

## 平成26年度 第4次第1回葛飾区消費生活対策審議会議事録（概要）

日 時：平成26年9月11日（水）午前10時00分から

場 所：洋室A（ウィメンズパル3階）

出席者：伊藤委員、黒崎委員、島田委員、田中委員、谷本委員、矢頭委員、  
谷茂岡委員（五十音順）

### ※委嘱状交付・挨拶

→みなさん、おはようございます。

開会に先立ちまして、田口産業経済担当部長から委嘱状の交付をさせていただきます。

田口部長、よろしくお願ひいたします。

### ※田口部長から各委員へ委嘱状を交付

ありがとうございました。

田口産業経済担当部長からご挨拶を申し上げますので、よろしくお願ひいたします。

### ※田口部長（挨拶）

ありがとうございます。

## 1 開会

→ただ今から第4次第1回葛飾区消費生活対策審議会を開催します。

次第に沿って進めさせていただきます。

## 2 委員自己紹介

### ※各委員自己紹介

→なお、お一人の委員から欠席の連絡をいただいております。

## 3 事務局紹介

産業経済課担当部長 田口 浩信

地域振興課参事（産業経済課長）土肥 直人

消費生活センター所長 甘利 光一

消費生活センター相談員 建石 和子

消費生活センター職員 中田 篤

消費生活センター職員 石井 智子

## 4 会長選出

→会長選出ですが、委員の互選で決めることになっております、

いかがいたしましょうか。

→消費者問題に長く取り組まれ、精通されている島田委員に引き続きお願いしたいと思います。

→島田委員とのご意見が出ましたが、ご異議はありますか。

※（異議なしの声あり）

異議なしということで、それでは、島田委員よろしくお願いいたします。  
島田委員、会長ということでご挨拶をお願いします。

→はい、島田でございます。

次第のタイトルにも書いてありますように、当委員会は今回から第4次ということになりますが、第3次からの継続審議でございますので、どうぞよろしくお願いいたします。

→ありがとうございます。島田会長、職務代理者の選出をお願いいたします。

## 5 職務代理者選出

→職務代理者選出というのは、葛飾区消費生活条例施行規則第21条第4項の規定により、あらかじめ職務代理者を置くことになっており、これは会長が指名することになっていますが、第1次からお願いしてまいりました谷茂岡委員に、引き続きお願いしたいと思います。よろしいでしょうか。

※（異議なしの声あり）

→それでは、異議なしということで、谷茂岡委員、よろしく申し上げます。  
ご挨拶のほど、一言よろしくお願いいたします。

→谷茂岡です。引き続き皆様とご一緒に勉強してまいります。よろしく願いいたします。

## 6 議題

→それでは、議題に入ります。第4次第1回葛飾区消費生活対策審議会を始めます。本日1名の委員が欠席ですが、定数を満たしておりますので、開会させていただきます。資料の確認を事務局よりお願いいたします。

→はい、それでは資料の確認をさせていただきます。

→よろしいですか。それでは審議会についてですが、新しい委員も三名いらっしゃるの、今後、審議会をどのように進めていくか、事務局から別紙1の

資料に基づいてご説明願います。

→第4次（本日から2年間）の当審議会の運営について説明します。

この審議会は、平成20年に条例第27条に基づき区長の附属機関として設置され、今まで様々な事項について審議してまいりました。平成22年3月に区長あての答申をいただきました。また、2番目の今次の運営方針案につきましては、答申を踏まえて、第3次審議会に引き続き、答申内容の実施状況を整理いたしまして、実現に向けてご意見をいただければと考えています。従いまして、今次におきましても、区長からの新たな諮問は考えておりません。また、3番目の今後の開催予定でございますが、26年度の審議会2回・地域連絡会議1回を予定しています。その審議会2回のうちの1回が本日になります。2年間ありますので、27年度も審議会2回・地域連絡会議1回を予定しております。

