

# 第 1 回葛飾区消費生活対策審議会議事録

日 時：平成 20 年 7 月 9 日（水）午前 10 時 00 分～12 時 00 分

場 所：ウィメンズパル 3 階 消費者学習室

出席者：清田委員、黒崎委員、甲州委員、寒河江委員、島田委員、高橋委員、  
矢頭委員、谷茂岡委員（五十音順）

配付資料別添

会長が決定するまで、事務局(産業経済課長)が進行  
開会に先立ち、

区長から委嘱状を交付し、引き続き挨拶

<挨拶要旨>

- ・この審議会は、この 4 月に施行された葛飾区消費生活条例に基づき設置されたこと。
- ・消費生活相談の内容が複雑・深刻化し、特に判断能力の弱い高齢者・若者をターゲットに脅迫まがい、詐欺的商法、さらには事業者が事業者責任を果たさないことによるトラブルが増えていること。
- ・区としては、消費者が安心して生活できる状況を作っていきたいので、専門家として、あるいは消費者代表として、消費者被害の未然防止、消費者の啓発などについて、お力添えをお願いしたい。

## 1 開会

## 2 部長挨拶

## 3 委員の自己紹介

## 4 事務局紹介

## 5 会長選出

島田委員を会長に選出

## 6 職務代理者選出

谷茂岡委員を職務代理者に選出

## 7 議題

### (1) 条例第 27 条に基づく諮問事項

事務局から条例の概要、諮問事項の説明

- ・この条例は、世田谷区、大田区、目黒区について 23 区で 4 番目の制定
- ・第 3 条は、消費者基本法に基づき、基本理念として、5 つの消費者の権利を明確にしている。
- ・第 5 条から第 10 条までの規定は、区の責務、国との相互協力、措置要求、事業者の責務、消費者の役割及び消費者団体の役割について定めている。
- ・第 12 条は、葛飾区独自のものとして成年後見制度の活用を定めている。
- ・消費者被害の救済については、この審議会とは別に消費者被害救済委員会を設けた。同委員会では、今年度は、区が不適正な取引行為の基準を制定するに当たったの意見をまとめている。
- ・当審議会は、第 27 条により消費者施策を推進する区長の附属機関として設置

された。区長からの諮問に応じて審議し、答申をいただく。この審議会は、委員8人以内で任期2年間で再任を妨げないとなっている。審議会は、公開を原則。傍聴を希望する場合は、当日会場に来ていただく。この内容は、開催日直近の広報紙により周知する。

- ・ 諮問事項については、今回は初めての諮問なので、あまり形をしぼらず、被害の未然防止の視点から、各委員に、自由に議論いただき、最終的には2年後の21年度末に答申をいただく。

## (2) 消費生活センター事業の概要

### 事務局から説明

- ・ 数値は平成18年度分
- ・ センターの事業体系は、消費生活相談、消費者の自立支援、消費者被害の救済、家庭用品品質表示調査等、リサイクル意識の向上の5本の柱から構成されている。
- ・ 消費生活相談事業は、月曜から金曜までの午前9時から午後4時までであったが、今年度の4月から終了時間を30分延長し、午後4時30分までとした。併せて、土曜日についても電話のみの受付となるが、月1回、平日と同様の時間帯で受け付けている。相談件数は、数字的には平成17年度以降は、減少傾向にあり、19年度は3,327件であった。
- ・ 消費者の自立支援は、消費者教育の実施ということで、消費者講座を9回、消費者セミナーを2回、料理教室を2回、「消費者の日」の特別講演会、小学生を対象とした親子教室を3回、講師の選任から講師謝礼、会場使用料等を助成する消費者問題講師派遣を13回それぞれ実施した。講師派遣においては、相談員がかかわりを持ったほうがいいということで、講師をやっている例もある。消費者活動の育成ということで、東京都が10月に行っている消費者月間事業に対して、葛飾区消費者団体連合会が参加した。消費者団体を対象に、消費者展のテーマに沿って3回セミナーを実施した。消費生活情報の提供ということで、区の広報紙である「広報かつしか」の5日号8面に、最近の気になる相談や食の問題などセンターの観点から「くらしのまど」の掲載を1月号を除き年11回実施した。小冊子の「くらしにいかす」は、現在27号まで発行、国民生活センターが作成している「くらしの豆知識」を2000部増刷し、11月に広報紙に掲載し、先着順に配布した。展示室の運営では、消費者に関わりの深いテーマについて、2ヵ月ぐらいを単位にパネルの展示をした。34回目の消費生活展は、実行委員会が中心となり、2日間で延べ5,000人が来場し、例年どおり盛大に行われた。消費生活モニターは、広く区民の方から意見をいただき、行政効果の測定をしている。消費者問題や食や環境、いろいろな角度からの研修会、また、分野に分かれての学習とパネル作成、展示を行った。
- ・ 家庭用品品質表示調査等は、家庭用品品質表示法、電気用品安全法に基づく立入検査、計量法に基づく台帳作成を実施した。
- ・ リサイクル意識の向上については、リサイクルコーナーを月1回、原則第2土曜日に開催し、フリーマーケットもこの日にあわせて同時に実施した。
- ・ 消費者被害の救済については、19年度に条例を作り今年度から施行しており、被害者が相手方を訴える場合の費用の貸付を行う予定している。

