

第2回葛飾区消費生活対策審議会議事録

日時：平成20年11月13日（木）午前10時00分～12時00分

場所：ウィメンズパル 3階 消費者学習室

出席者：清田委員、黒崎委員、甲州委員、寒河江委員、島田委員、高橋委員、
矢頭委員、谷茂岡委員（五十音順）

傍聴者：1名

配付資料別添

1 開会

本審議会の議事録の取り扱いについて、事務局から配付資料を説明し、了解を得た。

なお、情報公開請求があった場合、もし個人を特定できるような部分があれば、その部分については非公開とする。

2 議題

(1) 条例第27条の規定に基づく諮問に対する検討

事務局において、次の3点について各委員からの意見をまとめた。（配付資料のとおり）

ア 情報提供のあり方

イ 啓発事業のあり方

ウ センター運営のあり方

この点について、各委員間で意見を交わした。

「とにかく予算がない、スタッフが少ない。この現状を認めたくて、各種の施策を考えざるを得ないと思う。条例制定後のこの数年なら、新しい施策の予算要求は行いやすいと考える。できたら、2年後の結論でなく、中間答申でなるべく早く予算要求等に反映していく必要があると考える。来年度の予算要求についてはいつごろか」

「来年度については今からだと難しいので、再来年度ということになる。景気が厳しい状況であり、新たな予算を施策として起こすのは難しいので、何かを削って、必要なものにまわすことになると思う」

「センター運営のあり方ということだが、1Fの資料コーナーの図書については、相当古い情報もあるので、定期的な入れ替えが必要だ。最近、重要な法律が2、3年で改正されている。これを常時収集することは難しいので、最新情報については雑誌等の購入で補うのが効率的である。」くらしの

豆知識」、「消費者情報」、「ハンドブック消費者」など。書籍は中途半端になるので、各分野の定評があるものに絞り込んで揃えたほうが、少ない予算でも対応できると考える。また、国や東京都、業界団体等から無料のパンフレットを取り寄せることも必要である」

「予算を増やしてくれと意見書には書いたが、区の現状を聞くと消費者団体でもできること、区民でもできることがある。ゴミのキャンペーンのような、街中に出て行って現状を伝えることはできる。増えている消費者被害について、区内のお年寄りなどには、区民の言葉で私たちが、駅頭でキャンペーンをやるなども良いのではないか」

「FMかつしかは、身近な情報を耳で聞くと親近感がある。新しいことをすぐ伝えることができるので有効だと思った。FMの宣伝はできないのですか？介護サービスの方への消費者教育やパトロールなどはどうか。出前講座をヘルパーと一緒にできたら良い。学校に出向いて社会科や総合教育の時間でもいいから、消費者教育が必要だ。子どもたちに劇を作ってもらいなども良い。葛飾の地域特性、葛飾の持っている宝を生かしてほしい」

「FMの利用、内容をどうするかという問題もある。徹底してCMでセンターの所在地を伝えるだけでもいいのではないか。今、話しにあったように、被害にあった人の話を伝えるのも良い。例えば、クレジット・サラ金問題対策協議会の被害者の集まりでは、自分の体験をふまえて話すと説得力があった。FMの活用を今後とも考えてほしい」

「主にラジオを利用している方はいるが、テレビのほうがインパクトがあるのでは？啓発は特別な人でなく地域の人たちに下ろす。啓発員を町内会やボランティアなどをお願いできれば予算もかからない」

「葛飾にはケーブルテレビはあるのか。その中で区の番組はないのか」

「区としては番組は持っていない。事業内容によって取材には来てくれる」

「消費者救済、裁判における示談などに関して、相談員は対応しないのですか。あいまいだと悪い業者は馬鹿にする。消費生活センターは業者を指導して正しい方向に向かわせないといけないのではないか。消費者庁は、どうなるかわからないが、本来、消費生活センターにもっと強力な権限があれば、問題も早く解決するのではないかと考えている。センターは区民を守る砦である。今の行政では、区民の中に入っていく必要があり、相談を待ってまずではいけない。自治町会には、ポスターやチラシはまわってくるが、町会長会議は伝達機関でしかない。マンツーマンでも何かできないだろうか」

「町の中にセンターはあるべき。もっと便利な場所がないといけないのではないか。お金がかかるからダメというのではない。場所がわかりにく

い。役所なので敷居が高い。センターは駆け込み寺でなく、行政での位置づけについては、あくまでも情報発信の場と考える。区や市には指導処罰の権限がない。都道府県は指導権限があり、業務停止にすることもできる。地域のセンターは、一部の人のためではなく、不特定多数の人のために情報を伝達し、国や都の他のところを動かすセンサーになる必要がある。また、立地も大切である。東京都内では大田区は図書館の中にあり、駅前にある」

「言い訳のようになってしまいが、駅からは少々不便だが、葛飾区全体としてみると、区を中心にはある。また、センターで行っている相談業務については、毎年、定期的に区の掲示板にポスターを掲示し、周知している」

「図書館をはじめに、区内の多くの公共施設の交通アクセスが不便。以前にも言ったが、金町駅前の中央図書館にスペースを作ってはどうか？ここに来る人は、情報をとるために来る人たちである。センターは1ヶ所だけでいいのか？相談の件数などが伸びないと、予算はつき込まないのか。今のままでは進歩がないと思う」

