

報告

第3回多摩地域の消費者団体交流会

～新たなネットワークをどうつくる?!～

【日時】2014年7月10日(木)13:30～16:10

【会場】東京都多摩消費生活センター

【参加者】消費者団体(21名)、生協(16名)、行政(12名)、
弁護士団体(12名)、その他(3名) 計64名

【主催】「多摩地域の消費者団体交流会」実行委員会

【協賛】東京都消費者月間協賛事業



＜実行委員会参加団体＞ 立川市消費者団体連絡会、西東京市消費者団体連絡会、清瀬市消費者団体連絡会、多摩のくらしを考えるコンシューマーズ・ネットワーク、多摩パブリック法律事務所、東京三弁護士会多摩支部、TOKYO消費者行政充実ねっと、東京都生協連消費者行政連絡会、東京消費者団体連絡センター

【スケジュール】

- ・挨拶 実行委員会 矢野洋子(東京消費者団体連絡センター)
消費者委員会 事務局長 黒木理恵さん
東京都消費生活総合センター課長 江寺恭子さん
- ・リレー報告 コーディネーター 釜井英法さん(TOKYO消費者行政充実ねっと)
 - (1)行政から～①多摩消費生活センター ②小平市 ③八王子市 ④東村山市 ⑤町田市
 - (2)消費者団体から～⑥消費者行政充実ネットちば ⑦立川市消費者団体連絡会
⑧清瀬市消費者団体連絡会 ⑨西東京市消費者団体連絡会 ⑩生活協同組合コープみらい
 - (3)弁護士団体から～⑪東京三弁護士会多摩支部
- ・ワークショップと発表 <テーマ>新たなネットワークをどうつくる?!
- ・閉会挨拶 実行委員会 岡本真理子(多摩のくらしを考えるコンシューマーズ・ネットワーク)

【開催趣旨】 多摩地域の消費者団体交流会は近年一堂に会する機会があまり無かった多摩地域の消費者団体が集い、活動や情報の交流・意見交換を通して、行政との連携や多摩消費生活センターの活用・連携、また消費者団体同士の連携等を進め、活動の活性化や消費者行政の充実に役立たせていく機会として開催してきました。初年度は「つながろう!発信しよう!多摩の消費者」、2回目は「消費者教育推進法をどう活かす?!」をテーマに掲げてきました。

今年度は、交流会の軸となっている「連携(ネットワーク)」を地域でどうつくり広げていくかをテーマに開催します。

消費者団体と行政との関係、消費者団体への参加減少傾向などの悩みの一方、企画から生まれた新たな出会いもあり、課題や事例を出し合いながら地域での幅広い連携づくりを模索します。

折しも、消費者教育推進や地域の見守りネットワークとしてそれぞれ協議会設置の呼びかけもあり、そうした国を始めとする消費者行政の動きに対して、地域の実状を活かした連携のあり方につなげていきます。

【挨拶】



黒木理恵事務局長
(消費者委員会)

私はもともと大阪の弁護士、この4月に消費者委員会の事務局長として就任。生活している中で、今どんな問題が起き、みなさんがどういう問題意識を持っているのか、伺う機会が少ないので、今日はぜひそういうご意見を伺えればと思っています。
また、こういう場から皆さんで考えた事を、消費者委員会に意見として挙げていただければとのお願いもさせていただきます。

この多摩地域の交流会は、大変有意義なものであり、消費者市民社会の実現に大きく寄与する活動です。多い高齢者被害を防ぐためには、本人に対する啓発と見守りの立場の方に対する啓発が重要です。特に見守りの担い手としては、地域で活躍する消費者団体の皆様の力も大きな役割を担っていると認識しています。今後とも、消費者団体の皆様となお一層の連携を図り、消費者市民社会の実現に共に歩んでいきたい。



江寺恭子課長
(東京都消費生活総合センター)
※越所長からのあいさつ代読

リレー報告コーディネーター

(釜井英法さん)

【リレー報告(1)～行政から～】

① 多摩消費生活センター(所長 皆川孝子さん)

【市町村の消費者行政支援】～「都と市町村消費者行政との連携について」

1. 東京都多摩消費生活センターの沿革

・H.9.再編整備し、「東京都消費生活総合センター」発足、「多摩消費生活センター」を設置。

2. 市町村消費者行政との連携(26市3町1村)

・各ブロック会議での情報交換

消費者行政予算と事業実績、講座講師情報共有、共催事業の検討、国・都の動き等、回を重ね良い関係。

・消費者啓発用パネルの作成・貸出(実績:16回)

