

高齢消費者・障害消費者
見守りネットワーク連絡協議会
第8回議事録

消費者庁消費生活情報課

第8回高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会
議事録

日時：平成25年6月28日（金）14:00～16:07

場所：中央合同庁舎第4号館1208特別会議室

1. 開会
2. 挨拶
3. 高齢消費者・障害消費者の被害等の現状について
4. 高齢消費者・障害消費者の被害等の取組について
5. 意見交換
 テーマ「高齢消費者・障害消費者への情報の届け方」
6. とりまとめ
7. 閉会

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 それでは、定刻になりましたので、ただいまより「第8回高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催いたします。

本日は、お忙しい中お集まりいただき、まことにありがとうございます。

本日、司会を務めさせていただきます消費者庁消費生活情報課長の長谷川と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

御出席の皆様方の御紹介につきましては、時間の都合上、恐縮でございますが、配付しております出席者名簿にかえさせていただきます。

それでは、会議の開会に当たりまして、森まさこ内閣府特命担当大臣より御挨拶申し上げます。

それでは、森大臣、よろしくお願いいたします。

○森内閣府特命担当大臣 内閣府特命担当大臣の森まさこでございます。本日はお忙しい中、本連絡協議会に御参集いただきまして、本当にありがとうございます。

また、日ごろより消費者行政に御支援、御協力いただいておりますことを、この場をかりて御礼を申し上げます。

消費者問題が複雑化、多様化する中、特に情報力と交渉力において事業者との格差が大きい高齢者・障害者の方々が詐欺的な取引の被害に遭ったり、また、痛ましい事故に遭うことが絶えません。こうした現状に対して、高齢者や障害者とその御家族が安全・安心を感じながら日々の生活を過ごしていただくために、消費者庁は消費者行政の司令塔としての機能を発揮し、さらなる取組を行ってまいります。

高齢者の消費者トラブルについては、消費者白書において特集のテーマとして分析をしたところです。さらに具体的な施策について、本日、閣議決定をされました消費者基本計画にお示しをしたところでありまして、関係省庁と連携してしっかりと取り組んでまいります。

また、高齢者・障害者の方々は被害の回復が困難なケースが多く、このため被害を未然に防止する観点から、情報発信と啓発が大変重要となります。

本日、消費者教育推進法を具体化すべく、消費者教育の推進に関する基本方針を閣議決定いたしました。これまで以上に地域におけるネットワークを充実させて、伝え合い、学び合うことができますよう、消費者庁もその仕組みづくりや支援を行ってまいります。ぜひ皆様の御協力、御参画をお願いいたします。

本日は、高齢福祉関係団体、障害者関係団体、見守り関係の方々など、多方面で御活躍されている方々にお集まりをいただいております。有意義な議論がなされることを御期待申し上げます。また、私は消費者担当以外に障害者施策担当、それから高齢社会対策担当大臣もしておりますので、しっかりと皆様の御意見を受けとめまして、政府として努めてまいりますことを申し上げます。よろしくお願いいたします。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 森大臣、ありがとうございました。

森大臣は、御公務のため退席となります。

(森大臣 退席)

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 それでは、恐れ入りますが、お手元にお配りさせていただいております資料の御確認をさせていただきます。お手数ですが、「配布資料一覧」というのがございます。こちらをごらんいただきまして、途中でも結構でございますので、万一、資料の不足、欠けているものがございましたらスタッフにお申し出ください。

次に、マイクの使い方について御説明いたします。下のほうにボタンがございますので、これを押していただきますとマイクが入ります。赤いランプがつきますので、御確認いただければと思います。

まず、本日の会議の流れでございますが、式次第をごらんいただきまして、まさに式次第に従いまして、高齢消費者・障害消費者の被害等の現状と取り組みについて御議論いただきます。そして、後半では「高齢消費者・障害消費者への情報の届け方」をテーマとした意見交換を予定しております。そして、最後に、今回「第8回高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」の申し合わせをいたしたいと思っております。

2時間という限られた時間ということでございますので、進行への御協力のほど、何とぞよろしくお願いいたします。

それでは、高齢消費者・障害消費者のトラブルの現状につきまして、消費者庁消費者政策課から御報告を申し上げます。

○村山消費者庁消費者政策課長 消費者政策課の課長をしております村山と申します。よろしく願いいたします。

それでは、お手元の資料2-1というものがございます。こちらを使いまして簡単に説明させていただきます。

先ほど森大臣のほうから、ことしの消費者白書、こちらは法定の消費者白書としては第1回目の白書でございます。森大臣のほうから、こちらの白書におきまして、特集として高齢者の消費者トラブルというのをお示ししたというふうに御紹介いただきましたけれども、その内容を簡単に御説明したいと思います。

ページをあけていただきまして、1ページにその構成がありますけれども、その中で第2章ということで特集にしているところです。

まず、高齢者の置かれている状況というのを2ページから4ページまでで簡単に説明しております。端的に言いますと、高齢者の置かれている状況として、お金の不安、孤独の不安、健康の不安ということが示されております。

「お金の不安」ということでいいますと、お金自体はお持ちの高齢者が多い。例えば貯蓄でいっても、かなり貯蓄額はあるわけですがけれども、それがふえる状況ではない。また、収入に関しても、退職するということで、当たり前ですがけれども収入が減る状況にある。お金がこれからどんどんふえる状況ではないというところが「お金の不安」というような状況であるというのが、このグラフでございます。

3ページになりますけれども、「孤独の不安」といいますと、困ったときに頼れる人が

いないと答えるような方々、これは、例えば男性では、男性ひとり暮らしの2割ぐらいの方はそういうふうな答えをされる。それから、住んでいるところでも大都市の方がそういうような方が多いということです。

「健康の不安」ということでいいますと、もちろん健康な方もいらっしゃいますけれども、自分のお金を優先的に使いたいと考えているところ、これは自分のため、旅行とか、あるいはお孫さん、子供のためというよりも、まずは健康維持や医療のために使いたいという方が一番多いというような状況であります。

そういう状況に置かれている高齢者ですけれども、高齢者の消費トラブルの状況というのを見たのが5ページのグラフなのですが、一言で言いますと、高齢者からの消費者相談、これは全国の消費生活センターに寄せられている相談の件数ですけれども、5、6年で3割ぐらいふえているという状況にあります。もちろん高齢者の人口はふえているわけですが、人口の伸び以上に相談数がふえているという状況です。

逆に高齢者以外の人、65歳未満の方からの相談というのは減っている状況で、相談というか、消費のトラブルを反映していると思いますけれども、それが高齢者に寄っているというのがわかるような状況でございます。

1つ飛んでいただきまして、7ページ、8ページのほうに行きたいと思います。トラブルの端緒ということでは、かつては訪問販売のようなものが多かったわけですが、最近は電話勧誘による販売というのが訪問販売を超えるような状況でありまして、これが訪問販売を超える、大体20%近くのような状況であります。

こういった入り方はそういうところなのですけれども、先ほど見ていただいた量がふえているという話がありました。では、質というのも変ですけれども、内容についてどうかというところを見たのが、まずは8ページのグラフでありまして、相談1件当たりの規模を見ますと、10年前に比べて2倍程度にふえている。契約ベースで見ても、既に支払ったベースで見ても2倍程度にふえているというような状況です。特に高齢者はそういう傾向が見てとれるという状況です。

それから、もう一つ、質といいますか、内容の深刻化ということでは10ページのグラフになるのですけれども、我々の中では二次被害と言っております、いわゆる二次被害ということです。一度何かにひっかかってしまった人に対して、助けてあげますよとか、回復してあげますよと言い寄って、もう一回被害に遭ってしまったような方、これを二次被害といいますけれども、二次被害に遭う高齢者の方というのが、今は2、3年前の3倍ぐらいになっているという状況です。二次被害全体は、10ページの上のグラフにありますように、全体としては減っていますけれども、その中で高齢者の部分というのがふえている。それから、1件当たりの規模が2、3年前よりも2倍にふえているということが見てとれるという状況でございます。

最近どういうトラブルがあるのかという一例ですけれども、これは11ページの状況ですけれども、健康食品の送りつけ商法、自宅にいて電話がかかってきて、「あなたのところ

に健康食品を送りますから」と言って、「いやいや、私はそんなものは買っていませんよ」と言っても勝手に送りつけてきてしまって、「これは払わないと大変なことになりますよ」とか「弁護士を雇っているので訴えますよ」とか言って、おろおろしている間に何となく払ってしまうというような、いわゆる健康食品の送りつけ商法というのが、2012年度ですけれども顕著にふえている。この中のほとんどが65歳以上の方というような状況に残念ながらなっているということでございます。

それから、高齢者のそういったトラブルに遭ったときにどうしたらいいかということですが、すけれども、グラフとしては13ページ、14ページにございますけれども、現実には高齢者みずからが問題として認識してほかの人に助けを求めるという例が、ほかの年代に比べてやや少なくなっているということで、言われてみれば当たり前ですけれども、周りの方がぜひ目配せしていただきまして、消費生活センターとかその他警察の場合もあるでしょうし、そういった相談の窓口につないであげることが必要なのかなと考えております。

そういった状況を13ページ、14ページのグラフで御説明させていただきました。

15ページには、今、消費者安全法というのがございまして、全国の都道府県、政令市には消費生活センターがございまして、そういったところに、もし事故があった、あるいは不安なことがあるというときには伝えていただきたいということなのですが、消費生活センターに関して知っているという認知度に関してはかなり高い状況にあるようでございます。残念ながら被害に遭ったときでも、どこにも相談していないという方が今なお3割ぐらいいるという状況にあるということが、ここにはありませんけれども白書の中にはありまして、我々としてもできるだけそういったことがないように周知に努めてまいりたいと考えております。

簡単でございますが、白書の中で紹介させていただいたことは以上でございます。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長　ありがとうございます。

高齢者や障害者の方の消費者被害につきまして、国民生活センターから補足等はございますでしょうか。

○国民生活センター（角村）　国民生活センター広報室の角村と申します。よろしくお願ひします。

高齢者の件につきましては消費者庁の村山課長から詳細な御説明をいただきましたので、当方からは障害者のほうの被害について簡単に補足させていただきます。

お手元の消費者庁作成の資料の後段に、資料2-2があり、そこが国民生活センターの部分になります前半は高齢者についてです。相談全体の件数が徐々に減っているのに対し、御高齢の方の被害が増えている点を御確認いただければと思います。

