

平成 29 年度 第 5 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：平成 29 年 11 月 15 日（水）午前 10 時 00 分から正午まで

開催場所：葛飾区消費生活センター

出席者：黒崎委員、齋藤委員、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

- ・委員名簿
- ・第 5 次葛飾区消費生活対策審議会「審議の進め方について」（略）
- ・現行の葛飾区消費生活センターの相談・苦情処理体制（略）
- ・葛飾区における高齢者、外国人に関する統計数値（略）

1 開会

(会長) ただ今から第 5 次第 2 回葛飾区消費生活対策審議会を開会します。

本日は全委員が出席であり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。

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」

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「第 5 次審議会の意見具申事項」に入ります。

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。

(会長) ありがとうございました。

本日は、事務局と相談し、あくまでもたたき台ですが、今回の審議事項として考えられることについて、私が個人的なメモを作成しましたので、最初に、こちらを説明します。配布しました「第 5 次葛飾区消費生活対策審議会「審議の進め方について」という資料をご覧ください。

前回の第 1 回審議会の確認ですが、今次の審議会では、諮問答申の形

式ではなく、区からの要請に基づき審議の結論を文章化し、これを区長に提出するという形式すなわち意見具申を行うことになりました。そこで、どのような事項を審議するかを決める必要があることから、たたき台として本資料を作成しました。

全体のテーマとしては、消費者安全法体制の進展に対応するということです。消費者安全法は、制定後2回の改正を行い、特に今回の改正では地域における見守り体制の構築が大きな柱になっています。

消費者被害には概念的には3段階考えられます。1番目は被害が発生した場合の個々の救済、2番目は被害の発生を早期に発見し、拡大を防止する、3番目は予防し、被害の発生を防止するであり、それぞれの段階に対応した検討が考えられるかと思えます。

そこで、検討項目として大きく分けて4項目挙げました。

一つ目は消費生活センターの相談・苦情処理体制の点検・強化です。相談の開設日数等につきましては、後ほど、事務局よりご説明いただきます。

相談員の資格ですが、昨年の改正法施行に伴い国家資格になったことに伴い、今後、区としてどのように対応していくかを考えていく必要があると思えます。特にこの10年ほどは、法律が増え、かつ、複雑化していることから、どこまでの能力を相談員に求めるかということが重要になってきています。外部機関との連携ですが、先ほど言いましたように法律も複雑化していることから、区の消費生活センターですべての事案を処理することはできません。都内の場合、消費者が相談できる機関がたくさんあるので、そことの連携が重要になってきます。そのためには、一定のしくみ作りをしていくべきかと思えます。

行政職員の研修ですが、消費者安全法では、事故情報の通知は、実質的には相談員の力を借りないと無理ではあっても、あくまでも自治体の義務となっています。この義務を果たすためには、行政職員も研修を受けていく必要があります。現状としては、都の行っている研修にはほぼ参加しているが、消費者庁、国民生活センターが行っている研修については、区市町村レベルでの参加は限られています。

相談体制への住民の信頼獲得ですが、以前、被害に遭った方にアンケートをとったところ、センターに行きましたかという問いに対して、センターはどういうことを解決してくれるのかわからなかったので行かなかったという答えがあった。一般消費者に対して、センターではどういうことを解決してくれるのか、そこにいる相談員はどのような人なのか等をわかりやすく伝えていく工夫が求められていると思えます。資料には私の思いつきを書きましたが、ここは皆様の知恵をいただきたいところです。

2番目に高齢消費者被害の早期発見・迅速対応の態勢づくりです。高齢者に関する統計の確認及び高齢消費者被害の現況把握については、後ほど、事務局よりご説明いただきます。

高齢者見守りの現況把握ですが、全国的にみても福祉部門が先行していると思います。葛飾区において、高齢者総合相談センターには、どのくらいの消費生活相談がきているのか、現状把握を事務局にお願いしたいと思います。

高齢者見守りに関わる団体と行政の連絡組織の現況、高齢者見守り活動で被害が発見された場合の消費生活センターへの連絡については国分寺市の例を挙げましたが、葛飾区ではここまで制度化されていないようです。今後、どのようにしていくべきか、検討する必要があると思います。

3番目は高齢消費者被害の発生防止のための地域社会の構築です。これは大きな問題であり、消費者行政をはるかに超え、街づくりの問題にかかわっていることです。高齢者が消費者被害を受けるのは、心身機能の低下とともに、都が30年ぐらい前から言っているように、社会の中での孤立化ということが大きな要因ではないかと私は思っています。この点に関して、区民大学への参加者は必ずしも消費者問題に関心が高いわけではないが、啓発という意味ではむしろいい機会ではないかと思っています。

