



東金市消費者行政活性化シンポジウム

悪質商法撃退！市民の力で消費者被害をなくそう！～安全・安心が魅力の済みよい東金市へ～

平成25年2月17日（日）

東金商工会館 1階ホール

今回NEWSは米良弁護士の記録を元に作成。写真は労働者福祉協議会の小柳氏の提供です。感謝！！

1. 挨拶

河野誠代表幹事から消費者行政充実ネットちばの結成経緯や4年半の活動の簡単な紹介のあと、地方自治体や地域住民間における縦横の繋がりを強化して、消費者被害を防ぐネット作りの重要性を訴える挨拶がありました。



後援の東金市の志賀直温市長から挨拶と共に、地方消費者行政活性化基金を活用した、啓発グッズの配布、消費生活講座など、東金市における施策の概要が紹介されました。

2. 基調報告

ネット千葉の中井弘文幹事から基調報告がありました。まず、PIO-NETのデータや消費者庁が実施した意識調査、警察が認知している振り込み詐欺の被害状況などの数字を引用し、依然として消費者被害が件数・金額ともに高止まりしていること、特に高齢者を被害者とする被害が増加傾向にあることが示されました。次に、消費者基本法に定める消費者の権利を明らかにした上で、これら権利を保障するための諸政策を実施する義務が地方自治体に課せられていること、悪質商法被害の予防・救済のためには市町村における消費者行政の役割、特に、消費生活センターなどの相談窓口が、悪質商法に関する情報の収集・発信、相談対応などの拠点として重要であると報告がありました。さらに、センターの発信する情報の伝達、被害の掘り起こしのためには、町内会などの地域住民コミュニティ間のサポートが不可欠である旨の指摘がなされました。



3. 実情報告

東金市建設経済部産業振興課商工振興係の荻野明美係長からは、本シンポジウムを開催するに至った経緯の紹介のあと、東金市の消費者行政・消費者被害の実情についての報告がありました。消費生活苦情相談が、週1回、2名の相談員の隔週勤務体制により実施されている。千葉県消費者センターへの東金市民からの相談も合わせると年間400件弱の相談がある。東金市においても、多数の消費者被害が発生している。これに対し、東金市においては、TVでお馴染みの紀藤弁護士を招いての公演、相談窓口のPRやチラシの配布などの啓発活動、市広報誌、ホームページでの周知などの啓発活動に取り組んでいる。寄せられた相談事例として、出会い系サイトに数百万円をつぎ込んでしまった事例、架空請求の事例を挙げ、それぞれ、被害対策弁護団の紹介や請求業者に関する情報収集など、相談員において様々な対応がなされていることが紹介されました。その他、計量器に関する検査や、法令に基づく表示の適正確保のための検査なども行っている。本シンポジウムに先立って市内の商業施設付近で実施した街頭アンケートの分析結果について報告があり、東金における消費者被害の具体的な状況が示されると、出席者も身近に起こりえるものとして実感を持ったようであり、熱心に聴き入っていました。

4. パネルディスカッション

「悪質商法撃退！市民の絆で消費者被害をなくそう！～安全・安心が魅力の済みよい東金市へ～」



実行委員会委員長でもある、東金市民生児童委員協議会会長の川嶋正明さんから、民生委員・主任児童委員の活動として、社会福祉協議会からの依頼に基づき心配ごと相談を実施していることが紹介されました。対応できないような場合には法律相談を紹介しているが、民生児童委員としても、成年後見など知識の習得に努めている。そして、被害防止救済のためには福祉面のアプローチも必要になるという観点が示されました。

東金市教育委員会委員の小高きみ江さんより、東金市における教育行政のうち、幼小中における消費者教育授業などの諸施策について紹介がありました。また、息子を名乗る者から電話があり、あやうく100万円を振り込みそうになったという自身の体験談が披露されました。当時、小高さんは現職の校長という立場にあり、日頃から振り込み詐欺に関する情報などには多く接していたにも関わらず、途中まで完全にだまされていたという事実は、出席者にも少なからず衝撃を与えた様子でした。



司法書士の肥田齋裕さんからは、司法書士会つくも支部において無料相談を実施している。振り込み詐欺被害の体験談として、奥さんの家族に、弟を名乗る男から交通事故を起こしたと泣きながら電話があった。以後、家族間で電話する際は、合言葉を決めているが、合言葉は皆さんには教えられま





せんと発言があると、会場では笑いが起こっていました。パチンコ攻略法に関する相談事例が紹介され、自身にパチンコの知識がなかったことから、ネットやパチンコ機器メーカーから情報収集をした後に訴訟を提起した、意外にも相手方業者が出廷してきて驚いたこと最後は相手が折れた形で決着したが、肥田さん自身は最後まで勝てるのか不安だったという心情が暴露されるなど、興味深いお話となりました。



