

## 平成25年 第3次第3回葛飾区消費生活対策審議会議事録（概要）

日 時：平成25年8月8日（木）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：越智委員、黒崎委員、佐々木委員、島田委員、伊藤委員（新任）、  
林委員（欠席）、矢頭委員、谷茂岡委員（五十音順）

→おはようございます。

第3次第3回葛飾区消費生活対策審議会を開会したいと思います。本日、林委員から、欠席との連絡がありましたが、定足数を満たしておりますので、開会させていただきます。

それでは、島田会長、よろしく願いいたします。

### 1 開会

→おはようございます。

第3次第3回葛飾区消費生活対策審議会を開会いたします。

報告事項に入る前に、机上に配布しました、資料の確認を事務局よりお願いいたします。

※資料の確認説明

### 2 報告事項

→それでは、報告事項にはいります。

#### （1）委員の変更について

→委員の変更についての説明の前に、今年度、事務局の人事異動がございましたので、職員の紹介をお願いいたします。

→25年度人事異動がございましたので、事務局の職員を紹介いたします。

※職員紹介

→それでは、委員の変更について、事務局より説明をお願いいたします。

→昨年、12月18日の審議会で、消費者団体連合会の鈴木委員から退任の申し出がございました。新委員の推薦について、消費者団体連合会の谷茂岡会長に依頼したところ、消費者団体連合会理事の伊藤愛子様が推薦され、新委員と

なりました。よろしくお願ひいたします。ここで、委嘱状を交付いたします。

※委嘱状交付

## (2) 葛飾区基本計画について

→葛飾区基本計画について、事務局より説明をお願いいたします。

→葛飾区基本計画は25年度～34年度の10年計画であります。概要を説明いたします。今までの審議会でも委員の皆さまから、ご意見をいただき、昨年24年の12月に策定いたしました。消費生活センターに関連する箇所は、2、3ページの「5つの主要課題とその取り組み」のなかで、「住み続けたいと思える、安心・安全なまちづくり」に位置付けてあります。14、15ページの3「住み続けたいと思える、安心・安全なまちづくり」の「生活の安全を守ります」の上から2番目で、計画事業として「消費者対策推進事業」を載せております。27ページで「生活安全対策の推進」で、「消費者対策推進事業」の事業内容が記載されております。今までの、基本計画では「消費者の自立支援」と「消費者被害の救済」の2本立てを計画事業としてきましたが、1本化にして、「消費者対策推進事業」にいたしました。内容は、「区民が自立した消費者として行動できるよう、消費者問題に取り組んでいる団体の活動を支援するとともに、消費者情報の提供、消費者講座等の学習機会の確保、消費生活相談の実施など、様々な取り組みを推進していきます。」としております。概要について説明は以上でございます。

→葛飾区基本計画（案）の段階で、この審議会でも各委員から様々な意見をいただきました。今まで高齢消費者被害について、早期発見の見守りについて時間を掛けて審議してまいりました。「高齢者の一人暮らし」「社会から孤立している高齢者」の対策として、消費者行政だけで解決できる問題ではないので、区全体で取り組む問題であります。また、地域社会が取り組む問題でもありますので、葛飾区基本計画の中で、実現できればと思っております。何かご質問、ご意見はございますか？

※質問なし

## (3) 25年度版 葛飾区の消費生活（概要）

→25年度版 葛飾区の消費生活（概要）について、事務局より説明をお願いいたします。

→平成24年度の事業報告が記載されております。

1ページの消費生活行政の概要で、24年10月に消費生活展40周年記念事業を記載いたしました。6ページの事業に概要です。相談件数ですが、24年度は2,582件で減少傾向であります。また、今までの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、23年度、24年度は5件上がっています。16ページ②消費者リーダー学習会ですが、25年度の消費者大学連講座の試行的講座として、島田会長に依頼し24年度に3回開催しました。葛飾区の消費生活（概要）をについて、主だったところを説明いたしましたが、のちほどご覧いただければと思います。

→消費生活相談件数が減少しているのは何故ですか？

→事務局としては、消費者講座などの啓発活動の成果だと考えております。また、他の消費生活センターも減少しております。今年度は、4か月過ぎた段階で1,000件を超えていますので、25年度は3,000件ペースで増加すると思えます。

