



消費生活の安定及び向上にむけた県民提案事業

安全・安心な消費生活のためのシンポジウム in 千葉市

みんなで防ごう消費者被害！ ～地域のきずなで悪質商法を撃退！～

平成26年2月22日（土）午後1時30分～午後4時
千葉県弁護士会3階 講堂



25年度最後の市町村シンポジウムが千葉市において鈴木恵子幹事（香取消費者問題ネットワーク）の総合司会により開催されました。

開会挨拶 河野誠代表幹事

消費者行政充実ネットちばの活動とこれまでの市町村シンポの状況や成果について伝えながら、政令指定都市であり、様々な消費者施策が組まれている千葉市でシンポジウムが開催されることの意義を話され、関係各位への感謝をのべられました。

後援者挨拶 千葉市 熊谷俊人市長

後援して頂いた千葉市からお忙しい中、熊谷市長が駆けつけて下さり、ごあいさつを頂きました。ありがとうございました。



第1部 基調報告

1 基調講演 消費者被害をなくすために

消費者行政充実ネットちば幹事 小島勢津子氏（千葉県消費生活相談員の会）

消費者基本法により消費者が権利の主体として位置づけられ、国や地方自治体には権利を尊重し支援する責務があり、消費者安全法により消費生活相談は自治体の責務となったこと。消費生活センターの活動についてと千葉市の消費者サポーター制度の有効活用についての提案。

2 千葉市における消費者被害の実態と消費者行政の状況について 千葉市消費生活センター所長 深堀氏



消費生活センターでは「第二次消費生活基本計画」に基づき消費者施策を総合的かつ計画的に推進している。

過去5年間の相談件数をみると全体の相談件数は減少傾向だが60歳以上の世代の相談が増加傾向にある。24年度は訪問販売、電話勧誘などに係わる相談が5割を占めた。通信販売（ネット通販、ネットオークション等）が大変多い。

千葉市では消費生活センターが消費者行政の主幹課となっている。また、「高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク会議」「消費者教育推進ワーキンググループ会議」「多重債務者支援庁内連絡会議」など庁内各課、他機関、他団体との連携を行っている。

暮らしの情報「いずみ」消費者被害注意報などを発行し、情報コーナーでは図書資料、視聴覚教材の貸出、企画展示を行っている。

第2部 パネルディスカッション

「みんなで防ごう消費者被害！ ～地域のきずなで悪質商法を撃退！～」

コーディネーター：弁護士 徳彦 消費者行政充実ネットちば事務局長

パネリスト：丸山明乃 氏 千葉市あんしんケアセンター新千葉 センター長

大山尋美 氏 千葉市PTA連絡協議会事務局 松ヶ丘地区円卓会議事務局

長嶋洋二 氏 千葉市中央区町内自治会連絡協議会 会長

林克忠 氏 千葉市中央区民生委員児童委員協議会 会長

一之瀬禎子 氏 千葉市消費生活センター 統括消費生活相談員



第2部はパネルディスカッション。包括地域支援センターで社会福祉士として介護だけでなく高齢者の生活全般の相談に応じている丸山さん、中央区町内自治会長連絡協議会の会長をされている長嶋さん、千葉市内の小中学校のPTA連絡協議会や松ヶ丘地区の円卓会議の事務局、また保護士、補導委員、社介福祉協議会の部長など幅広い地域活動をされている大山さん、中央区民生委員児童委員協議会会長の林さん、そして消費生活相談員を30年以上続けられ千葉市消費生活センターで統括相談員をされており、第1部では深堀所長から弁天の母と紹介された一之瀬さんをパネリストに迎え、拝師弁護士をコーディネーターに有意義な意見交換が行われました。

消費生活センターが消費者を支援しながら事業者との交渉を行いあっせん解決をしていることをシンポジウムの実行委員会を通じて知った。年間1千件以上の千葉市民からの相談を県消費者センターが受付けていることから千葉市消費生活センターの電話回線数や相談員を増やすことが必要ではないか等の意見が出ました。

平成25年7月1日開始された千葉市孤独死防止通報制度は、高齢者の孤独死防止のため、ライフライン事業者や新聞販売店、宅配事業者等に異変の通報を依頼しており支援につながった例もある。こうした構図は国の地域包括ケアシステムと類似、問題は高齢者の生活の中で起きているので単独のシステムではなくそれぞれの場面で係わる人が気づくシステムが必要との丸山さんのお話は現場にいらっしゃる方ならではの視点でした。

具体的な地域の取組みとして、林さん、大山さんから平成23年、24年の千葉県連携・協働による地域課題解決モデル事業の認定を受けた松ヶ丘中学地区円卓会議の紹介がありました。円卓会議で様々な団体が係わることで地域交流の輪が広がっている。その拠点として誰でもいつでも立ち寄ることが出来る異世代、地域住民の交流の場、サロン「ひだまり」があること等を伝えて頂きました。

拝師弁護士はこうした既存の取組みの中に消費者被害防止の仕組みを組み入れていくことが必要であり消費者教育推進法は、活動を通して消費者教育を実践する事を求めている。担い手を育成し、既存の取組みの中に入れていくことが必要だと話されました。これを受け、一之瀬さんは、センターでは被害の掘り起こしはできない。地域の中に消費者問題に関心をもつ人を増やす必要があると述べられました。

一方、大山さんからは若い世代では情報取得ツールがたくさんあることで逆に情報過多になり必要な情報が伝わらない実態がリコールアンケートなどを通じてわかったとの意見がでました。長嶋さんは、地域において課題解決をすることがもとめられているが松ヶ丘地区の「ひだまり」のような拠点が必要。財政、場所、人材面での行政の後押しが不可欠との要望を述べられました。

会場から、ひまわり婦人会の村野さんが、「シンポジウムを通じて知ったセンターの存在を伝えていきたい。」千葉市地域婦人団体連絡協議会会長伊藤さんは、「本日参加して色々な団体の取組みを知った。市内6区の絆を深め消費者被害防止ができればよい。様々な団体が集った消費生活展は財政難などから廃止されたが、復活するにふさわしい。行政に働きかけて行きたい。」と発言されました。

さらに会場の民生委員さんお二人から、具体的に過去の被害をパターン化して気にかけるべき人が解るようにする。新しい情報ツールなどわからないことが多く困る。安否確認の安心電話は消費者被害防止にも効果があるのではないかと。検証すべきだ。警察官の巡回をお願いしたい。先日の大雪で地域で雪かきをする中で、除雪できない高齢独居者宅前を皆で除雪した。そういう積み重ねが大切だが実際はなかなか機会がない。日頃から意識することが大切。等の要望や意見が出されました。

会場参加者から、活発な発言がされたことは、今回シンポジウムの大きな成果でした。

第3部 提言

実行委員長の長嶋洋二氏より、シンポジウムを受けた提言案が読み上げられ会場全員の承認を受け、案が取られ、所用で退席された熊谷市長に代わり千葉市市民局生活文化スポーツ部 小池部長に受取って頂きました。

千葉市社会福祉協議会 中央区署長鈴木正夫氏に閉会挨拶を頂き、シンポジウムは参加者皆さんの拍手の中、閉会しました。

- 1 千葉市の消費者行政と地域との連携の構築を
- 2 地域での連携強化・構築と地域での人材育成を
- 3 情報発信の工夫を
- 4 市センターの体制強化と市民への周知を

平成26年2月22日

安全・安心な消費生活のためのシンポジウム；

