

平成 21 年度 第 2 回葛飾区消費生活対策審議会議事録

日 時：平成 21 年 9 月 11 日（金）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、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

会長からの報告

- (1) 第 1 回の審議会です承された手続きに従って中間答申を取りまとめ、6 月 12 日に区長へ直接手渡したこと。
- (2) 中間答申が、前倒しで着々と進められている。例えば、従来の 1 回講座には限界があるということで、6 月から 8 月にかけて連続講座を実施し、私も 2 回ほど話をした。また、成年後見制度普及ということ消費生活条例に全国で初めてうたったということもあり、矢頭委員が、9 月 16・17 日のセミナーでお話しをする予定であることなど。
- (3) 消費者庁が 9 月 1 日にスタートし、今、日本の消費者行政が新たな展開を見せ始めている。国が消費者行政として何をすべきかという工程表の素案も早速発表されたこと。
- (4) 総務省の外郭団体である財団法人全国市町村研修財団から、全国の市区町村の法務担当者向けの研修で、葛飾区の条例を素材に使いたいと依頼を受け、10 月に私とセンター所長が行って話をしてくること。

2 議 題

- (1) 条例第 27 条の規定に基づく諮問に対する検討

事務局から補足

- ・連続講座については、会長によるコーディネートにより、無事に終了した。葛飾区では、モニター制度を長年実施し、今までは、モニターだけを対象に、外部から先生をお呼びして研修を行ってきた。モニターだけではもったいないという話が出て、今回の連続講座は、一般区民の方も参加できる形としたところ、モニター以外に 8 人の申し込みがあり、うち 1 人は 6 回全部に出席した。配付資料のアンケート結果にあるように、非常に好評であったので、来年度以降もできれば同じよう

な形で実施したいと考えている。来年度から実施予定の区教育委員会の『区民大学』の中に位置づけることも含めて検討している。

- ・地方消費者行政活性化基金を活用するというので、9月の議会に補正予算の要求を上げている。センターの場所がわかりづらい、PR不足というご指摘が中間答申にもあったので、今回、看板作成等の経費を計上した。議決されれば、今年度中に実施する考えである。
- ・中間答申に載っていたセンター展示室のリニューアルについては、優先順位をつけて実施していきたい。今年度スタートした区の中期実施計画の中にも展示室の見直しという項目が出ているので、来年度の当初予算で要求をし、これにも基金を活用できればと考えている。展示室の利用率をより上げていくために、簡単な打ち合わせコーナーを作ろうと考えている。以前に比べれば人が出入りするようになったとは思いますが、ウィメンズパルの中を見ると、1階ロビーや3階ワーク室で集まっているグループもあるので、できればそういった方たちに展示室へ入ってもらいたい。スペースはあるので、テーブルを置く等の工夫をしたいと考えている。パソコンの配置についてはセキュリティー面の工夫が必要になる。過去にも置いていたことがあるが、常時職員がいる場所ではないので、いたずらをされ壊されたことがある。また、相談室についても、今2つのブースが中で仕切られているのですが、最近は込み入ったご相談も多く、どうしても場所が足りない。カウンターでは他に聞こえてしまうということで、仕切りを変えて、ブースをもう1つ増やすような要求も考えている。

各委員のやり取り

「相談業務だけを展示室に移すわけにはいかないのか。職員には地元の方も多い。相談したくても、知り合いがいて自分の相談が漏れてしまうのではないかと不安が大きくないか。つまり、職員のいるところへ相談に行くことには抵抗がある人もいるのではないか。これが区市町村の大きな問題である。相談室へダイレクトに入れるような配慮が必要でないか。また、あんなに広い空間がありながら、空間のままにしているセンターというのは全国でも珍しい。過去の色々な経緯もあると思うが、この3年間は、消費者行政に関わっていない職員や区民の意見も聞いて、近づきやすく利用しやすい展示室を作るチャンスである。面積から見ると、葛飾区は消費者行政に相当スペースを割いているのだから、ぜひ活用してほしい。

