

平成30年度 第5次葛飾区消費生活対策審議会議事録(第3回) (概要)

開催日時：平成30年7月13日(金) 午前10時00分から11時50分まで

開催場所：葛飾区消費生活センター消費者学習室

出席者：黒崎委員、佐々木委員、島田委員、白井委員、林委員、矢頭委員、
谷茂岡委員(五十音順)

配布資料名・次第

- ・委員、事務局名簿
- ・葛飾区における高齢者の身近な相談窓口(略)
- ・葛飾区の現況52版(平成29年度版)抜粋(略)
- ・高齢者総合相談センター別消費者被害相談件数(略)
- ・平成30年度版介護保険制度のご案内と高齢者保健福祉サービス(略)
- ・平成29年度版葛飾の消費生活(略)

1 開会

(会長) ただ今から第5次葛飾区消費生活対策審議会第3回を開会します。

本日は齋藤委員が欠席とのことですが、定足数を満たしていますので、開会させていただきます。

審議に入る前に、本日、傍聴希望者が3名手続きされております。

葛飾区消費生活条例第27条第7項は、「審議会の会議は、公開とする。ただし、特別の理由があるときは、この限りでない。」と定めています。

本日の議題では、非公開にする特別の理由がありませんので、公開といたしたいと考えますが、よろしいでしょうか。

(全委員) 「異議なし」

それでは入室させてください。

2 審議事項

(会長) それでは、2の審議事項に入ります。

最初に、資料の確認を事務局よりお願いいたします。

(事務局) はい、それでは資料の確認をさせていただきます。

「配布資料読み上げ」

(会長) ありがとうございました。

それでは、2審議事項(1)の「意見具申事項について」に入ります。

今次の審議は、消費者安全に関する法体制の進展に、どう対応すべきかについてです。前回の審議会では、大きな柱の1つである「消費生活センターの相談・苦情処理体制の点検・強化」について審議しました。また、大きな柱の2つ目である「高齢者見守りネットワークの構築」についても一定の議論を行い、この部分については消費者部門だけではなく、福祉部門、さらには警察との連携が欠かせないことを確認するとともに、福祉部門に関しては、いくつかわからないことがあることも併せて確認しました。

そこで、本日は、お忙しい中ではありますが、高齢者支援課地域ケア推進係の森係長にお越しいただき、高齢者総合相談センターの現状等についてお話しいただくことになりました。業務の合間に来られているので、説明とそのあとの質疑応答を合わせて30分程度で行いたいと考えています。

森係長、よろしく願いいたします。

(高齢者支援課) 福祉部高齢者支援課地域ケア推進係長の森です。どうぞよろしく願いいたします。

私からは、介護保険法では地域包括支援センターですが、葛飾区では、区民によりわかりやすい名称ということで高齢者総合相談センターとっている施設のを中心にお話しをさせていただきます。

資料としては、まず、「葛飾区における高齢者の身近な相談窓口」というA4版のものと「介護保険制度のご案内と高齢者保健福祉サービス」という横長の冊子、特に裏面に記載されている各センター担当地域の地図を併せて参照していただければと思います。

高齢者総合相談センターは、地域の高齢者の身近な相談窓口として、お困りことがあれば、何でもご相談いただけるように開設しています。葛飾区内は、7つの生活圈域におおむね分かれていて、7つの生活圈域ごとに2つのセンターが開設されていますので、合わせて14のセンターが区内にはございます。ここには専門職として、社会福祉士、主任介護支援専門員(ケアマネージャー)、保健師又は看護師が必ず配置され、日々の相談を受けています。

センターの開設時間は、平日月曜日から金曜日は午前9時から午後7時まで、土曜日については午前9時から午後5時30分までとなっております、日曜日、祝日については開設しておりません。

センターで行っている業務内容は、資料ではやや細かく記載

してありますが、冊子の中に差し込んでありますA3版両面刷り青色の紙資料に記載してありますように、介護、医療、生活のことで、お困りごとについてご相談を受けています。特に、葛飾区では、施設や病院に入らず、できる限り住み慣れた自宅で過ごせるように、在宅介護、在宅医療を推進しています。ご自宅で暮らしていく場合、介護サービス、医療サービスがいろいろ必要になってきます。例えば、入院をしたが、そのあと自宅に帰れることになった場合に、骨折で入院していたようなときには、手すりがほしくなったり、食事や風呂に関して少し不便になりヘルパーさんが必要になることが考えられます。この場合には介護サービスに関する情報提供を行っています。

