

第23次東京都消費生活対策審議会  
第4回部会

平成27年11月19日(木)  
都庁第一本庁舎25階 114会議室

午後 1 時 2 6 分開会

○池本部会長 予定時間の少し前ではありますが、皆様、おそろいようですので、それでは、「東京都消費生活対策審議会第 4 回部会」を開会したいと存じます。

まず最初に、事務局から定足数の報告及び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。よろしくお願いいたします。

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 名で構成されております。本日は委員 3 名と専門員 1 名のご出席をいただいております、委任状が 2 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という定足数を達しておりますので、ご報告させていただきます。

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て、公表させていただきますことをご了承いただきます。

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「中間のまとめに係る都民意見募集結果」でございます。

資料 4 が「答申（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 今後の予定」をお配りしております。

不足している資料がございましたら、どうぞお知らせいただければと思います。よろしくお願いいたします。

○池本部会長 それでは、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。

前回の部会で議論したところを踏まえて「中間のまとめ（案）」を取りまとめていただいて、10月16日の第5回の総会に報告いたしました。そこで審議をし、その結果の「中間のまとめ」を、10月22日から11月9日まで、都民意見の募集を行いました。

本日は、その都民意見の募集結果をご報告いただくとともに、「中間のまとめ」を修文して、「答申（案）」を事務局で作成していただきました。これについて、委員の皆様でご議論をお願いしたいと存じます。

それでは、まず事務局から、都民意見募集の結果についてと、これを受けて「中間のま

とめ」についてどういう点を修正されたかを中心にご説明をお願いしたいと思います。

○企画調整課長 それではまず、「中間のまとめに係る都民意見の募集結果」についてご説明させていただきます。

資料3をご覧ください。「意見募集の概要」でございますが、周知方法といたしましては、東京都の記者クラブに報道発表いたしまして、東京都公式ホームページに意見募集の告知を掲載いたしております。

また、生活文化局のホームページでございます「東京くらしWEB」に募集要項を掲載いたしました。

募集期間は、今、ご説明があったとおり、10月22日木曜日から11月9日までの19日間。

意見の提出方法は、消費生活部企画調整課にファクシミリ、Eメール、郵送等で受け付けております。

ご意見等は、提出主体としては6名の方からいただきました。項目別に整理いたしますと、意見としては20件ございました。

その内訳でございますが、答申全体に関しましては3項目。また、「(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」につきましては2項目。「(第4章)東京都及び区市町村が取り組むべき方向性」につきましては11項目。「その他」は4項目でございます。

それでは、内容について、概略をご説明させていただきますので、1枚おめくりください。

第1章と第2章に関しましては特にご意見はございませんでしたので、割愛いたします。

まず、この表の見方でございますが、一番左の「番号」は整理番号として振っております。「内容種別」は、それぞれの章を表記しておりまして、「項目」はその章の中の項目を表記しています。「意見の概要」と「意見に対する考え方」を整理したものでございます。

まず、第1点と第2点につきましてはそれぞれ、「中間のまとめについては、実際に実現しているのか、抽象的である。より具体的な検討をする段階にあると思う」ですとか、2番目といたしましては、「全体的な方向性としては的を射ていると思う」。ということでございますので、ご意見として承ることといたします。また、3番目に関しましては、それぞれの区市町村の福祉部門ですとか、地域包括支援センターのみではなかなか、消費者被害を防ぐのは不可能であると思われる。それぞれの窓口は機能しているけれども、現状と

して、その機関がそれぞれの立場でしか動いておらず連携不十分なため、一向に被害が減らないのではないか。区市町村に被害対策本部長として首長を置くとか、高齢者に対する犯罪の厳罰化・法整備も必要であろうと思うということでございますが、今回の答申の内容とは少し外れておりますので、ご意見として承り、また別の機会に活用させていただこうと思っております。

4番目の第3章に関しましては、消費生活センターで第三者の協力が必要な場合ですとか見守りが必要とされる高齢者の場合、地域包括支援センターに協力や情報提供を行っているけれども、状況に応じて速やかな対応をされないところもあるところから、消費センターと全ての地域包括支援センターの連携が有効に機能するよう、早急に周知徹底を図ってほしいというご意見でございます。

これにつきましては、第4章に加筆してございます。これは、東京都の消費生活総合センターの実態として加筆いたしまして、これがうまく機能するためには、区市町村の取り組みへの支援が必要であるとして説明しております。内容につきましては、後ほどまた、本文の中でご説明させていただこうと思っております。

5番目の元気な高齢者自身にも見守りに参加してもらおうという視点が必要ではないかということにつきましては、本文の中に「見守り、見守られる」という表現で盛り込まれています。

次の第6番目でございますが、それぞれがうまく連携するためには、日ごろからのチームワークが必要であるということでございます。これは、施策を検討する際の参考とさせていただきます。

7番目の消費生活部門と福祉部門の職員同士が、日ごろからチームワークをよくする工夫を要するというご意見につきましては、本文の中に記載されておりますので、趣旨は盛り込まれていると理解しております。

8番目の消費生活部門と高齢者部門の連携が必要であるということで、会議だけでは形式的だというご意見なのですけれども、本文中では会議も一例示として記載してございますので、これもご意見として承りたいと思っております。

9番目の「東京都の役割」のところでございますけれども、「福祉部門では、目の前で起こっていることが消費者被害であると正しく認識する必要がある」。ただ、認識しても消費者センターに行ってくださいと言っただけでは、被害回復にはなかなかつながらないということで、消費生活部門と福祉部門の組織を統合したらいかかというご意見でございます。

