

豊中市立生活情報センターくらしかんの
あり方について

中 間 提 言

平成17年11月15日

豊中市消費問題懇話会

目 次

1. はじめに	1
2. 生活情報センターくらしかんを取り巻く環境について	
(1) 建設の経緯	1
(2) 市の消費者行政	1
(3) 市の財政状況	1
(4) くらしかんの利用者	2
3. 生活情報センターの機能について	
(1) 生活情報センター構想における基本的考え方と役割	2
(2) 生活情報センターの機能	2
4. 消費者を取り巻く環境	3
5. これからのくらしかんのあり方	4
(1) 総 括	4
(2) 方向性	4
(3) 施設・機器等の整理	5
(4) 指定管理者制度について	5
(5) 応益負担の検討について	6

参考資料

生活情報センターの機能の実現度合	資 1
再利用案	資 2
豊中市消費問題懇話会 検討経過・委員名簿	資 3

一色豊中市長から委嘱を受け発足した消費問題懇話会において、平成16年2月から5回にわたり「豊中市立生活情報センターくらしかん」のあり方及び消費者保護条例等の改正について検討を行ってきましたが、このうちくらしかんのあり方について下記のとおり懇話会委員の意見を取りまとめ中間提言とします。

1. はじめに

当懇話会では、生活情報センターくらしかんのあり方を検討するにあたり、構想時点から現在に至るまでの社会経済状況の変化、消費者並びに豊中市行政を取り巻く環境の変化などについて整理を行うとともに、現在までの利用実態等を踏まえて今後のくらしかんのあり方について、一定の方向を示すこととしたい。

2. 生活情報センターくらしかんを取り巻く環境について

(1) 建設の経緯

生活情報センター構想は、平成3年に、それまでの消費者行政を見直し、新たな展開を図るため、学識経験者・ジャーナリスト・消費者代表などによる『生活情報センター研究会』を設置し、委員からの意見および検討結果を踏まえ、それまでの苦情・相談や啓発事業に加え、アンケート調査などを通じ、社会環境の変化や生活者ニーズに対応した消費生活、環境問題に関する情報、行政情報の収集、加工、提供を行う施設として策定された。

この構想に基づき従来の消費者センターが持つ機能に加え、消費者問題を中心としたくらしに関する総合的な生活情報の受発信機能、さらには市民活動の支援や交流の拠点としての機能を備えた施設として平成9年5月、北桜塚に敷地面積1,554.51㎡、RC構造3階建て延床面積約3,070㎡の施設規模で、総事業費20億円余をかけ、全国でも屈指のセンターとして建設された。

(2) 市の消費者行政

くらしかんは、所管部局が市民生活課、市民活動課、市民生活課とめまぐるしく変わったが、消費者行政推進の拠点として「豊中市の消費者のくらしを守る基本条例」「消費者の保護のための危害の防止、表示の適正化等に関する条例」「豊中市立生活情報センター条例」などに基づき、消費者相談並びに消費者教育・啓発、情報提供、交流の場の提供など、さまざまな施策・事業を展開し、府内でも積極的な消費者行政を行っている自治体として現在も高く評価されている。

(3) 市の財政状況

市は平成10年度から行財政改革に取り組み事務事業の見直しなどにより経費節減に努めてきたが、平成15年度決算で、一般会計の累積赤字は5千500万円増の28億9千万円に達し、6年連続の赤字決算となっている。経常収支比率は101.3%と財政構造としては依然として、赤字体質であることから、平成16年11月に3年間の行財政再建指針と再建計画を策定・公表し、平成17年度から19年度にかけて235億円を節減することとしている。

(4) くらしかんの利用者

くらしかんは、市民活動の支援や交流の拠点として、各種団体やグループに活動の場を提供してきたが、くらしかんを拠点として活動していた環境グループ、市民公益活動、リサイクル活動の団体が、それぞれ活動拠点を豊島公園や阪急電鉄豊中駅舎内、同高架下に設け活動を展開しはじめたことにより、登録グループ数は減少したが、各団体の利用回数は増加している。また、消費者相談での来館は増えているが、会議室等の利用や学習、情報収集等一般の利用は漸減している。

3. 生活情報センターの機能について

(1) 生活情報センター構想における基本的考え方と役割

平成3年に策定された構想では、社会環境の変化、旧消費者センターの現状と課題、生活者のライフスタイルの変化を踏まえ、生活情報センターに求められるものとして、従来の消費者の被害救済や未然防止の業務に加えて、

- ①生活者への支援の強化
- ②生活者と事業者の橋渡し
- ③行政分野との連携の強化が基本的考え方として示されている。

(注1：詳細は 基本的考え方の実現度合参照)

