

多摩消費生活センターの機能強化について

現状認識

○基本計画等を踏まえた機能の充実・強化

コロナ禍を契機とした急速なデジタル化の進展など**社会情勢の変化に対応**すべく、新たな**消費生活基本計画の考え方**や**多摩が果たすべき役割**も踏まえて**機能のさらなる充実・強化**を図る必要がある。

○施設移転を契機とした利便性向上

多摩消費生活センターが設置されている北多摩北部建設事務所の執務室拡大に伴い、**令和5年度中に現在地から移転**する予定であり、**移転の機会を捉えて利用者の利便性向上**を図る必要がある。 ※立川駅近傍の民間ビルへ移転予定（一部機能は現在地に存置）

方向性

- ・多摩地域における消費生活行政の**拠点としての位置づけ**を踏まえ、主要機能である「**学習の場の提供**」・「**消費者教育**」・「**市町村支援**」のさらなる**強化**に取り組む。
- ・センター設置から25年、現在地への移転からまもなく15年という節目に際し、**施設移転を契機とした機能の充実・強化**を図り、**都民サービスのさらなる向上**を目指す。

基本計画の考え方と多摩の役割を踏まえた取組の検討

基本計画の考え方や多摩消費生活センターが今後果たすべき役割を踏まえ、施設移転も契機としてソフト・ハード両面からの機能強化を図る。

消費生活基本計画の基本的な考え方

今後の消費生活をめぐる展望を見据え、2つのポイントを踏まえて基本計画を策定 ※計画期間開始:R5年度

サステナブルなライフスタイルの推進

デジタル社会の急速な進展に伴う新たな課題への対応

多摩消費生活センターが今後果たすべき役割

多摩地域の拠点として2つのポイントを踏まえて消費生活行政をより一層推進し、**多摩地域を中心とした消費生活の安定・向上**に資する。

市町村や消費者団体等との連携・協働

多摩地域の特色に根差した事業の展開

各主体との連携・協働を通じて**情報発信力を強化**することで、**消費生活行政のさらなる活性化**を図る。

高齢者・子供・若年層など**多様な世代を対象に**、消費者教育等を通じて**多摩地域の特色に関する理解を深める**。

上記を踏まえて主要機能を充実・強化

<多摩消費生活センターの3つの機能>

機能1
学習の場の提供

機能2
消費者教育

機能3
市町村支援

現状の課題と今後の取組<学習の場の提供①>

<課題> 消費者や消費者団体の自主的な学習・活動等に対する支援

- ・高度化・複雑化する消費者問題の解決には、専門的な知識や経験を持つ消費者団体等との協働が不可欠であり、消費者団体等の**自主的な学習や活動等を支援**する必要がある。
- ・消費者が消費生活に関して**必要な知識を自主的に得られるようにするための支援**を強化する必要がある。

<取組> 施設的环境整備や機能強化による利便性向上

①安全で使いやすい通信環境の整備

- ・セキュリティに配慮した**Wi-Fiを配備し、施設全域で来所者が自由に利用できる環境を整備**することで、消費者・消費者団体の円滑な学習や活動を支援する。
- ・無線通信区間の暗号化や専用アプリを介したPCの自動接続などの機能を通じ、**通信における安全性と利便性を確保**する。

②施設予約に係る負担の軽減

- ・登録のあった消費者団体・グループに貸出ししている教室・学習室の**予約状況を新たにweb上で公開し、オンラインで使用申請を受け付ける**など、活動日の調整に伴う負担軽減を図る。

現状の課題と今後の取組〈学習の場の提供②〉

③交流コーナーのリニューアル

- ・ **大型モニターを設置**するほか、LANケーブルの配線に適した机や可動性の高い椅子などへの**入れ替えを行うことにより**、少人数で簡易な**ミーティングや創作活動ができるような環境を整備**する。
- ・ 現在は利用登録団体の使用に限定しているが、今後は**誰もが使用できる開放型スペースとして一般都民に広く提供し、個人・団体等の学習や活動の活性化**を図る。
- ・ 登録団体向けに設置している**ロッカーの大型化等**を図り、継続的な活動のために必要な物品等の保管場所として提供することで、団体の**活動拠点として必要な設備を充実**させる。

