

2010. 11. 4

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

## 「2010年区市町村消費者行政アンケート」調査結果報告 ダイジェスト版

## A. 調査の趣旨と実施概要

## 1. 調査の趣旨

消費者行政の充実のために消費者問題に取り組んでいる消費者団体や生協は、地域の実態を自ら動いて改めて把握しようと今回のアンケート調査に取り組みました。アンケート項目についても、東京都のデータとの重複をなるべく避けると共に、国や都への要望、消費者団体への要望や連携についても項目を設け、私たちの活動に活かせる内容としました。

## 2. 調査実施概要

- ・ 実施時期：2010年6月～8月12日
- ・ 調査対象：東京都内53区市町村（島しょを除く）消費者行政担当窓口
- ・ 調査方法：5月に53区市町村消費者行政担当者にアンケート用紙を郵送。回答はなるべくメールでお願いした。（事前に東京都生活文化局消費生活部より区市町村担当者に協力依頼のメール送信、6～7月の区市町村消費者行政担当窓口訪問の折に、訪問者と事務局からアンケート調査の協力を直接お願いした。）
- ・ 回収状況：53区市町村(100%回収)

## B. 調査結果の概要

**アンケート結果のポイント**

## II. 消費者啓発・消費者教育について

- ・ 広報誌での掲載頻度アップや「消費者だより」等の独自広報の推進、ホームページやメルマガ等の広報媒体の活用とわかりやすさの工夫が求められています。

また、40%強に自治体にとどまっている学校教育現場での啓発・教育の取組は、今後さらに多くの自治体での推進・強化が望まれます。

## III. 消費者団体との連携や協働事業について

- ・ 消費者団体等との懇談会を参加対象も拡大して、積極的に開催して、連携や協働事業の推進が必要です。

## IV. その他の消費者行政との連携について

- ・ 必要な分野・機関等との連携を進め、機能させていくことが必要です。55%の自治体が進めている高齢者福祉関連での連携や、85%の自治体で取り組まれている他部署・他機関との連携等が参考になります。
- ・ また、近隣自治体との情報交流等を活かすとともに、北多摩南部や西多摩地域で実施されている共同事業の推進も参考になります。

## V. 消費者行政における市民および消費者団体の参加状況について

- ・ 消費者行政における市民および消費者団体の参加状況は全自治体の30%と厳しく、今後積極的な審議会等の設置や委員参加の推進が求められます。

## VI. 消費者行政全般に関して

- ・ 今後の消費者行政の課題に取り上げられた事項への取組が待たれています。消費者団体や市民とも協働しての推進も必要です。

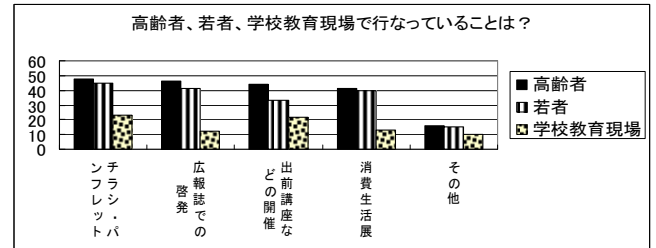
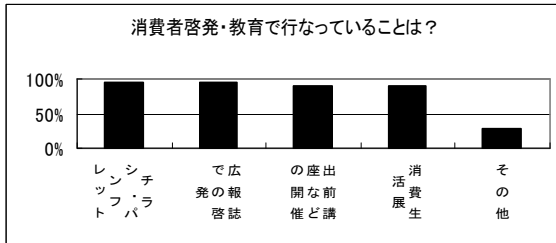
## アンケート結果から

### I. 自治体名・部署名・記載担当者名・連絡先

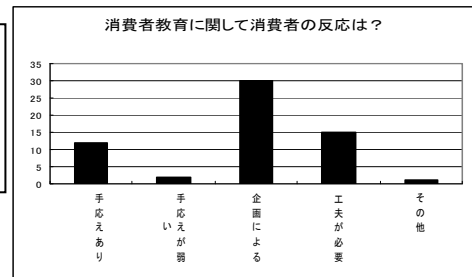
### II. 消費者啓発・消費者教育について

消費者啓発・消費者教育は90%前後の自治体で行われており、「区市町村報」での広報は40自治体(75%)だが、独自広報(「消費者センターだより」など)は24区市(47%)にとどまっている。

