

消費者団体等ネットワーク化 調査検討業務報告書

2018年3月



株式会社 山陰経済経営研究所
—San-in Economics & Management Institute—

(委託者：島根県)

目次

調査目的	1
I. 消費者団体の存在意義と本報告書の役割	3
1. 消費者を取り巻く環境	3
(1) 消費者問題にかかわる法整備の変遷	3
(2) 家計消費の重要性	4
2. 消費者団体の法的な位置づけ	5
(1) 消費者団体とは	5
(2) 各主体との関わり	7
3. 消費者問題解決力の一翼を担う消費者団体	8
(1) 消費生活の範囲	8
(2) 公共課題としての消費者問題	9
(3) 消費者問題解決力向上における消費者団体の役割	9
II. 島根県内における消費者団体等の現状	10
1. 消費者問題研究協議会の変遷	10
(1) 消費者問題研究協議会の設立	10
(2) 現在の消問研数	13
2. 消費者問題研究協議会の現状	14
(1) 組織構成	14
(2) 活動状況	15
(3) 活動資金	16
(4) 連携状況	18
(5) 問題点	20
(6) ネットワーク化に対する考え	21
3. 専門機関および他の消費者団体の現状	23
(1) 調査要領	23
(2) 消費者活動に関わる取り組み内容	25
(3) 消問研や他の組織・団体との接点・連携状況	28
(4) ネットワーク化に対する考え	31

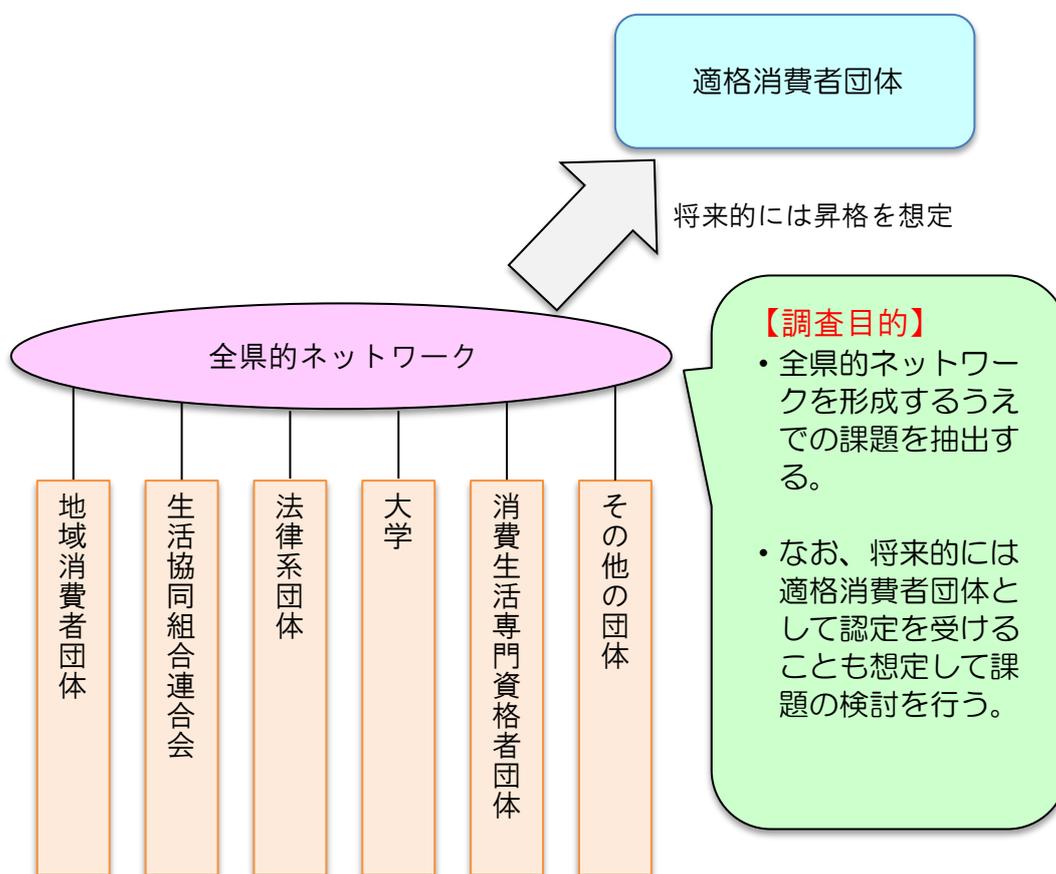
Ⅲ. 消費者団体等による交流会の開催.....	34
1. 開催概要.....	34
(1) 開催概要.....	34
(2) 参加者.....	36
2. 交流会の様子.....	37
3. ワークショップ.....	38
(1) ワークショップの概要.....	38
(2) ワークショップでみられた考え・意見.....	39
Ⅳ. 他地域におけるネットワーク組織の先行事例.....	43
1. 訪問先.....	43
2. 専門的消費者団体の組織実態.....	44
(1) 設立経緯.....	44
(2) 組織体制.....	45
(3) 活動内容.....	46
(4) 収支状況.....	47
(5) 問題点.....	48
(6) 今後の展望.....	49
(7) ネットワーク化についてのアドバイス.....	50
3. 一般地域消費者団体連絡会の活動状況.....	51
4. 県行政による消費者団体への支援状況.....	52
Ⅴ. 消費者団体等のネットワーク化に向けた論点の整理.....	53
1. ネットワーク化の必要性.....	53
(1) 実態調査を踏まえた考察.....	53
(2) ネットワーク化の必要性.....	60
2. ネットワーク化に向けた論点と島根県における可能性.....	61
(1) 活動内容.....	61
(2) 構成メンバー.....	62
(3) 事務局体制.....	63
(4) 活動資金.....	64
3. 適格消費者団体を目指すことへの対応.....	65

調査目的

県内の消費者団体活動支援の一環として、消費者団体及び消費者支援に関わる活動を行う団体（以下「消費者団体等」という。）が全県的ネットワークを構築する際の課題を明らかにし、現実的なネットワークの形を見出すため調査検討を行う。

なお、将来的にはこのネットワークが消費者契約法第 13 条に定める適格消費者団体として認定を受ける可能性を想定し、そのために必要な活動内容や人材についての課題も検討に含めることとする。

【ネットワークのイメージ図】



【本報告書の構成と調査フロー】

I. 消費者団体の存在意義と本報告書の役割

消費者問題に関する法整備の変遷や消費者団体の定義・役割、そして消費者問題を取り巻く環境などについて整理するとともに、本調査の目的について述べる。

II. 島根県内における 消費者団体の現状

消費者問題研究協議会へのアンケートおよびヒアリング調査、また県内の他の消費者団体や法律系専門家、大学などにヒアリング調査を行い、県内における消費者活動の実態について把握する。

III. 消費者団体等による 交流会の開催

消問研などを集めて活動内容や課題などの意見交換を行い、横のつながりを強める。

V. 他地域におけるネットワーク組織の先行事例

消費者活動団体のネットワーク組織を立ち上げ、さらには適格消費者団体を目指しているあるいはすでに認定されている組織などに訪問して、ヒアリング調査を行い、運営のポイントや消費者活動にもたらしている効果などについての情報を収集する。

IV. 消費者団体等のネットワーク化に向けた論点の整理

実態調査を踏まえ、島根県内においてネットワーク組織を結成するために必要なポイントを要素別に整理する。

I. 消費者団体の存在意義と本報告書の役割

本章では、本調査研究の前提となる「消費者団体の存在意義」を確認し、併せて本報告書の役割を明らかにする。

1. 消費者を取り巻く環境

(1) 消費者問題にかかわる法整備の変遷

わが国の消費者保護に関する最初の法律は1968年に制定された「消費者保護基本法」である。その後、社会・経済情勢の変化や流通・サービスの多様化に対応するよう各種法律が整備されていった。

消費者保護に関する主な法整備と消費者問題に関する主な出来事は以下の通りとなっている。

図表 I - 1 - 1. 消費者に関する主な法整備と主な出来事

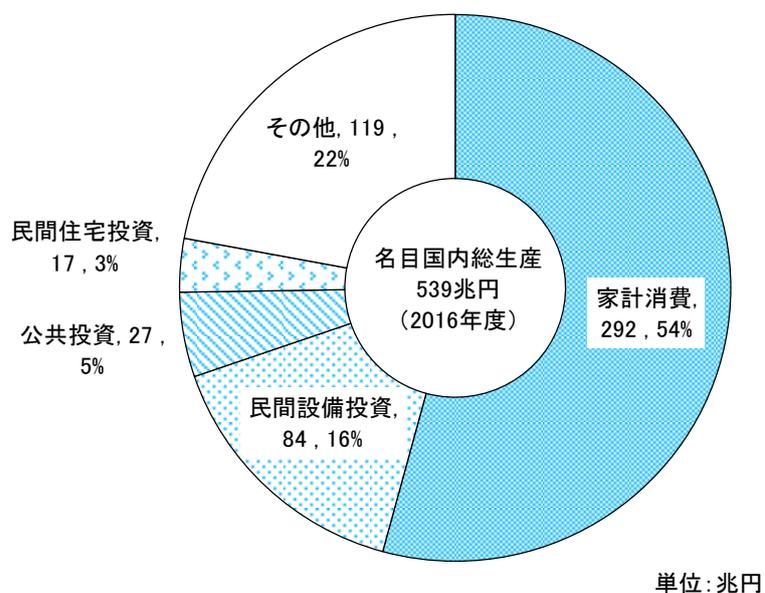
年	主な法整備	主な動き
1951		日本生活協同組合連合会設立
52		全国地域婦人団体連絡協議会設立
56		全国消費者団体連絡会設立
68	消費者保護基本法制定	
70		国民生活センター設立
73		第一次オイルショック
75		島根県消費生活協同組合連合会設立
76	訪問販売法公布	
85		豊田商事事件
88	訪問販売法改正	
95		阪神・淡路大震災
98	特定非営利活動促進法施行	
2001	特定商取引法（訪問販売法が改称）施行 消費者契約法施行	
04	消費者基本法（消費者保護基本法が改称）施行	
05		第1期消費者基本計画策定
06	消費者契約法改正	
09	消費者安全法施行	消費者庁発足
10		第2期消費者基本計画策定
11		東日本大震災
12	消費者教育推進法施行	
14	消費者安全法改正	
15		第3期消費者基本計画策定

(2) 家計消費の重要性

わが国の2016年度の名目国内総生産額は539兆円であった。これを支出項目別にみると、「家計消費」が54%、以下「民間設備投資」が16%、「公共投資」が5%、「民間住宅投資」が3%などとなっている。

家計消費はわが国の経済の半数以上を占めていることから、経済の維持や成長に大きな影響を与える分野である。

図表 I-1-2. 名目国内総生産に占める支出別割合



出所: 内閣府「GDP統計(2017年10-12月期2次速報値、2018年3月8日公表分)」

2. 消費者団体の法的な位置づけ

(1) 消費者団体とは

①消費者団体の定義

本調査の対象である消費者団体の定義について、消費者庁の2016年（平成28年）版消費者白書には「消費者団体は、消費生活の実態に即し、消費者の埋もれがちな声を集約し、具体的な意見にまとめて表明する団体」と記載してある。

また同書には「その継続的・持続的な活動は消費者行政の推進に当たり極めて重要」とも記載してある。

図表 I-2-1. 消費者団体の定義

- 消費者団体は、消費生活の実態に即し、消費者の埋もれがちな声を集約し、具体的な意見にまとめて表明する団体であり、その継続的・持続的な活動は消費者行政の推進に当たり極めて重要。

出所：消費者庁「消費者白書（2016年版）」。

②消費者団体に期待されている役割

消費者団体が果たす役割として、消費者基本法第8条に「消費者団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明、消費者に対する啓発及び教育、消費者の被害の防止及び救済のための活動その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動に努めるものとする」と記載されている。

図表 I-2-2. 消費者団体の役割

- ①消費生活に関する情報の収集及び提供並びに意見の表明
- ②消費者に対する啓発及び教育
- ③消費者の被害の防止及び救済のための活動
- ④その他の消費者の消費生活の安定及び向上を図るための健全かつ自主的な活動

出所：消費者基本法第8条。

③適格消費者団体・特定適格消費者団体

2006年に消費者契約法が改正され、一定の条件を満たした消費者団体に対して消費者に代わって事業者に対して訴訟等の特別な権限が付与される消費者団体訴訟制度が設けられた。同制度に認定された消費者団体は適格消費者団体と呼ばれて、事業者の不当行為（不当な勧誘・契約条項・表示等）をやめるように求めることができる差止請求権を付与されている。その対象範囲は、消費者契約法のほか、景品表示法、特定商取引法、食品表示法に規定されている。

さらに、適格消費者団体のなかでも、多数の消費者に共通して生じた財産的被害について、消費者に代わって被害回復裁判手続きを行える団体を特定適格消費者団体と呼んでいる。

適格消費者団体および特定適格消費者団体に認定されるためには高い水準の要件が求められる。消費者庁「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン」が不特定かつ多数の消費者の利益の擁護を図るための活動として例示する下記11項目（一部略記）は、消費者基本法の4項目を具体化したものと捉えることもできるだろう。

図表 I - 2 - 3. 消費者の利益の擁護を図るための活動（例示）

- ①消費生活相談、助言及びあっせん
- ②いわゆる110番活動（消費生活相談や情報の収集及び提供等を目的として電話又はインターネットその他の手段により行うもの）
- ③消費生活に関する情報の分析、評価及び提供
- ④消費者啓発のための教材、パンフレット又はリーフレット等の開発又は作成
- ⑤学校、地域等において行われる消費者教育への協力
- ⑥消費者被害の救済結果に関する事例集の作成及び公表
- ⑦消費者被害の防止に関する研修会、講演会、シンポジウム又はセミナーの実施
- ⑧事業者の不当な行為に対する改善の申入れ
- ⑨特定商取引法第60条に基づく主務大臣に対する申出など、事業者の不当な行為に対する行政措置の発動の申入れ
- ⑩消費生活に関する事項について事業者又は国若しくは地方公共団体との間で行う意見交換
- ⑪消費生活に関する意見の表明又は政策提言

出所：消費者庁「適格消費者団体の認定、監督等に関するガイドライン（2017年10月1日改定）」。

ただし、①②⑥のように法律家や消費生活相談等の専門家が関わっていないと難しい活動もあり、あらゆる消費者団体がこのすべての活動をしなければならないというわけではない。また、これは消費者被害の防止という適格消費者団体の目的の範囲に基づく例示であり、次節で確認するような幅広い消費生活諸分野、例えば環境問題や物価、税・社会保障など、例示以外にも消費者団体の取り組む領域が多数存在することにも留意したい。

(2) 各主体との関わり

①行政の消費者団体への関わり

1968年(昭和43年)制定の消費者保護基本法は、2004年(平成16年)に名称から「保護」が消え消費者基本法となり、第2条において消費者の権利の尊重と共に「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援すること」が消費者施策の基本理念となった。これは、行政にとっての消費者像が、保護の対象から自立した存在に転換したものとされている。これを受けて島根県消費者保護条例も2005年(平成17年)に現行の消費生活条例に改正され、消費者基本法と同等の基本理念を掲げることとなった。

行政の消費者団体への関わりは、この「消費者の自立の支援」の一環といえる。具体的には、消費者基本法第26条は国が消費者団体の健全かつ自主的な活動を促進するものとし、島根県消費生活条例第25条でも同等の規定を定めると共に、同第3項で消費者及び消費者団体と事業者及び事業者団体との情報交換の機会の確保に努めるとしている。

