

平成 22 年度 第 2 回葛飾区消費生活対策審議会議事録

日 時：平成 22 年 10 月 14 日（木）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：黒崎委員、島田委員、鈴木委員、林委員、谷茂岡委員、矢頭委員（五十音順）

* 配布資料別添

1 開 会

2 議 題

(1) 消費者施策の実施状況について

・事務局からの説明

この資料については前回の審議会にも出しており実施済みの部分は省くが、特に今回説明をしたいのは、(1) の展示室の見直しという項目である。具体的には、古い内容の本の見直しを行いながら、より多くの図書類が収納できるように図書コーナーの改修を考えている。この件については、現在手続を進めていて、契約が締結され次第、今年中には完了する予定である。また、ソフト面ということで、大型スクリーンによる啓発用ビデオの放映を実施する予定であり、昨日、大型スクリーンが納品になった。職員の勤務時間内に限定した放映にはなるが、実施していく予定である。本日、会議終了後、時間があったら、スクリーンの実物をご覧いただきたい。さらに、のパソコン配置による最新情報の提供であるが、これは、展示室に所蔵されている本が古くなっていることを補うものであり、情報提供の有効なツールとして配置を考えている。来年度の予算要求に向け、現在、情報システムを担当している部署と協議をしているところである。さらに、の成年後見制度の活用支援については、昨年度は、矢頭委員にセミナーをお願いしたが、今年度は、講演会を企画しています。11月26日午後1時30分から当センターの多目的ホールで行う予定である。講師は、元NHKのアナウンサー、解説委員をやられていた村田幸子さんで、現在は、矢頭委員と同様にリーガルサポートの理事を務められている。それから、(2) 大学と連携による連続講座については、大学と直接連携はしていないが、昨年から東京都や世田谷区をモデルにして、その都度、契約、食、環境、製品事故など消費生活に関するテーマを設け、連続的に行う形の講座を実施している。今年度は、40人の募集に対してほぼ埋まり、9月9日から実施中でありまして、第1回は当審議会の島田会長に講師をお願いし、11月25日までの全6回の予定になっている。この講座

は、今年度から教育委員会において区民大学事業を開始し、その1講座としても位置づけられている。以上が、現在、実施していること、あるいは来年度実施を考えていることであるが、この他、現在行っており、来年度も引き続き行う予定にしているものとして、裏面(3)葛飾区の消費者行政体制の強化 弁護士アドバイザー事業である。さらに、答申の中には具体的には出ていないが、今年度、区民向けに、多重債務、金融商品、不動産など相談事例の多いものについて、特別相談という形で2か月に1回ぐらい実施している。次回は11月、そのあとは1月に多重債務をテーマに実施を予定している。さらに、3月は引越しシーズンということで、不動産をテーマに実施を予定している。

「前回配布された学校向けに作成された啓発用リーフレットの件だが、私としては1箇所間違っている部分があるように思う。それは、中学生向けのリーフレット7ページの未成年者取消の部分で、箱やびん単位の健康食品などは、開けたら返品不可能ではないのか」

「理屈から言えばこの書き方でいいと思う。未成年者の場合、民法上は現存利益の返還で足りるとされているから。ただ、教え方が問題であり、中学校、高等学校における法律にかかわる教育は簡単ではない。特に、民法については、解釈にかなりの幅があるので、変にわかりやすく説明すると、かえって誤解を生ずることがある。学校へのアプローチとしては、まず、区内の中学校、小学校において消費者教育に熱心な先生を探す必要があると思う。義務感でやっているようでは効果がない。次に、区教育委員会をどう説得するかだと考える」

「パソコンは何台設置する予定か」

「とりあえず1台である」

「最近、法律の重要な改正が2年に1回ぐらいの頻度で行われている。そうすると、紙媒体では間に合わない。さらに、今、センターにある法律関係の本はほとんどが旧法に基づくものである。そこで、考えられるのは、加除式の書籍にして、改正があったら新しい情報に変えていくというやり方である。それでも3箇月から6箇月ぐらいは遅れる。各省庁も、最新情報については紙媒体ではなく、ホームページに掲載している。このような状況を踏まえて、最新情報を入手するための手段として、パソコンの設置は意義のあることだと思う。