後半が障害者についてになりますが、相談件数の増加率が、高齢者が10年前に比べて1.6倍であるのに対し、障害者は2.8倍以上となっております。

内容的には、御高齢の方が遭われている被害と類似しているのですが、その中でも、事例として2つほど御紹介しております。知的障害を持たれている方に対して、布団を過量

に販売していくというような次々販売の被害や、難聴の障害を持たれている方に対して、不必要に多量の消火器を売りつけようとした訪販の事例など、非常に悪質なものが目立ちます。このように、障害を持たれている方に対しても、御高齢の方と同様に非常に悪質な被害がありまして、なおかつ、件数的には上昇している実態があるというところだけ補足説明させていただきます。

以上です。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

続きまして、全国消費生活相談員協会より、「消費生活相談員から見た高齢者、障害者の消費者被害」について、御報告をお願いいたします。

○全国消費生活相談員協会（吉川） 御紹介いただきました全国消費生活相談員協会の吉川と申します。

私どもは、全国の自治体で消費生活相談窓口勤務している相談員たちを主たる構成員としている団体です。日々、消費者の方々の御相談に乗っています。相談現場の状況を一番よく把握しているのではないかと考えています。実は本協会独自でも消費生活相談を土日にかけて、そこに寄せられる相談は年間約2,500件。全国の消費生活センターに寄せられる内容とほぼ同じような内容になっております。寄せられた相談事例を集約し、今日配布している“こんな相談ありました”という冊子にまとめております。

私たちが相談現場におきまして、日々非常に頭を悩ませているのは、まさに後を絶たない消費者被害ということです。消費生活相談窓口で寄せられる相談件数は2004年のいわゆる架空請求横行のときをピークに今は減っております。しかし、消費者被害に遭う人は次から次に後を絶たなくて、現場におる者は困っているというのが現状です。

なぜそういうふうに消費者被害に遭われる方が減らないかといいますと、やはり古くて新しい悪質商法ということで、先ほど村山課長から御紹介いただいた健康食品の送りつけ商法でも、私ども、この冊子にケース1として紹介しております。商品を送りつけるというのは昔からある商法です。ただし、最近では、以前は紳士録であったり、環境に関する本とか、そういうものを直接送りつけてきて振り込み用紙が入っていて、それで支払えというような形での請求があったのですが、最近の送りつけ商法というのは、特に高齢者を狙ったものは、まず電話をかけて、「注文ありがとうございます」というようなことを伝え、「いえ、そんな注文していません」と返事しても、先ほど課長が言われたように脅すように「ちゃんと注文いただいている」と。強圧的に「お金を用意して待っていてください」と言われ「いや、注文していない」と言うと、「弁護士がいるから裁判で訴えてやる」というようなことになります。仕方なく事業者の指定する支払い方法の代引きでお金を用意して、納得できないけれどもお金を払ってしまう。昔からあった送りつけ商法ですが、昔の商法は振り込み用紙が入っていて後で支払えばよかったです。進化しているというのか、先に電話をして、お金を用意させて、代引きでお金をその場で受け取って、後から被害の回復をと思っても連絡がとれないというようなこともあって

被害を生んでいる。

これも関東地方ですごいはやっていたが、今は関西で非常に多いとか。というように、相談現場にいる者は、日々、少しずつ少しずつ形や場所を変えてやってくる悪質業者の対応に追われています。基本的な商法は余り変わらないのですが、少しずつ少しずつひねって、消費者が被害に遭ってしまうというようなことで、現場では非常に困っている。なぜこんなになくならないのだろうということで頭を悩ませています。

例えば、最近でも貴金属の買い取り商法が横行していましたが特商法改正で法律の規定の範囲内になりました。だからこの種の悪質商法が減るのかと思いましたが、正面切っただの買い取り商法は減っているようではすけれども、形を変えた買い取り商法、買取ではなく交換だといった法規制を受けないと主張する事業者が現れてくる、次々と少しずつひねったやり方で事業者は消費者のところへ出かけていっている。

二次被害が多いということですが、これも決して新しいものではありません。そして、二次被害があるということは被害者の名簿が流れているのだろうということになります。以前は資格取得講座の二次被害、あるいは原野商法で損をした人に、「その損を取り返してあげるから」というようなことで接触し、測量代等でお金を振り込ませて消費者被害を生んできた。それと同じことが、今、未公開株とか、何年か前に被害に遭った人に、その被害を回復してあげるから、そのための手続に費用が要するというお金をお金を振り込ませて、あとは連絡がとれなくなってしまう。現場では日々、少しずつ形を変え、内容を変えてはいますが、やり方そのものは変わらない消費者被害の対応に忙殺されているということになると思います。

では、高齢者・障害者が悪質商法のターゲットにされるのはなぜか。こうしたターゲットにされる人にはいわゆる3K、健康、お金、孤独について不安があり狙われやすいとよく言われています。それはそのとおりだと思います。やはり情報が行き渡っていない。最近インターネットという情報ツールも非常に発達しましたが、そういった便利なツール高齢者とか障害者の方もなかなかついていけない。いろんな意味で弱者を狙った消費者トラブルは困ったものだと思います。

そして、そういう情報格差を埋める、あるいは、それには何が必要かといえば、やはり高齢者や障害者の周りの見守りの人が大事な役割を果たすのではないかとということです。この見守りネットワークもそういうことを期待して始められたと思っていますが、本協会も参加させていただいていますけれども、もう少し具体的にネットワークが組めるような連絡協議会にならないかなと思っています。今、こうした取り組みについての期待も大きいと思いますので、ぜひこのネットワークが高齢者あるいは障害者の被害撲滅に役立つようなネットワークに育ってほしいという期待をしています。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

これまで御報告いただきました高齢消費者・障害消費者の被害等の現状につきまして、一たんこれで終わりにさせていただきますが、これまでの御報告、説明につきまして、何

か御意見、御質問などございましたら、よろしくお願ひしたいと思ひます。

それでは、後ほどまた質疑の時間をとらせていただきますので、現状につきましても御意見、御質問をいただければと思ひます。

続きまして、次の議題でございますが、「高齢消費者・障害消費者の被害等の取組について」の議事に進ませてもらいたしたいと思います。

まず、消費者基本計画の見直しにつきまして、消費者庁消費者政策課から御説明をお願いいたします。

○村山消費者庁消費者政策課長 それでは、再び御説明させていただきます。資料3-1で御説明させていただきます。与えられている時間が短いものですから、手短かに御紹介させていただきます。

先ほど森大臣から御紹介いただきましたものの1つ、消費者基本計画というのが本日閣議決定をいたしました。先ほどは白書を御説明いたしまして、これは消費者問題の現状をお示しするものですが、基本計画のほうは施策を取りまとめているものであります。

26ページ、27ページに、きょう取りまとめたもののメニューを書いておりますけれども、幅広くまとめております。この基本計画自体は22年度から26年度までの5年間ということで、その3年目まで経過しましたので、今後2年間でどういったものを重点的にしていこうかということを中心施策ということで、ここに①から⑱と書いてあるところでまとめているものであります。

この中には、消費者トラブルへの対応を中心とした消費者信頼の確保ということで、これまで基本計画に基づいて施行を進めてきた中で、なかなか被害が減らないといひますか、まだ課題として残っているような分野、例えば詐欺的投資勧誘とか有料老人ホーム、あるいは電気通信事業、これは高齢者がインターネットのようなものを契約するときにトラブルが多いなどというものを想定しているものですが、そういったものへの対応なども含まれております。

それから、先ほど5年計画と言ひましたけれども、毎年少しずつ見直してございまして、今年度、25年度の見直しに関連する新規施策というのが右下にありますけれども、障害者の消費者利益の擁護・増進、それから、成年後見制度の利用支援・普及啓発等という2つの項目、ほかにも数項目入れてございまして、きょうの議題に関連するものとしてはこちらを、25年度の見直しとして、本日の閣議決定の中に入れてございまして。

障害者基本計画というのは、政府の中で今作成してございまして、それに基づいて政策を実施するというようなことを書いてございまして、消費者庁といたしましては、障害者の消費者問題というのが今までのお話の中でも看過できないような状況にあるということ踏まえまして、その現状についてきちんと調査をするということを考えてございまして、それを進めていく所存であります。

それから、28ページ以降30ページまでは、「高齢消費者、障害消費者のトラブル防止の対策」ということで、こちらは4月26日の時点で今年度の取組というものを当初予算

ベースでまとめたものであります。いろいろ書いておりますが、私どもの思っていることといたしましては、ここに「事業者への働きかけ」「高齢消費者への働きかけ」というのがあります。それから、明示的には書いていませんけれども、事前に対応すること、事後に対応することというものがあるのだらうと思っております。例えば、事業者への働きかけで事前の対応ということであると、法律を整備して、悪質業者の活動を規制するようにする。それから、高齢消費者への働きかけということでは、情報を周知して未然防止に努めるということかと思えます。教育とか啓発もそうだと思います。

それから、事後的には、やはり事業者に対しては取り締まりをきちんとするという、消費者に対しては相談体制の強化、あるいは被害救済の強化ということだと思いますし、そういったものを、これといった特効薬がないといえますか、そういったことを総合的にやっていく必要があるのではないかというのは、現場の消費生活センターの方とかと話をする中でもそういった声が聞こえているということでございます。

ただ、例えば先ほどちょっとお話いたしましたように、最近、電話勧誘を端緒としたものが多いということ、それから、二次被害が多いということ、そういったことを踏まえまして、図では31ページになるのですけれども、高齢者等の消費者被害防止のためのモデル事業、これは見守りの強化と二次被害防止ということなのですが、電話による見守りをするということと、協力していただける高齢者のお宅に録音装置をつけまして、悪質業者からかかってきた場合に、事後的に取り締まりの証拠になるように、そういった観点でこういった実証実験を今年度は考えております。

取り締まりというだけではなくて、こういったことをしているということによって犯罪をする事業者に対しては抑止効果にもなるということも考えているということをお紹介させていただこうという趣旨でございます。

簡単ですけれども、とりあえず御紹介とさせていただきます。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

