埼玉県生活協同組合連合会
2016年特集

生協は、消費者市民社会をめざします

消費者被害防止へ　連携深め地域見守る

消費者市民社会とは…
消費者市民社会とは、消費者が「公正で持続可能な社会」づくりに積極的に関わる社会のことです。それを実現するためには、一人ひとりが「消費者トラブルに対応できる力」「情報を読み解く力」「自ら判断し、選択できる力」などの「消費者力」を高めることが必要です。

200万組合員の力生かす

埼玉県生活協同組合連合会　会長理事
岩岡（いわおか） 宏保（ひろやす） 氏

埼玉県生活協同組合連合会（以下、県生協連）では、1951年に日本生協連が打ち出したスローガン「平和とよりよい生活のために」に立ち返り、2016年度は消費者被害を無くす会（以下、消費者会）と共に、県生協連が事務局機能を担う「適格消費者団体」埼玉消費者被害をなくす会（以下、埼玉消費者会）を組織を上げて推進しており、さらに消費者自らの行動による「消費者市民社会」の実現に向け、弁護士会、埼玉県消費生活コンサルタントの会などと連携し、人材育成にも力を注いでいる。県内に張り巡らされたネットワークを生かす、消費者運動の拡大を目指す「なくす会」理事長の池本誠司弁護士と、県生協連の岩岡宏保会長理事に取り組みや思いを伺った。

被害防止へ連携

岩岡　県生協連は、日本生協連が掲げる「平和とよりよい生活のために」というスローガンを大切にして、「会員同士の交流のできる場をつくる」「県内の生協を代表した発信を続けていく」「幅広い連帯をつくっていく」―の3つのことを重点に活動しています。とりわけ、新年度については、消費者被害防止を重点的に取り組んでいきたいと考えています。

県生協連は現在16の生協の連合会です。食の安全・安心から子育て、高齢者福祉、あるいは環境、平和、消費者被害の防止、消費者行政の充実など活動は多岐にわたっています。

消費者運動は世界消費者機構が整備している8つの権利（注）の実現が目標です。戦争直後は食糧の確保や闇物価の撲滅、1950年代に入ると不良品追放運動、60年代には、サリドマイド事件やカネミ油症事件など食品への有害物質の混入や欠陥商品による消費者被害があり、70年代入ると、マルチ商法、80年代にはサラ金、豊田商事事件が社会問題化しました。今、客観的には、高齢者の消費被害が増えてきているのではないかと思っています。

池本　私は1982年からいただきました。市町村の職員とサポーターとの地域での連携を働きかけることに重点を置こうという方向に発展してきています。

池本　高齢者への投資詐欺や訪問販売、電話勧誘による被害が埼玉県もそうですが、全国的にも非常に増えています。県や市町村が広報紙等に注意を呼びかけていますが、限界があります。むしろ、そういうものを知っていない人が被害に遭っています。周囲にひとことアドバイスをしてもらえるという環境を地域の中にどう増やしていくかということだと思います。

岩岡　何かおかしいと気づいたときに、「ここに相談窓口があります」とひと言伝えてもらうだけでも被害を防ぐことができます。生協としては、みんながそうした意識を持って行動できるようになることが大切なのかなと思います。

「地域の見守りネットワーク」について、行政は、高齢者福祉と消費者被害の部署が別なので、なかなか連携できないとか、縦割りだとかいう意見がありますが、消費者としてもできることに関わっていくことが大切です。

問題提起し行動

池本　かつては被害に遭わないための消費者教育や啓発活動を高齢者の集まるところで行っていました。それに加えて、被害を発見するための消費者教育を行って、地域の中で積極的に声掛けができる人を育成していこうと、始まったのがサポーターです。

岩岡　一方、消費者被害防止サポーターについては、毎年、各市町村への消費者行政関連のアンケート調査を行う中で、サポーターの存在を各市町村が把握しているかどうかの実態が浮かびあがりました。

