

第23次東京都消費生活対策審議会  
第1回部会

平成27年7月15日(水)  
都庁第一本庁舎42階 特別会議室B

午前10時00分開会

○池本部部长 それでは、予定時間になりましたので「東京都消費生活対策審議会第1回部会」を開催いたします。

本日は、第1回目ということですので、初めに事務局から委員の紹介をお願いして、あわせて定足数の確認をお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○企画調整課長 企画調整課長の赤羽でございます。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、初めに委員の方々、また専門委員の方々をご紹介します。

資料1の委員名簿をごらんください。まず、当部会の部部长で弁護士の池本誠司委員でございます。

今、まだお見えになっておりませんが、東京大学大学院法学政治学研究科教授の河上正二委員。また、お着きになりましたら、ご紹介させていただきます。

次に、東京消費者団体連絡センター事務局長の橋本恵美子委員でございます。矢野委員の後任といたしまして、このたび新たにご就任をいただきました。

公益財団法人全国消費生活相談員協会専務理事の増田悦子委員でございます。

当部会の設置に当たり、新たに専門委員としてご就任いただきました東洋大学社会学部教授の小林良二専門員でございます。

また、本日は所用によりご欠席でございますが、このほか、東京都民生児童委員連合会常任協議員の板寺正行専門員、弁護士の洞澤美佳委員がいらっしゃいますので、また次回等ご紹介をさせていただきます。

今回、新たにご就任いただきました橋本委員、小林専門員には、本来でしたらお一人ずつ委嘱状をお渡しするべきところではございますが、恐縮ながらお手元に配付させていただきましたので、ご了承いただきたいと存じます。

河上委員が到着されました。お着きになって早々ですけれども、ご紹介をさせていただきます。東京大学大学院法学政治学研究科教授の河上正二委員でございます。

引き続き、当部会の幹事・書記をご紹介します。

資料2の幹事・書記名簿をごらんください。

まず、幹事でございますが、消費生活部長の山本でございます。

消費生活総合センター所長の吉村でございます。

次に、書記の紹介に移らせていただきます。消費生活部消費者情報総括担当課長の千葉でございます。

消費生活総合センター活動推進課長の江寺でございます。

同じくセンター、調整担当課長の福田でございます。

同じくセンター、相談課長の阿部でございます。

福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長の坂田でございますが、本日は代理で在宅支援係長の町田が出席しております。

それから本日は、いろいろ調査等を担当いたしました企画調整課企画調整係長の久野、センター活動推進課高齢者見守り・連携担当の新目が同席させていただいております。あわせて紹介させていただきます。

本日の出席状況でございますが、当部会は委員5名と専門員2名で構成されています。本日は委員4名のご出席をいただいております、委任状が1通ございます。

東京都消費生活対策審議会運営要綱第8に定めます、委員の半数以上の出席という定数に達しております。

以上でございます。

○池本部長 ありがとうございます。

それでは、審議に入る前に、お手元の配付資料の確認を事務局からお願いできますか。

○企画調整課長 それでは、本日お配りしております資料の確認をさせていただきます。

資料1が先ほどご説明いたしました部会委員名簿。

資料2が幹事・書記名簿でございます。

資料3が「消費者被害防止に係る高齢者見守りネットワークの現況と課題について」でございまして、A3判が4枚の資料となっております。

そのほか、参考資料といたしまして、「高齢者の消費者被害防止のための地域におけるしくみづくりガイドライン」の抜粋。

参考資料②が「地域における高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワーク構築状況に関する現況調査・調査票」。

参考資料③が5月29日に開催いたしました本審議会第4回総会資料でございます「都における高齢者の消費者被害の現状と課題」。

参考資料④が第4回総会において委員からのご発言がありました内容を概要としてまとめたものをご用意いたしました。

また、本当に参考でございますが、参考資料⑤が「諮問事項及び諮問の趣旨」。

参考資料⑥が「東京都消費生活対策審議会の今後の予定」をお配りいたしております。

不足している資料がございましたら、どうぞお近くの職員までお申し出いただければと思います。

○池本部長 資料の関係はよろしいでしょうか。

それから、この部会の公開の取り扱いの事を確認させていただきます。この部会は京都の消費生活対策審議会の運営要綱第11によりますと、公開の扱いということが原則となっておりますので、そのように取り扱いをさせていただきます。

また、議事録についても後日公開することになりますので、ご了解いただきたいと思えます。

それでは、早速審議に入りたいと思えます。

きょうの課題に関連しまして、事務局において地域における消費者被害防止のための高齢者見守りネットワークの構築状況等の現況、それについてまずは東京都内の各区市町村について、職員の皆さんで手分けをして調査を実施していただいたということです。

その結果をご紹介いただきながら、事務局においてそこから見えてきた課題についても幾つか拾い出していると思いますので、まずはそのご紹介をお願いしたい。その後で、皆さんからご意見をいただくという形で審議に入りたいと思えます。

まず、事務局からご説明をお願いできますか。

○企画調整課長 それでは、お手元の資料3、消費者被害防止に係る高齢者見守りネットワークの現況と課題についてご説明をさせていただきます。

こちらは高齢者の消費者被害防止の仕組みづくりにつきまして、都内区市町村に対して、本年6月8日から25日の間に行いました現況調査をまとめたものでございます。

回答は61区市町村からいただきまして、1区のみご提出いただけませんでしたので、22区26市13町村の結果でございます。

都では、「高齢者の消費者被害防止のための地域におけるしくみづくりガイドライン」というものを平成19年3月に策定いたしておりまして、その際、仕組みづくりの要件を示しております。

抜粋でございますが、参考資料①がガイドラインでございます、下線を引いておりますところが4つの要件として整理いただいたものです。

①被害の発見・連絡のための地域の見守りネットワークの構築。

②速やかな相談受付と迅速な対応。

③高齢者及び見守りネットワークに対する効果的な情報提供。

④消費生活部門と高齢者福祉部門の緊密な連携となっております。

現況調査は、この高齢者の消費者被害防止の仕組みづくりに必要な4つの要件の状況を中心に実施しております。この具体的な調査票は参考資料②でございます。資料3は質問項目を省略して記載しておりますので、実際の質問項目につきましては、参考資料②でご確認いただければと思います。

この現況調査の調査票にございますとおり、見守りネットワークの構築とは、日常生活や日常業務の中で「いつもと違う」とか「何かおかしいと感じる」場合に相談・通報に関する取組ですとか、安否確認が必要な人を定期的に訪問するなどの取り組みを要綱、協定、依頼文等の根拠に基づいて行政機関や地域の関係機関、民生委員、自治会、民間事業者、地域の住民などが市区町村内全域で実施していることです。このような取組を実施していれば、ネットワークという名称がなくても関係者が集まる会議がないような場合でも該当するという考え方でいたしました。

また、消費者被害防止の対応は、見守りネットワークの関係者が消費者被害と思われるものを発見したら、消費生活センターなどの相談窓口に連絡する等の取組を根拠に基づいて実施していることを整理したものでございます。

資料3にお戻りいただければと思います。

まず、見守りネットワークの構築状況に関する、要件1の質問1でございます。見守りネットワークは従来から福祉部門に構築されている場合が多いという状況でございます。消費生活部門ですとか、福祉部門といっても、基礎的自治体であります区市町村の現場では、同じ方々が担っているという状況でございますので、何らかの形で設置されており、それが消費者被害防止の対応をしているかという状況を調査いたしました。

消費生活部門に構築しているといったところが5区市。福祉部門に構築し消費者被害にも対応しているといったところが27団体。福祉部門に構築されており、現在、消費者被害には対応していない、今後対応する予定というところも含めて22団体でございました。

こうしてみると、町村を除いて全ての区市において何らかの見守りネットワークが構築されているという状況でございます。

要件2の質問2では、各ネットワークが消費者被害防止の機能の有無を問わず、いずれも見守りネットワークの関係者から消費生活センターへの相談・通報の実績があると回答しております。ネットワークからの相談にも対応しているという状況でございました。

右側の枠囲みの一番上のところにも記載いたしました。これらの見守りネットワーク

でどのような方を対象にしているかというところでは、ほとんどの団体で65歳以上ですとか、70歳以上などの年齢を要件にしており、それに加えて高齢者で一人暮らし、または高齢者のみの世帯の方など、年齢や世帯の形態を要件にしておりまして、見守りの対象はかなり幅広く捉えられている状況がございます。

