

2013 市町村消費者行政窓口と消費者団体との懇談会（まとめ）

長野県消費者団体連絡協議会

2013年10月から11月に、長野県内77市町村消費者行政窓口と消費者団体との懇談会を県内8会場にて実施しました。この懇談会は長野県消費者団体連絡協議会と消費者問題ネットワークながのが主催して、長野県消費生活室の協力の下に開催しました。8会場で開催された懇談会の結果と内容をまとめました。

<目的>消費者トラブルをなくし県民が安心して暮らせるまちづくりを、消費者団体と行政が協力して進めていくために

- ① 市町村消費者行政の実情を知ることにより課題や成果を共有する
- ② 地域の消費者団体の状況を互いに理解し合う。
- ③ 市町村と消費者団体の連携について検討する。
- ④ 地域における消費者問題のネットワークにつながる糸口を探る

<各会場の参加状況>

| 地区名 | 月日 | 参加者数 | | | | |
|-------|--------|-------|-----|-------|-----|-----|
| | | 市町村行政 | 県行政 | 消費者団体 | 事務局 | 合計 |
| 佐久 | 10月7日 | 4 | 2 | 4 | 2 | 12 |
| 長野・北信 | 10月9日 | 13 | 3 | 26 | 2 | 44 |
| 松本・大北 | 10月10日 | 2 | 2 | 10 | 1 | 15 |
| 諏訪 | 10月10日 | 8 | 2 | 7 | 1 | 18 |
| 木曾 | 10月18日 | 7 | 2 | 2 | 2 | 13 |
| 上伊那 | 10月22日 | 5 | 2 | 11 | 2 | 20 |
| 上小 | 10月24日 | 3 | 2 | 14 | 2 | 21 |
| 下伊那 | 11月6日 | 7 | 2 | 11 | 2 | 22 |
| 全県合計 | | 49 | 17 | 85 | 14 | 165 |

※コメント

- ・県内77市町村中、43市町村から49人の消費者行政窓口の担当者が出席。
- ・消費者団体からは、消費者の会や生協から40団体及び個人より85人が出席。
- ・全会場に長野県消費生活室及び県消費生活センターから各1名以上の出席。
- ・事務局は長野県消費者団体連絡協議会が担当。8会場全体では延べ165人の参加。

※懇談会の内容：各会場の内容は同じ内容で開催しました。自己紹介・市町村行政調査のまとめ報告・長野県消費生活室からの情報提供・質疑及び懇談で各会場90分で開催。

<まとめ>

- ① 市町村消費者行政の担当のみなさんから行政窓口の実情を直接お聴きすることができ、理解が進んだ。
 - ・多くの町村が小規模で窓口も他の課業との兼任体制で相談対応も苦勞が多い。
 - ・小さな村では顔が見えて相談するのが恥ずかしいとの声がある一方、何か問い合わせを受ければすぐにご自宅に出向くなどとても丁寧な対応を行っている町村もあった。（大桑村・南木曾町・豊丘村など）
 - ・センター設置はしていないが、国民生活センターのPIO-NETを活用して、相談内容の入力や他の地域の情報を入手して対応している市町村もあった。（佐久市・上田市・東御市・岡谷市・諏訪市・駒ヶ根市・飯田市・塩尻市・須坂市・

中野市・飯山市・山ノ内町・下諏訪町など)

- ・消費生活センターの設置や専門相談員の配置がきっかけとなり、消費者トラブルの相談が増加し、消費者が身近で安心して相談できる窓口が大切であることが分かった。
(飯山市・伊那市・東御市など)

② 地域の消費者団体の状況を互いに理解でき、消費者行政の担当者とも共有できた。

- ・大変活発に活動されている消費者団体が多くある。(すそばなの会・北信雑技団・コープながの・山ノ内町の消費者協力員・松本市消費者の会・諏訪市消費者の会・茅野市消費者の会・木曽町消費者の会・伊那市消費者の会・駒ヶ根市消費者の会・上田地域消費者の会・丸子地域消費者の会・東御市くらしの会・長和町消費者の会・飯田市消費者の会・松川町消費者の会・喬木村消費者の会など多数)
- ・消費者の会は会員の高齢化や会員減少の課題も抱えており、近年解散した会もある。

③ 市町村と消費者団体が連携をして地域各地で啓発活動や学習会に取り組んでいる事例が共有できた。また消費者団体が行っている活動でも、今後地域行政との連携が望まれる活動もある。

- ・消費者行政の窓口や市の消費生活センターと日常的に連携を取り、活動ができている市町村も少なくない。紙芝居を作成し、出前講座を一緒に開催する等の事例もあった。
(すそばなの会・北信雑技団・諏訪市消費者の会・茅野市消費者の会・上田地域消費者の会・丸子地域消費者の会・東御市消費者の会・飯田消費者の会・喬木村消費者の会など)
- ・消費者団体が行っている消費者被害防止につながる取組みや消費者力向上の学習会など、大変工夫をこらした取組みがある。今後の地域行政との連携が図られることが望ましい。(コープながの・地区労福協など)

④ 地域における消費者問題のネットワークが大切であり、地域連携や広域連携の芽も少なくなく、その期待も大きいと感じた。

- ・消費者行政窓口の職員さんの多くは2年～3年で異動となり、消費者相談を受ける際の知識や経験の蓄積が非常に難しい。市町村の消費者行政窓口の充実を考える時に、広域連携での専門相談体制が重要な身近な拠点になる。
- ・近年消費生活センターを設置した行政や専門相談員を配置した行政では、消費者からの相談件数も増加している。身近に専門相談員がいて相談窓口があることが、消費者にとっての安心にもつながっている。

⑤ 全体のまとめとして

- ・今年初めての懇談会を多くのご参加で実施できたことに感謝します。県の消費生活室のご理解とご協力の下、各会場の日程調整及び会場確保をいただけたことが今回の懇談会の成功につながりました。また全会場に県消費生活室及び県消費生活センターからご出席をいただき、懇談会の内容が充実したものになり感謝します。
- ・消費者教育や特殊詐欺の予防啓発活動を今後進めるにあたって、まだまだ地域での行政及び消費者団体の連携が重要になります。また今後も懇談会を継続していく中で、各地域での横のつながりを広げていくことが大切になると思われまます。
- ・小さい町村が多い長野県内での、消費生活センターの設置や消費者相談窓口の充実にむけては、近隣市町村との連携をそれぞれの地域で具体的に相談及び検討できる場を設けることが大切であり、県の役割も重要になります。
- ・私たちは、この懇談会を契機に今後も行政、消費者団体、県消費生活室及び県消費生活センターと協力協同して、安心してらせるまちづくりを進めていきます。

各会場の様子



←上伊那地区 会場（伊那市役所）



上小地区 会場→
（上田合同庁舎）



←長野・北信地区 会場（長野消費生活センター）



飯田地区 会場→
（飯田消費生活センター）



←木曽地区 会場（木曽合同庁舎）