

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12回議事録

消費者庁消費者教育・地方協力課

第12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28年3月25日（金）14:30～16:30

場所：中央合同庁舎4号館 220会議室

1. 開会

2. 長官挨拶

3. 新規構成員挨拶

4. 報告と意見交換

テーマ：きめ細かな見守り活動の推進に向けた取り組み

(1)地域の連携と見守り活動

(2)見守り活動と消費生活相談

5. 閉会

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 定刻になりましたので、ただ今より、「第12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、年度末の御多忙な時期にもかかわらず、御出席いただきまして、どうもありがとうございます。

今年度2回目の会合ということでございますので、昨年9月の11回会合で行いました申し合わせを踏まえまして、見守り活動を実効性あるものにするため、きめ細やかな見守り活動の推進に向けた取り組みをテーマに、申しあわせの内容について本日はフォローアップを図りたいと思っております。

私は、本日司会を務めさせていただきます消費者庁消費者教育・地方協力課長の金子と申します。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、大変恐縮ではございますけれども、配付しております出席者名簿にかえさせていただければと思っております。

それでは、会議の開会に当たりまして、板東長官より御挨拶を申し上げます。

○消費者庁長官 消費者庁長官を務めております板東と申します。よろしくお願い申し上げます。本日は、大変お忙しいところを皆様お集まりいただきまして、ありがとうございます。

今年度第2回の会議ということでございますけれども、トータルで第12回目でございます。今回の会議につきましては、先ほど課長からも御説明を申し上げましたけれども、前回御議論いただきましたことを踏まえまして、もう少しきめ細かにお話を詰めさせていただきたいと思っております。また、日ごろから消費者行政や見守りの活動につきましては、大変お世話になっておりますことを感謝申し上げたいと存じます。

今、高齢者・障害者の方々の被害の御相談というのは大変多くなっているという状況にあるかと思えます。特に、高齢者の方々につきましては、年代が上になるほど最近急増しているという状況がございまして、各地の相談窓口、センターなどでも対応に非常に苦慮されているところでございます。また、障害者の方々につきましては、前回の会議におきましても、十分に配慮した対応などをまだまだ努力していく必要があるのではないかと御指摘もあったところでございます。こういった情報が届きにくい、見守りが必要になってくる方々の見守りを構築していくということは大変重要であると思っております。

御承知かと思えますけれども、この4月から、改正された消費者安全法が施行されます。この改正法につきましては、見守りが必要な方に対しての地域のさまざまな団体、個人の方々が連携しながら見守っていくような体制の構築を目指すということで消費者安全確保地域協議会の設置が盛り込まれているところでございます。そういう意味では、来年度からまさに見守りの活動の推進、体制の構築につきましては、更に高い段階を目指していかなければいけないと思っております。

昨年末から本年にかけて、今年度の各地におきます地方消費者グループフォーラムを8ブロックで開催させていただいておりますけれども、その中でもいろいろな分野の

方々がつながって協働して消費者安全の取り組みの推進を図っていく、特に高齢者・障害者の方々などの見守りを強力に推進していくことの必要性が各地で認識され、また、今後に向けての取り組みの強化の必要性が確認されてきたところでございます。

消費者庁におきましても、改正消費者安全法の着実な施行を目指しますとともに、今国会におきましても高齢者被害などにより効果的に対応していく、実効性を高めていくというところで、消費者契約法、特定商取引法の改正案を提出しております、その早期の成立を目指していきたいと思っております。

今日は、たくさんの分野からたくさんの団体にお集まりいただいております。特に、今回から地方団体の代表の方々あるいは中小企業団体中央会の方にも御参加をいただいております。幅広い形で連携の構築をしていくことが重要になっているかと思っておりますので、よろしく願い申し上げます。

きょうは皆様からも忌憚のない御意見をいただき、また、我々からも最近の状況などにつきまして御報告させていただき、また、いろいろな取り組みについても情報を共有させていただければと思っております。

本日はどうもありがとうございました。よろしく願い申し上げます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 それでは最初に、本日の資料の確認をさせていただければと思っております。

時間の都合もありますので読み上げませんけれども、配付資料一覧を御覧いただきまして、万が一不足等がございましたら、お近くにおりますスタッフにお申しつけいただければと思っております。

続きまして、マイクについての御説明でございますけれども、本日はこのようなハンドマイクを使用いたしますので、御発言の際はお手を挙げていただきまして、スタッフがマイクをお届けに上がります。

そして、本日は非常に会議の時間に制約がございますので、司会進行につきましては御協力をいただきますよう、あらかじめお願い申し上げます。

また、見守り活動には多様な主体の方々の参画が重要ということから、前回の申し合わせにも基づきまして、新たなメンバーをお迎えしようということでございまして、今回より自治体の関係団体と事業者関係団体の方々に加わっていただくことになりました。

まず、自治体関係の団体の方々でございますけれども、全国知事会の岩津様、全国市長会の高橋様、全国町村会の小野様の順番でそれぞれ一言ずついただければと思っております。

○全国知事会 本日の会合より参加させていただくことになりました、全国知事会事務局調査第三部長の岩津でございます。

各団体の皆様におかれましては、日ごろより消費者トラブルの防止に向けて御尽力されておりますことに深く感謝申し上げます。

さて、全国知事会でございますが、47都道府県の知事で組織する連合組織でございまして、各都道府県が連携して地方自治の円滑な運営と発展を図ることを目的に活動をいたし

ております。消費者行政を含む幅広い行政分野に関する都道府県の要望を国に対して働きかけを行ったりさせていただいているところでございます。この連絡協議会を通して、皆様と情報の共有をさせていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

○全国市長会 全国市長会事務局から来ました、経済部長の高橋と申します。今回から参加いたしますので、よろしくお願いいたします。

資料1に市長会の概要版を配付させていただきましたので、詳細についてはそれを読んでいただければと思います。市といってもたくさんありますが、全国どれだけあるかというと790あります。それプラス23区ということで813の市区長の団体となっております。細かい内容は概要版を見ていただければと思いますが、これから消費者行政や見守り対策は市長会の重要課題でもありますので、ここで皆さんと情報を共有しながら市民の方々の安心・安全を守っていききたいと思いますので、一つよろしくお願いいたします。

○全国町村会 続きまして、全国町村会の小野と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

全国の町村は現在928ございます。市町村合併で随分減ってしまいましたけれども、まだ928ございます。消費者行政に関しましては、町村部というのは人口が少のうございます。それに応じまして役場の職員体制もやはり少のうございまして、消費生活センターの設置状況も市区町村で約5割ございますけれども、町村ではまだ8%にすぎないという、かなり出遅れ感がございます。これはいろいろ要因があるかと思っております。体制の問題、財政の問題、加えて町村部人口が日本の人口の9%にまで下がってしまっていて、こういう問題も背景にあるのではないかと考えております。その体制整備は重要でございますけれども、外形的な体制整備いかににかかわらず、町村役場というのは比較的住民の皆様と距離が近のうございますので、何でも気軽に相談できる雰囲気づくり、空気の醸成というのが非常に重要ではないかと考えております。

どうぞよろしくお願いいたします。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 どうもありがとうございました。

続きまして、事業者関連団体として加わっていただきました、全国中小企業団体中央会の及川様、よろしくお願いいたします。

○全国中小企業団体中央会 初めまして。全国中小企業団体中央会の及川と申します。

名簿を拝見しますと、唯一の事業者団体のような感じですが、資料2に私どもの概要を書かせていただいています。全国中小企業団体中央会の「団体」には、商店街組合や中小企業が1社でできないことがまとまることによって地域に貢献する、地域のお手伝いをする、あるいは大企業に対抗する取引単位になる中小企業団体をつくっています。私どもの中には2万7,000の団体が入ってしまっていて、名簿を見ますと1団体に平均100社入っています。したがって270万中小企業が入っているということですので、日本の中小企業の約7割近くが私どもの所属員ということになってございます。

また、中小企業におきましては地域の雇用を支えています。約7割が中小企業に勤め

ています。中小企業は地域の住民に身近なサービス・商品を提供するところがございますし、また、パート等の従業員は全て地域の方に担っているわけがございます。地域とともに生きる中小企業ということで、本日は参画をさせていただきました。

どうか一つよろしくお願ひ申し上げます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 どうもありがとうございました。

それでは、報告と意見交換に移らせていただきます。

まず、最初の議題「地域の連携と見守り活動について」でございます。

最初に、警察に寄せられる消費者被害の相談状況について、警察庁の平井様より御報告いただきます。

○警察庁生活安全局生活経済対策管理官付 警察庁生活経済対策管理官付の平井と申します。きょうは資料3に基づきまして、警察に対する相談状況ということで御説明させていただきます。座って説明させていただきます。

お手元の資料3は、都道府県警察に対しまして来ました悪質商法の相談に関する調査の結果についてでございます。これは、警察で今年初めて調査をいたしまして、まとめたものでございます。

