

開会挨拶

実行委員長 吉野 晶

まず群馬県と消費者問題ということについて少し考えてみました。

1つ目に、皆さんも思い当たるかもしれませんが、この群馬県は福田康夫元総理大臣のお膝元です。福田康夫元総理大臣といいますと、消費者目線とか消費者市民社会といったような言葉が使われて、いろいろとこれからの日本の社会が、消費者が中心になった視点でできるのかということを示された方だったと思います。そして、消費者庁の創設に尽力されまして、きょうも審議官が来ていただいておりますけれども、消費者行政の礎を築かれた方というように思っております。



このような政治家の方もいらっしゃいますけれども、もう一つ、きょう、皆さんに御紹介したいのは、この群馬県で初めて適格消費者団体が生まれました。きょう、お手元の資料にもその適格消費者団体のパンフレットが入っておりますけれども、群馬県内で唯一であることはもちろんなのですが、北関東3県でも群馬が初めてということで、この活動には非常に期待をしております。

皆さんも御承知だと思いますけれども、適格消費者団体といいますのは、消費者被害が多数広がるかもしれないときに未然にそれを防止できるような活動ができるということで、この役割というのは大変大きなものがあると思っております。きょうお集まりいただいた皆さんと一緒に、協働して、そのNPO法人の消費者支援群馬ひまわりの会が適格消費者団体としての活動を広めていっていただくようにこれを期待したいと思います。

さて、今、お話ししたように、きょうのテーマは連携と協働ということでございます。最初に、今、御紹介しました適格消費者団体になったひまわりの会の中核的なメンバーであります舟木諒弁護士から基調講演をいただきます。その後、4つの団体からそれぞれの取り組みについて御報告をいただいた上で、皆さんと一緒に分散交流会をいたします。ここでの議論の世界につきましては、最後、皆様と共有させていただきたいと思っております。

このような形できょうは進みますので、これから私たちが連携、そして、協働を進めていく上で有意義な会となりますように、皆様、ぜひ御協力いただきまして、この大会を成功裏におさめたいと思います。どうぞ本日はよろしく願いいたします。

消費者庁 挨拶・報告

消費者庁審議官 東出 浩一

本日は、関東ブロックの「平成 29 年度 地方消費者フォーラム」に御参集をいただきまして、まことにありがとうございます。

このフォーラムですけれども、先ほど御紹介がありましたように、平成 22 年度からやっております。ただ、当時は地方消費者グループフォーラムという名前でやっております、おとしからだったと思いますけれども、グループというのを外して、グループでない方も参加していただけるようにということで地方消費者フォーラムという名前で開催しております。



このフォーラムの趣旨ですけれども、消費者問題を解決する、起こらないようにすることにつましましては、個々の消費者の方にいろいろ勉強していただいて賢くなっただいて自立の度合いを高めていただく。我々行政のほうで悪徳業者を取り締まるということも大事なのですが、地域での対応力を高めていくということのもまた必要なのだと思います。そのためには、地域で活動されている方々がどんどん活躍していくということのもあれなのですけれども、それぞれのグループの方はいろいろな着眼点、スタンスで活動されておりますので、その連携を図っていくということが、いろいろ問題が起こりがちな消費者問題については対応の効率が上がるのではないかとということでフォーラムというのを開催しております、このフォーラムをきっかけに、今まで知らなかったグループの方と接触をしていただいて、いろいろ協力ができる、連携できるということにつながればいいなということで開催しているものでございます。

先ほど聞きましたら、今年度のフォーラムの中できょうの参加者の方、一番多いということで大変関心をいただいておりますことに感謝しております。せっかく多数の方に御参集いただきましたので、少し消費者庁で何をやっているかというのを御紹介させていただきます。

消費者庁のほうの配付資料、平成 29 年度地方消費者フォーラム消費者庁配付資料一覧というものと白い厚い冊子と平成 29 年度地方消費者フォーラム消費者庁配付資料一覧（追加）、この差しかえということで薄目のものがあるのですけれども、あちこち飛んで恐縮ですけれども、この資料でかいつまんで御紹介をさせていただきます。

白い冊子の厚いほうの 1 ページ目に消費者庁の使命というのがございます。四角の箱が上のほうにありますけれども、消費者行政のかじ取り役として消費者が主役となった安心して安全で豊かに暮らすことができる社会を実現するというのが消費者庁の使命で、安心・安全のところですが、次のページを見ていただきますと「消費者安全・安心暮らし戦略 2017」、安心・安全ということでこういうことを重点的に取り組んでいこうということで戦略というのを毎年つくっております、この中で 3 つの柱が挙げられている。

右上のほうですけれども、「誰一人取り残されない」社会の実現というものに向けてやりましょうということで、地方消費者行政の強化、財産被害対策、生命身体の安心・安全に係る機能の強化をする。多様な消費への対応というのを大きな柱として消費者庁の行政というのを進めておる。今、ちょうど国会で予算の審議をやっているのですけれども、この戦略に基づきまして消費者庁の予算要求をしております。

4 ページ目に平成 30 年度消費者庁の予算概算要求の概要というのがございますけれども、これは要求ベースでありまして、今、国会で審議していただいている予算案のほうで査定が入りましたので、若干数字が違っております。消費者庁の平成 30 年度の予算ですけれども、一般会計が 119 億 3,000 万。6 ページのところは数字が少しずれておりますけれども、特別復興会計が 4 億 8,000 万ということになっておりまして、大分要求のところから比べて減っているように見えるのですが、昨年は徳島にオフィスを新しくつくりましたので、引っ越し費用とかその他もろもろ予算が追加になっている。それを除きますと、大体去年と同じぐらいの予算は確保できる、国会で認めていただければ確保できそうというような状況でございます。

次に、徳島のオフィスの体制ですけれども、飛んで恐縮ですが、薄いほうの冊子の最初のほうに徳島のオフィスの関係が出ております。3 ページをごらんいただきたいと思うのですけれども、表紙の次に、通しのページ番号で言うと右下に 1 ページと書いてあるページになるのですが、このオフィスですが、政府関係機関の地方移転というものの一環ということで、平成 28 年 9 月 1 日にまち・ひと・しごと創生本部という政府の機関が決定をしたというものに基づきまして新しくつくられたものです。

50 人ぐらいの人間がこのオフィスで働いているのですけれども、消費者庁の職員もいますし、あるいは国民生活センターの職員もいます。それだけではありませんで、徳島県庁の方、近隣の地方自治体の方、企業の方、学者の方に集まっていただいて、新しい消費者行政というのを模索していこうということできいろいろやっております。

1 ページ、真ん中の箱のところは 3 つありますけれども、1 番の理論的、先進的な調査研究。なかなか東京にいてはできないような理論面ですとか実証的な研究というのをやっていこうということになっております。実証的なというのは、徳島県庁の協力も得られまして、いろいろな調査をやるということにつきましても実際の住民の方にいろいろと御協力いただけるということですので、実証的な研究というものを進めておる。

2 番目の全国展開を見据えたモデルプロジェクトですけれども、こちらのほうも県庁の協力を得ながらいろいろなプロジェクトをやっているとして、徳島県で実際やってみて、効果が上がったものを全国展開していく。1 つには、高校生向けの消費者教育を徳島県の県下の高校全部でやっていただくということで進めておりまして、これがうまくいけば全国に広めていきたいなということでもくろんでおります。

3 番目のところは働き方改革。私ども、このオフィスに時々行くのですけれども、フリーアドレス、座る机が決まっていない、ペーパーレスとかです。座る机が決まっていないので

書類を置いておけないので、なるべく使わないで仕事をしていこうということで、いろいろ試行、試みをやっております。国民生活センターのほうもさらに相模原の事務所でいろいろ研究をしておりますけれども、その関西版といいますか、四国、徳島のほうでやる。県庁のほうに非常に特殊なものがありますので、相模原のほうではできないようなことをやる。

また厚いほうに戻っていただきまして、少し飛びまして 36 ページであります。地方消費者行政強化作戦というものが挙げてありますけれども、下のほうに当面の目標ということで 5 つの目標を挙げております。相談体制の空白地域の解消、相談体制の質の向上、適格消費者団体の空白地域の解消、消費者教育の推進、見守りネットワークの構築、この 5 つの目標を掲げて自治体のほうに御協力いただいているところなのですが、この中で一番最後の見守りネットワークの構築というところですが、法律上、消費者安全確保地域協議会となっておるのですが、この設置というのを今、進めておるところで、この関係では、きょうお集まりの皆様方にいろいろ御協力いただくことがあるかと思っておりますので、どうぞよろしくお願いをいたします。

駆け足になって恐縮ですが、次、また飛んでいただいて 52 ページぐらいを見ていただくと、消費者教育という関係が出てまいります。成年年齢の引き下げというのが具体的な課題になっておりますので、高校生ぐらいの教育、あるいは若年成年者の方の消費者教育というのが大事になるだろう。今、そこに力を入れておるところです。消費者庁のほうのサイトを見ていただきますと消費者教育ポータルサイトというのがありまして、ここに消費者教育でいろいろ教材を使えるようにアクセスできるように御紹介をすることになっております。

53 ページをごらんいただきますと、高校生向け消費者教育教材「社会への扉」というのを新しくつくっております、これで高校生向けの消費者教育を進めていこうということで、こちらのほうはサイトからダウンロードしていただけるものになっております。センターのほうでもいろいろ送らせていただいておりますので、ぜひ御活用いただければと思います。

駆け足になって恐縮ですが、このほかにもいろいろ消費者庁がやっておりますパンフレットその他、お配りしておりますが、時間の関係で一々御紹介はいたしません、時間のあるときにごらんいただければ幸いです。

説明のほうは以上にいたします。

きょうは「連携・協働を進めよう」というテーマのもとでの地方消費者フォーラムでございますので、この後、いろいろな報告がありまして交流活動というのが予定されておることですけれども、ぜひこの機会を御利用いただいて、皆様方の連携というもののきっかけとしていただければ幸いです。

きょうはどうぞよろしくお願いいたします。

群馬県挨拶

群馬県生活文化スポーツ部 部長 五十嵐 優子氏

皆様、おはようございます。御紹介いただきました群馬県生活文化スポーツ部長の五十嵐でございます。

本日、ここ群馬県におきまして、地方消費者フォーラムが盛大に開催されますことを心からお喜び申し上げます。

お集まりの皆様におかれましては、日ごろから消費生活の向上のため、格別の御協力を賜りまして、この場をおかりまして厚く御礼を申し上げます。

さて、平成 28 年度の群馬県内の消費生活センターに寄せられました相談件数は、1 万 7,000 件でございました。高齢者を狙った悪質な電話や訪問での販売、インターネットでのトラブルに関するものが多く、また、振り込め詐欺などの特殊詐欺による被害は年々増加しておりまして、消費者の皆様の不安が解消されない状況でございます。こうした中、県では被害の防止など、各種施策を推進しておりまして、消費者団体や事業者の皆様と国や県、市町村との連携を重視しております。

今回のフォーラムのテーマでございます「連携・協働を進めよう～消費者市民社会をみんなの手で～」。まさしく、これが消費生活の安定と向上につながることを考えております。今後ともさまざまな啓発活動を通じまして、消費者の皆様が知識の習得や情報の収集ができますよう、さらなる御支援をよろしくお願い申し上げます。

また、本日は関東ブロック各都県から大勢の皆様にお越しをいただいております。群馬県は世界遺産の富岡製糸場と絹産業遺産群、そして、昨年 10 月にユネスコの「世界の記憶」に登録をされました上野三碑など、歴史、文化遺産ですとか、今は寒くて行けないと思いますが、尾瀬や谷川岳などの豊かな自然、また、草津、伊香保温泉などを初めとします数々の名湯がございます。この機会にそういったところにも足を運んでいただければ幸いです。

結びに、各団体のますますの御発展と御参加の皆様の御健勝を祈念申し上げまして御挨拶とさせていただきます。

本日はどうぞよろしくお願いいたします。



基調報告

「適格消費者団体の活動と目指すもの、行政や消費者との連携のあり方」

消費者支援群馬ひまわりの会 理事 舟木 諒氏

ただいま御紹介いただきました舟木と申します。

基調報告というところで、何分、この若輩者でどうしようかなと思ったのですが、今、御紹介ありましたとおり、2月5日に適格消費者団体の認定を受けたというところで、その認定活動に携わったというところで、この役をいただいたと思います。



きょうは、適格消費者団体、それはそもそも何ぞや、どんなことができるのかというところから、もう一回振り返りながら、テーマであります連携・協働というところで、適格消費者団体との連携、また、市民それぞれの連携、行政との連携、そういったことで午後のメインイベントであります分散会の一つのきっかけ、考える題材になればと思っているところがあります。

さて、皆さん、適格消費者団体というのを御存じの方、どのくらいいらっしゃるか、挙手いただいてもよろしいですか。皆さん知っていられる。実は、きょう、後でも話しますが、普通の国民、26年度ぐらいに20%ぐらいしか知らないという団体なのです。ですので、きょう、そもそも基本的なところから話してしまうので、もう知っているよというところは御容赦いただければと思います。

さて、消費者被害の背景というところではありますが、復習になってしまうと思いますが、同種の被害が多数発生するケース、これが消費者被害の特徴と言われるわけがあります。悪質な事業者を例にとりますと、悪質な事業者はマニュアルとか不当な条項を使った契約書、これを一律に従業員に指導する。その結果、同じような被害が起きる。近時の特殊詐欺、そういったところでも近隣に受け子という者を配置しておいて、片っ端から電話をかけてひっかかった者を呼ぶというマニュアルのもと、やっていく。そういった被害が多数発生するというものであります。

2番目といたしまして、そもそも被害の認識がないという特徴があります。消費者被害の消費者庁が26年くらいですか。ごめんなさい、正確な数字はわかりませんが、推計というのをしていますが、その推計についても潜在的な被害というところをやっているわけでした、表に出た被害というものではない、むしろ潜在的な部分が多いというところが特徴であります。

3番目といたしましては、個々の消費者被害、この被害額が少ない場合、泣き寝入りする。弁護士を入れたり司法書士を入れるとそちらの金がかかるな、高額だな、そういうイメージがあるものでしょうから、いいやと、しょうがないというところで諦めてしまう、こういった問題もあるわけであります。

4番目として、二度、三度、昔は二次被害と言っていましたけれども、二度ではおさまら

ない、三度、四度、五度、六度。特に高齢者が多いのでしょうけれども、一度被害に遭うと本当にカモリストというのは多分存在するのでしょうね。いろいろな事業者がやってきます。最近では原野商法、多分皆さん、お聞きになったと思いますが、20年前ぐらいですか、原野を買った。その原野を高く売りませんかと言って新たなまた変な原野を買わされる。どういう形でやると本当は売りたいのに買ってしまうのかなというように思うのですけれども、そこに巧みな心理的なもの、分析があって、マニュアルがあって、多大な被害を受ける。本当にこれは今も三次、四次、私が知っているのはもう6業者というのがいました。途中からどれがどれだかわからなくなってくるという問題であります。

認知度というところですけども、これは28年の消費者意識調査のところで出ているのですが、今、成年年齢引き下げというところがテーマになっていますが、未成年取り消し権、これがあります。未成年者が契約をすると取り消すことができる、これを知っている方、70%。クーリング、これは高いのです。結構消費者庁とかも消費生活センターも、訪問販売クーリングオフ、マルチクーリングオフというところで広報した成果が結びついているのだと思いますが、90%ぐらい知っている。

次の不実告知、事実と異なることを告げて取り消すことができる。これを知っているのは50%というようになっていますが、多分これは質問が難しかったので知らないとなっているのだと思うのです。普通の人には、例えば勧誘されてだまされたと思えば、それは何かの詐欺だろうと多分思ってもらおうと思うので、この数字自体は確かかどうかかわからないのですけれども、4番目です。

事業者の損害賠償責任をどのような場合でも一切免除するなどの契約条項は無効となること。これは20%。皆さんは、適格消費者団体も知ってらっしゃいますし、消費者問題に日ごろから御尽力されていると思いますので知っていると思いますけれども、実際に一般国民とすれば、契約条項無効なのだというところ、まず素朴なところから入ってくる。要するに、契約書というのは書いてあれば、それは有効だ。これが多くの消費者、多くの一般の方の認識なのであります。したがって、どのような場合でも一切免除する、一切責任を負いません。実際問題、よく見ますね。一切責任を負いません、そんなものか、しょうがないなという場面であります。この数字から見ても、やはりそもそも被害の認識がないということはあるのかもしれないところと言えるのではないかと思います。

