

# 2013年度 東京の区市町村消費者行政調査の 取り組み「報告・交流会」

一消費者行政の充実と、さらなるつながりづくりに向けて！



司会  
奥山 佐和子さん  
(東都生活協同組合)

日時 2014年2月28日(金)  
会場 東京都生協連会館  
参加者 81名  
主催 東京消費者団体連絡センター・東京都生協連消費者行政連絡会

## スケジュール

- 10:00 開会挨拶 竹内 誠(東京都生協連 専務理事)
- 10:05 2013年度の取り組み報告と2014年度の取り組みについて  
矢野 洋子(東京消費者団体連絡センター 事務局長)
- 11:00 行政担当者・懇談参加者からのリレートーク(1自治体・3団体)
- 11:15 休憩
- 11:20 ワークショップ(12グループに分かれて)
- 12:10 ワークショップの発表(7グループより)
- 12:25 閉会挨拶 八代田 道子(清瀬市消費者団体連絡会 代表)



## 開会挨拶



東京都生協連  
竹内専務

この取り組みも今年で4年目。東京都生協連の地域生協と連絡センターの参加団体が中心になり、自分の住んでいるまちをより理解し、良くしていこうとする良い取り組みになっている。東京都生協連の中でのまちづくりでは、災害発生時の助け合いや高齢化が進む中での消費者行政・福祉が大きな課題であり、地域住民とのつながりや自分達と自治体とがどう協力していくかも課題である。私たちの取り組みを反映し、よい地域が作られていくよう、引き続き頑張っていきたいと思います。

## 2013年度取り組み報告

地域の実態を自ら動いて把握し、区市町村とのつながりを形成し、消費者行政の活性化・充実を図ります。

- ◆2013年度の主な取り組み◆ 学習・意見交換会「東京の消費者行政について」開催(6月・参加52名)、53区市町村へのアンケート調査を実施(7月・回収率98%)、「キックオフ集会」開催(9月・参加109名)、「区市町村消費者行政担当者との懇談」実施(10~11月・参加354名)、2013年度「報告・交流会」開催(2月・参加81名)
- ◆今年度の特徴◆「消費者教育推進法」が施行され、地方自治体での展開や消費者団体の受け止めが課題に。アンケートで消費者活性化基金の5年間を把握。取組への新たな参加者の増加と参加団体の広がり。懇談対応での担当者の負担感軽減などの工夫。行政との協力関係・信頼関係の進展。「事例集」の活用。取組の報告や紹介の場の広がり。

### ◆「5つの目的」に沿った成果◆

- 1 要望を積み重ねていくことで、学校教育現場での消費者教育や啓発に取組む自治体が少し増えた。
- 2 消費者被害や、消費者教育についての学習が出席前講座等を活用して少しずつ進んでいる。
- 3 行政とのパイプ形成が進み、広報や参加、依頼への協力等の連携が進んできている。
- 4 消費者展や消費者行政調査での懇談参加などを通して、顔が見える関係づくりが進んできている。
- 5 消費者行政調査への参加を通して、地域課題への関心につながってきている。

### ◆課題◆

- 1 消費者行政の不十分さを共通の要望事項として取り上げる等、具体的な働きかけについての検討が必要。
- 2 各団体での取り組みがまだ不十分で、展開しきれていないの認識も有り、活動を具体化・共有化していくことが求められている。
- 3 行政からは、「事業展開の協力、PR や周知、講師の紹介、企画の広報や参加」が連携要望として出されている。具体的な取り組みで返していくことが課題。
- 4 消費者展等への参加を進め、地域で協働できる関係づくりを進めていく。
- 5 まちづくりに力を発揮するために出来ることや、必要なことを出し合って、課題を明確化していく。

