

平成30年度 第5次葛飾区消費生活対策審議会議事録(第5回) (概要)

開催日時：平成31年3月27日(水) 午前10時00分から11時25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、齋藤委員、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
- ・消費者の安全・安心を推進するための方策について～消費者安全法の改正内容を踏まえて～(意見書最終案)(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5回を開会します。

本日は、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。

前回の審議会におきまして、議論をしていただいた内容を踏まえまして、私と事務局とで意見具申の最終案を作成しました。

まず、私から素案の説明をいたします。

今回は素案ということで文章も整理されていなかったので、これを整理するとともに、内容もいくつか変更しました。限られた時間です

ので、変更点を中心にお話しします。

まず、形式的には、2ページの「はじめに」、4ページの「葛飾区の消費生活相談の現状」、7ページの「葛飾区の福祉部門における高齢者相談・高齢者見守り体制の現状」の部分についての文章化、さらには9ページの「おわりに」の部分にまとめの文章を追加しました。内容的には、6ページの⑤ですが、葛飾区では相談業務について、現在はほぼ必要な体制をとっているが、さらに充実させるために、このような文言を追加しました。

それでは、全体像についてポイントをお話しします。

まず、1ページに委員全員の名前を掲げましたが、これは、当該文書は公のものとして残ることから、特定のテーマについて誰が議論をしたかを明確にしておいたほうが良いと考えたためです。

次に目次の部分は前回どおりです。

2ページのはじめにの部分については、関係法律を列挙しながら、文章化しました。

次は3ページの第1の消費者被害の発生・拡大防止に関する施策のあり方です。消費者安全法は、消費者被害の発生・拡大防止に関する仕組みづくりをしました。従来は、消費生活センターを設置し、相談者からの相談や苦情を受けることを中心としていたが、それだけでは十分とは言えないと考え、消費者安全法を制定し、地域の被害情報を消費者庁が集約し、注意喚起等を行える仕組みを作ったのであります。その結果、地域住民の消費生活センターへの相談が一般化することにより、地域住民さらには国民の被害の拡大防止につながるものと考えられます。

これを前提として、葛飾区としてはどうするかということについて議論を重ねてきました。

特に2点ほど確認しておきます。

1点は、5ページの消費生活相談業務の役割です。4つの役割がありますが、特に4つ目の消費者事故等を分析し、消費者庁等に迅速に通知することが消費者安全法による仕組みづくりには重要なことです。これを受けて、区として実施すべき具体的施策が書いてあります。

もう1点は、6ページの消費生活相談業務の見える化です。

これは、今申し上げた消費生活相談業務の4つの役割について地域住民が正確に理解しているか、相談員はどのような資格を持っているのか、など外からはわかりにくいことについて、区報、パンフレット等を通じてわかってもらうようにすることを見える化と表現しました。今回の意見具申の目玉とも言えます。

次は7ページの第2の高齢者の消費者被害の発生・拡大防止に関する施策のあり方です。消費者安全法の2014年改正では、高齢者被害の多いことを踏まえて、高齢者の見守りに関する仕組みを作りました。具

体的には「消費者安全確保地域協議会」「消費生活協力員」「消費生活協力団体」の導入です。ただし、協議会等の設置が可能になったということであり、義務づけたものではございません。実際、見守りに関しては、おおむね福祉部門が先行しており、これといかに連携していくかが課題であるが、地域によって事情がかなり異なることから、全国的に見ても設置が増えてはいません。葛飾区の現状を見ると、14箇所の高齢者総合相談センターにおいても消費生活相談を受け付けているが、これはあくまでも地域ごとの対応になっており、全体としての会議体は今のところないということです。この状況を踏まえたと、9ページにありますように、今回は、「消費者安全確保地域協議会」の設置の提言までは行っていません。ただ、高齢者総合相談センターにおいても消費生活相談を受け付けていることを考えた場合、連携を強化する観点から、他の自治体でも行われている連絡シートの導入を提言しました。また、福祉施設やケアマネージャー、ヘルパーさんなど高齢者の見守りをを行っている人を対象にして、消費生活講座を行うことも効果的な施策として提言しました。

