

高齢消費者・障がい消費者
見守りネットワーク連絡協議会
第13回議事録

消費者庁消費者教育・地方協力課

第13回高齢消費者・障がい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29年3月16日（木）14:30～16:31

場所：中央合同庁舎4号館12階

全省庁共用1208特別会議室

1. 開会

2. 報告と意見交換

テーマ：最近の見守り活動

3. 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13回「高齢消費者・障がい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。

最近の見守り活動をテーマに構成員の方々の活動について情報共有をするとともに、今後の取り組みに向けた意見交換を図りたいと思っております。

私は、本日司会を務めます消費者庁消費者教育・地方協力課長の金子でございます。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けれども、配付しております出席者名簿によって代えさせていただければと思います。

それでは、まず、松本純大臣より御挨拶申し上げます。

○内閣府特命担当大臣 内閣府特命担当大臣の松本純でございます。

第13回「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」の開催に際しまして、一言御挨拶を申し上げます。

本日は、お忙しい中、本連絡協議会に御参集いただきまして、誠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に、この場をおかりいたしまして厚くお礼を申し上げたいと存じます。

昨年4月から改正消費者安全法が施行され、高齢者や障がい者の方々の消費者被害防止のために見守りネットワーク、法律用語で言いますと消費者安全確保地域協議会の設置を進めているところでございます。皆様方におかれましては、これまでも高齢者や障がい者の安全・安心な暮らしを守るために、積極的に見守り活動に取り組みられてこられたことに改めてお礼を申し上げるとともに、今後はさらに地域の関係者の連携を深め、生活の安心の確保のために御協力をいただけるよう、お願いを申し上げたいと存じます。

本日は、高齢福祉関係団体、障がい者関係団体、見守り関係の方々など、多方面で高齢者、障がい者の方々の見守りに御尽力をいただいている皆様方にお集まりいただきしております。有意義な情報交換、意見交換がなされることを御期待申し上げまして、簡単ですが一言御挨拶にかえさせていただきます。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 続きまして、松本洋平副大臣より御挨拶申し上げます。

○内閣府副大臣 ただいま御紹介をいただきました、消費者行政担当の副大臣をしております松本洋平と申します。

本日は、皆様方におかれましては、お忙しい中、高齢者、そして障がいをお持ちの皆様方の見守り活動の関係の皆様方にこうしてお集まりをいただきましたことに対し、心から感謝を申し上げたいと思っております。本当にありがとうございました。

高齢者の皆さんが、そして障がいをお持ちの皆さんが安心して暮らすことができるようにしていくためには、皆様方のお力が大変重要であります。皆様方は、それぞれの立場で、

それぞれの地域で既に御活動いただいているわけでありますけれども、こうして情報を共有し、ネットワークをしっかりと作り上げていくことによって、1足す1が2ではなくて、5にも10にもなるような、そうした成果を発揮していただいて、高齢者の方も、障がいをお持ちの方も安心して暮らしていくことができる地域づくりにこれからも御尽力、お力添えを賜りますように心からお願いを申し上げ、私、松本洋平からの御挨拶とさせていただきます。どうぞ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 大臣は公務のため、ここで退席させていただきます。

(内閣府特命担当大臣退室)

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 では、最初に、資料の確認をさせていただきます。

お手数ですが、配付資料一覧を御覧ください。時間の関係で読み上げませんが、万が一不足等がございましたら、事務局までお申し出ください。

次に、マイクでございますけれども、下の方にボタンがございます。これを押していただきますと赤いランプが点灯しますので、それを御確認してお話してください。

また、本日は多くの方から御発言をいただきたいと思っておりますので、司会進行につきましては、御協力のほど、よろしくお願ひいたします。

それでは、議事に移らせていただきたいと思っておりますけれども、最初にお断りしておかなければなりませんのが、松本副大臣でございますけれども、公務のため、15時20分を目処に退席させていただく予定でございます。一方で、構成員の方々からさまざまな資料をいただいておりますので、まず、構成員の方々の資料の御発表を先に行いまして、その後、行政側からの情報提供に移ったほうがよいかと思っております。当日の順番の変更で申しわけございませんけれども、そのようにさせていただければと思っております。

順番につきましては、こちらから順番に指名させていただきますので、順次御発言をと思っておりますが、資料6から10までについてと、参考資料となっておりますけれども、参考資料5、6につきましても、もしよろしければ御発言をいただければと思っております。何分本日は多くの方々に御出席いただいておりますので、恐縮ではございますけれども、御発言は簡潔にまとめていただくよう、御協力をお願いいたします。

なお、御発言に際しましては、最初に御所属とお名前をおっしゃってからお話しいただければと思っております。

それでは、順次、御発表に移らせていただければと思っておりますけれども、まず、資料6を提出されております老人クラブ連合会の矢野様からお願いできればと思っております。

○公益財団法人全国老人クラブ連合会 全国老人クラブ連合会の事務局におります矢野と申します。

今日は資料6といたしまして、老人クラブが取り組んでいる高齢者が主体となった詐欺被害防止活動について御報告をしたいと思います。

老人クラブは全国で10万6,000クラブ、606万人の会員を擁しております。1つのクラブ

は大体町内会単位に30人から100人ぐらいで組織されているものです。皆さんがよくお考えになるのは、趣味活動や旅行などの楽しみの活動かと思われますけれども、実際には高齢者相互の助け合い活動や、子供の登下校時の見守りなど、社会的な活動も実施しているところがございます。

今日

お配りしました資料では、私たちの月刊「全老連」という機関誌、昨年9月号からコピーを送りしております。最初に、どういった事業を実施しているかということにつきまして、裏面の左側を見ていただきたいと思っております。「見守りサポーター」とございます。「見守りサポーター」という老人クラブの中で役割を持つ者をつくりまして、これによって詐欺被害を防ごうというものでございます。どういう役割かと言いますと、まず「伝える」、情報を伝えていこうということ。「気にかける」、困っているサインや不審な様子を見逃さないようにしようということ。それから「つなげる」といたしまして、関係機関に困っている高齢者などをつなげていこうという取り組みでございます。

もう一度前のページに戻っていただきますと、リードのところにありますとおり、この事業は3年目で、平成26年度から行いまして、今年度が最終年でございます。今までに養成講座は、ここの3行目には176とございますが、まだ3年目の結果は出ておりませんが、今、182まで数が伸びているところがございます。182のモデル市町村老連において、約1万3,000人のサポーターをつくってまいりました。ここに事例を載せておりますけれども、最初は、この写真にありますのが横浜市都筑区でございまして、ここでは警察や防犯協会などとともに、サポーターも一緒になって駅前街頭のPR活動、被害防止のチラシを配ったような活動をしております。

通常の活動といたしましては、友愛訪問といった高齢者の一人暮らしなどの家を訪問する活動をしておりますが、そういったときに必ず詐欺被害防止の話題提供もしているということが中心でございます。

下の段、真ん中辺にありますとおり、活動の効果といたしましては、最近では老人クラブ会員の被害がないことから、地元警察では未加入の高齢者にも老人クラブに加入していただくというような、そんなありがたいお言葉もいただいているところがございます。

次のページにありますのが、神戸市の老人クラブでございまして、講座を受けた人たちは、詐欺被害を身近なものとして受けとめられるようになってきたと聞いております。具体的には、例えばクラブの会報やもろもろの会議、定例会、「ふれあい喫茶」といった活動の場において注意喚起をしているということでございます。

その下、奈良県大和郡山市につきましては、地元の警察や消費生活センターの協力を得ながら養成講座を行っておりまして、裏面にありますように、市内の地区老連に広がったということがございます。それをきっかけに派出所との関係も密になった。そういった効果といたしましては、警察から昨年の詐欺被害が減少したと感謝の言葉が寄せられたと聞いております。

また、中にはこういったモデル期間終了後も独自に継続的な養成講座の開設につながっているところもございまして、先ほどの神戸市では、神戸市の消費生活課と協働事業として1クラブ2名のサポーターをほぼ達成したところでございます。また、札幌市でも、消費者協会の養成講座受講することで、サポーター養成を継続しているという報告を受けております。モデル事業は28年度に終了でございますが、キャンペーンとしては今後も継続して呼びかける予定でありまして、私どもとしては、行政や関係団体との連携によってキャンペーンの広がりを期待しているところでございます。

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、資料7を提出されております主婦連合会の砂田様よりお願いいたします。

○主婦連合(NPO法人関西消費者連合会主婦連合会大阪支部) NPO法人関西消費者連合会、主婦連合会大阪支部の砂田と申します。よろしくお願いいたします。

時間の制約もございまして、資料を少し飛ばさせていただきます。

1ページ目、私たちの活動の歩みです。地域女性団体として昭和27年から活動を始めておりますが、37年に関西消費者連合会を結成し、同時に主婦連合会に加盟いたしました。ことしで65年になります。

次ですが、暮らしの相談としては、衣食住何でも受けております。契約によるトラブルの相談、高齢者の問題、子育ての相談などですけれども、電話や面談で行っております。月曜日から金曜日まで、土曜日は12時までです。右上の写真は消費者号です。被害防止の呼びかけに月1回から2回、市内を巡回しています。

下の冊子は苦情集として年2回発行しておりますし、「こんしゅうま」は暮らしの情報誌として発行しています。他にチラシとして月1回暮らしの情報としても発行しております。

次に、消費者号でパトロールとともにスポットで、スーパー前や駅前などで被害防止を訴えております。また、街頭でのチラシ配布や各家庭のポストに、悪質商法や犯罪や薬物乱用などの注意喚起のチラシも入れております。

次は、地域の公民館やイベントなどで、人形劇で「悪質商法に気をつけて！」とその手口や対策など、高齢者にも分かりやすく、楽しく啓発しています。ほかにも各種会合を利用して、展示やFMラジオ放送で情報を提供しています。