警察におきましては、現在、悪質商法事犯の被害拡大防止ということで、事件を早期に把握するということと、把握した後は捜索を実施するなど早期に事件に着手するよう努めているところでございます。この調査は、事件の早期把握状況を警察庁で把握するために行ったものでございます。この調査結果につきましては、警察庁のホームページに掲載されております平成27年における生活経済事犯の検挙状況等という資料がございまして、その中に掲載されているものでございます。

この中で、きょうは警察に対する相談状況の調査結果ということで、皆様に参考になる部分も多いかと思っておりますので、その部分を抜粋した資料をもとに説明させていただきます。

調査ですが、平成26年11月から27年10月までの1年間に警察で受理した相談を対象としております。この1年間に受理した相談件数につきましては、資料の1ページに1にあるとおりございまして、利殖勧誘事犯、これは例えば未公開株ですとかファンドへの投資等を活用いたしましてお金を集める悪質商法事犯のことを我々は利殖勧誘事犯と呼んでおりますが、この利殖勧誘事犯に関する相談件数は4,026件ございました。次に、特定商取引等事犯、これは例えば訪問販売や通信販売に関する事犯でございますが、これに関する警察に対する相談件数は6,158件ございました。あと、ヤミ金融事犯の相談件数が1万6,401件という状況でございました。

次に、2ですが、最初にお金を支払ってから相談に行くまでの期間がどれくらいかかっているかを調べてみました。これを見ますと、青のところがお金を払ってから1か月未満で警察に相談に来たものでございます。それ以外は、警察に相談に来るまでに1か月以上かかってございまして、利殖勧誘事犯については59%、特定商取引等事犯につきましては21.9%、ヤミ金融事犯につきましては38.8%ということで、お金を集める悪質商法

である利殖勧誘事犯につきましては、お金を払ってもなかなか警察に相談に来なかったという状況がございます。

2 ページは、警察へ相談に行くまでに1か月かかった人に1か月以上要した理由を調べた結果でございます。

利殖勧誘事犯につきましては、66.7%の人が被害に気づくのに1か月以上かかったということで、実際に被害にあったことに気付いていなかったという状況でございます。特定商取引等事犯につきましては、46.2%の人が被害に気付いていなかった。一方で、被害に気付いていたのだけれども、警察だけでなくどこにも相談に行っていないという方が30.8%いるという状況もございます。ヤミ金融事犯につきましては、被害に気付いていたのですが、自力で解決しようとしていて相談に来なかった方が多いという状況ございました。

3 ページは、1か月以上経過してからなぜ相談に行ったか、その経緯でございます。まず、利殖勧誘事犯や特定商取引等事犯、ヤミ金融事犯につきまして一番多かったのは、相手方の対応が変化したためというものでございます。例えば、相手方と連絡がとれなくなったとか、お金が振り込まれなくなった、ヤミ金融事犯ですと取り立てが厳しくなったということで、相手の対応が変わって相談に来たというのが多いと。

一方で、他機関から警察への相談を勧められた方ですとか、家族、知人等周囲からの助言を受けた方、金融機関窓口で助言を受けてといったことをきっかけに警察に相談に来られる方も結構いるということが分かったところでございます。

調査の概要でございますが、こういった調査の結果をもとにいたしまして警察といたしましては、引き続き事案の早期把握と早期着手ということで、被害拡大防止を図っていきたいと考えております。

皆様方におかれましても、被害に気付かない方が多いというか、被害に気付いても相談になかなか来ない方が多いという状況がございますので、その辺を踏まえまして、例えば最近の悪質商法の手口はこういうものだとか、元本を保証するとか絶対に儲かるよという話があったら気をつけたほうがいいよとか、被害に遭ったという相談を受けましたら、積極的に警察や消費生活センターに相談に行くようにといった働きかけをしていただければと考えております。

私からは以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 どうもありがとうございました。

続きまして、私ども消費者庁から改正消費者安全法について、お手元の資料4に基づきまして御説明したいと思います。

先ほどのお話にもありましたように、被害になかなか気付かない方々に被害に遭ったのではないかと気づいていただくという上でも、よりきめ細かな見守り活動を行うことが重要だろうということで、今般、改正消費者安全法の中で各地方公共団体において、いわゆる見守りネットワークを設置することができるようになったということでございます。こ

の内容については、以前にもこの場で御説明していたやには聞いておりますけれども、4月1日の施行日が近づいてまいったということで、改めて周知のお願いという意味でお時間をいただいております。

お手元の資料の表紙をめくっていただきまして、2ページの右側部分が見守りネットワークに当たるものでございます。消費者安全確保地域協議会と書いてございますけれども、この協議会については、消費生活上特に配慮するような方々の見守りを行っていこうということ。加えて、秘密保持義務規定というのを置いておりますけれども、これがあることをもって、秘密保持のために必要な義務を果たしていただくかわりに、こういった方々の個人情報の見守りをやられている方々の間で共有しても、個人情報保護法適用の対象外にするという特例を設けることになってございます。

その下にガイドラインと書いてございますけれども、協議会の設置を行っていただくに当たって、どういったことを準備いただかなければいけないかを我々として整理したものを昨年3月に公表してございます。

この中で、先ほどの秘密保持や情報の取り扱いも含めて組織運営要綱の中で定めていただくことであるとか、あるいは福祉や防災といった既存の地域のネットワークがございまずので、そういった方々との連携を図ることで効果的に取り組みを進めていくことも可能ではないかということをもとめてございます。

この枠の中に、具体的に想定される構成員ということで書いてございますけれども、本日お集まりの福祉の方々であるとか、あるいは事業者関係の方、そういった方々に幅広くこの活動に御参加いただければということをご想定してございます。

時間の関係ではしよらせていただきますけれども、6ページに移りたいと思います。先ほど秘密保持の人を置いた上で情報を共有しますということをお願いしたのですが、その情報の流れをまとめたものでございます。消費者行政の部局がそれを担当することを想定しておりますけれども、この協議会の事務局を務めるような部局が、さまざまな方が持たれている情報を集約し、それをリスト化し、実際に見守りをされている方にその活動のために使っていただくことを前提に情報を提供する。それで見守り活動を行っていただく上で得た情報も適宜戻していただいて、情報のアップデートをしていくということをご想定しているということでございます。

8ページ以降に先行事例として幾つか書いてございまして、時間の都合もありますので本日は御説明いたしませんけれども、これらも含めてこれまでに先行的につくられているようなネットワークの事例集を、ことし1月に我々としてもとりまとめ公表してございます。4月1日の施行を迎えるに当たりまして、従来から自治体向けの説明会等を行ってきたところですが、この施行にあわせて改めて我々としても自治体に再度周知しようと思っております。そういったこともございまして、実際に4月以降、既に準備も始まっているところもあるかと思っておりますけれども、実際に設置に向けた動きというのが出てくるかと思っております。そういったときに本日お集まりの団体の方々にも御協力をい

ただきたいと思っところでございます。ついで、既に傘下の団体にこの情報を提供いただいていると思っすけれども、改めて傘下の団体に周知をいただきまして、自治体からそういう要請があったときには御協力いただければというのが我々からのお願いということでございます。

資料4については以上でございます。

続きまして、改正安全法の施行を踏まえて事例集を公表したと申し上げたのですが、その中の1つについて御紹介いただくということございまして、富山県の取組事例について、ネットワークのメンバーでもある消費者団体の立場から富山県消費者協会の梶原様に御報告をいただければと思っす。

○富山県消費者協会 富山県消費者協会の事務局長をしております梶原です。よろしくお願ひいたします。うちの消費者協会なのですが、全国消費者協会連合会に所属しているのですが、全国の協会の中でも非常に小さな協会で、常勤職員が2人と非常勤2人しかいません。ですが、事業費が毎年2,300万円ぐらい仕事をしているので、ありがたいことに大変忙しく過ごさせていただいております。

私からは、消費者トラブル防止のためのネットワークで「くらしの安心ネットとやま」というものがございまして、そこに参画しておりますので、その概要ですとか、効果・課題といったものを協会の立場からお話しさせていただきたいと思っす。資料5を御覧いただきたいと思っす。座って説明させていただきます。

一番最後のページに「くらしの安心ネットとやま」の図がございまして、こうした取組というのは全国に恐らくたくさんあると思っす、そのうちの1つだと思っす。平成18年に設立されまして、なぜこういうものができたかという背景なのですが、富山県は全国的にも高齢化が進んでいる県でございまして、富山県のお年寄りというのは、これは主観も入るのですが、非常に人柄がいいとかお人好しで、大変だまされやすいということがあって、消費者トラブルに遭う事例がたくさん見受けられた。そうしたことを背景にして、何とかしてみんなで高齢者や弱い人たちを守ろうではないかということで、こうしたネットをつくるきっかけになりました。