一方で、では、被害に遭ったと感じたときの対応であります、27年よりは減ったとはいえ、誰にも相談しない、これは依然40%近くいるというものであります。つまり、自分で対応するかどうかはまた別として、相談しにくい、どうしようかなというのがいまだある。

その下、少し見にくくて申しわけないのですけれども、誰に相談したかです。相談した方の内訳が書いてあります。多くは事業者、販売店ですとか相手方にそのままこれはおかしいのではないかとクレームを言う。こういう対応になるものでありまして、いわば法律専門家、弁護士、司法書士は2%ぐらい。消費生活センターに至っても7%ぐらい。この程度しか相談しないというところでもあります。

次のページですと、高齢者の消費生活相談件数という形でピックアップしました。先ほど五十嵐部長からは群馬県の消費生活相談、高齢者の消費被害相談、1万7,000件ですか。まだまだ増加の一途をたどっているという話ではありましたが、全体としてPIO-NET、先ほどの消費生活センターに相談された方の登録件数とすると若干は減っている。しかしながら、2012年以前から比べると高い水準での高齢者の被害というのがあるわけでありませう。

次の下のスライドですけれども、こちらは認知症等の高齢者。認知症等というのは、消費生活センターが十分判断できないなという判断で、医師の判断ではないですけれども、判断能力が不足しているなと思われた方の誰が相談したかというスライドであります。赤いところが本人以外ということです。青が御本人。これから見ると、御本人が相談、被害に遭った人が相談、まず被害に遭ったかどうかわかる。被害に遭った、相談しよう。消費生活センターに行こう。そして、自分で行こうということが限りなく少ないのだ。むしろ、周りの手助けがないと、そもそも本当に顕在化しない。こういった数値、事例が出ているわけでありませう。

さて、今の適格消費者団体の話の前に、そもそも消費者がどういう形が考えられるか、消費者単独でどういうことが考えられるかというのが次のスライドであります。例えば先ほど言った無効である、一切責任を負いませんという条項がありました。ある消費者Aは知っている。この条項は無効だ、これは事業者の設備に不良があるのだ、だから私は損害賠償しますと言って損害賠償をします。直接でもいいですし、弁護士、司法書士でもいいでしょう。損害賠償請求しました。そうすると、事業者はこれが無効であることぐらいは知っているわけですね。確かにうちの設備に不備がありました、損害賠償を払いましょう。払った。これが判決する、裁判でやっても何でもいいですけれども、払いました。こういうパターンがある。

ただ、消費者Aは、このBさん、Cさん、後で出てきますけれども、Bさん、CさんのかわりにBの損害も一緒だからやってあげるよということは現行法上できないのです。そうすると、今度、別の消費者Bさん、請求はしたい、無効であることは知っている。どうも納得がいかない。1人だと何か嫌だな、クレーマーと思われたくないな。少しぐらいの腰の痛みぐらい我慢しようとか、弁護士などはそんなとても頼めないというように思う。これで諦める。そうすると、そのまま本来払うべき損害賠償をしなくてもいいということになる。さらにCさん、請求はしたいけれども、契約書に書いてあるから諦めよう。こういった被害者が出てくるわけでありませう。

消費者個人の救済で、例えば消費者Aが、裁判所の判決でこの条項は無効ですと、無効であるから損害賠償責任があります、そして、契約条項は無効だから払いなさいという命令をした、理由中に書いてあったとしても、今の現行制度では同種被害の防止を図れない。つまり、事業者がその契約条項を改めるとAさんがかわりに言うことはできないのです。そうすると、Aさん、文句を言ってきたから返ししょう、対応しょう。でも、契約条項は変えませう、裁判所で無効だと言われても変えませうよということが平気でできてしまうわ

けです。そうすると、Bさん、Cさん、Dさん、Eさんも大多数の消費者、気づかない消費者が被害に遭っていく。この状態が続く。こういう問題があります。

そこで、では、差しとめ請求権というのをつくりましょうというところができただけであります。これは平成18年にできたのですけれども、事業者が今、申し上げたような不当条項を使っている、もしくは事実と反する勧誘を継続して行っている。こういう場合には、その行為そのものをとめましょう。こういうことをとめて新たな被害を防ぐという権利を持たせたわけであります。

2001年に消費者契約法ができて、2006年、適格消費者団体。この団体にその不当条項をとめる権利を設けたわけであります。その後、もともと消費者契約法だけだったのが特商法、景表法、あと今は食品表示法と徐々に対象行為は広がっております。

次のスライドは少し細かくなっていますが、どんな行為が差しとめ行為の対象となる行為というところを一覧で書いてあるわけであります。先ほどの事実と反するものとかが断定的な判断、株式が確実に上がりますよと常に言っているとか、今で言う投資マンション、東京のマンションは絶対値下がりしません、ずっと賃借できますというようなもの、こういったものがマニュアルとしてあり、現に継続するおそれがある場合には差しとめになるというものであります。この辺は細かいので御興味があれば後で見いただければと思います。

この差しとめ請求権の流れという形ですけれども、一般にはまず情報を受け、どうもこの条項はおかしい、無効ですからその行為をやめてくださいと言うわけであります。その訴えの提起の前に予告書面というのを送らなければいけない。予告書面を送ってから訴え提起がなされて一定の結論が出ればめでたし、めでたく不当な条項、不当条項が多分一番わかりやすいのですけれども、不当条項が是正されるということであります。

具体例というところで幾つか御紹介いたします。これは消費者機構日本が行った事例ですけれども、建築請負業者A社の契約書に、所在地の土地が購入できることと住宅ローンの借り入れが可能な場合に成立していきます。ただし、住宅ローン内定後に一方的に解約した場合には手数料を含む請負代金の10%を申し受けます。要するに違約金として請求しますよという条項がありました。

建築ですので、例えば群馬だと3,000~4,000万ぐらいですか。都内だと幾らするのかわからないですが、3,000~4,000万ぐらいの家を買いましょう。そうしたら10%で300万ぐらいですね。300~400万、本当に損害があるのか。消費者契約法では、解約したときに事業者が生じる平均的な損害を超える違約金条項は無効。平均的な損害しか取ってはいけませんよというのがあります。これは要するに違約金で商売をするなという理念であるわけですけれども、果たして本当に事業者の平均的な損害が300万、400万するのかというところであります。

これを消費者機構日本は、第1号ですか。適格消費者団体が申し入れてどうなったか。今は実費手数料の違約金、上限5万円。全然違いますね。今まで、書いてあるから300~400

万払えと言われて、そんな払えない、おかしいとなって、ではいいですよ、100万で、200万でと言った人が本当にいなかったかと思うと、多分いますね。そう考えると、恐ろしい規程があったなと思います。これが過去の被害救済を行うわけではないですけども、今後の被害をなくす。この契約条項は使えなくなるわけですから、そういった多大な大きな意味があるということでもあります。

具体例2、「はれのひ」があったのでレンタル業界も今は話題になっているでしょうけれども、これはキャンセルのほうです。キャンセル条項。これは消費者ネット広島の公表ですけども、貸し衣装業者Bが成人式の貸し衣装のレンタル契約についてキャンセル料を定めていました。予約日から利用日の4日前までの期間のキャンセル料を30%とします。先ほど言いました解約、平均的な損害の話なのですが、これは解約の時期に応じて、当然契約した直後だったら事業者も特に何もしていないです。また新たな消費者に同じ貸し衣装をレンタルすることができれば損害というのはほとんど発生しないわけであります。一方で、成人式の当日とか、そこでキャンセルされてもほかの人には売れない。そういう意味では解約の時期によって損害は違う。これは多分理解できる。

旅行約款とかで言うと皆さんもイメージしやすいのだと思うのですが、ところが、この会社は予約日から利用日、「はれのひ」でも出ましたが、1年前、下手したら2年前に成人式は予約するのです。やはりやめた、あちらの業者のほうがよかったと2年前の1カ月後にキャンセルしたら30%取られる。50万ぐらいするものが15万取られる。とんでもないですね。それをどうなったかという形で、1年前以前であればキャンセル料はかかりません。1年前から半年前までは10%、30%、50%、100%、少し%がふえているのではないかというのはありますけれども、4日前までは一緒なのです。3日前から前日までが多少ふえたというところになっているわけであります。これも条項が変わることによって大分予測可能性もできますし、消費者も言いやすい。要するに、書いてあるのだから、それはしょうがない、受け入れやすいというところでもあります。

具体例3であります。今度は自動車販売ですけども、これも全部キャンセル条項ばかり持ってきましたが、契約締結後に撤回を求めた場合、車両代金の30%を払う。これはネット北海道の公表事例ですけども、削除されました。これも契約車両、中古車でも30%は計算してもらって100万の30万ですからね。中古車、押さえておかないとほかに押さえられてしまうよ、とりあえず契約しておくと言って契約しました。家に帰りました。ネットで見た、ほかのこちらのほうが走行距離は少なくていいな。済みません、キャンセルします。はい、30万払ってください。とてもではないけれども、受け入れられないが、本当に契約条項に書いてあったら、果たして皆さん個人になって聞えるかという問題意識であります。

これらはいずれも差しとめ事例集というので消費者庁が発表しているものがあります。インターネットで簡単にとれます。これをぜひごらんになっていただければと思います。これは何かというと、同種被害の参考になるわけです。例えば同じ事業者、中古車業者、レンタル事業者、最初は請負業者ですか。というところで業界によっては標準約款がありますけ

れども、実際に標準約款もそうですし、差しどめされているという話になってくると最低限、この%にしろとか、この違約金条項は無効だ。特に消費生活センターとかも交渉、あつせんするのに言いやすいという場面になるわけであります。

専門家もこういったものを見ながら、これは少しおかしいなというところで対応している。この意味では、先輩の適格消費者団体がやっている活動、これが出てくると、ほかの団体、ほかの消費者に別の事業者だけではない、その業界全体の被害救済、被害防止という意味が出てくるわけであります。

このような適格消費者団体になるにはというところで、皆さん、ここであることは別に目指していないよというのがあるかもしれませんが、どういう形でなるのかというところだけ申し上げたいと思います。

スライドは正しいのですけれども、皆さんのお手元では14と書いてしましまして、数が数えられないというところで、今、2個団体が特定適格消費者団体といって、要するに消費者のかわりに被害を取り返すことができるものが新たにできたわけですが、正しくは16団体、今、17番目になったというところです。差しとめ請求権を行使することができます。何が特色かという、訴訟ができるということなのです。どんな消費者でも、権限がある、権限がないにかかわらず、任意にその条項はおかしいからやめてくださいとお客様センターに申し入れることは誰でもできるわけです。そうやって是正を求める、それは活動の一つとして皆さん個人でもできますし、どの消費者団体もできる。ただ、決裂したとき、要するに無視されたとき、それを訴訟でとめることができる、これが適格消費者団体の大きな権限になるわけであります。

このなるためにはというところで、スライドで言うと赤字を見てもらえばいいと思いますけれども、活動を相当期間継続して行っていること、おおむね2年程度行っているということが必要と言われております。

また、条項のこれがおかしい、勧誘が法律に触れているのだということを判断するために消費生活の専門家、消費生活相談員の方と法律の専門家、弁護士、司法書士、これらがともに内部にいないといけないというものがあるわけであります。

具体的にどのような活動をしていくかという、まず被害情報がないと何も動けないわけであります。この事業者がこんな違約金条項を使っている。請求された、困っている、解決したのだけれども、この条項はおかしいという情報があつて初めて動くことができるわけであります。この情報を受けて消費生活の専門家、法律専門家で、これは消費者契約法9条に反している、10条に反している、特商法に反しているというところを検討するわけであります。その検討結果を踏まえ、理事で構成するところで、理事会で決定して事業者に一定の行動の是正を求める、そういったことをするわけであります。

団体の構成の辺はもう細かいので興味があれば見ていただければと思います。

財政基盤として、特に何が必要、幾らと書いてあるわけではないですが、今の認定された団体を総じて見ると大体200万程度必要と考えられて言われています。これがひとり歩き

していった、200 万ないといけないのだというのも違うかなと思うので、あくまでも目安というか、今までの実績というところで御理解いただければと思います。

どちらにしても何かというと、要するに継続的に活動できるかというところが認定のポイントになるわけであります。そうすると、例えば印刷も刷れない、訴訟の印紙も張れない、そういった団体であれば、全くお金がなければ活動はできないですね。そういう意味で一定の収入が必要というところがあります。我々の団体の紹介を後でしますけれども、多くは生協連とかそういったところの事務室を間借りしてやって適格消費者団体を目指しているところが多い。実際になっているところもそういったところが多いと聞いております。

ポツ 3 だけ課題の点で言いたいので言っておきますけれども、例えば差しとめ請求権を訴訟で行いました。不当条項、先ほどの違約金条項、30%がなくなりました、上限 5 万円になりましたといったところで、別に誰かから報酬がもらえるわけでもないのです。どうもありがたいという誰かからお金がもらえるわけでもない。そうすると、あくまでも活動自体は全て基本的にはボランティアベースになってくる。果たして、ボランティアベースというものを前提にしてしまうと、人が確保できるのか。いずれ組織としては疲弊していくのではないか、こういったところが懸念なわけであります。

そのために財政基盤を確保するためには、今の会員からの会費、団体への寄附、あとは受託事業。例えば県とか多くの適格消費者団体が受託事業ということで県からの予算を受けながら一定の収入を得る。こういうところで何とか基盤を確保している。これが現状であります。

さて、次に行きますが、我が消費者支援群馬ひまわりの会の取り組みと課題というところだけお話しさせていただきたいと思います。

スライドに認定されましたという記事を書かせていただきました。北関東初。今、栃木の方もいらっしゃいますが、茨城の方もいらっしゃるのかもしれないですが、どうも群馬県とか北関東はなぜか互いに張り合うのです。ですから、群馬県初ではなく北関東初と書いてくれと、これがずっと言い続けてきて新聞記事にもなった。これは「桐生タイムス」のところですけども、ありました。もう一方は小さくて申しわけないのですが、日本消費者新聞にも 17 番目という形で 2 月 5 日、一番ホットなものであります。

お手元にリーフレット、ぐんまちゃんが出ているカラフルなものがありますので、本当に時間のない中でつくったので暫定版というところで恐縮なのですが、ぜひごらんになっていただいて、裏に会員になるにはと、こんなことを言っているのか少しあれなのですが、会員になるにはというところがあるので、御興味があれば捨てずに持って帰っていただければと思います。

ひまわりの会の概要ですけども、1982 年、これは多重債務者被害、多重債務の被害者の会、これの活動から始まったものであります。これは全国の適格消費者団体からしても、この母体が多重債務の救済団体だということ初です。そういう意味では、今までとは違った特色がある。もう一つ、本店が桐生にあります。群馬県の方はよくわかると思いますが、

県庁所在地ではないというのも初。これも2月5日に消費者庁に行ったときには、桐生は遠かったと言われながら、県庁ではないのは初ですねというところで、県庁ではない初、県庁ではない初というところをよく言われていましたので、そういった意味では地元密着がしやすい、もともとの活動をしやすいというところでもあります。

2008年に特定非営利活動法人になりました。

2014年に適格消費者団体を目指す活動を始めまして、9月から名称を群馬ひまわりに変えたわけであります。認定申請したのが2017年11月で、先ほど申し上げた2月に認定されましたので、足かけ4年、2年以上の活動が必要なのですけれども、4年かかりました。これはやはり情報が足りなかった。申し入れ件数がなかったという部分もそうですし、そんなに急いでもしょうがないねという形でじっくりじっくりやってきたというところでもあります。

会費のところはここに書いてあります。月500円、年3,000円、年1,000円。一口ですので、何口でも大丈夫ということだけは申し添えておきます。

理事会は今のところ2カ月に1回という形でやっております。恐らく訴訟になってくるとこれも改めなければいけない。要するに訴訟期日の関係では書面は常に理事会を通さなければいけませんので、これは開催をふやさなければいけないかもしれないというところでもあります。現状は2カ月に1回。