また、こちらは集計表の枠外にパターン1、パターン2、パターン3と吹き出しのような形で振らせていただいておりますけれども、見守りネットワークの構築状況別の傾向を見るためにこの3つのパターン分けをいたしました。

ただ、こちらは調査段階では根拠規定をもって消費者被害防止に対応しているところと、対応していないという分類をする予定で調査を開始しましたが、調査をしてみましたところ、規定上消費者被害と明記しているところはほとんどありませんでした。「生活上の異変」等のように規定されておりまして、そこに消費者被害を含むと考えているかどうかということで、回答が分かれていた状況でございました。

このため、それぞれの団体からの回答どおり、根拠の有無にはかかわらずに消費者被害防止の機能があると認識している区市はパターン2に分類いたしまして、機能がないと認識している区市はパターン1に分類いたしております。

また、右下の枠内に記載いたしましたが、町村部、これは多摩西部及び島嶼の13町村でございますが、こちらは「ネットワークは構築されていない」、「消費者部門と福祉の連携は行っていない」などとすることがほとんどでございましたけれども、これらの地域は日常生活の中で既にお互いを見守っている状況や、役所が住民の生活全般の相談を受ける役割を果たしているという回答がございましたので、このページ以降のパターン別の分類からは外しております。ですので、次のページからは区市のみの集計表にさせていただきます。

こういったところは次の論点整理の中でまた類型として挙げていきたいと思っております。

以後はパターン別にご説明をさせていただきます。

1枚おめくりいただきまして、パターン1、こちらは福祉部門にネットワークを構築し、消費者被害防止には対応していないという17区市の状況でございます。こちらに該当する区市名は右側の点線の枠内、千代田区から始まる場所に記載しております。

次のパターン2は、福祉部門にネットワークを構築し、消費者被害防止等の対応を実施しているとする26区市の状況でございまして、こちらにも該当する区市名は中央区から始

まる枠内に記載しております。

パターン3は消費生活部門に見守りネットワークを構築している5区市の状況でございます。

横並びで見させていただきますと、いずれのパターンについても要件2の相談・通報の実績はあるとしておりまして、相談しやすい体制づくりのための高齢者の消費者トラブルを速やかに消費生活相談につなげるため、見守りネットワークの関係者からの相談に対応しているとしております。

特に、パターン3では相談・通報シートを作成・配布しているとするところが多い状況ではございましたけれども、補足説明としてご記載がありました内容としては、シートはあるけれども、事案は突発的に発生するとともに、緊急に対処する必要があるため、実態としてはこのシートを使わずに電話連絡で運用しているというところですか、被害情報の内容を記載した情報提供用シートを関係者に提供しているなどというシートとしてもいろいろな状況がございました。

要件3の高齢者本人への啓発事業ですとか、見守りネットワーク関係者への情報提供、出前講座は多くの区市で実施されておりました、こちらはパターン別に大きな差は見られない状況なのですが、質問9に都への要望が選択肢としてありまして、その都の出前講座・出前寄席の充実を挙げている区市も少なからずございますので、情報提供や出前講座は実施されているけれども、開催頻度ですとか規模等については課題もあるのではないかとこのところうかがえるという状況でございます。

また、要件4の質問6-1になりますけれども、福祉部門と消費生活部門の連携では、いずれもルールを定めないで実施という選択をされたところが多い状況でございます。

この理由といたしましては、真ん中の枠の中に記載いたしましたけれども、パターン1では、見守りの観点から必要と見られるケースに応じて連携している。相談があれば随時関係機関へつないでいるなどの趣旨がございました。また、ルールとして明文化していなくても、個人情報の共有については本人同意を得ることを原則としているなどという回答でした。

また、パターン2についても「必要に応じて相互に連携」「適宜連携」「個別ケースごとに必要に応じて連携」「異変があった場合・消費者被害の相談があった場合に連携」などになっており、事例発生の都度、状況に即した連携方法や今後の対応、類似事例の再発予防策を協議して、問題解決に当たる必要があるとされておりました。見守りを担う多くの機

関との連携はケース・バイ・ケースで対応する必要があるということがうかがえると思います。

また、個人情報の取り扱いにつきましては、本人同意を原則とする取り決めを行っているという記載もありましたけれども、ただ、こちらは質問項目として挙げていないので、数的な把握はできておりません。

質問6-2では、福祉部門と消費生活部門の両部門が出席して情報共有、意見交換をする会議等が開催されているかという状況をお聞きしたところ、パターン1では会議がない、不定期というところが多くなっておりませんが、パターン2では約半数が定期的に会議を開催しておりまして、パターン3では不定期も含めると全ての自治体で両部門の会議が開催されている状況でございました。

質問7の関係職員に対する研修につきましては、パターン1では消費生活相談員等が福祉部門の福祉サービス等の仕組みを研修する機会を設けているというのがゼロでございまして、福祉部門の職員や見守りを担う方々がクーリングオフ等の契約の仕組みに関する知識の習得の機会というものは約半数が設けているという状況でございました。

パターン2の区市では、両方とも3割から4割が設けているとしておりまして、ここはパターンによる差が見られると思っております。

質問8ですが、見守りネットワークの取組を進めていくために課題と感じていることは、いずれも家の外からでも発見可能な安否確認に比べ、消費者被害の発見が難しいということをおっしゃっています。

パターン1では、行政内部での部門を超えた個人情報の共有が難しい。消費生活センターでどのような対応ができるか関係者に十分理解されていない。生命に係る安否確認に比べ消費者被害防止の優先度が低いを挙げる区市が多くございました。

パターン2では、福祉サービスを受けていない単身や夫婦のみの高齢者の情報を得ることが難しい。行政内部での部門を超えた個人情報の共有の難しいを挙げる区市が多い状況でございます。

パターン3では、同じく福祉サービスを受けていない方々の情報を得ることが難しいということが多い状況でございましたが、それ以外はパターン1やパターン2で挙げられているような点を課題とすることはほとんど見られないという状況でございます。

都への要望といたしましては、質問9になりますが、いずれも啓発グッズの充実ですとか、先進事例集の配布、情報交換の場の提供を挙げているところが多くございました。特



にパターン2では、都の福祉部門から区市町村の福祉部門への働きかけに関する要望が多い状況でございます。

それぞれパターン別の課題は各ページの右下にまとめておりますが、パターン1では、見守りネットワークには対応していないとしながらも、実態としては消費者被害に遭遇していると思われる場合には、センターへの連絡・通報が行われている状況にはありましたけれども、見守りネットワーク内では、消費者被害防止の優先度が低いこと、また、消費生活センターの役割が十分理解されていないとか、行政内部での部門を超えた個人情報の共有が困難であるなど、福祉部門と消費生活部門の連携が課題であるとされております。

また、こちらでは既存の福祉部門のネットワークでさらに取組を進めていくためには、他の区市の取組状況など、情報が欲しいというご意見の記載がありました。

パターン2の課題でございますが、半数以上の区市から福祉部門のネットワークで消費者被害防止の取組を進めるためには、都の福祉部門から消費者被害防止の取組を強化するよう区市町村の福祉部門へ働きかけてもらいたいという要望が挙がっております。

福祉部門の見守りネットワークの消費者被害防止等の対応を行うことにつきましても、見守りネットワークの中では消費者被害防止の取組の優先度や全体に対する理解が十分とまでは言えないという状況がうかがえるということでございます。

パターン3はほとんどの区市で福祉サービスを受けていない単身や夫婦のみ高齢者の情報を得ることが難しいと回答しておりまして、これらの区市では、行政との接点がなく、介入のきっかけがない。状況がわからないような高齢者に対してどのような消費者被害防止等の対策を行うかが課題になっていると思われまます。

このほか、5月から6月にかけて、これらの部署にヒアリングを行っておりまして、数的にあらわすことが困難でございましたので、こちらは資料には落としておりませんが、聞き取れました情報を幾つかご紹介させていただきますと、消費者安全法の改正によりまして、地域に設置が求められている地域安全確保協議会の設置につきましては、設置の予定があるといったところは1カ所もございません。これはまだ法律が施行されていないということもあると思いますが、何らかの形で検討ですとか研究をしているところは6区2市でございます。そのうち既存の会議体に地域安全確保協議会の機能を付加するなど、具体的に考えていると思われるところは2団体程度で、検討はしているけれども、まだなかなか着手には至らず、消費者教育推進法に基づく消費者教育推進地域協議会の設置後に検討するという団体が幾つか見られております。そのほかは、会議体ばかりつくってもし

