

2012年11月5日

京都府府民生活部消費生活安全センター 御中

「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画（中間案）」にたいする意見

京都府生活協同組合連合会
専務補佐・事務局長 坂本 茂
京都市中京区烏丸夷川東南角 せいきょう会館2F
電話：075-251-1551

京都府におかれては、「安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画（中間案）」（以下、「中間案」と略す）にのべられていように、市町村消費生活相談窓口の開設、迅速な問題解決、悪質事業者への対応強化、地域・消費者・事業者団体と連携した消費者への啓発・教育等にかかわる各種施策を実施されてこれ、敬意を表する次第です。

2004年消費者基本法の制定や2009年消費者行政の司令塔となる消費者庁の設置をはじめ、行政や社会のあり方を消費者中心のものに変えていく、歴史的な転換がすすめられてきています。当会としても、行政はじめ関係者のみなさま方とごいっしょに、生協としての社会的な役割をはたしていきたいと考えております。

〔1〕「中間案」にたいする意見の前段として

- (1) 当会からは消費生活審議会委員が出ており、また審議会施策推進部会にもできるかぎり職員が傍聴参加して、府の消費生活にかんする施策や「行動計画」の進捗状況について報告をうけ、また資料もいただいています。しかし、率直に言って、こうしたことがなければ、多くの府民が府の消費生活にかんする施策の全体像や「行動計画」の進捗状況にかんする情報を得ることがむずかしい状況があるように思われます。消費生活にかんする施策の全体像や「行動計画」の進捗状況にかんする情報提供がなければ、「中間案」でべられている「問題意識」や「現状と課題」を正確にうけとめることができず、また上述したように消費者行政の大きな転換のなかに本「中間案」がどのように「位置づけ」られるかについて不十分な認識しかもちえないと考えます。ホームページの審議会および部会の部分に、配布資料を添付・公開してください。
- (2) 本「行動計画」が議会承認後にホームページにアップされるさいは、末尾に「前計画」の「進捗結果」がわかる資料を添付してください。
- (3) あわせて、地方消費者行政活性化基金の活用結果についても、ホームページ上で情報提供していただけますよう、お願いいたします。

〔2〕「中間案」全体について

- (1) 「行動計画」という標記と内容について
前回「行動計画」にかんする意見交換の場でも申し上げましたが、年度から年度までの「計画」であるのか、明確になっていません。「工程表」（ロードマップ）については、後にものべますが、「課題」が書き出されているだけで、「行動」=アクションについての年次「計画」がたてられていません。「現状と課題について整理した内容の文書」とうけとめざるをえません。

(2) 消費生活行政の「状況」（施策の展開経過と評価）と「目指す姿」について

前回「行動計画」では、「課題」について叙述する前段として「消費生活行政の状況と目指す姿」が簡潔に示されました。

当時の消費生活審議会施策推進部会や意見交換の場で、「京都府ホームページには、『アクションプラン』の説明として、『府政の解決すべき課題について、毎年の目標設定を明らかにすること』『施策の反映状況をみながら、毎年PDCAサイクルで見直し、次年度の施策形成につなげていくこと』などがのべられている。年度ごとの具体的な到達目標が設定されることで、その年度ごとの取組みの到達評価と点検および是正措置が明確になってくる。『PLAN（計画）』 - 『DO（実施）』 - 『CHECK（進捗点検）』 - 『ACT（是正措置）』というマネジメント・スタイルにもとづく運営と執行が明確になるような表現にしてほしい」という意見があり、上記のように一定の反映がありました。本「中間案」での加筆がむずかしかければ、冒頭にのべたように、本「行動計画」が議会承認後にホームページにアップされるさいに、末尾に「前計画」の「進捗結果」がわかる資料を添付してください。

本「行動計画」の最終年度に、消費生活施策の成果をどのようなものとして想定しているのか「目指す姿」について、もう少し書き込まれてもよいかと思えます。「中間案」では、「目指す姿」をイメージすることがむずかしいと思われまます。本「中間案」文中に「目指す姿」について、加筆・補強されることを要望します。

