

高齢消費者・障害消費者
見守りネットワーク連絡協議会
(フォローアップ会議)
第9回議事録

消費者庁消費生活情報課

第9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
(フォローアップ会議)
議事録

日時：平成25年12月16日（月）14:00～16:00

場所：東海大学校友会館 朝日の間（霞が関ビル35階）

1. 開会
2. 挨拶
3. 消費者被害防止と見守り活動に関するフォローアップの報告
 - ・消費者庁
 - ・内閣府
 - ・国民生活センター
 - ・高齢福祉関係の団体
 - ・専門職の団体
 - ・障害者関係の団体
 - ・消費生活関係の団体
4. 意見交換
5. 閉会

○片山消費者庁消費生活情報課長 それでは、定刻でございますので、ただいまより第9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（フォローアップ会議）」を開催いたします。

皆様、御多忙中にもかかわらず、御出席いただきまして、ありがとうございます。

私は、進行役の消費者庁消費生活情報課長の片山と申します。よろしく申し上げます。

御出席の皆様の御紹介につきましては、時間の都合上、大変恐縮ではございますが、配付しております出席者名簿にかえさせていただきたいと思っております。

それでは、会議の開会に当たりまして、阿南長官より、御挨拶をよろしく申し上げます。

○阿南消費者庁長官 皆様、こんにちは。

きょうは、お忙しい時期に「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」にお集まりいただきまして、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、御協力をいただいておりますことを、この場をおかりしまして厚くお礼を申し上げたいと思っております。

消費者トラブルは、消費者と事業者との間にある情報量、そして交渉力の格差を背景に発生しており、特に高齢消費者、障害消費者の方々におかれましては、その格差が大きいことから、悪質な取引の被害が増加をしております。高齢者からの相談件数は、高齢者人口の伸び以上に増加し、同じ方が何度も被害に遭うといった二次被害も多数見受けられます。その一方で、被害に対し、御本人が気がつかれていないという場合も多く、対応のおくれから被害が拡大するという面もあります。

消費者庁では、こうした状況を踏まえて、悪質な手口について注意喚起情報を発信したり、法執行にも努めてまいりました。加えて、消費者の安全・安心確保のための地域体制のあり方に関する意見交換会を開催するなど、地域のネットワークによる見守り活動の拡充を含む消費者安心戦略を推進しているところであります。

また、消費者教育からのアプローチとして、消費者教育推進会議に小委員会を設置し、見守りにおける効果的な情報提供のあり方や地域連携のあり方について、今後、議論してまいりたいと考えております。

本日のフォローアップ会議では、これまでの取り組みを検証し、さらに今後の高齢者、障害者の方々の消費者被害の防止に向けた見守り活動につなげていくことができるような有意義な議論がなされることを御期待申し上げて、挨拶とさせていただきます。

どうぞよろしくお願いいたします。

○片山消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

最初に、資料の御確認をさせていただきたいと思っております。

お手数ですが、1枚紙の配付資料一覧をご覧ください。時間の関係で読み上げることはできませんが、不足等がございましたら、スタッフにお申しつけください。

次に、マイクについて御説明いたします。

御発言の際には、スタッフがマイクを回しますので、挙手をよろしくお願いいたします。

なお、本日の会議につきましては、お手元の資料1-1を2枚めくっていただきますと「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回会合 申合せ」がございます。6月28日に申し合わせたものでございます。

ここにありますように、具体的に「発信」としまして、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。

「連携」としまして、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。

「参画」としまして、効果的な情報発信、消費者教育・啓発の取組に積極的に参画する。

こういう項目がございます。この項目に沿って、それぞれフォローアップの状況について御報告いたします。そして、それを皆様で共有することによって、今後の活動の参考にさせていただきたいと考えております。

なお、できるだけ多くの方から発言いただきたいと思いますので、進行への御協力のほど、よろしくお願いいたします。

それでは、早速ですが、消費者庁消費政策課から、消費者被害防止のためのモデル事業を中心に消費者被害対策の取り組みについて、続いて法制検討室から、地域の体制のあり方について御報告いたします。

よろしくお願い致します。

○浅田消費者庁消費政策課長 消費者政策課長の浅田でございます。本日はどうぞよろしくお願い致します。

資料2-1に沿って御説明を申し上げます。

冒頭入ります前に、まず消費者政策につきまして「見守り」ということを申し上げておりますけれども、特に高齢者、障害者の関係でございますが、ここに書いていなくて恐縮ですが、最近私どもが出した「消費者白書」において、高齢者被害の分析を行っております。1つ数字で実例を申し上げますと、5年前と比較して65歳以上の高齢者の方の人口は1割増えております。しかし、全国の消費生活センターで受ける高齢者からの相談は、過去5年間に比べて3割増えておるとというのが現状でございます。

こういった現状の中で、今後、高齢化が進むことは自明のことでございますので、特にこういった高齢化社会の進展を見据えて、これから対策を考えていく必要があるだろうということでございます。

あと、障害者の方の団体にも来ていただいておりますけれども、これにつきましても同様の考え方でございまして、やはり「見守り」といったことをひとつキーワードとして体制をつくっていくということが挙げられると思います。

特に障害者の方につきましては、今年9月に改定されました障害者基本計画でも障害者の方の消費者被害の防止ということが盛り込まれております。これにつきまして、この資料では触れられておりませんが、冒頭まず御紹介するとともに、この障害者基本計画の議論の過程で色々団体の方に御協力いただきましたので、まず感謝を申し上げます。

続きまして、資料2-1でございますけれども「消費者安心戦略」ということを掲げてございます。特にこれが今、我々が取り組んでおる施策でございますが、経済社会情勢を踏まえ、消費者の安全・安心確保対策を強化するというものでございます。

特にこれにつきまして、右のほうを見ていただきますと「消費者安全・安心確保対策」の推進ということを掲げております。

特に「消費者被害防止対策」ということで、消費者教育の充実や、トラブルに遭うリスクの高い消費者、高齢者、あと障害者の方もそういう方はおられるかもしれませんが、あとは被害経験者の方、こういった方を守る地域ネットワークの構築、普及啓発ということを掲げてございます。これにつきましては、後でまた詳しく御説明申し上げます。

あとは「消費者被害回復」のための取り組みということで、「消費者被害の集団的回復のための裁判手続」、これは先週閉幕いたしました臨時国会でこの法案が成立しております、今後、施行に向けて消費者庁で準備を進めておるところでございます。

あとは、地域における身近な消費生活相談体制の強化といったようなことを掲げております。

あと、安心・安全でございますが、食品表示の充実ということでございます。これは今年の夏に食品表示法案ができましたけれども、さらにこの後、皆様御案内かと思いますが、いわゆるホテル、百貨店のメニュー偽装の話がございまして、こういったものの対策も消費者庁で鋭意進めておるところでございます。

さらに、リコール情報の周知徹底による事故再発防止につきましては、今年の2月には、長崎のグループホームで痛ましい火災事故がございまして、その原因がリコール製品であった加湿器の回収漏れではないかと言われております。実際にそういった高齢者に身近な被害も起こっているということでございまして、こういった製品リコールの対策も特にしっかりしていきたいということでございます。

あとは、悪質商法への厳正な取り締まりと消費者取引の適正化ということでございます。

次のページをめくっていただきますと資料2-1がでございます。

消費者被害防止のためのスキームということでございますけれども、まさにこれは、今、我々がこれから取り組もうとしている課題でございまして、まさに「見守り」ということで、高齢者の方、障害者の方、こういった方々を消費者被害から守っていくということを進めたいと考えております。

御案内のとおり、これまで消費者行政といいますと、例えば地域、自治体で消費生活センターを整備し、もし何かトラブルを抱えた消費者の方がおられれば、その消費生活センターでプロの相談員さんがアドバイスをする、またはあっせんをしていただくといったようなことで、被害の解決を図ってきたということでございますけれども、繰り返しますが、これから高齢化社会が進んでいく中で、高齢者の方の被害の実態を見ますと、特に認知症の方という例も最近よく聞くわけですが、自分が被害に遭ったことさえよく分からない、あとはどんな業者と契約を結んだかよく覚えていないといった事例が最近が増えてまいり

ました。

したがいまして、そういう現実を前にしますと、冒頭申しました消費生活センターの相談員さんへの相談により解決を図ることも重要ではございますけれども、なかなかそれで十分な解決が図れない事例も増えてきておるといのが、現場から聞かれる声でございます。

したがいまして、これからの我々の対策といたしましては、そういった被害にそもそも遭わないようにする、未然に防止するというところに力点を置いて対策を進めていきたいということでございます。そのためには、やはりここにお集まりの皆様を含めて、高齢者の団体の方々、消費者の団体の方々といった色々な主体の方々と消費生活部局が連携をして、地域の高齢者の方々、障害者の方々の見守りを行う中で消費者被害の防止を図っていくといったようなことを考えておるといことでございます。

具体的に絵で描いてございますけれども、地域の消費生活センターが中核となりまして、福祉の関係の方、消費者団体の方、地域の方、自治会等々と、自治体の福祉部局、警察の防犯、あとは特商法の執行機関等の関係部局とが連携をして、消費者被害の防止に努めていきたいということでございます。

右の施策の展開イメージでございますけれども、特にこの場合、消費者教育の中でも地域の消費者教育というものを重点に掲げております。今後、そういったところで活用する教材等を整備していくという方針もでございます。そういった広報啓発の展開といったようなことも考えてございます。

さらには、右にございますけれども、実際に「二次被害」という言葉がございますが、PIO-NETで得られる情報、特商法の執行機関、警察が有する情報や地域関係者からの情報を活用いたしまして、被害に遭いやすい消費者の方々の属性や被害内容を分析し、そのリスクに応じた手法により、関係者が連携して見守り、消費者教育をコア的に組み合わせたプログラムを実施するといったようなことを考えております。

あと、今、我々消費者庁でも実際に実験を行っております、通話録音装置の活用です。設定によりますが、固定電話にかかってきた電話を全て録音できるようになっておるといことでございまして、いわゆる振り込め詐欺から、送りつけ商法から、そういった電話については、全て録音するといったようなことで、当然それは話が録音されているようになりますと、悪質業者のほうも話をするのに躊躇するだろうし、通話の録音が残っておれば、当然、警察も含めた法執行機関が活用するということが可能だろうといったようなことも考えておるといことでございます。