すので、これは施策を検討する際の参考にさせていただこうと思います。

10番目の個人情報の取り扱いにつきましては、「共有する仕組みづくり」という意味では本文に記載がございますので、趣旨が入っているという理解でございます。

11番目の民間事業者の従業者向けの消費者教育につきましては、「50代・60代向けの講座の開拓も行ってほしい」は、現在も取り組んでいるところでございますので、施策を検討する際の参考にさせていただくという整理にしております。

「ネットワークが構築できたとして、ネットワークの構成員が高齢者からの連絡を待つのではなくて、自宅を訪問していくようなサービスを検討してはどうか」でございますが、これはまさに、今回の見守りの趣旨でございますので、本文に盛り込まれているという整理にしております。

また、啓発グッズなどにつきましては、NPOやボランティアなどからアイデアを広く募集したらいかがかということでございますので、施策を検討する際に参考にさせていただこうと思っております。

3ページの14番目になります。消費者被害から守るためには、高齢者が広く多面的に見守りの機会を持つことが課題ということで、地域での高齢者の居場所づくりを行い、相互支援の場づくりを行う方法があるのではないかという点について、三菱総合研究所が「地域づくりによる介護予防を推進するための手引きを公表している」ので、あり方を含めて方向性を与えるものではないかというご意見でございます。

補足をいたしますと、三菱総合研究所のこの取組は、平成26年度の厚労省の調査研究事業として補助金により実施されたものです。全国の取り組み事例ですとか、Q&A、ポイント等がまとめられてございました。こちらも、施策を検討する際の参考にしたいと思っております。

15番目は、「高齢者110番、見守りホットラインの認知度を高めるべき」。また、福祉系の人材研修のときに、「消費生活センターのPRが行われるような連携を図ってほしい」といったご意見でございますので、施策を検討する際にぜひ、参考にさせていただきたいと思っております。

また、悪質事業者の中には、代金回収に代引き配達を利用することもございますので、宅配事業者向け消費者教育などにも活用することを視野に入れてほしいということでございますので、施策を検討する際の参考にしたいと思っております。

平成19年3月に「高齢者の消費者被害のための地域における仕組みづくりガイドライ

ン」を作成した際には、福祉保健局、青少年・治安対策本部が参画しているので、庁内での継続的な連携をとっていただきたいというご意見でございます。これは、実際ときには参考にさせていただきたいと思っております。

18番目の福祉部門の見守りの安否確認が優先されるのは当然であるけれども、福祉保健局所管の「区市町村の高齢者見守り体制充実に向けた関係者会議」の委員に、消費者センター職員は参加していないという御指摘がありまして、関係者会議とぜひ連携してほしいということがございました。この会議は、小林先生が座長となられている福祉保健局が「高齢者の見守りガイドブック」を作成された際の庁内の委員のメンバーに消費者センターが入っていないというご指摘だったのですけれども、今、福祉保健局が改定を少し加えているところで、そこは事務的に、今度はこの中に消費者被害の観点も入れていただくような調整をとっているところでございます。これも施策を検討する際の参考にさせていただいております。

19番目は、高齢者に対しましては、電話するときにはGPS位置の確認ですとか、顔の認証技術の活用ですとか、いろいろございますので、こちらはご意見として承るという整理にさせていただいております。

20番目は、消費者問題に適切に対応できる弁護士との連携に課題があるのではないかと、こういった弁護士との連携につながっているかの検証と対応が必要であるということでございますので、こちらについては施策を検討する際の参考にしたいと思っております。

続きまして、資料ではお配りしていないのですけれども、今回の審議内容は区市町村の取り組みが中心になりましたので、11月13日金曜日に、東京都と区市町村の消費生活行政担当課長会を開催いたしまして、「中間のまとめ」の内容を丁寧にご説明いたしました。

その中で、ご意見というよりは、ご質問が多かったのですけれども、特にご関心の高いところでは、例えばですけれども、「中間のまとめ」は消費生活部門と福祉部門の連携の話が中心であるけれども、防犯等の見守りも合わせて三位一体でやっているところもあると思うが、それについてはどう考えているのかですとか、それぞれの自治体の中では福祉サービスを受けている方が中心になってしまっている。福祉サービスを受けていない高齢者の方については、独居の高齢者で全く会話を交わさない方もいるので、そういう方たちの見守りはどうなるのかといったことはどういう議論だったのかですとか、高齢者の自宅を訪問する宅配等の民間事業者との連携の事業の現状と今後はどうなっていくのかといったご意見がございましたので、審議会の議論の内容をご説明しました。

続きまして、現在の都民意見の募集結果を踏まえまして、修正した箇所を順にご説明させていただきます。

資料4をおめくりください。

まずは1ページ、「はじめに」の最後ですけれども、こちらは時点修正など、『『中間のまとめ』としてとりまとめた』の後に、都民意見の募集、または区市町村消費者行政担当課長会における説明及び意見交換等、その後の答申に關しましての記述を加えたところでございます。

次は飛びますけれども、15ページ。こちらは審議会の総会が終わった後に、審議会委員から私どもの一部局である青少年・治安対策本部の取り組みを入れたほうがいいのかというご意見がありましたので、追記しております。

