

## 杉並区（区職員によるコーディネート事務）

### 1 施設

名称：杉並区立消費者センター

所在地：東京都杉並区荻窪五丁目15番13号  
あんさんぶる荻窪3階

開設：昭和47年10月（平成16年4月移転）

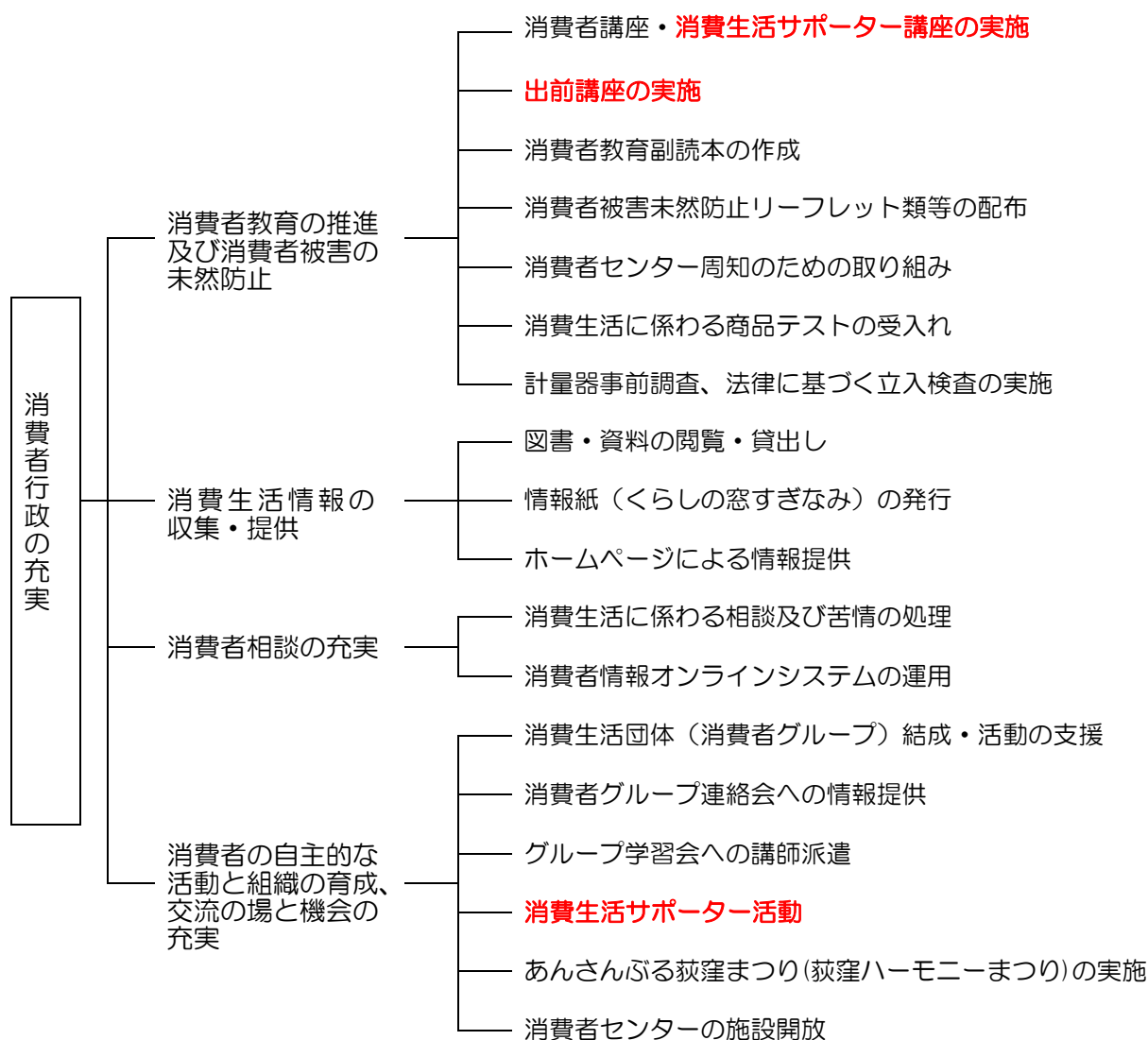


### 2 職員の構成（平成28年6月1日現在）

14名（常勤・再任用職員6名、嘱託員（啓発担当）2名、嘱託員（相談員）6名）

### 3 消費者行政施策体系図

杉並区立消費者センター（以下「センター」という。）は、区民の消費生活の安定及び向上を図るため、以下の施策に取り組んでいます。



## 4 消費生活サポーター

### (1) 設置目的

区や関係団体と協力し、消費者行政の推進及び消費生活に関する普及活動を行うため、要綱を定め、平成19年度から消費生活サポーター（以下「サポーター」という。）登録制度（申込み）を開始しました。

### (2) 主な登録資格

- ① 「消費生活サポーター講座」を修了した者
- ② 消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントのいずれかに該当する者
- ③ 消費者行政に3年間以上携わった者

### (3) 主な活動内容

- ① 区等と協力し、消費者教育の推進・消費生活に関する普及啓発活動を行うこと。  
例：出前講座、区主催事業への協力、区情報紙への作成協力
- ② ①に関する知識・技術の取得のため、区が主催する研修会に参加すること。



サポーターが作成したページ

### (4) 登録者数

57名（平成28年4月1日現在）

## (5) 消費生活サポーター講座（養成講座）


サポーターの養成を目的とする（連続）講座で、講座修了者は、区へ申込みをすると、サポーターとして登録されます。

平成19年度から平成27年度までの間で6回実施しており、平成28年度は講座開催を予定しています。



【講座の内容】 1回2時間、計13回。前半は、契約をはじめとする消費生活の知識を、後半は、伝える手法及び活動事例などを学びます。

