

平成 24 年度第 2 次第 7 回葛飾区消費生活対策審議会議事録（概要）

日 時：平成 24 年 5 月 15 日（火）午前 10 時 00 分～正午

場 所：ウィメンズパル 3 階 消費者学習室

出席者：黒崎委員、小林委員、島田委員、鈴木委員、林委員、原田委員、矢頭委員、谷茂岡委員（五十音順）

1 開 会

→ただ今から、第 2 次第 7 回目の葛飾区消費生活対策審議会を開催いたします。

2 議 題

(1) 消費者教育の充実について

→最初に、配布されている資料について、事務局ご説明願います。

→わかりました。資料の説明をいたします。はじめに、新基本計画の説明をいたします。

新基本計画の説明においては、前回、1 月 17 日の審議会でお伝えしたと思いますが、再度説明をいたします。

昨今の社会状況の変化を踏まえて、平成 25 年度から新しい基本計画を策定することを目指して、区民から様々なご意見をいただいております。

消費生活センターに関しては、政策 10「災生活安全」の施策 05「正しい知識により賢い消費者の目を身につけ、安心して生活できるようにします。」に「消費者対策推進事業」で計画しております。

現在の基本計画においては「消費者の自立支援」と「消費者被害の救済」の 2 本が計画事業として位置づけられていますが、新基本計画では「消費者の自立支援」と「消費者被害の救済」を一本化し「消費者対策推進事業」にいたしました。

「施策を取り巻く現状と課題」を説明いたします。全国的に高齢者を狙った悪質商法による被害やトラブルが後を絶たない状況であります。

そうしたなか、消費生活センターとしては、契約のトラブルの相談や消費者講座等の開催、消費生活情報の提供などの事業を実施しております。

消費生活相談件数におきましては、平成 16 年度までは増加し、5,835 件と平成 13 年度に比べ 2.2 倍に増加しました。その後は減少傾向に転じ、平成 22 年度では 2,917 件となっております。しかし、個々の案件をみると、悪質かつ巧妙化した手口による被害が多く、平成 22 年度では、契約金額が

5 千万円を超えるものが 11 件に上がっています。

高齢化の進行に伴い、悪質商法による被害が拡大することが懸念されます。今後も引き続き「賢い消費者」の育成に向けて様々な支援を行い、消費者被害が発生した場合には、速やかに救済措置を講じることが求められています。「施策の方向」について説明します。消費者問題に取り組んでいる団体を支援するとともに、「賢い消費者」の育成に向け、消費者講座等の学習機会の確保や、広報かつしかやパンフレット等を活用した区民に役立つ消費者情報の提供を実施いたします。

→新基本計画は確定したのですか？

→確定ではありません。現在、区民からの様々な意見を聞いているところです。

→パブリックコメントや関係部署の意見も聞いているのですか？

→パブリックコメントや関係部署の意見も聞いております。また、区長はじめ関係部署の部長等が出席して 3 回ほど、区民の意見を聞く懇談会を開催しました。

→この審議会での意見を具申した場合、新基本計画に取り組んでもらえるのか？

→葛飾区の消費者団体の皆様や谷茂岡会長からのご意見を聞き、消費者事業の箇所をまとめました。

→どの事業が一本化になって「消費者対策推進事業」になったのですか？

→「消費者の自立支援」と「消費者被害の救済」が一本化になり、「消費者対策推進事業」になりました。

→この審議会で、高齢者社会の被害防止対策についての審議を、かなり時間を掛けてきました。あまりにも大きな課題のため、消費生活センターでの対応でなく、区全体として取り組んでいくべきであります。今後は、消費者教育に的を絞り審議していきます。

新基本計画の施策 05「正しい知識により賢い消費者の目を身につけ、安心して生活できるようにします。」の「施策を取り巻く現状と課題」の文章で、

高齢化の進行に伴い、悪質商法による被害が拡大することが懸念されています。区としても区民が被害にあわないよう、今後も引き続き「賢い消費者」の育成に向けて様々な支援を行い、消費者被害が発生した場合には、速やかに救済措置を講じることが求められています。と記載されていますが、「賢い消費者」は現在あまり使われていない。また「被害救済」だけでなく、今後は「自立した消費者」の育成に取り組んでいかなければならないでしょう。行政の役割は「被害拡大防止」であります。新基本計画の作成に間に合うのなら、いまの箇所を訂正して、皆さんの意見をまとめて具申しても良いのかなと、個人的に思います。

→島田会長が述べたことは、詳細に中間報告書に記載されております。

→島田会長が、今後は「自立した消費者」との言葉を使うべきと述べていました。新基本計画の「消費者対策推進事業」で事業内容を説明している文章では「区民が自立した消費者として行動できるよう」と記載しております。

