

2010年12月21日

宮城県環境生活部
部長 小泉 保 様

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

「宮城県消費者施策推進基本計画（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。

宮城県の「基本計画」は「消費生活条例」に掲げられた消費者の権利を実現するものであり、国の施策の方向性を考慮しながら、地方の特色を盛り込んだものにする必要があります。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. 宮城県消費者施策推進基本計画を、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、県民が検証・評価できる形にする必要があります。基本計画の項目中に数値を記入しないのであれば、取り組みを行う部署の施策の中に数値を定めてください。年度毎の評価に関しては、担当部署・審議会とは別の第三者部会などを設置し実施することを要望いたします。
- (2) 今回の県内市町村の担当者をメンバーとした「（仮称）宮城県消費者行政連絡会議」を設置する取組は市町村の消費者行政の充実にむけて評価できる場所ではありますが、宮城県全体としての消費者行政推進のためには、知事をトップとする「宮城県消費者行政推進本部」を立ち上げる必要があります。知事をトップとする推進本部を立ち上げ、行政・事業者・消費者が協同し力を発揮する取組を行っていくこと効果的であると考えます。「宮城県消費者行政推進本部」の下に「（仮称）宮城県消費者行政連絡会議」を位置づけて下さい。これからの消費者行政充実には「協働」がキーワードになります。
- (3) 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よう要望いたします。

2. 「Ⅲ 計画で推進する施策とその内容」に関連して

1. 消費生活の安全・安心の確保 (P10~12)

- ① 製品事故等に関する情報の収集や提供について、ホームページでの公表の他、県民に周知しやすい方法を検討し、具体的方策を明示して下さい。

- ② 相談や情報提供の受付について、消費者の利用のしやすさを考えると、相談窓口の一元化を行い、各課との連携をとるようすべきです。

2. 商品やサービスの選択の機会確保 (P13~14)

- ① 複雑な商品等が増えて消費者が安全な商品を選ぶことが難しくなっています。消費生活センターから情報提供を行えるように、商品テストの予算・設備の充実を明記して下さい。
- ② 不当表示等の監視等について、消費者団体と連携し監視数を増やすとともに、研修の機会を増やして下さい。消費者団体の実力向上にもつながる施策にもなります。

3. 啓発活動の推進と消費者教育の充実 (P15~16)

宮城県では「宮城の将来ビジョン」の中で10年後に目指す宮城の姿として「消費者被害が減少するとともに、消費者も自ら必要な知識を習得したり情報収集するなど主体的・積極的に取り組んでいます」とし、そのための取組として「消費生活の安全性の確保に向けた消費者被害未然防止のための情報提供や啓発活動の充実」を行うこととしています。その実現に向けて、以下について要望いたします。

- 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。市町村ごとに消費生活講座などの受講生を対象に講座を継続し、インタープリター制度を作ることで、地域の消費者被害防止と啓発につながっていくはずですが、県はその取組を企画し市町村を応援して下さい。
- ③ 「消費者力」向上のための講座を地域でも開催する必要があります。多くの消費者が参加するためには、地方振興事務所単位のエリアでの開催が望ましいと考えます。
- 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県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。岩手県では携帯トラブルのシュミレーションシステムを取り入れながら学校教育でトラブル対応を行っています。国や他県との連携をとりながら充実していくべきです。
- 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。教育委員会ごとに「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。

4. 消費者被害の救済 (P17~18)

- ① 多重債務問題における相談・債務処理等が進んでいることは大変評価できます。しかし、これから求められていることは債務処理後の生活再建と生活に寄り添ったアドバイスです。宮城県が中心となって呼びかけ、生活資金の貸付制度と継続したアドバイス機関を作るべきと考えます。東北でも

消費者信用生協（岩手県）の圏域を超えた取組や栗原市の取組が行われており、成果が上がっています。

- ② 現在の相談体制は相談者がセンターに電話・来所する形が中心ですが、高齢社会の進展に伴い、センターが出向いていく体制が必要になります。そのためには、地域包括支援センターの体制強化などを視野に入れた体制整備を行うべきと考えます。
- ③ 消費者被害救済委員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、県内相談事例の速やかな収集を行い、被害救済委員会を活用すべきです。