今後のことだが、中間答申のどこを膨らませていくか、選択と集中で、どのように最終答申にまとめていくのかという判断が我々に求められてくると思う」

「消費者庁が発足し、なおかつ政権交代ということで、大きな動きがありそう

だ。全国的に見ても、消費者行政について色々な変化が起きている中で、葛飾区の条例制定というのは非常に先駆的な動きだと思う。消費者庁ができて、今までの縦割行政から根本的に変化しているわけですから、葛飾区も、縦割行政的な消費者条例の施行ではなくて、やはり全体をまとめたものであってほしいと思う。例えば、パソコンを展示室に置くと、いたずらされる恐れがあるという話があったが、置く場所はどこでも良いと思う。とにかく利用者がそこに来て、簡単に資料を検索できて、それを手に入れたり読んだりすることができれば良いのですから、いつも職員の方が見ていられるように、事務室の横に検索用パソコンを置けば良いのではないか。それから、消費生活センターには、そんなに一般書を置く必要はないと思う。今後は、行政の色々な記録・データ・これからの方針といったものを細かく検討して考えていくというのが消費者の役割になるかも知れない。金町に中央図書館もできるので、なるべく絞り込んでコンパクトな資料室を作れば、スペースの有効活用にもなり、相談室を移すこともできるのではないか」

「縦割りというのは、行政組織としては最大の難物である。例えば、パソコン端末を置いて、アクセスしやすいように消費生活関係のアドレスを明示しておくとなると、消費生活センターだけに限定する必要はない。区の図書館等、既存のパソコンがあればそれを使っても良いし、なければそこに設置して、どこからでもアクセスできるようにするということも考えられる。今まで消費者行政は、規制行政と支援行政という二元的行政であった。ところが、区には規制権限がないので、支援行政が中心になり、市民参加型の消費者行政の展開である。高齢者支援の仕組みというのは、協働行政しかあり得ないと考える。行政職員が全部やるのは無理であり、高齢者同士で助け合う。協働行政と言うと難しいが、言い換えれば仕組み作りであり、行政は、アイデアを出して仕組みを作る。非常に能力を要する問題であるが、そこまで行ければと思う」

「区民への情報の伝え方と、消費生活センターをもっと使いやすくしていくことが重要だと思う。去年、消費生活センターが金町の中央図書館に来ると良い、という話が出たが、却下された。先ほど看板の話があったが、そういう予算を取れるならば、今後あの図書館の中に、誰かがいてアドバイスできるようなコーナーを設けるといった検討をしていくことも可能か。そういうところを少し膨らませていければと思う」

「20年前には消費者問題に関係する本がほとんどなかったが、今はあり過ぎるので、逆に選択しなくてはいけない。私も協力するが、最低限必要なものは何なのか、ある程度絞り込まなくてはいけない。センターで設置するだけでなく、図書館等に「少なくともこれだけは備え置いてくれ」ということもあり得る。ところが、今は書店に消費者問題のコーナーがあり、似たような本が沢山出て

いる。その一方で、国の動きが早く、最新情報はもう紙媒体では得られない。それを踏まえて、この審議会が、区民にとって最低限必要な書籍や情報は何なのかという一種のモデルを作って、図書館等に働きかけていくこともあり得るのではないか」