さらには、被害の端緒が見られましたら、消費生活センターの方に早期に連絡をしていただくといったような連携を図っていきたいと考えております。

さらには、こういった特商法の執行等に関連して、いわゆる「カモリスト」という言葉がございます。そういった過去に被害に遭った方々の情報も、警察の捜査であるとか、特商法の執行の過程で蓄積しておりますので、こういったものを活用して、二次被害を防ぐ

ような方策も図れないかといったようなことを考えておるといことでございます。

いずれにせよ、こういった「連携」、「未然防止」、ということを2つのキーワードとして施策を進めていきたいと考えておるところでございます。

さらには、これもよく言われることなのですが、本日お集まりの団体の皆様方それぞれの自分のお仕事もおありになるわけですので、そこにできる限り簡潔に、これだけはお願ひしますという形の、大変分かりやすく、効果的な情報をうまくこちらでセレクトして、皆様の業務の中で具体的に活用していただくといったような情報発信のあり方といったものを考えていく必要があるだろうと考えておるところでございます。

以上です。

○望月消費者庁消費者制度課企画官 消費者被害制度課の望月でございます。資料6につきまして、御説明させていただきます。

資料6で「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会報告書（案）」というものを outs せていただいております。

これは10月からやっております意見交換会でございます。先週12月13日金曜日に報告書（案）をまとめまして、委員会としては12月13日で終了しまして、今後、最後の委員会で出た意見を反映しまして、報告書をまとめていただき、近いうちに報告書を出す予定となっております。

この意見交換会を開催する背景でございますけれども、今、浅田課長からも説明がありましたように、高齢化が非常に早い速度で進んでいる、消費者相談の中でも高齢者からの相談が特にふえておまして、また、二次被害に遭ったり、被害金額も非常に高くなっているなど、問題が深刻化しております。

そのような被害の未然防止を図るために、一部の自治体では既に先進的な見守りの取り組みが行われております。さらに消費生活相談の現場では、消費生活センターの未設置の地域とか、消費生活相談員が不足している地域もございます。それと、消費生活相談員の資格の話でございますとか、資質の向上、あるいは消費者行政の職員の資質の向上ということはずっと言われているところでございます。

このような現状に鑑みまして、有識者や法曹関係者、さらには自治体の代表者、消費者団体の方々なども入っていただき、このような意見交換会をしております。

そこで出た結論でございますけれども、本日は、概要を資料6の最後のほうにつけさせていただきますので、そちらのほうで説明したいと思います。

パワーポイントの資料の表裏となっておりますが、裏のほうをごらんいただければと思います。「『地域体制』づくりのための方策」で、大きく論点は4つございます。

まず、今、浅田課長からも説明がありましたような地域ネットワークの構築でございます。これは既に先進的な地域では、いろいろな見守り活動が行われているわけですが、消費者の安全確保のための見守り活動を行う消費者安全確保のための「地域協議会」を都道府県及び市町村が任意で設置できるようにするという結論を出していただいております。

ます。ここでは、地域の警察や消防、福祉などの関係機関、あるいは事業者の方々、消費者団体の方々、弁護士の方々など、専門家なども入っていただくということを想定しております。

また、消費者安全の確保のために団塊の世代を初めとする地域の人材に活躍していただきたいという意見がありまして、地域サポーター、法律の中では消費生活協力員、消費生活協力団体という用語を想定しておりますけれども、育成するということを考えております。

2番目、消費生活相談等情報の活用に向けた基盤整備ということでございますけれども、これは今の見守り活動にも関係してくることでございますが、見守り活動などでいわゆるカモリスト、特に配慮を要するの方々についての情報を活用して被害を未然に防止したり、拡大防止をしたりということをやりたいというお話をいただいております。

その中で、個人情報の保護とか、個人情報の第三者提供ということが問題になってくるわけでございますけれども、それについて法的整備を行うべきではないかという結論をいただいております。あわせまして、守秘義務規定や情報管理などのルールを整備すべきだという意見もいただきました。

さらに全国の消費生活相談センターでPIO-NETという全国消費生活情報ネットワークというシステムがございますけれども、それを法律で明確に位置づけるべきではないかという御意見もいただきました。

3番目、消費生活相談体制の強化でございますけれども、今、全国の消費生活相談センターでございますとか、消費生活相談窓口で消費生活相談をやっているわけでございますが、それ以外に自治体の行政の中でもいろいろなことをやっています。その中で、消費者問題が福祉などさまざまな分野にかかわる場面が多くなってきております。このため、町内連携を図って、包括的に対応する必要があります。既によろず相談などの対応が行われているところでございます。

さらに、都道府県では、消費生活相談が行われているわけでございますけれども、管内の小規模な自治体を支援するため、助言・協力や広域連携の調整を行うほか、消費生活相談の実施が困難な小規模な自治体にかわって事務を代替実施するべきではないかという御意見もありました。

国や国民生活センターでは、職員の研修などで地方公共団体を支援する、あるいは民間委託につきましては、消費生活相談の民間委託が行われているわけでございますけれども、価格重視の傾向が見られるところでございますので、最低限求められる全国一律の要件や守秘義務規定を整備すべきではないかという御意見がありました。

さらに4番目、消費生活相談員及び消費者行政職員の確保と資質向上でございます。ここで出た意見では、まず、消費生活相談員を専門職として位置づけるべきだということでございます。

それと、新たな資格制度を創設して、資格試験の合格者と同等以上の知識・技術を有す

る方々から消費生活相談員を自治体が任用するということでありますとか、現在、3資格保有者が引き続き消費生活相談員として任用できるように経過措置を講ずるべきだという意見もございました。

また、資格試験制度を実施する団体につきましては、現在、内閣府令で3つの団体が資格付与団体として位置づけられているわけがございますけれども、登録試験機関制度を設けて、要件を満たせば、複数の団体が実施できるようにすべきだという意見でございますとか、新たな資格を取得し、実務経験を有する相談員の方々に市、町への助言などを行っていただくために、都道府県に特定消費生活相談員（仮称）を必ず置くということが必要なのではないかという意見がございました。

そのほか、消費生活相談員の資質向上や消費者行政の職員の確保や養成のために研修の実施でありますとか、地域の自治体の首長さんに消費者行政の理解と認識を一層深めていただくように、消費者庁としても働きかけをすべきではないかという御意見がありました。

簡単ですが、以上が御報告でございます。

○片山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、私のほうから、消費者教育について、簡単に説明させていただきたいと思っております。12ページ、資料2-2をご覧くださいながら、お聞きいただければと思っております。

消費者教育につきましては、消費者教育推進法がちょうど1年前の12月に施行されておりまして、その中に消費者教育推進会議を消費者庁に設けるとともに、消費者教育の推進に係る基本方針をつくりなさいと書かれております。

基本方針につきましては、既に今年の6月に策定されたところでございます。今後、消費者教育の推進に当たりましては、ここに書いています3つの小委員会を設けて、基本方針に書かれている今後検討すべき課題に取り組んで参ります。①～⑱までの19項目が今後検討すべき課題として列記されていますが、これについて、各小委員会に割り振って検討することとなっております。

高齢者あるいは障害者に対する見守りに関しましては、2番目に記載のある情報利用促進小委員会、3番目に記載の地域連携推進小委員会で議論されることになると思っております。2番目の情報利用促進小委員会の⑤に書いていますように、「高齢者・障害者見守りにおける効果的な情報提供方策等」について、それとともに、⑭に書いてある「効果的かつ確実な情報提供の仕組み」につきましては、早速議論していきたいと考えております。

同じく3番目の地域連携推進小委員会でも、地域における各主体の連携・協働のための方策、特にそのために必要なコーディネーターの仕組み・人材確保・育成等の方策について議論していきます。13ページに今後のスケジュールについて記載していますように、当面は、今年度末の3月に向けて一定の議論をしていただきまして、その報告をまとめていく、それを半年ごとに繰り返すといったような議論の進め方を検討しているところでございます。

続きまして、内閣府から障害者差別解消法及び障害者基本計画について、御説明をお願い

いします。

○内閣府（障害者施策担当）（田中） 内閣府障害者施策担当の田中と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

それでは、私のほうから、内閣府における障害者施策の状況について、2つ御報告させていただきます。1つ目は障害者差別解消法の制定、2つ目は新しい障害者基本計画の策定についてです。

資料は、資料3、15ページになります。

1つ目の障害者差別解消法についてです。この法律は、今年の6月、平成25年の通常国会で成立いたしました。上の段に「障害者基本法第4条」と書いてありますが、実はこの差別解消法に先立って、障害者基本法の改正が平成23年に行われております。その第4条において、合理的配慮の不提供を含めた差別の禁止というものが基本原則として規定されております。この基本法第4条の差別の禁止を具体化したものが、今回の障害者差別解消法という位置づけになっております。

なお、さきの臨時国会におきましては、障害者権利条約の締結について国会承認が行われておりますが、この障害者差別解消法は障害者基本法第4条と同様、障害者権利条約の差別禁止の考え方を反映しております。

さて、法律の内容のポイントでございますが、法律は大きく2つのパートから成っております。

まず「I. 差別を解消するための措置」では、国・地方公共団体等、そして民間事業者に対して障害を理由とする差別の禁止を規定してございます。

具体的には、まず1つ目の類型といたしまして、障害者に対して障害を理由として財、サービス等の提供を拒否、制限したりすることで、障害者の権利、利益を侵害すること、これを法律上「差別的取扱い」と呼んでおりますが、こちらを禁止しております。

また、もう一つの「合理的配慮の不提供の禁止」でございますが、これは障害者にとって日常生活、社会生活を送る上で障壁となっているもの、これを法律では「社会的障壁」と呼んでおりますが、これを解消するために個々の場面において障害者からの要請があった場合において必要な配慮を過重な負担とならない範囲で実施することを義務づけております。

