

平成 28 年度 第 4 次第 5 回葛飾区消費生活対策審議会議事録（概要）

日 時：平成 28 年 8 月 25 日（木）午前 10 時から午前 11 時 45 分まで

場 所：洋室D（ウィメンズパル1階）

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

→みなさん、おはようございます。

定刻になりました。事務局より、開会に先立ちまして、平成 28 年 4 月 1 日付けの人事異動に伴う新しい事務局の紹介を行います。

（名簿は別添資料のとおり）

事務局の紹介は以上のとおりです。

それでは島田会長よろしく申し上げます。

→おはようございます。

ただ今から、第 4 次第 5 回葛飾区消費生活対策審議会を開会します。

本日は谷本委員が欠席ですが、会議の定足数を満たしていますので、会議は有効に成立しております。

本日は、第 4 次の審議会としては最後になりますので、会議終了後、2 年間参加された中でのご意見、ご感想をいただきたいと思います。よろしく願いいたします。

なお、本日は審議事項に入る前に傍聴希望の方が 1 名いらっしゃいますので、その可否について確認します。葛飾区消費生活条例第 27 条第 7 項において「審議会は公開とする。ただし、特別の理由があるときは、この限りではない」と定められています。

本日は、「特別の理由」はございませんので、公開とさせていただきますが、よろしいでしょうか。

→はい異議なし。

→それでは審議に入る前に、まず配布資料の確認について、事務局より願います。

（配布資料確認）

→ありがとうございました。

本日の審議事項は、(仮称)葛飾区消費生活対策アクションプログラムの策定についてでございます。これについて、事務局からご説明願います。

→恐れ入りますが、簡潔に要点のみの説明とさせていただき、そのあとご意見をいただければと考えております。お手元に配布しています(仮称)「葛飾区消費生活対策アクションプログラム」(案)(概要)をご覧ください。

先般、平成28年3月24日付けで本審議会から葛飾区長への意見具申をいただきましたが、葛飾区としては、これを尊重して早急に消費者教育施策の具体化を図る必要があると考えまして、(仮称)「葛飾区消費生活対策アクションプログラム」(案)を策定するに至りました。

本プログラム案における具体的施策の方向性ですが、頂戴しました意見具申に書かれています「葛飾区消費者教育体系シート」(ライフステージ別事業)に基づいて消費者教育事業を実施していくこととしています。具体的には、全世代を対象にしつつ、特に高齢者、若者を重点にすること、生活の管理と契約力の強化を図ること、消費者市民社会を構築すること、情報とメディアを活用することです。

今後の予定ですが、本年4月に施行されました改正消費者安全法に基づく様々な課題につきましては、次期の審議会においてご検討をさせていただきたいと考えております。また、葛飾区が取り組むべき消費生活対策につきましては、区民の安全安心を確保する立場から、区議会をはじめ関係機関、関係団体等の意見を踏まえて着実な実現を図ってまいります。

それでは、本文をご覧ください。

本文は8ページで構成されており、副題として全世代を対象とした消費者教育の推進という文言を付けています。1ページははじめにとし、恐れ入りますが資料をおめくりいただき、2ページから5ページまでは葛飾区の現状、6ページは今後の消費生活対策の方向性、7ページは平成28年度に予算化されている事業、8ページは平成29年度に実施予定の事業が掲載されております。

恐れ入りますが1ページにお戻りください。

葛飾区では、平成20年4月から葛飾区消費生活条例を施行し、消費者に対する啓発、被害防止に努めております。今般、消費者教育の推進に関する法律の施行を受けて、葛飾区が取り組むべき消費者教育の推進について本審議会においてご検討いただき、意見具申が提出されました。本プログラムの位置付けとしましては、現在実施中の中期実施計画の消費者対策推進事業をより具体化したものと考えております。

2ページをご覧ください。

本区の現状として、まず相談件数の推移ですが、平成24年度までは減少していましたが、平成25年度以降は増加に転じ、3千件に届く勢いです。特に、高齢者は全体の20%弱、若者が10%強となっております。