→よろしいですか。ただ今のご説明について、何かご質問はございますか。

（質問なし）

それでは、ご了承いただいたということで議題に入ります。

(1)の報告事項「平成25年度版 葛飾の消費者生活」について事務局から願います。

→「平成25年度版 葛飾の消費者生活」の説明をさせていただきます。

#### I 消費生活行政の概要（1ページ）

1 沿革 昭和47年から昨年の平成25年10月までのさまざまな事業内容になっております。また、東京都の消費者教育モデル事業ということで、昨年の7月に設定され、それに基づき10月に消費者教育地域連絡会議を設置しました。

2 組織 組織図になります。（2ページ）

3 予算 平成25年度の予算になります。平成24年度と予算内容と比べますとほとんど変わりはありません。

4 消費生活センターの事業体系（3ページ）

大きな枠で言いますと消費生活となっております。消費者被害の救済、家庭用品品質表示調査等、リサイクル意識の向上となっております。その中で、消費者の自立支援と消費者の被害が主な事業内容になっておりまして、今次の審議会では、この消費者被害の救済についてご審議をいただくことになっております。

5 消費生活センター施設概要（5ページ）

#### II 事業の概要

1 消費生活の相談（6ページ）

昭和 51 年 4 月 1 日から区民の方からの相談を開始しました。現在は、相談受付日は毎週月曜日～金曜日で受付時間が、午前 9 時～午後 4 時 30 分となっています。平成 20 年度から、月 1 回の土曜電話相談を実施しております。相談件数の推移は、24 年度まではかなり減少傾向でありましたが、25 年度は若干数字が上がっております。

相談者の内訳 (7 ページ)

相談者の男女別割合をみますと、25 年度は、男性 41.9%・女性 40.6% ですが、24 年度につきましては、男性 46.7%・女性 45.3%でございます。また、あっせん件数を記載しています。

「相談内容別分類」(8 ページ)

1 位が契約、2 位が販売となっております。それと「販売購入形態」ですが、25 年度の 1 位が店舗購入で、2 位が通信販売でした。

商品・サービス別 (9 ページ)

平成 25 年度の 1 位が、運輸・通信が一番多く、過去 5 年間も 1 位となっています。2 位が金融でした。

相談者職業別の一覧 (10 ページ)

最も多いのが、給与生活者で 2 番目が無職となっております。

相談者年齢別一覧

一番多いのが、高齢者 70 歳以上で 581 件、その次は、40 歳代が 495 件となっております。

契約・購入金額及び既支払金額 (11 ページ)

これを見ますと 1 億円以上が 23 年度、24 年度はゼロだったのですが、25 年度には 2 件ございました。また 5 千万以上 1 億円未満が、25 年度は 4 件で 23 年度 24 年度は 5 件でしたから若干減りました。

相談処理結果別件数と主な問題商法の一覧 (12 及び 13 ページ)

最近では、ワンクリック請求、無料商法が多くなっております。

## 2 消費者の自立支援 (15 ページ)

主な内容は、次のとおりです。

### (1) 消費者教育の実施

消費者生活の向上に役立たせるために消費者講座を開催しています。

#### ・ 一般消費者講座

「住まいのカビ対策」をはじめ年 6 回開催し、参加した一般区民の延人数は 146 人でした。

#### ・ 消費者大学連続講座 (16 ページ)

これは、消費者教育を担う人材を育成するために、消費者団体の皆さんやサポーターさんを対象に開催いたしました。平成 24 年度には 3 回実施しまして消費者団体さんやサポーターさんのために

なるとわかり、平成 25 年度は 6 回開催させていただきました。い  
ずれにしましても、第 1 回目は島田会長さんにご協力をいただき、  
3 ヶ月トータルの参加人数は 79 人でした。

- ・料理教室

食の安全を通して、健全化・生鮮食品知識の啓発を目的に、料理  
教室を開催させていただきました。7 月には「夏のイタリア料理教  
室」を、2 月は「魚のおろし方教室」をやっていますが、25 年度  
は大雪のため中止になりました。お魚の教室は毎年、かなり人気  
のある講座で定員 20 名位のところ 2 倍から 3 倍の応募があります。

