

平成30年度 第5次葛飾区消費生活対策審議会議事録(第4回) (概要)

開催日時：平成31年1月25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
- ・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～(意見書素案)(略)
- ・葛飾区における消費生活相談の現状(略)
- ・葛飾区における高齢者見守りに関する現状(略)
- ・2019年版くらしの豆知識(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4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2名手続きされています。

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2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、私のほうで意見具申の素案を作成しました。併せて、前2回の審議会でもお配りしましたが、事務局が作成しました葛飾区の消費生活相談、高齢者の見守りに関する現状を添付しています。

まず、私から素案の説明をいたします。

これはあくまでも素案であり、文章もまだ推敲しておりません。最後の意見書のおおよその形をつかんでもらうために作成したものです。

今後の手順ですが、本日、この素案に対してご意見をいただき、これを踏まえて、次回に意見書の最終案を提示し、最終的には、今次の審議会が終了となる6月に区長に対して意見を具申したいと考えております。

今次の審議会は、平成29年6月に、葛飾区から「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～」ということに関して意見を求められ、審議を重ねてまいりました。

それでは、素案の具体的な内容に入ります。

大きな柱は、2つであり、1つは、消費生活相談に関した「消費者被害の発生・拡大の防止に関する施策のあり方」であり、もう一方は、見守りに関した「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」であります。

意見書の構成としては、まずは、はじめにとして、まだ文章化していませんが、消費生活を取り巻く状況の変化と国の消費者政策の進展に関して1990年代以降の年表を載せています。

次に、1つの柱である消費生活相談に関した「消費者被害の発生・拡大の防止に関する施策のあり方」について触れています。

最初に、「消費者安全法に定められた消費者被害の発生・拡大防止の仕組み」の消費者安全法の本来の趣旨を説明しています。住民が消費生活相談窓口で消費者被害、トラブルについて相談に行った場合、内容を消費者庁に通知し、消費者庁が集約することにより、国が迅速に対応できる仕組みを作ったものです。しかしながら、現状は、消費者被害がなくなっているわけではなく、どのような被害が発生しているかについては、消費者庁が毎年、公表している消費者白書で知ることができます。

2の葛飾区の消費生活相談の現状については、この素案の次に「葛飾区における消費生活相談の現状」という事務局作成の資料が添付してあります。相談件数が29年度は減少していたものの、30年度は10数年ぶりに、3千5百件を超える勢いになっています。どのような相談が多いかについては、まだ調整する可能性があります。

3の消費生活相談業務の一層の強化の必要性ですが、消費生活相談業務の役割としては4つあり、第1は助言、第2はあっせん、第3は他機関紹介、第4は消費者庁、国民生活センターへの迅速な通知であります。葛飾区では、この役割をほぼ果たしているとは思いますが、この部分については、相談員さんと少しやり取りをした上で、最終的には決めたい

と思います。

4の区消費生活相談業務の「みえる化」(可視化)の必要性では消費者安全法が定めている消費者被害の早期発見・迅速対応の仕組みが十分機能すれば、被害の発生・拡大防止に役立つことから、そのための前提条件に触れています。この前提条件について、仮ではありますが、相談業務の「可視化」と呼んでいます。

5のホームページの有効活用、消費者連続講座の適切な運用では、以前にも指摘しましたが、ホームページがまだまだわかりづらいことと、開始から10年近くたつ連続講座については、少し見直しが必要であることを挙げています。

もう1つの大きな柱として、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について触れています。

1の高齢者見守りの必要性では、東京都が見守りネットワークのガイドラインを作成し、4つのポイントを示していることを挙げています。また、2014年に消費者安全法が改正され、消費者安全確保地域協議会の設置が可能になりました。この狙いは、関係者に秘密保持義務を課すことにより、見守り対象者の個人情報の共有を可能にし、見守りネットワークの構築につなげることにあります。この仕組みは、不動産の二次被害の防止等には特に有効な方法になるものと思いますが、一方で個人情報の保護の部分では、かなり深刻な問題を有していると考えています。秘密保持義務を課し、違反した場合には罰則規定を設けていますが、個人情報を守るにはこれだけでは十分ではないと考えています。

協議会の設置に当たっては福祉部門と消費生活部門との協働が前提になりますが、葛飾区の現状としては十分とはいえないことから、協議会の設置については今後の検討課題にするべきと思います。

ただ、他の自治体の例を参考にしつつ、福祉部門からの連絡シートの導入は、葛飾区でも考えるべきと思います。

また、高齢者総合相談センターで働いている社会福祉士やケアマネージャーさんを対象にして、高齢者の消費者被害に関する基本的な情報を伝える講座を行うことも必要だと思います。