検討委員会、先ほど申し上げた専門家とか消費生活相談員と一緒にやってこの条項がおかしいとか申し入れ書の文案をつくっているわけですが、これを1カ月半に1回ぐらいやっています。先ほど実行委員長で御挨拶されました吉野晶弁護士が検討委員長という形で弁護士8名、司法書士7名、相談員4名でやっております。今は司法書士会の会議室をお借りして無料でやっている。手当てはゼロ円、交通費も出ないというところでもあります。

情報が結局、今のところは各専門委員、要するに弁護士、司法書士が扱った案件もしくは相談を受けた案件、依頼者の同意をとって、これはおかしいから申し出しようという、まさに自分たちのところに来る案件ですとか、消費生活センター、今、私がしているものとは違う目指す団体というところでリーフレットをつくりまして、それを見た方から情報提供を受けてというのが実例であります。

ホームページも一応できています。

申し入れ事例というところで1個だけ成果があったので御紹介しますけれども、一番最初に申し入れた事案が家庭教師の中途解約条項というものでした。この家庭教師協会、家庭教師の事業者は、入会、契約期間に応じて契約の単価を変える。これはよくあると思うのですが、契約単価を変える事例でして、例えば1年で契約すると40万9,500円、6カ月だと31万5,000円という形の契約をとっていたわけであります。これ自体は何の問題もない。問題は、中途解約したとき。1年契約で契約したのだけれども、6カ月でやめました。そうしたら、最初から6カ月の契約をしたということにしましょうということで、払ってもらった40万9,000円から31万5,000円を引いて残りの差額を返しましょうという条項を

設けていたわけであります。

ところが、特商法の法律では、もう違約金条項というのが決まっていまして、提供された既に実施した金額プラス5万円または1カ月分、これしか取ってはいけませんよというのが決まっているのです。今やっていた提供された役務の単価を要するにいじれば、今、言ったような1年で契約したのだけれども、実は6カ月だといじれば全然返さなくていい。これはNOVA事件でもあったのですけれども、それは許されないというように確立した解釈、判例であるわけです。そうすると、先ほどの条項は本来であれば計算すると23万8,000円しか取ってはいけないところを31万取っている、9万円ぐらい取っている。そういうところで無効ではないかというところであります。こんな細かい話は多分そう多くは知らないわけです。何かおかしいなと思うかもしれないけれども、このようなものかなと思ってしまう。

これは申し入れをしました。違約条項の是正、契約書を破棄してください。そうしたらと、契約条項を変えましたよということがあります。差しとめ請求というのは何ができるかという、現に消費者被害が行われている、もしくは行うおそれがある場合に契約書の廃棄ですとか除去、あとは必要な措置を求めることができる。先ほど消費者機構日本では従業員を教育しろ、こういったところがありましたけれども、そういった措置を設けることができるというところであります。

そういう意味で契約書を破棄しろということが言えるわけです。実際破棄されたかどうかというのは、実を言うとその後の回答がなかったのでわからないのですが、一応是正しましたよという回答がありました。これが第1号というところで大きな成果があったわけがあります。これは適格消費者団体になる前ですので、要するに単純に申し入れたら事業者が応じてくれたという事例であります。

そのほか、プリカカードの払い戻し期間が2年間というのは短いのではないかと、先ほどの中古車販売店だと一律10万円の違約金条項、これはおかしいのではないかと。冠婚葬祭業の中途解約条項が高過ぎるのではないかと。学校法人では授業料、入学金はさておいて授業料を返金しないと言っているのはおかしいのではないかと。探偵業は解決しますと、安心解決、これは本来できない優良誤認ではないかと、景表法です。あと学習塾では合格率100%、これも優良誤認ではないかと。こういった申し入れをしてきたわけであります。

多くは無視です。それはそうですねと言ったらあれなのですけれども、そもそも一見して変な条項、プリカカードとかはやってくれましたが、どこの団体かもわからない、そもそも、おまえら何ぞやというところからいきなり是正しろと言われて、はい、わかりましたと言ったら最初から使っていないのだと思います。そういう意味では無視、回答を促しても何で回答するのですかと、回答しなくてはいけませんかとと言われて終わる。これが目指す団体の課題だったわけであります。

めでたく2月5日になりました。まだ別に特に訴訟とか具体的な申し入れをしているわけではないのでそのままアップデートせずに今の課題という形で申し上げますが、まず情

報が不足しているというところがあります。今の状態では関与している弁護士、司法書士が聞いた、気づいた情報、これがほぼメインになっているわけです。そうすると、弁護士、司法書士に来るのは先ほどありましたように2%です。そんな被害情報では多くの被害情報は全然集まってこない、もっと抜本的なものが集まってこないという課題があるわけであります。

適格消費者団体になりますと、例えばPIO-NETに照会することができる、団体として消費生活センターに照会することができるというようにされています。ただ、これは具体的に例えばA事業者の被害情報を下さいという形で事業者Aの被害情報と特定しなくてはいけないのです。そうすると、そもそも事業者Aがこんな被害を起こしているのだというのを知らなければ、およそAの被害情報を下さいとは言えません。そういう意味では、情報の探知、どうするのかというのが課題になるわけであります。

今般、先輩適格消費者団体が何をしているかというところ、消費生活センター、県とか市とか、そういったところと覚書という形で締結して、個人情報や隠した状態、マスキングした状態でこういう被害があります、こういう条項、契約条項が使われていて被害情報がありますという形での覚書を締結しての情報提供、こういったもので実際にはしているというように聞いております。私も2月5日の報告を受けて早速覚書案を打診しに行きました。今、県のほうで多分見ていただいて、これではだめなのかどうなのかというところになっているのだと思います。その後、各市町村にいきなり電話をかけて行くと思いますので、もしここで参加されている方がいらっしゃれば、ぜひともそういう覚書案が来たら無視しないで、ぜひ締結に向けて尽力いただければと思います。こういう課題であります。

財政面の不足。こればかり言うと金をせびりに来たような感じなのでここでとどめておきますが、実際に今は会費収入しかないというところで困っているところであります。

人の確保です。今は何とか吉野委員長の恐らく人徳なのでしょうけれども、誰も文句を言わず一生懸命議論しています。これがいつまで続くか、もう嫌だよと、何でボランティアで、しかも会費を払ってやるのだというところにひょっとしたら気づいてしまうと、これが消費者被害になっているかもしれないですが、気づいてしまうと人をどうやって確保するのかというところが課題になるわけであります。

連携というところで群馬県のホームページが、皆さんのところでは適格消費者団体はありませんがという、まだ資料をつくった段階では認定されていなかったのですが、スライドが細かくて申しわけないのですが、全国で17番目となる、認定され情報提供を呼びかけていますという形で群馬県のホームページに早速直していただきました。我がひまわりの会のホームページはまだ直ってなくて県のほうが早いというところであります。

本日のメインの連携のあり方。今までの雑然とした話で申しわけなかったのですが、連携のあり方というところで私の整理が正しいかどうかは置いておいて、行政と適格消費者団体の違いについて考えてみました。

将来の被害防止というのは、今までで言えば行政の役割であったわけであります。その意

味では、民間の適格消費者団体がその不当条項をやめろ、その勧誘をやめろ、何なら契約書を破棄しろといったことを言えるというのは、行政の一部を代替している、かわりにやっているという部分で、近いと言えば近いものであります。しかし、立入検査、帳票の検査、従業員への質問、要するに事業者に行って、まず帳票を出してくれ、どうなっているのだ。こういうことが出れば、実を言うと平均的損害、事業者に本当に損害が出ているのかというのは、帳票を見るわけですから確認できてしまうのです。しかし、訴訟でもなかなかそんなものは文書の提出でも出てこない。事業秘密だ、企業秘密だと出てこない。適格消費者団体であってもこんな従業員の質問とか、立入検査などはできないわけです。そういう意味では、行政とは大きな権限の差があります。

次に業務停止等の権限であります。ジャパンライフが消費者庁から四度の命令が出たというのが近時のニュースであります。禁止行為などいろいろな違反行為について業務停止といったことができます。一方で、適格消費者団体は先ほど申し上げたとおり、一部の契約条項を差しとめろと言っているだけです。業務をやめろとは言えないわけです。契約条項さえ変えれば、その訴訟後でもとにかくやめる必要はない、事業者はずっと続けられるというものでして、要するに活動範囲というのは実は限られているというものが言いたいことであります。

もう一点言っておきますと、例えば景表法とかですけれども、過去に違法な表示をした。そうしたら、行政であれば関係なく、今、改まってもこういう景表法違反がありましたよと言えるわけです。しかし、適格消費者団体の場合には現に行い、または行うおそれがある場合なので、直した場合、これを裁判所が認めてくれるかという疑問符が出てくるわけがあります。これはクロレラ判決、勧誘のほうでしたけれども、チラシをもう配りません、新たなものにしましたと言ったら、このチラシを配って勧誘するおそれがないと言われて請求としては棄却されているというところからも、過去に行っていた事業者が改めてしまえば、もうそこで適格消費者団体の申し入れはできなくなってしまうかのような部分で難しい点があるというところは申し上げております。

一方で、柔軟性、迅速性という面から見ると、行政の方がいるので言いづらいのですけれども、昨年度の特商法関係の指導とすると一桁台、処分が0～1件ぐらい、これは群馬県ではこういうような形で聞いております。間違っていたらごめんなさい。

やはり権限が大きいものですから、しょっちゅう行く、安易に行くということはなかなか二の足を踏む、これはやむを得ないのかな。一方で、適格消費者団体、これは消費者目線の活動はできますから、そういう意味では柔軟な対応、これは大きくできるでしょうということでもあります。

情報という意味では、行政はもちろん〇、一番あるでしょう。しかし、後でも申し上げますが、縦割りの弊害。やはりまだあると私は思うのです。実際に課が変わればわからない。職員同士でわからないというところはどうしても出てくるのではないかな。適格消費者団体となれば、先ほどの覚書などで対象の情報収集はできるでしょうけれども、やはり集まりづ

らい。現に一般の人には適格消費者団体というのは知らないというところがありますから難しい。

さらに、人、情報、△という形にさせていただきましたが、被害回復実務・裁判実務については不足しているでしょう。あと群馬県では、今、消費生活課が振り込め詐欺のほうの対応も文化スポーツ部も対応することになっているので、そういう幅広い食品も全部ということになると、もっと人がいてもいいな。これは多分予算の問題なのでしょうけれども、もっといっぱいいてもいいなというように外からは見ているわけであります。

専門家、適格消費者団体の場合には、裁判実務や回復実務ですとか、裁判のやり方、そういった専門家がいますけれども、やはりボランティアベースなのでマンパワーが不足しているという課題があります。

これらの枠組みがいろいろありますけれども、今までの枠組み、要するに行政だとか適消の情報だ情報だと言っても、被害に気がつかない人、誰にも相談しない人、これはどこに埋もれるのか。どうやっても反映できないです。消費生活センターに相談しなければ PIO-NET に登録されない。PIO-NET にある情報を下さいと言っている適格消費者団体であれば、PIO-NET の情報がほぼですから、もしくは覚書を締結しても消費生活センターに集まった情報の一部をもらえるだけですから、およそ限られてくる。特に高齢者、ふえ続けている高齢者の消費者被害、周りの気づきがなければ判明できない。これは恐らく成年年齢を引き下げたときの 18、19 の方にも、周りが結局 18、19 の相談で間違ったアドバイスをするということもありますので、同じように潜在化、埋もれてしまうというところがあります。そのために、消費者被害撲滅のためには連携が必要なのだというところ、これをやはり再確認しなくてはならないところだと思います。

先ほど五十嵐部長がおっしゃっていた被害見守り提携というのを群馬県ではやっています。現在、11 事業者と提携して、何かというと訪問とか見て、どうも異常だぞといったときに何かちゃんと生活できているかなとか、変な布団がいっぱいあるなど、そういうものに気づけば、そういった情報を消費生活センターに寄せましょうというところで提携しているわけであります。

そういったところがあって、実際に振り込み被害の防止、振り込め詐欺の被害を防止したという事例が報告されていますが、事業者へのフォローなどが課題。これは何かというと、事業者が何かおかしいですよと情報提供しました。おかしいですねと言って現地調査して、どうもおかしいから介護だったら介護支援、クーリングオフだったらクーリングオフ、もしくは消費者問題だったらそういった対応をしました。どうなりましたかというフィードバックをなかなかどうしていいのかわからない状況。そうすると、自分が提供した情報はどう生かされたのかというのがわからないと、やはりとまっていつてしまいますね。結局、一方通行になっていくと、では、自分のものは役に立ったのか、役に立たなかったのかもわからないというところ、これがあるわけであります。

これは別の会合のときに民生委員さんから伺ったのですけれども、同じことをおっしゃ

っていました。民生委員さんで、独居で、今、ひとり暮らしを回りますね。そのリストで回っていて、どうもおかしい、おかしいぞと言いました。わかりましたと言ってやったのだけれども、どうなったのかの情報がないから、その後、どうフォローしていったのかかわからない。どうも事業者は来ていないようだけれども、その後、どういう形になったのか、どういうことをやればいいのかということがわからない。これがまさに課題なのだと思います。

連携の重要性、今の地域包括、厚労省のほうですか。厚労省のほうでは地域包括ケアとかそういったところでも同じような連携、連携と言っているわけです。民生委員や近隣の方、これが気づいている。これは高齢者のほうですけれども、気づいた、発見して、通報して、いろいろなところが連携していきましようといったものをやっている。先ほど適格消費者団体も行政もマル・バツで表記しましたが、何が言いたかったかというところ、どこかに任せれば全部オーケーだということはおよそないよということが言いたかったのです。弁護士もそうです。介護福祉士もそうですし、ヘルパーさんもそう、事業者もそう、皆さん、それぞれ専門があって、皆さん、それぞれ限界があるというところをやはりまず認識したところから始まるのがいいのではないかとこのところであります。

先ほど東出審議官のほうのお話でも出ましたが、消費者安全確保地域協議会、見守りネットというところ、これができ上がっております。これも同じような形で情報共有していきましょう。この消費生活協力団体とか協力委員とか、弁護士とか消費生活団体とか、こういうものが入るのですけれども、こういった形で高齢者等の被害情報を連携してフォローしていきましようという仕組みが実はもうつくられているわけであります。

しかし、現状、私の認識で大変失礼なことを言うて申しわけないのですが、消費者問題、これは起きた問題の解決しかしていないと思います。来ました詐欺被害、これを振り込め詐欺、凍結して回復した、おしまい。では、二次被害、三次被害はどうするのかというところ。その後、例えば高齢者の課に引き継いで、もしくはケアマネに引き継いで、社会福祉協議会に引き継いで、日常自立支援とかそういったところにつなげているのかというところ、多分ノーだと思うのです。高齢者問題は一方で介護、身体介護の中心になっています。

請求書が来ると、これはとある成年後見をやってらっしゃる法律専門家ではない方からの質問であったのですけれども、成年後見をやっています。請求書が来たら、やはりどうやって払おう、お金がないのだけれどもとか、生保なのにどうやって払おう。生活保護だったらそもそも払う必要もないのではないか、破産とかも考えてもいいのではないかとか、そもそもその請求が正しいのかといったところ、請求書が来たら払おうという発想は多いわけです。そういう意味では、高齢者問題という将来の身体介護中心、この連携も今のところ微妙というように私は思っているわけであります。

そういう意味では、消費者被害に一度遭った方、特に高齢者であれば適切な財産管理ができないという可能性があるわけですから、成年後見制度、補佐、補助、こういった利用を考える、そういったところにつなげる、これが必要なのではないかと考えております。

そういったところで、次に被害に遭ったときにすぐ動くことができますし、実際にきめ細やかなサービス、ネットワークという形が実現していくのだろう。生活支援をするほう、これも財産被害の可能性があるのですから、もし高齢者問題に携わっている方であれば、生命・身体だけではなくて財産被害を防ぐ見守り、こちらにもぜひ意識を持っていただく、これが必要になるのではないかと思います。