3ページをご覧ください。

次に、契約金額別相談件数は、相談において、こちらで金額が確認できたも

のに限られてはいますが、平成 27 年度では 100 万円未満が全体の約 86%を占めております。また、割合は低いですが、1 千万円を超えるものが約 2.6%ありました。

4 ページをご覧ください。

主な相談内訳は、手口を変えつつも、依然として架空、不当請求等のアダルト情報サイト関係が、世代を問わず最も多くなっています。特に、高齢者からの相談が増加しているのが特徴です。その他、高齢者の場合は、住宅、健康食品、劇場型勧誘に関する相談が多くなっています。また、若者の場合は、レンタル・リース、携帯電話、教室等に関する相談が多くなっています。

→報告の途中ですが、酒井部長が到着されましたので、ご紹介いたします。

(酒井部長挨拶)

→ありがとうございました。

それでは、報告の続きをお願いいたします。

→報告を続けます。

5 ページをご覧ください。

このような相談事例からみえる課題としては、2 点考えられます。

1 点は、悪質商法は、「お金」「健康」「孤独」など心理的に人の最も弱い部分につけ込んで多く、特に消費者問題への関心の低い人が被害を受けやすくなっていますので、少しでも消費者問題への関心を高めてもらえるような施策が必要であることです。2 点目は、高齢者、若者の消費者被害は、判断能力の低下、未成熟、未発達によることが多く、このような人が被害を受けると、財産上、精神上の影響が大きく深刻な状況に陥りやすいので、本人だけではなく、家族等周囲の人を含めた消費者教育の重要性が高まっていることです。

6 ページをご覧ください。

今まで申し上げた本区の現状と課題を踏まえまして、今般、葛飾区が取り組む消費生活対策の方向性を明記しました。あくまでも、当審議会の意見具申に沿った内容になっています。(1)の①として高齢者の消費者被害が多発している現状と今後高齢者が増加していくことを考えると、被害予防のための消費者教育が特に重要になることです。②として高齢者本人だけではなく、高齢者に日常的に接する者への消費者教育も重視する必要があります。一方、若者については、③として特に乳児、小・中学生に対して健全な消費生活習慣を身に付けるための早期教育が重要であり、併せて保護者への教育も重要であることです。課題のところでも説明しましたが、④として消費者問題への関心の低い人が被害を受けやすいという現状から、少しでも関心を高めてもらえるような施策が必要であることです。

以上を踏まえるとともに、当審議会において作成されました葛飾区消費者教育体系シートを参考にして、(2)として具体的な施策の方向を明記しました。①として全世代を対象としつつ、特に高齢者、若者に重点をおいた被害防止策を実施していくことです。②として生活の管理と契約力の強化ということで、国や東京都の施策の積極的な活用を行うとともに、消費生活センターを消費者教育の拠点とし、機能強化を図っていくことです。③として消費者市民社会の構築ということで、地域の関係団体との連携強化や消費生活サポーターの育成に努めていくことです。④として情報とメディアの活用ということで、消費者問題に対して関心の低い者に対する施策として、センターの施設や事業内容について、ホームページやメールなどによる広報活動を強化していくことです。

7ページをご覧ください。

これは、すでに平成28年度に予算化されているものでございます。

まず、センター1階にすでに設置されています大型液晶ディスプレイの機能向上です。具体的には、来館された方が、啓発用映像を自由に視聴できるようにする装置を追加するものです。次に、10月に開催予定の第44回消費生活展では、東京都が実施しています出前寄席の実施を考えています。さらには、早期教育ということで、乳幼児の事故防止対策として、消費生活センターと保健所、保健センターとの連携により、ヒヤリハットジオラマや啓発用DVDの製作を考えています。

8ページをご覧ください。

こちらは、29年度の予算要求に向けて、あくまでも実施を検討しているものです。大きく分けて4つになっています。

アの全世代ですが、すでに配布中のシールやマグネットの刷新、啓発冊子の増刷、ホームページやメールによる広報強化です。

イの少年期ですが、40周年の消費生活展で作りました体験型ボードゲームのわくわくチャレンジ広場での活用、都が行っている小学校向け出前講座の活用、インターネット問題を中心に小・中学生保護者への出前講座の実施であります。

