

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14回議事録

消費者庁消費者教育・地方協力課

第14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30年10月16日（火）13:58～15:55

場所：中央合同庁舎4号館4階408共用会議室

1. 開会

2. 報告と意見交換

テーマ：消費者安全確保地域協議会の構築に向けた取組について

3. その他

4. 閉会

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 皆さん、こんにちは。

まだ、定刻にはなっておりませんが、参加いただける皆様が一堂に会しましたので、定刻より早いですけれども、ただいまより、第14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、皆様御多忙にもかかわらず御出席いただきましてまことにありがとうございます。

本日、司会を務めさせていただくのは、消費者庁消費者教育・地方協力課長の尾原でございます。よろしくお願いいたします。

会議に先立ちまして、審議官の高島より御挨拶申し上げます。

○消費者庁審議官 第14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」の開催に当たりまして一言御挨拶を申し上げます。

本日はお忙しいところ、この協議会のためにわざわざお集まりをいただきまして、まことにありがとうございます。また、日ごろから消費者行政に御協力いただいておりますことに、この場をおかりして感謝を申し上げます。

皆様、御案内のとおり、消費者安全法が改正されまして、平成28年4月から各地方自治体に消費者安全確保地域協議会を設置できるようになっております。高齢者や障がい者の皆様に対する見守り活動の重要な拠点として、この地域協議会を設置していただきたいのですけれども、我々消費者庁といたしましては、人口5万人以上の自治体が日本全体で550ありますけれども、550自治体全てでぜひこの協議会を設置していただきたいと思っております。

本年9月末時点では、設置数は、550のうちの88になっておりまして、人口に限らず全ての自治体で見ましても、1,788のうちの179になっておりますので、設置割合はまだ1割程度という状況にございまして、まだまだ不十分だと思っております。この理由の一つですけれども、やはり私どもの力不足もあって、周知が十分でないということが挙げられるのではないかと思っております。

本日の協議会ですけれども、過去にやってきたものとは若干衣がえいたしました。関係機関への周知と今後の協議会の設置・促進を図ろうということで、「消費者安全確保地域協議会の構築に向けた取組について」というテーマを設けまして、この会議を進めてまいりたいと思います。

また今後、各地の地域協議会が設立された場合には、その構成員にぜひ地域地域で入っていただきたいという期待を持ちまして、今回から新たに専門職団体の皆様方、事業者団体の皆様方にも御参加をいただいているところでございます。

本日は限られた時間でございますけれども、今後の見守り活動や地域協議会の設置のために有意義な情報共有の場にしたいと考えております。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 今回の挨拶にもありましたように、本年度の会議は若干進め方の衣がえをしております。今年度は、「消費者安全確保地域協議会の構築に向け

た取組について」をテーマに設けまして、この後、特に顕著な取り組みをされていらっしゃる6団体様から御報告をいただく予定でございます。これらの御報告を構成員の皆様で情報共有いただき、地域協議会の設置に向けた新たな取り組みにつなげていきたいと考えております。

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。

なお、本年度より新たな専門職団体、事業者団体の皆様にも御参加いただいておりますので、御紹介申し上げます。

日本弁護士連合会様。

日本司法書士会連合会様。

公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート様。

一般社団法人全国銀行協会様。

一般社団法人全国地方銀行協会様。

一般社団法人第二地方銀行協会様。

一般社団法人全国信用金庫協会様。

一般社団法人全国信用組合中央協会様。

一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会様。

公益社団法人全日本トラック協会様。

全国農業協同組合中央会様。

皆様、どうぞよろしくお願ひいたします。

議題に入ります前に、資料の確認をさせていただきます。時間の関係で全ては読み上げませんが、配布資料一覧をごらんいただきまして、もし、資料不足等がございましたら、お気軽にスタッフまでお申し出ください。なお、本日は野州市様より資料3-4を追加したい旨のお申し出をいただいておりますので、ホチキスどめしておる資料とは別に一枚紙で皆様にお配りさせていただいておりますので、御確認をお願いいたします。

また、本日は多数の方にこの会議に参加いただいております。もし、会議の途中で御気分が悪くなった方が折られましたら、遠慮なくスタッフにお申し出ください。まず、体調を大事にいただければと思います。

それでは、消費者庁として私のほうから地域協議会設置状況について、御説明をさせていただきます。

資料1で、「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会」という東になった一番初めの表でございます。

もともと協議会自体は、背景としては、消費者トラブルが増加している中で、消費生活上特に配慮を要する消費者に対するさらなる取り組みをしていこうということで、平成26年の消費者安全法の改正時に、地域で高齢者・障がい者等の皆様を守るための消費者安全確保地域協議会を組織することが可能になったというものでございます。

制度の概要のところ、協議会、特に構成員の方の役割でございますけれども、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ること、その他の必要な取り組みを実施することを役割としております。

1 ページおめぐりいただきまして、その設置状況、促進状況でございます。我々としてはこの見守り等のネットワークのほうを、目標としては人口5万人以上の全ての町と書いてありますけれども、志としては、全ての市町村のほうにできるだけ設置をしていきたいと思っております。

他方、現状でございますけれども、現在9月末時点で、179団体。そのうち、特に5万人以上の市町村は全国で550自治体あるわけですが、その2割にも達していないというところで、まだ、道半ばというところがあります。では、なぜなかなか進まないかというと、やはり設置意義が、我々からの発信力が、まだ、道半ばなのだろうと思っております。

改めて、協議会を設置する意義でございます。◆の1番目に書いてありますが、関係者間で共有することにより、下線のところがありますけれども、消費者被害への意識が高まり、被害の早期発見につなげることができる。

また、2つ目の◆ですけれども、見守り活動の中で得た情報を地域協議会に提供することができる。そうすると、消費生活センターへの連絡手段を明確化することができるということがございます。

3 ポツ、この後、野洲市さんからも御紹介いただける予定でございますけれども、守秘義務を課した上で、見守りの情報を共有できる。あるいは、国に対してそういう見守りの情報の提供を要望することも可能になっております。

さらに、いろいろ関係者の方、消費者部局だけではなくて、本日お集まりのいろいろな分野で活躍いただける方々との顔が見える関係になることによって、さまざまな横連携ができるというところがございます。

これまでの消費者庁の取り組みでございますけれども、先進事例集あるいは、今、作成中ではございますけれども、運営の手引の作成。あるいは、これも後ほど御紹介いただく予定でございますけれども、徳島におけるプロジェクト展開について、情報を集め、情報を発信するというをやっております。また、今後も引き続き、市町村への説明会にも我々は積極的に入っていきたいと思っております。

次のページは参考資料ということで、これまで、我々、ガイドラインですとかQ&A、設置事例集等の情報発信をしてきたところでございます。最近では、一番下のところで、協議会の設置事例集in徳島ということで、これは先月発表したものでございますけれども、徳島県で取り組んでいただいている設置の取り組み状況についてまとめたものを発表させていただいております。

どういうものかということ、4 ページ目でございますけれども、事例集ということで、これは昨年度、徳島県内で設置された8事例についてそれぞれを、ある意味で見える化をしたというところで、課題も含めてまとめたものでございます。こういう形で情報発信をし

ておるところでございます。

以上が初めに、オープニングということで、私のほうから説明をさせていただきました。

続きまして、各団体さんからの説明になるのですけれども、初めに徳島県さんと野洲市さんからそれぞれ15分ずつ、それぞれの取り組みについて御紹介いただければと思っております。

初めに、徳島県の取り組みにつきまして、徳島県消費者暮らし安全局消費者行政指導監の篠原敬様から御報告をいただければと思います。それでは、篠原指導監よろしく願いいたします。

○徳島県危機管理部消費者暮らし安全局 徳島県の消費者暮らし安全局篠原でございます。私は、今、非常勤職員として徳島県の消費者行政を少しお手伝いしておる立場でございます。

テーマをいただきましたので、本日、説明させていただけたらと思います。着座にて説明をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

資料はホチキスどめの今の続きになりますけれども、右肩に資料2と書いてあるところから御説明させていただけたらと思います。いただきましたテーマのほうは、「消費者安全確保地域協議会の構築に向けた取り組みについて」ということでございます。

1枚めくっていただきまして、まずは「徳島県の概要」ということで御紹介させていただけたらと思います。本県は四国の東、紀伊水道を挟んで東側が和歌山県、上に香川県、下に高知県という状況でございます。ことし、全国にも非常に御心配をかけた、約400年の歴史がある阿波おどりが有名で、御参会の皆様方にも徳島に来ていただいた方がお出でなのではないかと思っております。世界遺産を目指してということで鳴門の渦潮でございます。食べ物では、スタチとか地鶏の阿波尾鶏なども有名でございます。また、四国88カ所の1番の札所が徳島県にございまして、88カ所のスタートが徳島県でございます。まずは徳島県の位置関係とか御紹介をさせていただきました。

徳島県の人口でございますけれども、中ほどに書いてございますように、約74万人でございます。市町村数が24、平成の市町村合併で50あった市町村が24になっております。そのうち、人口5万人以上の市が3つ。逆に過疎化も進んでおりまして、人口1万人を切る町村が9つあります。残りはその間ということで12市町がございます。そのような県で、今、徳島県で消費者行政を進めているところでございます。

きょうの見守りネットワークの構築の背景ということは、今、課長からも御紹介があったように、全国的に障がいのある方、高齢者の方の消費者被害が非常に多くなってきたということで、平成26年に法改正され、28年の4月に消費者安全法が施行された。その中で、消費者安全確保地域協議会を構築することができる規定になったということで、あわせて、消費者庁さんのほうでは、地方消費者行政の強化作戦として、5つの政策目標を立てられて、2番目に消費生活センターの構築、5番目には今回の見守りネットワークの構築というものを目標に掲げておられる。