こちらの「合理的配慮の不提供の禁止」ですが、典型的な例といたしまして、公共交通機関で乗り物に乗車するに当たりまして、事業者による支援、例えば車いすの方には段差の解消のために渡し板を渡してあげる、筆談、読み上げ等の障害の特性に応じたコミュニケーション手段による対応等が考えられます。

なお、この差別の禁止につきまして、左側の「差別的取扱いの禁止」は、国、地方公共団体等、そして民間事業者ともに法的義務としておりますが、一方で右側の「合理的配慮の不提供の禁止」につきましては、民間事業者については努力義務としております。合理的配慮は個々の場面での対応でございますが、また、民間事業者における障害者との関係

は非常に多岐にわたっておりますので、その場面において求められる配慮の内容も様々であることから、民間事業者に対しては、今回、努力義務として対応指針等により自発的な取り組みを促すこととしております。

この2つの差別の類型につきまして、具体的にどのような行為が差別に当たり得るのか、また、合理的配慮の好事例等については、今後この法律に基づいて作成されます対応要領、対応指針において示すこととしております。

また、この差別禁止の実効性の担保としましては、主務大臣が報告の徴収、助言、指導、勧告といった措置を講ずることができることとされております。

次に、ポンチ絵の下の部分「Ⅱ．差別を解消するための支援措置」におきましては、紛争解決・相談、地域における連携、啓発活動、情報収集等が規定されております。

紛争解決・相談につきましては、行政肥大化防止等の観点から、新しい機関は設置せず、既存の機関等の活用・充実を図ることとしております。

また、2つ目の地域における連携としては、地域における差別解消を推進するネットワークを構築するために、国や地方公共団体の機関が地域協議会を組織することができることとされております。この協議会では、情報の交換あるいは相談事例を踏まえた協議等を行い、行政措置の権限を有する行政機関等への橋渡しや調停、あっせん等の機能を有する既存の紛争解決機関へつないでいくという形で、問題解決の後押しをするなど、関係機関が連携しまして、障害者の生活のしづらさを解消していく地域づくりに取り組んでいくことが期待されております。

こちらの法律の施行日は、平成28年4月1日とされております。この法律が円滑に施行されるために、各方面の理解が必要でございます。本法の趣旨が障害当事者、関係者、事業者を初め、広く国民一般に浸透するよう、内閣府としても積極的な普及啓発、情報発信を行ってまいります。

次に、第3次障害者基本計画の策定について御報告いたします。資料は16ページになります。ポイントのみ御紹介いたします。下の「概要（特徴）」とございます①ですが、本計画の基本原則を見直しております。平成23年の障害者基本法の改正内容を踏まえまして、①地域社会における共生等、また、先ほどの差別解消法制定を踏まえまして、②差別の禁止、③国際的協調を掲げてございます。また、障害者の自己決定の尊重を横断的視点として明記しております。

次に、②としまして、計画期間の見直しとありますが、昨今の制度や経済社会情勢の変化が激しいことを踏まえまして、従来10年だった計画を5年間とする見直しを行っております。つまり、この計画は、今年度から平成29年度までの5年間に実施すべき施策をまとめたものとなっております。

また、③施策分野の新設を行っております。具体的には、安全・安心、差別の解消及び権利擁護の推進、そして行政サービス等における配慮という3分野を新設しております。

17ページをごらんください。

こちらは計画の全体像になっておりますけれども、消費者保護につきましては、新規に項立いたしました「7. 安全・安心」の中に新規項目立てしております。

具体の施策内容につきましては、18ページをごらんいただきまして、こちらは分野別施策の全体像となっておりますが「7. 安全・安心」の中で「消費者トラブルの防止及び被害からの救済」の項目の中に関係施策を記載したところでございます。各施策の実施状況については、毎年フォローアップしており、「障害者白書」においても公表しているところでございまして、検証についてもしっかりと行ってまいります。

御報告は以上です。

○片山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、国民生活センターから、最近の高齢消費者・障害消費者の被害について、御報告願います。

○国民生活センター（角村） 国民生活センター広報室の角村でございます。よろしくお願ひします。

私どもでは、前回の会議以降に、主に私ども広報室でまとめた「見守り新鮮情報」という御高齢の方、障害を持たれた方に向けた注意喚起のメールマガジンおよびリーフレットの新しいものについて御説明させていただきます。

お手元の資料4が私どもの資料ですが、そこに新しいものの号数がずっと列挙されております。ここにあるものが、今、我が国で、特に御高齢の方や障害を持たれている方にもトラブルが発生しているものがございます。

上からずっと見ていきますと、エスカレーターの事故というのは、割と最近よく駅の掲示板などでも注意喚起されておりますが、日本は例えば関東地方ではエスカレーターの左側に立って、右側を歩いていく人が通るといふ風習があるのですけれども、どうしても障害を持たれている関係で左側に立つことができない、要は右側の手すりを持たないといけないという人は、右側に立たざるを得ない。そういう人がいるときに、走り抜けていく人がいて、杖なりに引っかけてしまって、障害を持たれている方や御高齢の方を事故に巻き込んでしまうということがあります。そういったことについての注意喚起をしておるものです。

以下も、これは前回もお伝えしたのですけれども、健康食品に関する被害ですね。これは送りつけ商法なのですが、これが相変わらず非常に多くて、169号、171号のところも同様ですが、これは御高齢の方にとっても目立つ事例でございます。

では、御高齢の方だけかといいますと、実は障害を持たれている方にも発生しております。例えば169号ですと、全盲の方に対して健康食品を送ると一方的に電話があつて、断ったけれども送られてきたと。受け取ってしまった以上は仕方ないと思い、健康食品を飲み始めたと。そうしたら、業者がもう使っているのだから、裁判するぞと脅したというものの。

それから、例えば174号も同じように送りつけ商法なのですが、だんだん相手が強引にな

ってきまして、これは送りつけた商品の中に現金書留の書類を入れてくる。何となくそう
なれば送らざるを得ないかなということで送ってしまうという、判断の弱さを狙っている
という事例です。

このようにいろいろ悪質なものがどんどん出てきているという現状がございます。

それ以外にも、先ほど阿南長官からも「二次被害」というお話がありましたが、170号の
原野商法は、かなり大昔に一時期非常に多く発生した事案で、その被害者、被害者という
のはかなり御高齢の方だったり、あるいはその御遺族だったりということなのですけれど
も、その方たちに、財産価値がなくなってしまった原野を高く買ってくれる人がいるとい
う働きかけをして、ついては木を切らなくてははいけない。そのための費用を出してくれと。
それを出すと、次に道をつくらなくてははいけないと、どんどんそうやって高く売るために
必要な経費ということで徴収して行って、かなり金額を取られた末に、事業者はいなくな
ってしまうという事例です。こういったものが今ごろどんどん出てきているというものが
あります。

あとは、新聞勧誘のトラブルです。こういうものは相変わらず多くて、ただ、最近多い
のが、御高齢の方に10年後から7年間の新聞の契約をさせるとか、そういったそもそも御高
齢なのに、そういう人に先が見えないような契約をさせる。契約してくれたら、テレビと
かそういう高額な景品をあげますよというふうにする。契約してしまったけれども、いざ
しばらくしてみたら、だんだん目が見えなくなってきたので、新聞は無理だということで
解約しようとしたら、それであれば景品を買い取れと、それは5万円したので5万円出せ
というようなものですね。こういったものが出てきているというものです。

あとは割愛しますが、このようにどんどん過去からあった事例がずっと繰り返し出てき
ているというものがあります。

一方で、例えば175番のロト6とか、177番のオリンピックなどもありますけれども、こ
ういうものは今までなかった新手なものです。具体的には、ロト6というのは抽選をやり
まして、その結果はインターネットで公開されるのですが、新聞ですとか、そういった紙
媒体は翌日の公開になります。この時間差を利用して、例えば御高齢の方とか、障害を持
たれている方、インターネットをなかなか見る環境がない方にロト6の番号を当ててみせ
るぞという勧誘をします。うそだと思えば、あしたの新聞を見てみると、今から言う番
号をメモしろと言ってメモさせて、翌日の新聞を見ると確かに当たっているという形で、
考えてみれば非常に陳腐な手なのですが、悪質な手を使ってやっているという事例。

オリンピック関連のものは、まさに2020年に東京オリンピックが決まりましたが、その
関係でどここの土地はこれから高くなるから投資しないかなどありがちなものです。そ
ういったものでのトラブルが出てきているということで、こういう事例について、これか
らも注意喚起していこうというものでございます。

ここに挙げたのは「見守り新鮮情報」の例ですが、それ以外に国民生活センターでは、
例えば広報室では出前講座というものを開催しております。これはことしの最初の協議会

のときにも御案内させていただきましたが、おかげさまで非常に需要が高くて、年間1,000カ所の縛りでやっているのですが、ことしももう秋口で予定回数に達してしまいました。その後も実はお申込みが非常に多くて、私どももとても心を痛めておるのですが、このあたりもぜひ何とか消費者庁さんに御協力いただいて、例えば回数をふやすとか、そういったことができないかということは、今後の課題として検討していきたいと思っております。

先ほど、高齢者の被害がどんどん増えているというお話がありました。私どもでことしの最初の会議のときも御説明させていただきましたが、高齢者の被害が10年間で1.6倍ぐらいになっています。一方で、障害者の被害というのは、実は2.8倍に増加しているという状況で、絶対数はもちろん少ないのですが、非常に大きな増加になっております。

その理由なのですが、これは推察するしかないのですが、国民生活センターももちろんいろいろやっております。それから、消費者庁等関係機関もいろいろ努力して、どんどん対策を進めております。それはある意味様々効果が出ているのですが、その一方で、こういった事業者は結局盲点を突いて、より悪質になっていて、なおかつ、より生活弱者を狙うようになってきているということで、非常に悪質なものがふえてきて、トラブル事例もどちらかというとなんか詐欺そのものというものがどんどん出てきてしまっているということで、まさにそのイタチごっこで、そこをどうやって対策していくかというのが私どもも頭を痛めているところです。

そのためには、私どもも含めて出されている情報をどうやって拡散していくかに尽きるのだと思うのですが、先ほど自治体の協力等の話もありましたけれども、まさに民生委員の方とか、昔で言えば隣組というものがあつた時代があつたのですが、そういった人から人への情報の活用をどうやって模索していくかについて、ぜひこのメンバーでも何とか対策ができていければなと思っております。

