

「消費者問題シンポジウム in 浦添」実施報告

平成 27 年 7 月 31 日
消費者委員会事務局

開催日時：平成 27 年 7 月 11 日（土） 13：30～16：30
開催場所：浦添市てだこホール（沖縄県浦添市仲間 1 - 9 - 3）
主 催：内閣府消費者委員会、
NPO 法人消費者市民ネットおきなわ
後 援：沖縄県、浦添市、沖縄弁護士会、沖縄県司法書士会
参加人数：77 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

三宅俊司 NPO 法人消費者市民ネットおきなわ理事長

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. 報告「沖縄県の被害相談の現状と課題」

報告者：仲宗根京子 NPO 法人消費者センター沖縄理事長

4. パネルディスカッション

コーディネーター：石戸谷豊 消費者委員会委員長代理、弁護士

パネリスト：嘉手納良博 沖縄県子ども生活福祉部消費・暮らし安全課長

仲宗根京子 NPO 法人消費者センター沖縄理事長

仲村 隆 沖縄県銀行協会事務局長

原田 育美 弁護士

吉田 朗 消費者庁消費者教育・地方協力課課長補佐

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、それぞれの取組みや必要となる体制についてなど討論を行った。

<主なコメント>

- ・ 全国と比較すると沖縄県のセンター設置状況はかなり低いという状況。背景の一つは、消費者行政の歴史が浅い。もう一つは、沖縄県内の市町村は41とかなりの数があり、1市町村あたりの人口規模が小さいなどあり、なかなか相談員の配置が進まない、あるいはセンター化に向けてのコスト的問題などもあり、それから相談件数など考えると、なかなか体制整備に二の足を踏んでいるという状況。
- ・ 財政的に常設は難しいというのは感じるが、広域でもいいので、消費生活相談員を配置するような取組みを是非やって欲しい。なんで自分がこういうトラブルに巻き込まれているのか分からないと悩まれている方が多い。電話だけでは伝わりにくい。また、自分は一人ではない、心配ないんだなと思える環境にあることは、非常に意義がある。
- ・ 国として消費生活センター設置を進めているのは、センターを作ると、相談の掘り起しに繋がるから。センターができることによって、眠っていた被害、泣き寝入りになっていた被害が表面化する。
- ・ 広域連携は各地で進めている状況。例えばある県では、全ての市町をセンターがカバーできるようにというもう一步踏み込んだ取組みを進めている。それから、市町村間の連携だけでなく、県と市町と一緒に消費生活センターを作るという試みもでてきている。
- ・ 見守りネットワークについて、消費者団体としては、まだ準備できていない状況だが、相談窓口にいると、これは非常に必要だと痛感する。センターとしては消費者問題の解決やアドバイスをする力はあるが、市町村津々浦々やっていくツールがない。繋ぐ役割の方が何名かいれば非常に強いものができるのではないかと常日頃、相談の現場にいて感じる。
- ・ 高齢者被害の防止をしていくには、地域の見守りは不可欠。各市町村にそういうネットワークが構築されることが望ましい。県として取組みを進める体制を整備していないが、これからそういった体制ができるよう進めたい。既存の仕組みを活用しながら、ただし、そういう方々は消費者問題の知識がまだ十分にはないと思いますので、消費者教育などしながら進めたい。
- ・ 2006年に消費者市民ネットおきなわを立ち上げて、適格消費者団体目指して取り組んでいる。すでに県内で起こっている様々な商取引に対して是正の申し出を行っている。うまくいった事例には、電気供給約款を変えて欲しいと申し出て、今年の3月に是正をされたものもある。ただ一方で、こんなにひどいことをしていると是正を申し入れても、なしのつぶてで無視されることもある。なんとしても沖縄県で適格消費者団体を作りたい、成功させたいと考えている。

<フロアからの質問・意見>

- ・ 連携ということでは、各地にあるシルバー人材センターであるとかデイケアセンター、老人クラブ連合会など、そういうところはお話すれば、うてば響くように対応してくれるのではないかと。是非そういうところも視野に入れて頂きたい。
- ・ 多重債務の問題が平成 17 年頃から出てきた時に、沖縄の窓口は少ない状況であった。今回の消費生活相談窓口も少ない。本年度から生活困難者自立支援法に基づいた窓口についてもほしいような設置状況。という状況において、一つのモデルケースが必要ではないか。多重債務の時、相談者の問題は複合的に絡みあっていた。様々な窓口の連携するモデルケースが必要。成功事例を是非作って欲しい。消費者教育、社会保障学習とセットでやっていくなど、いろんな窓口との連携、情報交換をどう図るかが課題。
- ・ 被害相談の窓口、いろんなところで救済の窓口を作るのは是非必要と思うが、その中で、出てきた被害情報の収集、被害情報の集中、被害情報の開示が必要となる。どこかで情報が集中されるような制度が必要。もう一点、集中された情報が開示できるかどうかという問題もある。情報の集中、開示をどんなふうにするのか方向性があれば教えて欲しい。

<河上委員長の総括コメント>

パネルディスカッションの最後に石戸谷委員長代理の一首が出ましたので、これ以上、私が何を言うかという気持ちですが、台風と一緒に委員会がきて、ご迷惑じゃないかと危惧しておりましたが、熱心に議論いただき敬意を表したいと思います。しかもパネラーの名前を書いた紙も手製のものですし、休憩中に差し入れされたお菓子もお手製のものをいただき、非常に手作り感のある、あたたかいシンポジウムができ、個人的に大変嬉しく思っています。

ネットワークを作るのがまだまだ難しく、いろんな地域で試みがあるが、それがなかなか育たない。やはり行政がフォーラムの場を作ってあげて、少しずつ少しずつネットワークを広げていく、その時は事業者の方を排除しないことも大事だと思います。事業者は製品の危険性や取引のノウハウを一番よく知っています。よい事業者の力を借りながらネットワークを大きくしていくこともやっていかないといけないのではと思います。ネットワークの構築は、いろいろなところで模索されていると思いますが、是非、沖縄が一つのモデル地区になって頑張っていたいただければと思います。

最後に、本日ご参加いただいた皆様へ。『一穂の麦』で 200 粒あるわけです。それが落ちて 3 回くらい続くと、もう沖縄県民全員に消費者マインドが伝わるわけです。この『暑い沖縄』で、皆様の『熱い気持ち』を是非これからも育てていっていただければと思います。

また、河上委員長は、7月10日に金城沖縄県子ども生活福祉部長を表敬訪問した。

以上