サポーターの養成・フォローアップ・活動の発展づくりをどのようにすればいいのかを、埼玉県や各市町村と一緒に考えていきたいと思います。

池本　サポーターになりましょう、と言っても、中身を説明しないと、やってみようという気持ちにならない。そこで、生協なんです。生協は食の安全など自ら関心をもっていろいろ考えたり活動したりしてきた意識のある人たちが大勢います。そういう人たちに、最近の高齢者被害の実情を知り、情報を発信してもらえることに期待しています。

岩岡　期待には生協がいろいろ、やはり生協が事業をやっているからなのです。事業の利用からも生まれる剰余が安心して暮らせる地域づくりの活動を支えており、組合員と職員の自信と誇りにつながってもらいたいと思っています。

池本　なくす会は全国に14ある適格消費者団体の一つです。弁護士、司法書士、相談員、弁護士法人、市町村の職員などの有志が集まって、埼玉県内の消費者被害の防止、救済を目的として、活動しています。

県は、「適格消費者団体・特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会」をつくり、身の回りの商品の安全性などについて消費者が問題を提起し、必要に応じて法律専門家も議論に参加し、事業者改善を要求するといった取り組みをしてきました。

90年代から2000年代になると、訪問販売や通信販売など取引から契約に関する被害が広がっていきます。2000年には「消費者契約法」それから十年間に何度も改正した「特定商取引法」という訪問販売や通信販売などを規律する法律の整備にも関わり、消費者団体の方々と一緒に行動することの大切さを実感しました。

例えば、「特定商取引法・割賦販売法」改正の全国での署名運動の時には、埼玉の生協連を通じて各関係団体にお願いをすると、1、2カ月くらいで数千筆の署名が集まります。そして全国で集約して何万筆、何十万筆の署名を国会へ届けることができます。

現在私が理事長を務める「埼玉消費者被害をなくす会」は、商品から消費者被害全般に広げた取り組みを行うということで、政府の認定を受けた「適格消費者団体」として活動を進めています。

消費者行政の充実

池本　法律を変えただけでは、被害防止や救済は図れません。地方自治体の中の消費者行政がしっかりとした窓口を設け、相談を受けたらちゃんと解決し、あるいは悪質業者を取り締まる、そういう消費者行政が充実しなくてはいけません、ということで、「消費者庁」創設の運動を弁護士会と消費者団体とで一緒に行いました。

「消費者行政充実埼玉会議」をつくって、弁護士会、司法書士会、消費生活コンサルタント会、消費者団体、その他の団体も入ってもらい、その幹事団体として県生協連が担当していました。国のレベルでは、「消費者庁をつくれ」自治体のレベルでは「地域の消費生活センターと充実せよ」と、こうした運動をずっと続けています。

岩岡　「消費者行政充実埼玉会議」は今も継続し、事務局は県生協連が担当しています。そこでは弁護士、司法書士、相談員の方たちと議論を交わし、被害防止に向けた実質的な取り組みを提案しています。

池本　「充実会議」は国でできた法律を県や市町村に対しきちんと適用するように、という役割を担っています。埼玉県では審議会に弁護士委員もいる。市町村には生協の委員もいる。市町村には生協の県内に広がる組織力を活かして働きかけ、充実会議でも議論したいと考えています。

消費者庁の設立以後、全国的にもなり消費生活センターが整備されましたが、全国の中でも埼玉県内のセンター整備のペースは早かった。地域の中で消費者の側から声を出し続けていくことがひとつの要因だと思います。

学び情報を発信

岩岡　県生協連が事務局を担っている「埼玉消費者被害をなくす会」では県の事業「消費者被害防止サポーター」の養成講座やフォローアップ講座を積極的に行っています。サポーターは現在、約2280人です。

最初は、各市町村の推薦で講座を受けるというしくみでしたが、昨年度から消費者団体に声をかけて受講者を募った結果、人集めに苦労した講座も前回の3倍を超える受講者数になりました。これも、組織の役割を発揮できたのではと思います。

