

消費者の安全・安心確保のための「地域  
体制の在り方」に関する意見交換会  
(第 1 回)  
議事録

消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する  
意見交換会（第1回）  
議事次第

1. 日時 平成25年10月22日（火） 10:00～11:53

2. 場所 消費者委員会大会議室

3. 議事次第

- (1) 運営及び今後の進め方について
- (2) 地方消費者行政の現況について
- (3) 地方消費者行政の体制整備の推進に関する建議について
- (4) 消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する  
制度整備について
- (5) その他

○川口審議官 それでは、定刻になりましたので、ただいまから、「第1回消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会」を開催いたしたいと思えます。座長が決定されるまでの間、事務局において進行を務めてさせていただきたいと思えます。

本日は、内閣府岡田副大臣に御出席いただいておりますので、開催に当たって、御挨拶をいただきたいと思えます。

○岡田副大臣 内閣府副大臣を拝命いたしました参議院議員の岡田広です。きょうは、森大臣が予算委員会のため出席することができません。代わって出席させていただきました。時間の範囲の中で皆さんの御意見をしっかりと私も承り、勉強させていただきたいと思っております。

「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会」ということで、委員の皆さんにはそれぞれ大変御多用の中、御出席をいただきまして、心から御礼と感謝を申し上げたいと思えます。

御承知のように消費者被害も複雑多様化しております。高齢者をはじめとする消費者被害の早期発見・未然防止というのは大変重要なことでもあります。そのためには、消費生活センターの充実・強化というのは特に大事なことだろうと考えています。消費生活相談員の資格の問題もそうですが、資質を向上する、これがとても大切なことだろうと考えています。

そのために大切なことは「情報」だと考えています。ちょうど21世紀最初の大河ドラマは、「武蔵」でした。なぜNHKが武蔵を放映したか、これは長くなるからお話ししませんけれども、多分、情報が大切だということをNHKがドラマを通して国民に知らせた、論じたということではなかったかと考えています。武蔵の剣の哲学は、勝つことよりも、負けぬ工夫をすることにあります。この時代に負けぬというのは死を意味するわけですから、死なないためにどうするか。敵と戦うときには絶対に太陽と向き合わない。太陽の光で一瞬目がくらんだら打ち込まれて敗けてしまう。そして何よりも、情報を大切にし吉岡一門との決闘、たくさんの敵が来たら斬られて死んでしまいます。

死なないために何をしたか。決闘の2日前、前の日と2回、一乗寺下がり松の現場を自分の目でしっかりと見て、たくさんの敵が来たらすぐ近くの田んぼの畦道に逃げようと。決闘の当日、たくさんの敵が来ました。あらかじめ下見をしていた田んぼの畦道に逃げ込みました。二列三列縦隊では追いかけてこられない。一列か二列縦隊。武蔵は逃げながら、振り向きざまに一人斬り、そしてまた駆け出して、また振り向きざまに一人斬り、36人斬りをしたのは有名な話であります。

日本一の剣客を決める佐々木小次郎との巖流島の戦い。死なないために武蔵は、小次郎の友人、知人に会って小次郎の長所短所をしっかりと読み取りました。人一倍小次郎の短気な性格を読み取った武蔵は、わざわざ巖流島に遅刻をしていったのです。二つ折りの椅子に座りながら、決闘の時刻になっても武蔵が来ない。小次郎は怒りの神経がクライマックス状態になっていた。そんなとき、岸边に船が見えました。小次郎は二つ折りの椅子から立ち上がりながら、駆け出して、大きな声で「武蔵、見参」と言いながら、背中に背負っ

た長い物干し竿のような刀を抜きました。その次に何をしたのかというと、多分戦いの邪魔になると思ったのだらうと思います。今度は左手で、背中に背負った長い物干し竿のような刀の鞘を海の中に投げ捨てました。

その瞬間を武蔵は見逃さなかったということでもあります。今度は大きな声で武蔵が、「小次郎、敗れたり」と言いました。小次郎はなぜ戦う前に自分が敗れるかわからない。そうこう考えているうちに武蔵の次の言葉が続きました。「勝者は自分の刀をもとに収める刀の鞘を海中に捨てたりはしない」、この一言で小次郎は「しまった」と思ったのだらうと思います。しかし、刀の鞘は海の中にざんぶり。ここで私は平常心を失ったと考えています。武蔵は長い木刀を両手でしっかりと握り締め、小次郎の脳天、頭目指して打ち下ろしました。鉢巻きが一太刀で破れました。そこで戦意喪失したということではなかったか。

