

2018. 3. 15

消費者委員会委員と消費者団体ほか関係団体等との意見交換会 資料

とちぎ消費者ネットワーク

《団体概要》

(1) 発足の経緯

消費者被害・事故、商品偽装など消費者を取り巻く環境が厳しさを増す中で、消費者を中心とした法の整備や行政の施策を求めて、栃木県生活協同組合連合会（以下栃木県生協連）が呼びかけ、消費者団体および消費者問題の専門家等でネットワークを形成し、2004年9月に発足。

(2) 構成と運営

県内の13体（栃木県弁護士会、栃木県司法書士会、栃木県商工会議所連合会、栃木県商工会連合会、栃木県自治会連合会、栃木県在住消費生活アドバイザー連絡協議会、NPO法人とちぎ消費生活サポートネット、栃木県地域婦人連絡協議会、JA栃木中央会、中央労働金庫栃木県本部、とちぎコープ、よつ葉生協、栃木県生協連）と学識、及びオブザーバー（栃木県銀行協会）によって構成。事務局は、栃木県生協連。

- ・代表は、NPO法人とちぎ消費生活サポートネット理事：山田英郎。副代表は、栃木県生活協同組合連合会会長理事：竹内明子。
- ・「幹事会」を年度7回開催し、学習会や消費者問題の重要テーマの検討を実施。
- ・年度1回、県民に向けた「シンポジウム」や「講演会」を開催。

(3) これまでの取り組み経過

- ・2006年構成団体メンバーへの消費者被害調査を実施し、2007年シンポジウムで発表。
- ・2008年県内市長への宇都宮大学生によるインタビュー活動、2009年シンポジウムで発表。
- ・2010年1月栃木県金融広報委員会と共催し「消費者講演会」を開催（講師：ダニエル・カール氏）
- ・2010年10～12月自治体へのアンケート活動と県内14市長への訪問活動。
- ・2011年1月「消費者シンポジウム」（消費者庁の基調講演、市町消費者行政アンケートと14市長訪問報告、2市消費生活センター長参加パネルディスカッション）開催。
- ・2011年9～10月構成団体メンバーへの第2回目の消費者被害調査アンケートの実施（回収6団体、2,446枚）
- ・2011年10～11月、2年度目県内14市へのアンケート活動と県内11町長訪問活動。
- ・2012年1月「消費者シンポジウム」のテーマを、まちづくりと消費者行政「町長に聞く」として県内3町長（野木町長、市貝町長、那須町長（代理））参加のパネルディスカッションを開催。
- ・2013年2月、「自治体における消費者行政」をテーマに、「消費者シンポジウム」を開催。
- ・2013年10月から、県内の「消費生活条例」未制定10市への市町訪問活動を実施。
- ・2013年から若者の消費者被害未然防止を目的に、県委託事業【とちぎ消費者カレッジ】を継続受託。
- ・2015年10月、奨学金問題をテーマに「消費者問題学習会」を開催。
- ・2016年3月～5月、構成団体（2334名）を対象に【消費者トラブルアンケート】を実施。
- ・2016年11月、自治会連合会と宇都宮市との共同の取組みの中で、「特殊詐欺撃退機器」を高年齢家庭に設置することによる特殊詐欺被害の減少について、市消費生活センターからの報告会を開催。
- ・2016年12月、成年年齢引き下げ後の消費者問題をテーマに「消費者問題学習会」を開催。
- ・2017年7月、県内の25市町を対象に【消費者行政アンケート】を実施。
- ・2017年11月～、「消費者行政アンケート」を基にした【行政訪問活動】を実施中。

《最近の取組みについての補足》

【とちぎ消費者カレッジ】

消費者教育推進法の施行を受け、若者に対する消費者教育・啓発を重点的に行い、消費者トラブルの未然防止及び消費者問題解決力を身に付けることを目的に開催しています。5年目の取組みとなる2017年度は、11校12会場で開催し、受講者は950人でした。