消費者庁さんのほうは、先ほども説明がございましたけれども、人口5万人以上の全市町に消費生活センターをつくっていくということです。

ちょうど私、3年前に県の消費者行政関係で局長をしておりまして、交付金の関係もあり、消費生活センターをつくっていこうと市町村にも働きかけたのですが、なかなか進んでいかなかった現状がありました。

なぜ、進まないのかと思いつつ、県庁生活は終わり、28年度から非常勤として務めるようになりまして、お話を聞くと担当レベルでお話がとまり、上まで上がっていかないという状況があって、なかなか消費生活センターの必要性が自治体の首長さん、また副首長さんまで上がっていかない状況がありました。

また、29年には交付金が終わってしまうということで、28年当初、まずは消費生活センターをつくって、地域で非常に困られた方々が質の高い相談を受けられるよう、センターの設置を進めていきました。

先ほど申しましたように、徳島県は人口が非常に少ない県でございまして、地方に行きますと、ある町では1,200人余りとか2,000人の町がございまして、そこへセンターをつくれというのは非常に難しい話でございまして、首長さん、副首長さんと話をする中では、難しいなということでございまして、それなら、中心になる市町のセンターと広域化ができないかということで話を進めていまして、広域化も含めて、29年の末には12の消費生活センターができて、身近にそういう相談を受けられる体制がやっとできたところです。

次に政策目標の5であります見守りネットワークの構築で、人口5万人以上の市町にということで消費者庁さんが掲げられております。私どももどうしようかと思う中で、県内の全市町にセンターができたこともあり、どうにか全市町でそういうネットワークができたということで、担当課長とも話をまいりました。

もう一つの背景として、徳島県は非常に高齢化率が高く、全国平均よりも早いテンポで進んでおりまして、2ページの一番下にも書いてございますように、全国5位、32.4%の高齢化率。高い町に行きますと54%、2人に1人が高齢者。その町の奥の方に行きますと、70%ぐらいが高齢者と言われるような地域もございまして。

3ページですけれども、先ほど説明させていただいたように消費生活センターが全市町村にできたということで、センターができたことによってどうなったかということですが、徳島県は毎年、約5,000件前後の相談がございました。徳島県の消費者情報センターでは約半分の3,000件の相談がある。あと、残りの相談は市町のセンターで受けています。平成29年には全市町村に相談の窓口ができて、6,000件余りの相談件数となっております。

これはセンターができただけではなくて、今、全国でも問題になっておりますはがきによる架空請求の問題が、非常に多数あって、高齢者も含めた方々が市町村のセンターに相談に来られた結果です。身近にセンターができたことによって、相談に来られ、少しずつ対応が近くでできるようになっております。

今年度の相談件数の中身を見ても、さらに微増という状況でございまして。その年

齢比を見てもみますと、高齢者の方が非常に多くなり、今のところ相談者の半分ぐらいという状況です。

次に5ページを開いていただきまして、消費者安全確保地域協議会の設置についてですが、29年度にセンターができ、消費者庁さんが消費者行政新未来創造オフィスを徳島県に構えたというところで、この見守りネットワークの構築を一つのプロジェクトに挙げられて、一緒にプロジェクトに取り組んできたところですがけれども、現場に行きますとこういう高齢者の見守り、特に福祉関係では既に様々なネットワークができており、今日お集まりの皆様方も地域でも福祉関係で高齢者、障がい者等の見守りについては、独自の事業でされており、行政の縦割りの弊害もあり、消費者行政担当の課からそういうところにアプローチをかけても、「今、もう十分高齢者の見守りをやっています」ということで、なかなか相手にはしてくれない。

さらには、もっと現場に行くと、高齢者を見守る方というのは、地域の限られた人なのです。例えば、地域の自治会長や、民生指導員等、お一人がその地域のお世話をしているような状況が多くあるのだと。そこへさらに、消費者被害の関係でこういうネットワークをつくり、協議会をつくるとなるとその方々に負担になるというお話をいただいたりしていました。

一方で消費者情報センターの担当がいろいろな啓発事業に呼ばれていくのですけれども、地域包括センターの担当の方の集まりでちょっと消費者被害の状況などを聞かせてという話の中で、「高齢者のいろいろな被害がある。どこにつないだらいいのでしょうか」という話があり、消費者情報センターとか市町の消費生活センターに御相談していただくと、いろいろなトラブル解消ができますと紹介させて頂くなど、現場では十分に消費生活センターとそれぞれの活躍されている方々とは結びついているのですが、行政がなかなか結びついていかないという状況がありました。

もう一つは、市町に行きますと、担当者も複数いるところというのは非常に少ないという状況も一つあるのだということです。

そのような状況の中、高齢者とか、障がいのある方の消費者トラブルを防ぐためにどうしようかということで、まずは市町村でこういうネットワークを構築できるような仕組みを支援できるような組織をとということで、県で「とくしま消費者見守りネットワーク」を昨年12月20日に立ち上げました。

そのときに構成メンバーについていろいろ議論があり、福祉部門ともお話をさせていただき、現在、徳島県でどんな方々が高齢者の方、障がい者の方々と結びついているのだろうか、どのような活躍をしている事業団体があるのだろうかということを協議しました。そして、それぞれの分野、特に福祉分野では医師会も含め、御協力をいただき全体で36の事業体、これは6ページにも示しております。市町村でネットワークをつくる時にお声がかかったら御協力ください。また、市町にネットワーク関連の事業団体があるときに、こんな問題がありますという消費者トラブルなどの情報を市町村に流していただきたいと



いうことで、ネットワークづくりをしました。

現在は、例えば、運送会社さんが宅配をされるときに、国民生活センターさんの見守り新鮮情報を一緒にお届けしていただくとか、生協さんが宅配されるときに必要な情報を一緒にお届けいただくとか、あと、報道関係で地方紙がございます。そこの折り込みにも消費者トラブルとかいろいろな情報を提供していただいております。

8ページになりますけれども、平成29年度には県を含めて8つの協議会。30年度、これまでには5つの協議会ができていますけれども、これは8月の情報なので、9月20日には佐那河内村、先週の10月12日には上勝町。美馬市、三好市、東みよし町なども設立の予定が決まっております、18の市町村でネットワークができることになっており、全体で75%の設置率となっております。

今は福祉関係の地域包括支援センターの生活支援事業で地域の見守りをやっということで事業化されています。それに乗かって要綱にも定めず、その中で見守りをやっただけのような働きかけをしまして、理解もいただきまして、その方向で進んでいく町もあります。

県内全市町に見守りネットワークができるように頑張っていきたいと思っておりますので、また、それぞれの団体で県のほうに支部というか協議会があるときに、見守りネットワークに参画の要請があった時には御協力をいただけるようお伝えいただけたらと思っております。

以上でございます。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 篠原様、ありがとうございます。

続きまして、滋賀県野洲市市民部市民生活相談課主事の久保田様から御報告をお願いいたします。

○野洲市（滋賀県）市民部市民生活相談課 皆さん、こんにちは。野洲市市民生活相談課の久保田と申します。

皆様におかれましては、野洲市の消費者行政さらに福祉行政や商工観光行政などさまざまな行政活動にご理解、ご協力をいただきまして、本当にありがとうございます。

本来であれば、ここに上司の者が参らないといけないところなのですが、本日、議会对応をしております、私のほうでかわりに来させていただきました。簡単ではございますが、野洲市の取り組みについてお話をさせていただきたいと思っております。済みません。座って失礼いたします。

本日、ホチキスどめされた資料3-1から3-3になります。また、昨日急遽だったので、3-4を追加させていただきました。消費者庁の皆様、本当にありがとうございました。

めくっていただきまして、まず、1つ目、「野洲市の紹介」というところをごらんください。野洲市につきましては、滋賀県にあります。滋賀県の琵琶湖の南側に人口が約50,000人、世帯数は約20,000世帯、高齢化率は25%という小さな町になっています。全国の市町

からいたしましても、平均的な町と言えるかと思います。

次の平成30年度市民生活相談課の業務・体制のスライドなのですが、その中で、野洲市では市民生活相談課という相談に特化した課がございます。事業内容は大きく4つございます。

1つ目がオレンジの部分の市民相談です。さまざまな市民からの御相談をお受けしております。例えば、ゴミの捨て方の相談といったものがここに入ってくるかというところからです。

ほかにその下の紫の部分、専門相談ということで、法律相談や税務相談、行政書士相談、行政相談といった専門相談の受付窓口になっております。

次に上から2つ目なのですが、消費生活相談ということで、本日メインになってきます消費生活センターとして、日々相談を受けているというところなんです。最後は、一番上なのですが、ここが野洲市の特徴的な部分になっておりまして、平成27年度からスタートいたしました生活困窮者自立支援法に基づく自立相談支援窓口を兼務しています。具体的に申し上げますと、例えば、お金がない、病気で働くことができず生活が苦しいなどの御相談です。ほかには、50歳代の息子が家でひきこもっている、親である自分は高齢でこの先が不安であるといった相談についても対応しています。このようにさまざまな生活にお困りの方の御相談を受けているのがこの窓口となります。

このような体制の中で、野洲市では、平成29年度から消費者安全確保地域協議会を組織してスタートさせました。

2枚めくっていただきまして、黄緑の「野洲市消費者安全確保地域協議会の特徴①、②」を上下でごらんいただければと思います。野洲市消費者安全確保地域協議会につきましては、2つの特徴がございます。

1つ目が、個人情報を活用し見守りリストを作成して、ピンポイントな見守り活動を行うということをしてしております。こういった情報を使っているのかということは、後にお話しさせていただければと思います。