この図を見ていただきますと、上のほうに県民があります。これは守られる立場の人たちです。この中に、福祉関係団体の皆さんと消費者団体等のグループに入っただいて、下の消費生活センターが窓口になっています。ここが市町村と連携して相談を受けるのですが、消費生活センターから参加団体に対して情報を発信して、その情報を受け取った団体側から相談や要望を受け取るという仕組みになっています。

それから、下に協力機関がございまして。弁護士会や法テラス、司法書士会といった相談を処理する立場にある方々も入っただいて、このネットがつくられています。

最初のページに戻っただきまして、どういった仕組みかといっすと、まず、事務局である消費生活センターから直近の消費者トラブル情報「くらしの安心情報」というものを月1回、団体にメールで配信いたします。皆様方のお手元に配られているかと思っ

すが、これが配信するデータそのものです。一番直近の3月10日に、電力の小売全面自由化に伴っていろいろなトラブルが発生する恐れがあるということで注意喚起をしたものです。裏側にあるものは12月に、今はマイナンバーでもいろいろありますので、そこに注意喚起をする。こういったものを毎月メールで配信をいたしております。

参加団体の事務局のパソコンにメールで送って、受け取った構成団体がそれぞれの構成員、下部組織にさらに周知を図る。さらに、消費生活推進リーダーという啓発員担当の人たちがおりまして、出前講座等をして広報啓発を行うということで、まずは、情報を共有化する。

次に、受け取った団体の構成員の皆さんが、こういう情報があるということで日常の業務、例えば、生協さんですと宅配をするときにちょっと注意喚起をするとか、民生・児童委員さんでしたら、まさに仕事をする一環として変なものが家にないかとか、困ったお年寄りがないか、こんな情報があるから気をつけてねというふうに見守り活動をしていただく。トラブルだなということに気づいていただいたときは、相談窓口につながうことをしていただく。そして、団体機関相互が連携強化をするために年に2回情報交換会をしまして、直面する課題の情報共有や対応事例の紹介などをしながら連携を強化するといったような仕組みでございます。

こういうことが平成18年から行われてまいりまして、効果としては各団体が情報を月1回受け取るわけですから、それを知っていただいて日ごろの見守りに活用していただく。被害を未然防止するということについても意識が高まってきたという状況もあるかと思えます。

その中で、当協会がどういう役割をしているかといいますと、「くらしのアドバイザー」という啓発するための民間有志の方々が「くらしの相談会」というものを企画しまして、今、お示ししました「くらしの安心情報」等を使いながら相談会をしていただくのですが、そこにいろいろな面でサポートをするということを協会としてやっています。今年度はアドバイザーさん75名なのですけれども、今の段階で75回の講座をやりまして、1,794名が相談会に参加していただいた。これは県からの委託事業でございます。

このネットワークはもちろんいい取り組みはあるのですが、これに参画しておりますでどうしたことが課題かということで考えてみたのですが、1つは、見守る側の人材といえますか、くらしのアドバイザーさんや消費生活推進リーダーも含めてなのですが、消費者啓発を担う人材が非常に重要になってきます。一方的に「くらしの安心情報」を各団体に配信しますので、それをもう少し浸透させるためには、人がいろいろ説明したり、もっと周知するということが大事です。そうしますと、もっときめ細かく講座をしたり、説明会をしたりということが大事になってくると思いますけれども、人員的には少しメンバーが少ないのではないかとあります。

また、説明会なり講座の回数をもっと増やすとか、いつも同じようなトラブル情報を届けていますと、またそういう被害の話なのねと飽きてしまうということもるので、もう少し

しプラスαで関心を持ってもらう、トラブル以外の楽しい情報なども含めて提供していくことも大事なのかなと思っています。

それから、高齢者や弱い方々に寄り添って見守る側の人たちの負担が結構あるのではないかと考えられまして、例えば、日常業務の中で高齢者のちょっとした変化に気づく心配りをしてもらうことが非常に大事なのですけれども、現実には本来の事業をすることで非常に多忙であって、そこまで余裕がないということもありますし、地域の現場で社会貢献をしている民生委員のような方たちというのは、いろいろな役割を担っていらっしゃるものですから、負担が大きいということも懸念される。こうした点について行政側の配慮も必要なのかなと思っています。これは、まず見守る側の人の問題、2つ目には、見守られる側の高齢者や弱い立場の方はさまざまな状況にあると思うので、一律ではないので、そうした人たちの状況に応じた広報啓発が必要なのかなと思います。

1つは、非常に病弱とか認知力が低下していて外にも出られないといった人もおられるかと思いますが、そうした人たちは福祉関係の方による地域の見守りを引き続き一層進めていただく必要があるので、民生委員やヘルパーさんに情報をお届けするという事かなと思います。

それから、元気ではあるけれども、社会的な交流が少ない高齢者の方などは結構今、富山県にもおられます。そうした人というのはなかなか情報が届きにくいので、例えば、見守る側の人というのは町の電気屋さんとか、家の中に入っていても不審がられないような立場の人など、日ごろから警戒されないような信頼関係を築いておかないと情報が届かないと思うので、民生委員や町内会のメンバーの方、家電業者さんといった人たちが、情報を届けてあげるということも大事なのかなと思います。

それから、見守りの対象にならないような元気な高齢者もいらっしゃる。消費者庁さんからの先駆的事业ということで予算をいただいた、「元気な高齢者への情報提供モデル事業」というのを今年度、富山県当協会が委託してやりました。県民生活課も一生懸命いろいろ一緒にやったのですけれども、アンケート調査をした結果、結構おもしろい結果が出ました。1つは、元気な高齢者のうちの55.1%が自分は絶対にだまされないと考えている。そうした人は実は割とだまされます。それから、人からの情報で記憶に残りやすいのは、子どもと孫、配偶者、友人や近所の人順番で6割強ありました。あと、情報媒体からの情報で記憶に残りやすいのは、新聞、テレビ。結構効果的だと思われるのが回覧板というような状況でございました。

こうした調査結果も踏まえながら、効果的に広報啓発を図っていく必要があるということで、県のほうも平成28年度において、また新たにこの結果を踏まえた広報啓発をやっていく。当協会が受けることになるとは思いますけれども、こうしたことにも取り組んでいかなければならないと思います。

富山県警察が事務局となっている「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」という会議があるのですけれども、この会議が「だまされんちゃカード」を作りまして、「ちゃ」とい

うのは県の方言ですが、お子さんやお孫さんから高齢者に手渡す事業を本年度実施しているところです。

ネットワークに関しては以上ですけれども、ネットワークと離れるのですが、消費者庁さんの「多様な主体による消費者問題対応推進事業」というのを当協会で作らせていただいたのですが、中には高校生が高齢者をケアするとか、大学生と消費者グループが一緒になってプロジェクトマップやチラシをつくって高齢者に注意喚起するという結構おもしろい事業も出てきて、こうした事業が非常に有効であるという結果も出たのですが、実行委員会の皆さんが年度末に集まって意見交換会をした中で、消費者庁さんの事業というのが毎年新しくならないと予算がつかないということがあって、こういう連携を深めて何かやっていくということはある程度時間もかかるので、一生懸命取り組んでいた実行委員会の人たちも、また来年全く違う新しいことを考えるというのは結構しんどいので、少し継続して予算措置をしていただいて、それこそある程度見守っていただきたいなという意見が出ていましたので、またよろしくお願いします。

私からは以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 どうもありがとうございました。

それでは、これまでの報告に関する質問や御意見についてお伺いする場に移りたいと思いますけれども、まず最初に私から、先ほど富山県の消費者協会さんの発表の中で言われました、予算の複数年かといったところでございますけれども、現行恐らく我々から地方自治体にお渡ししている、交付金等に基づいてこういった委託事業をされていると思っておりますけれども、今の制約だとやはり予算単年度主義ということですので、複数年化というのはなかなか難しいかもしれないのですが、そういった御要望があることも踏まえながら、手だてが何かないかということは引き続き考えていきたいと思っております。ありがとうございます。

それでは、ほかに御質問・御意見等がございましたら、挙手をいただければと思います。どうぞ。

○日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 私は、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）の田村と申します。

当会では、資料10にありますように、東京と大阪で110番事業を実施しております。今年度は「高齢者・障がい者 消費者トラブルなんでも110番」を実施しました。そこで受けた相談をもとに冊子にし、発信しております。

当会では、北海道、東北、東日本、中部、西日本、中国、九州の7つの支部があります。私たちNACS会員は各地で見守りに携わる事業をしております。NACS会員の西日本支部では、奈良県と高知県、和歌山県からの依頼を受けて、見守りサポーター養成講座というのを実施しております。富山でもあったようなサポーターを要請しております。また、大阪府大阪市のサポーターのスキルアップセミナーの講師も派遣しております。

私は、和歌山県の消費生活センターで相談員をしております、10年前にNACSで消費生

活サポーターの養成講座を2年ほど実施しまして、それから和歌山県の消費生活センターで10年間ずっと一緒に携わって講師などを請け負っております。

サポーター養成講座で実施している3つの狙いがあるのですが、1つは、サポーターが高齢者のトラブルの現状を知り、問題意識を持つこと。2つ目は、サポーターと地域住民がお互いに気かけ合い、声をかけるネットワークをつくること。3つ目は、行政機関が悪質商法の情報を伝え、サポーターと行政機関が見守りや未然防止の強固な関係を築くことです。