最後は、その他の検討項目です。消費生活センターの周知徹底ですが、私個人としては、青砥駅からタクシーに乗車する際に、行き先を「消費生活センター」と言ってわかってもらえたことは今まで一度もありません。まだまだ周知が十分ではないように思えます。

今後の審議については、関係者との意見交換の場を設けていただければと思います。

以上で、私からの説明を終了します。

それでは、現行の葛飾区消費生活センターの相談・苦情処理体制及び高齢者等の人口統計について、事務局からご説明願います。

(事務局) まず、「現行の葛飾区消費生活センターの相談・苦情処理体制」という資料をご覧ください。

開設日数は、平日月曜日から金曜日の午前9時から午後4時30分までの電話又は来所の受付と月1回土曜日の時間は同じですが電話のみとなります。

相談員数は現在6名です。開設日における相談員数は、週4日勤務のため原則として5名又は4名ですが、研修や休暇等により、これより少ないこともあります。相談員の資格は、6名中、3名は昨年度国

家資格を取得、2名は今年度の国家試験を受験中、1名は国民生活センター認定専門相談員の資格を持っています。相談員の処遇ですが、区における位置づけとしては特別職非常勤職員、報酬額は今年度実績で月額247,000円となっております。

相談員の研修は、都センターが年5回主催して行うものには各回全員参加、国民生活センターが主催しているものには、いろいろなテーマの中から各自希望テーマにつき、1回ずつ参加しています。支援内容は、旅費、参加費となります。アドバイザー(弁護士)の活用状況は、平成21年度から行っており、月1回2時間、実際の相談例を中心にした検討会及び日々の相談において急を要する場合には、電話、ファクシミリによる随時相談を行っています。外部機関との連携は、適宜、関係機関を紹介していますが、どのような案件を紹介するかについての要領は現時点では定めていません。行政職員の研修は、新たにセンターに異動してきた職員については、都のセンターが行っている研修には参加していますが、これ以外のものには参加していません。なお、重大事故の報告については、PIO-NETへの入力を速やかに行っています。

次に「葛飾区における高齢者、外国人に関する統計数値」という資料をご覧ください。

人口については平成12年度からの推移が載っていますが、65歳以上の高齢者につきましては、一番右側に記載されています。25年度からは、外国人もこの数字に含まれています。高齢者のいる世帯については少しデータが古いですが、高齢者のみの世帯は29.3%、高齢者ひとり暮らしの世帯は36.1%となっています。外国人の比率については21年度からのデータですが、少しずつ増えている状況が読み取れます。

最後に、高齢消費者被害の現況ですが、毎年作成していますセンターの事業概要「葛飾の消費生活」の抜粋を配布しましたので、ご覧ください。具体的には10ページに載っていますが、高齢者においても若者と同様に、放送・コンテンツ等の分野、すなわち、アダルトサイトや架空請求に関する相談が最も多くなっています。その他では、工事・建築・加工の分野で家屋修繕等が多い傾向です。また、表の下に記載がありますが、高齢者においては1千万円を超える契約が13件ありました。説明は以上です。

(会長) ありがとうございました。

それでは、ただ今の私のメモ及び事務局の作成した補足資料の説明につきまして、何かご質問、ご意見がございましたら、お願いいたします。

(委員) 土曜日の相談については何人の相談員さんで対応していますか。

(事務局) 2人です。

(委員) 今後、サービスを拡大することは考えていますか。

(事務局) 現状として1件あるかないかなので、拡大することは考えておりません。

(委員) 消費生活相談に関して詳しい説明がありましたが、相談員試験の受験資格、受験科目について教えていただきたいです。

(会長) 受験資格については特に制限はございません。受験科目は、関係法令が増えていることに伴い、従来と変わり法令科目からの出題が中心になってきています。消費者安全法が改正され、建前上は国家資格を有することが必要になりましたが、今は移行期と言えるので、具体的にいつまでに一律に国家資格の取得を求めていくかについて葛飾区として考えておく必要があると思います。

(委員) 平日の相談件数は、相談員さん4人又は5人で、平均どのくらいですか。

(事務局) 20件程度です。

(委員) 1人当たり4件から5件ということで適正な数値かと思います。区民の税金が使われているので、あまり暇であっても困りますが、この状況なら、問題ないと思います。それから、私は、9年ほど前に消費生活アドバイザーの資格を取得し、別の自治体において、ボランティアですが、古希の会というようなお年寄りが集まる場で講座を行っていた経験があります。葛飾区でも、このような場があれば、高齢者の被害防止に少しでもつながるのではないかと思います。また、福祉と消費生活との連携において、高齢者以外に、子どもの事故防止等で保健センターの体制が充実していると思っています。このような状況に消費生活センターからも乗っかっていければと思います。