「子供の教育について考えてきたが、やはり『一家に一人の理解者を』というのが知識を底上げするのに大きな力になると思う。例えば、一時的に講師を学校に派遣するのも大事だが、毎日生徒と接する先生方にも消費生活の知識を持ってもらえれば、もっと浸透すると思う。私は7~8年前に葛飾区の小学校で、パソコン指導員として半年間授業をした。パソコンは、これからの日常生活に必要なもので、家にパソコンがなくても子供が使えるようになれば家族全員が使えるようになるのではないかという思いから申し込んだ。週に1時間、パソコンの時間として担任の先生も参加して授業をし、空いている時間は先生方がパソコンルームへ来て学ぶ。つまり、最終的には先生がそこでパソコンを覚えて、指導員がいなくなった後も、子供たちにパソコンを教えられるようになることを目的にしていたが、先生方は忙しくて時間が取れず、何となく思うように進まなかった印象である。例えば、国民生活センターで教員を対象にした消費者教育講座というものを無料で行っているので、比較的時間があがる夏休みや春休みに、先生方に出てもらい、なるべく知識を持ってもらいたい。また、学校で色々な講義をする場合、ゼロから資料を作るのは大変である。東京都のホームページに、『小中学生向け金融経済教育教材を開発』『3区1市でモデル事業スタート』と出ている。『モデル事業実施区市町村及び学校数は、22年度以降拡充予定』と書いてあるので、当然もっと広めようということだ。なおかつ『教材は都が必要部数を無償で提供、各校が様々な形で活用』となっている。色々なテキストがある中でも、このように都で開発した教材は、内容も絞られていると思いますし、モデル事業実施区に選ばれたとしても、教材だけを譲ってもらい、知識のある方が先生を教え、先生が子供に教えるということが可能だと思う。その他にも、学校に無料で講師派遣をするような支援事業をしているところもあり、条件や手順が細かいものも多いので、そのような情報を前もって沢山入れておけば、どこかを利用できるのでは。お金をかけないやり方も色々あると思う」

「平成に入って小、中、高で消費者教育をやっているが、あまり効果がないように思われる。財団法人消費者教育支援センターでも、現在の消費者教育は十分でないという認識は持っている。理由は2つ。まず、消費者問題という科目があるわけではないということ。関連のある科目で教えなければならない。具体的には、社会科と家庭科。教科書を見ればわかるように、一通りのことは書いてあるが、問題は、1年間に1時間使えるかどうかという、決定的な授業時間

の短さである。もう1つは、先生が消費者問題を理解しているかという問題である。小中学校は区の教育委員会であり、今後どうやって連携していくかである。小金井市が、ついに一点突破した。小金井市の審議会も私が責任者で、以前より中学でやるように言っていたが、なかなかやらないので、去年は大学と小金井市が協働して、大学で『中学生のための消費者スクール』という講座を開いた。夏休みということもあり10人しか集まらなかったの、中学の先生に「どの時期にやれば中学生が集まるか知恵を貸してくれませんか」と相談したところ、「大学に來いと言っても来るわけがない」と言われた。すると、ある中学校の管理職の方が理解を示し、「家庭科の授業を貸す」ということになり、今年7月、家庭科中学3年生2クラス分100人に、私と同僚である村千鶴子先生と、50分ずつ同じ話を2回実施。家庭科の正規の授業に契約の話をしてくれということで、私が総論的な話、なぜルールが必要かという話をして、村先生が具体的な携帯電話の話、中学生の被害事例を話しをした。私の経験では、高齢者よりも中学生の方がずっと吸収力がある。葛飾区もぜひそういう先行事例を踏まえて、教育委員会に呼びかけてほしい。小中学校での消費者教育を、どう実行していくか。先生に理解を求めるとするのは大事ですが、関心のない人間に関心を持たせるのは難しい。しかし、私たちがゲストで行くなら、理解さえ示してもらえれば、すぐできる。行政も学校も、先行事例があれば動くという傾向があるから、ぜひ小金井の事例を頭に入れてもらい、葛飾区でもそういう試みをしてほしい。今、学校の先生は忙しくて、なかなか研修もできない。ゲストを活用するような仕組みを作ることが必要と感じる」

「消費生活連続講座には、多いに賛成。続けてもらいたい。私は消費生活センターの事務所へよく行くが、相談しにくいと感じている。私なら行きたくない。何年か前から、場所がないのかなと、1人で思っていた。消費者センターの位置や、事業の内容については、所長さんや相談員さんと一緒にFMで放送した。多くの方がFMを聞いている。「こういうことがあるから気をつけて」ではなく、現状の話をしてほしいという聴取者の声が多いので、それを強く望む」

