

## 平成 23 年度 第 3 回葛飾区消費生活対策審議会議事録（概要）

日 時：平成 24 年 1 月 17 日（火）午前 10 時 00 分～正午

場 所：ウイメンズパル 3 階 消費者学習室

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

### 1 開 会

ただ今から、平成 23 年度第 3 回葛飾区消費生活対策審議会を開催いたします。

### 2 議 題

#### (1) 消費生活行政に関する葛飾区の今後の取組みについて

→最初に、配布されている資料について、事務局ご説明願います。

→わかりました。今年もよろしくお願いいたします。

資料に記載されている順番にご説明いたします。

まず、新基本計画の実施に向けてということです。現在の基本計画は平成 18 年度から実施しており、平成 23 年度は中期実施計画の実施年度にあたっています。これに対しまして、昨今の社会状況の変化を踏まえて、平成 25 年度から新しい基本計画を策定することを目指して、全庁的に動き出しております。消費生活センターに関しては、現在の基本計画においては消費者の自立支援と消費者被害の救済の 2 本が計画事業として位置づけられています。消費者被害の救済が計画事業として位置づけられたのは、平成 20 年度からの消費生活条例の施行に向けて、事前の条例検討作業を行うことを踏まえたものですが、現在では消費者を取り巻く環境が変化し、注目を集めている部分でありますので、現在の基本計画では、経常業務として含まれていない相談業務も取り込み、今後は、計画事業については、消費者対策推進事業 1 本でいきたいと考えております。特に重点的な取組みを考えている事業としては、資料に記載している 3 つであります。1 つ目は、消費生活モニター事業の見直しですが、これについては、すでに 22 年 3 月の当審議会の答申においても時代に合わないということでご指摘を受けていますし、他区の状況を見ても、大きく見直しをかけているのが現状であります。2 つ目は、高齢者の消費者被害対策としての福祉部局等との連携強化です。これについては従来から行ってきていますが、十分に成果があがっていない部分もありますので、すこし、やり方を変える必要が

あると考えています。例えば、民生委員さんに必要なことを伝える場合に、全体会で5分程度話しをしても伝え切れませんので、まず各地区への働きかけとして毎月行われている会長会にセンター所長と相談員が参加させていただくといったことです。そこで、センターの事業内容と高齢者に関する最近の相談事例を話すことにより、詳しい内容については、出前講座制度をご利用いただければと考えます。従来も、地区単位で出前講座制度をご利用いただいていることもありますが、あまり回転していませんので、今後は、工夫が必要であると考えています。それから、高齢者の見守りの面で重要な役割を果たしている地域包括支援センターとも、高齢者支援課を通じて連携を強めていく必要があると考えています。3つ目は、早期の消費者教育ということで、小、中学生を対象に充実させることです。この点については、以前、当審議会でもお話しをしましたが、平成21年度に基金を活用して小、中学生向けの教材を作成したり、あるいは、東京都の作成したDVDを入手し、現在でも取り組んでいます。また、最近の例ですが、初めての試みとして中学校2年生の4クラス150名を体育館に集めて、インターネット、携帯電話に関する基本知識に関する出前講座を行いました。DVDと消費者庁作成のリーフレットを使用して、わかりやすく行ったところ、非常に熱心に聞いてもらえました。今後の課題としましては、この種の講座について、1校ではなく年に何校か行えるような広がりを持たしていくことだと考えています。今回声をかけていただいた先生とお話しをしたところ、家庭科の先生同士の横のつながりがあるということなので、生徒さんに理解してもらうためには、まず先生への働きかけとして、会議に参加することも1つの方法であると考えています。