ようがない、実態面をもっと頑張りたいというご意見が散見されるという状況でございました。

また、地域安全確保協議会における個人情報の共有に関しましても、実効性を懸念する声はかなり出ておまして、例えば法では個人情報の提供に本人同意は必ずしも必要ないとしておりますが、現場ではなぜ私の情報を知っているのかというトラブルになる危険ですとか、本人同意をとろうとした際に消費者被害に遭ったということ人を人に知られたくない、そういった情報の提供に同意する人はいないというもの。また、守秘義務を課した個人情報を取り扱うとなると、協力員のなり手がなくなってしまうといった懸念。また、国勢調査の調査員でさえ情報が漏れるという苦情があるので、このような民間の方に情報をお渡しすることは大丈夫かなどというご懸念がいろいろ聞き取られております。

そのほかの情報につきましては、ご議論の中でご説明させていただき、ご指示があれば次回以降資料にまとめたいと思っております。

大変雑駁ですが、現況調査の概要は以上でございます。

○池本部長 ありがとうございます。

パターンに分けてそれぞれの特徴を整理していただきました。

そこで、今のご報告に対しての議論、意見交換は後に回しまして、先に本日は第1回目ということもありますから、委員、専門員、それぞれの方の現時点でかかわっておられる立場、観点から、高齢者見守りネットワークの機能、現状についてのご認識あるいは問題意識、課題等について、それぞれの方からご発言を一巡お願いしたいと思います。

その後で、今のご報告や論点について意見交換をするという進行にさせていただきたいと思っております。

それでは、委員、専門員の方からまとめてご発言をいただければと思いますが、いかがでしょう。

増田委員、お願いします。

○増田委員 全国消費生活相談員協会の増田でございます。

私どもの実施事業としまして、昨年度から消費生活マスター講座という名称にして、見守りサポーターの方向けの養成講座というものを行ってまいりました。

特に今年は、全国で見守りの方向けの300件の講座を無償で提供するということを始めました。その他、高齢者100件、若者200件も全国で行うと頑張っているところでございます。高齢者は今まで十分に手当てしてきたというところもございますので、国を

挙げての見守りということで見守りの方向けの講座を厚くと考えたのですが、実際のところは見守りの方からの要請で講座をお願いしたいというケースが非常に少ない状況です。

やはり高齢者向け、自分たちが被害に遭わないようにということでの講座の要請は多いのですが、見守りという方たちからの要請が少ない。

考えたところ、見守り自体は自治体が主導でなければ絶対に無理だということがよくわかりまして、目標件数を修正するというにしております。

また、自治体からの要請はあるのですが、私どもが自治体の主催する講座を無料で提供するというわけにいかないのです、そこはお断りしますと、結局実施する場所がなくなっているということになっております。

やはり今の段階ですと、民間が自主的に行うということは無理なので、小さい自治体、住民に近い自治体が主導で行わなくてはいけないと思います。

それが継続的に行われるかどうかということが次の課題だと思います。費用面であるとか、一度講座を受けたからといって、1人ではなかなかできない、また、見守るといっても個人情報取り扱いであるとか、負担感を持たれるということもあるかと思えます。もし見過ごしていたら、自分の責任になるのではないかという反対に責任感が強くなってしまって、そういうことに参加しにくくなるということも懸念されるのかと思えます。

実際に、小さな集まりとかでクーリングオフができますよとか、消費生活センターにとか相談してくださいねということぐらいはお伝えできるのだろうと思うのですが、そうした場合であっても間違った情報提供をされては困るということとか、そういうことをするに当たって交通費をどうするのかとか、小さいことですが、継続するに当たっては非常に大きな課題があるのではないかと考えているところです。

以上です。

○池本部会長 ありがとうございます。

いかがでしょうか。橋本委員、お願いします。

○橋本委員 東京消費者団体連絡センターの橋本でございます。

私どもで、今年で6年目になります区市町村の消費者行政の調査を行っておりまして、島嶼部を除いての53区市町村の行政にアンケートを出しまして、その後に懇談をしておりますが、やはり先ほど東京都からヒアリングの内容で説明いただきました協議会についての設置、これは昨年私どもでも聞いていた内容ですが、全く同じような状況の中で協議会の設置はどこも新しくつくるのは難しいのかなということは同じように感じてお

りました。

今年度、6年目に入るところでは、今回、もう少し具体的なところで見守りの内容、具体的に見守りをしているところはその内容、そして、検討しているところは検討内容を具体的に聞くことができればと思ひまして、その内容を調査というか、アンケートを出しているところで、まだ回答が7月末までなので集まっておりませんで、その内容は次のときにでも少しお話しできればと思っております。

その中で、私どもの参加団体の中に生協もおりまして、生協は宅配事業をしておりますので、その中で見守り協定も区市町村と結んでいるところもたくさんありまして、そういう中でその方たちは福祉部門での内容ですので、昨年度も新聞がたまっていたとか、お弁当も宅配しておりますので、そのお弁当があげられていなかったとか、そのままになっているという状況を見たところで通報等もしているということで、実績も聞いておりますけれども、消費者行政に関しては中まで入る状況では余りないので、たまに中にお弁当を入れてくれとか、電球を替えてくれとか、頼まれることもあるらしいのですけれども、余り時間をとれないような状況の中ですので、個人個人の部分で、中までということがわからない状況の中では、ちょっと消費者行政は難しい状況かということは聞いております。

今後、そういう中で生協関係でも、先ほど相談員協会さんが申しておりました研修というか、講座の内容に関してもこちらから案内してありまして、その宅配の人たちが直接消費者行政の問題に関して少しでも知っていただければということで案内をしております。ただ、そこもまだ実績は聞いておりません。

以上のような内容です。

○池本部会長 ありがとうございます。

ほかに、河上委員、いかがでしょうか。

○河上委員 余りいい知恵はないのですけれども、高齢者問題に関しての特効薬というのはなかなかなくて、問題に対するためにはいろいろな手法を組み合わせるほかないのだろうという気がします。

先ほどから情報提供とか啓発活動という話も出ておりましたけれども、実は啓発講座に出た高齢者と、出たことのない高齢者で被害状況の発生率のデータを見たことがあるのですが、全く変わらないのです。

むしろ、自分は大丈夫だと思っている高齢者がひっかかってしまうということがあるので、結局情報のアプローチをとるとということについても限界があつて、その意味では周り

の人間が見守るという状況をつくるというのは大変大事なことだと思います。

ただ、人的な資源とかいろいろなものを考えると、何か特別な団体をつくって見守るというのは無理なわけですから、その意味では、狭い意味での消費者相談員とか、弁護士とか民生委員とか福祉関係の人で見守りのための協議会をつくるということを超えて、いろいろな社会生活上の組織や諸団体と連携する必要があるのではないかと、最近痛感しております。

例えばPTAです。学校を中心として地域というものは結構回っている部分があります。それから自治会とか老人会とか、そういうものとうまく連携しないといけないのではないかと。また、事業者の方はいろいろな形で各家庭と結びついていることが多いので、先ほどの宅配の話も出ましたけれども、宅配事業者であるとか、郵便、年金などの受け取りをするということになれば銀行とか、そういう高齢者が生活していく上で一定の事業活動と接触している事業者団体の方のお力も借りるということが必要になるのではないかと、気がしております。

そうしてみると、全体としては福祉とか医療とか教育とか、法曹、消費者相談員といった人たちを中核にしながら、フォーラムをつくって、情報共有をしながら見守り体制をつくる必要があるのですけれども、それだけで完結することは難しいということが1つであります。

地域協議会とかいろいろな法律でもって県や市、あるいは小さなところでもできるだけつくりなさいという話をしているのですが、活動している人はそんなにいないので、結局同じ人が似たような会にいくつも出ていて、似たようなことを議論せざるを得ないという状況にあります。これは効率的ではないわけですし、消費者庁も新しいものをつくるということよりも既存のものを利用してくださいということもよくおっしゃっています。目的はそんなに大きく変わらないので、そういうフォーラムを、1つ中核になるものをつくって、中核となるフォーラムに必要な応じて新しい方を加えながら、1つ、2つ、3つの法律上の協議会というものをつくって動かしたほうが効率的なのではないかという感じがしております。

これからの課題は、枠組はあるわけですが、中核となる組織を運営していく担い手が決して多くないということが問題です。若い人たちにも入ってもらったり、そういう担い手を育成することについて、公の立場からも支援するということが、これから大事な課題だろうと思います。