もう一つ目が、次のスライドの「野洲市消費者安全確保地域協議会の特徴②」ということなのですが、福祉部局と連携をして見守り活動を実施しているというところになります。なかなか単課で人口50,000、世帯数20,000を全て見守ることは、はっきり言ってできないということで、さまざまな機関と協力し合って見守り活動をしていることが、野洲市の特徴の2つ目ということになります。

また、戻っていただきまして、題名が黄色のスライドの2枚目、「野洲市消費者安全確保地域協議会の仕組み②」というところをごらんください。先ほど、見守りリストをつくって、それに基づいて見守りをしていますと申し上げましたが、その見守りリストをつくるベースとなっている情報は2つございます。

1つ目が消費者庁さんからいただいている情報です。消費者庁さんが悪質業者に対して、特定商取引法違反に基づきまして、行政処分をする際に、悪質業者から顧客情報というも

の取得されています。これが、今までは個人情報保護に関するさまざまな法律等がありましたので、市町村がもらうことができなかったのですけれども、先ほどの消費者庁さんの御説明もありましたとおり、平成26年に消費者安全法が改正されまして、消費者安全確保地域協議会というものを組織すればこの情報がもらえるようになりました。野洲市では、平成29年、平成30年と2年続けて消費者庁さんに情報の提供の申し出をしております、実際に情報の提供を受けています。見守りリストのベースとなる1つ目の情報は消費者庁さんからいただいているものになります。

もう一つの情報が、警察から提供を受けた情報です。本日、追加させていただきました資料3-4の「警察から提供された情報の活用」というスライドをごらんください。警察の方が詐欺犯を捜査して逮捕する際に、証拠物として名簿を押収されています。この詐欺犯から押収している名簿というものは、当然詐欺犯がこれを使って実際に市民の方に電話をかけていた、もしくは電話をかける予定になっていたものです。また、詐欺犯はこういった名簿を販売して転々とするという特性もあると聞いておりまして、ここに書かれている方は非常に消費者被害に遭いやすい、リスクの高い方だと思っています。

この情報を消費者安全確保地域協議会の中で、消費者安全法の11条の4第3項というものがあのですけれども、この条文を根拠に警察に対して情報の提供を求め、守山警察署から情報の提供を受けております。この2つの情報をベースに見守りリストというものを作成し、各構成員の方にお配りをさせていただきまして、見守り活動をしていただいているところです。

実は、警察からいただいている情報なのですが、非常に重要になってきています。この情報に、野洲市のほうで年齢を付与させていただきますと、90%以上が65歳以上の高齢者ということがわかりました。高齢者の方が詐欺犯に明らかに狙われていることが警察からの情報で明らかになっています。

ホチキスどめの資料に戻っていただきまして、この情報をどう使っているのかという点について、次の黄色の「野洲市消費者安全確保地域協議会の仕組み③」という題名のスライドをごらんください。まず、右側の青枠の全体会議という会議がございます。こちらは、消費者安全確保地域協議会の全員が参加する会議になっております。具体的には、社会福祉協議会さんであったり、高齢者支援の代表といたしまして滋賀県南部介護サービス事業者協議会さん、また、障害サービスの代表といたしまして、野洲市作業所等連絡会さん、それから、守山野洲医師会さん、市の組織と滋賀弁護士会さんにも御参加いただきまして、ここで見守りリストの提供について決めていきます。

実際に見守りリストを提供しているのは、左側の赤い部分の担当者会議という部分になります。ここの「構成員と所掌事項」という2つ目のところなのですが、民生委員児童委員さん、守山警察署さん、障がい者自立支援課などの市の内部の機関になるのですけれども、この6つの機関に対して、実際に個人情報の提供をしているという形になっています。

もう一枚めくっていただきまして、黄緑の「野洲市消費者安全確保地域協議会の特徴①」

というスライドをご覧ください。1つ目と2つ目の黒ポツは先ほど私がお話しさせていただきました見守りリストのベースとなる情報についてです。3つ目の黒ポツなのですけれども、見守りリストは、先ほどの消費者庁と警察からの情報をベースに、市が保有している情報、例えば介護保険台帳や障害に関する手帳の交付台帳に関する情報、PIO-NET情報などを突合させ、対象者の絞込みを行っています。これは、構成員が見守り等の活動に関わることができる可能性のある市民を中心に、情報の提供を行うためです。構成員の普段の業務において関わる可能性のある市民の情報を提供することで効率の良い見守り活動を行うことができますが、消費生活センターでは構成員が普段どのような業務を行っているのかわからないため、構成員の保有する情報を活用して見守りリストを作成しました。

もう一枚めくっていただきまして、「野洲市消費者安全確保地域協議会の特徴③」という部分です。当初、協議会には課題がございました。大きくは2つなのですけれども、「情報の提供のプロセスの確立と共有」ということで、やはり、非常にセンシティブな情報を扱うということで、個人情報の保護をしっかりと図っていかなければなりません。ですので、どうやって提供していくのか、それから、情報提供を受けた構成員には法律上守秘義務がかかっているのですけれども、どういうふうに守秘義務について周知していくのかということも課題としていました。

2つ目なのですけれども、「具体的な見守り等の活動」ということで、特に民生児童委員さんが外部の機関になっていまして、ふだん消費生活センターはそれほどかわりがなかったこともありまして、民生委員児童委員の方がどういった活動を行っているのか余り詳しくなかったもので、実際に詳しくお話を聞かせていただきまして、どういうリストであれば見守りが可能なのかといったお話をさせていただきました。

オレンジ色の「平成29年度の野洲市の取組（概要）」のスライドです。2つ目のポツなのですけれども、平成29年度は全体会議を3回開催させていただきました。

また、3つ目の黒ポツなのですけれども、協議会の運営方法とカリストの提供方法を協議会で共有するために、野洲市消費者安全確保地域協議会事務取扱マニュアルを作成いたしまして、この中でどういうふうに見守りリストを提供していくのか、どういうふうに保管をするのかといったことをしっかり規定して、構成員の皆様から御承認をいただいています。

4つ目の黒ポツですが、実際に平成29年度は7月の全体会議におきまして、見守りリストの提供の要請の決議をいただきまして、8月に実際に各構成員の方にリストの提供を行っています。平成30年度は少し早まりまして、6月に実際にリストの提供を行っています。

1枚めくっていただきまして、特に今回は民生委員児童委員さんの取り組みを中心にお話をさせていただこうかと思ひまして、スライドをつけさせていただきました。オレンジ色の「民生委員児童委員との取組①」のスライドをごらんください。民生委員児童委員さんにつきましては、「野洲市民生委員児童委員協議会役員会」を月1回されているのですけれども、そちらに参加させていただきまして、見守りリストを活用した見守り活動の依頼

を行い、これに回答をいただくことで、見守りリストの提供を行いました。

実は、野洲市は6学区ございまして、6学区全てに民生委員さんがおられますが、初年度である平成29年度から6学区全ての方から見守りをしますという御回答をいただくことができましたので、6学区全てに見守りリストの提供を行いました。民生委員児童委員の方については、リストを全て渡すのではなく、各学区の対象となる方のみをお渡しさせていただくという形をとっておりまして、個人情報の保護を図るために必要最低限の情報のみを渡す形で制限をかけさせていただいております。

また、この消費者安全確保地域協議会の仕組みは、なかなか難しいところもありまして、民生委員児童委員の方に制度のご理解をいただくため、さまざまな工夫を行いました。資料3-2というものが後ろにあるのですけれども、「見守りリストの注意点について」というA4一枚物を作成させていただきまして、全ての民生委員さんに配布をさせていただきました。また、6学区の定例会全てに私が参らせていただきまして、この紙を使って実際に見守りリストがどういうものなのか、どういったことに気をつけたらいいのかといったことを説明させていただいております。

特に「2. 見守りリストについて」の「Q4：見守りリストについて気をつけることはありますか？」というところなのですが、①、②、③という形で具体例を載せさせていただいております。これだけは絶対にしないでくださいという注意をさせていただいているところになります。

スライドのほうに戻っていただきまして、オレンジ色の「民生委員児童委員との取組②」というところになります。このリストを提供させていただいたと同時に、民生委員児童委員の方に出前講座をさせていただきました。見守るときにどういった点に注意したらいいのかといったことを中心に、出前講座ということで、下は実際に私が作成した資料なのですけれども、先ほど徳島県さんのお話にもありましたが、ことしは架空請求のはがきの被害が非常に多かったこともありまして、「架空請求はがきの手口～電子マネーによる詐欺～」という題で講座を行いました。Amazonギフト券というカードがよく詐欺に使われてしまうのですけれども、こちら私の方で用意させていただきました。実物を見せながら、こういったことを言われたら詐欺の可能性が高いですという形で注意喚起をさせていただくと同時に、こういった相談がありましたら、ぜひうちのほうにつないでくださいと啓発をさせていただいているところです。

スライドを1枚めくっていただきまして、「民生委員児童委員との取組③」というところです。これは、民生委員児童委員の方が実際にされた見守り等の活動になります。

まずは、個別訪問による見守り活動になります。高齢者訪問、子育て訪問、防火訪問を行う際に、詐欺被害防止の啓発パンフレットを配布していただくとともに、対象者について実際に聞き取りを行っていただきました。

また、民生委員児童委員さんの中には、リストの対象者が今までかわりがなかったという方もおられました。その方につきましては、例えば高齢の方であれば、100歳体操とか

ふれあいサロンとか民生委員児童委員の方が中心になって活動されているものに案内いただきまして、対象者とかかわりを持って、そこから深く個別訪問をしていったり、最近どうですかというお話を聞いていただくことをしていただいています。

ほかにも、民生委員児童委員から相談につながったケースということで、架空請求はがきにだまされまして、相手方と連絡をとった後で民生委員さんに相談をされたということで、民生委員さんから消費生活センターに相談が入って、未遂で被害をとめることができたといったケースも複数ございました。