- ・毎年「消費者の日」の特別講演会を 5 月 30 日又は 31 日を目安に  
年 1 回開催しております。25 年度は 6 月 1 日白鷗大学の福岡先生  
をお招きして「行政と私たちの暮らし」というテーマで開催いた  
しました。参加人数は 107 人でした。

- ・消費生活連続講座（17 ページ）

生涯学習課の区民大学単位認定講座と連携させていただきました、  
年 8 回開催いたしました。トータル人数は延 144 人でした。

- ・小学生対象講座等

小学生及びその保護者を対象に講座等を開催しています。

夏休み親子リサイクル工作教室では、牛乳パックではがき作りを  
しまして、葛飾区消費者団体連合会会長ほか、メンバーの方が講  
師になって開催しています。この講座も毎年人気があり、応募数  
は定員の約 2 倍で 25 年度は 14 組 31 人でした。

夏休み親子体験教室では、「LED 電球で省エネあんどん作り」を  
開催しました。15 組 34 人でした。

- ・消費者問題講師派遣制度（18 ページ）

地域の方々や団体の皆さまからご要望がございましたら、講師を  
派遣いたしまして、消費生活啓発活動に役立てていただくために  
開催しました。昨年 25 年度は 4 回派遣させていただきました。

早期の消費者教育事業

昨年、東京都の消費者教育モデル区として、学校に入り消費者教  
育の授業を開催していくことになり、かなり成果がございました。  
学校だけではなく、わくわくチャレンジ広場や児童館も含め、新  
宿小学校、こすげ小学校、本田中学校、金町中学校で消費者教育  
の授業を開催させていただきました。資料の別紙 2 は、早期の消  
費者教育事業の詳細です。後ほど、お読みください。

(3) 消費生活情報の提供（20 ページ）

- ・「くらしのまど」の掲載

様々なテーマに沿って毎月区の広報誌「広報かつしか」にコラムを掲載させていただいております。

- ・「くらしにいかす」の発行

これも毎年約 2,000 部作成しまして、地域に配布しています。昨年度は、『マンション住まいの基礎知識（改訂版）』をテーマに発行させていただきました。

- ・「くらしの豆知識」

こちらもかなり人気がございます、昨年は 1,500 部発行いたしました。そのため、26 年度は、1,000 部増やして 2,500 部作成いたしました。

(4) 展示室の運営 (21 ページ)

消費生活センターの 1 階のロビーの奥に展示室がございます、様々なテーマに沿ってパネルを展示するとともに、図書やビデオなどを置き貸出を行っております。

(5) 消費生活展 (22 ページ)

昨年は第 41 回ということで、12 月 7 日及び 8 日に開催しました。毎年、消費生活展は 10 月の第 2 土日に開催しているところがございますが、昨年につきまして、この建物の改修工事がございます、その関係で 12 月の 7 日 8 日に開催しました。今年につきましては、また元に戻しまして、10 月 11 日及び 12 日に開催する予定でございます。昨年の消費生活展は、約 5,000 人の方が参加されていまして。

(6) 消費生活支援サポーター (24 ページ)

昨年度、消費生活支援サポーター制度を開始いたしました。昨年サポーターになられた方は、9 名おります。業務内容については、様々な消費者行政のパネル作りや、消費者団体のお手伝いをさせていただく予定でございます。昨年度の特別講演会の時には、街頭でチラシ配布のお手伝いをさせていただきました。サポーターさんにも研修・勉強していただくということで、区民大学連続講座の出席をさせていただきました。今年度は、4 名のサポーターさんが登録しております。

3 計量器事前調査台帳作成 (26 ページ)

- ・事業所は計量器の定期検査を受けることを義務付けられているもので、営業用計量器の使用有無を調査するものです。これは、2 年に 1 回の実施で、25 年度に実施しました。

4 リサイクル意識の向上 (27 ページ)