チラシ・パンフレットでの啓発が多いが、学校教育現場での取り組みが弱い(23自治体で40%強)。消費者の反応は「企画によって評価が分かれる」が多く、30区市(57%)だった。



☆啓発・教育のその他の取組～消費者講座、ホームページ、メールマガジン、ステッカー・クリアファイル等の配布、ポスター・パネル・副読本の作成等



### ☆高齢者・若者・学校教育現場で行っているその他の具体的内容

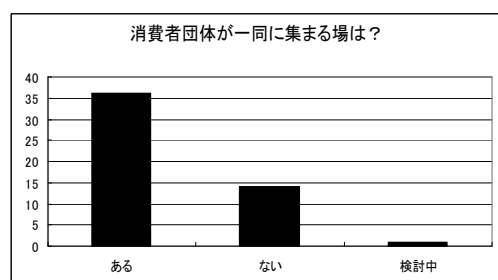
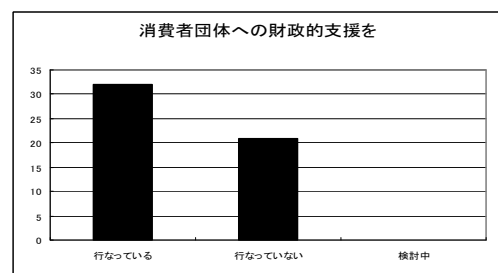
- ・「悪質な訪問販売お断りシール」、クリアファイル、ステッカー等の配布、講師派遣、啓発ビデオやDVDなどの貸し出し
- ・学校教育現場では副読本の作成・活用(新宿・目黒・板橋区)
- ・ホームページ(港・台東・荒川・江戸川区、昭島市)やメールマガジン(江戸川区)
- ・会議での情報提供・交換～高齢者向けに地域包括支援センターや福祉関係者と(町田・小金井市)、学校教育現場向け～大学や専門学校等との事務局会議(千代田区)

### III. 消費者団体との連携や協働事業について

消費者団体への財政的支援は、実質90%弱の自治体で行われている。

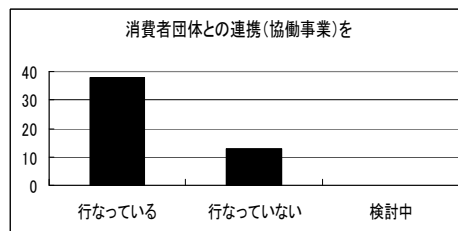
消費者団体が一同に集まり交流・情報交換するなどの連絡会等は、37区市(70%)であり、名称は消費者団体連絡会・懇談会、連絡協議会等が多かった。そこでの自治体の役割は事務局機能がほとんどである。

消費者団体との連携(協働)事業を行なっているのは38区市(70%強)で、そのうち消費生活展等が29区市(55%)と多く、講演会や見学会、消費者団体等の研修会、街頭や店頭でキャンペーン活動等も行なわれている。



### ☆消費者団体支援の具体的内容

- ・会議室等の優先・減免貸出、講師派遣、活動経費補助、事務費負担、事務局機能
- ・研修等のバスの無料貸出（墨田・渋谷区、三鷹・府中・昭島・武蔵村山市）、
- ・保育士派遣（港区）、消費者講座事業の委託（新宿区）、調査研究費の一部助成（大田区）、消費生活センター運営委員会への運營業務委託（羽村市）



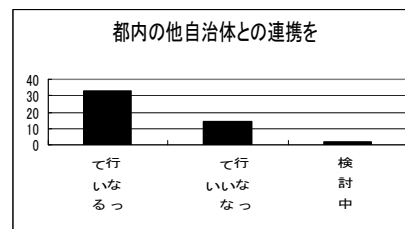
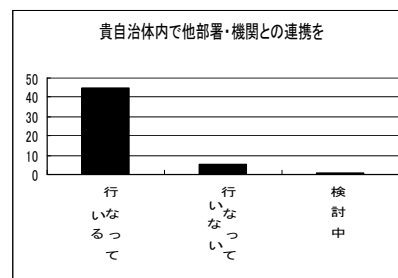
## IV. その他の消費者行政の連携について