→新基本計画の作成にあたり、区民や各関係部署の委員会で、様々な意見を聞いて取りまとめているので、具申という形では無く、審議会の意見として主管課に伝えます。今後も様々な意見を聞いていく予定ですので、それぞれの意見を吟味して作成していきたいと思えます。

→体系図で、消費者対策推進事業が防災・生活安全に含まれているのに、違和感があります、教育や生涯教育分野ではないのでしょうか？

→平成2年に葛飾区基本構想を策定しました。策定に基づいて20年以上計画を作ってきました。その分野については長年分野の変更はしておりません。今回の計画も、第2分野の「町づくりと産業」に、消費者対策推進事業を入れております。

→わかりました。

→「自立した消費者」は「消費者市民社会」なのですか？

また、基本計画は何年計画ですか？

→「自立した消費者」と「消費者市民社会」は同じ意味であります。

→基本計画は10年計画で、3年ごとに見直しをします。

→「消費者教育の充実について」と「区制施行80周年・消費生活展40周年記念事業」の説明をお願いします。

→「消費者対策推進事業」のなかでも、消費者教育として3つを、重点的な事業の取組みを考えています。

① 消費生活モニター事業の見直しについてです。

消費生活モニター事業の見直しでは、消費者問題を区民に伝えていけるアドバイザー的な区民を養成していける事業への移行と考えております。ただ、モニター事業は40年間も続いているので、事業内容・詳細については、慎重に進めていければと考えております。

名称変更については、前々から見直しが考えられておりましたので、事務局としては、新基本計画の実施に向けて、平成25年度移行、名称変更をできればと思っております。

② 高齢者の消費者教育についてです。

現在も高齢者の被害が多い状況であります。

高齢者の消費者被害対策として、福祉部局・地域包括支援センター・民生委員・社会福祉協議会との連携が必要と考えております。

センターの事業内容と高齢者に関する最近の相談事例をどのように伝えていくかが課題です。また、答申においては出前講座を積極的に進める内容がありますので、今後、各関係部署と連携を図りながら、出前講座の内容も含め、どこへ出向けば効果的なのか、検討していきたいと思っております。

③ 早期の消費者教育についてです。

小、中学生がパソコンや携帯電話による被害が多い状況であります。

小、中学生が、消費者問題を自覚し、健全な消費者意識を身につけられるかが課題であるため、教育委員会及び小・中学校や福祉部門と連携して学べる機会を調整していきたいと考えております。

以前、当審議会でもお話しをしましたが、平成21年度に基金を活用して小、中学生向けの教材を、各学校に配布いたしました。

つづいて、「区制施行80周年・消費生活展40周年記念事業」の概要について説明いたします。

今年度においては、区制施行80周年に併せて消費生活展も40周年を迎え、「区制施行80周年・消費生活展40周年記念事業」を10月13・14日に開催いたします。この記念事業は、消費者の啓発活動や消費者教育の充実を

図ることを目的としております。

「区政施行 80 周年・消費生活展 40 周年記念事業」では、様々な事業を展開します。

一つ目は、特別記念講演会及びシンポジウムを、9月29日（土）に開催します。講師は田中優氏で、テーマは『環境と暮らしの中のエネルギー』であります。

続きまして、消費生活センターキャラクターの選定・名称募集であります。消費生活センターの認知度を高めるために、区民の皆様に親しんでいただけるようなキャラクターを制作いたします。

名称においては、区民から公募をして、特別記念講演会（9月29日）において名称を発表する予定です。

次に、啓発用グッズの作成であります。

小学校3～4年生向けの消費者教育用体験型ボードゲームを150組制作いたします。早期の消費者教育を図っていくために、早い段階から消費者問題を自覚し、健全な消費者意識を身につけてもらうために、楽しみながら体験してもらい、学べるようなボードゲームを制作いたします。

制作するにあたり、プロポーザル方式で業者を選定し制作委託いたします。制作後、消費生活展当日に展示し、展示後、区内小学校・わくわくチャレンジ広場・児童館へ配布いたします。

また、啓発用マグネットを5,000枚制作し、消費者被害の啓発・消費者教育用に区民に配布いたします。

→ご質問がありますでしょうか？

→早期の消費者教育ですが、教育委員会及学校や福祉部門と連携していくとのことですが、福祉部門とはどのような連携をしていくのですか？

→児童館は福祉部門であります。今後、消費者教育用体験型ボードゲームの制作ができれば、全児童館に配布し、早期の消費者教育につながることを期待しております。また、出前講座も検討していきたいと思っております。