では、連携を進めるために何が必要か。連携、連携と、私も実は後でいろいろな取り組みが出て、これを楽しみに勉強して行きたいと思うのですが、連携、連携はもう本当にずっと前から言われているところです。しかし、弁護士会、連携に入っているかというところ、入っている記憶が全くないです。そういう意味では、言葉だけではやはり難しいのだ。それぞれ完全ではないというところをまずやりましょう。

繰り返しになりますが、そこで、その連携にはまず枠組みを設定しなければいけないのではないか。先ほどの見守りネット、地域協議会を設置してもらいたい、ぜひそういうように思っているわけであります。群馬県でもまだ1個ありません。これをぜひつくる、まず枠組みをつくる。これは枠組みをつくると何が起ころかというところ、先ほどの個人情報何かというと、法律の例外があれば個人情報を提供できる、そういった場面が出てくるわけです。これの法律の根拠になるわけであります。仮にこれがなくても、本来であれば身体・生命の安全を守るために個人情報を利用すること、その本人の同意がなくてもできるというのがあるのですけれども、どうもやはりそこだと抵抗がある。そうすると、情報がないと結局連携などは絶対できないと思いますので、では、この地域協議会、そういった法律の枠組みをまずつくりましょう。つくれば形から入るところも1つ重要なのではないか。今はないわけですから、これをつくるような活動を皆さんでやっていっていききたい。私も含め、やっていきたいというところを思っているわけであります。

次に、枠組みを担う人。枠組みをつくりましたというのはよくありますね。これで担う人がいないと動かない。同時に動かない。人がいなければ何もならないわけであります。適格消費者団体認定になりましたが、これも吉野委員長と同じ事務所にいらっしゃった樋口弁護士が一人でつくるのだといきなり言い始めて音頭を取った。こういう一人の音頭を取ってようやくできる。音頭を取る人をいかにつくるかというところであると思います。

新潟の多分紹介がありますが、新潟県では消費生活サポーターがすごい多いという形が出ていますが、そのサポーターの養成、そして、さらに継続的な支援、そういったノウハウをつくる、養成するには、やはり専門家である適格消費者団体、こういったものを使えるのではないか。先ほどの受託事業に結びつくわけですが、こういったところでそれぞれの専門性を生かせる部分が出るのではないかと思います。

③、これは今までと目線が違って、今度、3月10日に適格消費者団体のシンポジウムを高崎市労使会館で行います。宣伝とともにですが、ぜひいらしていただきたいのですけれども、ここでも今、お願いをしようと思っているのが、例えば商工会連合会とか商工会議所、こういった事業者団体です。こういう団体にも消費生活、消費者活動、これが重要なのだという

ところ、協力してやるのだというところの土壌、そういったものをつくっていく活動をしないで
はならないのではないかと考えています。

これは、多くの事業者はやはり法を遵守する意識を有していると思います。一部の悪質な
事業者によって、健全な事業者であってもどうも白い目で見られる。例えば「はれのひ」が
たたかれた。そうしたら、恐らくレンタル事業者皆さん、気まずい思いが出たと思います。
そういうところからすると、むしろ悪質事業者を排除していく。これは健全な市場に絶対大
事だということで、相互理解、むしろ連携のパートナーになっていくのだということが
言えるのだと思います。従業員、これも消費者ですし、そういった意識を持っていた事業
者がふえればふえるほど、そもそも被害情報などをつくる事業者はなくなっていきますし、
一方で、同じようなマンパワーの問題で大きな課題になる。そういう意味では、連携に事業
者団体というところもどう巻き込むかということもぜひいろいろなお知恵をいただきたい
と思っているわけであります。

ちょうど時間になりましたので、私の拙い報告でしたが、終わらせていただきます。御清
聴ありがとうございました。

行政・団体からの取組実践報告

「それゆけ！まえばし出前講座～悪質商法に気をつけよう～(寸劇)」

前橋市消費生活啓発員の会





行政・団体からの取組実践報告

「新潟県における高齢者等見守りネットワーク構築の取組」

新潟県県民生活・環境部 消費者行政課 取引・表示係 坂野 理津子氏

皆様、こんにちは。新潟県消費者行政課の坂野と申します。

本日は「新潟県における高齢者等見守りネットワーク構築の取組」ということで、新潟県の消費者安全確保地域協議会の取り組みを御報告させていただきます。

内容は、大きく分けて2つ。市町村支援の取り組みと県の協議会の設置についてです。

まずは市町村支援の取り組みから御説明いたします。

新潟県では30の市町村がありますが、現在、協議会を設置している市町村はごらんの4つの市と1つの村になります。消費者庁では、強化作戦において、人口5万人以上の全ての市、町に協議会を設置することを目標として掲げておりますが、新潟県はこれを受けまして、高齢化率の高い町村部も含めて、全ての市町村で設置することを目標としております。新しい総合計画「にいがた未来創造プラン」の中でも36年度までに全ての市町村で設置することを目標といたしました。

県の市町村支援ですが、27年度から実施しておりまして、市町村の状況を把握するために、まずはアンケート調査を行いました。それに基づいて、訪問により聞き取り調査を行い、この結果を踏まえて地域包括支援センターと連携しているところに包括支援センターと一緒に集まっていただき、意見交換会を行いました。28年度は、これに加えて見守りハンドブックの作成と地域包括支援センターへのアンケート調査を行っております。

市町村支援として何ができるのか。手探りで進めてきた2年間でしたが、この取り組みを通して気づいた点、気をつけた点を御紹介いたします。

1つ目は、窓口の強化が重要ということで、相談を受けて情報を発信するという窓口の機能がしっかりしていないと、協議会を設置してもその後の運営が難しいということから、特に相談を受けるといふ部分は県の消費生活センターに支援をしていただくことにしました。

2つ目は、市町村の実情を十分に把握すること。

3つ目は、学習会等で機運醸成ということですが、構成員の方々にスムーズに御賛同いただくため、民生委員さんや地域包括支援センターの方々と一緒に学習会や意見交換会を開催して、見守りの必要性や気づきのポイントを学んでから趣旨説明を行って協議会を設置するという市町村に提案しています。

4つ目は、見守りネットワークのイメージやメリットを明確に提示ということですが、次のスライドで御紹介します。

5つ目は、ハードルを上げ過ぎず、情報共有のネットワークからスタートということで進めております。



これが実際に市町村に示してきたイメージ図で、黄色い吹き出し部分がメリットになります。メリットとしては、個人情報の共有が可能になること、組織をつくることで継続的な取り組みが可能になることが挙げられます。

また、市町村を訪問して福祉担当課の方ともお話しさせていただいたのですけれども、その中で地域包括支援センターが消費者トラブルの解決まで行っていた市がありました。消費生活センターにつなぐことで包括支援センターの負担の軽減になるということも1つのメリットと考えています。

今年度の市町村支援としては、ごらんのとおりです。簡単に御紹介していきます。

学習会等の開催です。実際には適格消費者団体を目指しております消費生活ネットワーク新潟さんに委託して、開催のお手伝いをいただいております。先ほども少し触れていただいたのですけれども、新潟県消費生活サポーターは現在 236 名いまして、この学習会の中でも寸劇を行ったりして活躍していただいております。

こちらは市町村の情報紙の作成支援として行っているもので、毎月1回、メールと紙媒体で情報を発信しているものです。

県センターによる窓口支援ですが、研修の一環として、県の相談員による出張情報交換を今年度から実施したり、相談の共同処理というものを行っております。

次に、見守りハンドブックの作成です。気づきのポイントを掲載したり、相談窓口へつなぐためのつなぐシートの様式例を掲載しました。

地域包括支援センターへのアンケート調査です。この調査の結果から、地域で発生している情報を積極的に発信することを消費生活センターに期待していることがわかりました。このことから、情報発信をする仕組みづくりをということで市町村に呼びかけをしております。

「気づいて！つないで！見守ろう！」という情報紙の発行をしています。これは県内の協議会設置関連情報を市町村と関係機関にメールで配信しているものです。昨年9月から配信を始めまして、月に1回のペースで発行をしています。

最後に、意見交換会の開催です。これは昨年11月に佐渡市が初めて協議会を設置したときの様子です。このほかにも先週、県の高齢福祉保健課主催の会議に参加しまして、地域包括支援センターや見守り協定団体の方にこの協議会の趣旨を説明して協力依頼を行ったりしております。

市町村の取り組み例として、佐渡市の事例を御紹介いたします。

活動内容としては、島内で発生しているトラブル情報を郵便局や包括、宅配事業者と100を超える構成員の事業所にファクスで情報提供しているほか、電話に張るタイプの注意喚起ステッカーを作成しまして、民生委員さんを通じて高齢者に配布するというような活動を行っております。佐渡市は、この12月にさらにここに10事業者追加しまして、民生委員児童委員協議会やヤクルト販売、あとセコムとかが構成員に加わっております。

次に、県の協議会の設置についてです。県の協議会は12月21日に設置したばかりです。

個人情報扱った見守りを行うのではなく、市町村支援に関する検討、協議をする場として位置づけております。

設置の経緯と構成メンバーです。平成 25 年度から弁護士さんの呼びかけによって始まった意見交換会というものを実施しておりました。ここに、日ごろから連携している消費生活ネットワーク新潟の構成メンバーと県の社会福祉協議会を加えましてこのたびのメンバーといたしました。

今年度に入って県内市町村において協議会設置に向けた取り組みが進み始めたこと、県として今後一層の対応が求められることから、10 月に県の協議会の設置の方針を決定いたしまして、関係機関に趣旨説明を行いました。日ごろから連携していた団体であったので、皆様からは速やかに同意していただきました。

第 1 回の協議会を 1 月 29 日に開催いたしました。内容としては、協議会設置市町村から事例発表をしていただいたり、県の協議会の今後の取り組み案について協議いたしました。全ての市町村に傍聴可能としたところ、約半数以上の市町村から御参加いただきました。今後、年 2 回程度の協議会を開催していく予定としております。これからも市町村や関係機関の皆様とより一層連携、協力しながら、高齢者の消費者被害防止に取り組んでまいりたいと考えております。

最後に、この協議会でも上映しました今までの軌跡をまとめた映像を作成しましたので、ごらんください。

(映像上映)

○新潟県県民生活・環境部消費者行政課坂野氏 以上で新潟県の報告を終わります。御清聴、ありがとうございました。

行政・団体からの取組実践報告

「消費者行政活性化シンポジウムの取組」

消費者行政充実ネットちば 事務局長 拝師 徳彦氏、幹事 佐久間 実氏

消費者行政充実ネットちば拝師事務局長 皆さん、こんにちは。消費者行政充実ネットちばの事務局長の拝師と申します。

それから、一緒に報告をいたします。

消費者行政充実ネットちば佐久間幹事 幹事の佐久間です。よろしくお願いいたします。

消費者行政充実ネットちば拝師事務局長 よろしくお願いします。

まず消費者行政充実ネットちばというグループなのですが、2008年に立ち上がったグループでして、県内の消費者団体17団体で構成されております。県下の消費者行政の充実・強化等を目的として活動しています。

特に力を入れてきたのは、地域の力、住民の声を合わせて行政のほうに届けることで行政を充実させていくということで、単なる要望を出すだけというよりは住民と一緒にやるというコンセプトでやってきました。

そういう地域連携ということが1つのキーワードで活動してきたのですが、その中で市町村シンポというのがきょうのメインの表題で出していただきましたが、市町村シンポ。実はそういう市町村シンポなどでできた関係性を利用してリコールのキャンペーンであるとか、訪問販売お断りステッカーの配布運動等もやっていますので、後半、佐久間さんのほうからリコールキャンペーンと訪問販売お断りステッカーの話、前半の市町村シンポについて、私のほうから報告をさせていただきます。

まず、市町村シンポのほうなのですが、小さくて恐縮なのですが、要するに個別の市町村に、ネットちばのほうで行ってシンポジウムを開催するというものでして、この間、県内12カ所で、ネットちば主催でやってきて、あと千葉県は50カ所ぐらい市町村があるのですが、ネットちばだけでやり切れないので弁護士会のほうにも協力をお願いして、弁護士会のほうでも行って3つぐらいやってきているということになります。

この市町村シンポの一番のポイントは、我々が声かけをしてやるのですが、実際の中身の協議等は我々だけではなくて地元のいろいろな団体にかかわっていただいて実行委員会をつくってもらう。その実行委員会がやるという形式をとるということです。

実行委員会の構成メンバー、ここにいろいろ例えばということで挙げてありますけれども、町内会連合会とか老人会とか防犯組合、地域包括支援センターとか、教育委員会とか社協とか、先ほどのお話にあった見守りのネットワーク等をイメージしていただけるとわかると思うのですが、消費者被害に関係のありそうな団体に来ていただいて実行委員会という形でやる。そのときに必ず行政のほうから声かけをしていただいていますので、我々、じ



かに町内会長さんとか知っているわけではないので、まずは行政のほうにお願いに行って、こういうシンポジウムをやりましょうということをお願いをし、行政のほうからこういう方々に声かけをしていただいて、各団体から1人ずつ出してもらって実行委員会を結成するという形でやっています。

大体1つのシンポをやるのに地元で4～5回は実行委員会を開催して、その中で地元の消費者被害を防ぐにはどうすればいいかということを議論してもらいます。それを提言という形で取りまとめて、大体首長さんに当日出てもらうのですけれども、市長さんに住民の方から提言を読み上げて手渡すことをやっているということになります。

メリットとしては、やはり地元のいろいろな団体、ふだん消費者問題とか消費者被害に関心がないところが関心を持って意識を高めてもらう。それがまた地域のネットワーク、先ほどの地域協議会のようなものをつくるきっかけにもなっている。意外と消費生活センターは知られていないので、そういうものの周知にもなる。あと行政担当者の方もすごく意識が高まるし、首長さんも住民の方からそういうように消費者問題をちゃんとやってよと言われると消費者行政もかなり充実してくるということになります。

提言としては、例えばということで、これは富里の場合ですけれども、3番目のところにあるように、行政内の連携とか関係機関の連携みたいなことを挙げたり、たまたま福祉系のネットワークづくりの時期と重なって、そちらとタイアップしてやろうかみたいなことで提言を出したというケースもあります。

具体的な成果として、これをきっかけにセンターをつくりましたというところとか、富里とか船橋などではこれをきっかけに地域協議会を立ち上げたということですので、ぜひ地域協議会をつくるきっかけとしてこういうシンポジウムを考えていただけるといいかなと思います。

あと我々、シンポをやって終わりということではなくて、あくまでシンポはその先、いろいろな地域で消費者問題に取り組んでいただくためのきっかけというように捉えていますので、提言がちゃんとその後、実行されているかどうかも含めて、その地域をフォローして、場合によってはまた地元と意見交換するみたいなこともやっております。

シンポジウムを通じて感じていることということなのですけれども、やはり地域には地域のために活動するいろいろな団体があります。ふだんは消費者問題に余り関心がないのだけれども、実はおたくの地元でこんな消費者被害が起きていて大変なことになっています。みんなで何とかしないと行政任せだけでは守り切れませんよというような話をするとかなり関心を持ってくれて、では、みんなで今まである資源を使ってどうしましょうかという議論をしてくれるので、非常にその辺、日本の民度が高いということを感じます。それによって非常に効果のあるシンポジウム、その後の取り組みにつながっている。行政側がそこに関与してくれることで、そういうまとまりみたいなものが地域でできてきますので、ぜひ参考にしていただければと思います。

後半は、いろいろなつながりができた上で、例えば協議会もできているのですけれども、

それにとどまらず、また我々のほうでいろいろ仕掛けてみてやってきた取り組みについて、佐久間さんのほうから紹介していただきます。

それでは、続きまして、リコールキャンペーン、訪問販売お断りステッカーの配布運動について報告させていただきます。お手元の資料は 52 ページになります。

まずリコールキャンペーンなのですけれども、リコールと聞くと車が結構イメージとして強いと思うのですが、リコールというとやはり欠陥製品を生産者が公表して、製品を一旦回収して無料で修理すること、これがリコールになっておりますが、市民生活の安全を確保するという上では、リコール情報をきちんとキャッチをして、リコール製品の回収を行っていくということがとても大切になっております。

