

「消費者問題シンポジウム in 和歌山」実施報告

平成30年1月17日
消費者委員会事務局

- 開催日時：平成29年12月16日（土）13：30～16：30
- 開催場所：和歌山県民文化会館 5階「大会議室」
（和歌山市小松原通1-1）
- 主催：内閣府消費者委員会、NPO法人消費者サポートネット和歌山
- 後援：和歌山県・和歌山市・和歌山弁護士会・和歌山県司法書士会
（福）和歌山県社会福祉協議会、（一財）和歌山県老人クラブ連合会、
消費者ネットワークわかやま
- 参加人数：約80人（関係者含む。）

○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～官民連携した地域での取組～」

・司会進行

黒木 理恵 内閣府消費者委員会事務局長

1. 開会挨拶

赤井 カホル NPO法人消費者サポートネット和歌山理事長

2. 基調講演「消費者委員会の活動と地域の消費者被害防止」

講師：池本 誠司 内閣府消費者委員会委員長代理、弁護士

3. 報告「和歌山県の消費者被害防止に向けた取組について～自立した消費者の育成を目指して～」

報告者：出津野 孝昭 和歌山県環境生活部県民局県民生活課長

4. パネルディスカッション

コーディネーター：池本 誠司 内閣府消費者委員会委員長代理、弁護士

パネリスト：尾原 知明 消費者庁消費者教育・地方協力課課長

出津野 孝昭 和歌山県環境生活部県民局県民生活課長

前島 康成 和歌山市市民部市民生活課長

堂本 敏雄 (株)セブン-イレブン・ジャパン総務部渉外マネジャー、

(一社)日本フランチャイズチェーン協会セーフティステーション活動推進委員会委員長

由良 登信 弁護士、消費者ネットワークわかやま代表

赤井 カホル NPO法人消費者サポートネット和歌山理事長

○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～官民連携した地域での取組～」をテーマに、国、地方自治体の行政担当者や消費者団体、消費生活相談員、民間事業者等の各分野で消費者被害防止や見守りに取り組んでいる方々をお招きし、各々の取組状況や、消費者安全確保地域協議会設置に向けた官民連携に係る課題等を御議論いただいた。

<主なコメント>

- ・ 我々県民生活課の消費者被害を防止する立場と福祉の部局が違うということで、もっと連携を密にして、例えば民生委員さんですとか社会福祉協議会の研修会があるときに、消費者被害の話テーマにして勉強をしていく、民生委員さんイコール消費生活サポーターになっていただくような形で輪を広げて、地域の高齢者を見守っていったら、ということを少し広げていきたいと感じました。
- ・ 県にしても府にしても、私どもからすると包括協定一本でやればいいではないかという話も当然あるのです。地域の安全面につきましては警察にもまたがっていますし、それから青少年の健全育成でもいろいろな分野があります。県だけ抜き出してもかなりの部署とやり取りをしなければならない。行政には県だけでなく、その下に市や町などが3,000以上あるのです。災害の面におきましても、まず国があります。内閣府が音頭を取っているのですが、物流は国土交通省が担当していますし、物資は経済産業省が持っています。泣き言のようになってすみませんが、それぞれが担当を持っているという状況なのですが、受け手はひとつでございます。
- ・ 和歌山市には専門の相談員が置かれていて、専任の職員もいるのですが、予算規模の少ない市は、ほとんどが消費者窓口を名乗っていないのです。掛かっている表札を見ても、消費者相談をしているのか分からないということがあるので、少なくとも課のネーミングを消費者相談の場所だと分かるような表示にしていきたいということがあります。そして、みんな兼務なのです。消費者行政に予算をどれだけ確保できるのかが大きいと思います。
- ・ できる限り予算を取れるように折衝をしておるところでございますけれども、他方で、地方自治体で地方交付税をどう使うかということでは、是非皆様で身近な問題として消費者行政の優先度を高めるような働きかけをしていただくことが、身近な問題を解決するに当たっては非常に重要だと思っております。仮にお金が増えたとしても、消費者行政の優先度が低ければ、その地域においては残念ながら消費者行政が進まないということがございます。
- ・ 資格を持った相談員が配置されているということはもちろんなのですが、なかなか常時相談員を配置できない市町村の窓口では、やはり職員さんの意識向上と研さんが求められると思います。私どもの経験から、市町村の相談窓口の方や職員の方は、相談員と一緒に相談処理をしていくと、窓口の重要性を理解し、あっせん解決したときの達成感などから、やはり意識が上がっていて、是非我が町にもセンターを開設しなけ

ればいけないとか、常時相談員を配置した方がよいという意識レベルが向上しているというケースが何か所もあります。このようなモデルケースを順次増やしていくことが、また相談体制の拡充につながっていくと思います。

<池本委員長代理からのシンポジウム総括>

御報告にもありましたとおり、和歌山県は消費者啓発、消費者教育の分野については非常に熱心に、しかも複数のいろいろなチャンネルを使ってきめ細かに取り組んでおられると、私は感心しております。是非これを今後も続けていただきたいと思います。それから、先ほど消費者庁の資料で、相談窓口が不十分なところがあるということがありましたけれども、御報告によると、今年度、更にいくつかの自治体で連携を広げておられるということです。ここは更に利用しやすくなっていくのかなと思っております。その辺りも大いに期待しているところです。

そして何よりも、先ほど尾原さんからもお話がありましたが、地域住民の安心・安全を図るということは、まさに地域の中で声を挙げていかなければならない。よく選挙になると議員や市長の候補が「住民の暮らしの安心・安全が私のモットーです」と言いながら、実は過去を見ると予算が削減されていた、というのが実情だったわけです。それではいかんということで、カンフル剤、呼び水として交付金を出してきているわけですが、人員が増えていないというのは、やはり自治体の政策判断が、まだ転換できていないのではないかと思います。その意味では、これは中の担当課から言っただけではなかなか動かない。議員さんや市長さんなどに対して、地域の団体としていろいろお願いに行く、申入れをするなど、そうした流れを作っていくことが必要だと思います。もちろんそれは、1年ですぐできることではないので、うまくつながっていくところまでのつなぎは消費者庁でも頑張っていたかなくてはいけないのですが、その両方がうまく組み合わさって、消費者行政が更に拡充され、官民連携の動きができ、そして地域における被害をなくしていきけるのではないかと思います。最終的には私たちの暮らしの安心・安全を確保するために、地域の官民連携を強めていくということに向けて、それぞれの役割を更に見直して大きくしていくということが必要なのだろうと思います。

今日は本当に様々な分野の方に最先端での取組を御紹介いただき、また課題も見えてきたのではないのでしょうか。是非これを今後の取組に生かしていただければと思います。どうもありがとうございました。

以上