

日本消費経済新聞
東北大学公共政策大学院プロジェクトB
共同

消費者行政についての アンケート 集計結果報告

(実施期間：2010年10月11日～31日)

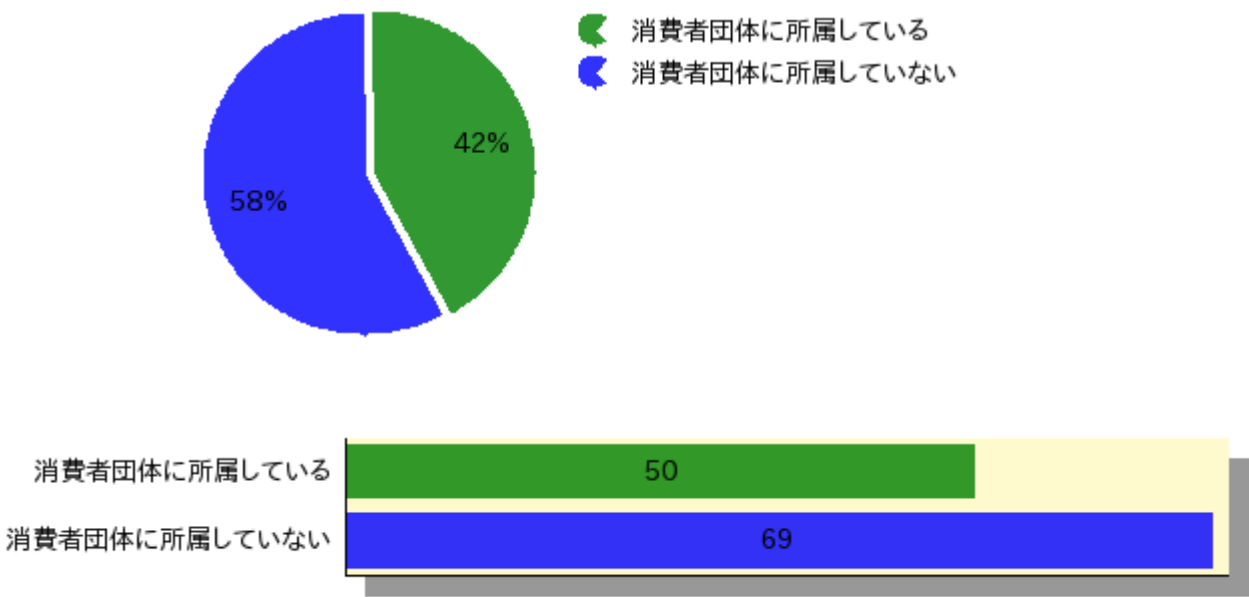
〈対象〉 消費者・消費者団体関係者

回答総数：119名

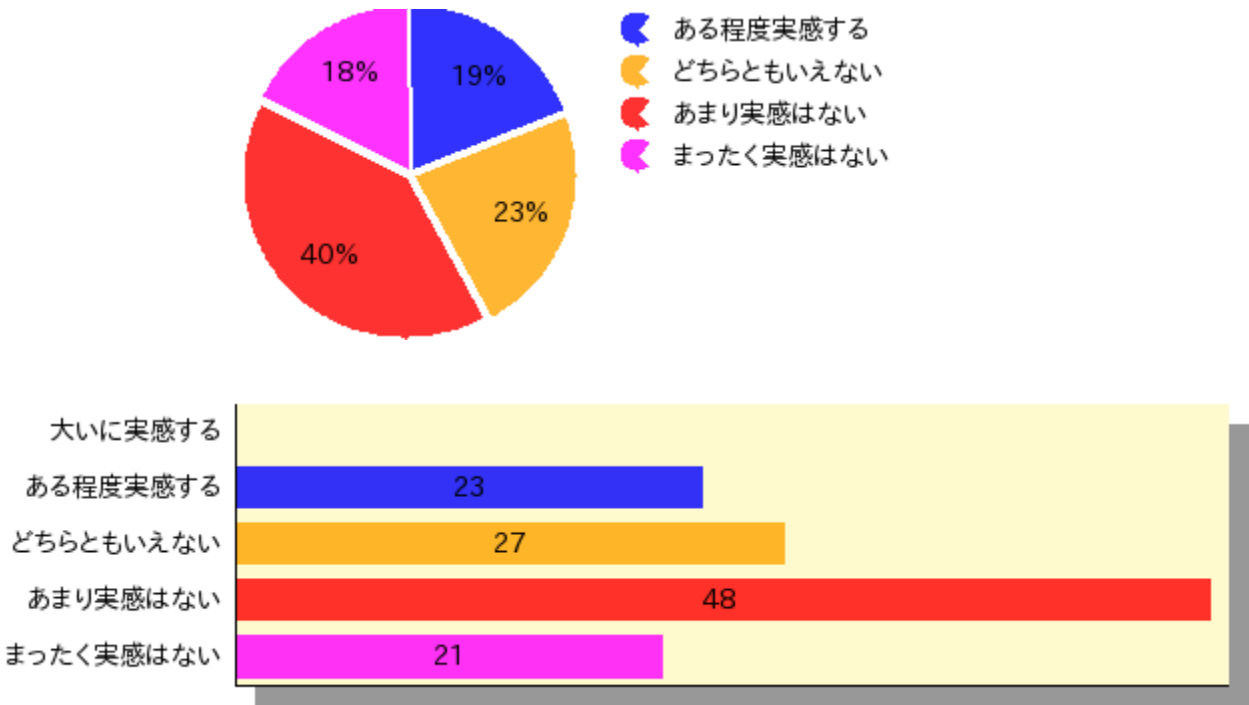


東北大学公共政策大学院

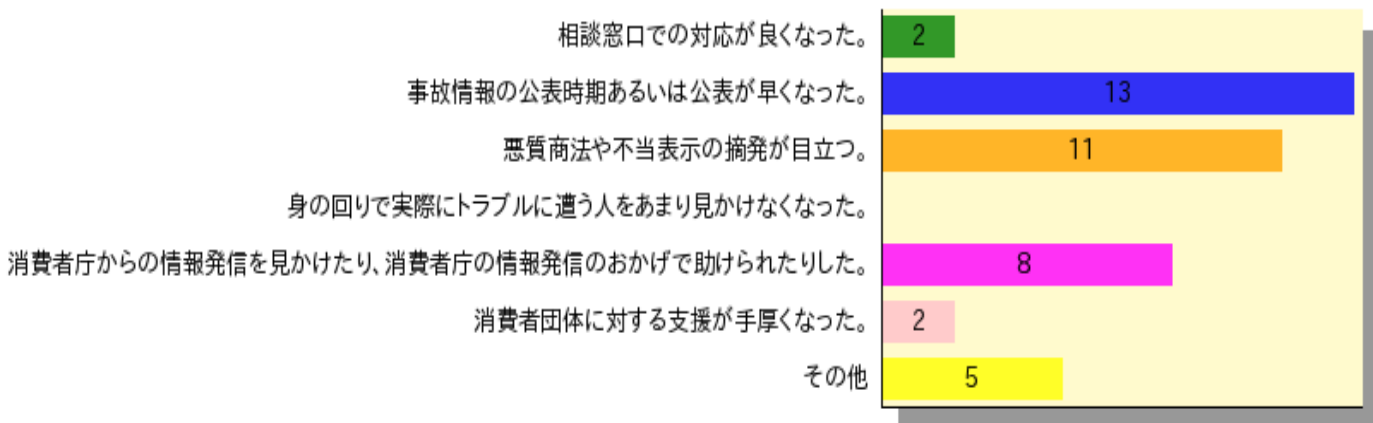
1.消費者団体に所属していますか。



2.消費者庁の発足により、あなたの身の回りの「安心・安全」が守られるようになったと実感しますか。



【2で「大いに実感する」「ある程度実感する」と回答された方のみ】
 3.身の回りの「安心・安全」が守られるようになったと実感できるのはどうしてですか。(複数回答可)



その他回答

新聞などに消費者被害記事や関連情報が乗る様になった。

どれにも当てはまらないような気がする。

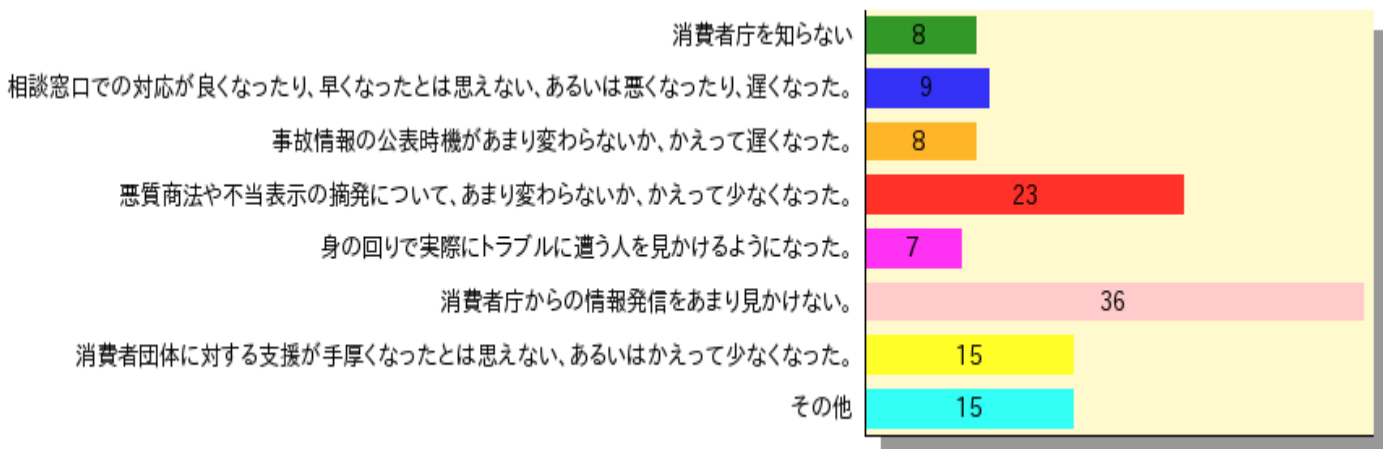
消費者行政の動きがある程度見えるようになった。

新聞に関連記事が載り易くなったと感じるから

地域の消費者センターとの情報交換が出来やすくなった

いわゆる「縦割り行政」の弊害が、解消に少なからず寄与している。

【2で「あまり実感はない」「全く実感はない」と回答された方のみ】 4.身の回りの「安心・安全」が守られるようになったと実感できないのはどうしてですか。（複数回答可）



