

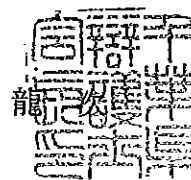
# 千葉県消費生活基本計画の確実な実施を求める意見書

2011（平成23）年6月22日

千葉県知事 鈴木栄治 殿

千葉県弁護士会

会長 木村



## 1 はじめに

我が国では従来の産業育成中心の行政から消費者の立場に立った行政への転換を推し進めるため、消費者庁・消費者委員会の創設をはじめとする新たな消費者行政に対する取り組みがなされている。こうした流れをうけて、千葉県では平成21年度に「千葉県消費生活基本計画」（以下、「基本計画」といいます。）が策定され、これに基づく施策が実施されている。特に相談窓口の設置に関しては、全県においてその取り組みがなされており、一定の成果であると評価することができる。

しかしながら、基本計画に盛り込まれていながら依然として不十分と言わざるを得ない施策も数多く存在する。そもそも基本計画は、消費者被害のない安全・安心な社会を実現するために、多くの県民の努力と時間を費やして策定されたものであり、千葉県の消費者行政において、根幹となるべき重要なものである。

したがって当会は、基本計画の全ての課題について、その完全な実施を求めるものであるが、基本計画の諸課題の中には、消費者行政の根幹にかかわる重要課題が存在し、特に速やかな対応が求められているものもある。

本意見書では、こうした重要課題を指摘し、その速やかな実施を要望するものである。

## 2 消費者行政推進本部及び消費生活基本計画推進委員会の設置

基本計画では、千葉県内部における消費者行政推進体制の強化を図るための組織である「消費者行政推進本部」並びに県民と協働して基本計画を推進するための組織である「消費生活基本計画推進委員会」の設置が掲げられている。この施策によ

って、県内各部署が分野横断的に一丸となって消費者行政を推進しつつ、行政と民間とがいわば車の両輪となって機能することにより、真に県民のためとなる消費者行政を強く推進することが期待されているものである。

このように、上記二つの組織は、今後の千葉県の消費者行政を推進する上で欠くべからざる極めて重要な組織であることから、その速やかな設置を要望する。

### 3 相談窓口の充実

消費生活相談窓口の設置については、県の努力もあって、全市町村において実現している。しかしながら、当会が県内の各市町村に対して行ったアンケートの結果を見ると、専門の消費生活相談員が配置されていないなど、複雑多様化する消費者相談に適切に対応できるかどうか疑念を抱かざるを得ないような状態にある相談窓口も散見された。また窓口開設日数などを見ても、まだまだ不十分な自治体が多い。

そもそも、消費者被害を受けている又は受けようとしている消費者がもっとも身近な相談先として最初に駆け込むのは、地元市町村の相談窓口であるから、専門性を持った相談員が相談を受付けるとともに、住民がいつでも気軽に相談にできるような体制作りが不可欠である。こうした相談窓口の充実のため県もさらに尽力する必要がある。その際、相談員のみならず担当課の職員が専門性を高めることも重要であり、消費者行政専門の部署の設置や専任職員の配置を合わせて推進すべきである。

また、相談窓口は「消費生活センター」の形態で設置することが望ましいが、小規模自治体の中には予算の関係で直ちに設置することが困難な自治体もありうることから、まずは人口が多く、それに比例して消費者被害に遭う市民も多いと思われる県内のすべての「市」に、速やかに消費生活センターを設ける必要がある。

なお、当委員会でのアンケート結果では、平成23年度に同センターを設置する予定のない市が8市も存在した。県の強いリーダーシップが望まれるところである。

### 4 情報発信体制の強化

消費者被害から消費者を守るためには、まず、その情報を集約し、適切かつ速やかに市民に届けることが必要不可欠である。また、東日本大震災に端を発し、「食の安全」がクローズアップされているが、消費者の生命・健康を守るためにも、必

要な人に必要とされる情報を届ける体制の整備が不可欠である。

基本計画でもこのことが謳われているが、到底十分な整備がなされているとは言い難いのが実情である。

必要な情報を必要な人に届けるには、市町村の中に存在する消費者団体、自治会、地域包括支援センター、中核地域生活支援センター、防犯組合、教育委員会といった地元関係団体が行政を中心にネットワークを構築することが望ましい。県は具体的なモデルを示しその実現を働きかけるなどして、各市町村における体制整備に尽力すべきである。

以上