

第23次東京都消費生活対策審議会
第3回部会

平成27年9月9日（水）
都庁第二本庁舎31階 特別会議室22

午後 1 時 3 5 分開会

○池本部長 それでは、委員がおそろいになりましたので、「東京都消費生活対策審議会第 3 回部会」を開催いたします。

雨の大変な中、お忙し中をお集まりいただき、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確認、配付資料の確認、この 2 点をお願いしたいと思います。

○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して、本日は全員のご出席をいただいております。

東京都消費生活対策審議会運営要綱第 8 に定めます定足数に達しております。

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のでご了承ください。

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 が部会委員名簿。

資料 2 が幹事・書記名簿でございます。

資料 3 が「中間のまとめ（案）」でございます。

その他、参考資料といたしまして、①「東京都消費生活対策審議会の今後の予定」。

あと、カラー刷りのものがございますけれども、「悪質商法注意喚起プロジェクト始動！」というプレス資料をお配りさせていただいております。不足している資料等がございましたらお知らせください。

○池本部長 資料の関係はよろしいでしょうか。

それでは、早速審議に入りたいと思います。

前回までのこの部会で、皆様からのさまざまな意見をいただきました。それを事務局のほうで、中間のまとめということで原案を作成していただきました。

本日は、まず事務局からこの原案の内容についてご説明を受けた上で、それから委員の皆様からご意見をいただく、こういう形で審議に入りたいと思います。

それでは、まず事務局からのご説明をお願いします。

○企画調整課長 それでは、資料 3、冊子になっておりますけれども、中間のまとめ（案）をご説明させていただきます。

1 ページ目をおめくりください。報告書は 4 章で構成しております。まず第 1 章は、「東

京の高齢者の消費者被害を取り巻く状況」といたしまして、東京の高齢化の状況と将来予測、高齢者の消費者被害の現状と課題を記述しております。第2章は「消費者被害防止のための高齢者を見守る取組の現状と課題」といたしまして、各区市町村における高齢者等を見守りネットワークの構築状況や課題、消費生活センター、福祉部門の高齢者等を見守りネットワークの仕組みを説明しております。第3章は、「消費者被害防止のための高齢者見守りを進める上での基本的考え方」をまとめ、第4章におきまして「東京都及び区市町村が取り組むべき方向性」を記述しております。

3ページをお開きください。まず、第1章「東京の高齢者の消費者被害を取り巻く状況」でございます。ここでは、東京の高齢化の状況と将来予測を記述しております。高齢者人口は増加が続き、平成47年には約377万人、高齢化率29.8%に達すると予測。今後は後期高齢者が大幅に増加し、平成37年には前期高齢者は135万人でございますが、後期高齢者は約198万人に達すると予測されている状況でございます。

続いて、4ページでございます。東京は高齢者のひとり暮らしが多く、平成47年には約104万人に達すると見込まれ、またひとり暮らし高齢者と高齢夫婦世帯を合わせると、平成47年には約170万世帯を超えまして、これは総世帯のうちの4世帯に1世帯はこのような世帯となるということが見込まれている状況をグラフとともに示しております。

2の高齢者の消費者被害の現状と課題でございます。(1)消費生活相談の状況。都内の消費生活センターに寄せられた高齢者の消費生活相談件数の状況といたしまして、3万件を超え、高齢者の平均契約金額は高額となっている状況等を説明しております。

6ページでございますが、一方、高齢者からの相談全体でみると、7割以上は平均契約金額50万円未満となっており、お金持ちだけが被害に遭っているというわけではないという現状を示しております。その下のグラフは、80歳以上は約4割が本人以外のホームヘルパーやケアマネジャーから相談が寄せられる現状を示しております。

7ページは、判断不十分者契約の年代別割合でございます。60歳以上が86%を占めております。その中には認知症または認知症が疑われる高齢者が含まれている状況を記載しております。

(2)高齢者の消費者被害に関する調査から見る悪質商法被害経験でございますが、この調査では、全体の5.7%が「被害に遭った、契約してお金を支払ったことがある」とされておりまして、「被害はないけれども、請求または勧誘されたことがある」が31.6%で、約4割が何らかの被害の危険に遭遇していると言えます。

8 ページになりますが、「被害に遭ったことがある」人の約 5 割が何もしなかったとしておりまして、その理由としては、「自分にも責任があると思ったから」と回答した方が 62.8% と最も多く、勧誘されたが被害に至らなかった理由は、「その商法の手口を知っていたから」というご回答が最も多くなってまいりました。このような状況を記載してございます。

(3) 高齢者の消費者被害の課題といたしましては、高齢者は被害に遭っても相談等の行動に移さない場合が多いことから、高齢者を消費者被害から守り、被害を拡大させないためには、地域の日常的な見守りの取り組みが必要であり、加えて悪質商法の手口の紹介など、高齢者への情報提供、啓発も必要になるということを記述しております。

10 ページは、高齢者に多い相談事例を 3 例挙げております。

11 ページが、第 2 章「消費者被害防止のための高齢者を見守る取組の現状と課題」でございまして。

1 は、各区市町村における高齢者等の見守りネットワークの構築状況でございまして。こちらは平成 27 年 4 月に行いました現況調査結果を掲載しております。現況調査は、「高齢者の消費者被害のための地域におけるしくみづくりガイドライン」の 4 つの要件に基づき設問を作成しております。

見守りネットワークの構築状況においては、多摩西部や島しょの町村部を除く区市で、福祉部門で高齢者等の見守りを行うネットワークが構築されているところが多いという結果を記述しております。

調査結果の概要は、巻末に A3 版の集計表を添付しておりますので、こちらをご参考としてご確認いただければと思います。

12 ページに続きます。このネットワークは、消費者被害への対応の意識の有無にかかわらず、いずれの区市においてもネットワークの関係者から消費者生活センターへの相談・通報実績がありました。多くの区市では、見守りの対象者を「65 歳以上の高齢者」等、年齢を要件にしているなど、見守りの対象としては幅広く捉えておりまして、このほか障害者など支援が必要な方を見守りの対象者として加えているという区市もありました。

回答のあった区市町村を A から D までの 4 つのグループに分類いたしまして、第 1 回の部会でご説明いたしました調査結果の概要をまとめております。第 1 回の部会では、パターン 1、パターン 2 という表記をしておりましたが、今回まとめては、グループ A、グループ B と表記を変えております。

グループ A は、福祉部門で見守りネットワークが構築されているけれども、構成員の中

で、消費者被害への対応がネットワーク本来の役割としては特に意識されていない区市。Bは、福祉部門で見守りネットワークが構築されており、構成員の中で、消費者被害への対応が意識されている区市。Cは、消費生活部門で見守りネットワークが構築されているが、構成員は、福祉部門の見守りネットワークの構成員と重なっている区市。Dが、見守りネットワークが構築されていない町村でございます。

13ページの2、各区市町村における高齢者等の見守りネットワークの課題等から見た特徴でございます。現況調査で回答された高齢者等の見守りネットワークの取り組みを進めていく上での課題や、取り組みを進めていくための都への要望について着目いたしますと、グループごとの回答の傾向があらわれております。

グループAでは、消費者被害の対応は意識していないとしているところですが、これらの区市では、「生命にかかわる安否確認に比べ、消費者被害防止の優先度が低い」、「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」などを課題としておりまして、消費生活部門と福祉部門の基本的な相互理解に関する部分が大きな課題として捉えられております。

グループBは、福祉部門の見守りネットワークで、消費者被害の対応を意識している区市でございますが、その多くから「都の福祉部門から区市町村の福祉部門への働きかけ」が都への要望として挙がっておりまして、消費生活部門と福祉部門の連携や相互の理解がまだまだ十分とは言えない状況がうかがえます。

また、グループB及び消費生活部門に見守りネットワークを構築しているグループCの両グループでは、「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」ことを課題として挙げておりまして、見守り関係者や行政との接点が乏しく、介入のきっかけがない高齢者に対してどのように対応するかが大きな課題であると考えている状況を記載しております。

各グループに共通する課題といたしましては、「家の外からでも発見可能な安否確認に比べ、消費者被害の発見は難しい」ことが挙げられておりまして、共通する都への要望につきましては、「先進事例集の配布」「情報交換の場の提供」が挙がっております。これらは、次に進むべき方向性や他区市との状況を確認しながら、見守りネットワークの機能の充実を図ろうと考えていることがうかがえます。また、「啓発グッズの充実及び区市町村への提供」についても、いずれの区市においても都への要望として多く挙げられております。このような状況をまとめたものでございます。

14 ページ、3 に消費生活センター（消費生活相談室・消費生活相談窓口）の取組の現状といたしまして、消費生活センターの主な役割や各区市町村の設置、相談業務の状況等を説明しております。

