

2015年11月6日

仙台市市民協働推進部  
消費生活センター 御中

消費者行政の充実強化をすすめる懇談会みやぎ  
住所：仙台市青葉区柏木1-2-45 フォレスト仙台5F  
電話番号：022-276-5162  
座長 野崎 和夫  
(宮城県生活協同組合連合会 専務理事)

構成団体

宮城県生活協同組合連合会専務理事	野崎和夫
特定非営利活動法人仙台・みやぎ消費者支援ネット	
副代表理事	若狭久美子
宮城県地域婦人団体連絡協議会会長	大友富子
宮城県消費者団体連絡協議会会長	熊谷睦子
みやぎ生活協同組合専務理事	大越健治
生活協同組合あいコープみやぎ理事長	小野瀬裕義
公益財団法人みやぎ・環境とくらし・ネットワーク理事	冬木 勝仁

「(仮称)仙台市消費生活基本計画(「消費者教育推進計画」を含む)」中間案への意見

2012年12月に施行された「消費者教育推進法」では、消費者は、単なる商品・サービスの受け手ではなく、社会、経済、環境を公正で持続可能なものに変える力を持ち、その役割を担っている存在だと知ること、消費者自身が「被害を認識する」「危害を回避する」「適切な対応をする」ことができる自立した消費者の育成が重要であるとの趣旨になっています。

自立した消費者・自覚ある消費者により形成される「消費者市民社会」の実現には、消費者の行動が求められており、消費者はそのことを、自覚しなければなりません。

そのためには、消費者市民社会の意義について積極的に消費者に伝えることが求められます。

仙台市が実施した教育機関や市民及び企業を対象にした意識調査の結果によると、「家庭内や地域における情報共有の必要性」「消費生活センターの認知度がまだ低い」「消費者教育に関する認識のばらつき」などの意見がありました。この結果を勘案し、また、消費者団体の役割として消費者の声を盛り込んだ「基本計画」になるよう、下記の意見・要望を提出いたします。

記

1. 仙台市消費生活基本計画・消費者教育推進計画を、実効性のある計画にするために以下のことについて要望いたします。

実効性のある計画にするためには施策項目の中に数値目標を入れ、消費生活審議会において検証・評価できる形にする必要があります。5年後に目指す姿を明確にしてください。また具体的な施策について工程表を作成してください。

2. 「第3章 消費者市民社会を目指して」に関連して

消費者市民社会の形成と消費者教育の推進は本計画の重要な柱とされることから、その重要性及び関連性について記述してください。また一人ひとりが「消費者力」を高めることが必要であり、そのような消費者を育成するために消費者教育の充実が求められていることが理解できる

ように表現してください。

### 3. 「第4章 計画推進のための施策」に関連して

#### 重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保

- (1) 表示は、本来分かりやすいものでなければならず、消費者が表示の読み方・見方を勉強しなければ理解することができないものであってはならないと考えます。消費者が表示の内容について十分認識しているとはいえません。このため、消費者の自己啓発も大切ですが、まず、事業者・行政機関・学校教育・社会教育等による消費者啓発が必要なことから、項目を追加してください。
- (2) 消費者が自ら適切に商品のみならず、サービスをも選択できるように、サービスに関する「適正な表示に関する事業者への調査・指導」「適正な表示に関する消費者への啓発」の項目を追加してください。