市民・産業祭り、消費生活展等のイベント時に展示

・都・市町村共催の講座

都と市町村が共同で消費者教育講座を開催することにより、学習の機会を広く提供し、消費者教育推進を図る

(多摩市と共催:作ってみよう!夏野菜たっぷりカレー、町田市:大豆商品の遺伝子組み換えを調べる、南多摩五市消費者行政連絡会:ズバリ!健康寿命を伸ばす食の秘訣!他)保育がある事とテーマにより、若い人が集まる

○夏と春に所長会。顔がつながることで仕事もつながる。

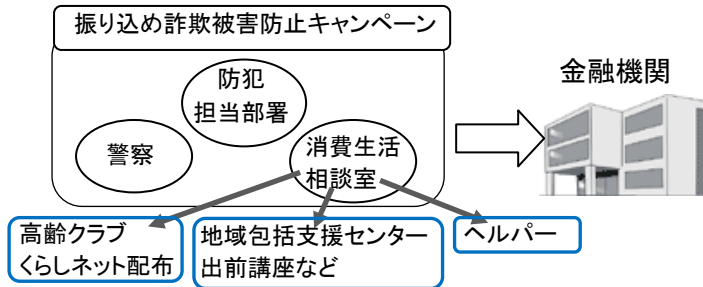
今後も市町村の担当者との連携を図っていききたい。

② 小平市(市民生活部地域文化課 コミュニティ担当遠藤奈津子さん)

【金融機関などとの連携】

～振り込め詐欺キャンペーンの取組などについて

1. 小平市が行っている連携



2. 小平市の振り込め詐欺被害防止キャンペーン

H.22.振り込め詐欺撲滅宣言、被害防止キャンペーン開始。年金支給日に金融機関前で、チラシや啓発グッズ配布(ぶるべー、ピーポくん、銀行のキャラクターなども参加)

3. 金融機関と小平市消費生活相談室との連携

H.24のキャンペーンから参加。リーフレット配布・情報交換。(金融機関に相談室PRのため同行したのがきっかけ)

○他の部署との連携がスムーズなことが強み

③ 八王子市(消費生活センター所長山崎寿子さん)

【幅広い連携】

～事例報告と連携づくりや 推進ヒントについて

1. 連携の拠り所～八王子市消費生活条例と基本計画

・条例で規定されている基本計画(H.24～)を後ろ盾に安全・安心な消費生活の確保の中で、関係機関とのネットワーク(地域:町会、民生委員他)を進める。

・消費生活啓発推進委員と市が共に進める。

2013年、八王子市消費者団体連絡会立ち上げ。

2. 事例紹介

包括支援センター(15):意見交換会、講座開催
学校:東京都のモデル事業を活用し、小学校(2)で
出前講座実施。都、教育委員会、学校との連携。
大学は、今年度、教職員を対象に講座を予定。
民生委員など:見守り講座を開催予定。

3. これからの展開

一つ一つの関連機関と情報や課題を共有し、実践を通し信頼関係を作っていくことが大切。「何のために」を念頭に置き、様々な形でつながっていききたい。

④ 東村山市(市民部市民相談・交流課長屋代尚子さん)

【行政機関との連携、他】

～「消費生活センターにおける関係機関との連携」

・報告事例1.背景:東村山警察と協定を締結(H.24)

内容:振り込め詐欺被害増加の為、防災行政無線での呼びかけやホームページ等の広報だけでなく、環境整備事業協同組合の協力で、市内を回るごみ収集車での呼びかけとステッカー掲示

効果:ごみ収集車での呼びかけ開始後、被害減。

・報告事例2.背景:消費者意識を高める気運の醸成必要

内容:消費者検定を目標にした講座を開催→受講者が啓発協力員への登録→情報提供、講座の案内

効果:幅広い年代の参加、意識、知識の向上。市民との連携のシステム構築に向けた種まき(基礎)に。

○今後:市民ひとりひとりがつながり、市民同士の横のつながりをつくっていきけるような形をつくっていききたい。

⑤ 町田市(消費生活センター 担当係長腰本学さん)

【行政の広域連携】

～「南多摩5市消費者行政連絡会の取組」

○南多摩5市とは?:八王子市、町田市、日野市、多摩市、稲城市

○いつから始まったのか?:昭和59年、規約を作成している。

○連絡会の目的は?

相互の連携を通じて互いに啓発しあうと共に、その地域性に応じた消費者行政の向上を図る

○内容は?

