

平成 22 年度 第 1 回葛飾区消費生活対策審議会議事録

日 時：平成 22 年 7 月 9 日（金）午前 10 時 00 分～12 時 00 分

場 所：ウィメンズパル 3 階 消費者学習室

出席者：小林委員、黒崎委員、島田委員、鈴木委員、原田委員、林委員、
谷茂岡委員、矢頭委員（五十音順）

* 配布資料別添

会長が決定するまで、事務局(産業経済課長)が進行

開会に先立ち

区長から委嘱状を交付し、引き続き挨拶

1 開 会

2 委員自己紹介

3 事務局紹介

4 会長選出

島田委員

5 職務代理者選出

谷茂岡委員

6 議 題

(1) 今次の審議会運営について

・ 事務局からの説明

消費生活相談については、年間 3 千件を超える高い水準にあるとともに、手口も巧妙化している。この状況を踏まえ、平成 20 年から消費生活条例を施行し、本審議会は消費者施策を推進し、特に被害の未然防止を図ることを柱にしている。前回は、「葛飾区の消費者行政のあり方について」という大きなテーマを葛飾区から諮問し、7 回の審議を経て今年 3 月に答申が出された。今次の審議会の運営につきましては、この答申内容が多岐にわたっていることから、整理したうえで、区として考えている実現に当たっての課題を示し、2 年間の中で、じっくりと意見をいただきたい。それを区の施策に活かしていきたい。規定上は、条例 27 条 3 項により、区の消費者施策の進捗状況に対して審議会が意見を述べるができるとなっている。今次の審議会では、区長からの新たな諮問は考えていない。開催予定としては、今年度は 10 月と 1 月の 2 回、来年度は 5 月、9 月、2 月の 3 回で、特に 5 月と 9 月については、次年度の予算要求前ということで、意見があれば集約したい。

(2) 消費者施策の実施状況について

・ 事務局からの説明

答申で提言のあった項目を左側に列挙し、これに対比する形で右側に現時点での実施状況を記載した。何も取りかかっていない項目については空欄、何か少しでも取り組んでいる項目についてはコメントを入れてある。例えば、(1) のケーブル・FMを活用したセンター周知については、すでに、消費者団体が担当しているFMにセンターの事務職員または相談員が年2回ほど参加し、約50分ほどPRなどを行っている。FMについては、講座の案内などでも積極的に活用している。FMのリスナーが、区内でどのくらいいるのかははっきりしないが、周知の1つの方法としては有効な手段であると考えている。(1) の展示室の見直しについてだが、今年度は奥にある図書コーナーの改修を行う予定である。それに併せて、当審議会でも再三指摘を受けているが、図書類の内容が古くなっているため、入れ替えを考えている。さらに、広い展示室にもかかわらず有効に使われていないとの指摘もあり、何をやっているか、展示しているかをはっきりさせないと足を向けてもらえないことから、開館時間内にはなるが、機器類を購入して啓発用のビデオの放映を考えている。(1) パソコン配置による最新情報の提供については、23年度の実施に向けて現在検討中であり、展示室の奥にあるスペースを活用し、自宅でパソコンを使えない環境にある人を主に対象にして、パソコンの配置を考えている。あくまでも情報提供に力点をおいているので、情報にアクセスし、必要があればメモ等をしてもらい、プリンターの配置は考えていない。(1) 案内看板の設置等によるセンター認知度アップについてはすでに実施済みである。これら(1)からの事業については、昨年度から3年間の限定で東京都に設置されている地方消費者行政活性化基金を活用して実施し、又は実施を予定している。(2) 大学と連携による連続講座については直接連携をしていないが、昨年度は試行的に行い、今年度は、区全体で動き出した区民大学の1講座として、9月から11月まで全6回で実施を予定しており、1回目は島田会長に登壇を依頼している。(2) 長期継続事業の見直しについては、消費生活モニター制度に関しては答申にも記載されているように、昭和40年代から始まった事業であり、当時は国が掲げたものの1つであった。国の通知、通達に沿って各自治体の実施してきたが、現在では、多くの自治体でモニターという名称も含めて見直しが図られている。少し遅れた感があるが、本区も取り組みたいと考えている。(2) 消費者担当教員に対する効果的な情報提供については、昨年度、小学生3、4年生及び中学2年生を対象にして、合わせて1万部の啓発用の小冊子