そして、この基本的考え方に基づき生活情報センターが果たす役割として、

- ①情報を交流させるしくみづくり
- ②行政情報の総合的な窓口
- ③リサイクル情報、ボランティア情報など多くの生活者が熟知すべき情報の普及・啓発
- ④地域コミュニティづくりの支援
- ⑤集客力ある魅力づくり
- ⑥環境事業部（現環境部）、長寿社会対策課（現高齢福祉課）、情報政策課等の関係各課との連携
- ⑦優秀な人材配置のためのしくみづくりが示されている。

(2) 生活情報センターの機能

この基本的考え方や果たすべき役割をもとに生活情報センターに備えることが必要な機能として、

- ①消費者相談
 - ②生活情報提供（生活情報の提供、行政情報の総合窓口）
 - ③調査研究（地域コーディネーター制度の活用、調査研究支援）
 - ④生活者学習支援（展示・体験室の企画、イベントの企画・実施、講師の紹介・派遣）
 - ⑤交流機能（交流紙の編集・発行、交流イベントの企画・実施、交流の場の提供）
- の5つが想定されている。

これらのうち、実現できていないものとしては、行政情報の総合窓口、地域コーディネーター制度の活用などがあり、また、基本的考え方で示されている生活者と事業者との橋

渡しもほとんど手付かずの状態である。しかし、その他の機能については一定の成果をあげており、行政情報の提供、交流機能など他部局で実現できているものもある（注1：基本的考え方の実現度合参照）。

実現できていない背景としては、くらしかん以外の部署で取り込まれたり、IT（Information Technology）のめざましい進展などにより最新の情報を簡単に入手することが可能となったことがあげられる。

例えば、行政情報の提供については市のホームページの充実、ケーブルテレビ加入世帯の増及び提供番組の豊富化により、また、情報提供及び交流機能については環境部環境政策室（環境情報サロン）、減量推進課（リサイクル交流センター）、人権文化部市民活動課（市民活動情報サロン：豊中駅）、社会福祉協議会（ボランティア活動推進センター・ぷらっと）、情報政策課（エキスタとよなか）等でそれぞれ独立した施設が整備され、機能している。

4. 消費者を取り巻く環境

人々の価値観が多様化し、消費者の商品・サービスに対するニーズも、量的な充足から、質の向上や種類の多様さへと変化し、IT技術の進展とその経済社会への浸透が急速に進行した結果、インターネットの普及により情報流通量は飛躍的に増大し、インターネットは日常生活や事業活動に欠かせないものになっている。IT化の進展は、消費者の扱う情報量の増大、コミュニケーション手段の発達、ライフスタイルの変化など消費生活に大きな影響を与えている。

この結果、消費者が商品やサービスに関連してトラブルに巻き込まれる事例は近年特に増加傾向にあり、くらしかに寄せられる消費者からの苦情相談件数は、平成14年度は3,311件、平成15年度は4,154件、平成16年度は5,956件と増加している。

また、近年自動車のリコール隠し問題、食品の偽装表示問題、サービスや契約に関する紛争の増加、若年・高齢者被害の増加など、消費者の事業者に対する信頼が大きく低下している。

このような背景のもと、昭和43年に施行された消費者保護法が36年ぶりに改正され、消費者政策の基本理念として消費者の権利の尊重及び消費者の自立の支援等を内容とした「消費者基本法」が成立した。

消費者基本法の改正のポイントは、「消費者の保護」から「消費者の自立への支援」で主な改正事項は以下のとおりである。

① 基本理念の新設

消費者の安全や、商品及び役務について消費者の合理的な選択の機会が確保されること、必要な情報が提供されることなどを「消費者の権利」として尊重するとともに、消費者の自立を支援することを消費者政策の基本とする。

② 事業者の責務等の拡充

事業者は公正な取引を行うとともに、消費者への情報提供や自主行動基準の作成に努める。一方で、消費者も積極的に必要な知識の習得等に努める。

③ 基本的施策の充実・強化

国及び地方公共団体は、消費者契約の適正化を推進するとともに、地域の実情に即した消費者教育の充実等に努める。

④ 消費者政策の推進体制の強化

国は消費者政策を計画的・一体的に推進する観点から、基本計画を策定する。

このほかにも苦情処理及び紛争解決の促進や国際的な連携の確保、環境の保全への対応などを国や地方公共団体に対して求めており、また、事業者団体や消費者団体に関する規定も新設されている。

5. これからのくらしのあり方

以上概括的に見てきたが、当懇話会では豊中市の財政状況や市内の公共施設の設置・利用状況などについては、十分に把握できていないが、懇話会委員の意見並びに検討事項等を以下にまとめてみる。