♥行政担当者・懇談参加者からのリレートーク♥



**<三鷹市> 消費者活動センター長 八木隆さん**  
**【消費者相談の充実】**3人の相談員が常時2人体制で対応、相談件数は867件。**【啓発・情報提供の充実】**「広報みたか」での掲載や「消費者行政のあゆみ」の発行、消費者教育副読本を市内公立小学校新5年生に配布。地域や親子消費者セミナーの開催。**【消費者の支援】**消費者団体への支援や生活展の開催。「市民の暮らしを守る会議」で消費者の意向反映。「三鷹市消費者活動センター運営協議会」によるセンター運営。**【26年度の取り組み】**①高齢者の消費者被害防止対策の充実（ヘルパーによる見守り体制充実、地域包括支援センターでのチラシ配布など）②若年者への情報モラル教育（教育委員会との連携は大きな壁があったが、課の協力があり校長会でPRできたことで26年度には小学校全校での出前授業を開催予定。

**<コープみらい> 永井かおるさん**



・参加した府中市の懇談では、消費者相談窓口が市民の認知度も低く、高齢者が行きづらい場所にあったが、今年から着工した府中市駅前再開発で、相談室の移転が決まったと聞き、市民が利用しやすい環境が整ったことは、喜ばしいことだと思った。  
 ・具体的な被害状況知ることができ、課題が見えてきたことが一番の成果です。

**<パルシステム東京> 大田敬子さん**



・東大和市の懇談では、若者に対しどのように啓発していくかが課題、市で初めて小学6年生・中学3年生に消費者問題に関する冊子を配布予定。ぜひ、目を通してほしい。  
 ・教育現場での先生や保護者へのPTA活動、講習会開催の要望があった。地域への働きかけの一部を担えればと思う。  
 ・1月に高齢者見守りネットワークの協力団体となり、つながりを広げることができた。

**<葛飾区消団連> 黒崎照子さん**



・今年度は消費者教育推進に向けて、葛飾区がモデル区として、東京都初の「地域連絡会議」を立ち上げた。  
 ・活性化基金を活用して区と協働し、区オリジナルの消費者教育ボードゲーム「葛飾あるいてミール」を実施し、好評でした。  
 ・行政と連携し消費者教育事業の展開を図れたことが成果であり、行政と協同で消費者行政の充実を図り、消費者行政に協力できる人材育成が課題。

《ワークショップ（12グループ）でのキーワード》

5つの目標での課題について話し合いました。

- 1 消費者行政の活性化・充実⇒ 消費者展・消費者教育（若者・子ども向け）の充実、法の学習、消費者行政（問題）の周知、生協の出番！
- 2 取り組み⇒ 世代ごとの啓発、連携（学校・行政）、講座（寸劇含む）、見守り、行政と消費者団体間の協力的体制強化、広報、情報発信の工夫、団体の活性化
- 3 要望の具体化⇒ 地域・学校との連携、講座の周知、相談員との意見交換の場
- 4 連携の輪を広げる⇒ 認知度を高める、参加への工夫、生協としてできること
- 5 まちづくり⇒ 行政のしくみを活用、学校へのアプローチの工夫、情報が身近な場所・方法で得られる

ワークショップの発表

5つの目標での課題について話し合い、キーワードを発表



アンケート結果とまとめ

アンケート回収：57枚

感想・意見（抜粋）

\*初めての参加でしたが、色々な意見が交換できて良かった。成果や課題なども良くわかり、次年度につなげるにあたり、参加してよかった。  
 \*所属する団体それぞれ違っていても、取り組んでいる内容や考え方など、みな同じ方向を向いていることが分かり、とても参考になった。

まとめ

今回は昨年に比べ参加者は減少しましたが、内容についての満足度は高く、参加者アンケートからは、2014年度の実績に対し、行政と共に学びの場を多く作りたい、活動で実践します、一緒に頑張りたいなどの声が寄せられました。一方、一つ一つをゆっくり聞きたいとの意見もあり、報告への関心の高さとも言えます。運営については今後も工夫していきます。この取組の継続の必要性や大切さの声も出ており、今後さらに多くの団体、参加者と協力・連帯して、取組を進めていきたいと思います。

閉会挨拶



清瀬市消団連  
八代田 道子さん

いろいろな立場で考える、良い機会であった。考える上で難しい部分もあるが、行政と消費者団体との連携を強め、これからの消費者行政を強める必要がある。かたちを作っていくことも必要、みんなと一緒にやっていけたらと思う。