ただ、現状はどうかというと、リコール制度の存在であつたりとか、あと内容の理解、なかなか進んでいることはなく、リコール製品の回収も不十分。リコールは防げる事故が防げていないという状況があると思います。そこで行ったことですが、地域と協力をしてリコール製品の回収を行うことでリコール製品の回収率をアップする。それとともに、地域住民にリコール制度についての識見を広めるとともに、地域ぐるみで製品安全の問題に取り組むことの重要性を周知するというのが今回のリコールキャンペーンの目的となっております。

ここでポイントになるのは、やはり地域と協力をするということが非常にポイントになると思いますし、新聞とかで告知とかあってもなかなか理解が進まないという状況もありますので、ここをどう地域の方に認識してもらうか、理解してもらうかということでこのキャンペーンを行っております。

具体的にどうしたのかというのがこちらの内容になっておりまして、対象地域、対象層の選定、あとリコール対象商品の絞り込み、一覧表を作成しております。その後で地域への協力を依頼、アンケート形式によるリコール製品の有無のチェック、最後にアンケート結果の集計という形で進めております。

具体的にどういうところでやったのかというのがこの図になっています。大まかに4つに分けておりますけれども、一番上が千葉県生協連と書いてありますけれども、こちらのところは子育てリラックス館というところをコープみらいさんのほうで委託を受けておりますので、千葉県生協連を通じて子育てリラックス館でお願いをしたという形です。その下が東金市、その下が船橋市、その下が南房総市ということで、こちらの4つのところで行いました。

まず詳細ですけれども、子育てリラックス館、これが千葉市内に5カ所あるのですが、ここは未就学前の子供とその親が交流、相談をする場所になっています。千葉市が生協等に業務委託と書いてありますけれども、こちらのところはコープみらいさんのほうに委託をして運営をしているという形になっております。

ここでは子供に関連する製品、32 品目に絞りまして、ここでアンケートを配布して回収

をして、お母さんたちに見てもらったという形です。ここはアンケートの回収率が非常に高く、**97%**ということで、やはり最初は置いておいたみたいなのですけれども、置いておくだけだとなかなかアンケートに答えていただけないので、スタッフの方が来館者の方を回っていただいてアンケートを書いていただいたという形です。対象の製品があると答えた方は**106名**、リコールの手続をとった方は**10名**となっています。

アンケートを見たのですけれども、隣のベビーカーが出ていると思うのですが、リコールになっていることを初めて知ったという方が結構アンケートで書かれておりましたので、やはり認識をきちんとしていただかないと、というところと、ベビーカーですと欠陥があって例えばお子さん、赤ちゃんがけがをしてしまったという大変な事故になってしまいますので、ここは広げていく必要があるのだなと感じております。

次が老人福祉センターということで、ここは船橋市にあるところです。船橋市というと、最近余りテレビに出ていませんけれども、ふなっしーが有名ですが、こちらのところで暖房機器中心に家電製品**22品目**に絞って行いました。老人福祉センターという形なので、年配の方が中心という形で、施設でカラオケをやっているようなのですけれども、そのカラオケをやる前に説明をして配付をしたという形で、結構参加された方は驚いた感じもされていたようですが、ここではアンケートの回収率**28.8%**ということで、アンケートを配るときに家にこれはもしかしたらあるかもしれないということで持ち帰った方が多かったようで、それが回収率の低かったという要因になっております。ただ、リコールの手続をとった方は**3名**いらっしゃいますので、このところでも成果としては上がっていると認識しております。

続きまして、長寿会で、こちらは東金市というところで行って、ここも暖房機器を中心に家電製品**22品目**に絞ったという形です。こちらのところは長寿会というところがあって、そちらの組織を通じて全会員の方に配布をしていただいて1カ月後に回収をしたという形です。ここは東金市の消費者行政の担当者と我々ネットちばと説明をさせていただいて協力をしていただいたという形で、回収率は**58.9%**で、リコールの手続をとった方は**10名**いらっしゃったという形です。

最後に上区老人会ということで、南房総市という千葉県の下のほうですけれども、こちらのところ、対象は高齢者の方が中心です。これはステッキがちょうど出ていると思うのですけれども、ステッキとか暖房機器を中心に**20品目**に絞ったという形です。ここは戸別訪問を行って、我々、ネットちばの者と同伴をして戸別訪問を行って回収したという形です。ステッキもけがのおそれが非常に高い商品なので、こちらについても認識を広げる必要があるかなというところで、アンケートの回収率は**49%**、対象製品があると答えた方は**3名**いらっしゃったという形です。

こういった取り組みを通して、**2017年度**、製品安全対策優良企業表彰の特別賞のほうを受賞させていただきました。ありがとうございました。こちらのところは経済産業省が行っている製品安全対策優良企業表彰という形になっておりますけれども、これは製品安全に

対する積極的な取り組みを行っている企業に送られている賞ということだそうです。ほかで受賞されている企業さんでは、優良賞でパナソニック株式会社さんとか、あと同じ特別賞で株式会社セブン&アイ・ホールディングスさんが受賞されているという形です。

続きまして、訪問販売お断りステッカーの配布運動ということで、これはアンケート調査も一緒に行ったという形になっております。内容としては、全国消費者行政ウォッチねっとが作成しているステッカー、ちょうど右に出ていると思うのですがけれども、こちらのところを配布して、配布をただけではなくて効果を検証したといった取り組みになっております。ここでもやはり地域と協力をするということが大きなポイントになっていて、先ほど弁護士先生のほうで報告があったシンポジウムを開催した地域を中心にこちらに協力をしていただきながら実施したという形です。

次のところで、こちらのところは 68 世帯に配布をしたステッカーのところですが、68 世帯のところではインターホンとか面談をして配布をして、それで回覧板も含めて配布をしていただいたという形です。

続きまして、それだけで終わらずに 1 年後に同じ地区を戸別訪問してアンケート調査を実施したということで、効果があったとする人が 40 名いらっしゃったということです。

続きまして、こちらは大網白里市での訪問販売お断りステッカーのアンケート調査になっております。こちらのところは一番下に張った後で訪問販売が減ったと答えた人が 25 人いらっしゃったということで、やはり行ってこちらをきちんとお話をして配布することによって効果が上がるものだというところを認識しております。今後も含めて、シンポジウムなどを通して地域と連携して活動を行っていきたいと思っております。

これで消費者行政充実ネットちばの報告を終わります。御清聴ありがとうございました。

行政・団体からの取組実践報告

「東京都多摩市における地域と連携した見守り活動の取組について」

多摩市消費生活センター センター長 有田 慶一氏

それでは、皆様、こんにちは。ただいま御紹介にあずかりました東京都の多摩市消費生活センターより参りました有田と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

皆様、お手元の資料では、青い冊子の 61 ページから。済みません、しょっぱなから日付を間違えてしまって、お手元の資料、平成 29 年となっていておりましたが、平成 30 年に直していただきまして、多摩市での見守り活動の取組みについてかいつまんで御説明をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

まず、本日お話しさせていただく内容としましては、多摩市の御紹介と多摩市での消費生活相談の概要についてお話しさせていただきます。続いて、多摩市の見守り活動についてということで、福祉部門との連携とそれ以外の取組みの経過と課題についてお話をさせていただき、最後に東京都のほうで都内の各自治体の取組みをまとめたものをつくっていただいていますので、そちらの御紹介をさせていただきます。

まず初めに、多摩市の御紹介をさせていただきます。

多摩市は東京都の南西部、多摩ニュータウンというところに位置しておりまして、市の人口 14 万 8,000 人の 3 分の 2、面積では約 60%がこの多摩ニュータウンに位置しております。

そして、多摩ニュータウンの一斉入居などに伴う高齢化が急速に進んでおりまして、平成元年のときは 5.21%だった高齢化率が平成 29 年度には 27.04%まで進んでおります。ただ、そればかりではなくて、元気な御高齢の方が多いというのが特徴でして、健康寿命では東京都の 23 区 26 市を合わせた中で男性が第 3 位、女性が第 1 位。平均寿命では男性が第 2 位、女性が第 3 位という形で、非常に元気な活力のある御高齢の方が多いというのが特徴です。

また、ニュータウンというとすごい団地がいっぱい立ち並んだ無機質な光景を御想像されるかと思うのですが、市民 1 人当たりの一律の公園の面積が都内 26 市で第 1 位となっておりまして、緑の多い環境であるというのも特徴です。また、諸事情により画像は載せられていないのですが、サンリオピューロランドというテーマパークがございまして、ハローキティに会える町としても売り出しております。

続いて、多摩市の消費生活相談について御説明させていただきます。年間の相談件数は、ここ数年、大体 800 件から 1,000 件ぐらいの間で前後しております。その中で相談件数、年齢別で割ってみますと、やはり 60 歳代以上の方からの相談が非常に多く寄せられています。昨年度は全相談 888 件のうち 355 件を 60 歳以上の方から御相談を寄せられておりまして、40%ぐらいを占めております。東京都さん全体での平均が 30%ぐらいですので、やはり東京都と比較しても、多摩市では御高齢の方からの相談が多いという傾向がございま



す。そういった状況のもとで、高齢者の方の被害をいかに防ぐかというところが全国的な課題となっているのは皆様の御承知のとおりかと思います。

では、こうした状況で、やはり消費生活センター単独でそういった消費者被害、全て防ぐというのはかなり難しいことですので、ほかの部署ですとか機関にも協力をしてもらって消費者被害防止に向けた取り組みを広げていく必要がございます。特に福祉部門というのはやはり自治体とかの中でも忙しいところなので、話をしに行っても今は忙しくてなかなか手が回らないのだというようなことを言われてしまいます。なので、協力に当たって特に抵抗感を与えないように、下記のような段階を経て連携を図るようにいたしました。

まず最初に、消費生活センターの存在を知ってもらうということ。あとは相談に該当しそうな事例があった場合、消費生活センターにその方をつないでもらうということが第2段階となります。最終的には事例の共有などを通じて被害防止に向けた連携をとるところが目標となるかと思います。

また、高齢者の見守りといった福祉部門以外との連携としましては、下記のようなものを実施しております。やはりまず昨今、この間も報道でありました「はれのひ」のレンタルの貸し衣装の被害があるのです。多摩市でも実は3件ほどありました。3件ともみんな来年度以降の予約を既にしてお金を振り込んでしまったというようなケースだったのです。なので、お隣の八王子市さんはもっとお膝元だったので大変だったのですけれども、そういった中では、やはり若者向けでも被害の防止をするために取り組みをしていくということで、まずは出前講座をやっております。

1つ目としましては、中学校の家庭科の契約を扱う単元のときに私どもの相談員が学校にお邪魔をして解説を行うというものがあります。

2つ目は、これも市内にある大妻女子大という大学で福祉を学ばれている学生さんに対して、高齢者の相談事例ですとか、あるいは高齢者の相談の特徴などをまた私たちの相談員がお話をさせていただいております。

3点目としましては、多摩市内にある都立桜の丘学園という特別支援学校、昔で言う養護学校、そちらに通われている知的障害をお持ちの方に対して、やはり相談員がお邪魔をして、契約の仕組みですとか、クーリングオフの方法などについて解説を行っております。

あとはお手元の資料にはないのですが、4つ目としましては、多摩南部成年後見センターといいまして、東京との多摩地区の5市が共同設立をした成年後見事務を行う一般社団法人ががございます。こちらにお伺いをしまして、成年後見の事務を行う方を対象に消費者被害の実態ですとか、その対応についてお話をさせていただいております。

あと直接、こちらは消費者被害とは関係ないのですが、毎年12月の頭に実施しております消費生活展に近隣の小学校4校から、環境や身の回りの生活に関する調べ学習について出展をさせていただいております。

話が脇道にそれてしまうのですが、この教育機関の連携について、多摩市では2050年の大人づくりというのを合い言葉に、全市を挙げてESD、持続発展教育というものの推進に

力を入れております。そして、消費生活センターでもその取り組みの一端を担っているというところですよ。

ESD とは、環境や貧困、人権、平和、開発といったさまざまな課題を自分の問題として捉え、特にみずからの身近なテーマから、それらの解決につながる新たな価値観や行動を生み出すこと。そして、それによって持続可能な社会を創造することを目指す学習や活動となっております。

小学校などでは多摩市に多摩川という川が流れているのですが、その多摩川の上流の青梅市さんというところの学校とテレビ会議、大きな 50 インチのモニターで、テレビでつないで、あとは多摩川の今度は下流のほうの東京都大田区、羽田空港のほうの学校さんとそれぞれ 3 校で、テレビでつないで、川の様子、上流のほうはどうでとか、私たちのところはどうか、下流のほうはどうでといったようなことを話し合ったり、あるいは海外の学校などと交流をしたりというような活動を行っております。

済みません、前置きが長くなってしまいましたが、本題のほうに入ります。

多摩市では、福祉部門が主導する形で見守りネットワークを立ち上げました。その要綱、ルールの中に消費者被害の防止と救済に関することという文言を入れていただいて、これをもって消費者安全法に基づく安全確保地域協議会として位置づける形をとっております。大体これが今、全国で 66 自治体ぐらいあるようです。ただ、この規定については、福祉部門のほうで追加を入れてもらったというのが正直なところでして、実際にこの協議会を開いて何か具体的な取り組みがされたというわけではありませんでした。

また、それとは別に協力事業者との見守り活動というのも実施しております。こちらは民間事業者さんに地域の一員として見守り活動に加わっていただきまして、声がけですとか住民の変化やトラブルなどを早期に発見してもらって、その後の支援につなげるということです。当初、実は多摩市ではこの協定、存在していなかった。近隣の自治体さんのほうが先に締結されていたのです。なぜこれができたかという、各生協さんのほうから、うちのトップの首長の市長のほうに申し入れという働きかけをしていただきまして、それによって無事に多摩市でもこういった協定、事業者さんと締結をすることができました。

このように多摩市では福祉部門がルールを制定して制度構築をしたのですが、なかなか実際の取り組みが着手できていないような状態でした。そこで、福祉の部門の担当者に、そちらに負担にならないように何か消費生活センターのほうで手伝えることはないかということをお打診しましたところ、ようやく昨年 9 月に、見守りネットワークよりかは参加者が実務者よりもワンランク落とした多摩市の地域課題会議というものを開催することになって、そちらのほうに参加をすることができました。

こちらのスライドが今、申した多摩市の見守りネットワークである地域ケア推進会議と地域課題会議の位置づけをあらわした図となっております。

地域ケア推進会議、いわゆる見守りネットワークと呼ばれるものですが、そちらは政策形成を意識したすごいトップ会談的なものであるのに対して、こちらの地域課題会議につき

ましては、地域包括支援センターですとか社会福祉協議会、訪問介護事業者さんなどが参加をして、高齢者が安心して暮らせるまちづくりを目指すために、今あるサービス、手持ちのサービスはどうやって適用していけばいいかということを考える、かなり実務者協議的な場でした。内容としては大分福祉寄りな話だったので、私などはほぼ門外漢のような立場だったのですが、参加していただいた皆さんに、消費生活センターというところがあって、何かあったときに連絡してもいいのだということ認知していただく効果はあったように思います。

あと、こちらもお手元の資料にはないのですが、もう一つの取り組みとしまして、地域包括支援センターを個別に訪問いたしました。こちらの画面にありますのが、多摩市に6カ所ある地域包括支援センターの一つ、多摩市の中部地域包括支援センターです。こちらは団地の中の一角に地域包括支援センターと高齢者の見守り相談窓口を併設するという形を採用しておりまして、地域に密着した見守りの拠点として運営をされております。そこに行って実際に見守りの担当者の方に対して相談員が出前講座を行ったりですとか、被害防止のいろいろなリーフレット等を置かせていただいております。

以上、これまでの経過をまとめると、まず地域包括支援センターなどを個別訪問するとともに、先ほどの地域課題会議ですとか地域包括支援センターの全体会議などに参加をしまして、相談の事例の紹介ですとか顔を売りに行って消費生活センターというところがありますよということをお話しさせていただきました。

ただ、各地域包括支援センターで行われている支援が必要な特定の人を想定した個別のケース会議、要は何丁目の誰々さんのところ、少し危ないよみたいなのところの話し合いについてはまだ参加ができていないので、こちらについては今後の課題となっております。ただ、いずれにしても、個別に連絡を取り合って、既成事実として連携を深めていく。何かあったときは連絡してもらい、その対応の結果はちゃんと地域包括支援センターなどにフィードバックをするということを行って連携を深めていくことが被害防止に向けた取り組みの近道になるのではないかなと考えております。