	日程 会場	テーマ	参加者数
1	4月12日(水) 自治医科大学	それってマルチ商法かも…「簡単に儲かる話はありません！」 ～20歳(はたち)になる前に知っておきたいトラブル事例～	123名
2	5月25日(木) 足利工業大学	若年者の消費者トラブル ～最近、扱ったり問題となっている事例の紹介～	124名
3	5月30日(火) 文星芸術大学	それってマルチ商法かも…「簡単に儲かる話はありません！」 ～20歳(はたち)になる前に知っておきたいトラブル事例～	55名
4	6月28日(水) 栃木県立衛生福祉大学校	“消費者クイズ” ～キミが社会に出る前に～	19名
5	7月3日(月) 白鷗大学	防ごう！インターネット・スマホの消費者トラブル ～消費者目線を備えた企業人になろう～	80名
6	11月6日(月) 作新学院大学女子短期大学部	悪徳商法防衛術 ～あなたのお財布を守ります～	133名
7	11月16日(木) 栃木県農業大学校	インターネットトラブルについて ～ネットを賢く使おう！～	60名
8	11月22日(水) 宇都宮共和大学	ネットトラブルと契約・20歳の契約 ～通信に関連する契約とトラブル～ ～20歳の契約とお金～	34名
9	11月30日(木) 作新学院大学 スポーツマネジメント学科	悪徳商法にご用心！ ～若者を狙う悪徳商法の手口と対策～	52名
10	11月30日(木) 作新学院大学 経営学科	悪徳商法にご用心！ ～若者を狙う悪徳商法の手口と対策～	61名
11	12月4日(月) 宇都宮大学	インターネット社会の落とし穴 ～ネット関連トラブルとその対処法～	59名
12	12月13日(水) 國學院大學栃木短期大学	消費者問題のイロハを学ぼう ～就職する前に知っておいて欲しいこと～	150名

(過去の開催会場数：2013年度：11会場、2014年度：5会場、2015年度：12会場、2016年度：10会場)

【消費者トラブルアンケート】

消費者トラブル発生の現状を把握しネットワーク活動に役立てること。また、アンケートに参加することでの、消費者トラブルへの注意喚起を目的に、消費者ネットワーク構成団体を対象に実施しました。回答者総数は2,334名(男性：32% 女性68%) 主なアンケート結果としては、本人や家族が被害に遭った方=126名(5.5%)、平均被害額=329,286円(最高120万円)、消費生活センター知名度=58%、消費者ホットライン知名度=12%でした。

【消費者行政アンケート】及び【行政訪問活動】

消費者問題に対する課題は何かをさぐり、消費者行政を活性化・充実することを目的に、県内25市町へのアンケートから、消費者行政の現状把握を行いました。集計結果を基に「消費生活条例」「消費生活基本計画」の策定・改定、消費者教育の充実などをテーマに、首長(部課長含む)との懇談申し入れを行い、現在までに消費生活条例未制定の7市と懇談を行いました。

(4) 要望事項

(1) 国において、地方消費者行政を安定的に推進させるための恒久的な財源措置をお願いします。

今回の25市町アンケートから、

- ・一般会計予算に占める消費者行政予算 → 0.02%(平均)
- ・消費者行政予算に占める推進交付金 → 32%(平均)
- ・推進交付金の活用 → 相談員人件費 11市町

来年度の推進交付金減額により事業（相談、消費者教育、広報啓発、消費者団体支援等）の削減・中止を検討せざるを得ないという声が上がっております。そうなると消費生活行政課が係りそして班になり、いずれ班も消滅して担当者となってしまうこと、また、消費生活センターが相談窓口になり、いずれは相談窓口が一般相談窓口に統合されてしまうことにもつながりかねません。平成31年度以降の交付金を少なくとも平成29年度までの水準で確保してください。

(2) 地方行政において消費者行政がしっかりと根付くように、核となる地方消費者行政の担当職員を育成して、担当者を配置するような施策を国において行うようにしてください。

消費者行政の重要性についての認識が希薄な職員も見受けられます。職員の資質向上に向けて、国民生活センターでは研修実施や教材提供を実施していますが、わが市町の消費者行政担当者が兼務のため、3日間の研修に参加している市町の職員は限られています。各都道府県が管内市町職員向け研修を実施できるよう、財政的・人的支援を強化してください。

(3) 適格消費者団体への財政支援を引き続きお願いします。

わが県においても、適格消費者団体の認定に向けてNPO法人を立ち上げて活動をしており、今年の後半には申請を予定しております。ところが、国による適格消費者団体への支援は今年度限りと伺っております。財政基盤が弱い適格消費者団体への財政支援を次年度以降も引き続きお願いします。

以上