また、消費者安全法第4条第5項は、国と自治体は消費者安全の確保のために消費者団体を含む地域の関係者の緊密な連携を図ることとしている。

②事業者団体の消費者団体への関わり

事業者及び事業者団体の役割は、消費者基本法第5条、消費者教育推進法第7条及び14条に規定されているが、それは消費者の対立的存在ではなく、むしろ国民の消費生活の安定向上のために自主的に努力する協力的存在である。

とりわけ消費者教育推進法第14条第4項が、消費者団体等の行う消費者教育活動に対して資金援助を含む支援を求めていることは、消費者団体活動の財源問題に関連するものとして、注目に値する。

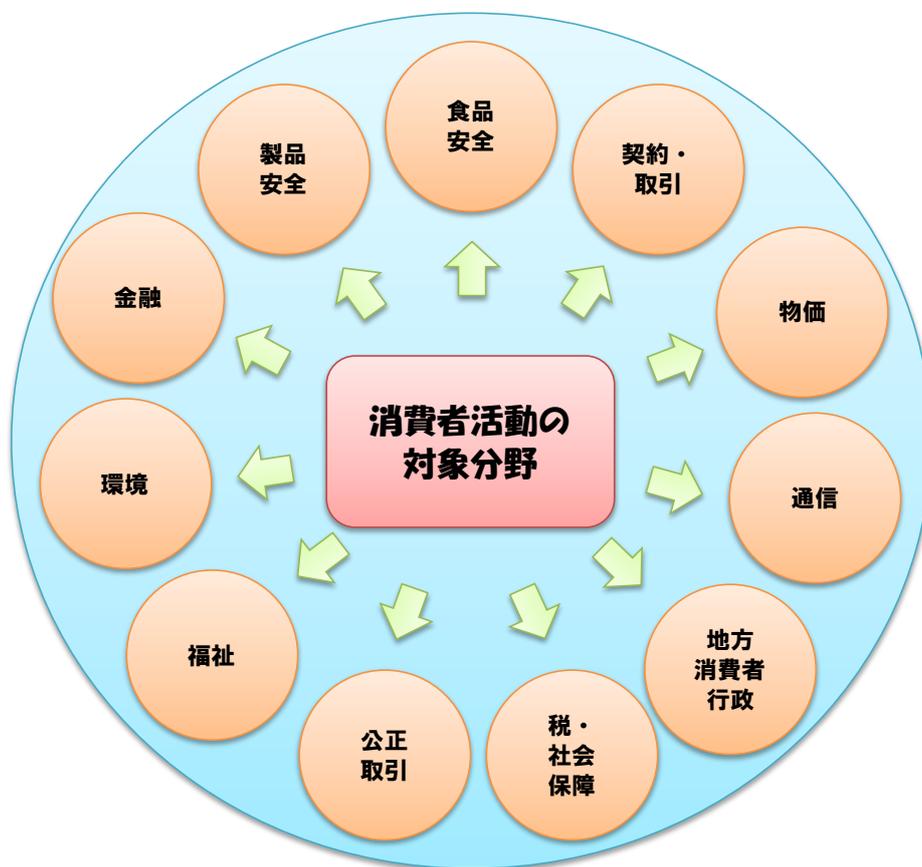
3. 消費者問題解決力の一翼を担う消費者団体

(1) 消費生活の範囲

私たちは普段からモノやサービスを購入して日常生活を送っている。そのため事業者や他者と接する機会があり、また、いろいろな法律や制度に守られながら生活している。それらのすべてが消費者活動に該当するといえる。

個別の行為を挙げると際限がないが、一般社団法人全国消費者団体連絡会は消費者活動として「食品安全」、「契約・取引」、「物価」、「通信」、「地方消費者行政」、「税・社会保障」、「公正取引」、「福祉」、「環境」、「金融」、「製品安全」の11分野が対象になると示している。

図表 I - 3 - 1. 消費者活動の対象範囲



出所：一般社団法人全国消費者団体連絡会の資料から作成。

(2) 公共課題としての消費者問題

消費者問題とは、上記の消費生活領域において消費者に身体被害・財産被害や不当な不利益をもたらす状況と定義できる。

消費者問題の改善・解決を図る活動を行うのは誰か。行政がその一者であることは間違いない。行政は規制行政分野で、深刻な消費者問題の予防や再発防止のための強力な権限を与えられている。しかし、規制緩和の経済政策の中で規制的手法は一定の範囲に制限されており、その適正な行使や規制の範囲外にまで広がる消費者問題の解決のためには、行政以外の存在と協力することが求められている。

そのような意味で、消費者問題はただ行政課題（行政にとっての課題）であるにとどまらず、地域のさまざまな団体等で連携して取り組むべき公共課題なのだといえる。消費者基本法第3～8条や消費者教育推進法第4～7条が行政（国・自治体）、消費者・消費者団体、事業者・事業者団体の責務や役割を定めていることも、そこに由来するものと考えられる。そのように考えるならば、地域のさまざまな団体等が消費者問題解決のために取り組む体制を作る上で、行政が連絡調整機能を発揮することが重要である。

(3) 消費者問題解決力向上における消費者団体の役割

消費者団体は、消費者が連帯して消費者問題の解決に取り組む、重要な存在である。

そのため、消費者庁「地方消費者行政推進事業実施要領」では、地域において消費者問題に取り組む団体など地域の多様な主体等との連携の強化を図るための事業は「地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業」に位置づけられている。

その前提に立つならば、消費者団体の活力が弱い地域は、相対的に消費者問題解決力が弱い地域である。逆にいえば、消費者問題解決力を向上させる上で、消費者団体の活性化を図ることが必須である。

日本生活協同組合連合会のまとめによれば、全国40都道府県に都道府県単位の消費者団体ネットワークが存在している。特に消費者被害防止に重要な役割を果たす適格消費者団体は少しずつ増加し、全国で17団体が認定されている（2018年3月時点）。

島根県はネットワーク空白地域7県の1つであり、県内各地での消費者問題解決力の強化を図るために消費者団体のネットワーク化の方向性に一定の提言を行うことが、本報告書の役割である。

Ⅱ. 島根県内における消費者団体等の現状

本章では、島根県内で活動している消費者団体等（消費者問題研究協議会、他の消費者団体、弁護士会、司法書士会等）の活動状況や問題点、今後の活動展開などについて把握する。

1. 消費者問題研究協議会の変遷

(1) 消費者問題研究協議会の設立

①設立背景

戦後、島根県内では婦人会や消費者友の会を中心に消費者活動が行われていた。しかし、それらの団体は中高年女性を中心とした構成であることや、他グループとの連携がなく活動が限定的であったこと、また消費者啓発および情報提供の範囲が狭いことなどが指摘されており、加えて市町村においても消費者行政では情報連絡体制の強化や専任職員の配置、消費者学習グループの組織づくりといったことが課題となっていた。そして昭和の後期になると、訪問販売や通信販売、マルチ商法等による悪質商法被害に対する問い合わせ件数が増加してきた。そのような状況を鑑み、県は市町村との被害情報の円滑な伝達や収集、そして啓発活動を地域内のすみずみへ浸透させることを目的に消費者問題研究会（以下、消問研）の設立を事業として取り組むこととした。

②設立状況

県は市町村への説明会を順次開催し、その後、婦人会や消費者友の会だけでなく、老人クラブや農業協同組合、商工会議所・商工会、PTA 連絡協議会など地域で活動しているさまざまな組織・団体に組織化を働きかけた。そして、各市町村内で賛同を得られた組織・団体で消問研を設立した。その際の事務局は市町村役場内に設置された。

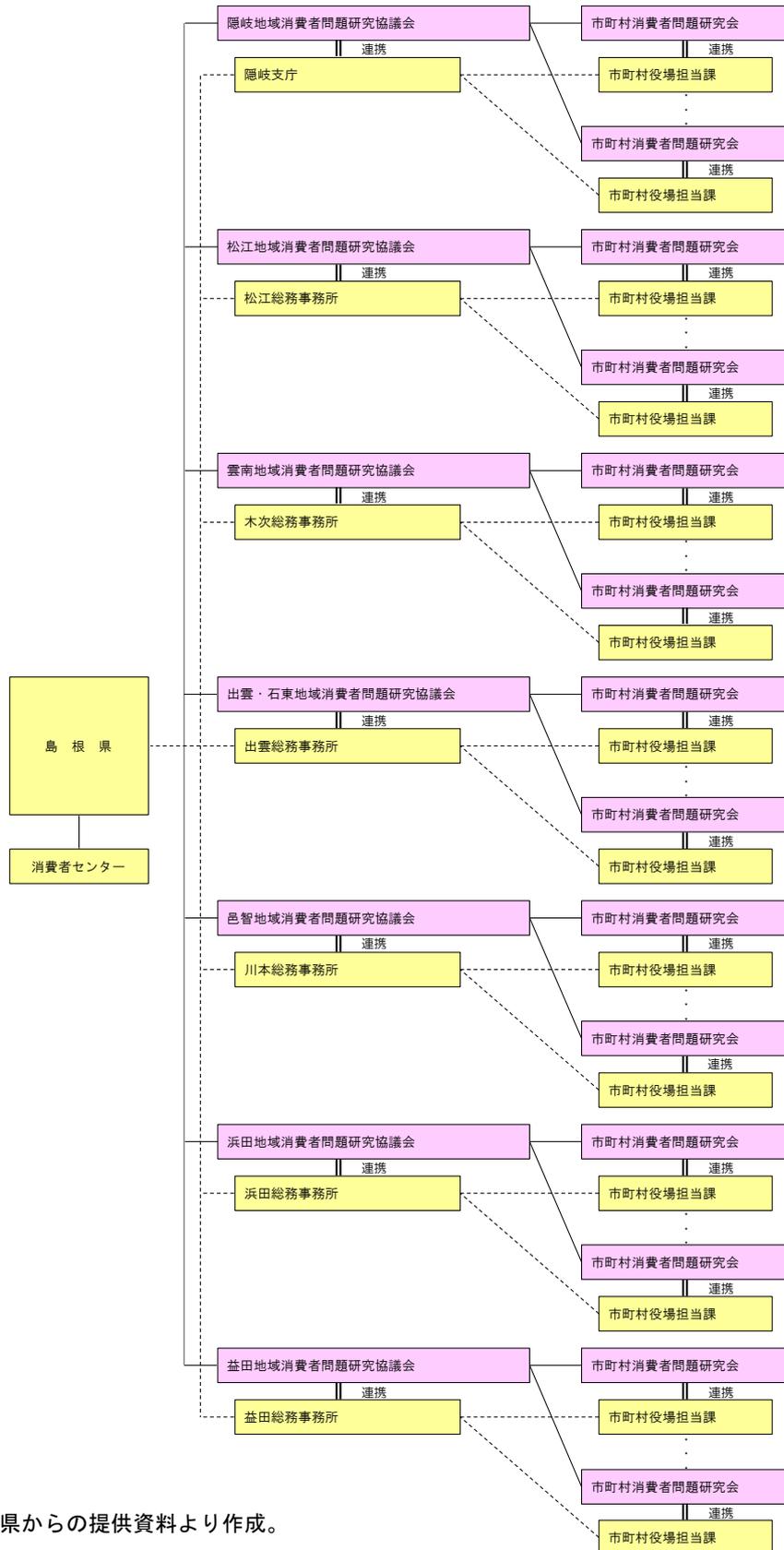
この事業は 1985 年（昭和 60 年）から開始され、1994 年（平成 6 年）までに 55 市町村で設立された。

また当時、県内は 59 市町村で構成されていたため、県から全市町村への情報提供や各種取りまとめに対する負担は大きかった。そこで県と各市町村消問研との連絡体制の強化や消費者活動の活性化などを目的に総務事務所単位（県内 7 地域）で地域消費者問題研究協議会（以下、地域消問研）が設立された。地域消問研が圏域内の消問研を集めて講演会やセミナーの開催、情報交換会などを行った。

③事業内容

事業内容として、総会、幹事会、研修会、講演会、消費生活セミナー、消費者問題シンポジウム、物価関係通信講座などが行われていた。

図表Ⅱ-1-1. 消費者行政と消問研の連携図



資料：島根県からの提供資料より作成。

図表Ⅱ－１－２．県内の消問研設立状況

設立年	市町村消問研	地域消問研
1978	鹿島町	
1980	安来市	
1985	温泉津町、美都町、六日市町、柿木村	
1986	益田市、佐田町、多伎町、湖陵町、仁摩町、川本町、匹見町、津和野町、日原町	益田
1987	出雲市、平田市、大田市、仁多町、赤来町、斐川町、大社町、邑智町、大和村、羽須美村、瑞穂町、石見町、桜江町	出雲・石東、邑智
1988	頓原町	
1989	江津市、浜田市、横田町、三刀屋町、金城町、旭村、弥栄村、三隅町	浜田
1990	西郷町、布施村、五箇村、都万村、海士町、西ノ島町、知夫村	隠岐
1991	木次町	雲南
1993	松江市、島根町、東出雲町、八雲村、宍道町、伯太町	
1994	美保関町、玉湯町、八束町、広瀬町	松江

資料：島根県からの提供資料より作成。

注：大東町、加茂町、掛合町、吉田村については、消問研が設立されなかった。

(2) 現在の消問研数

その後、人口減少・少子高齢化等の社会経済情勢の変化などに伴い、1999年ごろから全国各地でその規模にふさわしい行財政基盤の確立などを目的に市町村合併が行われた。

島根県内においても、2004年（平成16年）から各地で合併が進められ、従来の59市町村から現在（2018年3月時点）の19市町村へと大幅な再編が行われた。それにより消問研についても合併する動きがみられた。なお、西ノ島町と知夫村については、時期や理由は不明であるが消問研が解散している。そして現在は、県内に17の消問研が存在している。そのなかで安来市については、安来市、広瀬町、伯太町の3市町で合併した後、市が2013年に消費者行政審議会を設置したことなどから、事務局機能を消問研会員へ移管している。また、海士町に関しても事務局を会員個人が担っている。

また、合併後の市町村地域と圏域組織地域が接近することなどから、地域消問研については2006年に廃止されることになった。

図表Ⅱ-1-3. 現在の消問研（設立年と構成消問研と事務局）

年	新消問研	旧消問研	事務局
2005	大田市消費者問題研究協議会	大田市、温泉津町	市役所
	飯南町消費者問題研究協議会	赤来町、頓原町	町役場
	美郷町消費者問題研究会	邑智町、大和村	町役場
	邑南町消費者問題協議会	羽須美村、瑞穂町、石見町	町役場
2006	松江市消費者問題研究会	松江市、島根町、東出雲町、八雲村、 宍道町、鹿島町、美保関町、玉湯町、 八束町	市役所
	浜田市消費者問題研究協議会	浜田市、金城町、旭村、弥栄村、 三隅町	市役所
	出雲市消費者問題研究協議会	出雲市、平田市、斐川町、大社町、 佐田町、多伎町、湖陵町	市役所
	雲南市消費者問題研究協議会	木次町、三刀屋町	市役所
	奥出雲町消費者問題研究協議会	仁多町、横田町	町役場
	吉賀町消費者問題研究協議会	六日市町、柿木村	町役場
2007	安来市消費者団体連絡会	安来市、伯太町、広瀬町	個人宅
2010	隠岐の島町消費者問題研究協議会	西郷町、布施村、五箇村、都万村	町役場
	益田市消費者問題研究協議会	益田市、匹見町、美都町	市役所
	津和野町消費者問題研究協議会	津和野町、日原町	町役場
*市町村合併を行わなかった町			
	川本町消費者問題研究協議会	川本町	町役場
	海士町消費者問題研究協議会	海士町	個人宅
*市町村合併したが、消問研は合併しなかった市			
	江津市消費者問題研究会	江津市	市役所

