

「消費者問題シンポジウム in 長野」実施報告

平成 26 年 12 月 2 日
消費者委員会事務局

- 開催日時：平成 26 年 11 月 22 日（土） 13：30～16：30
- 開催場所：長野バスターミナル会館 国際ホール（長野市岡田町 178-2）
- 主催：内閣府消費者委員会、
長野県消費者団体連絡協議会
- 後援：長野県、長野市、長野県弁護士会、長野県司法書士会
- 参加人数：120 人（関係者含む）

○内容のポイント

<プログラム>

公開シンポジウム「消費者被害をなくすために」

1. 開会挨拶

鵜飼照喜 長野県消費者団体連絡協議会会長

2. 基調講演「消費者委員会の活動と消費者被害について」

講師：河上正二 消費者委員会委員長、東京大学大学院教授

3. 基調講演「長野県から消費者被害をなくすために」

講師：逢沢正文 長野県県民文化部消費生活室長

4. パネルディスカッション

コーディネーター：岩田喜美枝 消費者委員会委員、公益財団法人 21 世紀職業財団会長

パネリスト：逢沢正文 長野県県民文化部消費生活室長

植田広信 消費者庁消費者教育・地方協力課長

才川理恵 長野県消費者団体連絡協議会副会長、コープながの全体区理事

中嶋慎治 長野県弁護士会消費者問題対策委員長

5. 総括コメント：消費者委員会委員長 河上正二

○パネルディスカッションの概要

「消費者被害をなくすために」というテーマのもと、以下を軸に討論を行った。

- (1) 消費者被害の予防について
- (2) 消費者被害の事後対応について

<パネリストからの主なコメント>

(1) 消費者被害の予防について

- ・消費者被害を防ぐためには、やはり消費者教育が一番大切。長野県で進めているサポーター制度の取組、地域で機能するように進めていきたい。地域において消費者教育等の担い手などが絶対的に少ない状況、地域で活動して頂ける方を養成していきたい。
- ・学校での教育が重要。卒業し、社会人になった途端にすぐ被害にあう事例もある。ある程度、契約についての知識や被害の状況などの知識が必要。最近では、子供が加害者側になる事例もある。
- ・地域の連携が大切。様々な方に担い手になって頂きたい。幅広い連携をして、消費者被害トラブル防止含めた啓発活動をしていくことが大切。
- ・経済・社会の仕組みの理解と消費者被害に遭わないための基礎知識は同時に両方やっていくべき。
- ・学校との連携について、長野県消費生活基本計画策定時、学校に対してどれくらい取り組んでいるかアンケート調査をとったところ、消費者教育に取り組んでいる時間は年間1～8時間とのこと。全体的に引き上げていきたい。消費者庁や文科省で消費者教育をやりなさいと通知が出ているが、どう取り組んでいるのかフォローアップしていただき、進むような施策に期待。
- ・学校教育の中での消費者教育は、平成20年、21年に改定された学習指導要領でかなり充実しており、家庭科や社会科の教科書にページが割かれているところ。しかし熱心にやっているところとそうでないところがあるのが実状。教員が習っていないところは教えづらいため、教員向け研修にも取り組んでいる。まずは先生方、教育委員会の方々に消費者教育の重要性を認識してもらうのが重要。
- ・学校の現場では、先生たちは消費者教育の必要性は感じていたが、時間が足りず、消費者教育をやれないという声や、先生自身が消費者教育を受けていないのでどう教えていいかわからない、また教科で担当が分かれている中で、実際どの教科の担当が実施するのかわからない等があった。中学校の家庭科の先生が出前講座を要請し、まずは先生方が教育を受けたという良い事例もある。
- ・消費者教育の教材は、消費者庁のポータルサイトで共有できる仕組みがあるがまだまだ認知度が低いように思う。また活用するのが難しい。もっと活用しやすくなることを望む。
- ・出前講座に参加している高齢者は元気で意識も高い。来ない高齢者について、日々直接接しているヘルパーさん等と、どう連携するかが大切。なるべく出向いて直接お話しをし、意識をもってもらうのが大切。

・見守りネットワークについて、市町村主体で動いてもらわないといけないが、都市部では組織をつくるのが難しい。新たに組織をつくるのは難しいので、高齢者福祉団体や消費者団体等、既存のネットワークを利用して進めたい。

・既存のネットワークを活用し、ネットワークを少しずつ広げていくのが重要。

・消安法の改正で、来春から地域協議会が設置でき、消費者センターの情報が共有できるようになり、見守りのために活用することが可能となる。関係者が情報をシェアできるようになる。

(2) 消費者被害の事後対応について

・弁護士会では相談というところでは、消費生活センターとの連携で、消費者事件担当弁護士名簿を消費生活センターに提出しているところ。また「高齢者なんでも電話相談」を無料で実施している。相談内容についてはなんでもいい。弁護士に相談するのは敷居が高いと一般に言われるところ、相談しやすくなるよう努力が必要と感じる。

・消費生活センターの相談窓口などにまずは相談していくことが大事。警察とのつながりもできる。解決に向けて動き出すには早い方がいい。ご相談を第一に考えて欲しい。

・長野県の消費生活相談の現状で、消費者トラブルについて5割の方が誰にも相談していないという結果がある。また消費者がトラブルだと気付いていないといった声も聞く。個々の対応が必要。

・どこに住んでいても質の高い消費生活相談または救済が受けられる体制を整備しているところ。5万人以上でセンター設置を働きかけている、全市町村に相談窓口設置をお願いしている。あと4市町村で全てカバーできる。窓口が置かれただけで質の課題もある。まずはセンターの設置、窓口の設置、消費生活相談員の配置などの地域での取り組みを支援している。

・消費生活センターで相談内容に応じて、相談員さんが事業者と消費者の間に入ってあっせんを行っているが、あっせんの件数は年々増加。あっせんによる解決率は概ね9割と非常に高い。相談全体の10%弱をあっせんしている。相談員さんが間に入り非常に高い解決率となっている。まずは消費生活センターに相談していただくのが大切。

<フロアからの質問・意見>

・長野県の消費生活サポーターの制度に大変期待。

・消費生活サポーターは、一般の消費者の方は市町村から参加することとなっているが、市町村だけでなく組合員として所属している団体から参加できたらいいと思う。

・サポーター制度について、それぞれの地域の中で、ピンポイントにアドバイスや助言ができるサポーターになればいいと思うが、それにはそれぞれの市町村からサポーターが必要となる。現状はとりあえず立ち上がったという状況。市町村の働きかけが不足していると感じる。中には、町長さんの委嘱で協力員をつくり取り組んでいる町もある。地域との繋がりが強い方、床屋さんとか、商店さんとか、そういう方に町長さんが委嘱し、その方にサポーター制度の講習を受けて頂き、まわりに広めてもらうなど、今すでに持ってい

る市町村のマンパワーを活用することも含め、幅広くサポーター制度を活用して頂くことが有効と考える。

<河上委員長の総括コメント>

今日とりあげたこの問題は一朝一夕で片付く問題ではないのは明らか。
今日来られた方は120名、それぞれの方がこうやって集って勉強しいろいろ感じたことと思う。その思いが一粒の麦として落ち、新しい芽が出て、次はその麦がよりたくさんの実を結ぶということを期待。消費者政策において地方が力を発揮するには時間がかかる。皆様が一粒の麦となり、是非これからも行政とかいろんなところで力を発揮していただければありがたい。

※また、河上委員長は、11月21日に阿部長野県知事と加藤長野市長を表敬訪問した。

以上