

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10回議事録

消費者庁消費生活情報課

第10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  
議事次第

日時：平成26年6月24日（火）14:00～15:52

場所：中央合同庁舎4号館共用第1特別会議室

1. 開会

2. 挨拶

3. 報告

- ・高齢消費者・障害消費者の被害の現状（国民生活センター）
- ・消費者白書（消費者庁消費者政策課）
- ・高齢社会白書（内閣府）
- ・障害者白書（内閣府）
- ・見守りの担い手向け視聴覚教材（消費者庁消費生活情報課）

4. 意見交換等

テーマ

「きめ細かな見守り活動に向けた連携、情報共有の在り方について」

- ・消費者安全法の改正の経緯とその概要
- ・意見交換

5. まとめ

6. 閉会

○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、ただ今より第10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。

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、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、議事次第に沿って進めたいと存じます。まず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願いいたします。

○消費者庁長官 皆さん、こんにちは。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、誠にありがとうございます。また、日頃から消費者庁の進める消費者行政に御支援、御協力いただいておりますこと、この場をお借りして厚く御礼を申し上げたいと思っております。

近年、高齢者・障害者の消費者被害は深刻化しており、昨年度の高齢者からの相談は5年前の1.6倍となっております。被害の未然防止と早期発見のための見守り活動を、積極的に展開していくことが求められております。

消費者庁では消費者安心戦略を掲げ、見守りの地域ネットワークの構築など、被害防止対策に取り組んでおり、先の通常国会には、消費者安全法の改正を含む不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律案を提出いたしました。この法案は先の通常国会で成立いたしました。これも皆様の御理解、御支援のおかげだと思っております。御礼を申し上げたいと思っております。

この法改正により、地域の関係団体等が適切に情報を共有しながら、見守り等の活動を行う消費者安全確保地域協議会を地方公共団体等が組織できることとなります。また、地域の多様な団体や人材に見守り活動などの消費者問題に関する活動に参加していただくための仕組みとして、消費生活協力団体と消費生活協力員を地方公共団体の長が委嘱できることとなります。

また、消費者教育推進会議のもとに設置しました情報利用促進小委員会では、高齢者や障害者の見守りにおける効果的な情報提供の方策について、また、地域連携推進小委員会では、地域の各主体の連携、共同の具体策について検討していただいております。これらの議論も踏まえ、消費者庁においても実践的な見守りの担い手向けの視聴覚教材も作成したところであります。

本日は参加されている団体から取り組み事例を報告していただくとともに、新たな地域体制におけるきめ細やかな見守り活動に向けた連携と情報共有のあり方について、有意義な意見交換を行っていただくことを期待申し上げ、私の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。

○消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

なお、資料につきましては、お手数ですが、配付資料一覧をご覧ください。時間の関係

で紹介できませんが、もし不足等がございましたらスタッフにお申し出いただければと思います。

次に、マイク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ので、赤いランプがついたらお話いただければと思います。

それでは、まず国民生活センターから、高齢者・障害者の消費者トラブルの現状について、消費生活センターに寄せられている相談をもとに5分程度で御報告いただければと思います。よろしく願いいたします。

○国民生活センター 国民生活センターの青山です。よろしく願いいたします。

私からは高齢者・障害者に関する消費生活相談の具体例と、国民生活センターが行っております見守り関連事業の紹介をさせていただきます。

後ほど消費者庁より消費者白書に基づく詳しい説明がございますが、2013年度の高齢者の消費生活相談は26万7,000件、障害者についても2万2,000件寄せられており、どちらも増加傾向にあります。

お手元の資料2をご覧ください。「1. 高齢者の消費生活相談」ですが、国民生活センターでは2013年度も高齢者が被害に遭っています勧誘の手口につきまして、注意喚起をいたしました。最近の特徴といたしまして、現金書留や宅配便で現金を送付させる手口が増えています。一旦お金を送ってしまうと取り戻すことはほとんど不可能になります。また、脅されるなどの恐怖感を覚えるような勧誘方法に根負けしてお金を払ってしまうという例も見られます。支払ってしまう前に誰かに相談する。それから、相談できるように周囲が見守ることがますます重要になります。

以下に、昨年度の主な手口を3つほど紹介いたします。

①手を変え品を変えて接触してくる買え買え詐欺（劇場型勧誘）です。販売業者や買取業者など、複数の業者が登場して、消費者に未公開株などを購入させる買え買え詐欺（劇場型勧誘）の新しい手口が、手を変え品を変え次々と現れています。

大手企業や公的機関を名乗ったり、未公開株や社債などの金融商品だけではなく、ダイヤモンドなどの商品や新規エネルギー事業、オリンピック誘致関連など、社会的に話題となった事項を使う手口も見られています。

また、勝手に自分名義で株などを購入したので代金を支払うよう言われたり、要らないと言うとキャンセル料を請求されるなど、消費者を慌てさせてお金をだまし取るという手口が見られております。

事例は飛ばさせていただきますが、1ページ下から2ページにかけて、昨年度公表を行ったものを掲載しましたので、参考にご覧ください。

2ページに移りまして、②健康食品の送り付け商法。これがさらに悪質化しております。「以前お申込みいただいた健康食品を今から送ります」などと突然電話があり、申し込んだ覚えがないと断ったのに強引に送り付けられるという相談が急増しました。断っても高

圧的に押し切られて承諾してしまう例も多く見られます。

これらの手口については、行政処分に至った例も複数ありますが、次々と新しい業者が同じような手口で商品を送り付けています。さらに、今まで多く使われていました代引き配達のかわりに、商品に現金書留や振込用紙が同封されて送りつけられるという手口も出ています。

下に移りまして、2次被害の増加。これも目立っております。過去に何らかの消費者被害に遭った人に被害を救済すると言って商品等を購入させたり、消費生活センターや公的機関を思わせる名称を騙って手数料を請求したり、別の投資商品を勧めたりする例が増えています。この見守りネットワーク連絡協議会も騙られましたし、国民生活センターを騙る電話も最近再び増えておりまして、私どももホームページに再度、目立つように注意を出しております。

また、過去に原野商法の被害に遭った消費者に対して、土地が高く売れるなどと勧誘し、そのための測量サービスなどの契約や、新たな土地の購入などをさせて費用を請求するという被害も増えています。

3 ページ、障害者の消費生活相談の傾向です。先ほど申し上げましたように、障害者の消費生活相談についても年々増加の傾向を見せています。同じく消費者白書によりますと、障害者の相談については訪問販売の割合が大きいという特徴があります。相談全体では訪問販売が減少している中で、障害者等では従来からある訪問販売でトラブルの多い商品、サービスが見られまして、対面で強引な勧誘を受けるケースが多いことがうかがわれます。

また、障害者に限らず、消費者トラブル全般で多い光回線等のインターネット通信サービスの契約トラブルや、オンラインゲーム、出会い系サイトなどのネット関連トラブル等も多く見られております。

以下に PIO-NET からの事例を2つ紹介しております。

事例1は、訪問販売でふとんの次々販売に遭ってしまった例。事例2は、電話勧誘で光回線の契約を勧められ、断ったのに書類が届いてしまった例です。

これらのような状況を受けまして、国民生活センターでは幾つかの見守り事業を行っております。

次のページですが、1 としましてメールマガジン「見守り新鮮情報」の作成。これは26年度もメールマガジン「見守り新鮮情報」を作成しまして配信すると同時に、イラストを使い、見やすい工夫をしましてリーフレットを作成し、消費者はもちろん、地域で見守りを行っている方々に啓発資料として使っていただけるようにいたします。

2番、消費者問題出前講座の開催ですが、これも今年も開催いたします。後ろに今年度の開催の御案内と申し込みフォームを添付しておりますので、どうぞ御利用ください。

3番目といたしまして、「くらしの豆知識」ダイジー版を私どもは作成しております。くらしの豆知識は、契約の基礎知識やさまざまな問題商法、衣食住にかかわる情報をコンパクトにまとめた小冊子で、毎年御好評いただいておりますが、それを音声化したダイ

ジー版も作成しております。消費生活センター等に配付しており、データをコピーしてお使いいただくことも可能ですので、どうぞお問い合わせください。

以上、駆け足ですが、私からの報告です。

○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、この6月に政府から国会に報告された白書につきまして、消費者白書、高齢社会白書、障害者白書について、それぞれ続けて御報告させていただきたいと思っております。

まず消費者白書からよろしくお願ひいたします。

○消費者庁消費者政策課長 消費者白書の御説明をいたします。資料3-1でございます。

これは6月17日に、先週ですけれども、決定されたものでございます。

1枚おめくりいただきますと、長官の挨拶にもございましたけれども、最近の高齢者、65歳以上の方の相談の伸びのグラフを1ページ目に書いてございます。5年前と比較いたしまして、2本目の点線、下から2番目の点線が65歳以上の人口でございます。5年前に比べて高齢者の人口は13%増えております。これに対しまして、全国の消費生活センターに寄せられた65歳以上の方の消費生活相談は、5年前と比べて62.8%増えております。人口は13%の伸び、消費生活相談は62.8%の伸びとなっております。