続きまして、私より消費者教育の推進に関します法律の概要と、本日閣議決定されました基本方針につきまして御説明申し上げたいと思えます。

資料は、資料3-2ということで、右下のページでは33ページ以降になります。文書がかなり大部になっておりますので、恐れ入りますが、A3の概要で御説明させていただきたいと思えます。

まず、資料3-3でございますが、「消費者教育の推進に関する法律の概要」ということでございます。この法律でございますが、昨年8月に議員立法によりまして成立いたしました、12月に施行となりました。

まず、目的ということでございますが、消費者教育の総合的・一体的な推進ということで、国民の消費生活の安定・向上に寄与ということになっております。

御案内のとおり、定義を見ていただきますと、消費者教育の趣旨と内容といたしましては、消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育、それから、それに準

ずる啓発活動も消費者教育に入っているということの整理をしております。

また、今回、法律におきましては消費者市民社会という新しい概念をここにモチーフとして入れております。内容といたしましては、消費者の特性、消費生活の多様性、それを相互に尊重し合うこと。それから、消費生活に関します行動が将来にわたって内外の社会経済情勢や地球環境に影響を及ぼすことをしっかりと消費者にも自覚をしてもらいたい。そして、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画していただきたい、そうしたことを目標としております。

「基本理念」のところを見ていただきますと、では、どのように消費者教育をやっていくかということですが、まず、知識を習得し、適切な行動に結びつける実践的な能力の育成ということ。それから、先ほど申し上げましたが、消費者市民社会に積極的に参加していただきたいということを理念としております。この消費者教育に向けたやり方といたしましては、ここに書いてありますが、1つは体系的に行われる必要があるということで、幼児期から高齢期まで段階にそれぞれ特性がございますので、それにきちんと配慮して行わなければならないというふうに法律上規定されております。また、効果的に推進するという観点から、それぞれの場、学校や地域、家庭、職域の特性に対応して、かつ、多様な主体間が連携して、この消費者教育をやらなければならないというふうに規定しております。

こうした基本理念のもと、国と地方はその責務を負っております。国は、総合的な施策を実施するということ、特に本日、閣議決定いたしました基本方針を、内閣総理大臣、文部科学大臣が作成する。その内容といたしましては、基本的な方向、推進の内容というふうになっております。

また、消費者教育推進会議というものを設置いたしまして、構成の皆さんの情報交換とか調整を行っていくということにさせていただいております。

また、地方公共団体におきましても、それぞれ基本方針に基づきまして、消費者教育の推進計画を策定していただくということ、それから、消費者教育の推進、地域の協議会を設置していただくということが、今回法律の内容になっております。地域におきます地域の協議会では、構成員といたしまして、消費者、消費者団体、事業者、事業者団体、教育関係者、消費生活センターということになっておりますので、恐らくこちらに今回出席いただいている関係者の方々は、地域でこうした協議会に御参画いただくとお思いますので、ぜひ積極的に取り組んでいただければと思っております。

また、下のほうをごらんいただきますと、左側を見ていただきますと、今回、国と地方のみならず、行政のみならず消費者団体の方、事業者、事業者団体の方々にも消費者教育への取り組みというものを規定されているところでございます。また、右側を見ていただきますと、国と地方のそれぞれどのような推進をしていくかということが書いてございますが、特に今回関係するところでは、下から2つ目の地域におけます消費者教育の推進ということになるとおられます。地域においても教育につきましては、高齢者・障害者等に

対しまして消費者教育が適切に行われるよう、民生委員さん、社会福祉主事さん、介護福祉士さん、その他、高齢者・障害者が地域において日常生活を営むために必要な支援を行う方に対しまして、研修の実施とか情報の提供、その他の必要な措置を講じなければならないというふうに規定されているところでございます。

こうした推進法の趣旨に基づきまして、今回、基本方針を作成いたしました。

3-4の表をごらんいただきたいと思います。今回、私ども、この基本方針におきまして、まず方向ということでございます。左側をごらんいただきますと、誰もが、どこに住んでいても、生涯を通じて、さまざまな場で、消費者教育を受けることができる機会を提供し、効果的に推進する。幾らでも人材を投入できるとか、あるいはお金を投入できるとか、そういうことはなかなか難しい状況にありますので、やはり効率的に推進していくということが重要かと思っております。

そのためにも、下に、幅広い担い手（国・地方、行政・民間、消費者自身）の支援というもの、それから、そういう担い手の育成といったことが非常に重要である。また、担い手間の連携、情報共有の促進ということが基本的な政策的な柱になっております。

今回、「消費者教育の推進の意義」というところでございますが、下に書いてありますように、消費者行政、被害の防止とかをするに当たりましては、ルールの整備とか、あるいは厳格な法執行とか救済施策、そのみならず、やはり消費者御自身の努力、ルールを知って被害を防ぐ消費者の努力、それから、先ほどの持続可能な消費の実践ですとか、あるいは消費者の社会的な役割の自覚といったものが必要になってくるかと思っております。これに向けて消費者の自立を支援し、それから、繰り返しになりますが、消費者市民社会の形成に寄与というところが、私どもが消費者教育として目指すものになっているかと思っております。

Ⅱといたしまして、基本的な方向でございます。消費者教育の体系的な推進ということで、先ほどお話しさせていただきました。具体的には、消費者教育の分野、領域、幾つかあると思います。こちらで具体的には消費者市民社会の構築ですとか、あるいは商品等の安全、契約等の生活の管理と契約、それから、今、IT関係が非常に進んでおりますので、情報とメディア、そうした領域ごとに、今度は各段階、幼児期から高齢期までそれぞれの段階において実施していくということが重要ではなかろうかと思っております。その際には、こうしたそれぞれの領域段階ごとの目標を設定いたしまして、その情報を見える化して多様な担い手の皆さんに共有していただくことが重要かと思っております。

それから、その下になりますが、国からの地方支援というのは言うまでもありませんが、各主体の役割と連携・協働ということであります。国と地方は今まで以上に連携する必要がありますが、消費者行政と教育行政、こちらのほうも、今まで学校との連携というのはどうしても難しいものがあつた。先生方の御負担もあろうかと思っておりますが、そうしたものとの連携を一層強めてまいりたいと思っております。また、自治体、消費者団体、事業者団体との連携ということもここで具体的に記載されております。

トータルといたしまして、地域において多様な主体間のネットワーク化というものを進められればと思っております、先ほど御紹介いたしました地域協議会を私どもとしてはそういう連携の結節点ということに位置づけまして、地域のネットワーク化を充実させてまいりたいと思っております。

また、右側の「消費者教育の推進の内容」をごらんいただきますと、ここにおいて重立った柱をお示ししております。今申し上げましたように、行政各部局との多様な担い手の連携ということで、消費者行政部局、教育行政部局、それに福祉関係部局さんとか、あるいは商工経済関係部局との連携というのが必要だろうと。特に高齢者・障害者見守り、担い手としての事業者・事業者団体との連携、そうしたところが今後重要になってくると位置づけております。

また、地域におきましては、消費生活センターの拠点化というものを今回目指しております。どうしても消費生活センターとなりますと、被害の救済ですとか相談というところのイメージがありますが、やはりこれまでの消費生活に関する情報の蓄積も大変なものもありますので、そうした情報発信ということも期待されているところでございます。そうした観点から、消費者教育、あるいは消費者教育の担い手の育成の拠点化ということを目指しております。また、そうした課題については、国民生活センターの支援というものを位置づけております。

また、地域におきましては、コーディネーターの育成・活用ということで、多様な担い手の皆さん、あるいは関係者のつなぎ役というものを今後バックアップしてまいりたいと思っております。

そして、右側でございますが、効果的な情報提供方策の開発ということで、後ほど御議論いただくとお思いますけれども、特に高齢者・障害者向けの情報を届けるかといったところが大きな重要な課題かというふうに位置づけておる次第でございます。

その他、まだまだ消費者教育はやるべきことがございます、また、地域での格差がございますので、モデル地区を置いて先進的な実践を行ったり、消費者教育といいますと、教育となりますと、どうしても上から目線的なところもちょっとニュアンス的にありますので、受け手からしますと、学ぶ側からしますと消費者学習になりますので、これを国民的な運動に展開してまいりたいと思っております。多様な実践を共有したり、相互に協力したり連携したりする場を提供したり、消費者教育の日とか、そういう週間といったものを制定いたしまして、集中的にいろいろな方々に消費者教育に参加していただくということも考えていきたいと思っております。

裏のページが、今回、国と地方とかいろいろなところで連携を目指しておりますので、右側を見ていただきますと、幅広い主体の連携ということで、上が国、真ん中より下が国と連携する都道府県・市町村とのイメージということで、こういう地域においては多様な人たちにぜひ参画いただいて、コーディネーターがそのつなぎ役ということで、よりネットワーク化が進んで、地域におけます消費者教育、あるいは消費者啓発の底上げができれば

ばというふうに思っております。

長くなりましたが、私の説明は以上でございます。

次に、NPO法人成年後見相談センター・ラパス様より、知的精神障害者を持つ人の障害者被害の実態と取り組みについて御発表をお願いいたします。よろしく申し上げます。

○成年後見相談センター・ラパス（井上） 成年後見相談センター・ラパスの理事長をしております井上と申します。

私どもは、神奈川県認証を受けましたNPO法人として、実は2000年の4月から任意団体として成年後見制度を地域の中でいかに普及させるかということを目的にしてでき上がったNPO法人です。出前講座も含めまして、さまざまところでセミナーをしながら高齢者の生活を支援するというので、実は、会員はファイナンシャルプランナーが半分、残り半分が社会福祉士とか司法書士とか行政書士という感じで、成年後見制度の普及を目指してそもそもでき上がりました。

ですけれども、御相談等を受けているうちに、実は消費者被害を受けている方がたくさんいらっしゃるという状況で、それが単に認知症高齢者だけではなくて、障害があることによって被害を受けているということもありまして、実は当初は認知症高齢者に絞ってさまざまな活動をしていたのですが、ここ数年、障害者をお持ちの御家族からの御相談とか、障害者の方、その方御本人からの御相談とかということも非常に多くなってきてまして、実は家族会に呼ばれてお話に行ったり、精神科病院のデイケアにゲームを持ってお邪魔するようなことがふえてきた。つまり、金銭教育でお金がいかに大事なのかとか、お金の知識を身につけることによって、いわゆる金銭教育を身につけることによって消費者被害も防げるし、もっと言えば、キャリア教育にもつながっていくということで、この3つを3本柱として、どの年代にもお金は大切なのだと、経済的なことも含めて大切なのだ、賢い消費者になるためにはどんなことに注意したらいいのだろうかということもずっと推し進めてきたところなのですが、今回、ここに3-6ということで資料をおつけしているので、私どもラパスが応募しまして、今回はセミナーをしたり講座を設けたりするのではなくて、調査研究をして、それに対して対策をどう練っていったらいいのかを会員が学ぶということも含めまして、県民のためにお役に立てばということで取り組みました。