その他回答

相談したことがない

消費者被害情報の分析・原因究明・被害予防の取り組みの実績がみえない（特に製品事故や食品関係）。景表法による処分件数も激減

特に意識していない

意識した事がない

感じられない！

構想どおりに消費者庁が機能していなのではないでしょうか。

特に変化なし

そう感じるから

本当に実感できない

消費者教育の施策が不十分

余り関心を持ってみていないから

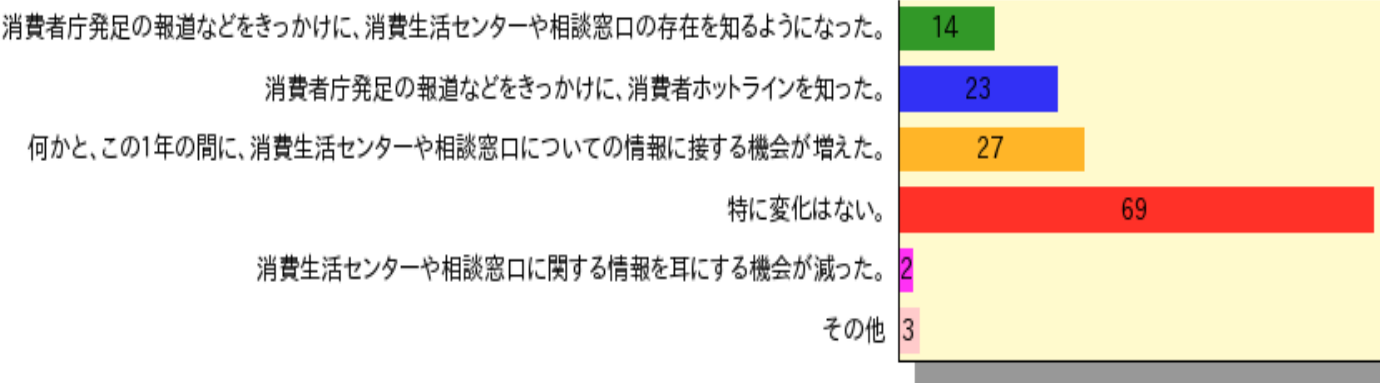
わからない

インターネットで見られる情報（事故・事件）は増えたがその後、消費者庁がどう動いたか、そのどう結果を出したか全く情報がない。

そもそも何が具体的によくなったかがわからない。

なんでもない事を、自分でトラブルにする人が多くなった。

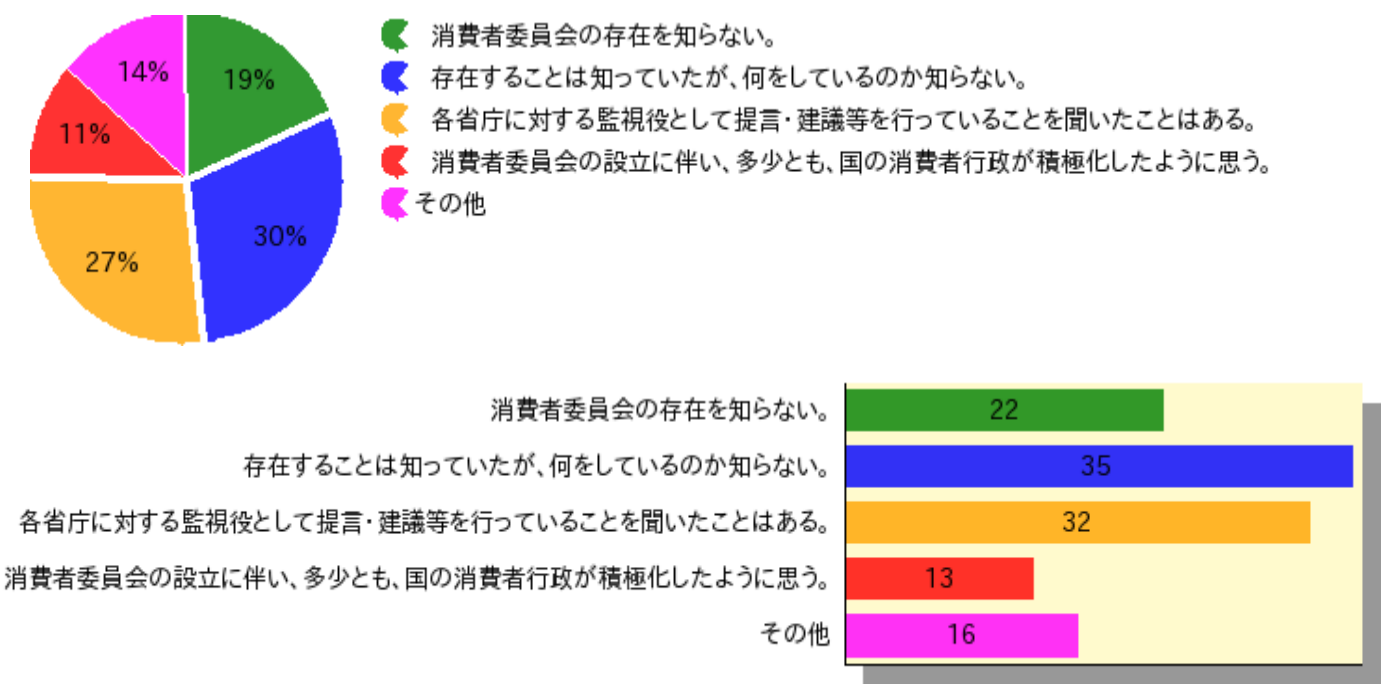
5.消費者庁設立後の消費生活相談についてお伺いします。
該当する項目についてお答えください。（複数回答可）



その他回答

- 全国的には、消費生活相談センターや自治体の相談窓口設置や充実が進んでいるところが増えていると感じる
- 相談する機会がない
- 相談窓口の体制整備は進みつつあるが、まだまだ十分ではない。
- 設立の“存在感”を感じない。
- 活性化基金の言葉を聞く機会が増えた

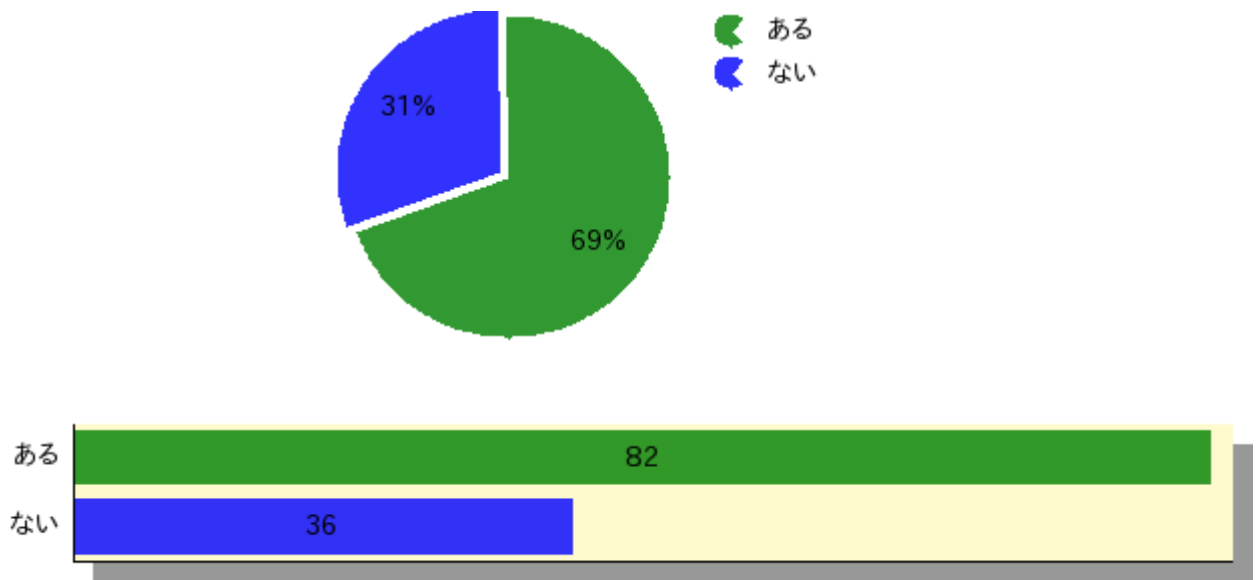
6.消費者委員会はどのように機能していると思いますか。



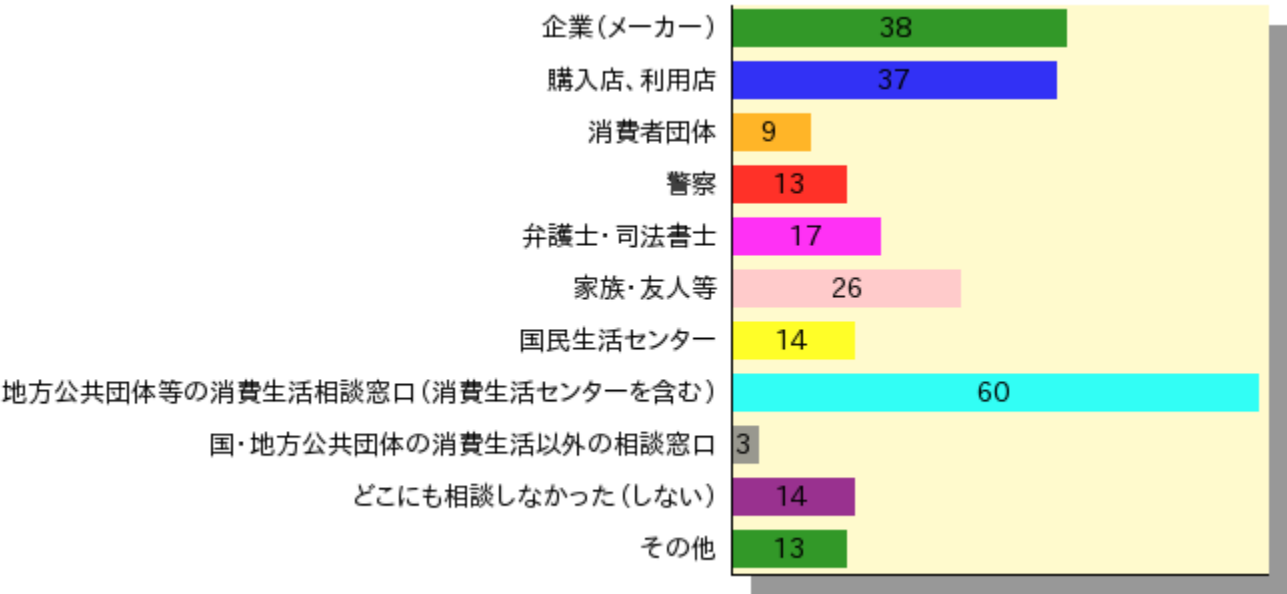
その他回答

- 消費者行政の監視という本来の機能を果たせていない
- 委員の選任に透明性がない
- そうは言っても人員・予算が十分でないため、まだまだ十分機能しているとは言い難い。
- 十分に機能を発揮していない
- わからない
- わからないが本当だと思う。
- わからない
- わからない(見えない)
- 実のある議論、提言がなされていない
- 十分機能していない
- 機能していないように思う。
- 審議・監視機能を持った新しい機関だが、それを発揮しているとはいえない
- 設立後1年で建議は1件のみ。決して機能しているとはいえない。
- 委員会を数回傍聴したが、発言が具体的でない感じをうけた。
- 私たちの生活に役にたっているのか？
- 地域の消費者行政の活性化を促すよう機能を発揮して欲しい
- 期待したがあまり機能していない
- 十分に機能しているのか不安

7.あなた、もしくはあなたの知り合いの方が消費者トラブルに
遭ったことはありますか。



8.消費者トラブルに遭った際、どこに相談をしましたか。あるいは、今後消費者トラブルに遭った際に、どこに相談しますか。 (複数回答可)

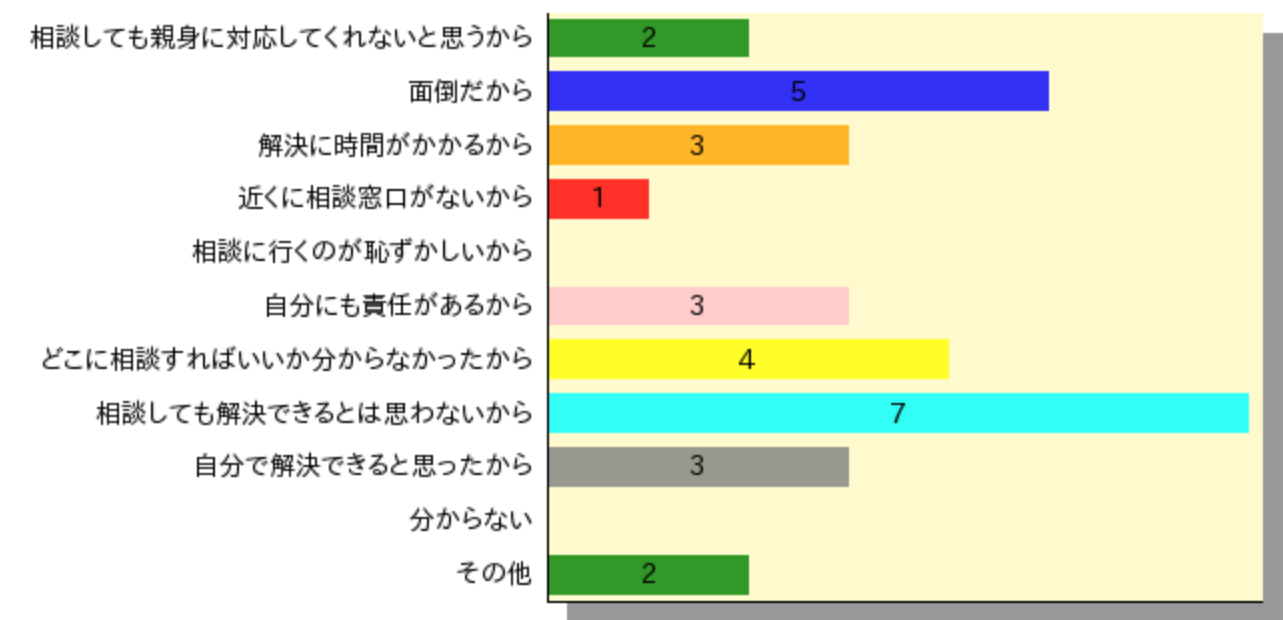


その他回答

暴力団
ものによって違うと思うから。
その時に考えると思う。
どこも信用できない気がする。企業は口でまるめこまれそう。
PL法があるので企業等に
その時になってみないとわからない。商品か何かで変わってくると思う。
民間の相談センター
わからない
その時にならないと、どこかわからない
どこも信用できないと思う。
ドライヤーが発火したのでNITEに相談をしたが危害がないから...と相談にのってもらえなかった
わからない
業界の協会