次は、「認知症サポート講習会」、「高齢者被害の手口と対策」について学んでいます。年1～2回開催しております。講師は、高齢福祉課、地域包括センター、警察署員、消防署職員、医師などです。認知症に対する正しい知識を学びながらロールプレイなどで実際に地域や家庭で、認知症患者の方に、すぐに役立つ接し方などを学んでいます。

消費生活入門講座では、市民を対象に消費生活に役立つ問題、例えば契約のトラブル、省エネ、食品ロス、防災などを学習しております。

また、消費者教育基礎講座では、少し専門的になって、根拠となる法律や解決の仕方などを学んでいます。受講された方が消費者リーダーとして、地域の皆さんに暮らしの情

報を語っていただき、被害の未然防止につなげていただきたいと願って開催しております。

下の冊子は各講座のパンフレットです。

次に「高齢者被害のための学習／啓発」ということで、事業者・消費者・行政が集って被害の事例の紹介や、今後の高齢者被害の対策について意見の交換をしております。年1回開催しております、市長を初め、商工会、スーパー、ガス会社、電力会社、警察署、保健所、消防署、小売事業者の方も参加されています。

次の写真も同じ会合です。立って話をしているのが市長、右のほうが事業者、真ん中は市民と消費者相談員です。三者の意見交換会は昭和38年から開催しています。今年で55回目になります。

次は、高齢者被害が多い形態です。皆さま御存じですので、飛ばさせていただきます。次のグラフ、アンケートも飛ばさせていただきます。

次の「お断りステッカー」のところの説明をさせていただきます。この「お断りステッカー」は、2005年8月に、当会と八尾市と八尾警察で作成いたしました。「訪問販売一切お断り！」のステッカーです。2014年には大阪府も作ってくれました。消費者が望まない契約をしないためにステッカーを作りました。大阪府は、消費者保護条例でお断りステッカーを貼っているところは拒絶の意思を表明しているものと認め、勧誘する行為を禁止しています。だから、「大阪府の条例で禁止されていますよ」と、「警察に言いますよ」というと、本当にインターホンでお断りができると、非常に便利に活用させていただいております。

しかし、次のページ、特定商取引に関する法律では、事前の勧誘お断りステッカーの掲示などでは、勧誘お断りの意思表示とは認められておりません。これでは消費者被害を未然に防止するには不十分です。契約を望まない消費者への事業者の勧誘が始まる前に拒否できる制度を求めていますということで、要望書を平成27年12月に衆参議長、消費者庁にも出させていただいております。いまだ進みませんが、不招請勧誘お断りステッカーを全国に押し進めていただきたいということと、特定商取引法を改正し、訪問販売及び電話勧誘販売において消費者が望まぬ不招請勧誘の制度を導入していただきたいという2点を要望しました。法律はいつもいつも後手になっております。消費者を被害から守るために速やかに法律をつくっていただきたいと、さらに要望を強めていきたいと考えております。

次ですが、私たちが高齢者見守りパトロールで気を付けていることです。皆様もなさっていることですので御一読ください。この見守りは日常的に行っています。

次に、障がい消費者の取り組みということで、障がい者施設と連携をとりながら活動を進めています。視覚障がい者への情報提供を要望し、取り組んできましたが、大阪府から年4回、点字の生活情報誌の発行をしていただいております。これです。これは点字冊子です。1枚物の啓発チラシですが、点字にすると11枚になります。大阪府から発行していただいて、目の不自由な方がこれを活用していただいて、便利だなということで喜んでいただいております。

次にユニバーサルデザインについて、牛乳パックの上に切り込みがありますが、これが牛乳という表示なのです。ところが、こちらの牛乳パックには切り込みがありません。ですから、ユニバーサルデザインについても、まだまだ、広げていかねばなりません。知りたい情報がたくさんあります。全てのものにはついておりません。

次に、ホッチキスです。このホッチキスの頭にくぼみがありまして、これはここに力を入れると針が出ますよということについております。

消しゴムは、非常に大きな写真になっていますが、実際はこんな小さい消しゴムです。どんな持ち方をしても角になって消せる消しゴムということです。

次はビールの缶です。ここに点字で「おさけ」と書いてます。浮き彫りになっているのです。もう一つ、右のほうの缶は「ビールです」と字で書いていますが、どんなお酒かということもよくわかりませんので、もっと情報を広げてほしいなと思っております。

次のページです。「こどもたちの学習」ということで、子供たちもユニバーサルデザインについて学んでおります。左上の写真は、シャンプーの容器にぎざぎざが付いている。だからリンスと見分けがつかず。また、下のほうは電卓、御存じのように数字の5のところにもちよびがついていますので、それを中心にしてほかの字もわかります。このように子どもたちもお勉強をしております。

身近にいる家族、地域の私たちがユニバーサルデザインを学習して、障がい者の見守りに役立っています。

ほかにも危険な道路を点検しております。道路幅とか段差、危険はないかななどを調べています。1メートル幅の歩道の真ん中に電柱が立っておりまして、車道に下りないと通れないというところがありました。当然、車椅子は通れません。そこで行政と電力会社に要望を出しまして、電柱を取っていただきました。安全安心のために、便利になるように活動をしています。

もう一つ、資料にはありませんけれども、多言語でクーリング・オフについてという資料を作りました。これは6カ国語で、英語、韓国語、朝鮮語、中国語、ベトナム語、ポルトガル語と、また、平仮名の読める外国人ということで平仮名だけのものを作成し、配布しているところです。

本当に一つ一つですけれども、一人の人の声を大切に、喜んでいただけることが活動の原点です。子供、高齢者、障がい者など、弱い立場の人が被害に遭いやすいのです。そこで、お願いしたいことがあります。弱い立場の人を騙したら、通常よりも思い罰則をかけたいただきたい、そのような法律をつくっていただきたいと要望いたします。私たちは、これからも、安全で安心な暮らしやすい環境を求めて活動を進めてまいります。以上、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 ありがとうございます。

続きまして、資料8につきまして、消費者教育支援センターの富岡様よりお願いいたします。

○公益財団法人消費者教育支援センター 消費者教育支援センターの富岡でございます。どうぞよろしくお願いたします。

資料8と参考資料として「高齢者の消費者トラブルを地域で防ぐ 見守りワークブック」というものを用意してございます。そちらを見ていただきながら御説明させていただきたいと思っております。

消費者教育支援センターとしては、教材の作成などを行っておりますけれども、消費者庁の前身であります内閣府の国民生活局時代に「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」、それから「障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を作成した経験がございます。そういう経験を生かして参考資料の「見守りワークブック」をつくっているわけですけれども、これは地域で高齢者を見守る方が、高齢者の異変に気づき、状況を確認するために声をかけ、相談につなぐことができることを目的にしたものとして、昨年8月にでき上がったところでございます。

この「見守りワークブック」のほうを見ていただきますと、高齢者が抱える3つの不安の3Kとして「健康」「お金」「孤独」、それから高齢者の消費者トラブルに見られる特徴、3ページ目からは高齢者の消費者トラブルを防ぐための地域の見守りとして「気づき」「声かけ」「相談につなぐ」等々、これは8ページの体裁で作りまして、各自治体を初めとして多くのところから活用したいということで、現在、2万部ほど出ているところでございます。

そういう経験を生かして、熊本県の受託事業だったのですけれども、知的障がい者御本人向けの「困った時は相談だ!」、それから支援者向けの教材として「支援者にお伝えしたい『気づき』と『見守り』のポイント」ということで、これは資料としてはここに用意しておりませんが、熊本県のURLに載っておりますので、ぜひともこれを見ていただきたいと思っております。特に知的障がい者についてはなかなか資料がないということで、私どものほうにもいろいろな県から問い合わせが入っておりますので、これは非常に参考にしていただけるのではないかと考えております。

もう一つ、やはり今までの経験を生かして、見守り活動・ネットワーク構築への支援事業ということで、山形県米沢市が高齢者等の消費者被害防止地域ネットワークの構築を行うということで、平成24年の消費者教育推進に関する法律の施行を受けて、私どもとしては、平成26年度より山形県米沢市において消費者教育のあり方検討の業務を受託した後、継続的な事業支援を行っております。初年度は学校、地域、高齢者の見守りグループに分かれ、具体的な企画案を提案してもらってワークショップを実施しております。その中で、行政、福祉関係者を中心とした高齢者見守りグループが提案した「消費者見守りサポーター養成講座」、下のほうにありますけれども、見守りサポーターには緑色のリングを渡す、通称「みどりんぐ」の普及事業を平成27年度より実現しております。予算は消費者庁から全国に出しております地方消費者行政交付金を活用して行っておりまして、認知症サポーターのオレンジリングの養成と同じ枠組みを用いて、講師役となる「消費者見守りメイト」の

養成等も行っております。

全国各地で高齢者、障がい者の見守り事業の支援を行っておりますので、もし関心のある方は、消費者教育支援センターのほうにお問い合わせいただきたいと思います。

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、資料9につきまして、全日本ろうあ連盟の小出様よりお願いいたします。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟 こんにちは。全日本ろうあ連盟の小出です。

資料9を皆さんお読みいただきたいと思いますのですが、まず、全日本ろうあ連盟は加盟団体が47都道府県にございます。また、情報提供施設が今、53カ所を超えていると思います。それらのところにろうあ者相談員をたくさん置いております。詐欺とかいろいろな問題が起きておりますので、消費者庁からいろいろな情報をメールでいただいたものをすぐに対象の方々、消費者の皆様にメール等で拡散しております。非常に効果があると思っております。そういう意味で、詐欺の被害も減ってきていると思います。

また、全国市町村の行政に防災無線がありますが、地震だけでなく、詐欺とかオレオレ詐欺の注意を防災無線で出されたものをメールで受け取って、聞こえる人と一緒にそれを共有して、防犯につなげているという活動をしております。