池本　数年前から消費者行政における官民連携、地域連携ということをキーワードにして、地域の中で自ら考え、行動する消費者を育て、その人々と消費者行政が連携して地域できめ細かに情報を伝えたり、被害を発見したりする、そういう動きをつくろうとする取り組みが法制度の中でも始まっています。

行政だけに頼るのではなく、私たち自身が地域の中で行動し、被害防止を図っていく、それを消費者行政と連携しながら取り組んでいく、消費者運動として活動してきた延長線上で今度は私たちも頑張ると言う、地域連携で自ら考え行動する消費者。まさに生協がこれまで行ってきた活動です。

県は2010年ごろからサポーター養成はしていたのですが、その人たちが地域のみんなと一緒に行動したり出会えないなと、そうであるなら推薦する消費者団体がフォローアップしていかなければならない。ではどうしたらいいのかということで県と協議して先ほどのフォローアップ講座を行ったり、生協とか地域の団体から推薦してサポーターになってもらうことになりました。

岩岡　県生協連の理事会でも「なくす会」の活動を支援していきたい」と提案をしたところ、育てるだけでなく、いかに活動するところをつくるか、というところにたくさん意見をいただきました。

池本　法律を変えただけでは、被害防止や救済は図れません。地方自治体の中の消費者行政がしっかりとした窓口を設け、相談を受けたらちゃんと解決し、あるいは悪質業者を取り締まる、そういう消費者行政が充実しなくてはいけません、ということで、「消費者庁」創設の運動を弁護士会と消費者団体とで一緒に行いました。

「消費者行政充実埼玉会議」をつくって、弁護士会、司法書士会、消費生活コンサルタント会、消費者団体、その他の団体も入ってもらい、その幹事団体として県生協連が担当していました。国のレベルでは、「消費者庁をつくれ」自治体のレベルでは「地域の消費生活センターと充実せよ」と、こうした運動をずっと続けています。

岩岡　「消費者行政充実埼玉会議」は今も継続し、事務局は県生協連が担当しています。そこでは弁護士、司法書士、相談員の方たちと議論を交わし、被害防止に向けた実質的な取り組みを提案しています。

池本　「充実会議」は国でできた法律を県や市町村に対しきちんと適用するように、という役割を担っています。埼玉県では審議会に弁護士委員もいる。市町村には生協の委員もいる。市町村には生協の県内に広がる組織力を活かして働きかけ、充実会議でも議論したいと考えています。

消費者庁の設立以後、全国的にもなり消費生活センターが整備されましたが、全国の中でも埼玉県内のセンター整備のペースは早かった。地域の中で消費者の側から声を出し続けていくことがひとつの要因だと思います。

岩岡　県生協連が事務局を担っている「埼玉消費者被害をなくす会」では県の事業「消費者被害防止サポーター」の養成講座やフォローアップ講座を積極的に行っています。サポーターは現在、約2280人です。

最初は、各市町村の推薦で講座を受けるというしくみでしたが、昨年度から消費者団体に声をかけて受講者を募った結果、人集めに苦労した講座も前回の3倍を超える受講者数になりました。これも、組織の役割を発揮できたのではと思います。

池本　数年前から消費者行政における官民連携、地域連携ということをキーワードにして、地域の中で自ら考え、行動する消費者を育て、その人々と消費者行政が連携して地域できめ細かに情報を伝えたり、被害を発見したりする、そういう動きをつくろうとする取り組みが法制度の中でも始まっています。

行政だけに頼るのではなく、私たち自身が地域の中で行動し、被害防止を図っていく、それを消費者行政と連携しながら取り組んでいく、消費者運動として活動してきた延長線上で今度は私たちも頑張ると言う、地域連携で自ら考え行動する消費者。まさに生協がこれまで行ってきた活動です。

県は2010年ごろからサポーター養成はしていたのですが、その人たちが地域のみんなと一緒に行動したり出会えないなと、そうであるなら推薦する消費者団体がフォローアップしていかなければならない。ではどうしたらいいのかということで県と協議して先ほどのフォローアップ講座を行ったり、生協とか地域の団体から推薦してサポーターになってもらうことになりました。

