

「消費者問題シンポジウム in 松江」実施報告

平成 27 年 12 月 8 日  
消費者委員会事務局

開催日時：平成 27 年 11 月 14 日（土）13：30～16：30  
開催場所：くにびきメッセ（島根県松江市学園南 1-2-1）  
主 催：内閣府消費者委員会、島根県生活協同組合連合会  
後 援：島根県、松江市、島根県弁護士会、島根県司法書士会  
参加人数：38 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

鎌田憲男 島根県生活協同組合連合会会長理事

2. 基調講演「消費者被害をなくすために」

講師：池本 誠司 消費者委員会委員長代理、弁護士

3. 報告「消費者委員会の活動について」

報告者：黒木 理恵 消費者委員会事務局長

4. パネルディスカッション

コーディネーター：増田 悦子 消費者委員会委員、全国消費生活相談員協会専務理事

パネリスト：池本 誠司 消費者委員会委員長代理、弁護士

日下部英紀 消費者庁参事官

久保 照美 島根県消費者センター消費生活相談員

河原 正憲 島根県環境生活総務課消費とくらしの安全室長

野津久美子 地域つながりセンター事務局長

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>

- z 地域活動に参加される方が少なくなる中で、周囲との新たな『つながり』の必要性が切実なものとなっている。地域つながりセンターの有償たすけあいシステム『おたがいさま活動』の中では、直接家庭の中に入って活動する場面も多々あり、濃い人間関係ができるが、周囲をみると繋がりのない方、弱い方は思うより多いのが現状。依頼して来る方にもっとお話をしてもらおうようにすること、アンテナを立てることが大事だと感じた。消費者被害の問題も勉強する必要性を強く感じる。
  
- z 5万人以下の自治体すべてで相談員を配置し、体制を整えることは大事だが、相談が年間数件しかない場合などは費用対効果を考えると得策とは言えない。市町村の連携で、委託の形態では、自治体が予算を渡したので『後はよろしく』とならないことが大事。
  
- z 消費者問題は『はずかしい』という気持ちもあり、なかなか話してもらえない。センターはどういった業務を行っているか、消費者問題が解決することもあるなどの説明する、また、被害に遭ったケースでは、高い勉強代で済ませないで、センターに行って話すことで、県内、全国的に同じような被害を受けている人の情報を集約することで、業者を規制する、被害防止につなげることもできる、そのためにもセンターに行くべきだと、勧めていただきたい。
  
- z お互いどのような活動を行っているか、活動中での気づきを共有できるような交流が見守りネットワークの方々とできるようにすることが大事ではないか。ただ、民間の活動団体が地域の民生委員の方と連携しようとした場合、問題となるのが個人情報保護法の問題。
  
- z 池本委員のお話にあったように、センターに相談に来られるのは3%程度。被害者から相談を受けた方が、『消費者センターに行けば何とかなる』と言っただけならば非常にありがたい。また、センターは被害者の生の声を聴けるのが強みになる。啓発、出前講座の場でもこうした生の声に基づいたお話ができる。
  
- z 見守りネットワークについては、高齢者、障害者を中心に進めているところ。鳥根県の高齢化率、独居老人率の割合は、いずれも全国平均より高い現状があり、悪質な業者がマーケットにしているのはこういった方々が対象になっている。こうした消費者被害を防止するためにも既存のネットワークを活用しながら進めていく。これまでは、本人が困った時に相談するのが通常の形態だが、ネットワーク化によって民生委員の方たちが相談に来ない方の問題を吸い上げることが期待できる。
  
- z 消費者安全法が改正され、来年4月施行となる。この改正の中で消費者安全確保地域協議会を設置している場合、協議会に加入している者はかなり自由に個人情報を取り扱え、共

有することができるようになる。もちろん、この協議会は既存の組織をベースに設置されてもかまわない。安全法の施行により個人情報の問題はかなり解決されるのではないか。

ネットワークの方々に、消費者問題に気づく目、あるいは伝える力を養っていただきたい。それと、消費者リーダーとして地域で活躍してもらいたい意欲のある方々については、日常から地域の消費者問題について勉強をしていただき、何か問題があれば消費生活センターへと周囲に知らせてもらうことも一つの役割だが、相談員の方と顔の見える関係になることが重要。そのためには県が要請した消費者リーダーの資格を持つ方が、どの市にどのくらいいるか、そうした情報を市町村に伝え、市町村の相談窓口と消費者リーダーが年に何回か意見交換してもらおうようにしていくことが役立つ。そうなれば、消費者リーダーの活躍する場を広げることができ、人材育成の場を提供することができる。

#### < 増田委員の総括コメント >

今回大変勉強させていただき、島根県がモデルケースとしてご紹介できるのではないかと思います。本日の池本委員の資料の中に、相談先の割合の表があるのですが、『家族に相談した』『友人・知人に相談した』『消費生活センターなどの行政の窓口で相談した』『消費者団体に相談した』と回答した合計は、約32%になります。周辺の方と行政が連携することで、3割を超えることを考えると、こうしたネットワークを構築していくことは大切だと改めて思いました。今後はそれを目指して頑張っていきたいと思います。

#### < 池本委員長代理の総括コメント >

消費者庁、消費者委員会がこうした地方でシンポジウムを開催する目的の1つに、委員会や消費者庁での大きな方向性や動きをお知らせするとともに、地域の消費者行政に対する問題提起があります。ただ、今回は問題提起を行おうとした課題の各段階、消費生活センターを紹介し、相談を受け、解決していく、また、そうした相談事例を用いて啓発活動を活発に行う、さらに地域のネットワークを構築する、ということに島根県さんは先進的に取り組んでおられ、全国平均を上回る結果をだされておられる。そしてこの流れをさらに高めていくには、『消費者被害は地域において重大な問題なのだ。』と認識してもらうことが重要です。首長さんや行政の方、自治体の中で、消費者問題が認知症対策や要介護などの暮らしの問題に直結していることや、安全・安心の観点から、命、財産被害も含め、そうした多種多様な問題を抱合しているのが消費者問題だ、と認識してもらうことが大切です。また、地域の他の課題に取り組んでいらっしゃる関係者も含めて、先ほど島根県の河原室長が言われたように県民運動として、地域が一体となって消費者問題に取り組むことが大切だと考えています。今後の島根県の活動に大いに期待していますので、今後とも宜しく願います。

また、池本委員長代理は、11月13日に松江市の松浦市長、島根県の新田環境生活部長をそれぞれ表敬訪問した。

以上