

2016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」 ～私たちが安心してくらししていくために～

報告

日時 2017年2月22日(水) 13:30~16:00
会場 東京都生協連会館 3階 会議室
参加者 54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
コープみらい理事
内藤 祐子さん



開会挨拶
東京都生協連
秋山事務局長

この消費者行政調査活動の取り組みは消費者庁発足の年に始めました。消費者行政担当者と懇談して意見を出し、地域の消費者行政の充実につなげる素晴らしい取り組みだと思っています。本日は今年度の取り組みを振り返り、これからの進め方なども率直に意見交換しながら次年度の取り組みにつなげていきましょう。

内容

- ・2016年度取り組み報告と2017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
台東区/昭島市/主婦連合会/東都生協/コープみらい
- ・ワークショップと発表

2016年度取り組み報告

2016年度は、取り組みの意義や目的が分かりやすいように「取り組みの目的」を見直し、「キックオフ集会」や「東京の消費者行政学習と懇談に向けて」などの事前学習の開催時期や内容も改善しました。懇談参加者数は減少傾向にありますが、行政担当者の参加は増えました。行政との関係づくりや連携した取り組みが広がってきています。

1年間の取り組みの流れ

- ・53区市町村にアンケート調査実施(7月) 回収率100%
- ・「キックオフ集会」開催(8/8) 参加者:108名
- ・「東京の消費者行政学習と懇談に向けて」開催(9/7) 参加者:91名
- ・「区市町村消費者行政担当者との懇談」実施(10/6~11/30) 50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318名と行政職員107名が参加
- ・2016年度「報告・交流会」開催



東京都生協連
遠山孝治

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

自分達の住む自治体の消費者行政の取り組みや苦勞などへの理解が深まり、連携して取り組むことが大切との意識が高まりました。

目的2. 調査活動を通して、行政との連携や参画を進める

参加者団体から行政と連携した取り組みが数多く報告され、地域において消費者行政の活性化・充実が図られました。

目的3. 連携の輪を広げ、消費者行政の充実・活性化を図る

懇談の中で、消費者団体、生協など参加した団体同士の交流もすすみ、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

- ☆自治体の中で活動する複数の団体が参加し、団体間の交流や行政との関係づくりをさらに進められるよう底上げが必要です。
- ☆調査活動への参加のしやすさや分かり易さに向けた改善が必要です。
- ☆毎年行う自治体へのアンケート調査の改善など自治体にとっても価値のある取り組みにしていくことが求められます
- ☆消費者行政調査活動全体を見直す時期にきています。

2017年度に向けて

事前学習会の参加者や懇談への参加団体、自治体の行政担当者から出された意見や要望を踏まえ、1年間の取り組みの流れや全自治体との懇談設定の見直しの検討などを行いながら2017年度も取り組んでいきます。



台東区の消費者行政

台東区役所区民部くらしの相談課
消費者担当係長 泉裕子さん

台東区は23区の中で面積は一番小さく人口は約17万人。自営業が多く、4分の1が65歳以上で高齢化率は23区内で4位です。

相談事業: 高齢者の消費者被害の相談も多いですが、家族経営の企業からの難しい相談もあり、他部署と連携しながら対応しています。

消費者教育・啓発: 消費生活センターを知ってもらうためにチラシや広報紙での周知やPRを行っています。高齢者に対しては各地区の見守りネットワークの会議に出向いたり、地域包括支援センターやケアマネジャーとも連携しながら進めています。子育て世代に対しては、学校とは連携が難しいですが、PTAや学童保育、児童館などとは連携して取り組んでいます。勤労者に向けては年金やリフォームなどの講座を開催し幅広く注意喚起を行っています。

消費者団体との連携: これからも生協や消費者団体のみなさんと協働しながら啓発や消費者被害未然防止に取り組んでいきたいです。

昭島市の消費者行政



昭島市市民部生活コミュニティ課
暮らしの安全係係長 大貫保さん

人口は約11万人。横田基地が近く持ち家が少なかったが定住者も増えています。東京都内で唯一深層地下水100%の水道水を市民に提供しています。

相談事業: 平成27年度の相談件数は増加。口車に乗ってのトラブルの相談が多く、相談員は弁護士からも助言を受けて対応しています。

消費者教育・啓発: 親子講座や高齢者向けの講座を開催していますが、高齢者の申し込みが多く参加を断る講座もあります。小中学生への消費者教育推進副読本、民生児童員向けの高齢者見守り冊子、自治会向けに相談員と一緒に『回覧板』を作り配付しました。地方消費者行政推進交付金で地場野菜等の放射性物質検査を行っています。

消費者団体との連携: 消費生活展や産業まつりは一緒に取り組んでいます。これからも行政はお金と場所を提供し市民の皆さんが主体的に活動するためのお手伝いをして連携していきたいです。

千代田区との懇談に参加して

主婦連合会は「消費者の権利を確立し、いのちとくらしを守る社会をめざします」を運動方針に活動しています。



主婦連合会
木村たま代さん

千代田区では訪問販売の相談はなく在勤者の相談が多いこと、消費生活センターキャラクター『キックくん』を使った周知活動、社会福祉協議会や大学などとの様々な連携などが報告されました。懇談の中で、参加者から「くらしの広場(消費生活展)」への参加についてなどの話が出されました。

町田市との懇談に参加して

東都生協は今年度の懇談に、13自治体にのべ16名が参加しました。町田市消費者行政担当者との懇談には2名で参加しました。



東都生協
花沢博美さん

町田市では相談件数が年間3000件あること、悪質商法の手口や相談窓口案内などを掲載した『回覧板』を各自治会に配付したことなどの報告がありました。また30年以上にわたり活動している「運営協議会」の委員が今年25人集まり若返りができたとの報告には、懇談参加者から“ぜひ参考にしたい”と盛り上がりました。

墨田区との懇談に参加して

昨年度東京都と東京都生協連との消費者教育推進協働事業に実行委員として参加し、やり遂げた満足感を味わいました。



コープみらい
橋本恵子さん

墨田区との懇談では行政から、子育て世代や中年世代に向けた消費者教育の取り組みや消費者団体の活動について行政からの提案や前向きな意見が出ました。これからも生協での活動経験を通して消費者目線で見えて感じたことを行政に提案していき、つながりをさらに強くしていきたいです。



ワークショップと発表

1グループ4~5人に分かれ、『今年度、懇談に参加して良かったこと、気になったこと』と『次年度の懇談はこうした方がいいと思うこと』を出し合い、全てのグループから話し合ったことを発表しました。

各自治体の啓発グッズの紹介



アンケートから (抜粋)

- ・いろいろな行政や団体からのお話を聞いて少しずつ消費者行政の全体像が分かってきたところです。
- ・「キックオフ集会」と「学習と懇談に向けて」は1回にまとめて午前中開催を希望します。
- ・行政訪問については、年1回ではなく経過確認できるような3回くらい設けて頂きたいです。
- ・次年度は「キックオフ集会」や消費者行政担当者との懇談に参加したいと思います。

閉会挨拶: 今日前半で2つの行政と3つの団体からの報告がありました。後半のグループワークではいろいろな意見が出されました。これからも消費者行政調査活動を充実したものにしていきたいと思います。



パルシステム東京理事
樋口 章子さん