

# 消費者ネットちば News

No. 16 2011年02月11日



## 安心な消費生活のためののシンポジウム in 富里

～一緒に考えよう！消費者被害のない富里市～  
千葉県消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業  
平成23年1月22日（土） ラディソンホテル成田

消費者行政充実ネットちばの「千葉県消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業」で選定された「市町村消費者行政活性化シンポジウム」第2弾として富里市との共催でシンポジウムが行われました。沢山の方の参加を頂いた充実したものとなりました。



受付風景

### 河野 代表幹事 開会挨拶



「安心な消費生活のためのシンポジウム in 富里 一緒に考えよう！消費者被害のない富里市」を開催致します。私、本日進行を務めます千葉県生活協同組合連合会の中井と申します。

消費者庁ができ、一応消費者行政の国の中心ができた訳です。しかし県なり市町村こうした所で消費者の我々がどこまで守られているだろうか。と微力ながら千葉県の協力ご理解を頂きまして各市町村に働きかけましたところ、幾つかの市町村でご同意を得まして昨年夏あたりからこうした事をしております。12月には旭市さんで同様のシンポジウム、館山市さんでは市民の方の協力を得まして訪問販売被害撲滅キャンペーンを行いました。今回、富里市さんからお話を頂き去年の秋から皆さんの協力で準備させて頂いて今日に至りました。

### 富里市市長 相川堅治様よりご挨拶



・・・市民の皆さんが安全で安心な生活をおくるという事は私にとって願いでありますし、やらなければならないことの一つでございます。昨年度の市内における消費者被害金額が1億円を超えると聞きまして、非常につらい思いをした人々を救えなかった、そのことが真に残念であります。市民の皆さん方とともにこの問題について考えていきたいと思っております。限られた時間でのシンポジウムではありますが意義あるものになると思っております。

### 基調講演「悪質商法被害の予防・救済と地方消費者行政の役割 事務局長 拝師弁護士

身近なところに信頼できる相談窓口がある、きちんと消費者教育、消費者啓発を住民の立場でやるというのが市町村に期待されている役割だし強みなんですね。住民への行き届いたワンストップサービスが実現できること同じ役所の中でいろんな機能を一括して持っているというのが市町村の強みですよ。私達に何ができるか提案ですけれども、自分の地域の消費者行政がどうなっているのかをチェックしてみる。住民どうし話し合いをして首長さんにもっていく。地域の費者団体、市民団体、自治会等が連携して被害の掘り起こし、消費者啓発、消費者行政充実のための活動に取り組む。・・・



### 千葉県の消費者行政について 県民生活課消費者行政推進室 吉田室長



・・・本日のシンポジウム、消費生活の安定および向上に向けての県民提案事業、県民の方々消費者団体の方々から提言いただいたものを県の委託事業として実現させていただいているものでございます。消費者被害の未然防止ですとか拡大防止については住民の身近なところでの相談窓口というのが非常に大切になります。県としましても今後とも市町村と連携しながら充実強化をはかっていきたいと思っております

### 富里市における消費者行政について 産業経済課商工観光室 平野室長

当市における消費生活相談の実施につきましては、平成10年度から平成17年度までの期間は週2日の開催。当時の相談件数と致しましては、だいたい年200件程度。また、平成18年度から平成20年度までは週3回の開催、平成21年4月から週4回ということで現在の相談体制で行っております。やはり相談日が増えますと、当然、相談の件数も増える。昨年度の相談件数については資料にございますのであとご覧下さい。・・・





今年度12月までに受けた相談は232件。一番多かったのは、運輸通信サービス。インターネットとかケータイ、このサイトでですね。思わぬトラブルを起こす、お金を請求されるといことが頻繁におきております。



どうぞみなさん甘い言葉にのらないでください。最近問題の着物や貴金属の買い取り業者とのやり取りを自ら体験してみました。なかなか断れない、帰ってもらえない。相談者の皆さんの気持ちが良くわかりました。



電話がかかってきて断ることができないものはそれで会ったら断ることができません。いろんなことがあって契約してしまつて困つたなあと思ったら、ぜひ木曜日を除く月曜から金曜までセンター開設しておりますので、ぜひご相談していただけたらと思います。