「地域のFMは宝物。現在でもそれなりに効果はあると思うが、FMの積極的な活用を考えていった方が良いと思う」

「私たちの条例制定の基本は、安全で安心できる消費生活の実現を目指すということ。他区からも条例のことを褒められるが、それをどこまで実現できるかと聞かれるので、できるだけ実行に移していると答えている。展示室がもったいないという面も確かにあるが、リサイクルコーナーとして使っているので、狭いときもある。この頃は、所長さんが工夫し、机や資料を出して、見やすく、使いやすいようになってきていると思う。団体やモニターさんが作ったパネルも展示して、皆さんに消費者の意識を広めるように運動をしている。今、消費

者運動はどちらかというと下火になっていて、なかなか活発に動けません。会場のことで私がいつも思っているのは、学校を1つ潰して、ウェルビアという福祉センターを作ったのだから、ウィメンズパルに福祉部門を置く必要はないということ。ここの2階に消費生活の相談室を置けば良い。そういう運動をしていかななくてはいけないと思う」

「少子高齢化が進み、小中学校で生徒がいなくなるといったような問題が生じている。葛飾区の場合はどうか。小中学校の校舎の活用というのは問題になっていて、高校と福祉の施設を1つの建物に建て直して、両方が使っているところもある。葛飾区では、そういう空きスペースが増えているのか」

「葛飾区の人口は増えつつある。高齢化も進んでいるが、子供の数は横這いということで、都心区のように著しく減少していくというような状況にはない。10年ほど前に6校ほど、荒川沿いの小学校を中心に統廃合を実施している。それぞれの学校の跡地活用については、教育委員会以外の部署も含め、区全体で調整しながら有効活用している」

「千代田や中央区といった都心部では、区民だけでは1クラス編成できず、越境を認めざるを得ないということもある。」江戸川区も都営新宿線が入ってきて、人口がどんどん増え、少子高齢化とは思えないほど、街に子供があふれている。ところで、葛飾区の銭湯、公衆浴場の廃業は進んでいるのか」

「公衆浴場の廃業は、葛飾区でも進んでいるが、他区に比べて、その程度は鈍い」「需要があるのか」

「大田区、足立区に次いで浴場数は3番目に多い。前は江戸川区の方が多かったが、今年、江戸川区の方が少なくなった。全体として、浴場は減少傾向にあるが、まだ葛飾区では一定数が確保されている」

「私は10年ほど東京都の公衆浴場対策協議会の責任者をやっていて、東京の銭湯の実情をよく聞いているが、廃業が進んでいるとはいえ、地域格差が相当ある。葛飾、江戸川あたりというのは結構多い。公衆浴場は、ある意味では地域社会のいちばん集まりやすい場所にある。私有地ですから勝手には使えないが、廃業した銭湯の空き地を、区が買い上げて、地域コミュニティーを作るときの中核にすることも考えられる。銭湯というのは、昔ながらの地域の一等地だから」

「潰してはいけないと思う。そこで皆さん集まって、世間話をしながら情報交流していますので、できるだけ潰さずに利用していこうと、私たちは言っている」

「区民とともに作る行政ということ言えば、『わくわくチャレンジ広場』というものを全小中学校で実施している。学校が終わる4時以降、学童保育とは別に教室を活用して行っている。地域が子供たちを育てていくということ。これから30～40年代の学校が改築、更新期を迎え、学校は防災拠点でもあるし、こういっ

たものも併せて、地域との連携を図っていこうという動きもある」

「学校の先生には時間がないから、消費者教育について提案をしても、なかなか目を向けない。ですから、わくチャレの時間に、家庭で教えられないことを、地域のおじさん・おばさんが経験を生かして子供たちに指導しているということで、役に立っていると思う」

「中間答申に書いてある『安全・安心に暮らせる地域社会の構築』という部分を、今後どう膨らませていくかということだが、その地域住民のコミュニティーのコア作りが必要である。昭和30年代あたりは、まさに銭湯と学校のグラウンドが、次世代の教育の場であった。地域の年配者から生き方の知恵を身に付ける。我々が小さい頃は空き地が沢山あって野球もできたが、今はない。小学校も放課後は開放したが、今は管理上の問題もあって利用しづらい。今の子供はパソコンやゲームばかりで、遊ぶ場所がない」