内容といたしましては、＜振り込め詐欺等の特殊詐欺撲滅に向けた自動通話録音機の無償貸出し＞という事業でございます。青少年・治安対策本部といたしましては、振り込め詐欺などが減らない現状を踏まえまして、警告メッセージと録音機能により被害を未然に防ぐことができる「自動通話録音機」の無料貸し出しを、今年度から始めております。「これは、電話機の呼び出し音が鳴る前に、会話内容が自動録音される旨の警告メッセージを発信することにより、犯人に通話を断念させ、被害を未然に防止する効果が期待できる」というものでございまして、都内在住の、おおむね65歳以上の高齢者が居住する世帯を対象といたしまして1万台の貸し出しをしたところ、効果が上がりまして、多数の応募があったため、追加で5,000台を貸し出すこととしているという事業をご説明させていただきます。この取組の効果として、不審な電話勧誘が減ったとの声も寄せられていることから、悪質な電話勧誘販売による高齢者の消費者被害の未然防止となることも期待される」といったところで、高齢者の対策としてコラム的に記述をさせていただいたところではあります。

続きまして、20ページの下から21ページにかけてでございますけれども、これは、東京都及び区市町村が取り組むべき方向性の中の「東京都の役割」として追記した部分でございますが、これまでの記載は、福祉と消費者部門の連携が中心となっておりますが、諮問の趣旨に東京都と区市町村の連携も考え方にございましたので、その考え方が今ひとつ明確になっていなかったため、追記をいたしました。「区市町村において消費生活部門と福祉部門の連携強化を図り、高齢者の消費者被害情報を確実に消費生活センターにつないでいく必要がある」。そのため、都は、区市町村の取り組みを支援するものとして、区市町

村との連携を一層強化して、消費者被害防止に向けた取り組みを推進していかなければならない。としております。

21ページにつきましては、先ほどご意見にもありました東京都消費生活総合センターと地域包括支援センターの連携の状況をご説明・追記してございます。

消費生活総合センターでは、「相談のあった高齢者が繰り返し被害を受けるおそれがある場合に、居住地の区市町村の地域包括支援センターへ連絡し、見守りを要請するなど、都と区市町村の連携を図っている。こうした連携は、平成26年度で200件以上実施しているが、区市町村の状況によって対応に差異が見られる。都で受けた相談を速やかに区市町村の見守りにつなげるなどの連携をさらに推進するためにも、区市町村の取組への支援が重要となっている」と、実態を踏まえて追記してございます。

あと、23ページから24ページにかけましての「高齢者本人に対する直接的な取組による消費者被害の未然防止」は、マーカーは引いてございませんが、この文言は総会の後からパブリックコメントまでの間に追記させていただいたものでございますので、紹介させていただきます。

そのほか、24ページにまとめの記載がございましたが、これは、次の25ページの「おわりに」で、少し膨らませた形で記載をいたしました。

こちらでは、「見守りネットワークを直接担う主体は区市町村であり、高齢者の消費者被害を防止していくには、区市町村における消費生活部門と福祉部門の連携が重要である。そのためには、消費生活・福祉部門相互の理解が不可欠であり、都は区市町村の実情を踏まえ、きめ細かな支援を行うとともに、広域的な観点から区市町村と連携して、見守りの充実強化に取り組んでいく必要がある。本答申は、そのための基本的な考え方を述べるとともに、見守りネットワークの充実強化を図るための具体的な行動を求めるものである。

見守りを担う関係者の多くは、高齢者の生活上の異変だけでなく、防災や防犯など地域が抱えるさまざまな課題にも取り組んでおり、こうした取組との連携も、高齢者の消費者被害防止に資するものといえる。

また、悪質事業者を市場から排除する取組を忘れてはならない。判断力の低下や情報不足等から、悪質事業者の言葉巧みな勧誘を断れないあるいは断らない高齢者は少なくない。こうした意図せざる契約に至ってしまう高齢者を、悪質事業者の接触から守るさまざまな方策を講ずることも重要であり、都には引き続き積極的な取組を期待する」ということで、高齢者の見守りだけでは解決しないということで、東京都としてはまだ、いろいろな取り



組みを進めていくべきであろうと審議会からの提言でございます。

また、付属資料でございます。30ページをお開きいただければと思います。こちらに、先ほどご説明させていただいた都民意見の募集結果を記載しております。

先ほどは、ご意見として1項目ごとにご説明いたしましたが、こちらは章ごとにまとめて、ご意見を記載した上で、意見に対する考え方として記載しております。

例えば、32ページでございますが、第3章の4番と5番に関しまして、上段のほうは、答申案21ページに反映しました。

5番につきましては、どこに盛り込まれているのかわかりやすいように、文言を少し引いて、ご説明を加えております。

34ページ、第4章におきましても、一つ一つにはお答えしていませんけれども、本文に盛り込まれているところも、その趣旨ですとかご意見として承るところも、ご意見を追記いたしまして、ご意見を寄せていただいた方にわかりやすく説明をさせていただくという修文をいたしました。

以上でございます。

○池本部会長 ありがとうございます。

それでは、この中身について、審議に入りたいと思います。

ご説明いただいたところのどこからでも結構ですので、ご質問・ご意見をお願いしたいと思っております。

○小林専門員 細かいところで、よろしいでしょうか。

○池本部会長 お願いします。

○小林専門員 ありがとうございます。消費生活についての勉強をさせていただいて、大変ありがたかったです。

全体については結構なのですが、文言で少しよろしいでしょうか。

10ページの「要件3」のところですか。

最初の「悪質商法の新たな手口等、高齢者本人及びその身近な人々への情報提供、啓発活動が必要である」は、「等について」ということですか。

○企画調整課長 そうです。

○小林専門員 並べている意味がよくわかりません。「手口等について、本人及びその身近な人々」としたほうがよろしいと思います。

細かいところでよろしいでしょうか。

○池本部長 はい。

○小林専門員 全体的なことによろしいですね。

○池本部長 はい。どの部分でも結構です。

○小林専門員 教えていただければと思ったのですが、15ページの新しく書き加えていただいた箇所、「平成27年6月から1万台を用意した」のは、どこが用意したのですか。東京都が用意したのですか。