(委員) 消費者団体としては、毎年、10月の消費生活展に向けて、半年ぐらいかけて準備をします。今回は、環境、ごみ問題に関するパネルを作成

し、その中の大事な部分についてチラシにして配布したところ、大変好評でした。

(委員) 消費生活展において契約に関するパネルを展示したところ、高齢者からの質問が多かったです。契約というのは、自分たちのためにできるということをかなり言われました。それから、先ほど説明を受けた資料の中で、相談処理結果に処理不能というものがありましたが、具体的にはどうということですか。

(事務局) 相談者が一方的に話しをされ、「聞いてもらえたのでこれでいい」と言って特に助言等を行うに至らなかった場合や相談者と2、3か月間連絡が取れなくなった場合等を言います。

(委員) 将来的にはアウトリーチ方式すなわち個別出張相談を実施するかどうかと思います。原則としては、来所又は電話だと考えますが、ニーズを把握した上で限定的に行っていくかを検討する必要があると思います。

今後、団塊の世代が後期高齢者になってくることから、福祉の需要が爆発的に伸びると思います。システムの構築が急がれています。同様の状況は障害者に関しても求められています。昨年、厚生労働省から提言が出されて、今後は、社会福祉法の改正に向けて、支え手と受け手が一体となって地域を支えていくということが考えられています。高齢者の問題、障害者の問題、育児の問題等をすべて包括的に受け止めて問題解決のルートに乗っけていくことになり、この中には消費者被害の問題も入ってくるものと思います。今後は、福祉が主体となったネットワークに消費生活が乗っていくということになるのかなと思っています。消費生活の分野においては、コアの機能を強化しつつ、福祉分野にアプローチをしていくことが必要かと思っています。

これに伴い、消費生活相談において、相談員は何か消費者被害はないかという目で事象をみていますが、仮に1次相談と2次相談とに分けた場合、従来は、消費者被害の部分をピックアップしていましたが、今後は、他分野の問題を発見した場合には、ネットワークの中で適切な場所につなげていくという役割も求められることになるかと思っています。

(会長) 個別の出張相談については、明確ではありませんが、新宿区がすでに行っていると聞いたことがあります。どうでしょうか。

(事務局) 台東区が行っているというのは聞いています。住所が実際にあるかどうか不明なケースが多く確認する必要があるという特殊な事情による

ようですが。

(委員) 現状としては、司法である法テラスがアウトリーチ機能を持つようとする動きが出て来ています。

(委員) 相談員の専門研修は当然ですが、行政職員の研修についても積極的に取り組んでほしいです。消費者庁で行う講座には、消費者団体は、なるべく参加するようにしていますので、区からも参加するようにお願いいたします。

それから、さきほど地域協議会の話しが出ていましたが、葛飾区では地区センター単位でやっていると思います。ただ、縦割りになっているためか連携が悪いです。消費生活センターのPRも不足しています。自治町会長に伝えても、全体に伝わっていないことが多いです。せっかくいろいろなことをやっても、十分に伝わっていないということです。どのような伝え方をしたらいいか、皆さんで考えていきたいです。

(会長) ご質問、ご意見ありがとうございました。

今後、ご質問等がございましたら、事務局に口頭、メモ、メール等により申し出ていただければと思います。

次の開催はいつ頃になりますか。

(事務局) 年明け3月までには開催したいと思います。

(会長) まとめ方ですが、会議がそれほど多く開催できないことを踏まえると、皆様のご意見を集約した上で、私と事務局とでたたき台を作成し、これを事前に皆様に配布してチェックしていただき、最終案を提示する方法にならざるを得ないと考えています。

事務局へのお願いですが、次回までに、島田メモ②の高齢者見守りに関わる団体具体的には高齢者総合相談センターのメンバー構成やどのような相談があるのか等の現状について調べていただきたいと思います。

(事務局) わかりました。

高齢者総合相談センターに対しては、福祉部の高齢者支援課が窓口となり業務を委託しています。先ほどの乳幼児の事故防止も含めて、生まれた時は保健所、高齢者になれば高齢者支援課、障害福祉課との連携がありますので、次回には、ある程度これをまとめて提示したいと思います。

(会長) それでは、福祉の現状さらには消費生活との連携状況について資料が

まとまった時点で次回は開催することになります。そこで、ある程度見通しがつけば、さきほど言いましたが、私と事務局とで素案を作成する運びになるかと思いますが、それでよろしいでしょうか。

(全委員) 「異議なし」

3 その他

(会長) 最後に、何かありますか。

(委員) 消費者団体からのお知らせですが、後期の消費者大学が1月から3回開催されますので、ぜひご参加ください。

4 閉会

(会長) 第5次第2回葛飾区消費生活対策審議会を閉会したいと思います。
どうもありがとうございました。