

第23次東京都消費生活対策審議会
第2回部会

平成27年8月4日（火）
都庁第二本庁舎31階 特別会議室21

午後 1 時 2 6 分開会

○池本部部长 それでは、時間少し前ですが、皆さんお集まりいただきましたので、これから「東京都消費生活対策審議会第 2 回部会」を開会いたします。

お暑い中お集まりいただき、ありがとうございました。

まず初めに、事務局から定足数の報告、配付資料の確認をお願いいたします。

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

それでは、本日の出席状況をご報告させていただきます。当部会は、委員 5 名と専門委員 2 名で構成されております。本日は委員 4 名と専門員 2 名のご出席をいただいております。委任状が 1 通でございます。

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をいただいておりますので、定足数に達しておりますことをご報告申し上げます。

また、当部会は原則公開といたしまして、部会の議事録は都のホームページ等に掲載し、公表させていただきますことをご了承願います。

次に、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 が部会の委員名簿でございます。

資料 2 が幹事・書記名簿でございます。

資料 3 が「高齢者の消費者被害防止見守りネットワークの論点整理について」ということで、A 3 判 2 枚のものをご用意しております。

そのほか、参考資料①は、東京都福祉保健局からご提供がありました「高齢者等の見守り体制の充実に向けた都の支援策」、A 4 版 3 枚のものでございます。

参考資料②「消費者安全の確保のための地域協議会等」の説明資料、A 4 版 1 枚。

参考資料③は、「『改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン』抜粋」でございます。

参考資料④といたしまして「東京都消費生活対策審議会の今後の予定」をお配りしております。

不足している資料等がございましたら、お近くの職員にどうぞお申しつけいただければと思います。

以上でございます。

○池本部部长 資料の不足はよろしいですか。

それでは、早速審議に入りたいと思います。

前回第1回の部会では「高齢者の見守りネットワークの構築状況」ということで、区市町村の現況調査が行われたことを紹介していただき、そこから見える課題と、あるいは委員の皆様それぞれの分野からの問題意識、課題なども発言していただきました。

本日は、そのときに皆様からお出しいただいた課題について、さらに掘り下げる形で議論をし、論点を整理していくことを目指したいと思います。

そこで、前回の議論で出された皆様からの課題、整理すべき項目などについて、事務局から説明を受けた上で、各論点について委員の皆様から意見をいただく、そういう形で審議を進めたいと考えております。

それではまず、事務局から資料の説明をお願いできますか。

○企画調整課長 それでは、資料に基づきまして、ご説明をさせていただきます。

まず論点に沿いまして、前半と後半に分けてご説明させていただきます。

A3判の資料3「高齢者の消費者被害防止見守りネットワークの論点整理について」の1枚目をごらんください。

こちらでは、「1 総会及び第1回部会における主な意見」をまとめてございます。

まず主なご意見をご紹介させていただきます。1番目は、「福祉分野と消費者分野においては、消費者被害の位置づけに認識の違いがあるのではないか。」

また、2番目は、「福祉部門の中でも情報共有が困難である。この消費者部門との情報の共有はもっと困難なのではないか。」という問題意識でございます。

3番目といたしまして、見守りネットワークの担い手である民生委員、地域包括支援センターでは業務量が多く、対応が手一杯であるため、別に高齢者見守り相談窓口を設置している地域もある。

民生委員等に消費者被害についてわかりやすく伝えるのはかなり難しい。それを民生委員が個別のケースに対応するのはかなり困難である。

住民と行政との間では距離感があるので、中間の担い手の育成が必要なのではないか。

見守りネットワークにボランティアや民間事業者等をどう巻き込んでいくかが大事。ただ、そのときに現場の方々に対して無理強いをしない形にしていくことを留意する必要がある。

見守りネットワークと消費者安全確保地域協議会の関連性についても整理する必要があるのではないか。

地域ネットワークをつくる中心となる主体は区市町村であり、そこに対し都が、どうい

う支援や枠組みの提供ができるかが課題である。

東京都長期ビジョンで示した、2024年度までに全区市町村でこういったネットワークを構築する目的達成のために有効な手立てについても検討する必要があるのではないかとのご意見をいただいたところでございます。

これに加えまして、事務局といたしまして、整理が必要だと思っている事項が4点ほどございまして、①地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口での対応、②消費者安全確保地域協議会の設置や活用等に関する効果的な方法について、③見守り関係者における消費生活センターの役割の認識についてもう少し理解をしてもらう方法が必要なのではないかと。また、④は、全体として高齢者への情報提供、こういったものの必要性と課題について、でございます。

このようなご意見や項目を整理した上で、「3 論点事項」として整理いたしました。まず4点について説明いたします

1点目は、消費者被害の位置づけについての福祉分野と消費生活分野の認識の違いについてということでございます。現状と課題は今までご意見等でご紹介しましたので、検討の方向性をご説明いたします。

今まで消費生活部門では、消費者被害防止の見守りも福祉の見守りも、地域に行けば担い手が同じなので、同じ方にやっていただくのがいいのではないかと進めておりますが、やはり福祉部門としても消費者被害防止ということが必要であるという認識を共有しておく必要があるのではないかとございます。また、高齢者の判断力の低下や地域での孤立など、消費者被害の背景は、福祉部門と認識を共有できるのではないかとございます。

2番目といたしまして、見守りネットワークの拠点である地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口での対応につきましては、やはりこの見守りの拠点となっている地域包括支援センターに消費者被害防止の重要性を理解していただくとともに、消費生活センターにつないでもらうということが有効な取り組みになるのではないかと。また、地域包括支援センターの業務負担が大きく、高齢者見守り相談窓口を設置している地域に対しては、こういった高齢者見守り相談窓口を拠点に、消費生活センターにつないでもらうということが有効な取り組みとなるのではないかと。

3番目の見守り関係者からの連絡についてでございますけれども、見守り関係者に消費生活センターの役割、消費生活センターが何をしてくれるところかといったトラブル解決

のための助言あっせん、そういったところまでやっているというところを理解していただいた上で、この消費生活センターも地域包括センターの役割を理解するなど、相互の理解を進めることが必要ではないか。また、見守り中にこの消費者被害が疑われる異変を発見した場合に、確実に地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口、消費生活センターにつないでもらう、そういったことが重要ではないかという点でございます。

住民と行政の中間の担い手についてという点に関しましては、それぞれの場面でいろいろご意見は出たところでございますが、どういう場合にどういう中間の担い手が必要なのか、そういったところを整理し、この中間に担い手に期待する役割をまず明確にすることが必要ではないかと思っております。

前半の説明は以上でございます。続いて、福祉部門の高齢者見守り相談窓口を中心に、高齢者の見守りに関する都の支援策の概要を説明させていただきます。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 福祉保健局の高齢社会対策部在宅支援課長の坂田と申します。どうぞよろしく願いいたします。

それでは、参考資料①としてA4版の資料、ホチキス止めでございますけれども、そちらのほうをごらんいただけますでしょうか。

私からは、こちらのほうで実施をしております東京都の施策についてご説明を差し上げたいと思います。

見守り自体というのは、実は住民の方々が互助で行っていくということが基本ではございますけれども、当然それだけではやっていけない、専門的な機関が専門的に見守りをする必要があるということで、地域包括支援センターのほうが基本的には見守りネットワークを構築するなど実施をしてございますけれども、先ほどのご説明もありましたように、地域包括支援センターは非常に業務が多くて、しかも今回介護保険法が大きく改正をされておりますので、さらに負担が重くなった状況になってございます。

そうしたことから、都のほうでは、こちらの資料にもございますように、高齢者見守り相談窓口、昨年度までは「旧シルバー交番」と申しておりましたけれども、見守りに特化した形でそうした窓口の設置をしてございます。このほか、先ほど申し上げたように「互助」というのが基本になりますので、住民の方々が見守りができるような形で見守りサポーターの養成研修事業というものも実施させていただいておりますし、そのほかいろいろな場面で地域で見守りができるような形で、高齢者等の地域見守り推進事業というものを実施してございます。

それぞれについてご説明を差し上げたいと思います。

1枚目の下側が高齢者見守り相談窓口ということで、こちらは在宅の高齢者などからワンストップで、窓口で対応ができるような形をとらせていただいております。

主な機能としては2点ということで、来所をしていただいて、高齢者や家族の方から相談をしていただく、あるいは「アウトリーチ」と言って、こちらのほうが出向いていくという形のを相談ということでやっております。

そのほか、地域の組織だとか住民と連携した見守りネットワークを構築するなどを実際に行っているところでございます。

行っている区市町村はここにありますように15区市町村、そして55地区で実施をしております。

2枚目の上側「地域包括支援センターと高齢者見守り相談窓口」のイメージ図になってございます。地域包括支援センターは、医療保険だとか介護保険サービス、それからインフォーマルなサービスについても、こういったサービスがあるということをご紹介したりだとか、それからサービスにつないでいくといった役割を担っているところでございます。ただ、先ほど申し上げたように、見守りというところでなかなかそこまで手が回らない場合に、こうした高齢者見守り相談窓口というものを設置させていただいて、相談を受けに来ていただくだけではなく、埋もれた高齢者の方を発見するという形で、アウトリーチを行ってサービスにつないでいくといった役割を担っているものでございます。

続いて「2 見守りサポーター養成研修事業」ということで、平成25年6月に見守りガイドブックというものを東京都のほうでは作成をさせていただいております。その中には、地域で緩やかな見守りをする必要があるということをお話しさせていただいております。緩やかな見守りとは何かと言いますと、例えば布団が干しっぱなしになっているだとか、新聞がたまっているだとか、そうした場合に異変に気づいて、その住民の方が地域包括支援センターだとか見守り窓口のほうにご連絡をいただくといったことをやっていくサポーターの養成を行っていくということを区市町村で行った場合に、東京都が補助するという研修事業を行っております。

「3 高齢者等の地域見守り推進事業」でございます。こちらにつきましては、区市町村が実施する場合、町会・自治体が実施する場合、あるいは地域包括支援センターが実施する場合ということで、さまざまな主体が実施する見守りの役割というものがございまして、区市町村が実施する場合には、例えば見守りネットワークを構築する場合、それか

ら町会・自治体が行う場合には、地域住民がそれぞれで互助を行うということでマップをつくって、こういう地域にはひとり暮らしの方がこういうところに住んでいますよだとか、個人情報に注意をしながら、そういったマップをつくったりだとか、それから地域包括支援センターでも安否確認を行ったりだとか、そういったことを行う場合に、補助を行うといった事業を推進しているところでございます。

簡単でございますが、私の説明は以上でございます。

○池本部部长 ありがとうございます。

それでは今、事務局から資料3で論点が4つ示されております。

進め方ですが、まずこの中の論点1と2は、地域の高齢者見守りネットワークを進めていくことで共通の論点になると思いますので、この2つはまとめて議論をするというふうにして、その後で論点3、論点4、そしてまた全体についてという形で議論をしていきたいと思っております。