【8で「どこにも相談しなかった(しない)」と回答された方のみ】

9.相談をしなかった、あるいは相談をしない理由はなんですか。
(複数回答可)

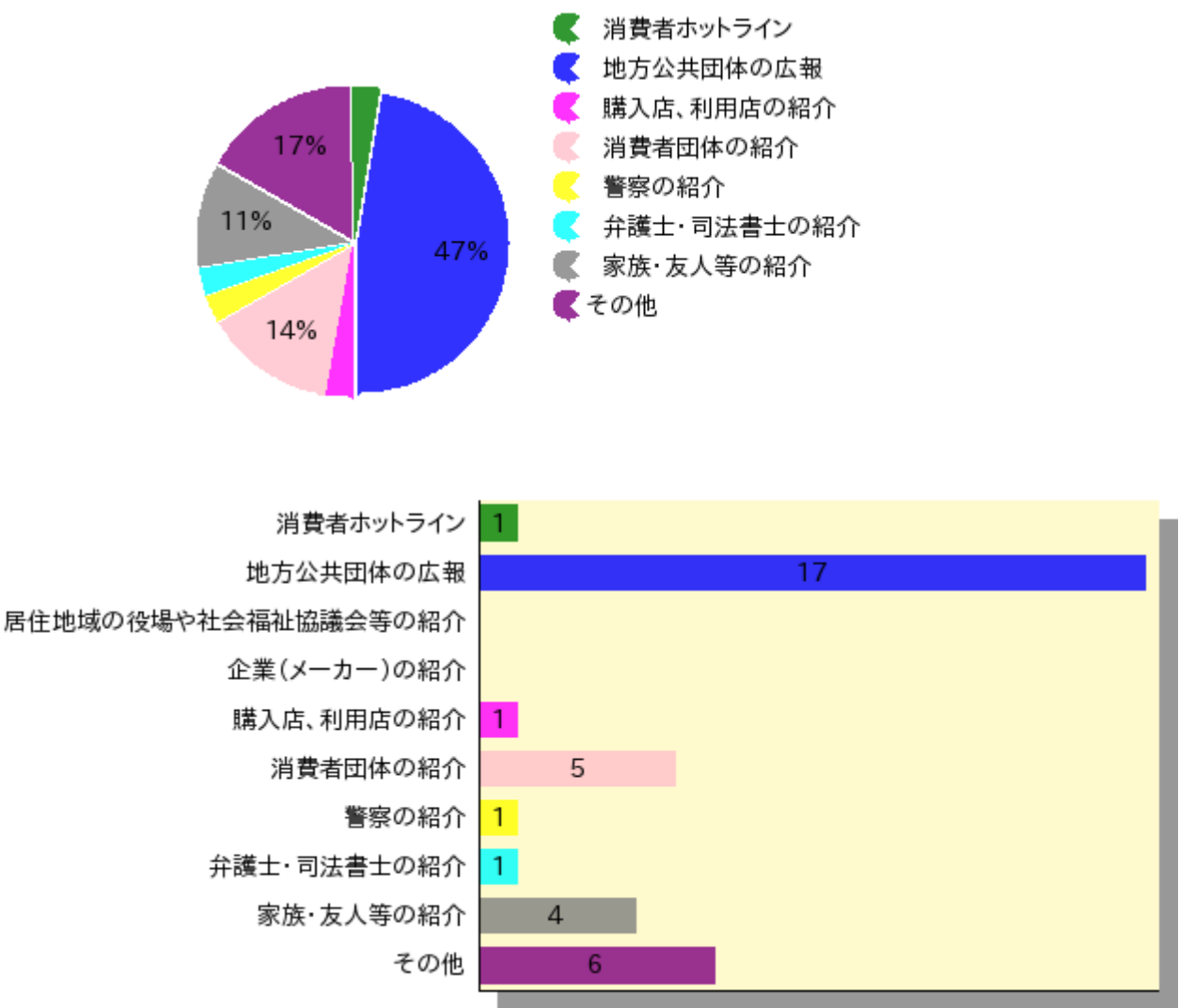


その他回答

- 信用できないから。
- 商品またはクレームによって違うから

【これまでに消費生活センターや地方公共団体の消費生活相談窓口に相談したことのある方のみ】

10.消費生活センター・消費相談窓口の連絡先について、どのようにお知りになりましたか。

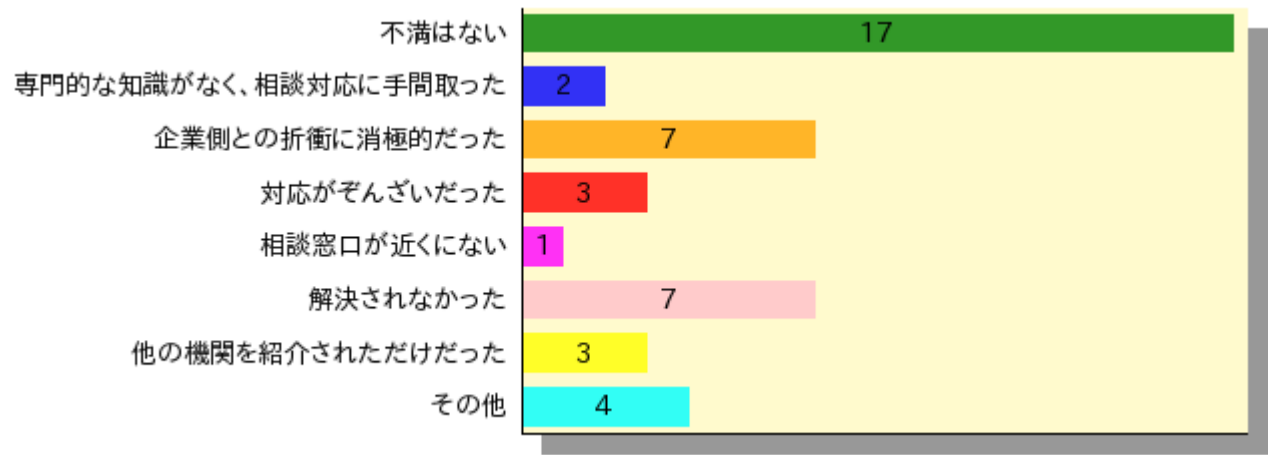


その他回答

本、雑誌
知っていた
大学で
活動の拠点と同じ建物内
住居地にあるのを知っていたから
仕事先の知人に相談

【これまでに消費生活センターや地方公共団体の消費生活相談窓口にご相談したことのある方のみ】

11.消費生活センター・消費相談窓口の対応に、不満を感じられたことはありますか。(複数回答可)