21世紀、ITの時代、情報過多の時代と言われる今日を生きる私たちにとっても、戦国動乱、江戸安定政権の時代を生きる人たちにとっても大切なのは情報だと、私はそういうふうに考えています。

そしてもう一つ、大事なこと、武蔵の五輪書の中に、幅一尺は広いか狭いかという考え方が説かれています。1尺というのは30センチということです。川幅の狭いところ、浅い川に橋を架けて渡すときに、人ひとりが渡れる幅は1尺、30センチあれば十分です。「有用の用」と言うそうです。しかし、川幅の広いところ、谷底のような川に橋を架けて渡すときに、人ひとりが渡れる幅が30センチでは危ない。5メートル、10メートルの幅の橋を架ける。それでも、危ないといって両側に手すりをかけると思います。しかし、どんなに幅の広い橋を架けても、人ひとりが渡れる幅は30センチあれば十分です。

今、21世紀を生きる私たちに問われていることは、30センチ以外の幅をいかに広げるか。それができるかどうか問われている時代ではないだらうか、そう思っています。震災で言えば、ろうそくや懐中電灯の備えはあったらだらうか。ふだんは必要としないもの、しかし、時として必要となるもの、「無用の用」と言うそうですけれども、消費者行政の議論を通して、それぞれの皆さん方がさらに資質を高め30センチ以外の幅を広げる、それがとても大切なことだらうと思っています。

委員の皆様には、本当に御苦勞をおかけするかと思いますが、どうぞ消費者の安全・安心確保のために、消費者行政のさらなる推進のために、貴重な御意見を賜りますことを重ねてお願い申し上げまして、今日は、武蔵の話引用して御挨拶にかえさせていただきたいと思ひます。ありがとうございました。

○川口審議官 それでは、委員の御紹介につきましては、配付資料1-2の委員名簿、委員及びオブザーバーの御紹介については委員名簿で代えさせていただきたいと思ひます。

本日は13名の委員に御出席いただきまして、小谷委員の代理として、雨澤大洗町政策監に御出席いただいております。高橋委員の代理として、近藤北海道環境生活部くらし安全局消費者安全課長に御出席いただいております。また、池本委員は御都合により御欠席でございます。清水委員はご都合により途中で御退席と伺っております。

続きまして、本意見交換会の運営要領でございますが、資料3に案を配付しております。事務局から簡単に説明いたします。

○望月消費者制度課企画官 事務局から、運営要領案、資料1-3になります。ごらんいただければと思います。

1番～9番までございますけれども、1番から3番までが組織に関するものでございます。

1番目が、座長は、消費者庁長官の指名に基づき決定するというものでございます。

2番目が、座長は、あらかじめ代理を指名していただくこととなっております。

3番目が、座長は、必要に応じ、適当と認める方を委員会に参加させることができるというものでございます。

4番～7番目が公開に関するものでございます。意見交換会は、原則として公開とさせていただきます。ただし、特別な理由があるときは、意見交換会の全部または一部を非公開とすることができるというものでございます。

5番目は、意見交換会の撮影及び中継は不可とする。ただし、冒頭の頭撮りは可ということでございます。

6番目は、配付資料の公表でございますけれども、意見交換会終了後にホームページで公表する。ただし、座長が特別な理由があると認められた場合には、全部または一部を公開しないとすることができるというものでございます。

7番目が、議事録を作成し、これをホームページで公表するというものでございます。

8番、9番は、その他でございますけれども、そのほか意見交換会に必要な事項は座長に決めていただく、9番目で、消費者庁地方協力課において庶務をするということでございます。

以上でございます。

○川口審議官 本意見交換会の運営要領につきましては、この案のとおりということでしょうか。御異議ございませんでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○川口審議官 では、そのようにさせていただきたいと思えます。

次に、運営要領に基づきまして、本意見交換会の座長の決定をさせていただきたいと思えます。

運営要領第1に沿いまして、消費者庁長官からお名前をあらかじめ預かっておりますので、申し上げます。大森委員の指名がありましたので、大森委員に本意見交換会の座長をお願いしたいと思います。よろしゅうございますでしょうか。

(「異議なし」と声あり)

○川口審議官 それでは、大森委員におかれましては、座長席に御移動いただき、以降の議事進行につきましては大森座長をお願いしたいと思います。どうぞよろしくお願いたします。

