

2010年12月27日

仙台市市民協働推進部
消費生活センター 御中

宮城県生活協同組合連合会
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
会長理事 齋藤昭子

「仙台市消費生活基本計画（中間案）」への意見

2010年3月、消費者庁・消費者委員会設立後、新たな「消費者基本計画」が策定されました。消費者政策の基本的方向の中に「地方公共団体、消費者団体等との連携・協働と消費者政策の実効性の確保・向上」「経済社会の発展への対応」が新たに盛り込まれ、消費者が社会を変えていく消費者市民社会の構築に向けて、大きな取り組みがスタートしました。

仙台市が市民及び企業を対象に実施した消費生活に関する意識調査の結果によると、「消費生活センターの相談機能の強化」「不適正・悪質な事業者に対する指導の強化」について高い要望がありました。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。

(1) 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、具体的な施策について工程表を作成してください。

また、現在は消費生活審議会において年度毎の報告が行われていますが、担当部署・審議会とは別に、基本計画を検証・評価する第三者部会を設置し、消費生活審議会に報告することが望ましいと考えます。

(2) 消費生活審議会のあり方と審議委員の人員構成を見直す必要があります。消費者代表の公募枠を多くし消費者からの意見を反映させるとともに、実質的な審議が行えるような運営への改善を要望いたします。

(3) 仙台市では、地方消費者行政活性化基金を積極的に事業に活用し、相談業務等の推進が行われており大変評価できるものと感じております。活性化基金終了後におきましても消費者行政の縮小が行われないように要望いたします。

2. 「第2章 計画の推進のための施策」に関連して

重要課題Ⅰ 消費生活の安全・安心の確保

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」の項目を明記してください。

重要課題Ⅱ 消費者教育・啓発の推進

- ① 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り入れるべきと考えます。審議会のもとに、ワーキング部会を設置し、啓発の内容・手法等についての検討を行ってください。
- ② 地域における消費者リーダーを育成し、消費者啓発を担う人材を確保する必要があります。そこで、「(仮称)消費者啓発パートナー」の育成は、今後多いに必要とされることと考えます。業務内容について、啓発のみに留まらず、地域の消費生活情報の収集並びに地域(消費者)及び行政への当該情報の提供、市からの依頼に応じた調査の実施及び報告などを取り入れてください。
- ③ 「消費者力」向上のための講座の地域開催や広報などは、消費者団体との協働・連携が有効だと考えます。
- ④ 国の基本計画では高度情報化社会への取組が明記されました。これからますます進展していくであろう情報化社会への市民の知識の習得と対応が必要になります。消費生活講座での取組を行うべきです。
- ⑤ 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、わかりやすい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ことが効果的です。
- ⑥ これまでも学校教育での取組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の専門スタッフとして『消費者教育コーディネーター』を配置し、学校からの要請に応えたり、専門家との連携をとっていくことが有効であると考えます。
- ⑦ 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。
- ⑧ 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、消費者をとりまく金融商品の動きは複雑になっている。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必要があると考えます。
- ⑨ 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」を明記してください。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。

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」「多様な媒体を利用した効果的な広報・啓発活動」「消費者事故等の市民への情報提供」の施策の拡充について、消費者団体と協働した取組を行ってください。
- ② 現在の救済方法は、自ら消費生活センターへ相談して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。高齢化社会の進展に伴いこれから増加するであろう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。地域包括支援センターなどでキャッチした情報に相談員が実際に出向くことは、住民に寄り添った基礎自治体だからこそ出来ることであり意味のあ

ることとも言えます。

- 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、年収が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は、現在の業務内容でいっぱいです。ぜひとも、「高齢者の消費者トラブル見守り」に「(仮称)消費者啓発パートナー」の活用を要望します。
- ② 配食サービスや助け合い活動など、高齢者と関わりを持つ機会のある関係事業所などにも消費者トラブル見守りのための研修が必要です。
- ③ 高齢者・障がい者本人だけでなく、家族も対象にした啓発講座を実施してください。
- ④ 高齢者等の抱える相談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繋がる可能性がありますので、関係部局との連携を密にしてください。

重要課題Ⅴ 環境に配慮した消費生活の推進

「地球温暖化対策」チャレンジ25の推進と「生物多様性」国家戦略の推進について取組事項に入れるべきです。

3. 最後に

重要課題Ⅱ 消費者教育・啓発の推進、**重要課題Ⅳ 高齢者等特に支援を要する消費者への対応**に関しまして、宮城県生協連の会員生協であります、みやぎ生協や宮城県高齢者生協、大学生協と連携して協力できると考えます。また、一般消費者への広報・啓発などについても協力できることがあると思います。

以上