さらに、高度情報通信社会というものは、高齢者にとってはマイナスだと思われることが多いのですが、せつかくこれだけ高度情報通信が発達しているわけですから、逆にうまく活用して、高齢者の安全をいち早く確認したり、いろいろな問題があったときに遠くにいる弁護士さんや相談員さんと本人が、画面を見ながら相談するということもできるわけです。ですから、高度情報通信技術をうまく利用して、みんなが余り負担のない形で見守り体制の中で知恵を出し合うということができればいいのではないかと思います。

非常に雑駁ですけれども、以上です。

○池本部会長 ありがとうございます。

小林専門員、お願いします。

○小林専門員 私は福祉の見守りのことで、東京都が先年『高齢者見守りガイドブック』を作成するのをお手伝いさせていただきましたが、そのときの議論と今日のご議論をどう整合させるかということを考えていました。東京都の報告書では、ネットワークをどのように整理したかといいますと、市町村レベルでも、見守りネットワークには3つの層があるという整理をしています。

第1は、地域での直接の見守りネットワーク、住民がかかわるようなネットワークです。

これはご案内だと思いますが、地域包括支援センターという仕組みが人口2万人に1つできるようになっておりまして、この地域包括支援センターが地域に入り込めるようになりましたので、そこを拠点にして地域の住民の見守りネットワークをつくっていく。

第2に、東京都では、以前は「シルバー交番」、現在では、「見守り活動支援事業」という補助事業があるのですが、現在の地域包括支援センターの業務は忙し過ぎるので、さらに外付けの仕組みとして、「見守り相談室」を付設し、住民との情報の交換ができるような事業を行ってきたのですが、それを踏まえて見守りのガイドブック作っていただきました。

以上の、住民の見守りネットワーク、ここでいう主に安否の確認に関するものと、地域包括支援センターを中心とするネットワークと、さらに第3の、市区町村全域での見守りネットワークの3つに分けて、それぞれのレベルでのネットワークを充実していこうという取組が行われてきていると思います。

それぞれについての課題を申しますと、今の福祉の仕組みにはいろいろな批判があって、高齢と障害と子どもに関する市町村の福祉行政内部での情報の連携がうまくいっていないのではないかとされています。これにはもちろん個人情報の問題があるのですが、ともかく、重要な案件については福祉部門、保健部門の間できちんと連携してほしい、と言わ

れています。さらに、福祉、保健部門を超えた消費者行政と福祉行政との連関となりますと、ますます連携が遠くなってしまっていて、情報の交換が十分行われていないのではないかと聞いています。

現場の担当者にきいてみますと、先ほどどなたかおっしゃっていましたが、見守りたいという人はいない、見守りたいという人はたくさんいる、というのです。私は大丈夫だと。基本的には高齢者は見守られたくないので、それをどうするかはかなり大きな問題です。日常的なつき合いというか、日常的に顔を合わせるような場では、いろいろな情報が出てくるということですが、大丈夫と言われると何もできないことになってしまう。

ある自治体での話ですが、見守り相談員、見守りサポーターを募集したら、私の記憶では見守りたいという人が100人だったとしますと、見守られたいという人は10人くらいしかいなかったということです。手を挙げてサポーターになりたいといっているのに、見守られたいという人は困っていても手を挙げない。結局手挙げ方式というのは限界があるということになります。

もう一つ重要なのは、先ほどご紹介しました見守り関連の補助事業もそうなのですが、行政と住民との間に心理的な距離がかなりある。地域住民は困ったことがあっても関係行政の窓口で電話するかというとなかなかしない。あるいは、どうしていいかわからない。そこで、行政と住民の中間のところに、先ほど申しましたように、見守り相談室とか安心相談センターというものをつくりますと、そこだったら電話をしたり相談をしてもいい。つまり、被害なのか被害ではないのかというところの中間のところの判断が住民はなかなかできないので、専門機関と住民とをつなぐ何らかの仕組みがないと、住民からの情報も入ってこないのではないかと思います。

「高齢者見守りガイドブック」の中にかかれていますのは、市町村の行政内部の連携と住民の連携と地域の連携です。地域に見守り専門の相談員を置きまして、その相談員が地域に出て行って情報を集める。住民との間で意思の疎通がうまくいくような仕組みをつくらなければ、地域の情報は入ってこないのではないかと思います。情報の提供については、いろいろな講座がありますし、最近では、認知症の講座は有名ですが、それだけでは、住民からの具体的な情報は入ってこないのではないかと。

総論的には、どうして消費者被害に関する相談が福祉の相談中に入っていないかということが私は不思議でして、当然これは見守りの中に入ってくるものだと思います。その辺をまた聞かせていただければと思います。

○池本部会長 ありがとうございます。

非常に興味深い話を聞かせていただきました。

私も少し問題意識を紹介したいと思うのですが、ずっと以前から消費者問題をやってきていて、高齢者向けの啓発、先ほど増田委員から話があったように出前講座といっても、元気よく集まってくる人たちには届けられるけれども、そうではない家にいる人たちに情報が全然届けられない。そういう人にどうするかということで、先ほどの平成21年に東京都で高齢者見守りのネットワークを消費者行政の側でも意識してつくろう、独自につくるのは難しいとしても、高齢者福祉の部門とうまく連携して、そこに相乗りをしていってでもとにかく体制をつくろうということでガイドラインの冊子をつくったりということにも関わりました。

先ほど実態調査をしていただいたものを興味深くお話をお伺いしたのですが、前にガイドラインをつくったときにも、その翌年だったか翌々年に実施状況を取りまとめて審議会に報告されたということがあったと思います。その当時の実施状況の自己評価というか、申告をされたものと現時点で維持されているのか、それとも減っているのか、それとも進展しているのか。その比較をできれば次回にでも教えていただければと思います。

なぜそれを言うかということ、職員は2、3年ごとにかわっていきます。そういうネットワークをつくるというのは、結局人のつながりをどう維持していくかということで、担当者がかわっていくと自然と低下していくのではないだろうかということが一番危惧するわけです。

そうだとすると、私はネットワークづくりというところには、担い手、コーディネーター役をどう確保するか。そこが鍵になるのではないかと感じているわけです。第一のコーディネーターは消費者行政の区市町村の職員さんに、これまでは出発点で言うと、消費生活センターをつくり、相談者が来れば相談員につないで相談を受けてくださいということで、あとは統計資料を出したりとかということで、自分が地域のコーディネーターになるという感じがどうもなかったのではないかと。それを今後していこうというのがこのガイドラインづくり、平成21年のころの取組だったと思うのですが、それが十分次の担当者に伝わり、伝授されているのかどうか。

だとすると、そこにもっと職員向けの研修ということ、しかも、何をどうするのか、先ほど興味深くお伺いしたように、高齢者福祉の部門ではどこまでやっていて、何が課題で、



どこへ組み込めばいいのか。さらに広げると、地域の自治会だとか、さまざまな団体、どこへどう広げていく必要があるのか、何があるのかを知らなくてはいけないという意味でのコーディネーター役を育てるということが大事なのかということが1つ。

もう一つ、先ほど小林専門員からご発言があった高齢者見守りネットワークの高齢者にとっての生活上の異変の中には、消費者問題が当然入ってしかるべきだとおっしゃったのですが、高齢者福祉のことにずっとかかわっている弁護士に聞いたら、実は地域包括にしる民生委員さんにしろ、高齢者のネットワークといわれるところもみんなあっぷあっぷなのですよと、いわゆる固有の高齢者福祉、例えば病気で動けない、すぐ通報してということだけではなくて、例えば災害対策の部門からも災害があったときにはどの地域をどう確認して、通報してとかやってくださいとか、自治体のいろいろな部門が見守りネットワーク関係者と言われる人に期待して、あれもこれも課題が来ていて、もうあっぷあっぷしているのだという話を聞きました。

なるほどそうだなと思って、だからといってその人たちは結構ですというわけではなくて、一番身近で一番日常的に接している方にまずは消費者問題の知識を少しでも持ってもらいたく。ただ、それがこれは被害だと見極めて消費生活センターへつなぐというところまでいかないとする、先ほどお話があった中間項のこれはどうしたらいいのだという相談窓口といいますか、それは非常に興味深い、どんな仕組みでどういう人がどんな感じで話を受けて、さらにどう対応しているのかということも教えていただきたいところです。

