

浜松市長  
鈴木 康友 様

消費者問題ネットワークしずおか  
代表 色川 卓男

### 消費者行政の充実に関する要望書

平成 21 年度から様々な施策において、交付金を活用してきたことと思います。しかし、交付金も来年度で終了します。その後は、各自治体の自己財源で消費者行政に取り組まなければなりません。交付金がない状況の中でも、消費者行政を衰退させることなく、消費者行政の推進に取り組んで頂くことを要望いたします。

また、消費者行政をより推進させるには、各地域で消費者行政の現状を把握し、客観的に見直す必要があると考えます。そこで、浜松市の消費者行政の充実に向けて、以下の点をご参考にしていただけたら幸いです。

#### 1. 政令指定都市として充実した消費者行政体制の確立を要望いたします。

浜松市は、静岡市と同様に政令指定都市であり、人口は県内で最も多い市です。しかし、浜松市の平成 22 年度における消費生活相談の人口 1000 人あたりの件数が 5.1 件と、静岡市の 8.1 件に及んでいません。人口 1000 人あたりの相談件数が少ないことは、一見良いように思えるかもしれませんが、これは被害件数が少ないことを意味せず、どこの地域でも一定の被害者がいるといわれておりますので、むしろ被害者が顕在化していないことになるでしょう。より多くの市民に、浜松市のセンターを利用していただけるよう、政令指定都市としての消費者行政の体制を整えていくことを要望いたします。

その点で特に大きな問題なのは、消費生活条例を改正していない点です。国が 2004 年に消費者保護基本法を全面改正した消費者基本法を施行し、2006 年には消費者基本計画を設定しております。多くの政令市では、消費者基本法をふまえた消費生活条例を改正しており、それを行っていないのは全国政令市では岡山市と浜松市しかありません。また審議会が置かれていないところは全国の政令市で岡山市と浜松市だけです。国では消費者庁が設置されたように、今日では消費者・生活者重視の社会を支援していくことが行政の重要な責務となっております。ぜひ今日の状況を是正して、審議会を新たに設置し、条例改正を行い、基本計画を策定して、消費者行政の推進に力を注いでいただけますよう、強く要望いたします。

#### 2. 相談員の増員と養成を要望いたします。

平成 22 年度の浜松市では、平成 21 年度より、2 人の相談員の増員があったと伺っております。しかし、人口規模レベルで類似する静岡市と比較しますと、1 日あたりの相談員数が、静岡市は 10 人であるのに対し、浜松市は 5 人です。これは、浜松市の相談窓口が周知されていないこととともに、相談員数がいまだ不足していることによるものと考えられます。どこの市民も平等に、一定レベルの相談を受けることができるよう、相談員の増員は継続して取り組んでいただきたいと思います。

また、様々な消費者問題に対応できる相談員を養成することは、市民がより充実した消費生活相談を受けるのに重要であると考えられます。そのため、相談員の養成にも力を入れて取り組んでいただけたら幸いです。

### 3. 啓発事業の推進を要望いたします。

消費生活講座は、積極的に行われているとうかがっております。しかし、消費者啓発資料の配布が少ないと思われます。特に、広報誌への消費者啓発記事の掲載を浜松市は行っていないと伺っております。啓発をすることで、多くの市民に消費生活センターを認知してもらうことができるため、さらなる啓発活動を推進することを要望いたします。また、市民の消費生活センターの認知度が上がることで、消費生活相談件数の増加もみこまれると考えます。それにより、センターの重要性が増し、後の予算額にも影響を与えるため、啓発事業は大変重要であります。それをご理解していただいた上で、啓発事業を行っていただければ幸いです。

### 4. 消費者団体の育成を要望いたします。

浜松市には消費者団体があると同っておりますが、さらに次世代の団体の担い手の育成に力を注いでいただきますよう要望いたします。それに向けた具体的施策として、リーダー養成講座の開設や消費者団体向けの会議室あるいは活動場所の提供などをご検討いただきたいと存じます。

そもそも行政が消費者団体の育成を担う理由は、消費者基本法にその根拠があります。消費者基本法第26条において、消費者団体の自主的な活動の促進が定められております。消費者保護基本法には類似した条文があるように、国の消費者行政体制が確立した当時から、消費者団体の育成は、消費者の自立支援の一つであり、行政の責務であるといえます。これを理解した上で、消費者団体の育成に取り組んでいただけたら幸いです。

### 5. 消費者教育の充実・強化を要望いたします。

2006年3月に内閣府と文部科学省が「消費者教育の推進のための消費者担当部局と教育担当部局との連携強化について」という文書を出しているように、学校現場と消費者行政部局との連携状況が、現在問われております。これまでと異なり、学校における消費者教育の充実に関しては、教育委員会だけでなく、消費者行政部局の業務でもあります。消費者行政担当部局と教育委員会がお互いを理解し、連携して、学習指導要領に沿った消費者教育の質を高めていく仕組みを構築していくことが、最も合理的であるように考えられます。ぜひ消費者教育の充実に向けて、実効性のある具体的な施策を推進していただきますよう、お願い申し上げます。