また、民生委員さんの中でも情報共有を独自にしておられておまして、住民より寄せられた詐欺の未遂情報等を定例会の中で共有している事例というのが見られています。

めくっていただきまして「福祉部局との取組」というところになりまして、特に地域包括支援センター、先ほど徳島県さんからも話がありましたが、実は、福祉部局はかなり深く市民の方とかかわっておられます。

例えば、介護保険を使う際にはプランを立てないといけないのですが、プランナーさんは、プランを作る際に生活状況や心身の状況、利用料金の話等をします。どういったサービスが必要なのか、どういった生活状況なのかをかなり詳しく御存じです。ですので、訪問の際にはかなり深い情報を聞き取ることができています。健康状態とか部屋の状況、不審な布団がないとか健康器具がないとかいったことの確認をいただいているところです。ほかにも、金銭の管理状況とか家族関係などについても聞き取りを行ってもらっています。これらは信頼関係ができているからこそ聞けるのだらうと私は考えているところです。

もう一枚めくっていただきまして、きょうは事業者の方も来られているということで、宣伝も兼ねて見守りネットワークを簡単にお話させてください。赤色の「野洲市見守りネットワーク協定①」のスライドをご覧ください。先ほどの地域協議会とは別に、野洲市では見守りネットワーク協定というものを進めています。先ほどの地域協議会は実際にリストを使ってコアな見守りをしているというところなのですが、事業者の方につきましては、野洲市と協定を締結し、普段のお仕事の中でこの方は大丈夫かなと思われた方につきましては、野洲市に御相談いただくという形をとっています。見守りネットワークと地域協議会を別の形で進めているというのが野洲市になります。実際に、協定を締結した団体ということで、下に書かせていただいているのですけれども、現在、35の団体と協定を締結させていただいています。

次のスライドの「野洲市見守りネットワーク協定②」というところで、こちらが実際の通報の流れになります。本日は、金融機関の方からの御相談を紹介いたします。金融機関に行かれて、毎日毎日通帳をなくしたと相談し、また、車を運転されているのだけれども、駐車場の白線にちゃんととまっていけないなどの非常に危ない状況が見られていたということで、野洲市に通報をいただいたケースが実際にありました。

この方は、家族が同居されていたのですが、別棟に住んでおられまして、認知症だとい

うことを家族はわかっておられなかったということです。こういった形で事業者の方からの通報があって、相談につながっているケースもございます。

ただ、1点、課題がございまして、事業者の方につきましても、どうしても個人情報保護の法律がかかってきてしまいます。個人情報保護法では、本人の同意もしくは生命・身体・財産の危険がないと、見守りの対象者の情報を市役所に伝えることができません。生命等に差し迫った危険があると判断することが難しく、認知症で同意が取れないため市役所に通報できないというケースが多くあります。実はこれも消費者安全法に規定がございまして、法11条の7に基づいて消費生活協力団体という形で野洲市から事業者の方に委嘱をさせていただきました。この委嘱をすることによって、個人情報保護法の第三者提供の例外に当たるということで、認知症等によって同意を取ることは難しいが、行政に通報することが対応として適切であるという場合に野洲市に通報していただくことができるようになります。

現在は2団体に委嘱を行っています。今後、委嘱先を増やして行きたいと考えています。

時間が来ましたので、以上と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 久保田様、ありがとうございました。

それでは、続きまして、見守り活動において顕著な取り組みをされていらっしゃる団体様からの御報告になります。

最初に、全国老人福祉施設協議会の武藤様。予定は5分ということでよろしくお願いたします。

○公益社団法人全国老人福祉施設協議会 私のほうからは、介護サービスのかかわりで被害を未然に防止した事例と、早期の発見で地域に情報提供した事例を2つ紹介させていただきます。

最初の事例として、「事例1：訪問介護員の気づきが振り込め詐欺を未然防止」というものです。

対象の利用者は、80代の男性、要介護2。障害高齢者自立度はA1と言うのですが、日常はほぼベッドから離れて生活されている状況で、ただし、外出に介助が必要な状態です。認知症高齢者自立度のほうは、自立。同居家族は奥様がいらっしゃって、同じく要介護2。長男の方がいらっしゃるのですが、精神疾患により通所療養中ということです。このときは、奥さんも一緒にいらっしゃいました。別居家族は、長女、次女、次男。次男の方が県外に単身赴任中ということです。

介護サービス利用状況として、訪問介護サービスを週2回、デイサービスを週2回、訪問看護を月1回の利用中です。

平成29年3月に、訪問介護中に息子を名乗る男性から電話がありました。「仕事で失敗をしまして150万円の埋め合わせをしなければならなくなったため、用意してほしい」という電話がかかってきました。

御本人は信じてしまって困った様子でしたので、ちょうどそこにいた訪問介護員が電話

をかわり対応すると、「前日から体調を崩して声が変わっている。携帯電話の番号が変わっているので後でかけ直す」ということで電話は切れてしまいました。

担当介護支援専門員に連絡し、介護支援専門員が次女に確認をしました。次女の方がこのときに連絡をとれたキーパーソンになりました。次女から次男に連絡をとることができまして、そのような事実はないことがわかりました。その後、息子を名乗る男性からの連絡はなくて、被害は未然に防ぐことができました。

担当介護支援専門員からは警察、地域包括支援センターに報告し、被害家族については、引き続き見守りを実施しています。

この中で見守りにおける連携をまとめますと、訪問介護員から担当の介護支援専門員、ケアプランを作成する居宅のケアマネジャーになります。そこから、次女の方に連絡し、次女が次男に確認をしまして、ケアマネジャーに報告がまた戻りまして、そこから地域包括支援センター、警察に事実を伝えたということになっています。

もう一つの事例、「事例2：地域で被害情報を共有して見守る！」というものです。

対象になります利用者は80代の女性、要介護3。障害高齢自立度はA2ということなのですが、先ほどの方よりも少し重く、日中も寝たり起きたりというベッドで暮らす時間が長い方です。屋内では自立していますが、やはり外出には介助が必要な状況です。7段階あります認知症高齢者自立度がⅡbということになります。比較的軽度なほうですが、誰かの見守りがなければ生活が困難です。同居家族はなし、ひとり暮らしです。別居の家族としてはお孫さんがいるだけです。介護サービスの利用状況は、訪問介護サービスを週14回、1日2回利用です。デイサービスを週3回、訪問診療が月1回です。

この方は、平成29年10月訪問介護員が訪問した際に、「市役所の人に来て不要品を持っていってくれる」といって来られたと。高齢者によれば、「物置の中の瓦礫を持っていってくれと思ったが、まだ使えるストーブや扇風機のほか10点ほど意図しないものを持ってしまいました。手数料も15,000円取られた」ということを訪問介護員に訴えてきました。実際に瓦礫は残っていたということです。

訪問介護員が担当の介護支援専門員に連絡し、介護支援専門員が自宅を訪問し、状況を確認すると領収書が残っていて、会社名と県外の会社でしたが住所、電話番号がわかったため、介護支援専門員がそちらの会社に電話をしてみました。

電話したところ、丁寧な窓口対応でしたが、本来、お客さまの依頼がない限り訪問することはないとの返答がありました。本人立ち会いのもとで回収しているため、本人が意図しないものまで持っていくようなことはありませんということでありました。そうはいつでも、回収を行った者の確認をしてもらうこととなりました。

後日、担当者から連絡がありまして、前日に不要なものがあればまとめておくように個人個人のお宅に言って回り、当日、本人が立ち会いのもとで回収したとの返答が来ました。

被害については、介護支援専門員から地域包括支援センターに報告し、周辺地域に注意喚起を促すことになりました。その結果、ほかに同じような被害報告が1件あったという



ことです。

このときの連携としては、訪問介護員から介護支援専門員、居宅のケアマネジャーにしまして、廃品回収業者に確認をしました。そこから地域包括支援センターに状況を報告し、住民に情報提供を行っていただいたという経過です。

以上になります。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 ありがとうございます。

いただいた事例では、詐欺及び消費者被害、地域、関係機関の方で連携を図った例を御紹介いただきました。ありがとうございます。

では、続きまして、日本在宅介護協会様からは、地域協議会を既に設置しております新宿さんの連携事例を御紹介いたします。発表者は地域包括支援センターの一つ、大久保高齢者総合相談センターの関根様でございます。よろしくお願いたします。

○大久保高齢者総合相談センター 御紹介いただきました新宿区大久保高齢者総合相談センターで保健師をしております関根と申します。よろしくお願いたします。着座にて失礼します。

私からの事例ですが、対象者の概要はAさん、90歳代の女性です。一軒家に息子さんとお二人暮らしをされております。要介護認定に関しては未申請で、サービスの利用はございません。状態像としては、要支援1相当ぐらいのものかと思われまます。連携方法に関しましては、以下の図のほうをごらんください。

事例の概要ですが、平成29年の年末でした。消費生活支援センターのほうへ区の特別出張所の工事を担当していた事業者①から入電がありました。

Aさんのお宅に「区の特別出張所の工事を担当している会社のものです」と名乗る男性2名が訪問され、手があいているので無料で建物の点検をすると話されました。屋根の瓦にふぐあいがあるとして75万円の見積書を渡されます。御本人さんはそろそろ建てかえも考えているので不要であるとお伝えしました。

2日後、再度同事業所が来訪されまして、Aさんの同意なく、庭に足場を組み、「雨漏りすると大変だ」などと畳みかけることがありまして、工事を強行します。また、屋根だけでなく、木戸の附属品のつけかえなども行っています。御本人さんが「頼んでいないのでやめてくれ」とお話をされたのですけれども、「もう処置をしてしまった」と。「頼んでいないので支払いはしない」とお断りはされたのですけれども、壊してやると脅しともとられる発言でしたり、早急に支払うようにせかされてしまって、Aさんは自衛のために業者の男性2名に現金で40万円を支払うことになってしまいました。

