

○消費者庁地方協力課長 それでは、定刻となりましたので、ただいまより、第15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、誠にありがとうございます。

本日、司会を務めさせていただきます、消費者庁地方協力課長の太田でございます。どうぞ、よろしくお願いいたします。

なお、本日の会議は、公開で開催いたします。後ろに報道機関の方がいらっしゃいますけれども、報道機関の方におかれましては、カメラ撮りにつきましては、冒頭の長官の御挨拶までということをお願いいたします。

なお、エアコンをかけておりますけれども、暑いかもしれませんので、上着のほうは、どうぞ、御自由にお脱ぎいただければと思います。

それでは、会議に先立ちまして、当庁の伊藤長官から御挨拶申し上げます。よろしくお願いいたします。

○消費者庁長官 ただいま、御紹介にあずかりました、消費者庁長官の伊藤でございます。この7月から前任の岡村長官から引き継ぎ、務めることになりました。

どうぞ、よろしくお願いいたします。

また、今日は、皆様、大変お忙しい中、このようにお集まりいただきましたことに心から感謝を申し上げたいと思います。

あわせて、常日頃、消費者行政の推進に多大なる御尽力をいただいていることに関しましても、御礼を申し上げたいと思います。

本日、第15回の「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」を開催致しますが、消費者庁は御案内のとおり、この9月に消費者庁設立から10周年を迎えました。

消費者庁は余り大きくない組織ですし、また、地方支分部局を持つ組織ではございません。したがって、地方での現場のことは、ここにいらっしゃる皆様方に御協力をいただくことが非常に大事だと思っています。

また、御案内のとおり、これも釈迦に説法でございますが、高齢化が非常に著しく日本の人口は2008年がピークですが、実は世帯数自体はまだ増えていまして、2020年ぐらいがピークと言われております。

となりますと、ますます独居化が進んでいるということであると思います。高齢者も障がい者も地域の中で孤立しがちな存在だということ、また、その状況が一層加速しているような状況でございますので、地域の中でどのように見守っていくか、それもいろんな方々が重層的に協力をしていただきながら支援していくという意味においては、見守りネットワークの役割というのは、非常に大事だと思っています。

一方で、令和元年の9月末現在、全国の地方公共団体に設置されました地域協議会の数というのは232で、昨年と同時期に比べまして、おかげさまで新たに53の地方公共団体で設置していただいて、設置数は増えておりますが、まだ設置されていない都道府県があった

り、あるいは市町村等があつたりいたしますので、消費者庁としては、福祉、防犯、防災、障がい者ネットワーク、あるいは高齢者のネットワーク等、いろんな地域にある既存のネットワークとも連携して、ぜひ消費者被害に対する見守りのほうも進めていきたいと思っておりますので、また、皆様方の御尽力を賜りたいと思っております。

本日、御参加の皆様におかれましては、様々な形での地域の取組など、この機会に共有をさせていただき、また、私どものほうにもお教えいただければと思っております。

消費者庁としても、昨年、当時の宮腰大臣を初めとして、副大臣や政務官と幹部や職員が地方公共団体に訪問して、高齢消費者・障がい消費者見守りネットワークを作っていたできるように、地方の消費者行政の充実に向けた取組を、首長等をお願いしております、今年も、また、地方公共団体に消費者庁の幹部等が出向いて、地域の状況をお聞きしながら、見守りネットワークを含めた地方の消費者行政の充実について、お願いに上がろうと思っております。

ここにいらっしゃる皆様方におかれましては、未設置の市町村等における地域協議会設立について御尽力いただきたいと思っております。設置済の市町村等にもこのような形で導入したらこんなメリットがあるとか、こういう困った事例がうまく解決できる等と提案してください。恐らく具体的な事例がないと、なかなか首長等のお気持ちに届かないと思っておりますので、この機会にぜひ、様々な事例についてお教えいただければと思っております。

本日は、限られた時間ではございますが、皆様方の活発な意見交換を通じて、本日の会議が有意義なものとなりますことを祈念いたしまして、私からのお礼と御挨拶とさせていただきます。

どうぞ、よろしく願いいたします。

○消費者庁地方協力課長 伊藤長官は、公務のため、ここで退席となります。

○消費者庁長官 どうぞ、よろしく願いいたします。

(消費者庁長官 退室)

○消費者庁地方協力課長 ただいまの長官からの御挨拶の中にもありましたとおり、本年度の本会議につきましても、昨年同様、消費者安全確保地域協議会をテーマとして掲げまして、そのさらなる設置促進に向けた取組につきましても、皆様と意見交換、情報共有をさせていただきますと考えております。

この後、顕著な取組をされている構成員の中から、全国信用金庫協会を代表いたしまして、城南信用金庫様から、また、構成員ではございませんけれども、熱心に地域協議会の取組をされております、地方公共団体を代表いたしまして、徳島県の小松島市様、それから、障がい者の見守りに特に熱心に取り組んでいらっしゃいます、消費生活相談員の中田様、合計3名の皆様から御報告をいただくことを予定しております。

こういった御報告の内容を構成員の皆様で情報共有していただきまして、それぞれのお立場に応じて、可能な範囲で協議会の設置、さらにはその活性化に向けた取組に御協力いただければ幸いに存じます。

御出席の皆様の御紹介につきましては、時間の都合上、大変恐縮でございますが、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。

長時間にはなりますけれども、最後まで、どうぞよろしくお願い申し上げます。

議題に入ります前に、資料の確認でございますけれども、時間の関係で、ちょっと読み上げるのは差し控えますが、配付資料一覧という紙が4枚目についていると思います。こちらを御確認いただきまして、万が一不足でありますとか、落丁等ございましたら、周りにおります事務局スタッフにお声掛けいただければと思っております。

以下、本日の議題に入ってまいりますけれども、皆様方から御報告をいただく前に、まずは消費者庁のほうから、最近の消費者問題の概況でありますとか、地域協議会の設置状況等につきまして、御報告させていただきたいと思っております。

あわせて、本年6月15日に改正消費者契約法というものが施行されておまして、その概要につきましても、簡単に御説明させていただきたいと思っております。

まずは、消費者問題、それから地域協議会の設置状況等につきまして、当課、政策企画専門官の待鳥から御報告させていただきます。

○消費者庁地方協力課政策企画専門官 それでは、早速、説明してまいりたいと思っております。

皆様のお手元にあります、ダブルクリップで留められている「報告資料」という資料がございます。

その資料を1枚めくっていただきますと、そこに「高齢者・障がい者に関する消費者問題の現状と見守りネットワークの有効性について」という資料1が入っております。

まず、これから説明していききたいと思います。

1枚目をめくっていただきまして「消費者問題の現状①」。

消費者庁が本年6月18日に公表いたしました、消費者白書の中から、消費者問題の現状として御説明してまいりたいと思っております。

まず、左側の図、消費生活センターに寄せられた相談件数ですが、2004年に192万件を記録した後、ここ10年ほどは90万件前後で推移しておりましたが、昨年、11年ぶりに100万件を超えました。

その理由なのですけれども、この同じグラフの下のところ、青い棒グラフになっておりますが、この部分が架空請求に関する相談件数を表しております。つまり、架空請求の相談が増えたということで相談件数全体が押し上げられているということになります。

その架空請求についてですが、隣の表を御覧ください。

右側、女性のところで、特に50代、60代、70代でクリーム色の部分、商品一般という商品キーワードの部分なのですけれども、これが突出しているかと思っております。

実は、架空請求に関します相談は、PIO-NET、いわゆるデータベースでございますが、これに入力する際、消費生活センターでは商品一般という商品キーワードで入力いたします。

昨年は、法務省等を語る架空請求はがきの相談が、主に中高年女性からを中心に非常に多かったということを表しているかと思っております。

続きまして「消費者問題の現状②」でございますけれども、こちらのほう、認知症等の高齢者、それから、障がい者等に関する消費生活相談件数というものを表したグラフでございます。

左側が認知症等の高齢者、右側が障がい者等になっております。いずれのグラフもピンクの部分が相談者と契約当事者が同一でない相談の件数、つまり、周りで見守っている方からの相談を表したグラフになっております。

これを見ていただきますとわかるように、高齢者も障がい者も、高齢者においては8割が、そして、障がい者等に関しましては約6割の相談が本人ではなくて、周りで見守る方からの相談としてセンターに入ってきているということがわかります。

続きまして、白書からは最後になりますけれども「消費者問題の現状③」を御覧ください。

一番下のところ、2018年認知症等高齢者というところで、赤丸で囲んでおります。この御説明をさせていただきます。

まず、ピンクのところ、訪問販売での契約の割合、そして、グリーンの部分、これが電話勧誘販売での契約の割合を表しておりますが、この両者を足しまして約56%、全体の半分以上を占めているということになります。やはり、日中外出せず、在宅している時間が長いということもありまして、その在宅している時間帯を狙われて契約に至っているのではないかと推察されます。

続きまして、5ページでございますが、高齢者や障がい者の消費者トラブルの特徴ということでまとめてございます。

まず、1つ目、高齢者は、いわゆる3K、お金、孤独、健康につけ込まれやすく、また、障がい者は人を信じやすく、疑うことを知らないケースが多いことから被害に遭いやすいという指摘がされております。

また、いずれも被害に遭っていること自体に気付いていないケースも多いと言われております。

2つ目ですが、被害に遭っても誰にも相談しないという点も指摘されています。高齢者は恥ずかしいですとか、家族に叱られるといったことが影響しておりますし、また、高齢者、障がい者ともにですが、消費生活センターを知らないというケースもあるようで、消費者庁といたしましては、188の普及啓発等を通して、消費生活センターの認知度を上げてまいりたいと考えております。

特徴の3つ目でございますが、被害に遭ってしまうと、経済的にも精神的にもダメージがとても大きくなります。

特に悪質な事業者においては、被害を取り戻すことが非常に難しいということもありまして、被害金額が大きくなりますと、生活の基盤そのものが失われてしまうというケースもあります。

大切なのは、地域における様々な主体が高齢者や障がい者を見守り、心配なこと、不安

なこと等、何かあったら気軽に、そして、確実に消費生活センターにつなぐ仕組みを自治体自らが構築することです。

この仕組みの構築、言いかえれば、見守りにおける仕組み作りがまさに地域協議会の設置へとつながってまいります。

次のページを御覧ください。

これは、地域協議会のモデル図として表しております。

この図の中の下のところ、緑の部分を御覧ください。これが、いわゆる見守りの実行部隊の方々を表しているところですが、このネットワークは、恐らくはどの自治体にも既に存在するのではないかと思います。恐らくは、福祉のネットワークが中心になるかとは思いますが、防災であれ、防犯であれ、既存のネットワークが存在するのなら、そこに消費者行政関係者を追加していただくことで、消費者被害への対応も含めた、より実効性の高い見守り活動ができるようになります。

