

令和4年度 第7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：令和5年3月22日（水）午前10時00分から11時00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：江川委員、黒崎委員、小林委員、白井委員、林委員、室井委員、
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
- ・消費生活センターと関係機関との連携について(警察署、介護事業者)(略)
- ・第7次葛飾区消費生活対策審議会への依頼事項(略)
- ・高齢者見守り情報(悪質商法等)連絡票(略)
- ・2023年版くらしの豆知識(略)
- ・くらしにいかすNo.4 2「相続の基本を知る」(略)

1 開会

(会長) ただ今から第7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、定足数を満たしていますので、開会させていただきます。

2 審議事項

(会長) 審議に入る前に、本日、傍聴希望者が1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」

(会長) それでは入室していただいでください。

「傍聴者入室」

傍聴される方をお願いいたします。
審議内容についての発言はお控えください。
また、写真、ビデオ撮影及び録音はお控えください。
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す。

それでは、2審議事項(1)の「区からの依頼事項の検討について」に入ります。

配布されている資料に関しまして、事務局より説明をお願いいたします。

(事務局) ご説明いたします。

前回のご質問を踏まえて、消費生活センターが連携する関係機関として警察署や介護事業者につきましても、令和3年度及び令和4年度途中までの相談、紹介件数や具体的事例について、資料に沿って、ご説明いたします。

以上で説明を終了いたします。

(会長) ありがとうございます。

ただ今のご説明に対しまして、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。

(委員) 高齢者見守り情報(悪質商法等)連絡票の作成目的が、消費者被害の未然又は拡大防止にあることについては、十分に理解できます。ただ、この連絡票が十分に活用されていない状況があるようですが、この点については、情報を収集している人が、どのようなことがあり収集できないのかわかれば、ある程度、対策をたてられないかと考えます。具体的には、現場の状況を把握した上で、情報収集の仕方を少し変えていくことも必要ではないかと考えます。

(委員) 消費者弱者に対する見守りの必要性については、消費生活の分野では、かなり前から言われています。また、福祉や介護の世界でも以前から、地域全体で支えていくという共生社会の考え方が定着しています。消費者庁も厚生労働省も見守っていくという形は同じ方向を向いています。そういう意味では、この連絡票も第一歩であり、これを後退させてはならないと考えます。これをいかに活用していくか、他に何か方策はないかということを検討していく必要があると考えます。

ちょっと、聞きたいのは、連絡票は、高齢者総合相談センターからの通知ですが、逆の形、すなわち、消費生活センターに相談があった場合に、相談者に日常生活上問題がありそうなどときには、高齢者総合相談センターに連絡しているのでしょうか。

(事務局) ご指摘のようなケースがあった場合は、高齢者総合相談センター自体を知らない人にはその案内をするとともに、状況によっては、管轄の高齢者総合相談センターに直接連絡しています。

(委員) 高齢者総合相談センターのケアマネージャーや保健師に動いてもらい、その結果の報告を受けるといようなことも、消費者被害の防止や回復のためには必要なことであり充実させてほしいです。また、消費生活センターと高齢者総合相談センターとが、お互いに顔が見える関係を築くことも必要と考えます。例えば、定期的で開催されている地域ケア会議というようなところに、消費生活センターも参加するといったことが考えられます。

(事務局) 見守りネットワークの構築ということで、高齢者総合相談センターの主催でしたが、過去には、年2回、消費生活センターをはじめ、警察者、自治町会長、民生委員などが参加する会議を行って情報を共有していました。現在、コロナの影響で開催されていませんが、再開されれば、是非、前向きに考えていきたいと考えております。

(委員) 関係機関との連携とあるが、その関係機関には、自治町会長や民生委員も入れるべきでは、ありませんか。

(委員) 関係機関と言えば、警察署との連携が重要であると考えます。

(事務局) 民生委員とのかかわりとしては、年1回ですが、400人程度が集まる会議に参加して啓発冊子の「くらしの豆知識」を配布するとともに、消費生活センターの案内チラシも配布しています。担当の高齢者がお困りときにはセンターにつないでいただくとともに、地域で希望があれば出前講座も行っていることを周知しています。また、自治町会につきましても、区内19か所の地区センター長を通して、同じ資料を配布して連携しています。