それから、学習会をそれぞれの市町村で開いております。詐欺の問題とかの講演をお願いして、講師に来ていただき、一緒に勉強します。皆さんにいろいろな知識を知ってもらい、自分たちも注意していこうということで喚起を促しております。非常に効果があると思っております。

また、高齢のろう者がかなりふえてきています。デイサービスをろう者も利用することがありますので、ろうあ者相談員とヘルパーの資格を持った方と一緒にいたり、家庭訪問して、誰か来た場合に疑わしいときはきちんと断るようにと個別に指導等をしております。

3つ目に、緊急のときのメール・ファクスですが、大切な文書などはファクスで送りますが、きちんと確認して、情報を流しています。

また、今、配られております資料9は、2020年のオリンピック・パラリンピックに向けて新しくマークを作りました。今ここに大きく示しておりますが、これが手話マークです。筆談マークがこちらです。いずれも我々が考えて、オリンピックのときにもこれを掲示して使ってもらうように、今、普及活動に励んでおります。

このマークを使って、もし詐欺で困ってどうしたらいいかというときに、こういうものが受け付けにあれば、そのところに手話で助けてください、筆談で助けてくださいということは言いやすくなると思いますので、ぜひ皆さんもこのマークの普及に御協力いただきたいと思います。

もう一つ、最後になりますが、全国にはコミュニケーションに非常に困っている聴覚障がい者がたくさんおられます。北海道から沖縄まで、都道府県または市町村で手話言語条

例というものがかなりできております。消費者被害や警察の情報などいろいろなものを含めて、手話がとても大切ですので、手話言語条例の取り組みを今、広げております。また、国に対しては、手話言語法というものを求めて、運動しております。

本日は貴重な時間をいただきまして、ありがとうございました。

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。

続きまして、資料10につきまして、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会の青山様よりお願いいたします。

○公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 こんにちは。名前だけ申し上げても長くなってしまいます。NACSとお呼びいただいております、青山でございます。今日はお招きいただきましてありがとうございます。

今までの皆様方の御発言でよくわかるのですけれども、法律より、消費者庁より、何より現場力がすごいな、よほど進んでいるなということを既にお感じになったのではないかという気がいたしております。

さて、私どもの団体、1988年にできて、現在、3,000名の会員、7支部を擁している団体なのですけれども、設立以来、行政の消費者相談がお休みになる土曜日、日曜日に、消費者相談というのは土曜も日曜も祭日もないよということで、ウイークエンドテレホンという形で消費者相談を行っています。と同時に、毎年秋に、その時々的重要なテーマというか、事業者がこういうことで悪質商法を重ねているよということを知りまして、消費者トラブルなんでも110番というのを行っています。

今、ろうあ連盟の方がおっしゃいましたように、「障害者差別解消法」ができるということで、一昨年は「障害者・高齢者消費者トラブルなんでも110番」ということをやりまして、そのときには、まさに筆談で消費者相談を受けて、無事に解決したなどということもございました。

昨年場合は、景表法の改正がありましたので、「広告・宣伝・表示、おかしいなと思ったらなんでも110番」と題して行いました。最高裁は、広告でも勧誘に当たるよという画期的な判例を下しましたけれども、それに先だって、110番を実施しました。110件という本当におもしろい数字の御相談を受けたのですけれども、相談と言うのは高齢者あるいは障がい者に限ったものではないということが分かりました。先ほど支援センターの方が言いました3K、心配なものということで、高齢になるとお金の問題等々が心配になってきますが、そういう意味では、若い方も高齢もそんなに差のない相談事例が寄せられております。それを申し上げていると時間がなくなりますので、後でじっくり、こんな相談が寄せられましたということで、資料10をお読みいただければと思います。私がこの場に来て何を申し上げたいかという、今回の改正消費者安全法の中で消費者安全確保地域協議会をつくりましょうという法律ができました。ただし、これは問題です。つくることができると言って、つくりましょう、つくりなさいではないのですね。努力義務でしかないのです。そ

うということで、本当に基礎自治体がやらなければならないことを、つくりことができるで済ませてしまっているから、なかなか地域協議会ができないのではないかという気がしています。

そういう中で、私どもは、消費生活センターの相談員さんが改正法の中で相談員になると国家資格者になるということで、月曜日から金曜日まで1週間休みなく消費者相談を受けて、非常に忙しい状況になってしまう。ですから相談員さんに確保地域協議会をメインで一生懸命つくりなさいといっても、なかなかそこまで手が回らない。そういう意味では、私どものような団体が、相談員の資格はあるけれども、相談をやっていない方たちが地域の中の人材育成を行うということで、頑張っているのだと言うことを報告したいと思います。ここに2事例挙げています。千葉県のサポーターと港区の消費者問題推進育成講座です。これは港区などの場合は3年、4年になりますけれども、地域をわかっているのは地域の中の方たち、そして消費者問題に目を開かれている方たちだと。そういう方たちが自分の地域の中でしっかりと見守りを行うのだということで、私どもの相談員を中心にした方たちが地域協議会をつくるがための人材育成を行っているということが非常に有意義だと思います。これはもちろん港区さん、それから新宿区さん、そういう方たちの非常な御理解があって、これを頑張ってつくろうということがありますので、そういう意味では基礎自治体こそ頑張ってやるべきだと思っています。

また、千葉県のサポーターに関しては、消費者行政ウォッチねっとさんが今日来ていますけれども、消費者行政ウォッチねっとの千葉の方たちが、本当にこの協議会をどうやったらつくれるかということで自治体に働きかけ、そしてその地域の中のいろいろな消費者団体、民生委員さんたちにお声掛けして、こういう形で千葉県のサポーター制度をつくりつつあって、こういうパンフレット等を作りながら、このところの中心的な役割も私どもNACSの会員が行っています。

そういう意味で、本当に地域に根差した活動こそが、消費者安全確保地域協議会というものを構築していく、その大きな役割を果たしているのだということをぜひ行政の皆様方には御理解いただきたいと思います。

詳細にわたっては、どうぞ資料10を後ほどお読みいただければありがたいです。

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。

続きまして、参考資料5につきまして、高齢社会をよくする女性の会の樋口様よりお願いできればと思います。

○特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会 ありがとうございます。よろしくお願いたします。

私ども高齢社会をよくする女性の会は、会員は800人ほどですが、全国にグループが60ほどあり、ということは各県に必ず1つ以上のグループがありまして、本部・支部組織ではなく、勝手にグループが活動しております。その中には消費者問題に非常に力を入れて

いるグループも幾つかございます。

本日この席に、私どもの会が提出いたしました会報でございますけれども、私どもは昨年認知症の人とともに生きる社会に向けての研究会をつくってこの要望書を作成しました。昨年3月に出された認知症の人が鉄道事故を起こしたときの賠償裁判最高裁判決を私どもは大変関心を持って見守っておりました。いずれ認知症700万人になろうというときに、私どもはどんどん高齢化いたしまして、会員の半分以上が65歳以上という会でございますから、決して人ごとではございません。裁判に対応するというか、要望書を出すことが前提の勉強会を開きましたので、私どもにも弁護士や法律家の会員はいるのですけれども、元検察庁の堀田力さん、中央大学の民法の御専門の小賀野晶一さんを初め、厚労省の老健局長経験者の方々も複数御参加いただきまして、この要望書を昨年夏、私どもの会と研究者たちの合同という形で新たに研究会を立ち上げ、私どもが事務局をして、ついこの1月の末によく完成いたしました。厚生労働省の塩崎大臣にお時間をとっていただき、懇談の時間もつくり、このようにして提出したわけでございます。

認知症の問題と消費者問題が直接関係あるかと言われますと、やはりあります。高齢者と障がい者の見守りというのが今日の会でございますけれども、高齢者であると同時に認知症の人はもう一つ障がいも持っているという意味で、認知症の人が安心できる消費者生活ということこそ狙いです。私ども、本来、消費者庁にこの要望書をお持ちすべきだったと思うのですが、本日こうして、副大臣もいらっしゃいます中で提出する機会をいただきまして、まことにありがたいことと存じます。

私どもはこの要望書を5つの方向に向けて書きました。

1つは、認知症の人本人のために、1つは、家族のために、さらに、介護・医療施設のために、そして、企業と市民とが相反するものではなく、地域の中に包括される「隣人としての企業」に望むこと。そして、最後のまとめが、「地域から始まる日本の未来」と称しまして、認知症の人に光を当てながら新しい地域づくりをと提言をいたしております。その中で特に消費者行政にかかわりがあるだろうというところだけ申し上げて終わらせていただきます。

4ページをお開きくださいませ。これは消費者庁にも大きい関わりがあると思います。下の段の最後の項目でございますが、「本人が最期まで自分の人生の主人公であるために、資産・金銭管理をはじめ介護の場や方法の選択などを助ける、簡易で低費用の新たな成年後見制度・機能の確立を望みます。『家族のいない人』が急速に増えるのです」というあたりでございます。

それから、次を開いていただきまして、隣人としての企業に求めるところではいろいろございます。厚労大臣にはこの辺に一番関心を持っていただけたかなと思いますけれども、認知症の人あるいは障がいを持った人が市民同士で損害を与えたとき、自傷の問題もあれば他害の問題もあります。そういうときに保障制度はどうしたらいいかというのは、これから新しい問題と存じます。

「保障制度について方法は多様な選択肢がありますが、何らかのシステムが必要です。被害・加害双方の安心のため世論を喚起しつつ、政府の早急な検討を要望します。先送りされたのは残念です」。これは厚労省の検討会のことです。

1つ飛んで「地域に密着した公共交通機関はもちろん、商品の製造・販売を担当する企業には、高齢者、障がい者の多くなる社会に適合した安全な商品開発を臨みます」。この中にはロボットの開発とか、そうしたものも含まれていると思っていただいても結構でございます。