協議会設置の取組、それからメリット等を右側にまとめております。

まず、消費者被害が早期に発見できればできるほど、もちろんでございますが、被害回復の可能性が高まってきます。

そして、その地域で、今、どんな被害がはやっているのかなど情報を収集して、それを地域で共有できれば、消費者被害の未然防止、拡大防止に役立ちます。

さらには、消費者被害が発見されたことをきっかけに、福祉につながっていない高齢者や障がい者を見出すこともでき、場合によっては、生活保護ですとか、成年後見など、福祉的な手当へとつないでいくことも可能となります。

こうしたつながりは、権利擁護支援の観点から、福祉部局へもとても大きなメリットになるものと考えております。

2つ目の大きなメリットでございますが、これは、個人情報の例外規定を適用して、万一人同意が取れない場合であっても、見守りに必要な構成員間で個人情報の共有ができるということです。

誤解のないように申し添えますが、ここに書いてある構成員全員に、この情報が伝わるということではございませんで、あくまで、その人に関わることに必要な構成員間のみでの共有ということになります。

このことによって、これまでは、例えば、福祉現場で発見された被害などが、個人情報の壁をクリアできず、消費生活センターにつながってこなかったものが多数あるかと思いますが、こうしたものがセンターにつながって、迅速な解決に結びつくことが期待されます。

こういった取組が、被害の未然防止や拡大防止、そして、早期解決へとつながります。これは、安全・安心な暮らしを守るためには、とても重要な事柄だと言えると思います。

次のページ、7ページでございますが、これは、協議会を利用した事例を御紹介しております。

見守りの方々から相談が消費生活センターにつながったら、センターでは、どんなことをしてくれるのか、どんな解決になるのかということもあわせて書き加えてみましたので、後ほどお読みいただければと思います。

消費者庁のウェブサイトでは、次のページになりますけれども、協議会の取組事例というものを御紹介しております。

その中から、埼玉県吉川市、そして、板橋区をモデルに既存のネットワークを利用して、協議会設置へとつながった例、これをポンチ絵にまとめました。

特に、8ページにございます埼玉県の吉川市ですが、従来、要援護者の見守り活動を行っていたところ、消費者トラブルが増加していること、また、そのトラブルが悪質化、深刻化していたことに問題意識を持ち、協議会設置へとつなげていただきました。

見守りの目的に、福祉的な見守りと、そこの部分の中に消費生活上の見守りも加えていただく、つまり、見守りの目的の中に重なる部分があるということを理解していただいて、福祉部局と、そして、消費者行政部局が共同してネットワークを運営している好例ではないかと思います。

次の板橋区の例は、申し訳ございませんが、割愛させていただきます。

続きまして10ページになりますけれども、見守りネットワークの構築は、消費者庁が平成27年3月に定めました、地方消費者行政強化作戦の目標の1つ、目標の5番目に掲げられております。

現状、消費者庁では人口5万人以上の全市区への設置を目標としておりまして、その数だけで見ますと、111ということになりまして、まだまだ十分とは言えない状況ですが、今後、改定します強化作戦2020でも新たな目標を設定し、引き続き各自治体に協議会の設置を働きかけていく予定でございます。

最後、御参考までですが、協議会の一覧をここに添付いたしております。どの県のどの町に協議会が設置されているのか、後で御覧いただければと思います。

大変取り急ぎの説明になりまして恐縮ではございますが、私からは、以上でございます。

○消費者庁地方協力課長 続きまして、改正消費者契約法の概要につきまして、当庁消費者制度課の福島政策企画専門官のほうから、御説明させていただきます。

○消費者制度課政策企画専門官 消費者制度課で消費者契約法を担当しております、福島と申します。

消費者契約法は、昨年改正されまして、今年の6月に施行されました。改正法の内容が見守りの活動を行っている皆様にお役に立つのではないかと思いますので、この会で御紹介させていただくことにしました。どうぞよろしく願いいたします。

資料ですけれども、報告資料の一番後ろにリーフレットをお付けしているかと思います。それに基づいて御説明させていただきます。

まず、消費者契約法とは何かというところで、お配りしたリーフレットの表紙の下の方に「消費者契約法における『消費者』と『事業者』」と書いてあるところがあるかと思い

ます。

右側が事業者でして、法人そのほかの団体や、いわゆる個人事業主が事業者に当たります。

左側が消費者で、いわゆる個人事業主以外の個人は、みんな消費者になるというところまでして、一番下の行にありますように、消費者が事業者とした契約、すなわち消費者契約であれば、皆、あらゆる契約が対象になるというところで、かなり広範な契約を対象としている法律です。

したがって、簡単に申し上げますと、コンビニのお菓子をかうようなものからマンションをかうようなものまで、全て対象になるような包括性のある法律です。

では、どういう内容が定められているのかについて、1枚おめくりいただきまして、一番上に「取消し」と書いてあるところを御覧ください。

一番上の行に「取消し」とありますように、不当な勧誘により締結させられた契約は、後から取り消すことができます。

どういう場面で取り消すことができるのかと申しますと、下に幾つか書いていますが、時間の関係で代表的なものだけ御紹介しますと、例えば、一番上の段の左側でして、うそを言われた場合、それから、一番下の段の左側で、例えば、訪問販売とかにおいて、お願いしても帰ってくれない、そういった場合には、契約を取り消すことができます。

それから、本日の会との関係で重要ではないかと思って御紹介したいのが、真ん中の段の右側でございまして、過量契約という規定があります。これは、平成28年、最近の改正で設けられた規定なのですが、例」というところにありますように、一人暮らしで余り外出せずに日常的に着物を着用することもない、そういう高齢の消費者の方に対して事業者が、そういう事情を知りながら、その消費者が店舗を訪れた際に、勧誘して何十着も販売した、こういう事例の場合には、取り消すことができるというものです。

右側のほうのページが、平成30年改正で設けられた規定になります。「取消し」の横に「平成30年改正によって新設された事項」と書いてあるかと思えます。

ここも代表的なものを幾つか御紹介させていただきますと、まず、真ん中の段の左側でして、高齢者等が不安をあおられる場合の取消権の規定が設けられました。

具体的には、加齢や心身の故障によって判断力が著しく低下していることから、現在の生活の維持に過大な不安を抱えていることを知りながら、不安をあおって契約が必要と告げたというような場合でして、「例」というところにありますように、投資用マンションを買わなければ、定期収入はなくなって、今のような生活を送ることが難しいですよと告げて勧誘するような場合を対象としたものです。

真ん中の右側が霊感商法でして、霊感商法によって不安をあおられた場合の取消権。

一番下ですが、契約を締結する前なのに、強引に代金を請求されるような場合を念頭に置いた取消権というものも設けられています。

今、消費者契約法の内容をごく簡単に御説明したのですが、最近の傾向としまして、高

齢化社会がどんどん進んでいることもあって、取消権を拡大する方向にあります。平成28年、30年と取消権の規定が増えているので、おかしい契約があれば、それを取り消すことができる可能性が高まっていると言えるように思います。

したがって、見守りなどの取組におきまして、何かおかしいなという契約に気が付きましたら、消費者契約法の適用を検討したり、あるいは先ほど消費生活センターにつながりというお話がありましたが、消費生活センターのほうにつないでいただいて、契約の取消しというところを、ぜひ御検討いただければと思っております。

最後になりますが、消費者契約法につきましては、平成30年改正の後もさらに改正に向けた検討をしているところです。参考資料として最近取りまとめられた研究会の報告書を付けさせていただきましたので、後で御参照いただければと思います。消費者庁は弱い立場にある消費者の方をどう保護するかが極めて重要な課題であると考えており、今、検討しているところだということをお伝えして、この説明を終わらせていただきたいと思っております。

どうもありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 以上が消費者庁からの御説明ということでございますが、これ以降につきましては、本日の報告に移りたいと思っております。

まず、地域協議会の基本的な考え方ですとか、設置状況につきましては、先ほど、待鳥のほうから御説明させていただきましたが、その具体的な取組事例ということで、徳島県小松島市の地域協議会設置後の運営状況について御説明をいただきたいと思っております。

小松島市の市民環境部市民生活課長の藍沢隆史様から御報告をいただきます。どうぞ、よろしくお願いたします。

○徳島県小松島市民生活課長 徳島県小松島市で消費生活センター所長をしております、藍沢と申します。

本日、お手元の資料の通し番号の15ページから28ページまでが資料になりますので、その番号で申し上げたいと思っております。

まず、表紙がありまして、何か奇妙な図、タヌキがかばんを抱えて郵便ポストの上に乗っている図なのですけれども、タヌキと言え、滋賀県信楽町が瀬戸焼とか、そういうもので有名だと思えるのですけれども、本市もタヌキとの関わりが深い町でありまして、次のページをめくっていただきますと「小松島市の概要」のところ、真ん中ぐらいで、タヌキが滝に打たれた銅像がございます。

本市は、アニメ映画にもなりました「平成狸合戦ぽんぽこ」の舞台にもなった町でございます。この銅像に関しては、縦横5メートルということで、ぽんぽんと手をたたくと水が流れるというような仕組みになってございまして、1つの観光名所になっておりますので、ぜひ、お越しの際は、お寄りいただければと思っております。

それ以外に、もう1ページに移っておりますけれども、本市の概要について少しお話をさせていただきます。



赤く記した徳島県の東部に位置しておりまして、人口は約3万8000人、面積は45平方キロメートルとなっております。

市制施行は、昭和26年6月で、かつては港湾都市として栄えてきましたが、昭和60年の国鉄の廃止、それから、平成11年の関西圏を結ぶ定期航路の廃止などを受けまして、中心市街地の衰退が顕著となってまいりました。

その後、中心市街地の部分に関しましては、徳島赤十字病院の移転改築や、発達障がい者の方の自立支援を目的とした県立高等学校の開校などで、中心市街地の空洞化になったエリアは、現在では、医療・福祉ゾーンとして形成されております。

そのほか、本市の特徴としては、こちらの写真にもあります、海産物が有名でして、和田島という地区のちりめん、しらすというものです。

その下に、最近では関東でも出ています、夏が旬のハモ、こういったものの特徴がある町でございます。

それでは、いよいよ本題に入ります。17ページを御覧ください。

まず、簡単に消費者行政の概要について申し上げたいと思いますが、消費者行政につきましては、担当職員5名が行っておりまして、全員が兼務ということで、別の業務を分業しながらやっています。

当センターにつきましては、平成22年8月に開設しまして、相談員2名で市民の相談業務に当たってまいりましたが、一昨年4月から近隣の勝浦町と上勝町という自治体との広域の連携協定を結びまして、こちらの2町のお住まいの方々の相談も受け付けるようになりました。

それと同時に、左下に黄色のセンター通信という、センター業務を紹介する、また、最新の情報等を提供する啓発チラシを、我々各市町、広域化も含めた自治体と広報誌に折り込んで、年4回全戸配布しているということで啓発を行っております。