以上、これまでの取り組みをまとめますと、今、消費者庁さんを初め国が進めている安全確保地域協議会見守りネットワークの構築というのは、表の左側にあります市町村の区域全体での取りまとめ会議的なものが想定されているかと思います。多摩市の見守りネットワークのルールでも、その参加メンバーについては行政のほか、警察署長ですとか医師会、弁護士会など、かなりオールスター的なメンバーで構成されています。ただ、その集まりですとどうしても規模が多くなって大がかりになってしまっていて、砕けた言い方をすると仰々しくなってしまうということは否定ができません。

実際に先ほど言った2丁目の何とかさんが危ないよというような話は、特定のそういった個人を想定した情報のやりとりというのは、もっと小規模の地域包括支援センター単位でピンポイントで行われるので、なかなかそういった全体のトップ会談などではやりにくいというところが正直言ってあるかもしれません。ただ、もちろん、こういった全体的なル

ールを規定しておけば、この法令が活動の後ろ盾となりますので安心して連携を進めることができるようになります。ただ、そうした規定がない場合でも、先ほど申したような既成事実としての個別なつながりを強くしていくことで結果的に被害の未然防止につながれると思います。やはり大事なのは被害を防ぐことなので、その協議会を立ち上げるということが目的ではないので、そこははき違えないで我々も進めていかなければいけないと常に自戒をしているところです。

最後に、東京都では、これまでに申し上げたような取り組みをまとめて冊子にして配付しております。消費者行政を所掌する生活文化局さんのほうでは「高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワーク取組事例集」ということで、これはどちらかというと行政サイドのお話なのですが、もう一方の福祉保健局さんというところでは「高齢者の見守りガイドブック」というのを作成しています。お手元の資料のほうは第2版となっているのですが、この資料を出した後にはちょうど第3版というのが新しくできて私たちの市町村のほうに届いたのです。皆様お一人お一人に配る分はさすがにないのですけれども、東京都のウェブサイトなどには掲載されていまして、こちらのピンクのほうは住民の皆さん向けというようなテーマになっておりますので、こういう観点で行政に働きかければいいのだなというような視点で御参照していただけるかと思います。

以上、取りとめもなく御説明をさせていただきましたが、何かありましたら御遠慮なく多摩市消費生活センターの有田までお問い合わせいただければと思います。

御清聴ありがとうございました。

分散会交流 発表

(グループ 3、グループ 17、グループ 22、グループ 29)

○グループ 3

3 グループでお話をした内容をお伝えしたいと思います。

まず構成メンバーなのですが、コープぐんまさん、パルシステムさん、企業の方と、あとは消費生活の啓発員をされている方と暮らしの会のメンバーの方、そして、私、消費生活センターの相談員でお話ししました。

その中で、企業さんが見守りのために取り組んでらっしゃることを大体は知っていたのですが、とても営利に関係なくされている姿をきょう初めてわかって、すごく頼もしいなと思いました。私は日々消費生活の相談を受けてはいるのですが、被害の未然防止がなかなかできなくて、困ってしまったけれども、どうにかしてというところで少しはお力になれるのですが、なかなかそれができていない。しかし、企業の方はそれをしようと思っ前向きに思っらっしゃるということがわかったので、連携、今までできていなかった部分があるので、ぜひ進めたいなと思いました。

そして、私にできることは何だということなのですが、なかなかこれが難しい。第一歩として、きょうは皆さんの活動を知ることができたので、まずそこに第一歩を踏み出せばよいなと思っています。企業さんの方も、これは消火器が高過ぎるだろうという被害を知っても、企業さんの立場からそれは変ですよと言うことができないという実態があるということをお聞きしたので、そういうときにぜひ消費生活センターに言っていいただければ、私たちはお力になれるなと思いました。

そして、暮らしの会の方、実は大泉町はあったのですが、後継者不足でなくなってしまったのです。だけれども、きょう参加してくださった方に聞くと、地域の方に対する思いがとても強くて、アンテナが高くていらっしゃるから、そういう人たちに見守っていただけると、この人は被害に遭っているかもしれないというアンテナがすごく高い方なのだなと感じたので、ぜひそういう方にもお声がけしていただいてこちらでできること、第一歩として進めればよいなと思いました。

そして、今回、お菓子を提供していただいて、とてもおいしかったです。

こんな拙い発表ですが、以上で終わりにさせていただきます。

○グループ 17

これからきょうのグループ内で話し合った内容を1人で寸劇をしたいと思いますので。冗談です。寸劇のほうをグループの中でも、おもしろおかしく消費者被害の犯罪とかあいつたものを人に伝えるためにどういった形が一番いいのかという工夫とか、人に伝えるのはすごい大切で一番難しいことかなと思うのですけれども、一つ一つ今回お話を聞きましたいろいろな団体のところで、そこで得意な連携方法とか情報共有方法とかというのがさ

まざまある中で、まず自分たちでできる最大限の消費者被害をふやさないような情報連携を共有できる方法というのを話し合いました。

情報共有のいかにほか団体と連携して幅広く広めることができるのかという内容と、あとは消費者被害撲滅キャンペーンなどというのを一斉に、1カ所だけでなく各メディアから注意喚起を行って、その強化月間ではないですけども、そういったことをやっていくのが必要なのではないかという話が出ました。

あと1つ、埼玉県のほうでつくられたという、聞いてもらっていいですか。

○「このインターホンには、悪質な勧誘の被害防止のため、会話内容も録音します。初めに会社名とお名前をお話してください。」

というのを、インターホンの横につけて、そういう悪質訪問販売ではないですけども、そういう犯罪者が来たときに、これ1つで結構犯罪防止につながるような、こういったものを作成している県も埼玉県であったりしてしまっていて、こういったものをいかにどうやって広めていけるかというところもいろいろな団体と連携して、これを無料で配布したりとかというのをやっているということです。

群馬なども自分は生協なのですけども、こういったものを使ったりして自分たちがかわっていくお年寄りとかというところで、いかに悲しい思いをしないでとか、無駄にお金を取られたりとかということがないようなところを考えていく必要があると思います。

最後に、連携とか協働というところより、まず自分自身、何ができるかというところも話し合われました。まずは自分の親にうその電話、詐欺の電話をまねてかけてみて、オレオレ詐欺でやってみて、万が一振り込まれたらラッキーということ。もし警察に言われたら、ごめん、私だったとかという内容で行ってみたいと思います。

あとはテレビなどで今やっています秘密の合い言葉を家族間で決めておいて、何かもしあったらこういうものを聞いてとかというのをやっていく必要があると思います。

あとパルシステム、生協として地域に根差して安心・安全な商品と、あとコープさんとか地域のところでお年寄りが話を聞いてもらえるような関係性が各団体、一番大切だと思いますので、そういったところをつくり上げていければと思いますので、よろしくお願いします。長くなって済みません。よろしくお願いします。

○22 グループ

参加メンバーは群馬県と山梨県と栃木県と茨城県のメンバーで話し合いを行いました。

3点ほど報告させていただきたいと思います。

1つは、適格消費者団体の現状ということでの御報告でございますけれども、ひまわりの会が今回誕生したというようなことでございますが、各県のところもいろいろな努力をされているというような御報告でございました。山梨のところでも取り組みも進んできておりますし、栃木は来年の2月にはぜひ適格消費者団体を誕生させるというような決意も語られ

ました一方で、茨城のところがなかなか難しいのだというような率直なお話がありましたので、一言で言いますと弁護士会のリーダーシップが問題であるという御指摘がありましたので、これは多分そうではないのかなと思いますけれども、弁護士先生の皆さん、ぜひそういう意味で頑張っていただきたいなと思っております。

それと次のテーマですけれども、消費者安全地域協議会の進め方や設立の仕方についてのテーマでの話し合いにもなりました。今、各市で消費者安全地域協議会づくりが進んでいるのですが、やはりつくっただけでは意味がない。つくって、例えば年に1回、一堂に集まってというレベルではなくて、実質、どういう機能を果たすのかというようなところがポイントになるだろうということでの話し合いでございました。

そのために、各地域の消費者団体が今の高齢化と活動の継続性が問われている時代になっておりますので、地域の消費者団体が地域協議会の中の生活協力員というような形で協力していくようなことがきちんとできるように力をつけていかなければいけないのかなというようなことでの、要するに消費者団体の現状の問題点についての悩みも語られたというところでございます。

そして、最後に連携のあり方ということでのテーマでございましたけれども、消費者庁の来年度予算の話が出まして、さまざまな交付金、補助金等の減額だとかといったことが想定されていることについての率直な懸念が各団体から出されたということでもあります。あわせまして、各行政の担当者のやる気というようなところもポイントになるのかなと思った次第でございます。

率直な感想も含めて述べさせていただきました。どうもありがとうございました。

○29 グループ

3グループよりある程度大まかな報告があったかと思います。似たような話になってしまっているのですが、私たちのグループで、きょうの基調講演を踏まえ、本当に参考になった。ただ、団体も組織もボランティアの方々もこんなに消費者被害、警鐘を鳴らして発信しているような状況で、なぜ少なくならないのか。

私たちのグループというか私なのですが、私の友人の母親が振り込め詐欺に2日間にわたって被害に遭いまして、850万の被害に遭った方がおられます。息子が株の投資に失敗した。このままで行くと刑罰の対象になるから、会社としては助けてくださいと、今から担当の者を行かせますので、すぐに現金を用意してくださいと2日間にわたって850万円の被害に遭ってしまったということなのです。

ただ、この被害に遭われてすぐ警察に被害届を出して受け子が捕まったのですが、支払い能力がないということで、親元がどうしても捕まらない、中枢の部分が捕まらないということで、基本的にはもう泣き寝入りの状況でございます。そう考えたときに、やはり地域のコミュニティーが希薄化しているのではないかと。今、親と子、親戚、よく向こう三軒両

隣という言葉があったかと思うのですけれども、そのような地域は本当にコミュニティーが希薄になっているからこのような状況に遭ってしまうのではないか。やはりそういう消費者被害に遭いそうな電話や訪問販売があったときは、身近な人にまず相談していく、そのような関係構築をこれから目指していかなければならないのだと思います。

地域、行政、組織、団体、ボランティア、警察等の連携が必要でございます。きょうのスローガンにも書かれていますように「連携・協働を進めよう～消費者市民社会をみんなの手で～」。これを一人一人が意識して発信していければいいと思います。そういうことでまとめさせていただけたらと思います。どうもありがとうございます。

講評

消費者庁審議官 東出 浩一

皆さん、長時間お疲れさまでした。

きょうのフォーラムでは最初に基調報告ということで消費者支援群馬ひまわりの会の方から報告いただきましたけれども、適格消費者団体として認定のお披露目ということになったと思いますし、適格消費者団体は何なのかとか、どうやったらなれるのかみたいな話について皆さんの御理解が深まったのではないかなというように思います。

午後の各団体の活動報告のときは、私、県庁のほうに行っていましたのでお話を直接お伺いすることができなかったのですが、戻りまして担当のほうから聞きましたら、寸劇は大変な名演だったということですし、いろいろおもしろい話が聞けた、有益なヒントになるような話が聞けたというように伺っております。

交流会のほうは3つの部屋、それぞれお邪魔させていただいてお話を聞かせていただきましたけれども、ほかのフォーラムの会場に比べると少人数での交流だったと思いますし、テーブルの上にお菓子があるというのも斬新な試みだなと思いました。お菓子のほうに手を伸ばされる方は余りいなくてしゃべるのに忙しいという感じでしたので、交流が深まったのだろうというように思っております。

先ほどの発表の方のお話にもありましたけれども、交流の間に初めてこういうことを知ることができたとかというのが報告されておりましたが、まさにそういうことで新しいことに気づく、それをきっかけに新しい活動につなげていただく、あるいは知り合った方との連携をうまく育んでいただくということがこのフォーラムの狙いでございますので、ぜひ今後の活動につなげていただければと思います。

本日はどうもありがとうございました。

閉会挨拶

群馬県消費者団体連絡会 副会長 坂本 棟男

御紹介いただきました実行委員会副会長の坂本棟男でございます。
早朝から、きょうの集会に県外からも含めて多くの仲間の皆さん方に御参加をいただきました。そして、今、消費者をめぐる状況は難しい局面にあるということも含めてお互いに問題点を共有することができたというように思っております。



これを機に、さらに地域、職場で本当にきょうのメインスローガンであります協働の消費者社会を実現する、こういうことでお互いに手を携えて頑張っていきたいというように思っております。

御協力いただきました地元実行委員の皆さん方、そして、関東の皆さん方を含めて、御参加の皆さん方に改めて感謝を申し上げて閉会の挨拶とさせていただきます。

大変お疲れさまでございました。ありがとうございました。

平成30年2月15日、前橋市の群馬県生涯学習センターで「地方消費者フォーラム～関東ブロック～」が、地方消費者フォーラム(関東ブロック)実行委員会、消費者庁の主催で開催されました。

8回目の開催となる今年度は、安全・安心な消費者市民社会に向けて「連携・協働を進めよう 消費者市民社会をみんなの手で」をテーマに、関東各地から264名が参加しました。県内初の適格消費者団体「消費者支援群馬ひまわりの会」から基調報告があり、午後は寸劇や関東甲信越の行政、各団体より地域における高齢者の見守り活動等、消費者の問題解決に向けた取組報告がありました。地域や多様な団体の連携・協働が一層重要になっていく中、本フォーラムはその輪を更に広げ、深めていくために参加者同士の学び合いを実践につなげていくきっかけの場となりました。また、後半の分散交流会では活発な意見交換が行われました。

【テーマ】
連携・協働を進めよう
消費者市民社会をみんなの手で

【日 時】 平成30年2月15日(木) 10:30～15:30

【会 場】 群馬県生涯学習センター(前橋市文京町2-20-22)

時間	内容
10:30	開会挨拶 実行委員長 群馬弁護士会 吉野 晶
10:35	消費者庁挨拶 消費者庁審議官 東出 浩一
10:45	群馬県挨拶 群馬県生活文化スポーツ部 部長 五十嵐 優子 氏
10:50	基調講演 『適格消費者団体の活動・行政や市民との連携を目指して。』 適格消費者団体消費者支援群馬ひまわりの会 理事 舟木 諒 氏
12:40	行政・団体からの取組実践報告 『それゆけ！まえばし出前講座～悪徳商法に気をつけよう～』 前橋市消費生活啓発員の会 『新潟県における高齢者等見守りネットワーク構築の取組』 新潟県県民生活・環境部消費者行政課 坂野 理津子 氏 『消費者行政活性化シンポジウムの取組』 消費者行政充実ネットちば 事務局長 拝師 徳彦 氏 幹事 佐久間 実 氏 『東京都多摩市における地域と連携した見守り活動の取組について』 多摩市消費生活センター センター長 有田 慶一 氏
13:55	分散交流会 『消費者市民社会を築くために私たちができること』
15:00	グループ発表・消費者庁講評 消費者庁審議官 東出 浩一
15:30	閉会挨拶 群馬県消費者団体連絡会副会長 坂本 棟男



実行委員長
群馬弁護士会 吉野 晶



消費者庁審議官
東出 浩一



群馬県生活文化スポーツ部
部長 五十嵐 優子 氏



適格消費者団体
消費者支援群馬ひまわりの会
理事 舟木 諒 氏



前橋市消費生活啓発員の会による寸劇



新潟県県民生活・環境部
消費者行政課
坂野 理津子 氏



消費者行政充実ネットちば
事務局長 拝師 徳彦 氏



消費者行政充実ネットちば
幹事 佐久間 実 氏



多摩市消費生活センター
センター長 有田 慶一氏



群馬県消費者団体連絡会
副会長 坂本 棟男



分散交流会の様子



分散交流会・グループ発表代表者

平成 29 年度「地方消費者フォーラム(関東ブロック)」＜アンケート＞

本日は「平成 29 年度 地方消費者フォーラム(関東)」にご参加頂き、誠にありがとうございます。
今後のフォーラム運営の参考にさせて頂きたく、お手数ですがアンケートにご協力をお願い致します。
ご記入頂きましたアンケートは、お帰りの際に担当者へお渡し下さい。