それでは、論点1「消費者被害の位置づけについての福祉分野と消費生活分野の認識の違いについて」、論点2「見守りネットワークの拠点である地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口での対応について」という2つの論点が出されました検討の方向性などをめぐって、議論をお願いしたいと思います。

どなたからでも結構です。

ちょっと池本からの質問を一つ先によろしいでしょうか。

最後に、参考資料で紹介していただいた高齢者見守り窓口設置事業、これは非常に興味を持ってお話をお伺いしたのですが、これは東京都特有のことなのか、全国的にあるのか。それから、東京都であるとすると、今、15区市町55地区となっていますが、これは何年前からやってきて、まだ途上ということなのか、そのあたりの位置づけ、そしてこの相談窓口というのが現実にはどういう場所で、どういう方が相談担当者として配置されておられるのか、そのあたりをちょっと補足していただければと思います。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 まず1点目なのですが、見守りを行わなければいけないということ自体は、東京都特有ではないとは思いますが、ただ東京都の特有といたしまして、ひとり暮らし高齢者、単身世帯の高齢者の方が非常に多いというのは、全国的に見ても特徴になってございます。そうしたことを鑑みると、東京都においては、全国と比較するとやはり見守りをきちんとやっていかないといけないという部分はあるかとは思ってございます。

そうしたこともあるということで、地域包括支援センターの業務が多いということもありますけれども、ひとり暮らしの高齢者の方が東京都には多いということも鑑みて、この事業は設置をされたところでございますので、この事業は平成22年度から設置をされたもので、最初は2区市だけで設置をされたものが、現在15にふえてございます。まだ交付申請の段階ですけれども、今年度は1つ区市町村がふえる予定で今、計画をしているところでございます。途上というところではございますけれども、全ての区市町村に設置したいとは思いますが、ただ、これは区市町村さんのお考えということもございまして、この見守り窓口だけではなくて、先ほど申し上げたいろいろな見守りというやり方がございますので、そうしたことでやっていくのだというような、例えば地域包括支援センターを強化してやってくだとか、住民の方にかなり担っていただくとか、そういったさまざまな考え方がございますので、東京都としては広げていく努力は進めますけれども、その辺は区市町村さんの考えというところがあるかと思っているところでございます。

それから最後に、どういった方々が担っているかというところでございますけれども、多いところは地域包括支援センターの同じ場所につくったりだとか、地域包括支援センターが、区市町村が直営でやっているわけではなくて、やはり委託をしているケースがございまして、そことセットにして委託したりだとか、ほかの法人に委託をしたりだとか、基本的には社会福祉法人だとか、その他生協さんだとか、さまざまな法人に区市町村が委託をして実施をするといった状況になっています。

実際にやっている中身としては、今年度から体制強化をして、相談員さんが常勤と非常勤の方が配置をできるような形で補助を行っている形になっているのですけれども、相談窓口には必ず一人いらっしゃるような形で、やはりアウトリーチもしていかなければいけないということがございますので、アウトリーチを行っていくということで、アウトリーチの仕方も、ただ単に行ってもなかなか会っていただけなかったりだとか、ひとり暮らしの方で会うこと自体を拒否されている方も非常に多いですので、こういった暑い季節などは、熱中症対策のチラシだとか、それから例えばOS-1みたいなものが配られる区市町村があれば、それを一緒に持って行って、開けていただいて安否確認をしたりだとか、そういった努力をしていって、例えばひとり暮らしの高齢者で介護保険サービスを受けていないところには全戸訪問するだとか、それぞれの区市町村でそういった工夫をしながら、アウトリーチを行っている状況になってございます。

小林先生、何か補足があれば。

○小林専門委員 あとでまた。

○池本部長 ありがとうございます。

ほかの方、いかがでしょうか。今の論点1、2を通じて、どういう角度からでも結構です。

では、先に洞澤委員。

○洞澤委員 洞澤と申します。いろいろありがとうございます。

私もちょっとこの見守り体制、見守り相談窓口などのことについて、ちょっとお伺いをしたいのですが、ここにある安否確認というものの範囲というのでしょうか、これはやはり高齢者の方の生命身体の状態というのが中心になって、例えば財産的なものというのですか、消費者被害につながるようなそういったものに広げられているのか、現在の運用がどういう状況なのかということをお伺いしたいのが1点。

それから、見守りサポーター養成研修事業というものが実施されているということなのですが、ここでの研修の内容の中で、やはり消費者被害について、対応策であるとか、知識であるとか、そういったことの研修が含まれているのかどうかということをお伺いしたいと思います。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 この事業はやはり福祉的な観点から実施しておりますので、まずは生命身体、具合が悪くないかだとか、倒れていないかだとか、そういったことが中心になってきますので、安否確認もそういった形で実施をしている形になっております。ただ、高齢者の方からご相談を受ければ、当然それは専門的な機関につないでいくといったことは実際に行っているところでございますけれども、役割としてやはり生命身体を守るという形になっています。

見守りサポーターのほうも、基本的に先ほど申し上げたような形で、緩やかな見守りをやっていくという形になるので、義務的にやるわけではなく、外から見てやれることをやるという形になるので、基本的には生命だとか、身体だとかご病気ではないだろうかとか、それが中心になっているところでございます。

○池本部長 ほかにいかがでしょうか。

では、増田委員をお願いします。

○増田委員 私も近い質問なのですが、こういうご相談を受けている方のお立場というのは、どういう資格とかをお持ちの方であるのかということと、それから見守りサポーター養成研修を受ける方というのはどういう方なのでしょうか。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 見守りサポーターというのは、そういった互助とかにご興味があったりだとか、関心があったりだとか、そういった方なので、一般住民の方という形になります。

高齢者の見守り相談窓口のところで言うと、やはり社会福祉士の方であったりとか、福祉的な資格を持っている方が多くなってございます。

○池本部部长 池本ですが、今のご質問に関連して、もう少し具体的な場面もお聞きしたいのですが、まず見守り相談窓口、これは介護サービスの対象者はむしろ地域包括なり、ケアマネさんなりが直接訪問したりという機会があるから、そういう方が担っておられるのかもしれないのですが、むしろそういう方ではない在宅の高齢者の方に相談窓口として開いているというイメージでよろしいのか、それともその両方を含めてということになるのか、あるいは、現実の機能として、どちらが多く利用されているのかという点が1点。

それからもう一つの見守りサポーター養成研修というのは、まさにその地域住民をということなのですが、例えば高齢者を抱えるご家族とか、どういうことに注意したらいいか、早期に発見できる気づきの目を持ってもらうためにやるということか、それとも例えば地域の自治会とか、そういうところで周りに多少出向いたり、声かけをしたりという積極的な役割まで想定しておられるのか、あるいは実際の活動として何かそのあたりで把握しておられるところがあるのか。その両方について、実情をお伺いしたいと思います。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 まず、高齢者見守り相談窓口の役割としては、特に介護サービスを受けているか、受けていないかというところを別に限定しているわけではないです。ただ、部会長がおっしゃるように、やはり高齢者の方は数多くいらっしゃいますので、先ほどおっしゃられたような形で、介護保険サービスのほうにつながっていれば、ある程度サービスの中で見守りが行われているという形になるので、実際の運用としてはサービスを受けていない方というのは、中心の形で見守っていくということが確かに多くはなっています。

見守りサポーターの養成事業について、区市町さんによって運用の仕方がそれぞれ違ってきているとは思いますが、原則としてはやはり積極的に余り義務みたいなものを負わせてしまうと、かなりそれは住民の方々に負担感みたいなものがありますので、基本は自分がやれる範囲で気がついたことをやっていく、さらにこの見守りサポーターをフォローアップみたいな形で、もう一歩進める形のものを行っているような区市町村さんもあって、積極的に何かやっていくみたいなものを位置づけているような区市町村さんもあ

ると聞いてはいます。

○池本部会長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。どなたからでも結構です。

はい、お願いします。

○小林専門員 今、在宅支援課長のほうからご説明がありましたので重なってしまう部分もありますが、私がかかわっている見守り相談室の具体例をお話ししたいと思います。

最初おっしゃっていた安否確認は当然ですが、消費者被害についての大きな関心があります。見守り相談室の現場では、被害に関する情報は持っていて、具体的にどうしようかというほうがむしろ課題になっていると聞いております。消費者被害については、安心・安全な生活が見守りの上に立つと私は考えておりますので、見守りの中で、例えば医療問題、消費者被害の問題、孤独死・孤立死の問題への対応すべてが、見守りの上に乗っていると考えておりますが、現場で活動していらっしゃる方にとっては、どうするかについては非常に難しい問題であると伺っています。

それから、サポーターには幾つかタイプがあります。今、課長がおっしゃっていた、普通の住民に見守りサポーターになってくださいという意味でのサポーターももちろんありますけれども、もう一つは、サポーターを任命して、1対1のかかわりを持ってもらうというやり方があります。これは、定期的に行っていただいて見てもらう、そういうサポーターの仕組みをつくっている自治体はかなりあります。

ただ、それぞれのサポーターがどのくらいまでかかわるかということは非常に難しく、場合によって、命にかかわるような面もありますので、その点をはどのように専門的機関と協働するかということが大きな問題になります。

それから、私のかかわっているところという前提でお聞きいただきたいのですが、相談員さんというのは大体資格を持っていらっしゃるかと考えていいと思います。社会福祉士もそうですが、介護関係の資格の方が多いですし、前に施設で働いていて施設をやめてから地域の仕事に興味を持ち、相談員さんをしておられるかたもいるようです。もちろん、消費者被害や緊急対応を含めていろいろな研修をしながら、やはり現場で感覚を磨き上げていくことが大切で、見守りは、本当に生活全般にかかわるような問題を扱っているのではないかと思います。

私の知っている情報ですので偏りがあるかと思いますが、よろしくお願いします。

○池本部会長 ありがとうございます。

高齢者見守りの分野で、こういった非常にユニークなというか、なるほどという取り組みがあるという情報を踏まえて、消費者被害の分野からどうつながりをつくるか、どういう関係を持たせていくかというあたりが、これからの検討の方向性の中でも提起されているところですが、そのあたりどうでしょうか。

どうぞ。

○増田委員 研修をお受けになっていただいて、当然に、消費生活センターにつなぐということも研修の中に入っているのだらうと思います。消費者被害と思われたときに、消費生活センターへつないでいただく、「気づいてつなぐ」という合言葉みたいになっております。気づいていただいたらを消費生活センターにつないでいただく消費者被害かどうかということがわからない段階でもいいので、つないでくださいということを研修の中で入れていただきたいと思っております。

この高齢者の見守り相談窓口のようなものが全部に設置されていれば、そういうことも一斉にできるかもしれないのですけれども、そうではないところも数多くあるのではないかと思います。例えば消費生活センターの相談員が出向いて、確認に行くというところも聞いております。それをだれが主体としてやるかというところが、決まりがなく、かつ各区によって違いがあるというところだろうと思うのですが、いずれにしても、誰かが気づいて、消費者被害については消費生活センターにつないでいただくということが、みんなわかっているならば、何とかできるのかなと思っているのですけれども、そういうことは現実にはできているのでしょうか。