以上で私からの説明は終了いたします。

何か、ご意見、ご質問等がございましたら、お願いいたします。

相談業務に関して、相談現場の立場から相談員さん何かございますか。

(事務局) 相談の現状を多少お話しさせていただきます。

年間相談件数は、このところ3千件程度で推移していましたが、今年度は昨日の段階で3千5百件を超えました。その要因としては架空請求はがきに関するものが増えただけではなく、従来からの内容の相談も増えているためと考えています。相談体制については、現在、6人の相談員で対応しておりまして、内2名は10年以上の勤務経験がありますが、あとの4名は昨年度採用になった者です。まだまだ不十分などころがあるとは思いますが、皆様に信頼されるように、日々努力を重ねています。相談者についてですが、自己中心的な相談で、消費生活センターではあっせんできないようなものを持ち込み、丁寧にお断りをしても、後日、区長室や広報課などに対して消費生活センターあるいは相談員の苦情を言ってくる人がいます。このような相談者への対応で時間をとられることにより、他の本来困っている方の相談に影響が出ることもあり、大変苦慮しているところです。

(会長) このことは、以前から、相談現場では大きな問題になっています。

これにどのように対応するかですが、2つの面があると思います。

1つは、さきほどもお話ししましたが、見える化との関わりです。消費生活センターでは何でも解決してくれると思っている人もいます。そ

のため、消費生活センターではここまではできるが、ここから先はできないということを周知しておく必要があると思います。もう1つは、個人の資質にも関わることであり、なかなか難しいことですが、ルールに従い、毅然とした態度を貫くことではないかと思います。

(委員) 今次の審議会では高齢者の見守りの話しが多く出ています。私自身は消費者被害を受けたことはありませんが、テレビ等で消費者問題を大きく取り上げているのにもかかわらず、いまだに被害に遭う人がいるですね。今回、高齢者支援課の職員の方を呼んでいただき、かなり実のある議論ができたと感じています。また、相談員さんのお話しにつきましても、自分の経験を重ねて、身につまされる思いで聞いておりました。

(会長) 他にありますか。

(委員) 資料の中では、大きなキーワードとして見える化だと思います。そのための方策として広報の役割が大切だと思います。6ページに東京都が行った調査結果が載っていますが、消費生活センターに相談しなかった理由として、「相談しても仕方がないと思った」と「消費生活センターを知らなかった」が上位にきているので、広報の内容として相談しても仕方がないわけではないというものにすればと思います。例えば、毎月1回出されている記事の中に、消費生活センターに相談したらアドバイスを受け、解決をした成功例のようなものを載せるのも1つの方法だと思います。

(委員) 私も同じく見える化ということが必要だと思いました。高齢者の場合、高齢者同士のコミュニケーションが中心となりがちですが、世代を超えて孫からのアプローチも必要だと思います。葛飾区の場合、毎月、原則として第2土曜日を「葛飾教育の日」とし、学校を公開しており、高齢者の方も授業を見学に来られています。そして、授業も通常のものだけではなく、外部講師を招き、専門的なテーマに関する特別授業も行っています。こういうところに、出前講座に行くのも1つの方策としていいのではないかと思います。それから、成年年齢の引き下げに伴い、中高生を対象にして、クレジット被害等について消費者教育を行っていく必要があると思っています。さらに、福祉部門と消費生活部門との連携は、特に必要なことと考えております。高齢者施設で働く社会福祉士さんなどの負担は増えるかも知れませんが、連絡シートの導入は賛成です。

(委員) 今の話しに出ました「葛飾教育の日」には、私も孫の授業を見に行っています。それから、相談員さんの話しを聞きましたが、大変ご苦労さ

れていることを感じました。新しい手口による高齢者の消費者被害も出ているので、これから地域全体で声掛け運動をますます行っていく必要があると思いました。

(委員) 消費生活センターの事務室に行った時に、相談者と窓口、電話でちょっと大変そうなやり取りをしていることがあります。相談員さんは大変だと思います。相談員さんには1年に1回、消費者団体が持っているFM放送の番組に出演していただき、事例を紹介してもらっていますが、葛飾区では家で事業をしている人が多いので、この方々にはよく聞いていただいているようです。それから、月1回、地域での見守りを目的として老人給食というものをやっていますが、ここでは皆が集まることにより情報交換ができ、結果的に消費者被害に遭うことを未然に防ぐことができる場合もあります。ただ、消費者被害に遭っている可能性が高い人が、自分では被害に遭っていることを絶対に認めないことがあり、このような場合に、どのように対応していいか悩ましい問題もあります。

(委員) 消費生活センターの努力により、相談員さんの質はだいぶ高くなってきたと思います。それから、消費生活センターの認知度については、まだまだ低いかも知れませんが、私たち消費者も、センターからの情報を聞いた時には自分だけで止めるのではなく、家族、近所にもこれを伝えていく心がけが必要だと思います。見守りにはいろいろな手法がありますが、私は、地域での見守りが中心になるべきと考えています。区的生活安全課、高齢者総合相談センターと消費生活センターとの連携は不可欠です。