それとともに、そこまでは地域包括とか民生委員さんとか既存の人たちを活用するところになるのですが、その一つ外側で今、各地でもよく言われている消費生活サポーターだとか消費者リーダーだとか、消費者問題を継続的に情報収集し、学び、それを周りの人を伝えていこうということを中心として自分は活動するぞという人を育てていかなくてはならない。そういう人が地域の本当の地域住民の中のネットワークの中に入り込んで、日常的に情報を発信していく。そのサポーター役の人が全ての高齢者に日常的に接するのは無理としても、日常的に接している人に日常的に情報提供するというのか、出前講座のさらに地域の中の日常的な接触。そういうサポーター役が必要なのではないか。

東京都もそのことは意識しておられて、以前から消費者リーダーの養成ということをやっておられます。たしか2、3年前でしたか、私も講座を担当していたことがあって、公募で集まっていたいただいて十二、三コマ非常に充実した研修をやるのだけれども、研修が終わって、それぞれ地域でこの情報を発信したり、何かあればつないでください、よろしく

願いますので解散してしまっている。

でも、そういう人たちもつながっている1カ所には多少話ができても、地域の中にどうい団体があって、どこに行つて何をしていいかわからないし、私はリーダー養成講座を受けた者ですといつても入つていきようがないわけで、そうすると、区市町村の消費者行政なり福祉の職員の人がかディネーターとしてそういう人を活用して、こういう場へ行つてください、こういう人がいますから逆にそちらの既存のネットワークの人も参加して、日常的な情報を提供、意見交換の機会に参加できるようにしてくださいといふディネーターがいて、そういうサポーターとかリーダーを活用する。やはり人づくりの問題があるのかなといふことを感じています。

その意味で、今回の問題、物的なことと言つと、先ほど指摘された見守られたいといふ人はいない。要するに自尊心もあるから、私は大丈夫だとみんな思いたいし、思つていて、それが次の被害へつながっているのかもしれないのですが、そうだとすると、日常的に行つて、例えばお弁当が残っている、ちょっと異常を感じたといふ部分は外からわかるけれども、消費者被害は外からわからない。だとすると、話題づくりのためにたしかこの課題の中にあつたグッズがあるといふ話がありましたが、何かのグッズを、一律に配るためのグッズではなくて、会話をするきっかけになるようなグッズをつくつて、それで話しかけ、発見するきっかけになるとか、そういうきめ細かな現場でどう使うかといふことも含めて、それを大量につくつて送ればまた一律で配られるに決まっているわけですから、そうではなくて、地域の区市町村の職員さんにこれの活用方の意味合いをしっかりと伝えた上で活用を丁寧にしていくとか、人づくりの話とネットワークを広げるといふことをセットでやつていく必要があるのかなと感じています。

進行役が長々としゃべつて申しわけありませんでした。

今、各委員の皆さんからも問題意識や場面、非常に多角的に出していただきました。

そこで、前半の事務局から紹介された都内区市町村の見守りネットワークの現状と課題もかなり個別に出していただきました。そのことと今、委員、専門員各位から提起された問題意識を含めて皆さんの中から多少フリーに感想や意見を交換していただきたいと思つています。よろしく願います。

願います。

○小林専門員 初めてこちらの審議会に出させていただきましたのでわからないことだらけなのですが、非常にシンプルな質問なのですけれども、消費者被害といふ概念と福祉の

ほうで言うところの見守りとか安全とかということの言葉のニュアンスというか、イメージがかなり違うのでしょうか。

○池本部長 いかがでしょうか。イメージが違うかと言われるときに、福祉のほうでどう使われているかということの比較が正確に私もできていないと思うのです。

○小林専門員 日常的に見守りの仕組みができますと、どこでどういう被害があったかという情報が普通に入ってくるようになってきているようです。どこのだれが「ひっかかった」というような情報なのですが、行政レベルになってくると消費者被害みたいなものと日常的な見守り、福祉の見守りということのイメージは違うということになるのでしょうか。社会の問題なのか制度の問題なのか、一般的な広いレベルでどうなのでしょう。

○池本部長 私の個人的な受けとめとしては、決して違うものではないはずで、高齢者の方、住民が不本意な形で不要な契約をしてしまった。ただ、そのことはしようがない、諦めなくてはいけないことなのか、専門家に相談すれば何らかの対策を講ずることができるものなのかという意味では、諦めてしまわないで一度相談したほうがいい。そういう不本意な契約をしていることなのですが、先ほどから何人の方からお話があったように、自尊心もある、余り知られたくないという壁があって、それがなかなか顕在化してこない。そこをどう押し広げていくかということが課題なのかという気がしています。

○小林専門員 福祉というと、困った人とか一人暮らしとか、そういうイメージはないでしょうか。素人考えですが、消費者というとお金を持っている人の話みたいな対象の違いというイメージはないですか。

○河上委員 恐らくずれはあると思います。福祉で問題になっているのはむしろ生活能力ですね。ですから、体力が落ちたあるいは知的な判断力が落ちたという人がきちんと生活をしていく上でどういう形で支援すればいいかということが基本的には福祉のところの問題になるわけです。

一方、高齢消費者ということになった場合には、事業者との関係で自分の生活の破壊が生じている。その損害をどのように予防し、場合によっては回復していくかという観点で消費者問題は起きることが一般。ですから、確かに金銭面での基盤だとか、そういうものに関して言うと同じ問題として出てくると思うのですけれども、生活能力そのものという広いものの中のごく一部だという気がします。

私は消費者団体の方と福祉の方と両方話すことがあるのですが、消費者問題を扱っている方は往々にして上から目線で見えてしまうらしいのです。つまり、こんな問題が起きてい

る。こういうことに注意して生活しなさい。あるいはそんな被害になったのだったらこのようにして回復をすることができます、といったことの啓発に関心が向かいます。しかし、それは実は高齢者の生活の中ではごく一部の問題なのです。その意味では、高齢者の生活を包んでいるさまざまな集団の中の一部として消費者相談員とか、消費者サポーターとか高齢者サポーターが入って、自分の分野のその高齢者の生活を支援するというスタンスをとらないと、なかなか福祉との間の平等な連携というものはやりづらいのではないかという気がしました。

○小林専門員 今、おっしゃったところがポイントだと思います。福祉の問題は生活能力の問題です。生活能力の中にはもちろん知的な意思能力の問題が入ってきますから、意思能力が全般に弱くなっていくことが前提なのです。お金持ちとか何とかということではなくて、生活能力、判断能力が落ちているというところで起きている問題が本当にたくさんあるわけです。もちろん認知症の問題が一番基本にあります。年をとれば判断能力は落ちますから、その認識がないと消費者行政と福祉行政が連携する根拠ができないのではないかということを感じますが、その辺、今までの議論ではどうだったのですか。

○池本部長 どなたかいかがでしょう。

○増田委員 私は消費生活センターで相談を長く受けておりました。

生活能力低下、体力が低下し、当然に意思能力もだんだん低下してくるという方からの聞き取りは大変難しい状況にあります。時間をかけてやっと聞き取りをする、あるいは聞き取りができないから民生委員の方とかヘルパーさんとかにお手伝いしていただきながら状況を把握するということが現実なのです。

今、各地の消費生活センターにおいては、福祉部門の方の協力がなければ実際には被害回復ができないという認識はあると思います。ただ、これまでは、福祉部門と連携しながら行うなどは、消費生活相談の現場のレベルでできなかったと思います。壁もありますし、いろいろと周りの了解を得ないと協力を得られなかったのも、実際には機能していなかったのではないかと思います。

今は、現場レベルで協力を得ることが非常に重要だという認識になっているかと思えます。

○池本部長 ちょっと池本から補足しますと、小林専門員から指摘されたところに直接つながるのかどうかわかりませんが、消費者問題一般に不本意な契約、トラブルはあったけれども、何もしないで諦めるというのが常に半数以上いて、具体的行動を起こす人はわ

ずか数%である。毎年国民生活センターが調査したアンケートにあって、そういう人もきちんと顕在化するようにしなければいけないということは、消費者問題全般にあります。

ところが、高齢者の部門で言うと、まさにご指摘があったように客観的にはこれは不本意な契約、被害として対処すべきものだけけれども、被害は被害として気づくことができなくなっている人がふえてしまっている。そこが逆に狙われているところでもあるし、だとすると、本人自身に気をつけましようと言っても限界がある。そうだとすると、周りの人が見守ってあげて発見してあげなければいけない。

