



平成26年度 消費生活の安定及び向上にむけた県民提案事業

## 多様な連携で消費者被害をシャットアウト！

～縦と横のネットワークで安心・安全を実現～

平成27年1月31日（土）三井ガーデンホテル千葉

### 1. 開会挨拶・・・消費者行政充実ネットちば代表幹事 河野誠（NACS千葉分科会）

7年前、新しい消費者行政の実現と県下の消費者行政の充実という高い目標を掲げて幅広い16の団体に発足した消費者行政充実ネットちばですが、特殊詐欺等の消費者被害は過去最悪との警察発表もでています。今日のシンポジウムは国から消費者庁 服部審議官、県から消費者安全推進室 加賀谷室長をお迎えし有意義なパネルディスカッションが展開されると思います。

### 2. 基調講演 地方消費者行政の体制強化と地域連携をめぐる現況と課題

・・・消費者行政充実ネットちば 日野勝吾（淑徳大学助教）

消費者行政は自治事務の一つであり公共サービスの一環として日常生活に欠かせないという認識が必要で、住民の主体、地域主体ですすめることが大切。昨年の消費者安全法の改正で地方消費者行政は新たなステージに入った。地域を見つめなおすことが大切。

### 3. パネルディスカッション

多様な連携で消費者被害をシャットアウト！～縦と横のネットワークで安心・安全を実現～

・・・コーディネーター 消費者行政充実ネットちば 石川浩一郎弁護士

#### パネリスト

消費者庁 服部高明審議官、千葉県環境生活部生活安全課消費者安全推進室 加賀谷美弥子室長、  
千葉県消費生活相談員の会 小島勢津子会長、消費者行政充実ネットちば 拝師徳彦事務局長（弁護士）

2時間近くにわたり、河野代表幹事が冒頭おっしゃったように有意義なディスカッションが行われました。

#### 地方消費者行政の体制整備について

##### 服部審議官

消費者安全法の改正は抜本的な消費者行政の強化を図ったものであり都道府県の役割をより包括的なものとしている消費生活相談の複数市町村による広域連携をすすめていったらどうか。

##### 小島会長

日数や開設時間など県内消費生活相談体制にはまだまだ差が大きい。県の支援が必要。

##### 会場発言

富里市産業経済課商工観光振興室 佐藤さん、茂原市市民部生活課 田上さん、旭市商工観光課 仲條さん

銚子市・富里市・香取市消費生活センター 鈴木相談員

それぞれの行政職員さんが、これまでの取組みと現状の課題を話されました。財源と消費生活相談員の人材確保に苦しみながら各市の実情に合わせて市民の為の消費者行政の充実に取り組んでおられます。各市共通して財政的な支援の継続と人的な援助を国と県に望まれていました。

相談員さんからは広域連携による相談窓口の強化が要望されました。

##### 加賀谷室長

相談窓口の体制は整いつつあるが人口5万人未満の市町村については課題、地域の実情を考慮しながら検討。県民への消費者行政への理解を深めるための資料提示を消費者庁にお願いしたい。

##### 拝師弁護士

消費者行政の中核たるべき消費生活センターの役割がまだまだ住民に浸透していない。市町村には消費者行政への住民の認知度を高め、住民を応援団にする工夫を。国には安定的な財政支援を望みたい。

#### 地域連携について

##### 小島会長

消費者への啓発活動に手の回らない自治体が多いと実感している。市民との連携による人材の開発と活用を。

##### 服部審議官

改正消費者安全法では消費者安全確保地域協議会の設置を呼び掛けている。構成員に秘密保持義務を課すことで見守り対象リストの提示ができ消費者被害に対するピンポイントの見守りが可能になる。自治体には消費者庁が財政支援をしている先駆的プログラムに積極的に手を上げてもらいたい。

##### 加賀谷室長

「千葉県消費生活自本計画（平成26～30年度）」の重点課題で消費者被害の安全・安心ネットワークづくりをあげている。また学習機会の確保と消費者教育の推進も同様。消費生活サポーター制度の促進、講座等の修了生を対象とした人材リスト、県民提案事業において見守り等の事業類型を設定し地域の連携力を高めていく。

## 拝師弁護士

地域連携は我々市民が主体。そうはいいつつも行政の支援は必要。県民提案事業で行ったリコール製品キャンペーンを通じ、地域の中で消費生活の知識を持った核となる人材が必要であることを痛感した。消費生活講座の実施とともに参加者と具体的なプログラムに取り組むことで地域連携を図って欲しい。

