

葛飾区消費生活対策審議会（諮問事項「葛飾区の消費者行政のあり方について」）の答申（概要）について

産業経済課

I 「葛飾区消費生活条例」の制定等について

消費生活相談については3,000件を超える高い水準にあるとともに、振り込め詐欺にみられるように、手口も悪質かつ巧妙化してきている。

この状況を踏まえ、葛飾区は、区民の安全で安心できる消費生活を確保するため、平成19年12月に葛飾区消費生活条例（以下「条例」という。）を制定し、平成20年4月1日から施行した。

本条例では、「消費者基本法」（平成16年6月2日改正施行）の趣旨に従い消費者の権利を明確にしているほか、区・事業者の責務及び消費者の役割についても明文化した。

また、消費者施策を推進し、特に被害の未然防止を効果的に行っていくために、平成20年6月19日に「消費生活対策審議会」を区長の附属機関として設置した。

II 消費生活対策審議会の開催経過について

消費生活対策審議会は、委員について学識経験者、消費者団体代表のほか、公募区民を加え、消費者施策に関する区長からの諮問に対して、幅広い立場から提言を行う機関である。

平成20年度の諮問事項は、審議会の設置初年度ということもあり、「葛飾区の消費者行政のあり方について—主として消費者被害の未然防止の視点から—」というテーマとした。平成20年度は3回（7月9日、11月13日、2月20日）、21年度は4月22日に開催し、様々な角度から検討した。

その結果、平成22年度の予算要求に少しでも反映させてほしいとの趣旨から、中間答申が平成21年6月12日に区長に対して提出された。

中間答申の骨子は次のとおりである。

- 1 消費者問題の発生・拡大と消費者行政の展開
→36年ぶりに大改正「消費者基本法」制定等
- 2 葛飾区の現況 省略
- 3 葛飾区の消費者行政を考える際の基本的視点
→葛飾区消費生活条例の重要性や消費者行政推進の際の留意点等
- 4 葛飾区消費者行政が早急に取り組むべき施策
 - (1) 消費者被害の防止・救済、消費生活センターの拡充
 - ア 相談・苦情処理体制の強化
→認知度を高める方策、相談体制の充実、センター機能の強化等

- イ 高齢消費者被害の防止
→高齢者の被害防止策、成年後見制度の活用等
- ウ 消費者被害情報の住民への周知徹底
→国民生活センター等の発信情報の徹底、情報伝達方法の工夫等
- (2) 消費者教育の拡充
 - ア 出前講座、講師派遣の周知
→福祉部門や司法書士会等との連携
 - イ 大学と連携した連続講座の開講
 - ウ 長期に継続している事業の見直し
→(例)消費生活モニター事業
 - エ 早期教育の実施
→中学生向け「消費者スクール」(仮称)の実施
 - オ 区内学校における消費者教育に対する支援
→区内小・中・高校の消費者教育担当教員への情報提供
- (3) 葛飾区の消費者行政体制の強化
 - ア 相談員の増員、研修
 - イ 専任職員の増員、研修
 - ウ 「弁護士アドバイザー制度」の導入
 - エ 「消費者行政支援専門員」(仮称)の創設
 - オ ホームページの改善

5 安全・安心に暮らせる地域社会の構築

農家や商店街の協力を得て、区民が安全・安心の生活を送ることができる地域社会を構築することが消費者に最も身近な葛飾区が行うべき役割

その後、平成21年度に3回(9月11日、12月17日、3月11日)、審議会を開催し、平成22年3月30日に区長に対して答申が提出された。内容としては、安全・安心に暮らせる地域社会の構築について、より具体的な施策として(1)高齢消費者の日常生活に関する需要調査の必要性(2)「社会のなかで孤立」する高齢消費者への支援(3)「買物困難な高齢消費者」への支援を提言した。

III 今後の対応等について

区としては、平成21年度において、消費生活対策審議会の中間答申の内容について一部実施したところだが、引き続き、平成22年度においても、東京都の消費者行政活性化基金を活用し、答申内容の実現を図っていく。

なお、上記基金事業の平成21年度実績及び平成22年度予算については、別紙のとおり

地方消費者行政活性化基金事業一覧

別紙

年度	目的	概要	経費(千円)			
21	消費生活センター機能強化	案内文字の追加	2,100			
		案内看板の設置				
		周知チラシの作成		143		
		周知ポスターの作成		59		
		事業機器類(パソコン、プリンターほか)の更新		770		
		専門研修参加の交通費、宿泊費、受講料		51		
		訪問販売お断りステッカー作成		340		
		小・中学生向け小冊子作成		331		
		不適正取引行為基準パンフレット作成		284		
		消費者教育用チラシ作成		52		
		計 4, 130				
22	消費生活センター機能強化	相談室ドア等改修	341			
		展示室図書コーナー改修	1,077			
		大型ディスプレイ等購入		848		
		専門研修参加の交通費、宿泊費、受講料		72		
		相談員に対する弁護士アドバイザー制度の創設		360		
		弁護士等による区民向け特別相談会の開催		360		
		成年後見制度に係る特別講演会の開催		400		
					計 3, 458	

*21年度は実績 22年度は予算