その他回答

殆ど実用レベルにない、盛回しか責任回避だけの場合が大半。

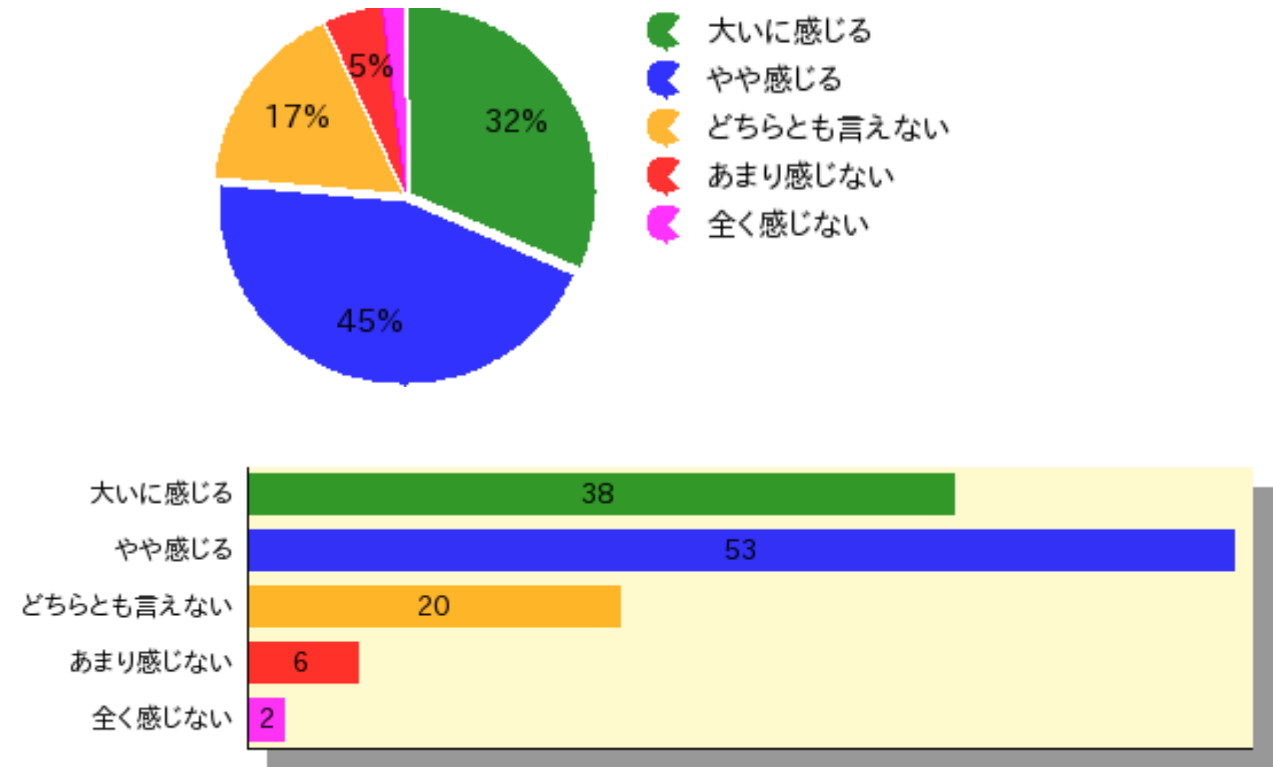
結局何も出来ないことを知っただけ

上から目線

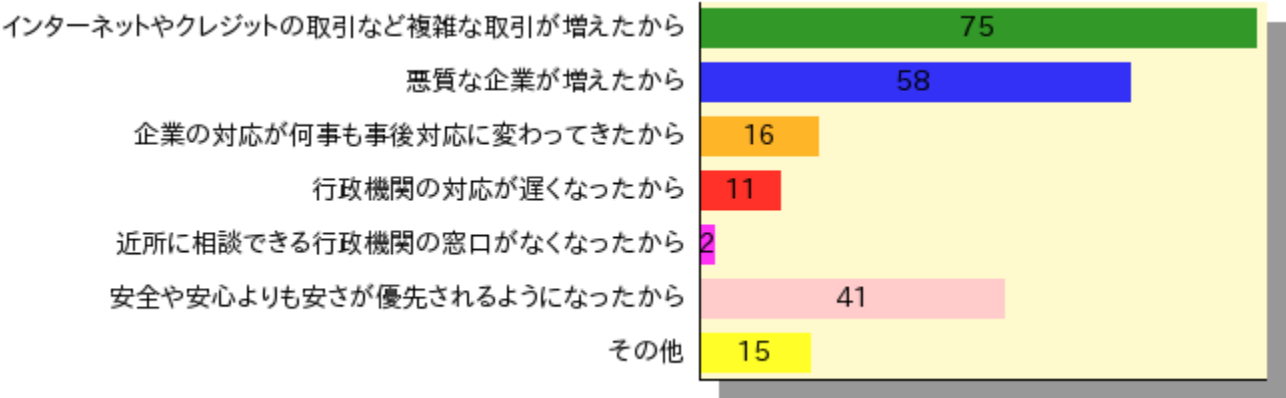
直接事業者に伝え、ほぼ100%解決してきた。

順序だてて相談したら、あなたは何が目的か？と言われた

12.10年前に比べ、暮らしの中で、あなたの身近な安心・安全が脅かされていると感じますか。



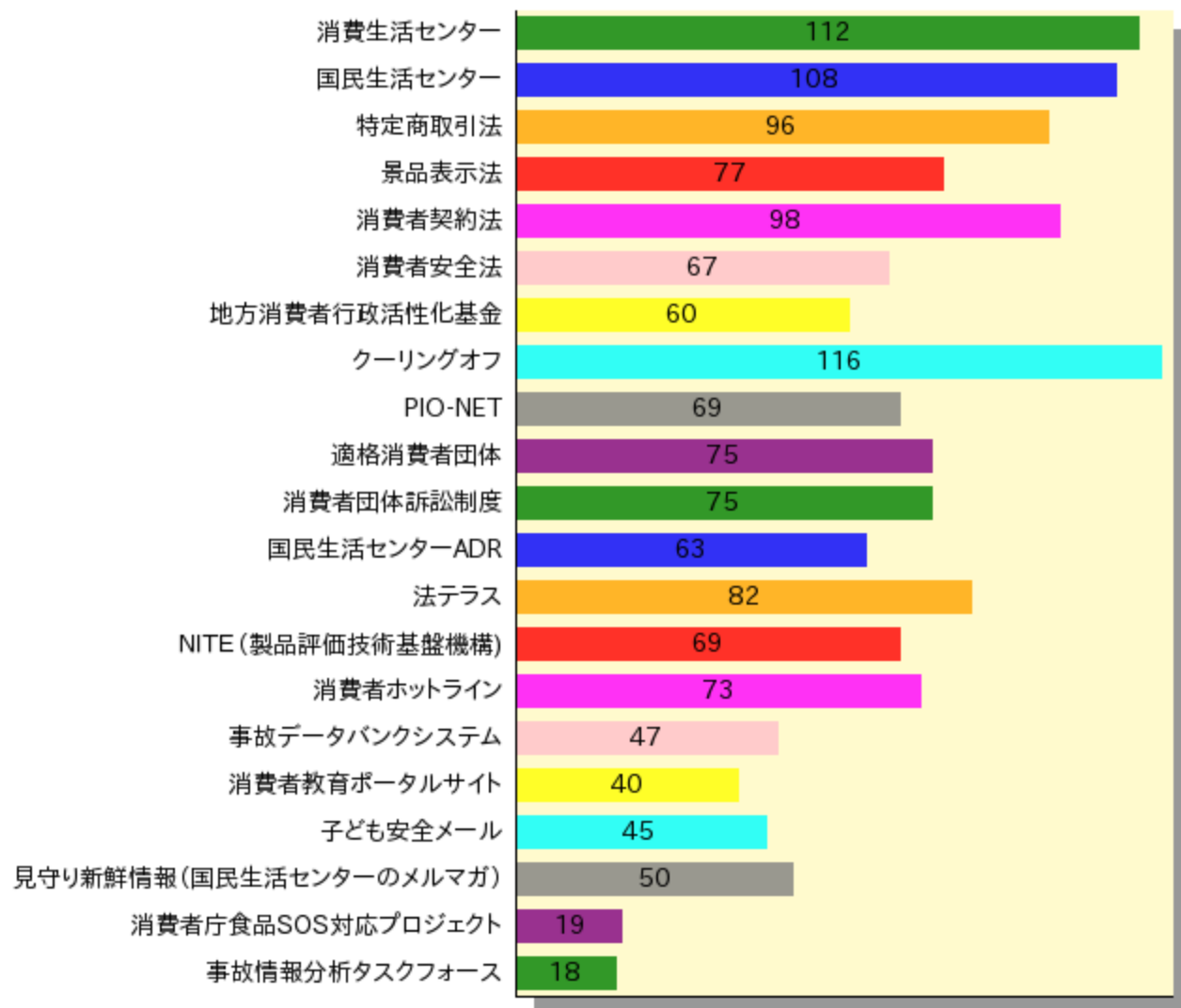
【12で「大いに感じる」「やや感じる」と回答された方のみ】
13.身近な安心・安全が脅かされていると感じる原因は何にあると思いますか。(複数回答可)



その他回答

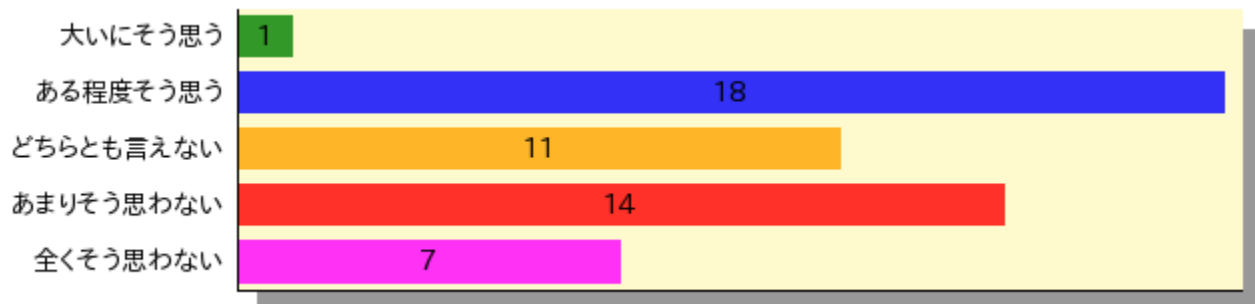
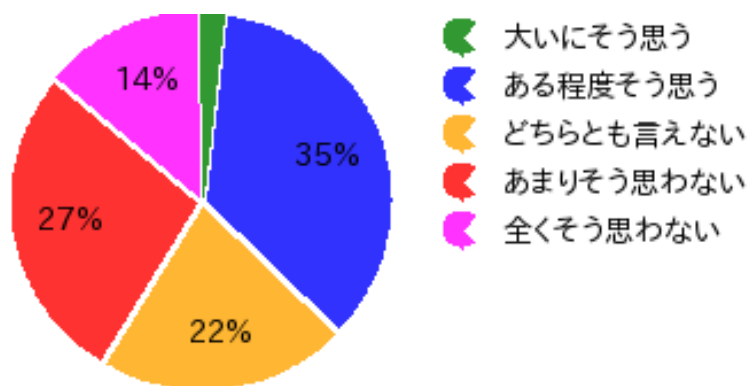
- 高齢者の被害(訪問販売や投資被害など)が増加していること、地方自治体の中で消費者行政が弱体化の一途を辿ったから
- 腹のすわった専門家が居なくなった
- 不景気になって悪質商法に走る人が増えた
- 悪質な投資被害等により多額の損害を被る市民が後をたたない。食品の安全を確保する仕組みが十分でない。
- トラブルそのものが複雑化しているから
- 経済・社会状況
- 今まで無知なために気付かなかったことが分かってきたから
- 人と人の結びつきの希薄化
- 輸入食品の増加
- 小売店の知識不足
- 電話での勧誘商法で脅しをかける営業が増えたから
- 海外からも日本の消費者はターゲットの感あり。
- 高齢化、不景気
- 消費者の保護政策が弱くなった政策にある
- 基本的には、今も昔もかわらず安心・安全に関する問題は存在したが、昔はそれが表に出なかった(顕在化してこなかった)。
- 甘え

14.消費者行政等に関する以下の語句でこれまでに聞いたことのあるものにチェックしてください。(複数回答可)

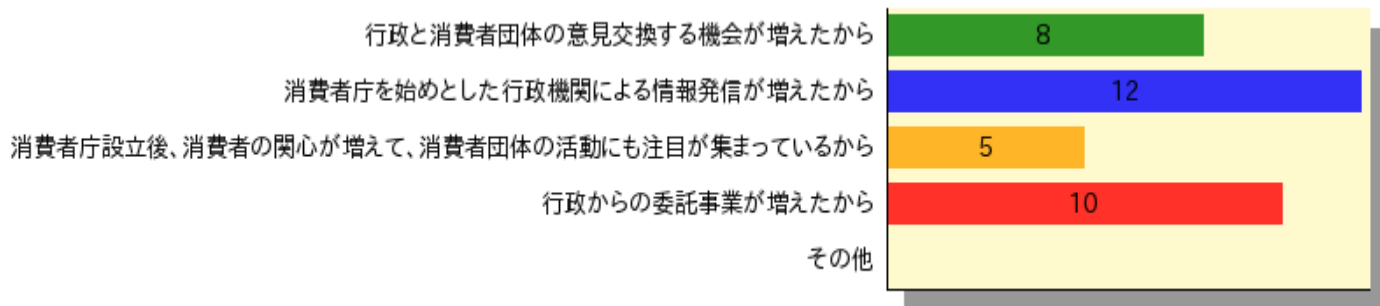


【消費者団体に所属されている方のみ】

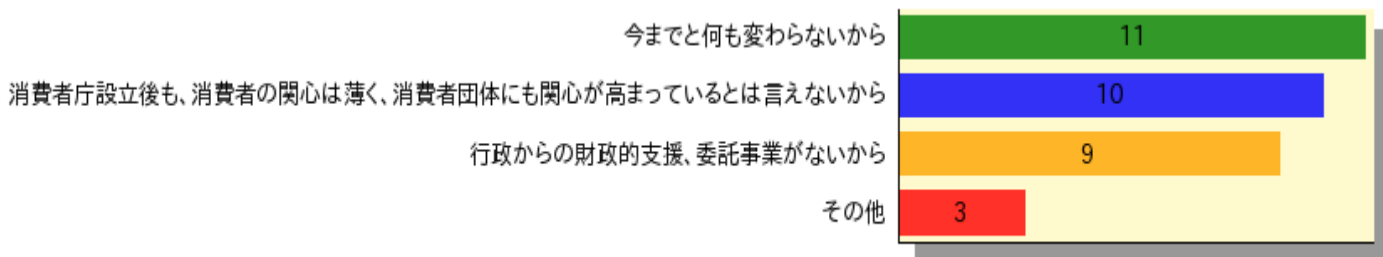
15.消費者庁が設立されてから、消費者団体の活動は、より有効に機能するようになりましたか。



【15で「大いにそう思う」「ある程度そう思う」と回答された方のみ】
 16. どうして有効に機能するようになったと思われましたか。(複数回答可)



【15で「あまりそう思わない」「全くそう思わない」と回答された方のみ】
 17. どうして有効に機能していないと思われましたか。(複数回答可)



その他回答

消費者団体の抱える問題(人材不足・財政難)に対し、具体的な解決策が見えないから

消費者団体を支援する姿勢がみられない。

「消費者庁とは」の学習会はもう何回も開催・受講はしているが。

【消費者団体に所属されている方のみ】

18.消費者団体が抱える問題として、どんなことを改善する必要がありますか。

特に地方消費者行政が、消費者にとって有効に機能していくために消費者団体の活動は欠かせないと思いますが、その内容が広く生活者に行きとどくことや、所属しているメンバーがその自覚を持って活動を継続していけるような環境が必要です。

行政担当者との意見交換ができる(首長に訪問する機会が持てる)こと、活動の場や広報のスペースが確保できること、消費者庁や消費者委員会、消費者被害や身近な消費者法などの学習の場があることなど。

活動に参加する若い世代が少ないこと。ボランティアに対して単発的な活動には興味を示すが、長期間続けようとするには資金的にも空間(場所)的にも、そして人材が確保できないため将来的な計画が立てられないこと。それを改善するには、まずは経済的な支援を行政に求めたいが、政治も不安定で、業界も社会貢献にお金を出すようなところがない。

問題点: 高齢化などによる人材不足や財政難。意識的な人材育成と財政基盤の安定に向けた取り組みが必要。

消費者団体といっても、様々な団体があります。

私が関連している所は、販売活動も行っているのですが、そのための制約もあり、消費者活動のみの団体と完全に同じようには活動できないジレンマがあります。

しかし、販売活動を行っている = 収益を求める(少なくとも損失を出すわけにはいかない)