消費者団体以外との連携は29区市村（約55%）であり、連携先は福祉関係（社会福祉協議会、地域包括支援センター、介護保険施設など）や町会や自治会、民生・児童委員等が多く、その内容は情報交換や情報提供、通報、講座等の啓発が主である。

また、ネットワークでの情報交換が、悪質商法被害防止ネットワーク（新宿区）や「ヤミ金・サラ金弁護士ネットワーク」（豊島区）、高齢者の被害情報等の連絡会等（大田区、青梅市）で行われている。自治体内での他部署・機関との連携は45区市町村（85%）で行なわれている。

### ☆連携先

- 【高齢者福祉関連】高齢者福祉部門や地域包括支援センター、見守りネットワーク、障害者相談室等
- 【多重債務問題関連】福祉事務所や税等徴収部署、庁内連絡会
- 【食品安全関連】保健所や食品安全連絡会（新宿区）の設置
- 【学校教育関連】教育委員会や子育て支援課と連携し、教員向け消費者教育研修、中学生向け「消費者スクール」や出前講座開催、リーフレットや啓発チラシ配布等
- 【警察】12自治体 【環境部門等】（ごみ減量啓発協力）
- 【幅広い連携】悪質商法等被害防止関連等（杉並・板橋・足立区、日野市）



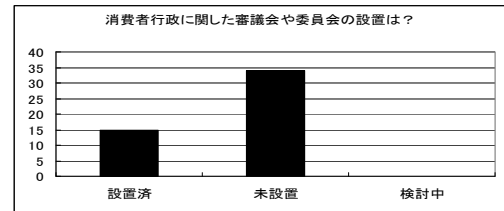
都内の他自治体との連携は35区市町村（66%）で行なわれており、情報や意見交換の場として、東京都消費生活総合センターが主催する情報連絡会やセンター所長会のほかに、エリアで連絡会・協議会が設けられており、北多摩南部地区の5市や、西多摩地域の7市町村では共同事業として視察研修や消費生活講座を、西多摩地域の7市町村は消費者相談の相互受付も行なっている。

### ☆エリアごとの連絡会・協議会

- ・9区センター所長会（文京・台東・墨田・江東・北・荒川・葛飾・江戸川・足立区）
- ・北多摩西部地区消費者行政推進協議会（立川・国立・武蔵村山・昭島・国分寺・東大和市）
- ・北多摩南部地区消費者行政推進協議会（府中・調布・小金井・狛江・三鷹市）
- ・南多摩地域消費者行政協議会（八王子・日野・多摩・稲城・町田市）
- ・西多摩地域消費者行政協議会（青梅・福生・羽村・あきる野市、瑞穂・日の出・奥多摩町、檜原村）

## V. 消費者行政における市民および消費者団体の参加状況について

消費者行政に関する審議会や委員会の設置は 16 区市 (30%) にとどまっております、消費者団体や市民の参加があるのは 15 区市 (28%) の状況である。



### ☆設置審議会等名

- ・消費生活審議会等～4 区市 (世田谷・葛飾区、小金井・国分寺市)
- ・消費者被害救済委員会～2 区 (大田・葛飾区)
- ・消費生活センター運営委員会等～5 区市 (荒川区、八王子・清瀬・稲城・羽村市)
- ・その他～千代田区消費生活連絡協議会、目黒区消費生活環境整備推進会議、板橋区食品安全協議会、足立区悪質商法等被害防止支援会議、三鷹市民のくらしを守る会