ただ、なかなか呉服を買ったとか、何か健康食品を買ったといっても、タンスに納めてしまうと外から見えないし、自分が大きな失敗をしたのだとは余り思いたくない。私は大丈夫ですと思いたいという意識もあるでしょうから、そこを日常的なつながりの中で声かけができる人間関係のある人に発見する目を持ってもらう必要があって、そういう人たちに消費者問題の最新の情報をどう伝えて、見守りの観点を持ってもらうかというところが非常に難しいと思っています。

ほかにいかがでしょうか。どういう観点でも結構です。あるいは事務局から報告されたものに対する質問やこの点はどうかということも含めてありましたら、どういう観点からでも結構です。

どうぞ。

○増田委員 先ほど池本先生のほうから消費者リーダーの養成を都も長くされているとお聞きしましたし、各地でもやっていたらと思うのですけれども、今、幾つかの市のほうから民生委員の方向けであるとか、一般の方向けの見守りの講座というものを依頼されていて、私どもでやる予定があります。

そこで何百人という講座を受講した方がこの秋には存在するわけなのですが、その地域には消費者リーダーの講座を受講された方たちもいらっしゃるわけですね。けれども、市のほうに、都が養成した消費者リーダーの方の名簿が無いとすると、市からの情報提供のフォローアップができなくて、せっかく立派な講座を受けても市で活用できないということがあるのではないかと懸念されます。市のほうで養成している方と都のほうで養成した方とのリンクがこれまでのものについてできていないのではないかと思います。

○池本部長 ほかはどうでしょうか。

どうぞ。

○小林専門員 初めてなので伺いたいのですが、リーダー養成は福祉の世界でももちろん

やっています。では、研修が終わってどうなるのという、それでおしまいになってしまう。その人たちの知識をどのように地域で生かすかという仕組みがないように思います。したがって、たくさん講座を受けても、それを地域で生かす方法があるのかというところがポイントで、先ほど部会長がおっしゃったように、もうちょっと地域において知識を普通の住民に伝えるという仕組みがないですね。民生委員さんは、そこは本当に大変でいろいろなことをやらされる。あれをやれ、これをやれということが行政から降ってきて、本当に迷惑だといつも聞かされます。次は消費者行政ですかというような話で、そこをどうするかが大きな課題です。

もう一つ、今、伺っていて、例えば消費者行政についての研修は大変結構なのですけれども、例えば認知症の高齢者が消費者行政と絡んできたらどういう研修になるのか。意思能力や判断能力が落ちてきた人たちに対する消費者被害の伝え方、講座や研修プログラムはあるのでしょうか。

○増田委員 各自治体で最近はそのような取組を始めているのだらうと思います。私どもの団体でも会員に対して、そういう講座を行っております。例えば障害のある方とか、高齢の方でなど、そのレベルがあると思うのですけれども、聞き取りの仕方の注意点であるとか、聞き取ったときにその後どうするかという具体的な講座というものはやっております。

でも、それは全国で当たり前に行っているわけではなく、まだ全部が全部そこまで手当てできているかとなると、ちょっとわからないかなと思います。

○小林専門員 専門的な知識を普通の住民に伝えるというのは、本当にギャップが大き過ぎますので、情報の伝達や研修についての内容を工夫していただけるといいと思います。

○河上委員 消費者教育推進法ができ上がって、消費者がいろいろな消費者情報に接するようにして勉強しなさいということはわかるのですけれども、教育をする担い手のところが必ずしも十分ではない。例えば判断力が落ちた人などについて言うと、成年後見人になっている方々とか社会福祉協議会の方々が実際に消費者相談員の方から十分な消費者相談に関しての情報を受けているかという、決して受けていないのです。

学校の生徒さんたちに消費者教育をしましょうといっても、先生がそもそも消費者問題に関して専門的な知識を十分持っていない。ですから、学校の先生方に対してある程度消費者問題についての基本的な知識を情報共有できるような形で、いわば中間の担い手に伝えるということをやらないと、恐らく現場にまではなかなか伝わっていかない。

中途半端に老人会や何かで啓発活動をやっても、わからないと思うのです。しかも、言

葉でわかっていても実感として湧かない。その意味では、かなり時間をかけて中間層を育てないといけない。もう一つは、現場の人たちに「うちわ」でもいいから例えばこういう言葉が来たときに詐欺かもしれませんよということを書いた紙とか、その裏側には「私はこれは要りません」と「うちわ」を出せば、相手に対して伝わる。何でもそうですけれども、反射的に自分の身を守るということについて教える。生半可に法律的な知識を教えてもしようがないわけで、その意味では伝えるべき情報を精選して、現場の個人個人には伝えないといけない。これは相当工夫しないといけないことだと私も思います。

○池本部長 今のご発言に触発されてというところなのですが、これまでも例えば高齢者向けの出前講座とあって、レジュメを配って長々説明してということではなかなか伝わりにくいので、まず寸劇とか、そういうものをセットして笑いながらでもここがポイントだということが印象づけをして、それをまた少し補足して、最近はさらにこんなものも出ているよということを講座的に、それぞれを短時間のものを組み合わせるとかいろいろな工夫はされていると思います。そういうことも含めて、消費者庁の消費者教育推進のポータルサイトでもいろいろな取組がありますという紹介が始まっているところまではいっているけれども、それぞれの分野にこういうものと、今、河上委員がおっしゃったような伝える人たちに向けてきちんとこういう人にはこういうことをして、こういうやり方で印象づけているというものを体系的にというか、人づくりの面でもきちんと組織だってやっているかということ、まだまだできていない。そういう工夫があちこちで始まっているというぐらいが現状なのではないでしょうか。

○増田委員 寸劇であるとか、うちわであるとか、私どもは、そういう講座は得意としてやっているところなのですが、私どものような小さい団体がやり続けるというのが非常に難しいです。去年、一昨年と東京都の事業で寸劇をやらせていただきましたが、大好評で、ことしも幾つかお問い合わせいただきましたが、今年は事業としてわかりませんというお答えをしたりしている状況ではあります。

やっていくためにはお金がかかるので、それをどうするかということが大問題かなと思います。効果的な講座ということをやると知恵はあると思うのですが、その費用をどうするのかということと、小林様がおっしゃられたように継続的にその後どのようにフォローアップしていくのかということがとても重要です。私どもでは、一度講座を受けた方が希望すれば定期的に情報提供していきますという仕組みもセットで考えているのですが、なかなか取り入れていただけないようなところもあります。一番最初に申し上げたように、そ

の方がどこかに行って話す前に、こういうことをしゃべるのですよとレクチャーして、1回目はついていってフォローアップしていく。2回目も少しのフォローアップも必要ではないかと思います。また、経済的なフォローアップというものもどうしても必要なのかと思いました。

○池本部長 ありがとうございます。

橋本委員、どうぞ。

○橋本委員 1つは、今の寸劇に関しては私ども東京都生協連というところで一緒にやっていた企画の中なのですけれども、その中の企画の実行委員のメンバーに町内会の会長さんが入っていたということもありまして、町内会の皆さんに声をかけてすごい人数が集まって、そこが一番直接生活をしている人たちのところでできたということで、その人たちが帰ってこんな話を聞いたということにつながってほしいということもそこではできたのですけれども、そういうところでやるのも効果があるのだということを知ったのです。

もう一つ、事例として私どもで資料として出したことがあるのですけれども、1つの見守りネットワークの中での地域の中でやっているということで、足立区で消費者庁でも紹介している内容なのですが、寄り添うという形で地域包括支援センターが募集しまして、安心協力隊、その中で本当に周りの人たちに会話をしていく。先生からおっしゃったグッズがあれば会話の手だてになるのではないかということで、きっかけになればということでお話がありましたけれども、そういう方たちがとても有効になるかと思ったのですけれども、寄り添いながらいろいろな会話をして、民生委員さんが行かない人たちなどもサポーターというか、安心協力隊の人たちが普通に会話しに行く。ちょっと寄り添う中でお話をしながら困っていることとか、何か悩んでいることみたいな話もできるようになると、いろいろな話が聞けるようになるという仕組みがつくられているということも載っておりまして、そこが実際にどのぐらい動いているのか、お話は直接聞いていないのですけれども、すごくいい仕組みかなということはその場で感じました。