また、介護が必要にならないための介護予防のお手伝いをしています。

また、高齢者の生命、財産を守るということで、特に消費生活においては、近年、一人ぐらしや高齢者のみの世帯に対する特殊詐欺が多くなっていることから対応を強めています。その上、認知症の高齢者が増えていることから、財産管理の能力が低下し、金銭感覚も薄れてきます。このような人に対して、悪質な勧誘を行い契約を結ばせるケースもあるので、権利を守るために、成年後見制度の利用につなげることも行っています。

あとは、地域全体で高齢者を支えていくということです。高齢者総合相談センターとか、消費生活センターとか単体でやることには限界があることから、ネットワークづくりにも取り組んでいます。民生委員さん、あるいは葛飾区では町会が非常にパワーがあることから、この特徴を活かして様々なネットワークづくりを行っています。あとは、高齢者に日頃接する機会の多いコンビニエンスストア、金融機関、宅配業者と見守りに関する協定を結んでいます。例えば、お金を下ろすときや買い物の際にお金を払うとき等において、ちょっと様子がおかしいような場合には、事業者から高齢者総合相談センターに連絡をもらえるといったネットワークづくりになっています。それから、去年、消費生活センターにも協力してもらいましたが、各地域ごとに地域ケア会議を開催しています。この会議には、民生委員さん、町会長さん、ケアマネージャーさん、介護事業所さん等幅広く参加していただき、地域全体で高齢者をどのように守っていくかということについて議論をしています。去年、消費生活センターが参加したのは、新宿・金町・東金町地域で行っていたおせっかいプロジェクトであり、特殊詐欺に対する高齢者の見守りをテーマとして議論を深めました。

地域の高齢者に関する相談については、まずは高齢者総合相談センターにおいて幅広く受け付けた上で、必要なサービスにつなげたり、あるいは関係機関とネットワークを作ったりすることにより、地域の拠点としての機能を果たしているのが現在の状況です。

次に、配布資料の「高齢者総合相談センター別消費者被害相談件数」についてですが、この中で、水元地域だけ数字が高くなっているのは、明確な要因はわからないものの、数字のカウントの仕方がここだけ少し違ったのではないかと思います。いずれにしましても、相談は、28年度よりも29年度の方が増えていることは明らかであると思います。消費生活センター、警察との連携を強化していく必要があるものと考えています。特に、詐欺事犯であると明確な場合は、すぐに各センターから管轄警察署に通報をしています。

高齢者総合相談センターが高齢者を支える地域の身近な施設であることを地域の人により知ってもらうことが大事なことと思いますが、まだまだ十分に周知しきれていないので、今回のような場を含めて周知に努めているところであります。高齢者のことで何かお困りのことがある場合、各センターごとに担当地域が決まっていますが、どこに相談していいかわからないときでも、とりあえず目にとまったセンターに連絡いただければ、適切につないでまいります。特に、特殊詐欺に関しては、訪問をするようなときには、被害に遭わないように、警察からのチラシを配布しながら、啓発活動を行っています。

簡単ではございますが、私どもが所管している高齢者総合相談センターの取組みについては以上であります。

(会長) どうもありがとうございました。

残りの時間を質疑応答に充てたいと思います。

まず、私からお聞きいたします。

消費者相談については、どなたが対応していますか。

(高齢者支援課) 先ほど、説明しました必ず配置されている社会福祉士、主任ケアマネージャー、保健師又は看護師、誰でもが対応できるようにしています。ただ、そのあとのフォローについては、三職種で会議をして、どのように見守っていくかということでチームで対応するようにしています。

(会長) 消費者被害については最近、かなり手口が巧妙化するとともに、消費

者庁ができてから被害救済の手法も複雑化していますが、高齢者総合相談センターに寄せられた消費生活相談に関して、消費生活センターと具体的にはどのように連携していますか。