・主に情報交換:地方消費者行政活性化交付金、等

・2012年度からは連続講座

○消費者への還元は?:一定のレベルを確保。

連携講座開催(2)等。多摩市開催で参加しやすく

○連絡会の今後:何年か一つのテーマでいくことが、深い連携につながるのではないかと。

【リレー報告(2)～消費者団体から～】



⑥消費者行政充実ネットちば(拝師徳彦さん) 〔子育て世代との連携〕～「リコール制度に ついての消費者アンケート実施報告」

1. 実施概要

- ・配布対象者:千葉市子育てリラックス館利用者
- ・期間:2013年10月28日～11月9日

2. リコールアンケート結果

- ・回収数291枚(回収率97.0%)
- ・Q1「リコール」を知っていますか?(はい90.7%)
- Q2食品や玩具、ベビー用品にもリコールがあることを知っているか?(はい55%)、Q3手続をしたことがあるか?(無い88.7%)、Q5配布した「リコール商品一覧表」に対象商品はありますか?(ある 106件36.4%)

○アンケート調査を振り返って

- ・獲得目標:地域での実践型消費者教育にチャレンジ、リコール製品の回収率を上げていくためのモデル的活動の実施。

・工夫した点:地域性の重視←顔の見える関係での調査を重視、施設管理者にアンケートの配布・回収をお願い。対象商品、対象者の絞り込み←乳幼児向け製品に絞り、対象者も母親層に絞った。製品は、地域性を考慮。

・活動を振り返って

(良かった点)アンケート回収率97%、「地域」の顔の見える関係性での取組の有効性・重要性を確認。リコール制度の重要性や情報収集法等を知ってもらうきっかけになった。

(反省点)アンケートを直接配布する担当者への事前説明を丁寧に行っておく必要があったのではないかな。

・今後の活動へのヒント

地域と連携する。他の協力主体、他の製品群についても応用可能→ex.高齢者見守りネットワークと連携→高齢者向け製品、町内会等と連携→夏期限定製品 など企業側と情報共有をはかることも検討すべき



⑦立川消費者団体連絡会(横幕玲子さん) 〔子育て世代、及び新たな連携〕 ～「子育て世代暮らしエンjoy講座 から生まれた新たなネットワーク」

1. 2013年消団連消滅の危機:参加団体20以上→4
2. どうせ解散なら、今までやったことのない事をして打ち死にしよう
3. 若い世代はどんなことに関心があるのかアンケート
4. 「安全な食事を簡単に家族に提供したい」、「子育てに追われる日常から少しでもリフレッシュしたい」
5. アンケート結果から組み立てた4講座:料理教室「簡単ごちそう麺」、赤ちゃんとママビクス 他
6. 講座を通して自分たちに欠けている視点を考える
7. アイム登録団体「保育研究会」に参加を誘う
8. 「保育研究会」にも若い世代に伝えたいことが!
9. 2014年度はめでたく6団体で活動開始!

⑧清瀬市消費者団体連絡会 〔子育て世代・行政との連携〕 ～「子育て世代や行政との 新たな連携」(八代田道子さん)



- 毎年開催の「エコまつり」で、消費者団体と東京都との協働による学習会「放射能と食と子どもの安全・健康」を実施。講師:山田真さん(小児科医)
- 学習会のねらい:正しい情報の発信、子育て世代が関心のあるテーマで、参加しやすい学習会にする。
 - 工夫したこと:子育て世代が参加しやすい日時にし、保育を付け、ネット等で情報を拡散。
 - 結果として:参加60名、保育11名で20～40代が半数近くに!市内からの参加が多く福島避難者も参加
 - 今後に向けて:放射能問題だけでなく、若い世代のニーズを把握し、情報の発信と今後の活動を進めていくことが重要と確認。

⑨西東京市消費者団体連絡会

〔行政との連携〕 (池田干城さん)

～「西東京市消団連が当面している問題」

2001年、田無と保谷市が合併し西東京市ができ、西東京市消団連も発足(現参加は8団体)。

以来消団連の定例会を消費者センターでセンター長も交えて実施。市と協働で見学会、「消費生活展」実行委員会での活動、消費者行政の役割も担うなど行政との連携は良好と考える。

○消費者センターが移転することでの消団連の不安

市の担当課は「総合計画の基本は『みんなでつくるまちづくり』、『協働を担う組織や団体との連携や体制づくり』を重視、取組に変化はない、また、会議室の確保は消費者関係を優先する」と説明。

今までと同様に活動できるのか、「消費者市民社会」の実現に向けて退歩するのではないかと不安。



⑩生活協同組合コープみらい(事務局)

〔行政との連携〕～「消費者課題の取組:地域活動」

コープみらい とうきょうエリアでは、2008年から消費者課題に取組、地域で積極的に学び、発信し「くらしの安心」を広げることを目指す。

○2013年度・2014年度(5月まで)報告

福生市・瑞穂市・羽村市、日野市、東村山市、東久留米市、町田市、八王子市、国分寺市、武蔵野市コープ会で実施。

- ・連携内容:市の消費者センターの職員や相談員を招いて、市との共催、東京都消費生活総合センターの講座やDVD、市の消費生活センター作成の冊子を活用
- ・実施内容:「クーリングオフ」のやり方、「泣き寝入りせずにはまずは相談」、「消費生活センターは被害にあわなくても相談できる」、「断り方を唱和」、等
- ・工夫:生協の商品などの勉強と一緒に開催