注①：西ノ島町、知夫村については、既に解散あるいは自然消滅しており（時期は不明）、現在は消問研が存在しない。

注②：仁摩町、桜江町の消問研は市町村合併時点で既に解散あるいは自然消滅していた（時期は不明）。

2. 消費者問題研究協議会の現状

本節では、消問研を対象にアンケートとヒアリング調査を実施した。その結果を用いて、島根県内の消問研の現状について把握する。

(1) 組織構成

①組織構成

消問研は地域内で活動している組織・団体で構成されている。しかし、消問研によってその構成員が異なっており、①複数団体、②婦人会のみ、③個人会員等の3つに大別できる。

図表Ⅱ－２－１．消問研の組織構成

組織構成	消問研名
①複数団体	松江市、浜田市、出雲市、益田市、雲南市、奥出雲町、川本町、美郷町、飯南町、邑南町、津和野町、吉賀町、隠岐の島町
②婦人会のみ	江津市、海士町
③個人会員等	大田市、安来市

資料：消問研事前アンケート調査とヒアリング調査から作成。

②役員

各消問研は会長や副会長、監事などの役員を配置している。複数団体で構成されている消問研については、それらの役員は各構成団体の会長が充て職として就任することが多くなっている。会長、副会長などの役職については輪番制であったり、婦人会活動が活発な市町では婦人会会長が消問研の会長職につくことが慣例となっていたりする。

一方、婦人会のみで構成されている消問研は、役員が婦人会の役職と一体化している。また、個人会員等の消問研では自薦・他薦などにより、役員が決定している。

(2) 活動状況

消問研の活動は年次総会で計画を立てて遂行される。

そのようななか2016年度の活動内容をみると、特殊詐欺・悪質商法被害防止、環境、食品の3つに大別できる。このうち特殊詐欺・悪質商法被害防止については、すべての消問研が活動を行っていた。

しかし、環境や食品分野に関しては、消問研によってバラつきがみられる。

図表Ⅱ-2-2. 消問研の活動内容（2016年度実績）

分野 消問研	A. 特殊詐欺・悪質商法被害防止活動			B. 環境			C. 食品			
	研修会	啓発活動	その他	省エネ	リサイクル	その他	料理教室	地産地消	食品ロス	その他
松江市	●				●	●	●	●		●
浜田市	●	●				●	●	●		
出雲市	●	●						●		
益田市	●	●								
大田市	●	●	●				●	●		
安来市	●	●								
江津市	●	●		●						
雲南市	●	●				●				
奥出雲町	●	●								
飯南町	●	●								
川本町		●								
美郷町	●	●								
邑南町	●	●								
津和野町	●	●			●					
吉賀町		●								
海士町	●						●			
隠岐の島町	●	●			●	●				

資料：消問研事前アンケート調査とヒアリング調査から作成。

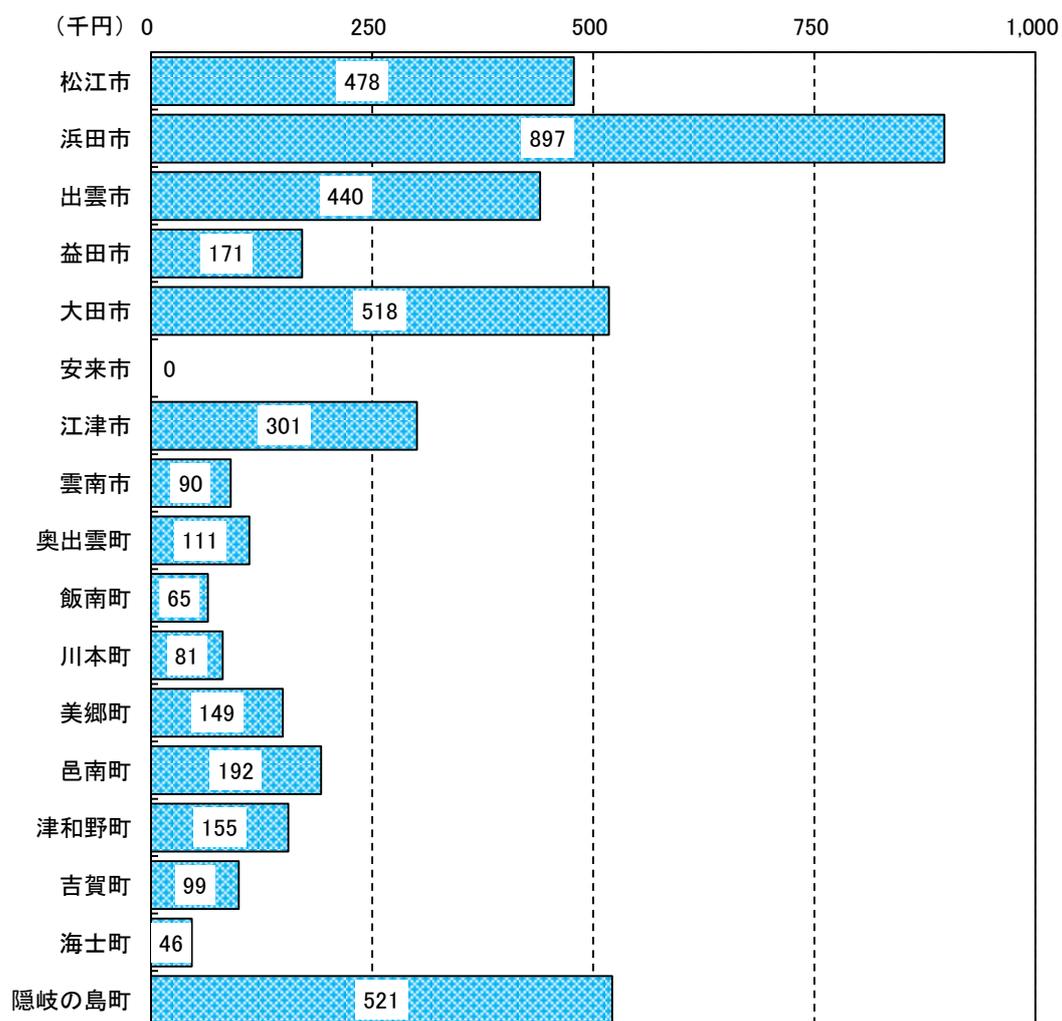
(3) 活動資金

①金額

各消問研の活動資金（2016年度）をみると、900千円に近い消問研がある一方で、50千円に満たないあるいは0円といった消問研もあった。

なお、単年度の実績であるため、そのまま組織間の比較と受け取るべきではない。

図表Ⅱ-2-3. 消問研の活動資金（2016年度）



資料：消問研事前アンケート調査とヒアリング調査、各消問研の総会資料から作成。

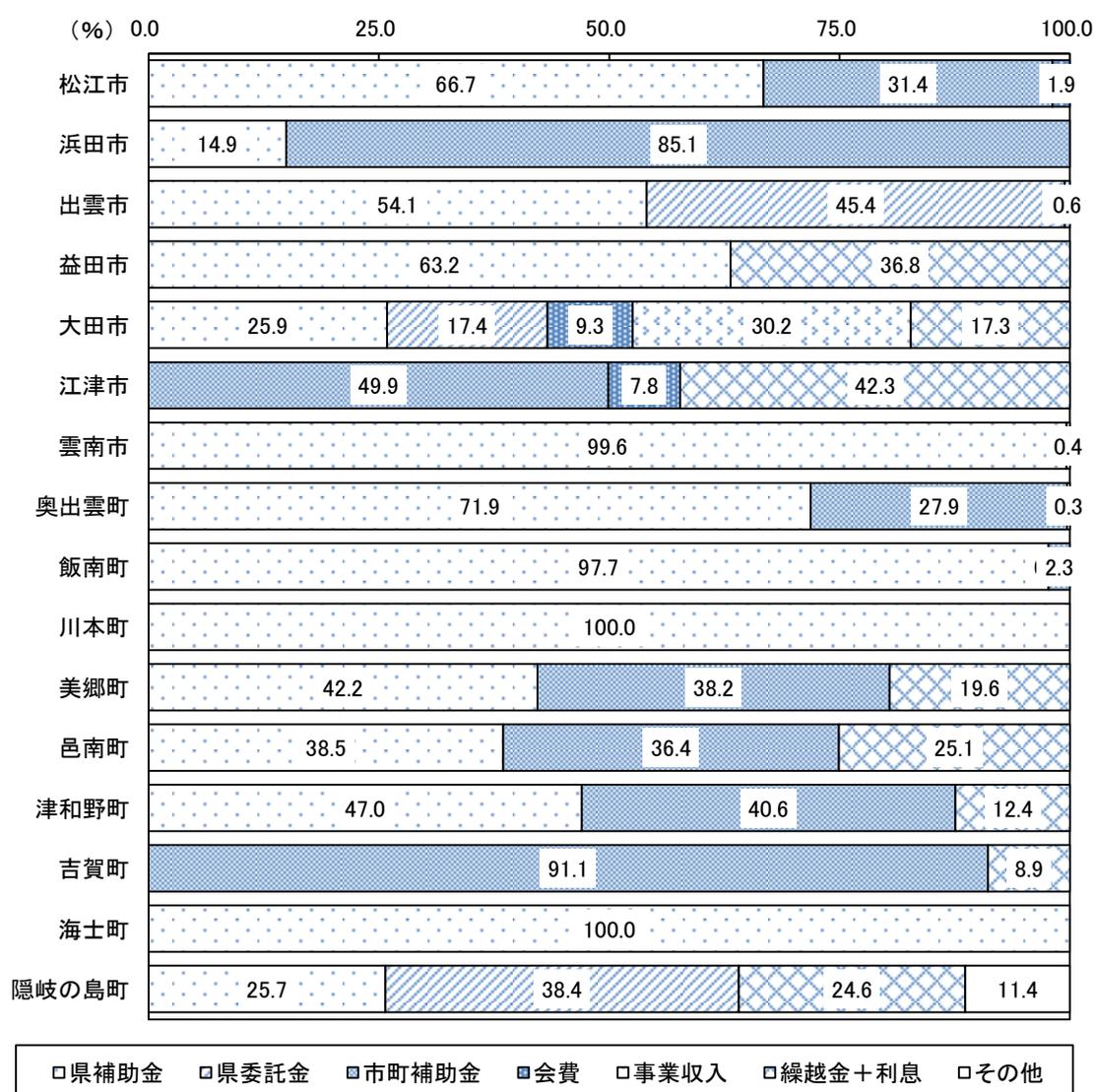
②構成比

活動財源としては「県補助金」、「県委託金」、「市町補助金」、「会費」、「事業収入」、「繰越金+利息」、「その他」に分けることができる。

その構成比をみると、多くの消問研が補助金と委託金に依存している状況にあり、なかでも、4消問研は全額となっている。

一方で、大田市は「事業収入」が30%と自主的財源をある程度稼ぎ出しており、他の消問研と異なる構造となっている。

図表Ⅱ-2-4. 活動資金構成比（2016年度）



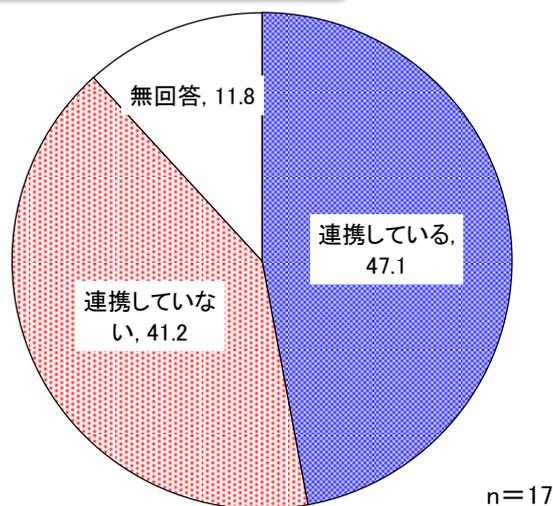
資料：消問研事前アンケート調査とヒアリング調査、各消問研の総会資料から作成。

(4) 連携状況

①連携の有無

他機関・他団体と連携状況をみると、「連携している」が47.1%、「連携していない」が41.2%となっている。

図表Ⅱ-2-5. 他機関・他団体との連携状況



資料：消問研事前アンケート調査

②連携先とその活動内容

上記で「連携している」と回答した先に、具体的に連携している機関・団体名及び具体的な事業や活動の内容を尋ねたところ、機関・団体としては行政が多く、内容としては情報交換や啓発活動が多い状況にある。

図表Ⅱ-2-6. 連携先と連携内容

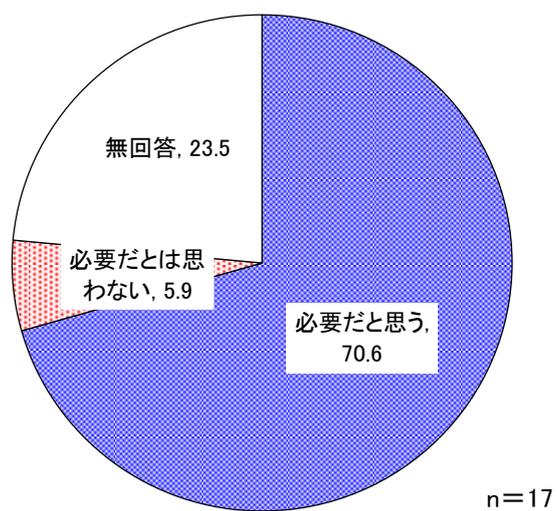
消問研名	機関・団体名	内容
松江市	松江警察署	特殊詐欺被害防止街頭キャンペーン（グッズ等配布）
	島根県消費者センター 松江市消費・生活相談室	消費者月間に県・市と共催し チラシやグッズを配布
浜田市	島根県及び県西部の消費者担当者 並びに消費生活相談員	情報交換、交流会
出雲市	出雲市	消費者団体教育機能強化事業（講演会等）
大田市	大田市役所	消費者啓発活動の協働
	サンレディー大田	施設主催のイベントにおける消費者啓発活動
安来市	安来市役所	「より良い消費活動のための集い」の開催
邑南町	島根県消費者センター	情報交換、出前講座依頼など
	島根県消費とくらしの安全室	情報交換、連携強化など
津和野町	津和野町役場	町主催のイベントでの消費者問題啓発活動
	婦人会	婦人会活動での消費者問題啓発活動
吉賀町	吉賀町役場	イベントでの消費者被害防止の啓発活動
	各地区の公民館・保育所・小学校	環境活動