(問1) 消費者庁主催「地方消費者フォーラム」のご参加は、初めてですか？

1. 今回初めて参加した 2. 今回で2回目の参加 3. 3回以上参加

(問2) 問1で「2.」「3.」と回答した方にお聞きます。過去、消費者庁主催のフォーラムに参加した結果、その後の新しい活動・連携やこれまでの活動内容の充実などに結びつきましたか？
(○はひとつ)

1. 結びついた 2. 結びつかなかった 3. どちらとも言えない
4. 新しい活動や連携した取組みを実施する予定である

(問3) 問2で「1.」及び「4.」と回答した方 お願いします。新しい活動・連携や活動内容の充実に結びついた、又は今後実施する予定の取組みについて、簡単にご紹介下さい。

--

(問４) 本日、「地方消費者フォーラム(関東ブロック)」にご参加いただきまして、特に満足が高かったプログラムに○を付けて下さい(複数回答可)。

1. 消費者庁からの報告 2. 基調講演 3. 行政・団体からの取組実践報告 4. 分散交流会

(問5) 本日のフォーラムには 満足 されましたか。また、次回の地方消費者フォーラムにも 参加したい ですか。最もお考えに近いものにひとつだけ○を付けて下さい。

	そう思う ←→ そうは思わない				
フォーラムには全体的に満足した	5	4	3	2	1
次回のフォーラムにも参加したい	5	4	3	2	1

(問6) 今後、フォーラムに取り入れたいテーマについて、興味をお持ちの項目を選び、○をつけて下さい(複数回答可)。

- 1.消費者教育 2.高齢者の見守り 3.消費者被害 4.消費者市民社会 5.食の安全
6.適格消費者団体
7.その他（ ）

※裏面に続きます。

(問7) 今回のフォーラムで 参考になった講演者等 の報告をご記入下さい (複数回答可)。

併せてその理由もお知らせください。

団 体 名	理 由

(問8) フォーラムに参加して、明日からあなた自身が取組もうと思うことがあれば、具体的にご記入下さい。

--

(問9) 消費者問題を取組んでいくにあたり、国や地方自治体に期待することを自由にご記入下さい。

--

◆最後にご自身のことについて差し支えない範囲で、ご記入願います。該当する番号に○をつけて下さい。
(回答内容については、今後の「地方消費者フォーラム」運営の参考のため以外には利用しません。)

性 別： 1. 男 性 2. 女 性

年 代： 1. 20 歳未満 2. 20 代 3. 30 代 4. 40 代 5. 50 代 6. 60 代
 7. 70 代 8. 80 歳以上

所 属： 1. 消費者団体関係者 2. 高齢者・障害者（団体）関係者 3. 教育（団体）関係者
 4. 弁護士、司法書士等の専門家 5. 消費生活相談員 6. 事業者（団体）関係者
 7. 地方自治体 8. 学生 9. 一般 10. その他（ ）

居住地： 1. 開催地の市（前橋市） 2. 開催地の都道府県内
 3. 開催地の都道府県以外（都道府県名： ）

◆その他、感想・意見等がありましたらご自由にご記入下さい。

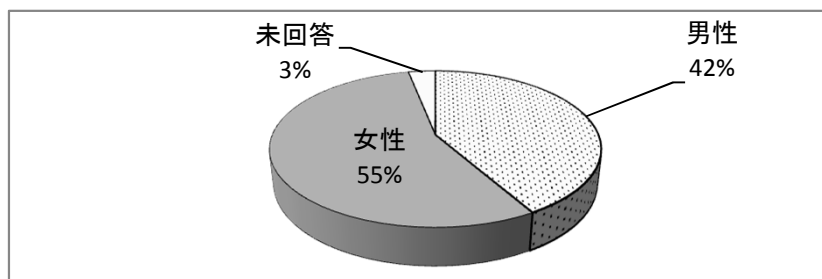
--

ご協力いただきありがとうございました。

総参加者数(資料総配付数)	264 名
アンケート回収枚数	96 枚
アンケート回収率	36 %

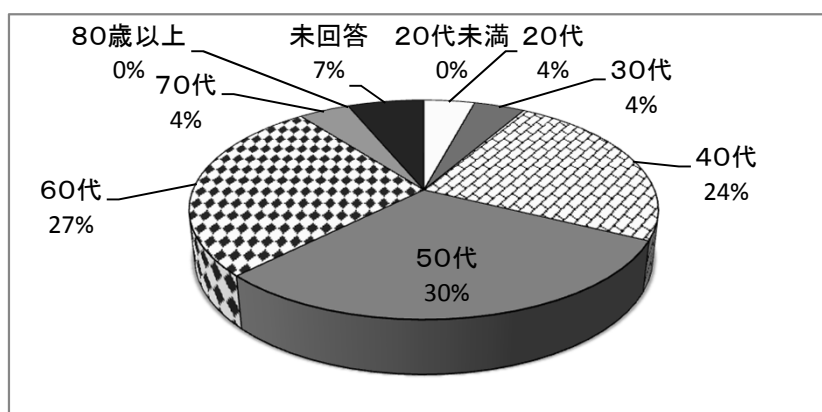
◆性別◆

男性	40
女性	53
未回答	3



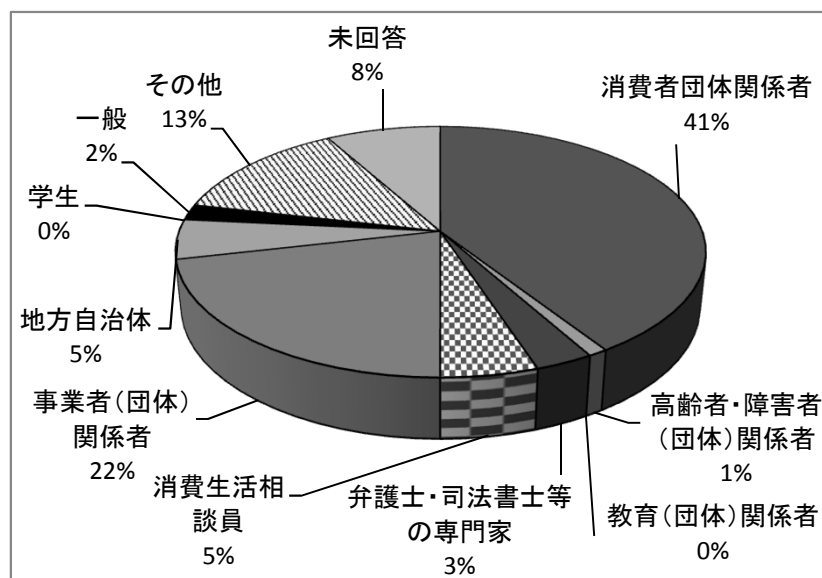
◆年代◆

20代未満	0
20代	4
30代	4
40代	23
50代	29
60代	26
70代	4
80歳以上	0
未回答	6



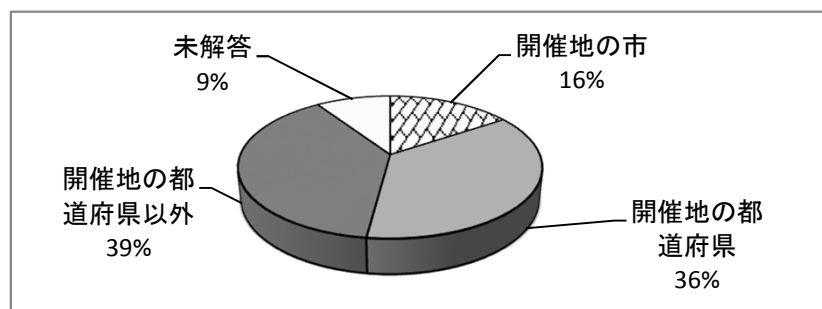
◆所属◆

消費者団体関係者	40
高齢者・障害者(団体)関係者	1
教育(団体)関係者	0
弁護士・司法書士等の専門家	3
消費生活相談員	5
事業者(団体)関係者	21
地方自治体	5
学生	0
一般	2
その他	13
未回答	8



◆居住地◆

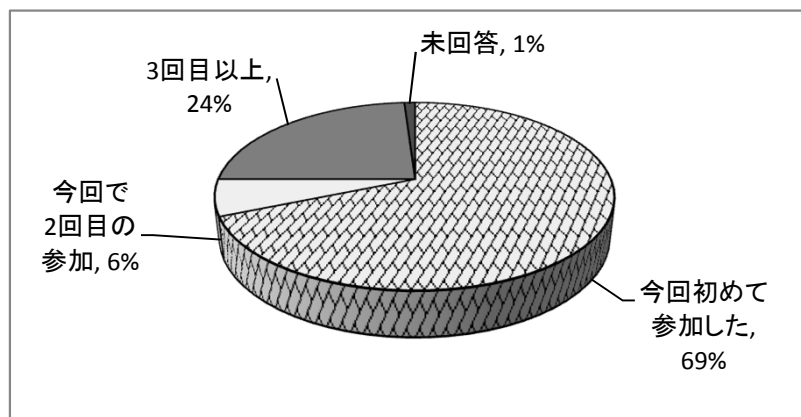
開催地の市	15
開催地の都道府県	35
開催地の都道府県以外	37
未解答	9



総参加者数(資料総配付数 264 名)	
アンケート回収枚数	96 枚
アンケート回収率	36 %

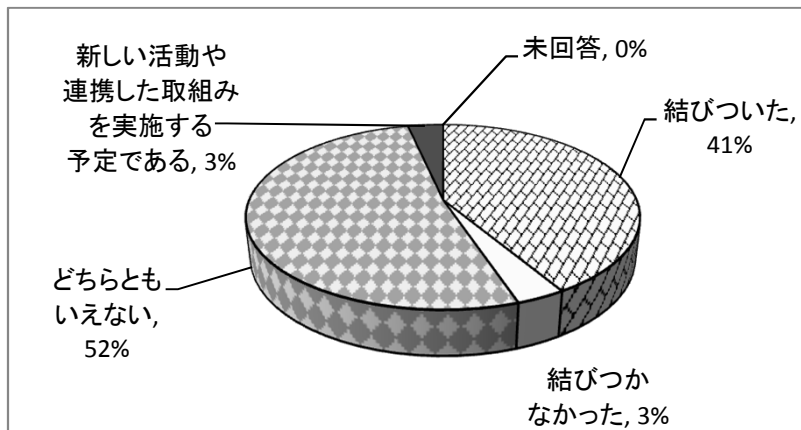
(問1)「地方消費者フォーラムのご参加は、初めてですか？」

今回初めて参加した	66
今回で2回目の参加	6
3回目以上	23
未回答	1



(問2) 問1で「2.」「3.」と回答した方にお聞きします。
過去、フォーラムに参加した結果、その後の新しい活動・連携や
これまでの活動内容の充実などに結びつきましたか？

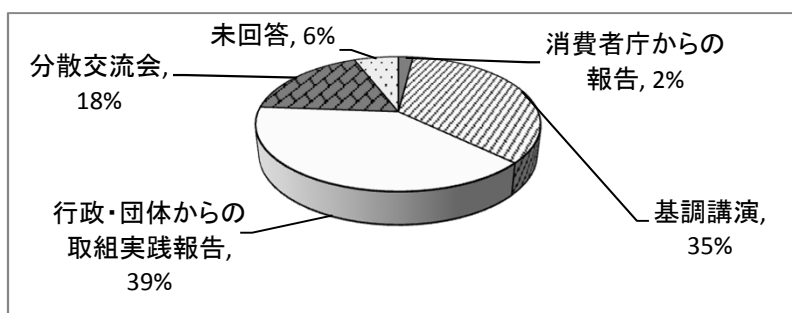
結びついた	12
結びつかなかった	1
どちらともいえない	15
新しい活動や連携した取組みを実施する予定である	1
未回答	0



(問4) 本日、「地方消費者フォーラム(関東ブロック)」にご参加いただき

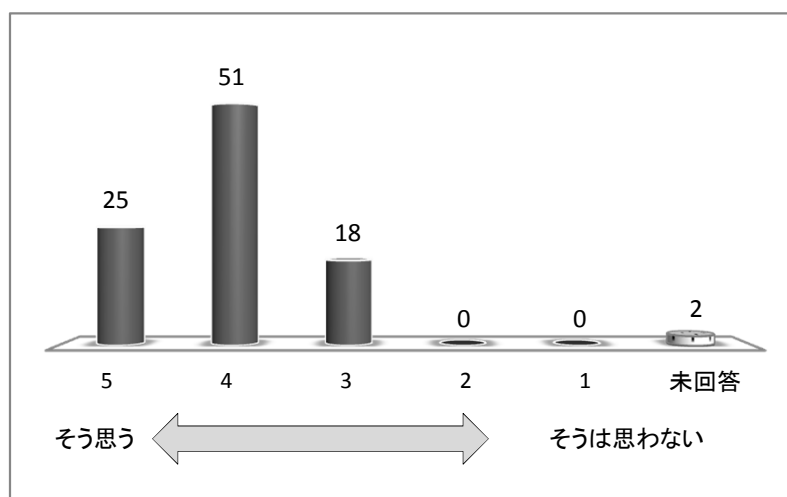
まして、特に満足が高かったプログラム

消費者庁からの報告	3
基調講演	53
行政・団体からの取組実践報告	59
分散交流会	27
未回答	9



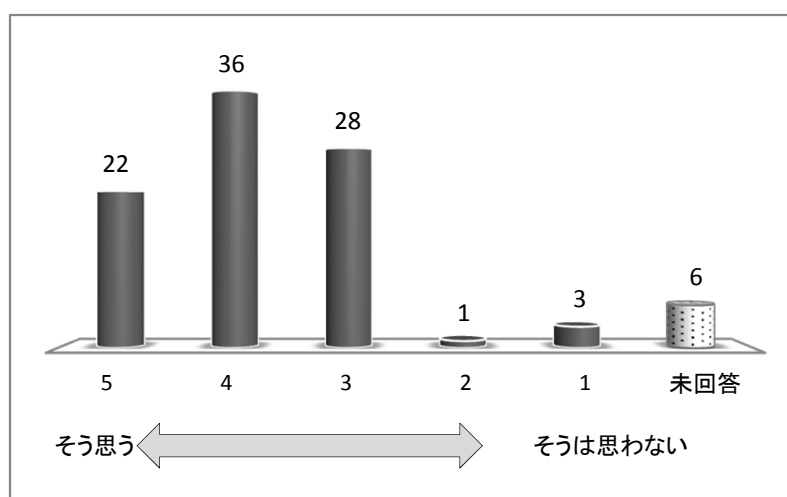
(問5) 本日のフォーラムには満足されましたか

↑ ↓ そう思う そうは 思わない	5	25
	4	51
	3	18
	2	0
	1	0
未回答		2



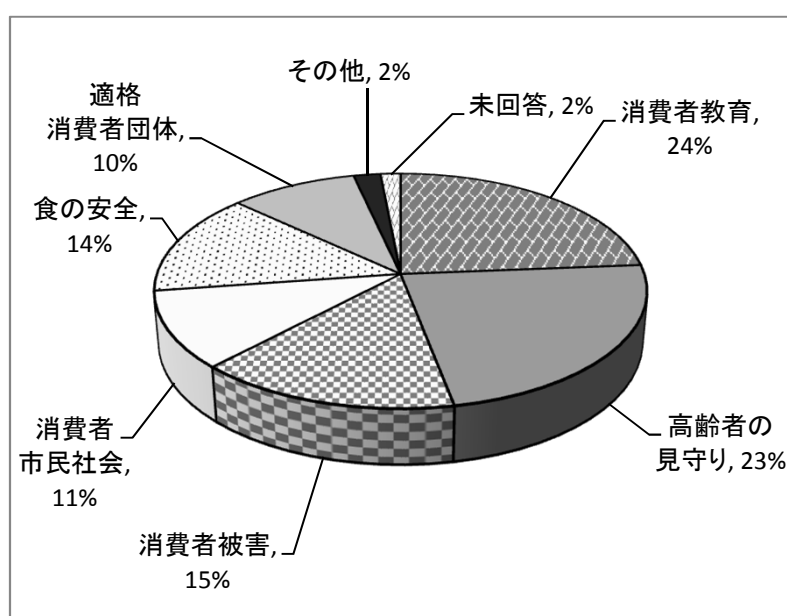
(問5) 次回のフォーラムにも参加したいですか

↑ ↓ そう思う そうは 思わない	5	22
	4	36
	3	28
	2	1
	1	3
未回答		6



(問6) 今後、フォーラムに取り入れたいテーマについて
興味をお持ちの項目は

消費者教育	47
高齢者の 見守り	46
消費者被害	30
消費者 市民社会	21
食の安全	28
適格 消費者団体	19
その他	4
未回答	3



(問3)新しい活動・連携や活動内容の充実に結びついた、又は今後実施する予定の取組みについて

- * 適格消費者団体の支えん
- * 見守りネットワークの構築には苦労しているため、発表があった取組について参考になった。
- * 身近な視点で消費者被害防止活動に取組みたい。
- * ・県の経営者協会、社協など新しい団体と関連がとれる
- * 当県で、消安法に基づく地域協議会の活動して、多くの示唆を得ることができた。
- * ・活動のヒント、がもらえた。
- * 適格消費者団体の説明はわかり易く大変参考になった。(ひまわりの会)
- * 生協の組合員への消費者教育活動に結びつけたい。
- * 消費者安全確保協議会設置について、市町村への働きかけ方が参考になった
- * 消費者被害の実態やリコールなどくらしのアンケートに子育て層の集まる場所で行うと若い世代に消費者教育にもつながると感じた
- * ・リコールキャンペーン
- * コープの情報紙に来年度から県の消ヒ者啓発etcの特集記事掲載し、広く取組みを周知していくことになった。
- * ・啓発活動(対象者・演題(学習会))の充実、参加して下さった方には何かを持ち帰っていただけるようにする。
- * 地域とのつながり強化。
- * 医療、介護の地域抱括支援システムの精神で一緒に何かやりたい。
- * 適格消費者団体の認定に向けて、行政や各団体との連携に努めます。
- * 分散会で他団体の活動内容を聞く機会があり ヒントを得にので提案していきたいと思います
- * 出前講座など伝える手段として利用させていただければと思いました。
- * 消費者サポーターのような取り組みは是非参考にさせていただきたいと思いました。
- * 包括のとりくみ