(高齢者支援課) 内容によっては、お困りの人がいるということで、消費生活センターに直接相談をすることもありますし、所轄の警察署に情報を入れて相談することもあります。高齢者総合相談センターは相談を受けることはできますが、解決のためのノウハウを持っていないので、専門的な知識を有している機関につながることが多いのが現状です。

(会長) ケースによっては、消費生活センターに完全に委ねたほうがいいこともあるかと思いますが、このような場合について何らかのルールがありますか。

(高齢者支援課) 明確なルールはありませんが、高齢者総合相談センター自体が、そもそもいろいろな関係機関とネットワークを築いて、そこで連携しながら解決を図っていくという施設です。消費生活に関することであれば、消費生活センターや警察に相談するのは自然の流れになっています。

(会長) 他の自治体では、連絡シートといったものを使っているところがあります。消費生活センターに行く必要があると高齢者総合相談センター側で判断した場合には、強制はできないので、あくまでも情報提供という形ですが、このようなしくみを作ることも必要かと思います。高齢者総合相談センターに行った場合に、どのような相談をどのように解決してもらえるかということにつき、相談者に明確にわかるような、いわゆる「見える化」を図る必要があるのではないのでしょうか。

(高齢者支援課) 現段階では、そこまでの制度化はしておりません。

(会長) 次の質問です。

地域ケア会議のことについてお聞きします。

この会議は、14のセンターごとにやっているのですか。

(高齢者支援課) 7つの地域ごとにやっています。

(会長) 7つの地域が一堂に会するような会議はやってませんか。

(高齢者支援課) 今のところやっていません。

(会長) 今後、このような会議を行う予定はありますか。

(高齢者支援課) 在宅介護と医療の連携ということについての区全体の会議は、すでに行っていますが、消費者対策に関して区全体で会議を行うことは、今のところ予定はございません。

(会長) 消費者庁設置以降、国は、地域で高齢者を見守ることが重要であるという考え方に基づいて施策を推進するという立場に立っています。その上で、消費者安全法が改正され、高齢者の見守りを効果的に行っていくために、市区町村においては任意設置ではありますが、消費者安全確保地域協議会を制度化しました。この状況を受け、都でも、高齢者の見守り人材向けの出前講座を始めたり、テキストを作ったり、調査も行っています。ただ、実際には、各自治体の動きはにぶいです。それは、先行している福祉部門と消費生活部門とがどのように連携するかということですが、実際には地域差があるためかと思えます。そういう意味では、本日お越しいただいたので、今後、どのように進めていくかということについて相談させていただければと考えています。
この考え方については、どうでしょうか。

(高齢者支援課) 葛飾区において、7つの地域ごとに地域ケア会議を行っているのは、本区の各地域は、大きな駅を抱えていたり、集合住宅が多いとか、それぞれで高齢者を取り巻く環境も若干異なる特色を持っていることによります。そのため、各地域ごとに、その実情に基づいてテーマを設定していくという形をとっているのが実態です。福祉という分野は大変幅が広く、特に昨今は認知症やひとり暮らし高齢者に関する問題が複雑化している中で、なかなか消費者問題について特化するというイメージがつかめないのが現状です。むしろ、区としては、介護と医療との連携と言う部分が中心になっているのが現状かと思えます。高齢者を見守っていくための視点として、消費生活の部分とどのように連携していくかについては、今後の課題かと思えます。

(会長) 各地域の特性があるということは理解できましたが、消費者被害については、地域の特性に関係なく全区的に共通していることです。高齢者の消費者問題に関しては、福祉分野でも比重はともかく認識されていると思いますが、そのためのしくみをどのように作ったらいいか、現在のしくみを尊重しつつ、どのようなわく組を新たに作っていいのかというこ

とについて、今後、お互いに検討していければと思いますが、いかがでしょうか。

(高齢者支援課) 正直なところ、消費者問題について区全体で会議体を作るということまでは認識していませんでした。今後、関係所管課と協議し、どのようなアプローチが可能か検討していきたいと思えます。

