

多摩消費生活センターの機能強化について（答申案）の意見照会の結果と対応案

資料4

（令和4年12月23日～令和5年1月5日）

委員名	意見	対応（案）
鹿野会長	答申の趣旨を踏まえ、「はじめに」にSDGsの達成に向けた取組の重要性が増している現状を追記した方がよい。	・いただいた御意見を踏まえ、答申案P1「はじめに」に追記します。
アオヤギ委員	・移転にあたっては、市民が気軽に、簡単に行ける場所を選定し、面積を十分確保すること ・職員体制の充実を図ること 以上2点を答申に盛り込んでいただきたい。	・答申案P17「第2章 3」では、「誰でも気軽に立ち寄りたくなるような居心地のいい場所にすることを目指してほしい」とした上で、「移転に際し、この機会を捉え、本提言の実現に向けて積極的に取り組むよう、期待する。」とし、この理念を含めて機能強化を図ることが示されており、御意見の趣旨は答申案に含まれています。 ・職員体制については全庁的な調整に基づいて行っています。
川地委員	東京都消費生活総合センターがあるにもかかわらず、多摩消費生活センターの機能を強化するわけだから、多摩消費生活センター独自のサービスの必要性を強調するだけでなく、消費生活総合センターだけでは多摩地方の住民に十分な消費者行政サービスが提供できない理由や、機能強化を図るにあたって消費生活総合センターの提供するサービスと多摩消費生活センターが提供するサービスの平準化が図られているか、図られていないのであれば平準化の必要があるか、などの記述が必要ではないか。	・答申案P2「第1章 1 多摩消費生活センターについて」に多摩消費生活センターと飯田橋の総合センターの役割等について追記しました。 なお、高齢者被害防止や福祉部門との連携など、都全域における消費者施策に関する事業は消費生活総合センターが担っています。
石戸谷委員	別紙のとおり	
湊元委員	多摩消費生活センターの機能強化に当たっては、答申案17ページに記載のある「利用者目線での利便性の向上等」が重要であるとする。この起点となるのは「利用者の生の声」である。 施設利用者や講座参加者などへのアンケートや個別のヒヤリングなどを通じて意見・感想などを収集し、運営・事業などへ反映させ、その効果を検証し、さらに改善する、というサイクルを絶えず回し、クオリティの向上を図っていくことが必要と考える。	・御意見の趣旨を踏まえて答申案P17「第2章 3」を修正しました。 「既存の運営協議会や利用者懇談会等を活用し、 <u>における意見交換や、施設利用者や事業参加者などへのアンケートを通じ、</u> 取組の実施状況等について、 <u>定期的に情報共有収集や意見交換を行うこと</u> で <u>などにより</u> 、利用者目線での利便性の向上を一層推進していく」
原田委員	多摩消費者センターは、これまでも都内の消費者を始め、消費生活相談員や行政職員など、消費者問題や啓発における重要な拠点として存在してきた。特にこれからは、デジタル慣れしていない高齢者に配慮しつつも、大きな流れである社会のデジタル化に向けた多摩センターの機能強化は必然である。 高齢者や若者など幅広い世代への消費者啓発や学習の場の提供のほか、答申案では触れていない視覚や聴覚などに障がいを持つ消費者が学ぶ機会にも配慮が必要。様々なコミュニティがあることにより防げる気付きや消費者トラブルも多いのではないか。	
平野委員	P1 はじめに 「更なる利用者の利便性の向上、市町村支援の充実等に向け、多摩消費生活センターの機能強化を積極的に推進していくことを期待する。」 P16,p17「例えば、急速にデジタル化が進む一方、第1章で述べたように、高齢者の中には一定程度、情報端末を利用していない層がいる。そうしたデジタル・デバインドへの対応として集合形式とオンラインを組み合わせた複合的な講座実施を行うための施設・機器を整備するなど、全ての消費者に行き届く施策展開を行うことも必要である。また、誰でも気軽に立ち寄りたくなるような居心地のいい場所にすることを目指してほしい。」 と記されているように、昨今の急速なデジタルへの対応、特にデジタル機器に不慣れな高齢者への配慮は欠かせない。また、視覚障害やロービジョン、色覚障害を持つ方の多くもPCやスマホなどの機器を利用しており、これらの方への配慮も欠かせない。視覚障害を持つ方が利用する専用の音声読み上げ機器では対応できないフォントがある点、ロービジョンの方には読み取り難い字体がある点、色覚障害者には色の配色やコントラストをつけることが必要などといった点がある。新しい行政サービスにはぜひユニバーサルデザインを取り入れていただき、「誰でも」と括弧ではなく、全ての障害を持つ方も利用できるという項目が必要と感じる。	答申案p16「3 多摩消費生活センターの機能強化を効果的に推進していくために」に以下のとおり追記しました。  また、 <u>様々な世代、外国人や障害者など、全ての人が</u> 気軽に立ち寄りたくなるような居心地のいい場所にすることを目指してほしい。