○企画調整課長 東京都です。青少年・治安対策本部です。

○小林専門員 貸し出しは、東京都に直接申し込むのですか。

○企画調整課長 区市町村の窓口ですとか、各警察署でも承っています。

○小林専門員 もし、これだけ効果があったということでしたら、もっとたくさんあったほうがいいのではないかと思うのですが。

○企画調整課長 今年度初めて1万台を用意したところでございますので、検証して、今後の方向性を考えると聞いておりますので、効果検証等をされると思います。

○小林専門員 これは、市町村の費用負担はないのですか。都の全額負担ですか。

○企画調整課長 都の全額負担です。

○小林専門員 ありがとうございます。

それから、16ページですけれども、少しわかりにくい文章なのでお伺いします。

パラグラフの3つ目ですけれども、「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、福祉部門から見ても、高齢者の見守りにおける消費者被害防止の意義が理解される」の意味なのですが、福祉部門から見て消費者被害防止の意義が理解できるようにするということですか。福祉部門に消費者被害防止についての意義を理解しなさいという意味なのですか。福祉部門がもっとしっかりしなさいという意味ですか。

○企画調整課長 どちらかというところの趣旨は、やはり福祉部門は安否確認とか、そういったものが全面に出てきている現状があります。消費者被害防止の取り組みでよく言われるのは、お金のある人しか引っかけられないからというような発想が起りやすい状況がありますので、そうではなくて、もっと、全般的に高齢者の消費者被害は問題なのだということをご理解いただきたいということが趣旨でございます。

○小林専門員 これは、消費者のほうのネットワークではなくて、福祉部門の見守りネットワークに対して言っていることですね。

○企画調整課長　そうです。福祉部門の見守りネットワークに、機能として、消費者被害の防止も担っていただきたいというのが基本にありますので、それを担っていただくために、福祉部門から見ても高齢者の生活の安定のためにはこういう観点も必要だということをご理解いただきたい、ということです。

○小林専門員　それでしたら、文言を「福祉部門においても」としていただいたほうが、もう少しすっきりすると思います。

それから、次の次のパラグラフですけれども、「高齢者が、」というところですが、3行目で、「消費者被害に遭った高齢者は、しばしば悪質事業者に繰り返し狙われ、生活の経済的な基盤を失い」という文言なのですけれども、1行目にも「消費者被害に遭ってしまうと、生活に必要な経済的な基盤を失い」とほぼ重なった表現になっていますので、後ろのほうの「生活的な経済的な基盤を失い」は、とってもいいのではないかと思うのですけれども、いかがでしょうか。

○池本部会長　直近のところでは文章が。

○小林専門員　はい。「しばしば悪質事業者に繰り返し狙われ、精神的なダメージ」にしても、問題がなさそうな気がします。

○企画調整課長　整理して、修正いたします。

○小林専門員　同じページの次のパラグラフの2行目ですが、「高齢者への支援の一つとして、見守りを通して高齢者の消費者被害を」、これは「防ぎ」と書いてありますが、「予防し」という意味ですね。予防して、被害があった場合にはその回復を図っていくというように、もうちょっとプロセスをすっきりしたほうがいいという感じがいたします。

細かいことで、済みません。もう少しあるのですけれども、大丈夫でしょうか。

○池本部会長　はい。非常に貴重な意見をぜひ、お願いします。

○小林専門員　あとは、後ろのほうに行きまして、これは質問になります。

21ページの書き加えていただいたところの2つ目のパラグラフです。これは、都の消費生活総合センターから直接、地域包括支援センターに連絡したということですね。自治体は通さないのですか。

○企画調整課長　はい。そうです。

○消費生活総合センター相談課長　通さずに行っています。

○小林専門員　一応、そういうネットワークができていますか。

○消費生活総合センター相談課長　ネットワークができていうよりも、個別的に連

絡先を調べて、そこにかけるということでやっております。ですので、地域包括支援センターの中には、初めて東京都のセンターから電話がかかってきて、「何だ、これは」というときももちろんありますし、そういうことに慣れた自治体やセンターであれば、すぐに受けていただけることもあります。

○小林専門員 都のセンターから直接来ると結構、地域包括支援センターのほうでびっくりされないですか。それは、大丈夫なのですか。

○消費生活総合センター相談課長 びっくりされると思いますが、状況をよくお話しすれば、大体のところはわかっていると思います。中には、なかなか対応していただけないところもありますが、そういったときは、自治体を通じて、またお話をすることも行います。

○小林専門員 大変興味深い動きだという感じがします。

○消費生活総合センター相談課長 地域包括支援センターの方に、ネットワークはつくっていないのだけれども実際はやっているのだということを知っていただくことも必要だと思います。そういうものがあるとわかれば、来たときにすぐに受けていただけるようになるのではないかと思います。

○小林専門員 私は、非常にいいことだと思います。かなり深刻なケースが来るというイメージになりますので、この場合はそういうことになるのですね。

○消費生活総合センター相談課長 はい。おっしゃるとおりです。センターに入った高齢者の相談を全部回すわけではなくて、その中でも生活の支援が必要な方を選んでと言うと言葉は変ですけども、そういうものに限って連携をしているということですので、かなり深刻なものも含まれております。