[3] 課題と施策について

(1) 高齢者対策について

団塊世代が大量に定年をむかえる時代に入り、「高齢者社会」状況が急速展開をみせてきました。当会会員生協においても、さまざまな対応がすすめられています。地域生協では、広域振興局・市との協定がむすばれて、宅配事業をつうじた「高齢者への見守り活動」が各地で取り組まれるようになってきました。生協のもつ「インフラ機能」に着目して、当会へも健康福祉部・建設交通部・社会福祉協議会などから、幾多のご相談をうけています。しかし、それぞれの施策視点からの、行政と生協との「協働」にかんする問題意識にもとづくご相談であり、そのまま会員生協につないでいくにはむずかしい状況にあります。高齢者対策については、いわゆる「タテ割」型でなく、「包括的」「横断的」な対応が必要と思われまます。生協サイドからの要望として、うけとめていただければと存じます。

(2) 消費生活相談窓口について

地方消費者行政活性化基金の活用と責センターのご努力のなかで、市町村の消費生活相談窓口の整備がすすんできました。しかし、「専属」で消費生活相談窓口が設置されているところは多くはなく、他部署との「兼任」になっているところが少なくない現状と思えます。対応力の向上にむけて、さらなる府からの援助がもとめられています。

(3) 消費者被害の把握について

「中間案」で指摘されているとおり、とくに日本においては「消費者被害の潜在化」が大きな特徴となっています。行政相談窓口における「待ち」のスタイルでなく、地域の各種団体との連携による活動を推進するなかで、より「積極的」に消費者被害についての把握をつよめていく必要があると思えます。当会会員生協などで設立されている「くらしと協同の研究所」では、消費者被害調査をおこなうことのできる機能をもっていますので、調査事業委託などご検討いただければ幸甚です。

(4) 消費者教育について

本年8月、消費者教育推進法が制定されました。「中間案」では、京都府におかれては「推進計画」を策定するとのべられています。ついては、その策定にかんし、法第20条に規定されている「地域協議会」(仮称「京都府消費者教育推進協議会」)を設置していただきたいと存じます。

消費者教育は、貴センターや教育委員会等行政機関と、消費者団体、事業者および事業者団体、各種地域団体等との連携・協働の関係のなかで推進されることが重要であり、相互の関係性の保持・継続が不可欠であると思われまます。そのためにも、京都府における消費者教育についての持続的な推進組織として「協議会」を設置して、「推進計画」を府全体の消費者教育活動のなかに位置づけていくことがのぞましいと考えます。

すでに京都府では、2005年に制定された食育基本法にもとづいて「きょうと食育ネットワーク」および「食育推進活動懇談会」が設置されるなかで、「食育活動推進計画」が第一次・第二次と策定され、食育活動の推進にむけての重要な目安の役割をはたしています。これらの活動のなかで、行政・学校・企業・協同組合などさまざまな分野において創造的な食育事例が生まれてきました。消費者教育の課題においても、持続的な推進組織として「京都府消費者教育推進協議会」(仮称)を設置し、「計画づくり」とあわせて、互いの活動の交流・知恵の交換をはかるなかで、大学生や高齢者、障害のある方がたはじめ、その消費者特性を十分に反映した教育プログラムをさまざまに創造していくことが可能になるものと考えます。

[4] その他

(1) 「工程表」(ロードマップ)について

2009年8月18日に開かれた消費生活審議会施策推進部会で、当会の小林智子会長(当時)が「課題についての年度ごとの具体的な到達目標を設定し、どのような進捗ペースで最終目標に到達する計画なのかを明記することが必要と思う」とのべたことにたいし、府民生活部長から「具体的な指標がないという意見はもっともである」という発言がありました。本「中間案」の「工程表」については、同じ指摘をせざるをえません。

せめて、「年度目標」については、消費生活審議会施策推進部会で報告・資料提供するものをホームページにアップしてください。

(2) 事業者、消費者団体との「協働」について

「前計画」では「京都府の消費生活行政の目指す姿」として、「事業者、消費者団体等との協働を通して、消費者を主体とした社会の実現を目指」すという点が強調されていました。

そして「京都府と消費者団体との連携は、主にイベント等での啓発活動にとどまり、団体のネットワークやノウハウを十分利用した協働事業には取り組めていません」とのべ、「消費者団体との連携強化」を課題のひとつにあげました。また「地域における事業者と消費者の連携・協働推進」も課題にあげられ、「(くらしの安心・安全)ネットワークを充実させると共に、消費者被害を発見するため、さらに組織的な取り組みを進めていく必要があります」としました。

「事業者、消費者団体との協働」という課題については、一定の前進があったと認識しており、ひきつづき重要な視点・課題であると考えます。本「中間案」は「前計画」に比し、この課題についての位置づけが低くなっているように思われます。

以上