1つ目の問題意識を持つことに関して、主に行政機関が実施するケースが多いのですが、高齢者のトラブルの現状を伝えるために、啓発講座に参加することを促すようにサポーターさんにチラシを配ってきてくださいという案内を和歌山県では実施しております。また、和歌山県では毎月富山さんが出していたようなチラシを作っているのですが、半分ぐらいがイラストで、半分が事例が書いてあるパッと見てわかるようにつくってあるのですが、県内で一番多いトラブルをイラスト入りでチラシにまとめて、サポーターさんに配付しまして、近所の人や知人の方に配っていただいています。

2つ目のネットワーク作りということですが、私がサポーター養成講座の講師を担当しているときに、ここを強くお伝えするのですが、ネットワークには大きいネットワークと小さいネットワークがあるということで、大きいネットワークは民生・児童委員さんや介護職員の方でしたら、人もたくさん参加されている組織があって、ネットワークが既にあって、そこへ情報を発信することが可能だと思うのですが、小さいネットワークが私はすごく大事だと思うのですが、自分の周りの友達、家族、知り合いの小さいネットワークであれば、初めてサポーターさんになった人も何をしたいのか分からないという人がほとんどなので、そこに消費者情報、和歌山県でしたらチラシを配布するとか、口づてに啓発講座で聞いたことを教えてあげてくださいということをお願いしていると、サポーターさんは途中で辞めてしまう人も多いのですが、結構長く続けていただいて、草の根的に情報が届いているのではないかと考えております。そこが一番私は大事ななと思って、続けていただくということが大事ですとお伝えしています。

3つ目の行政機関とサポーターの関係づくりですが、サポーターがトラブルに遭った人を発見したときに、消費生活センターに相談すると分かっている、消費生活センターもちょっと敷居が高かったりする場合があるので、講師が相談員だったりすると私を知っているということで電話をしたり、話しかけやすいということもあると思うので、そのように御案内した上で、サポーターさんがトラブルを発見し、一緒に相談してくれたというケースも私は聞いていますので、少なからずあります。

また、富山県の方もおっしゃったように、養成講座が大体平日の昼間なので、サポーター養成講座に来られる方は、介護職員の方やヘルパーさん、行政職員の方もいらっしゃるのですが、高齢者の方が多くて、よく見かけるタイトルには「高齢者の見守り」と書いてあるのですが、実際には元気な高齢者が見守られるべき高齢者に情報を伝えたり、

トラブルがあったときに発見してつないでいただくというような形になるのかなと私は認識している次第です。地域コミュニティのつながりがだんだん希薄になっていて、再度元気な高齢者が地域のつながりを強化していくというのが今後大切なのかなと、今サポーター養成講座を実施している上で感じております。また、NACSもこのように講師派遣のところでこういうことをお伝えして、一助になればと考えております。

以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

ほかにございますか。どうぞ。

○日本介護支援専門員協会 日本介護支援専門員協会の柴口と申します。

資料4の2ページに関連しまして、これがなかったら発言させていただこうかなと思っていたのですけれども、消費者調査をここまで考えていただいているなと思ひまして感銘しております。私どもは高齢者分野で仕事をさせていただいていますが、地域包括ケアがどんどん推進されておまして、国・県、もう少し下に下りまして、きょうも市町村会さん、町村会さんに参加していただいていますから、市町村がしっかり取り組みながらやっていかないとまくいかなのかなと思っております。

それと、構成員等の中にもできましたら、これも各町村によって表現が違うと思いますが、区長さんであったり町内会長さんであったり、そういう方たちも交えた、しっかりした地域のネットワークができることによって、未然に防げたりする部分ができるのではないかと考えています

今回1件あったのが、私は福岡なものですから、福岡で介護支援専門員とサービス事業所さんたちと地域でやっている連絡協議会の中で出たのが、例えば、一人暮らしの借家の方に対して、電気か何かを止めて家賃が滞納になっていますよという新しい手法で来たという情報がありました。そこで、地域の中でこういう新しいだます方法が出てきているので、ここは広げていきましょうという形で今行っているのですけれども、地域がしっかり横のつながりを持ちながらやっていかないと厳しいのかなと思いますし、この委員会があって県の委員会もありますけれども、県の委員会は年に1回であったり、できていない部分もありますから、くどいようでも、それを下に落とさせていただいて、ぜひ、この4月から市町村さんに伝えていただいて早く取り組んでいただく、そして構成員の方も地域に寄った構成員をしていただくように御指導していただけたらうまくいくのではないかとと思ひまして、発言させていただきました。

以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 どうもありがとうございます。御指摘の点も踏まえまして、自治体に取り組みをお願いするようにしたいと思っております。ありがとうございます。

ほかにございますか。どうぞ。

○全日本ろうあ連盟 全日本ろうあ連盟です。

資料3でお伺いしたいことがございます。気づいた期間1か月以上、1か月未満というグラフがありますが、1か月未満で例えば41%と書かれていますが、その中の解決した率を教えてください。どうしてかという、私どもの組織の中でも、気付いたらすぐに相談に行かないと解決がなかなか難しいよと説明するので、1か月未満で気が付いたときの解決率が高いのか低いのかを教えてくださいと思いました。

○警察庁生活安全局生活経済対策管理官付 解決率というのはっておりませんで、そこはわからないのですが、なぜ1か月で切ったかといいますと、被害が発生してから大体6か月を一つの目安と警察では考えております。それは例えば、6か月たつと事務所を移転しまったりといったこともあるので、大体6か月未満に着手できればいいかなと考えております。ただ、一方で、捜査に3か月から4～5か月かかるということを踏まえまして、大体1か月以内に届けていただくと事件としてできやすいということで、1か月ということで期間をとらせていただきました。

ただ、その中でどれくらいのが解決したかは申し訳ないですが、調査できておりませんで、その数字はございません。

以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 お願いします。

○全国地域婦人団体連絡協議会 消費者庁の資料4の2ページで、消費者安全確保地域協議会のことについて御説明いただきまして、ありがとうございます。この中にも先行事例が挙げられておりますし、資料5で、富山県の消費者協会さんが発表された中にも先行事例として、「くらしの安心ネットとやま」というものが平成18年からできているというお話がありました。つまり、全国には先行事例、またそれに似たようなネットワークが結構あるかと思えます。そういった先行事例、また似たようなネットワークを消費者安全確保地域協議会に移行するといいますか、一緒にやっていくという具体的なフォローアップなり、実際にそこに移行して協議会をやっていますというお話があれば御紹介をいただきたいですし、また、そういう動きが全国的に足りないとすれば、どこを後押ししたらいいのかという消費者庁のお考えを少し聞かせていただければと思います。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

今の段階ではまだ法の施行前なものですから、法に基づかない形で先行的にやられている事例を集めて、こういう感じで行き詰まっているのを参考にしながら、法に基づくものを設置していただければということの流れしている状態なのですが、施行後のしかるべき段階で、実際にどれくらいのところか法に基づく協議会として設置されたかはフォローしようと考えておまして、その状況を見ながら何がボトルネックになっているかということも把握できれば、そこに対応するというふうにして、これは我々の強化作戦の項目の1つでもございますので、来年度以降にかけて設置については我々としても強力で鋭意取り組んでまいりたいと思っております。ありがとうございます。

ほかにもございますか。お願いいたします。

○全国消費生活相談員協会 全国消費生活相談員協会の増田でございます。いろいろな情報をありがとうございます。

富山県の方にお伺いしたいと思います。非常に広範囲の構成員ですばらしい活動をされていらっしゃるなどお伺いいたしました。その中で、「だまされんちゃカード」を作成して、子どもや孫から高齢者に手渡す事業を実施したということでございますけれども、情報をたくさん持っていて、それを当事者に渡すということが非常に難しい最後のところだと日々思っておりまして、この件は、本当に小さいことかもしれませんが非常に重要なことだと思いました。これは実際にお子さんやお孫さんには、まずどういうところからお渡しして、おじいちゃま、おばあちゃまにお渡ししたのか、そこの流れを教えてくださいましたら助かります。

○富山県消費者協会 この「だまされんちゃ官民合同会議」というのは富山県警察で導いてやっていて、私どもは参加団体です。事務局ではないので、詳しくは承知していませんが、合同会議で「だまされんちゃカード」をたくさん作って、それに対して県が財政的支援をしました。警察はすごく力があるので、キャンペーンを展開されて、実際にかわいいお孫さんから「はい」と手渡して、おじいちゃんやおばあちゃんがニコニコしながら受け取ってというのがテレビに放映されました。この程度で、済みません。