こともあるので、啓発活動などへの予算は限られ団体の所属員の意識が消費者活動に向けられないと活動の継続は難しいと感じています。

純粋に消費者活動だけを行っている団体では、更に金銭的な制約が多いのではないのでしょうか？

昔ながらの手弁当の消費者活動というものには経済的・時間的余裕のある人達でなければ参加が難しく有償ボランティアとしての活動(最低限の交通費の支給など)を広げていこうと思うと

やはり金銭的な裏付けが必要となり行政からの支援があればと考えてしまいます。

活性基金がうまく活用されていないので、それを消費者団体に回す仕組みが欲しい。

社会変化を素早く感知し、的確に反応する必要がある。
多く情報に対して、取捨選択が必要。そのためには理解するだけの情報、能力が必要。

財政基盤を確立する必要がある。
若い世代にも団体に積極的に参加してもらう必要がある。

特に適格消費者団体には差止請求権はあるが、それを保証する財政的な基盤が極めて弱い弱であり、将来に課題を抱えている。
ボランティア精神のみに頼りすぎるのは持続性に問題があり、責任の所在があいまいになる。適格消費者団体への早急な支援体制が必要と思う。

設立3年目の消費者団体で、設立当時より会員増には繋がらない、個人のつながりにより運営されている状態で、ボランティアに支えられた小さな消費者団体の運営は難しい。

消費者団体は資金繰りが付かなくて、国の活性化基金が下りてこないため、自分たちでやりくりするしかないのが現状です。消費者団体に資金援助が必要です。

人材不足

財源問題や行政との連携

いろいろな事業に参加する人が確定しており、あまり増えていない。

情報発信の仕方、また、消費者教育についてももう少し積極的に関わるべき

若い層の参加が困難。働き盛りの40代、子育てに忙しい30代、学生、勤労者いずれも社会の格差が進み、余裕がなくなっている。学習会、イベント、署名など企画に頭を悩ませている。

人材不足、財政不足、

消費者の思いを汲み取り、企業や行政に伝えていく機会を、もっと増やす。

高齢化、厳しい財政事情。

消費者行政活性化基金が地方行政に用意されても、行政職員の意識が低く、領収書が簡単にとれる印刷物などに使われて、時間と費用がかかる消費者教育に回されるところが少ない。行政と古くからつながりのある消費者団体のもたれあいがあり、新興の消費者団体には活動の機会が与えられない。

資金確保。人材育成。なり手がいない。

事務所の確保が難しいため、安定した事務所がないことが問題である。全くのボランティアで活動しているが、行政では解決しないところの課題を担っている以上、狭くても構わないので事務所ブースを行政サイドで確保してほしい。

会員の高齢化が進んでいる。若い方や男性を取り組む必要性を感じているが、それには消費者団体のイメージを変えなければならない。

IT技術を使った情報収集や発信

団体の構成員が高年齢になり、若い層の組織離れは他と同様であり、いかに引き継いでいくかが大きな問題と考える。

財政基盤の強化と活動する会員の確保

資金不足。
生活に余裕がある人でないと活動しにくい仕組み。

活動資金の不足

高齢化
硬直化
少数化

一般消費者向けの、製品に関する情報発信をもっとたくさんして、ごく普通の市民から消費者団体に対する親近感や信頼性を持ってもらう必要がある。NPOとの連携も大切。
そういう中で若い世代の参画を着実にやっていく。

消費者団体のマンネリ化がある。挑戦するパワーを如何にして続けていくか。問題意識の把握と向上が必要。

男女共同社会の浸透で、主婦の社会進出が進んだこともあり、日頃の忙しさで、消費者団体の行事に参加する時間のゆとりまでは持てないようだ。その部類の人たちにも、正確な情報を迅速に届ける必要があると思われる。

活動資金難。高齢化。消費者運動に興味を持っている人に、偏りがある。一般消費者に向けた価値ある、魅力的な活動や情報提供があまり実行できていない。

消費者団体にもっと指導権を与えるべき。
何の権利も持たずに他の機関に頼っているようでは、存在価値に疑問。

活動資金が不足している。交通費や通信費まで自己負担なので、活動が制限されたり、実質活動できる人員が減ったりしてきている。

経済的支援。
地方行政が、活動を育てようとしなない。

閉鎖性の改善

ほとんどボランティアで支えられているので、時間も経済的にも大変。

消費者団体の存在意義が理解されておらず、企業に苦情を言うためだけのものと思われがちになっている。なんでも消費者の味方をしてくれると勘違いされている。
一方通行でなく、消費者教育もしていることを知らせる。
有資格者のみの団体と、有資格者でなくても所属できる団体が混在していて、一般消費者には区別が付きにくい。中には怪しげな団体もあるように感じる。

まずは高齢化。若い会員が来るようなものにしないといけない。

【消費者団体に所属されている方のみ】

19.消費者団体がより活発に活動するためには、どんなことが必要だと考えますか。

消費者団体同士の交流は有効だと思います。同じ地域、県内、又は全国の団体の活動を知る。行政や消費生活支援センターとの連携や情報交換など。また、行政からの財政的支援も確保されなければならないと思います。

経済的な支援を得られること。若い世代の関心を集め、一緒に活動できる人材を育てること。

行政からの財政的支援、委託事業などを含む、財政的基盤の確保。
若手消費者が消費者問題に興味を持ち、消費者団体の活動に参加するような取り組みを行うこと
消費者団体同士の連携、協同した活動や運動に取り組むこと 専門化との連携

消費者団体として活動している多くの団体では高齢化の問題があります。

子育てをしている人達や、その前後の層が参加するためには
活動中の保育(=場所や経費が必要)の問題
また、いわゆる専業主婦といわれる人たちが少なくなり
以前のような活動時間や形態では、活動の継続が難しくなっています。

新しい活動方法の構築ということが
経費を含めて必要な課題だと思います。

助成金などの準備に時間を取られすぎる。

18の回答とほぼ同様

行政による積極的な財政支援。

必要な情報が届く仕組みが必要である。地方自治体(消費者センター)には様々な情報が迅速に届いているが、消費者団体になると自ら収集しなければ届かない。

消費者庁設立後、相談員等の勉強の機会は相当増えていると思うが、消費者団体の者にも研修受講の機会を与えてほしい。

消費者団体が少ない予算の中で、消費者のために懸命に自腹で頑張っています。国の援助画不可欠です。

消費者教育の推進が必要です。

組織の強化

活性化する意識改革が必要。

情報発信の基地としての信頼性を持つこと。
講師の養成をすること。
教育機関との連携ができるようになること。
地域でのステイタスを確立すること。

人材育成、若返り、財政基盤強化、消費者団体同士の連携、行政との連携、積極的な提言、国・地方の審議会等への参加・実のある議論
消費者団体自身が体制を強化し、社会の中で存在意義を高めていくと共に、国による財政支援も一定必要。特に適格消費者団体は善意に支えられて運営している状況であり、早急な財政支援が不可欠。

活動資金の補助

営利活動とは無縁なので、資金を確保する手立てがほしい。単なる助成ではなく、行政や企業と連携した事業を行っていくことで、18の目的を達成することもできる。

事業者が消費者団体の機能を評価すること。(悪質業者や不当な契約等を市場から退場させる役割を果たしている)
消費者団体が消費者に向かって消費者の責務を果たすように、消費者教育を積極的に行っていくべき。

硬直化し、移動があり、専門性の低い行政が自ら消費者教育などの企画するのではなく、また、既存の消費者団体に随意契約でお金をばら撒くのではなく、プレゼンにより、より実効性の高いNPOに委託する。

資金の安定的確保。一生の仕事として活動できような体制づくり。

18で述べたことも含め、活動に対して行政サイドの支援があるべきである。毎月の運営委員会の交通費ぐらいは支援すべきである。また、委託事業を展開する際に、今より謝金を少なくして件数を増やすことが望まれる。

情報チャネルをたくさんもち、会員が増え、専門的知識を持つ人や、弁護士なども協力していただけること、分野別に専門家が育つしくみをもたなければ、活発に活動は出来ない。しかし、まだまだ現会員自体の考えが現在の消費者問題に対応できていない。若い方々を取り込む工夫が必要である。

IT技術にたけた人材を確保すること
法律専門家との連携を強めること

目にみえる活動にする努力が必要。また、消費者団体に資金援助を積極的にするなど安心して活動できるような支援をする

行政が積極的に消費者団体を活用する姿勢が必要。
民(消費者団体)でやれることは民に任せ、官民全体で消費者行政を確立する方向性。

以前から若者の参画に力を入れているが、子育て・温暖化・派遣労働他で多忙の様で実らない。全てが消費者問題であるのに、「消費者団体」という言葉に興味ない。

行政は縦割りで子育て会・環境省は関連のグループ育成といった感じ。消費者庁が存在を示して、国民全体に「かたまって活動しよう」の機運を高まればと思う。

1番の問題は、私達がこんなに高齢者(若者は拒否反応?)になる前、啓発活動をすべきだったのかもしれない。

消費者に存在をあまり知られていないと感じるので、もっと認知度を上げ、関心をもってもらう。
財政支援。

有効な広報手段の確率
活動するための器(会議室, ホールなど)を安く確保すること

専門家のサポート
資金の調達のサポート

まず消費者行政が元気になること。そして消費者活動の内容を理解してもらえる努力が必要。

スタッフと資金の充実。戦略。消費者運動にも、系統だった、理論の裏付けが必要と感じる。消費者大学校のようなもので学び、知識と戦略のある、消費者団体スタッフの充実が必要。国際的にも活動できるスタッフも必要。

もっと発言権、指導権、捜査権を持つべき

行政や法人の援助による活動資金の確保。税金の免除。若い人材の育成。多くの人が気楽に活動できるシステム作り。

地方行政の理解が必要。

資金

もちろん行政からの財政的支援が必要。
市民への積極的な啓発活動。存在を知ってもらうこと。

多くの人が参加すること

有資格者団体であっても、企業とは切り離して活動している団体は予算が苦しい部分が多く、会費でまかなう部分が多すぎ、活動に制約がかかりがちになる。
資格を取得して活動している団体には、企業側に立たないためにも、もう少し補助が多くてもいいのではないかな。

興味を持つものをする。

【消費者団体に所属されている方のみ】

20.政府が「新しい公共」をうたっていますが、今後どのような連携が考えられますか。

消費者問題は、分野も広く深いのに、行政機関は縦割りのままで、同じようなことを各省庁がバラバラにやっているの、消費者庁が中心となって、消費生活分野においてイニシアティブをとれるようになって、新しい公共が生まれるのではないかな。そうした時には、消費者団体が、政党ではなく消費者庁をバックアップし、政府が消費者団体をバックアップしてくれる姿ができるのではないかな。

「新しい公共」という意味がよくわからないため、回答できない

「新しい公共」の趣旨がよくわからない
具体性に欠けるので今後の連携は不明

新しい公共について、具体的にどのようなことが考えられるのか、全容がはっきりしていないところがあるので、今のところ何ともいえない。

パイオネットの導入をすとか、必要なときにパイオネットの情報を手に入れることが出来るようになって欲しいです。

わかりません。

ある事業を、共同で行う。

地域コミュニティの中での位置付けができるようになるといい。
地域の核としての活動ができるといいですが。
それから消費者庁と提携して活動出来るといいです。
なにか、提携システムのようなものがあるといいですね。

地方消費者行政を充実させるために、国と消費者団体が自治体訪問等直接働きかけ。各地域で地方消費者行政を盛り上げるための協働のシンポやイベント等の開催。

広くいえば啓発事業。例えば見守りの必要な人や消費者被害の実態は、行政が把握しているが、そこにきめ細かく伝えたり、防いだりする仕事は、消費者団体のほうが動ける。

目標を同じくする課題では、立場の違いを超えて先例にこだわらずコラボしたい。しかし、それが小さな政府のために消費者政策にかかる予算を減らすことにならないようにしたい。