(会長) 14の高齢者総合相談センターは、区の施設ではないですね。

(高齢者支援課) はい。社会福祉法人又は医療法人に対して委託しています。

(会長) 全体で何法人ぐらいに委託しているのですか。

(高齢者支援課) 5法人です。

(会長) この法人が集まることはありますか。

(高齢者支援課) あります。所長会、事務担当者の連絡会、高齢者総合相談センターの業務自体を評価する運営協議会等です。

(会長) 他にご質問ございますか。

(委員) 年間200件以上の消費生活相談があるとのこと説明がありましたが、具体的にはどんな内容のものが多いですか。

(高齢者支援課) 細かくは把握していませんが、電話での特殊詐欺のほか、最近、区のホームページでも注意喚起しています裁判所をかたった架空請求はがき、さらには、訪問販売による悪質なセールスにより、無理やり物を買わされた等が多いようです。

(委員) 消費生活センターには専門の相談員がいますので、このような事例がそちらに行った場合に、被害の未然又は拡大防止のためには、できる限り速やかに消費生活センターにつないでいただければと思います。

(高齢者支援課) ご指摘のとおり、消費生活に関する相談については、高齢者総合相談センターで完結することは、ほぼありません。むしろ、消費生活センターと相談したり、ご案内をして適切に解決できるようにするとともに、すでに被害を受けていることが明確な

場合には警察に通報も行っています。ただ、高齢者総合相談センターは、高齢者からの相談は何でも受けるというスタンスに立っています。

(会長) 他にご質問ございますか。

(委員) 私は水元在住です。配布資料の高齢者総合相談センター別消費者被害相談件数ですが、水元地区の数字が突出しているように思えます。何か、地域の特性等があれば教えてください。

(高齢者支援課) これは、数字のカウントの仕方が他のセンターと少し異なったことによるものと思われます。特に、地域に特性があるわけではないと考えています。

(委員) そのカウントの違いというのは、どういうことでしょうか。

(高齢者支援課) 1件の相談であっても認知症、介護、特殊詐欺といった複数のものにまたがっている場合に、水元では、それぞれカウントするような事案が他の地域に比べて多かったのではないかと考えています。ただ、数字だけが1人歩きしてしまうと不安に思う人がいることも十分に認識していますので、今後、より注意をしていきたいと思えます。

(委員) 相談を受けられる職員に対して、消費者問題に関する研修の機会がありますか。

(高齢者支援課) 研修ということではありませんが、先ほども申し上げた職員を集めた連絡会等において、毎年、葛飾警察署より、今の特殊詐欺の状況の説明やデータをもらったり、あるいは、逆にチラシ配布の依頼を受けたりしています。

(会長) お約束の時間をだいぶ超過してしまいました。森係長、お忙しい中、本日はありがとうございました。

(森係長退席)

(会長) 残りの時間では、まず、今後の意見書のとりまとめ方についてお諮りしたいと思います。

会議がそれほど開催できないことから、今までの議論を踏まえて、私

と事務局とでたたき台を作成し、これを次回開催前に配布して各委員さんで検討の上、会議当日に議論をしていただくということで、よろしいでしょうか。

(全委員) 「異議なし」

(会長) それでは、意見書のとりまとめに向けて、各委員さんから自由に意見を頂ければと思います。

私としては、先ほども申し上げましたが、消費生活センターに行けば、どんな職種の人がいて何を解決してくれるかについて、もっと区民にわかるようにする、いわゆる「見える化」を図る必要があること、また、消費者庁が設置されてから、法制度を中心に国の施策がめまぐるしく変わっていることを踏まえ、消費者行政に携わる職員も積極的に国の研修に参加してほしいと考えています。