「遊び方も知らず、友達との付き合い方も知らない。学年の上下なく一緒に遊べるところは少ない。わくチャレは、そういう教育にもなっている」

「そういう仕組みがなくなってしまっている。銭湯での、先世代から次世代への生活教育。それから昔はガキ大将がいて、子供が集団で遊んでいた。チームとは何か、子供なりにルールを学んでいく。そこで身に付けた知恵は、大人になって役立つ。今は、そういう場がない。それを作っていくのが行政の仕事だと思う。我々が子供の頃は、6~7時になっても先生方が教員室にいたので、子供たちは安心して遊んでいられた。今の先生は、授業が終わると帰ってしまうと聞いている。もちろん先生に夜までいるというのは無理があるので、先生以外の人がその空間を使って、地域のために活用することを考えれば良いと思う」

「消費者被害は、業者と消費者の知識の格差や情報量の違いが原因で起こるということで、この審議会でも、いかに情報を提供していくかが議論されてきたが、情報を欲し、自分で取ろうとする方々の問題と、その必要性を感じていないところにどうやって届けていくかという問題と2つある。後者については、FM放送、民生委員による情報提供、町内会の回覧といったツールが考えられるが、これからは、情報というのは自分で取りに行く時代だということをよく認識してもらい、必要に応じてそこにアクセスしていくことが必要だと思う。ところが、どこにアクセスしたらいいのか、的確な情報へ到達するということが、特に高齢者には難しい。展示室にパソコンを置いてそれが可能になるのかという疑問。パソコンを触れない人も沢山いるのではないかと。来週、私のセミナーの中で、「有料老人ホームを選択しましょう」という話をする。有料老人ホームというのは玉石混交で、きちんとしたところもある代わりに、報道されているような非常に杜撰な経営をしていたり、入所者に対してまずい対応をしていたりするところもある。これに対して、行政を主体とした情報提供の仕組みが結構ある。公表シ

ステムというものがあって、ウェブ上に同じフォーマットで情報が提供されている。問題は、自分の身になったときに、その情報にアクセスすることが可能かということ。日常的に欲しいと思った情報を、消費生活センターや他の部署が提供していく必要がある。例えば、地域包括支援センターやケアマネージャーは、そういった情報を提供する1つの役割を担っているとも言えるが、忙しくて、そんなに沢山の情報を並べることはできないと思う。となると、消費者が沢山の情報から選択する必要性を感じて、自分で情報を取りたいと思ったときに、その手助けをする仕組みが非常に重要になる。例えば、パソコンのところに指導員を置く、もしくは、FAX や郵送で必要な情報を届けるといった仕組みを作る。行政で人員を配置するのは難しいと思うので、例えば、ボランティアや地域の方にご協力いただく形にする。まず自分で情報にアクセスするものだということに誘導しつつ、その情報を取る確実な仕組みを、考えていかななくてはいけないと思う」

「これは大きな課題。関心のない人にも情報を伝えるためにはどうするか。かみくだいて易しく情報を加工して提供するということが従来から言われているが、私の経験からすると、これはほとんど失敗する。では、どうしたらいいか。20年前、横浜市の女性センター所長に聞いたことだが、いくら行政がかみくだいても伝わらないので、受け手が情報発信するという発想に切り替えなくては駄目だということ。行政は、データ、素材だけ提供する。受け手である消費者が、そういうデータ等を使って加工して、自分の欲しい情報を伝えるという仕組みである。消費者が消費者に伝えるということ、これは広い意味での消費者運動である。国や自治体のパンフレットは、悪く言えば発信している側の自己満足に過ぎない。例えば、東京都は非常にお金をかけていて、すごい量の情報を発信しているのに、ほとんど受け手に届いていない。今、有料老人ホームの話があったが、入居者がいつ要介護状態になるか読めない中で、入居料を決めている。民間によるリーズナブルな終身介護というのは難しい。そういう商品の情報提供をどうするかというのは実に難しい」