○小林専門員 おっしゃる点が一番難しいところだと思います。これは消費者被害だけではなくて、例えば「あの家では倒れているのではないか」という懸念がわいた時、ではどこにつなぐかというつなぎ先がわからないというのが大きな問題です。というのは、わからないというときに、今おっしゃったように何でもいいから消費者生活センターにつなぐかという、消費者センターはやはり専門的な機関になってしまいますので、その距離が大きいと思います。よく話しに出ますが、例えば倒れているのではないかという場合でも、近所の人に話してみても「大丈夫かしらね。やはりどこかに連絡しようか」というふうにワークショップを置くといえます。住民というのは自分から専門機関につなぐことがなかなか難しい。包括ですら、ある意味ではそういう話を持っていくのも難しい。

ですから、逆に言いますと、その地域の相談機関が地域にどのくらい知られているか。相談機関に知っている職員がいるから知らせるということはあるかと思っておりますけれども、

誰も知らない機関に、「消費者センターにつないでください」と言ってもまずは無理だろうと思います。そこで、ここに書いてある見守り相談室というのは、日ごろ住民との関係をつくっておいて、住民に顔が知られているということが重要で、それがないと、このギャップは大き過ぎるのではないかと思います。

何人かの地域包括支援センターの友人に聞いてみたのですけれども、「余り消費者生活センターからは、情報は来ないね」とか「すぐには連絡しないね」とのことです。ましてや「何でも伝えてください」という「何でも」というところに含まれるのが重要で、「何が『何でも』なのですか」ということが伝わっていないというのが、私がちょっと取材してみた印象でした。

○池本部長 まさに今の、こちらの認識と、福祉の分野での認識のずれを、どうやって垣根を低くして見えるようにしていくかということが課題だろうと思うのですけれども、例えば、地域包括の中にケアマネさんもいれば、日々訪ねていくヘルパーさんもいる。そういう方へ年に1回かあるいはリーフレットで「消費者問題は何でも」と言われても、それがそうかということの見きわめがつかないから、直接は持っていけないとすると、現場のヘルパーさん、ケアマネさんたちが、これはどうしたらいいかという、安否確認もあれば、さまざまな問題がある中の、やや財産取引めいたものときに、真っ先にまず相談してみる。先ほど近所の方、周りの方に聞いた上で、センターへつなぐという、現場の人にとってまず聞きやすいところがどこになるのか。例えば、今の相談窓口の方がそういう役割を、高齢福祉の分野の中の一つの拠点になっているのか、あるいはなってもらおうようにこれから働きかけていくのか。だとすると、地域の消費生活センターは、全体へ漠然と「来てください」というよりは、直接の相談窓口の担当者のところからそれこそ足しげく通って、どんなトラブルのケースで、センターはどこまでやっていく、どういう状態であればもうすぐやれるとかというのを、イメージを持ってもらうというのですか、ということが必要になります。先ほどの相談窓口というところの機能、それから、地域包括といっても、大勢の集合体ですから、地域包括の中の、では誰とつながればいいのかということもあるのですが、私は先ほど聞いたこの相談窓口というのが、一つつながる先として、これまで余り聞いていなかったところなので、その位置づけ、機能というのは、消費者行政の分野の方にはもう少し知ってもらう必要があるのかなという気がしています。

はい、どうぞ。

○小林専門員 関連してですが、専門家の目で見ると消費者被害という概念と、住民から見

る消費者被害というのはかなり違うものなのではないでしょうか。例えば、隣の家に誰かわけの分からない人が出入りしているというのは、住民からすると消費者被害があるのではないかと考える。「変な人が出入りしていますけれども、いいんですか」というのが日常感覚の問題、そこをどういうふうに埋めるかというのが課題なのではないかと思います。

○池本部長 はい、どうぞ。

○増田委員 私どもで、見守りの方向けに研修などをするときには、知らない人が出入りしていることもサインだということなど、気づいていただき教えていただきたいということをお伝えしています。そのときに、例えばヘルパーさんであれば、まずは自分の事務所にご相談いただいて、その事務所から地域包括のほうにご連絡をいただき、そこでご判断いただくというルートが一番スムーズではないかということをお話させていただいております。消費生活センターが地域包括の方から相談を受けたときに、直接当事者に電話をかけていいのか、それとも誰かからお電話いただくのか、電話をかけていいかどうかということを知っていただけるのかなどの確認も必要なわけです。何かサインみたいなものに気がついた方から直接いろいろお伺いして、こういう可能性があるかもしれないから、こうしてください、ああしてくださいということをお伝えしているというのが、現場の処理ではあるのですけれども、ヘルパーさんから事務所、事務所から包括、そこからセンターという形はできるのでしょうか。

○小林専門員 ヘルパーさんのサービスは介護保険の仕組みで行われていますので、見守り相談事業は、都の仕組みとして補助事業で入っています。介護保険サービス必要な場合は、すぐサービス事業所につなぐことができますが、これはいいのですけれども、それ以外の安否確認というのは、介護保険の仕事ではありません。中心はひとり暮らしの高齢者の安否確認で、介護保険サービスではありません。そこにギャップがあって、介護保険につながらないところがあるので、アウトリーチという言葉を使って、ご紹介した「ガイドブック」を書いています。そこに入ってくる問題というのは、今申し上げましたように、消費者被害はその一つかもしれませんが、専門機関にどうつなぐかという仕組みはあまり入っていません。今おっしゃったヘルパーさんなどはある程度知識があるかもしれないけれども、住民がというふうに置き換えたら、そこからどのように専門機関につながるが一番大きな問題だと点を主題の1つにしてこの「ガイドブック」は書かれています。多分民生委員さんはこういうことはよくご存じだと思うので、できたらちょっとご発言いただいたらどうかと思うのですけれども。

○池本部長 いかがでしょうか。

○板寺専門員 恐れ入ります。東京都民生児童委員協議会の板寺と申します。よろしくお願いたします。

今いろいろお話をお伺いさせていただきまして、この高齢者の見守りという形で、私たちのほうの見守りネットワークという認識と言いますと、私たちの仕事でありますと高齢者にかかわらずですが、この場では高齢者ですが、見守りをさせていただく。これは、東京都の民生委員の協議会の中で、1年間の中で65歳以上の地域の方々の名簿が一斉に渡されます。そして、任意なのですが、おおむね70歳以上を私たちが訪問させていただくという形になります。

そのような中で、「民生委員です」ということで、名札と言いますか、いろいろ証明できるものをお持ちしながら、中には行政地域の社協も含めて、そういう関係の団体の方々といろいろご訪問させていただくのですが、やはり町会等に入っていらっしゃる方は面識もありますし、とても好意的ではあるのですが、やはり集合住宅の中でも、特に独居の方々は扉をあけていただくことがなかなか難しいということもあります。

そういう中で、このような被害防止と言いますか、振り込めも含めまして、そのような形の中で防止の話をさせていただくのが、突然来て、その話を突然するということもなかなか難しい点があろうかなと思います。

不幸にして、被害がなかなか減らないという形の中で、私たちがその情報を得るのは、やはり地域のコミュニティネットワークと言いますか、私は福生市なのですが、福生市の場合ですと、各地域の高齢者の方々を集めて、いろいろな情報交換の場をつくるサークルを行っています。そういう中のお茶飲み話の中で、一つそのような話が出てくるということになります。そして、その話をお伺いすると、先ほど小林先生のお話にありましたけれども、やはり被害に遭われてしまう、また遭われそうになってということの中の過程では、この関係機関の電話の連絡口に行くまでがとても時間がかかる、また自分の中で浄化させてしまう。また、こういうことが外に漏れると非常にまずい、また、ご家族にこれが知られたら非常に困るということも含めまして、この相談窓口にはなかなか行けないという現状があるかなと思います。

それによって、私たちの活動の中では、いろいろな情報を得るために、この行政、また社協、そして地域の消防団、防災という意味の中で消防団の方々、また老人会を含めまして、いろいろな各関係機関と連絡を密にさせていただいて、情報を共有させていただきな

がら訪問させていただくという活動を行っております。

なかなかその出前講座等々を何かの集会のときに来ていただきまして、お話をいただくのですが、そのときは皆さん気をつけようねということになるのですけれども、やはり時間がたつと忘れてしまうと言いますか、電話先の巧妙な手口もあるのでしょうか、そのような形で根強くやっていきたいなと思っています。

また、これは東京都一斉かなと思うのですけれども、行政のほうから、自動通話録音機というものが各区市町村に設置するという活動があるかなと思うのですが、私たち福生市においては、東京都のほうから40機配付されているのですけれども、プラス500を市のほうから特別に設置させていただきたいということで、これは手挙げ方式なのですが、このようなことを取り組んでやっていこうということになりました。申し込みはかなり殺到しているようで、行き渡るのなかなか難しいかなと思うのですが、この自動通話録音器も、やはりご商売なさっている方とか、自動的に録音されてしまうと事前にメッセージが流れますので、この辺のことも一長一短なところもあるのかなと思うのですが、おかげさまでこれは非常に効果があるということもありまして、申込みが殺到しているような状況であるかなと思います。

見守りという形に関しましては、先ほども申しました行政、また社協、私たち民生委員、消防団、老人会などなど包括も含めて、多岐にわたった角度で見守っていくという形で、私たちのほうは認識しているという状況になります。

以上です。

○池本部長 ありがとうございます。

以前、ほかでちょっとお聞きしたときに、民生委員さんが年に何回か定期的に集まって情報交換、あるいは研修をされるときには、それこそ安否確認的なところもあれば、防災の分野もあるし、自治体のいろいろな分野から「民生委員さん、これもお願いします」というので資料がどっさり来て、それぞれ3分か5分か簡単に資料説明をされて、あれもこれもやってくれという感じで、本当に手いっぱいというふうにもお聞きしたりするのですが、そういう研修の機会は何のくらいの頻度、年間なり月なりあって、そういうところで、消費者問題の分野を、むしろ末端の高齢者の方へ伝えるという前に、まずは民生委員の皆さんに知ってもらおうということで言えば、どういう機会にどのくらい時間を割ける可能性があるのか、その辺はどうでしょうか。

○板寺専門員 恐れ入ります。

各市町村の民児協、民生児童委員会の略称ですが、民児協では部会を6つ設けまして、児童・子育て関係が3つ、そして高齢者、障害者を大きく分けて3つ、この部会になっています。例えば、高齢者福祉部会、生活福祉部会、障害福祉部会、こちらの部会が高齢者等々に関しましては3つあるのですが、東京都のほうに年に4回研修がございまして、それを部会長さんが受けていただきまして、地域に戻ってそれを私たちのほうにご報告して、それをまた課題として研修させていただくという形で、また活動として勉強会を含めました全体会という形では、東京都は年間を通しまして4回～5回、それと別に研修を行っているかなと思います。

また、敬老の日も含めまして敬老大会とか、高齢者にかかわるイベント等々には全ての民生委員がいろいろなイベントのお手伝い等々をしているかなと思います。そういう中でも、先ほど言いました社協も含めまして、行政とその都度連携をとって、研修を含めた中で活動しているということになります。

