

静岡県知事

川勝 平太 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 年度から静岡県に地方消費者行政活性化支援交付金が交付されました。2 年経った今、消費者行政の見直しを行い、これからの消費者行政の充実に向けて、以下の点に付き、ご尽力賜りますよう、要望いたします。

1. 出前講座マニュアルの作成を要望いたします。

静岡市町での出前講座をもっと増やしても良い市町が多くあると伺っております。静岡県でも、消費者向け講座開催などの教育・啓発活動を行っていますが、それは市町でもできることです。市町が現在、出前講座が行えていない理由の一つとして、消費者教育、啓発は幅広い内容であり、やるべきことを把握できていないと考えられます。そのため、県として各市町で、統一レベルの講座を開催できるようにマニュアルを作成することを要望いたします。

2. 消費生活講座講師の養成を要望いたします。

県市町で消費者教育講座を受講させ専門家を育成させる事業が盛んでありますが、その専門家が啓発する場がないのが実態だと伺っております。しかし、出前講座のマニュアルを作成いただけましたら、啓発する場は増加すると考えます。そのため、講座講師の増員も必要です。市町でもすでに、講座講師の養成を行っていますが、それには限界があるため、県レベルでの講座講師の養成を要望いたします。

3. 消費生活相談充実のための自主交渉助言率について要望いたします。

自主交渉助言率が H22 年度の目標として 90%であると伺っております。自主交渉助言率が結果として高くなるのは、望ましいことです。しかし、事前に目標として掲げてしまうことで、必要なあつせんも減少する要因になる可能性があります。そのため、目標値を出す意義の検討をしていただくようお願いいたします。

4. 学校教育現場での消費者教育推進を要望いたします。

現在、学校での消費者教育は家庭科の中で取り扱うことになっております。しかし、高

等学校の学習指導要領（家庭科）を見てもわかるように、消費者教育の具体的な指導方法が定められておらず、教員ごとに消費者教育における比重が異なっていることが現状です。消費者教育が子供たちが将来、一人の消費者として自立していくのに大変重要な家庭科の単元であります。そのため、県内の学校での消費者教育推進を要望いたします。

5. 共同運営センターの設置（賀茂地域）支援を要望いたします。

現在、賀茂地域（下田市、東伊豆町、西伊豆町、南伊豆町、河津町、松崎町）には、消費生活センターはありません。これらの市町が、独自にそれぞれのセンターを開設することは困難であるため、この地域が共同でセンターを設置することで、様々な対応をしてくれると考えられます。しかし、この共同運営センターも、この地域だけで設置することは困難でありますので、県が、共同運営センターの設置支援を検討していただくようお願いいたします。

6. 遠隔相談システムの取り扱いを要望いたします。

この遠隔相談システムは鳥取県で提案されているものであります。遠隔相談システムとは、県消費生活センターの各相談室と町村の消費生活相談窓口をテレビ電話で結び、町村の消費生活相談窓口において、解決困難な相談があった場合、このテレビ電話を使って県にアクセスし、町村職員と相談員、そして県の専門相談員を交えた3者で問題解決を図るシステムです。

例えば、静岡県内では、森町に適用できると考えられます。森町は、相談体制を独自で作ることは難しく、また、山間部にあるため、周囲の市町との協力も困難です。しかし、この遠隔相談システムを取り入れることで、様々な相談に対応できると考えられますので、ご検討していただければ幸いです。