

令和4年度 第7次葛飾区消費生活対策審議会議事録(第2回) (概要)

開催日時：令和4年11月21日(月) 午前10時30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：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
- ・「消費生活相談体制の更なる充実について」の検討に関する参考資料(略)
- ・消費生活センターと関係機関との連携について(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)

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2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のうち、「消費生活相談体制の更なる充実について」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。

まず、消費生活相談の現状として、相談受付日時、相談員数、相談員資格、相談員勤務日、相談員身分、受付事務の流れ、助言等にとどまるかどうかの判断基準、あっせんした場合の最終結果、アドバイザー弁護士を活用、区民向けの消費生活特別相談の実施の各項目について、資料の文言に沿って、ご説明いたします。

次に、消費生活相談に関して考えられる3つの課題について、資料の文言に沿って、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) 配布資料1(7)の助言にとどまる例として定期購入を挙げていますが、今年の6月に法律改正があったので、かなり踏み込めるようになったのではないのですか。あっせんはあまりしていないのですか。

(事務局) 承知しております。改正を踏まえて対応しています。

あっせんは、例年、全体の件数の約1割程度、この数値が多いか少ないかは、明確には言えません。

(委員) 配布資料1(2)の相談員数ですが、補充の予定はないのですか。また、予算上6名となっていますが、これを増やすという考えはありませんか。区全体の行政評価の重点に関して、従来の費用対効果の観点から事業の必要性の観点に変えていくということで、こういう場面にも影響しないのですか。

次に、配布資料1(10)の消費生活特別相談の実施に関しまして、年6回で予約制となっていますが、これで十分足りていますか。

(事務局) 1名欠員については、引き続き確保に努めていますが、いずれにしても、現在勤務している相談員は、全員すでに4回の更新をしており、今

年度末で任期が満了します。そのため、令和5年度に向けて、現在、新たな募集を行っております。これには、現在勤務している相談員についても応募できますが、それ以外の方と全くフラットの形で選考を行い、少しでも相談員のレベルアップを図っていきたいと考えております。相談員数については、現在、増員できるように検討しております。特別相談については、1回につき5人まで受け付けていますが、現状では、すべて埋まることはありません。今後、増加するようであれば、予算要求をして対応したいと考えております。

(委員) 特別相談は年6回ということは、そのタイミングにあえばいいですが、緊急を要するケースの場合は必ずしも合わないことから、実施方法を少し見直す必要があると考えます。

また、配布資料2(1)の午後4時30分過ぎに電話に出ているのに他に振るという課題は、区民からすれば「何だよ」となるかも知れませんが、シフトをずらすといったことで対応するとともに、そもそも電話に出てはいけないと考えます。

配布資料1(7)と(9)との関係についてですが、他機関に振るという基準はありますか。

(事務局) 相談者本人が事業者と直接やり取りせざるを得ないケースについて、他機関を紹介しています。

(委員) 配布資料において、相談体制の充実策が挙がっていますが、この他にも何か考えていることがありますか。

(事務局) 区民ニーズを把握しつつ、受付時間の延長や土曜日の開設等について、積極的に検討していきたいと考えております。

(委員) 配布資料1(1)の相談受付日時については、人員の問題もあるかと思いますが、できたら、以前のように土曜日の月1回のリサイクル事業の日に併せて行うように、復活できませんか。

(事務局) 来年度の予算要求に向けて、人員増を含めて検討していきたいと考えております。

(委員) 新たな法律相談のあり方として、配布資料1の(9)アドバイザー弁護士の活用と(10)区民向けの消費生活特別相談の実施という事業を、いっしょにすることはできませんか。

(事務局) このような選択肢もあるかとは思いますが、現時点で変更することは困難であります。

(会長) 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) 事務局としましては、相談体制の充実につきましては、重要な課題と考えております。来年度予算に向けて、人員増を要求できればと考えております。

(会長) ありがとうございます。
要求が認められるように願っております。
今後の審議について、お諮りいたします。
今次の審議会に対する区からの検討依頼事項は、配布資料に記載されていますように3項目ございます。
任期が2年間ということを考えますと、あまり1つの項目に時間をかけることができません。相談体制の充実に関する検討は、いったんここで締めて、次の項目に入ったら、どうでしょうか。
特に、ご意見がないようでしたら、依頼事項の2番目にあります「高齢者の消費者被害防止と関係機関との連携のあり方について」という項目に入れればと思います。
ここで、配布されている資料のうち、「消費生活センターと関係機関との連携について」に関しまして、事務局から説明をお願いいたします。