実際には、私たちのNPOは10名しかおりませんで、会員ピチピチの10名しかいないNPOで、会費だけではやっていけないので、何かの事業をすることによって助成金をいただいたりしながら、ここ数十年やってきた団体です。

今回も、実は「知的・精神障害者を持つ人の消費者被害の実態と対策」というテーマで取り組みはしましたが、マンパワーと助成金は40万円でしたけれども、これで何ができるかということで、最初からかなり大変な思いをいたしました。

1 ページあけていただきますと、目次がついていて「はじめに」と書いてあるのですが、その次のページ、下のページ数でいうと3 ページをあけていただきますと、調査フローと

いうものをつけておりました、これが基本的には助成金を受け取ってからことしの3月末までのところでどんなことをどんなふうにしていったかということなのですが、まず仮説を立てまして、活動の中で認知症高齢者とか障害があったりするとだまされるのは当たり前というか、だまされやすいのではないかというふうに暗黙のうちに考えてしまっているのだけれども、それは本当なのかという仮説から入りました。本当に被害に遭いやすいのか、そして、やはり被害に遭ってしまうのであれば、それはどういうことを通してその被害を食いとめることができるのか、被害に遭わないようにすることができるのかということで、2つの仮説に基づきまして調査研究を始めました。

まずはアンケートを配布ということで、神奈川県下の480か所の事業所を選びまして、グループホームに関しましては第三者評価を受けているグループホームにし、あとは就労移行支援とか定着支援をしているところ、それから、先ほど言いましたように、精神科病院のデイケアをしているところとか、そういうところを480か所選びましてアンケートを配布いたしました。アンケートにつきましては、そちらに添付してありますが、私たちはアンケートをつくったこともないような民間の普通の主婦だったり普通の人ですので、アンケートが意図的につくられて、それに回答されることによって結果が間違ってしまうのはいけないのではないかということも含めまして、アンケートの内容の精査とか送り先とかは、例えば消費生活とかを専門になさっている大学の先生とかさまざまな方の御支援をいただいて配布したものです。

結果、どういうことなのかと申し上げますと、実は、被害に遭う頻度は普通の方とそんなに変わらないというか、逆に言えば、知的障害の方に対する消費者被害というのはかなり研究が進んでいるにもかかわらず、精神障害の方の消費者被害というのは、データとしてもさまざまなものを調べてもなかなか出てこないの、知的障害と精神障害の違いはどこにあるのかというような、本当に恥ずかしい話ですが、初歩的なところから出発いたしまして、結果、被害に遭うことは、ほかの方々、例えば認知症高齢者と障害のある方とどこが違うのかという、それはそんなに違わない。だけれども、問題点は、何回も繰り返して被害に遭ってしまうという、学習効果というか、そういうものが非常にないということで、では、学習をする、例えば家族がいらっしやったり、作業所の職員の方が目配りをしたり、さまざまな気配りをしたことによって防げるのかとか、もしくは、私どもが従来から行っていた出前講座みたいなお金に関係するようなボードゲームをやったり、一緒になっいろいろなことをすることで被害を食いとめられるのかというところまで調査研究をいたしました。その結果が、ここにずっととじてありますのでごらんいただければというふうに思っています。

後ろのほうには参考資料もつけまして、なおかつ、そのアンケートを送付した先から、実は情報を共有化したいというようなお声をたくさんいただき、なおかつ、来て実際の障害のある方たちのところで金銭教育なり消費者教育をしてほしいというふうに依頼もたくさん受けまして、今、大変な思いをしてこの取り組みをしましたけれども、地域の中でラ

パスのコミュニケーション力とか、ラパスのさまざまな知名度とかというのも広がりましたし、私たちラパスの活動も格段に大きくなったことを御報告させていただきます。

あとは資料をごらんいただければ、苦勞の状態がおわかりいただけるかと思います。以上です。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

続きまして、八王子市より、自治体における見守りの取り組みと課題について御発表をお願いいたします。よろしくお願いいたします。

○八王子市（福田） 八王子市の福田でございます。よろしくお願いいたします。

資料は3-7、ページ数で言いますと119ページにレジュメがございますので、見ながらお願いしたいと思います。

それでは、まずレジュメに沿って御報告いたします。まず、「1 八王子市の消費者行政」についてですが、八王子市は東京都心から西へ約40キロメートル、新宿から電車で約40分の距離に位置しています。本年5月31日現在の人口は56万4,350人、世帯数は25万5,284世帯であります。多摩のリーディングシティとして発展を続けており、東京都内初となる中核市移行に向けた準備をしているところでございます。

さて、八王子市消費生活センターの概要ですが、昭和43年に消費者保護基本法施行とともに消費者保護に関する事業を開始し、昭和52年7月には消費者センターを開設、消費者保護対策に取り組んできております。平成23年4月より名称を消費生活センターとし、課長職を配置、職員5名、相談員7名で土曜日もオープンし、消費者行政の充実を図っているところです。これらの充実につきましては、消費者行政活性化交付金を有効に活用させていただきました。

次に、消費生活条例と消費生活基本計画についてですが、平成23年、消費者を取り巻く社会状況や国の消費者行政の動きを踏まえ、消費者行政をより一層推進していくことが重要であることから、新たに八王子市消費生活条例を設定し、これまでの取り組みを踏まえ、消費生活審議会、消費者啓発推進委員会の設置、また、消費者施策を総合的かつ計画的に推進するための八王子市消費生活基本計画を策定いたしました。

次に、「2 八王子市消費生活基本計画に基づく対応」でございますが、この消費生活基本計画は、消費生活審議会の御意見やパブリックコメントを実施し、平成24年度から5年間の八王子市の取り組むべき内容を計画としてまとめました。この計画の基本理念は、安全・安心な消費生活の実現であり、3つの優先的に取り組むべき重要課題を定めました。

重要課題1、2、3についてはレジュメにあるとおりでございます。具体的には、1では、庁内の関係部署を初め、町会、自治会、警察、商工会議所、民生委員、地域包括支援センターなどの関係機関とのネットワークづくり、2では、高齢者や若者からの相談件数が増加傾向にあることから、地域や学校における多様な消費者教育の推進、3では、相談などによる消費者被害の防止、予防の強化であります。現在、この5か年計画に基づき事業を展開しているところでございます。

次に、他所管等との連携ですが、基本計画の中で本市の将来人口見通しは、高齢化率が平成24年度に21.7%、平成28年度には24.6%まで上昇し、平成28年度には約4人に1人が高齢者という状況を想定しております。

そこで、重要課題（2）「消費者教育の充実」においては、若者と高齢者などの消費生活の安全を守る取り組みを施策として位置づけ、高齢者支援課等、庁内関係部署や地域包括支援センター、市内3つの警察署、町会・自治会連合会等のあらゆる関係機関と連携した啓発活動を展開しております。特に市内にある3つの警察署の生活安全課とは顔の見える関係を構築したところです。

次に、「3 八王子市の高齢消費者の見守り」についてですが、高齢者を取り巻く生活環境や消費生活では、核家族化や健康上の不安や孤独感等から、巧妙な手口の悪質商法の被害が後を絶たない現状があります。この中で、情報提供や啓発活動を推進するためには、御家族や地域の見守りで人から人へ、フェイス・トゥ・フェイスでの対応が一番効果的であると思われまます。

そこで、毎年年度当初に高齢者支援課主催の地域包括支援センター連絡会議に出席し、消費生活センターの事業について報告し、連携づくりに努めてきました。この間、一部の地域包括支援センターからの依頼により、高齢者を対象とした出前講座を実施しております。

次に、地域包括支援センターとの取り組みですが、平成25年3月に消費生活センターが主催で、市内15か所の地域包括支援センター及び市の高齢者支援課も加わった連携会議を開催しました。内容は、両センターの事業や役割を確認するとともに、昨今の高齢者の被害事例報告等を行い、意見、情報交換を行いました。両センターがそれぞれの役割やお互いを再確認し把握できたこと、職員同士の顔が繋がったことで、その後の連携活動の幅が広がり、消費生活センターに入る相談・問い合わせ電話も多くなったところです。

最後に、「4 今後の課題について」ですが、先ほどフェイス・トゥ・フェイスと申しましたが、高齢者に的確に情報を届けるには、日ごろから接している人で高齢者が信頼を寄せている人から伝えることが重要と考えます。相談員が相談を受ける中で、どんなに必死に怪しい契約であること、一般的に考えてあり得ない話であることを説得しましても、なかなか応じない高齢者を見受けます。これは、消費生活センターに電話はしたものの、声でしか接しない相談員よりも、足繁くお宅に通ってくる顔なじみの販売員に親しみを持っていて、おかしいと思いつつも、どうしても販売員の話に疑うことができないのが高齢者の心理ではないかと思えます。

そこで、日ごろから顔なじみの地域包括支援センターの職員やヘルパーさんなどにより、詳しい消費生活情報や知識を身につけていただき、情報が入手しにくい高齢者に情報提供していただく体制、システムを構築することが課題であると考えております。

体制、システムとは、職員が異動でかわってしまうと熱心がなくなってしまうようなことがないよう、体制、システムを構築することです。その上で、実際の運用に当たって

は、地域包括支援センター職員等に正確でタイムリーな情報や知識を身につけていただくにはどうしたらよいか、どれだけの職員が対応できるか等も課題と考えています。

また、現在は地域包括支援センターとの連携がメインとなっていますが、新たな団体との連携、顔つなぎができて始めています。民生委員や町会・自治会連合会とも連携できる体制を模索しており、課題はたくさんありますが、消費生活センターがどんどん地域や関係機関に出向いていくことから取り組んでいるところです。

まだまだ八王子市は発展途中の取り組みではありますが、消費生活センターが高齢者見守りネットワークの役割の一端をより担えるよう、着実に一步一步進めていきたいと考えております。