以上です。

○池本部長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

○増田委員 ある市で、今、350円以下のグッズを作成して、全戸配布でポスティングをするということが入っている事業を入札で募集しています。民間事業者さんでポスティ



ングなどを得意としたりしているところが応募しようとしているのですが、先ほど池本先生がおっしゃられたように、ぼんとポストに入っただけでは普通のチラシなどと同じなので、持っていくという行為そのものがすごく重要で、そこで話のきっかけをつくるという意味からすると、単にポスティング事業者が入れるということだけでは余り意味がないのではないかと思います。そこで、何かちょっとお話ができるような方が行けたらいいのかと思いました。実際にはそういうことも一部行われているということです。

○池本部長 今、最後に発言されたところが見守りネットワークに力を注ぎ出した1つのきっかけでもあると思うのですが、従来から東京都はいろいろな啓発の資料や高齢者向けの出前講座も10年、それ以上前からやっていて、それはそれでもっと充実していかなければいけないのだけれども、それだけでは届かない人がたくさんいる。また、そこへ深刻な被害が集中して、本人が気づいていない。そこをどのようにしていくかということで高齢者見守りネットワークがどうも福祉の部門にあるらしい、あそこを活用しない手はないということで、そういう人たちへ意識的に出前講座をやって、その人たちに発見する目を持ってもらうとか、もっと日常的につながるができないかというので、平成21年のガイドラインも消費者行政が高齢者福祉の部門とつながれば、日常的ないろいろな場に出かけて行って、見守りの関係者の人に消費者問題の知識を知ってもらうことになるのではないかと思います。冒頭に増田委員から出たように、見守り関係者からの出前講座のニーズというものが余りあらわれてこない。この調査の中でもそれぞれの区市町村の関係者も都の福祉から区の福祉のところに声かけをしてもらえば少しはよくなるのではないかと、どうも縦割りの問題なのか、それとも見守り関係者がもうあっぷあっぷでこれ以上頼られても困るところなのか、そのあたりの実情をもう少し確認して、使える手だてを具体化していく必要があるのかという感じを議論の中で感じました。そのあたりはどうですか。

○小林専門員 ちょっとずれるかもしれませんが、今、おっしゃったことで2つのポイントがあります。第1に、先ほど「コーディネーター」とおっしゃったのは、全くそのとおりで、連携とかコーディネイトが大切だと思います。しかし、コーディネーターが地域に入って行ってこの事案は被害に当たるのかどうかという判断をするのは非常に難しいと思います。そのときにどこかに連絡先を持っていて、判断をしてもらえるということが必要なので、多分コーディネーターがいろいろな研修等をして知識として知っているということと、このケースについてどう判断するという事は別ではないかと思います。その

ようなときに、どこに連絡したらよろしいのか、行政の担当部局なのか、消費者センターなのか。問題があったら相談してください、相談先はここです、そこに行けばいろいろなことを判断してくれます、つないでくれますという仕組みになっているといいと思います。そういう意味で、消費者行政の世界ではそういう事案が起きてきたときにどのように相談したら専門的な回答が返ってきて、ある種の判断ができるのかということがどうなっているのだろうということが、ポイントかと思いました。

○池本部長 これは事務局あるいは増田さんからお答えいただくのが適切かもしれませんが、私はパターン分けする前の資料3の1枚目で言うと、質問1ではネットワークの構築というスタイルはバラつきはあるけれども、質問2で高齢者福祉の関係者から相談・通報の実績は圧倒的にありとなっている。消費者行政の分野で言うと、消費生活センター、そこに消費生活相談員という消費者問題の専門知識を持って事業者とも交渉して解決まで導いていくという専門職が配置されていますから、そこにつなげば一定の解決を見出していけることになるはずなのです。

ですから、そこにつなぐという意味では、たしか都のセンターは何年か前に本来は契約者から相談が原則なのだけれども、高齢者見守り関係者の場合は関係者から匿名でもいいから、どこの誰でもいいからこんな案件はどうなのでしょうということ問い合わせでもいいので寄せてくださいという別番号か何かでしたか。そういうものをやっておられると思うのです。どなたか補足していただければ。

○消費生活総合センター相談課長 消費生活センターの相談課長の阿部と申します。

都のセンターでは相談の総合の番号のほかに、高齢者ホットラインという番号を設けておりまして、見守りの方などからかけていただくということでやっています。

高齢者ホットラインでの受付実績の数字については、今、正確な数字は持っておりません。高齢者の方の場合にはご本人からの相談だけではなくて、見守りの方だとか、地域の方、一番多いのは家族、親戚の方からのご相談というものが多くなってまして、例えば80歳以上の方を見ても、昨年度1年間で契約当事者が80歳以上の相談が1,791件あったのですが、そのうちの781件、比率でいくと43%ほどになりますが、これが本人以外からのご相談となっております。ただ、こちらの件数は、全てホットラインを使っている相談というものではなく、総合相談の番号に入ったものも含まれます。

そのうち、一番多いのは家族・親戚からのご相談が約700件、そのほか、例えば地域の方からとかケアマネさんとかヘルパーさんとかのご相談というものが約70件となって

います。そのほか友人、知人、近隣の方からのご相談も入っています。

○小林専門員 この情報の仕組み、福祉関係者は知っていると考えてよろしいですね。

○消費生活総合センター相談課長 その後の相談の処理の仕方として、その場で解決してしまうものと、ご本人からお話をお伺いしなくてはいけないものと分かります。また、さらに地域包括にもつながなければいけない案件もあります。

都のセンターの中に入った相談の全てが都のセンターで解決するわけではなくて、地域包括のほうにつないで生活自体を見守っていただくというものについては地域包括につないでいくということをやっています。

○小林専門員 そこが難しいですね。専門機関と地域の目というものは違いますので、今のお話を伺うと、そこはきちんとフォローができているのかなと思いました。

○消費生活総合センター相談課長 地域包括については都のセンターから地域包括につながるものが大体年間で250件ぐらいの案件があるのですが、それぞれの地域によって取組というか、対応には差がありまして、私どものセンターから紹介するとすぐにやっていただけたところもあれば、なかなかそういったものに対応していただけないようなところもあって、その温度差というものは確かにございます。

○小林専門員 この地域でこういう事件が起きたという情報を伝えると、地域の方がすごくびっくりするのです。ただ、一般的にこういうものが何件ということではあまり効果がないように思います。身近なところでこういうことが起きたということになると、気をつけようという話になってくるので、その辺のフォローのところはどうなっているのかということが気になります。

○消費生活総合センター相談課長 確かに地域的に、例えばこの地域で訪問販売の悪質な事業者が徘徊しているとか、そういう相談もあるのですが、そういった情報を地域包括のほうにつなげているかというのと、確かにそこまで行き届いていないかなと感じています。

東京都のセンターに入った情報で地域に特定のものがあれば、それぞれの市区にも消費生活センターがありますから、そういったところに東京都のセンターにこういう情報が入っているから、そちらでも気をつけてほしいという情報提供はするのですが、その先、区市のほうからそれぞれの高齢者の見守りをしているところまで情報がどういっているかということになると、申しわけありません、私どものほうでは把握できておりません。

○池本部会長 どうぞ。

○河上委員 今、消費者安全法でもって一定規模の市には必ずセンターを設置しなさいと

いう形で、実は既に90数%、ほとんど100%に近いところまでセンターはできているのです。国の考え方としては、どこにいても均一な消費者相談が受けられるようにという観点でそこまで定めたのですが、いかんせん人がいないのです。専門的な知識を持った消費者相談員が完全に配置されているところは余りないのです。場合によっては巡回相談みたいな形でやっているようですが、それでも一応窓口はできた。ですから、今後は相談員の質を上げて充実させるということをやらなくてはいけないことだろうと思うのですが、今、大勢は必ずしも充分ではありません。

この間、188番の電話番号、「いやや」というのですか、電話1本で専門のところにつながって、一定の情報あるいはそこでさばかれて別の必要なところへつないでくれるという仕掛けはできるようになりました。

そういう情報も含めて、最低限そういうところにつながるための情報をヘルパーさんたちにいち早く広げておくというのは絶対にやらなくてはいけない。

私、実は今、文京区にいますのですけれども、あそこはマイクを使った車が走っておりまして、ただいま本郷地区で何とかのソーラーパネルの販売を装った詐欺が発生していますというのが、マイクで言いながらゆっくりと青竹売りみたいに回っているのです。あれはちょっとどきとします。やるところはそれなりに頑張っているみたいですが、良い取り組みは普及させる必要があると思います。