委員名	意見	対応（案）
吉田委員	<p>答申案に関する意見（異論）はない。オンライン会議の急速な浸透、身近なデジタル・デバイドの状況など、読んでいて勉強になった。</p> <p>表記に関して現時点で気付いた箇所について、修正した。（西暦・暦年の併記、字体の修正等）</p>	<p>・ご指摘の点は修正しました。</p>
末吉委員	<p>p.15イ③エシカル消費や食育の推進について、連携をするセクターの中には地域の農業や産業だけでなく、多摩地域を拠点とする事業者、例えばスーパーなど消費者と直接やりとりする立場の事業者の参画や多摩地域の小中学校、高校との連携も今後の展開として重要</p>	<p>答申案P15「第2章 2 現状の課題と今後の取組 (2) 消費者教育 イ今後の取組の方向性」に大学生、地域の農業や産業などと連携した講座を企画するなど、多様な主体との協働により地域の魅力発信にも取り組んでいく工夫について記載されており、多様な主体との連携という御意見の趣旨は答申案に含まれています。</p>
坪田委員	<p>以下の点について希望する。</p> <p>①セキュリティに配慮したネット環境の充実</p> <p>②地域で消費者関連の活動をする団体の拠点となる機能の提供</p> <p>③若い世代（幼児から子供とその親、学生）と高齢者（リタイアした方、祖父母世代）が活用しやすいセンターであること</p>	<p>・いただいた御意見について、趣旨は以下のとおり答申案に含まれています。</p> <p>①⇒答申案P13第2章2(1)「イ今後の取組の方向性①安全で使いやすい通信環境の整備」にセキュリティに配慮したWi-Fiの配備について記載しています。</p> <p>②⇒答申案P13第2章2(1)「イ今後の取組の方向性②施設予約に係る負担の軽減及び③交流コーナーのリニューアルで活動の拠点としての機能充実について記載しています。</p> <p>③⇒答申案P16「第2章 3 多摩消費生活センターの機能強化」に「また、様々な世代、外国人や障害者など、全ての人が誰でも気軽に立ち寄りたくなるような居心地のいい場所にすることを目指してほしい。」と記載しています。（赤字部分は今回追記）</p>

【部会専門員からのご意見】

委員名	意見	対応（案）
五十嵐専門員	<p>多摩地域の消費者団体は、相談一元化によって多摩消費生活センターから相談事業がなくなったことにわだかまりを持っている。市町村の中には相談を受けることで消費者センターがあると言えると考えている担当者が少なからずいる。</p> <p>相談事業は重要だが、相談に至らないようにする消費者被害防止事業もまた必要。詐欺被害、健康被害、金融被害さらに人権を無視した霊感商法などの防止に役立つ事業を消費者へ実施し、市町村行政へ消費者行政の考え方を深めてもらうことも重要。相談が消費者センターの主な役割という認識を改めるためにも多摩消費生活センターの存在は重要。以下の点について答申案の修正をお願いします。</p> <p>第1章1多摩消費生活センターについて 赤字部分を修正</p> <p>その中で、多摩消費生活センターは、相談機能を持たない消費者センターとして消費者被害防止、消費者教育の観点から自主事業として各種消費生活講座を実施するとともに、各種施設の貸出や図書資料室等の運営などを通じて、市町村や多摩地域の消費者および消費者団体等の支援を行っている。</p> <p>＜多摩地域における消費生活センターの変遷＞</p> <p>平成14年度 相談機能の一元化の記載に一元化の理由記載が欲しい</p> <p>第2章 1 今後の取組の方向性における基本方針（2）多摩消費生活センターが今後果たすべき役割に消費者被害防止のための情報提供を加えてほしい</p> <p>第2章 2 現状の課題と今後の取組（1）学習の場の提供イ 今後の取組の方向性③交流コーナーのリニューアル</p> <p>「一般都民に供するための消費者被害防止や環境教育に役立つ大型モニターによる啓発映像やパンフレット等設置も必要である。」を追記</p>	<p>・いただいた御意見について、趣旨は以下のとおり答申案に含まれています。</p> <p>第1章1の修正案「相談機能を持たない消費者センター」「相談機能の一元化の理由を記載」について ⇒答申案P2「第1章 1 多摩消費生活センターについて」に多摩消費生活センターと飯田橋の総合センターの役割等について追記し、総合センターが都全域における消費者教施策を推進しています。</p> <p>第2章1（1）の修正案「消費者被害防止のための情報提供を加え」ることについて ⇒答申案P16「第2章 2（3）イ」において、消費生活センター所長会・ブロック会議での情報共有に触れています。</p> <p>第2章2（1）イ③「大型モニターによる啓発映像」「パンフレット等設置」について ⇒答申案P13「第2章2（1）イ③」において大型モニターなどの設備充実について記載しているほか、P16「第2章2（3）イ」において普及啓発チラシ等を交流コーナーに設置することについて触れています。</p>