(1) 総括

平成3年度に策定された生活情報センター構想は、ハイレベルなものであり、かつ先見性は高く評価するものである。そして、この構想に基づき設置されたくらしかんで取り組まれてきた消費者行政は一定の成果をあげてきており、引き続き此処を拠点として自立する消費者を育成・支援するための行政施策を推進して行く必要がある。

しかし、時の経過とともに、社会経済状況が大きく変化してきていることから、今後は平成3年当時のセンター構想を軸にして、消費者行政の施策展開を図ることは、近年の市財政の危機的な状況からは困難と言わざるを得ない。このような状況にあっても、必要不可欠の消費者行政を推進するためには、財政状況の許す限り機能の充実を図る必要がある。

(2) 方向性

経費削減及び施設の効率的運用という視点のみでくらしかの活性化を考えるのではなく、豊中市の生活者のニーズ及び消費者基本法の趣旨に沿った消費者行政の方向性を指向しつつ、多様な人が交流でき、賑わいがあり、また、相乗効果が期待できる機能があれば、複合施設としての活用も視野に入れ、柔軟性を持った運用を心がけることにより施設の活性化を図るべきである。

会議では、方向性を検討する際のキーワードとして「自立」「安心・安全」「子育て支援」「雇用」などが示された（※注2：再利用案参照）。これらのキーワードを実現するためには、啓発・交流機能を持たない部署との連携、NPO等民間団体、グループとの連携、環境情報サロン、リサイクル交流センターなどくらしかん以外の施設とのネットワークを図る必要がある。また、行政・事業者・民間団体・グループなどそれぞれが協働して事業を企画・実施することなどにより、事業者との橋渡しや本来の生活者の交流スペースとしての機能を果たすことが可能となる。

会議で具体的に検討した機能を以下に示す。

① 生産者と消費者の顔が見える関係づくり（地産地消・フリーマーケット）

食品の原材料並びに製造年月日の偽装問題、牛肉や野菜の産地偽装問題など、企業のCSR（corporate social responsibility=社会的責任）の欠如からくる消費者の不信を払拭するための市民と事業者との交流の機会の提供、また、市民と市民の交流の機会を提供するフリーマーケットの継続的開催など交流の場の提供

② 安全なまちづくりのための展示・啓発・相談

外国人をはじめ市民が安心して暮らせる防犯・災害等に関する情報提供・啓発・交流の場の提供（防災用品・災害備蓄品の展示・試食・相談コーナー等の設置）

③ 雇用・就労相談

生活の安定・くらしという視点で包含されるNEET問題や就労困難者等に対応する雇用・就労の相談機能を持った部局との連携による相談の場の提供

これらはNPO等民間団体・グループ、大学等研究機関、企業等事業者、他の行政機関とが連携することにより、事業者と生活者との橋渡しにもつながり、また、相乗効果が期待できるものとする。

(3) 施設・機器等の整理

これらを可能にするためには、以下の観点をふまえて、施設・設備が有機的な効果を発揮していけるよう配置の再編を図ることが重要である。

① 各スペースの利用高度化

コンテンツが更新されていない利用率の低いマジカルひろばや専門職員等が不在のため利用されていない実習室の転用を進める。また、場所の組換えも検討する必要がある。

② 費用対効果の視点からの機器・機材の見直し

現在使用していない機器でかつ修繕費等維持管理費が膨大な1階ロビーにあるハイビジョンシステムについては撤去が望ましいが、撤去に膨大な費用が発生することから、当面は工夫を凝らしながらの存置も止むを得ないものとする。

③ 必要な機器・機材の更新

パソコンやビデオデッキなど学習・啓発・情報提供等に利用してきた機器については、メンテナンスを継続し良好な状態を維持し、一方でCDやDVDなど技術の進歩に合った機器への更新を行うとともにソフトの充実を図ることが重要である。

(4) 指定管理者制度について

平成15年9月の地方自治法の改正を受けて公の施設の管理に関し導入された「指定管理者制度」について、制度のメリット、デメリットを十分に踏まえた上で、先進事例を参考にしながら、くらしかんの機能を今以上に高めることができるか、施設目的を最大限に達成する運営が期待できるかなど総合的な観点から検討を行う必要がある。

また、くらしかんの運営・管理が、市直轄あるいは指定管理者によって行われる場合であっても、費用対効果を考慮し、最少の費用で最大の効果をあげるよう取り組むことが重要である。

(5) 応益負担の検討について

現在、施設利用にあたっては、館の目的に合った使用の場合、団体・グループの育成・支援の視点から使用料は無料としているが、利用する団体等の活動を阻害しない程度の冷暖房料等の負担を求めることも検討する必要がある。