資料：消問研事前アンケート調査

③連携の必要性

他機関・他団体との連携の必要性について尋ねたところ、「必要だと思う」が70.6%、「必要だとは思わない」が5.9%であった。

図表Ⅱ-2-7. 他機関・他団体との連携の必要性



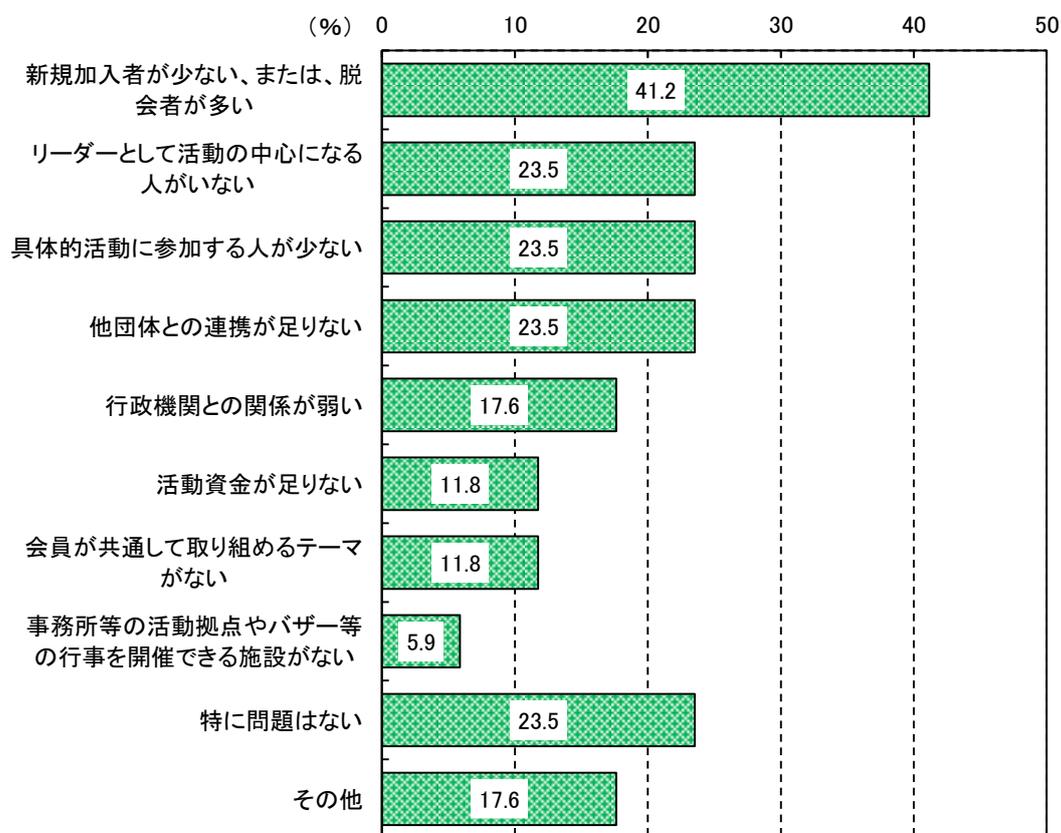
資料：消問研事前アンケート調査

(5) 問題点

問題点について尋ねたところ、「新規加入者が少ない、または、脱会者が多い」が41.2%と最も多く、以下、「リーダーとして活動の中心になる人がいない」、「具体的活動に参加する人が少ない」、「他団体との連携が足りない」がいずれも23.5%、「行政機関との連携が弱い（17.6%）」などと続いている。

一方で、「特に問題はない」が23.5%となっている。

図表Ⅱ-2-8. 消問研が抱えている問題点



n=17

資料：消問研事前アンケート調査。

(6) ネットワーク化に対する考え

① ネットワーク化に対する意識

ヒアリング調査の過程でネットワーク化に対する各消問研の意識を確認した。

最も積極的な意識を持っていたのは、以前から全県ネットワークの必要性を唱えていた松江市であり、現在消問研のない2町村（西ノ島町、知夫村）にも県が働きかけて消問研を立ち上げ、19市町村全体のネットワークを作るべきとの見解であった。

他にも消問研間の交流の必要性を意識していた消問研はいくつかあったが、多くの消問研にとっては全県ネットワークの発想は必ずしも日頃馴染みのあるものではなく、戸惑いがうかがえた。特に地理的条件や人材不足などにより十分な活動余裕のない消問研、また自地域内での活動の充実を優先する消問研では、ネットワーク化に対して消極的・懐疑的な傾向にあった。

しかし、当初消極的な姿勢を見せていた消問研でも、ヒアリング時にネットワークの意義等について県と意見交換を行う過程で、ネットワークの必要性について前向きな意識を持つようになる事例も少なからずあった。

②ネットワーク化に対する意識の要因

ネットワーク化に対する積極的または消極的な考えの理由について尋ねたところ、積極的な考えとしては「他の消問研の活動内容を把握することができる」、「専門家の参加により知識の向上が期待できる」といった意見が聞かれた。

一方、消極的な意見としては、「各消問研で考え方に違いがあるため、まとめることは容易ではない」、「遠方からのイベント参加は時間的負担が大きい」といった声が聞かれた。

図表Ⅱ-2-9. ネットワーク化に対する考え方

積極的要因

- ・ 他消問研の活動内容を収集することができる。
- ・ 特殊詐欺被害に関する情報を共有することができれば、住民への早期周知が可能になる。
- ・ 弁護士などの専門家がネットワークに参加することで知識向上などが期待できる。

消極的要因

- ・ ネットワーク化の枠組みのみが先行すると、負担だけが増えてしまう。
- ・ 一堂に会したイベント開催や研修会などが開催された場合、遠方の消問研は移動に時間がかかるため、参加に躊躇する。
- ・ 消問研同士による共同事業はハードルが高い。
- ・ 各消問研で規模や考えが異なるため、ついていけないところが出てくる。
- ・ 組織が大きくなることで会員へ情報を的確に伝えることが難しくなる。
- ・ 支部の消問研同士がまとまっていない状況にあるため、地域を超えたネットワーク化は容易ではない。
- ・ 複数団体で構成されている消問研がネットワーク化することで複雑化が一層増すのではないか。

資料：ヒアリング調査の聞き取り結果をもとに作成。

3. 専門機関および他の消費者団体の現状

消費者支援機能を持つ大学や専門家団体、さらには自主的に消費者問題対策に関する事業を行っている消費者団体に対してヒアリングを行い、活動内容やネットワーク化に対する考えなどを把握する。

(1) 調査要領

①調査目的

消問研以外の消費者団体や専門知識を備えた組織などに訪問して、県内における消費者活動の実態などをうかがい、島根県における消費者団体ネットワーク化のあり方を検討するうえで参考になる点を把握すること。

②訪問行程

訪問先と訪問日は以下の通りである。

図表Ⅱ-3-1. ヒアリングの訪問実績

分野		訪問先（所在地）	実施日
法律系 専門団体	①	島根県司法書士会（松江市）	2017年11月24日
	②	島根県弁護士会消費者問題対策委員会 （松江市）	2017年12月8日
	③	NPO 法人リーガルネットワークしまね 司法書士会リーガルエイドしまね （いずれも松江市）	2017年12月12日
大学	④	島根県立大学短期大学部（松江キャンパス） （松江市）	2017年11月24日
	⑤	国立大学法人島根大学（松江市）	2017年12月5日
	⑥	島根県立大学浜田キャンパス（浜田市）	2017年12月12日

図表Ⅱ－３－２．ヒアリングの訪問実績（続き）

分野	訪問先（所在地）	実施日
消費者 団体	<p>⑦ NPO 法人隠岐しおさい（隠岐の島町）</p> <p>【組織概要】</p> <p>→平成19年に結成された地域づくり組織。</p> <p>①定住・交流人口の拡大、②観光振興、③産業創出、④環境保全の4つの活動を通じて「隠岐のファン」をつくることをミッションとしている。</p>	2017年11月6日
	<p>⑧ 島根県生活協同組合連合会（松江市）</p> <p>【組織概要】</p> <p>→消費者の自発的な生活協同組織である生協の島根県における連合体であり、消費生活の安定と生活文化の向上を目的とする組織。県内の8生活協同組合への指導、各種連絡・調整を行うとともに、食の安全や健康、環境など生活に関する活動を行っている</p>	2017年12月11日
	<p>⑨ ACA セミナー自主学習会（出雲市）</p> <p>【組織概要】</p> <p>→島根県が2012年度に主催した消費生活相談員養成講座（略してACAセミナー）の卒業生が立ち上げ、情報交換や勉強会などを行っている。</p>	2017年12月13日
	<p>⑩ 消費生活アドバイザー島根の会（松江市）</p> <p>【組織概要】</p> <p>→消費生活アドバイザーを中心とする消費生活専門資格有資格者で結成された組織。公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会中国支部の島根ブランチに位置づけられる。</p>	

(2) 消費者活動に関わる取り組み内容

ヒアリング結果から各訪問先の消費者活動に関する取り組み内容をみることにする。

①法律系専門団体

法律系専門家の活動内容をみると、各組織とも有資格者として保有している専門知識を活かして無料相談会を開催している。

それ以外には、弁護士複数名の個人活動として島根県が主催している消費者リーダー養成講座の講師を務めたり、リーガルエイドしまねは寸劇と相談会をセットで行ったりするなど、多様な活動を展開している。

図表Ⅱ-3-3. 消費者活動に関わる取り組み内容（法律系専門団体）

組織名	消費者活動に関わる取り組み内容
島根県 司法書士会	<ul style="list-style-type: none"> ・同会としての消費者問題に関する活動としては、年1回程度の相談会を開催している。 ・相談内容としては、多重債務に関する案件が多く、特殊詐欺・悪質商法に関する問い合わせは少ないようである。
島根県弁護士会 消費者問題対策 委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者対策、救済に関する取り組みとしては、①多重債務に関する無料相談、②各種110番電話相談の実施、③各種意見書・会長声明等の公表が挙げられる。 ・消費者教育については、弁護士数名が個人的な依頼から県の消費者リーダー養成講座の講師を務めている。
NPO法人リーガル ネットワークしまね および 司法書士会リーガル エイドしまね	<ul style="list-style-type: none"> ・リーガルエイドは、毎月第1土曜と第3土曜に松江市で、毎月第4土曜に出雲市でそれぞれ法律に関する無料相談会を開催している。 ・また、法律問題などに関する寸劇と相談会をセットにしたセミナーを開催している。過去には寸劇をDVD化して県内の公民館100カ所に配布したこともある。

②大学

大学としての活動内容としては、講義と生活指導に大別できる。

講義としては、各大学とも消費者問題に関するいくつかの講義を実施しているが、法学系教員が少ないことなどから提供できる分野が限られていることや全学生が受講対象となっていないなどの制約がある。

また生活指導の面では、新入生向けのオリエンテーションなどにより各種トラブルに巻き込まれないよう注意喚起している。さらに学生が問い合わせできるよう学内に相談窓口を設けている。

図表Ⅱ－３－４．消費者活動に関わる取り組み内容（大学）

組織名	消費者活動に関わる取り組み内容
島根県立大学 短期大学部 （松江キャンパス）	<ul style="list-style-type: none"> ・生活指導の一環として島根県消費者センターから年 1 回講師を派遣してもらい学生向け講習会の開催（2015 年～）。 ・一般教養講義には日本国憲法しか含まれていないため、学生が民法などに触れる機会はない。 ・一般市民向けには、2017 年度から公開講座として「しまね消費生活まちづくり（全 2 回）」を開催した。
島根大学	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育に関する学内横断組織は設置していない。 ・現在、法文学部法経学科の学生向け講義として「消費者法（専門教育科目）」と「消費生活と法（教養教育科目）」がある。 ・学生が生活を送るうえでトラブルに巻き込まれた場合は学生支援センターが相談窓口として対応している。 ・成年年齢の引き下げ（予定）に対応するため、2018 年度から教養科目に「弁護士が語る法律問題」という講義を行う予定である。 ・県からは①消費者リーダー育成講座、②弁護士などによる法律相談を受託している。
島根県立大学 浜田キャンパス	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年、新入学生（約 230 名）向けのオリエンテーションの 1 つとして①悪徳商法と契約トラブルに関する説明、②アルバイト契約に関する説明、③防犯に関する説明を行っている。 ・講義に関しては、1 年生を対象とする法学入門のほか、民法（相続、家族法、物件債権など）関連の 4 科目の講義を開講している。 ・一般市民向けでは、公開講座で年によって家族法に関する講義を行うことがある。

③消費者団体

各消費者団体の活動内容をみると、NPO 法人隠岐しおさいは、町内において特殊詐欺・悪質商法被害防止に関する啓発活動やフードドライブ活動を行っている。

また、島根県生活協同組合連合会は、県との意見交換を行っている。

さらに、ACA セミナー自主学习会は消費生活相談員養成講座の受講者への補習授業や出雲市消費者問題研究協議会出雲支部の活動も行っている。

そして、消費生活アドバイザー島根の会は、上部組織の総会に参加している。

図表Ⅱ－３－５．消費者活動に関わる取り組み内容（消費者団体）

組織名	消費者活動に関わる取り組み内容
NPO 法人 隠岐しおさい	<ul style="list-style-type: none"> ・昨年度は、隠岐の島町西郷地区の高齢者世帯に訪問して啓発活動を行った。また、消費者センター講師による消費者講座（洗濯表示の切り替えやチラシ広告の見方、デジタルコンテンツ、訪問販売）と啓発グッズの配布などの「しおさい消費者まつり」を開催した。 ・今年度はフードドライブ活動として、島内で食品を集め、フードバンク活動を行うセカンドハーベストジャパン（東京都）に届けた。
島根県生活協 同組合連合会	<ul style="list-style-type: none"> ・会員生協と県消費者担当課の意見交換を行っている。 ・県審議会に委員を出している。
ACA セミナー 自主学习会	<ul style="list-style-type: none"> ・島根県主催の消費生活相談員養成講座（ACA セミナー）の受講者を対象にした補習授業を行っている。 ・出雲市消費者問題研究協議会出雲支部の運営を任されていることから、今年度は県のシルバー消費社会形成援助事業補助金を活用して市民を対象に LED ライト工作を実施した。
消費生活アド バイザー島根 の会	<ul style="list-style-type: none"> ・公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の中国支部総会へ出席している。 ・県主催講座などで専門資格取得のPR活動を行ったり、国家試験合格者との交流会などを実施している。

(3) 消問研や他の組織・団体との接点・連携状況

①法律系専門団体

消問研との接点をみると、各組織とも消問研との接点はほとんどないようである。

一方で他団体との接点をみると、島根県司法書士会は高等学校や専門学校へ出向いてトラブルに巻き込まれないような授業を行っている。

また、NPO 法人リーガルネットワークしまねおよび司法書士会リーガルエイドしまねは自治会や老人クラブなどで講演を行った実績がある。

図表Ⅱ－３－６．消問研や他の組織・団体との接点・連携状況（法律系専門団体）

組織名	消問研や他の消費者団体との接点・連携状況
島根県司法書士会	<ul style="list-style-type: none"> ・消問研や生協などの消費者団体との接点はないようである。 ・県内の高等学校と専門学校の12校に契約・金銭トラブルに巻き込まれないようにする研修授業を提供している。 ・一般住民の相続に関する相談を市町村役場から紹介されることがある。 ・士業同士については個人活動上での交流がある。
島根県弁護士会 消費者問題対策 委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・消問研の存在を十分に認知して連携を進める状況には至っていない。
NPO 法人リーガル ネットワークしまね および 司法書士会リーガル エイドしまね	<ul style="list-style-type: none"> ・県内市町の自治会や老人クラブなどから数回程度の講演依頼がある。内容としては、過去は悪質商法被害防止に関する講演が多かったようだが、近年では成年後見に関する講演を行うなど、変化させている。

②大学

各大学は組織として消問研と接点を持っていないようである。ただし、島根大学では個人的なつながりを持っている教員がいる。

また、島根県立大学短期大学部においても、教員が個人的に消費者団体に所属していることから、それを通じて外部との交流があるようである。

図表Ⅱ－３－７．消問研や他の組織・団体との接点・連携状況（大学）

組織名	消問研や他の消費者団体との接点・連携状況
島根県立大学 短期大学部 (松江キャンパス)	<ul style="list-style-type: none">・ある教官は、消費生活アドバイザー島根の会に所属していることから個人的なつながりを有している。・各方面から大学（あるいは学生）に声をかけられているが、提供しているカリキュラム上、学生に知識が備わっていないため対応できる分野が限られており、すべての要望に答えられていない。
島根大学	<ul style="list-style-type: none">・大学組織として消問研との接点を持っていない。ただし、消問研や県婦人会連合会と30年以上の付き合いがある法律系教官が存在する。・法科大学院を設置していることから弁護士や司法書士との接点もある。
島根県立大学 浜田キャンパス	<ul style="list-style-type: none">・消問研との接点を持っていない。