数日後、Aさんのほうが特別出張所付近に出向かれた際に、工事中の事業者①に「ああいう強引なことをされては困るのです」と直訴されたところ、Aさん宅で工事をしたのはこの業者でないことが発覚しまして、事業者①より消費生活センターに連絡が入りました。

消費生活センターでは、Aさんにかわり連絡をした事業者①に対して、Aさん本人から電話してくださいとお伝えしていただいて、Aさんと消費生活センターで直接のやりとり

をしております。

Aさんに交付されている書類を確認したのですけれども、40万円の領収書、屋根の工事一式75万円の見積書のみで、契約書が交付されておりました。クーリング・オフ通知を、こういうふうを書くのですというところを消費生活センターのほうで伝えていただいております。Aさんはそのとおり実行されたのですけれども、返信をされてしまいまして、再度封筒に入れて通常郵便で出したりということもしたのですけれども、再度戻ってきてしまっています。Aさんが名刺をいただいていたので、消費生活センターのほうから同事業者のほうに何度も電話をかけるのですけれども、コール音のみで留守番電話にもならない状況でした。

消費生活センターの相談員さんとしては、御本人さんが御高齢であることですか、各種手続に関して御本人さんが理解できているのかどうか不安な点がありますし、日常生活に支障は出ていないか等の御心配もありまして、地域での見守りの必要性ありと判断され、後日、当センターに御連絡をいただきまして、私のほうで担当させていただきました。

年が明けてから、私のほうで訪問させていただきまして、生活歴等を伺う中で、過去に証券詐欺の被害に遭ったことに始まりまして、布団の押し売り、着物や切手・貴金属等の悪質訪問買い取りの被害に遭っていることが発覚しています。

別居の娘さんがいらっしゃるのですけれども、支援は受けられないか等に関しては、「怒られるから言えない、迷惑も心配もかけるから言わないでほしい」と、こういうところからはっきりされているのです。

怪しい業者の訪問とか電話があったときには、すぐにうちに電話して、私が行けるときだったらすぐ行きますからというお話をさせていただいたのと、基礎疾患をお持ちの方でしたので、緊急通報システムといって胸から下げて救急車を呼んだりするものの申請書の受理をしております。

その後、うちのセンターのほうから役所にもこの報告をさせていただきまして、役所からもうちのセンターからも業者②に連絡をさせていただきましたが、相変わらず折り返しはないままです。

定期的に私どものほうから、Aさんに何か異変はありませんでしたかということで何度か御連絡をさせていただきましたが、特に怪しい電話はなかったということでモニタリングを続けさせていただいていたところ、2カ月後になりましてAさんから連絡がありました。その業者のものと上司を名乗る男性2名（事業者②）が再訪問をして、問題があったのでちょっと貸してくれと告げて、領収書とクーリング・オフで送付したはがきを持っていってしまいましたと。40万円は戻せないが、15万円であれば月賦で返せるので和解書を書けと要求してきます。

領収書の返却と話し合いの場にAさんの同席者を呼ぶようにAさんから要求をしたのですけれども、恫喝を受けてしまいまして、Aさんもかなり勝ち気な方なので互いに感情的になってしまってどなり合いになりました。その日はもう相手は帰ったのですけれども、

また、近日中に来ると脅されてしまいまして、一緒に立ち会ってほしいというお話でした。また、弁護士さんも紹介してということでした。

本人さんからの電話を受けて、私のほうから各関係機関、消費生活センターと役所、新宿警察、法テラス東京中央の担当弁護士に御連絡しまして、情報共有しております。

その場で本人さんの身の安全を考慮して有料老人ホームのお試しステイですとか、一時的に娘さんのお家に泊まることはできないかなどと皆さんで話し合いをしたのですけれども、御本人さんは通院があるので絶対にお家にいたいという意思を表明されております。戸締まりを行っていただいて、業者が訪問した場合は取り合わずに110番通報をすぐにするように伝えております。弁護士については法テラスの無料出張相談を案内しました。警察のほうからは、弁護士が事件化できると判断した場合は刑事課相談にかけるため、連絡がほしいと伝えられておりまして、私を中心として御本人さんと関係機関という形で連絡を取り合っております。

その後、御同意を得て、娘さんにも御連絡をさせていただきまして、法テラスの無料出張相談には御同席をいただきました。

その数日後、Aさんからまた入電がありまして、事業者②がまた来たのだけれども、業者の言い分としては「領収書は返せない」、「全額返済するから口座を教えろ」、「和解に関する書類に記入しろ」ということを訴えてきているのです。

Aさんは、書類が複写式でもないし、社判が捺印されていないという的確な指摘をされるのですけれども、2枚書くですとか社判は今度持ってくるなどその場限りのことを言ってきます。Aさんが口座を伝えることを拒否しまして、同席者立ち会いでなければお話ししないと断るのですけれども、この時点でまた罵声を浴びることになっております。

向こうの言い分としては、多忙の中、作業の合間の時間で訪れているので、こちらの関係機関と日程調整して約束をすることはできないということでした。今回の件のサービスだといって木戸の柱を直していつているのですけれども、私も確認いたしました。職人が行ったものとはとても考えがたいです。

同月の中旬に法テラスの無料出張相談で弁護士がAさんのお宅に訪問されていまして、私も同行させていただきました。改めてこれは詐欺であって、御本人さんには、やりとりをしないで、業者とけんかもしないで、取り合わないほうが良いという自衛手段について改めてお話をされています。支払った40万円を絶対に取り戻したいというのであれば、法テラス側で受任可能なので、家族間でよく相談をして御連絡をくださいということでした。

翌日、法テラスの弁護士さんから当センターに連絡がありまして、娘さんから正式に依頼を受けましたという御連絡が入りました。修繕されたとされる屋根や屋根裏に関して調査も行われましたが、修繕をされた形跡はなく、実際に何も施行されていなかったことも発覚しています。

また、弁護士さんと娘さんの支援でAさん本人が警察へ被害届を提出しましたが、その

日の夕方、なぜか事業者②の男性たちが偶然Aさんのお家にまた訪問しています。その場でAさんが110番通報をしまして、事情聴取という形になりました。詐欺での立件は困難という結果になりましたけれども、今も民事事件で進行しております。

現在、業者からは月々2万円の分割払いで返金となされておりまして、今のところ滞りはない模様です。

今回のケースでは、Aさん本人が業者に対してクレームを入れようとしたもともとの気概がある方ということであったり、被害を疑った事業者①が詐欺被害者をつなぐ先を知っていたことなどが功を奏して被害が明らかになったものと考えられます。消費生活センター等の相談場所についての周知活動の継続を今後も行っていくことが、被害の早期発見や未然防止につながると考えられます。

支援機関について、我々を含めてそれぞれの専門性を発揮して連携を行うことが重要だと改めて思っております。そのためには、それぞれの支援機関がそれぞれの役割に対する相互理解をしていることですか、日ごろ顔の見える関係を構築している必要があるということも改めて感じております。

何よりも御本人様が絶対に取り戻したいという諦めきれない気持ちでしたり、悔しい気持ち、特殊犯罪の被害に遭ってしまって情けないと思う辛さですとか、そういう点をこちら側が理解すること、その上で支援職として行えることは最大限行うとともに、御本人さんでないとできない手続ももちろんございますので、そういったところに関してはこちらから支援をさせていただいて、100%の御納得いただける結果が出なかったとしてもそれぞれが折り合いをつけられるような支援ができればと思っております。

こちらには、記載しなかったのですが、私個人としては、こういった犯罪のようなことでしか生計を立てられない方が実際いらっしゃるからこそ、こういうことが減らないのかとも思っております。実際、罪を犯してしまっている加害者のほうが犯罪まがいの仕事をせざるに生きることができるようにするためには、今後何ができるのかというところもあわせて考えていきたいと思っております。

以上になります。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 御説明ありがとうございました。

新宿区さんの場合は、トラブルがあれば消費生活センターにつなぐ、また、協議会設置後は包括センターの見守りの観点からの連絡を入れて、このような今回の事例に対応なされたということ、最後は個人的なお考えということではありましたが、犯罪を行う方々に対する対応についてもコメントをいただきました。大変参考になる御報告だったと思います。ありがとうございます。

それでは、続きまして、日本フランチャイズチェーン協会の専務理事の伊藤様より10分の御予定でよろしく願いいたします。

○一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会 ただいま御紹介いただきました、一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会専務理事の伊藤でございます。どうぞよろしく

お願いします。

お手元の「平成29年度版（2017年度版）コンビニエンスストアセーフティステーション活動アンケートリポート」という資料で御説明をさせていただきます。

私たちは、平成17年10月からこの活動を開始してございます。警察庁様の御指導をいただきまして、コンビニエンスストアを駆け込み寺にしていこうと、困ったときにはどうぞ、駆け込んできてくださいということで、当協会加盟のコンビニエンスストア全社・全店で取り組んでいる社会貢献活動でございます。

資料を開いていただけますと、ゾウさんマークと子供さんの絵が出ているポスターがございしますが、このポスターは大多数のお店が店頭の入り口に掲出してございます。困ったときはどうぞ、お店に駆け込んできてくださいというメッセージでございます。次に、【アンケート概要】をご覧ください。

活動に参加している企業は、協会に加盟している全社、8社でございます。次にアンケートに回答を頂いた店舗数ですが、実際に活動を行っていただいた店舗が56,836店ございまして、回答いただいた店舗が55,899店ということで、回答率が98.4%と、オーナー様の関心の高さが、アンケートの数字にあらわれていると考えているところでございます。