ちょっと余計なことを申しました。

○池本部長 ありがとうございます。

ほかはどうでしょう。あるいは事務局からこの資料を先ほど紹介していただいたことについて、特にこのあたりで意見を聞きたいとか、リクエストがあれば。

どうぞ。

○企画調整課長 各区市の聞き取り調査の中で、消費生活センターの相談へつなげている状況をいくつかご紹介をさせていただきますと、大体パターンが2つくらいに分かれるようです。区部は相談、見守り関係者からの相談は地域包括支援センターですとか、高齢者あんしん相談センター、こういったところに集約されて、そこから消費生活センターに振り分けられるとご説明をしているところが多くございます。

そのほか、個別に民生委員とか町会、老人クラブ、そういった見守りをしている方から連絡が入るところもいくつかありました。件数はどのくらいが多いか少ないかがわからないのですけれども、年に数件といったところもありますし、年に20件、30件

というところもあります。

ただ、市部はケアマネさんや介護職員から相談が入れば、それにも対応するし、消費者相談の中から介護保険にかかわるべき人がかかわっていないということがわかった場合には、福祉のほうにつないでいるという相互の連携ができていたところもありました。

また、特にパターン1の自治体は、「ようやく福祉関係の会議に呼んでもらえるようになった」、「最初から一応入っているのだけれども、片隅にいる感じ」など、なかなかその壁がとれないので都の福祉部門から区市の福祉部門に働きかけをぜひ行ってほしい。そういうご回答が見てとれました。

以上です。

○池本部長 せっかく参加しても何をどうアピールしていいかがまだ、どちら側も明確になっていないという感じなのですかね。もちろん消費者問題が大事だからこれをメインでやれではなくて、生活全体の中の一分野だし、命を守るところから始まって、その中の1つではあるのだけれども、最近こんなことがあるのでこんなことを追加して見守ってくださいということを上手に持ち出していく。そういうつながりを先例がこんなものがあるのだということを区市町村のそういう協議をしたり連携をしているところに伝えて、うまく広げていくためにどうしたらいいかということになるのでしょうか。

ほかにいかがでしょうか。

どうぞ。

○消費生活部長 この調査をまとめていくところで、見えてきたところというのでしょうか、どちらかというパターン1は成り行き的に見守りの中で消費者被害が発見されたものにどう対応するかという形で行動がとられているパターンかと思っております。

特に、パターン3になってくると、かなり見守りの中に消費者被害というものはきちんと位置づけて行動していこうという意識が定着している。その中間がパターン2のような形になっているのではないかと、これを分けた結果見えてきているのですけれども、基本は福祉の中でできている見守りに寄り添っていかなければいけないので、その成り立ちを変えることはできないと思うので、そこに合わせて消費者被害を意識していただいて、実態としては対応がされているのをもう少し位置づけをしっかりと、構成メンバーにわかっただけのような形をとっていくのが方向感なのかということ調査の中でおぼろげながら見えてきた感じのところなのです。その辺をいかに具体的にどのような手だてが必要かということ少しこれから検討していかなければいけないのかと思っております。

特に消費者被害というものをかなり意識してきているパターン3、パターン2になりますと、福祉サービスの対象外の人のところでも被害は起きていますので、その問題はどうかしたらいいのだという問題意識が出てきていますので、消費者被害の位置づけが違ってくると見えてくる課題が違って、どうアプローチしようかということに違いが出てきているのかということはこの調査で感じております。

○池本部長 ありがとうございます。

まさに高齢者自身へ直接伝えるのと、高齢者福祉のネットワークの人を通じて見守ってもらうのと、高齢者福祉のネットワークで見守っている人は介護なり例えば一定の対象者群、その外側というのと、それこそ自治会だとか別の組織なりネットワークを集合していかないと、本当の意味で住民全体を見守ることにはなっていないと、そこに手を広げているのがあるのかどうか。あればどこかに出ている先進事例の紹介をしてほしいというのがある。その辺もぜひ意識しておいていただけるといいのかと思います。

ほかに、どうぞ。

○増田委員 東京都が何年も前から高齢者専用のダイヤルを設けるとか、都内の見守りの方向けの講座を何百件も展開しているというのは、全国的にも物すごく先駆的な事業を何年もやっていただいていると思います。

先ほど小林様がおっしゃられたように、都が相談を受けたときの処理というものはシステムとしてもきちんとできていて、処理されていると思うのですが、実際にそれが地域のところまで届いているかどうかということは、都としては確認のしようがない部分もあるのだらうと思います。市区のほうで同じような体制が必要とされているのだらうと思うので、これからは都の仕組みを各市のほうで同じように高齢者の専門ダイヤルを設けるなどの仕組みをモデルとしてつくるのか、そういうことがシステムチックにできるのかなと思います。

今、岡山県でコーディネーターを養成するという事業が始まるのですが、県にコーディネーターを1人置いて、県内にサブ的なコーディネーターを養成するという事業の企画が進んでいるところなのです。

岡山県の事業はモデルになるのかと思います。

○池本部長 今のご発言で思いつきの質問になってしまって大変申しわけないのですが、都内の消費生活センター、区市ぐらいまででもよろしいかと思うのですが、区市の消費生活センターが高齢者自体に向けた出前講座のようなことを年間どのくらいやっている

のか。見守り関係者に向けた出前講座なり会議に参加して情報提供なりということをごのぐらゐの件数、年間でやってゐるのかという実績面の把握というものできてゐるのぢょうか。

それが年々伸びていっていれぱいいのですが、それが余り広がってゐないとすると、各地でネットワークをつくりましようといっても、年に1回会議に参加しましただで終わりでゐ意味がないので、そのあたりの実際にどのぐらゐ動いてゐるかということをご把握して、そこを動かしていくためにどうするか。

東京都は例の消費者啓発員という制度をつくって、新しい知識も勉強するし、伝え方も勉強したりということをごやっておられると聞いているのですが、区市町村の相談員の人にも従来は来た相談をきちんと解決する研修はやってゐるけれども、それを地域に伝える能力、それこそ若者向けと高齢者向けでは伝え方は当然違ってくるはずだし、区市町村自体にそういっただ研修はあるのかないのか。そこも東京都でやってくれという話になるのか、そのあたりのニーズも調べておく必要があるのではないかと感じました。

そろそろ予定時間が迫ってきたのですが、よろしいぢょうか。この点だけはこの事務局に向けてこういっただ点を調べてほしいとか、ご注文があれば。

特になければ、きょう高齢者福祉の部門の観点も含めた議論ができたということは非常に私たちとしても、私自身としても参考になりました。

きょうの議論を踏まえて、次回に向けて事務局側で論点を少し整理していくこと。あるいは必要な情報をさらに集めて、次回以降、議論を深めていくとさせていただきたいと思ひます。

とは言え、それほど何度も何度もじっくり議論するだけの時間がないので、ペースを速めていかなければいけません。そのあたりの今後の審議スケジュールについて、事務局から説明をお願いできますか。

○企画調整課長 それでは、参考資料⑥がござひます。こちらが消費生活対策審議会今後の予定でござひます。

答申までの流れについてご説明いたしますと、次回第2回部会は8月4日火曜日1時30分を予定してござひまして、続いて第3回部会は9月9日水曜日1時30分を予定してござひます。

先ほど部会長からご説明があつたとおり、次回、論点整理をいたしまして、9月9日には中間まとめの部会案についてご審議させていただきたいと思ひてござひます。

その部会案を10月16日金曜日10時から予定しております第5回総会におきましてご審議いただきまして、総会において審議会の中間のまとめとしてお取りまとめいただく予定にしております。

中間のまとめは総会后都民からのご意見を募集いたしまして、ご意見等の反映につきましては、11月に予定させていただきたいと思っておりますが、第4回の部会でご審議いただきまして、答申案をおまとめいただければと思います。

その後、12月に第6回総会を予定しております、そこで答申としておまとめいただければと思っております。

次回第2回部会は8月4日の火曜日午後1時30分からは、都庁第二本庁舎31階の特別会議室21で行う予定でございますので、開催の詳細につきましては、後日通知にてお知らせさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

以上でございます。

○池本部会長 非常に限られた議論の機会しかありませんが、途中でも何かこういう点、資料なり情報があればというリクエストがあれば、事務局へ個別に直接でも声かけをしていただければと思います。

ほか何かこれはという補足があれば、よろしいですか。どうもありがとうございました。

それでは、以上をもちまして、本日の第1回の部会を閉会とさせていただきます。どうもお疲れさまでした。ありがとうございます。

午前11時50分閉会