③消費者団体

各消費者団体とも、消問研との組織的な接点を有していないことが散見されるなか、ACA セミナー自主学习会は出雲市消費者問題研究協議会出雲支部を運営している。また、島根県生活協同組合連合会はスタッフが個人的に消問研とのつながりを持っている。

また、他の組織・団体との接点をみると、島根県生活協同組合連合会は県内の他の協同組合と定期的な意見交換会を開催している。

図表Ⅱ－３－８．消問研や他の組織・団体との接点・連携状況（消費者団体）

組織名	消問研や他の消費者団体との接点・連携状況
NPO 法人 隠岐しおさい	・現状では、構成員以外の他団体・他機関などと連携した活動は行っていない。
島根県生活協 同組合連合会	・消問研や他の消費者団体との接点は個人的なつながりはみられるようだが、組織同士の交流はない。 ・協同組合連絡会があるため、JA しまね、JF しまね、島根県森林組合連合会とは定期的な意見交換を行っている。
ACA セミナー 自主学习会	・出雲市消費者問題研究協議会出雲支部の運営を委託されている。 ・島根県消費者センターの相談員として勤務している会員がおり、出前講座などで消問研などと接する機会がある。
消費生活アド バイザー島根 の会	・他の消費者団体との組織的なつながりは持っていない。

(4) ネットワーク化に対する考え

①法律系専門団体

各団体とも、ネットワーク化に対して賛成をしており参加・協力していきたい考えを持っている。

また、島根県司法書士会と NPO 法人リーガルネットワークしまねおよび司法書士会リーガルエイドしまねは適格消費者団体の設立にも前向き・協力的な考えを持っている。

図表Ⅱ-3-9. ネットワーク化に対する考え（法律系専門団体）

組織名	ネットワーク化に対する考え
島根県司法書士会	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットワーク化に参加することで地域住民のニーズなどを収集できる良い機会である。ただし、定期的な会議の開催だけで終わるような組織では意味がなく、どのような活動を展開するのかが重要である。 ・ ヒアリングを受けた司法書士の私的見解として、適格消費者団体を目指すネットワーク組織が結成される際にはその要請に応えるつもりがあるとのこと。
島根県弁護士会 消費者問題対策 委員会	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットワーク組織が結成された場合の参加に対しては前向きに考えている。ただし、各弁護士が個人として参加することになるようである。 ・ 消問研や他の消費者団体などと情報の共有や他組織などとのつなぎ役などを務めることができれば、県内の消費者活動が活性化していく。 ・ 日本弁護士連合会の消費者対策委員会には鳥取県の弁護士も加入していることから、県を超えた連携を取りやすい状況にある。
NPO 法人リーガル ネットワークしまね および 司法書士会リーガル エイドしまね	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットワーク組織が結成された際には積極的に協力していく。 ・ また、会員同士で適格消費者団体について話し合っており、県内で設立されれば大きな力になるとみている。ただし、設立時は行政の支援が不可欠である。

②大学

島根大学はネットワーク化に対して前向きであり、また大学が保有する人材やノウハウを有効活用してもらいたいという考えを持っている。

一方、島根県立大学の両キャンパスは、人材やノウハウが限られていることなどから、ネットワーク化に対して参加・協力できる部分は少ないようである。

図表Ⅱ-3-10. ネットワーク化に対する考え（大学）

組織名	ネットワーク化に対する考え
島根県立大学 短期大学部 (松江キャンパス)	<ul style="list-style-type: none"> ・現在の同大学の体制では消費者団体のネットワーク化に貢献できる部分は少ないようである。 ・消費者団体のネットワーク化と適格消費者団体は性質が異なるため、両者のつなぎ役が必要である。
島根大学	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク化に前向きな考えを持っている教官がいる。また周辺の弁護士や司法書士も前向きな考えを持っていることから、専門家の参加も期待できるとみている。 ・消問研などの消費者団体に対して、島根大学や弁護士などの専門家をうまく利用してもらいたい。
島根県立大学 浜田キャンパス	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク組織が結成された場合、時間的な都合がつけば参加に前向きな教官がいる。 ・一方、大学としては現状で学生向けに十分な消費者教育を提供できていないことから、組織としてネットワークに参加することは難しいようである。

③消費者団体

各団体とも、ネットワーク化に賛成しており、参加したい考えを持っている。

ただし、多様な団体・組織が集まることから合意形成に時間を有することや実動する人材の重要性を認識するとともに金銭的負担を懸念する声も聞かれた。

図表Ⅱ-3-11. ネットワーク化に対する考え（消費者団体）

組織名	ネットワーク化に対する考え
NPO 法人 隠岐しおさい	<ul style="list-style-type: none"> ・各組織・団体間で情報を共有するようなネットワーク化に対して肯定的な考えを持っている。 ・ただし、イベントや啓発活動などの共同開催に関しては、各団体間の理念の違いなどから合意形成に時間を要すると考えており、現状では容易ではないとみている。
島根県生活協 同組合連合会	<ul style="list-style-type: none"> ・全国各地で適格消費者団体が設立・認定される状況を見て、島根県内でもネットワーク組織の必要性を認識している。 ・ネットワーク化の前段階として、各組織が意見交換を行える場を設けることが必要だと考えている。 ・ネットワークへの参加組織・団体がその意義を理解しなければ長続きしないとみている。
ACA セミナー 自主学習会	<ul style="list-style-type: none"> ・ネットワーク化に賛成しており、同会も参加したい考えを持っている。 ・ただし、実際に動く組織や人材がいなければうまくいかないとみている。 ・また、ネットワーク組織の活動頻度が高まるにつれて、時間的負担や金銭的負担が生じてくることを懸念している。
消費生活アド バイザー島根 の会	<ul style="list-style-type: none"> ・現状で島根県内にネットワーク組織が存在していないことを考えると必要なことだと考えている。 ・また、会員が有する専門知識と、各会員のもとに集まるさまざまな情報をそれぞれ提供することでネットワーク組織に貢献あるいは消費者活動の活性化に寄与できると考えている。 ・一方で、現状の同会では会費徴収や事務局委託への対応が容易ではないようである。

Ⅲ. 消費者団体等による交流会の開催

消問研とヒアリングを行った他の消費者団体および専門家機関などを対象に、ネットワーク化に向けた機運醸成を目的とした交流会を開催した。

1. 開催概要

(1) 開催概要

①目的

消費者団体等によるネットワーク化に向けた機運の醸成と消問研が法律系専門家などとの接点を持つこと。

②開催日時及び会場

交流会は2018年2月1日(水)に午後1時から4時まで開催した。開催場所は出雲市の交流センター「ビッグハート出雲」を使用した。

図表Ⅲ-1-1. 交流会の開催日時

項目	内容
開催日	平成30年2月1日(木)
時間	午後1時～4時
場所	ビッグハート出雲 黒のスタジオ (出雲市駅南町1丁目5番地)

③開催内容

交流会の内容としては、まず、元消費者庁長官の阿南久氏を迎えて全国的な消費者活動の動向などについての講演を行った。次に本調査の中間報告を行い、その後、参加者全員が複数のグループに分かれてワークショップを行った。

図表Ⅲ－１－２．交流会の開催内容

内容 (時刻)	対応者
1. 開会のあいさつ (13:00~13:10)	島根県環境生活総務課 課長 松本 洋子
2. 基調講演 (13:10~13:50)	テーマ：つながろう消費者活動！ ～安心して暮らせる社会づくりを目指して～ 講師：一般社団法人 消費者市民社会をつくる会 代表理事 阿南 久 氏 (元消費者庁長官)
3. 調査報告 (13:50~14:10)	株式会社 山陰経済経営研究所 本末 直巳
(14:10~14:20)	休憩
4. ワークショップ (14:20~15:55)	参加者全員
5. 閉会のあいさつ (15:55~16:00)	島根県環境生活総務課 課長 松本 洋子

(2) 参加者

交流会への参加者は以下の通りである。

図表Ⅲ－１－３．交流会への参加者

■消問研

所属	人数
松江市消問研	1名
浜田市消問研	1名
出雲市消問研	2名
安来市消問研	2名
雲南市消問研	1名
奥出雲町消問研	1名
津和野町消問研	1名
吉賀町消問研	1名
隠岐の島町消問研	1名

■市町村役場

所属	所属
浜田市 環境課	1名
出雲市 消費・生活相談センター	1名
大田市 人権推進課	1名
安来市 人権施策推進課	1名
雲南市 市民生活課	1名
奥出雲町 町民課	1名
川本町 町民生活課	1名
美郷町 住民課	1名
吉賀町 税務住民課	1名

■有識者、他の消費者団体

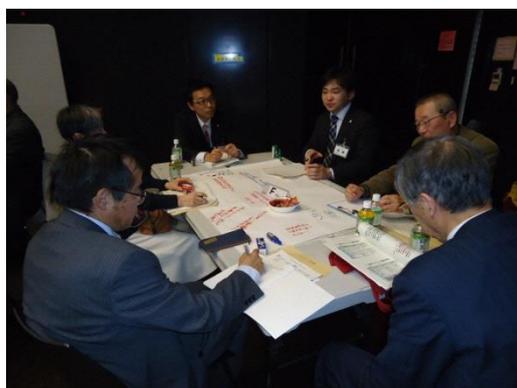
所属	人数
弁護士	1名
司法書士	2名
島根県生活協同組合連合会	2名
消費生活アドバイザー	1名
ACAセミナー自主学習会	3名

■事務局

所属	氏名
島根県環境生活総務課	3名
山陰経済経営研究所	3名

2. 交流会の様子

交流会の様子を写真にて紹介する。



3. ワークショップ

(1) ワークショップの概要

開催したワークショップは、5～6名程度のグループを6つ作り、テーマを設けて議論した。テーマは①各団体の取り組み・課題、②ネットワークに期待すること、③ネットワークに向けて一歩を踏み出すかの3つである。

図表Ⅲ-3-1. ワークショップの概要

項目	内容
グループ構成	<ul style="list-style-type: none">・参加者を5～6名程度の6グループ（A～F）に組分け。・各グループにはファシリテーターを1名配置。
議論内容	<p>テーマ①：各団体の取り組み・課題（10分）</p> <ul style="list-style-type: none">・自己紹介シートを使用して、自団体の活動内容や問題点について紹介する <p>テーマ②：ネットワーク組織に期待すること（15分×2回）</p> <ul style="list-style-type: none">・ネットワーク化に対する考えや仮にネットワーク組織が設立された場合にどのような活動を行って欲しいのかといったことを提示する。 <p>テーマ③：ネットワークに向けて一歩を踏み出しますか（15分）</p> <ul style="list-style-type: none">・ネットワーク組織が設立された場合に自団体が参加するのか、また自団体としてどのような協力ができるのかといったことを提示する。 <p>総括</p> <ul style="list-style-type: none">・ファシリテーターがグループ内の意見を発表する。

(2) ワークショップでみられた考え・意見

ワークショップで議論した「ネットワーク組織に期待すること」と「ネットワークづくりに向けて一歩踏み出すのか」という2つのテーマについて参加者の意見を整理する。

① ネットワーク組織に期待すること

A. 各グループから出てきた意見



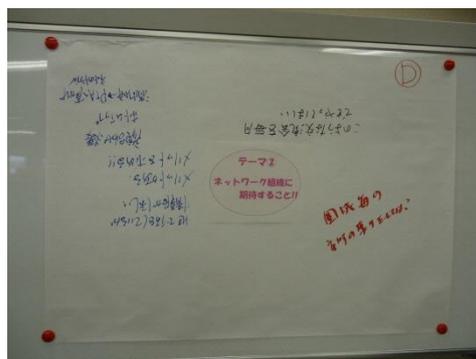
<Aグループ>



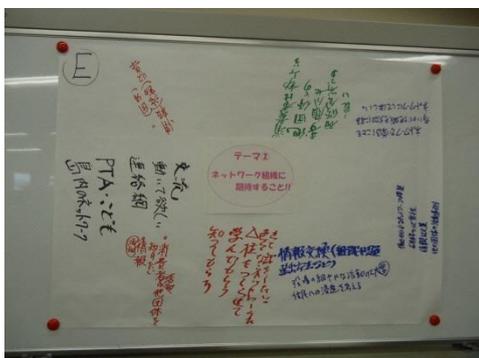
<Bグループ>



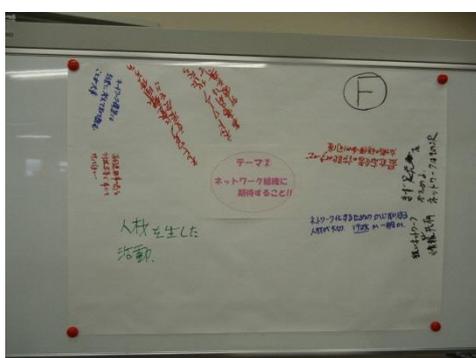
<Cグループ>



<Dグループ>



<Eグループ>



<Fグループ>

B. 意見の集約

グループディスカッションでは参加者からさまざまなアイデアや発言が飛び出し活発な意見交換が行われた。

それらの意見を集約すると、「目的・理念」、「活動内容」、「連携方法」、「懸念事項」に大別できる。

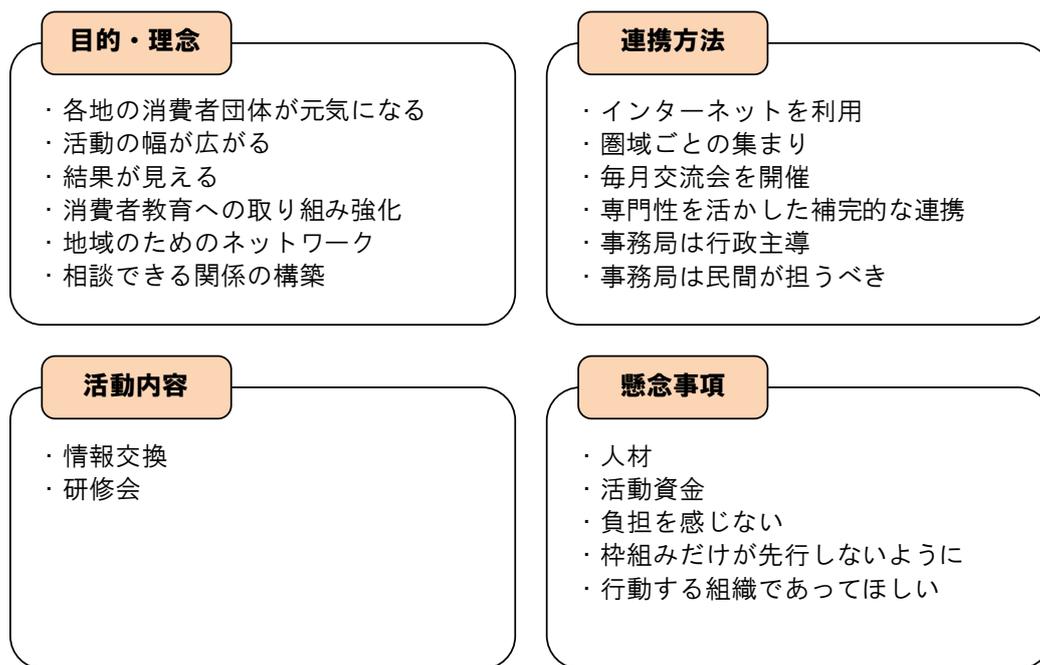
まず、「目的・理念」としては、消問研だけでなく、各地で活動している多様な消費者団体が元気になることや、地域のためのネットワーク、各団体間で気軽に相談できる関係の構築、さらには各消費者団体の活動の幅が広がること、ネットワーク化によって取り組みが強化されることを期待しているといった意見が出された。

