

安心な消費生活のためのシンポジウムin富里 提言

【提言1】消費生活センターの相談体制を強化すること

・昨年度の富里市で受けた相談件数314件及び被害額1億728万9千円であることから市内で相当数の消費者トラブルが発生していることがわかります。また、県消費者センターにも例年100件を超える富里市民からの相談が寄せられている状況から、相談を必要とする市民の多さが伺えます。

平成21年度に相談日を週4日にしたところ、平成20年度の週3日での受付件数219件より100件ほど相談件数が増えています。市民の相談ニーズを受け止められるよう、センターの開設日を増やし週5日実施する、相談時間外にも留守番録音などを活用し相談したい市民の意向を受け入れる体制をつくる必要があると考えます。また安全・安心な消費生活のためにいつでも相談できる体制として、平日だけでなく土・日曜日の開設も今後検討していくべきです。加えて相談員の勤務体制を整えることも必要です。現在市には消費生活相談員が4名いますが、各相談員の担当日は週1日です。しかし、相談内容が事業者との交渉を相談員が行う「あっせん」を必要とする場合は、早期解決のために週あたりの勤務日を増やす必要があると考えます。また、相談カード処理においても当日中に処理される必要があることを考慮すれば、同じ日に複数の相談員が対応できる体制が望まれます。したがって、今後相談員1人あたりの勤務日を増やすことを検討するべきです。

また、消費生活センターの体制の強化は、相談日の増設や相談員の受付体制だけでなく、専門部署化あるいは専任職員を配置し、複雑高度化する消費者トラブルの相談及び消費者啓発業務を専門的に実施できる機関であることも含まれるべきと考えます。最終的には、悪質業者などによる消費者被害が起こらないような抑制力ある市消費生活条例の制定について検討していただけることを望みます。

【提言2】相談窓口である「消費生活センター」の周知の工夫をすること

・先に市民を対象に行った「消費生活センターに関するアンケート調査」の結果、相談窓口を知らない、消費生活センターの業務内容を知らない市民が共に過半数以上でした。また、消費者被害にあった際相談しなかった理由に「窓口があることを知らなかった」と回答した市民もあり、相談窓口の周知徹底が望まれます。

生活全般の相談窓口として気軽に相談できること、事業者と消費者間のトラブル解決を支援することなど業務内容も併せて周知し消費生活センターを知ってもらわなければなりません。

例えば、市で既にサービスを開始している「防災・防犯メール」を活用し消費生活に関するトラブル等の情報を発信するとともに、常時手元に置いておけるようなマグネットなどに相談窓口情報を印刷し全戸配布することを検討すべきです。

【提言3】 行政内の連携並びに関係機関・関係団体との連携を確立し相談の掘り起しをすること

・消費生活センターは行政内から、あるいは関係機関・関係団体から被害情報を収集し、また啓発情報を発信するセンサーの機能をもつ立場であるべきと考えます。消費生活相談は生活全般が相談対象なので、市関係各課と情報を共有化する連絡網のような連携・協働の仕組みをつくる必要があります。併せて市で受けた相談以外に民生委員や区長など地域で見守りをする人が相談を受けている場合もあり、消費生活センターへつなげる連携を確立する必要があります。関係機関・団体と定期的に連絡会議を開催し、市内の状況把握と情報提供をすることも検討すべきです。

消費者被害は身近に起こっていることだと感じられるような情報提供を工夫し、地域で活動する人などに情報提供しておくことで、認知症など判断能力が不十分で被害にあったことを自覚していない人や独居高齢者の隠れた消費者被害の掘り起しができると考えます。また、高齢者など自ら相談に出向くのが難しい人の支援も連携の中で行えるよう検討すべきです。

【提言4】 消費者教育を推進すること

・人は皆消費者で、日々消費生活を送っており生活していくうえで契約は切り離せません。携帯電話やパソコンでインターネットをあたり前のように使用している現在では、子供のうちから消費者被害にあうこともあり、子供から大人まで消費者教育について推進していく必要があると考えます。そのためには、市が出前講座を設けるだけでなく、市民に対し積極的に出前講座の実施を働きかけることが必要です。

まずは、高齢者サークル、学校の家庭教育学級、障害者サークルなど各市民サークルの年間計画に講座を組み込んでもらう働きかけを行うべきです。