このセーフティステーション活動の目的は、大きく二つございます。一つが、安全・安心なまちづくりに協力をしていこうということと、もう一つが、青少年環境の健全化に取り組んでいこうということです。また他にも、地域との交流を図っていこう、災害時にも支援していこうということで取り組んでいるものでございます。

まず、安全・安心なまちづくりに協力をしていこうということでの取り組みでございしますが、そのためには当然のことながら、コンビニエンスストアのお店が安全な拠点でなければならないということがございますので、そのために、安全なお店をきちんとつくりあげていこうと取り組んでいます。その為には先ず、私たちのお店が、強盗事件に遭わないような店づくりをしていかなければなりませんので、制服を着た警察官の方にお店に立ち寄っていただく。お買い物の際も制服を着たままお買い物をしていただき、頻繁に立ち寄って頂くこともして頂いております。

あわせて、店外（屋外）用防犯カメラの設置を進めてございます。これは現在、店外を写すカメラとして、全体としては82%を超えるお店で設置が進んでございますが、45,704店で設置が済んでございます。この画像につきましては、警察の要請があれば、提供し、犯人検挙にもお役に立てていただいているところでもございます。このようにして、安全なお店作りに努めております。

次に、お店を駆け込み寺にしていこうということ、子供たちや女性或いはご高齢の方たちが、困ったときには、どうぞ、お店に駆け込んできてくださいということで、特に女性の方が深夜に変な人に追っかけられたというケースであるとか、あるいはどうもつけられているとか、こんなケースであったりした際にお店に駆け込んできていただく。

また、子供たちがけがをしてしまったとか、あるいは同じように変な人に追っかけられ

たというケースの際も、どうぞ、駆け込んできてくださいということで、女性・子供の駆け込みに対応してございます。

昨今では、高齢者の保護も多くなってきてございます。特に認知症の方たちも非常に増えてきておまして、お店に来られた方を保護してさしあげて、御家族のもとに引き合わせるという活動もやっているところでございます。女性の駆け込みということについては、4,948店で、延べ6,658回以上の対応を行っております。

また、子供の駆け込みについても2,732店で、延べ3,912回以上の対応を行っております。

高齢者の保護についても9,359店で、延べ16,137回以上の対応を行っております。トータルすると毎日70件以上どこかのお店で保護をしてさしあげている。こんな活動をしているところでございます。

次に、高齢者の方が特殊詐欺に遭われるというケースが、コンビニエンスのお店を舞台にして行われることも多々起きてございます。その際に、私たちのお店でできる限り未然に防止をしようということで取り組んでいる活動でございますが、昨年1年間だけで6,158店で特殊詐欺を未然に防ぎましたということがございます。

特に昨今はオレオレ詐欺だけではなくて、高額な電子マネー、先ほどもございましたけれどもAmazonのカードといったものを買わせて、その番号を聞いてしまうという詐欺被害に遭ってしまうことがございますけれども、こういった特殊詐欺の被害の防止にも取り組んでいるということでございます。

また、青少年環境の健全化への取り組みに協力していこうという活動の中では、特に青少年の方たちに帰宅の促し、あるいは深夜の徘徊といったことがあったときに、すぐに警察官に連絡をするという体制で、今は事件がなくても子供たちが深夜に集まって遊んでいるという光景を目撃したら、どうぞ、110番していただいいていいですよということも言っているところでございますので、その際に、今は気兼ねなく御連絡を差し上げて、保護しているという活動も行っているところでございます。

次に地域との交流でございますけれども、お店では御用聞きあるいは配達といったことも相当多くの店舗で実施しております。18,388店で御用聞きを行ってございますけれども、その際にお店の方が、できる範囲での見守り活動ということも対応させていただいております。このような活動を通じて、私たち民間の事業者でできる見守り活動というものを行っているところでございます。当然これは高齢者の方だけではなくて、ハンデをお持ちになっておられる方たちに対しても、出来る限りのサポートをしていくということで取り組んでいる活動でございますので、皆様方もこの活動を御認識していただければと思います。

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。

全国のコンビニエンスストアは見守りの拠点であり、また、安全・安心なまちづくりに日々御尽力いただいている。今、確かに各地に街の安全の拠点としてなっているというお話、ありがとうございます。

それでは最後になりますが、日本弁護士連合会の国府様、よろしく願いいたします。  
○日本弁護士連合会 日本弁護士連合会から報告させていただきます。

私自身は、大阪で弁護士活動をやっております。

本日の資料は6-1と6-2がございます。後ろのほうです。ページ数は打たれていないのでわかりにくいのですが、6-1が15枚、6-2が3枚、裏表それぞれございますけれども、これを見ながら説明をしていきたいと思っております。

本年8月3日に日本弁護士連合会では、「地域で防ごう！消費者被害the総括」という題のシンポジウムをやりました。6-1はそのシンポの資料の一部です。弁護士会では、昨年2月以降、全国で連続シンポジウムを開催してきています。初回が東京で「地域で防ごう！消費者被害in東京」というのをやり、その後、大阪でin大阪、また、名古屋でin愛知という形で、全部で16カ所で連続シンポをやってきたのですが、その中間総括ということでやったシンポでございます。

資料6-1の1枚目が総括シンポの表紙でして、2枚目の表のところから4枚目までが私の中間総括の基調報告がございますが、ここに書いているように16カ所でやった。2枚目の裏に書いていますように、参加者合計が1,680人に上ったということでありまして。

どうして日弁連が昨年からこういう取り組みを全国各地でやるようになったのかという背景事情を少し説明しておきたいと思っております。我々は弁護士の職域団体として消費者被害を予防するためには、例えば特定商取引法などでしっかり消費者を守っていき、事業者を規制する。万が一被害に遭ったときは消費者契約法による取消権などを有効に活用して、消費者の被害を救済していくという事前、事後の2つの観点から法制度などの改善を図っていくという取り組みをしてまいりました。それを受けまして、平成28年に特定商取引法が改正され、消費者契約法も改正されております。

ところが、いずれの法改正も日弁連が求めてきたものからすると、不十分なところがあったということもありまして、さらに全国各地で地域の見守りを強化することによって、被害予防を図っていこうという取り組みの強化になってきたわけでありまして。

そういう意味で、私どもは勧誘規制を行い、被害救済を行い、さらにそのための見守りネットワークを構築していく取り組みをやろうということでございます。

このシンポジウムをやるに当たっては、私ども弁護士会が従来のように主催して、シンポを開催したという形だけではなくて、さまざまな団体の皆さんに御協力をいただきながら、シンポの開催そのものを関係機関の連携強化の一つの取り組みにしていこうということで、準備に力を入れてまいりましたシンポであります。

例えば、本日の資料で行きますと、これをめくっていただくのが恐縮なのですが、前から9枚目、見開きでin広島のシンポジウムの資料が出ておりますけれども、この右のページ、9枚目の表になりますが、共催団体、後援団体といったものが広島の資料では書かれております。実は、東京も大阪も全国各地のシンポは、それぞれ広島のシンポに書かれているような諸団体といったものが共催をし、後援をするということで、きょうお越しいた

だしている各団体の皆様にも共催、後援をいただいていたわけであります。

このシンポジウムを各地でやってまいりました報告につきましては、私どもの資料6-1の2枚目から3枚目にかけて、各地のシンポの特徴を説明しております。例えば2枚目の裏で書いておる名古屋のシンポでは、愛知県で信用金庫、信用組合さんなどがATMの振り込み制限をやられてちょうど半年ぐらいの時期だったのですが、非常に顕著な効果を上げているという報告がされました。

そういったことがシンポで明らかになったり、3ページの表にある「(5)札幌シンポ」では、平成15年から北海道では消費者被害防止のネットワークづくりが道内の市町でやられてきておるということで、その取り組みの報告を受けることができたりといった各地での取り組みが、それぞれ特徴のある報告が行われてまいりました。

このレジュメの3枚目をめくっていただきますと、「4 シンポ開催後の連携のための取り組み」ということも書いておりますが、私たちはこのシンポを一つのスタートラインと位置づけまして、このシンポを開催した後、このシンポの開催にかかわった共催団体、後援団体などとともに、引き続き顔の見える関係を築いていこう、シンポはそのための第一歩なのだという位置づけでやろうと心がけておるわけであります。

この4項のところでは、比較的シンポ後の取り組みがうまく進んでいる大阪の例を引用しておりますけれども、大阪では、年に2回、6カ月に1回のスペースで「地域で防ごう消費者被害大阪交流会」という形で、シンポを共催した団体の交流会を開いてきております。その場でさまざまな取組課題について問題提起をしたり、それぞれの団体の取り組みの情報交換をしていくという取り組みをしております。

大阪の取り組みにつきましては、前から13枚目のところに、大阪弁護士会の月報の記事をコピーさせていただいておりますが、ここに大阪でやられている交流会の記事の詳細があります。半年に一遍というのは、それぞれの団体がいろいろな取り組みをしてきて、その報告をするにはちょうどほどのよい時期かなと考えております。

本日の資料の6-2のところ、大阪交流会の報告の一例を挙げさせていただいたのですが、これは大阪弁護士会が取り組んでおる、迷惑電話防止装置による電話勧誘対策というものについてであります。

これは特殊詐欺の防止をしたり、悪質な勧誘電話の防止をするために非常に効果があるということがわかってきております。迷惑電話の対策装置には「録音タイプ」と、6-2の資料を1枚めくってもらった裏に書いているBの「遮断タイプ」というものがあります。この遮断タイプはナンバーディスプレイ料金がかかるということで、高齢の方などには負担感があるのですが、遮断タイプは大変効果があります。

その効果については、2枚目の表の表に書いておりますけれども、これはソフトバンクなどの調査による1万件の遮断型迷惑電話装置の調査結果で、ブラックリストの電話が月平均5回かかっているとか、警察から提供された悪質業者の電話が月に0.38回かかっているのを、全部遮断してきたことがわかります。