さらに、昨年と比べまして急に角度が伸びております。要するに昨年は3割の伸びだったのですが、ことしは62.8%の伸びとなっております。この背景は、先ほど国民生活センターからありましたとおり、健康食品の送り付け商法が特に昨年度急速に伸びたということがございます。ただし、これについては昨年度前半に急速に伸びまして、大体4月、5月、6月ごろ、月間の相談件数、月間で大体5,000~6,000件来ておりましたけれども、現在は大体500件ぐらいになりました。

これについてはまさにいろいろな注意喚起のほかに、行政処分、警察の摘発等々もありましたし、あとは宅配便業者さんとか、日本郵政さんに御協力いただいて、そういった問題がある業者から集荷をしないとか、さらには受取人の方、要するに消費者の方に「こんなの覚えがないよ」と言ったら、そのまま引き取って帰って来ていただくというようなことの御協力をお願いした結果でございます。したがって、急速に健康食品の送り付けは伸びましたけれども、現在はまだ相談件数はありますが、鎮静化はしておるといったこともございます。

こういったこともありまして、特に最近、高齢者を特にターゲットにする悪質商法が急速に伸びて、かつ、また新たなものを探していくというのが1つの特徴であると思っております。したがって、この後、また見守りの議論もいたしますけれども、そういった状況も踏まえて、ぜひ皆様方の御協力をお願いしたいということになるかと思っております。

2ページ、今度は特に高齢者のトラブルなのですが、電話勧誘販売の問題がでございます。これも65歳以上のグラフとなっておりますけれども、2013年度に、23.9%という数字がございまして、これが電話勧誘販売がきっかけでトラブルになった方の比率でございます。これに対しまして全体でございますが、一番下を見ていただきますと、この数字が10.9

となります。全体で見ても多いのは30.1、色が見づらくて済みませんが、いわゆる通信販売です。最近、ネット販売等もございますので、通信販売は昔とは違いましてインターネットの取引がかなり多くなっておりますけれども、ただ、全体と比べまして高齢者のトラブルの原因としまして、電話勧誘販売というものが大変多いということは1つあるかと思えます。これに対する対策はまた後で御紹介します。

さらに、6ページでございます。障害者等ということでこの数字を書いておりますけれども、この場合、心身の障害関連の方または判断不十分の方ということで、認知症の方も含めた数字でございますが、年々伸びが増えておるところでございます。

さらにこれも先ほど国民生活センターからございました7ページをごらんください。特にこの障害者等の方々のトラブルに巻き込まれた原因といたしまして、このピンクのところは23.3と書いてございますが、訪問販売が多いということになってございます。

こういったことも踏まえまして、特に高齢者の方々の見守りということが今日のテーマでございますけれども、こういった高齢者トラブル及び障害者等の方のトラブルということになりますと、未然防止が重要になってくると考えているところではあります。

さらに、もう一個、我々の取り組みといたしまして、特に高齢者向けの取り組みといたしまして8ページでございますけれども、昨年度、今年3月まで、消費者庁におきまして自治体の方々に協力をいただきまして、悪質電話対策のモデル事業というものを実施いたしました。これはどういうものかといいますと、上の方に絵が描いてございまして、左の方は通話録音装置と書いたものがございます。先ほど電話勧誘のトラブルが多いということをお話ししましたが、電話勧誘の多くはいわゆる昔からのアナログ電話、黒電話でございます。携帯電話も普及しておりますが、携帯電話経由の電話勧誘というのは余りなくて、基本的には黒電話、NTTの昔からのアナログ電話経由のトラブルが主流でございます。

したがって、これの対策ということでございまして、通話録音装置というものを付けます。電話に簡単につけられるのですが、これを付けますとかかかってきた電話が全て録音されるという設定が可能です。さらにオプションで警告といたしまして、これからこの電話は全て録音されておりますというメッセージが事前に流れて、電話がつながるといふ仕組みになっております。こういった装置を高齢者の御自宅につけて実験をいたしました。

もう一個のパターンが横にございますけれども、自動着信拒否装置というものがございまして、これは警察等と連携いたしまして、特にそういった迷惑電話、悪質商法をやっている電話番号を事前に登録をいたしまして、そういったところから電話がかかってくると赤ランプ。特に許可された、御家族とか事前に登録しておいた番号の方は青ランプ。そうでない方は黄色ランプというのが電話がかかってくるごとにつくということでございまして、こういった装置、2種類ございますけれども、こういったものをつけて実際に実験をいたしましたところ、事前に警告、この電話は全て録音されておりますというようなメッセージが流れた場合には、迷惑電話が大体9割方減ったという結果がございまして。

現在、いわゆる振り込め詐欺対策等々で、警視庁さんのほうもこういった機器を高齢者の方に貸与するという事業もやっておられると聞いておりますし、さらに消費者庁におきましてもこういった成果を受けまして、現在、地方消費者行政活性化基金でこういった事業を行いたいという自治体への支援も可能になっているところでございます。こういった形で簡単な装置をつけることで、これだけの効果があるということもありますので、こういった事業も引き続きやっていきたいと考えております。

さらに、この通話録音装置ですけれども、大体は1台1万円で買えるそうです。1万円ぐらいで今、売っています。実際に新聞の夕刊の広告等でも見たことがあります。こういった形で公的機関もしくは御自分で自衛ということになりますけれども、こういった形での対応が可能になっているということを御紹介させていただきます。

こちらからは以上です。

○内閣府政策統括官付高齢社会対策担当 それでは、高齢社会白書について御説明させていただきます。資料3-2とされた白書でございます。

この高齢社会白書は、高齢社会対策基本法に基づきます法定白書でございます。ことしで19回目の白書になっております。

では、早速中身について、せっかくの機会でございますので、高齢化の状況について2、3点御案内させていただきたいと思っております。

2ページ、高齢者人口が過去最高の3,190万人となっております。右ページに赤い折れ線グラフがございますが、ちょうどページの真ん中ぐらいの部分は平成25年度でございます。先ほどの3,190万人を高齢化率といたしますと25.1%となっております。それを平成72年にまで推計いたしますと39.9%と、およそ2.5人に1人の割合で高齢化が進むという状況でございます。

2枚おめくりいただきまして6ページでございます。一方、地域格差が生じておりまして、高齢化率25.1%を上回ります30%台に突入している県が昨年現在で4県ございます。秋田県、島根県、山口県、高知県が30%を超えている県でございます。

一方、沖縄県につきましては18.4%となっております。高齢化が鈍化しているというような状況が申し上げられるかと思っております。

若干飛ばさせていただきます。38ページ、39ページをお開きいただけますでしょうか。これは現役世代、35～64歳までを含めました昨年11月時点で高齢期に向けた備え、人生90年時代を踏まえた高齢期に向けた備えについての意識を、現役世代を含めてどのように考えているかといった調査物でございます。

39ページでございますけれども、今の方々は高齢期を超えても就業意欲が大変高く、オレンジ色の部分でございますが、25.7%、働けるうちはいつまでも4人に1人が考えているような状況でございます。ピンク色が65歳までということでございますので、青が70歳くらいまで、濃いオレンジが75歳くらいまでということで、それらを合計いたしますと半数以上の方が65歳を超えてまで就労したい。元気に社会参加をしたいという意識をお持ち



ちということでございます。

もう一枚おめぐりいただきまして 41 ページでございます。これは就労というよりも社会参加ということでサークル活動、スポーツ、レクリエーション、習い事、地域行事への参加ということでおおむね 30～40%、社会参加活動を希望している。35～64 歳の方々についても、高齢期における備えということで、こういった社会参加を念頭に置いて備えられているという実情が浮かび上がってございます。これが本年の高齢社会白書の特集部分でございます。

52 ページをお開きいただけますでしょうか。この消費者行政に関することということで、こちらの高齢社会白書においても社会参加・学習ということで、消費者教育の取り組みの促進というものを消費者庁さんと連携しながら掲載をさせていただいております。あわせて、今、申し上げましたのが平成 25 年度の取り組みでございますので、56 ページの部分になりますと、消費者教育の取り組みの促進ということで、今後の促進についても記載を図らせていただいたところでございます。

今回お配りさせていただいておりますのは、白書の概要でございます。大変申しわけありませんけれども、本文のほうには白書本文のほうに今、申し上げたような点、かなり詳細に記載してございますので、インターネット等、7月上旬には掲載できるかと思っておりますので、あわせて御参照いただければと思います。

また、白書のみならず、私ども高齢者の社会参加を進めているところでございまして、エイジレスの社会参加についての取り組みを世の中に向けて啓発しているところでございます。昨年につきましては消費者トラブル防止を実践するボランティア活動という、個人で金融アドバイザーの資格を取られて消費者教育に向けて取り組んでおられる活動といったものを、社会参加活動の好事例ということで御紹介をさせていただいております。これについても内閣府のホームページで御紹介をさせていただいておりますので、御参照いただければと思っております。

これについては以上でございます。

○消費者庁消費生活情報課長 続きまして、障害者白書をお願いします。

○内閣府政策統括官付障害者施策担当 続きまして、障害者白書について御説明いたします。お配りしておりますのは資料 3-3 という 1 枚紙でございます。両面でコピーをとっております。