消費者教育や週末及び夜間相談事業のアフトソーシング

団体への積極的な委託。

どの地域も平等に啓発教育(殊に学校教育での)を受けることができるシステムで啓発活動を決かな資格を持った人材がいる団体が受け持つことが今後必要である。

消費者団体の主体性を維持しながら、行政とのパートナーシップを強め、被害救済や啓発・教育、調査活動等を行うこと

政府の考えていることがはっきり目に見えてきません。

新しい公共の姿が見えない。連携以前の状態である。
国・行政のめざす新しい公共とは何かを早急に示し、在来 of 消費者団体との意見交換がまず必要。

適格消費者団体の活動の充実、消費者相談への取り組み

すべての情報は公開が原則。情報を共有した上で議論が出来る関係を作ること。それは組織の大きさに限らず、公平に当たる努力をすること。
政策決定につながる審議会のメンバーに広く、既成の団体に限らず変えていくことで、新しい公共の意識につながり、新しい連携が生まれる。

セミナー等の開催において、消費者団体が実務を担当し、行政が会場の無償提供や講師料の負担等の提携を提案したい。

消費者市民教育の活動など。

期待しない。
顔の無い政府に責任者はいないから。

施策検討委員会などに消費者がもっと多く参加し意見を反映されるように望みます。消費者教育や啓発活動に地域に根ざした活動をしている消費者団体との連繫を望みます。

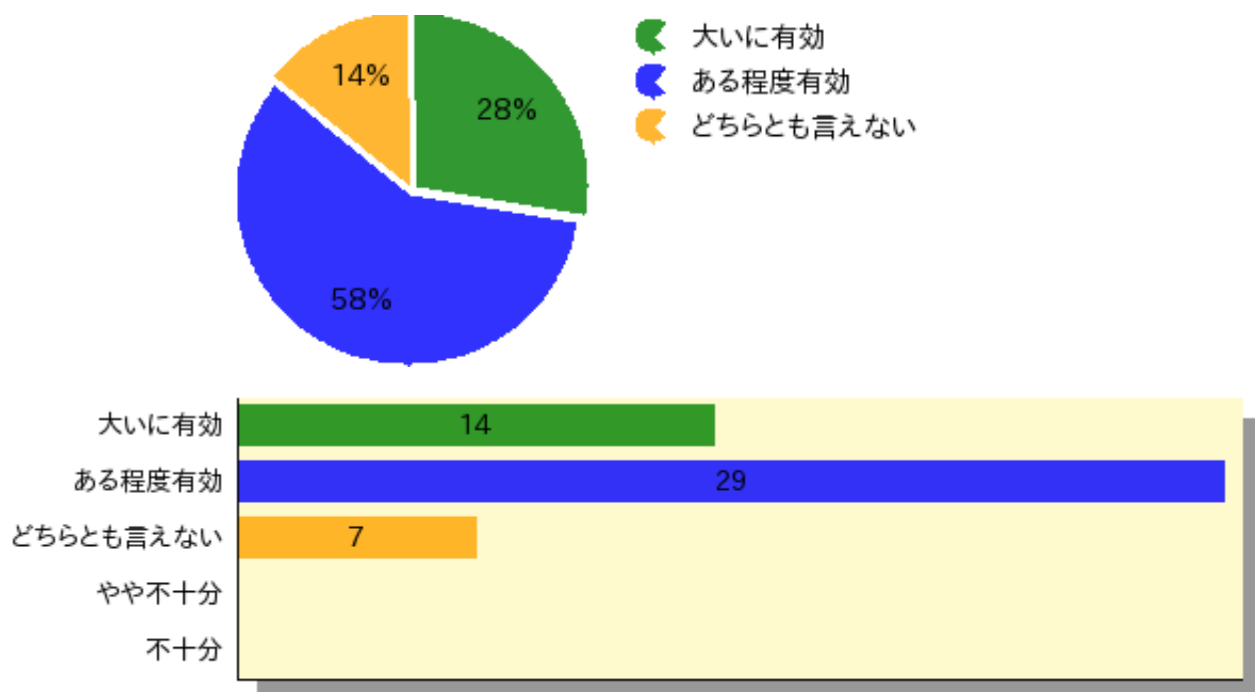
都合よく利用されるだけ

行政事業の担い手としての連携

余り考えられない。

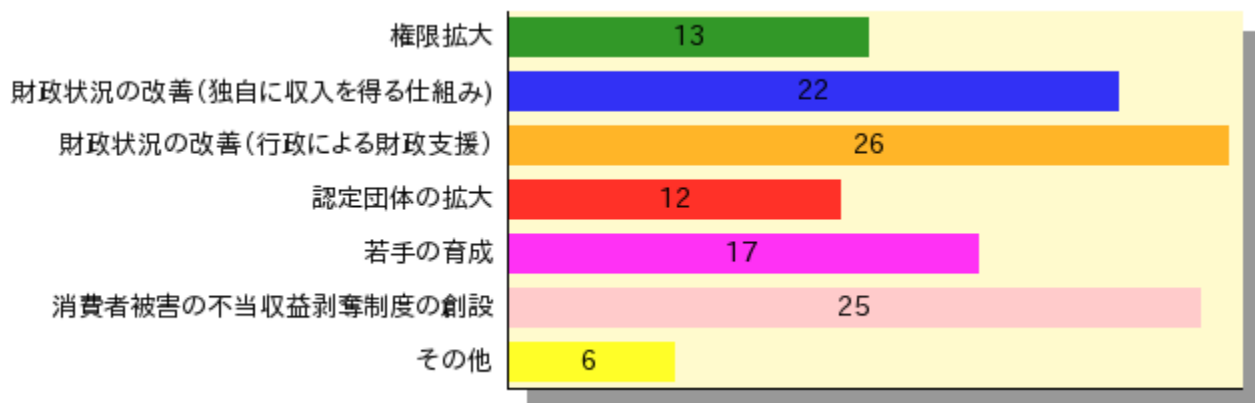
【消費者団体に所属されている方のみ】

21.適格消費者団体は、消費者問題の解決にどの程度有効だと感じていますか。



【21で「大いに有効」と回答されなかった方】

22.適格消費者団体の機能をより有効なものとしていく上で、どんなことが必要と考えますか。(複数回答可)



その他回答

認定NPO法人等の税制上の優遇措置

よくわからない

行政による事務所等の提供

認知や更新の手続きの簡略化

現在の適格団体の活動内容がわからない。

地域でのばらつきがある

【消費者団体に所属されている方のみ】

23.あなたの所属組織で行った消費者に関する取り組みでうまくいった事例があれば、お聞かせ願います。

消費者庁設置を求める運動(シンポジウム開催など)

地方消費者行政の充実強化(自治体の消費相談窓口の充実など)について、県や市町村への要請。現在、充実に向けた議論検討が行われている。

- ・ 消費生活に関連するアンケートの実施
⇒ アンケート参加者の関心が高くなった
- ・ 啓発活動
- ・ 消費者力検定への参加(団体受験)
⇒ 受験に備えての事前講習会や受験のための学習を通して参加者の消費者問題への関心が高くなった

取り組み→うまくいくという図式ではない。
消費者教育を主な柱として活動している消費者団体なので、日々の繰り返しが大切だと思っている。

宮城県や県内の市町村への要請活動。
これにより県内の市町村に相談窓口の設置が進んだ。

地方自治体との連携がスムーズにできており、役割分担ができている。

高齢者や見守をする立場の人たちに啓発講座をしているが、好評である。

ADR機関を持っています。事業者との話し合いで解決しない場合、ADRを案内すると、初めは簡単に応じますが、ADR機関のことを調べて、結果的にADRに乗らなくても解決できるようになったこと。

テキストを作成し、消費者に対し、講義を行うなどの啓もう活動を行う。また、消費者発表大会などにて発表し、広く対外的に関心のあるテーマについて知ってもらう。

問題契約書の改善

私どもは全国組織であるため、地区ごとに担当者が一同に会し、地方消費者行政への働きかけや消費者力向上の取り組みを交流する場を設けている。その場で得たいい事例を参考に、自分の組織でも行政訪問や学習会を開催されるなど、取り組みが広がってきている。

啓発講座の実施で、消費者問題について関心を持つ人々の層を広げること。消費者関連の資格について、試験対策講座を行うことで、スペシャリストの増加に寄与していること。

差止請求

消費者啓発のグループと適格消費者団体に所属
どちらもその専門性を生かし大いに活躍している。
行政からの学校への消費者教育の委託や申し出でや訴訟による消費者被害の拡大の防止

省エネセンターからの委託事業「家庭の省エネ講座」を全国規模で100講座展開した。(福田政権のとき)
やる以上はこの位の規模で実施しなければ効果はない。

条例を活用・援用した「訪問販売お断りシール」の普及
食の安全安心条例の制定

地域貢献ということで、1年に1回”おまつり”など催し、市民に食の安全についてPRをある程度できた

消費者特に社会に出て行く直前の高校生向け消費者教育

最近の例: ●活動テーマ1に関する資料全てを頂き。その続きからできた。消費者連・区民祭りで啓発・発信出来た。
●区の「資源ごみ分別収集の変更」を機に同テーマで1年間活動し、協力をして頂いた、(敬語?)

消費者問題を多くの消費者に啓発する消費生活などの事業。
平和の尊さを共有する写真展。
くらしに関する学習。

玩具にかんする調査。

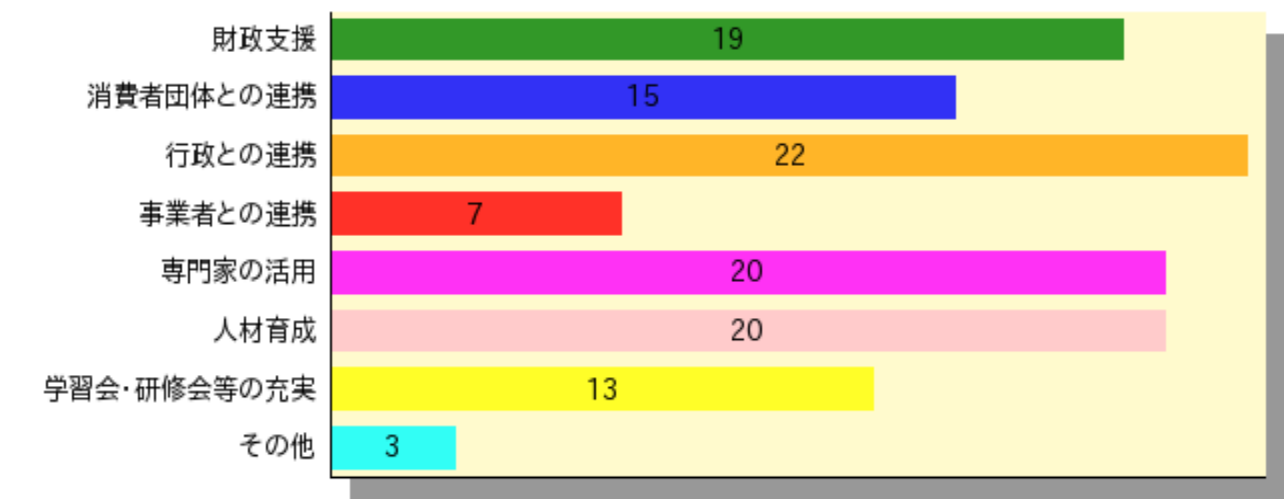
行政の相談窓口が休みの土日祝日に、行政からの委託事業で消費生活電話相談を行っている。年間約千件の相談があり、消費者から感謝の言葉をいただいている。

