

特集  
2-1

# 活動内容の共有で深まる連携

## —自治体、消費者団体、福祉関係者等の懇談会—

中谷 隆秀 Nakatani Takahide 長野県消費者団体連絡協議会事務局

長野県消費者団体連絡協議会は1960年に結成。消費者のくらしと健康、権利を守るため生活の各分野における幅広い諸団体が相互に連絡を保ち、県の消費者運動を発展させることを目的として活動を進めている。



### 懇談会実施の経緯と役割

長野県消費者団体連絡協議会(以下、県消団連)では県内77市町村を対象とした「市町村消費者行政調査」(アンケート)の活動を2009年度から実施してきました。この調査の目的は、近年では市町村における消費者行政の現状や長野県消費生活基本計画の重点目標に関する計画・実施状況を把握することです。

そして、2013年度から、アンケートの紙面だけでは読み取れない状況の把握や消費者行政窓口と消費者団体の相互理解と意見交換を行うために、県内9会場で市町村消費者行政窓口と消費者団体等との懇談会(以下、懇談会)を開催しています(写真)。懇談会を毎年開催するなかで、消費者行政担当者と消費者団体の協働と連携のきっかけの場となったり、県が育成する消費生活サポーターの学習と活動交流、市町村消費者行政担当者と顔合わせの場となったりしています。また、2018年度には地域福祉関係者(地域包括支援センター)にも参加してもらい、情報交換などの場として、その役割がどんどん膨らんできました。

懇談会は初回開催時から、長野県の消費者行政担当課であるくらし安全・消費生活課に県内9会場の会場予約や日程調整、市町村への参加の呼び掛けなど、協力をいただいています。

### 懇談会の具体的な内容

#### ①懇談会の参加者数

2018年度の懇談会では9会場の合計で市町

村消費者行政担当課から32名、県くらし安全・消費生活課および消費生活センターから25名、消費者団体や消費生活サポーターから93名、地域包括支援センターから38名の参加があり、事務局を含めた延べ参加者数は205名でした。各会場の参加者は14名～30名とばらつきがありました。

#### ②前半は報告や情報提供

2018年度に行われた懇談会の前半には、次の報告がありました。

- ・県消団連からの「市町村消費者行政調査」(アンケート)結果報告
- ・長野県からの報告(消費生活相談件数報告、市町村と県の相談分担率推移報告、消費生活相談内容分析報告、高齢者見守りネットワーク構築、消費生活サポーターの活動報告、第2次長野県消費生活基本計画)
- ・参加団体からの報告(コープながのの活動報告、ながの消費者支援ネットワークの紹介等)
- ・その他のお知らせ(長野県消費者大会の開催案内)

写真 懇談会のようす



### ③後半は参加者相互の活動報告や意見交換

懇談会の後半は、各参加者一人一人が発言します。各参加者からの発言は主に次のような内容です。

#### 【消費者行政担当者】

- ・消費生活相談の状況や特殊詐欺被害防止活動の状況について
- ・兼務体制の中での苦勞、広報活動の工夫や悩み、消費者団体等との連携の状況について

#### 【消費者団体・消費生活サポーター】

- ・地域で実施しているサロン活動、学習会活動、消費者被害防止活動等、活動事例の報告
- ・消費者行政や消費生活センターとの連携事例の報告

例：月に2回、地域のサロンで一緒におしゃべりすることで住民に啓発活動しているが、最近どのような相談事例や話題があるかを事前に市から聞いて啓発活動に生かしている。

例：市の消費生活センターと月に1回勉強会を開催し、市の出前講座にも一緒に出向き、朗読劇や寸劇にも出演したり協力している。

- ・活動における広報や人集めの苦勞について

#### 【地域包括支援センター】

- ・地域で遭遇する高齢者の消費者被害の実態や、その場での対応に苦勞していること
- ・消費者行政との連携を希望する声が多数

例：訪問先で消費者被害とを感じる場面での対応方法や対応事例の共有をしたい。

例：今どのような消費者被害や相談事例が多く寄せられているのかなどを情報提供してほしい。

### 消費者行政の取り組みやさまざまな主体との連携に生かせる効果も

懇談会后、県消団連は県くらし安全・消費生活課にまとめた報告を行い、懇談のうえ、意見や要望をまとめて県への「提言」を渡しています。提言は翌年以降の県の消費者行政の取り組みに生かしてもらっていると感じています。

2018年度の提言としては次の5点を伝えました。

- ①市町村の消費生活センターの設置について（広域連携の消費生活センター設置の促進）
- ②消費生活サポーターへの支援と活動の活性化（消費者行政との連携や情報共有など）
- ③高齢者見守りネットワークについて（地域福祉関係者との情報共有の強化）
- ④地域での消費者被害防止や消費者教育の担い手育成の強化について
- ⑤地域福祉関係者への支援活動について（消費者被害への対応方法など）

また、参加者からは懇談会の感想として次のような声が多く寄せられています。

- ・地域福祉関係者との懇談や交流は今後もぜひ継続してほしい
- ・毎年の懇談の場が学習・研修・交流の場になっていて参加して良かった

そのほか、懇談会をきっかけに、消費者行政と消費者団体との連携や消費者団体同士の連携が始まった事例もあります。そして、市町村消費者行政担当者にとっては、地域の消費生活サポーターと顔見知りになったり、地域の消費者団体の活動を知る場にもなっています。

### 今後も継続して開催を

懇談会での消費者行政、消費者団体、地域福祉関係者等との情報共有の場を今後も継続することは大切であると感じています。そのため、県くらし安全・消費生活課との協力と連携をこれからも大切にし、また、市町村の消費者行政担当者の懇談会参加をもっと増やしていきたいと思っています。

そして、毎年開催するに当たっては、社会環境の変化も意識したうえで重点事項を検討し、参加対象、懇談の内容、提供できる情報や運営などを工夫しながら、今後も懇談会を継続していきたいと考えています。