○小林専門員 よくわかりませんが、きっと、こういう事例があると、包括でも意識して取り組むのではないのでしょうか。

もう一つ、下のほうの地域協議会なのですけども、今度から地域協議会で検討する場合には、法律で秘密保持義務が課せられることになった。ただし、今まである消費者のほうの高齢者の見守りネットワークの場合には、そこで代替することができると書いてありますけれども、地域協議会に属している方たちは、秘密保持義務を課せられるのですね。個別事案が出てきたときに、これは個別情報だから漏らさないようにするとか、何か縛りをかけているという意味ですか。それが地域においていくとどうなりますか。ここの秘密保持義務と実際に地域で対応することになった場合の秘密保持義務はどういう関係になり

ますか。

○企画調整課長 まず最初のネットワークに関してですけれども、既存のネットワークは別に消費者被害防止のネットワークでなくても、福祉のネットワークでもいい。そこで、消費者安全法上の安全確保地域協議会というように位置づければいいという法律の組み立てになっております。

秘密保持義務は、消費者安全確保地域協議会の中では、必ずしも本人の同意がなくても被害に遭っている情報を提供できる仕組みができて、個人情報を取り扱う場合に、取り扱う人に秘密保持義務が課されることがございます。

協議会を具体的にご説明しますと、地域において、先生が見守りとご想像される方はほとんど位置づけられています。ただ、行政職員はもともと守秘義務がありますので、ここでは守られるのですけれども、地域協議会の中では、地域協力員ですとか地域協力団体が地域で活躍するように選任することができることになっておりまして、それが民間の方になるわけです。そうすると、民間の方については守秘義務がないので、個人情報を扱うのはかなりリスクが高いという懸念があるところから、個人情報を扱う場合には、地域協力員ですとか地域協力団体に罰則付きの守秘義務が課されると、法律で決められました。ですので、消費者センターの相談情報ですとか、国で言えば処分をした団体からの、いわゆるカモリストは、守秘義務がかかっていますから提供できます。提供して活用できるかわりに、罰則付きの秘密保持義務もありますという立て付けになっております。

○小林専門員 福祉のことも同じ考えになっているので、それはわかるのですけれども、お伺いしたかったのは、もし地域協議会、例えば包括でこういう協議会を特定の方について開催して、協議をしたいということになった場合に、包括のほうからはどういう手続で利用できるのですか。つまり、地域にいろいろな組織がありますので、地域協議会の仕組みを使って、この方は消費者被害で危なく、今のような情報が来たので検討したいという場合には、どこが対応することになるのですか。包括支援センターみたいなのところが、こういうのを開催してくださいと要請することになるのでしょうか。

○池本部会長 恐らく今、最後におっしゃったように、地域包括なり民生委員さんなりが何か情報をキャッチして、これを消費者行政の側と福祉の側で情報を共有して、対応を検討したいというときには、まず要請していただく。地域包括なり団体なり、あるいは民生委員さん個人がまだ消費者部門における協議会の構成員や協力員に委嘱されていなければ、一旦委嘱をかけた上で開催すれば、情報共有ができるとなっています。ですから、消費生

活協力員や協力団体としての委嘱をかけて情報交換をする前提で、まず、個別消費者についての情報交換をしたい旨を申し出てもらうと、消費者行政の側が今の手続に乗せることになります。

○小林専門員 それは、区市町村が、開いてもよろしいと決めるということですか。

○池本部長 そうです。

○小林専門員 これはかなり重要な仕組みだと思うので、地域包括支援センターのほうでもしこういう仕組みがあるとわかったら、あの方はちょっと危ないのだけれどもどうしましょうかというときに、こういう仕組みがあるから、消費者のほうからこういうことができるよという話にできるかなと思ったのです。これは、かなり重要な情報になる気がいたしました。

○池本部長 ただ、問題は、消費者行政の側で地域協議会を設けるという行動がまだ、十分広がっていないのです。まず、そこを設置しなさいという支援が21ページに書いてあります。もちろん、最初からちっとこの地域は20の団体ですとかとつくる必要はなくて、まず声のかかるところから開き、また必要に応じてふやしていけばいいし、毎回全員がそろって議論する必要はないので、どこの誰さんといえ、そのあたりの2～3の人に集まってもらう。いわば、地域協議会、協力員、協力団体が情報共有のための道具として、柔軟に使えばいいことになります。また、そういう制度があることを、福祉の方にも知っていただくことが大事でしょうね。

○小林専門員 そこが非常に重要で、運用をどうするかがかなり大切なことだと思いたので、最後に書いてある「都は上記の区市町村に対する支援を行う」という場合、この仕組みが使えると随分違いますので、もうちょっと柔軟にできると思いますので、ここはぜひお願いしたいと思います。

以上で結構です。ありがとうございました。

○池本部長 非常に丁寧にチェックをしていただきまして、ありがとうございました。

ほかに、いかがでしょうか。どうぞ。

○橋本委員 済みません。15ページに、新しく加えていただいた部分で1つあります。下から最後の行にわたるところなのですけれども、この電話のシステムを入れることによって不審な電話勧誘が減ったと書かれているのですけれども、この結果、相談も減っている状況かと思われるのですが、そこまではまだ書き切れない状況なのでしょうか。録音機を入れた方からは今のところ相談が無いと聞いているのですが。

もう一つなのですけれども、25ページの「おわりに」のところで、悪質事業者を書き加えていただいたのは、とてもよかったとっております。ありがとうございます。

その中のどちらにも警察署との連携のさらなる強化的なことが加えられていなくて、警察署との連携の部分を加えるのは難しいのかなとちょっと思いましたので、済みませんが、質問になります。

○企画調整課長 1点目の電話通話録音機ですけれども、これは6月から配置したので、配置した家庭の中は被害がゼロということはわかっているということです。相談との結びつけは、地域を限るとか、モニタリングみたいにやっているわけではなく、全都的にばらけているので、なかなか難しいとっております。