【リレー報告(3)～弁護士団体から～】



①東京三弁護士会多摩支部 (全東周さん、竹内沙織さん) さらなる連携を目指して)

1. 消費者問題対策委員会とは？
多摩地域を活動の拠点とし、消費者問題に関心を持っている弁護士が集まって委員会をつくる(H.22～)。
2. 委員会の取組:・2名の弁護士による相談の実施。
・委員検討会における事例検討会の実施、最新の知っておくべき事例などを発表しスキルアップにつなげる。

- ・消費者センターとの意見交換会、合同勉強会。
 - 3. さらなる連携を目指して:個々の弁護士が顔の見える関係で連携していることが強み。プロジェクトチームを立ち上げ、どういうニーズがあるか調査している。できることを積極的に提示していく。幅広い問題にどうかかわるか検討していきたい。
- 行政との連携:研修会への講師派遣、事例検討会実施
消費者団体との連携:合同勉強会、勉強会への講師派遣、等。

【ワークショップ(9グループ)と発表】

●テーマ「新たなネットワークをどうつくる！」

*ヒントになったこと

- ・既存のネットワークの活用
- ・意図を明確にする
- ・対象者・テーマを絞る、参加しやすい状況(保育を付ける等)をつくる
- ・子育て世代をどう取り込むか→「食」「リコール」
- ・顔の見える関係の大切さ(互いを理解、出向いていく)

*取組みたいこと

- ・ニーズにあった活動
- ・消費者団体の活性化
- ・消費者団体への加入
- ・コミュニケーション
- ・自治会、老人会等との連携
- ・消費生活センター・弁護士会の係わり方
- ・各ネットワークをつなぐ人がいると助かる
- ・行政・消費者団体懇談会「つながる、つなげる」の視点で
- ・役割分担(行政と消費者団体)
- ・相談内容・事例、良い取り組みの共有化
- ・若手(子育て世代)に向けて、情報発信、保育とテーマの選択など、企画を充実させる
- ・若年層への啓発活動を強化
- ・学校に入っていくのは難しい(小～高)小学生へのポスター募集(学校に依頼)し、くらしフェスタ等で展示、表彰



【閉会挨拶】



岡本真理子さん
(多摩のくらしを考えるコンシューマーズ・ネットワーク)

私たちは、日々地域で消費者活動をしています。消費者庁ができ、そして消費者教育推進法が動きだし、私たちが安心して暮らし続けられる社会を作っていくためには、やはり自分たちが動いていかななくてはいけないと、今日つくづく感じました。11人の方々からの発表を、地域に伝え、戻し、そして、地域のネットワークをつくりながら、また来年、この場所でみなさんとお会いしたいと思います。

【アンケート結果概要】アンケート回収:43枚

○リレー報告 「よかった」95 %

- ・これだけの方々が一堂に会してお話をさせていただける機会はめったにないので、大変有意義な時間でした。
- ・行政団体などをどうつなげて、共有していけるかを考えたいと思いました。
- ・今後の活動のヒントになるようなキーワードが、いたるところにちりばめられた良い発表でした。

○ワークショップ 「よかった」76%

- ・いろいろな立場の方からいろいろな意見、考え方を聞くことができてよかった。
- ・時間が足りず、ブレイクダウンで終わってしまった。これはこれで成果であり良い。ワークショップの時間を多く取ると、持ち帰る物も多くなると思う。

○本日の「多摩地域の消費者団体交流会」

「よかった」95%

- ・昨年より充実した内容だったと思います。市の具体的な連携の話がとても参考になりました。千葉のリコールの話題は特に印象に残った。
- ・若い人とのつながりが無いことも残念なことだが、多摩の皆の熱い思いや、テーマに沿った意見交換がたくさん飛び出していて、元気な消費者、生活者でした。やれることを行動してゆきましょう。

【まとめ】 今回の交流会は、行政(5団体)、消費者団体(千葉を含む5団体)、そして、弁護士会(1団体)の計11団体から、それぞれの地域の連携についての具体的な報告があり、多くのヒントや、地域の取組をより身近に感じることができました。司法書士の方や長野からの参加もあり、輪も広がりました。ワークショップでは、グループでの活発な意見交換でヒントやこれから取組みたいことが多く出され、とても有意義な会となりました。地域の消費者行政活性化に向けて、この取り組みを活かしていきましょう。