④図書資料室のサービス向上

- ・ 消費生活に関する**社会状況や多摩センター事業への理解を深めるための図書、行政資料、団体資料（消費者団体、事業者団体）等の収集・提供**を充実させる。
- ・ 消費生活総合センター（飯田橋）との連携を強化し、**オンラインでのレファレンス対応**や、飯田橋・多摩の双方で**図書資料等の取り寄せに対応**するなど、利用者の学習・研究ニーズに応える。
- ・ 資料のデジタル化等の動向を注視しながら、**電子データによる図書等の取扱いについても適切な対応を検討**していく。

⑤新規団体への活動場所の提供と交流促進

- ・ 消費生活問題について学習・活動している団体等に対し、市町村とも連携して幅広く事業周知を行うことで登録団体を募り、**活動場所の提供や団体間の交流促進などを進めることにより、多摩地域における団体等の活動の活性化や事業創出の土壌づくり**を図る。

現状の課題と今後の取組<消費者教育①>

<課題> 消費者教育の一層の推進と持続可能な消費の普及

- ・ 自立した消費者の育成につながる消費者教育を実現するため、**講座の内容充実**を図り、**効果の高い教育プログラムの具現化**に取り組む必要がある。
- ・ 持続可能な社会の形成に貢献する消費行動の促進のための「**エシカル消費**」や「**食育・地産地消**」の**理念を都民に広く啓発**する必要がある。

<取組> 多摩地域・多摩センターの特色を生かした情報発信・教育

① **エシカル消費や食育の推進**

- ・ エシカル消費や食育・地産地消の理念を身をもって学んでもらうため、**食育講座において多摩消費生活センターの調理実習室機能を活かした体験型の講座を行う**など、**普及啓発効果の向上**を図る。
- ・ 多摩地域の拠点であることを念頭に、庁内関係局や地元の子供・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。

現状の課題と今後の取組<消費者教育②>

②講座等の配信・収録に適した環境の整備

- ・ 講座のオンライン化（ハイブリッド化）が進んでいる現状を鑑み、一部の部屋の遮音性の確保や照明・マイク・カメラなど必要な機器の導入により、**安定的で質の高い配信環境の実現**を図る。

③消費者団体との協働の強化による啓発効果の向上

- ・ 消費者団体と実施している**消費者月間事業のさらなる充実**を図るほか、多摩消費生活センターで実施する講座等に団体の参画を依頼することで、**消費者団体等が持つ専門的な知識や経験を地域**に還元する。

現状の課題と今後の取組<市町村支援>

<課題> 市町村における消費生活行政推進のための支援

- ・主体的に選択・行動ができる自立した消費者への変革を促すためには、消費者の生活に身近な**区市町村における消費者教育**が重要
- ・消費者教育に関するノウハウの有無や職員の体制などは自治体により違いがあるため、多摩地域の消費生活行政の底上げを図るべく、**市町村におけるセンター機能を強化**する必要がある。

<取組> センター機能の発揮による「点」から「面」への拡大

- ・これまで、**市町村の消費生活センター所長会**や**各ブロック会議**に出席し、市町村の取組状況の把握や、都事業に関する情報提供を行ってきたが、引き続き、**市町村との緊密な連携**を図る。
- ・市町村との共催講座において**都のノウハウ・経験を共有**するほか、市町村からの求めに応じてオンライン用の会場提供や複数自治体との合同開催を行うなど、**効果的な教育につながるコーディネート機能**を果たす。
- ・市町村が発行している普及啓発チラシ等の広報物を収集して交流コーナーに設置することで、**各市町村の取組を横断的に俯瞰**できるような**空間づくり**を行う。