次に、4、福祉部門の高齢者等の見守りネットワークのしくみを説明しております。

15 ページの図で示すとおり、福祉部門の高齢者等の見守りネットワークは、区市町村が整備したネットワーク基盤をもとに、地域包括支援センターと地域住民がそれぞれの役割に応じてネットワークを構築しております。相互のネットワークが連携することによって有効に機能するという説明でございます。

地域包括支援センターは、高齢者見守りの総合窓口といたしまして、個々の高齢者の状況に応じて、専門的な見守りや医療・介護サービスの提供など、必要な対応につなげ、地域住民は、地域のネットワークを形づくり、ネットワークの一員として高齢者等の異変に気づいた場合は、速やかに地域包括支援センターに連絡・相談を入れることとなっております。

地域包括支援センターは、生活圏（おおむね人口2～3万人）に1か所設置されておりますが、業務量が多いこともありまして、福祉保健局では「高齢者見守り相談窓口設置事業」を実施し、地域包括支援センターと連携した見守り活動を実施することを推進しております。イメージ図を16 ページに掲載しております。

17 ページ、第3章「消費者被害防止のための高齢者見守りを進める上での基本的考え方」でございます。

1、消費者被害防止に関する消費生活部門と福祉部門の認識の共有では、消費者被害防止の優先度が低いことや、消費生活センターの役割が十分理解されていないことは、福祉部門に対して消費生活部門からの情報提供や連携の働きかけが十分ではないということに記載し、福祉部門とは別に新たに消費生活部門の見守りネットワークを構築して、消費者被害防止に特化した見守りの担い手を確保することが現実的ではないとした上で、既存の福祉部門の見守りネットワークが消費者被害防止にも取り組んでいけるようにするためには、まずは福祉部門から見ても、高齢者見守りにおける消費者被害防止の意義が理解されることが重要であるとしております。

高齢者が消費者被害に遭うということは、生活に必要な経済的な基盤を失い、生活に困窮する状況に追い込まれてしまう可能性があることを意味します。高齢者は貯蓄や資産というストックがあっても、日常得られる収入というフローが十分でない場合が多く、消費

者被害でそのストックの多くを失ってしまった場合、一気に生活に困窮する状況に追い込まれてしまうことがあります。

消費者被害によって高齢者を生活困窮者としないためにも、見守りを通して高齢者の消費者被害を予防し、被害の回復を行っていくことが必要であり、これは消費者生活部門と福祉部門が連携する上で共有できる基本的な考え方となると、まとめております。

18ページになりますが、消費生活部門、福祉部門、それぞれの取り組みを進めるためには、相互に理解を深めながら、連携を強化していくことが必要になっているとしております。

2の消費生活センターへ確実に「つなぐ」しくみづくりでございますが、現況調査を見ても、それぞれの区市の課題の捉え方もさまざまありますので、見守りネットワークにおける消費者被害防止の位置づけを明確にして、見守り関係者からの情報を確実に消費生活センターにつなぐ仕組みが必要であるとしております。

福祉部門の見守りネットワークでは、生活の異変について一元的な窓口として、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口に相談・通報することとしております。地域包括支援センターでは、専門的な窓口や医療・介護のサービスの提供など、必要な対応につなげております。

福祉部門にとりましては、消費生活センターはここで言う「専門的な窓口」の一つということになりますけれども、消費生活センターの役割や対応が十分理解されていないため、消費生活センターから地域包括支援センターに対し十分な情報提供を行う必要があると指摘しております。

また、消費生活センターも、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口の位置づけや機能を理解し、相互理解を進め、確実にスムーズにつなぐ仕組みを構築することで、消費者被害防止の取り組みの定着・拡大も期待できるとしております。

19ページになりますけれども、加えて、見守り関係者からの情報提供も重要な要素になるため、見守り関係者に対しても、消費生活センターが気軽に相談できるなど、そのハードルを下げていくような働きかけを進めていくことが必要になるとしてあります。

さらに、地域で具体的に起こった消費者被害の事例や、消費生活センターの役割を広く知らせ、地域住民が互いに見守り、見守られる関係をつくることが消費者被害を確実に消費生活センターにつなげていく基礎となるとまとめております。

20ページの第4章「東京都及び区市町村が取り組むべき方向性」でございます。

1の見守りネットワークの主体としての区市町村の取組。(1)見守りネットワークにおける現状・課題の把握と消費者被害防止の位置づけの明確化でございます。

高齢者等の見守りネットワークの取り組み状況や消費生活部門と福祉部門の連携の度合いについては、区市で大きく異なっております。見守りネットワークの主体である区市町村には、みずからの見守りネットワークの現状と課題を把握することが重要であり、また他地域の取り組み状況との比較や取り組み事例を参考にすることも効果的である。特に、消費者被害の対応を意識することに至っていない区市については、見守りネットワークによる消費者被害への対応を明示的に位置づけ、積極的な取り組みを進めることが期待されるとまとめております。

多摩西部や島しょ部の町村では、住民相互の距離が近く、関係部署に相談・通報する機能を既にある程度持ち合わせている地域と言うことができる。しかし、当該地域の行政機関には消費者被害に関する相談が寄せられないことがあるため、地域の実情を踏まえ、当該町村と都において情報交換等を行うなど、当該町村と都が連携して課題への対応に向かうことが必要であるとしております。

(2)の消費生活部門と福祉部門との連携の推進でございますが、消費者被害防止の対策は、高齢者福祉を進めていく上での考え方に通じるものであり、両部門で共同して行うべき対策であるという理解を共有し、連携する基礎を固めていくことが必要である。

高齢者等の見守りネットワークの仕組みを構築するためには、区市町村の中で消費生活部門と福祉部門が組織立って継続的に連携することが必要であるとしていたしまして、具体的には連携を進めるには、例えば地域包括支援センターが開催している連絡会などへ消費生活センターが同席することから始め、消費者被害防止に係る情報提供を行うなど、段階を追って関係を構築していくこともできます。継続的に両部門が直接、顔と顔を合わせることで、相互に理解する関係を構築し、そこから連携を強固にしていくこともできるとまとめております。

21ページ、(3)の見守り関係者等地域への情報提供では、消費者被害に関する情報が、地域の見守り関係者や高齢者本人には、当事者の実感として伝わっていないというところもあるため、当該地域で具体的に起きたと伝え、この情報提供をきっかけにさらなる消費者被害の気づきにもつながり、またそれが消費生活センターに確実につながるきっかけとなっていく効果も期待できるとしております。

2の東京都の役割の(1)区市町村への支援でございます。22ページになりますが、

まず見守りネットワークの強化で、①が消費者安全確保地域協議会の設置支援でございます。改正消費者安全法では、高齢者等の「消費生活上特に配慮を要する消費者」の見守り等の取り組みを実施するための消費者安全確保地域協議会を設置し、地域協議会の構成員同士で見守り対象者の個人情報共有することが可能となります。地域協議会の構成員は、罰則付きの守秘義務が課せられ、必ずしも本人の同意なしの個人情報の共有が可能となるため、行政内部での個人情報共有の解決策となることが期待できるという認識を示しております。

都は、区市町村に対し、既存の高齢者等の見守りネットワークの枠組を活用することで、大きな負担感なく地域協議会が設置可能なことを周知していく必要がある。さらに、ネットワークの機能強化のために地域協議会の設置に向けて取り組む意向がある区市町村に対しては、財政面・人材面での支援を実施していく必要があるとしております。

また、個人情報に関しましては、地域協議会が行う見守りの取り組みの際には、個人情報の共有が義務づけられているわけではないので、都は、個人情報の共有を行わない場合であっても、上記の支援を行っていく必要があるとしております。

②の高齢者見守り人材等の育成支援では、見守りネットワーク関係者に実施する講座や研修でも、悪質商法に関する知識を身につけてもらうだけではなくて、消費生活センターに気づいたことを伝えることを中心に内容を工夫していくことが必要であるとしております。

23ページになりますけれども、地域住民が隣人の被害を消費生活センターへ直接連絡することは抵抗感があると言われておりますので、住民と行政との中間に位置する見守り関係者には、住民から得た情報を地域包括支援センターや消費生活センターにつなぐことの必要性についても、講座や研修で伝えていく必要があるとしています。

また、介護事業者や町会・自治会等見守りネットワーク関係者への講座は、区市町村で対応できない部分は都が補完する形で実施するなど、連携する必要がある。

なお、消費者被害を受けた高齢者が身近な親しい友人にその事情を伝えることも少なくないことから、都は見守り見守られる関係にある高齢者向けに出前寄席などを通じて、必要な情報の提供を行うことも重要であるとまとめております。

③ネットワーク内で有効な見守りを広げるための取り組みへの支援でございますが、福祉等の行政との接点やきっかけがなく情報が行き届きにくいのが、見守るべき高齢者を発見する手段といたしまして、会話のきっかけづくりとなるようなグッズ等があると、有効な