→啓発用マグネットを制作するとのことですが、5,000枚の根拠を教えてください。

→現段階では、消費生活展で配布していきたいと考えております。5,000枚の数字の根拠は、過去の来場者数を参考にして、少し多めに制作します。

→啓発用マグネットの内容は決まっているのですか？

→消費生活展 40 周年記念事業の一環として、啓発用マグネットを制作するので、実行委員会で内容を検討していきます。

→わかりました。

→補足いたします。22 年度に、国の活性化交付金で「訪問販売お断り」「電話勧誘で困ったとき」の啓発用シールを制作しました。民生委員、学校、区議会に配布したところ大変好評でした。今回の啓発用マグネットも国の活性化交付金を活用して制作していきます。

→活性化交付金を活用して、啓発用マグネットを制作するのなら、5,000 枚以上制作して、生活展の終了後も消費生活センターで配布したほうが良いのでは？

→消費生活展の実行委員会で啓発用マグネットの内容と枚数については検討していきます。

→消費生活展で啓発用マグネットを配布するとのことですが、消費生活展に来場する方は意識が高いため、消費生活展に来場できない高齢者の方に配布できる仕組みはないのでしょうか？

→配布方法についても、実行委員会で図っていきます。

→私は消費生活展で、いろいろな物を貰えるので、マグネットを貰っても嬉しいとは思わないです。

→啓発用シールは、区の施設以外にも、民生委員などに配布して高齢者の方に配布しましたので、マグネットについても配布方法を検討していきます。

→教育用体験型ボードゲームを専門業者に依頼して制作するとのことですが、地域の小中学校で消費者教育に関心のある教員からアドバイスを貰いながら制作していくことが大事であります。

→消費者教育用体験型ボードゲームを制作するにあたり、プロポーザル方式で業者を選定します。選定の方法は選定委員会を立ち上げ、委員は教育委

員会の指導室長、地域教育課長、子育て支援部育成課長、環境課長などの構成で業者を選定いたします。

→今後、学校現場で消費者教育を進めるにあたり、ボードゲームを学校に配布することで教員との人脈づくりに繋がると思います。

→小金井市と東京経済大学が連携して、中学校3校に私と村先生が出向き、消費者授業を実施して4年目になります。
小金井市の場合は成功した例でありますので、今後、葛飾区では教育委員会との連携が課題になります。

→つづいて、消費生活モニター事業については、昔から見直しが検討されておりました。各自治体もモニターについては問題定義になっております。1969年に法律上、消費者行政の中にモニター事業が入っていたため、全国でモニター事業が一斉に始まりました。モニターの役割は、消費者の意向を行政に反映させることでした。

しかし、時代が変化するとともに、ホームページなどで消費者の意見が求められるので、従来型のモニターが機能しなくなり問題になってきました。国を始め一方的にモニター事業を廃止にしてきたが、発展的解消していくべきと考えます。つまりモニター事業を廃止ではなく、葛飾区消費者行政サポーターに位置付けるべきであります。

消費者行政サポーターの内容は、連続講座8回出席したら、消費者行政サポーターに登録するシステムが望ましいが、他の自治体では、あまり機能していないらしい。連続講座を8回出席しただけでサポーターの役割を機能できるのかが課題らしい。

この審議会で、消費生活モニター事業の見直しと、連続講座の受講者をどのようにしていくかを、今後議論していきたいと思えます。

次に高齢者の消費者教育についてですが、高齢者に教育することは限界であり、高齢者自身が被害に遭っていると思っていないのが現状であります。そのために、高齢者の被害防止の地域社会を作るべきであります。

つまり、高齢者の周囲にいる理解者の方に、消費者教育を学んでいただき、高齢者の被害予防と被害拡大の防止をしていかなければなりません。

→ところで、モニター事業はどのようにしていくのですか？

→昔は、モニター事業の終了後、消費者活動を続けたが、現在のモニターは終了後、そのままになってしまうので見直すべきであります。

→鈴木委員は、前回のモニター事業終了後に、モニター数人で新たに消費者団体を立ち上げました。

→前回のモニター事業終了後に、11人で消費者団体「TCの会」を立ち上げ2年目になりました。

港区のサポーター制度の資料を見ましたが、大変に参考になりました。

また、東京都のステップアップ講座は、終了後3年間は勉強会などを実施しているみたいですが3年後は消えてしまいます。せっかく資格を取得しても途切れてしまうのが現状であります。

→教育委員会の生涯学習ビジョンのなかで、区民大学を創りまして、区民が企画する講座の部会を設けております。また、ボランティア、サポーター育成のステップアップ講座を開催したところ、修士号、博士号を取得している方が大勢います。