「パソコンについては、過去に設置した時にいたずらをされたことがあるので、今回はセキュリティに十分配慮し、貸出しの要領といったルールを他区を参考にして作る予定にしている」

「答申に出ている消費者行政支援専門員(仮称)の業務内容として、このパソコンからの最新情報の提供についても想定している。人件費については、

消費者行政活性化基金の対象外とされているが、例えば、消費者行政支援専門員(仮称)を区が直接雇うのではなく、このような事業の運営を外部に委託する場合でも人件費として扱われるのか」

「このような視点では考えたことがないので何とも言えないが、いずれにしても、基金事業は3年間の時限立法であるということが大きな壁にはなっている」

「パソコンからの最新情報の提供については、最初、軌道に乗るまでは専門的な知識を要するが、慣れてくれば職員で十分に対応できるので、消費者行政支援専門員(仮称)事業についても3年間の基金事業として位置づけることも可能であると思う」

「実施状況(2)消費者教育の拡充の 長期継続事業の見直しについて、22年度一部実施となっているが、どのように変わったのか」

「消費生活モニター制度が始まってから40年間、業務内容については、ほぼ同じ形で続けられてきた。今年度、量目調査具体的には生鮮食品類が表示どおりに販売されているかの調査について、必須項目から任意項目にした。さらに、講座等を受けたことにより得たものを区全体に還元してもらえるように、自発的な活動を促していきたい。この場合、区作成のティッシュ配りなど、具体的なメニューも提供できればと考えている。最終的には、こういった活動は、報酬費の算定に当たったの活動実績に反映させていければと思う。ただ、全面的な見直しについては、モニターという名称も含めて、できる限り早い時期に行えればと考えている」

「区としては、外部委託は増えているか」

「本区は、民間活力の導入ということで、少なくともこの10年は動いている」

「外部委託という形をとったら、基金は使えるのか」

「想定していなかったので、都に確認しないとわからない」

「外部委託の話が出ているが、別の切り口で区が外部委託し、高齢者に直結している部門として地域包括支援センターや社会福祉協議会がある。こういう場所を通して、消費生活情報を流し、高齢者に届けるという考え方もあるのではないかと思う。相談については社会福祉士さんにアンテナを持ってもらうということでの情報提供や消費者教育は考えられると思う。これは予算を必要としないし、ソフト面では見守り新鮮情報などを活用するとともに、消費生活センターで年数回程度の消費者問題に関する研修を行うことで、情報の流れが出てくると考える」

「本区では、計画事業として、消費者の自立支援と消費者被害の救済を設定している。特に、消費者の自立支援としては、福祉との連携ということで、民生委員さん、ヘルパーさん、さらには、地域包括支援センタ

