



## 未来に向けて 大網白里の安全☆安心な暮らしのために

### 地域の絆で防ごう 悪質商法

消費者行政活性化シンポジウム in 大網白里 2012年2月4日(土)



平成23年度消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業の第二弾、「消費者行政活性化シンポジウム in 大網白里町」が開かれました。交通の便もよく東京のベットタウンとして新住民も増えており平成25年度の市制施行を目指す大網白里町。好天の中で開かれたシンポジウムには多数の方の参加を得る事ができました。



#### 第一部

##### ★河野代表幹事あいさつ

消費者センターは市町村の重要な住民サービスの1つ。私達消費者行政充実ネットちばは、この設置と充実をお願いして歩いています。行政の縦と住民どうしの横のネットワークを強化する事が重要です。

「縦」もきずなと読みます。縦糸と横糸でつながってこそ世の中、大網白里町は横のネットワークが強力とお聞きしています。今日を契機に縦糸をさらに強化してほしい。市制施行にあたっては是非、消費者行政の強化をお願いします。



##### ★金坂昌典町長 来賓あいさつ

今回のようなシンポジウムは県内の町村では本町が初めての開催と聞いています。実行委員会の皆さまには心より敬意を表します。本町は平成25年1月1日の市制施行に向けて準備中です。様々な問題にどう取り組んでいくかが重要になっていきます。最後に提言が発表されると聞いております。今後の本町の消費者行政への貴重なご意見としてうかがいたいと思います。



##### ★基調報告 拝師事務局長

安全安心な暮らしは消費者の権利として法律で位置づけられているうと言う事をお話ししたい。被害は迅速救済される権利が有ると言う事を頭においてください。

行政がちゃんとやっているか、相談窓口がちゃんとやっているかを町民で確認する事、同時に行政だけでなく地域で協力しあうことが大事です。



★大網白里町住民課 水間和義課長より、「大網白里町の消費者行政・消費者被害の実情について」、相談体制、苦情件数の状況、消費生活講演会の実施等消費者教育・啓発の実施状況、消費生活に関するアンケート実施結果についての報告がありました。

「千葉県消費者行政の概要」については県より資料の提供を頂き、県民生活課高山主幹より会場からあいさつを頂きました。



☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆

#### 第二部

##### ★パネルディスカッション

「未来に向けて 大網白里の安全・安心な暮らしのために ~地域の絆で防ごう 悪質商法」



コーディネーター：消費者行政充実ネットちば 西村誠弁護士  
パネリスト：民生委員児童委員協議会会长 澤田和子氏、  
区長会会長 小林武氏  
教育委員会委員長 中村孝市氏、  
大網白里町消費生活苦情相談員 山本貴子氏



西第一部の報告を受けて、それでは消費者の権利をこの大網白里町で実現していくためにはどうしたらよいかという議論を進めていきたいと思います。

①相談日が増えた事により相談件数も増えましたが、まだまだ相談日は少なく、千葉県消費者センターに年間200件以上の町民からの相談が寄せられています。町民の皆さんのが身近な相談窓口として充実させたい。相談日のさらなる増加と土曜日、日曜日のどちらかの開設も必要ではないかと思っています

②消費生活相談窓口は、ただ助言をするだけでなく細かい指導やあっせんも無料で受けられる貴重な窓口だと思います。



③相談窓口を知らないければ体制が充実していても意味がない。アンケートでは33%が知らないと回答しています。現実にはもっと多いと思う。窓口を知っていてもどんな事が相談できるのかわからない人が多いのではないでしょうか。あっせんまでしてくれるのは心強いシステムであり、安心して相談できる窓口である事をもっともっと住民に知らせるべきでしょう。

④具体的な方法は?

⑤今日、会場に来ていない人にどのように伝達するかですが、現状は回覧板、広報、HPで周知していますが高齢者にはHPや小さい文字の広報は適さない、区長、民生委員の訪問の際、高齢者サロンでの話しなど口コミによる周知も必要だと思います。継続的に伝える事が必要で、我々一人一人が相談窓口がある事を意識することだと思います。

⑥相談体制の充実と周知とは別の観点から被害を防ぐ方法はないでしょうか?

⑦「押し買い」というのを最近知りました。被害から身を守る為には様々な情報を知らなければなりません。町民に対して情報を伝えてほしい。教育現場では子供達の携帯電話、インターネットでの被害が増えています。子供を守る為には親にも知ってもらわなければなりません。家庭教育学級で親御さんにも勉強してもらっています。



⑧見守りの視点からはどうでしょう。



⑨民生児童委員の定期訪問で高齢者宅の床下換気扇工事を見つけ、千葉県消費者センターに相談して解決されました。町の相談窓口にも期待しています。孤独な高齢者の消費者被害を見つけるには各団体の情報交換が必要です。町には定期的に情報提供してほしい。今回の実行委員会は大変有効でした。見守る側の勉強が必要です。町全体での学習会を望みます。



会場からは、防犯組合長鈴木氏、地域包括支援センター主任保健士小田川氏より地域の防犯や高齢者の見守りの立場からの活動や相談窓口との連携や地域に出向いての啓発への要望などの発言がありました。  
最後にパネラーの皆さんから、今後の各々の立場での取り組みへの抱負、お互いの連携の重要性を確認する発言がされてパネルディスカッションは終了しました。



## ★提言発表



社会福祉協議会長 小川公延氏

- 提言1 消費生活相談窓口の相談体制を強化すること
- 提言2 消費生活相談窓口を周知徹底すること
- 提言3 消費者教育・啓発を推進すること
- 提言4 町・警察・民間団体間の連携体制を整備すること

満場一致で提言が採択され、小川氏より金坂町長に手渡されました。



町長からは、シンポジウムを通じてご自身の消費者行政現状と課題について理解を深める事ができた。市制施行にあたり努力していくたい。しかし行政だけでできる事ではなく、是非今後とも皆さんの協力をいただきながら行政と住民の絆を深めていきたいとのお話を頂きました。

民生児童委員協議会会長 澤田和子氏より閉会の挨拶を頂き、

「消費者行政活性化シンポジウム in 大網白里町」は無事終了しました。シンポジウムの様子は町の広報誌にも掲載されています。大網白里町のホームページをご覧ください。

<http://www.town.oamishirasato.chiba.jp/>