## VI. 消費者行政全般に関して

(1) 2009 年度注力した事業は、消費者教育や情報提供・啓発、また相談体制の充実等の分野で多く取り組まれていた。

### ◇具体的内容

**【消費者教育・育成】**くらしのサポート隊等養成(板橋・足立区)や消費者力UP講座(12回・目黒区)、出前講座(83回・世田谷区)、金融学習(八王子市)、中学生向け消費者スクール(小金井市)

**【情報提供・消費者啓発】**センターの周知・PR

**【相談体制の充実や相談員の処遇改善・レベルアップ】**弁護士による研修やアドバイス(府中・町田市)、相談日や時間・相談室の拡充

**【消費生活センターの開設や機能強化】**開設は千代田区と東村山市

**【食の安全・表示関連】**食品表示相談窓口設置(新宿区)、講座

**【消費者安全法施行関連】**消費者事故通知制度の庁内準備

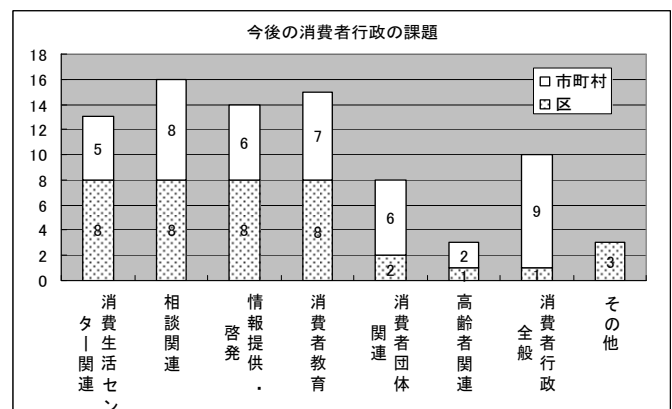
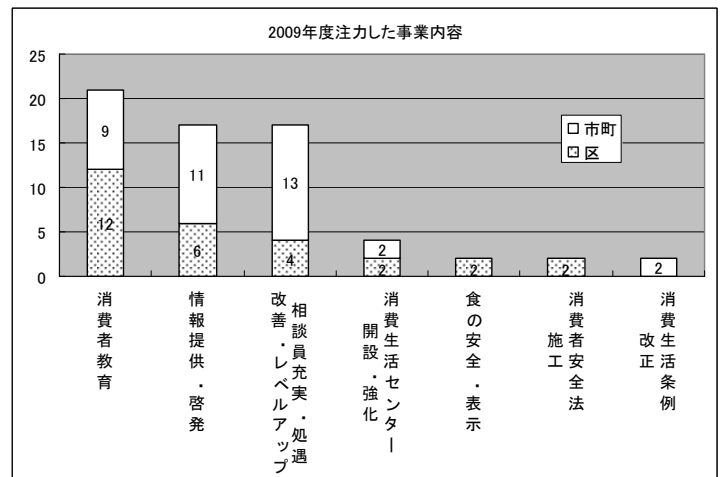
**【消費生活条例の改正】**国分寺市

**【その他】**多重債務対応として庁内連絡会設置準備や相談開設、悪質商法防止対策、高齢者対策、他機関との連携、人と予算の確保(桧原村)

(2) 今後の消費者行政の課題は、相談関連や消費者教育、情報提供・啓発、また消費生活センター関連で多く取り上げられている。

### ◇具体的内容

**【消費生活センター関連】**消費生活センターの認知度・利用度を高める、センター事業や設備の充実、相談室のセンター化(調布市)



【相談関連】相談機能強化や相談体制の充実、消費生活相談員の処遇改善、相談員の確保、随時消費者相談を受付できる相談体制づくり

【情報提供・消費者啓発】的確で迅速な情報提供や啓発事業の充実・強化等

【消費者教育・育成】関心のない区民への消費者教育・啓発や区民意識向上、学校教育における消費者教育のあり方・進め方、悪質商法の被害に遭いやすい高齢者・若者向けや幼児期も含めたライフステージの早い段階からの消費者教育の実施

【消費者団体関連】消費者団体の高齢化と後継者の不足や区民の消費者活動への参加拡大、消費者団体等への支援・連携の促進方法や在り方等

【高齢者関連】見守りネットワークの構築、高齢者の消費者被害対策

【消費者行政全般】消費者行政活性化事業終了後の事業展開や消費者行政推進体制の確保、各関係機関（福祉施設、学校、警察等）や他部署との連携、人材の育成、組織の充実、人と予算の確保等。

【その他】消費生活モニター制度の見直し（葛飾区）、消費者問題の多様化や、事業者と消費者の間には、情報等において様々な格差があることを踏まえ、消費者の利益を擁護するとともに消費者が事業者と対等な立場で対処できる社会的環境づくりを進めること等。