「活動内容」としては、各団体の活動内容や特殊詐欺・悪質商法被害などに関する情報を共有したいことや研修会を開催して欲しいといった意見が出てきた。

「連携方法」については、インターネットを利用することで距離や時間の効率が向上することや、ネットワークの範囲としてまずは圏域ごとの集まりから始めてはどうか、参加者同士の交流会を毎月開催するのはどうか、という意見が出てきた。また、多様な組織が集まることから、各組織が保有する専門性を活かした補完的な連携を期待する声が聴かれた。そして、ネットワーク組織の事務局は「行政による運営が望ましい」「民間が担うべき」という両方の意見がみられた。

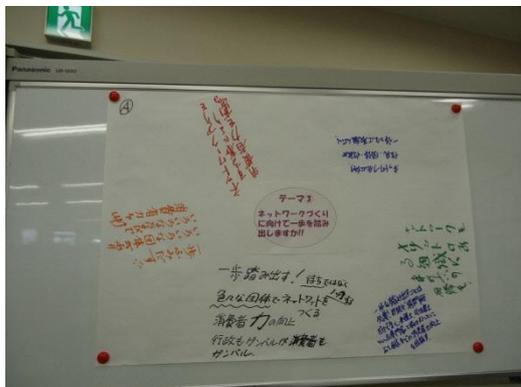
「懸念事項」としては、ネットワーク組織の人員や活動資金、実行力がどの程度あるのかといった意見が出てきた。また、参加する各消費者団体への負担や枠組みだけが先行するのではないかと危惧する声も聴かれた。

図表Ⅲ-3-2. ネットワーク組織に期待すること（意見集約）

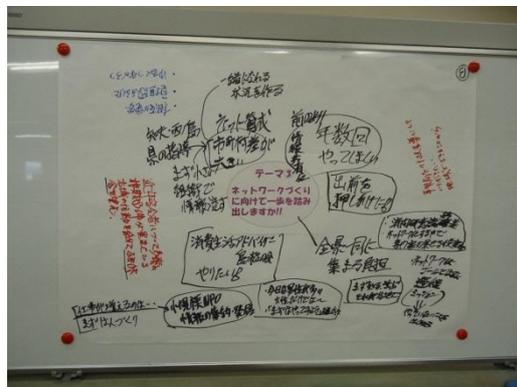


②ネットワークづくりに向けて一歩踏み出すのか

A. 各グループから出てきた意見



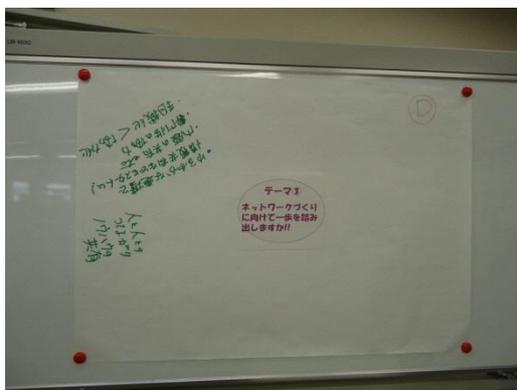
<Aグループ>



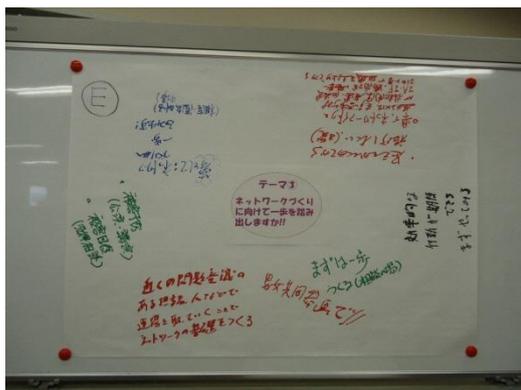
<Bグループ>



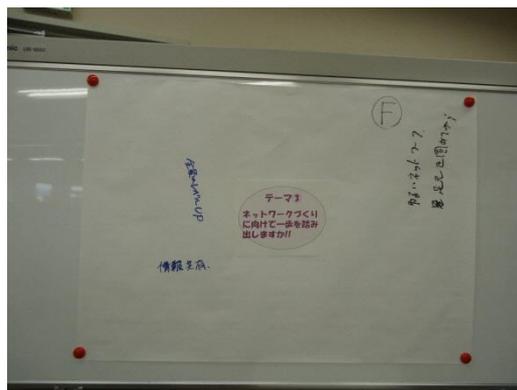
<Cグループ>



<Dグループ>



<Eグループ>



<Fグループ>

B. 意見の集約

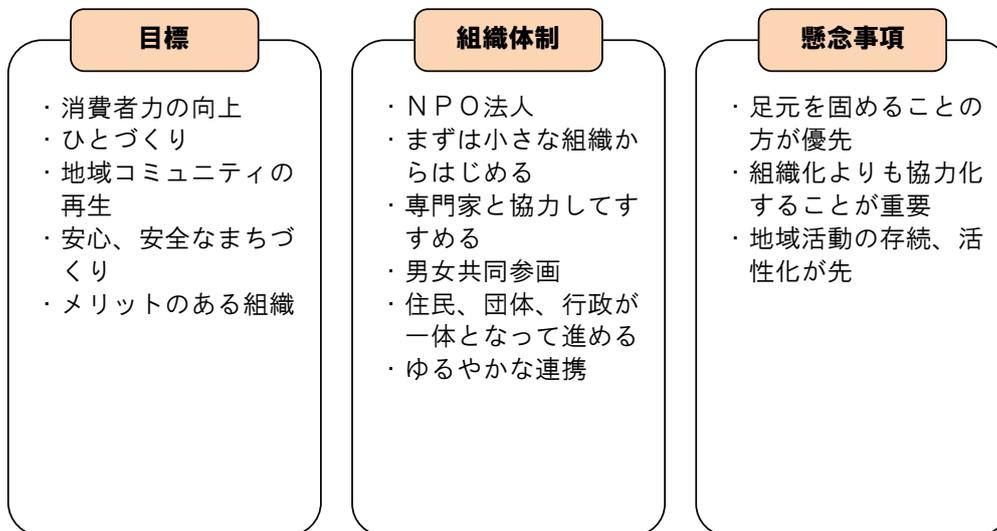
ネットワークづくりに向けて一歩踏み出すのかというテーマで議論したところ、多くの参加者から前向きな意見が聴かれた。そして、参加者の意見をまとめると「目標」、「組織体制」、「懸案事項」の3つに分類できる。

まず、ネットワーク化の「目標」として「消費者力の向上」や「ひとづくり」が重要であり、また、それらを通じて「地域コミュニティの再生」、「安心・安全なまちづくり」を目指す必要があるとの考えが示された。そして、参加団体にとってメリットのある組織であることを望んでいる。

「組織体制」としては、ゆるやかな連携や小さな組織から始める方が良いのではないかという意見やNPO法人という形態を採用するのはどうかといった意見が見られた。また、推進するうえでは、弁護士や司法書士などの専門家と協力することや男女共同参画、そして住民、団体、行政が一体となって進めることに期待する声が挙がった。

前向きな意見に対して「懸案事項」もみられた。その内容としては、「足元を固めることの方が優先」、「組織化よりも協力化することが重要」、「地域活動の存続、活性化が先」といった声が聴かれた。

図表Ⅲ-3-3. ネットワークづくりに向けて一歩踏み出すのか（意見集約）



IV. 他地域におけるネットワーク組織の先行事例

全国各地でさまざまな消費者活動に取り組んでいるネットワーク組織が存在している。そのなかから、島根県における消費者団体ネットワーク化のあり方を検討するうえで参考になる取り組みをしている組織を選定し、実際に訪問して諸団体との連携状況や組織マネジメント、問題点等のヒアリング調査を実施した。

1. 訪問先

訪問先は、2017年5月に適格消費者団体として認定されたNPO法人消費者支援ネットワークいしかわと、これから適格消費者団体の認定を目指すNPO法人ながの消費者支援ネットワークとNPO法人消費者ネットやまぐちの3つの専門的消費者団体および石川県、長野県、山口県の消費者行政担当課の計6先である。

訪問日は以下の通りである。

図表IV-1-1. 他地域事例視察の訪問実績

属性		訪問先	訪問日
専門的消費者団体	①	NPO法人消費者支援ネットワークいしかわ (適格消費者団体) (以下、CS ネットいしかわ)	2017年11月15日 (水)
	②	NPO法人ながの消費者支援ネットワーク (以下、ながネット)	2017年11月17日 (金)
	③	NPO法人消費者ネットやまぐち (以下、ネットやまぐち)	2017年12月15日 (金)
行政	④	石川県生活安全課	2017年11月16日 (木)
	⑤	長野県くらし安全・消費生活課	
	⑥	山口県県民生活課	2017年12月15日 (金)

2. 専門的消費者団体の組織実態

訪問した3組織の実態を項目別にみることにする。

(1) 設立経緯

各組織の設立経緯をみると、CS ネットいしかわは組織内部から変革の必要性を感じてネットワーク組織が設立された。

一方、ながネットとネットやまぐちは外部組織からの要望・要請に応える形でネットワーク組織が設立されている。

図表Ⅳ－２－１. 組織の設立経緯

組織名	CS ネットいしかわ	ながネット	ネットやまぐち
設立年	2013年	2017年	2009年
設立経緯	<ul style="list-style-type: none"> ・石川県消費者団体連絡会（以下、石川県消団連）は構成員の高齢化と所属団体の偏りを解消したいという考えを持っていた。 ・行政や関係機関と協議した結果、既存団体の拡大は難しく新団体設立が望ましいと判断し、石川県消団連を解散してCS ネットいしかわを立ち上げた。 ・また、北陸地方は適格消費者団体の空白地域だったこともあり、当初から認定を目指すことも織り込んでいた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国各地で適格消費者団体が設立されるなか、関東弁護士会連合会から長野県弁護士会に対して適格消費者団体設立に向けた働きかけがあった。 ・同会消費者対策委員会が長野県消費者団体連絡協議会（以下、長野県消団連）に話をもちかけ、2015年4月に弁護士有志と消団連とで準備会を設置した。その後、勉強会やシンポジウムを開催して、ながネットを立ち上げた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2009年に、県行政から山口県生活協同組合連合会（以下、山口県生協連）に対して「相談員育成事業を行う組織を設立したい」との相談を受けたため、山口県生協連が主導して同年にネットやまぐちを立ち上げた。 ・同事業の受託だけでなく適格消費者団体を目指せる組織にしたい考えを持っていたことなどから、弁護士や司法書士、地域消費者団体などに声をかけて参加を募った。

(2) 組織体制

組織体制をみると、理事には、弁護士や大学教授、地域の消費者団体などが参画している。また、各組織とも生協連内に事務局を構えている。また、スタッフとしても生協連の職員が兼務しているケースが多い。ただし、CS ネットいしかわとネットやまぐちは専属スタッフを雇用している。

なお、CS ネットいしかわは富山県消費者団体連絡会（以下、富山県消費団連）と富山県生活協同組合連合会（以下、富山県生協連）も加盟しており、県境を越えた組織となっている。

図表Ⅳ－２－２．ネットワーク組織の体制

組織名	CS ネットいしかわ	ながネット	ネットやまぐち
役員	<ul style="list-style-type: none"> ・理事は 14 名。 ・理事長は弁護士。 ・副理事長は司法書士と石川県生活協組連合会会長の 2 名。 	<ul style="list-style-type: none"> ・理事は 12 名。 ・理事長は大学教授と弁護士の 2 名。 ・副理事は司法書士と長野県消団連会長の 2 名。 	<ul style="list-style-type: none"> ・理事は 12 名。 ・理事長は山口県地域消費者団体連絡協議会会長。 ・副理事長は山口県消団連代表幹事と大学教授の 2 名。
会員数	<ul style="list-style-type: none"> ・個人正会員が 105 名。 ・団体正会員が 14 団体。 ・個人賛助会員が 3 名。 ・団体賛助会員が 1 団体。 (2017年7月20日時点)	<ul style="list-style-type: none"> ・個人会員が 40 名程度。 ・団体会員は 2 団体（生協連と消団連）。 (2017年11月時点)	<ul style="list-style-type: none"> ・個人正会員が 109 名。 ・団体正会員は 6 団体。 ・個人賛助会員が 1 名。 (2017年3月時点)
事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局は石川県生活協組連合会内に設置。 ・プロパーの常勤職員 1 名を雇用。 ・生協連との兼業が 3 名。内訳は事務局長（＝生協連事務局長）1 名、経理担当 1 名、イベントやセミナー開催時の助手 1 名。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局は長野県生活協組連合会内に設置。 ・庶務担当の事務員は理事（生協連専務理事）1 名。 ・総会やイベント開催時には、生協連スタッフ 2 名や理事メンバーがサポート。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務局は山口県生協連内に設置。 ・事務員は事務局長 1 名とパートタイマー 1 名（3 時間勤務／日）の 2 名。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・隣県の富山県消団連と富山県生協連も加盟。 		

(3) 活動内容

活動内容としては、各組織とも弁護士や司法書士による無料の法律相談会を開催している。また、特殊詐欺・悪質商法被害防止に関する勉強会やセミナーなども開催している。

CS ネットいしかわやながネットは事業者への申し入れ活動を行っていた。また、ネットやまぐちは県行政との意見交換会を定期的を開催するなど情報共有や連携に努めている。

ながネットは設立して間もないため、これから活動実績を積んでいくところである。

図表Ⅳ－２－３．ネットワーク組織の活動内容

組織名	CS ネットいしかわ	ながネット	ネットやまぐち
活動内容	<ul style="list-style-type: none"> ・活動体制として、消費者部会と専門部会に分かれている。 ・専門部会は①消費生活トラブル法律相談ホットラインの運用、②消費生活相談員との意見交換会、③事例研究事業、④事業者への申し入れ活動、⑤適格消費者団体連絡協議会への参加などを行っている。 ・消費者部会は、①消費者フォーラム、②消費者力アップセミナー、③消費者教育事業、④事業者団体への出前講座などを行っている。 ・各活動には自主事業だけでなく、石川県や金沢市の委託事業が含まれている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・活動体制として、検討委員会（申し入れ活動などを行う）と、活動委員会（啓発活動や教育活動などを行う）に分かれている。 ・法人設立前から長野市内で消費生活相談員向けの学習会を実施。 ・初活動は、弁護士や司法書士が無料相談会の開催。 ・理事会は2ヵ月に1回開催し、その前月に事務局会議を開催している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・一般市民を対象にした「消費者力アップセミナー」を開催（防府市）。 ・毎週火曜の18時～20時に「夜間無料法律相談会」を開催。弁護士8名と消費生活相談員3名が当番制で対応。 ・毎年2回（春と秋）県行政と地消連、消団連、生協連とネットやまぐちの4団体による意見交換会。 ・広報誌「消費者ネットニュース」を年4回発行。 ・このほかに山口県から消費者啓発や相談員育成などの委託業務がある（不定期）。

(4) 収支状況

活動資金をみると、CS ネットいしかわは会費、寄付金、補助金、委託事業収入といった多様な収入があるが、ネットやまぐちは会費のみとなっており、収入基盤に違いがみられた。