## 第2部 パネルディスカッション 一緒に考えよう！消費者被害のない富里市



- 消費者行政充実ネットちば代表幹事 前野春枝
- ・富里市社会福祉協議会 永堀清子さん
  - ・富里市区長会会長 高沢忠彦さん
  - ・民生委員児童委員協議会 宮川朱実さん
  - ・富里市の消費生活相談員 脇田みどりさん
  - ・富里市教育委員会委員長 河田厚子さん



認知症、知的障害者、精神障害者、この3者は意外と悪質商法にひっかかりやすい利用者さんです。それぞれ違うんですけれども、なぜか共通してひっかかる障害の方です。かなかうまく断れないのが3つの障害を持った方なのかなと思っております。社会福祉協議会に心配ごと相談が毎週金曜日にあるんですね。オールマイティーに民生委員さんがやってくれている相談です。そういうところに相談していただければ、いろんなところにつなげるのではないかなと思いますし、地域でネットワークもつくればと思っております。(永堀さん)

現在、区長会には富里の中の76の自治会、これが1万2233世帯、富里全体の世帯数が約2万でございまして、約55パーセントの世帯が区長会に加入している。区長会に加入していない自治会というのが32ございまして、実際力が入っていないのが全体の6割弱なんです。実際には回覧とか市の情報網からもれているのが非常に多いというこの事実が、消費者被害をどうなくすかというポイントになります。

消費者被害の背景は孤立化、無縁化と言われる社会の状況があると思います。何らかの形で歯止めが必要です。協働という考えで取り組んでいかなければ、行政サービスにはもう限界がある。昨年、協働のまちづくり条例ができ今年実行計画を作っております。消費者行政を進める為には行政が動きやすいように条例を作る必要もある。(高澤さん)



民生委員は厚生労働大臣から委嘱される制度ボランティアです。地域の皆さんの暮らしを支援する仕事をしています。係わつた知的障害の家族のかたの消費者被害には本当に大変な思いをしました。

ある高齢の一人暮らしのご婦人は息子さん毎週来て力仕事してくれる、朝晩大丈夫かと電話してくれると話していました。家族でなくても近所の方が一声かけてくれるような運動が、お金をかけなくてもできるので広がってくれればと思つています。防災無線やメールなどで情報提供される仕組みがあつたらいいと思つています。(宮川さん)

消費者センターに相談が入つた時のように一緒に解決していくのかお話しします。相談は無料、秘密は守られます。話を整理してお聞きし助言するだけでご自分で解決できる場合もありますし、相談者に業者宛てに文書を出していただいて間に入ってお話合いのお手伝いをさせて頂いております。ネットワークを使い専門知識が必要な場合は専門機関の助言を得ながら解決に向けてお手伝いをさせて頂いております。

消費者トラブルも体の治療と同じ、早期発見、早期解決が大事。同時に予防という意味での消費者教育も大事です。そのためにはセンターを充実しなければなりません。(脇田)



具体的な被害というのは保護者や生徒から直接学校や先生に相談されるという事ではありません。むしろ学校には隠したいという保護者や生徒が多いと思つています。産業経済課と教育委員会は協力して、携帯電話に関する啓発リーフレットを作つたりというパイプがあります。これからますますこのパイプを太くして、消費生活センターに入る情報などはすみやかに学校教育課、教育委員会に連絡を頂いて、保護者に流して未然に被害を防ぐということでこれからも進めたいと思つています。(河田さん)

会場発言にもありましたように、協働してネットワークを作つていこう、さらに条例もできたらいいね。消費者センターの広報活動、皆さんに周知していかなければならない。今日のシンポジウムが第一歩、スタート台だと皆さん思つていらっしゃるよな。



各団体が頑張っているけれども早急にネットワークづくりを進めて頂き情報の共有と市民への提供をお願いしたい。(会場発言の民生委員さん)



## 提言 富里市消費者行政推進シンポジウム実行委員会 中野善敦委員長



委員長から提言を受取る相川市長

1. 消費者センターの相談体制を強化すること
2. 相談窓口である「消費者センター」の周知の工夫をすること
3. 行政内の連携並びに関係機関・関係団体との連携を確立し相談の掘り起こしをすること
4. 消費者教育を推進すること

※会場発言でクレジットの現金化の質問があり、前野さんが回答されましたが紙面の都合で省略させて頂きました