あと、25ページの警察との連携につきましては、さまざまな模索の中の1つと考えておりますので、あえて警察だけを取り出すことは、現在のところは考えておりません。

○池本部長 高齢者人口が、前期高齢者と後期高齢者で300万人ぐらいですかね。2ページの東京都の高齢者人口の推移でいうと、推計値ですが、平成27年は307万人ぐらいです。1万台がはけたということですから、全体の相談にはまだ行っていないけれども、少なくとも、これを設置した人にとっては効果があったということは、間違いなく言えるところでしょう。ありがとうございます。

ほかに、いかがでしょうか。

私のほうから1つだけ。池本です。

都民意見で出た中で、高齢者福祉部門とのネットワークづくりや高齢者専門ネットワークだけではなくて、もっと広い地域のネットワークも必要ではないかという意見が出ていました。これは今回の課題そのものではないので、今後の参考ということだと思っておりますが、ただ、せっかく「おわりに」を独立項目で設けて、悪質業者の排除だとか接触から守るさまざまな方策も出ているのだとすれば、ここにもう一つ、一歩ぐらい前に、例えば高齢者福祉の地域包括とつながりがある介護を利用している方は限られているわけで、そうではない、特に民生委員さんとか介護の関係者との自助的なつながりがない、もっと幅広い高齢者の方も含めた地域のネットワークづくりは今後の課題であるという旨が入っているといいのかなと思うのです。区市町村の中でも先駆的なところでは、より広い広義の地域ネットワークで、いろいろな民間の宅配関係の事業者とか生協の関係だとか、民間事業者とのネットワークも試行的に始まっているところもあると思いますから、それも次なる課題としては視野に入れているよということが入っているといいのかなと感じました。

○企画調整課長 今、先生のご指摘の「おわりに」の下から2番目のパラグラフのところで一応、高齢者の見守りを担う関係者の多くは、「生活上の異変だけではなく、防災や防犯など地域が抱えるさまざまな課題にも取り組んでおり、こうした取組との連携も」という書き方をしているところが、そのニュアンスを含んだ書き方なのですが、では、ここに少し、具体的に追加をする感じでよろしいでしょうか。

○池本部長 そうですね。高齢者被害ということでもっと言えば、高齢者福祉部門が一番見えますけれども、実は自治会とか婦人団体とか、いろいろなチャンネルでの民間団体とのつながりはあると思うのです。そういう例示をしながら、例えば介護なりでの見守りの方ではなくて、元気にあちこち出かけていらっしゃる人のネットワークをつなぐ関係団体ともつながろうよという意味で、ここを例示的に多少膨らませておいていただくと、イメージが湧くと思います。

今のことに関連して、具体的にどこをどう修文するということではなくて、知識の問題として、これはむしろ小林先生のほうにお伺いしたほうがよろしいのかもしれないのですが、地域包括センターが接触する地域の高齢者というとはやはり、介護保険適用者ということになりますね。都内でいうと、それは大体どのぐらいの人数になりますか。ごくラフなところで結構です。

○事務局（福祉保健局） 正確な数値はわからないのですが、1、2割ぐらいでしょうか。

○小林専門員 要介護認定、要支援認定は大体17～18%だったと思います。そのうちのどのぐらいの方がサービスを利用しているのかはわかりませんが。

○事務局（福祉保健局） そこまでの資料はないです。

○小林専門員 実際に幾つかの包括に伺っていて話を聞きますと、要介護・要支援認定率は一番高いと20%ぐらいしている自治体があるのではないかと思います。数値を持っているわけではありませんが、全部の方がサービスを利用するわけではないので、サービスを利用している方は多分15%ぐらいかと思います。

今、部長がおっしゃったことの関連ですけれども、これらの方には一応サービスが入ります。ですから、ここに書いてありますように、割合に人目が入ります。

○池本部長 まさに、日常的にそういう見守りが。

○小林専門員 そうです。認定を受けない人たちが一番の問題になってくると、ここにも書いてあります。言葉で「虚弱高齢者」という言い方になります。そうしますと、この人たちは体が弱くなって、判断力が落ちてきて、なおかつサービスをほとんど受けていない



ということになりますので、日常的にやはり、生活上のネットワークみたいなものがどのくらいあるかが問題になると思います。

今回の資料で3ページのデータを見ますと、高齢者夫婦よりもひとり暮らしのほうが急速にふえています。もともとは高齢者夫婦が多かったのですけれども、どこかの段階で逆転して、ひとり暮らしのほうがどんどんふえていますので、この方たちがどういうネットワークの中に入るかは、かなり重要な問題です。

きょうは時間があるので、こんなことをしゃべってもよろしいでしょうか。

○池本部長 私は、そのあたりが一番知りたいところなのです。済みません。

○小林専門員 要介護高齢者にはおっしゃっているように、サービスが入りますけれども、入っていないところに何かの仕組みをつくらないと、むしろこちらのほうで孤立死とか孤独死が出ます。孤独死とは、急に亡くなるという意味の孤独死で、現場では突然死ということもあるようです。これをどうしようかということで、むしろこちらの見守りのほうが、見守りガイドラインの検討の中では大きかったと思います。今おっしゃった町内会・自治会の力が落ちてきていますので、むしろ町内会連合会とか、もうちょっと広域のところの仕組みを使って、情報・見守りの仕組みをつくっていかなければいけないのではないかと。そこに、ボランティア、福祉の見守りで大変重要になっています認知症のサポーターという仕組みがありますので、こういった方たちに手伝っていただいて、何とかそこをネットワーク化できないかということになります。厚労省が今言っている総合事業にも関係があると思います。ここのところがやはり大きな課題ではないかという気がしますので、もし消費者行政のほうもそういうところまで考慮していただけるなら、何かもう少し工夫が必要かなという気がいたします。