○池本部会長 ありがとうございます。

もう1点、今度は地域包括センターについてですが、地域包括センターというのが一つの拠点として、組織として、言葉はしばしば出てくるのですが、地域包括センターに対して、各地の消費生活センターから接触をし、これは介護サービスの対象者に向けて、日常的に接触される中に、こういう消費者トラブルについても気づいていただきたいという意味でいろいろお伝えするとした場合に、地域包括センターという組織ではなくて、現実にはどういう人たちの集まりの場が、可能性としてどのぐらいの頻度であるものなのかというあたりはどうでしょう。実際の地域包括センターのいろいろな協議の場、情報交換の場ということの実情からすれば、どういう場が想定できるのでしょうか。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 それぞれの区市町村さんによって事情がまず違うのかなとは思いますが、地域包括支援センターそれぞれで地域ケア会議みたいなものを実施しなければいけない形になっています。ただ、そこで話し合われるのは、やはり地域の課題は何かとか、困難ケースをどういうふうにみんなでノウハウみたいなものを共有し合って、ケアできていくのかというところを話し合ったりとかする場で、そういった会議自体はあります。

あとは、研修というものがそれぞれの区市町村さんでやられているかどうかちょっとわからないのですが、東京都でやっている全体の地域包括支援センターに対する研修みたいなものは、現任者と初任者に対して年に1回ずつは行っています。ただ、それも全

員が出てくるわけではなくて、当然それは手挙げ方式な形で出てきますので、全てに浸透するものではなく、かなりタイトな研修内容になっておりまして、やはり先ほど冒頭に申し上げたように、地域包括支援センターが担っている業務は現在も非常に重たいですし、さらに介護保険法の改正でさらなる相互事業に移行しなければいけないだとか、いろいろな業務を担っていく中で、伝えなければいけないことが山のようにありまして、福祉の立場で説明するだけでも時間が足りないような状況の研修を行っていますので、よく感想文とかでも「時間が足りない」だとか今回もかなり書かれました。「もっと時間をとってやってほしかった」と言われるぐらい、2日間ぐらい密度を高くやってもそれぐらい言われるような状況なので、本当に1分単位で細かくタイムマネジメントをされているような研修ですので、何かを伝えるときにも本当に凝縮させた形で伝えているような状態になっています。

各区市町村さんで伝えるときは、先ほど申し上げたように地域包括支援センターレベルの地域ケア会議だとか、区市町村レベルの、区市町村さんでどういうふうにかと地域ケア会議を行ったりだとか、さまざまな会議の場はありますけれども、さまざまな役割を担っているの、どこで伝えていくかという、やはり多分それぞれの区市町村に伝えるというよりは、それぞれの日常生活圏ごとにある地域包括支援センターが実施している中にお伝えするのが多分一番現場に伝わりやすいのかなと。区市町村さんに伝えても、またワンクッション置かれてしまうので、やはり直接お話をしていくということが一番伝わりやすいのかなと、これは私の個人的な感想です。

○池本部会長 ありがとうございます。高齢者福祉の分野での実情というのはもっともとお聞きしたいところですが、残りの論点もありますのでちょっと先へ進んで、また後で全体、つながりの関係でまたディスカッションをしたいと思います。

論点番号3「見守り関係者からの連絡（情報提供）について」、これが今度は逆に、見守り関係者の方が何か気づいたとした場合に、消費生活センターにつないでもらいやすくするために、消費生活センターは一体何をしているところなのかというのを知ってもらわなければいけない。センターも地域包括の役割を理解しなければいけないという、相互理解が必要だと思うのですが、そういう中でどうやったらセンターにつないでもらえるのか、そのあたりの検討の方向性という中の具体的なイメージというのですか、自分なりの提案なりでもいいですし、あるいはその一歩前の実情の再確認でもいいのですが、このあたりご意見はいかがでしょう。

○増田委員 見守りをする方がヘルパーさんとか民生委員の方、それから一般のご近所の方という場合で、つなげる先はどこなのか、あるいは研修を受けるタイミングも違うと思いますので、そこは分けて考える必要があるのかなと思います。最終的にはご近所の方、元気な高齢者が周りの方を見守るという形が一番ベストだとは思いますが、そこまではまだまだハードルが高いと思いますので、まずは民生委員の方たち、ヘルパーさんたちが必ずつないでいただけて、それをきっちり受けとめるという仕組みがとれれば、第一段階としては一番いいだろうと思います。

東京都のほうとしては、今、見守りの方向けの講座をここ何年かずっと事業として展開しておりましてことしも300件やっております。見守りの方向けの講座です。その中で、先ほど申し上げたように地域包括に連絡をし、それからセンターに連絡してくださいということはお伝えしているのですが、まだまだ隅々にいっていないだろうと思います。そういう意味で言うと、この高齢者の見守りの相談窓口というものを大きく掲げていただいて、そこに消費者問題にも詳しい方がそこに座っていただいているということであれば、つなぎやすいという具体的なメリットがあるのではないかなと思います。

○池本部会長 いかがですか。

はい、どうぞ。

○板寺専門員 私たちが高齢者のお宅に訪問して、振り込め詐欺等々の防止と言いますか、いろいろなお話をさせていただいて、気をつけましょうねというお話をするのですが、不幸に事故に遭われちゃった方のご相談する先という話をお伺いしたときに、やはり被害に遭われた方が一番最初に相談する方というのは、これは家族ではなくて、仲のいい方の方ですね。普段話ができている、また、いいお付き合いをしている方々なのではないかなと思うのですが、そういう中に私たち民生委員も入っている場合があるということになります。これは全てそういう形だというものではないのですが、私の聞いている、または周りの中でお聞きした範囲の中での話で恐縮なのですが、行政機関や各関係機関に行くまでに、やはり今言いました近い方にお話に行くのですね。そして、その方の勧めで行政機関やいろいろな窓口につながると言いますか、そういう形が多いかなと思います。それを消費者生活相談窓口とかにつなげる場合には、やはり近い友人の方がそもそもこれを知っていないとそれもつながっていかないかなと思います。

そうすると、やはり私たちや行政関係の方が「こういう生活相談窓口があるのだよ」というお話をしないと、高齢者の方々は直接そこに電話するということはまずないのではな

いかなと思います。やはり受け皿がたくさんあるのはとってもいいことなのですけれども、そのせっかくの受け皿を知っていただかないとというところになりますと、一般市民の方がまだまだ認知が足りないのではないかなと思います。私たちのほうに話が来れば、そのような形でご紹介はできるのですけれども、来ない場合に、またその方々への啓発と言いますか、それが大事なのではないのかなと思います。

本当にお茶飲み話の中で、こういう目に遭っちゃったんだという話を高齢者の方がすると、「それはご家族に話をしたの」というと「いや、しない。すると怒られちゃうから」という声がやはり多いのですね。それで、例えば民生委員に相談してみるといいよとか、そういう形でご紹介いただいたときに、さらに私たちのほうから行政関係の窓口のほうにつなげられるということもありますので、こういうことをわかっている方は問題ないのですが、一般市民のほうにも、やはりこういうところがあるのだ、決して敷居は高くないという認識の中で、うまくPR、また啓発できたらいいのではないかなと思ったりします。

○池本部会長 ありがとうございます。

では、橋本委員お願いします。

○橋本委員 今と同じような話になってしまうのですけれども、やはり身近な中で普通に生活している人たちの話を聞きますと、まずは人に言えないというのが一番ありまして、やはりそれで2回ぐらいそれこそ連続で被害に遭ってしまったという話も聞きますし、私がたまたまそういうことをしているとかというのと関係なく、やはり普通の人から、結構高齢者から相談であったりとか「こういうことがあったのよ」という話は、やはり身近なところで膝を突き合わせて普通の世間話をしている中で、そういうことが結構出てきます。ただ、被害までにいってなくても、こんな話で「この間こんな電話がかかってきたのだけど」という話を、被害が遭っていないほうがまだしやすいのかなというのはあって、そういうときにはそれこそ「こういうときにはこれこれこういうところに」とか、消費者センターにということとは、私自身はかかわっておりますので、知らせることはできるのですけれども、やはりこれは今いろいろなところで学習会とか、あと何かあるときにはこういう被害があったときには消費者センターへということをお伝えはしているのですけれども、やはりそういう人たちが少しでも多くなると、そこも難しいのかなというのと、あとそういう人たちをどうふやしていくのかというのは、やはり私たちの中でも出ております。少しでも多くの人たちに、まずは状況を知ってもらって、そういう被害がどういうものなのか、遭った場合とかに消費者センターに連絡するというのも伝えるような何かいい手

立てというのですか、そういうネットワークとかができればいいなというのは思っていました。

以上です。

○池本部長 ほかにかがでしよう。

はい、どうぞ。

○洞澤委員 1点質問になってしまうかもしれないのですが、例えば、民生委員の方とかヘルパーさんとか、そういった高齢者の方の身近に比較的近い方々にとっても、例えばその消費生活センターに本当にこれは相談していいものかどうかということについての仕分けが難しいということもあるのかなとも思うのですが、そういった場合に、民生委員の方であるとか、ヘルパーさんであるとかがこういった場合はどうしたらいいのだろうというのを相談できるようなチャンネルが何かあるのかどうかということが一つ疑問というかあります。もしそういうところがあれば、少なくとも何でもかんでも消費生活センターにつなげてくれということができればいいとは思いますが、そういうことを悩まれることもあるのかなと思うので、何かチャンネルがあるのかどうかというところが1つ。

それから、やはりいろいろなタイプの高齢者の方がいらっしゃると思うので、先ほどからいろいろな先生方の議論を伺っていて、やはり何というか既存のチャンネルを使っていくということも非常に重要かとは思いますが、その高齢者の方が本当に信頼して相談できるような、1対1のかかわりが持てるような関係性の構築がなかなか難しいことだとは思いますが、そういったチャンネルをふやしていかないことには、本当に見守りが必要な方に届くことが非常に難しいのかなということも感じました。そこはちょっと感想なのですが、以上です。

○池本部長 いかがでしょうか

どうぞ。

○板寺専門員 私たちがいろいろ相談を受けたり、またそのようなお話をお伺いしたときに、やはり専門家ではないのでわからない点多々あります。そのような形の中では、私たちの共通としましては、あえて私たちのほうからこの相談窓口で電話させていただいたりするのは、それで、こういう点をどういうふうに指導と言いますか、また、いろいろな話をさせていただけるかなということ逆をこちらから相談させていただいたりするのです。こちらの電話に限らず、該当するような窓口がございましたらば、

それで私たちのほうから逆に教えていただくと。もちろん行政や関係機関とこういう場合はどういう形でいろいろ相談また話をさせていただいて、その話をまた高齢者の方々にふるすという形で、一旦持ち帰るような話はさせていただいています。