これは平成 26 年版障害者白書から障害消費者関係部分について抜き出しをしたものでございます。

障害者白書につきましては、障害者基本法に基づきまして、政府が障害者のために講じた施策の概況を報告するものでございます。

抜粋部分につきまして簡単に説明をいたします。大きく 3 つに分かれております。

1 つ目は、現在行われておりますこの協議会につきましてはの報告でございます。平成 25 年度の開催状況について報告をいたしております。当協議会におけますフォローアップ状

況報告の取りまとめに基づきまして、国民生活センターにおいて障害のある方々や、その周りの人々への悪質商法への手口等をメールマガジンやホームページで伝えたり、消費者問題出前講座を開催していることを報告しております。

2つ目は、各都道府県の行った施策について報告をしております。地方消費者行政活性化基金によりまして、障害者、高齢者、被害経験者等の被害に遭うリスクの高い消費者を効果的、重点的に地域で見守る体制を構築し、消費者トラブルの防止と早期発見を図る取組等の支援であるとか、障害者の特性に配慮した消費生活相談体制の整備を促進し、消費者トラブルの防止及び被害からの救済を図っているということでございます。

3つ目でございますが、平成25年8月の地方消費者行政の体制整備の推進に関する建議に基づきまして、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報告書を取りまとめました。地方公共団体は障害者を初めとする消費生活上、特に配慮を要する消費者への見守り活動等を目的とした消費者安全確保地域協議会を組織することができるとする不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する法律案を国会に提出したということでございます。

裏面でございますが、これは国民生活センターからの提供でございますが、図表6-8につきましては年度別、男女別の2003～2012年の相談件数でございます。

図表6-9①は、2003～2008年の商品・役務別の相談件数。

図表6-9②につきましては、2009～2012年の相談件数、商品・役務別でございます。以上でございます。

○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、私から資料3-4「高めよう！『見守り力』」というチラシがありますが、先ほど、冒頭の長官からの挨拶にもありましたように、消費者庁において作成した実践的な見守りの担い手向けの視聴覚教材でございます。

これにつきましては、ポイントは自分はだまされないと思っている無関心層、しかし、だまされない人は実はいないのですけれども、そういっただまされないと思っている無関心層を取り込むということ。それから、それぞれ皆さん仕事を持っているとしても、見守りという役割は果たすことができる。そういったことを普及していくことを目的としたものでございまして、そのためこの裏側にもありますように、主人公はコンビニの店長なのですが、そういうふうにならぬといいますが、そういう人を主人公にして進めていくことが特徴としているところでございます。

むしろ手口の紹介ではなくて、大事なのは気付いていくこと。声を掛けてつないでいく。そういったことを特徴的に捉えていまして、基礎編では先ほど言ったような要するにエピソードをつないでいきまして、応用編では実際にどういうふうにしていけばいいのかということQ&A方式で紹介しています。既に見守りネットワークの構成員の方々にはDVDを送付しているということございまして、そのDVDからももちろん見られるのですけれども、今、政府インターネットテレビからも見られるようになっていきます。

なお、これは情報ですけれども、地元のケーブルテレビの4カ所でも放映してくれるという計画があるということも聞いているところでございます。

アンケートを同時にさせていただいているところなのですが、締め切りは6月末になっておりますけれども、ぜひともそのアンケートもお答えをいただきまして、今後のこういった教材の作成に生かさせていただければと思っております。

以上が3ポツであります報告でございました。

続いて4の意見交換等に入りたいと思います。本日のテーマ、きめ細かな見守り活動に向けた連携、情報共有のあり方についてということでございます。

まず、消費者安全法改正に先立ちまして、消費者庁では昨年10月から12月に4回にわたって、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というものを開催しております。地域における見守りネットワークの構築の強化等について御議論いただいたところでございますが、その際に御報告いただいた取り組み事例について、まず紹介させていただければと思います。

自治体の事例につきまして、まず足立区の課長さん、よろしくお願ひしたいと思います。  
○足立区地域のちから推進部 足立区の絆づくり担当課長をしております上遠野と申します。

私から現在、足立区で進めております孤立ゼロプロジェクトについて、御紹介させていただきます。

この孤立ゼロプロジェクト、平成25年1月からスタートしているところでございます。なぜこういう孤立対策をするのかということでございますけれども、私どもの区ではこれまでも自殺対策や犯罪に対する対策、また最近ではごみ屋敷というようなことに関して積極的に取り組んでまいりまして、それなりの成果は上げております。しかしながら、こういうさまざまな問題を抱えてしまう方の背景にある社会的孤立ということ。ここを対処していかないと、根本的な解決にはつながっていかないだろうということが見えてまいりました。

したがって、この社会的孤立に抜本から取り組むために、この孤立ゼロプロジェクトをスタートすることになったわけです。

この孤立ゼロプロジェクトをスタートするに当たりまして、やはりこういう孤立対策ですので、個人情報の取り扱いということが大変問題になりました。そこでプロジェクト推進に当たり、まず条例を制定いたしまして、地域の皆さんと情報共有できる仕組みというものをつくってまいりました。

資料4-1の2番のところですが、こちらに4つの●がございますが、条例の主なポイントでございます。足立区版の孤立を定義したこと。また、住民情報の提供ということで70歳以上の単身の方、75歳以上のみの世帯員の方の情報を町会、自治会や民政委員、警察署、消防署と共有できることになっております。そして、その上で名簿に基づき調査を行い、調査の結果、孤立のおそれがある方に対して支援をつなげていこうという取

組でございます。

2ページ、こちらがプロジェクトの推進、進捗状況でございますけれども、プロジェクト全体の流れとしては、資料のほうに添付しております絆と書いてございますパンフレットをお開きいただきますと、プロジェクトの流れがよりわかりやすいかと思えます。こちら開いていただきますと「気づく」から始まりまして「つなげる」「寄り添う」「居場所づくり」「社会参加へ」というプロジェクトの流れをご覧いただけるかと思えます。

最初の「気づく」というところを町会、自治会と民生委員さんに調査をお願いして、お話し相手がいるか、御相談相手がいるかということをお願いしております。その結果、孤立のおそれがある方につなげるということで、高齢者の相談窓口であります地域包括支援センターに情報を提供し、そこで、寄り添う「絆のあんしん協力員」と呼ばれる地域のボランティアさんに、お声掛けなどのお願いをするというコーディネートをお願いしております。

現在の進捗状況としては、区内436ある町会、自治会のうち、やっと4分の1で取り組んでいただいているという状況でございます。調査の結果などはこちらの資料をご覧いただければと思えますけれども、3ページをご覧いただきますと、この取組によって地域のさまざまな見守りの動きが活性化してきたというようなことが見えてまいりました。それぞれの団地の自治会や町会などで、御自分たちでも見守りや居場所づくりに積極的に取り組んでいただいたりというような動きが出てきております。

また、警察署、消防署などと名簿を共有することで、警察のいろいろな取組にも御活用いただいたり、警察の方に地域のお集まりに来ていただいて、まさに消費者被害のことであるとか、いろいろな注意を喚起していただいたりというような取組も広げているところでございます。

この取り組み、私どもの区では「絆のあんしんネットワーク」ということで、さまざまな関係機関にも一緒に参画していただきながら、地域の見守りをよりきめ細かく広げていこうということで現在進めているところでございます。また、現在は高齢者の取組しかできていないわけですが、孤立というのは高齢者だけではございませんので、より若い方、引きこもりの方などにも対応した枠組みを今後つくっていきたいと考えているところでございます。

お互いに地域の顔が見える関係づくり、お互い様のまちづくりということで現在進めている取組でございますので、本日御紹介させていただきました。どうもありがとうございました。

○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、事業者団体の取組事例ということで、日本フランチャイズチェーン協会の伊藤専務理事、よろしく願いいたします。

○日本フランチャイズチェーン協会 それでは、お配りしてございます資料4-2をご覧くださいと思います。

私たち一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会加盟、コンビニエンスストア全店で取り組んでおります社会貢献活動の報告でございます。セーフティーステーション活動と称して取り組んでいる活動でございますが、お手元の資料を見開いていただきたいと思っております。ここにアンケートの概要というものが出てまいりますが、この活動は私たちが平成17年から取り組んでおります。9年を経過している活動で参加している企業はフランチャイズチェーン協会に加盟しております11社でございます。

このアンケートの結果でございますけれども、2番にございますが、4万7,468店から回答をいただいているということで、実に97.7%のオーナー様から回答をいただいたかなり関心の高い活動でございます。

主に取り組んでいる内容でございますけれども、4番に記載されています通り、大きく3点ございます。

1つが、安全・安心なまちづくりに協力していこうということでございます。この中には④にございますが、特殊詐欺、振り込め詐欺等々の未然防止に努めていこうというような活動にも取り組んでいます。あるいは⑥にございます女性や子供の駆け込み対応や、高齢者の保護といった活動に取り組んでいこうというものでございます。

2つ目が、青少年環境の健全化への取組ということでございます。これは私たち自身が未成年者にお酒やたばこ、あるいは成人向け雑誌等々について販売、閲覧しないようにしていこうという活動でございます。

3つ目が、地域との交流でございます。この地域との交流ということの中に御用聞きの際や、あるいは配達時にいろいろ細かなお手伝いをしたり、緊急的なことについても対応してあげるということをしております。その成果について内容を御説明したいと思います。