(3) 国および東京都への要望・意見等は、消費者行政全般や相談関連が多く、加えて具体的な消費者行政活性化基金を取り上げての意見も多く出されている。

#### ◇具体的内容

【消費生活センター関連】消費生活センター・窓口の設置基準の法制化

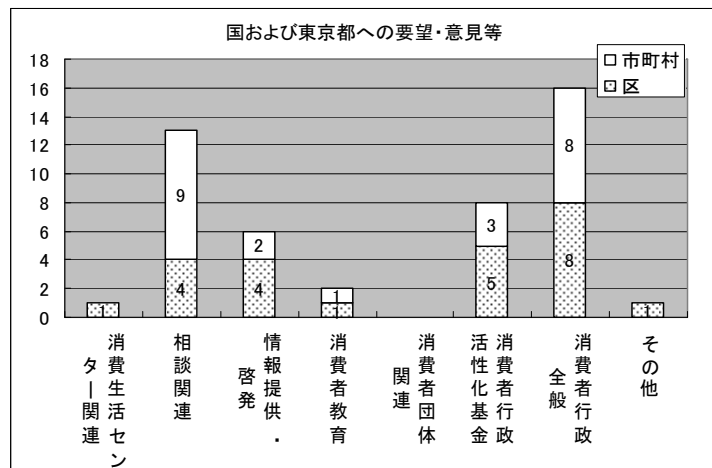
【相談関連】PIO-NETの利便性の向上、消費生活相談員の権限・地位・処遇の改善について法的整備も含めての抜本的な改革、相談員の配置基準の法制化、すべての国民・都民に利用されやすい相談窓口の設置、都へ多摩消費生活センターの相談業務の実施等

【情報提供・消費者啓発】消費者被害や事故情報の早期提供と共有化やその体制整備、マスメディア等を利用した啓発活動の活性化

【消費者教育・育成】消費者教育の体系的な推進、推進主体の分担の明確化（私立小・中学校の扱いや国主導の教員研修、広域自治体による大学・専門学校・高校での教育、基礎自治体による中学・小学校での教育等）、東京都出前講座事業と市講座事業の連携

【消費者行政活性化基金】基金の継続、活用対象の緩和等

【消費者行政全般】悪質業者への取締りや規制強化、地方消費者行政への支援、補助金・交付金の増額及び制度の継続、処理や判断についての統一基準の明確化、消費者庁と他省庁（文科省、金融庁、国交省等）・機関との役割分担及び実施事項（消費生活センター及び各所管部局（教育・建築・保健所）への通知、対応の指示を含めての明確化、消費者庁が設置されたものの自治体内部での消費者行政に対する理解は進んでおらず、人員・予算面ともに現状維持すら難しくなっている。国、都、市町村を一体とした組織のあり方を検討する必要、消費者庁に、消費者行政の指令塔としての役割を果たしてほしい。都には、区市町村の要望を国に強く伝えてもらいたい等。



#### (4) 消費者団体、消費者への要望・意見等（16区15市1村）

- ①消費者団体の高齢化をどのように解決できるか。
- ②若い世代の積極的参加や新たな消費者団体を立ち上げてほしい。
- ③団体後継者の育成に注力願いたい。
- ④消費者問題に関心をもち、食欲に情報を取り入れて生活に役立ててほしい。
- ⑤消費生活に関する要望や意見・情報提供を発信してほしい
- ⑥より活発な自主活動や消費生活センター事業への積極的な参加、消費生活センターとの交流の促進が望まれている。

#### (5) 消費者行政の充実に向けて、消費者団体や市民との懇談・協働について（12区12市）

- ① 消費者団体は、参加団体の出自も多様なことがあり、共同して行うことの難しさが前提としてあります。そのような中で、今後も区及び消費者にとって有意義なことであれば団体・区民とともに協力していきたい。
- ② 行政だけでは、さらなる消費者行政を充実させていくのはなかなか難しいので、消費者団体との連携は今後も欠かせない。
- ③ 積極的に懇談の機会を作り、行政と団体・区民の皆さんとで何をすべきか、何ができるのか意見交換を行ってきたい。
- ④ 消費者教育、啓発、情報提供事業における協働事業の検討。
- ⑤ 団体独自で研究等しているテーマを、行政側にもっとアピールしてほしい。
- ⑥ 区民の消費者行政に対する関心を深めていくために、消費者の求めているニーズを率直に吸い上げたり、団体や区民の声を正確に把握して現状を理解することは大切なことだと考えている。
- ⑦ 消費者としての学習・向上意欲があれば、いつでも協働する準備があります。ぜひWIN-WINの関係構築を共に行いましょう。