#### 重要課題Ⅱ 消費者市民社会を目指す消費者教育・啓発の推進

- (1) 学校教育における消費者教育について、教師のスキルアップも必要ですが、学習のなかで活用してもらえような教材の開発が必要です。直面するトラブルに対しシュミレーションやワークショップ等の講座を取り入れるが効果的と考えます。
- (2) 「消費者力」向上のための消費者教育の担い手育成に関して、第2期計画において配置された「消費生活パートナー」の活動に関しての検証・評価が必要と考えます。このことを受け、第3期計画の地域内における人材の育成に反映させるべきです。
- (3) 企業における新人教育などにも消費者教育が必要です。企業に対する積極的な働きかけを行うべきです。
- (4) 追加項目として「金融教育の推進」を明記してください。カード・クレジット・キャッシングによる多重債務の増加や、インターネットバンキングなどによる金融商品の取り扱いなど、消費者を取り巻く金融商品の動きは複雑になっています。また、収入構造の変化などにより、自分自身のライフプランと資金計画などを交えた金融教育を推進していくことが今後ますます必要になると考えます。
- (5) 環境の保全に配慮した事業活動として、持続可能な開発のための教育、循環型社会の形成に向けたエネルギー教育についても明記してください。
- (6) 消費者市民社会の推進に向けての消費行動として、エシカル消費等の教育・普及啓発やフェアトレードの普及啓発に努めることを明記してください。
- (7) 追加項目として「消費者団体との協働による消費者教育の推進」の明記を要望します。消費者市民社会を目指すにあたり、一般消費者への啓発の推進には消費者団体との協働が必要です。消費者の目線を活かした啓発の手法を取れ入れるべきと考えます。消費者団体向け啓発講座の開催、消費者団体への啓発講座の委託・調査活動の委託、消費者団体との消費者教育・啓発に関する交流会の開催などが考えられます。
- (8) 消費者教育・啓発の推進について、これまでも学校教育現場との連携が行われてきましたが、学校の学習方針によって取組方法に違いが見られました。「消費者教育連絡協議会」で話し合われた計画を実行に移すためにも、消費生活センターの相談員のほかに専門スタッフを配置し、学校からの要請に応えたり、専門家との連携を取っていくことが有効であると考えます。

#### 重要課題Ⅲ 消費者被害の防止及び救済

- (1) 「消費生活センターの周知」「多様な媒体を活用した効果的な広報・啓発活動」「情報提供による消費者被害の拡大防止」の施策の拡充について、消費者団体と協働した取り組みを行ってください。
- (2) 現在の救済方法は、自ら消費生活センターへ相談にきた場合によるものがほとんどです。しかし、高齢者や障がい者など自分でセンターに出向けない消費者も多く見られます。今後増加すると思われる来所困難な相談者のために、出向いていく相談業務の体制を整備することが必要です。移動相談は今後も継続してください。
- (3) 住民が相談しやすい環境整備のために、区役所毎に相談窓口を開設してください。

- (4) 多重債務に陥っている人たちは、年収 200 万円以下の世帯が多く、しかも要因が生活費や教育費のためということは重大なことだと考えます。そのため、多重債務の解決（債務処理相談）だけではなく、その後の生活再生についての相談や生活資金などの方策・支援を明確にすべきと考えます。
- (5) ADR 機能を持つ被害救済部会の開催が進んでいません。広く消費者の被害防止・利益につながりますので、相談事例の速やかな収集を行い被害救済部会を活用すべきです。また、市民への周知・徹底を要望します。

#### **重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応**

- (1) 民生委員・地域包括支援センター職員・ケアマネジャーなどとの連携した啓発活動はこれまでも取り組まれてきましたが、必ずしも功を奏しているとはいえない状況です。高齢者の消費者トラブル見守りに「消費生活パートナー」の積極的な活用を要望します。
- (2) 高齢者等が抱える問題は消費者被害だけに特化するものではなく、生活困難や精神的な被害につながる可能性がありますので、他団体だけではなく庁内関係部局との連携を強化してください。

#### **重要課題Ⅴ 多様な主体の連携の推進**

- (1) 消費者教育推進地域協議会は必ずしも連携を目的とした組織とはいえないためネットワーク組織を検討してください。既存の団体だけではなく、環境団体、NPO、市民団体、福祉関係者など多方面の参加が重要であると考えます。
- (2) 多様な主体の連携は市民団体・学校教育現場・事業者・地域が相互に連携した取り組みはもちろんですが、異年齢・異業種による連携の持ち方を探り、地域の企業や学生などの既存の組織・力をフル活用することが必要です。消費生活センターがその繋ぎ役として主な取組事項を具体的にイメージできるような項目の記載内容にしてください。

以上