今回の新基本計画にも記載されておりますが、団体、区民と区が協働で区政を創っていき、人材育成も図っていきたいと考えております。

→モニター卒業生が地域に出て、高齢者や障害者の自宅に行き情報提供や情報収集はしないのですか？

→市民活動支援センターで、区民大学卒業生がNPO活動や自主グループを創ったりはしております。また、区民活動を支援することはしておりますが、一か所で取りまとめることは難しい状況です。

→情報提供や情報収集して活動していくうえで、統括機能がある部署が必要だと思えますが。

→統括機能というスタンスではなく、区民が主体的に自立して活動していくための支援をしていくことをスタンスにおいております。それぞれの部門が連携して、区民と区が協働で活動していくことを、新基本計画の副題になっております。

→後見人の世界では、市民後見人が取り入れられ、必ず自治体等の監督支援などを受けなければならないです。

後見人は自ら判断して財産管理していかなければならないので、それなりの意識と知識がなければいけません。また、支援と監督体制に関しては、行政のバックアップが必用となります。

モニターに関しては、自ら判断して専門的な知見で判断して活動していくことは難しい感じがします。

情報提供、収集して統括する機能の組織が地域にあれば、区が理想している、イメージに繋がっていく感じがします。

→後見人制度の場合、社会福祉協議会が統括機能していると思いますが、消費生活センターとしては、福祉管理課と社会福祉協議会が連携して活動しております。

→消費者問題であれば、消費生活センターが統括機能を果たしていくことも考えられるのではないのでしょうか。

→統括機能を一か所にするのではなく、現状としては、福祉部や教育委員会などの各部署とネットワークを組んで活動しております。

→以前に聞いたことがあります、高齢者を活用して子どもにベーゴマやけん玉を教える事業があると聞きました。

→地域教育課の放課後わくわくチャレンジ広場で実施しております。

→わくわくチャレンジ広場の指導者の時給はいくらですか？

→各学校によって異なりますが、基本の時給は800円と聞いております。

→ボランティアでも、まったくの無償では長続きはしないので、わくわくチャレンジ広場は素晴らしい事業であると思います。

→最近のわくわくチャレンジ広場は、子どもの遊びの見守りだけでなく、勉強の補習授業や文化的イベントも取り入れてます。

→高齢者は心身機能が低下しているから被害に遭うのではなく、地域社会のなかで孤立しているから被害に遭い、特に男性の方が多い。なので、高齢者の生きがいを社会のなかで作らなければなりません。

聞いた話しであるが、高齢者がベーゴマやけん玉を教えた児童に、町で

会ったら「先生」と呼ばれて、高齢者が喜んだと聞きました。これが高齢者の被害防止に繋がると思いました。

死ぬまで人の役に立っていることが元気の源であり、活躍の場を考えていかなければなりません。

高齢者の活躍の場を考えるにしても、無償のボランティアでは出てきませんので、多少のお小遣いが貰えるくらいのボランティア活動で、町に引き出すことが、高齢者の被害防止に役立ちます。

つまり、消費者問題だけでは解決はできないので、区のあらゆる領域を総合的に取り組まなければ解決できません。

→今後、消費者教育については事務局と相談しながら模索していき、結論らしいものを審議会で図っていきたいと思います。

モニター事業の見直しについてですが、連続講座とどのようにリンクしていくか、連続講座履修者を消費者行政サポーターに位置付けられるかが課題であります。

また、サポーター制度で問題なのは男性であります。肩書で仕事をしてきたため、リタイアした時に肩書無しの生活に戻れないので、地域社会に溶け込みにくいです。ただ、今の社会は高齢社会なので、高齢者を活用していかねばならないため、皆さんの良い考え方があれば提案していただきたいと思います。

以上で、審議会を終了したいと思いますが、質問はありませんか。

→区の問い合わせ先を周知するために「はなしょうぶコールセンター」ステッカーを配布しておりますが、区でマグネットを作成するのは初めてです。

→マグネットを作成するにあたり、「困ったときは相談」の言葉は入れないようお願いします。高齢者が被害にあったときも、困ったと思っていないのです。

→たしかに、困ったと思っていないのが現状です。

→「あやしいと思った」などの言葉をいれてもらいたい。

→啓発用マグネットを作成するにあたり言葉と配布方法についても検討していきます。

(2) その他

→では、本日の審議会は終了したいと思います。次回はいつごろになりますか？

→本日の審議会は2年任期の最終となります。次回は7月下旬ごろ検討しております。また、次回の開催日から2年の任期となります。

→任期は理解できるが、区切りが分かりづらいので、第1次、第2次にして周知していただきたい。

→本日の審議会は2次の終了となりますので、次回は第3次審議会で通知を出したいと思います。

→了解しました。

3 閉 会

→本日はこれで終了とします。ありがとうございました。