基本的に毎月第 2 土曜日に消費者団体さんをお願いいたしましてリサイクル物品の販売をさせていただいております。かなり出品

数が多く人気があり、毎月約 100 名ほどの参加があり、区民の方が来て買物されています。

以上でございます。

→ありがとうございました。

お手元の「平成 25 年度の葛飾の消費者生活」では、今、ご報告がありましたように盛りだくさんというか色々な事をやっているわけでございます。特に新しく委員になられた方、何でも結構ですので疑問質問ありましたら、どうぞ遠慮なく、ご発言願います。

→それでは、消費生活支援サポーター制度について伺います。その募集の周知方法を教えてください。

→広報紙の広報かつしかで公募しました。あとは、消費生活センターの窓口チラシを置きました。

→葛飾区のひとつの課題は、ホームページの改善という問題があります。他の自治体、私は国分寺市にかかわっていますが、是非一度、国分寺市のホームページにアクセスをしていただきたいと思います。消費生活というところをクリックいたしますと、市独自の催しものを全部一覧できるようになっていて、それ以外に、消費者庁・東京都の消費生活センター・経済産業省にすぐ飛べるようになっています。そのため、市民は自治体のホームページにアクセスすれば、必要な情報を全部得られるとなっています。

葛飾区では区全体のホームページの設計に関わる事ですので、なかなか進まないでいる状況と思います。これだけいろいろな種類の講座をやっている区は珍しいです。それを区民にわかりやすくアクセスを容易にするような仕組みというものを作らなければ宝のもちぐされになると思います。そのあたりは、皆さまのご意見を聞いて、区に必要なことは提言していきたいと思います。

→今のホームページというのが、区役所の中に埋め込まれているという状態だと思います。それを、例えば、中央区や杉並区は独自のホームページを作っているみたいで、ブックマークなどでパソコンから簡単にアクセスできるのではないかと思います。

→消費生活センターも以前挑戦し確認しましたが、なかなか難しい状態でした。サポーターさんの公募も消費生活センターのホームページに公開

した経緯があります。消費生活センターは区のホームページの中にあり、そこで消費生活センターを開けていただくと東京都消費者総合センターにリンクされています。

→ほかに何かございますか。

→25年7月に東京都消費者教育モデル事業に選出とありますが、葛飾区が立候補したのか、指名されたのかなどのいきさつについて説明してください。また、葛飾区の特徴というところですね、葛飾区に住んでいるとわからないとか、良さも改善すべき点もあると思うのですが、他に目立ったところというものがあれば、是非教えていただきたいのですが。

→まずは、モデル事業の選出についてですが、本来であれば、私どもの方からモデル区にしてほしいと東京都にお願いするものですが、今回は事前に平成24年度の段階で、東京都の方からモデル区に是非なってほしい旨の打診がございました。それは、谷茂岡会長をはじめ消費者団体の皆さんが従来から活躍されていることから、また、葛飾区には消費生活条例や審議会などがすでに設置されていたことにあると思います。さらには、すでに答申の中で消費者教育推進については、葛飾区が進んでいましたので、スムーズにモデル区として今後、消費者教育を進められるとの判断により選出されたという経緯があります。

→よろしいですか。消費者被害の救済は、やはり契約がらみの被害の相談をどうやって充実させていくかということだと思います。  
相談員さんにお尋ねします。相談件数が24年度減ってまた元に戻っているという数字ですが、24年度の相談件数が減っている原因についてお話しください。

→原因としては、かなり景気がおち込んでいることが影響されていると思います。24年度が今の時期4月から11月まで1,195件、25年度が1,357件で、26年度の9月11日今日までで1,294件となっています。そのようにアベノミクスの効果もあってかなり増えてきたと思います。

また、商品・サービス別の主な内容を見ますと24年度と25年度を比較しますと、食料品が増えています。食料品の通販や、健康食品が頼んでもいないのに送られてきたなどの相談が増えたと思います。また、他の相談員に確認しましたところ、25年度はかなり増えたのが健康食品で、インターネットがらみの通販で商品未着の被害です。