(委員) 連絡票の活用方法が問題になっていますが、この連絡票は、今は高齢者総合相談センターからの情報提供が前提になっています。今後は、高齢者が直接相対する見守り機関である民生委員、民間事業者、ケアマネージャーからも情報がもらえるような工夫も必要であると考えます。この連絡票がどこにあるかの周知が重要ではないでしょうか。例えば、ホームページに連絡票を掲載し、そのことを関係機関に対して周知してもらうといったことが考えられます。

(事務局) 連絡票の内容については、高齢者支援課、生活安全課と調整したいと考えております。

ご提案のありましたホームページへの掲載については、少し検討していきたいと考えております。

(委員) 情報収集するには、ワンストップ体制を充実させてほしいです。

(委員) 情報量が多いほどいいと思いますので、窓口は、ワンストップでなくてもいいのではないのでしょうか。

(事務局) 区全体の方針として、福祉3部を中心に、数年前に地域福祉計画を策定しました。窓口相談については、どこに来たお客様であっても受け付けて、連携していくというワンストップを理念にしています。区の方向性は、それぞれの窓口を総合化していくということ。まだまだ不十分ではありますが、今後とも更なる充実に努めていきたいと考えております。

(会長) 連絡票の項目についてですが、相談内容の中に、「商品自体の欠陥」というものがあってもいいのではないのでしょうか。

ご意見等ありがとうございました。
事務局から何かございますか。

(事務局) 本日、各委員さんから出されましたご意見、ご質問につきましては、最終的に頂戴することになっております意見具申に反映させて頂ければと考えております。

(会長) わかりました。

最終的には、事務局と調整することになるとは思いますが、よろしく願いいたします。

それでは、2審議事項(1)の「区からの依頼事項の検討について」を終了いたします。

次に、2審議事項(2)の「その他」に入ります。
事務局から、何かございますか。

(事務局) 本日、配布しております2023年版くらしの豆知識及びくらしにいかすNo.4 2「相続の基本を知る」について、発行目的や内容に関して、概要をご説明いたします。

以上で説明を終了いたします。

(会長) ありがとうございます。

ただ今のご説明に対しまして、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。

(委員) 「くらしの豆知識」は毎年発行していますが、どれだけ利用されていますか。自分は貰っても読みません。あまり、有効活用されていないのではないのでしょうか。相当の予算を使っていると思いますが、もっと他の重要な施策に回すべきものと考えます。

(事務局) この冊子は国民生活センターで編集しているものであり、これを区で買い取って、名前などを葛飾区に変えて発行しています。例年、区民の方にはご好評で、区民事務所等で配布していますが、場所によっては、配布開始日に並ぶところもあります。
現時点で配布をやめることは考えておりません。今後は、ご指摘の意見を踏まえて、より有効な活用策を検討していきたいと考えております。

(会長) こういう冊子は辞書的に使うものでないですか。すべてを読むというよりも何か調べたい事項が生じたときに、必要に応じて使っていくのがいいのではないかと思います。

(事務局) 啓発冊子の「くらしにいかす」では、今回は相続に関するテーマを取り上げましたが、これは、区民の方の関心が非常に高いです。さらには、最近では、墓じまいに関する相談も増えてきています。
センターでは、相続や墓じまいについては、講座を積極的に実施することにより、区民の消費者教育に努めております。

(会長) 他にございますか。

(事務局) 本審議会の1回目と2回目においては、「消費生活相談体制の更なる充実について」という項目を検討していただきました。
これに関連して、予算要求の結果、令和5年度予算で相談員が1名増員できる見通しがたちました。この予算化を受けて、来月1日以降、相談受付の終了時間を30分延ばして午後5時までとし、区民サービスの向上を図っていくものいたします。

(会長) ありがとうございます。

それでは、2審議事項(2)の「その他」を終了いたします。

3 その他

(会長) 次に、3のその他に入ります。
事務局、何かございますか。

(事務局) 次回の本審議会の日程の件になります。
来年度1回目ということで、遅くとも7月ぐらいまでには開催できればと考えております。
後日、調整させていただきます。

(会長) ありがとうございます。
よろしく願いいたします。

4 閉会

(会長) 第7次葛飾区消費生活対策審議会第3回を閉会します。
どうもありがとうございました。