

消費者行政調査活動の取り組み「報告・交流会」

日時 2018年2月20日(火) 10:30~12:30
 会場 東京都生協連会館 3階 会議室
 参加者 34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



司会
 パルシステム東京理事
 村島伊津子さん



開会挨拶
 東京都生協連
 秋山専務

2017年度は、懇談自治体を半分に
 隔年懇談とすることや、懇談時間を
 60分から90分に延ばすなど、取
 り組みの見直しを進めてきました。
 その結果、例年以上に充実した懇
 談内容だったという声が多く聞か
 れました。今年度の反省を踏まえ、
 2018年度に向けて皆さんからご
 意見をいただきながら、安心して暮
 らせるまちづくりのために自治体・
 生協・消費者団体が一緒になって何
 ができるかを考えていきましょう。

内 容

- ・2017年度の取り組み報告と2018年度の
 取り組みについて
- ・行政担当者と懇談参加者からのリレートーク
 墨田区/国分寺市/清瀬市消団連/コープみ
 らい/パルシステム東京
- ・グループワーク

2017年度取り組み報告

2017年度は、これまで出されてきた参加団体からの意見などを検討し、53
 区市町村すべてで実施してきた訪問・懇談を半分に分け隔年での実施、学習会と
 キックオフ集会を1回に統合、懇談時間の延長など取り組み方を見直して実施し
 ました。取り組みの意義や目的をわかりやすく伝えることや行政との懇談がより
 充実し連携が進むことなどをめざして取り組みました。



東京消費者団体連絡センター
 事務局長 小浦 道子さん

1年間の取り組みの流れ

- ・53区市町村のアンケート調査実施(6月) 回収率100%
- ・「懇談担当者責任者打ち合わせの会」開催(8/3) 参加者:15名
- ・「学習と懇談に向けて」開催(9/11) 参加者:47名
- ・「区市町村消費者行政担当者との懇談」実施(10月~11月) 24自治体
 地域の生協組合員や職員・消費者団体、事務局等の162名と行政職員51名が参加

取り組みの目的に沿った成果

目的1. 地域の実情を知り、私たちのまちづくりに力を発揮する
 ＊私たちの住む地域の消費者行政の様々な取り組みへの理解が
 深められ連携して取り組むことの大切さを認識しました。

目的2. 調査活動を通して、行政との連携や参画を進める
 ＊消費生活展への出展や消費者被害防止の取り組みを一緒に行
 うなどの報告がありました。

目的3. 連携の輪を広げ、消費者行政の充実・活性化を図る
 ＊団体間の交流もすすみ、新たな取り組みが進む可能性が広が
 りました。

見えてきた課題

◇その自治体の中で活動する複
 数の団体が参加し、団体間の交流
 と連携をもとに行政との関係づ
 くりも進められるよう参加を呼
 び掛ける工夫が必要です。
 ◇自治体にとっても価値のある
 取り組みにしていくために市民
 として意見や要望を伝え、消費
 者行政の取り組みをより深化で
 きるような活動が求められます。

2018年度に向けて

取り組みを見直しての2年目。活動の意義や目的を共有し、懇談に参加した団体と自治体の双方がや
 って良かったと思えるよう取り組んでいきます。

墨田区の消費者行政

墨田区産業観光部産業振興課産業振興担当主査 地引 みどりさん



墨田区は東京都の東部に位置し、金属、繊維、皮革、ゴムなど様々な業種の製造業が集まる「ものづくりのまち」です。

消費生活相談：消費生活相談員は5名。相談件数は約1850件(2016年度)。相談体制充実のため、相談員1人当たり年10回以上研修へ参加するほか、弁護士と契約して、法律的な判断を要する相談についての助言や困難事例の勉強会を実施しています。

消費者教育・啓発：「すみだ消費生活展」は出展・協力団体が34団体あり、今後は商店街の参加も促し、商店等への啓発もしていきたいと考えています。

「墨田区消費者ニュース」の毎月発行や東都よみうり新聞社と連携した啓発、区内学校や町会・自治会などへの出前講座の実施や若者、壮年、高齢者別啓発グッズの配布などを行っています。

警察主催の「生活相談実務担当者ネットワーク連絡会議」や「墨田区食育庁内推進会議」などへの参加、関係機関との情報共有にも努めています。

国分寺市の消費者行政

国分寺市民生活部経済課消費生活・就労支援担当係長 小島 広子さん



国分寺市は人口約12万人で、農地と宅地が混在した多摩地域の住宅都市です。

消費者行政事業：消費生活相談員は4名。相談件数は約580件(2016年度)。東京都や消費者庁のチラシなどの情報提供。消費生活条例や消費被害救済委員会による被害救済の制度が確立しています。

消費者教育・啓発：市内小・中学校向けの啓発として、都のコンシューマー・エイドを希望する学校に派遣しています。現在は年間で3~4校程度ですが、小中学生への啓発の必要性を感じているので、全校に派遣できるよう今後も働きかけを行ってまいります。高齢者に向けては地域包括支援センターを通じて市内であった相談実例を紹介したところ、身近な問題としてとらえていただき手応えを感じました。この他に、地元の東京経済大学と共催で平日の夜間に開催する市民のための契約法講座(連続講座)が特色のある啓発事業です。

清瀬市との懇談に参加して



清瀬市消費者団体連絡会
八代田 道子さん

消費者被害をなくすために着ぐるみでのPRや自動通話録音装置の無償貸与などの取組が分かりました。消費生活展などの連携、消費者団体の課題や職員体制への意見交換もできました。消費者団体の思いも伝え行政との連携を深めることができ良かったと思います。

渋谷区との懇談に参加して



コープみらい
森下 良江さん

区長提案による「渋谷おとなサンデー」、LINEを使った子育て世代への情報発信、相談事業の状況など説明を受けました。参加者からは利用者懇談会の開催や消費者センターなどの利用規約の緩和などの要望が出されました。行政担当者が2,3年で代わるので残念に思います。

複数の自治体の懇談に参加して



パルシステム東京
茂木 利信さん

パルシステム東京は組合員だけでなく職員も懇談に参加するため5つの自治体に行きました。懇談の中では、見守り活動の連携や消費者被害防止のための啓発チラシの配布協力などを伝えました。可能な範囲で見守り関連部署なども懇談に参加してほしいと思います。

グループワーク

4~5名を1グループとし、『懇談に参加して感じたこと』、『懇談を通して今後連携できそうだと思うこと』、『今年度の調査活動全般を通して今後課題だと思うこと』を交流しました。



各自治体の啓発グッズの紹介

アンケートから (抜粋)

- 自治体の報告はとても参考になった。
- 懇談が隔年になったことはお互いの負担減になりよかった。
- 関わり方は自治体によって様々だが、地道に懇談活動を通してつながりを深めていけるとよい。
- 急に何か良い取り組みができるというわけにはいかないが、この活動を続けていく中で何ができるかみえてくると思う。

消費者行政に熱心に取り組んでいる自治体のお話と懇談参加者の報告から、今年度の取り組みがとても充実した内容だったことがわかりました。今回の報告をもとに次年度もさらに良い取り組みができるよう進めていきたいと思います。



閉会挨拶
主婦連合会
木村 たま代さん