東金市の消費生活苦情相談員である渡邊久美子さんからは、近年、悪質商法の手口が巧妙なものに進化していること、特に相対しないネット上などで実体のないものに騙される形の被害が目立つ、相談員としても知識や情報のフォローアップの必要性を実感している。とのことでした。

ここで、コーディネーター丸山さん(千葉県生協連 ネットちば幹事)から、消費生活センターの定義について確認があり、相談日が週4日以上、相談員配置、PIO-NET利用、千葉県では26のセンターが設置されていること、東金市はまだ未整備であるが、隣の八街市は相談窓口のセンター化が完了しており、山武市も近日中のセンター化が予定されていることが紹介されました。出席されていた志賀市長のみならず、会場も、この事実には少なからず衝撃を受けた様子でした。渡邊さんからは、市の相談体制は貧弱と言わざるを得ず、市民の相談が県センターに流れてしまう現状を嘆く声があげられました。

相談体制の充実の必要性が明らかにされ次に、相談窓口を充実させるにはどうしたらよいか(発言概要は以下)

- (肥田) 消費者被害の相談を受けた際、消費生活相談の情報を求めたいがPIO-NETの情報が得られないと足りない。
- (小高) 消費者被害の情報は広く流布しているのに、被害が増えているのは衝撃。特に高齢者。相談窓口の開設日を増やすこと、電話相談、助言と和解に向けてのあっせん、専門家への紹介、情報発信などが重要ではないか。
- (川嶋) ファイストウフェイスの関係でないといくらTVなどで情報を得ていても他人事としか捉えられない。窓口の存在の周知徹底が不可欠。そうなると市の役割が重要。陰では困っている人がいる。気軽に相談できる体制づくりが必要。

住民自身にはどのようなことができるのかという点についても様々な意見

- (川嶋) 消費者被害に限らず、問題は早期発見が重要。町内会や長寿会、顔が見える関係の中で話していくこと。
- (小高) 消費者教育連絡協議会などを通じ、高校3年生に啓発パンフレットの配布する、PTA対象の家庭教育学級で消費者問題を扱うなど、幼小中の子供だけでなく、保護者をも対象とした活動をしている。親子一緒、あるいは地域住民とともに受講するのが効果的ではないか。
- (肥田) 成年後見業務の中では、包括地域支援センターなど複合的に生活を支えるネットワークが出来つつあると感じる。それに対して、消費者問題は活動する団体が複数あるわけではないので、市の役割が重要。消費者被害は、本人に被害意識がない場合が少なくない。察知する仕組み、察知したときに連絡できるネットワークが必要。
- (渡邊) 本シンポジウムをきっかけに、各種団体間の横のつながりをつくるきっかけができればよい。消費者リーダーのような、地域の世話役的な人がいてくれると連携が取れやすい。そのような人材の育成配置ができればいい。

会場発言

東金市地域包括支援センターの北田由紀子さん「住民同士、関係機関同士の連携の必要性を改めて実感した、地域包括支援センターは高齢者の生活支援をしているが、その中で、高齢者本人ではなく、周囲の家族等から、被害にあっているかもしれないなどの情報が寄せられることや、本人から過去の被害を告白されることもある。いわゆる金の押し買いなどの事例もあったとのことで、被害の早期発見と、関係機関への連絡、被害情報の伝達がいずれも重要である」



消費者行政充実ネットちば事務局長の拝師徳彦弁護士「地域で消費者問題に詳しいリーダーがいることの有用性。消費者教育推進法では大人も消費者教育の対象である、行動する消費者市民の育成を目的としている、市町村に対し、消費者教育推進地域協議会の設置が努力義務として規定されている。そして、国からも予算措置がなされると思う」

最後にパネリストから、他の団体の方々とは知己を得られたのは貴重だった、教育の重要性を再確認した、東金市民が消費者被害にあわないことを願うなどの感想が述べられ、ディスカッションは終了しました。



5. 提言発表

実行委員会を代表して、東金市区長会連合会会長の織本雄二さんから、本シンポジウムでの議論をふまえた東金市及び市民に対する提言の案が発表され、満場の拍手を持って賛同を得たあと、東金市の志賀市長に手渡されました。これを受けて志賀市長からは、東金市の消費者行政の立ち遅れを認識し、PIO-NET接続と消費生活センター化を出来る限り早期に、可能であれば1年以内を実現すること、消費者教育推進協議会の設置についても検討を進めることとする意向が表明されました。



そして、市長がそのまま壇上から、臨席の商工振興係の荻野係長ほか関係部署の職員に対し、県下後れをとらないように関係諸施策の検討推進をするようにとの指示をすると、その決断力に会場の出席者が感嘆する一方、これまで相談体制の強化に尽力してきた司会の前野さんが、予想外の展開に感極まって涙するという一幕もありました。



6. 閉会

最後に、東金市社会福祉協議会会長の外山允一さんより挨拶をいただき閉会となりました。