手段になることがあるとして、こうした啓発グッズを作成することで、区市町村の見守りネットワークを強化することができ、都が実施する区市町村への支援として有効な取り組みであるとまとめております。

イの消費生活部門と福祉部門との連携強化に向けた働きかけでございますが、消費生活・福祉、各部門における消費者被害防止についての認識の共有や、各部門相互の実情等の理解を図り、見守りネットワークにおける消費生活部門・福祉部門の連携を強化していくためには、都の消費生活・福祉各部門から区市町村の各部門に対し働きかけを行っていく必要がある。

例えば、都の消費生活部門が、都の福祉部門が各区市町村を集めて行う会議に出席して、施策の説明等を実施することや、両部門がそれぞれ実施する研修のカリキュラムにそれぞれの内容を相互に組み込むことが考えられるとしております。

ウの見守りネットワークの自己評価等を通じた取り組みの促進でございます。区市町村が取り組みの現状や課題を把握することが重要でありますので、都は現状調査やヒアリング調査等を参考に、区市町村が自己評価するためのチェックシートを作成し、区市町村に提供する方法が考えられるといたしまして、都は区市町村の自己評価結果を集計し、集計した全体の状況を各区市町村にフィードバックすることで、区市町村はみずからの取り組みのレベル感を把握することが可能となり、取り組みの充実強化に向けたきっかけとすることができるとしてございまして、都は他の区市町村における取り組み事例の提供など、必要な助言、さらに区市町村からの要望の多い意見交換の場を提供していく必要がある。この意見効果の場は、ブロック単位で設けるなど、実質的な意見交換ができる工夫を行う必要があるという提言をしております。

(2) 高齢者の見守りネットワークを補完する取組でございます。高齢者の自宅を訪問する宅配等の民間事業者と連携いたしまして、悪質商法の新たな手口や消費生活センターの情報を高齢者本人やその身近な人に提供することも有効である。この情報提供の取り組みは都が今年度試行的に実施し、その結果を検証して、来年度から本格的に実施していくとしておりますので、区市町村の見守りネットワークを補完する効果的な取り組みと言えます。この取り組みが継続して実施されていくためには、民間事業者が取り組みやすい仕組みや、取り組む上でインセンティブ等に配慮する必要があると記述しております。

(3) 東京都長期ビジョンで掲げた目標の詳細化等。都は、東京都長期ビジョンにおいて、2024年までに見守りネットワークを全区市町村に構築することを目標として掲げてお

ります。個々の区市町村の取り組み状況がさまざまでありますので、目標達成に向けては一律の見守りネットワークの構築を目指すのではなく、各区市町村の実情を踏まえた目標の詳細化とともに、中間点である2020年度、目標年度である2024年度といった時点を考慮した検討も行う必要がある。

以上のように、消費者被害防止のため見守りネットワークの機能の拡充を行う直接の主体は区市町村になりますが、都は区市町村への支援を充実させていく必要があるといたしまして、都には区市町村の地域の実情に応じて、構築・運用状況が大きく異なっている見守りネットワークについて、きめ細やかに把握し、区市町村への適切な支援や補完に積極的に取り組みを期待するとまとめております。

中間のまとめについての説明は以上でございますが、1点補足させていただきますと、お手元に9月2日付のプレス資料、「悪質商法注意喚起プロジェクト始動！」というカラー刷りのものとリーフレットをお配りしておりますが、これが先ほど御説明いたしました24ページのウの(2)、見守りネットワークを補完する取組で記載いたしました今年度試行的に実施している内容でございます。

事業内容のところにありますように、添付のリーフレットを声をかけながら手渡しすることで、心に届く注意喚起を行うものでございまして、本年度は約7万世帯にお届けいたします。連携事業者は、ヤマト運輸、東京都生協連のご協力のもと、コープみらいさんを初めとする4つの生協でございます。9月から11月まで実施いたしまして、その後、課題点など検証を行う予定にしております。

リーフレットは、大きいものが生協、3つ折りのものがヤマト運輸が配布するものでございまして、大きいほうのものは右下がセンターの連絡先のシールになっておりますので、手近なところに張っていただけるよう工夫等を凝らしたものでございます。

以上です。

○池本部長 ありがとうございます。前回までのさまざまな角度のばらばらの意見をこれだけよく整理していただいたなど、感謝申し上げます。

さて、これをめぐって議論を始めたいと思います。きょうは10月の審議会へ向けて中間のまとめを出すために、きょうの原案をさらに練り上げていくこととなります。

そこで、章単位で時間を区切って議論したいと思いますが、第1章と第2章は高齢者見守りネットワークのいわば前提認識の部分となりますので、この2つは合わせてまとめて議論したいと思います。

それでは、第1章、第2章について、ご意見はいかがでしょうか。どの部分からでも結構です。

○河上委員 基本的には非常によくまとまった、いい文章になっていると思って、感心しながら拝見しました。

ちょっとお伺いしたかったのは、7ページ目の最初の出だしに「何らかの理由により十分な判断ができない状態にある者」という表現が出てまいります。これは、普通民法などで、事理弁識能力がなくなっているような、例えば病的な形での認知症であるとか、精神障害等で判断力がないというような者に必ずしも限られないものなののでしょうか。それとも、そういう人が前提にな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の阿部でございます。

先生がおっしゃったような幅広い方々を想定しております。相談の中で、相談員が何かの診断ができるわけでもありませんので、何らかの理由で十分な判断能力ができないと考えられるときには、ここに分類をしているということでございます。

○河上委員 逆に申しますと、成年後見の対象になるような方に関しては、むしろその成年後見をきっちりと拡充して使いやすい制度にするというための支援の方法を考えるというのが一つの行き方になるのだらうと思うのですが、そういう成年後見対象者以外の通常の高齢者であっても、これまでの知識が陳腐化していたり、あるいは将来に対する不安といったようなものを一般的に持っているというために、通常の人よりも判断において不十分な部分が出てきてしまうということになるのではないかと。ですから、判断不十分者と言ってしまった途端に、かなり多くの高齢者が漏れてしまう可能性があって、そうした人たち、普通に生活している高齢者であっても情報から隔離されていたり、判断が十分にできるだけの材料を持っていなかったりということにつけ込まれてしまうという危険はあるのではないかという気がするのです。

その意味では、確かに典型的には判断不十分者というのが問題として浮かび上がってきて、説得力もあるのですけれども、逆に後期高齢者全般にそうした傾向があるということをお前提にしたほうがいいのではないかという気がいたしました。

○池本部会長 ありがとうございます。確かに、おっしゃっているところが、最初からターゲットを絞り込んでしまったという印象を与えないようにするという意味では、記述の面での工夫の問題かもしれません。ただ、ここは判断不十分者というのが非常にふえているという実情を紹介する、それ自体の意味はあるのだらうと思うのですが、記述の面での工

夫、配慮ということになりますかね。ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

池本からですが、14ページ、15ページに、この取りまとめによる都や区市町村に向けたメッセージとして、消費生活センターがどういうことをやっているか、それから福祉部門のネットワーク、地域包括や見守り相談窓口というのは何をやっているかということも触れておいたほうがというのが前回出た意見で、それを反映していただいているのだろうと思います。

この部分をそれぞれご覧になって、特に福祉の部門の方から見て、この消費生活センターの取り組みの現状がこれで一読して読み取れるか、あるいは消費者部門の方から見て、福祉部門のこの紹介で読み取れるかというところもチェックしていただくといいかなと思います。これは皆さんにチェックをしていただきたいという趣旨で申し上げます。

○小林専門員 部会長がおっしゃったことと同じかどうか分からないのですが、今回、調査結果をA、B、C、Dというタイプに分けたわけですね。それぞれどのくらいのネットワークが構築されているかという分類になっているのですが、このことと今までの相談件数ですね、7ページにはパーセントしか出ておりませんが、相談全体の数、それから判断不十分者の数と、今回の調査でやりになったタイプ分けとは何か関係が見えるのですか。つまり、区市町村の連携が相談数をふやしたり、あるいは被害を防止しているかどうか、そのような効果面から見てこの分類はどういう意味があるのでしょうか。

前にたしか各区市町村から相談状況のデータが上がってきていて、それを区市町村別に集計することは可能だとおっしゃっていましたので、それを使ったときにこういうタイプ分けとどういう関係が見られるかという質問です。

○企画調整課長 現時点では、それぞれのどのタイプが、例えば6ページの第三者からの相談が多いですとか、そういった分類まではやっておりません。

今後、この見守りネットワークが有効にというか、今よりももっと機能していくと、第三者の割合がふえていくのではないかなといったところは推測しております。タイプ別にはまだ分析には至っておりません。