続いて、18ページをお願いいたします。

こちらは、当センターに寄せられる相談の概要ということで、相談件数の推移でございます。

やはり、開設当初の平成23、24年ぐらいは、年間130件前後で推移しておったのですが、最近では認知度が上がってきたという部分があります。

特に、最近で一番多かったのが、架空請求が3分の1程度を占めた平成29年度でありまして、268件のうち3分の1は架空請求絡みでございました。

その傾向につきましても、30年度に入りますと、前半は架空請求が多かったのですが、後半になりますと、国が示された架空請求対策パッケージとか、そういったものの効果があったのかと思いますけれども、件数的には、年度後半は、架空請求は減ってきております。それで237件ということでございます。

それから、30年度に入りますと、特に、最近多いのが、こちらの書き込みをしております、普通の架空請求や契約トラブルのほかに、生活全般に関わる相談ということで、これ

は何かといいますと、よく身の上相談、隣人とのトラブルとか、世間話とかでセンターのほうに電話がかかってきて、よくよく聞いてみると、そこに過量販売の相談が隠れていたりとか、いわゆる根気強く親身になってお一人暮らしの高齢化のお話を聞いていく、そこで、いわゆる相談の芽を継いでいくというのが必要なことかと考えております。

続いて、次の19ページを御覧ください。

こちらは、いよいよ当市の協議会の話になってくるわけなのですが、本市の場合は、特徴的なこととして、見守りネットワーク協議会の設置以前に、安否確認を主としたような高齢化の生活全般の見守り協定を個別に、こちらの資料にあります生活協同組合さん、また、新聞販売店さん、郵便局さんなどと、個別に市が結んでおりました。

もう一点特徴的なのが、本市では、センターと市民の方々を結ぶ架け橋となる、県内自治体では初となる『こまつしま』くらしの安全・安心サポーター」と右の真ん中ぐらいにありますけれども、これが、いわゆる市民のボランティア組織でありまして、この人たちが、様々なセンター業務の紹介、また、啓発活動に積極的に参加していただいて、また、市民が市民同士に、声の掛け合いをする、いろんな情報を口コミで教えるということで、特徴的な動きをしております。

そうしたことで、見守りに関する下地というのが十分あったわけなのですが、それらを接着剤のごとくひっつけるような情報共有の場面がなかったという折、国から消費者安全確保の設置のタイミングが示されたこともありまして、県の御指導も仰ぎながら、当協議会を昨年7月24日に立ち上げたという次第でございます。

20ページを御覧ください。

こちらは、当協議会の構成団体・体制ということで、どのような方々が参加されているかというのを示しております。

国から示された構成員の連携イメージにも準拠しつつ、消費者関係、福祉関係を初め、警察署関係、事業者関係、その他民間団体など、先ほど言いましたような、本市ならでの要素も加味しながら全18の構成員が参加しているという状況です。

21ページをお願いします。

こちらは、先ほど言いました市民ボランティア組織である「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター制度を、もう少し詳細に紹介しておりますが、このサポーターは平成23年3月に立ち上げまして、サポーターの登録要件というのがあります。これは、本市に居住、通勤、通学されている方であれば、どなたでも登録が可能でありまして、また、法人やサークル等の団体の方でも登録が可能であります。

現在、54名、1事業所に御登録をいただき、先ほど言いましたような様々な活動を担っていただいております。

続いて、22ページを御覧ください。

こちらは、地域の方々とのキャンペーンの様子ということで、実は、本市には、皆さん方、御存じの方もおいででしょうかね、四国八十八ヶ所霊場、お遍路道が2カ所ございま

す。

左の写真が第19番札所の立江寺、右の写真が第18番札所の恩山寺というのがあります。

ここは、年間を通じてお遍路さんを初め、多くの観光客の方が訪れて、外国人の方も右の写真では写っています。この方はフランス人の方でしたけれども。

お遍路さんには、そもそも、おもてなしによるお接待の文化がございますので、このお接待と消費者契約をかけ合わせたようなコラボレーション、そういったような世代を超えた、いわゆる啓発のイベントを、左の写真では、右側にはサポーターの赤い服を着た方、地元の高校生の方、キャラクターも入って、いろんな啓発グッズを渡したり、啓発キャンペーンをやっているというような図です。

こういったコラボレーションしたような、世代を超えたような取組も集中的に毎年やっているということがございます。

続いて、23ページを御覧ください。

23ページは、昨年度から本年度にかけて実施した協議会の模様でございます。

特に1回目の立ち上げから2回目の協議会の中で、今年1月に開催した2回目の協議会では、開催設置から半年ぐらい経過していたこともありまして、次のページ以降、3ページにわたって、その概要を示しておりますが、いわゆる構成員の方々から、当消費生活センターへ具体的な情報提供があったことで、被害の未然防止につながった連携事例などを説明しまして、通常の国民生活センターとか、新聞の切り抜きによる情報提供とともに、こういった被害の未然防止につながった事例なども御紹介している。こういうことで情報共有を図っております。

続いて、24ページから26ページにかけましては、今、申し上げました6つの被害の未然防止につながった事例を紹介しております。

全体傾向を申し上げますと、どの事例とも見守り対象者は一人暮らしの高齢者の方が多く、情報提供の構成団体は、高齢者の方々の日常生活と密接な関わりがある、やはり社会福祉協議会、ヘルパーさんとかも含めまして、それから郵便局さん、民生委員さん、こういった方が多くなっております。

事例を概括的に御説明いたしますと、①が架空請求、24ページから25ページにかけての②、③、④は、いわゆる送りつけ商法や、1回限りの購入や定期購入となった契約上のトラブルのケース。

⑤は、昨年度末にかけて、特に全国的にもはやった事例で、天皇陛下の退位の記念アルバム購入の送りつけ商法が、このケースです。

それから、26ページの⑥が、最終的には、医療機関で軽度の認知症と診断された高齢者の方が見守り対象者となったケースでございます。これは、振り込め詐欺の事例であります。

このケースは、特徴的なのは、こちらの資料にありますとおり、構成団体は、かなりの複数の構成団体に関与していった有機的な連携によるケースでありまして、最終的には、

被害の拡大の防止につながった典型的な事例としてお示ししている状況でございます。

本日は、時間がございませんので、詳細説明は割愛させていただきます。

続いて、27ページをお願いいたします。

それから、今後の課題、見守り活動における連携ということで、協議会を立ち上げて、もう1年以上が経過しました。

協議会運営を含めた運営上の課題について、ちょっと思うところを若干申し上げたいと思います。

会議運営、その協議会の運営においては、構成員の皆さん方に、日々の活動の中や業務の中で、常に見守りの要素を意識しまして、被害やその兆候の早期発見、いわゆる気付きの目を持っていただくようお願いしているところではありますが、例えば、先ほど、政策企画専門官さんもおっしゃっていましたように、認知症の方などは、そもそも被害に遭われていることに気付いていないケースなども多々ございます。

こうしたことから、被害の未然防止事例にもありまして、特に対象者のお宅に定期的に訪問をされているヘルパーさん、またはケアマネジャーの方々、こういった役割が非常に重要となると考えております。

そうしたヘルパーさんやケアマネさんとの対応は、本市では介護福祉課という部署が担っておりますが、そうした課と我々消費者行政が担う市民生活課で、所管課が異なっているのです。

こういう自治体が全国的にも多いと思います。こうしたことから、まずは、自治体組織内における横のつながりが密でないと、構成員の方がせっかく気付いていただいた兆候を、センターにつながっていかないという、そういった可能性もございますので、まずは、庁内連携はもとより、常日頃から構成員の方々と行政側との日頃の業務を通じた信頼関係をいかに構築していくか。これが、今後の課題であると考えております。

そして、まずは、見守り、気付き、つなぐという一連の流れを恒常的な循環にしていけることが必要と考えております。

つまり、恒常的な循環がきっちり機能すれば、見守り対象者の方への迅速かつ的確な対処が可能になるのではないかと考えているところでございます。

最後に28ページをお願いします。

当協議会の今後のあり方について、展望、あり方についてちょっと思うところを考えています。

まとめに入りますけれども、今後の運営につきましては、協議会の中で、もちろん基本認識である様々な最新の被害の防止につながったような事例であるとか、見守りに関する情報、国からの情報も含めて、それを共有しつつ、先ほどから御紹介しておりますような、被害の未然防止につながった事例の蓄積に努めまして、新たな情報として、構成員の方々に適宜フィードバックしていこうと考えております。

そうした情報をもとに、構成員の方々が、自ら率先して、それぞれのお立場で気付き、

声掛け、つなぎを主体的に実践していける、つまり、構成員の方々の意識醸成に資する会議運営の仕掛けを事務局が担っていくべきと考えております。

また、中長期的には、蓄積した被害の未然防止につながった相談事例などをもとに、事例の類型ごとに見守り活動に関するパッケージ的なもの、つまり、この被害の相談の場合は、どの構成員が、どの段階でお声掛けや連携に関わっていくべきかというのを、1つのフローチャートに落とし込んだような体系的なものを作りまして、それをモデルとして構成員の方々にお示しできればと考えております。

いずれにしましても、当協議会に参加されている構成員の方々から、まずは地域の住民の方々へ、こうした最新情報をお伝えしていただくとともに、我々協議会の事務局としても、本日のような全国発信の機会を積極的に活用していければと考えております。

そして、最後の図にあります、将来的には、本市での見守り活動は、この見守り対象者のみならず、市民全体への広がり、つながりの輪としてしっかりと根付いていくことを望んでいるところでございます。

小松島市における地域協議会の取組概要を御説明申し上げます。

御清聴ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 藍沢様、ありがとうございました。

実は、徳島県は、県を挙げて消費者行政に大変熱心に取り組んでいただいております、県内の全市町村に、この協議会というものが設置されております。

中でも、この小松島市様は、顕著な取組をされているということで、本日、代表して御報告をいただいたということでございます。

こういった積極的な活用事例でありますとか、被害救済の事例ということを、ぜひ、関係者の方々にお伝えいただきまして、こういった地域協議会の設置につきまして、皆様からの働きかけをお願いしたいと考えております。

次に、報告事項の2ということでございますけれども、消費生活相談員の立場で、長らく高齢者でありますとか、障がい者の見守りのために、講座活動に熱心に取り組んでこられた中田様に、本日、お越しいただいております、御専門家の立場から、今回は、特に障がい者の見守りに焦点を絞って御報告をいただきたいと思っております。

それでは、中田様、よろしくお願いたします。

○消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー中田氏 御紹介いただきました、中田でございます。

私は、東京都消費生活総合センター、埼玉県消費生活支援センターや、国民生活センター、また、全国消費生活相談員協会などを通じて、出前講座の依頼をいただきまして、いろんな講座を担当させていただいております。

本来であれば、このような会議で、このような発言をさせていただくという立場ではございませんが、今日は、このような機会をいただきまして、感謝申し上げます。

さて、私の今日いただいたテーマは、障がい者の方向け、障がい者の見守る方向けの講

座からの提案でございます。

本日は、東京都消費生活センターからの御依頼で担当させていただきました講座の中から、幾つかピックアップさせていただきまして、御報告をしたいと思います。

レジュメといたしましては、資料4に簡単なものを作ってまいりましたが、本当のポイントだけを書かせていただいております。

まず、最初に障がい者を雇用している事業者での講座からお伝えしたいと思います。

この会社は、大手商社の特例子会社といった形の会社です。従業員の方は、全体でも50名弱といった会社なのですけれども、その中の7割の方が、知的、精神、内部、身体の障がいがある方たちです。障がいがある方たちは、大体20代から30代の方です。

