

日時 2015年3月9日(月)
13:30~16:00
会場 中野区産業振興センター
多目的ホール(地下)
参加者 90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■

13:30 開会挨拶
13:35 まとめ報告
14:00 行政担当者と懇談参加者からのリレートーク
14:35 質疑応答
14:40 休憩
14:50 ワークショップと発表
15:55 開会挨拶
16:00 閉会

司会

新日本婦人の会東京都本部
由比ヶ浜直子さん



東京都生協連
竹内専務

この取り組みは、毎年400人近くの方がさまざまな団体と共に地域の消費者行政と懇談をすすめて今年で5年目となりました。成果も少しずつですが見えてきています。東京都生協連のこれからの中期計画の中でも消費者教育、消費者被害防止は課題として大きく取り上げています。これからも力を合わせて取り組みをすすめていきましょう。

消費者委員会は消費者庁から独立して内閣府に置かれている審議会です。今は5年の節目を迎え、新たに4月からすすめる消費者基本計画について最終の話し合いをしています。その中でも消費者行政と消費者の協働について考えあっています。このような取り組みはとても参考になります。今日は一緒に学びたいと思います。



消費者委員会 事務局長
黒木理恵さん

2014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・充実を図ることを目的としたりくみについて、2014年度と、5年目のまとめを報告しました。

まとめ概要 地域で動く! 地域でつなぐ!
「東京の消費者行政調査の取り組みと都内消費者団体の交流の場づくり、東京都との協働事業の展開」



東京消費者団体連絡センター
事務局長 矢野洋子さん

<成果>

- ①消費者意見が少しずつ反映
～啓発や学校教育現場での行政の取組、予算要望等
- ②行政との協力関係・信頼関係の進展
【2014年度重点課題】行政からの連携要望に応える取組の進展や参加団体の取組アピール～消費生活展への参加、出前講座の実施、催しへの参加等と参加団体の取組事例の資料化
- ③地域での顔の見える関係が少しずつ広がる
- ④参加者の消費者行政への関心の高まりや活動への反映

<課題>

- ①消費者行政課題の要望化
～消費者行政充実に向けての要望や意見交換テーマの設定検討
- ②地域での連携の進展や広がり
- ③取組にどう関わり、どう活用していくか
(個人、団体、委員会、消団連等、...)

<消費者行政調査>

- ・2010年スタート、5年目
- ・5つの目標
- ・53区市町村対象
- ・2団体の共同取り組み
(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)
- 6月 学習・意見交換会「東京都の消費者行政について」66名
(講師:東京都消費生活部長)
- 7月 アンケート調査 52自治体
- 9月 キックオフ集会 155名
(講演、アンケート結果報告、秋の懇談に向けて行動提起)
- 10~11月 53区市町村懇談 50自治体、のべ353名
(消費者行政担当者や地域の消費者団体や生協組合員など)
- 3月 「報告・交流会」 100名規模
(年間のまとめ報告、行政と懇談参加者からの報告、ワークショップ)

<消費者団体の新たな交流の場づくり>

- ・多彩な参加・満足度の高い交流会
- ・交流の意義や必要性を実感

【多摩地域の消費者団体交流会】2012年～実行委員会:9団体(消費者団体、生協、弁護士団体)
・第1回「つながろう! 発信しよう! 多摩の消費者」
・第2回「消費者教育推進法をどう活かす?!」
・第3回「新たなネットワークをどうつくる?!」
(11本の報告～行政・消費者団体・弁護士、ワークショップ)

【23区消費者団体活動情報交流会】2014年～実行委員会:10団体(消費者団体、生協)
第1回「ざっくばらんに交流しよう!～私たち消費者団体が元気になるために!～」

<東京都と東京都生協連の協働事業>

- ・消費者教育推進事業(高齢者・若者対象)として、都内5ヵ所(大学含む)で企画展開
- ・行政とのパイプづくりの延長
- ・地域の生協や消費者団体が実行委員参加

【2013年度は「消費者市民を考える集い」】
～千代田区(明治大学)、杉並区、豊島区、八王子市、大学生協
【2014年度は「ブラッシュアップ消費者市民力」】
～千代田区(東京家政学院大学)、大田区、豊島区、三鷹市、町田市

2015年度において

成果を活かし、課題への取り組みをすすめ、有意義で役に立つ消費者行政の取り組みにしていきましょう!