(3) 検討作業の進め方（自由討論）

各委員からの意見、要望等

「情報提供については良くやっている。広報を見ると情報が良くわかる。ただ、情報の迅速さということで、センターで受けた相談の中で、これは流す必要があるというものがあれば、解決したものでなくても今こんな被害が起こっているという情報を流してほしい」

「国民生活センターの新鮮情報がネット配信されている。インターネットは高齢の方は余りやっていないので、違った形で流せたらと思うので、検討してほしい」

「東京の都市特性を生かさないといけない。国や都は、相当量の情報を発信しているが、その情報が肝心の消費者に届いていない。届けるのが区市町村の役割ではないか？」

「消費生活センターに今回、初めて来た。なんでこんなところにあるのか？ここまで来るのは、被害にあった高齢者にとっては大変なことだと思う。区内の区民事務所などに分散配置して直通電話を引き、駅や商店街などから電話をしたら、すぐにつないでくれ相談できるような体制があればいいと思う。また、1階の展示室に蔵書については古いものが多い。都や各団体から、有効なパンフレットがたくさん出ている。刻々と変わる事業者の手口に、多額の印刷費用をかけるのは時代遅れ。葛飾区のIT施策は遅れていると聞く。インターネットを通じて即時情報を配信することが必要。全員にパソコンを持たせるのは無理なので、ボランティアや自治会に印刷させて全戸配布するとか、即効性、即時性のある情報提供をしてほしい」

「葛飾区のホームページを充実させてほしい。たとえば、A区は業者の処分情報なども出ている。ただ、ネットは高齢の方はできない。高齢者の集まる場に出ていって、被害情報を提供することが必要ではないか」

「紙ベースで配っても、高齢者や子どもは読まない。病院や美容院で、画像、動画としてテロップなどを流すと、もっと身近に聞き入れてもらえないか。相談室の敷居が高いと思う。ちょっと買い物をするとき、勧誘されてどうしようというときに、こんなつまらないこと聞いていいのかと思ってしまうが、もっと気軽に何でも相談に来てくださいというのもひとつの方法である。地域包括支援センター、ヘルパーさんは、普段の生活のお手伝いをしているので、話しやすいと思う。身近なところから、センターにパイプをつないでもらったら良い」

「架空請求が多くなった頃、寸劇を作ってみてもらった。文字よりビデオやかつしかFMなどで耳で聞くのもいい。区内で事業をしている人は、流して耳で聞いている。今現在、こういうことが起きてますよという新しい情報をもらえたら、私たちも区民に教えてあげることができる」

「FMかつしかには消費者団体が時間を持っている。年一回くらい、相談員にも出演してもらっている。

「ビデオやラジオということですが、ビデオや動画などの画像は一見わかるようで以外と画像は頭に残らない。ラジオの音声は、有効に活用したほうが良い。リスナーはどれくらいか？」

「聴取率は具体的に出ていない。個人事業所が多いので、聴かれている人は多い。FM局は区役所の中にある。10Kmをカバーしている。78,9KHで、区内

は全部カバーしている」

「地域の素材をどんどん発掘して、積極的に活用していくのが現実的である」

「FMには毎日行政のコーナーがある。広報かつしかは全戸配布している」

「声で聞く。現実にあったものを、即聞くことが大切。一般の消費者は、活字は遠い。広報紙は見る。広報の中にパンフレットをはさんで配ると良いのでは。普通の新聞のチラシは見ないという」

「一般的に、ビデオや動画などの画像は一見わかるようで、何となくわかった気がしてしまうが、あまり伝わっていない。情報を的確に理解していない。おもしろかったという程度にしか残らない。視覚は動機づけ、興味を持つということでは有効」