あとは簡単な紹介でここには資料がないのですが、国民生活センターでこれ以外にも「国民生活」という昔は紙で売られていた冊子を今、ウェブ版で無料で配信しているのですが、ここで高齢者問題をずっとシリーズで取り上げてみたり、あるいは「くらしの豆知識」という生活雑学の、これは1年に1回市販しているものですが、そこでも高齢者問題を必ず取り上げるということをしております。

あとは、PIO-NETなどの情報をもとに相談現場から被害速報を出しているのですが、ここでも高齢者被害速報というものを最近はずっと出しております。

このあたりが国民生活センターの活動ですが、やはり何にも増しまして、どうやってそれを御高齢の方、障害を持たれている方、一人一人に伝えていくか。そのチャンネルをどうやって確保していくかが今後の課題だと思っております。

以上です。

○片山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、各団体の方々からの御報告に移らせていただきます。

本会議の御案内の際に、フォローアップの状況等について、消費者庁からお伺いいたし

ました。それに御回答いただきました構成員の方々から御報告いただきます。

最初に、高齢者福祉関係の団体ということで、介護労働安定センター、全国地域包括・在宅介護支援センター協議会、全国老人クラブ連合会の方々からお願いします。

すみません、時間の関係で5分くらいで説明をお願いいたしておりますので、よろしくお願いします。

○介護労働安定センター（赤木） よろしくお願ひいたします。公益財団法人介護労働安定センターの赤木と申します。

当センターについては、介護事業所や介護労働者の方、介護労働者になろうとする方に対して、全国47都道府県にある各支部、支所において、相談援助、講習会、セミナーなどを行っている団体です。

私どもにつきましても、直接高齢者の方や障害者の方と接する機会というものがないので、こちらの高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会を通じて、貴重な情報をいただいて、当センターでは、先ほど御説明のありました消費者問題出前講座を行うことで連携を図って、消費者トラブル防止の協力をさせていただいております。

積極的な情報発信、消費者の教育の取り組みに関しては、介護労働者になろうとするものということで、主にヘルパーの研修、今でいうと初任者研修ですとか、実務者研修といった中に介護の資格を取得する講習ということになるのですが、このカリキュラムの中に消費者問題出前講座を組み入れまして、今年度でいけば大体530名程度ということになるのですけれども、周知・教育を行いました。

私も過去に介護現場におりまして、また、ヘルパー養成にも携わっておりましたことから、先月末ちょうど実施されました消費者問題出前講座のほうに参加させていただきました。リーフレットやDVDを使っていただいて、とてもわかりやすい講座で、現在の被害状況ですとか、大変参考にさせていただきました。受講者のほうも非常に興味深く講習を聞いておりました。

ただ、ヘルパー養成を行っている立場から要望という形で述べさせていただきたいのが、実際に当日ヘルパー養成の講習で受講している者からも質問があったのですけれども、今後、自分たちがヘルパーや介護職になったときに、例えば高齢者、障害者の方が被害を受けられている兆候が見られたといったとき、具体的に対応をどこにつなげていけばいいかということ具体的に記載されたリーフレットなどがあるとわかりやすいという意見がございました。

今後、地域ネットワークの構築という形で、いろいろな方が見守っていかれるということなのですけれども、よりわかりやすいものをぜひいただけたらと思っております。

当センターのほうでは、今後も消費者トラブルに関する教育・啓発に携わっていきたいと思いますので、引き続き、こちらの連絡協議会からの情報等の発信をぜひよろしくお願いしたいと思っております。

以上です。ありがとうございます。

○全国地域包括・在宅介護支援センター協議会（山崎） 次に、全国地域包括・在宅介護支援センター協議会の事務局を担当させていただいております山崎と申します。

御承知のとおり、地域包括・在宅介護支援センターは、高齢者の介護とか介護予防、施設入所、医療の受診、権利擁護等に関する相談を受けているところです。その権利擁護の中で、老人の虐待、高齢者の虐待であったり、消費者被害の相談も寄せられているという状況です。

そういうことですので、見守り新鮮情報でありますとか、出前講座で、各センターに対しこういうことが起こっているという情報をお伝えすることが非常に効果があると思ひ活用させていただいております。

各センターにおいては、住民、高齢者を含む住民に対し、このような被害があるという情報の周知を行っています。

これからどのような感じで連携をとということで考えておりますのは、今、寄せられた相談に対応しているという状況をお話し申し上げましたが、関係機関とのネットワークを組んで、私どもがそのような相談に対応しているといったようなことをやっておりますので、日ごろからのおつき合い、顔なじみの関係を消費者被害課題を解決する団体と、地域包括支援センター、在宅介護支援センターが連携をとっておくことが非常に重要ではないかと思っております。

それから、地域包括支援センターは、今、地域ケア会議といいまして、地域の高齢者の抱える介護に関する課題であるとか、地域の課題に対応するための会議を行っており、こちらの中で消費者被害の問題に対応する際、連携をとっていくことが非常に重要と思っております。

そういったことがございまして、今後の消費者啓発というところでは、やはり情報が欲しいので、そのような情報を流していただく。それはなかなかリアルタイムであるのがいいと思っております。

例えば悪徳な業者が市町村に進出してきたという情報があれば、地域で対応するといったことも可能なのではないかと考えております。

以上です。

○全国老人クラブ連合会（齊藤） 全国老人クラブ連合会の齊藤と申します。よろしくお願ひいたします。

まず初めに、きょうお集まりの皆様には、日ごろ、高齢消費者被害防止に向けて、いろいろな形で御尽力いただいておりますことに厚く御礼を申し上げたいと思ひます。

私のほうで説明いたします資料は、27ページにございます。

事務局からの要請で取りまとめをしたものでありますが、特別、従前から大きな改善点が何かあるわけではございませんが、今までのものを少しずつ情報提供の形で末端の会員のレベルにおいて行くようにということが、私どもの最大のテーマだと認識をいたしております。

幸い、今、ホームページ等々も充実をしてきておりまして、市町村レベルにおいても、活用する高齢者がふえてまいりましたので、私どものホームページのサイトに高齢者向け情報というコーナーを設けております。銀行協会、消費者庁でありますとか、見守り新鮮情報にリンクを張って、取り出しができるように、日ごろからそういう情報に触れるという機会をまずつくりたいと考えております。

さらに、先ほど来からいろいろな方々からお話しがありました出前講座、私どもは全国消費生活相談員協会と連携をしながら、これをここ数年にわたって進めてきておりますが、先ほど国民生活センターからお話しがありましたように、大変人気でございまして、各地から引き合いがあるということでもあります。

しかし、これは繰り返しやることも大事でありますけれども、それを広げていくということをしていけませんと、一過性のものに終わるということで、私どもは今後どういうふうに地域の中に広がりを持って情報を発信するかということが極めて重要な課題だと思っております。

先ほど消費者庁から、消費者のトラブルを防止するためのサポーター養成話がございました。私どもの反省点とすると、高齢者が受け身になって、いろいろな情報をただ受けるということに軸を置いたようなきらいがございます。これからはそうではなくて、受けた情報を発信するという意味合いで、言わば高齢者自身の中で勉強をさせていただきながら、消費者トラブルのサポーター的な人たちを養成していくということが大事ではないかと思っております。

これもきょうのように中央レベルだけでいろいろなことをやっても、なかなか下においてまいりませんので、少なくとも市町村レベルぐらいにこういう形を広めていくようなことを、少し時間をかけながら進めていかなければならないと思っております。

さらに末端の高齢者一人一人においては、やはり紙媒体でありますとか、電子媒体での情報提供というのは限度がありますので、私どもの関係者が口コミによる地域への高齢者のアプローチというのは、どうしても最終的には必要なものだろうと思っております。

いずれ消費者庁の小委員会でこの情報の問題も扱うということでもありますから、いろいろとそういうところでも御提案をさせていただき、勉強させていただきたいと思っております。いずれ情報の提供をどうするかというのは、私どもの最大の課題だと認識しておりますから、皆様にもいろいろとアドバイスをいただきながら、今後努めてまいりたいと思っております。

連携、参画につきましては、その下のところにありますように、皆様と連携を密にさせていただいております。さらに、後でまたお話があるかと思いますが、警視庁にはまた新しい行動計画をおつくりいただいて、これに私どもは参画させていただいておりますので、いろいろな形でお互いの連携を深めていくということは、これまで以上に私どもも取り組んでまいりたいと思っておりますので、よろしく御指導をお願い申し上げたいと思っております。○片山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、専門職の団体からということで、日本介護福祉士会、日本社会福祉士の両名からお願いします。

○日本介護福祉士会（宇都宮） 公益社団法人日本介護福祉士会です。よろしく申し上げます。

まず、トラブル防止のために積極的な情報発信を行うということの取り組みです。皆様御存じだと思いますが、当会は全国の介護福祉士（国家資格保有者）のうち、会の目的や事業内容に賛同された人たちが会員となって運営している公益社団法人です。

会員は、各都道府県介護福祉士会という支部に所属し、それぞれ福祉施設や在宅を支援するセンター等に勤務して、高齢者や障害者の方の介護業務を行っているところです。

高齢者、障害者の方々との接点は、介護業務を担う介護福祉士が直接やっているわけですが、直接の情報発信については、本部のほうでは困難ですが、ホームページでお知らせするとか、全国の6ブロックの代表者と正副会長で構成する常任理事会、または全国の都道府県介護福祉士会会長で構成する全国会長会議などを通じて、高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会から提供された消費者トラブル防止のための情報を伝えて、その周知に努めているところです。

ちなみに、平成22年7月23日の都道府県会長会には、消費者庁の職員の高橋敏明様から御講演をいただきました。

それから、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」に取り組むということについては必要なことなので、支部のほうでどうしているのか、まだ把握し切れていないので、今後の検討課題と考えています。

介護福祉士を取り巻く関係団体、福祉、医療などとの連携が必要だと思っておりますが、何にせよ、会員の組織率が4%です。118万人のうち4%が会員ということで、会員たちへの周知徹底は可能なのですが、118万人の介護福祉士全体に本部からの願いとか、そういうものは簡単には届かないような状況になっています。