を作成した。今年度は、各学校に情報提供し、家庭科の授業で使ってもらうとか、あるいは消費生活センターの出前講座を利用してもらい当センターの相談員がこれを使って講座を行うことも可能である。具体的な使い方につきましては、教育委員会の指導室を通じて、お知らせをしていくことを考えている。裏面(3)の相談員の研修の充実については、昨年度から基金を活用して、従来は、半分の3名しか行けなかった国民生活センター主催の宿泊を伴う専門研修に、6名全員が行けるようにした。弁護士アドバイザー制度の導入については、最近、取扱事例が複雑化するとともに、迅速な対応も求められていることから、相談員自身も視野を広げていく必要がある。そこで、今年度から、月1回弁護士にセンターに来てもらって勉強会を行うとともに、随時、電話での相談ができる体制を整えた。この事業は、来年度も引き続き、実施したいと考えている。

「パソコンの話しが出ているが、これは一般的なものか、それとも専用の端末か」

「情報アクセス用の端末。どこまでアクセスできるようにするかについては、制限できるソフトがあるので、業者に相談し、決めていきたいと考えている」

「消費者教育の充実のためのリーフレット類が作成されたのは非常にいいことだが、ただ作ったとか、学校に配ったというだけでは何にもならない。書かれていることを効果的に伝えていくことが最も大切なことである。学校の先生に任しておくだけでは何にも進まない。消費者団体としても地域の学校に対して、このような資料を活用するように積極的に働きかけていく必要があると感じている。われわれは、放課後の児童に関する事業(通称ワクチャレ)も担当しているので、今後、教育委員会を動かして、消費者教育の場として利用することも1つの方法ではないかと考えている」

「教育委員会はいろいろな意味でキーであると思う。例えば、消費生活センターを区民に知らせるという場合、1番単純なのは、中学校、小学校において、正規の授業として半日ぐらいセンター訪問をしてもらうことである。こういうことをやっていくだけで、ずいぶん違ってくると思う。実は、私は、大学で10年以上やっているが、正規の授業で、消費生活センター訪問報告書を課題レポートとして提出させている」

「教育委員会との連携について少し補足すると、センターで作成したリーフレットについて各学校で活用してほしいということで具体的にどのような方法が取れるか、担当の指導主事とすでに相談した。指導主事は、今、教育現場においては、環境、人権など、様々な分野での対応を求め

られているので、特定の分野だけを突出させて取り組むことが中々難しい状況であると言っているが、少なくとも、区内全学校の校長や家庭科の教員にはセンターで取り組んでいることが確実に届くように手立てを考えてほしいと伝えた。この点については、教育委員会でもしっかりと行っていくとのこと。ただ、これだけでは不十分なので、これからは、学校とのかかわりは区民の方が中心になっているものもあることから、その部分の広がりも視野に入れていく必要があると考えている」

「このリーフレットは何かを参考にしたか」

「東京都が昨年作成したリーフレットを参考にして区独自に作成した」

「消費者教育は、知識を伝えればいいのではなく興味を持たせる動機づけが重要である。どうせ行うのであれば、効果を考えて実施してほしい。私の考えでは、区内の中学校の家庭科の先生で、消費者問題に熱心な人を探ることから始めてはどうか」

「リーフレットを見た感想だが、子どもには少し難しい内容だと思う。親でも初めて知ったようなことが書かれていた。今は、多重債務とか悪質商法とか年齢を問わずにかかわりがあるので、保護者を含めた形で、こちらから出前講座を提案するような方法はどうか」

「地域に開放することで、保護者を取り込むことができると思う」

「そういう形のほうがいいと思う。逆に関心のある人が来て、話しにも広がりが出てくると思う」

「情報提供をするに当たっては、小学生、中学生がどういうことを学んでいるかを踏まえる必要がある。例えば、中学生向けのリーフレットの5ページにおいて、いきなり法律上の責任を持ち出しているが、ここに至るまでの背景的なことを前段として話す必要があると思う」