高齢者からの相談についてですが、25年度の相談者の高齢者の数が増えています。



→ありがとうございます。一般的にいうと、1980年代までとそれ以降では、国の消費者問題に対する取組み姿勢が180度変わっています。1990年代以降は、被害が出ると直ちに法律を改正しています。2009年消費者庁ができ出来た以降、特にその傾向が強く、かつては法律を作ったり改正しても企業にダメージを与えない程度のものでした。最近は悪い企業は倒産しても構わないみたいな発想で、かなり規制を強化してきています。

先ほどの24年度の相談件数が減っている原因で考えられるのは、2008年に、クレジットがらみの悪質な勧誘等に対して、非常に厳しい規制を導入しました。個別クレジットと言いますが、(カードを使わない取引)クレジット会社について登録制を導入したために、悪質業者はかなり排除されました。全国的に一気に相談件数が減りました。当然、悪質業者も生きていけないといけないから、もっと新しい悪質の手口が次々と出てきております。消費者の知識や用心とか消費者教育が必要となり、また、被害が発生したら拡大を防止する工夫が求められるなど変わりつつあります。それから、ついに集団被害の救済のために、2013年の12月に法律ができて、悪いことをした企業は、利益をはき出させるなど企業にとっては大変厳しいものです。また、例の偽装表示被害がありますが、景品表示を改正して、従来は悪いことをしたらやめさせるだけでしたが、課徴金として売上から何%か利益を納めさせるところまでできております。その中で我々も世の中の動きを見つつ、地域社会の特性をとらえたうえで、消費者にプラスになるような仕組み作りをしないとけないと思います。市区町村の審議会等が現実を見据えたうえで、アイデアとか、良かれと思うことを出して、そして議論してできるところからやっていくことが大事だと思います。葛飾区は、そういう取り組みをしていきたいと思えます。

以上で報告事項「平成25年度版 葛飾の消費生活」について終わります。

→次は、審議事項「葛飾区消費者教育の推進について」ですが、これについてご説明をお願いします。

→まず最初に、「消費者教育の推進法」が24年の12月に施行されました。消費者庁は「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を平成25年6月28日に閣議決定をいたしました。それにもなあって東京都が東京都消費者教育推進計画、東京都消費者教育アクションプログラムを8月に策定いたしました。その中で葛飾区は、東京都の消費者教育のモデル区として選出されて、葛飾区消費者教育地域連絡会議を、今年の10月に早々に立ち上げました。そのあと千代田区さんが設置いたしまして、区市町村の中で葛飾区と千代田区のみとなっています。

東京都の方からは是非葛飾区の審議会や消費者教育地域連絡会議の進め方を参考にしていきたいとの意向がありますので、今後、この進め方を固めて東京都に報告したいと考えています。また、昨年、地域連絡会議を立ち上げましたが、初めてでしたので、消費者団体連合会、商店街連合会の会長さんに入ってもらっていただきまして、現状と情報交換を行いました。今後は、消費者教育の体系化に向けた検討を進めていきたいと考えております。その内容につきましては、この審議会におきましても皆さまに議論していただければと考えております。参考といたしまして、第1次第2次第3次の審議会の任期等を記載しました。今日の審議会終了後、地域連絡会議の日程等を決めて、進めていければと思っております。以上です。