岩岡　県生協連の理事会でも「なくす会」の活動を支援していきたい」と提案をしたところ、育てるだけでなく、いかに活動するところをつくるか、というところにたくさん意見を

●（注）世界消費者機構8つの権利とは
①生活のニーズが保障される権利、②安全への権利、③情報を与えられる権利、④選択する権利、⑤意見を聴かれる権利、⑥補償を受ける権利、⑦消費者教育を受ける権利、⑧健全な環境の中で働き生活する権利

●適格消費者団体・特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会【略称：なくす会】
（1）2004年7月設立。同年11月8日NPO法人として認証、2009年3月に内閣総理大臣より適格消費者団体の認定を受けました。
（2）消費者被害の未然・拡大防止を　目的に、調査・学習・啓発活動を行い、事業者の不当行為に対する問合せ・申入れや懇談等を行っています。また、改善のみられない事業者への差止請求訴訟等も行なっています。

●消費者行政充実埼玉会議について
2008年4月、消費者主役の新しい行政組織の実現と地方消費者行政の充実・強化を目指し、埼玉県内の消費者団体、婦人団体、生活協同組合、法曹関係者、消費生活相談員の団体などが28団体が参加して設立されました。これまで、消費者問題に関わるシンポジウムや集会の開催、地方自治体や国への働きかけなどの活動をおこなっています。

被害防ぐ地域連携

埼玉県県民生活部長
福島（ふくしま） 勤（つとむ） 氏

平成26年度における県内の消費生活相談件数は5万件を超えており、その内の35％が60歳以上の高齢者に関する相談でした。高度情報化の進展により、インターネット取引に関する相談が増加するとともに、詐欺的な投資勧誘や、いわゆる「点検商法」などによっても、高齢者の被害が深刻になっています。

県では、消費者被害をなくし、県民の皆様が安心・安全に暮らせるよう、「消費生活相談」及び「悪質事業者への処分・指導」の三つの取組を一体的に進めています。

一方で、消費者が環境や社会問題などを考慮した消費行動を行うことで、今後の社会の発展と改善に寄与する「消費者市民社会の実現」が求められています。

そこで、県では、県民の皆様が消費者市民社会の重要性を理解し、社会において一消費者として主体的に行動できるよう、消費生活相談講座の開催や、学校における消費者教育への支援などを通じて、消費者市民社会の形成に尽力されてきました。

県といたしましては、生活協同組合や消費者団体の皆様との連携を更に深め、県民の皆様が安心・安全に暮らすことができる消費者市民社会の実現を目指したいと考えています。御協力をよろしくお願いいたします。

共に行動し法律を整備

適格消費者団体・特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会　理事長
池本（いけもと） 誠司（せいじ） 氏

消費者をめぐる主な事件〔法律・行政の取り組み〕

1960年代
- 1960 ニセ牛缶事件
- 1962 サリドマイド事件
  〔不当景品類及び不当表示防止法制定〕
- 1968 カネミ油症事件
  〔消費者保護基本法制定〕
- 1969 欠陥自動車問題
- 1970 合成甘味料チクロ不買運動
  カラーテレビ二重価格問題
  強引な百科事典販売問題
  〔国民生活センター設立〕
- 1971 果汁飲料表示問題、ねずみ講問題
- 1972 〔食品衛生法・景品表示法改正〕
  〔割賦販売法改正クーリングオフ制度導入〕
- 1974 食品添加物AF2追放運動
- 1976 サラ金問題、マルチ商法
- 1978 〔訪問販売等に関する法律制定〕
- 1983 〔無限連鎖講防止法制定〕
- 1985 食品添加物問題
  〔貸金業規制法制定〕
- 1986 豊田商事事件
- 1988 チェルノブイリ原子力発電所事故
  輸入オレンジの残留農薬問題
  〔預託法による現物まがい商法の規制〕