○小林専門員 ネットワークをつくっていくことはもちろん大切ですが、何が効果的であるかという観点から見て、どういうことが言えるのだろうと考えました。

○池本部会長 今、ご指摘になったのは、12ページのA、B、C、Dのグループというか、タイプの中で、現時点であるデータ、先般の調査で得たデータをクロスさせることによっ

て、例えばAのタイプとBのタイプ、Cのタイプそれぞれ連携の度合いが違うところが、先ほどの第三者による情報提供がAグループよりBグループがちょっと多いとか少ないとか、そういう特徴がクロスさせて引き出せるのか。もし出てくれば、一言触れておくと、このタイプにすれば効果が出るんだぞと言えるのか。それとも、まだそこまでは言えないので、一つのイメージとして議論するかという問題ですかね。

○小林専門員 はい。

○池本部長 そこまでのつながりが読み取れる材料になるか。

○消費生活部長 まだそこまでの精緻なデータがとれていませんで、例えば6ページに家族あるいは第三者からの割合が載っておりますけれども、この中身の家族がどれぐらいで、第三者がどれぐらいというのがちょっとデータとして、相談の中で把握ができておりませんし、地域を追いかけていけばどこの区市町村のということがわかるので、グループ的にはどこかということがわかってくると思うのですけれども、その辺がまだわかっておりませんので、将来精査をしていくことで、グループの割と取り組みが進んでいるところほど、この第三者からの連絡が多いということがわかってくる可能性はございます。

ただ、区市町村のヒアリングですと、年間二、三十件ぐらいの通報なり相談があるという把握をされているところもあるような状況ですが、場所によっては件数までが把握されていないという現状ですので、こういう件数からすると、相談件数にどう寄与しているのかも今のところ見えてこないというところです。

ですから、今後、その辺をクロスさせていけるようなデータがとれば、グループがA、B、Cとあるうち、取り組みが進んでいるところからの通報が多くなってきているということが見えてくるのかなと思います。

以上です。

○小林専門員 一言だけ。福祉の観点から申しますと、相談機関が地域に出ていきますと、つまり包括支援センターのような機関が地域に出ていくと、相談がふえます。従って、相談機関が区市町村の行政の中にあるという話と、地域にある仕掛けができてくると相談数がふえるということは相関があると思いますので、その観点から見て、このデータを組み立てられないか。調査と実際持っていらっしゃる実績データを市町村別に集計してみるという考え方はないのかなと拝見しました。

○池本部長 今ご指摘のあったのは、まず前提として、家族及び第三者と書いてあるの

で、そのネットワークをつくったことの成果として割合がという、そこまでの内訳が現状ではまだできないということで、その後おっしゃったのは、例えばそれぞれの基礎自治体の人口規模の違いがあるから、人口当たりの高齢者の相談の比率が高いところと低いところのようところが、このA、B、C、Dと何らかの相関関係がとれるかどうか。もしあれば指摘すると、取り組みの成果ということが強調できるのではないか。こういう趣旨ですかね。

○小林専門員 はい、そうです。

○池本部長 ちょっとこれはできるかどうか、有意な特徴が出てくるのか、まだわからないので、それはご意見として承って参考にさせていただく。もしあればというぐらいにさせていただくところでしょうかね。事務局のほうでよろしいですか。

ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。

○小林専門員 先ほどの河上委員がおっしゃったことですが、8ページの図表1-11を見ますと、被害後に何もしなかった人の中に、自分にも責任があると思ったからという方がいる。この人たちははっきりした判断能力がある人たちですね。にもかかわらず被害に遭うということの持っている意味があると思います。福祉サービスの提供について、使ってはどうかと言っても、なかなかそれを受けないという人が福祉サービスですらあります。ですので、高齢者が年をとって体が弱くなって、人に迷惑をかけたくないと思っていることが、ある意味ではこういう形になっていると思うので、意思能力、判断能力の不全ということだけでは済まないデータだろうと思います。むしろ普通の人のほうが問題だと考えたほうがいいのかも。周りに誰かいればですけども、ひとり暮らしですとか、2人暮らしでも孤立してきますと不安になってきますので、なかなか外にそういう相談ができないということが問題になっていると考えてはいかがかと思います。

○池本部長 第2章以下のネットワークづくりというところでは、特に判断能力不十分者だけではなくて、高齢者による情報が乏しくなる、それ以上に対応力が低下していくということによる被害がふえているということ全般を通した検討ということになっていると思いますので、先ほどの判断能力不十分の分析をしたところが、そこに絞って議論しているのではないということがわかるように、ちょっとどこかへ念押しをしておいていただくということかと思います。ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。よろしいですか。

また後で全体を通じて、特に後ろの提言との兼ね合いで、またこちらの分析ということ

もありますので、次の第3章「消費者被害防止のための高齢者見守りを進める上での基本的考え方」、ここには非常に重要な被害防止の位置づけを、消費者部門と福祉部門で認識を共有していくとか、あるいは消費者以外の情報をセンターに確実につなぐための仕組みづくりというようなところで、非常に大事な基本的な考え方、方向性が示されているところだと思います。

これについて、皆さんから何かご意見、肉づけるべきものなど、いかがでしょうか。

○小林専門員 福祉のほうの考えを大分盛り込んでいただいてよかったですと思います。それは先ほど河上委員がおっしゃったことと全く同感です。

その上でということですが、17ページの下から7行目ですが、福祉部門と消費生活部門との連携の根拠という書き方をされていると思いますが、消費者被害によって高齢者を生活困窮者としないためにも連携をすると書いてありますが、これは少し違和感があります。生活困窮者としないために連携するのですかと言われると、何かちょっと感じが違うのですが、課長がここにおられるので、例えば包括の職員に説明するとき、だからやってくださいねということでもいいのかなと思います。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 私もこう直してくださいというお話は今できないのですけれども、生活困窮者になりたくてなっているわけではない方々もいらっしゃるわけで、生活困窮者を責めるような言い方にもある意味とられることもありますし、やはり被害に遭わないためということだと思いますので、言い方を何か考慮したほうがいいのかなという気はします。済みません、こう直してくださいというお話はできないのですけれども。

○池本部長 今の点、いかがでしょうか。どなたか、ほかの方からでも。

確かに、生活困窮にまで至る高額の財産被害になるケースももちろんあるでしょうけれども、それだけではない、単発の被害でも不本意な契約をさせられてしまうというのは、ある意味では個人の尊厳に対する侵害でもありますし、その意味ではもっと全般的にチェックが必要だ、発見が必要だというための説明づけですかね。このあたりは言葉の工夫が、そういったところをどなたかいい文句があれば。

○増田委員 適切なことは申し上げられないのですけれども、財産的な被害だけではなく、精神的に追い詰められて、家族がいてもその中で孤立してしまったり、鬱状態になって生きる気力がなくなってくるようなケースというのは見受けられます。今おっしゃられたようなことも踏まえすと、そういうこともあるということをお考えいただいたらいいかも

しれないと思います。

○池本部会長 よろしいでしょうか。何かほかにこういう観点も入れて幅広くというご意見があれば。あるいは、ぱっと今浮かばなくても、この全体の議論をしていく中で何か提案があれば、後でもここは加えてください。

ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

○消費生活部長 この文は我々も書くに当たって悩んだところというか、これでいいかなという思いもあって書いてはいるところですが、一応このところは、連携の根拠という、なかなか根拠にするのは厳しいかなという感じでしたので、連携する上での共有できる考え方という表現の仕方をして、これが根拠として連携しなければいけないというふうな言い方だと、ちょっと無理があるかなということで、ここは表現は工夫したところです。ただ、生活困窮者としないうちにもとところについて違和感があるというお話があったので、少しこの辺をどういうふうに書いていったらいいのかというのが、消費者サイドとしては困窮者ということだけではなく、先ほどの財産被害という、本来自分のものを不合理な形で奪われてしまうということは何とかなければいけないというのが消費者サイドとしては根本にあるのですけれども、それだと多分福祉部門はちょっと違うのではないかなということがあって、あえてということになるのでしょうか、書き方を生活困窮という福祉的な要素を考えて書いてみたところですが、それでも違和感があるという、どういう感じがいいのかがちょっと難しいなと思ったところです。

○池本部会長 お願いします。

○河上委員 恐らく今の福祉は生活困窮者というところにだけ目を向けているわけではなくて、むしろ私は高齢者が、17ページの真ん中辺に書いていますけれども、自立して、尊厳を持って、住み慣れた地域で自分らしく生き生きと暮らしていける、そういう安全・安心な社会を築くために福祉部門の方も活動しているのだという理解しております。

その意味では、最終的に困窮者になるのは一番まずい状態ですけれども、そういう安全・安心な社会を構築するためにもという目標のほうを前面に押し出したほうがいいのかという感じがいたしました。