○池本部長 多少時間があるので、今の話を続けますと、先日、島根県で消費者行政、地域ネットワークのことの議論があったのですが、島根県は高齢化率が全国でもトップクラスです。何しろ人口が70万を切り、こちらでいうと1つの区ぐらいになるのですが、地域としては非常に広いですから、過疎の中で、しかも高齢者ばかりです。松江市とか、都市部はともかく、ちょっと離れると高齢者ばかりという状態の中で、福祉も全く同じように、地域包括などだけではない、一応元気そうに見えるけれども、買い物も大変だし、あるいは病院に行くのも大変だしという人たちをどう支えていくかという議論をしているところへ消費者行政も一緒に入って、どうつながりをつくるか。そういう意味では、1歩も2歩も先の悩ましいところを議論されているのですが、その地域のいろいろな関係団体

や事業者たちも一緒になったネットワークをつくっていると言うのです。そういう意味では逆に、将来像を先取りしてやっておられるという感じがしたので、東京都も高齢者のもう一歩先があるというのをちゃんと位置づけておかないと、いつの間にかおくれをとってはいけないという意味で、ちょっと申し上げたところなのです。

○小林専門員 でも、大都市のほうが難しいです。

○池本部会長 そうですね。顔の見えない関係ですからね。

○小林専門員 本当にそうです。

○池本部会長 ほかに、いかがでしょうか。どうぞ。

○増田委員 特にこうしていただきたいということはございません。非常によくまとめていただいていると思います。具体的な施策についてはこれから入るのだろうと思うのですが、目に見える文章としてこういう形に書いていただくことで、市町村の方あるいは全国の方々が目にするのだらうと思いますので、モデルになるだらうと思います。非常にいいと思っております。

○池本部会長 ありがとうございます。

ほか、いかがでしょうか。

○小林専門員 こういう機会は余りないと思うのもう一つだけ。

先ほど、16ページのところで申し上げたのですけれども、予防と救済の関係だと思うのですが、被害があったときにどうするか。16ページの下から6行目、「見守りを通して高齢者の消費者被害を防ぎ」という予防の話と、被害が起きた場合の回復は少し違う話なのです。これは結構難しく、予防というけれども、被害というのは実際に起きてみないと深刻さがわからない面があるように思うのです。どちらかという、福祉の場合は病気などの問題になりますが、予防の話と救済は裏腹の問題で、救済の仕組みがしっかりしているとすごく信用できるというか、予防だったら福祉のネットワークの中でもできると思うのですが。しかし、消費者被害対応は消費生活のほうの専門的な機能でしょうから、そこがきちんと押さえられているとか専門的な救済とか、何かがあったら対応しますよというイメージを福祉の方にしっかり出していただけないかと思いました。

○池本部会長 今おっしゃったところは恐らく、リーフレットとか啓発資料をいろいろつくるときに、「最近こういう手口が登場しました。気をつけましょう」で終わらせないで、こういう手口がありました。その相談をセンターで受けて、ご本人から話を聞き、資料を確認し、事業者へ連絡して、こういう対応をして、何とかこういう解決ができましたと

か、センターはここまでやってくれるんだとわかるところまで紹介してあるかどうかです。

実は、きょうの午前中、埼玉で請求関係の学習会に行ったのですが、消費生活センターがどこまでやるかは余り知られていません。助言してくれる機関くらいにしか伝わっていないので、あっせん・解決・最後まで見届けるという処理があるんですよという話とか、そこでの情報が集まって、悪質業者の取り締まりにつながっているから、自分が高い勉強代だと思って、しょうがないではなくて、自分も救済されるかもしれないし、こういった業者の新しい被害を防ぐためにも相談に行ってくださいと、自信を持ってお勧めするぐらいでいいのですという話をしたら、「へえ」という感じでした。

○小林専門員 もう少し消費生活センターの専門的な機能を知っていただく必要があるのではないかと思います。

○池本部長 ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか。

取りまとめの文章を多少離れたところも含めた施策なり全体についてご意見があれば、自由にお出しただいてよろしいかと思います。

○橋本委員 内容としては全部折り込まれていて、これはというところではないのですが、これが確実に進むようにということでは、それぞれの区市町村の長の方、首長さんもやはり、この重要性を知った上で、そこに財政面とか人材面についても区市町村自体が、その方向を向いていくことが大事だと思います。しっかり受けとめていただくことを何らかの形で伝えられるといいなど、やっていてとても感じたことでしたので、そこもお話できればと思いました。ありがとうございます。

○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。

これも、報告書を離れた今後の施策のことでの意見ですが、実は昨日、霞ヶ関の全国老人クラブ連合会に訪ねて行って、話をしたのです。訪問販売とか電話勧誘販売の被害防止ということで、日弁連ということで行って、意見交換をしました。従来の高齢者の見守りネットワークのようなつながり、それからいわゆる消費者団体で消費者被害を防止しようというつながりとは別に、自治会と高齢者の団体の老人クラブという全国組織があると知って、まず行ってみようと、行ったのです。そしたら、全相協が既につながりを持っておられたので驚いたのですが、今年度の活動目標の5項目の1つに、消費者被害の防止に取り組むというのが入っているのです。というか、それが入っているのをネットで見、