一方、支出に関しては各組織とも同じような項目となっている。

収支状況をみると、収入に厚みのある CS ネットいしかわは黒字であったが、ネットやまぐちは経常赤字に陥るなど、厳しい財政状況がうかがえた。

図表Ⅳ－２－４．ネットワーク組織の収支状況

組織名	CS ネットいしかわ	ながネット	ネットやまぐち
収入	<ul style="list-style-type: none"> ・2016年度の収入は、7,143千円（会費：776千円、寄付金：686千円、補助金：2,300千円、委託事業収入：3,380千円）であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2017年度の収入は、会費（約300千円）と県からの補助金（1,470千円）の約1,800千円を見込んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2016年度の収入は583千円（会費のみ）。
支出	<ul style="list-style-type: none"> ・支出は6,204千円（人件費：4,033千円、その他の経費：2,170千円）であった。 	<ul style="list-style-type: none"> ・補助金の対象事業や固定費（インターネット通信料、郵送料など）が発生する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・パート人件費が619千円。 ・会議費や消耗品費、通信費などが92千円。
収支	<ul style="list-style-type: none"> ・2016年度は939千円の黒字となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・若干の黒字を見込んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・2016年度は129千円の経常赤字となったようである。
その他	<ul style="list-style-type: none"> ・県行政から4年間（2013～16年度）で10,500千円の補助金を受けた。 ・2017年度からは事業委託に切り替わっている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県の補助金は事業終了後に支払われるため、長野労金や県等が資金提供をしているNPO夢バンクの融資を利用して補助金と同額を借り入れて活動している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・赤字に対しては、設立時からの積立金を充当することで対応している。

(5) 問題点

問題点をみると、各組織とも人材と資金に対して不安を抱えているようである。また、既存の活動範囲は事務局設置都市が中心となっていることなどから、県民に対する認知度が低いようである。

図表Ⅳ－２－５．ネットワーク組織の問題点

組織名	CS ネットいしかわ	ながネット	ネットやまぐち
財政 基盤		<ul style="list-style-type: none"> どのように活動資金を確保していくのか不安を抱えている。 	<ul style="list-style-type: none"> 活動財源の確保が問題となっている。 現在の支出水準で収支均衡を図るためには個人会員換算で 300 人程度増加させる必要となる。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> プロパー職員 1 名では対応できないほどの業務量であり、人員が不足している。 司法関係に強い事務職員が不在のため、専門的な資料作成や処理に限界を感じている。 	<ul style="list-style-type: none"> 事務員が 1 名であり、本業(生協連業務)との兼務であるため、余裕がない。 	
活動			<ul style="list-style-type: none"> 地消連、消団連、ネットやまぐちの 3 団体で重複した活動があり、効率が悪いようである。
その他	<ul style="list-style-type: none"> 認知度の向上が課題となっている。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在、松本市を中心に活動していることなどから、県内における認知度が不足している。 	

(6) 今後の展望

今後の展望については、ながネットやネットやまぐちは会員増加や行政からの事業委託を図りたいと考えている。

また、CS ネットいしかわは活動地域の拡大や知名度の向上、若年層向けの啓発など活動を精力的に展開していきたい考えを持っている。

図表Ⅳ－２－６．今後の展望

組織名	CS ネットいしかわ	ながネット	ネットやまぐち
今後の展望	<ul style="list-style-type: none"> ・若年層への消費者教育が喫緊の課題だと考えている。2017年度は中学生を対象に啓発活動を行っていることから、今後は高等学校や専門学校、大学にも拡大していきたいと考えている。また、子育て世代向けにもセミナーを開催したいと考えている。 ・事業者向けの啓発活動も必要になってくると考えている。それに加えて、事業者との定期的な意見交換会を行いたいとも考えている。 ・消費者教育は幅広いことから、それぞれに対応したプログラムを作成していきたいと考えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会員の増加を図ってきたいと考えている。 ・会費のみによる運営は非常に難しいことから、委託事業などにより事業を確保していきたい考えを持っている。 ・長野市中心とした県北部地域での活動が多いことから、今後は南部地域でも活動を行っていききたい考えである。 ・認知度向上に向けて広報活動を行っていききたいと考えている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会員の増加を図ってきたいと考えている。 ・行政事業を受託してきたいと考えている。 ・山口市以外でも夜間無料法律相談会を開催したいと考えている。 ・近年、インターネット関係の相談件数が増加しているが、弁護士といえども知識が豊富ではないため、県警や総務省と連携して中学生や高校生といった若年層を対象に啓発に取り組んでいきたいと考えている。 ・事業者への申し入れ活動に取り組んでいきたいと考えている。 ・法テラスの指定相談所にしてもらえるよう働きかけたいと考えている。

(7) ネットワーク化についてのアドバイス

各組織からネットワーク化のアドバイスをうかがったところ、ネットワーク組織は比較的容易に形成できるとの意見が聞かれた。

ただし、何を指すのか、あるいはどの組織が主導的な役割を果たすのかといったことが明確になっていないと物事がうまく進まないようである。

図表Ⅳ-2-7. 島根県のネットワーク化に対するアドバイス

組織名	CS ネットいしかわ	ながネット	ネットやまぐち
アドバイス	<ul style="list-style-type: none"> 現在の島根県の状況では、いきなり適格消費者団体を目指すことは難しいため、まずは県内のネットワーク化させることから始めるべきだとみている。まずは意見交換から始めれば刺激になるのではないかと考えている。 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者団体同士のネットワーク化は比較的容易に形成しやすい。 また、消団連が不在の島根県では、将来的に適格消費者団体を目指したネットワーク組織を結成した方が良い。 消費者団体主導でネットワーク化を目指す方がスムーズに運びやすいようである。ただし、消費者団体から設立に向けた動きが自発的に出てくることは期待しにくいため、部分的には行政主導による組織形成も必要だと考えている。 啓発活動などを展開していくためには市町村などに配置されている消費生活相談員や個人有資格者の協力を得ることが不可欠である。 	

3. 一般地域消費者団体連絡会の活動状況

石川県、長野県、山口県には専門消費者団体とは別に地域で活動している消費者団体が存在しており、それらが県内でネットワーク組織を構築している。それらのネットワーク組織についてヒアリングやインターネットからの情報をもとに整理した。

図表Ⅳ－３－１．一般消費者団体の概要

組織名	石川県生活学校連絡会 および石川県新生活運 動協議会	長野県消費者の会 連絡会	山口県地域消費者団体 連絡協議会
設立年	・1960年	・1983年	・1984年
組織概要	<ul style="list-style-type: none"> ・県内14市町にある生活学校を取りまとめている連絡会。 ・同連絡会の上部組織として新生活運動協議会があり、県知事が会長を務めている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県内に34ある消費者の会（過去に県が主催した消費者セミナーの卒業生で構成）をまとめている連絡会。 	<ul style="list-style-type: none"> ・県内24地域にある消費者団体（婦人会やモニター調査員などで構成）をまとめている連絡会。 ・行政の指導により設立。
事務局	<ul style="list-style-type: none"> ・両会の事務局は同一であり、事務員（1名）が常駐している。 ・各市町の生活学校事務局は役場内に設置。 	<ul style="list-style-type: none"> ・長野県消費者行政担当課。 ・各消費者の会事務局は市町役場内に設置（一部は個人宅）。 	<ul style="list-style-type: none"> ・山口県消費者行政担当課（ただし、2018年度以降は消費者団体が担う）。
主な活動内容	<ul style="list-style-type: none"> ・各生活学校の活動に対する支援。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連絡会は総会や活動発表会などを開催。 ・各消費者の会は排油石鹸づくりなどの環境関連活動を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・消費者啓発（セミナー開催等）。 ・情報誌の発行、配布 ・受託業務
活動資金	<ul style="list-style-type: none"> ・会費。 ・県からの業務委託費。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会費。 	<ul style="list-style-type: none"> ・会費。 ・県からの業務委託費。

4. 県行政による消費者団体への支援状況

石川県、長野県、山口県の消費者行政担当課に訪問して、各県内で活動している消費者団体に対する支援状況についてヒアリングを行った。

図表Ⅳ-4-1. 県行政による消費者団体への支援状況

担当課名	石川県生活安全課	長野県 くらし安全・消費生活 課	山口県県民生活課
補助金	<ul style="list-style-type: none"> CS ネットいしかわに対して 2013～16 年度の4年間で 10,500 千円の補助金を拠出した(国の交付金を活用)。 	<ul style="list-style-type: none"> ながネットに対して 2017年度に1,500 千円の補助金を拠出した(国の交付金を活用)。 	
委託 業務	<ul style="list-style-type: none"> 石川県新生活運動協議会に業務委託費(2,250 千円/年)がある。 石川県生活研究グループ協議会(過去に県が主催したセミナーの卒業生で構成)に活動補助金として 100 千円/年を交付している。 		<ul style="list-style-type: none"> 消団連に対して県民意識調査業務を委託している(300 千円～400 千円)。 生協連に対しては生協指導業務の一部を委託している(500 千円)。 山口県地域消費者団体連絡協議会にも業務委託を行っている。
その他		<ul style="list-style-type: none"> 担当課としては、2018 年度以降もサポートしていく考えを持っている。 	

V. 消費者団体等のネットワーク化に向けた論点の整理

本章では、これまで行ってきた実態調査から島根県内の消費者団体等によるネットワーク化に向けた論点を整理する。

1. ネットワーク化の必要性

(1) 実態調査を踏まえた考察

①消問研の現状と問題点

消問研の現状と問題点について「構成員」、「事務局体制」、「活動内容」、「活動資金」、「連携状況」の5点から整理すると以下のことが挙げられる。

A. 構成員

構成員については以下の3点が挙げられる。

- ①多くの消問研は婦人会を中心に老人クラブや公民館などの諸団体で構成されている。
- ②役員については各種団体の会長などが充て職として名を連ねているケースが多い
- ③新規加入が少なく、構成員と会員の高齢化が進展している。

①については、消問研は市町村行政が地域で活動している各種団体や組織に声をかけて、それに賛同した団体が加入して結成された組織である。なかでも、既に消費者活動に取り組んでいた各地の婦人会はほぼすべての消問研に加入しており、また老人クラブや公民館といった団体も多くの消問研に名を連ねている。

②については、各消問研には会長や副会長、監事といった役職が設けられている。これらの役職は役員の中から選ばれ1期2年などの任期で就任している。各役職は加入団体の会長が充て職として就任しているケースが多かった。

③については、消問研に加入している各団体では新規加入者が少ないようであり、その結果として会員の高齢化が進展している。

B. 事務局体制

消問研の事務局体制については以下の2点が挙げられる。

- ①ほとんどの消問研は市町担当課が事務局を担っている。
- ②過去には各市町村単位の消問研をまとめていた地域消問研が存在していたが、市町村合併に伴い解散している。

①については、消問研が行政主導により立ち上げられたことや金銭管理や各種事務作業を効率的に行うことが可能であったことなどから、市町村役場内に事務局を設置されたと推察される。

②については、消問研が設立された1980年代後半は県内の市町村数が59であり、消問研は55団体が設立された。市町村単位の消問研に加え地域（圏域）単位の消問研を設立することも同時進行で事業化されており、県内に7つの地域消問研が設立され、ある種のネットワークを形成していた。なお、地域消問研と市町村消問研の関係性はどちらかと言えば上下関係にあったように思われる。その後、市町村合併後に地域消問研は解散している。

C. 活動内容

消問研の活動内容については以下の2点が挙げられる。

- ①すべての消問研が特殊詐欺・悪質商法被害防止活動に取り組んでいる。
- ②一部の消問研は環境や食品分野などさまざまな分野の活動に取り組んでいる。

①については、消問研の設立目的であった悪質商法等への被害防止を目的とした啓発の拡充や昨今さまざまな詐欺事件による消費者トラブルが増加していることなどを背景に、すべての消問研が特殊詐欺・悪質商法被害防止活動に取り組んでいた。

②については、婦人会などでは昔から環境や食品分野について高い関心を示していることなどから、それらの分野について長い期間取り組んでいることがヒアリング調査からわかった。

D. 活動資金

活動資金については以下の3点が挙げられる。

- ①多くの消問研の活動資金は行政からの補助金や業務委託費に依拠している。
- ②厳しい自治体財政状況に伴い補助金額は減少傾向にある。
- ③多くの消問研や消費者団体は財政基盤が脆弱である。

①については、各消問研の活動資金をみると、県・市町の補助金や県からの業務委託費の割合が高い状況にある。なかでもいくつかの消問研ではすべての活動資金を補助金や業務委託費で賅っている。

②については、各市町村の全体予算が切り詰められていることなどから、消費者施策に対する分野においても同様の措置が取られているため、過去に比べ金額が減少している。

③については、上述したように活動資金の多くを補助金や業務委託費に依拠していることから、収益事業を手掛けている消問研はわずかであり、またその金額も少額である。繰越金などの余剰金も潤沢ではないことから、財政基盤が弱い状況にある。

E. 連携状況

連携状況については以下の2点が挙げられる。

- ①消問研同士や他団体・専門家との組織的な交流・連携はあまりない。
- ②多くの消問研は連携の必要性を感じているものの、新たな負担を懸念している。

①については、多くの消問研が域内で消費者活動を実施しており、他市町の消問研と協同で啓発活動や研修会などを実施している状況にはなかった。また、法律系専門家や大学などの有識者や他の消費者団体との交流や連携についても組織的にはつながりはみられなかった。

②については、当初はネットワーク化という発想に戸惑う消問研もあったものの、ヒアリングや意見交換会でのコミュニケーションを通じてネットワーク化の意義について理解が深まるにつれ、積極的な方向への変化が見られた。その背景には、多くの消問研が高齢化や会員の減少、活動のマンネリ化などの課題に直面しており、多かれ少なかれその打開策の必要性を認識していたものと考えられる。ただし、それによって事務作業等の負担が増えることに対しては、懸念を示す団体が多かった。

②考察

現状と問題点から消問研を考察すると以下の4点が指摘できる。

消問研に対する考察

- 地域の消費者活動の担い手
- 組織の硬直化
- 活動の固定化（マンネリ化）
- 社会的認知度が低い

A. 地域の消費者活動の担い手

消問研は行政主導により1980年代中ごろから各市町村で設立された。そして現在まで30年以上にわたり地域における消費者活動を担ってきた組織である。

B. 組織の硬直化

消問研は婦人会を中心に多様な地域の団体が加入している組織である。ただ近年では若い世代の地域活動に対する関心が低いことなどから新規加入者が少ないようである。これらのことから、多くの消問研では構成員の高齢化が進むとともに、長期間にわたり同一会員が役員を務めるなど硬直化している状況にある。

C. 活動の固定化（マンネリ化）

多様な消費者活動を実践している消問研が存在する一方で、事務局に依存していることや情報の収集ルートが限定的であることなどにより、活動内容が固定化してきている。

D. 社会的認知度が低い

活動が構成メンバー内に留まっており地域のすみずみに広まっていないことなどから、地域内における理解や認知度は必ずしも高いとはいえない状況にある。

③他の消費者団体・組織等の現状・姿勢

県内の他の消費者団体や各種組織へのヒアリング調査から以下のことがうかがえる。

- A. 現状では多くの組織が個別に活動しており、各組織同士の交流・連携はあまりみられない。
- B. 消費生活に関する有資格者が県内各地に点在しており、消費者教育の普及にかかる素地が整っている。
- C. 法律系専門家や大学教授は保有する知識を地域のために役立てたいと考えている。
- D. 各組織間のネットワーク化や連携に期待を持っている。
- E. いくつかの団体は適格消費者団体の設立・認定に対して前向きに考えている。