2段目の一番左「人生100年社会において、加齢に伴う心身の変化、健康の保持、新たな能力開発、社会参加、地域における助け合い運動などについて学ぶ『人生100年型第2の義務教育』というべき学習機会を提供してください。地域の教育施設、学習団体等と自治体の連携を臨みます」。このあたりは文科省にお願いすることとは思いますが、消費者庁におきましても、消費者教育を生涯学習の中に込めたいと思います。

7ページ上段には、すでにわが会が消費者庁に要望し、一定の成果を上げていることですが、個人情報保護法の運用を福祉の視点に配慮することを求めています。

最後に、私たちは「認知症の人を含め、困難を抱えた人を『山のあなた』でなく、在宅、施設を問わず、わが町角に住めるようにしてください。そこで働く人や家族・知人で賑わう町づくりができるはずです。これから増えるのは、高齢人口なのですから」。

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 ありがとうございます。

続きまして、参考資料6につきまして、全国地域婦人団体連絡協議会の夏目様よりお願いいたします。

○全国地域婦人団体連絡協議会 皆様、こんにちは。全国地域婦人団体連絡協議会の夏目と申します。

今日は発言をする機会をいただきまして、ありがとうございます。

最後の資料になります。「全地婦連」という私どもが毎月発行している機関誌、これに基づいてお話をさせていただこうと思っております。

私どもの全国地域婦人団体連絡協議会、全地婦連と申しておりますけれども、全ての都道府県に団体がございます。そして、そこは都道府県の組織、さらにその下に市・町・村というふうにさまざまな組織があるわけございまして、それぞれの課題に合わせた地域に必要な問題の課題解決のために活動してございまして、私ども全地婦連は、その都道府県のネットワーク組織でございます。

では、新聞をごらんください。最初に『暮らしに関わる安全についての意識及び実態調査』について」という大きなリード文がございまして、昨年11月から12月にかけて、こういったテーマで意識及び実態調査を加盟団体の会員を対象に実施いたしました。現在、ほぼこのアンケートの調査用紙は戻ってきてございまして、集計もほぼ終わろうとしております。これから分析に入るところでございます。

中身につきましては、不招請勧誘の実態把握というのが1つございます。そのほかに家の中の防災対策、もう一つは長期使用製品安全点検制度についても取り上げております。ここの見守りネットワークに関しましては、特に不招請勧誘の実態把握というところに直接結びついてはいかがでしょうかと思いますけれども、私どもの活動の趣旨が、暮らしをよくするというところでございます。暮らしはあらゆる分野に及ぶわけございまして、その暮らしを消費者問題という視点から考えていくと、例えばこういう不招請勧誘の問題であったりということが浮かび上がってくるわけでございます。

それぞれの団体でこういった調査をされているかと思っておりますけれども、私どもはやはり地域に根づいて、地域で活動している団体でございますので、この調査からどのような実態、また意識が浮かび上がってくるかということを非常に私ども自身も楽しみにしながら、今、集計、分析をしているところでございます。これが完成しました折には、今日お集まりの所管庁の皆様、それから各都道府県のほうにも提言として回りながら、御指導もいただきながら、よりよい暮らしを実現していくために、今後の活動について、また考える機会を与えていただければありがたいなと思っております。

高齢消費者や障がい消費者だけではなくて、高齢者・障がい者が安心できる社会こそが、全ての国民にとって安全な社会であると考えておりますので、そういった切り口からも、今後、私ども全国の会員が手を結び合って、また、今日のようなさまざまな組織とも連携しながら、やはり暮らしやすい安全・安心な社会をつくるために、活動をさらに充実させてまいりたいと思っております。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。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ありがとうございます。

それでは、そろそろ15時20分でございますので、ここで副大臣は退席をさせていただきます。

○内閣府副大臣 どうもありがとうございました。

しっかりとお受けとめをさせていただきます。ありがとうございました。

(内閣府副大臣退室)

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 それでは、引き続き、政府と自治体から、この1年間の高齢者・障がい者の消費者被害と見守り活動について御報告をいたします。最初に、内閣府から「障害者白書」について御報告をいただきます。

○内閣府政策統括官（共生社会政策担当）障害者施策担当参事官補佐 内閣府障害者施策担当の山本と申します。よろしくお願いいたします。

本日配付しております資料1は、「平成28年度 障害者白書」から障がい消費者関係部分について抜き出したものでございます。

「障害者白書」は、「障害者基本法」に基づき、政府が障がい者のために講じた施策の概況を毎年国会に報告する法定の白書となっております。28年の「障害者白書」は昨年5月24日に閣議決定されておまして、今年度で23回目の報告となっております。資料の部分

を簡単に説明させていただきたいと思います。

まず、「消費者としての障がい者」ということで、昨年度開催されました平成27年9月及び平成28年3月に開催した「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」の開催概要が報告されております。また、消費者ホットラインの3桁化に伴いまして、平成26年3月に作成した障がい者等の消費者トラブル防止のための見守りの担い手向け視聴覚教材、こちらの改訂版も作成したということが記載されております。

また、国民生活センターでは、障がいのある方々やその周りの人々へ、悪質商法の手口等をメールマガジンやホームページで伝えたり、最新の消費者生活情報をコンパクトにまとめた「2015年版くらしの豆知識」のデイジー版を作成・配布を行ったことが記載されております。

また、消費者トラブルの防止及び被害からの救済につきましては、地方消費者行政活性化交付金を通じまして、被害に遭うリスクの高い障がい者、高齢者、被害経験者等を効果的、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及び早期発見を図る取り組み等の支援、障がい等に配慮した消費生活相談支援体制の整備を図る取り組み等を促進していることが記載されております。

また、平成26年に改正されました不当景品類及び不当表示防止法等では、地方公共団体が、障がい者を初めとする消費生活上特に配慮を必要と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こととしておりまして、平成28年4月の施行に向けまして、平成27年3月27日に関係府令及びガイドラインの公表、また、関係機関・団体等に説明を行ったということが記載されております。

次のページになりますけれども、これは国民生活センターから提供された情報でございますが、図表5-8は2005年度から2014年度までの認知症高齢者・障がい者等の相談件数を男女別に示したものでございます。

その下の表につきましては、2005年度以降の認知症高齢者及び障がいのある人等の相談件数の商品や役務別の順位までの集計が記載されております。2つに分かれておりますのは、2009年度から商品・役務の分類が改定されておりまして、比較ができないものですから2つに分けて掲載されております。

また、「平成28年版 障害者白書」につきましては、現在、デイジー版を作成しているところでございまして、今月中には内閣府のホームページに掲載を予定しているところでございます。

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、国民生活センターから、最初に高齢者・障がい者に関する消費生活相談について、続きまして見守り関連事業について、そして最後に見守り新鮮情報について御報告をいただきます。

○国民生活センター広報部長 国民生活センター広報部の加藤と申します。お世話になっ

ております。今日はよろしくお願ひいたします。

国民生活センターでは、全国の消費生活センターとネットワークを結びまして、消費生活相談に関する統計等をまとめて、消費者の被害の防止などに役立てております。今、「障害者白書」のほうで相談件数等を御紹介いただきましたので、具体的な事例等につきまして、これから簡単に御説明を差し上げたいと思います。

まず、資料2「高齢者・障がい者等に関する消費生活相談について」を御覧ください。

最初に、「高齢者の消費生活相談」について御報告いたします。

70歳以上の高齢者の消費生活相談は近年、相談全体の2割程度を占めており、2016年度も同様の傾向です。相談内容は、デジタルコンテンツ、光ファイバー、アダルト情報サイトなどインターネットを利用するトラブルが非常に目立ってきたのが特にこの年の傾向です。販売購入形態別では、従来からある訪問販売や電話勧誘販売よりも、通信販売に関する相談件数が多くなっています。これはインターネット利用と関係しています。

では、具体的に、まず「インターネット関連のトラブル」について御紹介いたします。

総務省の通信利用動向調査でも、60歳代で76%、70歳代でも53%の方がインターネットを利用しており、60歳から79歳、60代、70代の方のインターネットの利用率が上昇しているというデータがあります。

私どもの収集している相談情報でも、スマートフォンやタブレット端末の通信機器、パソコン、それから、SNS等のアプリケーションを利用してトラブルに遭ったり、また、最近の特徴的なものとして、そのトラブルをネットで調べて、みずから解決しようとしたらそれが更に2次被害を呼んでしまったりするケースも見られます。

これから4点ほど主な事例を紹介いたします。

まず事例1ですが、インターネットで海外ホテルの予約やキャンセルに関するトラブルで、この方の場合は、3日前までキャンセル料は不要と書いてあった海外のリゾートホテルの予約を、予約できた飛行機がこれよりも前の日程だったので一旦キャンセルし、別の日程で同じホテルの予約をした。後日、クレジットカード会社から来た明細書を確認したら、デポジットという名目でホテルから2万円の請求があったので、このホテルを不審に思い、結局、予約を全てキャンセルしたということでしたが、実はクレジットカードには9万円が2回分と8万円分の請求があり、これはホテルの宿泊に関する請求であると思うということでした。インターネット通販の経験もなく、トラブルに巻き込まれてしまったという70歳代男性の方からの相談が寄せられております。

事例2は、パソコンでアダルトサイトが無料と表示があったのでクリックしたら、有料登録になり、料金請求画面が表示されたというものです。アダルトサイトに関する相談は相変わらず非常に多く、特にどの年代でも満遍なく被害に遭っています。無料という表示がありながら実際は有料であり、退会の手続という画面をクリックし、画面を見て電話をするとキャンセル料を払わなければいけないと迫られたということで、非常に悪質なものが増えてきております。