それで、やはり訪問するに当たりましての高齢者との関係の構築と言いますか、お付き合いの仕方という点では、なかなか難しいものがありまして、特に民生委員なのでとか、また市役所の職員なのでとかという形の中でまずは入っていくわけなのですけれども、先ほどもお話しさせていただきましたけれども、いろいろな啓発グッズをいつも持って、今、キャンペーンでこういうことをやっているという形の中で話をさせていただいて、一言、二言でもお話をさせていただく。それを根気よく、2度、3度、4度と、そういう形の中で訪問させていただきますと、だんだんお話しさせていただくという形になってくるのです。

ただ、中にはとても難しい大変な方もいらっしゃいますので、そういう場合も含めて、そのご近所の方とか、その方と関係を持たれている地域の方やご家族も含めてですけれども、そちらのほうの方とのお付き合いもさせていただくということもやらせていただいて、少しずつ関係を深くと言いますか、お話ができるような状況にさせていただくということ、本当に根気よくという話なのですけれども、そんなふうにさせていただいています。

また、そういうことを含めて、いろいろな情報発信をさせていただくことを、また訪問させていただく手段としてさせていただいているということもあります。

○池本部長 いかがでしょうか。

はい、どうぞ。

○小林専門員 橋本委員のお話の中で、ちょっと分けたほうがいいかなと思いますのは、ヘルパーさん、これは今のお話では、ほとんどが介護保険サービスのヘルパーさんだと思うのですが、また、民生委員さんが入っている場合には、つまりサービスや民生委員さんが入っている場合には比較的わかりやすいですね。「何でこんなものをこんなに買ったんですか」ということを訪問の途中で聞くなどして被害を把握することができるので、継続的に被害に遭うというのをどこかで防ぐことができる。何らかの公的なかわりがある場合はまだいいだろうと思います。

問題なのはこうしたサービスや相談者が入っていないほうの方なので、これも最近聞いた話ですが、ある地域の居場所でちょっとした会議があったのだそうですが、20人くらいの参加者全員にオレオレ詐欺の電話がかかっていたそうです。そのことを近所では言わ

ないのだそうですが、みんなが集まって話が出ると「ああ、それは家もそういうのが来た」
「では、どうしよう」みたいな話が出てくるので、先ほどどなたか「近い方に」とおっしゃっていたのは本当にそのようですね。家族はやはりだめなので、娘とか息子には怖くて被害のことをとでも話せないということなのだそうで、話すのは家族ではなくて、これは話してもいいとか、こういう場合にはこうしていいのだという住民としての情報共有、それがやはり一番基本に必要なのではないかなという情報をあちこちで聞きます。

ですから、これは消費者被害だけではなく、ほかの問題も同じことで、どこまで話していいか、どこまで言っていていいかというところが、まずは大きなネックですね。ただ、一旦何か仲間ができると「あのときこうだった」とか「ではあの人に聞いてみよう」ということが、つまり一般的な知識として消費者被害ではないので、具体的にどういうことが起きたときにどうだということを、みんなで認識できるということが大切で、そこから話がつながるということを聞きます。専門のサービスが入っている場合には、被害に遭ったとしてもある程度そこから先は防げるけれども、そうではない人たちに対して、どういう対応を考えたらいいかというところが、一番難しい問題ではないかと思います。

○池本部会長 橋本委員、どうぞ。

○橋本委員 そのとおりだと思います。先ほどお話しした内容は、基本的にもう住民、その部分だけの内容で、本当に身近な人たちが普通の会話の中で出てくる、そんな被害の状況がある程度内容としては聞くことが今、多かたたりしている状況ですので、オレオレ詐欺の電話だとかは今おっしゃったとおり、ほとんどの人が「そういえばかかってきた」というのはよく聞く話ですね。そういうところをやはり聞いた人が、本当に具体的な内容をいろいろなところで、私たち普通に消費者団体として、普通の住民に対して、都民に対して今、こんな被害が起きているとか、そういう学習会をさまざまな場面で出させていただいていますけれども、そういうところで少しでも知っていただくこと、そしてまた、そういうことを知ったときに、ではどうしたらいいか、どこに電話したらいいかということが必要なのではないかなということで、そのような形をつくってはおります。

○池本部会長 ありがとうございます。

今、最後のあたりのやりとりで出てきたところが、恐らくこの論点4に事実上入っていると思います。住民と行政との中間の担い手というもの、高齢者福祉の部門でも高齢者の見守りサポーターを養成して、そういう人たちにも派遣をしてもらい、つなぐということ而努力しておられる、あるいはそういう人たちにも消費者問題の目を持ってもらうという

ふうアクセスしていくのがいいのか、あるいは消費者行政の分野として、固有の消費生活サポーター的な方を育成していくのがいいのかというこの中間の担い手、またどういう役割を担っていただく人を育成する必要があるのかというあたりのところを、今、高齢者の見守りネットワークのサポーターの試みなども参考にしながら、ちょっとご意見をお伺いできればと思います。いかがでしょうか。

はい、どうぞ。

○小林専門員 私の関わっている見守り相談室はサポーターさんをバックアップする仕組みを持っています。住民のところに出かけていくアウトリーチによって情報を把握する、それから、サポーターさんに「あそこに行ってみてください」という形で行っていただいて、その情報をまた集める、また、行政から来る情報もかなり多くて、亡くなっていたという情報は割合行政から来るとのことです。近所の情報は民生委員さんにいきまして、民生委員さんから高齢福祉課にいつて、行ってみたら亡くなっていたということが多いという情報もあります。

そうしますと、そういう情報を全部集めて、この地域では何が起きているかという情報の分析をするという仕組みがありませんと、ただ情報が流れているだけです。この「ガイドブック」の中に書いてありますが、見守り相談室の仕組みでは、地域で起きている情報を集約して、何が起きているかということ把握して、もう一回地域に伝えるという仕組みが重要になってきていると思います。

ですから、一般住民もそうですし、先ほどのような友だち同士や居場所での話というのもあります。今、カフェが注目されていますが、地域の情報をどこか地域の拠点に集めて分析して、もう一回地域に返したり、あるいは行政、消費者生活センターのほうに上げていくという機能がないと、いつまでたっても情報が行ったり来たりするだけで先に進まないのではないかというのが大きな関心です。

担い手の育成だけではなくて、それをバックアップする仕組みが決定的に不足しているというのが、私の言いたいことなので、この「ハンドブック」の中ではそういう仕組みが必要だということを書かせていただいています。

もう一つご紹介したいのですが、最近ある地域で聞きましたら、警察からの連絡が包括に入ってくるようになったそうです。この地域で振り込め詐欺が発生しましたとか、消費者被害が発生したということになると、これは警察にとってはまずいことなのだそうです。今、警視庁にも担当課ができていて、事故や被害をどのように抑えていくかというこ

とが警察課題になっているようで、従来のように警察は犯罪でないとかかわらないという仕組みはではなくなってきた。そうすると、どうしても地域とかかわらなければいけなくて、警察のほうからむしろ包括のほうにアプローチがあって、認知症高齢者の方に対する対応については、むしろ地域包括支援センターと警察署と一緒にやっているという状態になっていて、消費者被害の情報が入ってきますとそれを地域に流すそうです。そうすると、「気をつけよう」という身近な情報になって入ってくるということです。やはり一般情報と個別情報、この地域で起きている情報をきちんと解析して返していく、という仕組みが必要で、消費者行政のほうの専門的な観点から、これはどういうふうにつくられるのかというのをむしろお伺いできたらなと思います。

○池本部長 今のは、非常に参考になるのですが、ただ、消費生活の分野でどう担い手をつくるかというときに、一つやはり気をつけなければいけないのは、高齢者見守りの特に安否確認は、窓があいていないとか、新聞がたまっているとか、外形的なところで異常をキャッチできる手がかりがあると思うのですけれども、消費生活の問題は、不要な物を次々買わされても、たんすの中にしまっていると外からは見えないし、本人も本当に身近な心を開いて話せる人でないと、話題にしてもらわないと外からは発見できない。だから、そういう人たちがいて、そういう人たちが先ほどおっしゃった情報を頻繁に伝えてバックアップして、何かそういう話題が出たらここへつないてくださいというところがないと、あなたがこの地域でいろいろ周りの人に質問したり話題提供してくださいというだけでは、到底発見にもならないし、つながってこないだろうと思うのですね。そういう意味では、高齢者部門でのサポーターより以上に、制度設計というか役割をどういうところへ持っていくかというのを丁寧に議論しないといけないかなという感じを先ほどの話を聞いて受けました。

○小林専門員 幾つか地域の兆候というのがあるのだそうで、先ほどのお話にもありましたように、ライトバン、ミニバンがとまっていて、何か物を盛んに運んでいるとかというのは、地域の人たちから見ると、これはおかしいということになるのだそうですね。それから、やはり、頻繁に誰かが特定の家に何で出入りするのかが、おかしいというような異変はそれなりにあるということと、それからその家に訪問したときに、何でこんなにたくさんこういう物があるのですかということがわかるとか、ある種の外形に当たるものがやはりあるのだということを知っていますが、それらはぜひ整理していただいて、こういう兆候があるときには、やはり外形的にもある程度重要な情報があるということも伺っていま

すので、ぜひその辺、消費者分野で検討していただければいいのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

○池本部長 どうでしょうか。

○増田委員 今、おっしゃっていただいたことがまさしく「気づく」ということだと思うのですけれども、そういう外形的なところで気づいてくださいという講座というのはずっと継続してやってはいるのですが、まだそれが十分ではないという状況だと思います。ライトバンがとまっているとか、最近必要なものなのに買い物をしなくなってきたとか、金銭的に困っているような様子がかえるとか、それから、家の中に入ってみたら何かわからない箱が置いてあるとか、そういうところに気づいていただくということが、まずは「気づく」ということだと思います。そして気づいたときに、高齢者の見守り相談窓口とが広く知られていれば、そこにつないでいただける。つなぐ人というのは、サポーターなのですけれども、そのサポーターの方たちに対する講座も実際にはやっているのですが、まだ十分ではない。ただ、既に仕組みはあると思うのですね。もう東京都のほうとしてはつくっていただいていると思うのですが、それをもっと広く確実なものにしていく必要があるのだと、今つくづく思いました。

今お話を伺ったことは、消費生活センターの中では、相談員としてはよく理解していることなのです。ただ、まだほかの方たちと情報交換がうまくできていなくて、一般化していないとか、十分ではないということなのだと思いました。

○池本部長 消費者の分野で、今の中間の担い手をそれなり育成してきているというのは、どういう制度をイメージしていますか。

○増田委員 東京都は見守りの方向けの講座を何年も行っています。講座を実施するために、地域包括支援センターのほうにファックスなどで「こういう講座をやりますからお聞きください」ということをお知らせしています。今まで100件、150件、200件、ことし300件というふうに数は非常に多くなっていますので、東京都としての情報提供という、しかも高齢者自身に対してではなくて、見守りの方向けということも行われているのですね。ただ、それがまだまだ十分ではないのだと思います。それから、消費生活センターはご相談いただいて初めて連絡をすることができますので、ご相談いただかないとこちらから連絡するということがないです。地域包括のほうからご連絡いただいたら、いろいろな情報提供というのはしています。ですから、仕組みとしてはわずかながらあるのかなという気はしているのですけれども。

