

「葛飾区消費生活条例第27条の規定に基づく諮問に対する答申」より抜粋

## (2) 消費者教育の拡充

単発的な消費者講座を開いてきたが、次のような新たな施策が必要である。

### ① 出前講座、講師派遣の周知

現状をみると、消費生活に関わる重要なテーマで各種の講座、講演会、セミナー等を行っているが、盛り上がりには欠ける事業も見受けられる。その原因はいろいろ考えられるが、一番大きい点は、テーマの出し方が大きすぎて漠然としているためではないかと考える。そこで、事業の見直しを行い、効果的に普及啓発を行っていくために、次のような方策を提言する。

ア 自治町会、老人会、女性団体、いこい交流館などに消費生活センターの職員が出向き、出前講座を積極的に行う。この場合、一方的に注意喚起の発信をするだけでなく、消費者被害の実態について体験談等を適宜織り交ぜるとか、講義形式ではなく参加型にして井戸端的な討論の場を設定する等も効果的である。また、高齢者に対しては、被害事例の多い振り込め詐欺、点検商法等を中心にして啓発事業を行うべきである。この事業を進めるに当たっては、区内部の福祉部局、あるいは地域包括支援センター、民生委員等との連携強化が、特にひとりぐらし高齢者に関しては必要不可欠である。

イ 葛飾区の消費生活条例では他の自治体の条例にはない「成年後見制度」の活用に関する規定が設けられている。成年後見制度は、判断能力が不十分になった高齢者を支援するためのものであり、今後の超高齢化社会においては十分に機能させていく必要がある。そのためには、司法書士会とも連携し、事業を通じてこの制度に対する区民の理解を高めるとともに、現在指摘されている手続面の煩雑等をなくしていく必要がある。

ウ 現在、区の制度として講師派遣制度があるが、同種の制度が国や都にもあることから各団体には十分に認知されていないので、今後はこの制度の周知に努めていく必要がある。

### ② 大学と連携した連続講座の開講

消費者問題の多様化・複雑化の状況における従来の一回講座は限界であり、連続講座が必要となっている。とくに、消費者関係法の拡充によって、消費者が身を守る「法的武器」が次々と制定されており、その使い方を消費者が学ぶ必要性が増している。法教育が必要となっている。

これを実現するためには、大学と連携して連続講座を開講することが考えられる。この場合、一方の負担が多いとうまく進まないの、双方が同程度の負担で関わりを持つことが望ましい。

③ 長期に継続している事業の見直し

1968年（昭和43）に消費者保護基本法が制定され、翌69年（昭和44）に地方自治法が改正され、消費者の保護に関する事務が地方公共団体の事務として明記された。これに伴い、経済企画庁及び自治省から通達が出され、その内容に基づき、各種の事業が開始された。しかし、消費者保護基本法が平成16年に抜本的に改正され、「消費者問題」に関する考え方が大きく変わっていると同時に、内容的に見ても時代に合わなくなっているものも見受けられる。事業全体の中で、積極的に見直しを図っていく必要があり、その一例として、消費生活モニター事業が考えられる。

④ 早期教育の実施

わが国は、法やルールが重視される「法化社会」になりつつあり、すべての国民、消費者が法的素養、法的知識を身に付ける必要性が増している。文部科学省・法務省でも中学校で法教育を構想し、準備中である。葛飾区でも、携帯電話やパソコンの普及に伴い、若者を中心とした被害が増加していることから、例えば、中学生向けの「消費者スクール」（仮称）の実施を検討することが考えられる。そのためには、区内の各学校、さらには大学との連携が必要となる。

⑤ 区内学校における消費者教育への支援

現在、（財）消費者教育支援センターの活動が十分に活用されているとはいえない。今後は、区内の小・中・高校の消費者教育担当教員に対して、効果的に情報提供を行う必要がある。

⑥ 国・都が実施する消費者向け講座の区民への情報伝達

国民生活センター、東京都、全国消費生活相談員協会等が実施する講座についても積極的に紹介する必要がある。

（3）葛飾区の消費者行政体制の強化

複雑多様化する消費者問題の現況、消費者関係法の拡充及び国や東京都の消費者行政の展開を考えた場合、区の消費者行政体制の強化は不可欠である。

① 相談員の増員、研修

② 専任職員の増員、研修

③ 「弁護士アドバイザー制度」の導入

相談内容の高度化・複雑化に伴い、相談体制のさらなる充実のために、

相談員に対するアドバイザーとして弁護士を配置すべきである。

④ 「消費者行政支援専門員」(仮称) の創設

専任職員の数、人事異動による交代などを考慮すると、消費者問題、国・都の消費者施策に精通しているスタッフを採用して、適切な情報収集、情報伝達を図ることが効果的と考えられる。このスタッフを「消費者行政支援専門員」(仮称)と呼ぶ。例えば、消費生活相談員経験のある者から選任することが適当である。

⑤ ホームページの改善

「消費者」あるいは「消費生活」のキーワードで必要な情報にアクセスできるように、ホームページを改善することが必要である。