何か、ご意見ございますか。

(委員) 高齢者支援の中で、今1番関心の高いのは、2025年問題、すなわち団塊の世代が75歳以上の後期高齢者になるとときには、医療や介護に対する需要がきわめて高まることが予想され、これをどのように乗り切っていくかということです。この場合、地域の中で社会資源としてネットワークを作るとともに、昨年の厚生労働省の報告書に地域の共生社会の実現という考えが出てきました。地域には、高齢者、障害者、子育て支援の問題等、様々な課題があります。そこに、さらに困窮問題が重なりあっている現状があります。これを地域が我がことと受け止めて丸ごと解決するべきという考えであります。これは、地域の課題について、包括的に考えることとネットワークづくりにより解決することで、より力をつけるということです。また、成年後見制度についても、昨年、基本計画が閣議決定されました。地域連携ネットワークを構築し、例えば、区や市に中核機関を設け、そこで制度によりつなげていくということです。どこもネットワークを作ろうという話しをしています。つまり、地域福祉の中では、医療、介護にかかわらず、いろいろな課題をどのように解決していくか、例えば、消費生活の問題でも、今抱えていることについては消費生活センターにつなげますが、さらに、今後、起きそうな事態を想定した予防の問題として成年後見制度も選択肢になってくるし、それ以外に、何か問題があるのではないかという視点で包括的に解決していくという仕組みづくりが必要になってくると思います。すなわち、今まで縦割りであった介護、医療、消費生活の部分について、それぞれがネットワークを構築することにより、例えば、消費生活に関する話しが全く関係のないところにいったとしても、消費生活センターにつなが

るような仕組みづくりが、今後、目指すべき方向性ではないかと私自身は考えています。そういう点では、先ほどお話しが出ていた地域ケア会議を活用して、消費生活にもアンテナを少し向けていただけるようなネットワークづくりも検討していただきたいです。

(会長) ありがとうございます。他にご意見ございますか。

(委員) 高齢者総合相談センターにも消費生活に関する専門の相談員がいるかと思っており、認識不足でした。それから、最近、法務省をかたっはがきが、かなり増えているようです。私にはきませんでした。近所には届いたようですが、お互いに注意しあい被害には遭っていません。地域の大切さを実感しています。

(会長) 特殊詐欺に関しては、特に高齢者がターゲットになっており、警察との連携が不可欠です。

(委員) 警察との連携が不可欠なことはわかりますが、自治体の規模もからみ、地域により状況が異なります。いずれにしましても、意見書のたたき台を早く作っていただけると助かります。意見書を出す場合、いろいろなことを提起しても、かえってわかりづらくなるので、今回は、何か目玉にすることを絞ったほうがいいのではないかと思います。

(会長) 各委員さんから、具体的なアイデアをたくさん出してほしいです。必ずしも実現可能なものに限りません。何でもよろしいので、お願いします。

(委員) 年6回ですが、現在、住民の意識を高めるように消費者大学を実施しています。参加者は、消費者リーダーとして地元に戻って地域のために活動を行ってもらえればと考えています。

(会長) 消費者講座をやっても、実際、この問題に関心のある人しか来ないという状況はよくあると思います。そういう意味では、葛飾区では、図書館において消費者講座を行っているということです。これは、様々な情報が集まっている施設に来たら、たまたま消費者講座をやっていたことから、ちょっと覗いて見たというようなあまり関心のない人を呼び込めるという点で、一つのしかけだと思います。それから、商店街において、出前落語を行うという話しはどうなりましたか。

(事務局) 商店街が信用組合や観光協会・町会との連携により独自に行ってい

ます。

(会長) それでは、そろそろ時間になります。何か、意見書のとりまとめに向けてご意見がございましたら、メール等で事務局までお知らせください。

3 その他

(会長) 次に、3のその他に入ります。事務局お願いします。

(事務局) この資料につきましては毎年度作成し、今回は、平成29年度版でございます。構成、内容等は例年と基本的には変更はございませんが、18ページをご覧ください。消費者教育出前講座の表の外に参考として先ほども話しが出ていましたが、東京都の高齢者見守り人材(ケアマネージャー、ホームヘルパーほか)向けの出前講座(具体的には全国消費生活相談員協会に委託)について、葛飾区の相談員の実績を29年度から計上することにしました。それから、表の11番の花の木小への出前講座ですが、大変好評であり、今年度も、先週7日の土曜日に6年生向けに実施しました。最近の法改正を受けて、講師から、18歳になる時には成人になることも伝えていましたが、今後、区としても、成人年齢の引き下げにつきましては、対策をとっていく必要があると考えています。以上です。

(会長) ありがとうございます。
次回は11月頃ですか。

(事務局) 一応そのようには考えていますが、具体的には、調整をさせていただきます。

4 閉会

(会長) 第5次葛飾区消費生活対策審議会第3回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。