事例3ですが、これは知らない間に光回線の契約先が聞いたことのない事業者に変更されていたということです。NTT東西の光回線が平成27年2月より開放され、NTT以外の業者が光回線サービスに参入できることになりまして、それによって消費者にとっては選択肢が増えるというメリットもあるのですが、一方で思いがけず契約先が変わってしまっていたというようなケースです。

消費者としては元どおりにしたいという希望でした。他の事例では通信料がかえって高くなってしまったなどのトラブルも発生しております。

事例4ですが、これが先ほど言った2次被害にも遭ってしまったというケースです。よくあるのが、アダルトサイトから料金を請求され、相談窓口を探してネット検索をして解決を依頼したら、実は探偵業者との契約になっていたということです。この事例は先ほどの事例2のケースのように、アダルトサイトにアクセスしたら有料登録になってしまい、15万円を請求され、これをインターネットで見つけた「消費者相談センター」に相談したところ、当社に10万円払ってもらえば解決すると言われ、依頼してしまったということです。消費生活センターという名前を正確に覚えていない方も多く、しかもインターネットで検索すると、消費生活センターとよく似た名称が検索結果の上位にあり、自治体の消費生活センターがその下のほうに表示されているケースも非常に多いので、気をつけていただきたいと考えております。

2点目といたしまして、訪問販売や電話勧誘販売という従来型のトラブルも引き続き起きております。特に80歳以上で従来のトラブルが多く寄せられまして、訪問販売、電話勧誘販売による強引な勧誘や、判断力が衰えた方につけ込んで契約させる判断不十分者契約などがあります。高齢になるほど悪質商法のターゲットになりやすく、被害回復も難しいです。

訪問販売には、新聞、修理サービス、屋根工事などの相談が、電話勧誘販売では、光ファイバー、健康食品などの相談が寄せられております。ここでは新聞の事例と、健康食品を買わされてしまったという事例を紹介しております。

新聞のほうは、90歳代女性の方からの相談で、契約した覚えのない新聞が勝手に配達されるようになり、入れないでくださいという貼紙をしても配達されてしまうという相談です。

事例2は、御家族からの相談で、80歳の母が次々に電話勧誘で健康食品を購入させられ、これまでに約130万円を払ってしまったというケースです。

こういった悪質商法に関するものとかインターネット関係のものほかにも、高齢者に特徴的なトラブルがあります。資料の3ページを御覧ください。例えば折り込み広告を見て出向いた美容医療のクリニックで、特に60歳以上の女性が深刻な高額請求トラブルに遭ったとか、体の疲れを癒やすために購入した家庭用の電気マッサージ器で逆に体の具合が悪くなったなどの相談も寄せられております。

事例1ですが、クリニックでリフトアップの注射をした。一部代金を支払ったが、効果

の説明や高額な請求に納得がいかないというものです。目の下のたるみが気になっており、新聞の折り込み広告を見てクリニックに行き、カウンセリングを受け、そのときに注射なので今すぐできると言われ、費用は100万円ぐらいと相談者の方は思っていたのですが、クリニックからは800万円なら20年もつと言われ、そんなに支払えないと相談者が言いますと、100万円単位で値段が下がっていき、結局400万円で、半額以下だから安いというふうに錯覚させて契約させ、しかも、その日のうちに施術が終わってしまったというケースです。効果とか効能、リスクに関する説明は十分ではなく、その日のうちに契約を終わらせてしまっているという点で、注視しなければいけないトラブルではないかと考えております。

2つ目は、マッサージチェアを使ったところ、背骨が摩耗してしまったというケースです。この場合は、腰痛持ちで、腰によいと宣伝するマッサージチェアを購入し、8日間、全身に使用したところ、腰が痛くなり、診察を受けた整形外科で、骨が削れていると言われたケースです。取扱説明書には特に注意事項はなかったのですが、腰が痛い場合は気をつけてくださいという小さな紙は入っていたものの、購入時にも使い方についての説明はなく、消費者のほうも取扱説明書を読んでいないためにトラブルに遭ったというケースのようです。

このように悪質商法以外にも高齢者特有のさまざまなトラブルがあります。

最後になりますが、「障がい者等の消費生活相談」につきましては毎年2万件程度寄せられておりまして、障がい者等では従来から訪問販売でのトラブルが多い傾向が引き続いております。ただ、先ほどインターネット化ということを申し上げましたが、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどのインターネット系のトラブルも少しずつ見られてきている状況でございます。

消費生活相談についての説明は以上です。

続きまして、国民生活センターが行いました見守り関連事業等について、次の資料で御説明をいたします。

国民生活センターでは、悪質商法や製品等に関する事故情報等の情報を「見守り新鮮情報」にてメールマガジンとして配信しておりまして、平成27年度は年間30本、28年度も年間26本、配信をしております。メールマガジンに御登録いただいている数は2万1,870件であります。

わかりやすいリーフレットもつけて配信しておりますので、ぜひ登録していただいて、多くの方々にこの情報を伝えていただきますよう、よろしくお願い申し上げます。

「見守り新鮮情報」の配信した情報のリストは、次の表1、表2にて紹介をしております。

それ以外に、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などをコンパクトにまとめた「くらしの豆知識」を毎年1冊ずつ作成しておりますが、今年度作成したものにつきまして、視覚障がいを持たれる方に配慮し、カラーユニバーサルデザインを採用しております。また、視覚障がい者のためにこの冊子をデージー図書として作成し、

全国の消費生活センターや点字図書館へも配付しておりますので、もしも御入り用の場合には、私どもか、もしくは消費生活センターにお問い合わせをぜひいただきたくお願いいたします。

あと、国民生活センターでは政府広報にも情報提供をしております、政府広報アプリ電子書籍「消費者トラブルからお年寄りを守る」が最近、スマホのアプリとして出ております。そこでは「悪質商法から守ろう！ 高齢者見守りのチェックポイント」「『あなたの土地を高く買います』は要注意！ 原野商法の2次被害急増」等が掲載されておりますので、機会がありましたら御覧いただけたらと思います。

国民生活センターからの説明は以上でございます。

○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す。

続いて、消費者庁からの報告につきましては、私から説明をしたいと思います。

私からは2点ございまして、まず、資料3-1でございます。昨年4月に施行された消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の設置状況について御説明ということでございます。

ページをめくっていただいて、安全法の仕組みについては、これまで何度か御説明をさせていただきましたので、本当にさわりだけとっておりますけれども、2ページ目に見守りネットワークの仕組みについて書いてございます。これは我々、消費者行政部局だけではなくて、医療・福祉関係の方であるとか、あるいは宅配事業者の方のように一人暮らし高齢者の方の御自宅を訪問されるような事業者の方とか、あるいは消費者団体の方、町内会の方といった幅広い方々に集まっていたいただいて、地域に協議会をつくるというのがこの法律の中で位置付けられたということです。

法律に位置付けられたことによって、ポイントとしては2つほどあるのですけれども、1つは、ポンチ絵の真ん中のところに「個人情報保護法の例外」と書いてございます。要は、見守りの対象の方の個人情報を本人の同意を得ずに第三者に提供しても、この見守りの活動のためということであれば個人情報保護法に違反したというふうに責任を問われることはないというのが1つのポイントです。

もう一つは、我々は国が持っている個人情報について、見守り活動に必要ということであれば提供できるということも言われておりました、実際にことし1月でございますけれども、滋賀県野洲市さんに我々が持っている個人情報を提供させていただいた事例も出てございます。

次に、3ページ目に移らせていただきたいと思いますのですけれども、実際に法律を施行して自治体の方々に御意見を聞いている中でいろいろ言われたのが、先ほど個人情報保護法の適用対象外と申し上げたのですけれども、これは1つの法律の売りであったのですが、逆にそういう個人情報を共有するというのがかえって重荷になるという御意見等をいただいたりしまして、それは必ずしも必須ではないということを改めて御説明しているところでございます。

○で2つほどございますけれども、法律の中で定められているのは必要な情報交換であるとか、取り組みのための協議をやるということと、それと実際の見守り活動とか必要な取り組みを行っていただくということ、それだけでございますので、下に書いてございますように、個人情報の取り扱いとかそういったものを共有することが義務付けられているわけでもないですし、加えて、例えば既存の地域包括センターさんとかが構築されているようなネットワークをそのまま活用することも可能だと申し上げているのですけれども、そのときに、例えばこの法に基づく協議会であるというふうには要綱を改正して位置付けなければいけないのかというお問い合わせもよくいただくのですが、そこまでは必要なくて、例えば議事録等で何か確認できるものが残っていればそれでいいのではないのかとか、そういった説明をさせていただいているところです。

5 ページ目、現在の設置状況ということで書いてございます。1月1日現在でトータル31の自治体となっております。これは確かに少ないという御指摘もおっしゃるとおりなのですが、我々としても引き続き、先行した事例の事例集を今年度中に作ろうと思っております。それを自治体に周知したり、あるいは我々の職員も出向いて行って、自治体に趣旨を改めて御説明するといったことをして、この数を増やしていこうということを取り組んでいます。

皆様、お集まりの方々へのお願いとしましては、自治体から、ぜひこの協議会に入ってくださいと傘下の地域の団体の方が声をかけられることもあると思うのですが、そういったときには、ぜひ御協力を引き続きよろしくお願いいたします。

次に、資料3-2でございます。これは前回のときに特にメールやファクシミリで消費者トラブルの相談ができないのかという御指摘もあって、それについて議論をしましたときに、なかなかこういったことが進まない原因として、要はメールやファクシミリだとトラブルの状況が把握できにくいというところがネックになっているのではないかと。については、例えば消費生活センターとかそういうところにコンタクトいただくときに、こういった情報をお伝え願いたいというフォーマットを整理すると、前に進みやすくなるのかなということで、それを雛形という形で作ってみて、それを自治体に周知を始めているという御報告でございます。