そういうこともあって、現在、組織の拡大に努めているところですが、ここに書いているように、具体的に検討しているわけではありませし、理想論的な話かもわかりませんが、次のようなことが考えられるのではないかとということで、参考のために意見として書かせていただきました。

今後の少子高齢社会の進展を考えたとき、消費者庁の見守り政策も十分必要なことなのですが、大きい意味での世帯の見守りという観点から考えたときは、今後、最重点課題と思われま。

現在、ほとんどの制度が縦割り行政で対応しているところなので、内閣府が各省庁と連携し、これを見直し、世帯の見守りについては、市町村、各自治体において、「高齢者・障害者等世帯見守り対策室」というようなセクションを設置したらいかがかと思っています。

内閣府が各省庁と連携し、設置していく必要はあると考えますが、職員の配置は簡単に

増員等できないので、見守り業務、世帯訪問等を行っている関係課、例えば厚労省関係で言えば介護保険課、老人保健課、障害福祉課、民生委員所管課などの課が世帯と関係あるのですが、その見守り対策室の職員に併任で発令すればいいのではないかと考えています。

それぞれの課で現在行われている訪問サービスなども、この対策室の業務として、一つの世帯を訪れたときには、他の課に属することなど、一応全部網羅したチェック項目を持って訪問して、いろいろなことをやればよいのではないのでしょうか。消費者がだまされないように見守り業務をこの中にも含めていただければ、いろいろな情報が共有できて、それぞれの課が訪問しなくても、充実した訪問サービス、見守りサービスが可能となるのではないかと考えています。

訪問介護事業所など、関係業者への説明会なども、この課で取り仕切ってやれば、そこにもいろいろな情報が流れて、ちゃんとした周知徹底が図れるのではないかと考えています。理想的な話かもわかりませんが、よろしくお願いします。

次の3番目の項目ですが、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ということですが、介護福祉士が居宅に訪問して介護をする際に、高齢者やその家族の方々にだまされないように、いろいろなだましの手口を教えるなど、未然防止に努めているところです。

当会では、介護福祉士の資質向上のためにさまざまな研修会や講習会を現在開いております。その中でいろいろな見守り情報についても、いろいろな講座を設けてやっていきたいと考えているところです。

以上です。

○日本社会福祉士会（小幡） 日本社会福祉士会です。

資料は31ページです。お手元に私ども日本社会福祉士会のチラシを用意していますので、あわせてごらんいただければと思います。

私どもの会は、福祉に関する相談、支援を行う国家資格所有者の専門職団体です。我々は今、3万5,000人ほど会員がいますけれども、それがどんなところで働いているか、チラシの中に1枚「勤務先別会員数」というチラシがあるかと思っています。ごらんいただいておりますように、福祉に関する施設あるいはサービス提供事業所、行政機関、医療機関、さまざまところで社会福祉士が全国3万7,000人、我々の会員が働いて、福祉に関する高齢者、障害者のさまざまな相談支援を行っているところです。

31ページの資料に戻っていただきまして、私ども社会福祉士という職能の役割としては、高齢者、障害者、福祉の支援を必要とする人の立場に立って、その人の生活を守っていく、あるいは安全・安心につなげていくと、そういう役割があるわけですので、消費者被害ということと、我々が高齢者、障害者に関するさまざまな相談支援というのは、その中の一つの分野だと考えています。

我々は、スローガニックに今、一番大事にしていますのは、高齢者、障害者の権利擁護ということで、その中の一つの要素として消費者被害というのがあるのだらうと考えている

ところでは。

2番目に、先ほど言いました3万7,000人の会員が、それぞれの場において、この消費者被害あるいは権利擁護ということをやるときに、その場によって働く役割が違ってくるのかなと思っているところです。

1番目は、発見してつなぐという役割です。これは先ほど言いましたように、さまざまな現場で社会福祉士が活動していますので、ある意味で高齢者、障害者の一番身近にいる専門職というところで気づくということが多いわけで、この気づいたときにしっかり専門機関につないでいくという役割がひとつ、非常に重要な役割なのかと思っています。

2番目は、我々社会福祉士は、専門相談機関にも配置されているということで、とりわけ、先ほど地域包括支援センターの話もありましたけれども、地域包括支援センターには社会福祉士が必置になっていて、そこでは権利擁護業務の主たる担当者ということになっています。虐待あるいは成年後見制度のつなぎ、こういった権利擁護業務の中で当然消費者被害ということがここにつながれば、消費生活センター等と連携しながら対応していくということになっているわけです。障害者においても同じような相談支援事業所というところでそういう役割を果たしています。

3番目は、我々社会福祉士の中には、独立型社会福祉事務所というもので、全国800人ぐらいが活動してまして、そこは契約によるプライベートな支援を具体的に提供していくというアウトリーチ型の新しい支援者ということで、先ほど出ていました消費生活サポーターとか、そういったことの中には、こういう独立型社会福祉等も大いに連結させていただければと思っているところです。

3つ目は、社会福祉士会としてどのような取り組みをやっているかということで、少し御報告しておきたいと思います。先ほど言いました権利擁護ということとも絡めて、我々社会福祉士会では、成年後見制度の担い手になっていくということに非常に力を入れているところです。

御存じのように、成年後見人は親族がなる場合、第三者がなる場合、さまざまあるわけですが、専門職後見人として司法関係者、私ども社会福祉士あるいは精神保健福祉士等がそういう成年後見ということを通じて、高齢者、障害者をサポートしているということは、新しい支援の形なのかと思っています。

我々社会福祉士会では、後見人の候補者を全国で5,600人養成しておりますし、受任件数は1万2,000件あるというところです。

御存じのように後見人には、代理権あるいは同意権・取消権ということが付与されているわけで、まさに消費者被害を未然に防ぐ、あるいは発見された場合に救済していく、こういう役割として、この後見人の職務、ここはもう少し注目されていいし、消費者行政がここと連携していくということが必要なかと思っています。

何よりも成年後見人というのが若干ほかの支援と違うのは、その人のプライベートな支援をやっていく。後見人としてのプライベートな1対1の支援がやれるということが非

常に特長でして、かつ代理権・取消権があるということで、システムとしての支援ということ、プライベートな支援の提供というところをどうやって連結させていくのかということをお検討いただく必要があるのかと思っております。

最後に、虐待対応ということですが、我々高齢者あるいは障害者の分野では、高齢者虐待防止法、障害者虐待防止法、この中において、41ページに資料を入れていますが、消費者被害というのを第三者による財産上の不当取引による被害の防止ということで、虐待防止ということで、この消費者被害という問題を位置づけて対応してきているところです。

42ページがそのフロー図ですけれども、発見された場合に通報があって、市町村といったところで消費者被害を虐待として捉えて対応していくということになるわけですが、この消費者被害という問題のときは、先ほど来、話に出ています右側の関係機関、消費生活センター、あるいは下側にある法テラス、成年後見人、こういったさまざまな機能と連結しながら対応していくわけですけれども、より消費者被害防止と捉えるか、虐待防止と捉えるか、それはそれぞれの官庁の違いはあるかと思いますが、結局起こっていることは、消費者被害イコール虐待ということですので、ぜひ消費者行政に当たっても、この虐待関連関係機関との連携というものを今後一層図っていただければと思っております。

以上です。

○片山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、障害者関係団体ということで、日本盲人会連合からの御報告をお願いします。

○日本盲人会連合(鈴木) ただいま御紹介いただきました日本盲人会連合でございます。

私ども日本盲人会連合は、全国に都道府県及び政令都市の一部になりますけれども、61団体で構成しております。

日本全体として視覚障害者というのは37万人強おまして、その中から5万人ほど私どもの会員として登録をされているところであります。そこにメールで見守りネットワークとか、いろいろな情報がまいります。そこへ来たものを即座にメールマガジンとして全国の団体及び個人に送信しているわけなのですけれども、残念ながらといたしましうか、視覚障害のある人たちの72%が65歳以上の高齢者でございます。そうすると、この人たちはメールマガジンを受け取れる人は受け取れるのですが、ほとんどが受け取れていないというか、約8,000人には行っているという状況はあるわけですけれども、あとの4万2,000人には行っていないというのは、やはり高齢であり、かつ視覚障害があることで、なかなかそういったインターネット環境が整備されてこないということがございます。

そういった関係で、私どもはこれらのものをどうやって解消するかといいますと、音声版、いわゆる今でいうと、テープからCDに変わってきているわけですけれども、こういったものを音声化して配布しているところなどがあります。私どもの本部からは、そういったものは各都道府県、政令団体のほうへはデータとして送るわけですが、各地域団体にお

いて、それらを音声化するという作業を自分たちで実施しております。

また、消費者センターのほうから出前講座ということで、下部組織において、大変多くの出前講座をやっている実態が今あるのですけれども、その中で年間事業として、この出前講座を定期的に組み込んでいる。そこへ当事者たちが集まって、この話を聞かせていただいているという場合があります。

ところが、困っていることが幾つか上がってきています。それは、なぜかという、回数に限定があるというか、1,000回と先ほどお話がありました。時期を逃してしまうと、それに漏れてしまう。年間計画でやっているものですから、例えば11月とか12月とか1月とかとだんだん遅い時期になればなるほど、それが外れてしまうという残念な結果が幾分あるように聞いております。

したがって、その辺のところは回数をもっとふやしていただければ、逆に言うと、そこら辺は予算をもう少し宛がっていただくとありがたいかなと考えているところであります。

もう一つは、先ほど内閣府の方にお話ししていただいたところなのですが、そういった講師をお呼びできたときも、講師が持ってくるいろいろな資料は活字でございまして、これを持って帰ってもなかなか家で読めないということで、これをまた点字だとか、音声に書き直しとか、録音し直しというか、打ち直しをして大きな字にするという手作業が各団体においては実施されております。

ですので、リーフレット、パンフレットは、最近インターネット環境があるので、そういったところに掲示されていますと言ってしまうと、そこにアクセスできない人たちはどうしたらいいのかというところがあって、そこを我々がつなぎとしていろいろな媒体に変換をして、対応しているところでございます。