お手元2枚見開いていただきますと、下にページナンバーが打ってございます。

まず7ページを開けていただきたいと思っております。7ページに(4)として特殊詐欺(振り込め詐欺など)の未然防止に努めてまいりましたということで、その成果を記載しておりますが、昨年1年間の実績です。コンビニエンスストアのATMを使って振り込め詐欺が行われるということもございまして、お店で防止をしたという件数が939店でございました。

ちなみに、昨年1年間で振り込み詐欺の事件というものが、警察庁の調べで見えますと年間で大体8,000件ぐらい発生しているということでございますが、うち、約1,000件近い被害を私たちコンビニエンスストアで未然に防止しているということでございますので、もしこれがなければもっと増えてしまうことになろうかと思っております。

そして、未然防止を心がけたその結果を②に記載してございますけれども、やはりお年寄りの方が携帯電話を持ってATMの前に来るということで、その際に注意をしてあげる、あるいはまた還付金、息子に送金をするというお話の聲が聞こえてきたということから、

すぐ注意をしてあげる。あるいは現金を送りたいというお話もあって、従業員の方が、注意喚起してあげるということで防止に努めてきたということでございます。

9 ページ、女性・子供の駆け込みと高齢者の保護でございますが、私たちのお店が駆け込み寺になっていこうということで進めてございます。もし変な人に追いかけられたということがあったら、どうぞお店に駆け込んで来てくださいということで活動しているわけでございますが、女性の駆け込み 8,641 件、子供の駆け込み 3,641 件、そして高齢者の保護が 1 万 2,645 件ということで、合計いたしますと約 2 万 5,000 件の駆け込み、そして高齢者の保護といった活動をしておりまして、毎日 68 件を超える件数で日々このような活動が行われているということでございます。特に高齢者の方たちにつきましては、昨今では徘徊をされる方も非常におられる。あるいは認知症の重度の方たちもおられるというようなことから、お店に頻繁に出入りされるという方たちもおられるようでございます。こういった方たちを保護して差し上げて、御連絡差し上げるというような活動に取り組んでいるということでございます。

11 ページ、ここに高齢者の保護について記載してございます。徘徊、急病、けが、そして徘徊以外のいろいろな行動をとられる、あるいはまた道に迷ったというケースで保護をして差し上げている。あるいは下の方に書いてございますが、情緒不安定な行動等々もとられる方たちもおられますので、事務室で保護して、またそれなりの手を打っているというような対応をしているところでございます。

最後に、地域との交流活動ですが、私たちが取り組んでいることについて少しお話をしたいと思います。

17 ページ、私たちは今、買い物に困っておられる方たちのために、配達をしてございます。そして、当然のことながら配達をする前に、御用聞きをしているわけでございますけれども、現在、1 万 7,144 店でこの配達、御用聞きを行ってございます。当然、御用聞き、配達といった際にお客様と接することになりますので、その際にいろいろな見守り活動を実際には行っているということでございます。話し相手になってあげる、そして、いろいろお願いされた物と一緒に持って行ってあげる。困ったときには 110 番、119 番、家族にも御連絡。あるいは病院にも同行してあげるといった活動を行っているということでございます。まさにこれから私たちコンビニエンスストア業界あげて御用聞き、配達業務を充実させていきたいと考えておりますので、全オーナーさんの協力のもと私たちができる範囲で、見守り活動などにも取り組んでまいりたいと思います。

以上でございます。

○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、こういった取組を広げていく、また、制度化に向けまして、今般、改正されました消費者安全法等について、消費者庁消費者制度課より御説明をお願いします。

○消費者庁消費者制度課企画官 それでは、お手元の資料 5 に基づきまして説明させてい

ただきたいと思います。

先ほど来、御紹介がありましたように、今般、不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する法律という法律の中で、消費者安全法を改正しております。この改正は多岐にわたる項目がございます、ここにありますような消費生活相談の体制についての整備の項目でありますとか、今般の会議のテーマと関係します地域の見守りネットワークの構築に関するもの、あるいは消費生活相談員の方々の試験を行う登録試験機関制度の創設といった項目がございますけれども、今回は概要の3番と4番につきまして主に説明をさせていただきます。

今、足立区様と日本フランチャイズチェーン協会様から既に先行する取組について御紹介がございました。この取組は消費者の安心・安全確保のための地域体制のあり方に関する意見交換会というものを消費者庁で昨年度開催しております、その中でも御発表いただいた取組でございます、こういった取組を参考にしながら今回の消費者安全法における見守りネットワークの構築をつくっていったものでございます。

高齢者等の消費者被害が深刻化する中で、被害に遭いやすい高齢者あるいは障害者の方々について、見守りによるきめ細やかな対応の重要性が一層増しているものでございます。このため、地域における見守りのためのネットワークづくりを行っている先進的な地方公共団体や事業者団体がおられます。こうした先進的な取組を多くの地方公共団体で効果的かつ円滑に行うとともに、持続可能なものとしていくために地方公共団体が消費者安全確保地域協議会を任意で設置できるように制度整備を行ったというものでございます。

特に先進的な取組を行っている地方公共団体の方々でありますとか事業者団体の方々から聞きますと、やはり他機関と情報を共有し、その情報を共有して、活用して見守りを行うということは、個人情報保護の観点等からも解決すべき課題も非常に多くなっておりますので、取組が円滑に進まないといったような声も伺っております。このため、消費者安全確保地域協議会を組織した場合は、一定の場合に消費生活上、特に配慮を要する消費者に関する情報の提供を可能とするというふうなこととしております。

この概要のところでは申しますと3番でございますけれども、地方公共団体の長に対する情報の提供という改正を行っております。これは安全法の11条2の創設ということでございますが、消費生活上、特に配慮を要する消費者、例えば過去に被害に遭った方でありませうとか、高齢者などでそういう事業者の方から狙われているような方々を想定しておりますけれども、その方々の情報につきまして内閣総理大臣、消費者庁でありますとか、国民生活センター、地方公共団体が、その地方公共団体の長からの求めに応じまして、その地方公共団体に対しまして情報を提供できるという規定を設けております。

続きまして4番でございますけれども、これは地方消費者行政の連携のイメージということで右に図をつけておりますが、高齢者や障害者の方々、あるいは消費生活上、配慮を要する方々を見守る体制を、地方公共団体が任意でつくることができるという規定を設けております。

11 条の 3 から 11 条の 6 が関係する規定でございますけれども、高齢者の方々などで非常に消費者被害に遭いやすい方々を地域で見守っていくという体制を任意でつくることができるというものでございます。消費者安全確保地域協議会というものを国とか地方公共団体のような機関が民間の方々にも入っていただいて組織をしまして、消費生活上、特に配慮を要する消費者の見守りなど、必要な取組を行うということでございます。

あわせて、この方々は個人情報を扱うということでございますので、秘密保持義務をつけておりまして、その秘密保持義務に違反した場合は罰則も用意されております。

さらに次の項目でございますけれども、消費生活協力団体とか消費生活協力員という規定も新設しております。これは地域で消費者安全の確保のためのボランティア的な活動を行っていただくような方々を想定しておりまして、既にこのような活動をやられている地方公共団体もでございます。例えば身近な消費者トラブルの早期発見でありますとか、消費生活相談窓口の紹介でありますとか、消費者の普及啓発などを目的とする出前講座などの支援というふうなことを行われているようなところもございますけれども、この見守り活動というようなことに参加していただいているところもございます。

民間の団体とか個人のうちから、消費生活協力団体とか消費生活協力員を地方公共団体が委嘱することができることとしておりまして、さらに秘密保持義務をつけております。この方々はボランティア的な活動を行っていただく方々ですので、犯した場合の罰則は用意しておりません。

続きまして、資料 5 で孤立死対策としての見守り活動に係る個人情報の取り扱い事例集というものを消費者庁で平成 26 年、ことし 5 月に発表したものをつけております。この事例集でございますけれども、いわゆる孤立死対策として地域における高齢者の安否確認などを目的とした見守り活動に当たりまして、個人情報を適切に取り扱っている先進的な事例を調査、公表しまして、他の地方公共団体などの参考としていただくために作成したものでございます。

この孤立死対策の見守りと、今回の消費者安全法の改正で設けました消費者安全確保地域協議会による見守りというのは、目的は異なるものではございますけれども、関係者によるネットワークを構築する点でありますとか、個人情報を適切に利用する必要性など、共通する部分も多いと考えております。

消費者安全法の改正に当たって、この事例集も参考にしながらつくったものでございますけれども、今後、施行に迎えますガイドラインの作成や説明の徹底など、地域の見守りネットワークが効果的かつ円滑に運用されるように、必要な取組を行ってまいりたいと考えております。

この見守りの連絡会でいただいた御意見も踏まえて、今後、施行に向けて体制をつくっていきたいと考えております。

以上でございます。

○消費者庁消費生活情報課長 それでは、ただいまから 3 時 50 分ごろを目途に皆様の日ご



ろの見守り活動の報告、また、それを踏まえた消費者安全法に関する御意見の交換に移りたいと思います。いただいた御意見は先ほど望月企画官からもありましたけれども、消費者安全法のガイドラインの作成等の参考にさせていただきたいと思います。

どなたからでも。

○全国地域婦人団体連絡協議会 失礼いたします。

5分でまとめということで大変なのですけれども、頑張ります。

当団体の特性は、毛細血管のように組織が張りめぐらされておりますので、組織力と人と人のネットワークをよくして地域課題に取り組んでおります。その1つが見守り隊でございます。今日、全地婦連の中で私は四国の香川県からまいりました。その一端を少し御紹介させていただきます。