→ありがとうございます。区独自の動向とそれに国の動向、これが妙にからまっているんです。「葛飾の消費生活」の1ページの年表をご覧ください。2006年（平成18年）の葛飾区消費生活行政検討会設置と記載されていますが、それまで葛飾区は消費生活条例がなかったので、作りたいと私の方に協力要請があつて、どういう条例をつくるか、何故条例が必要かという基本的な意見がございまして、その報告書を19年1月に区長に提出いたしました。条例を作ろうとパブリックコメントを実施いたしまして、2007年（平成19年）12月に消費者条例が可決公布された経緯があります。条例に基づいて2008年（平成20年）に消費生活対策審議会と被害救済委員会が設置されました。国は2009年（平成21年）に消費者庁を作りましたが、葛飾区は消費者教育のあり方というのを2010年（平成22年）にすでに区長に答申しております。国は、消費者庁が2009年（平成21年）にできまして、2012年（平成24年）に消費者教育推進法という法律を作りました。大変大掛かりな法律で、全世代の幼児から高齢者まですべてを対象に消費者教育を行うこととなっております。従来の消費者教育より幅広く、衣食住に関わる知識だけではなくて、契約法律そういうのも含めて幅広く教育していくこととなっております。現在のところは、一般的な指針を作って、次は都道府県にゆだねて、都道府県の独自のプランを作ることにしています。全国に先駆けて、東京都はアクションプランを2013年（平成25年）に作成しています。東京都は、いくつかのテーマ別に、消費者教育モデル自治体というのを選考しました。東京都では消費者教育推進地域協議会の設置を目標としました。葛飾区がそのモデルを作って、良ければ他の区市に広げていくと考えていると思います。そういう大変な役割を担わされております。特に各世代別でどの組み合わせで教育するのが一番望ましいのかの課題が重要だと思います。葛飾区はすでに地域連絡会議をスタートしております。今は高齢者をターゲットにして、高齢者の被害が増えていますから、この予防の仕組みをどう考えるのか。福祉関係と地域の商店街、介護関係との連携ですね。東京都は20数年前に豊田商事

件以降に検討をいたしまして、当時は、高齢者は心身機能が低下するので何とかしようと言っていました。でも統計的にいうと、75歳までは元気な人は圧倒的に多いのです。心身機能が低下しないのに何故被害を遭うのかというと、当時の東京都は、「社会の中の孤立だ」という言い方をしていました。特に男性の場合、家に居ることが多いため人と接触する機会が少ない。そうすると情報も入ってこない。さらには、悪質業者から優しい言葉などで声をかけられるとコロッと行ってしまふ。孤立している高齢者をどうやってまちに出てきてもらうかという課題があります。葛飾にも商店街の空き店舗があるので、それを活用して出前落語講座など開催し、ともかく町に高齢者の方たちに出てきてもらう。そういう仕掛けを考えたいと思います。アイデアを次々出して、できるところからやろうと思います。また、問題は、小中高生でございまして、学校教育の場合は教育委員会が絡んでくるわけですね。子供の消費者教育で一番ネックになるのは、教育委員会との連携です。教育委員会を無視して、あるいは連携せずに実施することは無理ですから。

→さて、今日私からお配りした資料について説明します。その1枚目「消費者関係法の制定・改定動向」というのがありまして、やはりこの90年代に入ってから、この20年間は、特に法律が質的に変わっております。1980年代までは、消費者に関する法律はたくさんありましたが、全部役所が使う法律なんです。消費者が使う法律はわずかで、あのクーリング・オフ制度くらいしかなかった。ところが、90年代以降は、ルールを明確にするため、94年に製造物責任法。これは、物の欠陥商品に対する損害賠償責任を定める法律です。役所が使う法律ではない。2000年には消費者契約法ができました。これは、事業者と消費者の全ての契約にルールを設定しました。それまでは、私たちが事業者と契約する場合に、事業者側の都合のいい契約書を作っておいて、何かあった場合は「あなたが約束した」、「いったん払ったお金は返せない」などと言って、これでOKという時代でした。その後、それではまずかろうとなり、事業者と消費者は力の格差があるため、消費者に不利益な場合は、「書いてあっても書いてないものとして扱っていい」となりました。また、2004年に消費者保護基本法が消費者基本法に変わり、「消費者は弱者で保護が必要」という考えから「経済活動の主役のひとりで消費者は自立しなければいけない」と変わりました。それで今、消費者教育推進法などが進められておりますけれど、これは自立支援策なのです。1980年代までは、保守陣営と革新陣営が対立する時代で、消費者問題はどちらかということ革新サイドの問題でした。90年代に入ると、その保守革新の関係が非常に曖昧になるんですよ。消費者庁を作るといったのは、自民党です。福田総理の時代に消費者庁ができました。今度の消費者教育推進法も自民党が中心になってできた法律です。つまり、資本主義の発展の立場から消費者問題に積極的に取り組み始め、そ

