

令和5年度 第7次葛飾区消費生活対策審議会議事録(第6回) (概要)

開催日時：令和6年3月8日(金) 午前10時00分から11時30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、小林委員、黒崎委員、白井委員、林委員、室井委員、
矢頭委員(五十音順)

配布資料名・次第

- ・委員、事務局名簿
- ・葛飾区からの依頼事項に対する具申について(案)(略)
- ・2024年版くらしの豆知識(略)
- ・くらしにいかすNo.43 最近よくある契約トラブル(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6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) それでは、2の審議事項に入ります。
審議事項に入る前に、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「具申案の検討について」に入ります。
机上に配布されています資料につきまして、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。
今回は三つの項目について審議をお願いしましたので、それぞれの項目について三つの章立てとしました。順に説明いたします。

「資料説明」

(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、まず第1章につきまして、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) 現在の相談員の体制と勤務時間を教えてください。

(事務局) 現在、相談員の数は6名です。勤務時間については、従来より9時から17時です。

なお、昨年4月から、受付終了時間を変更し、16時30分を17時としました。17時まで受け付けていますのは、都内では東京都の消費生活総合センターと本区のみとなります。

(委員) 相談業務の現状を知りたいので、相談員もこの審議会に参加してほしいです。

限られた勤務時間の中で研修に参加したり、新しい分野のことも収集する必要があるとともに、相談の手法も多様化していることから、相談現場は大変であると思っています。相談現場の状況把握のためには、相談員の意見を聴くことは必須条件と考えています。

(会長) ご意見等ありがとうございました。

他に、ご意見等がないようでしたら、次に第2章につきまして、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) 横の連携強化を図ることを目的として、区にくらしのまるごと相談課という部署が新設されたとのことですので、十分に機能するようにしてほしいです。

また、自動録音機ですが、アナウンスの時間が長いと感じて機能を切ってしまう利用者があるようです。これでは、同じ被害に何度も遭うことも考えられますので、配布時に正しく使用するように注意喚起するべきと考えています。特に、機器を実際に配布しているのが警察署であることから、連携してこの内容を周知してもらうようにしていくことが必要であると考えています。

(委員) 見守りに関する相談窓口はありますか。

(事務局) 特に、直接の相談窓口は設けていません。現在、継続しているかどうかは不明ですが、以前、区と事業者との間で、見守りに関する協定を締結して、連携を図っていたことはあります。

(委員) 地域においては、あらゆる人が見守りに参加し、区としても組織の垣根を越えての体制づくりが必要であると考えます。提案の方向性としては、先行、充実している既存の見守り体制と、いかに連携し、活用していくかという視点、ビジョンを盛り込むべきではなかったかと考えていま

す。

(会長) 具体的には、どうしたらいいでしょうか。

ただ、具体的な提案を行う場合は、責任の所在は明確にしておくべきではないかと考えます。

(委員) 横の連携について、可能な限り、引き続き強化に努めていくといった表現を入れるべきではないかと考えます。

(委員) 今の話しは、今後の方向性の3番目のところに、ある程度、集約していると考えます。ただ、この中で、ちょっと気になりましたのは、安心ネットワークにおいて、同意が必要な登録事項として消費生活に関する内容について活用できないかではなく、一歩進んで、活用することを前提にした表現にするべきではないでしょうか。

困難な問題もあるかと思いますが、本人の同意が得られるように、区には説得を続けてほしいです。

(委員) 個人情報をごどのようにコントロールするかは、あくまでも個人の自由な意思に基づくべきです。行政が、ある意味、説得という少し強めの形、捉え方によっては強制と言われ兼ねないような表現は避けるべきと考えます。確かに、消費生活に関する情報を活用したいということで、熱意を持って対応していくことは大切なことと考えますが、そのあたりが限界ではないかと考えます。

この第2章にあえて付け加えたとしましたら、消費生活センターについては、連携と言いつつも、主として情報を他からもらうという受け身の立場で書かれています。逆に、自ら持っている情報について、福祉部門に提供していくという意識も必要でないでしょうか。ご本人や関係者から情報を得てあつせん等の対応をした後、例えば、当事者が知的障害者でしたら、本来受けられるべき行政サービスが確実に受けられるように、本人の同意は必要になりますが、必要な機関につなげていく意識が必要と考えます。