**<江戸川区> 生活振興部地域振興課消費者センター
田中 弘毅さん**

江戸川区は 23 区の中でも若い層が多く住んでいる区の上位に位置しているが、2014 年度の悪質商法による高齢者の被害は 23 区の平均 30.7%を上回る 38.9%となった。2014 年 7 月から「サギ・悪質商法から高齢者を守る、高齢者被害ゼロ！」の取り組みをすすめ、今年度は 2.7 ポイント減少させることが出来た。そのひとつとして 148 会場で行われているリズム運動の場に消費者センターの職員が最初の時間 10 分を使ってわかりやすく伝えることができたことが成果につながったと考えている。

**<西東京市> 生活文化スポーツ部協働コミュニティ課
堀 智子さん**

西東京市での消費生活相談は 1,214 件。その内 455 人が 60 歳代以上で、高齢者がトラブルに巻き込まれる原因は“電話”が 60%以上。ブラックリストからの電話を着信させない機械の貸出も行った。シニア向けスマホ安全安心講座は定員 16 人のところ 70 名の応募があった。連携については行政内部や地域の団体、警察、郵便局とも連携をすすめている。



<コープみらい> 田畑裕子さん・鷲谷朋子さん・堤本亜貴子さん

コープみらいでは、「子ども向け消費者プログラム、お買い物達人になろう！」を今年度開催し、懇談時にそのことを報告したところ、小学校の放課後クラブ「すくすくスクール」で開催してほしいとの要望があり、江戸川区内の 10 校で出前講座を行った。今後も行政との懇談を活かした活動を各地域に広めていきたい。



<清瀬市消団体連> 八代田 道子さん

消費者団体とは何か、その活動とはどのようなものかが職員にも徐々に理解されるようになり、消費者相談対応だけがセンターの仕事ではないという認識がされるようになった。今年度、職員が交代し仕事に積極的に取り組んでいるので、団体としても協力しあいながら先進的な消費者行政を進めているところを目標とし、団体と行政が協力し合ってより活発な活動をしていきたい。



<生活協同組合パルシステム東京> 坂本 浩行さん

パルシステム東京では、懇談前後で 2 回消費者活動をしている委員会の交流会を開催し意見交換を行った。現状の他の区市町村の情報共有や、成果や課題の共有ができた。自らの活動に活かし、目に見える成果にしていけるよう、この取り組みに参加する意義を明確にし、行政との連携イメージの提示や呼びかけ対象の再設定も行いたい。



《ワークショップ（13グループ）》

2014 年度の 3 つの課題をテーマに話し合いました。

- ①消費者行政充実のために要望したい・意見交換したい、項目やテーマについて
 - ・集まる会への 10 分出前講座
 - ・子どもの消費者教育。特に加害者にならないための講座の必要性
 - ・被害の広報
 - ・高齢者が目につく場所での注意喚起など
- ②地域連携を進めるために（悩みや、課題、方向性、具体的方策など）
 - ・消費者団体の若返りはどうしたらいいか？
 - ・今までの「つながり方」にこだわらない
 - ・担い手の高齢化、入りにくいネーミング・リタイヤ世代の活用⇒アクティブシニアの活用
 - ・新しい横のつながりをつくる
 - ・1 年に一度でも何か一緒に！
- ③消費者行政調査にどう関わり、どう活用していくか
 - ・コレが聞きたい！というテーマを各人が持って参加
 - ・市民の声を届ける。

ワークショップの発表

テーマごとに、それぞれのグループからヒントやアイディアの発表がありました。



アンケートの感想より アンケート回収：62 枚

- *資料も参考になった上、具体例も聞いて良かった。キックオフからトータルで参加することでこの取り組みの大切さがよくわかった。
- *ワークショップでの話し合いが次年度の訪問時の参考になった。
- *他の消費者団体の活動も知ることができ、今後の活動の参考になった。
- *江戸川区、西東京市の取り組みがとても良いと思った。

閉会挨拶



東京消費者団体連絡センター事務局長 矢野洋子さん

まとめ

今回は 5 年間のまとめとして成果や課題についても報告したことで、これまで以上に消費者行政調査の意義や地域連携の大切さが理解された会となりました。参加者の満足度も高く、プログラムの内容についても次年度の取り組みに活かすことが出来る内容であったのとの声も頂きました。課題解決の意見交換で出されたヒントやアイディアを各団体でも活かし、今後さらに多くの団体、参加者と協力・連帯して、この取組を進めていきましょう。

消費者行政調査に関わって気がついたことや発見したことを改めて振り返る場になったのではないかと思います。課題の解決や地域を良くしていくために、わたし達にできることとして、これからは連携や輪をひろげ、自分達の活動にも活かしていきたい、次年度も元気に取り組ましましょう。