資料6-1をご覧ください。私どもはくらしの見守り活動で目配り、気配り、見守りということで、高齢者、障害者、消費者被害を未然に防ぐために日常的な活動の必要から、情報が出されたら情報の提供、それから、近所の人たちに悪徳商法から守るとか、困っておる人の相談窓口の紹介とか、消費生活センターにつなぐということをやっております。

平成19年、20年には、実はこれは行政が行っておりまして、行政が地域の情報提供という、こういう組織をつくりましたときには実は60名ぐらいだったのです。そこで21年より消費者行政活性基金事業として企画運営を当団体に任されました。活動の充実化を目的としますので、まず拡充を図ったわけなのです。県下小学校180校、1校3名、合計500名の隊員をつくり上げまして、構成員は、婦人会はもとより自治会とか民政委員で、例えば3人のうち1人を婦人会、1人は自治会、民生委員という形の構成員の構成です。

行政は県、市、町、警察、生活センター、各関係機関と連携しております。組織と事業といたしましては、県下5つに分かれまして研修会、全体研修、地区別研修とかキャンペーン、調査、広報。研修会は中央研修とリーダー研修をしまして、専門講師、警察、行政、生活センター、民政委員、社会福祉、そういう人たちに講師に来ていただきまして、そのときの実情、課題に合わせまして研修会をいたしております。

21～24年につきましては、また資料をご覧くださいと思います。

その他キャンペーンとかブロック研修とか、地域活動はそれぞれの地域のいろいろな文化祭とか運動会、それから、高齢者教室とか、そういうところへ出てまいりまして声かけ運動から始まって、さまざまな啓発活動を行っております。22年、23年、実は3年間の経過とともに基金の終了に伴いまして実績報告いたしまして、隊員の意見を踏まえまして、3年間の活動を検証いたしました。研修会や活動を通じましてボランティアで地域で見守り活動を続けていくことができる、今度は意欲のある隊員を募集いたしまして、モデル事業を実施いたしました次第です。25年は非常に活動資金の打ち切りのために運営方法など、十分検討しまして、新体制として地域の活動を自主的に実施するということなのです。

それで26年はどうかと言えば、香川県で作成しましたDVDをもとに各郡市のリーダーが

養成し、講師になり、それでさらにその人たちを地域へ派遣するという事なので。地域団体の特性としては、やはりリーダーができたこと。それから、行政による上からの目線ではなくて、御近所の仲間の声掛けが高齢者に非常に安心であるということなのです。でも、問題点としましては活動資金とか他団体との連携とか、いろいろ結構ありました。消費者相談は非常に多岐にわたっておりますので、縦割り行政の狭間で翻弄されてきました消費者にとりましては、相談窓口の一体化、县市町コミュニティの中の窓口の整理が必要であり、また、整理されることは、先ほども消費者安全法が改正されるということで大変強く思っております。また、人の弱みに付け込んだ卑劣な犯罪防止、消費者の命と権利を守るために、行政と民間のネットワークということは非常に大事だということを感じております。

それから、今、6年目は着実に組織を固めて活動の輪が広がっております。私どもは人と人をつないで見守りたいということです。

以上です。

○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。

○高齢社会をよくする女性の会 会事務局の新井といいます。お世話になります。

私どもは、全国組織なので、このような消費者問題について全員に周知するような活動がしにくいのですが、全国の地域グループがそれぞれの地域でこの問題にはずっと取り組んできています。その

地域の取組から個人情報保護法が間違った解釈のもとで、近所の助け合いがやりにくいという声が上がってきました。それをもとに個人情報保護法を私たちにとってもっと使いやすいように個人情報保護法の運用に関する要望書を、阿南長官のもとに提出させていただいたのはたしか2年前だったと思うのです。その後もいろいろなところからの声が届いての今度の安全法の改正だと思い、喜ばしく受けとめています。

今度は私どもの会としても取り組みたいということで、山崎次長にお越しいただき、初めての消費者問題勉強会を東京でいたしました。開口一番、次長は「だまされます」とおっしゃったことが忘れられません。私たちは何とかだまされないように勉強したいと「なぜだまされる!？」というタイトルでチラシを作りました。それを持っていらした次長は何と「だまされます。だまされないことはありません」と言われたのが、実は私たちにとっては目からうろこだったのです。

だまされないために必死に勉強しても、相手は巨大な組織力と卓越した英知を持つ株式会社だと思えと言われると、対応策は地域の見守りしかないんだという結論に至りました。それを全国の会員に発信し、その後いただいたDVDを見たらすぐアンケートに回答せよというのがついてきたのです。行政からいろいろな資料が届きますが、それは届いたということだけで、こんなに真っ先に回答をよこせというのは、これをしっかり見ろということだし、その意気込みの表れだと思って感心いたしました。

やはり映像を見ると見ないとでは大違いですし、一人一人が見られるような場をどうやってつくったらいいのかと考えています。私どもの事務局は新宿区にあります。新宿区はこの見守りのネットワークにとっても力を入れているということで、情報を共有し、今日提出する資料になりました。新宿区が地道に一生懸命やっていますよという資料ですので、4枚ですが、見ていただきたいと思うのです。特に強調したいのは訪問相談をしています。実際にお年寄りのところに2人以上で出かけて行って実情を見て対策を講じる。それをこれからももっと力を入れていきたいということと、このネットワークがやはり行政指導もあってだんだん広がりを見せたことで、銀行員からお年寄りの預金のおろし方がおかしいのではなかろうかといって通報があった。それを実際に行ってみた事例も後ろに載せていますが、高齢者は物を買っていたけれども、御本人はだまされたとは思っていない。そういうことが訪問をすることによってわかってきた。訪問をすればそこですぐ対策を立てられるので、こういうことをこれからもどんどんやっていきたいということでした。

ただ、行政の力が及ばない、ネットワークの力が及ばないというのは、そこにも事例で挙がっているのですが、こんな高いお布団をと言っても、お年寄りは寝心地がとてもよくて、38万円してもちっとも惜しいと思わないと、そのあたりがやはりこれからどこで選別をしたらいいのかわからないというような実際に相談員の方のお話も伺いました。いずれにしても、自分が住んでいる地域は自分たちで守っていかなければいけないという認識の上で、私たちは新宿区だけではなく、全国の会員と情報共有をしながら進めていきたいと思えます。ありがとうございました。

○消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございました。

ほかにどうでしょうか。

○北海道立消費生活センター 北海道立消費生活センターの田原と申します。よろしくお願いいいたします。

私のほうから、北海道における消費者被害の防止の取り組みについて簡単に御報告させていただきます。資料は資料6-3になります。

私ども北海道立消費生活センターに寄せられた昨年度の相談件数は、こちらにございますように5,918件、前年度比で104.2%となっております。これまで架空請求で急増した年をピークに減少傾向にあったのですが、9年ぶりに相談件数が前年度を上回っております。こちらは国民生活センターで統計をとっております全国的なものとも一致すると思われまます。

特に契約当事者の属性を年齢構成で見ますと、ほかの年代では減少しているのですが、70歳以上が昨年度に引き続き1位となっております。全体に占める割合も増加しており、高齢者被害が深刻な状況であることが伺えます。これらは先ほど報告の中にもございましたが、高齢者被害が大変、今は深刻な状況で、取組が喫緊の課題であると考えております。

このような状況を踏まえまして、北海道では高齢者等を見守る消費者被害防止の地域ネットワークの新規設立を市町村に働きかける活動を行っております。消費者被害防止ネッ

トワークは、こちらに記載してありますとおり平成15年12月に北海道レベルのものができております。構成団体36団体・機関、オブザーバー1機関と書いてありますが、今年6月から新たに適格消費者団体の消費者支援ネット北海道、また、こちらの見守り連絡協議会に参加しておられます全国消費生活相談員協会の北海道支部、同じく日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会の北海道支部、北海道生活協同組合連合会、以上の4団体が新たに参加していただくことになりましたので、構成団体数は40団体・機関、オブザーバー1機関という形で新たに、効果的なネットワークの活動を行っていきたいと考えております。

幹事団体は北海道の消費者安全課、北海道警察本部、私ども北海道立消費生活センターになっております。

主な取り組みとして、ネットワークニュースの発行。新たな悪質商法の手口や、地域のネットワークの取り組み状況、また、参加機関からの情報提供などを隔月で発信しております。

また、幹事会の開催、定例会の開催なども行っております。

地域におけるネットワークは、北海道全体では今、49市町村と1管内の合計50カ所にございます。各地域においては学習会や街頭啓発、また、広報誌の発行などによって消費者の被害未然防止に取り組んでいるところです。

今年度の取組は、こちらに簡単に記載しておりますが、新たなものとして④の消費者被害防止地域ネットワーク設置促進事業を今年から始めております。北海道は広域ですので、例えば稚内などにこちらから出向くとなりますと、2泊3日といったように日数がかかります。ただ、消費者安全法の改正、先ほどございましたが、私たちがこれまで取り組んできた消費者被害防止ネットワークが、消費者安全確保地域協議会という形で法整備がされたということもありますので、この機会にぜひ改めまして地域の消費者行政の担当の方にこのネットワークの重要性を理解していただこうと思ひまして、各市町村できるだけ現地訪問して説明をし、未設置の市町村に働きかけを限界はありますが、行っていきたいと考えております。