録音タイプの電話についても、自動応答で「この電話が録音されています」というアナウンスが流れるものですから、悪質な業者はそれだけで電話を切るということで、6-2の資料を1枚めくってもらった裏あたりの下のほうですが、録音タイプの効果として、名古屋市消費生活センターの調査結果では月10回の遮断効果があったと書いております。こういうことで録音タイプでも効果がある。

さらに、私ども弁護士会は各地の消費者保護条例を改正させることによって、電話勧誘は不当な取引行為に当たるのだと。録音電話の自動応答で拒絶の意思を表明している消費者に対して、さらに勧誘することは、消費者保護条例の不当な取引行為に当たるのだということを明らかにしていこうということで、本日の資料では、大阪府、堺市、生駒市などの条例を紹介させていただいております。こういった条例も各地で広めていって、消費者みずから録音電話装置などを用いて、自主防衛できるような支援をしていこうという取り組みです。こういったそれぞれの取り組みを「地域で防ごう！消費者被害」の交流会などで情報交換しながら各団体が力を合わせて、こういう取り組みを前に進めていこうと取り組んでいます。

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。

日本弁護士連合会様に連続シンポジウムを開催していただいて、本当にさまざまな方が参加して、私、個人的には、徳島と埼玉の見守りシンポジウムに参加させていただきましたが、大変勉強になりましたし、参加した皆さん、大変熱心に御議論されていたのを記憶しております。大変ありがとうございました。

それでは、一通り説明いただける予定の団体様からの説明に続きまして、意見交換に移りたいと思います。

皆様からの御報告に対しまして、または、参加団体様の我々はこのことをやっている等の御発言がございましたら、よろしくお願ひいたします。なお、お時間が限られておりますので、一団体3分程度でお願いできればと思います。御協力のほどよろしくお願ひいたします。いかがでございましょうか。

消費者協会様、お願いします。

○一般財団法人日本消費者協会 日本消費者協会相談室の内田でございます。

きょうは私ども、銀行協会さんもお出でになるということで、お話をぜひ聞いていただきたいと思って、させていただきます。

野洲市からは、金融機関との連携ということも御報告がありましたけれども、私どもの相談室に金融機関にかかわる相談で大変深刻なものが寄せられてまいりましたので、関係の方々は今後いい方向に考えていただきたいということで、お伝えをさせていただきます。

2件ございます。どちらも銀行にかかわる御相談です。

1件は御主人の死亡保険金を取引している銀行に入った。それがかなり高額なお金でした。四十九日も過ぎないうちに銀行の方と系列の保険会社がやってきて、自宅におすすめ

がありますということで、外債も含めた3件ぐらいの金融商品の契約を勧められたということでした。

その方は、お子さんと2人暮らしで、御主人の生命保険をこれからの生活のもとにしたということでしたのですけれども、勧められて、銀行も有名な銀行だしということで、契約をしたところが何だか気になるということで、改めて契約内容を確認したところが外国債券だったり、為替だったりして、あつという間に500万円ぐらいが減ってしまったのです。解約したいという御相談がありました。

保険契約については、私どももお話をさせていただいて、2件は解約ができたのですけれども、うち1件については外国の為替のこともありまして、為替です为上がることもあるかもしれませんが、結局、御相談いただいたときには、もとのお金はかなりの額が減ってしまった。もう減ってもいいから解約するという御本人の意思もありまして、この金融商品は解約になりました。

自分としては信じていたことが裏切られて、子供の教育費もままならない状況になってしまったということで、先ほど新宿区の御説明もありましたように、本人は大変そのことを悔やんでいて、子供にも、夫にも申しわけなかったということ。

もう一つは、夫の四十九日も済まないうちにそういう商品の勧誘に来ると、自分の心がきちんと整理されていないのに、そういうことがなされることは許せないということが一つあります。

もう一件は、70代の女性のおひとり暮らしの方でした。その方もやはり御主人が亡くなられて、かなり高額な預貯金を持っておられました。ところが、満期になるからということで銀行に印鑑を持ってきてくださいと言われて、満期になるのだったらいいわねと思って、気軽に行ったところに銀行員の方ともう一社、後から考えると、その系列の証券会社だったということなのですが、判子も持って行ってしまったので、4時間ぐらい説明をされて、頭がぼうっとなってしまう、仕方がなくというか、流されるままにサインと判子を押ししてしまった。3人の子供にせめて少しは残したいと思って、貯金していたものが後からしばらくして問い合わせをしてみたところが、実は外国債券の貯金だったということで、為替の関係もありまして、3分の1ぐらいは減ってしまったということで解約はできないのだろうか。今、解約したって、その3分の1はなくなってしまったという御相談をいただきました。

為替も関係することであればなかなか難しいけれども、やはり適合性の原則、あるいは金融機関という長い間つき合いがあった大きな銀行がそういうことをしたことで、裏切られた気持ちというのでしょうか、とても許せないとかなり落ち込んでおられるという相談が2件続いて入りました。

こういう金融商品については、閉ざされた場所の契約になりますので第三者が入りません。また、商品と違って実際に外に出てこないのです。その被害に遭った方はそれを他人に話すということをお勧めはばかっておられます。そういう意味からは、先ほど弁護士

の先生からもお話がありましたように、勧誘規制ということをもう少しきちんとしていた  
だかないと、特に高齢者の資産を狙ったという悪いのですけれども、本当に金融被害が  
多いです。

私がこの間相談を受けた方は50歳代でしたけれども1億円でした。それは仮想通貨も含  
めたお金でしたが、それぐらい高額な金額の被害がなかなか表に出ない状況にある。それ  
を見守っていくということはどうしたらできるのだろうか。ものすごく相談を受けながら  
難しい、むなしい気持ち、その方たちのことを思うと、やるせない気持ちというのが相談  
員としては感じております。

ですので、御関係の方々には、ぜひそういうことを解決する、あるいは被害を発生させ  
ないような仕組みというものをぜひお考えいただきたいと思って、あえて申し上げました。

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。

今回は、テーマを見守りネットワークの構築に衣がえをして、開催しているため、個別  
のお話というよりはむしろ協議会設置に向けて、本日は全国の団体の方に参加いただいて  
おります。その都道府県での活動促進に向けてのコメント等をいただければ幸いです。  
ほかによろしゅうございますでしょうか。

日本介護支援専門員協会さん、お願いいたします。

○一般社団法人日本介護支援専門員協会 日本介護支援専門員協会でございます。

幾つかの貴重な事例、ありがとうございました。幾つかのポイントでもありました早期  
発見、早期通報について、私どもも医療介護認定対象者に限定されますけれども、最近の  
傾向で要介護1、軽度の認定の方、イコール御自身で自己決定能力がある介護認定者の方  
が非常に多くいらっしゃいまして、介護を受けているとなると、家族がいる前提が多くイ  
メージされますけれども、高齢者世帯であったり、おひとり暮らしで認知能力が初期の認  
知症、もしくはまだら認知症等で自己決定能力が危うい時期になったときに、ファースト  
タッチで変化に気づくことができるのが介護支援専門員であるの一つは言えると思います。

運営基準に定められておりまして、月に1回以上は訪問、面接をして、ヒアリングをし  
ていくということですので、直近1カ月以内での変化があったかなかったかというのは、  
気づきが持てる職種の一人でもあるかと思っておりますので、私ども職能団体は各支部によっ  
て組織率がさまざまなのですけれども、今後ネットワークの構築の際はお声かけいただいて、  
こういった問題にも尽力できたらなと思っておりますので、改めて認識いただければなと思いま  
す。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 ありがとうございます。

我々消費者庁ですと、消費者部局の方、あるいは消費者団体の方とふだんからいろいろ  
と意見交換をさせていただくことが多くございます。この機会は大変重要だと思っており  
まして、今回介護支援専門員協会さんからこのような御提案をいただき、大変ありがたく  
思っております。ありがとうございます。

ほかに御発言はございますでしょうか。

お願いいたします。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟 全日本ろうあ連盟の理事をやっております大竹です。お話しする前に全日本ろうあ連盟について、簡単に御紹介させていただきます。

全国の都道府県にろうあ団体というのがありまして、それを取りまとめているのが全日本ろうあ連盟です。

先ほど徳島県のいい取り組みのお話がありましたけれども、この資料を見ますと、身体障害者連合会が入っていて、取り組んでいると書いてありました。

身体障害者連合会の中には、聞こえない人の団体も入っているとは思いますが、前もってお話ししたいのは、ろうあ者、耳の聞こえない人にもいろいろな人がいます。聞こえないけれども声で話ができる人もいますし、私みたいに聞こえない、音声語ができないので手話が必要だといういろいろな人がおり、それぞれのコミュニケーション方法が違ってきます。それなりの対応については、前もって理解していただいて、聞こえない人からの相談が持ち込まれたときには、コミュニケーションを本人の方法に合わせて、対応できる体制をつくっていただきたいと思います。今、徳島県の場合、取り組んでいらっしゃると思いますが、これから地域でつくる場合には、そのことをぜひ備えていただきたいと思っています。

もう一つ、ろう者の特徴として、手話を使っているろう者の数は一つの町でせいぜい1人とか3人とか非常に少ない数になることがあるのです。なので、気楽に相談できる相手というのがなかなかいません。手話ができる人が少ないというのが実態です。野洲市の取り組みのお話がありましたが、まちの中にろう者がどれぐらいいらっしゃるのか。多分数えるぐらいしかいないだろうと思うのです。そういった地域では、県単位のろう団体に会員が集まっていますし、ろう団体に入っていない聞こえない人もたくさんいますので、そういう人たちも含めて、気楽に聞こえない人が相談できるように手話や筆談で対応することをお願いしたいと思います。ぜひそういう体制も考えていただきたいと思っています。