以上

注1：生活情報センターの機能の実現度合（生活情報センター構想：平成4年3月策定）

項 目	達成度	備 考
(1) 生活者への支援の強化		
① 迅速な被害の救済と被害に遭わないための知識・情報の提供	○	パイオネットによる連携、苦情相談、出前講座、くらしかんの情報、HP、CATV等により実現
② ニューメディアを利用した商品・サービス情報の提供	△	市のHPの充実による行政サービスが提供されている。
③ 消費者教育の推進	○	副読本（小・中学生向け）、夏休み子ども生活クラブ、講座等
④ 交流やネットワークづくりの支援	○	くらしかん登録グループへの支援
⑤ 生活者による生活情報発信への支援	△	くらしの研究発表会
(2) 生活者と事業者との橋渡し		
① 事業者に対する指導と行政のコーディネーター的役割	×	
② 商品・サービス情報の体系化（商品情報センターの設置）	×	
③ 企業の社会的貢献活動の支援（活動の受け皿として機能し、生活者と事業者の新しい協力関係を支援する。）	×	
(3) 行政分野との連携の強化		
① 環境・リサイクル・福祉、教育、コミュニティ、文化、産業等各セクションとの連携の強化	△	環境（アジェンダ21の拠点整備）、リサイクル（リサイクル交流センター）、教育（教育センター）、市民活動課（豊中駅前情報サロン）、ボランティアセンター等独立した施設が整備されてきた。

（凡例） ○：達成 △：一部達成 ×：未達成

注2：再利用案

I. 施設再利用のためのキーワード

市民の新たなニーズとして

安心・安全、健康、少子・高齢化、雇用、自己実現、自立、協働とパートナーシップ

II. 再利用案

(1). 市民生活課の所掌事務の展開

① 安心・安全なまちづくりのための展示・啓発、相談スペース

「豊中市安全なまちづくり推進協議会」活動の支援

- ・子どもの安全を守る活動紹介（シルバー子ども安全パトロール、PTAによる安全パトロール、子ども110番の家 等）
- ・企業等の協力を得てピッキングに強い住宅づくりの相談、ひったくり防止のための自転車前かごカバーの販売や啓発自転車等の展示
- ・犯罪のないまちづくりのためのコンサルティング等

(2). 防災啓発（巨大地震に備える）：危機管理室所管

- ・南海地震、東南海地震に備える防災グッズ（非常持ち出し用品）、災害用備蓄品の展示・試食（アルファ米、高度処理水等）
- ・家具転倒防止器具の展示、耐震診断の相談等

(3). 市内部との連携

- ・自前の施設を持たない部署との連携
ex 子育て支援、子どもの居場所づくり、健康づくり、介護（介護用品等）、学校給食（試食も含めて）

(4). 外部との連携NPO等民間団体、グループの市民啓発スペース

- ・安全な食品、食生活に取り組む団体（生活協同組合等、安全な食品連絡会等）との連携（展示、調理、試食等）
- ・登録団体等と連携し、くらしかんキッチンでつくった乳幼児食、離乳食、高齢者食、糖尿病患者食の調理実習と試食
- ・スローフーズの実践等

(5). 生産者と消費者との橋渡し

- ・地産地消運動の展開（生産の現場の映像情報提供、製品の展示、試食、販売、流通拡大等）

(6). 産（企業、業界団体等）・学・官の連携

- ・地域と協働して取り組む活動への支援、企業の生活者支援活動への場の提供等

(7). フリーマーケットの開催

- ・定曜日の常設（小・中学生等成長の早い子どもが着れなくなった制服等のリサイクル・交換の場の提供）

(8). 雇用・就労支援（就労支援センター）：市民生活部商工労政課所管

- ・就労困難者、ニート（若年不就労者）、労働者等に対する就労相談、就労支援（能力開発事業等）、情報ライブラリー等

豊中市消費問題懇話会 検討経過

回	日	議 題
1	平成16年 2月 5日	<ul style="list-style-type: none"> 消費関連条例について 生活情報センター構想とくらしかん事業について その他
2	平成16年 9月 3日	<ul style="list-style-type: none"> 豊中市の財政状況について 消費者基本法と豊中市の条例のあり方について
3	平成17年 1月29日	<ul style="list-style-type: none"> くらしかんのあり方について 豊中市の消費者保護条例について
4	平成17年 3月30日	<ul style="list-style-type: none"> くらしかんのあり方について 豊中市の消費者保護条例について
5	平成17年10月 5日	<ul style="list-style-type: none"> 中間提言について 豊中市の消費者保護条例について

豊中市消費問題懇話会委員名簿

(学識経験者)

惣宇利紀男	大阪市立大学大学院 経済学研究科教授	[会 長]
平田健治	大阪大学大学院 高等司法研究科教授	[職務代理者]
吉田 実	弁護士 (大阪弁護士会)	

(消 費 者)

谷口佳以子	とよなか消費者協会会長
坂田慶子	公募市民