また、私どもでは一般消費者向けの消費者啓発とは別に、消費生活の担当職員や相談員向けの相談研修というものも実施しております。その研修の時間の中で地域ネットワークの必要性について消費者安全法の改正も踏まえて説明を行い、こちらをあわせて地域ネットワークの設置促進を行ってまいりたいと考えております。

補足になりますが、昨年度は消費者教育啓発キャンペーンを実施しました。こちらは消費者の方にキャラクターを考えていただいて、消費者教育を進めていくという事業で、「かしこしか」と「ちえ子さん」というキャラクターが優秀作品に選ばれました。第50回消費者大会、昨年、阿南長官にも講演に来ていただいた大会なのですが、そちらの壇上で優秀作品の表彰を行っております。これらのキャラクターを活用して、今後、啓発資材を作成して消費者教育を進めてまいりたいと考えております。

簡単ですが、北海道での状況についての御報告は以上になります。

○消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

○日本生活協同組合連合会 日本生協の尾崎と申します。

資料は6-4で、団体名も書いていない資料で大変失礼します。

生協では今、宅配事業で配達しているトラックが毎日2万台ほど全国を走っています。そのトラックの宅配事業の中で地域のお役立ちができないかということで、今、全国の自治体や社協さんなどと地域の見守りの協定をさせていただいています。これは生協だけではなく、その地域のいろいろな事業者団体、ヤクルトさんや牛乳販売店、新聞配達店など、皆さんで取り組みましょうということで協定を結ばせていただいています。

現在は41都道府県で539市町村、資料の日本地図に書いていますけれども、これは3月末現在でのデータだったのですが、5月末現在では一番上に小さく書いてあります504市町村から539市町村で協定をむすんでいます。社会福祉協議会は16法人で現在は地域の安心見守りということで、高齢者だけではなくて、お子さんが例えば道路で連れ去られるということも起きていますので、そういうところを発見した場合はすぐしかるべきところに連絡をするという内容で、連絡先は行政の窓口であったり、警察署であったり、消防署であったり、地域包括センターやあらかじめ協定で決められたところに御連絡をするということで進めています。

次のページに青森県の仕組みを簡単に図に書いたものを提供していますので、このような仕組みでやっていますよということと、3ページ目は高齢者見守りの取り組みに関する協定書で、これは生協と社会福祉協議会や、市町村会長、県知事という関係組織で協定を結ばせていただいた内容です。

次のページが対応マニュアルです。異常や変化を発見した場合はどういうふうにするか。どういう場合に連絡をするかということの詳しい内容を書いてございますので、参考にいただければと思います。

また、最近生協でもお弁当配達事業を始めまして、利用は高齢者の方が多いのですが、消費者被害を防ぐために、こういう見守り新鮮情報という行政からいただいた情報をお弁当につけてお届けをするという取り組みを始めました。こういう協定を結びまして、行政から提供された情報を大体神戸で2万人の方が御利用されているのですが、その方にお届けをするという取組です。実際に被害を防いだか防いでいないかという事例を確認してはいませんが、この情報を見て消費者センターに問い合わせをするということが起きているので、何らかの効果はあるのではないかと考えていますし、生協がとりわけ何をするかというわけではありませんので、こういうインフラを活用していただいて、全国のところで見守りができればなというふうに思っています。

ほとんどの自治体で見守り協定の取り組みが進んできていますので、もし皆様のところでまだ協定が進んでいないところがありましたら、ぜひ声をかけて、行政や生協にも声を

かけていただければと思います。

この報告は、一昨年、同じ会議で札幌の事例を報告させていただいたのですけれども、その後、急速に広がっていますので、ぜひ生協の地域でのお役立ちとして御活用いただければと思っています。

期せずして『国民生活』の冊子に掲載していただきましたので、詳しくはこちらをごらんいただいて、これはウェブ版だと聞いていますので、インターネットでもごらんいただければと思います。よろしく願いいたします。

○消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

たまたまこれまでは資料をいただいたところから御発言いただきましたが、ぜひせっかくの機会でございますので、御発言いただければと思いますが、いかがでしょうか。

この時間を利用して、きょう欠席なのですけれども、日本ろうあ連盟から出された資料が資料6-5でございます。ろうあ者相談員より聴覚障害者の消費者被害の事例について紹介がございました。例えば手話ができる人に商品を紹介されることで、詐欺商法に気づかない聴覚障害者が多い。電子マネーなどで支払いをしてしまい、1回でも還付があったのに消費者センターの相談員に訴訟しても無駄と言われた。消費者センターでの相談を勧めても、本人が手話通訳を手配することを面倒くさがる。消費生活センターの相談員の方には聴覚障害者の特性を知らない方が多い。このような問題に何度も引っかかってしまう聴覚障害者の特性をつかんでいない。最後ですが、600万近く取られた聴覚障害者が事務所に相談、手話通訳者同行で消費者センターの相談窓口に来たが、消費者金融や詐欺商法などの注意点など、専門用語（クーリングオフや中途解約）などが多いと、手話通訳者も限界がある。そこに消費生活センターの相談員から「私の言うことわかりましたか」と聞かれると、聴覚障害者も「わかりました」と言ってしまう。でも実際にはわかっていないので、また同じような詐欺商法に引っかかってしまう。また相談に来たということになるということでございます。

要望としましては、聴覚障害者を対象とした学習会の開催が必要。消費者センターの相談員は聴覚障害者の特性を把握し、聴覚障害者情報提供施設や都道府県の聴覚障害者協会、聴覚障害者にかかわる相談支援センター等とのネットワークをつなげる必要がある。消費者センターは手話通訳者、ろうあ者相談員、相談支援専門員等の派遣費用を確保していただきたいといった要望が寄せられています。

では、盲人会連合、お願いいたします。

○日本盲人会連合 日本盲人会連合の鈴木と申します。

視覚障害のある私たちが今、いろいろな取組をしているわけなのですけれども、メールで送られてきております見守りの定期的に送っていただいているのですが、これを全国に転送しているというのはこの前、話をさせていただいたところなのですけれども、今日お話を説明がありました障害者白書というものについては、点字と録音で全国に配られているのですが、その中でも先ほどの消費者白書とか高齢社会白書でしたか。そういったもの

については点字版だとか音声版がないので、細かくいろいろな事例が載っていたりとか、そういうものがなかなか私たちが情報を得るのに難しいということがありまして、できましたら今後そういったものを障害者白書と同じように、点字とか録音とかで関係のところにつくっていただくとありがたいかなと。

先ほど取り組みの最初のほうの話の中で、障害の特性に応じた対応をしていくということもあったようなので、ぜひその辺は行っていただきたいなと思っています。

先ほどデジ版のもの、CD なのですけれども、そういったものをつくっていただいて、DVD もなかなかいろいろ見たり、皆さんにお知らせしているのですが、やはり点字だとか、そういった録音での集積等があるとなおいいかなというところがございますので、今後御検討いただくとありがたいなと思っています。

以上です。

○消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

○消費者庁消費者政策課長 白書担当課でございます。

大変貴重な御指摘ありがとうございます。ここまで私ども、正直認識が及ばなかったことを大変恥じておりまして、何ができるかまた検討していきたいと思っております。いずれにせよ、特に今後見守りということが消費者行政の課題になる中で、そういったいわゆるアクセシビリティ、要するに全ての方に情報が伝わるような情報発信のあり方というものを検討していくことが今後の課題になっておりますので、その中で考えていきたいと思っております。

○消費者庁消費生活情報課長 どうぞ。

○全国精神保健福祉会 私どもの団体は、精神障害者の家族会の全国組織なのですが、精神障害者の問題として時々相談に入ってきますのが、ネット関係の問題なのです。ネットショッピングを本人がしてしまいまして、莫大なお金をいわゆる代引きで注文するもので、本人はお金がなくてどうしても親が払うわけですけれども、親がそれを NO と言いますとかなり大きな声を張り上げたり、暴れたりするので、親が致し方なく払ってしまっている。それがなかなかリピーターになっていて、どうしようもできない状況になっているのですけれども、そういう場合のこういう見守り支援がどういう役割をしていただけるのか。

親と子供の関係だけだとなかなか解決しないのですが、本人の自覚を促すような第三者の介入ができればいいかなと思うことと、もう一つ、結構精神障害者はネットをいろいろやっているのです。それがネットをいろいろやっているうちに、ぼんとどこかを押してしまうと利用料 10 万円、今すぐ下記の口座に払い込みなさいというメッセージが出て、慌ててそれを払い込んでしまう。これはクーリングオフを使えばいいということなのですが、本人はなかなかそれが理解できない。それで年金を全部そこに払い込んでしまおうとか、そういうケースが出ておりまして、実は私ども家族会といたしましても、どういうような、そういう場合の対応ができるか事前にわからないのです。見守りではなくて、起き

てしまったからの問題で何か非常に悩んでいるところでありまして、何かいいお考えがありましたら教えていただきたいと思ひます。

以上でございます。

○消費者庁長官 今の御意見に対してちょっとお聞きしてもよろしいでしょうか。もしそういうトラブルがあり、困ったなというときは、普通はどこに相談されているのでしょうか。