→相談が増えている案件は何ですか？

→高齢者の投資詐欺、健康商品の送りつけ商法が、かなり増えています。

→何かご質問はございますか？

→相談件数が25年度は3,000件ペースだと聞きましたが、現在の職員や相談員の人数で大丈夫なのですか？

→現在、相談員は何名ですか？

→相談員は6名です。

→区市町村レベルでは、葛飾区の相談員数は充実しているように思えます。多摩地区あたりでは1~2名で、全ての相談に対応している自治体もあります。

→今のところ、6名で対応できています。

→最近は、健康商品の送りつけ商法が、かなり多いです。

→啓発講座を開催していても、関心のある方が参加しているので、関心の無い方に、どのように情報を提供していくか。また、講座を終了した方が、地域で情報を伝える役割を果たせるよう、育成していくことが課題であります。国や東京都も情報を発信しているが、ほとんどの人が見ていないのが現状なので、口コミで情報が広がるのが効果的だと思います。

→葛飾区では講座を多く開催しております。講座参加者に口コミで地域に情報を発信するようには周知しています。相談内容別分類で、「接客対応」「表示・広告」の件数が増えていますが、内容は何ですか？

→「接客対応」は相談窓口に繋がらないとか、対応が悪い内容だと思います。「表示・広告」は、食品の表示や、携帯電話などの説明書の記載内容の苦情だと思います。

→「表示・広告」の情報など、広報紙「くらしのまど」に掲載していただくと参考になると思います。また、何か情報があれば、消費者団体として地域に情報発信していきます。

→消費者教育用体験型ボードゲームは、大変好評と聞いておりますが、トランプはどのように活用していますか？

→トランプは、今年3月に制作されました。今後、児童館やわくわくチャレンジ広場に配布していきます。

### 3 審議事項

#### (1) 国・東京都の消費者教育推進の基本方針について

→つづいて審議事項に入ります。(1) 国・東京都の消費者教育推進の基本方針について、事務局より説明をお願いいたします。

→(1) 国・東京都の消費者教育推進の基本方針について、説明をいたします。国の消費者教育推進の基本方針についてです。

「消費者教育の推進に関する法律」が24年8月に公布・12月に施行されました。消費者庁は、消費者教育推進会議を4回開催し、「消費者教育の推進に関する基本的な方針」を策定し、平成25年6月28日に閣議決定をしました。この基本方針は、平成25年度から平成29年度までの5年間を対象として

「消費者教育の推進の意義」「基本的な方向」「推進の内容」「関連する他の消費者政策との連携」「今後の消費者教育の計画的な推進」に関する事項を定めたものです。つづいて、東京都の消費者教育推進の基本方針についてです。東京都は、「第22次東京都消費生活対策審議会」の部会として、「東京都消費者教育推進協議会」を設置しました。6月と7月に2回開催し、「東京都消費者教育推進計画」と「東京都消費者教育アクションプログラム」の策定について審議中であり、8月中に策定される予定です。皆さんに配布しました「東京都消費者教育アクションプログラム」は、7月12日現在の（案）であります。

「東京都消費者教育推進計画」の目次の第3章消費者教育の今後の取組が、「東京都消費者教育アクションプログラム」となります。

その中の、9ページをご覧ください。

東京都のモデルとして決定した、8区市町村であります。

<平成25年度の事業例・・・8区市町村で実施>

- ・大学や専修学校等とのネットワークを活用した消費者教育の推進
- ・外国人向け消費者啓発パンフレットの作成・活用
- ・消費者団体との連携による親子向け体験型消費者教育
- ・教育委員会との連携による小学生向け金融経済教育
- ・地域の関係機関による連絡会議の設置及び消費者教育の推進
- ・児童館との連携により、子供たちが遊びを通して労働や流通の仕組みなどを学ぶ体験型消費者教育
- ・老人クラブの集会を活用した高齢者向け消費者教育
- ・高齢者支援センターとの連携による高齢者の被害防止の取組

そのなかで、葛飾区は、地域の関係機関による連絡会議の設置及び消費者教育の推進にあたります。

東京都の3年後の到達目標として、消費者教育推進地域協議会を10区市町村の設置を目標にしております。

→国が全体の方針を打ち出し、それを受けて東京都が方針を打ち出して、区市町村が東京都の方針に沿って、方針・施策を考えていくということです。ただ、あまりにも大きな方針なので、着地点が見えない状況だと思います。葛飾区は、東京都のモデル区として決定したのですか？