ウの成人期若者ですが、金銭教育を中心とした新社会人向けの出前講座、区内の高校、大学、さらには駅前での消費者被害防止キャンペーンの実施であります。

エの成人期高齢者ですが、区内の商店街や公衆浴場での出前寄席、高齢者の見守り関係者への成年後見制度などの出前講座の実施であります。

最後になりますが、本プログラム案につきましては、9月には区内部の庁議・調整会議、区議会総務委員会に報告し、意見を聴くとともに、関係機関とも調整を図って実施につなげていくように考えていますので、よろしく願いいたします。

以上で、説明を終了いたします。

→ありがとうございました。

事前に資料が配布されていますので、すでに何かご意見等をお持ちの方もいらっしゃるかと思います。よろしくお願いたします。

→最近、テレビにおいて、高齢者でパソコンの苦手な人向けに、タブレットの販売をしている例を見かけます。タブレットに話しかけるだけで操作できることを売りにしているようだが、大変危ない商法かと思います。また、パソコンサポートといい、必要もない契約を結ばせ、解約しようとする高額の違約金を請求する例もあるようです。こういう被害を予防するという点についても、消費者教育を行ってほしいです。

→消費者教育については、従来のように、このような手口があるから気を付けてほしいという注意喚起だけではなく、今後は、何を教育するのか、何を伝えるのかという中身の話しをしていく必要があると思います。他にございますか。

→4 ページに主な相談内訳が載っていますが、まさにこのとおりだと自分でも実感しています。最近、住宅のリフォーム関係についてインターネットで調べたところ、家に何度も電話がかかってきました。大変丁寧な口調ですが、ここで勉強したことが役に立ち、特に被害に遭ったわけではありません。それから、訪問販売お断りシールは大変有効であり、ほとんどチャイムが鳴らない状況です。ただ、期間が経過して古くなり文字が消えてしまったり貼り換えをしますが、重ねて貼っているため、かなり汚くなってしまっています。何か工夫ができないかなと思います。また、学校における消費者教育については、年何時間でもいいので授業として行っていただきたいです。特に、葛飾区で今行っています各課の出前講座を活用し、教員を巻き込んだ形でのシステムができればいいと思っています。

→学校での消費者教育について、事務局としては何かございますか。

→毎年、小・中学校の校長会におきまして出前講座の案内を行った上で、何校か出向いています。

→学校の数が多いので、どこかモデル校のようなものを作り、そこでまず実施し、結果がよければ他校にも広げていくようなやり方が、より現実的ではないかと思います。他にございますか。

→事務局への質問ですが、平成29年度以降に実施予定の成年後見制度に関する出前講座について、もう少し詳しく教えていただきたいです。

→成年後見センターでは、現在でも様々な事業を展開していますが、今後は、消費者被害の防止の観点から、消費生活センターと成年後見センターとの連携を強化していくことを考えています。これは、消費者安全法が改正され、見守りの体制強化が定められたことに伴い、これから当審議会において審議いただく内容にもつながっています

→そのような講座でしたら、消費者被害の現状やその解決策といったことについては、福祉関係者、福祉専門職を含めて、ほとんど知識がないと思われるので、効果が期待できると思います。

→他にございませんか。

→高齢者からのアダルト情報サイトに関する相談が多いのは、インターネットが普及し、パソコンが身近なものになったことにより、周囲に併せて少し背伸びをして操作していることも一因ではないでしょうか。

→様々なご指摘ありがとうございます。
このような状況をなくすには、子どもの時からの早期教育が大切であり、自立し、情報を鵜呑みにしない消費者にすることが必要だと思いますが、問題が大き過ぎて、なかなかいい対応策が見つからないのが実情です。他にございますか。

→消費者団体では、今、介護保険に関するアンケートをとり集計中ですが、一人暮らしの方は、話し相手をほしがっている状況が出ています。こういう状況が、消費者被害の発生につながっているようにも思います。それから、訪問販売お断りシールについては、先ほども話しが出ていましたが、古くなったので貼り換えをする場合、なかなかはがれにくく苦労しています。これは、何とかならないものでしょうか。

