

### 3 2 (テーマ設定部門) テーマ:『消費者被害の未然防止と適切な解決について』

事業名 住宅問題セーフティネット提供事業

実施主体 しまね住宅問題研究会

県担当課 環境生活総務課消費生活室

事業の成果

#### 事業の目的 [地域安全]

- 県民の方々が安全で快適な住まいで暮らせるように、かつ質の良い住宅を残していくことによって、美しい住環境が形成されることを目的としている。

#### 事業の内容

- 県民住宅祭2005において、悪質リフォーム、アスベスト等住生活の相談会を実施した。
- 専門家による出張相談会を3回、延べ一週間開催した。
- 住宅に関する疑問・悩みを相談できる窓口を開設し、対面相談や、専用電話、ファックスによる相談を実施した。
- 相談用のパンフレットを作成した。
- ホームページによる情報発信等を行った。



#### 目的の達成状況 [概ね達成できた]

- 消費者の立場に立って住宅問題の解決を目指すという目的に沿った相談から解決までの手順が協働事業が終わりに近づいてやっと出来上がった。
- 試行錯誤のため、消費者に迷惑をかけたこともあるため十分達成できたとはいえない。

#### 反省点・改善点

- 住宅問題が消費者にどれだけ大きな精神的な痛みを与えているかがわかった。
- 今後対処療法的な対応でなく、未然防止のため消費者が住まいづくりの計画をしている段階からアドバイスしていきたい。

#### 協働の効果

#### 県との協働内容 [ 協働して実施した ]

- 初めは消費者センターから紹介された相談者については問題解決までこの研究会が対応していた。しかし、当然問題によってはセンターと協議して解決を図る案件も出てくる。消費者にとってベストな方法を素直に協議できるようになった。
- 広報していただいた。

#### 県との協働効果 [ 十分効果があった ]

- 我々の研究会が消費者の役に立ちたいと思っても、とても今現在のように多くの消費者に相談される事はなかったと思う。消費者センターの推薦があってはじめて安心して相談されるのだと思う。その意味で効果は十分あった。

#### 県への要望事項

- 補助でせっかく軌道に乗りつつあるのに、そこで補助を打ち切られると財政難でやる気がなくなる。
- いろいろの相談や助言が欲しくても打ち切りでは県の敷居が高くなるなどを感じる。
- 継続で補助金の額を縮小しつつ協働を続け、自立への道を歩ませる支援をしていただきたい。

#### 反省点・改善点

- 相談に限界がある。
- どこまで踏み込むか冷静に対応しないとこちらがトラブルに巻き込まれる。
- 常に反省し、改善していくことが必要である。

#### 市町村との協働 [ 協働して実施した ]

- 松江市の市民相談室の住宅問題の相談にもアドバイスした。

#### 事業の継続

#### 事業成果の活用 [ 活用されている ]

- 相談は常に反省と事例の集積ですので活用している。

#### 事業の継続状況 [ 助成を受けて継続実施している ]

- 今年度は別の事業を行うため、未然防止のための好評だった住宅相談会のための助成をお願いした。
- 来年度は、NPOにして業界から賛助金をもらって住宅相談に対する助成を受けなくてもよいようにしたい。

#### 協働による発展 [ 協働により発展できる ]

- 住宅相談とコミュニティ再生をからめた事業は、市町村との関わりが大きくなる。
- これこそ、単独での事業は無理で、協働事業こそ地区住民に信用され、成果を上げることができる。