○池本部会長 東京都としての取り組みというのは、今おっしゃった150とか200というのは、年間での実施回数のことですね。その届ける先の人数というか、それはどういうイメージなのでしょうか。事務局でもしおわかりであれば、あるいはむしろ相談員のほうが。

○消費生活総合センター活動推進課長 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。

今、増田委員がおっしゃった講座というのは、高齢者見守り人材向けの出前講座のことです。対象は包括支援センター、民生・児童委員介護事業者、また、老人会や町内会など、現在、自治体の高齢者見守りネットワークのメンバーの方はもちろんのこと、地域で実際に見守り活動をされている方たちであれば、どなたでも受講していただけます。具体的には、開催希望の団体からお申し込みをいただいて、増田委員の組織から講師を派遣する、という事業内容でございます。

○池本部会長 それが年間どのぐらいの回数、対象者の延べ数で言えばどのくらいという感じになりますか。

○増田委員 受講生は10人以上。

○消費生活総合センター活動推進課長 今、増田委員からのご発言にもありましたように、最低でも20人以上のグループから対応しています。去年は年間200回開催させていただきました。受講者数は、6,002人となります。

○池本部会長 はい、どうぞ。

○橋本委員 その部分に関して、私どもの参加団体の生協もそうなのですが、もう一つ今、アンケートを実施しておりまして、その中にも入っているのですが、高齢者の見守りの配食サービスをしている事業者の協力をいただいてということで、その人たちが実際に出前講座を受けて、そのような形でとっているということは幾つか聞いております。

○池本部会長 ちょっと私の印象をいいですか。

すばらしい取り組みで、モデルとなる取り組みだとは思いますが、東京都の事業として、そういう方にこういうことを気づいてください、伝えてくださいというだけで終わっていくのはもったいないかなという気がするのですね。むしろその研修を受けて、日常の中で気づいて、真っ先に伝えていくのは地元のセンター、区市町村が本当は今の事業、年間200回やっているのを本当は23区、あるいは市も含めて47でしたか、それぞれが10回ずつやれば倍の数になる、そこへ誘導していく。都のほうをやめてしまう意味では

なくて、こういうふうにやっていくし、もっとうやれば効果的になるというのを次々と都は開拓して、モデル的な研修のやり方なり、ターゲットなりを次々と開拓していきながら、区市町村のレベルでのつながりができていく働きかけができたほうがいいのか。そのほうが、研修した人がその後直接つながっていく先により近いような気がするのですね。

問題は、区市町村でそういうものをコーディネートしてやっていく職員さんが、地元のどこへどう伝えていくというところがなかなかできないのかなという気もするのですが、そのあたりの可能性はどうなのでしょう。

どうぞ。

○増田委員 ことしに入って、市のレベルでそういう見守りサポーター養成講座というのを実施しているということは聞きますので、少しずつ出てきているかなと思います。これまでは余り聞いたことはないのですけれども、福生市さんも多分ことし秋にやると企画を聞いていますし、稲城市さんとか、回数は少ないですけれども、市内の民生委員さん向けに実施するという事も聞いております。ただ、実施団体としての苦勞としては、一生懸命開拓して、やっていただきたいとお伝えしているのですが、なかなか手を挙げていただくところが少ないというのが実際のところなのです。そのため300件達成するというのも、そんなに簡単ことではないという状況にあります。

○池本部長 はい。

○消費生活部長 今、見守り人材向けの出前講座の件ですけれども、一応前回の調査でも、区市で実際に実施されているところもございますけれども、やはり対象が非常に多いので、とても区市の力で全部できないということで、そういう意味で東京都の事業への期待が結構ある。だから、本来は先生のおっしゃるとおり区市レベルでやっていただくというのが理想なのですけれども、現実的にそこまでやり切れていないので、その分を都のほうでフォローするというか、量的には都のほうがかつと多いのかもしれませんが、そんな形で今進んでいるという状況です。

○池本部長 もちろん都のほうではもっとやっていただきたいし、伝え方のノウハウ、先ほどおっしゃったように「こんな何とか商法があります」「こうなります」「あなります」だけではなくて、それを入り口で近所の人が発見するときにはどういう特徴からつかむかから始まって、センターへつないだら、センターはこんなことをしてくれるのかという何を伝えれば今後そこへ相談しようと思ってもらえるか、発見してもらえるかという意味で、まず都が先陣を切っているいろいろやっていただくし、つながりをつくっていただく、

それを今度は区市の単位で開くようにしてみて、そうするとニーズもあるし、今後は区のほうでつながりをつくったらどうかと誘導していくというのですか、ちょっと何年かがかりのことになるのかもしれませんが、そういうことは意識しておく必要があるかなという気がします。

済みません、ちょっと私の感想ですが。

はい。

○消費生活部長 一応この「検討の方向性」のところで書かせていただいている中間の担い手の役割なのですけれども、今までの議論を聞いていると、見守りをやっている介護事業者さんですとか、民生委員さんですとか、町会の方のことをここで言うと行政との間の中間の担い手ということで位置づけて考えていけばいいのか、あるいは先ほど板寺委員のお話があった、仲のいいお友達的な方というのでしょうか、もう少し身近な方をそういう担い手的に育てていったほうがいいのか、その辺がちょっとどういうふうに考えていけばいいのか、今の議論だとその辺の位置づけがはっきりしないまま議論が出ていたのですけれども、役割としては、被害の情報をどうやって行政につなぐか、相談窓口につなぐかということが役割だと思うのですけれども、それを担う方というのは、実際に何らかの役割を担って見守りで回っている方なのか、あるいはもっと身近なお友達的な方ということで考えていったらいいのか、その辺はどういうふうに考えていったらよろしいでしょうか。

○池本部長 いかがでしょうか。

はい。

○小林専門員 きょう資料をいただいた中で、参考資料②に「地方消費者行政の連携イメージ」という図がありますね。これは多分国の消費者庁の出された図ですね。

これは多分自治体レベルと考えていて、自治体全域でやる場合にはこれになると思います。ですが今、問題になっている包括支援センターというのはそうではなくて、人口2万に1カ所置くという仕組みになっていますので、全然住民との接触の近さが違うことが決定的に違うということがまず1点。

それからもう一つ先ほどから話題になっている見守り相談室というのは、その包括支援センターの機能が十分地域で果たせていないので、外付けというのでしょうか、そこにもう機能をつけているということなので、私はとてもいい仕組みでだと思います。サービスが十分かかわっているところは多分こういう仕組みでいいかもしれませんが、そうではないすき間がたくさんあるので、それはやはりアウトリーチ、つまり出かけて行って相談を

聞くというような仕組みにしないとこういう問題は解決できないというところまで来ているのではないかと。

そうしますと、中間の仕組みというのは、もしこれを中間というのであれば、1つの中間ですけれども、これは専門職、サービス機関間の連携のモデルなので、福祉のほうからみるとレベルが違うという印象があります。

消費者行政の方から地域に出かけて行って、包括支援センターが見守り相談室に対応するような仕組みがつかれるのかということ伺いたいで、もしできないのだったら、やはり包括を拠点にしたほうがいいのではないかと思います。

○消費生活部長 同じような仕組みを消費者行政の世界でつくるというのは無理だと思っていますので、福祉の見守りの仕組みを活用させていただくというか、その中で得られた情報をうまく消費者行政の部門に引っ張り込むという形しか現実的には難しいのだろうなと思っています。

○小林専門員 この図は中間ではないという理解でよろしいのですか。

○消費生活部長 おっしゃるとおり、これは区市町村レベルですので、もっと上の組織体をイメージしているものだと思いますので、先生がおっしゃっていた3層という意味では、これは一番上なので、この下に地域包括の層があって、実際に見守りの層があるという理解でおります。

○小林専門員 ここには在宅支援課長もおられるので、私の個人的な意見になりますが、全部一緒にしてしまっているのではないかと思います。中間の仕組みを別につくる必要がないのであれば、むしろ支援センターなり相談室に専門的な情報とか判断とか対応とかのインプット、対応していただけるかというそのイメージをはっきりさせていただいたほうがいいのではないかと素人としては考えるのですが。

○池本部会長 いかがですか。もしあれば。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 今の時点で一概にこうですというお話はできないと思うのですが、多分、消費者センターでその下に何か組織をつくってというのは難しいだろうなというのは予測できるころなので、さまざまな組織があってもなかなか対応が難しいとは思うのです。地域包括がある程度担うということは何となく理解はできるので、ただ、冒頭から申し上げているように、地域包括支援センターというのは非常に忙しいところではあるので、こういったものを義務化して負わなければいけないみたいな言い方をされてしまうと、かなり反発を食うというか、やはり区市町村さんも、

今、本当に忙しい状況で、なおかつ地域包括の職員もかなり疲弊をされていて、本当に頻繁に職員が変わっているような状況もありますので、そうそう簡単にこれを変えましたからやってくださいみたい話にはならないと思いますので、本当に逆に消費者対策の側のほうから、こういったやり方でこういうふうにとったらこういうふうのできるのですよというアプローチがない限り、今の状態では「消費者センターがあるからやってください。何でも相談を受けます」と言われても、何でそこにつなげないかという「何をしてくれるのかわからない」「何をしてくれるのだ。」「もしかしたら断られちゃうかもしれない」とか、そういうことが多分あるのだと思うのです。やはりすごく協力し合ってやっている地域包括、消費者センターがあるとは聞いているのですね。ただ、そうではないところもやはり多いと聞いているので、その辺がうまくいっているところは何でうまくいっているのかということも分析していただきつつ、何でも地域包括がやるということではなくて、やはりそれぞれの役割分担として担うところは担って、地域包括もセンターというのは福祉分野としての専門性は担っているのです、あくまでも消費者対策を担っているわけではないので、ただ、相談をされることが多いので「入り口部分はこうですよ」ということを教えていただいて、最終的にはやはり専門的な機関に全部つないでいくのですよと、それをどういうふうにとったらいいのかという仕組みづくりみたいなものをちょっとお考えいただいていきたいというのが私の考えになります。

○池本部長 今の議論もまさに共通だと私は理解しているのですが、第1回のときにも少し発言したところで、今の問題提起に私なりの一つのイメージは、これまで消費生活センターは出前講座というものをその地域の老人会とか自治会とか、まさに末端の住民向けの出前講座もやり、それから見守り関係者のところにも出かけて行ってやりという全部を消費生活センター、相談員、職員が担っていた。それで、高齢者部門がこれだけきめ細かな地域包括や、さらにはこの相談窓口という体制をつくったとすると、そこを消費生活センターのつながりをもっともっと密にしていって、もちろんセンターとの関係だけで1回集まってくださいというのはなかなかできないとすれば、地域包括での集まりのところで足しげく通って、たとえ5分でもちょっと資料を提供と話をし、顔の見える関係をつくる場所へもっと重点を置く。そのかわり、地域の高齢者団体、自治会とか一般住民向けの出前講座は、それができるそのいわば中間の担い手を育成するということが私は必要になってくるのではないかと。イメージとしては、世田谷でしたか、ひとえの会というのをつくっておられますが、そこは一般住民の中でそういう啓発員となるような人を育成して、