この御依頼を東京都にいただきまして、東京都から私へという形で、この講座を担当させていただきました。講座を担当するに当たりまして、大体2週間前に、まずは会社の訪問をさせていただきました。そこで勤務中の状況を確認させていただいたり、打合せを念入りにさせていただきました。

今回の講座のきっかけは、従業員の方がキャッチセールスにあったことだそうです。大手町にある会社ですので、いろんな電車を使って通勤をされていらっしゃるのですけれども、その中で声を掛けられて、キャッチセールスといったものですね。声を掛けられて、被害にはならなかったのだけれども、そんな対処法をどうしたらいいのかという相談を受けて、この講座を考えたということでございます。

当日は、指導者の方も含めて、約30名の方が参加してくださいました。消費者センターの御紹介とともに、悪質商法の事例やクーリングオフの対処方法、また、お金の管理やクレジットカードの仕組みや注意点、断り方といったことをポイントにお伝えさせていただきました。

通常、楽しく、わかりやすい講座というのをモットーにしていますので、なるべく参加型で、ロールプレイングとか、クイズなどを入れて講座をさせていただいています。

「契約の成立とはいつなの」という、民法の中で考えたら、とてもかたい話になるのですが、それを八百屋さんの買い物でという簡単なロールプレイングを代表に作ってやってもらいました。

そして、ほかの方には、一体どこなのだろうというクイズ方式で当ててもらいました。また、街角で声を掛けられたら、どんな断り方をしたらいいのかというのを、実際に実演でやってもらったり、また、常に私は、替え歌を作って、188、これを覚えていただく歌をやっているのですけれども、講座後こういったものも大変興味を持ったという感想をいただきました。

実は、こういったロールプレイングやクイズ、とても積極的に参加してくださいました。消費者被害に遭いやすい特徴は、純粹で信じやすい、また、自立したい、恋人がほしい、配偶者がほしいといった前向きな気持ちを逆手にとられることが多いと言われていています。

この真面目に参加して下さった、真面目に講座を聞いて下さったという態度が、実

は、本当に私としてはうれしいことだったのですが、失礼な表現になるかもしれませんが、その真面目さが、この消費者被害に遭いやすい特徴にもつながるのではないかということを実感いたしました。

この講座をさせていただく中で、担当者の方からは、ぜひ、こういった講座を繰り返しやっていただきたい。1回では、なかなか覚えられないので、繰り返しやっていただきたいという感想をいただきました。

次に挙げさせていただきましたのが、精神科、心療内科クリニックでの講座です。

患者さんには、ネット依存の方が多いということで、クリニックの事務局の方から依頼を受けました。

こういったクリニックでは、外部講師を招いてプログラムを組んでいるケースもあるようです。消費者センターに寄せられるインターネットトラブルは、増加の一途をたどっています。このような場所で、情報提供ができたということは、大変意義があったと感じています。

こういった事業者の方が、このような講座をどのように知ったかとお聞きしたところ、消費者センターのホームページであったということです。さらに、こういったホームページの充実が大切だと思います。

また、これはちょっと失礼な話ですが、謝金ですけれども、このような民間企業様からの御依頼の場合は、東京都からではなくて、企業様から私に支払がされています。これも1つの情報提供としてさせていただきます。

さて、次に提供したいのが、障がい者の就労を支援している事業者です。

就労移行支援事業という中で行われているところですが、先ほどお伝えしてきました事業者は、直接東京都のホームページを見てお申込みがあった事例ですが、これからお伝えする就労支援の事業者の場合は、各区の消費者センターと、その区の消費者福祉障害課、障害福祉課といったところが連携となって、講座の依頼がありました。

そこで、区にあります障がい者を担当するいろいろな事業者に声掛けがあり、その方たちが、まず、講座を受けてくださいました。

そういった障がい者雇用に関係する事業者対象の講座によって、今度は、その一つ一つの事業者からの依頼につながったという形でございます。

就労支援を希望している受講生さんたちは、先ほどお伝えした、いわゆる消費者被害に遭いやすい特徴について、同じように言うことができます。消費者被害に遭いやすいという特徴を大変実感する方たちが多かったです。

さて、こういった講座をお受けして、やはり、同じような形で、わかりやすい楽しい講座をさせていただいたところ、主催者側さんからも大変感謝されまして、同じ内容でいいので、繰り返しやってほしいという依頼がありまして、同じところで複数回させていただきました。

以上が、豊島区の例でございます。

次に、大田区の事例を御紹介したいと思います。

大田区の場合は、消費者センターと区が委託している就労移行支援事業者、ここが連携して、毎回数回、悪質商法対策講座を企画されています。

この企画の中でも、グループワークを入れてくださいとか、落語とか、漫才を入れてくださいといった企画がされていますが、その中で、私も毎年させていただいております。

この場合の、私に対する謝礼は、豊島区、大田区、その区のセンターから講師へ直接支払う形になっております。

さて、この2つの事例から、私が感じたことは、関連機関の連携の重要性です。地域でのネットワーク、これがまさに重要だと感じました。

本日のテーマでもあり、消費者安全確保地域協議会の自立、充実、ここにも、この地域のネットワークの重要性がつながるテーマだと思います。

大変残念なことではありますが、今、御紹介いたしました2つの区では、まだ、この協議会は設置されていないと聞いております。ぜひ、この設置が急がれるのではないかと感じました。

この関係機関が連携することで、いち早く消費者被害に気付くことになるのではないかと、私は考えます。

今、御紹介した大田区の講座の中では、実は知的障がいの方ばかりでなく、聴覚障がいの方も含まれていたことが特徴として挙げられます。

では、次に、聴覚、視覚障害者向け講座についてお伝えしたいと思います。

ここ数年、東京都教育長から、私は数年前から、この方たち向け講座を担当させていただいております。

前段で説明させていただいた講座と大きく異なる点は、見守る方が、この講座に同行するというケースが多いということなのです。

聴覚障害者向け講座の場合は、講師の方の横に、本日のこの中でも同じようなことが言えますが、手話通訳さんの方や、要約筆記の方が同行されます。また、視覚障害者講座の場合では、実は同行する方が常についていらっしゃいますから、実際の講座の人数が倍となるわけなのです。

さて、中でも驚いたことがあります。

実は、こういった講座の中で、ある視覚障がいのある方の中でのことでした。

「実は、訪問販売で、利殖商法の勧誘を受けているのだけれども」と、いろいろ私が話している中で出てきたのです。「今日、これがどういうものなのか聞きたいなと思って」と、手を挙げて、その方はおっしゃいました。

実は、その方が勧誘を受けていた、この利殖商法の事業者は、その後、すぐに倒産をしました。突然の手を挙げての質問でしたので、急遽講座の内容を変えました。「ほかの皆さんは、どのように感じますか、こういった勧誘の中で、これは、どんなことだと思いますか」という内容に変えました。



そうすると、皆さんから、「いや、そんなの信じないほうがいいよ、やめたほうがいいよ」という声が随分上がりました。みんなで考える時間になりました。

この方は、その後、もちろんこの契約はしなかったということです。その後、「心配だったら消費者センターに相談してね」という言葉でつなげました。

次の年、また同じ方たちに講座をさせていただきましたので、「昨年あった話はどうなりましたか」とお聞きしたら、「もちろん契約はしていませんよ」という声を聞くことができました。

たまたま被害に遭う前のお声でしたので、よかったのですけれども、実は、多くの方から、ほかにもいろんな被害のことをお聞きします。クレジットカード詐欺被害、また、訪問での被害、電話勧誘での被害、いろんな被害があるのだなということ、マルチ商法などの被害もよく聞くことでございます。

ただ、実は、この方たちがセンターへ相談しているかということ、なかなか「相談をしていない」というお声を聞きます。「なぜなの」とお聞きすると、センターへの相談は敷居が高いのです。こちらの言うことをすぐわかってくれないから、通訳の方などをどうしても頼まなくてはならないので、少し面倒くさくなります。こんな声をよく聞きます。

こういったセンターに相談が入りませんと、実はPIO-NETに反映することができていないということになるのです。

さて、次に手話サークルさんなどのサークルからの講座依頼もありますので、その内容もお伝えしていきたいと思えます。このサークルなどのケースは、直接東京都に依頼があるケースが多いようです。

ある手話サークルさんでの講座の話です。

実は、手話サークルさんなどは、世話を焼く方、いわゆる健常の方と聴覚障がい者の方が一緒にウィン・ウィンの関係で、協力体制で手話を勉強したり、また、いろいろなお楽しみ会などを企画していらっしゃいます。

世話人の方から、「この講座の依頼があったときに、通常、一般的な講座ですと、その前に打合せをするというのはしていないのですが、やはり、こういった講座のときも、先に打合せをさせてください」ということで、こちらから出向いて打合せをさせていただきました。

この一般的な通常の講座と違うサークル活動での講座の場合に、私が感じることは、実は、いわゆるお世話役の方たちは、見守りの方と考えてもいいと思うのですが、その講座の内容をあらかじめきちんと知っておきたいと、熱心な方が多いことなのです。

つまり、こういったことを先に知っておいて、もちろん、手話通訳の方もそうですが、それを伝えるために、より正しい伝え方をしたいということです。

こういったサークルの方たちは、仲間意識が強いことも特徴の1つです。ゆえに消費者被害につながるというケースも多いとも言えます。こういったことから、見守り方への情報提供が大変重要だと実感いたしました。

こういった方たちは、相談をするのは、消費者センターではなく、まず、見守る方であるということが言えるからなのです。

障がいがある方に障がい者被害を伝えていくのは、言うまでもありませんが、見守る方々に消費者被害を伝えていくこと、これが被害防止には欠かすことができません。いち早く消費者被害に気付く、声を掛けてつなぐ、これは高齢者消費者被害に通じることでございます。

では、これらを踏まえて、幾つかの提案をさせていただきたいと思います。

消費者安全確保地域協議会に、障がい者雇用事業者や就労移行支援事業者の方にも参加してほしいと思います。ぜひ、消費者庁の方をお願いしたいと思います。

障がい者の消費者被害、こういった情報を適切に消費者センターにつなげる役割を担っていただきたいと考えます。

消費者センターと福祉関連部署、また、専門職団体との連携が、これからの喫緊の課題です。各機関が連携の取組を行うことが障がい者の見守りを行う上で非常に効果があると考えられます。全国に広げてもらいたいと思います。