次に、2の地方消費者行政活性化基金の活用についてです。この基金は、東京都の場合は今年度をもって終了予定でしたが、想定以上の執行残があり、このまま国に返すのはもったいないということで、急遽、1年間の延長が決まりました。ただ、今までのように、事業費全額の補助ではなく、100万円までは全額ですが、それを超える部分については半分の50パーセントの補助に止まります。具体的な事業につきましては、資料に記載しているとおりです。新規事業である消費生活展40周年記念事業は、基金事業の延長にかかわらず実施を検討していましたが、基金の延長により事業の執行が容易になり、現時点では全額補助が受けられるような事業の組み方をしています。メニューとしましては、10月に開催予定の

消費生活展の前後に著名な講師を招いての記念講演会の開催、センターの周知強化を狙ってキャラクターを製作した上で、広く区民からの名称の募集、消費者教育用のグッズで生活展終了後も活用できるものとして、すごろく的なボードゲーム、啓発マグネットなどの作成、1 昨年、高齢者支援課が行った養成事業を修了した一部のボランティア集団による15分程度の寸劇の上演であります。継続事業の弁護士アドバイザー事業については22年度から実施し、来年度は3年目になりますが、大変、相談員のレベルアップにつながっており、基金終了後も続けていければと考えています。消費生活特別相談事業については、区民向けに年6回実施し、テーマをあまり絞らずに、消費生活相談であれば広く受けられるようにしています。相談員研修参加支援事業については、国民生活センターの統廃合の問題が話題になっていますが、専門研修がなくなってしまうわけではないので、今後も、可能な限り研修に参加できる環境整備に努めていきたいと考えています。専門研修ということであれば、予算の範囲内ですが、国民生活センターが実施するものではなくても弾力的に対応していきたいと考えています。

- ただいまの報告に対して、何かご質問はございますか。ないようでしたら、私から1つ質問します。1(1)の消費生活モニター事業の見直しについては、具体的にはどんなことを考えていますか。
- 今までは、区側からの一方的な情報提供の場にとどまっています。これからは、得た情報を他の区民に伝えていくようなリーダー的な役割を担ってもらえればと考えています。そのための方策として、今年度、試験的にモニターさんによる自主企画講座を実施する予定にしております。経費については区が負担しますが、講師の選定、テーマ、講座日程等についてはモニターさんの話合いで決まりました。
- 消費者行政を推進していくためには、連続講座の修了者等を取り込み、つないでいく必要があると思います。そのためには、名称変更を含めて、モニター制度を発展的に解消していくべきと考えます。
- モニター制度の見直しは必要ですが、それには手順を踏むべきであると考えます。いきなりサポーターを募集するようなことはできないと思います。私たちも、まずモニターから消費者運動に携わり、そこから団体を作った経過があります。今後のことを考えますと、少し時間はかかるかも知れませんが、初心者向けの講座を行い、ここを修了した人に対して、さらに、サポーター的な役割をもつための上級講座を行うといった2段階の方式も考えるべきでは

- ないかと思えます。
- 段階を踏んでやるのは、40年間も続いている制度ですから、当然のことと思えます。ただ、名称変更については、2、3年前から考えていることなので、できれば行いたいと考えています。
  - 消費者運動の中心は、かつては主婦の方でしたが、今は仕事を持っている女性が増えるとともに、男性も消費者運動に少しずつ入ってきているので、今後は受け皿づくりが課題であると思えます。従来型の平日昼間の活動から土、日を中心とした活動に切り替え、仕事を持っている人でも参加できる形態にしていく必要があると考ます。
  - 以前、都の調査員をやっていた時に、仕事があるので夜間開催してほしいとアンケートに書いたことがあります。無視されてしまいました。今後の広がりをお考えすると、試験的でも夜間開催をお考えもらえればと思えます。
  - 目指すところは抜本的な見直しであっても、そこに行きつくための手順は別の問題です。手順は踏むべきとお考えます。
  - まずは被害に遭いやすい一般消費者を育てていき、その上で、ある程度意欲を持った人のことを考えればよいということですか。
  - モニターにはあまりいろいろなことを詰め込まないほうがよいと思えます。今後、サポーター的なものに移行するならば、被害に遭いやすい方に対しては、広く消費者教育の面から対応すべきだと思えます。行政に対する支援の人たちの育成と被害予防のための教育育成とを一つの枠でやるのは無理があります。それぞれ考えていけばよいと思えます。消費者教育をやる場合に、住民相互の教育効果を考えればよいと思えます。問題意識をもった人が、他の住民に対して意識を高めるといったことも十分に考えられます。行政がやるべきことは、仕掛け、しくみ作りではないかと思えます。住民全体を同じ手法で教育しても効果は期待できないと思えます。本日と次回において、早期の消費者教育という部分に絞って、すでに区が取り組んでいる学校向けの教材の作成等を踏まえて、少し議論いただければと思えます。
  - さきほど、中学校の体育館での学年全員を集めた出前講座の報告がありました。クラスごとにやるのと効果に違いはありますか。
  - 学校によっても雰囲気が違うので、何とも言えません。ただ、今回は、学校側でも予め前が出る生徒さんを指名し、発表の場を設ける形にしていたので、その点ではスムーズに進んでいました。生徒さんに対する終了後のアンケートでも、ためになったという感想が多かったのは、こちらとしても実施してよかったと考えています。