(大森委員座長席に移動)

○大森座長 私は、狭い学問領域は行政学や地方自治をやっています、かつて若いころは、東京都の消費者センターの運営委員をやったこともございます。若いころは消費者問題、消費者行政に関心がありまして、しばらくほかのことに関心が向いたのですけれども、

ごく最近、国民生活センターと消費者庁の組織統合問題について検討会をやれと言われてまして、結構頑張ったのですけれども、その後は余り進展していないという実態であります。今回は自治体の話を相当含んでいるものですから、私はもう消費者庁とは縁が切れたと思っていたのですけれども、やれという話でしたので、これで最後ではないかと思ってやってまいりました。よろしくお願ひいたします。

それでは、議事に入る前に、私に事故があった場合、間もなく後期高齢者で想定されますので、座長代理を指名することになっています。恐縮ですけれども、たつての要請でして、樋口恵子さんをお願いしたいと思ひます。よろしゅうございましょうか。

○樋口委員 よろしくお願ひします。

○大森座長 それでは、議事に入ります。

まず、きょうはたくさんの配付資料がございまして、配付資料の確認を含めまして、最初の御説明をいただきます。よろしくお願ひします。

○望月消費者制度課企画官 事務局から配付資料の確認をさせていただきます。配付資料は大変多くなっておりますけれども、議事次第をごらんいただければと思ひます。

配付資料1-1～資料11までございまして。それと、参考資料が参考1～参考6までございまして。大変多くなっておりますので、もし不足などございましたら、会議の途中でも結構でございますので、事務局にお申しつけいただければと思ひます。

また本日は、池本委員、伊藤委員、圓山委員、吉川委員から資料をいただいております。池本委員は本日御欠席でいらっしゃいますので、資料のみ配付させていただきます。第2回目以降で恐らく御説明いただくのではないかと思ひます。

続きまして、議論のほうで説明させていただきたいと思ひます。資料3、資料4、資料7-1をあわせてごらんいただければと思ひます。

資料3は、このようなA3の大きな紙がございまして、そちらに基づいて主に説明をさせていただきます。左側が現状と課題、右側が論点となっております。

まず、現状と課題につきまして説明させていただきます。「消費者行政をめぐる現状と課題」でございまして、大きく問題点を3つ挙げさせていただきます。

1番目が、地域全体で取り組むべき消費者被害への対応が十分でないということでございまして。最初のマルが、高齢者の消費者被害が増大しているということでございまして。これにつきましては、被害の高額化、件数の高額化、二次被害の増加ということが指摘されているわけですが、今年度の消費者白書でもそのような分析をしております。

恐れ入りますが、資料4の1ページをごらんいただければと思ひます。図1でございまして、**「高齢消費者被害の実態」**という図をつけております。高齢者というのは、ここでは65歳以上の方ということでとっております。左側のグラフですが、高齢者からの相談件数が2007年～2012年にかけて非常に増加しております。2007年度は15万件程度であったものが、2012年度は21万件程度となっております。この間の人口の伸びが12%ぐらいでしたが、消費者被害の相談は35%伸びておりまして、人口の伸び以上に増加しているというものでございまして。

図2は、相談1件当たりの被害の金額です。2003年度と2012年度を比較しますと、2

倍程度と非常に高額化しております。2012年度では平均の契約購入金額が210万円、既に支払われた金額が平均106万円となっております、2倍程度と非常に増加しております。

原因としていろいろ考えられると思いますけれども、高齢者の方は単身世帯も増えておりますので、孤立していたり、判断能力が低下している場合もあります。あるいは、高齢者の方が積極的に相談することが傾向としては少ないのではないかと思いますので、対応が遅れて被害が拡大する傾向があるのではないかと思います。

続きまして、生活困窮や多重債務などが絡んだ非常に深刻な相談が増えているというものでございます。これにつきましては、資料7-1でいろいろな自治体の取組みを御紹介させていただいております。資料7-1の事例6~9の事例では、よろず相談という取組みをされておられて、盛岡市、水戸市などでは、多重債務者を掘り起こして多重債務者をいろいろな部局の方が協働して援助をする、非常に進んだ取組みが行われています。あわせて、消費者教育、消費者の自立を図るという取組みも行われております。