したがって、そういった部分も今後、視覚障害のある消費者に対してのサポートと申しましょうか、支援の一環として点字だとか、音声だとか、拡大文字だとかということも、それが年に3回でも、4回でもまとまったものとして配付されるとまたいいのかなと。

当事者団体としては、これはメールマガジンで来れば、すぐ配信しているわけですがけれども、あとの人たちに対して、そういう努力をしているところですので、この辺のところを踏まえて対応していただくとありがたいかなと思います。

あと、現場において相談が結構ございます。というのは、視覚障害の人は振り込みに行こうかなと思っても、一人で行ける方はなかなか少なく、そのときにガイドヘルパーさんという支援をする人が行くと、これはどこへ振り込むのですかという話の中で、これはちょっと考えたほうがいいですよということで、そういった現場に行っているガイドさん、福祉関係の人たちがそこでストップをかけてくれているというケースもあります。

それから、逆にこの方はだまされているのではないですかという相談もガイドさんたちからも入ってきております。

そういった関係から、現場で携わっている福祉関係の人たちの連携ということも重要になるのかなと、この相談というところでは考えています。

そういったことで、今までいろいろやってきておりますが、今後もこういった情報をどしどし出していただいて、なおかつこれが多くの当事者に行くように、今のところ努力をさせていただきたいと考えております。

以上です。

○片山消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

では、消費生活関連の団体ということで、日本消費者協会、全国消費生活相談員協会、全国消費者行政ウオッチねっと、全国消費者団体連絡会、全国地域婦人団体連絡協議会の順でお願いします。

○日本消費者協会（藤井） 日本消費者協会です。

日本消費者協会では、高齢者、障害者の消費者トラブルの防止のため、積極的な情報発信を行うということについては、きょうはお配りしなかったのですが、「ストップザ・悪質商法 シルバー編」というものを前からつくってしまして、その都度、今、多いトラブルということで内容を変えたものをつくっております。それを各自治体宛てに、こういうものがありますということで、活用の促進を図っています。

ただ、先ほどどちらかの団体で御指摘があったのですが、ただ「消費生活センターに御相談を」みたいな形なので、もう少しどこに相談すればということについて情報を書くような形にするといいのかなとちょっと感じました。ありがとうございます。

あと、こちらでは民生委員とか、自治体の介護福祉関係の職員の方に対して、特に高齢者の被害の実態や救済のための講演を行っています。今後、取り組みたいこととしては、やはり民生委員とか介護関係のヘルパーさんとか、そういったところの集会とかで情報発信をしたいと思います。

それから、被害防止に役立つようなカルタを高齢者向けにつくってみたらどうかという話が出ています。

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」に取り組むということについては、やはり各地の消費生活センターが中心となっている見守り活動に講師を派遣しています。今後、連携が必要だと考える団体といいますと、民生委員の方とか、福祉関係の方とか、直接高齢者の方に講座を行いましても、そこに出てくる方というのは大体被害に遭わない方ですので、そういったところに来られない方の一番近くにいる人ということになりますと、やはり民生委員とかヘルパーとか、そういった方になると思いますので、より連携ができればと思っております。

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ということにつきましては、こちらは消費生活コンサルタントというものを養成しておりますし、各地の消費生活センターで相談員とかをやっておりますし、そちらが実施する高齢者対象の消費者講座に講師を派遣して、啓発活動を行っております。

消費者教育・啓発に関して取り組みたいことということでは、全国の方から、場合によっては海外からも消費生活相談という相談が入りまして、実際に相談室で受けているいろ

いろなトラブルの中の高齢者トラブルについて、これをお知らせすることによって啓発活動をこれからも行っていきたいと思っております。

以上です。

○全国消費生活相談員協会（吉川） 公益社団法人全国消費生活相談員協会の吉川と申します。

私どもの協会は、パンフレットを入れさせていただいておりますが、全国の消費生活センターで消費生活相談を担っている現場の相談員を主な構成員とする団体です。私たちは、現場で今、何が起きているかという最新情報が欲しいというお話が先ほどありましたが、そういうことを一番よく知っていると思っております。これまでいろいろな情報を発信してきました。

全国に7支部あり、会員がおります。今年は消費者教育元年という位置付けで、各支部でそれぞれ消費者啓発とか教育について、研究会を立ち上げ活動しております。例えば本日、配架させていただいております高齢者向けの「ダマサレンジャー」という啓発のリーフレットですが、これは毎年各支部の会員がつくっていきまして、水戸黄門風とか、桃太郎風とか、いろいろ復古的なものを題材にしていたのですが、ことしは孫と一緒に勉強するというコンセプトでつくらせてもらって、これを講座で利用させていただいております。私どもは、リーフレット作成以外に、先ほどから出ていましたように、国民生活センターからの委託を受けまして、全国で高齢者あるいはそれを見守る人たちに対して出前講座をさせていただいております。

悩みは、全国津々浦々どこまでも行きますということなのですが、先ほどの国民生活センターのが報告にもありましたように、ことしも1,000件が早く終わってしまったということです。来年度はもう少し多く実施できるような形で、私どもが委託できるかどうかはわかりませんが、そのことは別にして、数をふやしていただく必要があるのではないかと考えています。

私どもはこの会にネットワークの一員として参加させていただいております。これまでは、参加することに意義があるという形の参加の仕方でしたが、構成員がそれぞれ何をしていて、どういう悩みを持っているかということ、今日のようにいろいろお話を聞いてみて、顔が見えて、こういう団体さんであれば、私どもとネットワークが組めるのではないかと、いろいろな情報をいただけたこと、よかったなと思っております。

例えば本協会ですと、先ほどから言っていますように、会員が全国におりますので、情報提供、それも最新の情報が発信できる協会だと御認識いただければ、後日御連絡いただければ、お役に立つことができるのではないかと思います。そういう意味で、今日は非常に有意義な会議になったと思っております。

高齢者の見守りネットワークの構築ということですが、実際に集まった人たちが、どういうふうにネットワークを組んでいったら、より効果的、機能的に働くのかということまでは、この会議も考えていなかったのではないかと。いろいろ意見を述べ合うだけというこ

とで終わっていたと思いますが、今後、もう少し機能的に、参加団体がお互いに連携が取れるようになればいいなと思っています。

それから、先ほど老人クラブ連合会の方の発言にもありましたように、私どもの協会はいろいろな啓発をしていますが、啓発をしたら、その受講者がさらにご近所の方々に啓発ができるような、そういう人たちを養成したい。そして、その人たちには継続して私どもが常に情報を流していくような、見守り隊に仕立てることができないかと考えています。

それから、高齢消費者・障害消費者見守りネットワークの機能強化をお願いしたいと思います。消費者庁さんが会議の「要」ではあるのですけれども、「要」としてどういうふうに有機的に結びつけていけたらいいのか、あるいは地方との関係でどういう関係を築いていったらいいのかということを示していただければ、これまで曖昧だったこの会議の開催意義が明確になり、発展的に活用できる何かが明確になるのではないかと考えています。

それから、消費者教育推進法でも、ネットワークの重要性は指摘されていますし、また、先ほど消費者庁の方から、消費者の安全・安心の地域体制のあり方に関する意見交換会の報告もありました。そこでもネットワークの構築が必要だということが言われています。あちこちでネットワークは必要だとずっと言われていまして、それは誰も否定しないと思いますが、あちこちでできるネットワークはばらばらでいいのか、いろいろなネットワークをこれからどうしていくのかということも、また消費者庁さん、あるいはこの会議で検討してゆければいいなと思っております。

○全国消費者行政ウオッチねっと(上嶋) 全国消費者行政ウオッチねっとの上嶋です。

ウオッチねっとからは、意見メモを資料に入れていただきましたが、時間の関係で簡単な紹介だけさせていただければと思います。

1つ目は、ウオッチねっとの加入団体である「消費者行政充実ネットちば」というグループで、市町村シンポジウムを開催しているので、御参考にしていただければということです。

この市町村シンポでは、現地の町内会、民生委員協議会、社会福祉協議会、地域包括支援センター、高齢者クラブ等から実行委員を出してもらい、地元の消費者被害と消費者行政の状況を知ってもらった上で、地域での連携等、今後の対応について議論しています。

2つ目は、高齢者・障害者の見守り活動の中では、見守りの関係団体がいち早く消費者被害の情報を把握することが大事だということです。また、消費生活センターの存在だけでなく、センターが事業所との間に入って、返金交渉まで無料でやってくれるという機能を確実に伝えていくことも重要だと思います。

3つ目ですが、今後消費者問題に関してさまざまな団体のつなぎ役となる人材の育成、支援を各地域で行っていただけるように働きかけをしていただきたいと思います。私たちはこれを「消費者市民サポーター」と呼んでいます。消費者庁が消費者教育の推進に関する基本方針でコーディネーターと呼んでいるのと同じ位置づけです。消費者市民サポーターは、消費生活センターと緊密な連携を取りながら、地域の現状に即したきめ細かい

情報発信をしていくといった役割を担ってほしいと考えています。この会議でも、こうした人材の育成や周知について議論し、取り組んでいただければと思います。

以上です。

○全国消費者団体連絡会（本間） 続きます、51ページに一般社団法人全国消費者団体連絡会の資料がございます。

私どもの組織は、全国組織と、地方の各都道府県にある組織と、全国で44団体が加盟している組織でございます、まだまだ組織の力としては小さいですが、これからも各都道府県に組織を拡大していきたいと思っています。

その中で、私どもの消費者被害防止の取り組みは、やはり柱の一つでございます、各全国組織とともに、各地方の消費者団体がどんな取り組みをやっているのか、どんなネットワーク組織をつくってやられているのかということのをいろいろ持ち寄って交流し、また学習したりする組織でございます。

その中で大きな課題は、どんなふうにネットワーク組織をつくっていかうかというところで、いろいろ試行錯誤されている団体がやはり多いということです。地元の都道府県、市町村の中でどんなふうにやっていったらいいのかということについて、いろいろ情報を全国組織から提供していきたいと思っています。

