

# 2015年度東京の区市町村 消費者行政調査活動の取り組み「報告・交流会」 ～さらなる連携をめざして～

報告

日時 2016年3月7日(月) 13:30~16:00  
会場 コープ共済プラザ 3階 大会議室  
参加者 71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:秋元 明子さん  
(生活協同組合コープみらい)



開会挨拶  
東京都生協連  
竹内誠専務

消費者行政調査活動は、2009年9月の消費者庁の発足を受けて、東京都生協連消費者行政連絡会と東京消費者団体連絡センターと一緒に取り組み、今年で6年目になります。全国的にも続けているところは少ないと思います。調査活動での懇談は自分達の地域の行政を知る機会となるとともに、自分達の活動のアピールの場にもなっています。消費者被害は一向に減らず、新たな手口も出てきています。これからも被害が無くなるように取り組んでいただきたいと思います。

## スケジュール

- ・開会挨拶
- ・2015 取り組み報告と2016 年度の取組
- ・行政担当者と懇談参加者からのリレートークと質疑  
多摩市/コープみらい/東都生協/新日本婦人の会
- ・ワークショップと発表
- ・閉会挨拶

## 2015年度取り組み報告

### 1年間の取り組み

- ・学習・意見交換会「東京の消費者行政について」開催(6/29) 参加者:98名
- ・53区市町村にアンケート調査実施(7月) 回収率98%(52区市町村)
- ・「キックオフ集会」開催(9/7) 参加者:171名
- ・「区市町村消費者行政担当者との懇談」実施(10/14~12/3) 52自治体  
地域の生協組合員や職員・消費者団体、弁護士、事務局等の352名と行政職員108名が参加
- ・2015年度「報告・交流会」開催



東京消費者団体連絡センター  
事務局 橋本恵美子

### 5つの目的に沿った成果

#### 1.消費者行政の活性化・充実

行政と連携した取り組みが数多く報告されました。東京都への予算要望事項にアンケート結果や声を届けました。

#### 2.実情をつかみ取組に活かす

消費者行政について、様々な取組や工夫していることなどの理解が深まり、これからの取り組みに活かす話し合いになりました。

#### 4.連携の輪を広げる

消費者展や消費者行政調査活動で、関係づくりが進んでいます。  
●消費者展での消費者団体との連携 ⇒43自治体  
(内生協参加は35自治体)

#### 5.行政との連携や参画の推進

地域での連携や参加の多様な形を考え合い、地域で協働できる関係づくりが進められました。

#### 3.区市町村とのパイプ形成

パイプ形成が進み、依頼への協力等の連携が進んでいます。

- 出前講座開催 ⇒38自治体で実施
- 広報協力 ⇒24自治体
- 出前授業(学校との連携) ⇒37自治体(約250回)

### 課題

#### 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のテーマの設定の検討  
地域での連携の進展や広がり

高齢者の見守りなど地域で協働できる関係づくりや参加の広がり、他団体との関わりの進展

#### 取組を有意義なものにするためにどう関わるか

どう関わり、どう活用していくかの視点も含め、行政にとっても消費者行政調査活動の取組を有意義なものにしていけるかが課題

### 2016年度に向けて

私たちが安心して暮らしていくために、課題への取組を進め、有意義な役に立つ消費者行政調査活動の取組にしていきたいと思います！

## 多摩市の消費者行政と今回の調査活動の懇談参加者から報告がありました。

### 多摩市 くらしと文化都市市民生活課 消費生活センター長 有田慶一さん

多摩市の2016年度の相談件数は1,020件。60歳以上の相談は全相談の44%を占めます。被害にあわないために、被害を未然に防ぐために消費者教育や啓発事業に取り組んでいます。