→葛飾区は、東京都のモデル区として決定しました。

→東京都のモデル区になったことで、東京都から支援は何かありますか？

→25年度も引き続き、活性化基金が継続になったので、支援は受けず基金を活用していきます。

→国の活性化基金の活用は理解できるが、東京都の支援はないのですか？

→東京都の支援としては、出前講座などの経費ぐらいです。ただ、出前講座などの講座経費は、区として予算を確保しておりますので、東京都の支援は受けません。

→東京都の担当部署はどこですか？

→東京都生活文化局企画調整課です。

→東京都消費者教育推進計画が8月中に策定できるとのことですが、25年度の計画ができていて、9月～3月までの短い期間で、葛飾区としては具体的に何をしていくのですか？

→昨年、東京都生活文化局企画調整課の課長が葛飾区にお越しになり、東京都消費者教育推進計画が策定後、葛飾区がモデル区として消費者教育の推進を進めていくことになりました。ただ、東京都消費者教育推進計画の策定が遅れていますが、区としては東京都消費者教育推進計画の策定に併せて、消費者教育の推進を進めていきたいと考えております。

→何かご質問、ご意見はございますか？

※質問なし

## (2) 葛飾区の消費者教育の推進について

### 地域連絡会議（消費生活対策審議会小委員会）の設置

→葛飾区の消費者教育の推進について、地域連絡会議（消費生活対策審議会小委員会）の設置について、事務局より説明をお願いいたします。

→1目的です。

葛飾区は、東京都消費者教育モデル区として決定されました。今後、葛飾区消費者教育地域連絡会議（葛飾区消費生活対策審議会小委員会）を立ち上げ、葛飾区消費生活対策審議会の答申を踏まえ「葛飾区消費者教育推進の基本的な方針について」の取り組みを図っていきたいと考えております。

2 概要です。

平成 24 年度の葛飾区消費生活対策審議会（3 回開催）で、「消費者教育の充実を図るために」をテーマに審議してきました。25 年度は、消費者教育地域連絡会議（葛飾区消費生活対策審議会小委員会）を立ち上げ、消費者団体連合会、区商店街連合会と現状の情報交換や消費者教育推進の方向性をまとめ、葛飾区消費生活対策審議会に持ち上げて、消費者教育推進の実現に向けて審議していきたいと考えております。

3 25 年度消費者教育推進事業の取組内容（予定）です。

(1) 高齢者の被害防止対策事業

①地域包括支援センター関係機関との連携会議

高齢者支援課・社会福祉協議会・民生委員・地区センター長・自治町会・地域包括支援センター・警察署との情報交換会。

②高齢者向けの消費生活出前講座

③消費生活情報の提供

消費生活冊子「暮らしにいかす」2,000 部「暮らしの豆知識」1,500 部を、区民事務所、学び交流館、シニア活動支援センターなどに配布。

(2) 早期の消費者教育事業

①小学校での消費者教育、②放課後子ども事業（わくわくチャレンジ広場）、

③児童館での消費者教育については、24 年度制作した消費者教育用体験型ボードゲームや消費者教育用トランプ等を活用して、イベント等において消費者教育事業を実施。

④大学での消費者教育事業

東京理科大学において啓発講座の実施、啓発用リーフレットの配布。

7 月上旬に学生支援課の職員と、今後の啓発活動について相談しました。

⑤企業での消費者教育事業

区内の企業において、新入社員向けの研修で啓発講座の実施、啓発用リーフレットの配布

今年度は、東京慈恵会医科大学葛飾医療センターの新入職員 60 名を対象に、「消費者被害防止セミナー」講座を平成 25 年 6 月 6 日に実施しました。

(3) 消費者教育を担う人材育成事業

①消費者大学連続講座の開催

今後、消費者教育を担う人材を育成するため、消費者団体、消費生活サポーター、消費生活事業に興味のある方を対象に、消費者リーダー学習会「消費者大学連続講座」を年 6 回開催します。