適格消費者団体で事業者に応入れをし、約款が改善された。

110番などをした結果を公表することで知らしめることができた。

【23を回答された方のみ】

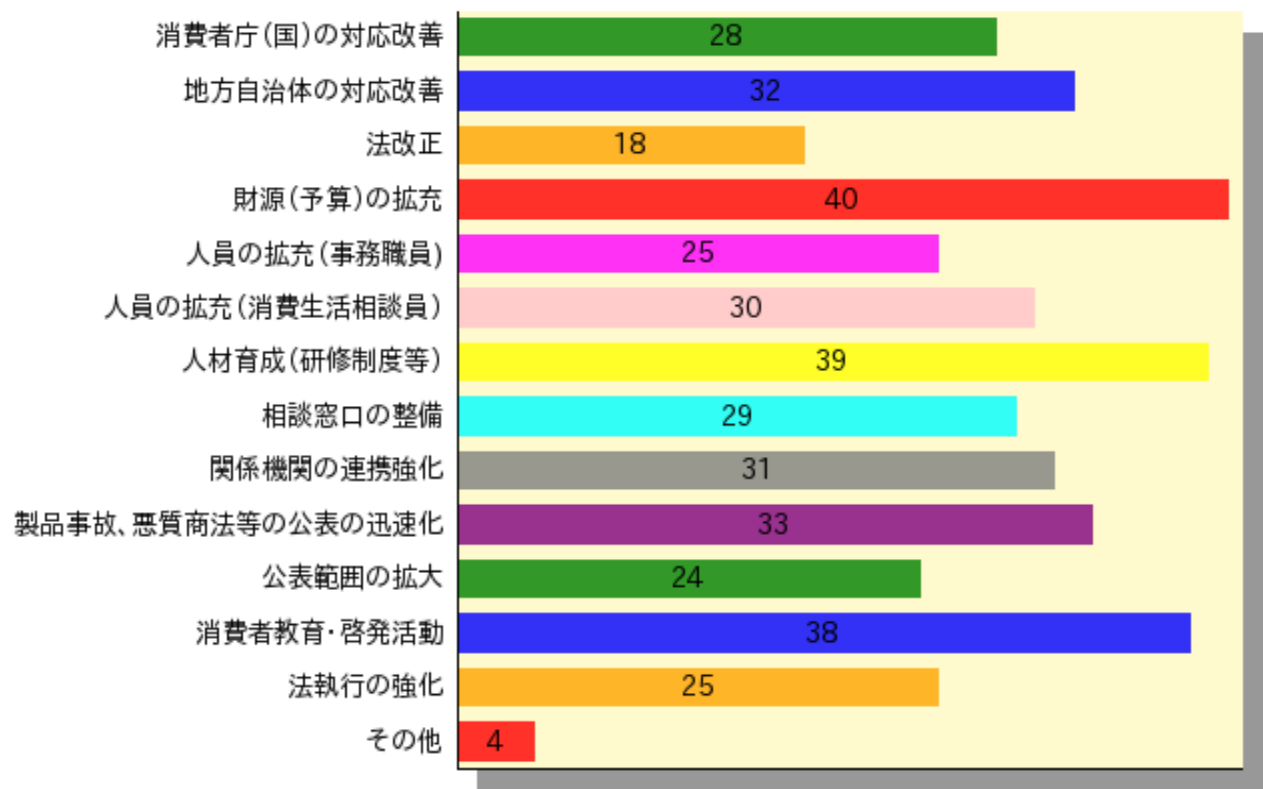
24.その施策をより良いものにするためにはどんなことが必要だと考えますか。(複数回答可)



その他回答

既存団体とのもたれあいの解消
地域の諸団体との連携
広報のサポート

【消費者団体に所属されている方のみ】
 25.現在の消費者行政をさらに充実させるためにはどんなことが必要だと考えますか。(複数回答可)



その他回答

- 相談員の質の向上
- 地方交付金をもっと的確に使ってほしい
- 移動の多い公務員から専門機関へのアウトソーシング
- 質問の意味？国がなすべきこと？私達が望むこと？
- 安全性に問題のある商品のチェックをする機関として国民生活センターの充実。消費者行政の機関の格上げ。

【消費者団体に所属されている方のみ】

26.行政に対して、消費者団体の方々が問題解決を図る上で、改善すべきと感じていることがありましたらお願いします。

県内での消費者行政に市町村格差が生じないように、消費生活センターの設置や窓口の開設の義務付け、専門職員の配置や研修などの整備が必要。

地方自治体においても消費者行政重視の政策転換を進めること、相談窓口のみならず消費者行政全体の強化充実を図ること(予算・人員増、消費者行政の専門職員の養成など)

行政機関の職員(消費生活相談員ではなく、一般の行政職員)の方や行政の長である人たちが、もっと知識や関心を持ってもらうことが(最低限の知識だけでも)全ての基本のように感じます。

即ち、関心が低く、知識を持った方がいないので一部のカリスマ公務員といわれる方のみが評判になっているのではないかと感じてしまいます。

まだまだ消費生活センターが何をしているところか知らない人が多いと感じています。

法律、改正、取り組みなど消費者に理解できるようにする責任がある。わかりやすい言葉、丁寧な説明などは基本である。

消費者行政担当部署の充実による行政の底上げが必要。

消費者団体に必要な情報をスムーズに受けられる仕組みを考えてもらいたい。

消費者センターなどの窓口で解決できなかったことも、ADR機関で解決できた例はいくらでもあります。行政で解決できないことを消費者団体が持っているADRにつなぐと言う工夫も必要です。

行政と消費者団体では人材、資金的に格差があります。情報の共有化も必要と思います。

消費者教育をもっと早い時期に行うべき。学校教育の中のカリキュラムとしての位置付けをしっかりとさせる。
また、一般消費者(父兄を含む)に対する情報提供、教育の機会を増やす。

行政職員への消費者教育
行政処分の強化
消費生活相談員のレベルアップと待遇改善

地方自治体の消費者行政をいかに充実させるか、財政支援も含め国としてできることを整理し実行すべき。基金の活用が進んでいないことからみて、単にモデル事例を示すだけでは不十分では。

活性化基金など一時的なことではなく、人員と財源の一定割合を常に消費者行政に当てることで、安定的な施策を行ってほしい。

目標を同じくする課題では、立場の違いを超えて先例にこだわらずコラボすること。しかし、押し付けない。

直接連携が必要な市町村の公務員の意識が低く、勉強不足なので、消費者行政活性化基金が付いても効率的な使い方が分からず、大変無駄が多い。県、市町村連携無く同じようなことが行われているのも無駄であり。費用対効果の大変乏しいものになっている。また、既存の地域に根ざして長年活動してきたNPOの活動を妨害するものもある。これまでの実績があり、実効性の高い専門家集団にアウトソーシングすべきである。

職員にプロパーがない。

消費者団体に対し、狭くて構わないので事務所を確保してほしい。
悪質な業者に対し、徹底した対応を望む。
行政マンが怠慢で仕事をしない、人によって考え方が異なっていて消費者側に立つ者と事業者側に立つ者がいて、相談員は困っているという悩みを抱えている方が多いのが問題である。
行政側の教育こそ、徹底すべきである。

情報公開
事故原因を究明し、被害者救済を図る事故調査機関の設置
事業者処分の効力範囲を拡大するための法改正
消費者行政の地域間・自治体間格差の解消
学校における消費者教育の義務化・制度化

消費者センターがあっても、大変中途半端な施設になっている。ひもつき補助金をもらって、かえって使いにくい施設になっているようだ

消費者団体の今まで積み上げた経験と実力を消費者行政に生かす努力が感じられない。

対応の迅速化。
脱縦割り。

消費者団体に対する理解がうすい。

消費者教育

協働の考え方の徹底

行政職員の意識向上のための教育と、担当者への自治体内の評価

くらしに安心・安全を求めているが生活は益々厳しくなってくるのはどういうことなのか。やはり政治の基本的な方向が消費者重視になっていないのではないか。つまり消費者の目線という言葉の独り歩きになっている。

消費者団体は目線を下げる活動だと思っている。

消費者庁の機能強化。消費者委員会の機能強化。

消費者団体が意見書等提出しても、対応してもらえない場合が多い。

行政の中で優秀な人間は消費者問題に関心がない？有能且つ責任感ある公務員の出現を待つ。

行政との連繋で事業を行うときに行政の決定が遅い。その為企画実行のための資金や人員、会場などの確保等に支障が出て、行政に団体が振り回されることがある。また、行政からの助成金や委託費、講師料などは事務方の経費が含まれていないとか、団体の持ち出し分費用(半分は団体負担など)の確保が困難であるとか、講師料基準が低く世間相場に合っていないなどある。提出する書類が繁雑。

地方行政は、積極的な行政、消極的で事なかれ主義の行政がある。
市の施策として消費者行政を後回しにしないほしい。

見せしめのような処分や公表はやめて、公表はメーカー責任で行い、指導に従わなければ処分をくだすようにする。

ただし、メーカーで問題がないことが明らかにでき、明示されたデータに誤りがなければ、指導勧告を取り下げる。

先ほども申したように、高齢化が問題

【消費者団体に所属されている方のみ】

27.事業者に対して、消費者団体の方々が問題解決を図る上で、改善すべきと感じていることがありましたらお願いします。

事業者の協会等が積極的に消費者に説明や意見交換の場を設ける姿勢のあるところは良いのですが、悪質と思われる事業者ほど説明や懇談に応じないこともある。その悪質さの情報はなかなか広がりを見せないため、野放しの状態になりかねません。制度、法令での規則を設けてほしい。

事業者団体がもっと活発に業界の正常化や、悪質事業者の排斥に尽力するためにも、消費者団体と協力し合って消費者被害の実態を把握・分析できるような組織づくり、連携作りをしていくべきである

消費者重視への発想の転換（消費者重視にすることによってこそ消費者と事業者が共存共栄できるという発想への転換）

全ての消費者が「安い」ものだけを求めている訳ではない事。

企業としてのモラル、その他にも関心を持ち
社会貢献の面でも企業を見ていることを忘れないで
事業に臨んでいる事業者が増えていけば
事業者と消費者団体が手を携えて
様々な問題を解決していくことも可能なはずです。

海外輸入など、海外に事業者がいる場合に関しても規制が通らないと困る。

消費者と事業者は、敵対するものではない。ともによりよい暮らしの実現を目指していると理解している。消費者視点をさらに深めるためにも、消費者団体との交流、懇談などは必要。

行政との連帯。

苦情・相談事例をもっと積極的に公表してほしい。
消費者を大切にすることにより企業自体も発展するという意識をより強く持つてほしい。

消費者団体との連携を積極的に考えて欲しい。

事業者はすべて消費者団体に依存しているわけではない。
事業者としての立場で消費者とかかわっていると思う。

事業者と協力して、提供すべき情報についての検討を行う。
効果的な情報提供について、事業者側からのみでなく、消費者とともに、どういった情報が必要なのかについて話し合っゆく場を持つ。
宣伝、広告についての見直しをする。

悪質業者の行政処分
業界団体ごとの法遵守教育や研修の実施

消費者団体にだけ説明をしているようなところがあるが、
その向こうにいる消費者ともっと向き合ってほしい。

消費者団体からの指摘により改善したことを積極的に公表してほしい。
わがままな消費者ばかりではない。
情報や交渉力の格差を認識して対応してほしい。

消費者教育を受ける機会の乏しい企業は、倫理観や環境問題に対する意識
や消費者市民社会の実現に対応できていない。企業での研修に消費者教育
を義務付ける必要がある。

相談員は基本的に最後まで解決するべきで相談員によっては直ぐに弁護士
にまわしてしまう人がいるようである。
事業者との斡旋、解決まで相談員自ら行う力をつけ、事業者の言いなりにな
らないよう頑張してほしい。

情報公開

事業者は儲かる商法ではなく、もっと未来をみつめた商品開発をすべきであ
る。消費は美德の時代は終わったのだから…。

事業者といっても、ガバナンスが確立している主に大企業から何をいて良い
か判らない中小企業まで様々である。
消費者団体は特に中小企業と共に考える、育てるとの方針も必要であろう。
また、消費者団体自らが組織強化を図り、ガバナンスを確立することも必要で
ある。

企業のダメージを恐れすぎている。謝罪したら、即賠償と考えている。謝罪あ
れば、終わること多々あるのに。
部下個人のミスにして、責任者は出ない。おかしい。

消費者目線の徹底。

情報の開示
企業と消費者は決して対等ではない。
事業者は消費者との会話に逃げてはいけないと思う。
社会的責任についての理解を深めてほしい。 誠実さ、透明性。
利益追求だけでなく、広告が社会に与える影響や、環境に配慮した活動、働く人の権利確保など、社会の一員としての自覚を持ち事業活動を行ってほしい。
事業者にこびることなく、また、敵対することなく互いに協力し合って問題解決をしていくことが必要。
リコールやクレームは隠さず公表・対処し、行政の指導勧告があれば調査し、問題があれば指導に従う。 なければデータを明示し、指導勧告を取り下げるよう求める。
手をつなぎすぎても良い結果がでない。距離が必要！