#### 「2010年度東京の区市町村消費者行政調査の取組」のまとめ（中間報告）より

##### **成果**（5つの目的に沿って）

- ①区市町村消費者行政調査の取組が、消費者行政の活性化・充実につながってきています。
- ②区市町村の消費者行政の実情をつかみ、私たちの取り組みに活かす動きが出てきました。
- ③調査活動を通して、区市町村とのパイプ形成が進みました。
- ④消費者団体が協働して取り組むことで、連携の輪が少しずつ広がりはじめました。
- ⑤地域の消費者団体や消費者が、私たちのまちづくりに力を発揮し、行政との連携や参画が進むことを引続き目指します。

##### **課題**（訪問参加者の意見等から）

###### <行政について>

- 啓発活動の面がまだ十分でない。特に中高生、大学生などの若い世代への啓発活動が不足していて、その方法についても模索している状態という印象を受けた。また、消費者被害がきちんと把握されているか、相談室のPRが十分かという点ではまだ検討する余地があると思われた。これに対しての具体的な対策も、案内板の設置やパンフレット作成程度ではどのような効果があるか疑問。
- 予算が限られているので、消費生活相談員の増員ができない。相談窓口が幅広い年代の方（特に若い方）に知られていない。

- 予算組みの際には、活性化基金を使った企画を出していただきたい（担当者が若く、活性化基金の使用法を熟知していなかった）。
- 予算の有効活用を消費者団体側にもアピールすることで、更に活性化してほしい。
- （自治体は）消費者スクールの卒業生の活動に期待しているが、どちらかというと同好会的な活動にとどまり、広がりにかけているように思われます。
- 他部署との連携で何かをしようという意気込みが見えない（担当者から「お役所は縦割りだから」という言葉が発せられるくらいだったから）。
- 自治体の方も、私たちと一緒にどんな活動ができるか、具体案がない。
- 市の向いている方向が一部の消費者団体に限られ、広く一般の市民に向いていない感じが少し、しました。
- 消費者団体に限らず環境団体やまちづくり団体など、地元全体の様子が分かっている団体との協働のとりくみも考えていると伺いました。

### <消費者団体・生協について>

- 学校給食やごみ減量では実績のある活動をしてきた団体が多いが、次世代にどのようにつないで行くのか不安が感じられる。
- 今回の訪問でも他団体の参加が少なく、他団体の様子が分からない。
- 世代交代が進んでいない。連携に消極的な団体と今後どのように取り組んでいくのが課題。
- 消費者団体や生協もそれぞれ活動内容や雰囲気が違うし、同じ団体でも地域によってさらにカラーの違いがある。
- 地域の消費者組織への加入離れは否めないが、その解決は単純に消団連加入強化ではない。「新たな連携」のあり方の提示は急務。
- 今後ともこうした取り組みを続けていくことが重要だが、今後の消費者団体の課題としては、区市町村単位での取り組みということで「活動を担う人材育成」や、地域の実情にあった提言ができる「提言力の強化」が必要だと思う。
- 行政に、活動や共にできる事等を発信したり、消費者行政が後退しないよう行政への積極的働きかけを継続していくことが必要。
- 団体や組織内で消費者行政の充実・強化にどう取り組むのか、地域でどう役割を果たすのかについての検討や活動の具体化が求められています。

### <連携・協働>

- 各区市町村によって消費者行政の現状は様々だと思うので、今回のような調査でそれぞれの行政の特徴や問題点、格差が明らかになることはとても大切だと思う。それをふまえて我々消費者団体がうまく連携できるかどうかのほうは課題ではないか。
- 消費者センターが私達と連携して活動していく事に、協力して下さる（むしろ望んでいる）と感じました。地域に住む子どもから、お年寄りまで、さまざまな啓発や、情報提供を行っています。センターと消費者（団体）との協働、そして消費者（団体）同士の協働。具体的にどのように協働、連携ができるかが課題です。
- 出前講座等の積極的取組で行政との協働を具体化していくことが必要。
- 地道に継続して行政と消費者団体・生協、消費者団体と生協等の接点をつくり、双方の理解を進めるとともに、協働や連携の具体的活動を積み重ねていくことが必要。
- 新たな連携づくりができる手立てについての検討を進めていくことが必要。