このようにいろいろな取組みが進んでいるわけですがけれども、地域全体で、高齢者や多重債務者の見守りや支援を行っていく中で、どうしても消費者行政の分野だけでは限界がありますので、いろいろな機関、例えば福祉、防犯、民間団体など、連携する体制の整備が必要と考えられております。一部先進地域ではこのような取組みが行われているわけですがけれども、情報の共有の問題ですとか、庁内の縦割りの組織の問題ですとか、いろいろな壁があるということを伺っております。

続きまして、2番目の大きな課題でございますけれども、「市町村をはじめ地方消費者行政の体制が十分でない」という点でございます。地方の消費者行政の中では、消費者の相談窓口の最前線として消費生活センターというものが設けられております。消費生活センターは、相談員やPIO-NETという端末が配置されておられて、週4日以上開所しているものをセンターと言っております。そのような要件を満たさないものの自治体で窓口で設けていただいているところがありますけれども、やはり小規模な自治体などではこのセンターや窓口の設置がおくれているところもございまして、市町村の消費生活センターの設置は4割程度、相談窓口を含みますと9割程度というふうになっております。

最近では、相談業務を民間委託している例も市町村などで増加しております。必ずしもそれが悪いというわけではございませんけれども、最近、一般競争入札などで価格重視の入札も増えておりますので、どのように考えていくかということはあるかと思います。

次に、消費生活センターを設置している自治体でも、週4日以上が要件となっているわけですがけれども、週4日以上の開所が1割、週4日の開所が1割、5日の開所が8割、土日祝日の開所は33か所にとどまっております。土日とか週末に相談したいという方もいらっしゃるかと思いますけれども、そこはなかなか十分ではないということがございます。それと、職員の資質の問題、兼務職員の問題などがございまして、自治体の人員が十分でないところなどでは兼務が多くなっているとか、職員の研修の機会が少ないという問題点がございます。

3番目は、消費生活相談員の確保と質をめぐる問題でございます。これは、昨年8月に消費生活相談員の資格に関しまして、検討会で中間報告なども出されておりますけれども、

現在、市町村のうち専門的資格を有する消費生活相談員を配置していないところが3割となっております。相談員の資格の状況がどのようになっているかというものを資料4の中で示しておりますので、恐れ入りますけれども、14ページをごらんいただければと思います。

現在、消費生活相談員は3,391人いらっしゃいます。そのうち、消費者生活専門相談員、消費生活アドバイザー、消費生活コンサルタントという3つの資格がございますけれども、どの資格も有していないという方が4分の1程度、822人となっております。また、資格を有していらっしゃる方でも、関東圏や中部、近畿などが大半を占めておりまして、地方ではこのような資格を持っていらっしゃる方が不足しております。このような面が相談の質にどのように反映されているかというところは、検討していくべきことではないかと思っております。3つの資格に関しましては、24年8月の中間報告の中で法定化することが提言されております。また、実務経験を積んだ方の実務経験は非常に重要でございますので、消費生活相談の中でスーパーバイザーとして指導するような役割も期待されております。

以上が現状と課題でございます。次に、消費者委員会から御説明いただきますけれども、消費者委員会の8月の報告書の中で、このような点についても御紹介いただいて報告書を出していただいておりますので、事務局から簡単にその点だけ抜粋してつけております。名前はついていませんが、資料はこの横の資料になります。例えば庁内の連携の強化で、教育の分野、福祉の分野、安全の分野、生活包括支援型の分野などとの連携、官民連携の推進などについても指摘していただいております。この中では、現在、取組みが行われておりますサポーターなどの養成や、地域リーダーの育成という御指摘もいただいております。後ほど詳しい御説明があるかと思っておりますけれども、以上でございます。

○大森座長 ありがとうございます。

今、御指摘ありましたように、消費者委員会から建議が出ていますので、これについても簡単に説明していただきましょうか。審議官からお願いします。

○小田消費者委員会事務局審議官 消費者委員会事務局の小田と申します。よろしく御願いたします。

お手元の資料8に、「地方消費者行政専門調査会報告書について」、ことしの8月に出たものでございますが、横長の紙がございます。その後ろに「推進に関する建議」の冊子をつけておりますけれども、きょうは概要のほうで御説明させていただきます。

この報告書は、専門調査会で御議論いただいてまとめたいただいたものです。これを踏まえまして消費者委員会として建議を出したという関係ですが、内容的には報告書にいろいろなことを書いてございますので、こちらの説明をさせていただきます。