- ーに対して、相談員による出前講座を行っている」
- 「ということは、民生委員さんやヘルパーさんなど民間の方に対して、こちらから働きかけていく必要があるということか」
- 「民生委員さんの場合、地区ごとに組織があり、そこから何か話しをしてほしいということで、講師派遣の申請が年に何回かある。それから、最近、生活保護受給者からの相談も増加する傾向にあることから、担当のケースワーカーとの連携の必要性も高まっている。実際、ケースワーカーは動けるので、連携して対応したほうが効果的である。」
- 「ケースワーカーに対する消費者問題に関する研修は行っているか」
- 「特に行っていないが、以前は、職員として採用された際の新人研修で、相談員が行っていたことはある」
- 「いろいろなことを実施されている割には区民に通じていない。それが一番問題ではないかと思う。昨年度、区が作成したステッカーについてアンケートをとったところ、やはり、存在自体を知らない人がかなりいた。まだ消費生活センターそのものが区民に浸透していないと思う。この状況を踏まえ、われわれとしても行政を動かせるように運動を続けている」
- 「区民から見て、消費者行政は見えにくいと思う。どのように伝えていくかだが、チラシを配っても、関心のない人は見ない。回覧板の中に、消費生活に関する区や都の消費生活センターが作成したチラシを入れるようなやり方はいいと思う」
- 「回覧は班単位で行うが、その数が多いことから、区民全体が見れるように資料を確保するのが困難な状況にある」
- 「以前から言っているように、「一家に1人。理解者を」ということで、具体的には、中学生から大学生を対象にした消費者教育の充実に努めるべきと考える。消費生活センターに対する大学生の意識としては、被害にあつたら行く所という駆け込み寺であると思っているが、本来は被害予防のための機関である。被害について事前に知っておくことが重要であり、中学生ぐらいから、このことを頭に入れておけば、いざという時に使えると思う。他に意見がないようなら、消費者行政だけではどうにもならない大きな問題である安全・安心に暮らせる地域社会の構築について、考えてみたらどうか。着手するとしたら、需要調査の必要性という部分からだと考える。私は前回、高齢期において何を必要とし、何に困っているかについて、高齢者の視点に立って、調査自体も高齢者主体で実施したらどうかと提案した。高齢期の需要は、高齢期になって経験して初めてわかるようなこともある。こういう調査に、活性化基金は使えないか」
- 「現在、区の福祉部が民生委員児童委員協議会と共同でひとりぐらし高齢者実態調査を行っている。かなり細部にわたった調査であり、当審議会に関

係しているものとしては散歩や買い物など、外出の頻度といった項目も入っている」

「区の中で同じような調査をしても無駄になるので、既存の調査が当審議会として使えるかどうか検討したいので、資料を出してほしい」

「この調査は継続的に行っているのか」

「3年ごとに実施している」

「そうであれば、こちらから質問項目の追加は言えないか」

「経費の問題もあるし、あまり項目を増やしても負担が多くなるということがあるので、要望としてはあげても、最終的には福祉部門の判断になる」

「いずれにしても、次回には既存の調査資料を出してほしい」

「了解」

「区の福祉部門の調査とは切り口が違うので、われわれ消費者団体の調査として実施する必要は認識している」

「アンケート調査は効用があるとともに限界もある。場合によっては、高齢者の方に集まってもらい、何が必要かについてピックアップするやり方でもいいと思う。次回までに、区の各部署で行っている既存の調査資料を集めてほしい。今までよりも絞って議論をしたいと考えている」

(2) その他

「先ほど話しが出ていた小・中学生向けのリーフレットについては、葛飾区消費生活センターとなっていますが、実際の作成は葛飾区ではないと思うが」

「葛飾区である。内容については東京都の多重債務問題協議会で作成したものをベースにしているが、本区で作成している」

「実際にどこが作成しているのか、事実関係だけは確認しておいたほうがいいと思う。先ほど言い忘れたが、答申の実施状況(2)消費者教育の拡充
消費者担当教員に対する効果的な情報提供の具体例として、財団法人消費者教育支援センターにおいては、さまざまな助成制度があるということである。例えば、特徴的な消費者教育を行うと、これについて表彰されるといったことである。区内の小・中学校に消費者教育に熱心な方がいるかどうか把握しているのか」

「センターとしては把握していない。ただ、家庭科の先生で講師派遣の依頼をされてくるケースはある」

「これについては本格的な調査をする必要があると思う。たまたま、葛飾区内に熱心な先生がいれば、把握しておいてコネを作って活用することも考えたほうがいいと思う。次回の日程はどうか」

「2月初めではどうか」

「2月3日午前10時からではいかがか」

(異議なし)

「他に何かあるか」

「本日お手元に、昨年度の葛飾の消費生活という事業概要を配布させていただきました」

3 閉 会