○池本部会長 あえて事務局がなぜこういうふうにお書きになったかというのは、恐らく前回までの議論で、福祉の部門というのは本当に忙しい中で、まずは命、健康の見守りが言わば最優先課題で、財産という、どうしても二の次、三の次になるのではないかと、財産被害も大事なのだよということの共通認識を持ってもらうために、何か大事さを

アピールできないかというのでお書きになったのがこういうやや極端な例を書いた。そうすると、それだけかいということに逆になってしまうという、その難しさがあるのだろうと思います。

○小林専門員 今の福祉の視点から申しますと、個々にどういうサービスが必要かとか、消費者被害の防止か必要かという個々のこともそうなのですが、生活全体が非常に危なくなってきたという認識があると思います。バルナブルという言葉がありますが関係が弱くなってあるいは切れていますので、非常に不安あるし、何が起きるかわからないという不安が基本にあるのではないかと思うのです。その中でこういう被害が出てくることが、やはりベースにあるから、例えば包括の職員がそれは何とかしなければいけないと思うので、個々のというのではなくて、何か全体の認識があって、その中で例えばこういう結果が出てくるといったことだったらいいと思います。これだけで連携するというふうになると、福祉から見ると違和感があるのではないかという印象です。

○池本部会長 福祉と消費者部門との連携の共有する基本的な考え方、ある意味ではこの部会の議論の一番大事なキーワードがこの辺にあるような気がします。

何かご意見があれば。

○河上委員 ここで認識の共有という話になって、恐らく情報の共有が一つの鍵になるのだろうと思いますけれども、ご承知のとおり、マイナンバー制が法律が通って、例えば年金番号であるとか、さまざまな個人情報といろいろなビッグデータとがくっついてくる可能性があって、今、詐欺的な投資勧誘などをやっている連中は、これはもう商機だとか、非常に商売のいい時期だとか考えて、さまざまな対策とか、方法を練っているということが言われています。

それを考えますと、やはりいろいろな形で個人情報とみんなが共有するとか、あるいはさまざま認識や情報の共通化をやっていくときに、セキュリティーの問題をどこかできちんと考えておく必要があるのではないかという気がしまして、認識の共有、情報の共有ということを一方向で書くのであれば、できればそこでのセキュリティーの確保ということも、ぜひ書き込んでいただければありがたいと思います。

情報の問題で言えば、逆に高齢者を守るための、今、IT技術が随分盛んになって進んでいるので、そうしたIT技術の利用といったようなものも可能性としてはありますので、そういったことにも少し目を向けてみるといいのではないかという気がいたしました。

○池本部会長 その点は書き込む、触れるとすると、どのあたりになりますか。4章のほ

うですかね。そうですね。具体的な取り組みということになりますので。また、4章のところでも、今のあたりは大事なところですのでお願いします。

それから、池本ですが、先ほど小林専門員からでしたか、ご指摘のあったところ、17ページから18ページ、特に18ページは福祉、見守りの現場から消費生活センターへつなぐというところがまとめてあるのですが、実は消費生活センターが受け付けた相談で、例えば被害を繰り返す場合には、またこの後も見守ってほしいとか、あるいは河上委員から出た成年後見制度へつなぐとか、ある意味で双方向的な連携が必要になってくるということが、これで言うと、3と新たに起こすほどのボリュームになるかどうかわからないのですが、そのことも視野に入れて、例えば単に会議に出て情報があつたらくださいだけではなくて、逆にセンターからお願いすることもありますという方向でアピールということもあるのではないかと思うので、その観点が一言入っているとよろしいかと思いますが、いかがでしょうか。

○企画調整課長 場所がわかりにくいのかもしれないのですけれども、第3章の1の認識の共有の最後のところで、連携の重要性をうたったところに、18ページの上から3行目ぐらいからですけれども、「ひとり暮らしの高齢者から相談を寄せられた場合、繰り返し被害に遭わないよう福祉部門に依頼して、地域での見守りを強化してもらうこともある」というところで、双方向の連携の強化が必要という趣旨を事実としては記載したのですけれども、今後の話としてもどこかに記載したほうが良いということでしょうか。

○池本部長 確かに、今の記述はありますが、観点としては触れてはあります。それをさらにどこか小見出しをつけて強調までする必要があるか。一応これで指摘はしてあるのでよろしいということで。

○河上委員 もし可能であれば、18ページの2の表題ですけれども、「消費生活センターと福祉部門を確実に『つなぐ』しくみづくり」と、双方向の内容が含まれるような表題にして、何か必要なものを2行ぐらい足すということでもいいかと思います。

○池本部長 というご指摘で、今後の仕組みづくりのところでも、その観点をまた反映させようという言葉がまたもう一回出るということですかね。ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。どうぞ。

○小林専門員 今のところですが、おっしゃるとおり、双方向というのがどうしても見えるようにしていただいたほうが、福祉の立場からするとありがたいと思います。

それで一つ、私がというか、福祉のほうで見守りネットワークという言葉が使われてい

ますが、ここでは消費者の見守りネットワークという意味で使っていらっしゃるのですが、福祉の見守りネットワークの方からみると、これは何を言っているのだろうと思います。例えば消費者部門の見守りネットワークというのは何を指していて、それと地域に今できている福祉の見守りネットワークとは、どういう位置づけになっているのかが分かりにくい。何かこの辺の位置づけがもう福祉から見るとわかりにくいところがあるなどという印象ですけれども、この辺はいかがでしょうか。

○池本部長 いかがでしょうか。これは事務局に限らず、委員の中からの認識なり、位置づけ、ご自由にご発言ください。

○河上委員 消費者問題の中で、例えば消安法で協議会をつくって、ネットワークをという議論をする場合のネットワークと、福祉の方が考えているネットワークは少しずれている部分があると私も思います。ただ、15ページに図表2-1というのがあるって、保健福祉課が中心になって見守りネットワークを考えているときの仕組みなのでしょうけれども、消費者の被害を受けないように高齢者を見守るためのネットワークと言ったときは、この福祉で考えているぐらいの規模で考えないと、今後はいけなくなっているのではないかという気がします。

消費者センターが真ん中であって、何か全体のネットワークの中心にあるようなイメージを消費者問題をやっている人はお持ちがちですけれども、消費者センターもこのネットワークの一部門だという感覚で今後は取り組まないといけないと私は思います。

○池本部長 いかがでしょうか。私も実は、ありていに言えば、見守りネットワークというのは高齢者福祉の部門で構築されているあの体制に消費者行政も食い込んで位置づけを獲得して、そのネットワークの構成員の方々に消費者問題の理解を持ってもらい、発見していただき、連携していこうという意味で、高齢者見守りネットワークという言葉を使うものではないかという理解なのです、端的に言えば。それを消費者被害防止のための見守りネットワークが必要だという言葉は使っていますが、全く新たに人を募集してつくっていけるのは現実的でないと、どこかへ触れてあったかと思うので、そういう位置づけでよろしいのだらうと思います。

それから、あとの安全法で出てくる地域協議会というのは、それを行政組織的に消費者行政部門でどう定着するか。あとは、高齢者部門以外のことにも少しかかわってくるので、それを法制上位置づけているものだということだらうと思います。

○洞澤委員 私も、今までの先生方のようなご意見の方向性でいいと思っているのですけ

れども、17ページのところに新たに構築するのは現実的ではないというようなことが書かれている部分の表現について、福祉の見守りネットワーク全体の中で、消費者生活センターとのつながりというのが一つのチャンネルなのだということをもうちょっとわかりやすく書いていったほうがいいのではないかと思うのが1点。

それから、先ほどの生活困窮者としないうちにも云々のくだりの部分があったかと思うんですが、第1章とか第2章あたりで高齢者の被害の相談の現状というところを見たときには、そればかりということではないのですけれども、高齢者の消費者被害を考えたときには、17ページにも書いているように、財産的被害が非常に大きいというか、生活のそれこそ基盤を奪われるような被害が非常に大きな問題として挙げられていて、そこにも着目する必要がありますという意味があります。ここの表現の仕方はともかくとして、そういう側面を強調することが、消費者被害防止のためのネットワークを設ける上での必要性・緊急性を意識するインセンティブにもなるのではないかということもあって、このような表現をなさっているのかなと思います。これだけだと表現に足りないところはあるのかもしれないのですが、ただ、高齢者の被害の現状を考えるならば、こういうことも一つの重要な基本的な考え方の柱になるという表現をしてもいいのではないかなと思っております。

以上です。

○池本部長 ほかにはどうでしょうか。よろしいですか。

ここも、先ほどの幾つか表現ぶりの問題で、まだ意見をいただきたいところですが、もう一つ20ページ以下の第4章も議論の俎上に載せたいと思います。「東京都及び区市町村が取り組むべき方向性」ということで、ここで具体的な施策の提言が入っております。ここまでの分析と今後の提言というところに入っていきますので、この部分についてご意見があればお出しただければと思います。恐らくここと前のところがリンクするところもあると思いますので、この部分でご意見はいかがでしょうか。