○全国消費生活相談員協会 小さいお子さんとか高齢者を全て巻き込んでこういった活動をされるということ自体が、消費者教育という意味でも、子どもに対する視点ということも反映されているのかなと思ってお伺いいたしました。ありがとうございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ほかにございますか。お願いします。

○日本消費者協会 今のお話から外れるのかもしれませんが、見守り活動と消費生活相談というところでお話をさせていただいてよろしいでしょうか。日本消費者協会の内田と申します。

私どもは、全国からいろいろな皆様方からの消費生活に関わる相談を50年来受けております。資料11に、私どもの協会で受けた実際の事例を御案内させていただいております。ここに高齢者の長期契約ということで挙げさせていただきました。1つは金融商品で、約20年後に満期が来るという外国の割引債ということです。もう一点は、国民生活センターなどでも盛んに注意喚起をしておりますけれども、新聞購読契約に関する長期にわたる契約です。

1つ目は、高齢者の方で一人暮らしなのですが、若いころから株等々投資をなさっていたようなのですが、最近では認知症も出てきたという状況の方です。実際にこれが発覚したのは、取引先の証券会社、これはちゃんとした証券会社なのですが、そこから説明に来たいということがあって、別居の家族が同席して発覚したものです。数千万円を買っていたらしいのですが、半額になってしまったということです。満期まで持っていれば割引債ですから、そのままお金が入るらしいのですが、御自分が満期になるまで生きていられるかどうか分からないというものでした。まだほかの証券会社にもあ

りそうということなのですが、御自分が認知症になっているということで、自分で判断することも、どこにどういう契約をしているかも分からないという状況がありました。まだ成年後見は付けていないときにこういう契約をしているわけです。

もう一つは、一人暮らしの83歳で、3年後に新聞を入れますよという契約だったのですが、自分が80歳を過ぎて目もだんだん悪くなってきたと。そのときに新聞が配達されても、目も悪くなって読めないからやめたいのだけれどもということでした。新聞の購読契約については、専売所というところが新聞配達をするわけなのですからけれども、そこが実際に勧誘する場合もあるそうですが、ほとんどは拡張員と専売所の方は言っていますが、別の組織から勧誘の方がいらっしゃるということがとても多いようです。そうすると、年齢の確認などもしないままに契約先行という形で、1年先あるいは3年先にということで、これは包括支援センターなどでも大変大きな問題になっていて困ったということを私は前日も申し上げたような気がするのですが、支援センターの方たち、ケアマネの方たちも実際にそれを見つけたのだけれども、解約することが大変難しいということで、勧誘の問題等々に何とか法改正をできないだろうかというお話を伺いました。

そのほかには、私どもの協会はことし徳島県の委託を受けまして、県内の事業者の方々、金融関係、生協、宅配業者さんの方々に見守りの講座を私どもの協会で行いまして、いろいろなところへ伺ってお話をさせていただきました。そのときに金融関係の方々からは、お金をおろすということに慎重になっていらして、金額がある一定の限度を超えると割と深く立ち入って聞いていらっしゃる。あるいはどうしてもというときは、小切手を切っただけで現金化できないような方策をとっているということをお伺いしました。それから、生協さんなどでもかなり踏み込んだ丁寧な対応をしていらっしゃるようです。

私が、こういう方もいらっしゃるのかと一番思ったのは宅配業者さんです。明らかにこれは怪しいとわかっているのだけれども、それを口に出して言えなくて着払いでお金を受け取らなければいけないケースがたくさんあることです。これはどうしたものかというお話がございました。

そういう意味では、本当に見守っているのだけれども、その先の一步が踏み出せないという難しさを、当事者の方々も真面目であるがゆえにお悩みも持っていらっしゃるということをととても感じました。そういう意味でも、組織としてきちんとできるところと、そうでない難しい問題があるのだなど、改めて見守りの難しさ、見守る側の法的な立場というのでしょうか、そういうものがきちんとされていないと、そこまで踏み込んでいいのか悪いのか、個人情報というものも含めて、個人のプライバシーまで立ち入ってしまうことの不安というものも抱えながら見守るといって、大変難しい問題だと感じています。

私どもの協会で行っている事業について御案内をさせていただきました。以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

もう一点、主婦連合会さんから資料をいただいていますので、御発言をいただければと思います。

○主婦連合会 主婦連合会の構成員であります岡山市連合婦人会、岡山市消費生活研究協議会で、きょうは岡山から参りました。

資料提供だけと思いましたが、発表する予定をしていなかったのですが、会員数が約1万人いますので、私どもといたしましては、各学区で出前講座をしたり、会報へ相談事例の掲載をしたりということでPR活動をするとともに、一人暮らしの高齢者・障害者の方に、これは各学区によって違いますけれども、大体年5～6回は配食サービスをしておりまして、1軒1軒のお宅に会員がお弁当を持って回りますので、そのときに相談事例を入れたPR紙を持っていくということで活動しております。そして、相談するようなことがあれば、消費生活センターにつなげるという役目もしております。

それから、平成28年度から消費者安全確保地域協議会を設置するというございまして、右にイメージ図がございまして、それによって多種多様な地域、民生委員、社会福祉協議会、NPO、県の協力委員会等の協力もいただきながら、こういうものをつくっていかうとしているということで、私たちもその一員として、更に頑張っていこうと思っております。

簡単ですが、以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

それでは、時間の都合もございまして、ひとまず次の議題に移らせていただいて、場合によってはまた元の議題に戻って御質問いただいてもよろしいかと思っておりますので、ひとまず次の議題に移らせていただければと思います。

2つ目の議題は、「見守り活動と消費生活相談」についてでございます。見守り活動については、実際に被害に遭われている御本人であるとか、周囲の方々を介して消費生活センター等に御相談をいただくというものでございまして、昨年7月以降これについて最寄りの消費生活センターにつながる共通の番号として、3桁化した「188(いやや)」の運用を開始したところでございます。

その一方で、聴覚障害等において電話での対応が難しい方については、FAXやEメールで行うべきではないかという、そういうアクセス方法が整っていないのではないかという御意見もいただいていたところですので、これについてどう対応していくかを考えていこうということで、従来から御指摘いただいたことを踏まえて、消費者行政の担当者が出席するような会議の場で、我々としてもFAXやEメールによる相談対応について自治体に要請することはやってきたわけですが、これに加えて、もう少し相談対応について踏み込んだ検討をするために、アンケートで状況等を調べてみたものが「机上配付」と書いてございますが、私どもから提出しております資料でございます。それに基づいてまず状況を御説明したいと思っております。

最初のページでございますけれども、相談件数について書いてございます。総相談件数の1%ぐらいが何らかの障害を持たれている方からの相談ということで、これが多いか少ないかと言われると、恐らく本当は被害に遭っているけれども相談に行き着いていない方

というのが、特に障害者の方については多い可能性がございますので、1%だからということではないのだろうと思っているところです。

2. は、都道府県・市町村の窓口や消費生活センターで実際にメールやFAXでの対応をどのくらいやっているかですが、いずれも対応していないと回答されたところが7割ございますので、残りの3割については何らかの対応をしているということでございます。

3. が、今回のアンケート調査ということでございますけれども、緊急の調査でございますので全ての窓口でというのは難しかったものですから、年間相談件数が1,000件以上という比較的大きなセンターに限って状況を調査したということでございます。

その内容は、時間の制約もありますので主立ったところだけ申し上げますけれども、2ページの受付状況でございます。毎年の現況調査では対応していないと答えたところについても、例えば、役所のホームページ等にメールアドレスやFAXの番号が書いてあって、それが必ずしも相談対応のためのものではないのだけれども、そういったところにFAX等で情報をいただくことが時々あるということございまして、そういった場合には、恐らくは連絡先が書いてあればということだと思いますが、一度お越しになって相談を受けられたらどうでしょうという形の対応も含めて、何らかの対応はしているという回答も複数見られたということでございます。そういったことで、自治体さんのほうでも障害の程度といったことに応じた柔軟な対応というのはしなければいけないと感じておられるし、実際にされているところも多いという状況がわかったということが1点でございます。

もう一つ、実際にメールやFAXで対応されない理由を聞きとったものが3ページの真ん中以降にございますけれども、メールやFAXでは十分な情報が聞きとれないので、具体的にどういう状況でトラブルに遭われたのかといったことを再度聞き取りするやりとりが発生すると。そういうことで、最終的には来所いただくといったことが必要になるだろうし、それ以前の事実確認のところでもなかなか手間取るということを不安視されている声が多く寄せられているということございまして、そういったことの対応として、今後我々としてもどうしたらいいか考えようと思っておりますけれども、例えば、ファーストコンタクトのFAXやメールの中で、こういった項目を網羅するようにしてくださいというフォームを整理することによって、やりとりがスムーズになったりしないかという問題意識は持っているので、そういった検討をする上で本日、事例等の紹介をいただいた上で、我々としてもそれを参考に今後検討していこうと思っているということでございます。

