

## 県内市町村との意見交換会における主な意見

### 1 開催目的

県内市町村における消費者行政施策に係る現状や課題、県に期待する役割等の現場の声を把握し、次期計画の策定における基礎資料とする。

### 2 実施時期等

実施日	会場	参加市町村	その他
H30. 1. 15	山武地域振興事務所	茂原市、東金市、八街市、山武市、大網白里市、横芝光町、睦沢町、長生村、白子町、長柄町(10市町村)	講演：地域連携による見守り・消費者教育の重要性 講師：弁護士 石川浩一郎氏
H30. 1. 24	君津地域振興事務所	館山市、木更津市、鴨川市、君津市、富津市、袖ヶ浦市、南房総市、大多喜町、鋸南町(9市町)	講演：消費者被害の現状と消費者行政の役割 講師：淑徳大学准教授 日野勝吾氏
H30. 1. 31	香取地域振興事務所	銚子市、成田市、旭市、富里市、匝瑳市、香取市、多古町、東庄町(8市町)	講演：消費者被害の防止・救済のための効果的な地域連携について 講師：弁護士 拝師徳彦氏
H30. 2. 6	印旛地域振興事務所	佐倉市、八千代市、酒々井町(3市町)	講演：消費者被害の現状と消費者行政の役割 講師：淑徳大学准教授 日野勝吾氏
H30. 2. 28	東葛飾地域振興事務所	市川市、船橋市、松戸市、習志野市、柏市、流山市、鎌ヶ谷市(7市)	講演：地域連携による見守り・消費者教育の重要性 講師：弁護士 石川浩一郎氏

### 3 主な意見のポイント

#### 【消費生活相談窓口の周知】

- H28 消費者白書によれば、消費者被害・トラブル時の相談相手として市町村等の行政相談窓口への相談者が7%と少ない中、周知の際、連絡先と併せ相談の多い事例や対処法、相談員からのアドバイスなど、センターで行っている内容を掲載し知ってもらうことが重要
- 漠然と周知するのではなく、若者には学校や関係団体、高齢者には福祉団体などターゲットを絞って行うことが効果的

#### 【消費者教育の推進】

- 成年年齢の引き下げへの動き等を踏まえ、高校生等への消費者教育を推進していくため、教育委員会の理解、協力が必要
- 高齢者に対しては、自治会等が開催する終活などの人気のある講座に加わる形での実施が効果的
- 消費者教育を推進していく上では消費者行政推進交付金の支援が無ければ事業の維持が困難

#### 【消費生活相談員の資質向上・相談員の確保】

- 相談員向け研修の充実とともに、研修の地域開催など参加しやすい工夫が必要
- 相談員を募集しても応募がない状況であり、いかに確保していくかが課題

## 4 主な意見

### 【消費生活相談窓口の周知】

- 市町村の広報誌や区長会でのチラシの回覧、防災無線等を活用して広報。(山武・長生)
- 消費者月間(5月)に庁舎ロビーに相談窓口を掲載したパネルを展示。(山武・長生)
- 消費生活センターの周知にあたっては、連絡先と営業日のみでは効果が薄い。例えば相談事例を掲載するなど、センターでは何をやっているのかといったことを知ってもらうことが必要。また、ただ漠然と周知するのではなく、例えば、若者には学校やその関係団体、高齢者には福祉団体等ターゲットごとに細かく行うことが必要。(山武・長生)(君津・安房)
- 若い母親の方々や固定電話を設置していない家庭、新聞を取っていない家庭にいかに周知をしていくかが課題。(君津・安房)
- 最近、包括支援センターとの連携が進み、ヘルパーを経由した相談も増えてきており、今後、高齢者に対しては福祉部門との連携により対応。(君津・安房)
- 広報誌やHPなどで周知しているが、SNSをどう活用していくかが課題。(香取・海匠)
- 庁内の他部署が行っているイベント等に積極的に関り、その中でブース出展等による広報を行うなどにより幅広い方々への周知が必要。(千葉・印旛)
- 消費者安全確保地域協議会の枠組みの中で、包括支援センターや介護ヘルパーの方々が高齢者宅の訪問時に、玄関に大量の段ボール箱がある、使っていない布団が多くあるなどを発見した際、本人に消費生活センターに相談するよう伝えてもらうケースあり。(東葛飾・葛南)
- 市の広報誌等に記事を掲載する場合、例えば、消費生活センターへ相談したことにより救済された金額等の実績を記載するとセンターの役割を知ってもらえるのではないか。(東葛飾・葛南)
- 周知にあたっては、例えば、消費者月間に県と市町村が一斉に広報誌を活用して重層的に行うということも考えられる。(県)