(問7) 今回のフォーラムで参考になった団体等の報告

東京都多摩市	7	・リコール製品の啓発方法 ・地域貯りの体制作りのヒントになった。 ・これからの参考しない ・地域ケア会議 ・福祉部署との連携が進んでいたから。 ・協働の大切さわかりました。
適格消費者団体ひまわりの会	4	・そういう活動をする団体があることを知るなかったのがよかった ・適格消費者団体の活動内容と必要性がわかった。 ・詳しいお話理解出来ました。 ・これからの活動に期待したい。
多摩市消費生活センター	1	・取組が参考になった
多摩市消費者センター	1	・ESDの取りくみは面白い
前橋消費者センター	1	寸劇。
前橋市消費生活啓発員の会	16	・寸劇で被害の内容がわかりやすかった ・寸劇 ・寸劇を使って被害に合い易い事例紹介。高齢者にはわかり易い。 ・話にでも起こりうる被害がわかりやすかった ・伝える工夫をされていて、参考になった。 ・楽しく、そして何より「わかりやすく」消費者被害の例を取りあげられていた為どの年代にも伝わりやすそうだったから。 ・とてもわかりやすく良かった。啓発に役立つと思います。 ・寸劇で実際の被害がわかりやすかった ・寸劇の構成、表現力がすばらしかった。 ・寸劇が楽しかった。わかりやすい。 ・講演やちらし等よりも寸劇して見る事でより記憶に残りやすく、わかりやすい。 ・寸劇として見せてくれたので、印象に残り易い。 ・寸劇が面白かった。 ・寸劇と解説の組み合わせが良かった。 ・寸劇がわかりやすくて良かった。
寸げき	1	・身近に感じた
新潟県消費者行政課	5	・当県の一步先行しているので、参考になった。 ・とりくみが“進んで”いてよい。 ・わかりやすい内容で、最後のDVDが感動した。 ・坂野理津子氏 ・佐渡市の高齢者見守りネットワーク
新潟県坂野さん	1	・地域協議会設置を推進するための県の役割が良くわかった
新潟県	5	・事例は参考になる。 ・今後の取り組みの参考となるため。 ・行政が進めるネットワーク支援 ・ネットワークの設立に尽力されていたから。 ・福祉サイドのネットワーク新設時に消費者行政サイドも参画するべきとのが納得できた。

消費者支援群馬ひまわりの会	21	・適格団体とは何か、その実態や役割についてよくわかりとので知識としてなりものを知るキッカケとなった。 ・説明が俱体的だった。 ・わかりやすかった ・若い人から高齢者までの相談できる所の大切さ。 ・舟木諒理事 ・適格消費者団 ・適格団体の消費者団体としての連携の● ・適格消費者団体についての説明がたいへんわかりやすかった。 ・適格消費者団体の取組についてよく理解できた ・適格消ヒ者団体について ・適格消費者団体を目指しているので細かなことを知りたい。 ・実例がわかりやすかったです ・適格消費者団体の認定に向けて参考になりました。 ・どこにも「ヒキ付」とならぬよう、カンパ応援します ・取組が参考になった ・群馬(北関東)で初の適格消費者団体 ・適格消費者団体の内容が知れた。もっと認知度があがる事を願ってます。
消費者行政充実ネットちば	10	・リコールキャンペーンの取組みがいい。 ・リコール周知活動が良い！ ・リコールキャンペーンやお断りステッカーの配布など ・市町村でのシンポジウム。開催に興味があった。 ・活動について、(実施した)結果もふまえていたのでわかりやすかった。 ・ステッカー配布とアンケートが興味深かった。 ・実例が良かった。 ・地道な活動(リコールキャンペーン、訪問販売お断りステッカ)で効果があらわれていて良い。 ・幅広い取り組みがよかった。 ・リコールキャンペーン
基調講演	3	・具体的でわかりやすかった。 ・群馬の様子がわかりました。 ・わかりやすかった。
まえばし	1	・寸劇わかり易く おもしろかったです。
「新潟県」と「消費者行政充実ネットちば」	1	

(問8)フォーラムに参加して、明日からあなた自身が取り組もうと思うこと

- *・事例について、他人事ではなく自分事として認識し、自分のおわりを見つめ直したいと思いました。・身近な地域で活動する団体について“知る”ことを始たいと思います。
- * 消費者問題をもっと身近に感じてもらいたい。
- * ロバの耳で回りの人等の声を聞いていけるようになりたい。そこから、いろいろな問題が見えていくのではないかなあとします。
- * 食の安全には日常生活においてなにげなく過ごしてしまっているの、敏感になりたい。
- * 万が一、消費者被害に遇うようなことがあったら、泣き寝入りせずに、消費生活センターに相談したいと思います。同様のことを他者にも勧めたいと思います。
- * 県行政に本日の資料を提供して行政のとりくみを協議したい
- * 所属(生協)の組合員活動での展開。組合員の親世代へ注意喚気してもらうような企画。またそれをやることで組合員自身も自らの消費行動に気を付けるようになるのでは。
- * 規約に書いてあることを全部うのみにしないでおかしいと思ったことは相談する
- * 地域協会の取り組みについて、県担当課と協力して行きたい。
- * わかりやすく話す。
- * 今ある自分の立場で連携、協働をはかっていきたい。
- * 生協・組合員に、新潟県の取り組みを紹介したい。
- * 法律家が消費者目線になり、相談しやすい環境をつくる。
- * コープだけ、行政だけ、団体だけでは実現できないことも、ネットワークに参加することで広がる取り組みがあるので、まずは知りあうことが大切だと感じた。
- *・地道に活動していくことが大切。
- * 少しでも多くの人に情報が届くように、まず声かけから。
- * 地域の方との連携に向けてフォーラム等の開催を進めていきたいと思いました。
- * やはり、「地域の助け合い」を基本とする見守りのあるコミュニティづくりをせねば
- * 行政、地域との連携の仕方。
- * 集まりの場所での出前講座で話してもらいたい
- * 日々の業務の目的達成に向けた積み上げ。
- * フォーラムに参加して、関心をもったポイントについて調べたい。
- * 今後も増えると思える、悪質高法については、周知が必要と思いました。
- * 家族への見守りをもっと積極的に行うよう周囲に話したい。
- * 自団体で行っている「見守りサービス」等のサービスを、より、広く伝えていきたい。今ものフォーラムに関する参加報告を、自団体HP上にUPしたい。
- * もう少し、周りを見て困っている方を助けてあげたい。
- * 人の言葉にまどわされず。「おかしいな？」と感じたら疑う事も大事だと思いました。流されず
- * 消費者被害についてよく学ぶ、伝える機会を作ればと思いました。
- * 今まで以上に、地域に目を向けて行きたい。情報、をとるため、ニュース新聞に注目して、社会世間に強くなりたい。
- * 消費者問題は自分のことと思う。若者へ知らせる。

(問9)消費者問題を取組んでいくにあたり、国や地方自治体に期待すること

- * ・地域の連携、つながりづくりのきっかけ、マッチングづくりの機能 ・情報、人材、スキルのプラットフォームづくり。
- * 製品関係の相談窓口を充実してほしい。(都道府県ごと)
- * 被害内容の精査と被害にあわずに済むように、消費者教育に取り組んで欲しい。
- * 連携、ネットワーク作りの「かじ取り」は、(声かけ)行政が行うとスムーズにいくと思う。
- * 消費者行政は、道路建設のようなゴールがあるわけではないので、長、中期的な問題に対応するためには、交付金制度を3年程度で変更するのは好ましくないと思う。他の事業に比べて、消費者行政は、優先順位が、低いことを認識するべき。
- * 皆様と共に明るい未来になりますように
- * 親切で、迅速で、スピーディーで、消費者の身になった指導、助言をお願いしたい。
- * 抜込め詐欺の注意が喚起は、よく目にするし、よく聞か、消費者契約に関する認知度の低い損害賠償責任等についても周知すべきと考える。
- * 消費者問題に取り組んでいる消費者団体への財政的な支援が必要だと思う
- * ネットワークでくりについてより積極的に。
- * ・法整備を急いでほしい(国) ・団体の学習会等に人を派遣してほしい。
- * ネットワークづくりの音頭とり
- * 消費者団体への活動資金の助成を求める。
- * 団体間の連携のわく組みづくりに洗的根概(条令化)と予算をつりて下さい。 地方自治体方内全身でとりくむ体制を
- * 宇都宮市は取り組みを市民に、宣言しないといけない、ありまいる取り組みだと思う。
- * 消費者団体は資金不足で活動が大変です。全て手弁当というわけにもいきません、支援をお願いします。
- * 消費者方の説明はポイントをpower pointで説明してほしい、行政関係の参加と多くしてほしい
- * イベント等の具催。講師派遣。(無料、交通費補助)
- * 適格消費者団体への財政支援を検討してほしい。現在のボランティア頼みの活動では持続しにくいと思う。
- * 消費者教育の普及への支援
- * 教育の現場に子どもたちが小さい頃から少しずつ消費者教育を根づかせて欲しい
- * 全国の先進的な事例、取り組を集約し、全国に波きゅうする。TVやSNSなどで消し者被害について取上げられるようPRを。予算をしっかりと現場に行きわたるよう確保を。
- * ・行政の方々との連携はその担当者が代わることがあると伝えられていないことがあり困ります。
- * 関心のない人に情報を伝えてほしい
- * 消費者問題の防止に向けて人の育成
- * 情報の開示を100%してほしい。
- * どのような被害問題があるか？それらの事例と個人の対応策をまとめた資料を作成し、高齢者に配付するような機会があると良いのではないかと思います、また、福祉スタッフの負担にならない程度に、連携を要請する、出来るようなシステムがあった方が効率的にアプローチができるのではないかと思います。
- * 意見 交流会をひんぱんに。
- * 広報に力を入れていただきたい。(誰にでもわかりやすい)。
- * 行政は上から自欲でなく、消費者団体と連携してほしい
- * いつまでもボランティアとはいえないと思うので予算化してほしい
- * 消費者市民社会の実現への注力。
- * 埼玉では多重債務対策協議会を参加している。県に消費者教育推進協議会の設立を求めているが、協議会の数だけが増えても仕方ないので、うまく統合できないかと思っています。
- * 教育委員会(子どもの被害防止)との連携を。
- * 悪質事業者への厳罰 賢い消費者、だまされない消費者になるための消費者教育の徹底(特に若年層)
- * 行政との連携を呼びかけているので、地方自治体の方々にも、「聞く耳」と「動く気持ち」を持ってほしい！
- * 被害にあっていても被害を理解できていないのでは？あみの目でも少しでも多くの人や知ってもらふ事が大切なのは、188を広げてほしい
- * 県・市の行政と各団体の連携が必要。
- * 小さな声をきちんと聞いて、弱い立場の人を守るような条例や法律につなげて欲しいです。
- * 子ども、若い方に学習会や、伝える事をして欲しい。
- * もっと、顔を合わせた汚し合いを各団体がしてほしい
- * 適格消費者団体が行政と連携し、活動しやすくなるような支援をぜひ行ってほしい。弱者としての消費者の強い味方となってくれる、団体がボランティアでは、続くのが心配。ぜひ、地域で協議体をつくり、相互連携、情報交換ができるように進めてほしい。サギのターゲットになりやすい高齢者と若者に。
- * 活性化基金の支援継続の努力をお願いします。消費者団体の育成に是非力を注いでいただきたいです。
- * 消費者を取り巻く環境を巾広く、目線を高く一緒に活動出来る様、情報を、消費者団体等へ、送って、いただきたいと思います。

◆このフォーラムについての感想・意見

- * 勉強になりました。出来ることなら実行していきたいです
- * 交流会いろんな話がきけて良かった。学んだことを生かしていきたい まずみなさんに伝えることから始めます。
- * 会場がせまい(駐車場、座席が少ない)
- * 今日は他の用車で午前中だけの参加になり 残念です、又、聞ける日がありますように
- * 初めての参加でしたが、消費者にとって色々な講義がありがたいと思いました。
- * 関ブロのフォーラムを最寄りの群馬県で開催して下さいお陰で、今回初めて参加することができました。
- * 分散会のすすめ方を、紙面で示してもらえたら、話しやすかったのではないかな。ちょっとききたいなかったか…
- * 実事例の発表は大変参考になります。
- * 消費者庁へ→もっとお金を(活動資金)を、出して下さい。
- * ・最初の発表(あいさつ、2ツ)にテーブルがなく落ち着かなかった。・寸劇はマイクがほしい。(ピンマイク)
- * 寒い中での道案内など、ていねいなご対応。ありがとうございました。事務局の皆様、ありがとうございました。
- * 実行委員のみなさま おつかれ様でございました。多くの方が消費者問題等について真剣に取り組み・活動していることがすばらしいと感じています、しかしながら被害が減らない現状にあって本腰を入れていかなければならないと一人一人が危機感を持つことではないかと思いました。
- * 今回、各県から、これだけ多くの団体の方々が参加された事に大きな意義があったと思います。連携、協働こそ大切
- * 資料がかたまり多く、重かったので、事前に目を通してあとべきものであるなら(今日全ての資料を不活用はしなかったで…)事前にお整カツorデータ集で頂けると接しいかなと思いました。(ペーパーレス！！)ですが、沢山の資料、準備ありがとうございました お疲れ様でした。
- * 会場が狭かった。
- * 実行委員会の皆様ありがとうございました。できれば会場にゆとりがあればもっと良かったと思います。
- * とても良い機会でした。とても参考になりました。
- * 実際に連携をするために窓口担当者連らく先リストがあるとよい
- * 各団体の高齢化が進んでいるという意見が出ました。若い後継者の育成も必要だと感じました。
- * 内容はすばらしかったが時間は長いと思います。
- * 来年度以降も機会があれば是非参加したいです。
- * 弁護士さんが少し身近に感じられて良かったです。情報社会であるが、自分で注意しないと流れてしまうので、自分の事としてとらえて身近な方、地域の方、知り合いに声かけできるようにしていきたいです
- * 大変興味深いお話しばかりでした。ありがとうございます。分散交流会が良かったです。
- * 分散会での交流は他団体の活動、個々人の思いが伺え、大変勉強になりました。