→技術的な話しのようにも思えますが、事務局何かございますか。

→この件は、強度を下げ過ぎると逆にはがれやすくなることから、どこのセンターでも苦慮しているようです。

→他にございませんか。

→この2年間の審議会は、充実していたと思います。また、行政もいろいろな事業に積極的に取り組んでくれていると感謝しています。高齢者、若者の被害が相変わらず多いですが、これは、いくら消費者教育を充実させても、関心のない人は、見ない、聞かないということで情報が届いていないからです。

このような人に何とか大事な情報が届くように、われわれ消費者団体としては、今年の消費生活展においても、パネルを通じて少しでもわかりやすい表現で伝えていきたいと考えています。また、最近、地域での見守りが足りずに発生している事故が増えていることを考えますと、高齢者の見守りについても、今後の大きな課題になると思います。いずれにしましても、行政からいろいろなプログラムを提示していただき、大変ありがたいことです。

→ありがとうございます。私の方から、いくつか質問があります。

1つは、7ページにある啓発用DVDですが、区独自で作るのですか。

→そのとおりです。消費生活センターと保健センターとが連携し、消費者行政活性化交付金を活用しています。保育園での実態調査を踏まえて、保健センターにおいて、現在、製作中です。

→2つ目は、意見具申を作成するに当たり図書館の活用を言ってきましたが、8ページの平成29年度以降の予定施策に載っていないのは何故ですか。

→すでに昨年度から、図書館においては出前講座を実施しているからです。

→そうすると、現在実施している事業が見えにくいです。現在、何もやっていないようにも見えてしまいます。葛飾区の場合、かなり事業をすでに展開しているので、今後、このプログラムを外に公表する場合は、工夫が必要かと思えます。

→何か他にございますか。

特にないようでしたら、2の審議事項は終了といたします。

次に、3その他として、平成27年度版葛飾の消費生活の配布について、事務局説明願います。

→平成27年度の事業実績等を掲載してありますので、後ほどご覧いただければと思います。

なお、ただ今の審議に出ました図書館での事業実施につきましては、18ページに掲載されています。消費者教育事業の表のうち、7番、8番、10番です。また、今年度も、10月と11月に2か所の図書館において実施予定になっています。

→何かございますか。ないようでしたら、本日の審議は終了といたします。

最初に申し上げたように、第4次の委員さんにより会議を行うのは本日が最後となります。恐れ入りますが、各委員さんから一言ずつお願いいたします。

→2年間委員をさせていただき、ありがとうございました。区が抱えている課題がある程度わかりました。今後は、消費生活サポーターとして活躍できればと思っています。

→委員をやらせていただき、自分のくらしを振り返ることもできて、大変感謝しています。どの年齢においても、自分に言い聞かせていくことの大切さを学びました。ありがとうございました。

→私は成年後見制度が専門ではありますが、消費者問題の観点から成年後見制度をみることができ、大変参考になりました。

→私は、審議会というような会議には初めて参加しました。いろいろ勉強させていただき、ありがとうございました。

→私は、この審議会には設置当初から参加しておりますが、今回も勉強になりました。特に、行政との連携の部分については他の区にも自慢ができます。

→一番大切なことは、消費者団体と行政とが、連携し、ともに動くということだと思います。最近、消費生活展に区民の代表である議員さんも顔を出してくれるようになり、喜ばしいことです。

→私は、葛飾区が消費生活条例をつくる時からかかわっております。葛飾区は他の自治体と比べても、突出して消費者教育に取り組んでいると思っています。ただ、外へのアピールが足りていないと感じています。最近、国などは、各自治体のホームページから情報を得ているようなので、その充実を図る必要があると思います。いろんなことをやっているのに、もったいないです。

→事務局、最後に何かありますか。

→第5次の審議会は、今年度中に開催できればと考えています。

→以上をもちまして、第4次第5回葛飾区消費生活対策審議会を閉会したいと思います。各委員さん、2年間ありがとうございました。