区市町村が地域のいろいろな団体の集まりの中で「30分ください」「1時間ください」という売り込みをかけて、「そこへ行ってください」というのを養成する、それで若干の補助金を出すというふうにして、住民向け出前講座部分は、そういうまさに中間の担い手というのはやや啓発員的な人、その人はその地域の中で、あるいは発見の担い手にも一部はなるかもしれないし、基本は情報提供啓発のレベルで、2万人に1カ所というところまでは直ちには不可能でしょうから、だから、そこはもう組織化はできないけれども、啓発員的なサポーターを養成して、その人たちに動いてもらう、それと地域の見守りネットワーク、高齢者福祉の関係者とは、啓発員、相談員がもっとべったりとくっついていって、一体何をやってくれるところなのかというのは、ぴんと来るところまで顔の見える関係をつくっていくというくらいにちょっと役割分担をしていくというか、それを絞っていく必要があるのかなという感じを受けますが、いかがでしょうか。それぞれの受けとめ、センターでは「いやそうもいかぬよ」なのか、あるいは福祉のほうもそれすら難しいということなのか。

はい、どうぞ。

○増田委員 やはりこの高齢者見守り相談窓口というものの設置をもっと広く全部の包括支援センターに設置していただいて、それが地域包括センターの中ではなく外付けのような形でできないでしょうか。そこを誰がやるかというのはまた次の話だと思うのですが、お金の手当と人の手当があればと思うのですが、無理でしょうか。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 区市町村さんがやられることなので。

○小林専門員 都としても推進していただければと思います。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 推進はしますけれども。

○増田委員 そうですね。だから、これからの話ですので、現実的にはそういうところが機能していただくとともにいいのではないかと思います。一般の方から、消費生活センターは専門的な相談しか受けてくれないのではないかというイメージがもしあるのであれば、そういうちょっとハードルを下げたようなところでの相談窓口があれば一番望ましいかなとは思うのですね。現実的には、どんな相談でも引き受けてはいるのですけれども、一般の方からの通報がしやすいということであれば、その設置をしていただく。一般の方の啓発とそれから高齢者自身の啓発、それから見守りのサポーターの方の養成というのは引き続き行っていくということではないかと思います。

○池本部会長 済みません、自分の問題関心でずぶずぶと入っているうちに、全体の時間

配分をちょっと見落としていましたが、論点の後半部分がまだ提起されていませんでしたので、後半部分の論点について事務局からご説明をいただいて、またそれをめぐって議論をしたいと思います。

○企画調整課長 それでは資料3の2枚目をお開きください。

まず論点の5番目の事項ですけれども、見守りネットワークの機能向上について（消費者安全確保地域協議会の活用）を挙げております。消費者安全法の改正によりまして、消費生活上、特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取り組みを行う消費者安全確保地域協議会の設置が可能となっております。

参考資料②でご説明いたします。先ほど話題に出ました図がございますけれども、この改正法の部分はまだ施行には至っておりません。地域協議会は国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体や消費生活協力員により組織をされるということで、消費生活上配慮を要する消費者見守り等を行うこととされておりまして、個人情報扱う場合は、秘密保持の義務規定がございます。

消費生活協力団体ですとか協力員というのはどういうものかということ、消費者の利益の擁護または増進を図るための活動を行う民間の団体または個人のうちから委嘱をされたものでございまして、設置は地方自治体が窓口となるということがございます。

もう一枚おめくりいただきますと、これが本年3月に消費者庁から示されたガイドラインを抜粋したものでございます。1番、2番は割愛させていただきます、この「(他分野のネットワークとの連携)」ということでは、やはりさまざまなネットワークにおいて構成員が重複しているという地域の実情からすると、地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークとそれぞれ目的や役割の相違を十分に理解した上で、一体的に運営することが望ましいとされております。

また、協議会の組織でございますが、この高齢者の見守り等の地域に密着した活動を行うということから、基本的には住民に最も身近な地方公共団体である市町村が主導して組織すると考えられるとされております。この協議会の事務局は、これを組織する地方公共団体の担当部局が運営の中核となって、各機関の連携や調整を進める必要があるとされております。

また、地域協議会の構成員の秘密保持義務につきましては、罰則を伴う秘密保持義務が課されることから、秘密保持義務の内容や違反した場合の罰則についてあらかじめ説明しておく必要があるということがございます。秘密保持義務というのは、上から2番目の「設

置する意義」のところにありますが、構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を共有、提供できるようにすることを独自の意義ということにしておりまして、こちらは必ずしも本人の同意がなくても個人情報を提供できることになっております。

資料3のA3資料の2枚目にお戻りいただきまして、こういった状況にある地域協議会でございますけれども、いろいろ現場の状況からは「現状と課題」の○の3つ目になりますが、本人の同意を得ずに個人情報を共有することは可能とは言っても、やはり現場の運用ではかなりの抵抗感がある。また、新たに会議体を設置することは、各区市町村の負担が大きくなるということが課題として挙げられております。

今後といたしましては、この見守りネットワークの機能を向上していくため、協議会をどのように位置づけ、運用するべきか、また、運用面での個人情報の共有や必要な条件や課題について整理を行うことが必要ではないかと考えております。

また、こことは論点が全く変わりますけれども、高齢者への情報提供についてということで、この見守りを補完するような役割ということで、福祉サービスなどを受けていない高齢者とつながるきっかけづくりですとか、各家庭を訪問して配送等の業務を行う事業者と連携した情報提供を実施するというのも有効な取り組みではないかと考えております。

また「論点事項（都及び区市町村の役割について）」ということでは、都の役割といたしましては、やはり広域自治体として区市町村への支援を充実させていくべきではないか。また、高齢者本人に対する情報提供等の取り組みを実施し、見守りネットワークを補完していくことも必要ではないかということでございます。

区市町村の役割でございますが、やはり見守りの現場を持つ主体として、この見守りネットワークの状況を自己点検しながら、福祉部門と消費生活部門の連携の強化や見守り関係者への情報提供等を実施いたしまして、地域の実情に合わせた見守りネットワークの機能の充実を図っていくことが必要ではないか。

また、特に住民同士がもう常にお互いに見守っている状況ですとか、役所が生活全般の状況を把握しているような地域においては、消費者被害の防止の機能ということを有している地域として整理できるのではないか。特にこちらは市町村ですから、当初の現状を説明したものでございます。

「5 中間のまとめ（案）に向けて」については、全体構成のイメージといたしまして、第1章で「現状と課題」を述べた後、第2章では「見守りネットワークを進めていくための基本的考え方」を整理いたしまして、第3章では「東京都及び区市町村が取り組むべき

方向性」、こういったものを記載していきたいと考えているところでございます。

○池本部長 ありがとうございます。

この論点ペーパー②の4、5は後に回して、先に上の論点番号5、6とあるこの部分、もう既に幾つかこれまでも議論に出ています、このあたりで少しご意見、補足的にあれば伺います。いかがでしょうか。

橋本委員、どうぞ。

○橋本委員 上の見守りネットワークの機能を活用してということで、今ある既存の活用だということで把握していますけれども、今、私どもで53の区市町村にアンケート調査をいたしております、全部まだ返ってきている状況ではないのですけれども、40ちょっと返ってきている中で、27のところは、それこそ高齢者の福祉部門の見守りネットワークの中で、何らかの形で連携しているという形で回答していたり、それが十幾つあったり、あとは地域の見守りネットワークということで、これは町会とか、それこそ商店街とか、そういうところも入っての見守りネットワークをつくった中で、その中で一つ「すごいな」と思ったのですけれども、ボランティア等の見守りネットワークの中に、そこに事務的のところ福祉部門がかかわっているとか、そういう具体的なところできているというのが、ちょっと「あ、すごいな」というのが少しあったのですけれども、やはりそういうことができている中でというのと、多くのところが福祉部門の見守りネットワーク、こちらにある程度のネットワークとか、連携とか情報提供だけでも今、しているという状況がある、そういう中の内容をもう少しこれから深めてもらうとか、少しずついろいろな状況の中で進めていただくことができるのかなというのが、一つクエスチョンマークなのですけれども、地域の中でもやはりいろいろな難しい状況があるのではないかと思います。ただ、やはり地域の中で少しずつ差があるというのも見てとれるところもありましたので、それぞれの地域に合った内容で今やっているネットワークを活用できる状況が少しはあるのではないかなとちょっと見られましたので、ちょっとここで報告させていただきます。

○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。

はい。

○小林専門員 関連しての質問なのですが、消費者被害のデータというのはどのレベルまでブレークダウンしてとれるものですか。例えば市町村レベルでどういう消費者被害が起きているとか、あるいはもうちょっと下がって、包括レベルというのは多分無理だと思

ますが、どのレベルまでどういう被害の発生状況がわかっているのでしょうか。

○消費生活総合センター相談課長 センターの相談課長をしております阿部でございます。

都で出しているのは都全体の傾向というもので、区市町村ごとの傾向ということまでは出しておりません。区市ごとに傾向を分析している自治体もありますが、東京都のほうでは詳細は把握しておりません。

○小林専門員 やればできることですね。

○池本部長 多くの区市では、そのセンターの年間報告のような形で取りまとめておられると、全部見ているわけではないのですが、幾つか見た中で私は理解しているのですけども。

○小林専門員 消費生活センターから都に上がるということですね。

○消費生活総合センター相談課長 そうです。

○小林専門員 では、それはできるはずですね。

○消費生活総合センター相談課長 各区市で相談を受けたものは全部東京都のほうには集まってはきまず。

○小林専門員 その分類どおりで各地域のデータがとれるということになりますね。

○消費生活総合センター相談課長 そういうことです。

○小林専門員 それがまず基本なのだろうと思うのですけれども、まず被害を目に見える形にすることと、どこでどういうことが起きているかというのはまた違う、住民レベルの話になりますので、これは多分地域の方がよくわかっていると思います。どういう問題がどこに出てきて相談を受けているみたいなものがありますので、ぜひその辺の突き合わせをやっていただくといいのではないかと思います。

一般的に言うと、この図の市町村の協議会レベルでやれる分析と、もうちょっと下におりた場合と、包括がやるかどうか知りませんが、包括なし相談室レベルでやれる分析はやはり違うと思います。区市町村ですと今、お伺いしたような地域の傾向はわかると思いますし、何が起きているかという情報をまず出してほしいと思います。

包括レベルになりますと、具体的にAさん、Bさんがどういう被害に遭ったかということがわかることになりますので、ここで言う個人情報と全体レベルの情報は違うはずなのです。ただ、やはり住民にとって、どこでどういうことが起きているかということは、何らかの形で知りますと、かなりインパクトが強いということを聞いています。身近なことだと伝わるような、こういうことが起きているのだということを、そういう情報を出せ

ないのかと思いますが、この辺いかがですか。

○消費生活総合センター相談課長 おっしゃるとおりだと思います。身近なこととして考えていただくというのが一番いいと思うのですが、また東京都のほうでそこまでやるというのはなかなか難しいので、やはりそこは区市の消費生活センターの仕事になってくるかとは思っております。