報告は、以上でございますが、あと1点、消費者教育の事例集の117ページには、啓発資料として点字、音声CD版をつくった事例が載っておりますので、あわせてごらんいただければと思います。

以上でございます。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

これまでの高齢消費者・障害消費者の被害等の取り組みにつきまして、何か御意見、御質問を皆様よりいただきたいと思っております。

○川口消費者庁審議官 審議官の川口でございます。

消費者教育は、基本方針は先ほど閣議決定の資料を説明いたしました。今御紹介いただきました事例集は、国として地方公共団体の取り組みをこれから進めていくための支援の一環ということで、A3の資料でいえば資料3-5です。今御紹介いただきましたが、厚いほうの資料、参考5が全文になっています。これは各自治体で現に進んでいる消費者教育の取り組みを整理したもので、これをまた参考に各地で進めていただいて、また進めば、それを事例として全国に提供していくという仕事をしていきたいと思っております。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

御意見、御質問ありましたら。

それでは、北海道さん、お願いします。

○北海道（田原） 北海道立消費生活センターの田原と申します。

八王子市さんの取り組みの御説明がありましたので、私どもも議題に関連していると思われまので、資料3-8、121ページになります。取り組み状況について簡単に御紹介させていただきます。

例年、オブザーバーとして参加させていただいておりますので、仕組みなどの詳細につきましては説明を省略させていただきます。ここ1年間の取り組みについて御紹介したいと思います。

まず、消費者被害防止ネットワークですが、36団体、構成団体として参加しております。年に6回、ネットワークニュースを通じて情報発信を行っております。ここ1年で申しますと、新規ネットワークとして、市町村レベルでのネットワークが4つできています。

ので、そちらの紹介。また、警察からの情報提供として、犯人グループから押収した名簿を活用した消費者被害防止対策推進状況についての御紹介。さらに、消費生活センターと弁護士会と一緒に110番を実施しておりまして、昨年はサクラサイトの被害が深刻だったことや、損害保険を悪用した住宅修繕の被害が新たに発生した点を踏まえまして、2回、110番を実施しておりますので、そちらの実施と結果報告といったものを御紹介しています。

地域ネットワークは、先ほど少し御紹介しましたが、昨年から1年間できまして、合計50か所、北海道内の市町村でネットワークが構築されております。北海道は他県に比べまして広域であることや、市町村数が179と多いことがありますので、北海道レベルと同じく、地域レベルでのネットワークづくりというのも大変重要になってきております。

今年度の事業としての取り組みにつきましては、こちらのほうに記載しておりますが、例年実施している出前講座などのほかに、ことしは一般消費者から啓発のキャラクターを募集しておりまして、このキャラクターを活用したキャンペーンの実施を今年度は予定しております。

今後の課題としまして、1つは、先ほど消費者庁のほうからも御紹介がありましたが、最近の相談の傾向というのは、相談件数自体は減少しておりますが、高齢者が占める割合というのは増加しております。被害金額も高額化の傾向にありますので、そういった深刻な状況をできるだけ防止するために、高齢者の方たちに情報をどれだけ届けられるか、そういった意味での情報の収集や情報発信の方法についていま一度検討する必要があるのではないかと考えております。

また、地域のネットワークが50か所できましたが、10年が経過しその役割について再確認が必要な面も見えてきておりますので、そういったところを活性化するために新しい情報を入れていく、そういった取り組みも北海道としては進めてまいりたいと考えております。

簡単ですが、報告としては以上になります。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

そのほか、御意見、御質問ございますでしょうか。

それでは、日本盲人会連合様、お願いします。

○日本盲人会連合（鈴木） この事例集をこちらに冊子としていただいているわけなのですが、これらは、先ほど八王子の方がおっしゃったのですか、CDとか点字になっていたり、こういうのはどこかにそういった媒体で配布をされるものなのではないかというお伺いが1点でございます。

それから、2つ目は、私どもがいつもメールでいただいている見守りの情報を、全国の視覚障害の人たちにメールマガジン方式で配布をさせていただいているのですけれども、この前、アンケートのほうにもお書きしましたが、随分効果があるみたいで大変役に立っているので、ぜひ続けていただいで、本数が多くなるほうがいいのか、内容が厚く

なるほうがいいのか、どちらでも構わないのですが、大変参考になっているということをお伝えしたいと思います。

以上です。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

それでは、資料につきまして、地方協力課、いかがでしょうか。

○中村消費者庁地方協力課課長補佐 地方協力課の中村と申します。

こちらの事例集を点字もしくは音声で提供する予定についてなのですが、現時点ではそういった予定はないのですが、そういった御要望があるということで今後検討していきたいと思っています。

○日本盲人会連合（鈴木） よろしくお願ひします。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

そのほか、御意見、御質問ございますでしょうか。

それでは、全日本手をつなぐ育成会様、いかがでございますか。

○全日本手をつなぐ育成会（宮武） 全日本手をつなぐ育成会の事務局長の宮武でございます。

先ほどの障害を持っている方の調査ということで大変参考にさせていただきました。私どもは、知的障害があるお子さんの家族会、全国組織でございまして、いろいろな全国からの相談に乗っていますが、中央相談室という相談機関がありまして、その辺で消費者被害の実態はどうか聞いたのですが、直接的な相談は余りないのです。ただ、1件デパート商法というのですか、これはお母さんからの相談で、お母さんがいない間に多分電話があったらしいと。それで、お店に呼び出されて、高額なネックレスを買ってしまったと。そのことに後でお母さんが気がつきまして、地元の消費者センターに出向いたそうなのですが、御本人がいろいろそを言ったり、そういうことで要領を得ない部分があったりして、消費者センターのほうで介入してくれなかったと。そんなことがあって、直接私どもの相談室に相談がありまして、被害額が結構大きかったので、親御さんのほうも弁護士さんを紹介してほしいということで、私どもは弁護士さんの紹介もしていますので、そちらに回したというケースがございました。

直接、障害を持っている御本人からの相談も多いということを聞いていますが、知的障害についての理解、消費者センターの窓口の方にしても、御本人に対する対応の仕方といえますか、その辺の理解がどうかというふうに、このケースを通して感じました。

最近、私もずっと現場におったのですが、1つ、SST（ソーシャル・スキル・トレーニング）というような就労支援の一環でございまして。その中で悪徳商法について、あるいはキャッチセールスとか、その辺、先ほども出前講座とありましたが、そういう形で社会生活の一つのスキルとして身につけてもらうということで実施しているところは施設サイドで結構多いというふうに思っております。

今後、御本人の会も随分全国にできてございますので、そういうところで被害に遭わな

いようなキャリア形成というお話もありましたけれども、社会人として被害に遭わない安全・安心な社会生活を送れるような支援が必要だろうと。実態がなかなかつかめておりませんので、私どもの会を通して、その辺の実態を把握しまして対策を考えていこうというふうに思っています。

消費者被害と別件なのですが、最近、静岡県で、歩いていてぶつかって携帯を落として壊したというのです。前の車の当たり屋みたいで、そういう形で何件も発生しているということ、これはもう犯罪ですから警察のほうにお願いして対応しているところですが、そんなこともごく最近なのですけれども発生しています。

障害の方の件数がこれだけ非常に倍増しているということで私も驚いたのですけれども、これを機会に全日本手をつなぐ育成会としても対応を考えて、皆さんの御協力を得たいと思っております。

ありがとうございます。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 宮武様、ありがとうございます。済みません、事務局のミスで、お手元にお配りしております出席者名簿で宮武さんのところがずれておまして、全日本手をつなぐ育成会のほうが宮武様でして、今の配っております名簿は鈴木様のお名前が上のほうにずれて日本盲人会連合の欄と逆転しておりますので、恐縮ですが、鈴木様と宮武様を変更いただければと思います。失礼しました。

ほかに御質問。

○消費者教育支援センター（富岡） 消費者教育支援センターの富岡と申します。

今、知的障害者の方の問題のお話がありましたけれども、実は、6月11日に国民生活センターで全国の消費生活センター所長会議を行ったわけですけれども、そこに私も呼ばれて、消費者教育の現状をお話しした中で、ご質問として所長さんから出たのは、若者とか高齢者の教材は非常にできてきている、だけど、今お話があった知的障害者の方の消費者教育用教材というのは、自分たちが知っている限りでは何もない。消費者教育支援センターに知的障害者が勉強できるような、もちろん周りの人も含めてなのですけれども、そういうものを作ってくれないかということなので、消費者教育支援センターは予算が厳しいので、国として、ぜひとも知的障害者向けの消費者教育用教材の作成をご検討いただきたいと思っております。

以上です。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

そのほか御意見、御質問ございますでしょうか。

○全日本ろうあ連盟（小出） 全日本ろうあ連盟の小出と申します。

お願いしたいことがあります。今、私たち聴覚障害者にとっては、被害、トラブルというのはかなりふえております。今年4月1日からの総合支援法で都道府県の身体障害者相談員があるのが、これから各市にそれを任せっぱなしになってしまうということで、その中に聞こえない人の身体障害者相談員というのが非常に減ってきているという現状がある

のです。この見守りネットワーク協議会がやっている取り組みの情報もなかなか入りにくいということでトラブルが起きていますので、聞こえない身体障害者相談員をふやすというような働きかけもぜひお願いしたいと思います。これが1つ目です。

もう一つ、私どもろうあ連盟にろうあ者相談員体制というものを今までつくってきております。消費者センターからいろいろメールで情報をいただいて非常にありがたく思っておりますが、市までその情報がきちんと結びつかないという現状があります。市の行政に対してきちんと情報が伝えられるというふうな工夫、特に聴覚障害者に対して情報が行くような支援に取り組んでいただきたいと思っております。よろしくお願ひします。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 貴重な御意見ありがとうございました。

ほかに御意見、御質問ございますでしょうか。

それでは、日本盲人会連合様、お願ひします。

○日本盲人会連合（鈴木） 2点ございまして、1点目ですけれども、先日来たお話なのですが、保険の加入についての問題でした。これはだまされたということではないのですが、視覚障害があつて、いろいろな部分は代筆して書いてもらったのですけれども、最終的に自署ということで自分のお名前を、全盲の方ですけれども自分で書かれたと。それでいいでしょうということで戻られたのですが、これは認められないということで返されてしまつて、結局その保険に入れなかつたというケースがありました。