そういう意味では、どんなふうにやったらいいのだという経験があるよとかということのを情報発信していくことが、私たちの団体としては大きな役割ではないかと思っているところです。

ですので、各省庁の皆様方をお願いしたいのは、そういう各地方の消費者団体が元気よく活動していけるように、ひとつはどんな取り組みをやらないかとか、どんなことをやるぞとか、そんな情報を提供していただくとか、それから、消費者団体が活動できるようなさまざまな資料も含めて、支援をしていただけるとありがたいと思っているところでございます。

以上です。

○全国地域婦人団体連絡協議会（夏目） 全国地域婦人団体連絡協議会の夏目でございます。資料は53ページからになります。

私どもの団体は、全国47都道府県団体と2つの政令指定都市の49団体で構成されている団体でございます。団体の概要につきましては、ページを進めていただきますと、2ページ裏表に渡ります連絡協議会の資料をつけてございますので、そちらをまた後ほどお目通しいただければと思います。

私は、今回開催されております高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会というものは、大変意義が大きいと思っております、限りなく出席させていただきたいと思っております。どうして私はこの連絡協議会は意味があると感じているかと申しますと、障害を抱えていらっしゃる方々、御自身が高齢だったり、高齢の方々が集まる団体、つまり、当事者の方々が率直に生活をしているの課題とか、そういう悩みとかを伝えてく

ださるということがとても大切なことで、なかなか健常者である多くの方には伝わり切れないところがあるのではないかと考えております。

例えば第8回ときには、署名、サインのお話を障害の団体からお話ししていただきました。自筆のサインをしなければならないときに、障害を抱えているとなかなかできないのに、それを求められるという困難なお話。先ほどは日本盲人会連合の方から、情報の伝え方のときに、さまざまな障害の種類によってそこに障壁がある。そこを乗り越えていく工夫が必要ではないかという話をされたわけですね。これは障害者だけではなくて、高齢者にとっても同じことで、つまり、加齢とともに高齢の者が抱えるさまざまな認知症であったり、体が不自由になったりというように、ある意味では障害者と同じようなさまざまな状態が生じてくるわけです。そうしますと、一概に情報伝達と申しまして、ただ情報伝達をすればいいというものではなくて、それぞれの方々に適当な情報伝達のツールというのはどういうものであるかということ、今後この連絡協議会でも大きな課題として取り上げていくべきではないかということ、今、とても強く感じているところでございます。

資料に戻りまして、53ページでございます。発信、連携、参画とそこに書かせていただきました。特別、皆様の団体と変わったことをしているわけではございません。ですけれども、今回、一つ新たな取り組みをしようと思いましたが、団体のホームページの中に、高齢者、障害者の消費者見守りネットワークにかかわる実際の加盟団体の取り組みの実態調査をして、そのサイト内に上げようと考えております。

実は、ことしは夏から秋にかけて、日本で自然災害が大変多く発生しまして、その自然災害の影響と加盟団体がそこにどういう支援をしたかという実態調査をいたしました。そのときに私どもの団体は婦人会でございますから、例えば困っている人がいるときに手を差し伸べるというのは、ごくごく当たり前のことなのだ。そんなことを人様に、本当にこういうことをやりました、あんなこともやりましたなんて言うべき話ではないということで、実は実態調査に挙げてこない団体がとても多かったのです。

今はそうではないですよ。だから、さまざまな災害だけではなくて、子供の安心・安全見守りネットワーク、高齢・障害の見守りネットワークもそうですけれども、どんな地道な活動をしているかということ、きちんともう一度把握をし、実態調査をするときに、自分たちが振り返りながら把握をし、そして、さらに全国でそれを共有することによって、自分たちの活動の見直しということにもつながるということなので、ぜひそういう取り組みをいたしましょうと。

さらには、婦人会が外から見たときにどんな活動をしているかわからないという話がよくございますので、こういう地道な活動をしているということをもう一度全国の組織として発信をしていきたいという話をしたところでございます。したがって、できれば年度内にそういった調査をした結果をサイト内にアップしようと考えております。

もちろんネットの情報提供というのは限りがあるわけでございますけれども、紙ベースであったり、口頭の連絡方法であったり、そういうものを補完する方法として大事だと位

置けております。

何といいましても、情報提供をするときに一番大事なことは、一方的な伝え方ではなくて、フェース・トゥ・フェースとかハンド・トゥ・ハンドと言いますけれども、やはり本当に信頼できる人間的な関係があってこそ、情報も適切に伝わるというところがございます。地域婦人会とか女性会というのは、さまざまな地域課題を掘り起こしながら、その課題解決のために地味な活動をしております。そして、それぞれの会員がさまざまな顔を持って、時には民生委員であったり、保護司さんの関係であったり、中には看護師さんもいたり、福祉の方もいらっしゃいます。さまざまな顔を持っていますので、そういう意味でも広い団体と連携をしながら、婦人会だけではなく、暮らしやすい社会の支えとなるような活動をするために取り組んでいけたらいいなと思っております。

最近、私がショックだったのは、つい先日、警察庁が発表されたお話でございましたけれども、高齢者にとりわけ万引きの犯罪がふえているという発表がございました。今までここでは、高齢者、障害者が被害に遭うという話だけがずっと出てきましたけれども、高齢者が抱える課題の中には、やはり犯罪に走る人を減らしていくという取り組みも必要ではないかと思ったわけです。特に経済的な状況が理由、もちろんそういう犯罪者の方もいらっしゃるけれども、そうではなくて、多くの方が孤立しているために、本当に生活に困っているのではなくても万引きをしてしまうという分析も発表されておりましたので、一人一人の障害の方々、高齢の方々が地域から、家族から孤立をしないような取り組みを私たちが地道にやっていくことこそが大事ではないかということに改めて感じたところでございます。

以上でございます。ありがとうございました。

○片山消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

以上で全ての団体から御報告いただいたわけですが、これまでの御発言を踏まえまして、御意見などがございましたら、挙手をお願いしたいと思います。

高齢社会をよくする女性の会の方、どうぞ。

○高齢社会をよくする女性の会（新井） 高齢社会をよくする女性の会事務局から参りました新井と申します。

理事長の樋口恵子がかこへ参る予定でございましたが、急用がございまして、申しわけありません。

せっかく全国から消費者を守ろうとする動きを活発に展開していらっしゃる団体がそろって、この機会をより有効に活用するためにはどうしたらいいのだろうかということを私どもの会では何回か話をいたしました。その中の一つとして、消費者の安全・安心確保のための地域体制のあり方検討会はここから生まれたのかなと私なりに解釈しているのですが、こういうものがここから全国に発信されて、私たちはこの場こそ高齢者被害ゼロ作戦の会議場になってもらいたいと思っております。

その中で今、お話があったように、今度は高齢者がみずから犯罪加害者になるようなこ

ともあってほしくないですから、高齢者犯罪ゼロ作戦も含めて、ぜひこの会場の力を年に1回でもキャンペーンなどしてみたら、マスコミが取り上げてくれるのかなど。

私たちの会で一番悔しいのは、高齢者被害を減らすために努力しているのに、被害額はふえる、被害者がふえると言われると、どうしたらいいのだろうと思いながら、この会にも何回か参加させていただいています。ゼロ作戦の会議場にさせていただきたいというのが、樋口も含めて、うちの会からのお願いです。

よろしく申し上げます。

○片山消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

ほかにございますか。

全国民生委員児童委員連合会の方、申し上げます。

○全国民生委員児童委員連合会 全国民生委員児童委員連合会の代表で来ました堀江でございます。

民生委員は12月1日で改選になりまして、23万人より少し多くなった年ですけれども、きょういつもの新鮮情報をいただきました。こういう資料をもとに、定期的に、あるいは心配があるなどと思う家庭へ訪問させていただいております。そのためにこういう情報が届いて大変いいですが、なかなか高齢者の人がこれを見て、はっと気がついて、読んで、いろいろ考えていただくことが中にはできない人もございます。なかなか意味がわかりにくいとか、これが悪いという意味ではなくて、そのために民生委員が訪問いたしまして、これを手立てにして、いろいろな話をすることによって理解をしていただくという形で、現在動いております。

実は、ちょうど1カ月ほど前、私は島根県ですけれども、新聞にも出たのですが、63件の電話相談があったのです。その相談の中で現実に被害に遭ったのは、警察官を名乗って訪問する。その前に、あなたが郵便局に預金しているお金が凍結されますので、早急に預金を出して待っていて下さい、それで銀行協会から参りますから、そのほうに預けなさいということを警察官の名前を名乗って電話があった。その後、銀行を名乗って訪問され実際に行って遭った被害が3件、計1,760万円ありました。今、現実に高齢者の方々は誰でもそうですが、公的な名前を使いますと、すっかり信用して、それに対応しておられるようでございます。

そのようなことがありまして、さらに強めてきたのは、私は島根県出雲市のある町ですけれども、人口が1万弱なのです。その町につくりましたのは、先ほどからいろいろ話が出たのですが、ネットワークをつくる。そのネットワークの中に関係団体だけではなくて、あらゆる団体、建設会社も、郵便局も、銀行も、商店街もあらゆる方々をその団体につくったのが今から6年ぐらい前なのですけれども、つくりまして間もなくに事件が現実がありました。御高齢の方がきょうも10万、あすも10万、このことは少し前に話したと思いますが、3回目のときに銀行が心配だと思って、民生委員に電話をいたしました。それで行きましたところが、大変な家の状態であったのです。そのために、私たちはこのネット

ワークを地域のほのぼのネットワークをつくったのですが、非常にいい形で、毎年定期的な連絡会を行っております。

でも、先ほどからどういう形がいいだろうかという意見も出ていたのですけれども、やはり向こう3軒両隣ぐらい強いものはないかと、私は民生委員として思っております。それまでには、みかんを売りに来て、手に乗せたのは5個ぐらい。買いますよと言ったら外へ出て、今度は大きな箱を持ってきて、あなたさっき買うと言ったじゃないかといっておどかしをしてみたり、家に訪問して御高齢の人だと思ったら、家の写真でも何でもないような家の床下の写真を撮って、家がシロアリに遭っているから大変だからすぐに駆除しなさいとか、あらゆる手段が出てまいりますので、これからはなるべく地域の住民の皆さんも抱き込んだネットワークをつくっていくことが私はいいいことではないかなと思います。