「一般区民からすると、老人ホームにはどういう種類があるのか、というのが知りたい、必要な情報である。それと、費用の点もはっきりしていないと、誤解を招く」

「情報提供をするときに「こちらの方が良い」ということは言えない。不確定要素が多すぎる。有料老人ホームは入居者が少ない。ある日突然、全員が要介護状態になる可能性もある。そこまで見込めるか。保険とは母数が違う。有料老人ホームは50~100人くらいで、どういう人たちが入っているかはわからない。これは非常にリスクであり、商品そのものにどんなリスクがあるかを掌握した上で情報提供しないと、ミスリードしてしまう可能性がある」

「何千万円というお金を預けるのに「あそこは良い会社だ」という噂に頼るので

は、消費者として非常に無防備。大金を預かって何の保証もなく、倒産したら終わりなのですから、その部分を行政で、あるいは我々で適正に対処することが必要である」

「先ほどの公表システムというのは、良いとか悪いとかの主観的な評価ではなく、例えば、要介護になったときにどのような介護費用が発生するか、そういう項目が並べられている。基本的には、要介護状態になると介護保険制度がありますので、その中で、どのようにサービス提供をするか。例えば、有料老人ホームの中で、介護保険の指定を受けて、運営会社が提供する場合。それから、外部から在宅のサービスを導入する場合。色々なやり方がある。より良い介護を受けるためには、それなりの実費をいただくということを情報の中に入れて、それをきちんと消費者に選択してもらおうという形になっている。事業者がリスクを負うような形ではない。問題は、その通りやってくれるのかということ。そういった細かいデータをきちんと読み込んで消費者が判断できるようなものが、ある程度は整備されつつある。倒産リスクや仕様変更リスクもあるが、少なくとも、約束事は何かということは公表されているし、まだ全部ではありませんが、第三者評価制度というものがあって、客観的な個別の項目に対する評価も出ているから、そういうものを、消費者側が判断材料として入手し、検討する時代である。だからこそ情報が非常に重要なので、アクセスしやすい体制を作らなくてはいけない」

「最終答申に向けて、中間答申のどこを膨らませていくか。まだ中間答申では十分に煮詰まっていない部分というと、成年後見の支援ということを、どのように具体的な施策に結び付けていくかということ。情報提供の部分は、すでに矢頭委員のセミナー等でその気になればできるが、問題は経済的負担支援です。お金がなくて利用できない方をどうするか。当然これは区全体の話で、消費者行政予算だけで対応できる話ではないので、このあたりを中心にこれから詰めていく必要がある。それから何よりも、最後に書かれた『安全・安心に暮らせる地域社会の構築』ですが、他の部署でもそういう動きがあるようだし、高齢消費者被害の予防には、やはり地域ぐるみの対応を構築する必要があり、事業者と一緒にやらないと無理だと思う。高齢消費者が本当に必要としているモノやサービスを地域の事業者が提供していく仕組みを作るなら、やはりパートナーシップ、協働である。区が全部やるのは無理。今、特に地方の高齢者が『買い物難民』と化していると言われている。近所のコンビニエンスストアがなくなり、足腰が弱っているのに、日常の買い物のために相当遠いところへ行かなければいけない。葛飾区でも、一人暮らしの高齢者が増えており、そういう人たちで、日常の買い物にも不自由している人がいるはずである。高齢者が高齢者を支援する、つまり、まだ元気な高齢者が買い物を手伝う等、消費者自身が昔の御用聞きみたいなことをする仕組みを作れないか。実は、生協という組織はそういうものであり、私も、高齢者生協