今回、クリアケースの資料に手話マーク、筆談マークの資料が入っていますが、もし相談を受けられるときに、手話ができる人がいたら、ぜひカウンター、受付のところにこういうチラシを置いていただくとか、筆談で対応しますという看板を立てていただくとか、聞こえない人が見て、すぐ安心できるとわかるように対応していただきたいと思います。手話マーク、筆談マークの活用をお願いしたいと思います。

聞こえない人から聞こえる人にはなかなか相談しにくい面があり、また聞こえる人からコミュニケーションが通じない場合、誘われてだまされることはないかなとは思いますが、逆にろう者同士になると、手話で勧誘されてだまされるという例が起きています。

ろう者の数が少ないイコール知り合いの数が少ないので、手話で勧誘されるとなかなか断れない、断ったら後でまた嫌な思いをするので、かなりお金をつぎ込んでしまったという例がありました。一応そのあたりも理解していただけたらと思います。

それから、目の見えない方の場合ですけれども、視覚障害者情報提供施設があり、聞こえない人の場合、聴覚障害者情報提供施設があり、どちらも法的に設置されています。身体障害者福祉法で定められています。都道府県ごとに設置されているので、これからネットワーク連絡協議会そういった体制をつくっていくときには、視覚障害者、聴覚障害者の情報提供施設ともぜひ連絡をとっていただければと思います。そこで相談できたらいいと思っています。

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。

もし、徳島県の篠原さんからコメントがあればお願いいたします。

○徳島県危機管理部消費者暮らし安全局 徳島県の篠原でございます。ありがとうございます。

県の見守りネットワークをつくるときに、今、御指摘のように身体障害者連合会にも入っていただいているということで、いろいろ考えておったのですけれども、消費者庁さんのプロジェクトの中に障がい者の方の消費行動というプロジェクトもございまして、そこに参加させていただいたときに、御指摘のように目に障がいのある方、耳に障がいのある方にも情報がなかなか行っていない状況があるという情報をいただきまして、我々の見守りネットワークの中で、そういうところにも情報が行くよう、取り組みも進めさせていただいているところです。

また、消費生活センターにお出でいただいたときに対応が十分であるかということ、まだまだ十分でないので、これからもそういう視点で相談が受けられるように体制整備とか、また、どんな対応ができるかということも検討してまいりたいと思いますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟 申しわけありません。もう一つ短く補足させていただきます。

手話が必要な場合には、手話通訳者の派遣制度が都道府県にあります。また、筆記通訳の派遣もありますので、手話通訳、筆記通訳が必要になったら派遣制度を利用していただけたいと思います。

○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。

続いて、日本身体障害者団体連合会様、お願いいたします。

○社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 日本身体障害者団体連合会と申します。

今、少し日身連のお話が出たようにも思いますけれども、私の団体の概要を簡単に申し上げますと、全国都道府県と政令指定都市に身体障がい者の団体がございます。それぞれの地域で活動しておるわけでありましてけれども、私どものある会も会長の考え方でいきますと、いろいろな活動をする場合に東京の日身連だけでなく、全国の言いましたような組織の連携を密にして、地域と一緒に活動していこうという基本的な考え方がございます。

きょうのお話を伺いますと、日身連としても、そういった団体で相談窓口を持っております。消費相談に特化はしていませんけれども、いろいろな相談を受けている中に当然きょうのお話に出たような問題もあります。そういうことで、そういった全国の団体をこれから活用していくということは非常にいいことだと思っております。

そういうことで考えますと、今、課題になっております地域協議会が全国の市町村にできるということになれば、私どもの活動もそういったところとの連携も深めていくことによって、身体障がい者の生活も安心していけるのではないかとということで期待もしておりますし、我々も一緒になってやっていくことが可能ではないかということもきょうは感じましたので、また何かあれば一緒にやっていきたいなと思っております。感想のようなものでございますけれども、よろしく申し上げます。

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。

ちようどすぐ手が挙がりましたので、よろしくお願ひいたします。

○社会福祉法人日本盲人会連合 日本盲人会連合の組織部の佐々木と申します。

障がい者団体のことを聞きまして、私たちは視覚障がい者の全国的な組織でございます、47の都道府県全部と一部政令都市が入っておりますので地域的には全部です。

ネットワークサービスの中で私たちとしてお願ひしたいのは、視覚障がい者の情報伝達に関してなのですけれども、視覚障がい者は点字のみで伝達しておけばオーケーということもありませんので、その当事者に合わせた情報伝達の方法をお願ひしたいのです。

点字のほかに私たちが使っているのは拡大文字と言いまして、活字を大きくしたものです。弱視と言いまして、全く見えないわけではなくて、ちょっと目が不自由だという方は拡大文字を使ったり、全く見えない方で点字はできなくて、耳で聞くのは大丈夫という方はカセットテープ、あるいはCDの音声で情報伝達を受けるということになっております。

そういう形ですので、視覚障がい者は即点字ではないということをお願ひするとともに、それぞれの地域で必要な情報を、必要な媒体で供給を願えればありがたいなと思っておりますので、ネットワークづくりの際には、私どもは協力させていただきますし、お声がけいただけたときには、そういう伝達の方法があるということをぜひ御承知していただければありがたいと思っておりますので、この協議会でお願ひさせていただきました。

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。

やはり、消費者安全法の見守りネットワークは多くの方の参加が大変重要だと思っております。本日御参加いただいておりまする団体さんの地方支部にぜひこの活動を御紹介いただき、後押しをしていただければ、我々としては大変心強く思います。ありがとうございます。

ほかにはございませんでしょうか。

お願ひいたします。

○一般社団法人全国消費者団体連絡会 全国消費者団体連絡会の大出と申します。お時間のないところに説明させていただきたいと思います。

徳島の取り組みと野洲市の取り組みは大変先進的で、とても素晴らしい取り組みだと思うのですが、その取り組みの見守りネットワークは日本全体で進めていかなければいけないものだと思っております。そのためにももちろん行政の方の力も必要ですが、私たち消費者団体の力もぜひ使ってほしいなと思っております。

私どものほうで、きょう配付している資料ですが、冊子の中に入っているのですが、帰ってから見ていただければよいと思います。ストップ消費者被害、消費者契約法の改正運動ということで、皆さんの団体に登録をしていただいて、有益な情報をぜひ発信させていただきたいなと思っております。高齢者の被害というのは、なかなか減っていない状況の中で、未然に防ぐということももちろん大事ですが、先ほど日弁連からも説明がありました。消費者契約法の改正に向けては、皆さんのお力で一緒になって、新しい改正に向けて活動していきたいなと思っております。

2018年6月に改正がされたのですが、まだ積み残しになった論点も多くありますので、皆さんと学習をしながら、どのようなことをすれば消費者は保護されるか、高齢者や障がい者の方たちの保護のためにはどうしたらよいかをみんなと一緒に考えていきたいなと思っております。登録に費用は必要ありませんので、ぜひ御検討ください。

失礼いたします。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 ありがとうございます。

消費者団体の方も、当然地域の見守りの有力な活動の一団体だと思っております。また、関係団体の皆様とも連携させていただければと思っております。ありがとうございます。

それでは、大分時間も過ぎてきております。これまでの議題以外にも含めて「その他」ということで最後の議題に入らせていただければと思います。

「その他」で、ぜひこの機会に御発言等がございましたら、御発言をよろしくお願いたします。時間が限られておりますので、言いつ放しになったら申しわけございません。よろしくお願いたします。

野洲市さん、お願いします。

○野洲市（滋賀県）市民部市民生活相談課 見守りネットワークと関係なくても大丈夫ですか。

○消費者庁消費者教育・地方協力課長 はい。「その他」の議題です。

○野洲市（滋賀県）市民部市民生活相談課 この機会ということで、ちょっとお話しさせていただけたらと思います。

先ほど、新宿区さんの事例でも出てきましたとおり、悪質業者というものがいまだによくなくことをしておりまして、高齢者の方が被害に遭うという実態が起こっているかと思っております。

実は、野洲市でも原野商法の二次被害が出ました。相談時に事業者に対し、何度も電話

で連絡を取りましたが、全く返事がありませんでした。

先ほどの新宿区さんのケースでも、新宿区さんは最後にこういう悪い人たちに対して、何とか更生してほしいというすばらしいお話があった中、私が言うのも申しわけないのですけれども、こういう事業者がそういったことをすることをとめていかなければならないとされているところです。

野洲市では、「野洲市くらし支えあい条例」というものを施行しております、この事業者に対して市役所まで来てくださいという呼びかけを実は何度も行っているのですが、来ていただけていない、連絡がとれていないという現状があります。特定商取引法違反の可能性ということがございますので、特定商取引法の60条に基づいて、現在、消費者庁さんに対して申し出を行っています。

都道府県もそうなのですが、消費者庁のように権限を持つ行政庁に対しましては、ぜひしっかりと行政処分等を検討いただきまして、こういった被害がこれ以上出ないようにとめる、見守りと両面になるかなと私は思っておりますので、見守りをしながらそういった悪質な業者をとめることも、ぜひ力を入れていただきたいです。

以上になります。

○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。

司会の私から消費者庁を代表して答えさせていただくと、やはり厳正な法執行というのは大変重要だと思っております。見守りネットワークというのは、消費者被害を防ぐと同時に行政庁がきちんと厳正な法執行をしていくという大変重要な課題だと思っております。我々としても、野洲市さんからいただいた言葉をしっかりと考えていかななくてはいけないなと思っております。ありがとうございます。

それでは、ほかに御意見、御質問等がなければよろしゅうございますでしょうか。

そろそろ終了のお時間に近づいております。予定の時刻より5分ほど早いですけれども、これで本日の協議会を終わらせていただければと思います。

長時間にわたりまして、御参加いただきまして、どうもありがとうございました。