今後は、こういう取組みを他校にも広げていくためのしくみ作りが必要であると考えています。

- 消費者教育を考えるとときに、3点ほど課題があると考えています。  
1つは教材です。消費者教育支援センター、消費者庁、東京都等いろいろな工夫をして作成しています。どういうものがあるか知った上で、集めておく必要があると思います。2番目は、教え方です。教師も試行錯誤の中で日々現場に立っています。日本の教育の現状として、知識詰め込み型が主流であります。消費者教育においては、これとは異なる方法で、例えば、ロールプレイングとかゲームを使って行うというやり方が出てきています。3つ目は、教師の意識を高めることです。研究会までは無理にしても、家庭科でどういふことが行われているか、成功例、失敗例についての情報交換会を設けるといったことです。大学でも、従来型の講義形式による方法では教育効果がないということで、最近は教師同士での情報交換会が行っています。それから、消費者支援センターでは、学校としての特色ある取組みに対する表彰制度をもっていますので、こういうところに先生を参加させるよう促がす方法は十分に考えられます。
- 先ほどの中学校へのお出前講座の報告の際にもお話ししましたが、家庭科の先生の横の連携についてどの程度なのか聞いたところ、月に1回は集まって情報交換をしているとのこと。さらに、年数回は、外部の人を呼んで話しを聞いているようなので、ここを1つの突破口にして、こちらから参加させてもらって、先生の意識をまず変えていく必要があると考えています。
- 税金に関して、中学生に作文を書かしていますよね。あれは国のような大きなところでやっていることだと思いますが、同じような視点で、例えば、消費生活について、教育委員会と連携して作文を募集するといったことはどうですか。もちろん、いきなり書けといっても難しいと思うので、その前に何らかの情報提供をして、これについて感想を書いてもらい、一定の評価をする方法をとれば、さきほどの表彰制度の考えにもつながっていくと思います。
- 10月の消費生活展に家族で来ていた人の話しですが、パネルを見ながら、子供が親に、この内容は、消費生活センターの人が学校に来たときも話してくれたと言っていました。同じ話しを何度も聞くことにより、頭に残るものだと思います。
- 小・中学生に対しては、学校の授業だけではなく、できれば半日もいいので、消費生活センター来てもらいたいです。何を伝えるかは、もう少しつめる必要があります。