以上、素案の概略の説明を終了します。

何か、不明点、意見等がございましたら、お願いいたします。

葛飾区における成年後見制度の利用状況については把握していますか。

(委員) 東京家庭裁判所が各区の状況は捉えていると思いますが、提供できるかどうか、調べてみます。

国は、平成29年度から5か年の成年後見制度利用促進基本計画を策定し、現在、実施しております。ここでは、各地域に中核機関を置いて、そこに権能を持たせて、地域連携ネットワークを構築するために、関係機

関の参加による協議会の設置を考えており、ご本人とそれを支援する後見人について、チームで支えていくことを想定しています。中核機関の設置については葛飾区だけでなく、全国的にも進んでいません。区に独自に設置する以外に、社会福祉協議会に設置し、そこに委託する方法も検討されていくものと思います。高齢者総合相談センターには、高齢者に関するいろいろな情報があがってきますが、これは介護保険制度を利用していることが前提になっています。この制度を利用していない高齢者については抜け落ちている可能性があります。消費生活の観点から考えるとすれば、この部分をいかにして拾い上げていくかが課題であると思います。今後は、葛飾区における利用促進状況を踏まえて情報交換をし、連携を取っていくことが必要であると思います。

(会長) 高齢者総合相談センターにも消費生活センターにも来ない高齢者に対して、何か工夫はありますか。

(委員) 高齢者の単身世帯、あるいは夫婦二世帯の話だと思いますが、これは、消費生活だけの問題ではなく、福祉の問題でもあるので、区全体で考えていく必要があると思います。

(会長) 他にありますか。

(委員) 私は、以前、消費生活連続講座に参加させていただき、食、環境、悪質商法等様々な分野について話しが聞けて大変勉強になりました。ただ、ちょっと気になったのが、講座終了後のアンケート項目がいつも同じであったので、少し工夫があってもと思ったことと講座修了者に対して、資格とまではいなくても何かあると、励みにもなるのではないかと思ったことでした。

家屋に貼れるステッカーについては有効に活用させていただいております。これを貼ることにより、業者のチャイムが激減しました。

(委員) 高齢者総合相談センターにも消費生活の専門の相談員を置けるといいのですが、それがむずかしいということであれば、曜日を決めて各センターを巡回するとか、電話と連絡シートを組み合わせるとか、何か工夫があってもいいと思います。

(委員) 私は、近所の人から、自分が相談した内容について、他の人がみんな知っていて困っているという相談を受けたことがあります。これはどういうことでしょうか。

(事務局) どの施設での相談かはわかりませんが、少なくとも、消費生活センターにおきましては、相談員は秘密保持義務を遵守しており、外部に漏らすようなことは一切しておりません。

(委員) 私も地域を守っていきたいという気持ちがあるので、ある程度、隣り近所の問題に入っていくことがあります。常に、個人情報の問題とぶつかっています。

(委員) この素案はあくまでも理想であり、実際には、高齢者の問題については福祉と消費生活とでそれぞれの視点からかかっているのが実態であります。私たちは、消費生活に関する情報について、少しでも早く区民に知らせようと日々活動を行っています。以前よりは、区からの情報が早く発信されるようになりましたが、消費者被害の未然防止のためには、もっと早く情報を出していただきたいです。先ほど、講座を修了したあとの話しが出ていましたが、さらに消費生活の問題を掘り下げていきたいという人がいれば、私たちの団体に加入して、ともに活動していただけることを願っています。

(会長) 他に、ご意見等はありませんか。

お帰りになった後でも、何かございましたら、事務局にお知らせください。

それらを踏まえて、次回は、最終案を提示したいと考えておりますので、よろしく願いいたします。

その他で、事務局何かございますか。

(事務局) 次回の開催日程についてですが、今年度中ということで、3月27日(水)午前10時からを予定しましたので、よろしく願いいたします。

(全委員) 「了解」

(会長) それでは、次回は、3月27日(水)午前10時からとなります。よろしく願いいたします。

3 その他

(会長) 次に、3のその他に入ります。事務局お願いします。

(事務局) すでにお持ちの方もいらっしゃるかも知れませんが、毎年、発行し

ていまずくらしの豆知識の2019年版を参考までに配布させていただきました。ご活用ください。

(会長) ありがとうございました。

4 閉会

(会長) 第5次葛飾区消費生活対策審議会第4回を閉会します。
どうもありがとうございました。