大変失礼ではありますが、障がい者団体等の方々には、受け身の姿勢ではなく、積極的に行政に働きかけていっていただきたいと思います。

また、障がい者の専門職団体、精神保健福祉士様などの間にも、同じようなお願いをしたいと思います。

こういったこと、積極的にお願いしたいということは、消費者庁様からの呼びかけがとても重要だと考えます。

見守りの方への悪質な被害防止に関する情報提供、気付いて、声掛けて、つなぐためには、消費者防止被害の実施が重要だと、私は考えます。

そのためには、こういった講座の予算化を消費者庁様に、また、各自治体様にお願いしたいと思います。

消費者庁様が声を掛けてくださること、各消費者センターに声を掛けていただきますと、各消費者センターの動きは変わるというのを実感しております。安全で安心な生活を送るためには、消費者安全地域協議会のさらなる拡充を願ってやみません。ぜひ、充実をお願いしたいと感じております。

失礼ではございますが、私は、講座の中から感じるものをお伝えさせていただきました。

以上でございます。

○消費者庁地方協力課長 中田様、ありがとうございました。

幾つか、消費者庁のほうに具体的な御提案をいただいておりますけれども、これは、来年度に向けて、いろいろ検討してまいりたいと思います。さらに、被害防止講座の実施につきましては、私ども、いろいろ地方支援の中で、自治体の活動を支援しているところでございますので、そういった中で働きかけを行っていきたいと考えております。

ただいま、御説明にありましたように、福祉の現場などで、様々な消費者トラブルとい

うものに遭遇することがあろうかと思えますけれども、こういった専門の相談員の方、消費生活相談員の方につながることによって、より適切な対処法を教えていただけるということでございますので、ぜひ、福祉の現場で、そういった問題というのを抱え込まないで、ぜひ、横の連携を強化していただいて、福祉現場の負担というのを軽減していただきたいと思っております。

中田様は、これまでも数多くの講座を行っているということでもありますし、ときには、手話を入れた講座なども行っていただいているということでございますので、ぜひ、それぞれの福祉の現場で積極的に御活用いただければと考えております。

中田様、ありがとうございます。

それでは、最後の御報告でございますが、一般社団法人全国信用金庫協会を代表いたしまして、城南信用金庫の吉原毅様から御報告をいただきたいと思えます。

それでは、吉原様、よろしく願いいたします。

○城南信用金庫 御紹介をいただきました、城南信用金庫顧問、そして、一般社団法人しんきん成年後見サポートの理事長をしております、吉原と申します。よろしく願いいたします。

信用金庫は、戦後、昭和26年に法律ができたものですが、一番前にさかのぼりますと、明治33年、1900年、切りのいい年でございますが、1900年にできました産業組合法という法律に基づいてできた、農協、生協、そして信用金庫、全ての団体である産業組合が発足の原点であります。

1900年に産業組合法ができて、それは何のためかという、当時は明治維新がスタートして、大企業がどんどん発達するのですが、一方で、財閥大企業を中心の世の中では、弱者が救済できない。そして、地方がどんどん疲弊してしまう。その中で弱者救済、そして、全ての人が誇りを持って国民として自立できるような、そういう社会を作ろうということで、町役場あるいは村役場の人たちが結束して作った町役場、村役場の金融機関が産業組合でございます。明治33年、1900年。

そして、5年後の1905年には、大日本産業組合中央会というものができまして、やはり、この大変な世の中をみんなで助け合って、愛のあふれるような理想の国を作ろうという方針で、農協、生協、信用金庫が協力してやってまいりました。それが、1905年の大日本産業組合中央会です。

私たち城南信用金庫は、その設立に関与した金庫で、1902年に創立されまして、経営方針は、やはり、公益事業に徹すること、世のため、人のために徹することということで、創立者の方がおっしゃいました。

そういうことで、今、全国信用金庫協会も社会貢献企業、地域に貢献することが最大の使命であるということで、業界に257信用金庫がございますけれども、一丸となって取り組んでいるところでございます。

私どもも、その中で、この高齢化社会の中で、何かできることはないかということ考

えました。

まず、初めに、2012年には、大田区と高齢者の見守り支え合いネットワークというのを提携いたしまして、地域のお年寄りをお見守りするということを提携して、取組を始めました。これが2012年です。

そして、2番目、2014年には、品川区と同じように、高齢者の見守り事業というものを開始いたしました。これが第2番目です。

そして、2014年の6月には、さらに金融業務として何かできることはないかということで、お手元の資料にございますが、高齢者向け総合サポートサービス、13の安心で解消ということで、様々な金融機関としてできることをスタートいたしました。これが2014年の6月でございます。

この中を少し御覧いただきますと、青いパンフレットですけれども、毎月見守りに来てほしい方に対しては、お見守りの定期積み金サービスとか、現金を引き出しに行けない方には、現金をお届けするサービスとか、あるいは、例えば、家族信託という、後ほど御説明しますが、家族で財産管理を行いましょうという、そういうサービスとか、様々なものを13、この開発をいたしまして、順次スタートしております。

金融機関は、全銀協、地銀協あるいは私たちもそうなのですが、高齢者の見守りについて、実は余力を入れてこなかったのですが、この頃から、私どもも、だんだんこのように金融機関としてできることを通じて社会貢献をしていこうということで、業界と一緒に新しい商品サービスを提供し始めました。これが第3番目です。2014年6月です。

そして、4番目に、2015年の1月21日に、私ども一般社団法人しんきん成年後見サポートという社団法人をつくりました。2015年1月21日、しんきん成年後見サポート、これは、どういう組織かと申しますと、いわゆる成年後見事業を金融機関として初めて行ったものでございまして、そして、今まで成年後見というと、大きな問題がありました。それは、主に個人の方々になされていたということでございます。

大きく分けまして、親族後見人、親族後見人というのは、御親族の方が高齢者の財産管理を行うというものでございます。しかし、この場合は、御親族はどうしても親子間の公私混同というもの、あるいは親族間の経済的虐待という問題も、実に残念ながら起きております。

2番目に、大変ボランティア精神に富んでいらっしゃるの方々による市民後見人もございます。こちらは、残念ながら、人数が余り多くないということで、必ずしもカバーできない。あるいは個人でございまして、大変事務的な負担が大きいということがございます。そこでなかなか難しい問題がある。

もう一つは、専門職後見人、この専門職後見人というのは、弁護士先生や司法書士の先生方で後見業務に理解のある方がスタートをするのですが、なかなか弁護士先生も、どうしても報酬が高いということで、資産の少ないの方々に対する手が回らない、あるいは弁護士先生も、やはり個人でやっているもので、時々問題が発生するということがございます。

私ども、こういう事態を見ておりまして、後見人制度の問題は何かと申しますと、1つには、まず、個人でやることは無理がある。組織で系統的にやらなければならない。

なぜかと申しますと、私たち金融機関は御預金を取り扱っている関係上、絶対に事故を起こしてはいけないという財産管理のプロです。そのプロとして、我々が構築してきたノウハウは、個人で現金や預金を取り扱ってはならない。すなわち、複数の人間がダブルチェック、トリプルチェックで、組織的に、系統的に財産管理を行わなければならないということを熟知しております。

こういったシステム、ノウハウを使った組織的な貢献業務を行う会社を作らなければならない。これがまず第一にあります。

2つ目は、携わる人間が、やはり公私混同がない、そういう人格的な問題もあります。私どもは、人格的に優れているかどうかというのは、また置いておきまして、少なくとも定年に至るまで金融機関で勤めている人間が公私混同はしなかったという実績は、大変大きなものがあります。

そこで、私どもとしては、こうした金融機関のOBの方々、つまり、男性、女性ともにOBの方々で60歳を超えているような方で、長年真面目に金融業務を行ってきた方々をお願いいたしまして、一般社団法人で金融機関と同じような組織的な財産管理の仕組みを作りまして、これで後見業務を行うとよろしいのではないかとということで、2015年1月21日に品川区社会福祉協議会の御指導のもとに、品川区にごぞいます5つの信用金庫が結束いたしまして、協力して作ったものが、一般社団法人しんきん成年後見サポートであります。

会社組織でやった場合に、最大の問題は、経費がかかりますので、採算が合わないという問題があります。それを5つの信用金庫でカバーしていただきまして、会費制度によって赤字を補填するという形で、信用金庫の社会貢献事業という形で行ってまいりました。

なお、これにつきましては、業界からも大変反響がありまして、2年後の2017年5月1日には沼津、そして、2017年6月14日には花巻、しんきん成年後見サポート沼津としんきん成年後見サポート花巻という兄弟会社ができ上がりました。現在、信用金庫業界では、この3つの一般社団法人しんきん成年後見サポートという会社にごぞいまして、これを徐々に全国に増やしていくことによって、地域の高齢者福祉のお役に立てていこうということで取り組んでいるところであります。

その後、2016年の11月には、実は、最高裁の方あるいは日弁連の方、そして、品川区社会福祉協議会の方が、私どもにおいでになられまして、「2016年、実は今、内閣府では成年後見制度利用促進についての委員会をやっているのだが、その中で、後見制度支援信託という信託銀行にお金を預けてしまおうという制度があるのですが、これを何とかもっと簡単な形で、全金融機関ができる方法はないか」ということで御相談がありました。

そこで、2016年11月に、私が後見制度利用促進委員会におきまして、特別参考人で意見発表を行い、そして、翌年3月には、後見制度支援信託に並立代替する新たな方策ということで、成年後見制度利用促進基本計画、閣議決定されたものの中に、私どもの提案いた

しました後見支援預金というものを新たに取り組んではいかがかということで、内閣府のほうから、全金融業界に対して、全ての金融機関が、もっと高齢者福祉に取り組む預金を取り扱ってもらいたいということを言われました。

そこで、その年には、2017年3月に、私どもは、いち早く成年後見サポート口座という名前で商品化いたしまして、そして、続きまして静岡県、そして、大阪の信用組合、そして、東京都の信用金庫という形で、随時、後見支援預金というものが拡充されまして、今、メガバンクも含めまして、全国で取り扱っております。

その後、そういう形で、私たちは取り組んできてまいりましたが、成年後見制度というのは、御案内のように、家庭裁判所が中心となってしっかりと個人の財産を管理する大変厳格な制度であります。

しかし、一方で、一般に財産というものは、お父様が管理しているものの、先祖から受け継いだ財産をお父様が名義で管理しておりますが、実際には、お母様あるいは家族の皆様全体の共有財産という面もございます。

これに対して、成年後見制度は、個人の財産という民法的な考え方でございますから、なじまない点があります。

そこで、家族のための財産という管理を行うために、最近、家族信託、つまり、民事信託を高齢者あるいは障がい者の方々の福祉に活用していこうという動きが出てきております。これを民事信託、いわゆる家族信託という名前と呼ばれておりますが、これは家族のためのお財布で財産を管理していこう、そのかわり家庭裁判所には管理していただけないので、やはり、民間である家族や弁護士先生あるいは金融機関が、そういったものをサポートして問題が起きないように、きちんと管理をしていかなければいけない。

そういう意味で、私たちしんきん成年後見サポートは、成年後見と同時に家族信託というものもあわせてお客様に御提案して、そして、個人の幸せ、そして、家族の方々の幸せを同時に実現していこうということで取り組んできてまいりました。