もう一点、きょういろいろ団体から出ておいでになられますが、今後、金融関係、銀行も、信用組合も、郵便、農協、そういう窓口も大体御高齢の人たちは大概そこへ預金をなさって、たんす預金ではありませんので、そういう方々へのこういうことの連携がとれるように、これから全国的な形をとって行ってほしいなと思います。

以上、例と提案を申し上げておきます。

○片山消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

日本介護支援専門員協会の方、どうぞ。

○日本介護支援専門員協会（原田） 日本介護支援専門員協会副会長の原田といいます。

ペーパーを出さなかったことを非常に反省しております。

私どものほうは、介護支援専門員、介護保険制度の施行と同時に制定をされた資格になります。支援専門員の立場としては、特に高齢者の当事者の代弁をする、寄り添う専門職として五十数年活動してきております。したがって、そういった消費者被害に遭っている事例にぶつかることも多々あります。

協会としても、そういった情報が入った段階で会員に向けて発信したりしておりますが、その辺の活動に関しては、まだまだ不十分かと思いますが、現場のほうで起こっているのは、きょうもお話が出ているような事例もたくさんありますが、最近私の身近で起こったのは、いわゆる介護保険の事業所が独居の高齢者にほとんど入り込んでしまっている状態で、たまたまその家が火災になって、住居をといるところで、その人の日常生活上の課題が大きな問題として出てきたので、自治会長なり民生委員さんが関わって、こちらのほうに相談が来てわかったところもあったのです。

あのまま黙っていると、土地もその事業者が売買をしまいそうなの、何かよくわからないような委託契約書のようなものも作成して、本人にサインをさせたりとか、やはり一番は、高齢者も詰め寄られると、そういったところで怖くなってサインをしまう。わけがわからなくなってサインをしまうということもありますので、いわゆる今、言われているような消費者被害とあわせて、この介護業界の中にもその事業者が高齢者から何らかの形で不当なお金を搾取しているという事例もたくさんあります。

この中に私どものほうも介護保険の事業者の一つではありますが、支援専門員という形で、サービスを提供する側ではない。先ほども言いましたが、代弁をする側という立場にはなりますが、そういったところも最近は改めて再認識をするところが1個ありましたので、少しお話しをさせていただいたのですが、その中でもう一つ思うのは、我々が関わらせていただいているのは、介護保険制度の中ということなので、要介護認定を受けて、なおかつサービスを使っている方は直接かかわることができます。認定を受けていても、サービスを使っていない人たちというのは、我々が介入、接触する機会が非常に少ないということ。それと、制度改正もございまして、これからますます広がるかもしれないのですが、要支援の認定の人たち、あるいは非該当の人たちというのは、我々のところでは少し関わりが難しくなるというところもありますので、そういったところに関しては、もともとこちらのほうにも地域包括・在宅介護支援センター協議会の方もお見えですが、地域包括・在宅介護支援センターの機関というのは、地域全体を見て、地域の中でネットワークをつくるというところだと思いますから、そういったところに非常に期待をしたいというところと、その中で個々の高齢者に直接接して、実際の高齢者の声も聞いている支援専門員という立場で、そういったところには積極的に参加をしていかないといけないかなと思います。地域ケア会議という言葉もありましたが、そういったところにこういった事案も含めて、しっかり高齢者の代弁をするという立場は、私どもの協会のほうでも推進をしていかないといけないのかなと思います。

それともう一つ、最後に、起こったことに対してどう対応するのかというのは、これからも今までも考えて、準備もしてきているところですが、やはり一番現場を見ていて思うのは、先ほど少し触れました事例というのは、たまたま火災があったのでわかった事例です。見えない事例が非常にたくさんございます。その辺をどう発見していくかというところを考えていくと、そこはやはり民生委員さんの方が言われていましたが、その地域に住んでいる人たちがお互いにお互いのことを見守り合うような、そんな地域関係というものが非常に重要なのだらうと思います。

私どもの協会だけの話ではなくて、そういった地域の基盤というものがしっかりあると、少しおかしいなというところ。最近、田舎のほうに行くと、見ない顔の人が来ると大体警戒をするという風習が田舎のほうではございますが、都会では知らない人がいて当たり前なのところなので、より一層、そこら辺のところは考えていく必要があるのではないかと思います。

私どもの協会としては、介護保険の中という狭いところでしか活動できないところもございまして、やはり気づきを持っていくというところと、サービス提供、少なくとも我々が関わっているところに関しては、訪問介護、訪問介護、いろいろなサービス事業者とのかかわりがございますので、そういったところでこういった情報の共有をして、どういう気づきを持たなければいけないのかというのは、我々の中には再度情報発信をしながら、情報の共有をしながら、自分たちで警戒をしていくということが、これから先できること

かなと思います。

こういった機会、場所に出させていただくことに非常に感謝をしております。今後もこういうところで皆様方の御意見も聞きながら、協力できるところは協力をして、参画をさせていただきたいと思いますので、よろしくお願ひしたいと思います。

以上です。

○片山消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

日本盲人会連合の方、どうぞ。

○日本盲人会連合 日本盲人会連合でございます。

消費者被害ということで、私どもがこれも消費者被害なのではないかという例が3点あります。

1つ目は、携帯電話の迷惑メールです。若い人たちは使い放題みたいなものも使って、幾らかかっても平気みたいなのですけれども、迷惑メールが1日に100件とか200件とか来たときに通信料が上がってしまう。これはどこにどう相談していいか。アドレスを変えなさいとか言われても、高齢の方たちは変えてしまうと、またわからなくなってしまったりするので、その辺のところも消費者被害と言えるのかどうかというのが1点目です。

2つ目は、診察とかインフルエンザの予防接種に行ったときに代筆をしてもらっていて、最終的に自筆で書いてくださいと言われて、本当はお医者さんが書けばいいものなのに、そこですったもんだあって、結果的にできなかったという例があります。これはある意味、医療機関がちゃんと提示していない問題なのかなというのがひとつあります。

3つ目は、視覚障害の方が64歳までは障害福祉サービスを使うことができます。ところが、65歳になると介護保険優先と言われて、障害福祉サービスが使えなくなってくる。それはケアマネージャーさんがちゃんと障害福祉サービスの部分と高齢者の介護保険の福祉のサービスの部分を切り分けて、きちんとケアプランを立てればいいのに、立てられていないという現実がまたにはいっぱいあります。これもある意味、仕事をきちんとやってほしいという、これもそういう意味では障害者なのかなと考えるのですが、いかがなものでしょうか。

○片山消費者庁消費生活情報課長 今の御質問に対して、どなたかよろしいでしょうか。

○日本盲人会連合 課題でいいです。

○片山消費者庁消費生活情報課長 よろしいですか。

どうぞ。

○村松消費者庁地方協力課長 地方担当の村松でございます。

私、前職が日本データ通信協会で迷惑メール相談センター所長をしております、迷惑メールは特定電子メール法という法律がありまして、規制をしているところでございまして、この点は消費者庁も共管ということで、消費者庁で取引対策課が担当しているところでございます。

迷惑メールが多いと御不便をおかけするところでございますけれども、確かにアドレス

を変えると御不便があるというところで、なかなか大変かと思いますが、その点の御相談は、日本データ通信協会もしくは日産協のほうで相談を受けつけておりますので、御相談をお願いできればと思いますし、あと今、いろいろauさん等、かなり強力な迷惑メールフィルターをやっておりますので、そちらの活用もぜひお願いできればと思います。

1点目は以上でございます。

○片山消費者庁消費生活情報課長 厚労省さん、何かありましたらお願いします。

○厚生労働省社会・援護局障害福祉課（石川） 厚生労働省で障害者のほうを担当している石川と申します。

御指摘があったところ、ケアプランの立て方そのものというところは、ケアマネージャーさんだったり、相談支援専門員さんの資質によるというところが最大の課題というところがもしかしたらあるのかもしれないのですが、その部分については、質の向上を図っていくというところに尽きてしまうのかなと思ってしまっているのですが、現行の法制度上、御存じのとおりだとは思いますが、基本的には65歳以降になったとしても、障害特有のサービスが必要であれば、引き続き障害者総合支援法でサービスが受けられるところでございますので、その部分については、引き続き利用していただければという位置づけになっているところでございます。

○日本盲人会連合 それをケアマネさんはわかっていないのですよ。そこがすごく今、相談が多いところです。

○片山消費者庁消費生活情報課長 ほかに御意見をいただける人がいればと思いますが、よろしいですか。

それ以外に御意見、御発言がありましたら、お願いいたします。

それでは、貴重な御意見をどうもありがとうございました。

以上で議事は終了となります。

最後に、長官から、本日の議事の内容を踏まえてお願いしたいと思います。

○阿南消費者庁長官 皆様、きょうは本当にたくさんの具体的な活動の御報告、そして御提案をいただきまして、本当にありがとうございました。

皆様の日ごろの活動がいかに積極的、活発に各地で行われているかということがよくわかりましたし、大変参考になりました。

また、いかに地域、現場での人のつながり、情報のつながりが大事かということも、この場で本当にしっかりとみんなで共有できたのではないかと思います。まさに被害ゼロ作戦会議になったかなと思います。

最後に御質問のありました迷惑メールの話ですとか、ヘルパーさんたちの話なども、これから関係の府省庁とも連絡をとって、情報を共有して、詰めていきたいと考えております。

本日の御報告を踏まえて、消費者庁として、地域の消費者行政の充実と強化を図って、見守り活動が一層実効性のあるものとなりますように、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、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

きょうは本当にありがとうございました。

○片山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9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（フォローアップ会議）」を閉会いたします。

なお、全相協さんからもありましたように、ここにおられる団体の構成員の簡単な団体の紹介文とか、できましたらそういうものを皆さんで共有していただこうがいいと思います。またこちらが御案内させていただきます。その際には御協力いただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

なお、次回第10回会議におきましては、例年どおり6月ごろ開催したいと思いますので、よろしくお願いいたします。

長時間どうもありがとうございました。