(4) 消費生活講座の開催

①自立した消費者の育成を図るための「消費者講座」8 回開催

②教育委員会（生涯学習課）と連携した、区民大学単位認定講座「消費生活連続講座」8回開催

4 今後の課題として、

消費者教育は、学校教育、環境教育、食育、金融経済教育、子育て教育、福祉部局等とも関連が深く、対象領域が大変幅広くなっています。そこで、消費者教育を担う、それぞれの部署が得意としている分野のノウハウを有効に活用していくことが必要であります。これまでも、消費者団体等と連携しながら消費者教育の推進に取り組んでいましたが、今後は、各関係課、事業者団体、大学等と連携を強化して、効果的な消費者教育を図っていききたいと思います。

→東京都のモデルとして決定した、8区市町村はどこですか？

→新宿区、千代田区、江東区、荒川区、八王子市、町田市、昭島市、葛飾区です。

→消費者庁が全国の消費者教育に積極的に取り組んでいる自治体を紹介した冊子が、2013年に出ていますが、葛飾区が掲載されていませんでした。葛飾区の消費者教育の教材で、ボードゲームやトランプなど素晴らしいものがあるのだから紹介するべきであります。消費者庁から消費者教育の取り組みについて、各自治体にアンケート調査があったと思いますが？

→冊子は見ましたが、消費者庁のアンケート調査は気付きませんでした。東京都のアンケート調査は回答しております。また、所長会などにもPRしています。

→今後、全国レベルでPRしていただければと思います。

→東京都のみならず、全国的にPRしていききたいと思います。

→消費者教育を進めるにあたり、コーディネーターが重要な役割になってきます。つまり、コーディネーターは地域の関係部署のつなぎ役であります。今後、葛飾区が進めていくことは、地域連絡会議で地域の方から意見を聞いて、どのようにコーディネートしていくかです。国も東京都も地域協議会の設置を進めていますが、実際には地域での連携が大変難しいことです。葛飾区は東京都のモデル区のなかで、一番難しい地域連絡会議の立上げとなりますの



で、全国に先だって模範になると思います。今後、教育委員会との連携が難しい状況であります。特に学校教育との連携をどのように考えていくかです。審議会がコーディネーター機能の役割を保つのも、一つの案であると思います。

→区長部局から要請がかなり多く、学校現場では忙しい状況でございます。ただ、必要な課題に対しましては、今後時間を掛けて対応していきたいと考えております。

→消費者大学連続講座の開催と消費生活講座の開催ですが、これだけ多くの講座を開催しているのは、葛飾区と世田谷区ぐらいです。ただ、ねらいや説明内容をわかりやすく記載したほうが良いです。

→ねらいや説明内容について、今後検討します。

→何かご質問、ご意見はございますか？

→東京都は、葛飾区に連絡会議の設置をモデルとしているのですか？  
連絡会議を設置して、どのようなスケジュールで進めていくのですか？

→東京都は、10区市町に消費者教育推進地域協議会の設置を3年後に到達目標としております。25年度は東京都のモデルとして8区市町村のなかで、地域連絡会議を立ち上げるのは、葛飾区だけなのでかなり注目度は高いです。スケジュール的には、本日の審議会で、地域連絡会議(葛飾区消費生活対策審議会小委員会)の設置について承認していただき、消費者団体連合会、商店街連合会、島田会長の構成メンバーで、議論していければと考えております。地域連絡会議では答申を基に議論したことをこの審議会に諮り、基本的な方針を決めていただければと考えております。

→本日の審議会は、地域連絡会議(葛飾区消費生活対策審議会小委員会)の設置について承認していただく会議です。地域連絡会議を設置したあと、どのような方向で進めていくのですか？

→今後、東京都の消費者教育推進計画が策定しますので、その計画を踏まえて3年後を目途に地域協議会に移行していきたいと考えております。それまでは地域連絡会議を設置していければと考えております。消費者教育の推進については、方向性は出ておりますので、地域連絡会議の設置について、ご審議

をお願いいたします。

→「葛飾区消費生活条例第 27 条の規定に基づく諮問に対する答申」の 7 ページで消費者教育の拡充について、今まで審議してきましたので、基本的な方向性は出ております。この答申は 22 年 3 月に区長に提出しておりますので、消費者教育の推進については、国や東京都より進んでいるともいえます。国と東京都は、昨年から消費者教育について動きだしてきたので、どのようにリンクしていくかです。地域協議会の設置について、区市町村は努力義務で任意ですが、地域との連携がなければ消費者教育の推進が進めないのですから地域連絡会議を設置すべきだと思います。