本人も何で書いたのにいけないのだらうと、字が汚いからどうのこうのという話なのかというのは不明確だったので、そのまま結果的にうやむやになつたのですが、最終的に保険会社の人が入れなくて済みませんでしたと謝りに来たから何となくおさまつた感じはするのですけれども、その辺のところは、視覚障害がある人たちというのは、自署というところについては書けない方たちが非常に多いです。そうしますと、そういった保険の加入とかも、ただでさえ視覚障害があつて入れない人たちなのに、自分で書いても入れないみたいなことがあるので、そこら辺はどうにかならないかということが1点でございます。

それから、同じく自署のところの例ですと、クレジットカードの申し込み等は、その場で家族がいても代筆はだめと言われたり、家で誰かが書いて自分が持つていったらそれは認められるみたいなどころがあつて非常に曖昧な点があるので、そこら辺はどうにかしてほしいという声が上がつています。

それから、ここで話をするのがいいかどうかはわからないのですが、大きな2点目ですけれども、消費生活アドバイザーという資格があるらしいのですけれども、その消費生活アドバイザーの試験を点字で受けたいと言つたら、点字ではやらないというふうに言われておまして、拡大文字での受験はあるそうなのですけれども、点字の受験がないということで、それは非常に問題なのではないかということでお話がありました。

以上、自署に関する点が2点と、受験の仕方についての点が1点です。よろしくお願ひします。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。1つ目の点、金融庁のほ

うに伝えておきます。

○日本盲人会連合（鈴木） 消費生活アドバイザー。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 アドバイザーにつきましては、本日欠席しております経済産業省に、その点も伝えておきます。

それでは、続きまして、次の議題ということで、「高齢消費者・障害消費者への情報の届け方」というテーマでの意見交換に移りたいと思います。

まず、意見交換の基本的な情報といたしまして、リコール情報と注意喚起事例について消費者安全課から御説明いたします。

○宗林消費者庁消費者安全課長 消費者庁消費者安全課長の宗林と申します。どうぞよろしく申し上げます。

私の資料は横長のものがございます。消費者安全課は、日常的に生命・身体事案に関するさまざまな注意喚起というのを行っております。注意喚起をするということがございますので、情報の周知、情報をどうやって届けるか、届いていなければ仕方がないというようなことが非常に重要なテーマとなってきております。

きょうはお集まりの皆様方にも少し関係あるものの中から3点テーマを選ばせていただいて、簡単に御説明させていただきます。

おめぐりいただきまして、最初はリコールの問題でございます。御存じのように、TDKの加湿器によるリコール製品による重大事故の火災ということで命を落とした方がいらっしゃるということで、グループホームの問題がございました。それをきっかけにしまして、消費者庁のほうでもリコール情報について取りまとめているのが以下のような図になっております。

このリコール製品による火災などの重大事故は、実は年間100件以上発生しております。例えば、左側の「事業者への働きかけ」ということで見てみますと、一番上にありますけれども、1年間でリコール製品で重大事故を起こしたものに、90、100というような数字でございますが、その事業者に対しまして回収率とか、どのぐらい市場に未回収のものが残っているのかという調査をかけまして、そういう点からさらに再周知が必要なもの、例えば回収率が30%以下であるというようなものについて、選ぶというのは変ですけども、再周知というのを実施いたしました。これは31点ございました。

それから、右側でございますが、「消費者への働きかけ」ということで、次のページを見ていただきますと、当方のリコール情報サイトというものがございます。これは、約1年前に立ち上がりまして、1年をちょっと経過したところでございますけれども、現在、1,800のアイテムについてのリコール情報が掲載されております。

このリコール情報のサイトは、例えば検索をするということで、「洗濯」とか入れますと13件ぐらいさっと出てくるという形で、意外に文字情報での検索をしていただくいろいろな情報が引き出せるようになっております。

皆さんにリコール情報サイトのことをお伝えするのですが、どうやって使っていけば便

利に使えるのか、一々自分のところのものを入れてというふうには思いがちですが、意外と簡単に2つぐらいのワードを入れて検索をかけていただくと関係するものが出てくるようになっておりますので、利用していただければということの周知に今努めております。

きょう、皆様の配付資料の中にもチラシを入れさせていただいておりますけれども、実は、このチラシも50万部刷りまして、現在、二十数万部の配布、皆様方の御協力もいただきまして、例えば回覧板に入れていただくという自治体もございましたし、消防関係のところの配布ということもございまして、こういうチラシの配布も含めまして、リコール情報、あるいはリコール情報サイトの周知に努めているところでございます。

ここにはリコールのメールサービスの登録もございまして、どちらかというところこれで登録しますと、1日に2つとかそのぐらいの情報が来ることとなりますので、非常にわかりやすいというふうには思っております。

現在、車とか食品が少し目立つようになっていますが、できるだけそれ以外のものを目立つところに置くというような形でやっております。今、サイトに大体6万から8万ぐらいのアクセス数がございます。

次に、介護ベッドでございまして、この手すりによる死亡事故というのが、19年から見まして65件起きておりまして、そのうちの半分が死亡事故となっております。これまでも何回か注意喚起を消費者庁も、そして経済産業省も厚生労働省もしているのですが、右側のところに円グラフがございまして、消費者庁が在宅介護者の介護ベッドを使っている方にこの注意の周知をどのぐらい御存じなのかアンケートをとりましたところ、半分ぐらいは、この注意喚起自体を御存じないというような結果でございまして、これではいけないというふうに思った次第でございまして。

次のページは、必要性ということで文字が並んでおりますので、もう1枚おめくりいただきまして、128と書いてあるページをごらんください。この左側のところが、皆様の介護ベッドをお使いのところにお配りしております安全チェックシートというものでございまして、いわゆるすき間のところがどういうふうにあるのか、そして、旧JISから新JISになりまして、このすき間に首などが入らないように改善されたわけですが、まだまだ多くの古いタイプのJISが残っているという現状でございまして、このすき間のところをチェックしていくというような安全点検がございまして、このチェックが入ると危ないということになるわけです。

これを厚生労働省に協力を依頼しまして、全国5万か所のところで安全点検の実施をお願いしましたところ、実は7割やっただけでしたが、3割は安全点検が実施されていないということもわかりましたし、その右側のグラフになりますけれども、稼働中のベッドの80%については安全点検を実施していますが、20%については点検がまだ未実施だったり、その下のところで見いただきますと、点検したベッドのうち75%はこのチェックが打たれなかった、安全なベッドであったということですが、残りの25%につい

ては何かしらチェックが入りまして、安全のさらなる実施を必要とするというような結果でございました。

もう1枚おめくりください。手すりの事故防止は、簡単に言いますとすき間をどうやって埋めていくのか。これは御本人様というよりも家族、そして周囲の方の見守りが大変重要になりますので、改めて図で示させていただいておりますが、こういうすき間を埋めるスペーサーであったり、頭の間のところには何かいろいろなものを入れてそういうすき間を防ぐということが主な視点でございます。参考にさせていただいて、もしお近くにこういうベッドがありましたらということで参考とさせていただきます。

最後でございますが、乗合バスの事故でございます。これは、まだ今取り組み中でございます。今後もう少し情報を付加しまして、また皆様方にも新たな注意喚起をしたいと思っておりますけれども、消費者安全法に基づき通知されました乗合バスに関する消費者事故は333件ございましたが、重大事故が277件というようなことございまして、やはり高齢になるとバスの中で少し倒れたりされても骨折をされて1か月以上の重傷になるという傾向が顕著にございました。こういった年齢による特性が非常に強く出ている乗合バスの運行といいますか、そういうものでございますので、今後、皆様方のアンケートなども付加しまして、また注意喚起をさせていただきたいと思っております。

こういった情報をいかに届けるかということで、これからも頑張ったいと思っておりますので、皆様、よろしく願いいたします。

以上です。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

続きまして、「見守り新鮮情報」について、国民生活センターに御説明をお願いいたします。よろしく申し上げます。

○国民生活センター（角村） 国民生活センターの角村です。再び私のほうから簡単に説明させていただきます。

国民生活センターは、旧来から見守り事業を手がけておりまして、その中の一つとして、「見守り新鮮情報」というものを発信しております。「見守り新鮮情報」は、御高齢の方、障害を持たれている方に目立つ消費者トラブルに着目したものです。一方で、この会議からはずれませんが、子供サポート情報という、大学生ぐらいまでの若年層に向けた情報も、見守り事業の中で発信しております。

「見守り新鮮情報」は、メールマガジンという形で配信しておりますが、同じ情報を、私どものホームページでイラストをつけて見やすいリーフレットに加工して掲載しております。これは、各地の消費生活センターなどで啓発用の資料として様々に御利用いただいております。一方、国民生活センターのホームページは、アクセシビリティにも配慮しており、例えば視力や聴力がご不自由な方へも情報が届くように、総務省から出されている指針にのっとた運用を行っておりますので、このメールマガジンの情報も、国民生活センターのホームページでは読み上げソフトが自動で対応して読み上げてくれるなどの工夫が

されております。

これが「見守り新鮮情報」についてです。

現在どういうものが出ているについては、お手元の資料4-2の3枚目に、昨年度、「見守り新鮮情報」として発信したもののリストがございます。昨年度は27回発信しましたが、ちょうど今お話がありました、高齢者のバスの事故ですとか、御高齢の方は家庭内での事故も非常に多いのですが、そういったことへの注意喚起も行っております。

それから、本日最初のほうで村山課長や全相協の吉川理事長からもお話がありましたけれども、健康食品の送りつけ商法に関する問題、これは最近非常に急増しております。タイトルの番号で言いますと138番のところに、昨年6月に、注文をしていないのに健康食品が送られてきたという事例を御紹介しておりますが、実は今年度も4月17日に、同様に健康食品の送りつけ商法についての注意喚起を行っております。161号になります。ますます手口が巧妙化、悪質化してきておりまして、先ほども御説明ありましたけれども、業者は、裁判にするとか、注文時の録音があると、これは、実際に録音を聞かせてくれと言いたいよんどんでしまうらしいのですが、そういう脅しをかけてくるようです。私どもも、身に覚えがない場合はきっぱりと断りましょうと言っているのですが、断っても全く話を聞いてもらえないなど、どんどん悪質化がひどくなる一方でございます。御高齢の方や障害を持たれている方は、恐怖心や、もうこれ以上かわりたくないという気持ちになりますが、事業者もだんだんやり方が卑劣になり、最初のうちは高額の請求で脅しておいて、しばらくすると、とりあえず3回だけ1回だけで2万円ぐらいでいいからなどといって、何となくもうかわりたくないから払ってしまおうかなという心理的な面を突いてくる手口に変わってきているのです。健康食品の送りつけ商法、健康食品に限らないかもしれませんが、送りつけ商法に関しては、ぜひ何らかの対策が必要な時期に来ていると思いました。