そんな中で、1つの問題でありますのは、家族の方々がしっかりしていればいいのですが、家族の方々が途中で財産管理をきちんとできなくなってしまうということが発生しております。

また、家族がいらっしゃらない方がいらっしゃいます。例えば、お父様、お母様がいて、障がいをお持ちのお子様は1人しかいない。そうしますと、この障がいをお持ちのお子様をどうやって将来守っていくか、もう一人、お兄さんかお姉さんがいれば、その方に財産管理を家族信託で任せられるのだけれども、そういう方がいないと困る。そういった形で家族信託だけではどうしても対応できないようなことが出てまいっているわけがございます。

そんな中で、私どもは何とかできないだろうかということで、7番目になりますけれども、2018年、去年の11月5日、金融審議会の市場ワーキンググループ第16回会合で、高齢者の福祉について御説明をしたときに、もし、できたらということで御意見を述べさせて

いただいたのが、全ての金融機関に対して、管理型信託というものを届出で認めてくれれば、それは、1000万にもなろうという高齢者の認知症の患者の皆さん、あるいは障がい者の皆さんに身寄りのない方、こういった方々の財産管理をする会社が一気に増えますよと。今では信託銀行、信託会社というのは、ごく数十社しかないのです。数十社以内です。これでは、1000万人に及ぶ多くの高齢者の方々、認知症の方々の財産管理ができない。そこで、管理型信託という新しい信託法改正によって認められたものを、ぜひ金融機関に届出で認めればいかがですかということをお提案しました。

現実には、管理型信託といえども、普通の信託業と同じように、極めて厳しい認可基準があるのですが、その実態を見ますと、いわば、言われたとおりの事務処理を行う事務処理専門業みたいなものなのです。つまり、言われたこと以外は一切やらなければいけないし、やってはいけないという極めて指図をされたとおりに事務処理をする事務処理請負業なのです。ですから、信託と申しましても、難しい判断というのは、ほとんどないということでございますから、この事務処理を言われたとおりにやるというのは、金融機関のお手のものでございます。自分で判断するわけではありませぬので、指図されたとおりの事務処理を行うというのは金融機関としてはお手のものでございますから、指図をする、例えば弁護士先生、家族の方々、あるいは社会福祉協議会のような方々に指図をしていただいて、そのとおりに金融機関がお金あるいは不動産の管理を行っていくということ、10年間、20年間やっていくというのは、とても役割分担としてはよろしいのではないかと考えております。

ですから、そういった形で、今後の高齢者の財産管理を行っていけば、高齢者の方々に対しても、また、障がいをお持ちの方々に対しても、極めて安上がりで、そして、安全な金融機関のサービスを御提供することができるのではないかと考えております。

このような話をしております、具体的にどういうことができるのだということ、お手元の資料5に基づきまして、では、どんなものか御説明させていただきます。

資料5、パワーポイントの青い色の表紙でございます。

こちら、お客様向けの説明会で使っておりますが、飛ばしながら説明させていただきます。表紙が『成年後見制度』『遺言』『家族信託』城南信用金庫がお勧めする3つの安心』ということでございます。

1 ページ目は、この3つがありますということ。

2 ページ目の後見制度と平均寿命、平均寿命と健康寿命は10年違います。

次のページは、34と書いてありますね、34ページです。後見制度、認知症は他人事ではありません。今、462万人、その予備群が400万人、合わせて既に862万人、もう1000万人になろうとしております。

次の35ページ、認知症になってしまうと、預金の払戻しはできなくなります。不動産の売ったり、買ったり、担保にしてお金を借りて修繕したり、こういうことができなくなってしまう。資産が凍結されてしまいます。そうなりますと、御本人も御家族も困ってしまいます。施設に入るお金さえないということになります。

そこで次のページの36ページ目、そこで成年後見制度を御利用なさいませんか、本人を法律的に支援する制度でございます。①番財産管理、②番契約行為、③番身上監護を行う、お見守りですね。

次のページ、後見制度には、37ページに2つあります。法定後見制度と任意後見制度、認知症になってからですと、法定後見制度しかできません。でも、認知症になる前ならば、任意後見制度ができます。その2つがありますが、まずは任意後見制度を、転ばぬ先の杖でありましようということですよ。

38ページ目、御年齢に伴う悩みを解決するには、上にある「① 委任契約」「② 成年後見」「③ 遺言」「④ 数次相続」とさまざまな問題がありますが、この全てに家族信託が関わるので、全て解決いたしませんかという御提案です。

では、家族信託とは何ということが39ページです。

39ページには、家族信託のイメージとして漫画があります。

息子よ、私の財産をおまえに託す。

息子は、おやじ、俺が信託専用の財布で、おやじの財産を管理するよ。

そして、受益者、受益者というのはお父さんですね。息子よ、そのお金は私のために使うのだよ、車を買ったりして無駄遣いしてはだめだめと言っています。

そういう財産管理をするものです。

次のページのイメージは何かというと、今度は不動産です。

息子よ、私の賃貸アパートをおまえに託す。

おやじ、アパート経営は俺に任せろ、家賃とかは全部管理するからね。

息子よ、家賃のあがりは、私と妻に渡してくれ。あと、財布はしっかり分けるのだぞ、自分のと一緒にしてはだめだよという話をしているのです。これが家族信託のイメージです。

その次の41ページ目、これは全部読むと大変なのですけれども、アパート、マンション、ビル、駐車場、誰かに管理を任せたい方は不動産管理を任せる信託があります。

次の42ページ、障がいのあるお子様が心配な方には、お子様をお守りできる信託があります。

43ページ、10年後、20年後、そして相続のときに御家族に心配をかけたくない方には遺言と同じように使える信託があります。信託で、誰に何をあげるか書いておくことができます。

44ページ目、先祖代々引き継いでいる大切な財産を分散させずに子孫に守っていききたい方には、資産を孫まで、ひ孫まで承継できる信託もあります。

45ページ目、お子様のいない御夫婦をお守りするには、御夫婦のための信託があります。

このようなさまざまなものが提案できます。

次の46ページ目、家族信託は贈与と違って贈与税はかかりません。あくまでもお預かりするものです。

47ページ目、家族信託のメリットです。

委託者が認知症になっても、預金口座は凍結されません。預金だけではなくて不動産も名義をかえていくことによって凍結されません。



お父さん、お母さんの名義で、お父さんか、お母さんのどちらかが認知症になりますと、その財産は売ったり、買ったり、担保に入れたりすることはできなくなって凍結されてしまいます。ですから、お子さんの名義に名義変更しておきましょう、これが家族信託ということでございます。

2番目、委託者が亡くなった場合、遺言のように誰に継がせるかを決めておくことができます。大体家庭の中でトラブルすることがあるのは、少ない財産でも、やはり骨肉の争いになるのは、お父さん、お母さんがしっかりと財産の行く末を決めておかないと、後でトラブルになりますから、遺言と同じように家族信託を使っていたきたいということです。

最後、48ページ目、家族信託の注意点、税金が安くなるものではありません。信託した財産にのみ有効ですから、それ以外の財産は遺言書の作成を検討しませんか。このようなことをセミナーで、私どもお話をし、高齢者の方々、そして、障がい者の方々が、皆さん家族が安心して、けんかをしないで、そして、行く末、安心して暮らしていけるような、そういうことを財産管理のプロである金融機関としてお手伝いしていきたいと思っています。

私たちしんきん成年後見サポートでは、このような成年後見と、そして、信託制度を使って、男女ペア2人で毎月御自宅を訪問して、一緒に病院へ検査に付き添ってさしあげたり、あるいは音信不通なときには、慌てて駆けつけてガードマンさんと一緒に病院へ運んだり、あるいは離ればなれに住んでいらっしゃる、特養でお住まいの方々の1つの特養にお住まいできるように、御夫婦を1つのところに引っ越しをさせてあげたり、あるいはお寺の永代供養のお手続きなどをさせていただくなど、本当に家族の一員となった気持ちでお世話しております。

それは、私たち信用金庫にとりましては、地域の皆様に、こうして今日まで仕事をさせていただけたことへの恩返しであると同時に、今まで信金業務を通じて培ってまいりましたリーガルマインド、そして、皆様の財産を守るという倫理観、そういったものを発揮できる大変やりがいのある仕事でございます。

これからも信金業界といたしましては、こうした一般社団法人しんきん成年後見サポートを初めとして、さまざまな信用金庫ならではの社会貢献のための商品、サービスを御提供して、地域のお見守りネットワークの一員として、高齢者や障がい者の方々のお役に立ちたいと考えております。

ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 吉原様、ありがとうございました。

判断力の低下した高齢者ですとか、障がい者の方々の資産を守ると、それを生かしていくといった観点から、成年後見制度や遺言、家族信託のそれぞれについてお話をいただきました。

こういった商品、サービスについてもぜひ御参考にしていただければということでございます。

また、本日は、事業者団体の方々にも御出席をいただいておりますが、ぜひ、こういった形で、本業に附随する形で、あるいは本業の商品、サービスを通じて、高齢者、障がい者のためになるようなサービスを提供していただければ、非常に幸いです。

ありがとうございました。

以上が報告でございまして、引き続きまして、こういった報告の内容を踏まえまして、意見交換のほうに移ってまいりたいと思います。

時間といたしまして、20分程度でございますけれども、皆様から、今までの御報告に対して、あるいは参加団体の取組に対しまして、御意見などがございましたら、お申し出いただければと思います。

なお、時間が限られておりますので、御発言につきましては、大変恐縮でございますが、1団体3分程度でよろしくお願ひしたいと思います。

それでは、御意見のございます方、では、介護支援専門員協会様、お願ひいたします。

○一般社団法人日本介護支援専門員協会 介護支援専門員協会の新地でございます。本日は、ありがとうございました。御報告、大変貴重でございました。

私どもケアマネジャーとも呼ばれる職種の職能団体でございまして、主に介護、及び支援が必要な方々に携わっております。

私どもの専門職の特徴としましては、アウトリーチ機能、自宅を訪問できる、家の中まで入っていきけるというのが一番の特徴でございますので今後、意思決定能力が低下される方が非常に増えていく、それから独居化が進む中では、こういった事例が増々増えていくでしょう。関わる家族構成も高齢者だけではなくて、精神障がいの方が同居されているケースが非常に増えておりますので、今のような資源が多く増えるのは非常に結構なことだと思います。我々専門職としまして、会員は3万人程度ですが、7万3000人以上の仲間が全国で活躍しておりますので、各それぞれの地域で、今、御発言のあったセミナー、それから、便利なサービスを周知する機会がありましたら、各都道府県にほとんど支部がございますので、介護支援専門員、ケアマネジャーの団体に、お声掛けいただいて、周知の必要がある場合は、我々SNSも駆使して拡散力を高めておりますので、御協力していきたいと思います。何とぞ、よろしくお願ひいたします。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございました。

そのほか、いかがでしょうか。それでは、今、挙手されている方、よろしくお願ひします。

○社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 私ども日本視覚障害者団体連合といたします。以前、この9月30日までは、日本盲人会連合とっておった組織で、視覚障がい者の全国組織です。