### 【消費者教育の推進】

- 年1回、小学校向けの芸人によるお芝居の他出前講座を実施しているが、限られた方々にしか実施できていないため、より幅広い方々への教育が必要。(山武・長生)
- 成年年齢の引き下げへの動きを踏まえ学校に対する出前授業を実施。(山武・長生)
- 出前講座について、一度実施した団体等から継続した依頼が少なく単発で終わってしまうことが課題。(山武・長生)
- 学校に対する出前講座の実施にあたって、市の教育委員会になかなか入りにくいため、県側から話をしていただけるとありがたい。(山武・長生)(東葛飾・葛南)
- 財政状況が脆弱であるため、消費者教育を推進していく上では消費者行政推進交付金の支援が無ければ事業の維持が困難。(山武・長生)
- 民生委員や福祉関係者等の高齢者向けの出前講座は実施しているが、若者や学校に対する講座まで行えていないことが課題。(君津・安房)(香取・海匠)
- 市独自で中学3年生向けにパンフレットを作成し学校等へ配付。(千葉・印旛)
- センター主催の講座への応募者が少ないため、例えば、自治会等が主催する人気のある他の講座(お掃除の仕方、終活等)に加わる形で講座を開催できないか検討。(千葉・印旛)
- 出前講座の実施にあたっては、例えば、自治会等に何のテーマを聴きたいかヒアリングをしておどうか。また、講座のタイトルが固いと人は集まらない。また、高齢者には終活などの講座に出向いた際、終活をしている中で高額な請求をする悪質事業者もいるといった事例を紹介すると効果的。(千葉・印旛)
- 消費者教育に取り組んでいる消費者団体と連携して推進していくことも一つの方法。(県)
- 生涯大学のカリキュラムに消費者教育に関する講座を入れてもらうこともあるのでは。(県)

## 【消費生活相談員の資質向上・相談員の確保】

- 相談員は他の市との兼務者がほとんどで、また、1人体制の日が多く研修に参加させてあげられず兼務先の市の立場で参加してもらっている。相談員の成り手もない状況。(山武・長生)
- 相談員向けの研修を充実してほしい。(山武・長生)
- 専門知識や判例等を学ぶための研修の回数を増加してほしい。(山武・長生)
- 地方では相談員の成り手が少なく、募集しても応募者がいない。いかに相談員を確保していくかが課題。(山武・長生)
- 相談員の増員等を要望する場合、例えば、窓口で相談したことにより防げたと考えられる被害額等業務内容を数値化すると説得力があるのではないかと。また、地域のことはなるべく地域で対応した方が望ましいため、広域連携も手法の一つではないか。(山武・長生)
- 相談員が不足していたため、一度相談対応日数を減らし予算が削減してしまった。そのため、相談員の増員に向けた予算の確保が難しい状況。(君津・安房)
- 県などで開催する相談員向けの研修の開催場所について、参加しやすいように身近な地域(郡内等)で開催してほしい。(香取・海匠)
- 相談員の成り手が少ない理由は待遇面もあると思われる。若い方が現職場を退職してまで相談員になる方はほとんどいないと思われる。(香取・海匠)
- 地方では相談員の応募が少ない。県として相談員の養成に力をいれてほしい。(香取・海匠)
- 相談員の確保には苦慮している。共働き家庭が増え、以前までは相談員の成り手であった専業主婦層が減少しているため、10年後相談体制が維持できるか不安である。(東葛飾・葛南)

## 【消費者団体の育成に向けた取組】

- 消費者団体と共催で消費者問題に関する講座、ドキュメンタリー映画上映などの実施や実行委員会方式で消費生活展を行うなどの連携を図っている。ただ、団体の会員の高齢化に伴い会員人数が減少しており、今後どこまで連携して実施していけるかが課題。(東葛飾・葛南)
- 団体の後継者不足は認識しており、何らかの支援をしなくてはと考えている。(東葛飾・葛南)

## 【その他】

- 地域包括支援センターと共催で市民向け講座「めざせ！スマイル生活」を開催。
- 持続可能な開発目標(SDGs)の理解促進のため、キャスター国谷裕子さんによる講演会を実施し、参加者にエシカル消費について興味をもってもらえた。
- 「消費者行政充実ネットちば」におけるシンポジウムをきっかけに平成28年度から、既存の福祉部門の協議会に加わる形で消費者安全確保地域協議会を設置。
- 民生委員や包括支援センター担当課の会議で、高齢者の消費者被害の現状等の講座を実施し、実際に高齢者の消費者被害が疑われる事案について、民生委員や包括支援センターの職員から消費生活相談員につなげたケース有り。
- 若者から高齢者までより幅広い方を見守り対象とするため、既存の福祉部局の見守り体制とは別組織として設立。
- 協議会では、若者から高齢者までの幅広い消費者被害情報の共有をしている。