を作れという言い方をしていた時期があるが、生協の中に、組合員同士が助け合う仕組みを作っても良いと思う」

「私も、生協の宅配システムを実際に何年か使っていて、非常に便利で内容が良いとは思いますが、結局は商売である。生協がスーパーマーケット化してしまっていると思うが、あの宅配組織をもっと、会長が言われたような形の、踏み込んだものにしても良いかも知れない」

「近頃は商店街でも宅配するところが増えた。私たちは婦人会というものがあるので、誰かが買い物に行くとき「今日何か買うものある？」と声をかけてくれるような地域ぐるみの運動をしている。それぞれの地域が昔のように、そういうことをしっかりやれば問題ないが、今はそれができない。そのコミュニケーションをどうするかということも問題だと思う」

「地域の事業者とは別の話で、地域における生協活動の位置づけという問題がある。生協というのは本来、助け合いのシステム。高齢者の需要を先取りする形で、生協がしかるべき選択をしておいて提供するということはあり得る。例えば、住宅リフォームも需要がある。生協という専門家の目で優良な業者をある程度絞って、生協を通じて頼める仕組みを作るのも良い。消費者に情報を提供して、選択眼を養えといっても、素人には選べません。選択眼を持っている人が、ある程度セレクションして提供する仕組みを作っていくことが必要である。葛飾区民の生協組織加入率の実態について、データがあるか。実感としてはどうか。加入率は高いのか」

「あまり高くはない。ここは庶民的区域なので、生協でなくても、地域で買うことができている。生協は、あまり安くない」

「昔、生協がある程度安く提供できていたのは、班組織があったからである。各地域に数人の班を作って、班に1ヵ所届ければ、メンバーが配ってくれるわけですから、コスト削減ということで、外国からも注目されていた。ところが、皆さん働きに行くようになって、都心部では班組織が機能しなくなってしまった。そこで考えられたのが、コストのかかる宅配である。普通の業者と同じことをやっているのだから、そんなに安くはならない。地方へ行くと職場班ということで、昔ながらの班が機能しているところもあるが」

「リフォームでも、生協だから良いと思って頼んでしまったら、余計な勧誘までされてしまうこともあるし、やはり一概に信用することはできない。今はもう普通の事業者と変わらないのではないか」

「量販店ではネットで宅配を利用する人たちがいるようです。店員がカゴを持って、そのための品物を選んでいる。最近、これが買い物の邪魔になるほど多いので、どういう年代が多いのか聞いてみたところ、若い人とのこと。高齢者はいないと言っていた。ネットで申し込むということなので、お勤めする人が頼んでい

るのだらうと思う」

「よく地方に行くとシャッター街がある。今回、富山県に行ったら、確かに昔ながらの商店街が寂しくなっていた。地元の老舗で、シャッターは下りていないが、土曜の午後なのに人が歩いていないので、地元の人に聞いたら、通信販売があるとのこと。現在はインターネットを利用しない高齢者が多いかもしれませんが、今後は平気で使う人が増えてくるはずである。商店街との協力を考えるにあたって、地域における通信販売というのはあり得る。その富山県の商店街は、人がいないけれども結構成り立っているようである。昔ながらのお客さんがインターネットや電話で注文してきて、配達する。そういうものを全部含めて、安全・安心な地域社会ということである。高齢者が普段生活するときに何に困っているのか、どういう商品、サービスがあったら有難いと思っているのか。人生50年と人生80年では全く違うはず。人生50年時代には、おそらく高齢期には本格的なリフォームをしなかったと思う。人生あまり長くないから、もうしばらく我慢しよう。しかし、あと20~30年生きるとなれば、お金のある人はバリアフリーにすることを考える。そういう需要は昔では考えられなかったものである。他にも、例えば家庭電化製品の故障や、電球のつけかえ等、昔は各家庭で対応していたものが、現在ではかなり困難になっている。そういった需要を私たちが周りで見聞きして、どういうものがあるか各委員の方にも考えていただくのと同時に、区民にアンケートをとったらどうか」