○小林専門員 今日是在宅支援課長が見えていますが、福祉・保健のところではいちばん苦労されているところなので、特に21ページの上から5行目に地域ケア会議という文言が入っていますが、地域包括支援センターが開催している連絡会や地域ケア会議をどのように運営していくかというのはかなり重要な課題です。地域包括支援センターのエリアは日常生活圏域といいますけれども、その今整備がかなり進んでいて、その専門の職員配置、生活支援コーディネーターが設置されています。課長に後で補足していただければと思いますが、この中に、消費者部門どのように入るのかというのがなかなか難しいのではない

かと思えます。

例えば地域包括支援センターというのは、同一の自治体内に複数あります。8つとか、9つとか、10とか、多いところでは二十幾つというようなかかりの数になります。これを統括する高齢者福祉部門は個々のサービスだけでも本当に大変なので、直接に消費者部門、相談センターの方がここにとっても、実態的には結構大変ではないかと思えます。区市町村レベルだったら連携できるかもしれませんが、個々の地域ケア会議レベルまでかかわってということになると大変ではないですか。この辺の何か見通しがないと、どうなるのだろうというのが私のほうの素直な印象ですけれども、いかがでしょうか。

○池本部会長 同席することから始めてという、まずこれが前提だよとなってしまうと、なかなかハードルが高くなっていくというところですかね。

実は、先ほど15ページの高齢者福祉部門の見守りネットワークの仕組みという中で、そもそも地域包括支援センターがどういう取り組みをしておられるかというところでは、今の連絡会とか地域ケア会議ということは触れてなくて、ここでいきなり言葉は出るのだけれども、それこそどのくらいのブロックでどのくらいあって、あるいはどう開いているかというのは、消費者部門の者からすると予備知識がないのです。そういう意味では、先ほどの15ページに入れていただくか、あるいは21ページか、どこかに触れていただかないと、区市町村の消費者行政の人がこれを参考にしてやっていこうというときに取り組みが難しい。しかも、同席せよと言われて行こうと思ったら、いっぱいあったということだと。

ちなみに、どのぐらいの頻度で開かれるものですか。地域によって違うのでしょうか。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 地域によって本当に全く違いますので、地域包括支援センター自体は、15ページの真ん中から下ぐらいに書いてあるように、日常生活圏域でおおむね人口2万から3万人というところで、中学校の圏域ぐらいに1つずつあるのが基本的な形になっています。地域ケア会議の中でどういう内容を地域包括支援センターでやられるかという、実際にいろいろな高齢者の方々にサービスを提供されている中で、困難な事例、なかなかいろいろなサービスをやっても難しい方がいらっしゃるの、それをみんなで共有しながら、どうやってケアの方法等を向上させていくのかだとか、例えば虐待防止についてはどうやったらいいのかだとか、そういったことを話し合うような会議になっているのですね。そうした事例があるときに、また話し合いを行いますので、月に数回は行っていくような形にはなろうかと思えます。頻度が高くやっているところも

ありますし、それほどではないというところもございます。

地域包括支援センターが開催している会議のほかにも、区市町村全域で行っている会議もあるのですけれども、そういった事例というよりはもうちょっと高齢者福祉全体をどうやっていこうかと、大きな政策的な、企画的なことを話し合うような形になっているので、いろいろな組織の代表者みたいな方が会議の委員になっています。

先ほど小林先生からもお話があったように、これとはまた別に生活支援コーディネーターという形で、これからひとり暮らしの方だとか高齢者のみの世帯がふえていくので、そうなってくると、ちょっとした生活支援というのが非常に必要になってくるだろうということで、介護保険というきっちりした専門サービスではない分野についての生活支援みたいなものも何か考えていく必要がこれからどんどんふえていくだろうということで、生活支援コーディネーターというものを設置していきましょうという形になっていて、それも区市町村域に1人から数人という形で第1層というのがありまして、それ以外に地域包括支援センターの圏域というのですか、日常生活圏域ぐらいの第2層にも1人ずつぐらいを指定します。その方たちは、生活支援というのをどうやっていきましょうか、サービスがないところは創設したりだとか、ふやしていただくとか、そういったことを考えるようなコーディネーターでこれからできていく。生活支援コーディネーターだけではなかなかうまくいかないの、先ほどの地域ケア会議とは別の形で、生活基盤を考えるという協議体みたいなものもこれからまた設けましょうという形になっています。

ただ、やはりいろいろな会議がたくさんできても、区市町村はなかなかやりづらい部分があるので、地域ケア会議とその協議体というのはある程度くっつけた形で開催をしたり、工夫しながらこれからやっていくというところが出てきますので、この消費者センターがどれに出ていくのが一番適切なのかというのは非常に難しいところだと思うのですが、やはり地域包括支援センターが開催する地域ケア会議だと、それは全部に出るのかという話になりますし、ただ、区市町村全体で行っている会議だと、先ほど申し上げた企画みたいなものを考えて、政策を考えましょうみたいな中にこの話を持っていくのが適切なのかどうかというところはちょっと難しいところではあるので、やはり区市町村によって開催の仕方がそれぞれ違って来るので、その辺は区市町村と相談しながらという形になるのかなと思います。そういった会議に出ていくこと自体は必要だと思いますので、その辺を書きぶりはどういうふうを書くかというところは調整されればいいのかと考えています。

○池本部会長 まさにそのあたりのどれが一番いいですかとお聞きしたいぐらいのところ

ですが、恐らく今おっしゃった、地域によっても連絡会、協議会の開催形態がさまざまであるとする、その自治体の中での地域ケア会議という形のもの恒常的にそれぞれのところがやっているが、さらに区の全域でやっているものなどもあるので、その中のいずれかに出席し、連絡協議の機会を与えてもらうということが望まれるというくらいですかね。地域ケア会議への同席から始めてというと、ちょっとこれは絞り過ぎになっているので。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 こちらの記載も、例えばということがちゃんと書かれているので、その辺の文言を整理すればよろしいのかなと考えます。

○池本部会長 ありがとうございます。

お願いします。

○洞澤委員 いろいろ問題があるのでこういう書き方になっているのかなと思うのですが、恐らく消費生活部門と福祉部門との連携の推進の重要性ということは認識しながら、そこをどうやって具体的に進めていくかというところの書きぶりが先ほど来問題になっていると思うのですが、その中で21ページの(3)の手前のところから数えて6行目、「両部門の会議の場を新たに設けることは困難としても」と留保がついているわけですが、やはり連携をするのであれば、両部門と会議をするということも重要なのではないかなと素朴に思ったのですが、やはりこういうのは難しいものなののでしょうか。多分いろいろあるんだろうなと思うんですけども。

○河上委員 福祉部門と消費生活部門というのは完全には一致しないので、やるべき課題とかいろいろな問題の処理で、消費生活部門が必ずしもかかわらないようなものも含まれてきていて、そこは一致している部門で連携するというやり方のほうが効率的だろうと思うのです。

これは行政のほうの問題かもしれませんが、そもそも行政の中で福祉部門と消費生活部門に縦割りの部分がまだ残っていて、そこでの連携がうまくいけば、この会議で、この協議会のここにはセンターもちゃんと入ってもらいましょうというような形で、場を提供する際に調整をしていただくという形が望ましいのではないかと思います。

ちょっと手前みそになりますけれども、内閣府の消費者委員会でこの間官民連携のための新しいあり方についての「調査報告書」を出しました。今後、民と官とがどういにかかわり方をして一緒にやっていくか。特に協議会などが大事な役割を果たすのでしょうかけれども、公がやれることと、それから中間体がやれることと、自分でやらないといけないことというのがそれぞれあって、公助、共助、自助をうまくコーディネートしていかないと

いけないのだけれども、そのときに官がきちんとした場を提供する。そして、必要な情報提供と基礎的な財政的支援をしながらコーディネーターとなっていくという役割をきちんと果たすということをやりながら、福祉部門と消費者生活部門というものを一つの場を集めて、情報を共有していくというスタイルをとっていかざるを得ないのかなと思います。自然発生的には絶対無理なので、そこは公がやるべきことであろうという気がいたします。

○池本部会長 ありがとうございます。ほかはいかがでしょうか。

どうぞ。

○橋本委員 皆さんが話している内容とかかわるかどうかと思うのですが、今、行政のほうでは消費者行政担当者、そしてまず消費生活センターの担当職員というのは人数がそれぞれの区で違いますし、市町村でも1人のところもあれば、兼任のところもございますので、そういう中で実際できる状況がないのではないかと考えました。