「老人会で出前講座をやり、ビデオよく使う。お年寄りはお話だけだと疲れてしまう。20分くらいビデオ流すと、結構反応する。若い人だと違うのではという気はする」

「確かに世代によって違うかも知れないが、問題意識を持たせるという点では有効。講師派遣も有用だが、工夫が必要。これもあれも盛りだくさん過ぎて、何がポイントかわからないということがある。絞らないと伝わらない。活字と違い、話は繰り返さないと伝わらない。講師もしゃべりの訓練を受けて行かないともったいない。聞いているほうは事前に内容が解らないわけなので、理解できない。まず、事前に何がポイントかをしゃべると良い。事例も、自分には関係ない、被害事例は自分には関係ないと思ってしまう。肝心なのは、何かあったらセンターへ来てもらうということ、繰り返し語り伝えることではないかと思う。場所が悪く敷居が高い、行政施設は入りにくいというイメージがある。普段行くところとは思われていない。どこの自治体も場所が悪い。その中で、千葉県佐倉市の駅前のセンター、大田区のセンターは駅から数分、図書館と併設しており、ちょっと寄ってみようという気になる」

「金町に中央図書館ができるようだが、間に合わないかも知れないが。消費者コーナーをそこに設けるといい。マスコミでいうが、情報はあればあるだけ興味を持つもの。個人情報保護法などでやりにくい、行政ニュースは関心ない。どこのだれがこんな被害にあっていると言うことを具体的にききたい。広報紙は見やすく編集が良い。ところが、HPはつまらない。行政情報に広告があるのは価値が半減。

「各委員が言われたことは、今までもいろいろやっている。出前講座をやっても人が集まらない。集まってくる人も同じ。予算の関係もある。葛飾は、予算はあるほう、人件費も削られていないほうだと思っている。何でもやれというのは無理だが、団体をもっと使ってほしい。座っていても情報は届かない。FM放送で月4回の枠の時間のうち、消費者団体が月に2回の枠をもらっている。」

「インターネットとか、メルマガというのは難しい」

「インターネットは必ずしもそうでない。いろんなものがある。HPにアクセスできれば良い。パソコンを高齢者が高齢者に教えるしくみがあればよい」

「地域の消費者運動がどれだけ活発かにより行政の内容は変わってくる。葛飾区は、他の自治体にくらべても相当やっている」と評価できる。講座は、平日の夜間などもやっているか」

「昨年度、平日の夜間に一度、相談員による講座をやった」

「平日昼間にやっても人は集まらない。土曜、日曜、平日夜間にやらないと集まるわけがない。成果があがらないのなら発想を変えなくてはいけない。行政スタッフの数の多い少ないではない。住民が主導したほうがよい。専門家がいくら優しく説明してもわからない。専門家は、隠語、専門用語を使うから伝わらない。受け手側の立場で情報を加工して発信しなければいけない。一般論として行政職員は、このようなことに不向き。住民活用で工夫を凝らすことができるのではないか。地域社会の問題として解決することが必要。従来ひと通りやっていることを総点検して、効果があがるようにしてほしい。インターネットもやってみる。HPにアクセスするだけでよい。思い切ったことをやらないといけない。

「講座では、ビデオを見せるほか、最近は、ロールプレイングなども取り入れている。実際にしゃべらせたり、質問をしたりして、やり方も進化している。ただ、学校現場には、なかなか浸透していない」

「それであれば、そういうことを事業に入れなくてはいけない。こういうことをやったら効果があったとか、情報を区民と共有化して、それならうちにも来てもらおうということになる。そういう意味では現場の声もいかして欲しい。

「いろいろな意見がでたが、家から出てこない人に対して、どういうことができるかが究極のところだと思う。限りある予算の中で、効果的にできることを考えないと。たとえば、駅での取り組み、区民センターで月に1回など、そういうものを作る。もうひとつ、今ある地域包括支援センターの介護予防、社協の見守り制度などを生かして行ってほしい」

「社会資源の活用、発信の仕方の工夫が必要。区民に生々しさが伝わるのがいちばん重要、区民に知らせ、知恵を絞ってもらうこと。たくさんの意見を出して住民の立場で考えることが重要。インターネットの活用とパソコンをどうしても使えない世代にどう伝えていくかが課題。葛飾区民は、都民、国民でもある。区民に必要なものは、都や国が提供する情報やサービスも含まれる。どう活用するか？また、区が都や国と同じ事をする必要はない。区と区の横割りをどうにかできないか、区と区の協力があってもいいのではないか？小金井市では、大学を媒介し、市の教育委員会の協力で消費者講座を行っている。国分寺にも広げようとしている。せっかく条例を作ったのだから、何か新しい試みを、他の模範になるような行政をやってみたらどうか？葛飾区民にとっても重要だが、他の自治体の模範になるような消費者行政をやってみることも必要。

#### (4) 今後のスケジュール

- ・各委員が、本日の発言及び平成18年度に報告された「葛飾区消費生活行政検討会報告書」を踏まえ、今後、検討すべきと考える重点項目を、事務局に対して、文書又はメールにより伝える。これを踏まえてたたき台を事務局が作成し、次の会議に提出
- ・次回は、11月13日(木)午前10時から

## 8 閉会