#### 消費生活相談

相談日：月～金曜日  
時間：9時～16時30分  
第1、第3土曜日も開設

#### 消費者団体との連携

消費者フォーラム  
実行委員会に事務局として参加。

小学校  
4校も  
新聞展示  
で参加

#### 消費者教育・啓発事業

『2050年の大人づくり』の実現に向けた持続発展教育(ESD)の推進

市報での周知。教育委員会と連携し学校でも取り組みを行っています。

ESDとは、環境、貧困、人権、平和、開発といった様々な課題を、自らの問題と捉え、それらの解決につながる新たな価値観や行動を生み出すこと、持続可能な社会を創造することを目指す学習や活動のこと。

消費生活講座の開催  
自治会、老人会、福祉施設などで開催。

食品ロスの削減  
シンポジウム開催。標語募集や学校給食アンケート実施。リーフレット配布。

消費生活センターの周知  
市内バスが永山駅に到着時に消費生活センターのアナウンスを実施。

### 東都生協 若林千津子さん

東都生協は9つの自治体に12名が参加。



#### 練馬区に参加して

- \* 消費者相談の年間件数が5000件もあることや相談員研修の内容、消費者教育の具体的な取組や消費者講座の参加者が少ないなどの課題が分かりました。
- \* 消費生活センターと連携して学習会に取り組んだり、資料等を使って消費者力向上につなげたいです。

### 新日本婦人の会

#### 由比ヶ浜 直子さん



新日本婦人の会は、1962年に、平和とくらし、女性の権利と子どもの幸せを願い創立された全国で活動する女性団体です。

#### 調布市に参加して

- \* 利用のしやすさを考え消費生活センターを8階から3階へ移動。大学に啓発マンガを印刷したトイレットペーパーを配布、消費者教育大使のゆるキャラ「チー坊」の活用など聞けました。

#### 豊島区に参加して

- \* 地域の見守りネットワークで地域の信用金庫とも連携していることや、消費者啓発推進委員の養成などについて懇談しました。
- \* 新日本婦人の会が地域で行っている子育て活動や健康体操などの取り組みをさらにアピールしていきたいです。

### コープみらい 筒井直美さん

コープみらいは消費者行政調査活動に組合員100名が参加。



#### 東村山市に参加して

- \* 消費者課題に関する行政の取組みや各生協の取組みをお互いに確認することで連携の可能性を見つけることができました。行政の方に直接自分達のできることを伝えることができました。
- \* 調査活動の後に、4つの生協で「生協連絡会」をスタートさせ情報交換しています。行政と連携して学習会等を実現させたいと思いました。

### ワークショップ(抜粋)

グループに分かれて、①参加してみた成果と課題、②来年度意見交換したいことや報告書の書き方などの2つのテーマで話し合いました。

#### <成果と課題> ○=成果、□=課題

- 自分の住んでいるところの取組みが分かった。
- 他の団体との連携や横のつながりができた。
- 行政が抱えている課題等を知ることができた。
- 学校教育現場の取組が増えていることが分かった。
- 若い人への消費者教育や関心を持ってもらうこと
- 消費者行政調査活動への参加者を増やすこと
- 消費生活センターの認知度をあげる 等

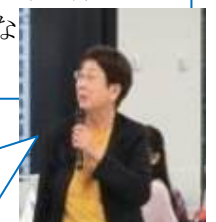
#### <次年度に向けて>

- \* 行政からの説明の時間を充分にとる
- \* 参加者から出された要望も記載する項目を設ける等

### アンケートより(抜粋) 回収：46枚 満足：73.9%

- ・参加していない他地域の報告を聞くことができよかった。
- ・調査活動に取り組む意義や流れが分かった。
- ・何度も懇談には参加しているが、なかなか行政とは連携がうまくいっていないように思います。
- ・行政の求めるものと参加団体のできることをすり合わせて課題の解決にどう進んでいけるか具体的な話がしたいです。

閉会挨拶：今日の報告・交流会の中では、行政と消費者団体、生協と横の連携が進んだという報告がありました。次年度も取組をもっと広げ、消費者被害だけでなくいろいろな活動にも取り組んでいきたいと思います。



八代田道子さん  
清瀬市消費者  
団体連絡会