そういう中で、福祉部門のところ、その例えばのところ、ちょっとお話が出ましたけれども、地域会議という規模で、どれだけの地域の中に幾つ会議体があるか、そこに出ていくのが難しいという状況のお話がありましたけれども、私どもでやっているアンケートの中に出てくるのが一番多いのは、地域包括支援センターが加わっている地域の中でのネットワークの中に消費者センターが参加するということもありますし、情報提供だけのところもあります。今の消費者センターの現状の中で確実にできるような状況を見ていかないと、ただ進めてほしいというのだと、進めることがこれでは難しいという状況の、その差が大きくなってしまったのではもったいないなというのがありますし、ここを確実に進める状況の中で、福祉部門がどういう状況の中にある会議だったら、消費者センターから職員が出られる状況なのかというところをもう少し何らかの形で見えるといいなと思いました。

○池本部会長 まさにおっしゃった、どういう会議体ならセンターが参加しやすいか、あるいは消費生活センター側の問題提起か、なおかつ福祉の部門に届けられるかというところですね。

先ほど、地域ケア会議というのは恒常的にどこにもあるけれども、これは中学校区単位で結構複数あるとすると、その一段上の市町村全域での協議会ですか。これはある程度恒常的にどこにでもあるという理解なのでしょうか。もっとも、そこは政策的な協議の場で、余り個別の対応策の問題ではないということをおっしゃったので、そこへ出ていって議論がかみ合うのか、ちょっとよくわからないのですが、そこをもう少し。

○福祉保健局高齢社会対策部在宅支援課長 本来、消費者センターとか関係される行政の方々の人数とかを考えなければ、一番いいのは地域包括支援センターが開催している地域ケア会議だと。見守りネットワーク会議をやられている地域包括支援センターもあるのですね。先ほど図のほうにもありましたけれども、いろいろなネットワークを組んで民生委員の方だとか、町会自治会の方だとか、いろいろな方が参加されているようなところに行くのが多分一番現場の方に伝えることができるのかなと思うので、そういった意味ではそこが一番適していると考えられるのですけれども、それが現実的なのかどうかというところは消費者行政関係の人数の問題になるのかなと思うので、そこはちょっと難しいところだと思います。

○小林専門員 2点あります。1つは機能で考えるとどうかという整理があってもいいかなと思います。例えば25ページの図にありますように、一応福祉のほうで考えている、これは高齢が中心ですけれども、町会自治会レベルのネットワークと、日常圏域レベルの包括支援センターレベルのネットワークと、それからさらに住民のネットワークという3段階で考えていて、それぞれがそれぞれの意味を持つというように考えます。これと関連して私から見てわかりにくい文章がありまして、22ページのアの①の1つ目のパラグラフですが、「この地域協議会については、設置の際に、必ず新しい会議を立ち上げる必要がなく、既存の高齢者等の見守りネットワークがある場合は」と言っているのは、これは消費者のほうのネットワークですか。そうではなくて、福祉のほうのネットワークのことを指すのか、ちょっとわからないのです。「生活の異変の一つである消費者被害への対応を見守りネットワークの機能として位置付ける」という、この見守りネットワークの機能として位置付けるのは、地域協議会の機能として位置づけるということになるのでしょうか。地域協議会の中の一つの機能として、包括支援センターの持っている見守りネットワークを機能として位置づけるという意味なのか、消費者行政の方がわかりませんので、ここを説明いただきたい。

機能と申しましたのは、どうぞ相談に来てくださいという、つまり相談と、それを受けた判定、こういう問題があるからこうしましょうというふうに判定して、さらに介入するという、3つぐらいの段階が考えられます。相談と情報収集についてこれはこうすべきだというようなある種の専門的な判定が必要な部分があります。それを通して専門的な機関、例えばサービス提供機関ですとか、警察ですとか、自治体に伝えていくという機能があると考えておりまして、15ページの図ですと、真ん中のところに見守りネットワークづくり

を住民の方などいろいろな人が入ってつくとともに、判定、専門的な対応ができる仕組みというのを考えています。

そうしますと、例えば消費者のほうの見守りネットワークというのは、相談の部分と、判定の部分と、さらにそれを専門機関につなげるという3つの機能があると私のほうは考えるのですが、これはどのように機能を考えていらっしゃるのでしょうか。専門性の問題としてかかわるということなのか。現場というか、日常生活における相談のところまで受け付けますと消費生活センターの方がおっしゃっていたので、その辺の機能の整理というのはどうなのだろうということを伺いたいと思いました。

○消費生活部長 一応ここのところの機能としての考え方というか、今の御質問のことでいきますと、消費生活支援機能というと、相談と、それを受けて判定と、そしてどう対応するかという3つというお話がありましたけれども、一応消費生活センターのほうでは、相談を受け付けて、それが消費者被害であるかどうかという判断もそこでして、被害回復が必要であるということになれば、対応を、ご自分でとれるものはしていただくし、できない場合は消費生活センターのほう事業者との間に、あっせんというか、交渉に入るということをやっていますので、一応今のお話ですと、3つの機能は消費生活センターが担っているということでの御説明になるかと思います。

○小林専門員 でも、それは自治体一本ですね。自治体に1つそういうセンターがあるということで、ネットワークも多分1つ。

○消費生活部長 ネットワークは消費者部門としては独自の持っていません。

○小林専門員 どこにあるのですか、そのネットワークというのは。

○消費生活部長 それは福祉のほうでつくられているものを活用させていただくという考え方になっています。

○小林専門員 つくられているというのは、消費者に特化したネットワークがあるという前提でここは書かれているのですか。

○消費生活部長 いや、書いてはいないです。それは前提とはしていない。

○小林専門員 ここが何か食い違っているという感じがします。専門機関としてかかわるという前提だったら、それはそれで一つのことですし、直接そちらに行ってもいい。でも包括やネットワークを通して行くということも当然あると思うのですが、この辺のルートがどうなるのだろうか。住民にとってもそうですし、包括の職員にとっても、これはどう連絡するとどのようにやってくれるのかという、その辺の情報の流れと判断の結果がどう

おりてくるのかということが、先ほどおっしゃっていた双方向性の問題も含めてわかりにくいという印象です。

○池本部長 今、私、消費者安全法の地域協議会のところの条文を確認しているのですが、まず消費者安全法で言う地域協議会というのは、それこそ病院とか教育機関とか、さまざまな関係機関を列挙してある、その中に高齢者福祉部門で言えば、これは地域包括が地域のさらに中学校区、そういう地域の中での高齢者に対する相談、判定、支援ということをやっておられる機関自体もネットワークを広げておられる、そこを消費者部門における地域協議会を位置づけるときに、その機関全体としてつながりをつくらうという程度のところ、したがってむしろアンテナを広げるであって、消費生活センターは相談を独自に受け、これは消費者個人からも受けるわけですから、その受けるときに、一般の人はなかなか消費生活センターへ直接足を運んだり、連絡しようとしないので、こういう機関があって、こういうことをやってくれるから、あなたのこの場面は行ってみたらどうかという助言をしていただくところまでのアドバイスをしていただく。それに必要な知識を持っていただき、発見をして、つないでもらう。その意味で、地域協議会という消費者部門で言うところというのは、非常に外枠は漠とした、地域協議会そのものが何か協議して施策を検討するというものではないと思います。

○小林専門員 ネットワークの意味がやはりわかりにくいです。

○池本部長 おっしゃったのは、消費者行政の部門から見たネットワークとは何を指しているかという意味でしょうか。

○小林専門員 そうですね。

○池本部長 今の点だけで言えば、消費者問題というのはトラブルがあった人に来てくださいというアンテナを張ることと、それから最新の情報を持っていますから、注意喚起、情報提供をする。その情報提供も全ての住民に一斉に送ることは不可能なので、いろいろな機関に、先ほどのこういうチラシも民間団体に協力していただくというのがありました。消費者行政だけで言えば情報提供とその情報集約、あるいは相談に来てもらうという、その双方向性を間にいろいろな機関もそこへ手伝っていただきたい、発見していただきたいという思いではないかと思います。

○小林専門員 そうしますと、協議会の機能としてそういうものがあると考えます。実態ではなくて、むしろ機能だという整理でよろしいですか。

○池本部長 そうですね。

○小林専門員 協議会の何とか委員という方が地域にいらっしゃるのではなかったですか。

○池本部会長 消費生活協力団体とか、消費生活協力員というものですか。

○小林専門員 ええ。そういう団体があって、その協力員さんが各地域にいるのだという話をうかがいましたが。

○池本部会長 いやいや、新しい人がもう既にいるわけではないのです。これはそういう委嘱をしておけば、特に配慮を要する個人の情報共有ができますよということなので、それこそ高齢者福祉の部門もあれば、教育関係の部門もあれば、いろいろな部門の人にセンターの個別情報で、この方は気をつけてあげてくださいと出すときの、いわば守秘義務開放のための手だてとして協力員に委嘱しますと整理をすれば情報共有ができるというもので、協力員をどの範囲のどういう人にやってもらうか、どの程度のことにかかわってもらうかというのは余り決まっていないところです。