本題に移らせていただきたいと思っておりますけれども、まず最初に、障害者差別解消法が4月1日から施行されることとなりますので、まず、こういった状況を踏まえて内閣府の政策統括官部局障害者施策担当の佐々木様より、障害者差別解消法について御説明をいただいた上で、続いて、聴覚障害者対応を実際にセンター等でやられているような具体的な取り組みをされている自治体として、相談システムをやられている札幌市消費者センターの大上様、続いて、岡山県消費生活センター次長の多田様、消費者教育コーディネーターの矢吹様から、Eメールによる相談の活用について順次御報告をいただければと思っております。

ころです。

まず最初に、内閣府の佐々木様より御説明をいただければと思います。

○内閣府政策統括官付障害者施策担当 皆さんこんにちは。内閣府障害者施策担当の佐々木と申します。日ごろからいろいろとお世話になっております。

私どもからは資料6ということで、「平成28年4月1日から障害者差別解消法がスタートします！」という全部で5枚の資料をお手元に用意してございます。具体的に言いますと、上から4枚までがリーフレットでございまして、5枚目がポスターです。資料を消費者庁さんに登録する時点では、まだデータしかできていなかったことから、このような形で今回御報告させていただきたいと思っております。

障害者差別解消法のポスター、リーフレットは、これまでも作成してしまして全国津々浦々に配布しておりますが、この4月1日から法が施行されるということもありますので、改めて内容を特別支援学校の方々であるとか、障害当事者の方々に内容を図り御意見を承った上で作成しました。今週末から来週頭にかけて、全国の都道府県、自治体、事業者団体、消費者団体等のお手元に届くという予定で現在作業を行っている状況です。

1枚めくっていただきますと「障害者差別解消法って知っていますか？」とありますが、簡単に概要を説明しますと、1つは国、都道府県、市町村、また会社やお店といった事業者については、正当な理由がなく障害を理由として差別することを禁止するというのが一つの大きな目的です。

2つ目ですけれども、障害者の方々が社会生活を営んでいく上での障壁を排除してほしいといった意思表示があったときには、負担が重過ぎない範囲で対応するという。これは合理的配慮の提供と言いますが、この大きな2つが障害者差別解消法の主な目的ということなんです。

簡単ですけれども、以上で説明を終わります。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

続きまして、札幌市消費者センターの大上所長様から御説明いただきたいと思っております。

○札幌市消費者センター（手話で）皆さん、こんにちは。私の名前は大上です。よろしくお願ひします。手話はここまでです。

きょうは、札幌市消費者センターにおける聴覚障害者からの消費生活相談への対応などについて御紹介させていただきます。お手元に配付させていただいております資料7をごらんください。

1枚目は、A4縦版で「COLUMN 5 聴覚障害者からの相談への対応」と題したもので、消費者白書の平成27年度版に掲載されていますコラムの一部を抜粋したもので、表裏の1枚になっています。

2枚目は、A4横版で「札幌市における手話相談ネットワークの概略」と題したものの1枚です。通常、消費者からの消費生活センターへの相談の約9割は電話によるものです。しかしながら、聴覚障害者の場合、窓口で手話や筆談によって相談しなければならず、手

話対応のできる相談員がいない状況では、聴覚に障害のない方に比べてとても不便な状況にありました。

そのため、札幌市消費者センターでは、以前は聴覚障害者からの相談には手話通訳者同伴で来所していただいていた。また、相談者が手話通訳者の派遣を札幌聴覚障害者協会に申し込む場合は、1週間前までに行わなければならないことから、急ぎで相談したい聴覚障害者へ即座に対応できない状況となっていました。このような状況を解消しようということで、札幌市消費者センター相談の委託先である札幌消費者協会及び札幌聴覚障害者協会との間で情報交換を行いまして、5年前の平成23年度に札幌市消費者センターの消費生活相談室に手話相談システムを設置いたしました。

概要についてですけれども、図をごらんください。市役所の保健福祉局障がい福祉課では、区役所や身体障害者福祉センターを訪れた聴覚障害者への対応のために、区役所等と札幌市視聴覚障がい者情報センター内の札幌聴覚障害者協会をテレビ電話による手話相談システムで接続する、手話相談ネットワークを運用していました。このネットワークを拡張しまして、消費者センターにも手話相談システムを設置することにより、消費生活相談室に来訪した聴覚障害者がテレビ電話回線を通じて、その場で手話通訳者を介して消費生活相談ができるようになりました。

実際の相談件数ですけれども、手話相談システムを設置した以降、最新の統計で申し上げますので資料の数値とは若干異なるのですけれども、平成23年度は1件、平成24年度は1件、平成25年度も1件、平成26年度になりまして5件、今年度は2月末現在ですけれども6件で、合わせて14件になっています。少しずつですけれども多くなってきており、健常者と同様に多岐にわたる相談が寄せられているところです。

ここで相談の事例を2つほど紹介させていただきます。

インターネットでパソコンのプリンターのインクを購入した。そのうち一部のインクが取りつくとすぐにエラーとなり警告表示になる、インクを交換してほしい。電話で交換に応じてくれるか確認したいが、私は聴覚に障害があり電話をかけることができないという相談です。

結果としまして、テレビ電話の手話通訳者を介して相談者に状況を確認しました。相談室より販売会社に相談者の申し出を伝えたところ、当該社は商品の無償に交換に応じるということでした。不具合品の確認と以降の対応は、当該社と相談者の間でメールのやりとりで連絡を取り合うことになり、相談者にそのことを伝え、あっせん終了となりました。

2例目ですけれども、自宅のパソコンから間違っアダルトサイトにアクセスをした。年齢確認ボタンをクリックしたら登録完了となり、9万9,800円の登録料金請求画面が出た。サイトに解約メールを送信したが返信がない。私は聴覚障害があるので自分で交渉するのは難しいというものです。

結果としましては、テレビ電話の手話通訳者を介しまして、電子契約法に基づいて錯誤無効の主張が可能な場合があることを説明した上で、事業者に問い合わせることで個人情

報が漏れる恐れがあるため、そのまま様子を見るように助言をしたということになります。

このシステム導入による効果ですけれども、手話のできない相談員との筆談によりやりとりするよりも、正確でスピーディーな相談対応ができるようになりました。

また、実際の相談に当たる相談員にとっては、手話相談システムを設置したことで、いざ聴覚障害者が来訪された際にも、再訪をお願いすることなくその場で札幌聴覚障害者協会と連携して対応に当たることができるという面で、心強く感じられることになりました。

参考ですけれども、この手話相談システムの設置費用につきましては、当初100万円程度、活性化基金により措置をさせていただきました。以降の補修費用につきましては、現在17台分を運用しております。年間約57万円、1台当たりになりますと3万4,000円程度で、これについては保健福祉局のほうで負担していただいています。

課題もあります。1人で相談に来たものの、中にはプライバシー侵害の心配や自尊心などからシステムを使用しないで、筆談で相談する方が案外多いということです。直近の消費者安全改善法では、地方公共団体に対して相談情報の安全管理のための措置を条例化するように求めています。この実施により、従来に増して情報の漏えい、滅失、または毀損の防止が図られ、さらに、このことをPRして少しでもシステムの使用がされるのを期待したいと思っております。

この会議の目的が高齢者・障害者消費者のための見守りネットワークということでありますので、せっかくの機会でもありますので、このシステムの説明とは別に、私どもの取り組みについて、もう一件御紹介させていただきたいと思えます。

資料は3枚目になります。A4横版で左上に「消費者被害防止ネットワーク事業」と題しているもの。裏には同じく左上に「消費者被害防止ネットワーク事業レベルアップイメージ図」と題したものの1枚になります。

札幌市では、平成19年度から高齢者及び障害者の消費者トラブルの未然防止、早期発見、救済のための消費者被害防止ネットワーク事業に取り組んでいるところです。市内10区にボランティアとして委嘱した消費生活推進員を複数配置し、地域において日常的に高齢者等の生活に関わっている地域包括支援センターや障害者相談支援事業所、町内会などの方々と連携を図りながら、地域で悪質商法への対処法を内容としたミニ講座の開催や啓発物の配付、直接被害者宅に訪問する実態調査、適切な助言、専門機関等への紹介などを行ってきています。

この取組による見守り体制も着実に成果を挙げてきていると考えているところですが、課題もあります。高齢者等の多くは年齢を重ねるごとに、また、諸々の事情により地域社会とのつながりが希薄になっているため、まだまだ多くの方々へ見守りが行き届いていないのではないかとことです。現状として、先ほど長官の御挨拶の中でもありましたけれども、高齢者等を契約当事者とした相談はここ数年増え続けています。そこで、来年度から現行の消費生活推進員や高齢者等と関わりの深いの方々とは別に、日常生活の中で少しでも高齢者等と関わる機会のある、または関わることのできるの方々。例えば、コン

ビニやスーパー、金融機関等の事業者や、地域で福祉等のボランティアとして活動している方、学生さんなどに、仮称ではありますがけれども消費生活サポーターとして登録してもらい、より多くの高齢者等に対してさまざまな角度からアプローチして、見守り活動の裾野を広げ、事業の拡充を図っていくことにしています。

