



旭市消費者のつどい

～みんなで防ごう 悪質商法！～

千葉県消費生活の安定及び向上に向けた県民提案事業

「旭市消費者行政活性化シンポジウム」

2010年12月18日 於) 飯岡保健センター多目的ホール

河野 代表幹事 開会挨拶

本日は年末も押し詰まった中をこのように多くの方にご参加賜り心より感謝申し上げます。私共は千葉県下の消費者行政の充実を求めて活動しております15の関連団体でできております。中央では昨年消費者庁が行政の中核としてできましたが、消費者がかかわるのは住んでいる市町村であります。最近の悪徳商法の跋扈や問題商品の相変わらずの横行を阻止し、消費者が被害に会わないようにするには県や市町村の行政が消費者と密接な連携をとつ情報を共有してこうした被害から消費者を守ることです。また消費者相互でも連携を密にして助け合っていくことも重要でしょう。市を中心とした縦横の情報網の育成にご尽力ください。旭市でも相談受付の充実等大変ご尽力頂いており、期待されております。今後ともよろしくお願い申し上げます。



旭市長 明智 忠直 挨拶趣旨



「消費者行政充実ネットちば」と旭市の共催で、ここ旭市で消費者シンポジウムが開催されることになりました。開催に当たり、実行委員を務めていただいた委員の皆様方には、5回の会議を重ね準備していただきました。感謝申し上げます。また、民生委員、保健推進委員、区長、各種相談員の皆さま方に声をかけさせていただきました。そして、消費者問題に関心をお持ちの方にお集まりいただき、ありがとうございました。消費者行政については、国では昨年9月、消費者安全法の施行や消費者庁を発足するなど、強化に乗り出しているところですが、地域住民の方にとっては、市町村や県での相談体制の充実が一番必要です。そう考えますと、市の役割はますます重くなっていると認識しております。旭市でも現在、消費者行政の強化に取り組んでおります。具体的には、消費者相談員を増員し、消費者相談の開催日数を、昨年までの週2日から、今年度は週4日に増やしたりしています。今後も、消費生活センター発足など、よりいっそう市民の皆さんの利便を考えた、きめ細かな消費者行政を進めていきたいと考えております。市民の方が万が一被害に遭った場合には、しっかりとした対応ができる相談窓口にしていきたいと思っております。今回のシンポジウムで、市民の皆さんが消費者問題について、認識を深め、より賢い消費者になるきっかけとなるよう、期待しております。そして、市でも、消費者行政の充実に向かって、精一杯努力していきたいと思っております。

とっては、市町村や県での相談体制の充実が一番必要です。そう考えますと、市の役割はますます重くなっていると認識しております。旭市でも現在、消費者行政の強化に取り組んでおります。具体的には、消費者相談員を増員し、消費者相談の開催日数を、昨年までの週2日から、今年度は週4日に増やしたりしています。今後も、消費生活センター発足など、よりいっそう市民の皆さんの利便を考えた、きめ細かな消費者行政を進めていきたいと考えております。市民の方が万が一被害に遭った場合には、しっかりとした対応ができる相談窓口にしていきたいと思っております。今回のシンポジウムで、市民の皆さんが消費者問題について、認識を深め、より賢い消費者になるきっかけとなるよう、期待しております。そして、市でも、消費者行政の充実に向かって、精一杯努力していきたいと思っております。

第一部 基調報告

「悪質商法被害の予防・救済と地方消費者行政の役割」 消費者行政充実ネットちば事務局長 弁護士 拝師徳彦氏

「千葉県の消費者行政について」 千葉県環境生活部県民生活課 主幹 高山氏

「旭市における消費者被害の実情（アンケート調査の結果報告）」 さわやか旭友の会 会長 平野氏

「旭市の消費者行政について」 旭市商工観光課商業振興班主幹 角田氏



拝師事務局長



県民生活課 高山主幹



さわやか旭友の会
平野会長



商業振興班 角田主幹

報告に聞きいる明智市長と参加者の皆さん



第二部 パネルディスカッション 「みんなで防ごう 悪質商法！」

コーディネーター消費者行政充実ネットちば 丸山常任幹事と
パネリストの皆さん、



後半のパネルディスカッションは、「みんなで防ごう 悪質商法！」をテーマに、さわやか旭友の会（旭市の消費者団体）会長平野加津さん、中核地域生活支援センター海匠ネットワーク所長吉野智さん、旭市消費生活専門相談員大木藤枝さん、香取消費者問題対策ネットワーク植野玄治さん（司法書士）、旭市商工観光課商業振興班副主幹角田和夫さんの5人のパネリ