のキーワードは「消費者の自立」で、これが日本の経済を活性化すると保守陣営から出てきているんです。2012年から中学から契約教育が始まりましたが、気になりますのは、「契約は約束」、「約束は守らなければいけない」ということが強調され過ぎているように見受けられます。実際には、約束でも守らなければいけない約束と守らなくていい約束があり、これを見分ける能力を身につけることが本来の消費者教育であるはずで、国や東京都に言われた、はいそうですかという単純な話ではないと思っています。そういったことを踏まえた上でまとめたのが、最後の「葛飾区消費生活条例27条の規定に基づく諮問に対する答申」でございます。

#### ※答申の説明

→平成20年7月9日消費者庁設置前に、葛飾区長から「葛飾区の消費者行政のあり方について～主として消費者被害の未然防止の視点から～」との諮問を受けました。

#### 4の葛飾区消費者行政が早急に取り組むべき施策

##### (1) 消費者被害の防止・救済、消費生活センターの拡充

###### ① 相談・苦情処理体制の強化

具体的に時間を増やすとか色々あるわけですが、5ページのエに消費者教育のセンター機能を果たすためには、区内の学校特に小学校、中学校との連携を図る必要がある。としています。

###### ② 高齢消費者被害の防止

非常に大きな特徴は、成年後見制度を消費生活条例の中でうたっていることです。これは、これを作ったときは全国で初めてです。消費者行政と福祉行政が連携してというのを条例自体が明記しています。

###### ③消費者被害情報の住民への周知徹底

##### (2) 消費者教育の拡充

###### ① 出前講座、講師派遣の周知

###### ② 大学と連携した連続講座の開講

###### ③ 長期に継続している事業の見直し

###### ④ 早期教育の実施

###### ⑤ 区内学校における消費者教育への支援

###### ⑥ 国・都が実施する消費者向け講座の区民への情報伝達

私が見る限り、かなりの成果を上げています。その一部が「葛飾区の消費生活」の中に出ていますように出前講座であり教材作りです。ボードゲームの教材がいいアイデアで、地域の歴史教育と消費者教育が合体して、歴史的に豊かな地域で専門家の知恵を借りて作りました。このボードゲームは、全国のモデルになるくらい画期的なことですよ。もう少し外部に情報提供をすべ

きです。国分寺市の場合は、東京経済大学ひとつしかないんですが、国分寺市と東京経済大学と提携しまして、市民のための契約法講座という連続6回講座を駅ビルでやっています。今年で3回目です。これが消費者庁にも注目されました。一昨年は、全国の先進事例ということで、1ページに渡って紹介されました。当然葛飾も入っているだろうと思ったら、あの先進事例が出ていないんです。知らせなかったら、それはもうそこで終わってしまいます。この素晴らしいボードゲームを何故配信し、PRしないのかと思います。

→ここでボードゲームの授業についてご説明します。小学校低学年、3年生4年生の授業で実施しました。ボードゲームのボードは葛飾区の地図になっています。まず、このゲームに入る前に葛飾区の特徴を説明して、清掃工場や、小松菜の生産地、町工場が多い、また線路が多いなどの説明をします。社会科の勉強ですよ。ここから授業に入ります。その後ゲームをやって勉強をさせていきます。

→なかなか面白いでしょ。

→1月に会長と新宿の児童館にボードゲームの指導に行ったのですが、児童館の先生が事前に調べて、「縛られ地蔵」について細かく説明をされていて、私が反対に指導に行ったのに、勉強させられてしまいました。

→センターと区の方も積極的に取り組んでくれて、かなりの成果になっていますね。区市町村レベルの消費者講座というのは、一部の区を除けばだいたい単発1回講座だったんです。ところが、これだけ法律とか消費者問題が複雑になっていきますと、1回講座ではほとんど効果が望めません。葛飾区の場合では、連続講座8回と6回を一般市民向けと地域リーダー用と2本やっています。これは是非申し上げたいんですが、葛飾区はすごく頑張っているんです。理由ははっきりしています。全国で珍しいくらい地域の消費者団体が実働中ということです。今日も消費者団体の方がいらっしゃるけれども皆さんの頑張りだと思います。地域の消費者団体の活動も地域特性なんです。これは葛飾区が持っている宝だと思います。それを活用して、先進的な消費者行政に展開できたらいいと思います。