2 ページ目、3 ページ目に例をつけてございますけれども、消費生活センターの方が連絡先を書いて配布するようなパターンであるとか、あるいは見守り活動をされている民生委員の方などが、御自身の名前を書かれて、何かあったら私に連絡してというふうに使っていただくとか、これを自由に編集して使っていただけるように、そのようなことで雛形を用意してございます。

これを配布して、呼びかけてみましたところ、結構反応としてございまして、1つは、後で回覧させていただきますけれども、岡山県さんの例で、このひな形を使って早速作ってみて、ここに点字のシールも貼ってあるのですけれども、そういったものを用意しましたといったことであるとか、今後についても、例えば障がい者の方向けの出前講座とか、

そういったところで使ってみたいと思っているといった声も寄せられているところがございます。

今後については、そういった窓口の数がまだ全ての自治体にないというのはおっしゃるとおりで、特に小さな自治体であれば、健常者の方向への対応もまだ不十分なところもございます。そういったところはあるのですけれども、ただ一方で、既に受け付けている自治体も結構な数ございますので、そういったものを、例えばウェブサイトのここを見ただくと、今、御説明した連絡先とそのフォームが載っているとか、そういう分かりやすいような周知をしていくとか、あるいは、さらにそういった窓口が増えるように、自治体向けの支援を今後行っていくことを考えているという御報告でございます。

私からは以上でございます。

続きまして、見守りネットワークの構築の事例を幾つか御紹介いただければと思っております。本日は千葉県の富里市さんと岐阜市さんにお越しいただいております。まず、富里市さんから御報告をいただければと思います。

○富里市役所市民経済環境部商工観光課 千葉県富里市から参りました、私、長谷川敏彦と申します。

本日は、富里市におけます消費者安全確保地域協議会の取組について御紹介をさせていただく機会をいただきました。限られた時間ではございますが、資料に従いまして、御案内してまいりたいと存じます。

なお、地域の見守りということ直接的なお題をいただいているところですが、本日はそれにかかわります協議会の活動ということで御紹介させていただくことで、お許しをいただきたいと存じます。

まず、資料の2ページ、表紙をめくっていただきますと、富里市の概要というのがありまして、富里市は御存じない方が多いと思いますが、成田空港のあります成田市のすぐ下にある人口5万人の市でございます。先ほど消費者庁さんの資料の中で協議会の設置の状況について御案内がありまして、この千葉県の中にあります富里市、これがそうですね。これは括弧書きになっていますが、人口は5万人を行ったり来たりということで、余り大きな市ではありません。基幹産業は農業でございます。写真に出ておりますスイカ、ニンジン、こういったものが特産でございます。収穫量が日本一になったこともあるような、空港至近の東京まで50キロ圏内の都市の一部でありながら、こういった農業の実績がある、ちょっと変わった市でございます。

早速でございますが、本題のほうに入らせていただきます。資料の3ページでございます。左肩にありますグレーの小さい数字でページを追っていただければと存じます。

富里市の消費者行政につきましては、緑色の大きい字で「富里市消費者行政推進連絡協議会」とございます。こちらが私どもの安全確保協議会の名称でございます。こちらの設置につきましては、富里市の総合計画後期基本計画におきまして、市民を守る消費者行政の充実に向けての基本方針という部分で、こちらの消費者教育等の推進、周知、啓発に努

める、こういった防止体制づくりの一貫として調整したものでございます。

4 ページに移っていただきたいと存じます。協議会を設置することとなりましたいきさつについて書かせていただいております。平成23年1月に消費者行政充実ネットちばと共催で「消費生活シンポin富里」という行事を開催いたしまして、これをきっかけとしまして、同年6月、消費者行政推進連絡協議会を設立いたしました。シンポジウムから実際の設立まで少しとまがあるのですけれども、この年は大きな地震がありました関係で、いろいろ混沌とした社会情勢の中で設立にこぎつけているという状況でございます。

その後、昨年、平成28年4月でございますが、消費者行政推進連絡協議会運営要綱を制定しまして、同協議会を消費者安全確保地域協議会及び消費者教育推進地域協議会として組織・運営することを定めたところでございます。

実際の活動につきましては、別紙の資料がございますので、後ほど確認いただければと思います。資料1で御確認していただくことが可能でございますので、後ほど見ていただければと存じます。

続きまして、資料の5ページでございます。富里市消費者行政推進連絡協議会の簡単な組織図でございますが、次の6ページに、その展開図のようにして簡単に御案内をさせていただいているのですけれども、富里市の協議会の特徴としましては、協議会委員に関係各機関とともにそれぞれの行政組織の担当者が就任して、ともに活動しているというところがございます。例えば5ページの一番左側にあります社会福祉課というボックスの中には、民生委員・児童委員、身体障害者福祉会、社会福祉協議会、ほかにもあまた団体はございますが、こういった各種団体あるいは機関と社会福祉課の職員を含めまして、各団体からお一人ずつ合計4人の委員が出されていることとなります。これによりまして、各団体や行政サービスが持ちます既存の見守りネットワークがそのまま機能しまして、市の担当者を通じて迅速に消費生活相談案件としてセンターに伝わってまいる形になっております。もちろん独自の相談として消費生活センターで承ることも多数ございますが、私ども、特に高齢者につきましては包括との絡みがございますので、職員がついて相談に見えるケースが多うございます。

6ページの図の中で、各機関を配置して、そのセンターに消費生活センターがあるのだよという記載をさせていただいておりますが、この体制によりまして、消費生活にかかわります被害者の救済といいますか相談体制が確立されていることになるのですが、基本的に少し欠けているところもあるかなと見ておりまして、ここに警察の御協力をいただければ、より充実した体制になるものと考えております。中には防犯指導員というところがありますので、こちらとの兼ね合いから警察の方に今までお願いしてきていなかったということもあるのですが、幸いなことに平成28年3月「消費者安全確保協議会への対応について」という警察庁生活安全局長通達がございますので、こちらを有効に活用させていただきまして、協議会への積極的な参加を促進されていることを御説明させていただきながら、近々、地元警察に協議会参画へのお願いに上がる予定でございます。

事例を御案内しているのですが、少し資料を離れまして、富里市の協議会において欠くことのできない2つの大きな要素について、お話をさせていただきたいと存じます。

直接的には見守りのお話からも少し離れてしまうのですが、まず、私どもの協議会、全国でも数が少ない協議会の一つであることを認知しましたのは、私もつい最近だったのですが、まだ1年目でございますので、その辺は御了承いただきたいのですが、まずは、この協議会を私どもが運営していくに当たって欠くことのできない2つの要素のうちの1つ目が消費者行政充実ネットちばの存在であります。消費者行政充実ネットちばは、県消費者団体連絡協議会や全国消費生活相談員協会、生活協同組合などにより組織をされております県下の消費者行政の充実強化を目的とする団体でございます。富里市に協議会を設置することができましたのも、また、今もってなお積極的な活動が実施できますのも、ネットちばの御協力をいただけるからにほかなりません。

ですので、今後、この消費者安全確保地域協議会が各自治体に設置が進んでまいりますと、富里市での普及活動はもう古いので終わってしまったとされて、冷たくあしらわれてしまうと、活動のほうで若干手戻りがあったりするのかな、ちょっと不安なところがございます。関係者の方がいらっしゃるようでしたら、どうぞ御配慮のほど、よろしくお願いいたします。

もう一つですが、先ほど資料の6ページ目にありました全体の組織図のポンチ絵です。この中のセンターにあります消費生活センター、私が所長を務めておりますその機能そのものなのですが、これが欠くことのできない要素のもう一つ。富里市の消費生活センターは5人の消費生活相談員が日ごわりの相談業務に当たらせていただいております。富里市におけます相談件数は年間およそ300件で、ここ数年、微増微減で推移している状況でございます。

先ほど消費者庁さんから御案内のありました相談の内容につきましては、おおよそ同じような相談案件があると御理解いただければよろしいかと思っておりますが、消費生活相談員は、日々の相談業務に従事する傍ら、相談員等協議会活動にも積極的に取り組みをいただきまして、大変大きな成果を上げ続けています。相談員各位のプロパーとしてのスキルも、私ども、自負するわけではございませんが、相当高いと考えておりまして、さらには啓発活動を行う様子を間近で見ているのですが、手前みそではございますが、本当に頭の下がる思いでございます。

私ども富里市は、絶対の信頼を相談員の存在と、それから消費者行政充実ネットちば、こちらのおかげでどうにか地域のニーズに応えることができ、協議会も活発な活動を続けることができているという状況でございます。

さらに、資料に戻っていただきまして、資料の8ページに「安心な消費生活のためのシンポジウムin富里Part2」という御案内をさせていただいております。パート2というのがことしの1月に行ったシンポジウムでございまして、パート1というのは冒頭にお話ししました、私どもが協議会を設立したときのきっかけとなったシンポジウムでございます。

これを約6年ぶりに開催しまして、基調報告からシンポジウムの決議まで行っております。

具体的なアンケート結果とか開催状況につきましては、資料の中で御覧いただければと存じます。

そこで、富里市の消費者行政における今後の課題を頂戴したわけでございます。12ページをお願いいたします。シンポジウムの中で提言を頂戴するというのが、シンポジウムの結びになる部分でございます。1回目のシンポジウムときは、本当に消費生活相談そのものに対する大変厳しい要求がございました。それを具現化してきたわけですが、ある程度の整備が終わったということもありまして、今回の提案には、本日の議題となっております見守りについての内容も含めた形での課題が掲げられました。その1つ目が、消費生活センターを核とし、協議会委員と連携し、効果的な情報を消費者に届けること。2番目が、見守り対象者に、適切な見守り体制を構築するため、協議会で検討し、地域の関係団体と連携していくこと。3番目が、消費者問題について活動する人材の育成や活動支援のあり方を協議会にて検討し、推進していくこと。ということで、協議会自体がこの課題を持って、今後、活動していくということになります。