1990年代
- 1990 輸入レモンの残留農薬問題
- 1994 〔製造物責任法（PL法）制定〕
- 1995 加工食品の消費期限、賞味期限表示
- 1996 病原性大腸菌O-157による食中毒
  〔訪問販売法に電話勧誘販売と連鎖販売取引（マルチ商法）の規制〕
- 1999 〔訪問販売法改正〕
- 2000 雪印乳業食中毒事件
  〔消費者契約法制定〕
- 2001 BSEの発生
  〔訪問販売法が特定商取引法に改称〕
- 2002 食品偽装表示事件
  〔迷惑メール防止法制定〕
- 2003 自動車メーカーのリコール隠し
- 2004 架空請求、振り込め詐欺
- 2005 悪質な住宅リフォーム、耐震偽装問題
- 2006 〔残留農薬規制ポジティブリスト制導入〕
- 2007 ミートホープ事件等偽装表示問題
- 2008 中国冷凍ギョウザ問題
  事故米穀不正流通問題
- 2009 〔消費者庁設立〕
- 2010 〔グレーゾーン金利撤廃〕

コープみらい

次世代への消費者教育を支援

コープの店舗で環境にやさしい商品を探しました

コープみらいは、子どもたちが夏休みに身近な場所で環境について学ぶ・考える「エコたんけん隊」を埼玉エリアのコープの店舗や宅配センターで開催しました。今年は26会場に430人が参加し、店舗で環境に配慮した商品を探したり、リサイクルの取り組みを学ぶ“お店探検”や、ペットボトルや牛乳パックなど身近な資源物を活用した工作などを楽しみながら環境について学びました。

参加した子どもたちから「使わない部屋の電気は消します」や「エコマークのついた商品がたくさんあることがわかった」などの感想が寄せられ、環境に配慮した消費生活をする意識が高まりました。

コープみらいでは、小学生を対象に、買い物体験とサンドイッチづくりを通してお金や食べ物の大切さを学ぶ「お買物名人になろう」も開催し、消費者教育を推進しています。

パルシステム埼玉

「配達の気づき」見守りに生かす

熊谷市と見守り協定締結

パルシステム埼玉では、2013年より、ご高齢の方の孤独死を防ぐことを目的に、パルシステム埼玉の見守り活動がスタートしました。配送時に、先週お届けした荷物がそのままになっていたり、郵便受けに新聞がたまっているなど、配送担当者が異変を感じた場合に地域包括支援センター等に通報しています。パルシステムの配送員は、毎週決まった曜日にお伺いすることでその変化がわかりやすく、配達時に多くの会話ができなくても、組合員のことをよく把握しています。「配送の気づき」を形にした、生協組織全員で地域を支える仕組みが、パルシステム埼玉の見守り活動です。現在、協定締結及び登録を行なっている市町村は、31行政区1団体（2015年末現在）となり、今後も連携を広げていく予定です。

また、埼玉県県民生活部と連携をして、高齢者を守る「お助けかわらばん」の組合員配布を開始します。高齢者をターゲットにした勧誘被害、違法契約などの防止について啓発を行うことで、地域における消費者被害の防止に貢献していきます。

生活クラブ生協

「持続可能な生き方」を大切に

生活クラブ生協では、自然と共生し、食べもの（Food）、エネルギー（Energy）、ケア（Care）をできる限り自給・循環させる「サステイナブル（持続可能）な生き方」を選び、いまを生きるいのちと次世代のいのちを大切に考えています。

【食べもの】では食育講座、生産者交流・見学会、遺伝子組み換え・食品添加物学習会、農業体験等、生産―流通―消費―廃棄を学ぶ機会を作っています。【エネルギー】は暮らしに必要な電力を供給・販売する事業を行なう「㈱生活クラブエナジー」を設立し、6月より再生可能エネルギーの組合員供給を予定します。一人ひとりのCO_2削減行動は、省エネ講座やリデュース・リユースの「2R」の普及に取り組んでいます。【ケア】では「住み慣れた地域で誰もが安心して暮らせる地域」づくりをめざし、1986年からエッコロ制度という独自のお互いさまのたすけあい制度を充実させてきました。またノーバディズパーフェクトプログラム、どならない子育て練習法講座、ライフプラン講座、葬儀出前講座等の学習機会も作っています。

