

# 区市町村の消費者行政担当者との懇談 キックオフ集会

～さらなる連携をめざして～

日時：2015年9月7日（月）10:00～12:30

会場：コープみらい プラザ新中野4F

参加者：171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	11:05 報告
10:05 基調講演	11:15 懇談に向けて
10:55 質疑応答	12:15 質疑応答
	12:30 閉会



〈司会〉  
木村たま代さん  
(主婦連合会)



## <開会挨拶>

秋元 明子理事  
(コープみらい)

消費者行政調査は2010年から始まり今年は6年目になります。回を重ねるごとに、お互いの理解もすすみ、これをきっかけとして自治体との協力体制もできるなどの成果もうまれてきています。今日の講演や本年度の進め方をみんなで学びあい、理解を深めて来月から始まる懇談にいかしていきましょう。

## 消費者行政調査活動によせて

独立行政法人国民生活センター理事長  
松本 恒雄さん

### ●消費者政策の歩み

	時期	舞台	手法	特徴
前史	1950年代以前		他の目的の法規の執行による結果	ついでに消費者保護の時代
第1の波	60年代	行政中心	行政規制+行政による相談・あっせん	ハードローの時代
第2の波	90年代	司法重視	裁判所等での権利行使	民事ルールの時代
第3の波	2000年代以降	市場重視	市場を活用した消費者保護	ソフトローの時代



経済成長のシンボルとしてのオリンピック開催ではあるが、経済成長には負の側面としての環境破壊・消費者被害などが起きやすい。1964年東京オリンピックの年には通商産業省に消費経済課が設置された。その4年後には消費者保護基本法が制定され、そこから消費者行政は徐々に発展を遂げ、2009年には消費者庁・消費者委員会が設置された。消費者庁発足後の重点施策は

- ・消費者教育と消費者市民社会
- ・消費者事故の原因究明
- ・高齢者等見守りネットワーク

### ●国民生活センターの役割

国民生活センターの業務には6つの中核業務がある。

- 【相談】【商品テスト】【相談情報の収集・分析・提供】
- 【広報】【研修】【裁判外紛争解決】

それらの業務を通じて3つの機能を実現。

- ① 行政や事業者団体等に対する政策提言・改善要望
- ② 全国の消費生活センター等に対する支援（地方支援）
- ③ 国民・消費者に対する注意喚起

2015年6月より移管された消費者庁越境消費者センター（CCJ）が稼働し、海外の相談機関と連携も進み、現在8カ国・地域の機関と連携している。

相模原研修施設での研修も再開し、教育研修も強化している。研修施設は貸出もしているので活用してほしい。P I O-N E Tも刷新し、「記録する道具」から「相談を受けながら相談受理に役立つ道具」へ変わってきた。

### ●企業の社会的責任と消費者市民社会

70年以降の企業の社会的責任は「対社会的責任」「ステークホルダー（利害関係者）の広がり」「公共の担い手の拡大」で展開されている。

社会的責任として、法令順守だけでよいわけではないが、法令順守は不可欠。社会的責任の核心の一つはステークホルダーの要望・期待への配慮。ステークホルダーは監視の担い手でもある。

#### 【消費者市民社会に向けた消費者の役割】

個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する（消費者教育推進法2条2項）

### ●消費者行政調査活動への期待

前回のオリンピック（1964年）のころの東京の消費生活を思い起こして（江戸博などで体験して）、どのような変化があり、どのような問題が生じているかを確認し、次のオリンピック・パラリンピック（2020年）までにどのような施策の実現が必要かを考えて、問題提起する。



**【第4回多摩地域の消費者団体交流会報告】**  
**「つながろう！発信しよう！多摩の消費者」**

TOKYO消費者行政充実ねっと  
弁護士 **釜井 英法さん**

2012年から七夕の頃に毎年開催している。4年目になる今年度は今回は「つながろう、発信しよう、多摩の消費者」～ネットワークを広げよう～をテーマに、行政、消費者団体、生協、弁護士などの6つの団体がそれぞれ取り組んでいる事業や具体的な連携をリレーで報告し、連携を地域でどうつくり、広げていくかを学びあい、考えあった。

報告を聞いたあとでグループに分かれてヒントになったことや、これから連携して取り組みたいことなどを出し合った。4年目となる今年はさらに深まった話ができ、消費者団体が消費者として行政やその他の団体と連携する取りかかりとなる交流会となった。

消費者行政連絡会



**【区市町村との懇談に向けて】** 事務局  
消費者行政調査アンケート結果報告

消費者行政調査活動において、基本データとなるアンケート調査を、本年度も島しょを除く東京都内53区市町村を対象に7月に実施しました。内容については、基本データを東京都が蒐集、情報提供しているため、項目の重複をなるべく避けながらも、予算額、職員数、相談件数などの基本事項は取り上げています。また、継続事項と消費者行政の動きを反映した新項目の設定で、毎年度若干の見直しを行っています。

今年度は、昨年6月に改正された消費者安全法に盛り込まれた「地域の見守りネットワークの構築」が新たな設問となっています。ダイジェスト版としてまとめたアンケート結果から地域の実態をつかみ、その内容を秋の消費者行政担当者との懇談につなげると共に、国や東京都への要望をはじめ、私たちの日々の活動にも活かしていきましょう。

都生協連 消費者行政連絡会



橋本 恵美子

**【区市町村との懇談に向けて】** 事務局  
懇談の進め方について



消費者行政調査活動の5つの目的をふまえ、2014年度「報告・交流会」での『まとめ報告』や、ワークショップのテーマで出された内容を活かし、消費者行政充実や地域連携をすすめることを今年度の重点として取り組みを進めましょう。

**懇談の流れ**

懇談日は  
**10月19日(月)**  
～  
**11月27日(金)**  
懇談は1時間前後

- ・担当となった団体は9月7日～9月24日までにアポ取りをお願いします。
- ・9月24日のアポ取り締切り後に事務局が懇談参加者を募ります。参加申し込みの締切りは懇談10日前までとなります。
- ・懇談に必要な資料は参加人数分を事務局が持参します。
- ・懇談前に30分程度の打合せを行ってから懇談に入ります。懇談の際は資料に入っている「区市町村懇談メモ」を活用しましょう。
- ・終了後まとめのために参加者で簡単な感想などを話し合います。



遠山 孝治

**<意見・感想> アンケートより意見抜粋**

136枚回収

- ・基調講演ではオリンピックの開催、経済発展とともに消費者政策がすすんできた行政の歴史がよく理解できました。
- ・多摩地域の消費者団体交流会報告は要点をまとめた報告でとてもわかりやすかった。
- ・とても濃い内容で、アンケート結果のポイントが聞けたので懇談に活かしたいと思いました。
- ・丁寧に説明して頂き、懇談のイメージと準備ができました。
- ・消費者行政懇談の目的が明確に分かってよかった。
- ・今回午前中の開催だったので参加しやすかった。できたら報告会も午前開催をお願いしたい。
- ・全て講義だったのでずっと聞いているのが大変でした。
- ・参加人数と会場の都合だと思いますが、やはり机が欲しかったです。



**<まとめ>** 今回の集会は、170名もの参加があり、秋の懇談に向けて講演や進め方から取り組みの意義や実施について理解を深めることが出来た。秋からの懇談は6年目を迎えるが、5年目でまとめた成果と課題を活かし、実りのある懇談にしていくことと、私たちの活動に活かせる充実した集会となった。会場問題やプログラムの組み立てにいくつか課題を残したが、次回の検討課題としたい。