(委員) 9ページの4(2)の成年後見制度の普及という部分に文言を加えらるるとしたら、次のような内容が考えられます。国は、成年後見制度利用促進基本計画を策定し、平成29年度から5ヶ年計画で現在実施中です。葛飾区内でも利用者のメリットが実感できるような制度の改善を目指しており、その中には地域連携ネットワークを作り、協議会を設置するということが盛り込まれています。利用促進の取組みが進むことにより、そこに消費者部門が乗っかるというのが一番効率的かなと思います。福祉先行のネットワーク具体的には協議会を早く作ってもらい、これに乗っかっていくということが1つ考えられます。また、9ページの3イ)の連絡シートについては福祉部門ではかなり使われています。特に高齢の親に対する障害を持った子による虐待といった事例が多く、高齢者部門と障害者部門との連携が必要になっています。ここに消費生活に関する事例があれば入っていくということになります。この連携については福祉側に認識を持ってもらうとともに、消費生活部門においても、事例内容に

よっては権利擁護を要するケースとして、福祉部門につないでいく意識が求められていると思います。

それから、意見具申に含める話しではないですが、今、高齢者に関わるものとして、身元信用、身元引受の問題です。病院や施設に入所する場合には身元保証人、身元引受人が必要となるが、これをたてられないことがあります。こういう場合に対して、サービスを提供する業者がいます。数年前に預託金を集めながら破産し、このお金が返ってこないという事例がありました。これについては詐欺事案ではなかったのですが、この種のサービス事業の監督官庁が決まっていないといった問題があります。一方で、地域の中の問題として、ひとり暮らしの高齢者に対して、ここまで負担を求めているのかといった点で、消費生活部門も一定程度関わっていると思います。

(会長) 今の文言の追加の件については、次回までに検討させてください。
他に、ご意見等はありませんか。
事務局何かございますか。

(事務局) さきほど急きょチラシを配布させていただきました。これは、今年度、相談件数が前年に比べて500件以上増えていますが、その主な要因が架空請求はがきによる相談が増えていますので、注意喚起をするために3千部作成したものでございます。

相談員につきましても、昨年4月は4人体制でしたが、現在は6人体制になっており、質の向上を図ることができました。

それから、先ほどご意見のありました学校への出前講座ですが、6年ほど前から校長会を通じてお願いをして金町中、新宿小などで行い、今年度は花の木小で行いました。さらに、都立の特別支援学校の水元小合学園からも申請があり実施しています。なかなか、学校のほうも環境教育や人権教育などいろいろな分野への取組みが求められていることから大変のようですが、来年度も校長会を通じて積極的に働きかけていきたいと考えています。

(委員) 消費生活に関する時間数も増えたことから、この分野について学校側も積極的に取り組む状況になっていると思います。ただ、1点お願いがあります。こちらからの出前講座で行くことにより、担任が楽をするようではだめだと思います。担任も授業に参画できるようなカリキュラムで対応していただければと思います。

(事務局) ちょっとよろしいでしょうか。

(会長) はいどうぞ。

(事務局) 今、小学校、中学校への出前講座の話が出ていましたが、それに加わえまして、大学に入りたての人が騙されている事例もあることから、数年前から東京理科大学でもやらしていただいております。また、民法の改正として成年年齢の引き下げが決まり、今後、18歳から親の同意なしで契約ができることになりました。これに伴いまして、今後は、高校生への消費者教育の充実を図っていく必要があると考えております。

(会長) そろそろ時間もきたようですが、よろしいでしょうか。

本日のご意見を踏まえ、修正、追加する事項があれば、事務局と調整をするとともに、データにつきましては、すべて最新のものを反映させて次回にお示し、ご議論いただく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、2審議事項(1)の「意見具申事項について」を終了します。

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) 次回の開催日程についてお諮りいたします。

意見具申をいただく必要がありますので、具体的には6月26日(水)午前10時から開催したいと考えております。よろしくお取り計らい願います。

(会長) 事務局からの提案はいかがでしょう。

(全委員) 「了解」

(会長) それでは、次回は6月26日(水)午前10時からといたします。次回は今次最後の審議会となります。

4 閉会

(会長) 第5次葛飾区消費生活対策審議会第5回を閉会します。

どうもありがとうございました。