→生活条例27条に関連してお話しします。私たちが消費者行政でやってもらいたいのが、高齢者の買い物支援についてです。葛飾区は高齢者が多いです。だから、どうするかという問題が出ていますが、商店はあまり動いていない。やはりもう少し高齢者の買い物について支援を考えてもらいたい。役所からも色々と助成金が出ているから、そういうのも使うべきだという話をした

のですが、これからの支援事業で方法についての話が出るかもしれません。そういう希望が出たら、それを吸い上げながら行政に物申していくという仕組みをとってほしいと思います。

→消費者庁が弱者から自立へと行ったけれど、高齢者をどうとらえるかによって基本的に違ってきます。高齢者が多いという地域特性があって、元気な高齢者には、社会貢献をしてもうことを望みます。葛飾区は下町ですから、けん玉やビー玉が達者な高齢者がたくさんいて、小学生に教えています。つまり、寝たきりの高齢者の対応も重要ですが、そうではない高齢者がたくさんいるわけです。その高齢者が積極的に社会に貢献するような仕組み仕掛け、そういうものを行政が考えていく必要があるだろうと思います。

→消費者対策審議会でも、できることはやっていくということですね。

→高齢者は葛飾区が特別に多いということでしょうか。

→相談の件数は、東京都から比べ葛飾区の高齢者の被害はどうですか？

→高齢化率についてですが、23区内でおおよそ中位ぐらいだにご理解いただければと思います。高齢者の被害の相談件数につきましては、国と比較しますと、24年度では葛飾は高齢者の被害は低く抑えられている現状です。

→東京都は、一般の相談とは違って高齢者の人達が相談できる窓口を多く設けています。高齢者の自立支援は、もの凄く啓発していく必要があると思います。商店街の空き店舗を借りて落語などで啓発して、「被害に合わないためには」なんていうものでなく、もっと近づきやすい啓発の仕方を考えていただくのが一番いいと思います。本当に自分で解決できる方は確かにいらっしゃいます。助言で済む場合もありますけれど、本当に手取り足取りしていかなければいけないような場合があります。今劇場型の詐欺が非常に増えています。警察も手が付けられないようなひどい業者がいます。やはり、未然に防いで拡大防止というところを視点に基づいて啓発をしていかなければいけないと私は相談員として思います。

→少しでも被害を防ぐために私たちは情報を早くPRして欲しい。それをやっていただかないと、区民も消費者団体も動けないので、よろしく願いしたいと思います。

→葛飾区は区行政と消費者団体との連携はよくとれているため、活動しやすい

です。今以上にやっ払いこうと考えています。

#### ※その他の説明

→審議会のこの議事録の概要は、ホームページにアップさせていただきます。前回の3次審議会の議事録につきましては、現在作成中でございますので、ご了承ください。

→何かございますか。

→ボランティアというか高齢者の活用という視点から、最近、市民後見人つまり一般の市民の方に後見人になってもらおうという動きがありまして、特に東京都は平成17年からそれを行っています。今、葛飾区では葛飾区社会福祉協議会を中心として準備をしているところであります。実は、私、足立区で、市民後見人応募者の面接をしましたが、傾向としては、男性の方が定年を迎えて、そのあと社会貢献をする方が結構多いんですよね。それで自分にあうものが何だかを探しているというところもあると思うので、後期高齢者になる前の定年を迎えた方々のボランティア精神を活用することを考えていかななくてはならないと思います。

→区の社協とセンターとの共催で成年後見の講座をやるという手もありますね。

→現在、講座関係に関しては体系的に考えておりますので、地域連絡会議で詰めていき、今後、皆様に審議していただきたいと考えております。

## 7 閉会

→では、そろそろ時間になりました。

第4次第1回 葛飾区消費生活対策審議会を閉会したいと思います。

どうもありがとうございました。