○全国精神保健福祉会連合会 結局、精神障害者ということで親も払ってしまひまして、実は家族会にこういう相談が来るのですけれども、本来なら国民生活センターなり地域のところに相談に行きなさいということですが、行きましても結局、ネットショッピングですとやってしまったことだから、これはどうしようもできない。本人の自覚を促すしかないでしょうと言ひ方をされていまひて、なかなかリピートをしているということが現状でないかと思ひていまひます。

○消費者庁長官 相談を受けつけるほうの問題もあるかもしれませんので、国民生活センターなどと話をしてみたいと思ひます。ありがとうございます。

○日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 すみません、今この近辺に座っているいわゆる相談員をやっている、あるいはやった経験のある人間からちょっと情報提供をさせていただきたいのですけれども、消費生活センターにその方がアクセスしてくだされば、親御さんでもお子さんでも一緒にいらしていただける、あるいは御連絡をいただけるということであれば、きちんと相談員は寄り添って、その状況を確認しながら、払ったものは仕方がないと言ひ方は絶対しないと思ひていまひます。それが本当の意味での相談員だと思ひていまひますので、どこの地元かわからないけれども、糾弾するつもりはないですが、絶対に諦めないでぜひ御相談なさってください。そして、そのときには、もしこういう場で相談員からそんなことはないと言われたとおっしゃってください結構ですので、ぜひ食らいついていただきたいと思ひます。

以上です。

○全国精神保健福祉会連合会 了解しました。

しかし、なかなかごめんなさい、精神障害者の家族も、本人も、どうしても偏見の中にあひまして、カミングアウトできていない。ですから御家族も本当は行きたいのだけれども、自分の子どもが精神障害者だということは知られたくないなという問題も多々あるかと思ひていまひます。

○日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 別に精神障害者がということ公開というか、公表しなくても、その状況をお話していただければわかると思うのです。

私自身の例で言ひると、心に傷を持った方、お子さんがいらして、どうもネットショッピングを繰り返してしまひると同時に、それがマルチ的なものになってしまひたということ、親御さんが心配なさって御相談いただいたケースがあるのですけれども、いろいろなケースをお話する中で、そういう状況から回復したという方もいらっしやるので、別に精神障



害を持っていると公開しながら歩いているわけではないですので、その辺はもっとフランクに御相談なさってもよろしいのではないかと思います。

以上です。

○全国地域婦人団体連絡協議会 今、相談員の方、生活消費センターね。そこまで行くまでが時間がかかるわけなのです。私たちが見守りをしている一般の人ですけれども、研修を受け、個人情報も出てきたりなんかして、なかなかそこまで踏み込められない。そういうようなものをいろいろな形で常日頃からお仲間になったり、それから、はっきり言って弱みです。優しく言われたり何かしたら、ついほろっとする。それでそういう状況を今度は消費センターとか警察とか、いろいろなところへ、だから行政は行政同士でいろいろな組織をつくったり、ネットワーク云々で今日もいろいろな資料をいただきますけれども、末端の消費者と、その間をつないでいく。やはりそういうことが非常に大事ではなかろうかと思うのです。

ですから、相談員の方たちも素人ではなくて、少し私ども第1回で500人の隊員は知事さんが委嘱状を出すのです。そうしたらこの人が私たちの仲間内でいろいろ相談に来てくれる、相談を聞いてくれるならというようなどころがあるので、その間をつなぐ人たちを養成していくというのがこれから大事なのではないかと思います。

だからもちろん消費者法のいろいろなものが変わり、組織が変わり、そういうことなのですけれども、足元の中からそういう人たちを養成していく。いろいろな形で、今日御報告がありましたから、いろいろな分野でやっていくことが必要なのですけれども、向こう三軒両隣の中の仲間内がそういうようなものを知らせていく。それで消費者センターにつないであげる。そういう役割がこれから、そういう人たちを育てていくということは非常にコミュニティの中で大事ではなかろうかなと思います。

だから相談に来て、初めていろいろなことがわかることですし、だからそういうことで私は5年もかかってやっとみんなが心を開いてくれるような状態、それから、縦割り行政の中で非常に難しい問題もある。それをどのように解決していくかということで、今日は時間がないからちょちょっと急いで話をしましたけれども、私たちの活動の中身は非常に大事な分野が今後あるのではないかと思います。

○消費者庁消費生活情報課長 前野さん、どうぞ。

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

私どもの団体の説明は、「構成員の紹介」資料30ページにございますように全国の消費者団体、弁護士等や消費生活相談員のグループなどで構成されている団体です。構成団体の一つである消費者行政充実ネットちばの取り組みを御紹介したいと思います。これからは地域のネットワークが一番大事でありまして、悪質商法だけではなく、今回が初めて安全・安心というところからリコール制度についてアンケート調査を行い、制度の周知とリコール商品が身近にないかを調査しました。といいますのは、リコールになっている商品がまだまだ回収されなくて、高齢消費者の方たちの中でも被害に遭っているということか

ら、今回、取り組んだのは子供さんを持っている親に対してでしたけれども、次回は高齢者に向けて、高齢者の方が例えば夏であれば冷蔵庫とか扇風機とか、冬であれば冬に使うストーブですとかを取り上げて、身の回りにそういった危険な商品があったら回収するようなアンケートを地域の方と連携して取り組んでいく、地域につなげるということを提案しているところです。

なぜこのことを言うかという、今、私たちはいろいろな情報が流されていますけれども、それをリコール制度の周知と商品の回収とともに見守り新鮮情報ですとか、今起きている悪質商法を顔の見える関係で周知していかれると思っています。当事者にいかに届けるかというところを考えると、今全国地域婦人団体連絡協議会の方がお話したように、地域の見守りネットワークが大変大事だと思っています。しかし、行政が情報を流しているのですけれども、それがややもすると途中で止まって、届けたい人にきちんと届けることが大事ではないか。それと今、いろいろなところで60歳以上の方が、消費生活講座に参加されている方が大変多くいらっしゃいます。その方たちをどうやって地域連携のネットワークつなげていくかということが、これからの課題だと思っています。

今日もある地域で、各団体や地域での連携を目指すシンポジウムをやりたいと思ったときに、消費者団体の人たちはやりたいと言うのですけれども、やはり横のつながりが無い。例えば自治会を所管している課と民生委員を所管する課など、縦割りでほかの課との連携がなかなかとれていなくて、それがうまく進んでいかないという現状があります。

これからお願いしたいと思うのは、私たちも足を運んで地域の中で入っていくと同時に、消費者庁ではいろいろと提案していただいていますし、今までにない見守り対象の方向けDVDとか作っていただいています。施策を地方の消費者行政都道府県に限らず、市町村に周知していただきたい。地方消費者行政担当は専任ではない大変さはありますが、どうやって周知していただくのか。私たちは今そこがネックになっていると思います。これからは本日出席されている団体の地域の組織の方たちと連携し、見守りのネットワークを進めていこうと思って発言させていただきました。

○消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

ほかにいかがでしょうか。

○日本盲人会連合 日本盲人会連合の鈴木です。

いろいろなところでネットワークを組むという話がある中で、視覚障害の人は意外と取りこぼしというか、つながっていないケースが多々あります。そういった視覚障害のある人たちがどこでネットワークに加われるかというか、入っているかといいますと、家庭に来てやっていただいているホームヘルパーの皆さんですとか、一緒に外出しているガイドヘルパーという方たちが、意外と視覚障害のある人たちと接点が多いのです。

その中でこの前あったケースなのですけれども、実は詐欺に遭ってしまって、こうだあだという話を誰が聞いたかという、一緒に外出をしたガイドヘルパーさんが聞いてい

たというケースがあります。近所の人たちと視覚障害のある人たちは交流がない人も結構いるので、そういうホームヘルパーさんだとかガイドヘルパーさんだとかという家庭に入っているいろいろなお世話をする人たちが仲介になるというのも、今後はそういった、そのホームヘルパーさん、ガイドヘルパーさんたちの教育の中で消費者問題を入れていく必要があるのかなと考えているところです。

以上です。

○消費者庁消費生活情報課長 ありがとうございます。

○消費者庁長官 関連して教えてほしいのですが、全国のそういう障害者の、例えば盲人会連合の方たちの組織というか、団体が全国各地にあるのかどうかということと、各地域の見守りのネットワークのところにそういう団体があれば参加できるわけなのですが、そうしたことは考えていらっしゃるのか。いかがでしょうか。

○日本盲人会連合 私どもの団体は、都道府県団体は全国全部あります。それと、政令都市においても14の政令都市で団体があります。また、その下部組織として市町村ごとに視覚障害者団体が8割ぐらいはつくられています。ただ、そういった障害者団体のところと、そういういわゆる私ども都道府県レベルでは研修会を行ったりして、つながりはあるのですが、市町村レベルの団体になると、そこら辺のところは余り緊密な関係ができていとは言えないと思います。ただ、市町村団体があるところについては、そういうお声がかかれば積極的に加わっていくことは可能だと考えます。