# 消費者センターからのお知らせ




## 消費生活サポーター講座開催のお知らせ

**すぎなみ地域大学主催で消費生活サポーター講座を開催します。**

消費生活の基礎的な知識と伝える技術を学び、区と協力して地域で消費者被害の未然防止のための啓発活動を行う「消費生活サポーター」を育成する講座です。講座終了後、「消費生活サポーター」として登録すると、身の回りの人への注意喚起や消費者センターが実施する事業のPR及び運営協力、出前講座講師、消費者センターが実施する研修会などに参加できます。受講料が6,500円かかります。募集締切は10月12日（水）です。  
※消費生活サポーターは消費者からの相談業務に従事することはできません。

講座開催に関するお問い合わせ先：杉並区民生生活部協働推進課地域人材育成係 ☎（直通）3312-2381  
 日時、講座内容：全13回 水曜日 午前10時～正午

回	実施日	内 容	回	実施日	内 容
1	11月2日	消費者行政の現状 ～最近の消費者トラブルの傾向と消費者センターの役割～	7	12月21日	食品表示と循環型社会 ～新ルール、保存、食品ロス削減～
2	11月9日	消費者市民の役割と消費者教育 ～ともに学び、地域に広げる～	8	1月11日	弁護士がみた悪質商法の実態と消費者啓発の意義 ～詐欺的金融商品～
3	11月16日	消費者に関する法律の基礎知識① ～契約のルール、成立、取消～	9	1月18日	消費者教育の実際 ～伝える技術と手法～ 
4	11月30日	消費者に関する法律の基礎知識② ～クーリング・オフとクレジット～	10	1月25日	消費者教育の活動紹介 ～活動事例と講座の組み立て～
5	12月7日	通信端末・インターネットを賢く利用 ～トラブル事例と法規制～	11	2月1日	グループ学習① ～講座目標、事例、展開案の作成～ 
6	12月14日	くらしの製品事故とリコール情報 ～トラブル事例と法規制～	12	2月8日	グループ学習② ～講座内容の検討～
			13	2月22日	グループ別発表 ～発表、講評、交流会、今後の活動について～