最後になりますが、先ほど説明もありましたように、来週から障害者差別解消法が施行されます。地方公共団体等は障害者の権利・利益を侵害しないよう、必要かつ合理的な配慮を行い、これまで以上に施設や設備の改善、職員の研修等の環境の整備に努めていくこととなります。これにより、障害の有無に左右されない、みんなが相互に尊重し合える共生社会の実現がされることを期待したいと思います。

以上でございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

続きまして、岡山県消費生活センターの多田次長様と矢吹消費者教育コーディネーター様のお二方から御報告をいただければと思います。

○岡山県消費生活センター 岡山県消費生活センター次長の多田と申します。よろしくお願いたします。座って説明させていただきます。

私からは、岡山県消費生活センターの組織としての取組ということで、まず、施設の設置状況等について簡単に説明させていただきます。資料8をごらんください。

きらめきプラザの御案内のパンフレットで、平成26年4月現在のものです。岡山県消費生活センターは、岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館、通称きらめきプラザの5階にあります。この会館は、岡山県により平成17年9月に県民総参加のもとボランティア、NPO、各種団体などが手を携えて、生き生きと活動しながら社会づくりを進める多参画社会の形成を目指すとともに、県民と行政が協働して地域福祉を推進することのできる総合拠点施設として整備されました。

資料にありますように、この会館には県の相談施設と福祉関係団体等が入居しております。毎年、管理運営連絡会や毎月事例研修会などを開催しながら、相互の連携を図っております。

年間8,000件を超える県民の方々からの消費生活相談を受けるセンターとしましては、必要に応じて入居している県の相談施設や福祉団体等の協力を仰ぎながら、解決へ向けて対応しております。

例えば、聴覚障害のある方が来所されたときには、通訳者として会館内の聴覚障害者センターの方に依頼して、今後の相談にも同席をお願いしております。また、高齢者・障害者を支援する専門家、(弁護士、司法書士、税理士、社会福祉士、精神保健福祉士、社会保険労務士、介護支援専門員等)が中心となった岡山高齢者・障害者権利擁護ネットワーク懇談会が主催の「高齢者・障害者なんでも相談会」を毎月第1土曜日に同会館きらめきプラザにて行っております。

3枚目の資料をごらんください。岡山県消費生活センターの直近3年度のデータを集計

した表を掲載させていただいております。平成25年度の総件数が8,604件、平成26年度の総件数が8,707件、平成27年度は1月末日までで7,317件となっております。

相談方法としましては、メール、手紙やはがきなどの文書、FAXによります相談件数が、平成25年度が136件で全体の1.6%、平成26年度が158件で全体の1.8%、平成27年度1月末日までで188件で全体の2.6%と、次第に全体に占める割合が多くなってきております。

また、心身障害者関連の相談の内容としましては、平成25年度は73件で全体の0.8%、平成26年度は113件で全体の1.3%、平成27年度1月末日までで121件で全体の1.7%と増加してきております。このような状況から、今後更に一層の会館内の施設や福祉団体等との協力体制が必要と思われれます。

最後に、契約当事者が65歳以上の相談受付件数について見ますと、平成25年度は2,749件で全体の32.0%、平成26年度は2,418件で全体の27.8%、平成27年度1月末日までで2,060件で全体の28.2%となっております。例年30%前後の相談が本人や御家族から入ってきております。

最後に、岡山県と岡山県消費生活センターのホームページを載せております。より多くの方々にごらんいただき利用していただくために、右上の「音声読み上げ」を平成17年2月から掲載しております。また、平成27年3月末日からは「やさしい日本語」の掲載も始めております。

岡山県消費生活センターのホームページからのメール相談の流れについて、参考に添付しておりますので、お時間がありましたらホームページをごらんいただけたらと思います。

また、見守り活動の一環として、県内市町村や社会福祉協議会、介護福祉士会が催される行事や会合に積極的にセンター職員、相談員や消費者教育コーディネーター、ボランティア講師が出向いて講座の講師を務め、高齢者や福祉の現場の方や関係職員等への啓発にも力を入れております。

私からは、組織としての現在の取り組みについて話をさせていただきましたが、続きまして、矢吹消費者教育コーディネーターから、具体的な取り組みについて説明をしております。

○岡山県消費生活センター 岡山県消費生活センターの消費者教育コーディネーターをしております矢吹と申します。よろしくお願いたします。

私は、消費者教育コーディネーターですけれども、消費生活相談員として現場で御相談もお伺いしております。私からは岡山県消費生活センターでお受けしております御相談をお伺いしたときの対応を具体的に説明させていただきたいと思っております。

先ほど、多田次長が説明いたしましたとおり、御相談をお伺いする方法としては、メールやFAXといった文書の場合と、直接お越しいただいて御相談をお伺いする場合とがあります。そして電話等があるわけですが、岡山県とお話しさせていただきますのは、つい最近の事例で、ほかの相談員が受けた、聴覚に障害のある方からの御相談です。

御相談者は直接センターにお越しになりました。その相談員は、相談者の方に手話を

通じた対応でいいかどうかの確認をとりまして、手話を通じた相談を受けたいという回答をいただいた上で、聴覚障害者センターにお願いして手話通訳者の方に同席していただきました。先ほど岡山県消費生活センターが入っておりますきらめきプラザの案内のパンフレットがあったと思いますが、きらめきプラザの中で消費生活センターは5階にあります。聴覚障害者センターは4階にありますので、手話通訳者の方にお願いして階段を上がって来ていただいて対応ができるような形になっております。

当初の御相談は、御自身のクレジットカードが不正利用されているというものでした。お手持ちの書類を相談員が確認しながら詳細をお伺いして、クレジットカード会社に連絡をして調べると、同じ障害をお持ちの友人の方に誘われて入会した旅行会員サービスの会費をクレジットカードで支払う手続きをしていたということが判明しました。その旅行会社は海外に拠点があるマルチ商法の会社でした。御相談者は解約したいのですけれども、紹介してくださったお友達との関係を崩したくないので、解約を知らせたくないという御希望でした。解約方法などを調べてFAXなどで御相談者に状況を報告したり、あるいは直接お会いしてお話をする場合には、日程調整をFAXでしながら手話通訳者の方に同席していただいて御説明をいたしました。

5月28日に受けた御相談だったのですけれども、終了したのが9月上旬になり、少し時間がかかりました。その間に、当センターでは弁護士による法律相談を受けることができる日が月2回ありますので、本件御相談も相談員が弁護士から法的観点を踏まえた助言を得て、相談者に弁護士による助言を伝えながら対応をしております。

また、見守り活動の一環として、消費生活に関する講座を受講者に応じた内容で行っております。一昨年は同じ建物にあります岡山県手をつなぐ育成会の総会に参加させていただいて、消費生活センターについて御説明させていただきました。その後、市内の本人の会の代表の方から、消費生活センターというのを知ったから勉強させてほしいという御依頼がありましたので、センターのほうで講座を受けていただくことになりました。毎日の生活で困ったときにどうすればいいのかという内容の講座をさせていただきました。この講座は紙芝居形式で、多発している消費者トラブルの内容を伝え、受講者の手元にレジュメを配付して書き込んでいただいたり、大切なところにシールを張るといような作業をしていただく講座をしました。主な内容は、携帯電話に関すること、キャッチセールスに関すること、クレジットカードに関することです。こういった内容の講座をさせていただきます。

また、支援学校での講座も行っています。講座の前には学校にお伺いして学校の様子を見せていただいて、就職状況をお伺いし、どういった内容を御希望されるのかということをお打ち合わせして実施しております。昨年は、ロールプレイあるいはワークシートといったものを利用して発表するというような講座もさせていただきました。

聴覚障害者の方々への講座としましては、映像を用いて手話通訳者の方と一緒に行う講座もしております。

こういった障害をお持ちの方々が被害に遭わないためには、被害に遭ったときの対処方法と被害に遭う前の消費者教育が重要ではないかと思っております、岡山県ではそのような取り組みをさせていただいております。

岡山県からの報告は以上です。ありがとうございました。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいま御報告いただきました取り組みやその他でも構わないかと思いますが、御質問・御意見等がございましたらいただければと思います。どうぞ。

○日本盲人会連合 日本盲人会連合と申します。

今の3つの取り組みは大変いいなと思って、ある意味うらやましいなと思って聞いておりました。というのは、今回の会議の資料でもそうですが、ワードでできている資料は事前にいただいて読んでいるわけですが、いわゆるPDFでつくられた資料というのはなかなか音声化されないの、あらかじめ読むことはできません。ですので、これからいただく資料については、できましたらエクセルとかワード、テキストであれば音声は対応しているものなので、ぜひそのようにしていただくとありがたいというのが1点です。

もう一つは、PDFであってもテキストデータが抜けるものであれば、そういう作り込みをしていただければPDFデータでも大丈夫なので、ぜひ、そのようにお願いしたいなと思いました。