「葛飾区の教育は、学校教育、さらには昨年から新しく設置した地域教育、具体的にはワクワクチャレンジ事業のような地域全体で子どもを教育するという発想に立っている。地域教育の中には、青少年、PTA、青少年地区委員会があるので、これらのところに、まずもって、このような子ども向けのリーフレットの作成に関する情報提供し、話しに乗ってくるところがあれば、そこを突破口にできればと考えている」

「このリーフレットを作成したことに異議を唱えているわけではないが、目的を限定して使わないと、配ってこれを使いなさいと言っても、効果は期待できないという話しをしているだけである。出前講座については知識を伝えるだけで、なぜ、そのような知識を身に付けなければならないのかという点が抜けてしまいがちなことである」

「このリーフレットがすべてということで作成したわけではない。作成の趣旨は、あくまでも早期教育の必要性の観点から、小学生、中学生にこ

のようなルールを知ってもらうことを目的にしている。出前講座についての話しが出ているが、この制度について、より多くの人に知ってもらう工夫をしつつ、すでにPTAや学校から、この制度の利用申請もあるが、今後、さらなる広がりが出てくるような工夫をしていきたいと考えている。特に学校からの申請については、家庭科の先生で熱心な方がいて、学校が変わってからも出前講座を行ってほしいということで、さきほど提言もあったが、直接、センターとやり取りしている例もある。この実施に当たっては、地域にも開放して、どなたでも聞きに来れるように学校側も協力してもらっている。さらに、昨年度だが、出前講座用に使うことを前提に、丸めて持ち歩けるパネルを作成した」

「消費者行政においてはPRが不足しているように思うので、そこに力を入れてもらいたい。その上で、こういうことをやりたいので協力してほしいということであれば、われわれも、その方向に沿って十分に動くことができると思う」

「家庭科の先生は、そもそも、動機付けの部分やルールの成り立ちなどの基本的なことについて教えられないような気がする。このリーフレットを配っても難しいので、別途、基本的なことが伝わりやすい方策を検討する必要があるように感じている。それから、実施状況の資料を見ると、施策によって検討されているようですが、できましたら、実施に当たっての課題などがある部分については明記してもらいたい」

「課題という部分で消費者行政支援専門員について話しをすると、今、非常勤の専門相談員が6名で週4日勤務している。報酬を支払っているが、これらの人、さらには正規の事務職員もいるわけで、違いを財政当局等にどのように説明したらよいか、見えていないのが現状。この支援専門員について、どのような身分にするかであるが、仮に非常勤にするとした場合は、1つの職場に、相談員とこちらの支援専門員と2つの非常勤の職種を置くことが、そもそも可能なのかという問題がある。それから、22年度から実施している(3)の弁護士アドバイザー制度については、今回は、基金を活用して行うということで何とか認められたが、相談を受ける資格を有する者を採用している以上、その者に対して国や都で行う研修のほかに、さらなる研修を行うというのは屋上屋を重ねることになるという理由から、従来は予算要求をしても認められなかった。こういう状況を踏まえた上で、支援専門員の話しも詰めていく必要がある」

「消費者基本法の主語は、地方公共団体は専門的知見に基づいて相談、苦情処理を行うということで、相談員ではなく組織的対応が必要であ

ると言っている。法律が非常に複雑になっており、法律の専門家ではない相談員の研修をして全部任しておけばいいという話しではないと思う。行政の責務としてはしくみ作りにある。被害救済委員会とか弁護士アドバイザーの設置などは、基本法が要請していることと考える」

「消費者被害の未然防止という視点が条例に強くうたわれているので、さきほど話しが出ていたが、楽しくなるような商店街づくりについて、われわれも考えていく必要がある。1つずつ実行していけるように、われわれも協力していけるようにしたい」

(3) その他

・机上配布した資料について

「センター案内とインターネットの情報検索用としてアドレス紹介のリーフレット。これらは、いずれも基金を活用して作成した。くらしにいかすという小冊子を毎年作成しているが、今回は、契約全般を取り上げたものを配布した」

・日程調整について

「消費生活展が10月9日、10日を予定しているので、そのあとの11日の週ということで、10月13日午前10時からお願いしたい」

7 閉 会