※2月15日（水）にグループ発表に向けた自主学習のため、会場を確保しています。詳細は講座内で案内します。

区情報紙くらしの窓すぎなみ 2016年9月号より抜粋

## (6) サポーターによる任意団体の設置

平成20年からサポーター登録者が任意で団体を設置しています。

平成28年4月現在で、登録者57名のうち30名が団体に加入しています。

主に出席講座などの活動をしています。



## 5 区職員によるコーディネート事務

区職員は、サポーターの支援を行うことで、依頼元又は来場者(お客様)の要望が満たされるよう調整をしています。また、サポーターによる任意団体から要請があれば、団体の会議に出席し、情報提供、連絡調整、団体からの要望や相談に対応しています。

### <職員による主な事務>

- (1) 出前講座への支援
- (2) センター主催事業への調整
- (3) 新手法・新テーマへの支援
- (4) 自主活動への支援
- (5) サポーター研修の開催



### (1) 出前講座への支援

- ① 出前講座の申込みの受け付け及びサポーター（任意団体）への連絡
- ② センター、サポーター、申込団体（三者間）の事前打ち合わせの設定
- ③ 出前講座の練習等への出席  
新規コンテンツの作成、既存コンテンツのチェック、練習場所の確保、啓発物の準備、仕上がり確認
- ④ 出前講座への同行（センターのPR、質問者への対応）
- ⑤ 報告書作成のための反省会への参加

### (2) センター主催事業への調整

- ① センターのパネル展やセンターが行う祭りへの協力要請・調整
- ② センターが行う「消費生活サポーター研修」の企画運営や特別講演などへの協力要請

### (3) 新手法・新テーマへの支援

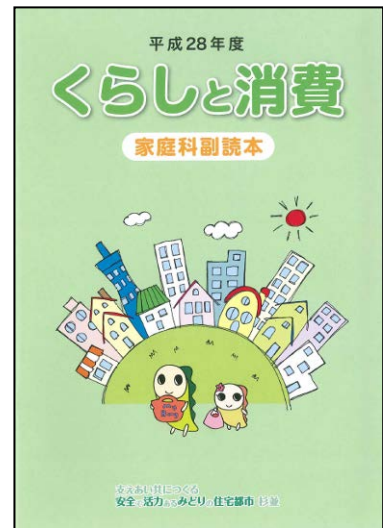
- ① 例：パネルシアター  
導入発案、新規コンテンツ作成、研修会の実施、発表の場の開拓
- ② 例：ワークショップ  
導入発案、新規コンテンツ作成  
デモンストレーション



- ③ 例：学校等での授業・講座の開催
- ・小学5年生向け副読本「くらしと消費」の利用に基づく授業計画の提案
  - ・契約、経済のしくみ、金銭教育などの講座実演

#### (4) 自主活動への支援

- ① 自主活動の企画  
センター発行の情報紙「くらしの窓」中のサポーターページの編集
- ② 活動の場の開拓  
サポーター任意団体とともに出前講座のPR及び資料の作成
- ③ 活動方法の提案・運営  
自主勉強会（輪読会）への参加



#### (5) サポーター研修の開催

消費生活サポーター活動の充実のため、年5回（1回2時間）程度実施しています。

法律改正、契約、1年間の消費生活問題の総括、消費生活の知識、啓発活動の技術取得などについて開催しています。



## 6 課題

出前講座の開催やサポーターとの連絡調整は、区で定める勤務日・勤務時間では対応できず、休日出勤・残業など職員に負担がかかっています。

また、専門性を有する事務となってきたため、職員によるところが大きく、後任が育っていない現状があります。

以上のような問題を解決していくことと、職員のスキルアップができる環境を整えていくことが今後の課題となっています。