以上です。

○消費者庁長官 ありがとうございます。

○消費者庁消費生活情報課長 いかがでしょうか。せつかくの機会です。

○高齢社会をよくする女性の会 一生懸命ここでは作戦会議をしているわけで、願わくば次のマスコミの発表は、消費者被害額が減りましたというのを聞きたいなと思っています。

私たちができる限りネットワークを広げて見守り、もう孤立している人を減らすしかないということは十分わかりました。それがどんなに困難かということも十分わかりました。でも、それをやっていくしかこの悪質極まりない腹の立つ犯罪を防ぐ方法はないのだということもわかったので、これからも引き続き消費者庁には頑張っていただきたいと思っています。ぜひ高齢消費者詐欺、悪質商法被害額が減ったというニュースを、消費者安全法を含む消費者関連法改正ができたからだというのを枕詞につけて聞きたいものです。よろしくお願いします。

○消費者庁消費生活情報課長 いかがでしょうか。

○全国地域婦人団体連絡協議会 すみません、もう一つ言わせてください。

こういうふうな会議、それから、市町村のコミュニティ、そういう中でもこういう会議をしっかりとやっていただくようなシステムをやってほしいと思います。やはり足元なので、足元からそういう問題を解決していかなかったら、幾ら国のほうが旗を振っても、本当にどうかと言え、どんどんあれして、新聞やテレビでこれだけあれしてもなかなか被

害が、相手のほうがどんどん巧妙になって、ますます被害がひどくなっていく。それをどのように防ぐかということ。

もう一方では、私も1人の消費者です。そういう消費者がどういうふうに賢い消費者になるか。そういうことは理屈ではわかっているのですが、なかなか前へ進まないのが現状ですので、会議をするのだったら国レベルだけではなくて、市町村の中でもいろいろな多様な団体が入って、このごろ防災で3.11から防災会議が非常に地域の中で活発になってきておりますけれども、消費者問題の会議もコミュニティの中や地域、市町の中でがっちりやってもらいたい。審議会の中で話是可以するのですが、そうではなくて、きょうみたいな会議が大事でなかろうかと思っておりますので、国のほうから司令塔としてお出ししていただきたいと思っております。

○日本盲人会連合 質問してよろしいですか。たびたび済みません。今のお話の中で前も思ったのですが、市町村の担当課というのはどこになるのでしょうか。要するにそれぞれ組織が違うので、何とも一概には言えないという部分はあるかと思うのですが、当然、担当課が呼びかけて横のつながりをつくっていかないと、キーマンというか中心というか、そこは市町村のレベルだとどういったところが大方中心になるのでしょうか。担当課は。

○消費者庁川口審議官 担当課長が別の会議で遅れておりますので、私の知っている限りで御説明しますが、まず、特定の名前はついていないので市町村ごとに別の名前になっています。そこはわかりにくいところですが、ただ、今、消費生活センターが全国745カ所のほかに、あらゆる市町村から数十のところを除けば消費者窓口が置いてあります。すべての市町村、全県市町村に消費者窓口がありますという県がかなりふえてきております。

ですから、そういう意味では消費者担当窓口がほとんどの市町村にあると思っていただければ。あるということは誰も知らないということではなくて、知らない人もいるかもしれませんが、問い合わせればあるということですので、そこが窓口でもあり、連携をしていただく際の窓口でもあろうかと思っております。

○全国地域婦人団体連絡協議会 すみません、口を挟むようですが、四国から来ましたので交通費分しゃべります。

当香川県でも消費生活センターというのは全部の市町村にはありません。あとは市民生活センターとあって、どうかと言えばよろずや相談センターなのです。その中に今年は地域や県によったら相談者の専門家を何人か置きましたという形なのですが、消費生活センターみたいにこのことを預かる専門家、そういうところをやるのは全部には網羅していないのです。ですけれども、その消費者問題は非常に大事な、これだけ話題になって、社会問題になっているから必要だということではわかっているので、生活センターみたいなところがそれを兼ね合うという形にどの県でもなっていると思っております。そういうことですから、必ず消費者問題についてはどこにしても窓口をつくっていただいて、そこが対応していただく。それからもう一つ、生活センターとか警察とか、いろいろなところに

パイプをつないでいくというシステムが必要ではないかと思えます。

反論したような形になりましたけれども、機能しているところと機能していないところがあります。それは全国的なあれもあると思えますけれども、地域性もあると思えます。

○消費者庁消費生活情報課長 吉川さん、お願いします。

○全国消費生活相談員協会 私が言うことではないかと思えますが、資料5の消費者安全法が目指す連携イメージというこの消費者安全確保地域協議会、これから各地方でつくられるということですが、協議会がうまくいかに地方でできるかということが、皆さんがおっしゃっている実効性を確保できるかどうかということになると思えます。現在、消費者教育推進法の会議の中では消費生活センターがそういうものの拠点となるということで拠点化を進める作業をしていますが、皆が協力し合って、協議会を育てていく力になったらいいなと思っています。消費者庁のほうでこの説明をもう少し具体的にされて、今後の見通しと今後みんながいかにつくり上げて、連携していくかということにかかっているのだろうと思っています。

○消費者庁川口審議官 すみません、私からまず先ほどの資料5より前の話ですが、もう一度申し上げます。消費生活センターは745ありますが、それとは別にあらゆる市町村には全国数十、50ぐらいだと思いますが、それを除けば全てに窓口があります。今あります。そのことを申し上げたかったということです。

消費生活センターは、それとは別に745ございます。ただ、人口5万人以上のところでも置いていないところもあります。名前はいろいろですけれども、それから、人口5万人以下でも消費生活センターを置いているところもあります。

今、私どもは人口5万人以上の市町村には、村は余りないですけれども、全て消費生活センターを置いてくださいということと、全ての市町村に消費生活相談窓口を置いてください。これを都道府県にお願いしています。都道府県がその県ごとの事情に合わせて、それを推進していただけるものだと思っております。ですから現状で全てありますというわけではありませんけれども、県のほうにお願いしておりますので、最低、県に御相談いただければ、各市町村ごとどういう状況かは把握していただいているという状況にあります。

○消費者庁消費者制度課企画官 補足でございますけれども、先ほどこの消費者安全法改正で設けます消費者安全確保地域協議会と、消費者教育推進法に基づきます協議会の違いについて、それを一体的にやっていくという、両方やっていくことでもありますとか、その目的など、より周知すべきではないかという御意見もいただきました。

御指摘いただきましたように、消費者安全法で今回設けましたものは、地域の消費者安全の確保のための見守りなど取組を効果的かつ円滑に行うために、任意で設置することができるというふうにしているものでございます。

これに対しまして、消費者教育推進地域協議会のほうは、消費者教育推進法に基づきまして自治体の都道府県とか市町村の努力義務というふうにされております。これは被害に遭わない消費者の育成にとどまらず、消費者市民社会の構築に向けて、よりよい市場とよ

りよい社会の発展のために、積極的に関与する消費者を育成するという取り組みを行うものとなっております。

したがって、目的とか役割というものは全く異なるものでございますので、消費者庁におきましても、これはもちろん地方自治体で一体的に運営されるということはあるかと思っておりますけれども、その目的などは違うということなどをしっかり説明し、あわせて両方やっていきたいと思っております。

○消費者庁消費生活情報課長 どうも貴重な御意見ありがとうございました。

今までいただいた意見は、しっかり反映させていただければと思っております。

最後の議題に移りたいと思っておりますが、お手元の資料1の3枚目に「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会第10回会合申合せ（案）」という紙が1枚あると思っております。

もう既に御存じのとおり、毎回こういった申し合わせをしているところでありますが、今回、前文のところを修正させていただきました。

最初から読み上げますが、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。これは変えておりません。

そこで、連絡協議会は「消費者安全法の改正の趣旨を踏まえるとともに」という文言を追加いたしました。消費者教育の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が連携し、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の擁護及び増進を図れるよう取り組むものとする、というように書いたところです。

1.【発信】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。

2.【連携】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。

3.【参画】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。

4.【検証】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。

ここは変えておりませんが、前の文のところを変えたということでございます。

ここまでについて何か御意見ございますでしょうか。もしもなければ、今回第10回会合の申し合わせは、案のとおり決定させていただきたいと思っております。

なお、皆さんの所属している事務所で移転等の変更のある団体もあることから、ネットワーク構成員の紹介文の改訂版を作成しましたので、このネットワークの活動の活発化のために構成員内で御活用いただければと思っております。

では、最後に長官より、一言お願いいたします。

○消費者庁長官 本日はお集まりいただきまして、たくさんの御指摘、御意見をいただきまして、ありがとうございました。

行政、福祉関係、高齢者や障害者関係、消費生活関係、事業者関係等、多様な立場から

御報告と御意見を伺って、改めて皆様の日ごろの活動に感謝する次第でございます。

この会合を踏まえて消費者庁としてこれまでの見守り活動のさらなる充実と継続、また、新しい取り組みについてしっかりと支援していかなければならないと痛感しております。多くの方々が見守り活動に関心を持ち、見守りから漏れてしまう方ができるだけ少なくなることで、高齢者、障害者の安全・安心が確保できるよう、皆様と一緒に取り組んでまいりますので、これからもどうぞよろしくお願いいたします。今日はありがとうございました。

○消費者庁消費生活情報課長 以上をもちまして、第10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」を閉会させていただきます。長時間どうもありがとうございました。