もう1点、出前講座という事業を行っております、これは各地の自治体でも様々な形で行われているのですが、国民生活センターでは、例えば辺境の地や行きづらい場所、あるいは週末のリクエストとかといった、自治体でカバーしづらいところなどを中心に、年間1,000回実施しております。これも好評をいただいております、1,000回の上限に、大体秋から冬の頭ぐらいには申し込み数が到達してしまうという状況が続いております。年間1,000回のうち800回ぐらいが御高齢の方や障害を持たれている方を対象に、150回ぐらいが若者層やその保護者に向けてということで行っておりますが、今年度は消費者教育推進法施行により、若年層に対する積極的な出前講座の機会を設けていこうという取り組みの結果、現時点で100件以上の申し込みが来てしまっているという状況で、ぜひ御活用いただきたいという気持ちと裏腹に予算面での縛りがあり、リクエストに応えきれないという状況でございます。

出前講座ではアンケートをとっておりますが、そこでも、御高齢の方は、つい業者の人情話などいろいろな会話に乗ってしまうものだというような感想が寄せられたりしております。あとは、自分はだまされるはずはないと思っていらっしゃる方もけっこういて、事

業者はそれも承知で非常に巧妙な手口を使います。気づいたらお金を払うことになっていたなんていうことがあります。一方で、一人では判断しないで相談するよう言われても、なかなか相談できる人がいないという現状もあるようです。

「見守り新鮮情報」や「出前講座」により、一定の効果はあると思いますが、一方で、やはりこの種の講座を受講して下さったり、情報入手して下さっている方というのは割といつも同じ方だったりする面があります。本当に情報を届けたい人にはなかなか情報が届いていないという面を、私どもも痛感しております。そういった方たちにどうやって情報を届けるのかということが、当面の課題になると思います。今日のような会議の場を通じて、ぜひ、お知恵を拝借できればと思っている次第でございます。

以上です。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

それでは、今お話がありました。このような情報を高齢者・障害者の方々に届けるために有効と思われるような方法ですとか、あるいは課題などにつきまして、皆様方、何か御意見とか御提案がございましたら伺いたいと思います。どうぞよろしく願います。

○全国民生委員児童委員連合会（堀江） 全国民生委員児童委員連合会の堀江です。

現在、全国の民生・児童委員は23万人でございます。大きな目標としては、安心して住み続けることのできる地域社会づくりということで、今、スローガンを掲げながら災害時支援のことも含めてやっているところであり、地域の中で支援や見守りが必要な方々への定期的な訪問活動を行っております。それぞれの都道府県・市町村でいろいろな形でやっていますが、今、お話がありました新鮮情報は、それぞれの都道府県から市町村まで全部伝わっておりまして、それぞれの必要な部数だけ事務局で印刷して、これを訪問活動に使っております。現実には、これが一つの御高齢者の方、あるいは障害のある方々の橋渡しになっておりまして、大変いい資料とさせていただいております。

今後、私たちもそういう意味で、地域の中で見守り支援を行っている方々、あるいは高齢者のお宅等々につきましては、地元で印刷しながらこれを配っておりますので、またこれからどんどんこういう形が情報としていただけると、これが話の材料になってきて大変いいことだと思っております。

今、お話がありました見守りの中で、特に私が大変だったのは、私は1万人ほどの町内なのですけれども、あらゆる関係の機関がネットワーク組織をつくっており、その中に民生委員・児童委員がきちんと入っております。その関係の中で、数年前でしたけれども、きょうも10万円、あしたも10万円と毎日預金を引き出すひとり暮らしの御高齢の人がおられまして、それを連絡いただいたのが銀行からだったのです。そういう意味では、銀行も地域の一つのネットワークの中に入ってもらえたということ、今後は地域にそういうネットワーク、何を言っても隣近所ぐらい強いものはないと思っておりますけれども、その銀行の連絡によって、ちょうど私の担当地区だったので訪問してみたところ、いろいろな包みがいっぱい置いてあって、その中には缶ジュースなどのいろいろな飲み物が、あけてみ

れば7箱か8箱ぐらいあったのです。どうされましたかと言ったら、これを払わないと電話がかかってきて困るというのです。きょうも払うとおっしゃる10万円をどうするかとお尋ねしましたら、近日中に来るから持っているかと電話がかかってきたそうで、そのために3日間続けて出金に来られたときに、金融機関から電話が入ってきたのです。そういうことを見ると、これからは地域のネットワークづくりをしていくには、新しい施設、取り組み、つながりも大事ではないだろうか。

もう1点、私たち民生委員・児童委員には、高齢者、あるいは高齢者夫婦世帯とか障害者の家庭の活動に必要な情報が行政から提供されておられません。ですから、私たちみずからが歩きまして台帳をつくっているのですけれども、きょうは厚生労働省もおいでになりますけれども、その点については都道府県よりも市町村が条例を持っておられますので、民生委員・児童委員として特別職の地方公務員という命をいただいている私たちに、いわゆる活動に必要な情報の提供をしていただくように、今後この会を通してお願いしたいということを、事例をあわせてお願いしたいと思います。

以上でございます。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

そのほか御意見。よろしく申し上げます。

○全国消費者行政ウォッチねっと（前野） 全国消費者行政ウォッチねっとの前野といいます。

このウォッチねっとは、全国40の団体で構成されています。きょうは、私の地域の団体ネットちばで取り組んでいる話をさせていただきたいと思います。

きょうのお話で、いろいろなところがネットワークも既につくっていらっしゃいますけれども、ウォッチねっとの中でやっていることは、連携をつくるために消費生活センターが拠点化にと言われておりますが、地域ぐるみ、市ぐるみのネットワークを構築しようということで今の話を進めています。

ちょうど資料3-4に図が出ていますが、既に民生委員さんや高齢者クラブとかの連携はできていますけれども、その中に消費者サポーターのような方が入って、消費生活相談員ほどの専門的な知識はなくても、ある程度勉強していただいて、その方たちが情報を地域につなげていく、その取り組みはいかがかと思って、今推進しようとしているところです。

例えば、情報を届けたい人に届かない現実があります。私も長いこと消費生活相談員をやっております、ご相談を受けると、何でこんなことになってしまったのだろう、もうちょっと情報が届き、知っていてくれればということが多々あります。そういったときに、講座等を聞き場所に行かない、行けない方に情報を届けるのは、民生委員さんであったり、いろいろな方がいますけれども、さらにそこに消費者サポーターのような方がいて、直接顔の見える形で届けていく。

先ほどのお話の中に信頼している人からの話だったら聞きやすいということもありまし

た。そのサポーターのような方が情報を収集して地域に発信する。また、リコール情報のこともそうなのですが、私も登録していると毎日のように配信されます。ただ、あれを見ている自宅のもので何があるのかなと思うときに、こういった地域のサポーターのような人にその発信をして、夏であれば、例えば扇風機の季節になると「お宅にこういう扇風機はありませんか」、また、こたつの時期とかストーブの時期になったときにそれをピックアップして情報発信していくというような、既にネットワークが地域でつくられていますけれども、ただ、県とかというのはなかなか大きい組織になってしまいますので、今もお話があったように、市の中で連携がとれるようなことが必要と思います。千葉県では、団体の中(ネットちば)の中でこういったことを進めています。情報の届け方というのは、今までをさらに一歩進めてやっていくことがいいのではないかと。きょうは発言するつもりはなかったのですが、皆さんの話を聞いて、一言発言をさせていただきました。ありがとうございます。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

そのほかいかがでございますか。

○日本介護支援専門員協会(柴口) 日本介護支援専門員協会の柴口と申します。

今、資料3-3の中に消費者教育推進協議会等という形でお話があります。私たちも各県支部におかれましては、各県がこういうのを立ち上げたときは必ず参加していただくという形で、今、情報提供をしながらお互いにやっております。私は、きょうは福岡から来たのですが、福岡県も7月25日に早速この会議をするということで連絡が来ておりまして、私たちケアマネジャーが在宅で生活する介護者には必ずついておりますので、そういう情報発信もできるのではないかと考えています。

私も某市にて、実際現場で介護支援専門員をしているのですが、以前、ある利用者のところに訪問販売で結構高額な被害がありました。そして、その方にまた違う訪問販売が来て、いつもその1人の方が3つも4つも被害を受けているという事例がありました。その中で、田舎ですから、玄関先に昔はNHKみたいなのを張っていたのですが、そういうシールを張っていたというのをこちらはキャッチしているものですから、必ずケアマネジャーに対しまして、訪問したときに玄関先に何かそういう合図みたいなものを必ずチェックしてくださいとか、そういう形でお互いに情報交換しながら発信するという仕組みづくりもつくった経緯がありますので、こういうネットワークの中には私どももしっかり入って情報提供をしながらやっていこうと考えています。

以上です。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

そのほかいかがでございますか。

○介護労働安定センター(佐藤) 介護労働安定センターの佐藤と申します。

先ほどのケアマネさんのお話の補足ということで、私たちのほうも全国47都道府県に支部所を持っておりまして、そのところでケアマネさんもそうなのですが、介護福

社士になられるための方がいろいろな技術の勉強をなさるのですが、そういう中に、これは数年、長い間一緒にやらせていただいておりますが、出前講座を組ませていただいて、実際、現場に行かれるヘルパーの方たちが、先ほどから出ているように、毎日その人たちに接している重要なキーの方なので、そういう人に今後もぜひこの出前講座をやっていただいて、見守りネットワークを支援したいと思っておりますので、ぜひ御協力のほどをお願いしたいと思います。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