「過去に金町、亀有地区センターで出張相談を実施したことがある。ただし、件数は1日に7、8件程度。電話で良いのだから、行くか行かないかは本人が決めることであり、恥ずかしいから行かないという人もいて、必ずしも実績につながってこなかった」

「消費者被害に関して、FM放送や静岡放送で放送があったら少し減ったとのこと。老人会の会食などでの啓発でもいいと思う。先日、振り込め詐欺対策で、ATMの前に警察官が立ったら、逆に怖いと言う人がいた」

「センターを作るのに10年かかった。もちろん、作ればいいということではないので、区から情報提供をもっと頻繁にしてもらいたい」

「出張窓口を地区センターなどでやったら良い。また、センターに出かけて来れない人のために、在宅での相談を受け付けることはできないか。新宿区では実施しているようだが」

「現状では新宿区以外ではやっていない。人件費の問題もありますが、出張の必要があるようなケースも年に2、3件はある。6人の相談員のマンパワーでできるかどうかかわからないが、地域包括支援センターなどに出向くなどの方法で対応を考えてみたい」

「高齢者について、地域包括支援センターなど福祉との連携が必要、チラシを送付するなどは予算的にも負担がなく、簡単にできると思う。また、司法書士会による法教育について、小学生、若者、高齢者に対して取り組んでいる。成年後見制度については費用の面など使いづらい。手続きの簡素化などでできればいいが、権利を制限するので多少使いづらい。一定の所得

者への利用促進をしていきたい。また、市民後見人を区長に申し立てできるようにするなど、支援事業について、専門家の報酬助成の支援など行って欲しい。判断力が低下していない人は利用したくない人もいる。軽い方は利用を避けたがるが、そういったところの利用促進のために資源を利用してほしい」

「区内7箇所の地域包括支援センターなどへの情報提供は、現在も必要に応じてやっており、今後も進めていきたいと思う」

「葛飾区消費生活条例の中に、成年後見制度の普及・支援・利用について言及がある。めずらしい条文になっている。地域包括支援センターを効率的に活用すべきである。発見後どうするかが各区とも問題となっている。見守り、早期発見、発見後どうするかは大きな問題です。相談員が出かけるしくみや成年後見制度を使うかなど最終答申に見守りのしくみを入れて欲しい。見守りのしくみ、成年後見制度の利用状況について事前資料が欲しい。もう一点は、東京都では出前講座の制度があり、講師の養成講座をやっている。大学の落語研究会も利用している。区内の福祉施設にパンフレットを配るだけでなく、その利用促進を図るべきだ。また、東京都のコンシューマーエイド制度は教育施設には無料で実施している。有効活用されていない。教育機関にこのような制度があると紹介する。大学と提携して、消費者スクールなどをやったらどうか。消費者教育に関しては、文部科学省と内閣府で共同で作った財団法人消費者教育支援センターがある。校長先生あてに情報提供している。家庭科や社会科の消費者教育担当の先生に必要な情報を伝えないといけない。また、東京都の消費者問題マスター講座(全12回講座)がある、区でこれほどのことはできない。区民は区民であると同時に都民であり、国民である。縦割りや横割りでない区民に必要な情報の発信が大切だ。区のしくみでは、行政担当職員が数人しかいない。様々な制度や施策を知っている「消費者行政支援専門員」が必要なのではないか。相談員有資格者が、相談でなくそういう役割を担ったら良いのではないか。マンパワーや予算の制約がある場合、国や都の制度を有効活用することも必要。2日前の新聞で国の地方消費者行政支援の記事があったようだが、人口規模やプランによるとのこと。他の自治体に先行するような有効な制度を考える必要がある」

「消費者教育はとても難しい。小・中学生に何をやればよいのか悩む。先生たちが、もっと日頃の教育の中で消費者教育をやるべきではないか」

「法教育については教育現場の理解も必要。時間の制約があり、社会科や家庭科の一項目できちんと教えられているかは疑問。また、法教育については、大学や司法書士会などと提携が必要。東京都では先生の教育もやって

いる。そういう情報を伝えることも行政がやらなくてはいけない」

「情報をどう伝えるかということについて、消費生活センターを知ってもらうことが大切」

「今年、東京都で作った訪問販売お断りシールは、外に貼ると4ヶ月で白くなってしまった。数も足りない。東京都に報告したが、格好は良くななくても、はがれずに色落ちしないものが欲しい」

「このシールについては東京都で作成され、各区に配布されたものだが、全世帯分はなく数が十分でない。各自治町会で何枚か回覧板で回っていて、センターにも何枚かは用意がある。希望者には配っているが、今後は、予算状況にもよるが、葛飾区としても作成し、配付を考えている」

「特定商取引法改正に関連して、平成21年末までに再勧誘禁止などが施行されるので、はっきりと断るセリフを盛り込んでどうか。また、毎年、法改正でルールが変わる。そのような状況の中で、消費生活センターに現況のわかる専門家を置くべきと考える」

「自治町会の話しがあったが、地域により消費者活動の手薄な地域がある。ぜひ自治町会などで、出前講座などについて要望があればセンターに申し込むなど、勧めて欲しい」

「今回までの意見を踏まえて、中間答申をまとめるにあたり、私のほうでたたき台を作らせていただく。今までに出ていない意見があったら、事務局にあげてほしい」

(2) 今後のスケジュール

平成21年2月20日(金)午前10時から開催する。

(3) その他

なし

3 閉会