これはすごいというので行ったのです。それで話をしたら、本当に問題意識は共通なのです。訪問販売とか電話勧誘販売がうるさくやって来て困るといのが集まって、いろいろ議論して、雑談的になっていくとその辺の話で持ちきりで、何とかしないといかんという話で、それが自然と項目に入ってきたり、あるいは全相協が協力して、リーフレットを独自につくって配布したりということも既に着手しておられたのです。これからそういうところとのつながりを広げていきましょうという話をして、しかも、全国レベルではなくて、都道府県なり地域の弁護士会なら弁護士会も地域でつながっていかなければいけないし、これはやはり、消費者行政が真っ先にそこに行って、さらに市町村でもつながってくださいと持っていくことになるのではないかと感じました。狙い目といたら怒られるけれども、そこも大事な、これから開拓するだろうと思います。

○小林専門員 少し、今回の検討に加わらせていただいた感想を言わせていただきます。

地域包括支援センターの職員に話を聞きますと、包括の大きな課題の1つは、消費者被害で、介護だけでは決してないのです。介護用品も問題になってくるわけですから、本当にクロスオーバーしている領域です。

でも、区市町村の消費者センターに電話しても、どこまでやってくれるかわからないよねというのは、包括の皆さんがよくおっしゃることです。

また、消費者行政と福祉行政の役割分担をどのようにするかが、あまりはっきりしていないという印象です。専門機関としてのセンターはもちろん必要ですけれども、包括も直接住民と接するところですから、その関係が問題になります。

もう一つ、さっき申しましたように、包括は介護が中心ですが、今後はもう少し先に行って、一般的な生活上の課題に対応できるネットワーク化する仕組みが大きな問題になっていますので、今おっしゃった老人クラブ連合会とか町内会連合会とか、いろいろある中間団体に、消費生活センターがこういうことをやっていますということを知っていただくと、力強いのではないかと思います。

○池本部長 この報告書の先の次年度の話になるかもしれませんが、地域の団体は、言葉では聞いたことがあるけれども、実際はどれぐらいの組織で、どれぐらいの活動をしていて、それこそ停滞気味なのか、多少元気にやっているのか。今、何を主たる活動にしておられるのかというところを少し調べて、しかも、こんな組織がありますよという区市町村版の組織図的なものを並べて、都のほうから都内版の連合会と話をし、多少当たりをつけておけば、こういうところへ区市町村からもぜひ行ってくださいという提起を

する形での議論をし、報告書のような形にして、都内全体に動きをつくっていただくことができる。また、新しい広がりができる気がします。

ほか、いかがでしょうか。よろしいですか。

きょうは委員の人数が少ないので、発言の数が限られますが、ほかにはよろしいですか。

前半の話に戻って、報告書についても何か所か貴重なご指摘をいただきました。そのあたりについては、事務局と部会長である私のほうとで調整をして、最後に確定させていくことでよろしいでしょうか。

(「異議なし」の声あり)

○池本部会長 では、そういう形で、最後に修文をしていきたいと思えます。

では、それを前提にして、今後のスケジュールを、事務局からご説明をお願いします。

○企画調整課長 ありがとうございます。

それでは、今、部会長からご説明がありましたように、本日の修文の箇所につきましては、部会長とご相談の上、メール等でまた、ここをこういうふうにとということをご連絡させていただきますので、よろしくお願ひいたします。

今後の予定でございますが、参考資料①の「東京都消費生活対策審議会 今後の予定」をご覧ください。本日、修正を加えました答申案を12月18日金曜日10時に予定しております第6回総会におきまして部会からご報告いただきまして、ご審議いただきます。

総会では、この答申案をお諮りして、最終的に決定いたしましたものを、答申として知事にご報告いただくという流れを予定しております。

次回12月18日金曜日午前10時から開催する第6回総会の会場等につきましては、後日また、確定いたしましたらご連絡させていただきますので、ご予約くださいますようによろしくお願ひいたします。

以上です。

○池本部会長 ありがとうございます。

今回のこの部会では、福祉部門の専門家として小林専門員にも参加していただいて、私たちにとっても非常に勉強になる部会が開催できたと思えます。これをまた、都の施策へ少しでも反映していただければと思えます。

部長、お願いします。

○消費生活部長 済みません。シナリオにはなかったのですけれども、時間もありません。

先生方には、本当に忙しい中、お集まりいただき、ご議論いただきまして、本当にありがとうございます。何とかこういう形でまとめることができたのは、本当に先生方のお力だと思っております。

また、これを具体化すべく、我々も並行して、来年度の予算とか体制の要求とか、いろいろさせていただいております、こういう形でまとまってくるものを使わせていただいて、何とかここに書いてある施策を来年度、具体的に進めていける見込みがついてきておりますので、そういう点でも感謝させていただきたいと思っております。

また今回、こういう形で会議をすることができて、特に福祉保健局には大分ご苦勞をおかけしたのですけれども、おかげさまで、こういう会議でいろいろなやりとりをすることができて、非常に都の部局の中でも、今までの連携はあったのですけれども、これまで以上に濃密にやりとりができましたし、お互いの事業のことが理解できたという意味では、ここに書かれている連携を、今回は都のレベルでしっかりできたのは、我々としても非常に大きな成果だと思っております。そういう意味では、福祉保健局にも大分助けていただいたので、ありがたいと思っております。

総会の中ではご挨拶する時間も余りないのですが、こういう形で先生方に助けていただき、来年度で具体的にやっていく糧ができたと思っておりますので、お礼ということで、最後に申し上げさせていただきました。ありがとうございました。

○池本部長 非常に力強いご発言をいただきましてありがとうございます。ぜひ反映させていただきたいと思っております。

それでは、きょうは部会という形では最後の開催になります。

お忙しいところ、御協力をどうもありがとうございました。

午後 2 時 3 4 分閉会