最後になりますが、13ページ、14ページでございますが、それぞれのセンターのほう、私どもの協議会の連携によりまして行っている啓発活動と広報活動について御案内させていただいております。今年最も特徴的だったのは、どちらかというと教育的な志向で行いました学校教育課というのが活動例の4番目でございます。ここで情報モラル授業親子携帯電話講座というのを行いまして、これは各小学校に出向きまして、相談員が携帯電話のトラブルについて説明をさせていただいているというような講座を開いた実績がございます。これは市内の小学校全部に出向いております。

そのほか、あまた活動はさせていただいておりますが、ごらんとおり、先ほどの協会の組織の中の団体がそれぞれ積極的にいろいろな活動をしてくださっておりますので、それを報告、まとめていくのが協議会の姿であるということが言えるかと思っております。

14ページにおきましては、定期的な広報活動をさせていただいておりますが、これを「消費生活センターだより」ということで出させていただいておりますが、これも協議会の活動の一環としてとらえております。富里市の最近の内容としましては、洗濯表示が変更になったことの御紹介などをさせていただいております。

資料、こちらのほうの紹介のみとさせていただきます。本日は大変貴重な機会をいただき、ありがとうございます。少し急ぎ足になってしまい、御理解いただきづらいお話となってしまうことをおわび申し上げまして、富里市市民経済環境部商工観光課からの本協議会の事例紹介を終わらせていただきます。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す。

続きまして、岐阜市さんからの御報告をお願いしたいと思っておりますけれども、後ほどカレンダーであるとか点字冊子といったものを回覧させていただくのですが、終了後は回収させていただきますので、机の上に置いておいていただければと思います。

では、岐阜市さん、よろしくお願ひいたします。

○岐阜市市民生活部消費生活課岐阜市消費生活センター 願ひします。私は、岐阜市消費生活センターから参りました、消費生活相談員の花井泰子と申します。本日は貴重な機会をありがとうございます。

岐阜市について少し申し上げますと、東京から新幹線に乗って約2時間半で着きます。岐阜県岐阜市、県庁所在地で人口40万の中核市でございます。消費生活センターの相談件数は3,300件程度で、5人の相談員が月曜日から土曜日まで勤務しております。

私からの報告としては、岐阜市の高齢者・障がい者向けの取り組みについて紹介をさせていただいた後、今、お話に出ております安全法による消費者安全確保地域協議会のことを少しお話しして、報告を終わらせていただきたいと思います。

まず、資料といたしましては、資料5あるいは参考資料の1、2、3というものがありますので、それを出していただけると幸いです。

「岐阜市の高齢者・障がい者向け取組」で、特に高齢者と高齢者の見守りの方向けの取組としては、講座をやっていること、あるいは配布物を配っていること、通話録音装置設置促進をしていること、それから、先ほど消費者庁さんからも紹介がありました相談受付用紙を配っていること、その4点があるかと思ひます。それぞれについて、もう少し詳しく説明をさせていただきます。

1点目は、高齢者あるいは高齢者の見守り向け講座ということで、高齢者はやはり被害に遭っていてもなかなか気がつかなかったり、なかなか相談できないとか、そういうことが多いものですから、その特徴などをお話しした後、とにかく自分だけではなくて周りの人の見守りもできる、そういう人をつくるために講座をやっています。そのときに利用しているのがお手元にあります「高齢者のあんしん生活」、これを利用して消費生活相談員が特徴を話した後、どんな観点から見守りをしていけばいいのか、自分たちはどういうことならできるのかを考えるようなワークショップを行っております。具体的に今年度やったものとしては、私ども市民生活部の中に防犯・交通安全課というのがございますが、そことの連携によって「ホッとタウンカレッジ」という地域防犯ボランティアリーダー研修会があります。各地区から100名程度の受講者があり、その中でワークショップをやりました。これは昨年度からも引き続きやっているものです。

他にも、消費生活センターがやっております生活知識講座を、今年度は高齢福祉課がやっております高齢者大学との共催で消費者向けの講座をやりました。これも85名の方が受講されて、自分たちが被害に遭うだけではなく、周りの人の被害防止にもどうしたらいいかということそれぞれ考えた講座を行いました。

また、介護労働安定センターという全国組織において、岐阜市内でヘルパーさんを養成している介護労働講習という講座があります。その中の1こまに毎年、消費生活のことを入れていただいています。岐阜市内の方だけではなく、また若い方も結構いらっしゃるのですが、自分がヘルパーとして働くときにこんなことに気をつけたいよとか、こんなこと

知らなかったわというお声もいただいております。そのような高齢者の見守りを養成するための講座を特に一生懸命やっております。

2点目の配布物についてですが、先ほどの講座の際に使う「高齢者のあんしん生活」をお手元にお配りしています。これはできたてほやほやのものです。今までは高齢者虐待、認知症、消費者トラブルという観点から、平成25年度から高齢福祉課と連携して、消費者行政活性化基金を利用して作っていたのですが、本年度は4つ目の観点として、見守りというものを追加しました。具体的にページで説明しますと、20ページ、21ページ、22ページ、23ページ、この4ページが見守りの要素として追加されたものです。これは3,300部印刷しまして、私どもで先ほどの講座などに使うほかに、高齢福祉課で各地域包括支援センターに配っていただいて、そこでまた有効的に配布していただいているということでございます。

もう一つの印刷物として、今少し回っているかと思いますが、安全安心カレンダーというものがあります。各部署でいろいろなリーフレットがつけられているのですが、もらったときはいいなと思って見ておられても、いざ使おうと思ったら見当たらないというお声が多いものですから、常時貼っていただけるものが良いと考えました。これは中を開いてもらうといいのですが、上のほうはセンターの電話番号だとか、クーリング・オフのことが書いてあります。下がカレンダーになっているので、下はめくってしまうのですが、上の部分、連絡先等は決して剝がされることなく、ずっと置いてあり、常時目につくところに貼ることによって連絡先を容易に見つけることができるというもので、先ほどの防犯・交通安全課と協働でつくらせていただきました。部数は1万1,000部、消費者行政推進事業費補助金を活用させていただきました。これはどのように配ったかというところ、防犯・交通安全課のほうで交通安全協会というのが各地域にありますので、その会員さんに、置いてあるとなかなかお手にとってもらえないものですから、高齢者のおうちに戸別に配布したということが特徴かと思っております。とても喜んで使っていただけています。

以上が、今年度、特につくった印刷物でございます。

3点目は、通話録音装置についてです。通話録音装置の普及事業というものがありまして、27年度から通話録音装置の無償貸し出しをやりました。200台で1年間の無償貸し出しで、対象は65歳以上の高齢者のみの世帯あるいは日中高齢者のみになる世帯に昨年度から実施しました。貸出し実績としては、ことしの1月現在で大体230台となっております。

貸出し期限の1年が経つとこれを返さないといけない人が出てくるものですから、今年度から購入補助ということで、購入するときは補助金を出すので、それを続けてくださいという動きをさせていただいており、申請が今、62件あります。効果としては、不審電話が減ったとか、あるいは安心感があるということで、とても好評をいただいているところでございます。

4点目は、先ほど少し説明がありました相談受付用紙について発表させていただきます。消費者トラブルに遭っていてもなかなか相談につながらない高齢者に対して、身近な人が

トラブルに気がついて、センターに情報提供することで早期発見あるいは未然防止につなげたいという、最初の見守りの講座のところでもお話ししたところではありますが、今年度、少し消費者庁さんのものとレイアウトなどを変えながら、地域包括支援センターの方の御協力も得て、お手元にお配りしたようなものをつくりました。来年度からの配布予定ですが、3,700部、1つの校区の1つの地域包括支援センターということで割と行き届きやすいということがありましたので、そこで全戸配布をしていただく。あるいは地域包括支援センターがやっているネットワーク会議などで配布していただくということで、何とかうまく高齢者のトラブルの早期発見あるいは未然防止などにつなげられるようにしたいと思います。相談内容の項目についても、一部、契約内容がどうだよというのに、やめたいとか、お金が返せないとか、具体的にどういうことで困っているかという選択肢をつけて、簡単に相談につなげやすいようにさせていただきました。これが特徴的なものかなと思っています。来年度に実施し、その効果を検証し、またほかの地域でも御協力のお願いをしたいと考えております。

最後になりましたが、視覚障がい者向けの消費者情報通信、2016年号外というものです。今、回覧で少し回っているかと思うのですが、点字版のものです。なかなか視覚がいの方には情報が行き届きにくいものですから、情報を届けて未然防止に早期につなげていきたいということで、何とか情報誌をつくれないうことで考えました。継続対応すべく3年間にて計画し、視覚障がい者向けの情報誌ということで、本年度は点字版にしました。29年度は音声版、30年度は拡大版ということで、もう少し字の大きなものをつくって、3年間で視覚障がい者向けの対策を行いたいということにしました。

障がい者の方だけではなく、見守りの方にも同じような内容の情報通信が必要ではないかということで、皆さんのお手元にある「情報通信2016号外」を作成し、これをベースに点字にしました。この「情報通信2016号外」を見守りの方、あるいは普通の方でももちろん勉強できる内容になっておりますので、これをつくって皆さんにお配りして、見守り、あるいは自分たちも賢くなっただけということに寄与していきたいと考えております。

最後になりましたが、消費者安全確保地域協議会のことについて少しだけ触れさせていただきます。

従来、先ほどから何度も出ている防犯・交通安全課を事務局として、岐阜市くらしの安全推進協議会というのができておりました。その下部組織として、高齢者安心安全部会というのを設置することになりました。その設置の要綱について少し抜粋させていただきましたが、岐阜市の安全なまちづくりを推進し、活動の仕組み、啓発等について調査、研究、情報交換し、所掌事項としては、防犯、交通事故、消費者被害から守り、安全で安心な生活に寄与する施策の企画に関する事項ということがありますので、消費者被害ということがここには書いてあります。庶務というのは、市民生活部の防犯・交通安全課が所管しています。28年度に2回会議が開催されましたが、下にあるのがその中の内容になっており