「私は自治会長をやっていたが、毎年、生活アンケートをとっていた。500戸ほどの集合住宅だったが、戸建ての一軒家に住んでいる高齢者と、条件が基本的に違うところがあるが、総合的な高齢者の実態調査というのは絶対に必要だと思う。自治会活動とは別に『かざぐるま』という組織がある。役員が中心メンバーとなり、高齢居住者の電球の交換や、水道の簡単な修理など、電話をすれば1回200円で来てくれるグループを作った。結構これは需要があって、年間100回近く利用がある。それも継続してやらないとすぐ下火になってしまったり、高齢者は自分の家に入られるのを嫌がるということもあったりするので、具体化するの難しいと思うが、高齢者が何を望んでいるのかという的確な調査がないと動けない」

「今言われた自治会内団体のようなグループが、いくつか区内で活動している可能性もあるか」

「いくらでもある。ただ公にそういうものがどれだけあるかはわからないが、町内会そのもので解決していることもある」

「もし各グループでそういった調査をしているとすれば、活用したい」

「福祉管理課で一人暮らし高齢者を対象とした調査をやっている。中間答申の3ページにも載せてあるが、3年に1回ということで、20年度にも実施している」

- 「それを集約するような形で次回までに出してもらいたい。アンケート調査というのは、簡単そうに見えて、手間がかかるし、どういう質問票を作るかによって結論が変わってきてしまう。素人が作ると結論を誘導するような質問しかできないので、やはりプロが作る必要がある。お金もかかるし、どうしたらよいか。少なくとも高齢者の消費生活における現代的な需要を、私も含めて皆さんで、どういうものがあり得るか、自分あるいは周りに聞いて、発掘してほしい。そういうことを最終答申に盛り込めれば、かなり目玉になると思う。安全・安心の地域社会作りということでは、他部署でも動きがあるということだったが、区行政の中で、バラバラに動いても意味がない。これはもう消費者問題に限らず、区全体の問題。消費者問題に絞れば、結局は買い物の問題。このあたりをまとめていけば、消費者行政としても何か具体的な提案ができると思う。まず、すでに調査等があるなら出してもらいたい。他部署で動きがあるなら知らせてほしい。その中で、消費者行政がどうするかという話。そして、全員に、高齢者の消費生活にとって何が足りないのか、何があればいいかを考えてほしい。自治会等である程度の調査があるなら、そういうものを活用するのも効率的だと思う」
- 「区でも先ほど言ったような調査をやっているので、そういったものを事前に配付し、次の会議を開いても良いのではないかと思う」

(2) 今後のスケジュール

- 「予定としては、次回は何月になるか」
- 「11月は区長選があり、その後に議会も始まるので、できれば12月の中旬の14～18日のいずれかということで考えているが」
- 「17日であれば午前中は空いている」
- 「他の方は大丈夫ですか。よろしければ、17日の10時からとします」
- ＜異議なし＞
- 「最終答申までに、あと何回開催できるか」
- 「12月の後、色々とした話をまとめるために、年度内にもう1回開催したいと考えている」
- 「では12月17日までに、事務局と委員の皆さんには宿題を考えてもらいたい。安全・安心の地域社会という部分で、消費者行政として何をするのかを詰めなくてはいけない。それから、成年後見制度の各論部分ですね。そのあたりを中心に、色々次回アイデア等出してほしい。今回の中間答申のとりまとめと同じように、皆さんの意見を聞いた上で、私が叩き台をリライトし、それを各委員に見てもらおう。最後2～3月に、もう1回審議会を開いて、年度末までに最終答申をまとめるというスケジュールでよろしいか」
- ＜異議なし＞

(3) その他

「事務局からの情報提供。机上に名簿を置いたが、矢頭委員が6月から、リーガルサポートの東京支部長から本部の専務理事になられたことをご報告します。それから、昨年度の実績を載せた事業概要『葛飾の消費生活』についても、ご活用ください。また、中間答申の概要版ということで、7月24日に開催した区の総務委員会で報告をしたものを、参考までに配付しました。

最後に、第37回の消費生活展を10月10・11日に開催するので、お時間があればお越しください」

3 閉 会