### 会場発言

#### 中核地域支援センター長生ひなた 渋谷さん

福祉分野ではいろいろな人団体、関連機関の連携が進んでいる。困っていることをすり合わせることをしている。現在、いろいろな協議会があり形骸化しているものもある。生きた協議会にするために既存のもの横のつながりも大切ではないか。

服部審議官から国としての消費者行政は大きく転換したが市民、議会の関心が薄く行政が動きにくいという負のスパイラルが生じている、新しい消費者安全法を有効に活用してほしい。と言うお話しが有り、加賀谷室長からは課題を整理できるきっかけになったという力強いことばを頂きました。



#### 4. 提言・・・消費者行政充実ネットちば代表幹事 丸山芳高（千葉県生活協同組合連合会）

提言は一方的な要望ではなく、明らかになった課題について力を合わせていこうととらえてください。互いに切磋琢磨してさらに協力関係を強めていくという思いを込めて読み上げます。

本日のシンポジウムにおける議論を踏まえて、私たちは関係機関等に対し以下の通り提言します。

- 1 国は、地方消費者行政活性化基金の活用によって整備されつつある各地の地方消費者行政が、今後後退することなくさらに充実強化されるよう、地方消費者行政に対し継続的・安定的な財政支援を行うこと。
- 2 千葉県は、県内市町村の消費者行政に対する効果的な支援を行うため、本課と消費者センターとの連携を密にするとともに、積極的に県内市町村に出向くなどして県内市町村の消費者行政の実情を把握すること。
- 3 県内の各市町村は、住民に身近で信頼できる消費生活相談窓口を整備するとともに、庁内連携・地域連携を強化することで、消費者被害の予防・救済を効果的に行うこと
- 4 千葉県は、県内市町村の消費生活相談窓口の整備のため、以下の支援を行うこと。
  - (1) 市町村窓口への消費生活指導員の巡回相談を、市町村窓口の状況を十分把握した上でさらに増強すること。
  - (2) センター化が遅れている南西部については、地元市町村の意向を踏まえつつ、広域連携の構築に向けた調整を行う等、窓口整備のために積極的な役割を果たすこと。
  - (3) 県及び県内市町村の消費生活相談員の研修の機会を増やすこと。
  - (4) 県及び県内市町村の消費者行政担当職員向けの研修を行うこと。
- 5 県内の各市町村は、地域連携を強化するため、地域連携の核になる人材（消費者市民サポーター）の育成を計画的に行うとともに、その活動を継続的に支援すること。
- 6 千葉県は、県内市町村の消費者行政の庁内連携、地域連携を充実させ、地域連携の核となる人材を育成するため以下の支援を行うこと。
  - (1) 消費生活サポーター養成講座を行うに際し、県内市町村の人材育成についてのニーズを把握し、これを十分尊重して講座内容の決定や受講生の募集を行うこと。
  - (2) 消費生活サポーター養成講座の受講者情報を、本人の同意の上、居住する市町村に還元すること。
  - (3) 消費生活ネットワーク会議を積極的に開催・活用し、県単位の関係団体の理解と協力を得ながら各地域における地域連携及び人材育成を推進すること。
- 7 県内の消費者並びに地域団体等関係団体は、行政との連携や関係団体相互の連携を深め、消費者被害の効果的な予防・救済を実現するため、共に協力すること。

2015年1月31日

消費者行政の体制強化と地域連携のためのシンポジウム 参加者一同

#### 5. 閉会挨拶・・・消費者行政充実ネットちば代表幹事 前野春枝(全国消費生活相談員協会 千葉消費者問題研究会)



司会 常泉さん



河野代表幹事



日野先生



鈴木相談員



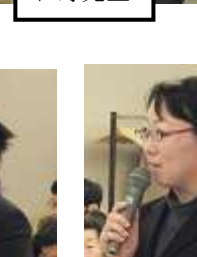
服部審議官



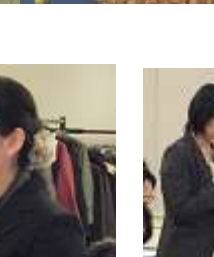
加賀谷室長



富里市佐藤さん



茂原市田上さん



旭市仲條さん



長生ひなた渋谷さん