(事務局) ご説明いたします。
関係機関であります高齢者総合相談センター、社会福祉協議会との連携に関して、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。

(会長) ありがとうございました。
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。
以上で説明を終了いたします。

(委員) 資料中の関係機関に警察署は含まれないのですか。

(事務局) 区の組織として生活安全課があり、ここは、人材面を含めて警察署と直接連携しており、この生活安全課と消費生活センターとは情報共有を行っていますので、間接的にはなりますが連携しています。さらに、

地域の交番等から、消費者被害のおそれありとして、直接、消費生活センターの相談窓口に連絡をいただくこともありまして、こういう場合には速やかに対応しております。

(委員) 私は、特殊詐欺対策として葛飾区から自動録音機を配布してもらい設置しましたが、設置以前に比べて、怪しげな電話がかなり減りました。効果があったと思いますので、これは普及させたほうがいいと考えます。最近、警察署が配布しているようですが、条件がありますか。

(事務局) 警察署とは別に葛飾区も独自に行っています。自動録音機の設置については、所管は生活安全課であります。昨年度からは消費生活センターが申請できる国の活性化交付金を投入している。配布台数等の詳しいことは、区の広報紙に掲載される予定であります。警察署の配布条件については、調査をしないと不明であります。

(委員) 見守り体制の充実のため、消費者庁は地域安全協議会の設置を望んでいますが、葛飾区では福祉部門のネットワークが進んでいるので、必ずしも協議会の設置までは必要ないと考えます。既存のネットワークに乗っかる形で、例えば、地域包括(高齢者総合相談センター)のケア会議に積極的に出向いていけば、そこには警察関係者も来ることから、連携の強化につながるものと考えます。また、個人情報の関係で言えば、安心ネットの登録事項として「消費者被害情報の提供」も入れてもらえれば、いちいち本人の同意がなくても、消費者被害の情報が消費生活センターにも入ってくるように考えます。

(委員) 配布されている資料の高齢者見守り情報(悪質商法等)連絡票は、いつから使用していて、その活用状況はどうですか。

(事務局) この連絡票は、前々回の第5次の当審議会において、皆様からのご提言を受けて作成したものでありまして、3、4年前から使用しております。活用状況は、おおよその数字と言えば、本日配布した資料の高齢者総合相談センターからの相談件数になりますが、急を要する事案の場合には必ずしも書面のやり取りはしておりませんので、正確にはこの数字と一致しません。また、この連絡票は、消費生活にかかわる相談が高齢者総合相談センター経由であった場合に使われるものであり、他のケース、例えば、訪問介護や居宅介護事業者経由のような場合は含まれていません。この連絡票を作成するに当たっては、高齢者支援課や生活安全課と十分協議を行ったところでございます。

(委員) 消費者被害に関して、関係機関で情報を共有して連携を強化するためにこの連絡票を作ったようですが、活用状況と負担を考えると、十分に機能していないように思われ無駄なものと考えます。

(委員) 私も、この連絡票はあまり意味がないものと考えます。

本人が同意していれば、口頭でも問題はないと考えます。問題は、同意が得られない場合の対応をどうするかではないか思います。そういう意味では、安心ネットの承諾事項の中に、消費者被害情報の提供といった項目を入れてもらえるように、働きかけていくのがいいのではないかと思います。

(会長) あまり活用されていないのは、何か問題があるとは思いますが、個人情報の取り扱いに関しては、口頭だけのやり取りですませるのは心配であります。

(委員) この連絡票は、庁内連携の一つのツールとして作られたものであります。

それぞれの部署が動くためのエビデンスになるものとして意義はあると考えます。なくしてしまうのではなく、順次、改善し、形をかえながらでも、より良いものにしていくべきと考えます。

それから、個人情報関連では、第三者への提供については、本人の生命、財産の保護を必要とする場合であれば例外的に可能であります。例外規定の適用は、なかなかハードルが高いかも知れませんが、緊急、危機的な状況下では、あまり原則だけにこだわらずに動けるように庁内で連携を図っておくことも必要と考えます。

また、福祉関係、例えば介護保険上のサービス契約を締結するに当たっては、多くの場合、同意書をとっている。その文言としては、「関係機関等との情報共有」といった内容だと思います。確認をして環境を整えておく必要もあるかと思えます。

(会長) 様々なご意見ありがとうございました。

次回、この項目につきまして、まとめられればと考えています。

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」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。

何かございますか。

特にないようでしたら、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。

年度内（来年3月まで）にもう1回開催を考えております。

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2回を閉会します。

どうもありがとうございました。