ストを中心にディスカッションをおこないました。コーディネーターは消費者行政充実ネットちば常任幹事の丸山が務めました。(以下の報告は全て丸山の責任でまとめました。)

最初に各パネリストが、それぞれの立場からテーマに沿った発言をおこないました。

平野さんは、前半で結果を報告した約450人を対象におこなったアンケート活動の取り組み経過や自ら体験した敷物の消費者被害などについて発言し、友の会の活動について、会員を増やして多く

の運動に取り組み、行政と住民とのパイプ役になっていきたい、と今後の抱負を述べました。

吉野さんは、中核地域生活支援センターの活動を紹介し、福祉の仕事に携わる中で経験した、振り込め詐欺のために銀行口座を利用された20代の知的障害者、融資被害に遭った60代の知的障害者、架空請求の被害に遭った精神障害者の事例など障害者が被害に遭いやすい実態について発言しました。

大木さんは、4月に就任以降寄せられた相談の中から、無料と言いながら高額料金を請求する廃品回収、不当に高いりんごやみかんの販売、屋根瓦などのリフォームの被害例を紹介し、消費者が行政の情報に関心を持つと共に消費者の側からも多くの情報を行政に知らせることの重要性などを発言しました。

植野さんは、香取ネットの紹介と相談員や市と協力し市長の理解も得ながら相談体制の強化やシンポジウムの開催を実現したことなどについて発言し、多重債務被害の事例などから、被害を防ぐためには人と人の繋がり、様々な団体間のネットワークを広く深くしていくことが重要との考えを強調しました。

角田さんは、行政の担当者の立場からパネリストの皆さんの発言を聞いて、多くの消費者が泣き寝入りをせずに相談を受けやすくすることの重要性を感じた、と発言されました。

続いて、会場からの発言を含めてディスカッションをおこないました。包括支援センターで福祉の仕事をしている多



田さんから、訪問介護の実情紹介と高齢者が被害に遭っているかどうか見分けるポイントについて質問があり、パネリストの大木さんから急に物が増えていないかなど生活の変化に気をつけることが大切、とのアドバイスがありました。民生委員を務め現在は心配事相談員を務めている宮内さんからは、自身が経験した電気メーターの被害例と高齢者が多い地域ではこうした会合に送迎がないとなかなか参加できないため、出前講座が有効といった地域の実情について発言がありました。金融機関で働く娘さんを持つ参加者から、窓口で振り込め詐欺を止めよう

としても信じきっていて説得に応じてくれない被害者を思いとどまらせる方法について質問があり、パネリストの大木さんと会場の相談員協会千葉の前野さんから、頭ごなしに説得するのではなく、事情を丁寧に聞き取り時間をかけて冷静になってもらうことが大切との回答がありました。

最後に、各パネリストが感想を含めてまとめの発言をおこない、相談窓口は増えてきており出来るだけ早く行政や身近な人に相談できるようにすることが大切、家族や地域・団体などの横のつながりが大切などの指摘がされ、それぞれの立場から老人ホームへの訪問や出前講座、情報の提供など引き続き消費者問題と消費者行政充実に向けた取り組みを強めていくこと、行政や多くの団体、専門家との連携と協力を一層広げていくことなどを確認しました。



約1時間の短い時間でしたが、パネリストの方々や関係者の協力で、地域における被害の実例などが多く出された身近な内容となり、また、最後に提案された「提言」につながる具体的で充実したディスカッションだったと思います。(コーディネーター丸山)



提言 旭市消費者行政活性化シンポジウム実行委員 森川嘉也氏 (旭市行政相談員)

- 提言1 相談窓口をもっと知ってもらうために広報活動に強力を。センターの設置を検討しているとのことなので、防災無線も活用した周知を。
- 提言2 市民の被害救済を担う消費生活相談窓口の更なる充実の為、ぜひ継続した取り組みを。
- 提言3 消費者団体がより活動できるよう、支援等の対策を。
- 提言4 相談窓口を充実させ、啓発活動を活発に行うことができるように、消費者行政担当職員の専門性向上を。
- 提言5 各種団体の被害予防、被害発見、解決を。

シンポジウムをきっかけに、行政と市民が一体となって、こうした仕組みの具体化に向けた検討を進めていきたい。



閉会あいさつをされる 旭市商工観光課長 横山秀喜氏

実行員のみなさん、旭市職員のみなさん、お疲れ様でした。
参加者はなんと121人。

今後は・・・

「安心な消費生活のためのシンポジウム in 富里」 1月22日(土)
「長生・茂原地区消費者行政活性化シンポジウム」 2月 5日(土)