【消費者団体に所属されている方のみ】

28.消費者に対して、消費者団体の方々が問題解決を図る上で、改善すべきと感じていることがありましたらお願いします。

手元に届く注意喚起の情報網・広報と、相談や解決に積極的に行動できる（窓口につながり、ケースバイケースに柔軟に対応できる）ルートの周知。

消費者は、消費者教育をもっと重視し、自立を図るためにも幼い子から高齢者までに日々の生活の中で、消費者教育を取り入れていく必要があろう。

消費者団体が各地の自治体の消費者行政の現状について調査意識し、自治体や国（消費者庁・消費者委員会）に対して積極的に意見を発信する主体となるよう努力することが必要

消費者はともすれば目の前の問題のみに関心を寄せてしまいがちです。

環境問題を含め消費生活において、消費者の商品選択により世の中に变化をもたらすことは可能だと思っています。

でも、昨今の経済情勢その他もあり
一消費者も社会の一員であり
一人一人の行動が、世の中を良くしたり悪くしたりしまうという
基本的な認識を忘れてしまいがちです。

地道な啓発活動でその認識を変えていくしか方法がないのかもしれませんが。

少しずつの歩みでも続けて、変えていければと思っています。

消費者団体も消費者が構成員。物事の一面だけを見ず、一方的に言われたことを疑い、常に物事を科学的に考えられるようにしていきたい。

消費者問題に対し身近な問題として興味・関心を持ってほしい。

消費者団体の強化には、消費者一人一人の力の結集が必要だということが周知されていないため、今後広報する必要があると感じている。

消費者団体の立場は、どれだけの消費者が理解しているか分からない。
もう少しPRが必要と思う。

消費行動が経済に与える影響についてもっと認識し、よりよい社会を作る上で、「良い商品を選んでゆく」教育をすべき。また、環境教育を実生活の中に根付くように、継続した教育が必要。

何より正しい知識の提供が必要。正しい知識がないと正しい判断をすることができないため、必要な情報提供をしてゆくことが大切。

継続的に関わり合い、話し合うべき場を持つことが必要だと思います。

教育現場における年代に応じた早急な消費者教育の実施
市民においては継続的消費者啓発を行う

情報を鵜呑みにしない、メディアに流されすぎない、自分の消費行動が社会にどういった影響を与えるかを考える、といったいわゆる消費者市民としての知識をつけ、行動することが必要だが、多くの消費者はその自覚がない。

啓発の場を広げること。講座という形でなくても、日々の生活の中で学ぶ姿勢が大切。そのためにTV番組や新聞などでもっと情報提供し、消費者もその情報を活用するようなことが増えるといい。

消費者教育を受け、積極的に発言・発信していくべきだ。
消費者の責務を果たしていくべき。

参加型の連続講座では、地域のリーダーとなる消費者が育成されている。このような講座を広くPRし、実施していく必要がある。

学校教育での啓発が大切だと感じている。
学校で教えたことは身に着く。先生方に頑張って頂きたい。
暫くは先生方の教育という意味も含め、出前講座を展開すべきで
消費者団体がその部分を担えると思う。

教育・啓発の場への参加
消費者運動への参加

消費者はもっと未来を考えた行動ができるような情報を沢山もつことが必要。
そのための努力が必要である。自分の頭で考え、行動していこう。

消費者団体はどうしても上から目線があり、消費者が自ら消費者団体に入るとかには抵抗があると思う。消費者と共に考える目線も必要であろう。

消費者教育。
自立した消費者を目指す意識。

無関心が一番悪い

消費者は消費者の権利と責務を果たして、消費行動をすること。

安くて、良いものを手にいれることができればよいというような、自分さえよければ、ということから、もっと消費者市民的な視点に変わってほしい。商品の作られた労働環境、労働者の賃金、安全、環境への影響などを考えて消費するようになってほしい。また、自分にとっては安全でも、弱者にとっては安全でないもの(こんにゃくゼリーなど)について、自分以外の人への影響を考えられるようになってほしい。

女性だけでなく男性の参加者が増えたら頼もしいが・・・収入に結び付かないから無理かな？

消費者市民の意識を持って行動する消費者として、消費者団体の活動に参加し支援して欲しい。

自分の問題だけにとらわれず、広い視野をもってほしい。

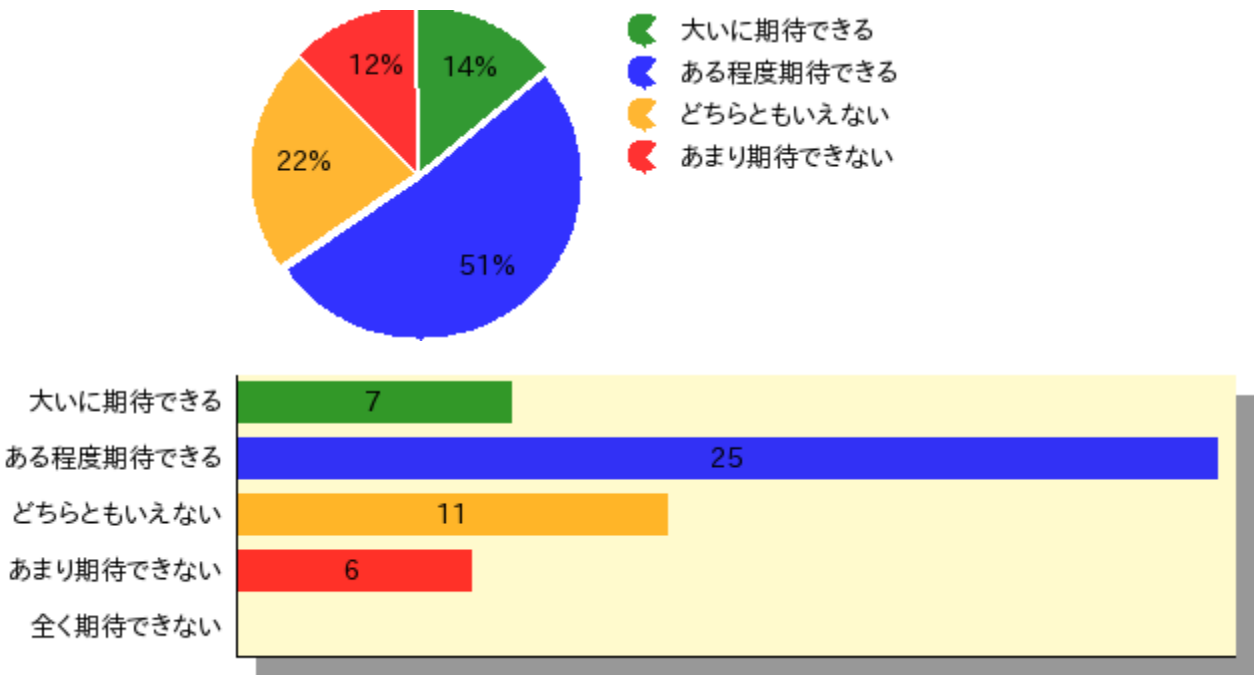
個人的な感情のみでの訴えが通らない場合、問題を大きくするよう騒ぐ人が見受けられる。かけこみ寺であっても、どんなことでも味方をしてもらえる訳ではないことを理解する。

自分の常識が一般的な常識ではないこともあると理解する。
正しく判断できるように努力する。

法律などに興味を持ち、勉強してほしい。

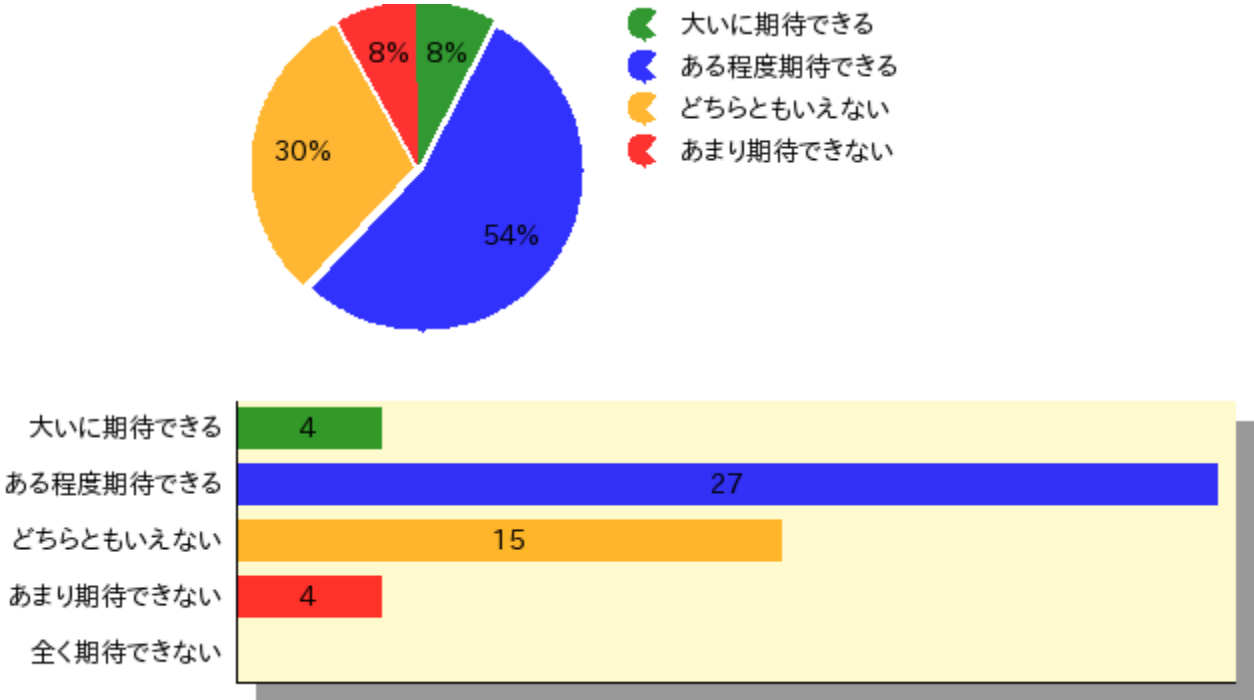
【消費者団体に所属されている方のみ】

29.広域連合による地方消費者行政によって、現状の問題解決の効果は期待できると思いますか。



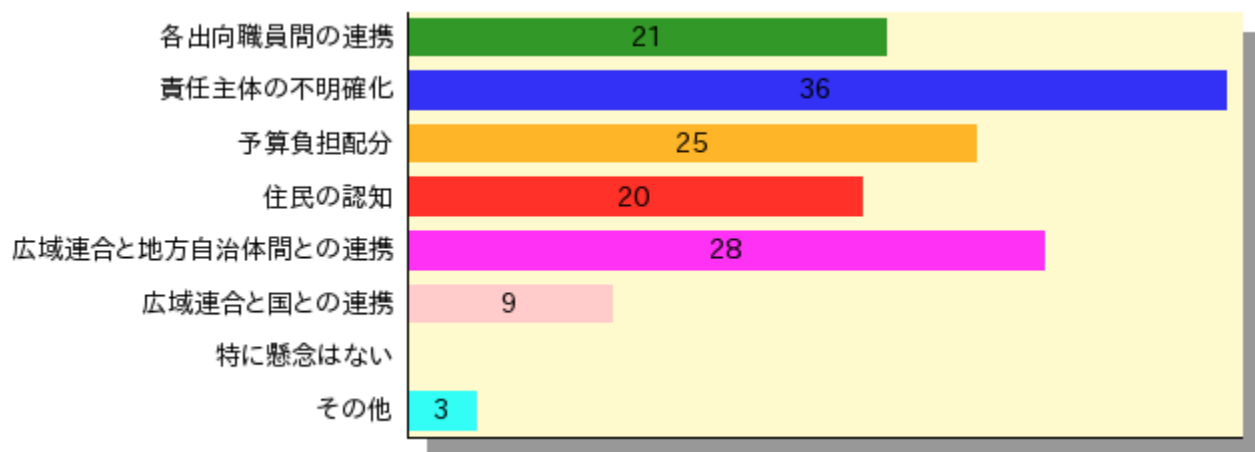
【消費者団体に所属されている方のみ】

30.広域連合による地方消費者行政の制度実現は期待できると思いますか。



【消費者団体に所属されている方のみ】

31. 広域連合による地方消費者行政の実施にあたって、どのような懸念がありますか。(複数回答可)



その他回答

既存のものを活用しない二重行政

不参加自治体との連携

各所で新組織・制度が出来るのは、やがて、「消費者からの仕分けに逢う」今或るモノを充実でよいかも。

東京都の場合ごみ問題、福祉・保険など都民には格差をつくっていることしかない。