それで、城南信金の方に少しお聞きしたいのですけれども、一般後見サービスというのですか、もう一つ家族信託サービスだったか、ちょっとわからないのですけれども、こういうことについて、私たち視覚障がい者というのは、目が見えないと、自分で字を書いたりすることができないのです。あるいは、もちろん契約書を読むこともできないのですけれども、それで、私たちは、今、代筆、代読の制度の充実を今、いろいろと考えているのですが、それとの関連でいいますと、今、城南信金さんが提示なさったようなサービスあるいは信託制度について、契約する際に、そういう代筆、代読というような視覚障がい者が主に使うようなサービスというのは利用できるのでしょうか、それで契約が成立するのでしょうか、ちょっとお聞きしたいの

ですけれども。

○城南信用金庫 まず、任意後見制度、それから、家族信託制度は、公証人の先生が契約書の内容を読み聞かせて、そして、御了解を得た場合に、それで契約は成立しますので、任意後見、そして、家族信託とも契約は、御自分で御覧にならなくても契約はできます。

その上で、預金の払戻しについては、障がいのある方に対しては、当然のことながら、私どものほうでサポートして、預金の払戻しということはできますので、御安心ください。

○社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 では、確認で、代読のほうはよくわかりまして、代筆、サインですね。これは、どういう扱いになっておりますでしょうか。そういう契約を結ぶ際のサインというのは、御本人が書けない例が多いのですけれども。

○城南信用金庫 預金の御契約ですね。

○社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 家族信託とか、そういう見守りサービスの、預金を含めて、そういう見守りサービスとか、そういうサービス関連、あるいは成年後見制度の契約についての署名のところなのですけれども。

○城南信用金庫 契約自体、つまり基本契約自体は、口頭だけの了解だけで契約ができます。

それから、日々の払戻しとか預金については、通常御家族の方と御一緒に来ていただいて、かわりに書いていただくような形でやるケースが多いですね。

例えば、数字を書いたりとか、どこに書いていいのか、なかなか見にくいですから、代わりの方に書いていただくという形です。

○社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 わかりました。家族がいない場合、単身の方も大体2割から2割5分ぐらい単身なのですけれども、例えば、そういう方というのは、ガイドヘルパーといって、公的なヘルパー制度を利用して行く場合が多くて、ガイドさんに書いてもらって、家族ではない場合はどうなのかなど。本人が書く場合には、無理やり書けば何とか書ける。要するに、そうすると、決まった枠の中に書き切れないとか、そういう場合もあるので、本人が書いた場合に、うまく書けるのかどうかわからないという場合と、単身者の場合、要するに肉親とか、よく言う家族とか、あるいはそれに準ずる方からいっしょらない場合は、どういうふうになりますでしょうか。

○城南信用金庫 御本人様、お一人でいらした場合には、私ども金融機関の人間が複数対応させていただいて、そして、代筆で対応させていただくということもできますので、それで口頭で御確認、金額は幾らで払戻しですねという形で御確認いただくような形で対応させていただきます。

○社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 わかりました。

それは、城南信用金庫さん、それとも信用金庫さん全体でも、今おっしゃった内容については、言えることですかね。

○城南信用金庫 これは、ほぼ同じ対応ができると思います。

○社会福祉法人日本視覚障害者団体連合 わかりました。どうもありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか。

そうしましたら、私の正面の女性の方。

○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 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会です。通称NACSです。よろしくお願いいたします。

本日添付の資料6の「つながる」に関連して説明させていただきたいと思います。

これは、NACSが書いたものですが、NACSでは、昨年プロジェクトを立ち上げて、高齢者や障がいを持った人たちがインターネットの恩恵から取り残されないようにということで、スマホなどを利用するときのポイントをまとめた教材の開発と、それを使った啓発事業の全国展開を始めました。

具体的には、本日、参考資料10というところにつけさせていただいた、御参考というチラシに書いてありますけれども、高齢者や障がい者、そして、見守りの方などに、大体30分から1時間程度のミニ講座を行います。3名以上集まれば、無料で出向しています。

それで、受講生のお土産として、同じく配付しました1枚ものレジュメをお渡ししています。

なお、一緒に付けました、この「初めてのスマホ」という冊子は、ガラケーからスマホにかえる方の指南書として作ったものです。この講座も作っております。

携帯やスマホを使わないという人は別ですが、インターネットを使えるようになると、高齢者や障がい者の見守りにとても役に立つと考えております。

例えば、ビデオ電話アプリなどのテレビ電話機能を使えば、顔を見なくても見守りの人と話ができますので、訪問しなくても、実際に見守る方の様子がわかります。

無料通話アプリなどのSNSを使えば、遠くに住む親せきなどと手軽に連絡がとれるようになります。

また、目に障がいがあったり、白内障で文字が読みづらくなった方には、検索サイトの音声機能を使うと、とても便利です。知りたいことをスマホに話しかけるだけで、答えも音声で戻ってきます。

反対に視聴覚障がいのある人などには、スマホのメモ機能などを使っていただくと、どこでも楽に筆談などができます。

このように生活のシーンに合わせて、高齢者とか、障がい者がスマホなどをうまく使えるようになれば、見守りにもつながって豊かな生活を送れるようになると、私たちは考えています。

消費生活センターの相談なども、これからだんだんテレビ電話など、インターネットを使うようになっていくと思われます。

また、スマホなどを積極的に使うことで、高齢者たちの脳の活性化にもつながって、いい影響を与えるのではないかなと、私どもは考えております。

もちろん、このようにインターネットはよいことばかりではありませんで、昨今、結構いろいろ聞かれているように、危険な面もあります。

それで、注意すべき点を理解していただく、そして、上手に使っていただいてほしいと思ってNACSでは、この活動を始めて、広げていっています。

興味のある方とか、講座を希望する方などは、ぜひ資料6のところにアドレスが書いてありますので、NACSのほうまで御連絡をください。

とにかく、まだ事業は始めたばかりで、これからどんどん高齢者の方もインターネットを使われると思うので、このような講座を活用していただければと思っております。

以上です。ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございました。

それでは、こちら側の水色のお召し物を着られている方。

○特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会 高齢社会をよくする女性の会から参りました。いつもお世話になっております。

事例がありますので、聞いていただきたいのです。私どもの副理事長で、御夫婦2人で、子供はいません。夫が疾病を持っています。妻は社会的にも認知された方ですので、70代のときは入院の保証人、何の問題もなかった。

80代に入りました。御夫婦2人で、自分たちの生活をしっかりやってこられたから余り心配しないで来たのだけれども、今度の入院に際して、保証人から除外されたそうです。

これは、単純に年齢が問題だということなのですが、それに関連して、京都の会員さんから、単身者で緊急入院の必要があり、御近所の方で家族同様に貯金通帳も渡して、身内と同じ気持ちで暮らしてきた人に保証人を頼んだら、病院は受け付けてくれませんでした。ストレッチャーに乗せられたまま、30分以上も放置されたような状態になって、これからの社会の中で、高齢者あるいは高齢者同士が生きていかなければならないときに、もう少し考え方を柔軟に変えていただいて、省庁の枠を超えた中で、御検討のほど、よろしく願いいたします。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

ただいまの件について、関係省庁から何かコメントなどはございますでしょうか。

では、それは、また後ほど。

それでは、城南信金の吉原様、よろしく願いします。

○城南信用金庫 私ども任意後見制度を御利用されている方がいるのですが、単独ではいろんな施設に入居を全部断られていたのですが、任意後見人がついた場合は、施設の入居を認めるというふうに言われました。

ですから、任意後見制度という法的なバックアップがある方については、高齢者単独の方でも、いろんな施設の中に入ることができるという実績がございます。そういったことを御検討いただければどうかと思います。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

それでは、引き続き、どうぞ。

○特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会 任意後見制度については、私どもも十分勉強してきています。

信託銀行さん等の制度も知っているつもりです。会員さんに、そういうお話をすると、やはり、高齢者はお金がないわけではないけれども、自分の財産を減らしたくないということが、

まず、真っ先に来ます。広がらないネックは、この辺なのかなと思うことと、市民後見制度が、どうして広がらないのか、私たちは少しジレンマを感じていますが、では、御近所の市民の方に頼まれますかという、皆さん、ちょっと考え込んでしまう。

これは、今や行政が、やはり少し大きな枠組みを作っていく時期に来たのではないかと思うのですが、いかがでしょうか。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

そのほか、いかがでしょうか。

どうぞ。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟 一般財団法人全日本ろうあ連盟の吉野と申します。

全日本ろうあ連盟は、聞こえない、手話を使う人たちが全国47都道府県に団体を抱えています。

聞こえる人との違う点。まず、手話言語で話をする。手話言語で情報をとりますので、十分な情報がとり切れず、コミュニケーションでなかなかスムーズにいかないという面があります。

こちらは、先ほど配付されております、消費者庁から配付されたパンフレットですが、「188」はトラブルが起きた場合の電話番号です。電話ですぐにトラブルに対応していただけるということなのですが、聞こえない我々は電話をすることができません。そのために、トラブルが起きても対応が遅れてしまうという面があります。

このようなことも含めて、この「188」も聞こえる人と同様に、聞こえない我々もサービスを受けられ、すぐに対応・連絡ができる方法を考えていただきたいと思っています。それが1点目です。

そして、2点目ですが、見守りネットワークについて、聞こえる人がコミュニケーションをしながら見守りをしていく、そして、そのことによってスムーズに解決に至ったという事例が多いですね。これは、非常に大事なことだと思うのですが、この見守りネットワークの枠組みの中で、例えば、メンバーの中に聞こえない人、あるいは手話のできる聞こえる人も含めていただくとスムーズな支援につながるのではないかなと思いますので、是非考えていただきたい。

つまり、聞こえる人は、すぐに支援がもらえ、連絡も可能ですが、聞こえないという障がいがあるがために、言うことができない、相談をもちかけることができない、発見も遅れてしまうという事例が非常に多いということ、それも踏まえて、聞こえる人も聞こえない人も同様にサービスできるような方法を皆さんに考えていただければ幸いです。

以上です。

○消費者庁地方協力課政策企画専門官 それでは、今、いただきました御意見について、昨年も同様の御意見を頂戴したかと思っております、消費庁のウェブサイトでは、そういうお申し出を受けられるように、フォームを用意いたしまして、お申し出のフォームをホームページのほうに用意しているかと思えます。

それから、各消費生活センターのほうでも、やはり筆談ですとか、そういった形、あるいは手話の方をお願いして、消費生活相談を受けるという体制を、それぞれのセンターの判断には

なりますが、徐々に取り入れていっているところが多いのではないかと思います。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟 確かに、そのホームページは拝見しました。ただ、メールの場合は、返事を待たなければならないのです。非常に時間的には遅れてしまいます。電話であれば、その場ですぐに通じるので、話をして解決につながりますが、メールの場合、時差が非常にあるということですね。