医療生協さいたま

配置薬事業で健康管理支援

配置員が安全・安心をお届けしています

医療生協さいたまでは、配置薬「虹の薬箱」の事業を行っています。組合員への保健サービスの一環として1994年に開始しました。組合員の代表による配置薬事業利用委員会や医師、薬剤師による薬事委員会で安全性を検討し、取り扱う製品を選んでいます。薬に対する疑問は、薬剤師も相談に応じます。基本セットには、いざという時に役立つ家庭の常備薬が入っており、定期的に配置員が薬の補充や交換をしに伺います。配置員の訪問は、薬のことだけでなく、健康について話をしたり、医療生協さいたまとのつながりを確認する機会にもなっています。「医療生協が扱う薬なので安心して利用している」「子どもの急な発熱で病院が休みの時はとても助かった」などの声が寄せられています。

また、組合員からの要望に応じて、薬の飲み方・副作用、環境問題など様々なテーマの学習会を開催しています。

今後も、配置薬事業を通じて、組合員のセルフメディケーション（健康の自己管理）をサポートしていきます。

埼玉県労済生協

保障の「ものさし」を学習

会場風景

保障（保険）と言っても生命保障もあれば損害保障もあります。自身また家族の安心を得るには、何の保障にどのくらい加入すれば良いのか？食料品などであれば誰もが自分の「ものさし」を持って買い物をしています。しかし、こと保障（保険）のこととなるとどうでしょう。その「ものさし」がぶれたりしていないでしょうか？

その保障（保険）の「ものさし」を身につけていただくための講座として「保障設計とライフプランの考え方」について埼玉県労済生協（全労済）では、2月6日（土）10時から埼玉県本部会館で開催。当日は37名が参加。講師は（株）FPユニオンLabo・代表取締役・宮越肇氏。参加者からは「生活保障設計の基礎的なことを聞けてよかった」「得た知識をいかに活用するかが大事」「業界裏話などをまじえた話しで楽しかった」などの声が寄せられました。

埼玉大学生協

健康祭で食生活見直し

栄養士による食生活相談

埼玉大学生協では春と秋に2回、自分の健康や食生活について見直してもらうよう、健康祭という企画を行いました。食堂内に設置したブースに栄養士を呼び、食生活などについて相談してもらいました。また握力計や肌質測定器、飲酒時の視界を体験するゴーグルなどを用意し、組合員に実際に測定や体験をしてもらいました。すべての企画内容を終えた組合員には、野菜ジュースや食堂で利用できる野菜の小鉢の引換券などをプレゼントしました。

毎回200人程度の組合員が参加し、参加した組合員からは、栄養士と話し込んだり、計測結果に興味を持ち楽しんだりしながら参加する様子が伺えました。また、「自分の健康状態がわかった」「自分の食生活を見直せた」などの声もありました。

生活協同組合コープみらい
子どものその保育生活協同組合
淑徳大学みずほ台生活協同組合

生活協同組合パルシステム埼玉
生活協同組合・さいたま高齢協
埼玉県労働者共済生活協同組合

生活クラブ生活協同組合
埼玉大学生活協同組合
跡見学園女子大学生活協同組合
生活協同組合連合会コープネット事業連合

医療生協さいたま生活協同組合
埼玉県勤労者生活協同組合
大東文化学園生活協同組合
埼玉県生活協同組合連合会

さいたま住宅生活協同組合
十文字学園生活協同組合

この紙面は、生協の活動をお伝えする記事特集です。お気付きの点、ご意見がありましたらお寄せください。
埼玉県生活協同組合連合会
電話 048-844-8971
skenren@saitama-k.com