A. 現状では多くの組織が個別に活動しており、各組織同士の交流・連携はあまりみられない。

消問研以外の消費者団体が各自の興味・関心のある消費者活動に取り組んでいる。その多くは個別に活動しており、現状では消問研や他の消費者団体などとの組織同士のつながりはなく、また連携した活動も行っていない。

B. 消費生活に関する有資格者が県内各地に点在しており、消費者教育の普及にかかる素地が整っている。

ACA セミナー自主学習会や消費生活アドバイザー島根の会は、消費生活に関する有資格者の集団である。各会員は県内各地で生活しており、県内における消費者教育を活性化する上で重要な役割を果たすことが期待される。

C. 法律系専門家や大学教員は保有する知識を地域のために役立てたいと考えている。

弁護士や司法書士、大学教授は業務上、消費者問題について最先端の情報を収集しやすい環境にある。また、彼らはその情報やこれまでの経験で培ってきた知識を地域のために還元したい考えを持っている。

D. 各組織間のネットワーク化や連携に期待を持っている。

各団体・組織は、消問研を含めた県内の消費者団体や法律系専門家などによるネットワーク化に対して、活動の幅が広がることや消費者活動の活性化につながることを期待できるため参加したい意思を示している。

E. いくつかの団体は適格消費者団体の設立・認定に対して前向きに考えている。

適格消費者団体があることで各種消費者被害の防止に大きく貢献できることから、いくつかのヒアリング先は島根県にも同団体の必要性があると認識しており、立ち上げられる際には積極的に協力する意向を示している。

④他地域のネットワーク組織から参考になる点

本調査では、他地域のネットワーク組織に訪問して、地域への効果やマネジメントについてヒアリングを行った。そこから以下のことがうかがえる。

- A. 他県では地域単位の消費者団体をまとめる組織や専門家を含めたネットワーク組織が存在している。
- B. 専門家と消費者の協力により消費者教育・保護活動が活発・円滑に行われている。
- C. 地域の消費者問題解決力の向上を図る上で、ネットワーク組織の有効性がうかがえる。

A. 他県では地域単位の消費者団体をまとめる組織や専門家を含めたネットワーク組織が存在している。

今回訪問した石川県、長野県、山口県にはそれぞれ市町村などの地域単位で活動している消費者団体が存在しており、それを全県でまとめる連絡会が結成されていた。また、石川県には適格消費者団体が、長野県と山口県には同団体への認定を目指すネットワーク組織が設立されていた。

B. 専門家と消費者の協力により消費者教育・保護活動が活発・円滑に行われている。

適格消費者団体や同団体を目指すネットワーク組織には弁護士や司法書士といった専門家が参加している。その専門性を活かして消費者保護活動や地域住民などへの消費者教育を行っている。特にCSネットいしかわは消費者教育に熱心に取り組んでおり、適格消費者団体に認定されるうえで高い評価を得た。

C. 地域の消費者問題解決力の向上を図る上で、ネットワーク組織の有効性がうかがえる。

やまネットでは法テラスからの多くの案件が持ち込まれており、またCSネットいしかわでは多方面から消費者問題に関する問い合わせがある。このように各種団体や地域住民にとってネットワーク組織は消費者問題の解決を期待できる頼れる存在として認識されている。

(2) ネットワーク化の必要性

①必要性

消問研は県内の消費者活動を支える重要な存在だが、高齢化や活動のマンネリ化、活動資金の減少などさまざまな問題を抱えている。このまま、現状を放置すると地域における消費者活動の衰退が懸念される。また、その一方で消費者問題が多様化・巧妙化していることから、消費者問題解決力を向上させることが求められている。

そこで、今後の島根県内における消費者活動の活性化を図るための方策の1つとして、他地域事例でも見られたように消費者団体等のネットワーク化を図り連携していくことが必要である。

②必要な機能

県内の現状を考慮したうえで、島根型ネットワーク組織に必要な機能としては以下の3点が挙げられる。

島根型ネットワーク組織に必要な機能

- ・「繋げる」
- ・「補う」
- ・「広げる」

・「繋げる」

現状、消問研同士あるいは他の消費者団体、専門家は連携・交流がないことから、ネットワーク組織が各団体同士を繋げる機能を持つべきである。

・「補う」

各団体は保有している活動資源が異なっている。その強みの部分を伸ばすと同時に弱みについては相互に補うような連携を図っていくようネットワーク組織が支援すべきである。

・「広げる」

多様な主体がつながり補うことで各消費者団体の活動内容の充実や高度化が期待できる。そして、地域の消費者問題解決力が向上するように消費者活動を県内各地に広げていくことが求められる。

2. ネットワーク化に向けた論点と島根県における可能性

前節で検討したネットワーク化の必要性や必要な機能を踏まえ、本節ではネットワーク化に向けた論点を「活動内容」、「構成メンバー」、「事務局体制」、「活動資金」の4項目で整理した上で、島根県内における可能性について言及する。

(1) 活動内容

現在すべての消問研が特殊詐欺・悪質商法被害防止活動に取り組んでおり、他に環境や食品分野などのあるさまざまな分野の消費者活動に取り組む消問研もある。ただし、活動に際して他の消問研等の団体や専門家との組織的な交流・連携はあまり行われてなかった。

県外ネットワーク組織の事例では組織同士の情報交換が行われており、また所属している専門家の知識を活かして消費者教育・消費者保護活動が活発・円滑に行われている。そして、その結果として消費者生活の改善が図られている。

上記の事などから、ネットワーク組織がどのような活動を行うのかが論点になる。これについては、「繋がる」、「補う」、「広げる」機能を、構成メンバーの過剰な負担とならない範囲で、効率的・効果的に実現できるよう当事者が模索することになる。

方向性としては、①団体間の交流、②事業者へのアプローチ、③行政へのアプローチ、④社会へのアプローチの四点が考えられる。それぞれの具体的な活動として、直接顔を合わせたコミュニケーションと印刷物やインターネット等を活用した情報交流・情報発信を組み合わせ、広域ネットワークならではの活動を通じて社会的認知度を高めると共に、地域住民の消費者問題に対する興味・関心を向上させるが期待できる。

なお、一部の活動については、県や市町村行政の委託業務としての可能性も考えられるため、後述する活動資金として充当できることも期待できる。

図表V-2-1. 活動内容に関する論点と島根県での可能性

【論点】 ネットワーク組織が果たす役割の明確化と活動内容の決定
例示：→消問研同士や他の消費者団体との横のつながりを図る
→消問研や他の消費者団体などに不足している部分を補う
→県行政に代わって地域全体への消費者活動の普及・促進を図る

島根県で想定されるケース

【活動の方向性】
→①団体間の交流、②事業者へのアプローチ、
③行政へのアプローチ、④社会へのアプローチ
【具体的活動】
→直接コミュニケーション+印刷物・インターネット活用

(2) 構成メンバー

現在の消問研をみると、多くは婦人会を中心に老人クラブや公民館などの諸団体に構成されている。また、役員は各種団体の会長などが充て職として名を連ねているケースが多くみられる。そして、新規加入が少なく、構成員と会員の高齢化が進展しているといった現状が確認できた。

他方、IV章の他地域事例でみたように、石川県、長野県、山口県のいずれもネットワーク組織が結成されている。そのうち、CS ネットいしかわ、ながネット、ネットやまぐちには法律的専門家や大学教員などが参加しており、多様な主体が参加することで活動の幅の拡大と質の向上がみられる。

上記を踏まえ、ネットワーク化の意義が消費者問題解決力の向上や消費者活動の活性化などであることを考慮すると、構成メンバーを消問研に限定するよりも、他の消費者団体や生協、司法書士や弁護士といった法律系専門家あるいは大学教員、さらには各種業界団体や金融機関、報道機関など多様な組織・個人に参加を促すことが有効である。その際、各団体等にとってネットワーク化の効果が負担を上回ることが必要となる。

また、その形態として、当面は任意団体としてのスタートが現実的ではあるが、財源（事業受託など）や活動（報道機関との連携など）を基礎付ける社会的信用を得る上で、いずれは法人格を取得することが望ましい。

付記すると、消費者団体は民間組織であり、構成メンバーを行政区域としての島根県に限定して発想する必要はない。特に県境に接する地域では消費者の購買行動が米子市・広島市・山口市など県境を越えた都市等にまで及ぶ実態があり、またマスメディアは山陰両県で多く重なり合っている。消費者団体ネットワークを効率的・効果的に運営する上で、他県団体とも連携することの有用性は検討の余地がある。

図表V-2-2. 構成メンバーに関する論点と島根県での可能性

【論点】 ネットワーク組織への参加を消問研以外のどこまで促すのか？

例示：→他の消費者団体

→法律系専門家、大学教員

→民間組織（業界団体、金融機関、報道機関など）

島根県で想定されるケース

【構成メンバー】

→消問研、他の消費者団体、法律系専門家、大学教授

※他県の団体等の参加可能性も考えられる

【組織形態】

→任意団体としてスタートし、将来的には法人格の取得を検討

(3) 事務局体制

現状大半の消問研は市町役場が事務局を担うが、一部に役員個人が事務局を務める消問研がある。過去には県総務事務所に地域消問研事務局が設置されていた時期もある。

他方、県外のネットワーク組織では、特に専門家等を交えたネットワークにおいて生協連が事務局を担うケースが多く見られた。過去の経緯から地域消費者団体のネットワーク事務局を県行政が担うケースもあるが、例えば山口県では「自立的活動を行いたい」との団体側からの申し出により事務局を行政から団体に移す動きもある。生協連など既存団体が事務局を担う場合、本業との兼務であることなどから事務量に比してのスタッフ不足に苦慮している現状がうかがえた。

事務局体制はネットワーク組織が効果的に機能するために重要な部分であり、上記を踏まえると、その論点としては事務局を担う主体とスタッフ確保の2点が挙げられる。

まず事務局の主体として、県庁などの行政機関、既存の消費者団体、新規設置の3つの候補が挙げられる。まず、消費者団体ネットワークが消費者の集まりであり行政との間で健全な協力-緊張関係が必要であることを考えるならば、行政機関が事務局を担うことは適切でない。新規に事務局を設置することも現実的ではない。スタッフ確保の観点から、事務局は構成メンバーの中で一定の人員を抱えている団体が中心的な役割を担い、他の団体・個人が必要な助力を行う形態が現実的である。

次にスタッフ確保については、既存職員の兼務あるいは専属スタッフの新規雇用が選択肢となる。安定した財源が整うまでは必然的に既存職員の兼務となるが、ネットワーク組織が継続的な事業を行うためには専属スタッフを新規雇用して対応することが必要であり、そのための財源確保について検討する必要がある。

図表V-2-3. 事務局体制に関する論点と島根県での可能性

【論点】事務局をどこにどのように設置するのか

- 例示：→既存の消費者団体が担う
- 県行政が担う
- 新規に事務局を設置する

事務スタッフをどう確保するのか

- 例示：→既存職員が兼務する
- 専属スタッフを新規雇用する

島根県で想定されるケース

【場所】

- 既存の消費者団体のなかで一定の人員を抱えている団体が担う

【スタッフ】

- 既存職員が兼務する
- 専属スタッフを新規雇用して充実させる

(4) 活動資金

多くの消問研は行政からの補助金や業務委託費に依拠して活動している。ただし、各市町村の財政状況が厳しいことなどから金額は減少傾向にある。また自主財源の確保や収益事業を行っている消問研は少なく、多くの消問研は財政基盤が脆弱である。さらに、他の消費者団体についても潤沢とは言い難い状況にある。

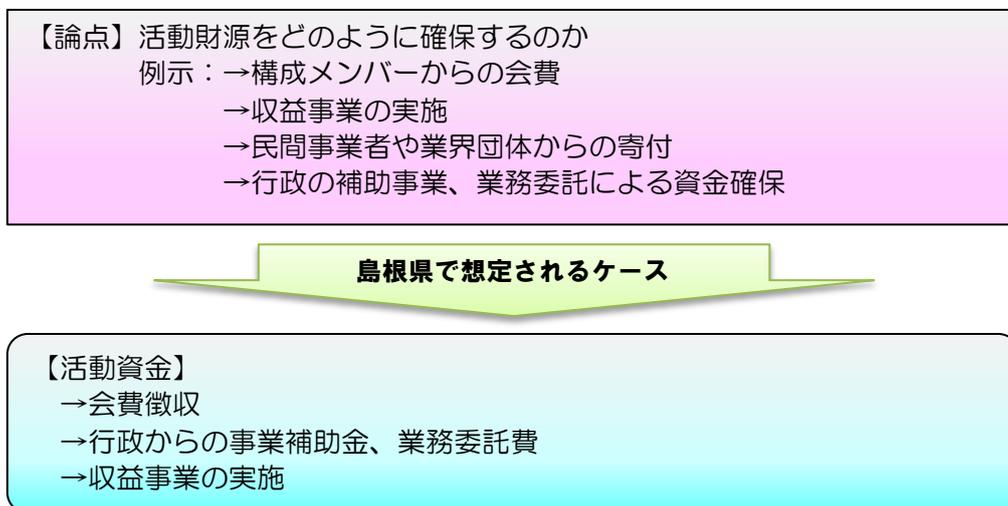
他方、他地域のネットワーク組織では専門消費者団体はNPO法人であることから会費徴収をしており、その他に行政からの補助金や業務委託費で活動資金を賄っているが、島根県同様、多くの組織が資金の確保に苦勞している。

活動資金もネットワーク組織の運営に重要な部分であり、それをいかに確保するのが論点になる。

現状や他地域の事例を参考にすると、会費徴収や収益事業の実施、民間事業者や業界団体からの寄付、行政からの補助金や業務委託費の獲得といったことが想定される。

島根型ネットワーク組織の活動資金については、会費を徴収することで一定額を確保することが必要である。ただし、それだけで賄うことは困難であるため、行政の補助事業や事業委託を獲得することで運営費を確保すること、特に地方消費者行政推進事業などの財源の活用を図る必要がある。また、自立という観点から、物資販売・教育事業などの収益事業を行い安定的に一定の収入を得られる仕組みも持続可能性を高める上で必要である。

図表V-2-4. 活動資金に関する論点と島根県での可能性



3. 適格消費者団体を目指すことへの対応

これまでは消費者団体等のネットワーク化について述べてきたが、冒頭の調査目的にあるように、このネットワーク組織は将来的に適格消費者団体として認定を受けることも想定している。そこで本節ではこの課題について検討する。

現在（2018年3月時点）、全国では17団体が適格消費者団体として認定を受けている。地域内に適格消費者団体が存在することで事業者へのけん制効果がみられるなど消費者保護に大きく貢献している。

なお、中国地方においては広島県と岡山県に存在しており、また山口県にはヒアリングで訪問したNPO法人消費者ネットやまぐちが認定を目指している。一方、島根県と鳥取県にはそのような組織は存在していない。

他地域の適格消費者団体や同団体認定を目指す団体と現在の島根県内における体制からみると、県内で今すぐに適格消費者団体を目指すことは難しい状況にある。まずは、消費者団体等のネットワーク化を進めることが先決である。

そして、ネットワーク組織がある程度の期間を経た後、参加団体間で適格消費者団体を目指す意識が高まったならば、認定に向けて体制整備・実績づくりといった具体的な活動を展開していくことが望ましい。その過程で、広く県民にネットワーク組織の活動内容とその県民にとっての利益を理解してもらい、適格消費者団体化への支持を集めることも重要である。

なお、他県団体ヒアリングで見られたように、認定に向けては県行政の十分かつ継続的な支援が不可欠であるため、ネットワーク組織と県行政に相当の覚悟が求められる。

図表V-3-1. 適格消費者団体の認定に向けた段階的場面