ます。第1回目としては28年11月17日、特殊詐欺ということで話がありましたが、主なメンバーは、委員としては岐阜市防犯協会の方、あるいは民生委員・児童委員協議会の方が委員なのですが、ほかに招聘者として、テーマに応じた招聘者をお呼びしてお話し合いをすることにし、事務局は、市民生活部（防犯交通安全課と消費生活課）と高齢福祉課などが行き、会議を進めました。2回目としては、交通安全について話をし、1回目のまとめと交通安全のこと、高齢者の啓発ということで話し合いが行われました。

消費者行政の職員の数も限られる中、早期に消費者安全確保地域協議会を設立するために、今まで連携してきた防犯・交通安全課を主として動いてもらうことにより、岐阜市くらしの安全推進協議会の下部組織として設立することが出来ました。

私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す。

そうしますと、今回、御報告が多かったので意見交換の時間が少なくなってしまって恐縮なのですが、16時25分ぐらいを目途なので10分弱でございますが、意見交換をさせていただければと思います。御質問や御意見等がございましたら、おっしゃっていただければと思います。

どうぞ。御所属とお名前をおっしゃってから御発言願います。

○社会福祉法人日本盲人会連合 日本盲人会連合の橋井と申します。このたびはお誘いをいただきまして、ありがとうございます。

私どもの団体は、北は北海道から南は沖縄まで61団体が加盟している団体でございます。今までこの会議の担当をしていた者が昨年4月に退職されておりまして、それ以後、連絡がなかなか来なかったようで、皆様のようにいろいろな事例等を提出できなかったことは大変残念でありますし、また何か機会がありましたら、しっかり出させていたいただきたいと思っております。

私どもは、視覚障がいゆえ、目が見えないがためにどうしても契約や定款、約款、取扱説明書などを読むことができませんし、弱視の者も大きな文字で書いてあれば読めるのですが、それもできず、本当に情けないありさまでございますが、それがゆえにいろいろとトラブルも大変起こっております。

昨年4月から障害者差別解消法が施行された中、私ども日本盲人会連合では、昨年8月からセンター内に総合相談室というものを設けて、こういったトラブル、いろいろなトラブルがありますので、それも今、集めております。機会がありましたら、皆様に御提示したいなど。

また、視覚障がい者イコール点字という考えは改めていただきたい。先ほど岐阜市の方のように、点字、音声、拡大文字とおっしゃってくださったのには大変感謝しておりますが、なぜ一括で出してくれないのかと、3年間待たなければいけません。

また、先ほど国民生活センターの方がアプリの話をしておられました。私はいろいろなアプリ、自分は途中失明なのですが、スマホ、iPhoneを使っている人間なのですが、アプ

リがあってもボイスオーバー、音声で対応するのは本当に少ない。途中までは行けても、それ以上先に入ることができない。もしよろしければ、先ほどのアプリの件で音声対応ができるかどうか、教えていただければ、すぐiPhoneで入ってみたいと思いますので、よろしく願いいたします。

以上です。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 ほかに御意見等ございますでしょうか。

それでは、どうぞ。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟 全日本ろうあ連盟の小出と申します。

申しわけありません。皆さん、お話をいろいろありがとうございます。

1つ残念なことをお話ししたいと思います。3年前、厚生労働省の意思疎通支援事業の中の身体障がい者相談員のことについて、全国都道府県でとても減っております。国の方針が出ており、市町村の聴覚障がい者の相談員をたくさん設置しておりましたが、大変減らされております。ろうあ者相談員がネットワークをつくりにくい状況に今なっております。いろいろな悪徳商法等も増える心配があると思いますので、ぜひ消費者庁から働きかけをいただきまして、厚生労働省の身体障がい者相談員の設置を各市町村に1人ずつということと、警察等の情報を得て、悪徳商法防止のための取り組みをお願いしたいと思います。

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でしょうか。

もしないようであれば、次の議題へと思っております。いただいた御意見を踏まえて、それぞれ取り組んでまいりたいと思っておりますし、先ほど御質問のありましたアプリの件につきましては、現状分からないということでしたので、後ほど調べた上で回答させていただければと思います。

それでは、次の議題へ移りたいのですが、毎回、申し合わせ事項をまとめているかと思っておりますので、それについてということでございます。最初に配付したときには配付資料一覧の前なので比較的上のほうに置かせていただいたのですが、**「第13回会合申合せ（案）」**がございまして、御覧いただければと思います。

内容としては、前回の申し合わせ、11回の際に行いましたけれども、4つの柱については基本的には同じものでございまして、関係法令の施行であるとかそういった時点修正を加えたのと、最後の4.のところは、次回また1年ぐらいたったところでフォローアップのための会議を開きたいということで「一年を目途に」と書かせていただいております。一応読み上げさせていただければと思います。ちょっと早口になるかもしれませんが、一応全部読み上げましょう。

高齢者・障がい者は、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。

平成28年4月に改正消費者安全法が、また同じく平成28年4月に「障害者差別解消法」が施行された。高齢者・障がい者が安全・安心に暮らすことができる社会を目指し、31地方公共団体（平成29年1月1日現在）で消費者安全確保地域協議会が設置され、消費生活相談においても機能の充実強化等が進められている。見守り活動の担い手の育成に関しては、消費者教育推進法の理念に基づき、各地で工夫を凝らした出前講座等が実施されている。

地域において、更なるきめ細かな見守り活動を推進するため、本連絡協議会においては、関係諸団体とともに、高齢者・障がい者が、消費者としての利益の擁護及び増進が図られるように取り組むものとする。

1. 【発信】 高齢者、障がい者の消費者トラブル防止のため、積極的な情報発信を行う

各構成員は、高齢消費者・障がい消費者等に対して身近な存在であることから、悪質商法やリコール情報等の安全・安心に関わる情報、消費生活相談窓口等、消費生活に関する情報について、インターネット、広報誌、その他様々な場を活用して、高齢者や障がい者、周りの方々へ積極的に情報発信していく。行政は、適時・適切かつ正確な情報を提供する仕組みを検討する。

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

改正消費者安全法に定義された「消費者安全確保地域協議会」（以下「地域協議会」という）は、国及び地方公共団体の機関、地域の関連機関、消費生活協力団体または消費生活協力員により組織することとされている。

各構成員は、傘下の団体にも働きかけ、各地域で消費者団体、福祉関係団体、民生委員、事業者団体、自治会、行政各部門など多様な主体が連携し、高齢者・障がい者の消費者トラブル防止や「見守り」のためのネットワークを構築するとともに、積極的に地域協議会に参画する。

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加する

見守り活動の担い手の得意分野を活用した消費生活に関する情報発信、消費者教育・啓発の実践的な取り組みを通じて、高齢者や障がい者御自身に消費者問題への関心を高めていただき、地域における消費者トラブル防止の活動へ参画してもらえよう取り組む。

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

各構成員は、一年を目途に、上記1. から3. に関するフォローアップのための会議を開催し、課題の共有化を図り、行政は必要に応じた支援を行う

以上でございます。

こちらについて、御意見等があれば、お願いできればと思います。
どうぞ。

○公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 この申し合わせ事項については基本的に賛成ですので、別にこれについてはないのですが、先ほど私が申し上げましたように、地域協議会をとにかく作っていただきたいと思うのです。そういう意味では、まだそこに関心を持たない基礎自治体等々について、やはりこういうふうみんな頑張っているのだよというところを見せていかなければいけないと思うのです。

大変僭越なのですが、未設置のところも学ぶ機会的なことでこういう会への参画要請をなさったらいかがかなと思うのです。余り指導的立場に立ってはいけないのかもしれませんが、そんなこともお考えいただければありがたい。先進的に取り組む事例はもちろんすごく大事だし、それを学んで次に生かすということをするためにも、そういうことが必要になってくるかなと思うので、御検討いただければありがたいです。

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。

基礎自治体へ向けての働きかけのやり方については、意見を参考にさせていただきながら、引き続き取り組んでいきたいと思えます。

ほかに御意見等はございますでしょうか。

もし御意見ないようであれば、今回、第13回の会合の申し合わせは、この案のとおり決定させていただければと思えます。

それでは、最後に、消費者庁長官から閉会の御挨拶を申し上げます。

○消費者庁長官 皆様、大変御多用の中、このように多くの方々に霞が関までお運びいただきまして、貴重なお時間と御意見を賜りましたことに改めて心から感謝を申し上げます。

本日発表していただきました皆様方のまさに現場での、地域での真剣なお取組、大変感銘を受けましたし、こういった事例を全国に紹介していくことも行政の役割だと思っております。そして、富里市、岐阜市、全国の自治体のモデルになるようなお取組もありがとうございます。

私ども消費者庁としては、引き続き、ただ今も御意見をいただきましたが、消費者保護の観点からは、こういった地域での取り組み、協議会の推進にこれからはしっかりと力を入れていきたいと思っておりますので、何とぞ御支援、御協力をよろしく願いいたします。

また、橋井さん、小出さんから大変建設的なコメントをいただきました。まだまだ行政の配慮は足らぬところがあると十分認識しておりますが、今日お集まりの方々の御熱意に勇気をいただきまして、私どももできるところからやっていきたいと思えます。何卒引き続きの御教導をよろしく願いいたします。

そして、こういった連携の場を、それぞれが又これからも頑張っていくきっかけにしていきたいと思えます。どうぞよろしく願いいたします。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 以上をもちまして、第13回「高齢消費者・障がい

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。
本日は長時間にわたりまして、どうもありがとうございました。