5. 消費者行政の充実・強化 (P19)

- ① 宮城県全体としての消費者行政推進のためには、知事をトップとする「宮城県消費者行政推進本部」を立ち上げる必要があります。「（仮称）宮城県消費者行政連絡会議」を設置する取組は市町村の消費者行政の充実にむけて評価できる場所ではありますが、行政・事業者・消費者が協同し力を発揮する取組を行っていくこと効果的であると考えます。
- ② 宮城県消費生活センターの相談体制を市町村からの相談に答えられる専門性を持った体制にすることを検討すべきです。また、県内の相談を一元的に集約・分析できるシステムの構築が求められることから、センター・オブ・センターズの役割を持って下さい。

6. 関係団体への支援 (P21)

消費者団体による啓発・消費者教育への支援を充実して下さい。消費者団体とのコミュニケーションを取り、どのようなことが求められているのか・どのようなことが共同で行えるのかを調査し、協働の形で支援を行って下さい。消費者教育において効果を発揮すると思えます。

7. 環境に配慮した消費行動の推進 (P22)

「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. 「IV 主要重点推進項目」に関連して

1 市町村消費生活相談体制の強化について

消費者行政の充実・強化の課題として、「センター・オブ・センターズとして市町村を支援する役割を担う必要がある。」としていますが、この部分では明記がありませんので、記載していただくことを要望します。

PIO—NETを導入した市町村の情報は分析することは可能ですが、その他の市町村に寄せられた情報は件数のみの把握に留まる等、県内の被害情報を把握することが困難な状態です。県は市町村が求めている情報の提供や困難事例の解決に向けて、センターオブセンターズとしてリーダーシップを発揮してください。

2 高齢者の消費者被害対策について

HPや県政だより、チラシなどで啓発は進められていますが、目で見るとよりも実際に話を聞くことに重点をおいたほうがよいのではないのでしょうか。基金を活用し、地域の中に消費生活に関する啓発を担ってくれるサポーターを養成し、各地域で啓発を行ってもらい取り組みの検討をお願いします。

情報を目にするだけでは、突然の被害に対応することが難しく、特に高齢者等に対して、出前講座などは体験型・参加型の講座が効果的と思われます。住民への十分な教育ができるように、消費生活

センターに専門性を持つ職員の配置を求めます。

3 若者の消費者被害対策について

学校における消費者教育については、教員を対象にした研修会などの計画がありますが、研修後教育に結びつくかは不明です。

- ① 年齢や特性に配慮した消費者教育の推進のために、消費者問題に精通した消費者団体や事業者及び事業者団体等から講師陣を「消費者教育アドバイザー」として登録してもらい、学校や地域、職場などへ出前講座を行えるようにしてください。
- ② 若者のトラブル、特に民法の未成年取り消しが及ばない大学生への教育・社会人教育は不可欠です。大学や専門学校での教育に消費者トラブルを取り入れてもらう働きかけや、出前講座の開催についてなどの情報提供を強化してください。

4 多重債務者対策について

現在の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が、重大なことだと考えます。しかも、総量規制の導入により、クレジットのショッピング枠の現金化商法の広がりが増えています。そのため、多重債務の解決（債務処理相談）だけではなく、その後の生活再建についての方策・支援を明確にすべきと考えます。

4. 最後に

- (1) 主要重点推進項目になっております「高齢者の消費者被害対策」、「若者の消費者被害対策」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思います。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。
- (2) 地方消費者行政活性化基金を利用した事業により、各自治体における相談業務等の推進が行われておりますが、活性化基金終了後における自治体の消費者行政予算の削減が心配されています。消費者行政の縮小が行われないように指導を行って下さい。
また、国に対して「地方消費者行政活性化交付金」の継続について要望してください。

以上