そのあたりで、格差が生じてしまい、解決も遅くなってしまおうということです。

今後考えていただきたいのは、例えば、ラインのようなリアルタイムで会話のできる方法を検討していただければ幸いと思っております。

○消費者庁地方協力課長 御指摘を踏まえまして、今後、十分に検討をしてみたいと思います。メールでいただいたものについては、御回答というのは、できるだけ迅速に行うということとともに、SNS、ラインとか、そういったものについても、今、相談現場で使っていくということについて、いろいろ検討を行っているところでございますので、そういったことも踏まえながら、可能なところから徐々に進めていきたいと考えております。御指摘ありがとうございます。

ほかに、いかがでしょうか。

では、こちらで挙手されている方、どうぞ。

○一般社団法人全国消費者団体連絡会 ありがとうございます。全国消費者団体連絡会の大出と申します。

私どもでは、47都道府県に向けて消費者行政のアンケートをとっておりまして、今年度は、やはり、消費者安全確保地域協議会が進まないことというのをすごく課題に思っておりまして、福祉の部門と連携した取組についてお聞きする設問をつけました。

そうしたところ、課題が何かということ、今、検証しているところなのですが、消費者行政部門のところでも、見守りネットワークの大切さはすごくわかっているのですが、多忙とか、職員の体制とかで難しい、手が回らないというような回答があったり、なかなか共有するときに、福祉部門との理解ができないというような回答があったり、今、分析中です。それについて、今日、参考資料のほうに入れたのですが、シンポジウムを開催して、そこで報告をさせていただくことになっております。

1つ質問なのですが、徳島の小松島市の資料の中の19ページ、徳島は、特に協議会の設置が全てのところで設置できた、徳島だから特別だということのないように、ほかのところでも、ぜひ設置していただきたいと思っております。19ページのところに、徳島県による手厚いサポートがあった、それで、基本的な下地というのはあって、ほかのところでも、見守り協定ができていたり、ネットワークができていたりという下地の部分はあるのですが、なかなか協議会に移行できないという課題があるかと思うのです。

そのときに、県の手厚いサポートというのは、どういうことがあったらできるようになるのかなというのを、ちょっと教えていただければなと思いました。

以上です。

○徳島県小松島市市民生活課長 小松島市です。

手厚いサポートというのは、やはり、構成員の方の人の選定の選定に当たって、やはり、民間の事業者とか、金融関係とか、生協さんとかも含めて、組織的な部分で、県のほうでも見守りネットワークというのが先に立ち上がっていますので、そのサポートの裾野に関連の各市町の事業者さんがいるということで、手厚いサポートがあって、その選定においてスムーズに、我々がお話を持っていったときに、県のほうでも話が通じていますのでという話がありましたということで、人選において手厚いサポートという部分で、もちろん、こちらが人選でお願いに行ったのではあるのですが、理解は進んでいたということでございます。

○消費者庁地方協力課長 お時間の関係で、できれば、最後の御意見にさせていただきたいと思えます。

こちらで、どなたか挙手を、では、よろしくお願いたします。

○日本弁護士連合会 日本弁護士連合会です。

日弁連から、私は今年初めてで、去年まで参加しておりませんので、前任者が何を言ったかわからないのですが、日弁連では、2、3年前から地域で防ごう消費者被害in〇〇と、例えば、in東京、in大阪というようなシンポジウムをやっております。

これは、全都道府県で開催するように、各弁護士会に呼びかけをしておいて、今まで20の都府県で開催されました。

弁護士会単体でシンポジウムをやるのではなくて、各地元の都道府県とか市町村あるいは警察本部、消費者団体あるいは社協や老人クラブ、地元の各諸団体と連携して、各地域でシンポジウムをやっていただくという企画でありまして、ただ単にシンポジウムをやるだけではなくて、このシンポジウムをきっかけにして、各地域での関係諸団体の連携を深めていただくという取組です。

今日、お越しの各団体は地方組織をお持ちだと思うのですが、また、参考資料6を付けさせていただきましたが、ここで今まで開催した、都道府県各弁護士会のシンポジウムの開催実績あるいは後援団体等を記載してありますが、これは、まだ今後、同じ県でも開催されることがあるでしょうし、また、ほかの地域でも開催されることもあるでしょうから、今後、弁護士会から、各団体、地域団体のほうに後援とか共催とか、一緒にシンポジウムをやりましょうという呼びかけがあったときは、ぜひ、また御協力をお願いしたいと思いますし、今後、各地域で連携を深めていただいたら結構かと思えます。

ありがとうございました。

以上です。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

御依頼がございましたように、やはり、そういった関係団体の皆様の横の連携というのが、非常にこの取組を進める上で非常に重要でございますので、ぜひ、皆様方との連携というものを活発化していただければと考えております。ありがとうございます。



それでは、意見交換につきましては、以上とさせていただきます、最後に、申合せ事項の確認のほうをさせていただきますと思います。

議事次第がついております、クリップ留めしてある資料の束の最後に「第15回会合 申合せ（案）」という資料をおつけしております。

この申合せの内容につきましては、事前にもお送りさせていただきます、御確認いただいているところでございますけれども、基本的には、前回の申合せと同様の内容となっております。

ポイントを簡単に御説明いたしますと、最初の冒頭の導入の部分では、高齢者、障がい者の消費者被害を未然に防止して、拡大防止していくためには、やはり周囲の皆様の見守りと消費者センターへのつなぎということが重要であって、各構成員が連携して、この地域協議会の設置促進を図っていただくということが重要なのだということを書いてございます。

その上で、各構成員にお願いしたい取組といたしまして、1から4ということで番号を振ってございますけれども、1については、積極的な情報発信をしていただきたいと思いますということであります。

2といたしましては、多様な主体間で緊密に連携を図っていただきたいということ。

3といたしまして、地域におけるさまざまな活動に、ぜひ積極的に御参加をいただきたいということ。

最後の4といたしまして、活動状況を定期的に検証していただくということと、見守りネットワークの設置ですとか、その活動の促進に向けて、ぜひ働きかけをしていただきたいといったことを書かせていただいております。

なお、4につきましては、昨年の本連絡協議会で若干わかりにくいといった御指摘があったことを踏まえまして、一部表現の明確化を図っております。

なお、地方公共団体への働きかけを行うということで書かせていただいておりますけれども、これは、あくまでもそれぞれの構成員の立場に応じて、できること、可能な範囲で行っていただきたいということでございまして、無理にできないことをするというのをお願いしているわけではなくて、可能なことを行っていただくという趣旨でございますので、そのように御理解いただければと思います。

以上が、申合せの主な内容となりますけれども、本申合せに関連いたしまして、消費者庁が、この1年間に実施した主な取組について、別紙ということでカラーの紙がついてございますけれども、こちらのほうで簡単に御紹介をさせていただきますと思います。

まず、この別紙には記載がございませんけれども、冒頭、長官からの挨拶でも申し上げましたように、本年1月から3月にかけて、地方消費者行政強化キャラバンと称しまして、前大臣の宮腰大臣を初めといたしまして、消費者庁の幹部職員が全国の全ての都道府県を訪問いたしまして、意見交換をさせていただいております。

消費者庁からは、地方公共団体へのお願いといたしまして、消費生活センターの全体的

な配置をお願いいたしましたし、さらに、本日の議題であります消費者安全確保地域協議会の設置でありますとか、その活動の活性化といったことにつきまして、働きかけを行っております。

さらに、別紙に記載してありますように、情報発信の取組を積極的に行っております、まず、最初にございますように、本年4月には、この地域協議会の設置の手引きという、これは主に地方公共団体向けに作成したものでございますけれども、この手引きを公表してございます。

さらに、これをぜひ消費者行政部局だけではなくて、福祉部局の方にも、ぜひご覧いただきたいということで、本日、御出席いただいておりますけれども、厚生労働省様の御協力を得まして、各福祉部局宛てに協力要請のための事務連絡というものも発出させていただいております。これについては、皆様にもメールでお知らせしているところでございます。

こういった取組を通じて、福祉と消費者行政の連携というものを、今後、さらに強化してまいりたいと考えております。

同じく情報発信のための取組といたしまして、徳島における事例集というものを公表しております。別紙の下半分のところがございます。

徳島県には、消費者庁のサテライトオフィスがございまして、そのプロジェクトの一環といたしまして、この見守りネットワークの構築ということに積極的に取り組んできたということでございます。

この結果、徳島県様の御協力もいただきまして、先ほども御紹介しましたように、全市町村に、この地域協議会が設置されたということでございまして、全協議会、全部で24ございますけれども、その事例というものを公表させていただいているということでございます。これにつきましては、全国の自治体に配付させていただいております、こういった徳島県における進んだ取組というのを参考にしていただいて、全国の各自治体において、こういった協議会の設置が進むことを期待しているところでございます。

さらに、裏側を御覧いただければと思います。

こちら、やはり徳島県のオフィスのほうで作成したものでございますけれども、障がい者の消費行動と消費者トラブルの事例集というものを公表しております。

これは、実際に、各障がい者施設、徳島県と岡山県にも協力をいただいておりますけれども、両県の障がい者施設を実際に訪問させていただいて、いろいろなトラブル事例というものをお聞かせいただき、それをまとめたものでございまして、障がい者の御本人、それから、周りの支援者の方々に読んでいただくということを念頭に、わかりやすい4コマ漫画で作成したというものでございます。

これは、多くの障がい者の方にも御覧いただいておりますけれども、非常に読みやすいということで御好評をいただいているところでございます。ぜひ、皆様におかれましても、御活用いただければと考えております。

さらに、申合せ事項の連携に関わるものということでしたが、先ほどNACS様から御紹介がございましたけれども、ニューズレターのつながるというものを新たに発行することといたしました。これは、協議会の構成員の皆様の間での情報共有というのをさらに緊密にしていきたいという思いで作成したものでございます。

今後、3、4カ月に1回ぐらいの頻度で、定期的に発行を進めてまいりたいと思っております。ぜひ、その中に皆様方の活動というのを紹介いただけないか、いろいろ話題提供をしていただけないかと考えております。

今後、私どもの担当から、いろいろお願いをさせていただくことになろうかと思いますが、その際には、ぜひ御協力いただければ幸いに存じます。

以上、消費者庁における、この1年間の主な取組ということをご簡単に御紹介させていただきましたけれども、ぜひ、来年度以降のこの会議におきましては、可能な限り、皆様の取組につきましても、この連絡協議会の中で御報告をいただきまして、情報共有をしていただきたいと思いますと思っております。来年のこの会議の開催前に、担当から、そういったお願いの事務連絡をさせていただきたいと思っておりますので、ぜひとも御協力をいただければ幸いに存じます。

私からの御説明は、以上でございます。

大体、本日用意した議題は以上でございますが、最後に、何か全体を通じて、何か御意見ですとか、御質問などがございましたら、承りたいと思っておりますが、いかがでしょうか。

よろしゅうございますでしょうか。

それでは、時間も過ぎましたので、これで会議のほうを終了させていただきたいと思っております。

皆様、長時間にわたり、ありがとうございました。忘れ物のないようにお帰りいただければと思います。

本日は、どうもありがとうございました。