それでは、ほかにございますでしょうか。

地婦連の夏目さん、いかがでしょうか。

○全国地域婦人団体連絡協議会（夏目） 発言する機会をいただきましてありがとうございます。

高齢者や障害者を狙った詐欺事犯が多く出ることに対して、本当に強く憤りを感じております。やはり今までの話の中でも、皆さんがおっしゃっているように、信頼できる方がいる、身近なそういったネットワークをいかに作り上げるかということが非常に大きな課題かと思えます。一時期、地域の間人性が希薄になって、人と人とのつながりが途切れてしまったのですね。そういうものを一人一人が再構築をして、つまり、人は一人では生きてはいけない、お互いに支え合って生きていけるという基本のところをもう一度、教育からかもしれませんけれども、学び直して、要するにみんなが助け合う社会をつくり上げる。今の社会は非常に質が落ちているというふうに思えます。つまり、弱者を狙う犯罪が横行する社会になってしまっているわけです。

そういうものに対するこういったネットワークが、それぞれの地域で育ちつつありますので、そういうところに私どもも全国組織でございますので携わって、しっかりとネットワークを強めていく活動をしたいというふうに思えます。

これまでも情報の収集・発信・共有が大事だということがさまざまなお話が出ました。それで、消費者庁に対して1点お伺いしたいのは、このネットワークの出欠をとりますときに、リコール情報も含めましたアンケートをおとりになりましたね。そのアンケートについて、実は私は、きょうはここにアンケート結果が出されるというふうに期待して来たのです。というのは、自分たちの団体で取り組む活動や考えている課題というのは限られていますので、これだけのさまざまな団体がそれぞれにアンケートにお答えになっていたとすれば、非常に多くの情報をいただけたのではないかというふうに思いましたので、それがちょっと残念な気持ちがいたしました。また近いうちにぜひ情報提供をいただければありがたいと思います。

もう一つは、情報の届け方に直接関係あるかどうかわかりませんが、最初のお話で、高齢者・障害者が被害者になるのに、次々販売も含めまして二次被害が多いというお話を村山課長がお話しなさったと思うのですけれども、その二次被害のためには、やはりカモリストといえますか、一度被害に遭った方々の情報が犯罪者の中に出回っている、ま

た、そうでなくてもさまざまな障害者なり、まだ被害に遭っていない方の、例えば高齢者なり障害者なりの方の情報が犯罪ツールとして使われているという事実がありまして、犯罪が起きたときには警察がそこに踏み込みますけれども、名簿についての対策というのは何とかできないものかなと考えるところがありますので、何か対策方法といいますか、そういうものがありましたら教えていただきたいと思います。

以上でございます。ありがとうございます。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 今、夏目さんよりお話がありました、事前にアンケートに御協力いただきまして、御礼を申し上げるのがおくれまして申しわけありませんでした。どうもありがとうございます。

実は、当初は整理してお配りしようかと考えていたのですが、私どもの連絡不足で、公表を前提にしたアンケートということの事前周知というのはしておりませんで、こちらのほうで確認しましたら、かなり個別の案件がありましたので、今、夏目さんからお話がありましたので、そこは確認させていただいて、改めて資料がオープンになりますので整理いたしまして、また皆様にお伝えしたいというふうに思っております。ありがとうございます。

それでは、カモリストについては、村山課長、いかがですか。何かありますか。

○村山消費者庁消費者政策課長 犯罪の被害に遭った人のいわゆるカモリストというのが、悪質商法の事業者側が持っているということはよく言われていると思いますけれども、それに対する取り組みというのは別に政府が持っているわけでもないの、ないわけですが、それが政府側のほうで一定程度把握できた場合に、それを利用して、そういった被害に遭った人に注意喚起をすとか、そういったことは警察などでも取り組みをしているというふうに聞いておりますし、我々のモデル事業においても、地方自治体とも一緒に行っているわけですが、その段階で可能な限りそういったものも使って取り組みをしていきたいと考えております。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 警察庁さん、いかがでしょうか。

○警察庁（島田） 警察庁でございます。

振り込め詐欺とか、その他悪質商法で、そういったカモリストという名簿を犯罪の捜査過程で押収することがあるのですけれども、警察では、押収したリストを集めて、それをまた名前とか住所ごとに分類しまして、その名簿に載っている方、神奈川県であれば神奈川県の方のこういったリストを神奈川県警のほうへ提供しまして、神奈川県警のほうでこうした名簿に載っていらっしゃる方に個別に注意喚起をするといったことを取り組んでおります。

また、一方でそういった名簿を販売する者たちもいるわけですが、犯罪に使われるということがわかっていながら、そういった犯人の者に売ったというようなことが明らかになれば、共犯ということで事件化をして検挙しているといったこともっております。

以上です。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

それでは、日本盲人会連合さん、お願いします。

○日本盲人会連合（鈴木） 今のカモリストとは何だったのだろうと、よくわかったのですが、カモリストは、いわゆるカモになってしまった人たちのリストということで出回るというか、あるのでしょうかけれども、先ほどからいろいろな方たちが、こういった情報を末端まで届けなければいけないというお話を随分とされておりました。一番ネックになっているのが、私たちみんなが持っていなければいけないカモになってしまいそうな人のリスト、これが出ていないのです。例えば、先ほど民生委員の方がおっしゃっていましたが、十数年前は民生委員さんたちには地域の障害の方たちのリストだったり、独居の高齢の方のリストだったりというのが出ていたのです。ところが、個人情報保護の関係の法律ができると、全部そういうのを出さないということになってきて、結果的にカモになってしまうような人たちが明らかにならないということなのかなと今伺っております。ただ、この個人情報の一部改正をされたというものの、災害時だとかそういったときにしか公開はされないのです、この辺のところをきっちりしないと、幾ら皆さんがいいような、こういうふうに連携しましょうとやられても、結局、そういったところのカモになってしまいそうな人たちには届かないということがあるので、そこはちょっと課題かなというふうに考えました。

以上です。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

そのほかいかがでございますか。

それでは、皆様方からかなり具体的な課題の提示、それから、現在の取り組み状況についてお話いただきました。本当に貴重な御意見だったと思います。

それらを踏まえまして、この連絡協議会で問題を共有したということで、より前に進めさせていただければと思っております。

恐れ入りますが、取りまとめを今回事前に準備させていただいたところでございます。資料の最後になりますが、141ページ、資料5になります。今回の第8回の申し合わせということで（案）を事務局のほうで準備させていただきました。こちらのほうを読み上げさせていただきます。

まず、前段でございますが、高齢者・障害者は、消費者被害に巻き込まれやすく、また、繰り返し被害者になることが多いことから、被害の未然防止と早期発見による拡大防止を図ることが重要である。そこで、連絡協議会は、「消費者教育推進に関する基本方針」に基づき、消費者市民社会の形成に向けて、関係機関と連携し、消費者の特性に配慮した方法により、情報発信や消費者教育・啓発を行い、高齢者や障害者が、消費者としての利益擁護及び増進が図られるように取り組むものとする。

1、発信の関係でございます。高齢者・障害者の消費者トラブル防止のため、積極的な情報発信を行う。各構成員は、悪質商法や安全・安心にかかわる情報、消費生活相談窓口

等、消費生活に関する情報について、インターネット、広報誌、その他さまざまな場を活用して、高齢者や障害者、周りの方々へ積極的に情報発信していく。

2、連携といたしまして、多様な主体が緊密に連携して、消費者トラブルの防止や「見守り」に取り組む。各構成員は、傘下の団体にも働きかけ、各地域で消費者団体、福祉関係団体、民生委員、事業者団体、自治会、行政各部門など多様な主体が連携し、高齢者・障害者の消費者トラブル防止や「見守り」のためのネットワークを構築する。

3といたしまして、参画ということでございます。効果的な情報発信、消費者教育・啓発の取り組みに積極的に参画する。見守り関係者の得意分野を活用した消費生活に関する情報発信、消費者教育・啓発の実践的な取り組みを通じて、高齢者や障害者御自身に消費者問題への関心を高めていただき、地域における消費者トラブル防止の活動へ参画してもらえるよう取り組む。

4といたしまして、検証でございます。活動状況を定期的に検証し、必要に応じた支援を地方自治体に働きかける。各構成員は、消費生活に関する情報発信、「見守り」、消費者教育・啓発、及びそのための連携、担い手の育成等について、半年ごとを目途に簡素な形式によるフォローアップのための会議を開催し、課題の共有化を図り、行政は必要に応じた支援を行う。

以上でございます。このような形で今回の連絡協議会の開催に当たっての申し合わせということにさせていただきたいと思っています。

本案につきまして、御意見などございますでしょうか。

御意見がございませんでしたら、本案をもって今回の会合の申し合わせということにさせていただきたいと思えます。

今後は、今申し上げましたフォローアップの会合に向けて皆様と連絡を取り合い、御協力をお願いをさせていただくこととなりますので、また、その際はよろしくお願い申し上げます。

では、以上で議事は終了となります。本当に貴重な御意見、御提案をいただきまして、ありがとうございました。

最後に長官より一言お願いいたします。

○阿南消費者庁長官 本日はお集まりいただきまして、実践交流、そして、ディスカッションをしていただきまして、本当にありがとうございました。

高齢者や障害者の方々の消費者被害をなくしていく、そのためには暮らしの現場での人と人とのつながりが、そして守り合い、助け合いというものがいかに重要であるかということを感じいたしました。それを支えてくださっている皆様方に、この場をかりてお礼を申し上げたいと思えます。

消費者庁としましても、見守りネットワークの活動に対して、しっかりと支援していかなくてはならないと、本日の皆様からの御発言を伺って改めて痛感しているところでございます。

ことは消費者教育元年と言われております。きょう御紹介いたしましたが、消費者教育推進の基本的な方針というものにも、地域でのネットワークづくりというものをメインに掲げております。これから地域でさまざまな方々が連携してしっかりとしたネットワークをつくっていく、このネットワークを大きく広げていきたいと考えておまして、このために消費者庁は全力で取り組んでまいりたいと思っております。

高齢者や障害者の方を含めたみんなが安心して暮らせる消費者市民社会を目指して、皆様と一緒に取り組んでまいりたいと思っておりますので、これからもよろしく願いいたします。

きょうは本当にありがとうございました。

○長谷川消費者庁消費生活情報課長　ありがとうございました。

以上をもちまして、「第8回高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」を閉会とさせていただきます。長いお時間、どうもありがとうございました。