→地域連絡会議の進め方が理解できました。今後、審議会、地域連絡会議を年各 2 回開催していくのですか？

→そのとおりです。

→地域連絡会議の委員は、審議会の代表委員と地域の方ですか？

→そのとおりです。

→地域連絡会議の委員について、消費者団体連合会と商店街連合会だけで良いのですか？教育委員会などの部署も委員に追加しないのですか？

→今年度においては、消費者団体連合会と商店街連合会の委員報酬が予算化されておりますので、追加の委員については来年度検討していきたいと思えます。9 月以降に、第 1 回目の地域連絡会議を開催したいと思えますので、委員の構成も含めて、設置について承認いただければと思えます。

→地域連絡会議は、2 回開催する予定ですか？

→今年度、審議会、地域連絡会議を各 2 回予定しております。

→確認ですが、地域連絡会議の委員の予定はどのようになっていますか？

→委員の構成は、島田会長、消団連消費者団体 2 名、商店街連合会 1 名、相談員 1 名で、計 5 名の委員で考えております。

→今年度においては5名の委員で開催し、来年度以降の委員の追加については、今後検討していくということになります。それでは、原案どおり審議会として、審議会の下に消費者教育地域連絡会議の設置を決定してよろしいですか？

※委員全員が承認

→それでは、9月以降、第1回の消費者教育地域連絡会議を開催したいと思います。

→消費者教育地域連絡会議では、25年度消費者教育推進事業の取組内容を議論するのでしょうか？

→そのとおりです。消費者教育地域連絡会議で、葛飾区の消費者教育推進事業の取組を議論して、審議会に持ち上げて皆さんに審議していただきます。

→先ほど、基本計画の説明がありましたが、消費者対策推進事業は4つの柱があるように感じました。1つ目が「区民の自立した消費者の育成」、2つ目が「消費者情報の提供」、3つ目が「学習機会の確保」、4つ目が「消費生活相談の実施」で、内容が十分に盛り込まれて素晴らしいと思いました。

→答申のなかで、ホームページの改善が記載されております。先日、タブレットで各自治体のホームページを確認しましたが、葛飾区のホームページで消費生活センターのトップページが大変わかりづらいです。国分寺市では、活性化基金を活用してホームページの刷新を図りました。また、関連リンクを創り、国や東京都の情報や緊急情報が閲覧できるようになっています。高齢者もパソコンを使う方が増えていきますし、タブレットは高齢者でも十分に使えます。今後、活性化基金を活用して、ホームページの刷新に努めていただきたい。

→答申のなかで、活性化基金を活用して様々なことを実現してきましたが、ホームページの改善について不十分であることは認識しておりますので、今後、検討していきたいと思えます。

→何かご質問はありますか？

※質問なし

→それでは、最後に確認いたします。消費者教育地域連絡会議を設置し、25年度内に2回開催するとのこと。審議内容と委員の構成について、2回の連絡会議で議論していきます。

→今回の問題意識は、消費者教育から始まって地域連絡会議の設置ということになると思いますが、消費者問題は消費者教育のみならず、他の問題もありますので、将来的な地域協議会が見据えるのは消費者教育問題だけではないということでしょうか？

→そのとおりです。

→安全・取引・表示も含めて、消費者教育を通じて被害の予防なども含まれます。

#### 4 その他

→その他で質問はありますか？

→前回の審議会の意見を参考に、啓発用マグネットに「あやしいな」「何か変だな」という言葉をいれました。

→何枚作成して、どこに配布してますか？

→3,000作成して、消費生活センター窓口に置いてあります。昨日、国保年金課に配布しましたが、今後配付について検討していきます。

→民生委員、ケアマネージャなど、高齢者と関連する場に配布していただきたいと思います。

→わかりました。

→医師会や包括支援センターにも配布したほうが良いのではないのでしょうか？

→配付方法、配布場所について検討していきます。

→このマグネットがシールになっていれば玄関に貼れるので、別バージョンを検討してもらいたいと思います。

→予算の関係もありますので、検討させていただきます。

## 5 閉会

→それでは、第3次第3回目の葛飾区消費生活対策審議会を終了いたします。  
次回の開催はどうしますか？

→審議会については、来年の2月頃に予定しております。なお、地域連絡会議の開催の絡みで予定が変更になる場合がありますので、ご了承ください。

→閉会いたします。ありがとうございました。