- 今の話しと通ずるかどうかわかりませんが、展示室が節電の関係で暗くなっているとしても、大型モニターもあるので、少し工夫されて活用していただければと思います。
- モニターだけではなく、今年導入したパソコン、さらにはゲームを製作する予定ということなので、これらを駆使して、しかけを考えていけばいいと思います。
- 夏休みの子供向け講座は今でも行っていますが、今後は、これらのツールを使った講座を行うということは可能であると思います。
- 夏休みの自由研究を行う場として、このセンターを利用してもらえるように、学校とうまく連携できないでしょうか。特に、今の子供さんは、ゲームとかインターネットに興味を持っているので、そこを考えた事業は効果も期待できると思います。
- 先ほど報告にありました新基本計画についてお聞きします。提示されている3本の柱は、そこに載るということで決まっているのですか。
- 現在、外部の方のご意見を聴きながら検討を行っている段階です。こちらに提示していますのは、あくまでも消費生活を担当している主管課としての考えであります。
- 区民、区にとって、こういう必要性があるという理念、目標があって、それを実現するためには何が必要かということになると思います。ここでいう連携というのは、あくまでも手段であり、何を目指しているかをはっきりさせないと、基本計画に載りにくいのではないですか。見通しはどうですか。
- ここでお示した方向性については、新基本計画に載ることで動いています。
- 基本の柱の部分については、現在の基本計画においても載っております。見直しをするというのは、その柱についてどこまで実現できたか、これまでのやり方でいいのかなどを検討委員会において、われわれ外部の委員が入って審議する予定になっています。
- それでは、当審議会としては、この3本の柱を想定した上で、実施計画、アクションプランに皆さんの意見を反映させるという考えでよろしいですか。
- はい。
- 3本の柱が基本計画に載るとなった場合、連携の相手先である教育委員会や福祉部局は、区の方針として連携をなささいといった一種の拘束を受けることになるのですか。
- 当然、そうなります。ただ、ここで載っているのは、あくまでも方向性なので、具体の実施計画においては、財源に限りがあることから、

必ずしも予算化されるわけではありませんが、計画事業として、ここに挙げているものについては推進していくということです。

→基本計画に載るに当たり、連携の相手先が拒否することにより、例えば、「早期の消費者教育の充実のため他の部局との連携強化」というような文言に変わることはありますか。

→これは、あくまでも、われわれ消費生活の分野での考えでありますので、相手方の考えによっては表現が変わることはあります。

→2の(2)の弁護士アドバイザー事業についてお聞きしますが、これは、相談員さんのみを対象としているのですか。それとも、区の行政職員も入っていますか。

→相談員さんのみを対象に行っています。

→日々の消費生活相談を受けていないとしても、担当の行政職員も、ある程度の知識を持っていたほうがいいのではないかと思います、このような質問をしました。

→基金で購入したモニター、DVD、パソコンの活用状況についてお聞きします。また、消費生活展の40周年記念事業を予定しているということですが、昨年、消費生活展に参加して思ったのは、高齢化も進み、少々マンネリ化しているということです。今回、記念事業ということで予算もついているので、大いに期待しています。

→大型モニターによるDVDの放映については、現在は、節電の関係で使用をひかえています。大震災前はホール利用者が休憩中に見ているといった状況がよくありました。また、パソコンについては昨年7月に導入し、サービスに関して、広報で周知するとともに図書館などにチラシを置き、利用の促進を図っています。爆発的な利用という状況ではありませんが、月に数件の利用で推移しています。

→前に言ったと思いますが、最新情報についてプリントアウトしてパソコンの横に置いてありますか。

→まだやっていません。

→最近の国の考えとして、最新情報は、まずホームページを通じて国民に知らせるというスタンスになっているので、今後はパソコンを使わないと情報にアクセスできないということを知ってもらうことと、本やパンフレットの紙媒体では間に合わないということを知ってもらうためにも、ぜひプリントアウトしたものを置いていただきたいです。今後の当審議会の方向としては、新基本計画の3本の柱のうち、特に(1)と(3)の部分に比重を置いていくこととなりますかね。(2)については従来から議論していますが、区全体に関わる部分であるため、消費者行政の担当部署だけではなかなか進まないという状況があ

ります。

(2) その他

→次回の開催はいつ頃になりますか。

→今の委員さんの任期が7月で満了するので、5月ぐらいで最後の会議を開催できればと考えています。

→ 了解しました。

**3 閉 会**

本日はこれで終了とします。ありがとうございました。