



## 館山市消費者行政活性化シンポジウム

「安全・安心なまちづくりシンポジウム in 館山

～消費者被害を未然に防ぐには～

2012/2/18 於) 夕日海岸ホテル



前日夜半の降雪、館山道の周辺の景色もうっすらと雪をかぶっていた2月18日、平成23年度消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業の第三弾、消費者行政充実ネットちばでは本年度最後の消費者行政活性化シンポジウムが館山市夕日海岸ホテルにて開かれました。



今回も一昨年の訪問販売被害撲滅キャンペーン in 館山、昨年末の戸別訪問調査等でお世話になっている館山市コミュニティリーダーの皆さんに全面的にご協力頂きました。来場者には皆さんの手作りの貝殻ストラップがプレゼントされました。

### 1 開会挨拶 (消費者行政充実ネットちば 代表幹事 河野誠)

消費者被害の現状、被害を防ぐためには近くに相談できる場所が必要、市長村に相談窓口をすること、住民と行政を関係(縦の糸)、住民同士のつながり(横の糸)をつなげることが大切



### 2 来賓挨拶 (館山市長 金丸謙一氏)

館山市は34パーセントが高齢者、単身高齢者が多い、高齢者見守りネットを立ち上げた。テーマは「地域でさりげなく見守ろう」地域・家族の絆により消費者被害を防ぐことができれば、安心・安全なまちづくりができるのではないかと思います。



### 3 館山市における消費者被害の状況と消費者行政

(館山市市長公室社会安全課副主査永井隆児氏)

社会安全課の紹介、相談窓口の開設は月2回第1・3木曜日。消費者教育：訪問販売被害撲滅キャンペーン、消費生活出前講座、多重債務相談会などを行っている。被害状況は訪問販売、電話勧誘など、消火器販売に関する相談、インターネット被害に関する相談が多い。



### 4 消費者被害に対する対策 (館山警察署 生活安全課原田登志彦氏)

高齢者に対する対策が必要、振り込め詐欺が増えているが被害者は高齢者。老人クラブで防犯講和を行っているが、高齢者は被害事例を知らないことが多い。高齢者の集まりを訪問し、情報提供し、振り込め詐欺対策を行いたい。



### 5 戸別訪問形式によるアンケート結果報告 (消費者行政充実ネットちば 丸山芳高)

高齢の女性の在宅率が高い。訪問販売の被害に遭いやすいから呼び掛けが必要。訪問販売のステッカーについて効果があったとの回答が26%があった。訪問販売を受けたことがあるとの回答が73%で被害予備軍が多数存在する。消費者被害にあったとの回答は8%だったが、あつてはならないことが8%あるということは無視できない。被害額は5万円未満という回答が多い。しかし、消費者被害には投資詐欺など高額被害に遭うケースもある。相談相手は知人が多く、消費生活センターに相談したという回答は少ない。消費生活相談窓口の周知が必要。相談しなかった理由として、自分に落ち度があったとの回答がある。誘いの手口は巧妙悪質。騙すほうが悪いということを訴えていくことが必要。



### 6 消費者被害の予防・救済のために～消費生活センターの機能・役割

#### ○消費者行政充実ネットちば事務局長 拝師徳彦弁護士

消費者基本法に消費者の権利が規定されている。その中に「消費者に被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済される権利」と規定されていることを知って欲しい。被害に遭った場合に、助けてもらえることは権利。行政、市長村に救済を求めることができる。相談窓口の機能には、相談、事業者と消費者との間に入ってのあっせん処理、最新の被害状況を分析し情報発信するという機能がある。消費者被害の手口は日々変わるので、最新の情報が提供されることが必要。行政だけに任せるのではなく、住民が行政の体制を監視することが必要。被害予防や注意喚起は行政と、地域の団体・組織が協力し合うことが重要。

## ○木更津市消費生活センター 消費生活相談員 佐藤陽子氏

木更津市消費生活センターは商工観光課に併設され市の職員は少ない人数で、多数仕事を担当している。市民は市役所をととても頼りにしている。顔の見える関係だからその人の希望を聞きながらあっせんできる。市のセンターでは、地域の方、民生委員との連携を取りやすい。相談



員は一人ではできない。市職員との協力が必須。お互いの活動を理解している関係が大事。

## ○千葉県消費者センター 消費生活相談員 君山潤子氏

書面作成等の支援をするには、相対での相談が不可欠。被害を防ぐためには、地元で信頼のできる相談窓口が必要。各地域の消費生活センターは地域の団体との連携をして、情報提供に努めてほしい。

## 7 千葉県内の消費者行政について～相談窓口の整備状況を中心に～

(千葉県環境生活部県民生活課消費者行政推進室長 池田美明氏)

消費生活の安全及び向上に関する条例、千葉県消費者生活基本計画、県の消費者行政担当組織、市長村における相談体制、相談状況の説明、相談件数の多い事案等について。



## 8 替え歌で消費者被害を防ごう！館山市消費者生コミュニティリーダー



## 9 パネルディスカッション (館山市の安全安心のために議論しよう)

コーディネーター：消費者行政充実ネットちば代表幹事 前野春枝

パネリスト：館山市地域包括センターたてやま施設長 野口雄一氏

館山市地域包括支援センターなのはな社会福祉士 鈴木知己氏

館山市コミュニティリーダー 館山地区庄司増子氏 船形地区 吉田美枝子氏

館山市消費生活相談員 佐藤明枝氏



庄司氏、吉田氏からはコミュニティリーダーの結成経緯や日頃の活動、ネットちばとの協働によるキャンペーンや戸別訪問調査の状況についての紹介と報告

がありました。野口氏、鈴木氏からは日頃支援している高齢者の状況などから被害にあっても手を上げる人は少ないと思われる事や認知症の方が1人で暮らしている実態について、高齢者には電話で相談ではなく対面での相談が望ましい、窓口から一歩進んで訪問相談をしてもらいたいなど、消費生活相談員の佐藤氏からは日頃の相談事例やこれからもっと踏み込んで相談者の立場にたったあっせんをしていきたいとの発言がありました。会場からは行政、市民、企業など多彩な団体の参加する「たてやま高齢者見守りネット」の富田氏から活動の紹介、パネラーの野口氏からも他団体との意見交換よりいろいろな情報が入ってくる。情報共有できる体制を作ることができれば消費者被害の防止につながる。同じく会場から館山市防犯協力会副会長小倉氏から協力会の活動報告と消費者被害にも取り組んでいくと力強い発言があり、コーディネーター前野から消費者被害を防止するため、相談窓口の充実、被害を発見し窓口につなげることが重要であるとの再確認をして終了しました。



## 10 提言 館山市消費生活コミュニティリーダー代表 佐野義男氏

**1. 消費生活相談窓口の充実を！将来的にはセンター化を目指しましょう！！ 2. 地域のつながりで消費者被害の予防と早期発見・救済を！ 3. 多様な形態による情報発信で消費者被害の情報を速やかに！ 4. 定期的な戸別アンケート調査で消費者被害の実態把握を！**

提言は参加者全員で承認され、佐野氏より金丸市長に手渡しされました。市長から「前向きに検討」の力強い言葉を頂きました。佐野氏の閉会挨拶で「安全・安心なまちづくりシンポジウム in 館山」は終了しました。



コミュニティリーダーの皆さん