○河上委員 福祉の領域だと、実際に高齢者がいて、そこに生活していますから、その人をサポートするためにさまざまな人がもう既に配置されているわけですね。ですから、福祉の部門でのネットワークは実際に現場にまで人のネットワークができ上がっていると思うのです。消費生活のほうは実は存在しないと言っていいぐらいで、各地方自治体では、例えば消費生活サポーターとか消費生活協力員とか、そういう人を制度としてつくって、啓発などで手伝ってもらっているというところもあるのはあるのですけれども、それはまだまだ制度的には未熟というか、現場に密着した完備されたものではないのです。

むしろ、今、消費者安全法とか、消費者教育推進法とか、いろいろなところで何とか会議、何とか協議会というのをいっぱいつくっているのです。ところが、それはまさにそれぞれの部門に一定のパイプをつくるためにつくり出したもので、仮にそれを今「ネットワーク」と呼んでいるだけで、そこから先の部分までは直接のネットワークはできていないと考えていただいたほうがいいと思います。その意味では、覇権主義ではないですけども、消費生活のほうから見たときには、福祉部門にも我がネットワークに入ってほしいということになりますし、逆に福祉部門のほうのネットワークから言えば、そこに消費者部門の人が入る、そういう形ができ上がるのだらうと思います。

○池本部会長 さて、時間もかなり押してきましたが、今の施策展開を含めて全体を通じて何かお気づきの点、ご意見がありましたらお願いしたいと思いますが、いかがでしょうか。

○小林専門員 24ページのウのところですが、「見守りネットワークの自己評価を通じた取組の促進」とありまして、最初のパラグラフに、「区市町村が自己評価するためのチェック

シートを作成し」とありますが、この目的は区市町村の自己評価のためのチェックシートということですね。これが非常に興味深いのですが、このようなシートがあると、市町村のほうは喜ぶのか嫌がるのかわかりませんが、福祉は余りこういうのはないですね。ぜひこのようなチェックシート作っていただければと思います。

○消費生活部長　ここは区市町村にこれをやってくださいということで強制することもできないですし、消費者部門としては人材も十分でないので、財源的にも介護保険のようなものもないので、そこにいろいろなものを導入するというのがなかなかできない中で、やはり区市町村の特に行政担当者の方が消費者被害の見守りという観点から現状をしっかり把握していただくことで気づきができ、もう少し改善しようと思っていただくようなインセンティブにしていこうということで考えているというものになります。

○小林専門員　今まで伺っていて、消費者行政の中では、区市町村と住民が直接につながるのでしょうか。福祉の場合には、包括という中の組織がありますので、そこが媒介して住民に近づいているという感じだと思います。今伺っていると、そうではなくて、区市町村で協議会をやってネットワークはあるけれども、あとはいろいろな地域教育とか、消費者教育の情報を住民に直接伝えるというような、何かそういう構造になっているのかなと思いました。

そうしますと、これからどういうふうにここをチェックしていくのか。前回もお話しいたしましたが、区市町村がどういう状況になっていて、それでどういうことをしたらいいかというデータが必要だと思うので、特にこのようなフィードバックの仕組みがあると、数値目標とまでは言いませんが、数値のほうから何か状況がわかるような書きぶりをしていただけるといいのかなと思いました。これは素人の発言であると申し上げておきたいと思います。

○池本部会長　ありがとうございます。おっしゃるとおり、消費者行政の部門は区市町村に消費生活センターが1つずつという中で、そこが発信し、あるいは受け付けるのだけでも、住民が全て消費生活センターへ来てください、消費生活センターが市報とか広報をいきなりに住民に配るといっても、本当に配っておしまい、その間をもう少し埋めていかなければいけないけれども、どうするか。かといって、消費者行政が独自に地域包括に当たるような、さらに地域単位の拠点を独自につくるのは不可能だしということで、高齢者部門に関して言うと、高齢者福祉の部門に協力をお願いしようというところだと思います。

その意味では、消費生活センターの役割が、消費者と直接のつながりという、もちろんこれは今後も続けるのですが、中間の地域の機関を通じて発信する、そこを通じて、また情報を得るといふ、その両面を持っていくのだらうと思います。

○小林専門員 たびたび申しわけありません。したがって、情報は住民に対する情報と、中間の包括にどういう情報を流したら包括の職員がわかって、それならこうしようと考えていただけるか、そこに情報なのではないかなと思います。

○池本部長 はい。発信の仕方なり、材料ですね。そこが重要だと思います。どこかに書いてありますけれども、グッズがあるといいということもその辺につながってくるのだらうと思います。単にパンフレットを大量につくって、住民分をつくって個別配布したら目的達成ではないわけですから、その工夫が今後必要になってくるのだらうと思います。

ほかに。どうぞ。

○橋本委員 区市町村のところからの取り組むべき方向性のところの内容ですけれども、最初に第3章の2の「消費生活センターへ確実に『つなぐ』しくみづくり」というところで、全ていろいろなところから消費生活センターにつなぐということで書かれておりますけれども、その後、では区市町村はどういう状況で対応するとか、役割的なところで、(3)のところは1つは書かれていたのですけれども、情報を集約し、受け手が当事者として意識できる消費者被害情報ということで、これが一番大きいことなのかなというか、これだけの状況なのかなと思ったのですけれども。

○池本部長 今の最後の部分だけ、指摘箇所を含めてもう一度お願いできますか。

○橋本委員 21ページの(3)に、地域への情報提供、これが消費生活センターのところにつなげられたいろいろなものがその後どうするかというところでは、地域への情報提供が役割というところで書かれているとは思いますが、これ以外に私自身は余り読み取れなくて、つながった後、消費生活センターにつながれたものがどういう形でその後動いていくのかというところで、これが基本的には高齢者の被害の防止につながる内容になると思うのですけれども、そこが見えなかったもので、申しわけありません。

○池本部長 啓発あるいは注意喚起という方法での対応としては、まさにここに尽きるのではないかと思います。もちろん事業者規制とか、ほかの手法は別として。ここで今回議論している区市町村の取り組みということで言えば、事業者規制はありませんから、そうすると注意喚起。ただ、その注意喚起も、ここは見守り関係者と高齢者本人に提供し

ていくというのが単純並列にしてありますが、先ほどご指摘があったところから言うと、ちょっとその情報提供の仕方なり、材料なりの特徴を踏まえた使い分けの工夫が必要だということも、この辺に必要なようになってくるのかもしれませんが、区市町村でやることとしては恐らくここに収れんされるのだらうと思います。

よろしいでしょうか。

予定時間が迫ってまいりました。ほかに特になければ、また先ほど幾つか、何かここはいいフレーズはないですかとか、ちょっと宿題的になったところがありました。皆さんの中から、もしこの点こうしたらいいのではないかというご意見があれば、後ほど事務局にでもお出しただければ非常にありがたいと思います。

一応、本日の審議いただいたご意見については、次の10月の総会で中間のまとめ案という形で報告をする必要があります。その報告案に向けてきょうのご意見を反映させるということになりますが、その間でまた部会をというわけにいきませんので、きょうのご意見をこの取りまとめの案に反映させることについては、座長と事務局の間で整理をしていきたいと思いますので、ご一任いただければと思います。その点、よろしいでしょうか。恐縮です。

それでは、本日の議論を踏まえて、事務局との間で今のように進めたいと思います。

最後に、今後の審議スケジュール予定について、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、今後のスケジュールをご説明させていただきます。

参考資料①の審議会の今後の予定をごらんください。本日の部会でご審議いただきました結果を反映させました中間のまとめ案は、10月16日金曜日10時に予定しております第5回総会において部会から報告をいただきまして、ご審議いただく予定でございます。総会で中間のまとめとしてご了承いただいた後はパブリックコメントを予定しております。ここでしかるべき期間、都民の皆様のご意見をいただきまして、その意見を集約した段階で、11月に第4回の部会を開催させていただきます。都民意見を反映した答申の案としてご審議をいただく予定にしております。

その後、12月に第6回総会を予定しておりますので、そちらでお諮りし、答申としていただく予定でございます。

次回第5回総会でございますが、10月16日金曜日午前10時から12時まで、都庁第1本庁舎42階の特別会議室Aで行う予定でございます。開催の詳細につきましては通知させていただきますので、ご予約いただければと思います。

先ほど池本部会長からお話がありましたように、本日いただきましたご意見等を部会長とご相談させていただきまして、また事前に網かけ等、変更箇所がわかるような形にして先生方にお送りしまして、次回の総会を迎えたいと思いますので、またどうぞ指導を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 それでは、以上をもちまして、本日の第3回部会を閉会とさせていただきます。熱心な議論、どうもありがとうございました。

午後3時27分閉会