○池本部会長 はい、どうぞ。

○消費生活部長 悪質事業者を処分している関係のほうで、どういうふうに被害が起きているかということで見えていきますと、特定の地域だけを狙って、そこで営業して商売をしているというわけではなくて、大体営業のパターンとしては、高齢者が狙われるパターンですと、その近くを幾つか営業して、例えば世田谷でやったら、品川へ行ったり、多摩のほうに行ったりということで、その特定の地域だけが集中的に被害に遭うという形でどうも被害が起きているわけではなくて、その悪質な取引を行う、被害を与えるような事業者というのは、まばらというのでしょうか、都内をいろいろ回っていますので、地域から見るとそこで起こっているということはあるのですが、結構いろいろなところで被害は起きているようです。

○小林専門員 質問なのですけれども、どこかで聞いた話では、同じ事業者が別の地域では違う会社名で入るのだそうですね。そうすると、消費生活センターが行ってもだめなのだという話を聞きます。つまり事業者のほうの取り締まりができないと聞いているのですが、その辺はそうですか。

○池本部会長 どちらかというそれは、都道府県単位でこちらとあちらでまた分けてというレベルでは聞きますが、区市町村でさらに使い分けてというのは余り聞いた覚えはないのですが、どうですか。

○消費生活部長 そうですね。余り名前を分けてということは、我々の認識としてはないですね。同じ事業者名で継続的にある程度の期間は営業しているということが多いようですね。

○小林専門員 ということは、悪質かどうかわからない、これも判断が問題なのでしょうけれども、やっているという認定を何らかの形でできれば、その事業者に対して警告はできるものですか。

○消費生活部長 特定商取引法に基づいて、業務停止の処分ができるようになっておりますので、そういう措置をとっております。

○小林専門員 かなり件数があるのですか。

○消費生活部長 大体年間十数件を処分は行っております。あと指導については、100件程度、毎年指導は行っております。

○小林専門員 そういう情報を住民は知らないですね。そこは重要なところだと思います。

○池本部長 ちょっと時間も余りないので、私もこのことについて少し意見を述べますと、もともと安全法にこの地域協議会をつくれと入れたのは、東京都はもうかなり前から地域のネットワークづくりをということは言ってきたから、第一ハードルはクリアしていると思うのですが、区市町村でも地域によっては、消費生活センターの窓口をつくって、相談員を置いて、来た相談を受けていけば消費者行政、センターの役割はもう果たしているのだぐらいのことで終わっているところが少なくない。そういうところにやはり町内連携、地域連携を広げていかなければいけない、それがあなたの役割だということを自覚してもらうために、公文の中に入れたというのがまず第1段階です。

前回紹介していただいた区市のアンケートの中で、何らかの連携がありますというその「何らかの」がたまたま熱心な相談員、たまたま熱心なケアマネさんという個人単位でつながった経験が一にあるということでは困るわけで、組織立って継続的に、職員が変わっても今後もずっとつなげていける、そういうことをつくってくれというのが、恐らくここで要求することなのだろうと思うのです。そういうことを区市町村に働きかけてやっていく、だからといって、新規にこれからメンバーを募ってつくっていくというのは到底無理ですから、高齢者見守りネットワークのところへ消費者行政も足を運んで、参加させてもらって、こちらの情報を密に流していくという形で、消費者行政の側では消費者行政の地域協議会として呼ばせてもらおうと。しかも、個人情報の共有ができるというのは、これまで東京都のガイドラインでつくったときも、そこがやはりネックになって、一生懸命やろうとしても、個人単位の情報共有までは個人情報保護法の関係で難しいよねといていたところも突破できますよということを法律がお墨つきを与えたのだという意味では、高齢者の分野ではやっておられる個人情報の共有のところまでやろうと思えば、この消費者行政の分野もできるのだというお墨つきが与えられている、こういう情報がまず区市町村の職員に自覚的に伝わっているかどうか、そこをまず動いてもらうことが先決かなとまず感じています。それを本当につくってもらっていけば、先ほどちょっとおっしゃったように、東京都全体でのデータというよりは、区市町村の「うちの区ではこんな情報、最近はこんな事例があります」というのを地元の高齢者分野のところへ持ち込んで伝えたほうが、都

全体でこれだけありますとか、日本全体でこうでは余りびんと来ないけれども、やはり自分の地元でこれがあると言ったほうが「なるほど、じゃあつながりましょう」という感じになるのかなという感じを受けています。

済みません、ほとんど時間がなくなってしまいましたが、4番、5番に関しては、何かご意見ございますか。都の役割と区市町村の役割、あるいは中間のまとめの案、これはちょっと項目をとりあえず列挙していただいているというところですが。

はい、お願いします。

○小林専門員 今までの議論で大体出ているのではないかと思いますが、私がお願いしたいのは、どこに連絡したら、どのように消費者被害に対応していただけるかというような道筋をつけていただくということかと思えます。

それから先ほど申しましたように、ぜひ情報を見える化していただきたい、この2つはどこかに入れておいていただくといいのではないかと思います。

○池本部長 ほかはいかがでしょう。

はい。

○洞澤委員 都の役割として、やはり区市町村への支援を充実というところが非常に重要かなと思っています。区市町村によって、やはりその取り組みが違っているという実情もあるわけなので、やはり都からきちんとした情報なり、技術的な支援なり、財政的な支援なり、そこはちょっとわからないのですけれども、いずれにしても、きちんとした支援がなされていかないと、なかなか動いていかない部分もあるのかなと思うので、そのあたりをちょっと意識していただければと思っています。

○池本部長 ありがとうございます。

はい、どうぞ。

○増田委員 前半で長くお話があった高齢者の見守り相談窓口の設置について、都として支援をしていただきたいと思います。そこに社会福祉関係の方あるいは消費生活相談員とか団体の方たち、いろいろな方がそこに座っていただくという形がいいのではないかなと思います。

○池本部長 ほかはいかがでしょう。

はい、お願いします。

○板寺専門員 自分事で本当に恐縮なのですが、私たちは、民生委員として活動させていただいて、訪問させていただいている中では、先ほど部長さんのほうでお話があり

ましたけれども、この中間の担い手という役割なのですが、これはまさにこのお話の住民と行政の間ということの中で、私ども民生委員はまさにその担い手の一つではないかなと考えます。いろいろな形の中でやはり住民の方々と、また行政のパイプ役として私たちの活動の位置づけというのがございますので、防止を含めた中での啓発活動を広く行ってきたいなと思っているのですが、先ほどもお話しさせていただきました消防団とか、地域の団体のほかに、在宅支援センターというのがございます。これは、各市町村のほうで行っている制度かなと思うのですが、特養の老人ホームの方々が、地域の高齢者の見守りをやはり行っています。その情報というのは、ある意味包括支援センターもありますけれども、それ以上のものがあるかなと思います。

なので、先ほど赤羽課長にもちょっとお話しさせていただいたのですが、私どもからするとこのサービスのネットワークの見守りの拠点とするところが包括なのだとということの位置づけは各市町村いろいろあるかなと思うのですが、多摩地区に関しましては、やはり行政、そして私たち、そしてよく言うのは、「在支」というのですね。在宅支援センターです。こちらの方々と連携して、これも中間の担い手の一つかなと思いますけれども、情報を共有しながら、いろいろな形で見守り訪問活動をさせていただいているということもあります。やはり拠点とすれば、行政感覚という形の中では包括なのかなと思ったりもするのですが、実際のこの防止を含めた活動の中では、やはり町会や私たち、そして在支の方々というのが非常に重要で、私たちの依頼で出前講座等がやはり行われていくということもあろうかなと思います。住民の方から出前講座をお願いしたいという声はほとんどないと思います。それを知っている私たち、まさにそれが中間の担い手ではないかなと思ったりもするのですが、その中、いろいろな機関があるのだということもいろいろ広く知れ渡るような形の中でできたらいいなということを含めて、東京都のほうから一つお願いは、各地元行政のほうに、ぜひ強く危機感を持った形の中で指導していただくという形の中で、ちょっとお話ししていただけたらなと思います。

私の近隣、西多摩地域の方々の話をお伺いしますと、市の取り組みの中でいろいろなキャンペーンや啓発活動を行うと、やはり特定の効果が上がるということがあるようです。それに向けた形の中で関係する団体がその活動に向けた形で後押しするということで、年間でもかなりの件数が減るといった形もあるようなので、ぜひこの場をそのような有意義な形の中で、またいろいろな形に反映させていただきまして、おろしていただければ幸いです。

○池本部会長 済みません、ちょっと時間を超過してしまいました。

1つだけ、中間まとめの案のところでは、第1章の(2)になるのでしょうか。前回あるいは今回を含めて高齢者福祉分野で見守りネットワークをいろいろつくっておられる、あるいは見守りの担い手として、地域包括というのが一つ従来からあるところへ東京都では特有の相談窓口をつくったというところも紹介していただきたいし、やはり従来から本当の地域の中で活動しておられる民生委員さんもありますし、そういう高齢者を見守る人たちでどういう組織やどういう人材があって、どういう活動しておられるのかという情報をきちんと紹介して、消費者行政の担当分野の人がどこにつながればいいのかというのが見えるような報告書の中で、丁寧な紹介をしておいていただきたいというところ、そして、この何をすればいいかという話へつながっていくのだろうと思います。

済みません、ちょっと予定時間を過ぎてしまいました。きょうの議論を踏まえまして、中間まとめの案を事務局でつくっていただいて、次回にはその中間まとめの案のたたき台をめぐってまた審議をお願いすることになります。そういう進行でよろしいでしょうか。

(委員首肯)

○池本部会長 はい。

済みません、時間を過ぎてしまいました。

今後の日程、スケジュール等について、事務局から説明をお願いしますか。

○企画調整課長 それでは、参考資料④をごらんください。審議会の今後の予定でございます。

答申までの流れについてご説明いたします。次回第3回部会は9月9日水曜日1時30分を予定しております。本日までのご議論を踏まえて、事務局で中間のまとめ素案を作成いたします。その際、個別にまたご意見、ご指導を賜りたいと思っておりますので、その節はどうぞよろしくお願いいたします。

その後、第5回総会を10月16日金曜日の10時に予定しておりますので、そこでは中間のまとめとして審議会で取りまとめていただく予定にしております。

総会の中間のまとめにつきまして、都民からご意見を募集いたします。そのご意見を11月に予定しております第4回部会でご議論いただきまして、答申の部会案をご審議いただきます。

その後、12月に予定しております第6回総会で答申としておまとめいただく予定にしております。

繰り返しになりますが、次回第3回部会は9月9日水曜日午後1時30分～3時30分まで庁内会議室で行う予定ですが、会議室等の詳細につきましては、後日ご案内をさせていただきますので、よろしくお願いいたします。

○池本部長 ありがとうございます。

それでは、以上をもちまして、第2回部会を閉会させていただきます。時間を超過してどうも申しわけありません。ありがとうございました。

午後3時35分閉会