このギブアンドテイクというお互いの意識により、連携の効果も出てくるものと考えます。

(委員) 消費者被害は現場で発見されることが多いですので、社会福祉士、ヘルパー等に対しましては、消費生活センターからの出前講座を繰り返して行うべきと考えます。

(委員) ヘルパーもかなり忙しい状況にありますので、ここまで負担させるの

はどうでしょうか。

(会長) 今まで、出ていなかった視点からの提案ですが、どのように書き込んだらいいでしょうか。

(委員) 現場にいる人に対して、消費者被害の問題を伝えていきませんか、連携していく素地が生まれてこないというのが率直な気持ちであります。

(委員) 相談に来るのは、被害に遭った後と被害に遭う前と、どちらが多いですか。被害に遭う前に来るような事前相談のようなシステムはつくれないでしょうか。

(会長) そこまで考えられれば、被害には遭わないように感じます。

(事務局) 確かに、相談状況としましては、被害に遭ったと思われる方からの相談が多いですが、中には、怪しいと感じられて相談に来る方もおられます。

(会長) ご意見等ありがとうございました。

他に、ご意見等がないようでしたら、最後に第3章につきまして、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) 出前講座において、高校が極端に少ない感じがします。

(事務局) 高校につきましては、区の教育委員会の管轄外のため、どうしてもハードルが高く実績が上がらない状況はあります。ただ、今は、高校の場合、3年生になって誕生日が来ますと成年に達することから、その前の2年生の段階で講座を行って、成年になってからの契約上の扱いの違いを伝えていければ、より効果的と考えてはいます。

(委員) 学校に対して出前講座を行おうとする場合、どうしても学校長の裁量権がありますことから、実施校に偏りが見られるのではないのでしょうか。従って、出前講座に期待するのは無理ではないかと思っています。他の方法として、学校のカリキュラムに消費者教育の内容を取り込んでもらえるように働きかけていくような形はどうでしょうか。最近、小学生が仲間に偽物売りつけるといった詐欺事案も報道されており状況が大きく変わってきていますことから、対応を変えていく必要があると考えます。教育委員会への働きかけについて、提案に何らかの文言を盛り込むべきではないかと考えています。

(会長) 本審議会は、あくまでも区長の附属機関であり、法的には教育委員会とは独立していますので、強い文言を入れることは、難しいのではないかと考えます。

(委員) 各学校に関する出前講座の実績について、ホームページに公表するといった方法も考えられます。これにより、学校間での違いがわかり、実績の少ない学校において出前講座により取り組んでいこうという意識の醸成につながっていくことが期待できると考えられます。

(事務局) 次回は区長への具申になりますことから、今回出たご意見などを反映する必要がありますので、整理をさせていただきます。

第1章につきましては、提案項目として、新たに、相談現場にいる相談員の意見を聴けるようにしてほしいとの文言を加えることです。

第2章につきましては、提案項目として、新たに、福祉分野での既存のネットワークと、いかに連携し、これを活用していくかについて継続的に検証し、可能な限り連携強化に努めていくという姿勢が大切であり、具体的内容は、状況に応じて見直していく必要があるとの文言を加えることです。さらに、消費生活センターが受け身の場合が多いことを踏まえまして、新たに、消費生活センターが主体となって、自らが得た情報を他の関係機関に提供していくことも、消費者被害の予防にもつながることから必要であるとの文言を加えることです。

第3章につきましては、提案の(2)の中で、18歳が近い人に対しては、未成年者としての保護がなくなるとしています。この表現は正確ではないことから、わかりやすく、より正確な表現に変えることです。

(会長) ありがとうございました。

それでは、2審議事項(1)の「具申案の検討について」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。

事務局から、何かございますか。

(事務局) 本日、配布しております2024年版くらしの豆知識及びくらしにいかすNo.43最近よくある契約トラブルについて、発行目的や内容に関して、概要をご説明いたします。

「資料説明」

(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。

ないようですので、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) 次回の日程ですが、第7次の審議会といたしましては最後になります。皆様方の2年の任期を考えますと、本年7月までに開催する必要がありますが、具体的な日程につきましては、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。

よろしくお願いいたします。

4 閉会

(会長) 第7次葛飾区消費生活対策審議会第6回を閉会します。

どうもありがとうございました。