3つ目ですが、先ほど差別解消というところで出たときに、手話はいろいろなところで手話言語条例とかあってそういうことになっているのですが、現場で行われているいろいろな講演会とかそういったところの資料が、点字のものだとか、拡大文字のもの、録音物などになかなか得ない。難しい部分もあるのだと思いますけれども、そういったところがきちんとできていかないと、視覚障害のある人に対して啓蒙というのはなかなか難しいな。今いろいろな取り組みをされている中で、そういったことをやってくれるところがあつたらうれしいなと思って聞いておりました。私どもほうでも各地域で御協力しているので、結局、視覚障害の人たちは自分で自分たちの仲間にならざるを得ないという程度なので、ぜひ消費生活センターなどと協力して、より一層深めていきたいと考えておりますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

ほかに御意見ございますか。どうぞ。

○全日本ろうあ連盟 全日本ろうあ連盟です。

今までこのような会議に参加するときに、聴覚障害の相談支援の好事例というのはほとんどありませんでした。今回の報告を非常にうれしく思っております。

1つの特徴は、札幌の場合はITを活用した緊急対応ができるということで、とてもすばらしい報告でした。もう一つの岡山は、たまたま建物が同じだからすぐに対応ができるという特徴があると思います。どちらがいいということもないですが、場所を考えて双方よ

かったと思います。

問題は、札幌市で100万円の費用がかかったという話がありましたけれども、その費用は保健福祉局が出されたということなのか、それとも消費生活センターが独自で出しているのかお聞きしたいと思います。このような形が増えていくと思いますけれども、消費者庁としてはそういう予算をつけて全国各地に広めていっていただきたいと思います。

それともう一つ、消費者庁に対してお伺いしたいのですが、先ほど障害者差別解消法のお話があったと思いますが、これからは消費生活センターの案内ビラや窓口では、ほとんど電話番号しか載っていません、FAX番号は載っていません、メールアドレスも載っていません。もし、4月1日にそういうものが載っていない場合は、差別に当たると理解してよろしいのでしょうか。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 札幌市さんからお願いします。

○札幌市消費者センター システム設置の費用のことですけれども、まず当初、平成23年度に設置した費用、いわゆるイニシャルの部分ですけれども、正確には96万2,000円ほどかかっていますが、これは全て消費者庁が平成21年度からやっております今は交付金と言っていますけれども、活性化基金で措置をさせていただきました。その後の運用費用につきましては、保健福祉局の一般財源だと思っておりますけれども、そちらで措置をさせていただいてございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

消費者庁からの回答でございます。消費者庁としても、そういった費用について負担できるようにすべきではないかというのが最初の御質問だったかと思っております。これにつきましては、先ほど私どもの交付金も使っていただいているという札幌市さんからの回答がございましたけれども、実は我々の交付金の中にも、先駆的な取り組みについては金額の上限はあるのですけれども、100%国の負担で行えるというのを別枠で設けておりまして、その中のテーマの1つとして、そういう消費者対応をする窓口の整備も挙げているところでございます。ですので、我々の交付金の中でそういうものを進めるべく引き続き取り組んでいきたいと思っております。

もう一つの質問、消費生活センターの案内等にメールやFAXの番号がないことについての対応でございますけれども、これについてもそういった窓口を現状設けていない理由を今回聞き取りましたので、どうやったらその課題を解決できるかということをこれから我々としても一緒に考えていきたいと思っております。

以上でございます。

○全日本ろうあ連盟 載せていないことは差別に当たらないということですか。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 差別に当たるか当たらないかと言われると大変苦しいところではあるのですけれども、できるだけ早いタイミングで。

○消費者庁消費者政策課 消費者政策課でございますけれども、補足させていただきますと、FAX番号の提供や意思表示の手段の提供というのは合理的配慮ということに

なろうかと思えますけれども、負担の重過ぎない範囲でということをごさいますて、とりあえず4月1日までにできるところはやっていただければということをごさいますて、それぞれ消センさんにも事情があるかと思えますので、私どもとしましても消センさんと相談しながら、そういうところが増えていけるように事情を配慮しながら考えていきたいと思っております。

○全日本ろうあ連盟 私が言いたいのは、相談窓口ではなく連絡窓口なんです。すぐに相談したいと連絡をすれば、いつ、この場所に来てくださいという、それだけでいいんです。緊急性なんです。連絡窓口というものが欲しいということです。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 それにつきましても、先ほどの答えのとおりでございまして、できるだけ早く対応できるように我々としても検討を進めていきたいと思っております。

○全日本ろうあ連盟 わかりました。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ほかにございますか。どうぞ。

○全国消費者行政ウォッチねっと 消費者行政充実ネットちばの前野といいます。

きょうの感想になるかと思えますが、今回初めて先ほど御挨拶いただきました全国知事会、全国市長会、全国町村会、また全国中小企業団体中央会の方がメンバーに入っていたこと、とてもうれしく思っています。私たちの団体は全国の40団体が入っておりまして、きょうもメンバーの団体の方たちも出席されています。各団体がそれぞれに見守りのネットワークに向けて活動しています。消費者安全確保地域協議会の設置を行政に働きかけ地域で連携をとったときに、職員の方が一生懸命やろうとなっている中で、それを支援していただけるのが行政の組織の方たちであり首長のかただと思えますので、こうやって全国知事会、全国市長会、全国町村会のみなさまが出席され一緒になって考えられるようになったことが、とてもうれしく思っているところです。

さらに、ネットワークの中に入っていたきたいのは、個人的な意見かと思えますけれども、具体的にもうしあげれば地域の中にいる商店街の方たちが大事、高齢消費者の方、障害消費者の方も、日常的に自らが行くのは美容院とか床屋さん、おそば屋さんなどのいろいろな地域のお店に行きますからそれらのお店の方の働きかけは大きいと思えます。厚生労働省の方も出席されており、部局は違いますが、生活衛生課が生衛業の振興を担当されています。地域に根差した美容院、理髪店、浴場等いろいろな団体の方が入っていらっしゃると思いますので、そういうところとも連携して地域の見守りのネットワークの構築ができたよう、消費者庁には各地域、自治体に具体的な取り組みを働きかけていただきたいと思えます。一言感想がてら発言させていただきました。

以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 どうぞ。

○全国精神保健福祉会連合会 全国精神保健福祉会連合会の野村と申します。統合失調症や躁鬱病の方たちの全国の団体です。

私たちが相談を受けておりますのは、特に躁鬱病の方が躁状態のときにたくさん買い物をしてしまう問題がかなりありまして、そういう相談が特に家族の方からあります。当事者の方が買い物をたくさんしてしまって、その請求書が家族に来てしまって、何十万円というのがたびたび起こると。ですから、その窓口に弁護士さんや司法の関係者の関与を強めていただければ相談がしやすくなると考えておりますので、よろしくお願ひいたします。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

ほかにございますか。そろそろ閉会の時間に近づいてまいりましたので、まとめに入りたいと思いますが、本日は、それぞれの立場の方々から貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございます。いただきました御意見を踏まえまして、新年度においても地方消費者行政の支援、地域での消費者被害防止のために取り組む皆様方の支援をしてまいりたいと思っております。その際には、また御意見を伺うこともあろうかと思ひますけれども、引き続きよろしくお願ひしたいと思ひます。

最後に、長官より閉会に当たり御挨拶いたします。

○消費者庁長官 本日は、お忙しいところどうもありがとうございました。また、熱心な情報提供や御議論・御意見をいただきまして、本当に感謝申し上げます。また、新しく今回加わっていただきました団体の代表の皆様にも感謝申し上げたいと思ひます。

先ほどからいろいろな事例もいただきまして、それから、感想もいただきましたように、今まで障害者の方々からのいろいろな御指摘に対して、必ずしも適切にお答えしたり、情報提供できていなかった部分も多かったかと思ひますので、まだ十分ではございませぬけれども、それぞれの障害に応じたきめ細かな取り組みの必要性を感じさせていただきましたので、そういった点についても今後、取り組みの推進を検討していきたいと思ひます。

また、先ほどの御発表の中にも高齢者の場合にもいろいろな状態に応じてプレーヤーをどう考えていくのか、あるいは取り組み方をどう考えていくのかという御指摘もございました。これから、さらにきめ細かな形で、あるいはもっと多くの方々へ御参加をいただきながら、見守りや被害の防止、相談対応をしていかなければいけないということを改めて強く感じさせていただきました。一層、皆様の御協力をいただきながら、4月からの新しい法律の施行も含めまして、一歩でも二歩でも前進をさせていきたいと思ひますので、よろしくお願ひ申し上げます。

また、この場では十分に御意見をいただけなかった部分もあるかと思ひますので、いろいろお気づきの点、情報提供いただく点などがございましたら、お寄せいただければありがたいと思ひます。

本日は、どうもありがとうございました。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 以上をもちまして、「第12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。