この報告書の中では、まず、消費者行政をめぐる情勢について、市町村の消費生活相談体制の状況と課題をまずサーベイされております。その後、提言がございますが、まずサーベイされているところの御紹介をいたしますと、消費者行政をめぐる情勢のところ、一番上でございますが、消費者問題の現状として、高齢者による消費生活相談の伸びが拡大しています。この背景には、高齢化が進展している。総人口自体はこれから減っていくわけですが、高齢者の絶対数が増えていく。独居高齢世帯の伸び、これも将来的には相当伸



びる見通しがあるということでございます。そうしたことから、消費者問題のトラブルに巻き込まれやすい高齢者の絶対数が増えていくということでございます。

2点目は消費生活相談の関係で、インターネットに関する部分の比重が増えてきているということです。こうした内容は相談内容も複雑化しておりますので、トラブルに巻き込まれた消費者自身で解決することは難しい。専門性のある人の手助けが必要になってくる。かつ、求められる専門性もより高くなっていくということでございます。

3点目が、生活困窮者の増大に伴うトラブルへの対応。高齢者が直面されている問題は単に消費者問題だけではなく、経済的な問題、健康面、介護面、それから、孤独・孤立、そうした問題も含まれますので、複合的な問題です。そうしたことから、取組みに当たっては包括的な支援がますます重要になっていく。こういった点が指摘されております。

こちらが、どちらかといいますと消費者問題の解決を求める需要側の状況でございます。右側が、それに対するサービスを提供する側の状況でございます。これは必ずしも消費者行政だけの話ではないですが、自治体を取り巻いている状況としては、少子高齢化、家族、コミュニティの機能が全般的に低下している。特に都市部ではそうです。そうしますと、消費者問題の解決に当たるというのもその一つですが、対人サービスをいかに維持していくかということが大きな課題ということでございます。他方、自治体の職員、財政状況は非常に厳しいということでございます。

こうしたことから、自治体の行政サービスそのものについて、市町村単独での処理が困難となる事務への何らかの対応策が求められるということで、3点、指摘がございまして。

一つは、周辺市町村との共同処理。これは相当進んでおりますけれども、ますます必要になってくるだろう。単独ではなかなか対応しきれないということで、都道府県による補完も強く求められるようになるでしょう。また、行政だけで対応するのも限界がありますので、官民協働での処理も必要になってくるという指摘がございまして。

2つ目は、消費生活相談体制の基礎自治体、市町村レベルでの状況を見ております。グラフが3つございまして。左側が相談窓口の設置状況、真ん中が消費生活相談員の配置状況、右側が消費者行政担当職員の配置状況でございます。

グラフでは、全体と高齢化率でお示ししておりますが、それ以外にも指標で測っておりますので、簡単に御説明します。左側の窓口の体制でございますが、3つ目のポツに、高齢者割合が33.3%以上の市町村では、窓口の単独設置、未設置の割合が高い。さらに、40%以上となりますと7割強が窓口対応になっていきます。グラフにはお示ししていませんが、人口規模の小さな市町村ほど、窓口単独設置、未設置の割合が高くなっているということです。消費生活相談員の状況でございますが、3つ目のポツ、高齢者割合で見ております。高齢者割合が高くなればなるほど、相談員の未配置の比率が高くなっていきます。

消費者行政担当職員の配置状況は、一般的に全体として見て、消費者行政を専任で行う職員が配置されている市町村は全体でも1割強にとどまっておりますが、高齢者割合が高いところ、あるいは規模の小さいところほど、兼務職員での対応、かつ兼務職員が1人という割合が高くなっている、こういう状況でございます。一番下のところに書いてございますが、高齢者割合が高い、人口規模が小さい、財政力が弱いといったところでは、相談

体制が整備しづらいという状況にあるということでございます。

裏のページをごらんいただきますと、こうした状況は将来的にも続くというか、より厳しくなるという認識のもとでございますが、将来にわたって体制を維持し、継続していくためにどういうことが必要かということ、3と4に書いてございます。今、地方自治体を取り巻く状況は小規模なところは非常に厳しいと申し上げましたけれども、とって消費者行政の機能や質を落とすというわけではないということで、こういった機能、質が必要かというのが5点、指摘されております。

地域住民が利用しやすい相談窓口が設置されている。専門的知見によって相談あっせん処理・解決の見届けができること。迅速に被害の未然再発防止につなげることができること。消費者啓発・教育の拠点となること。庁内外の関係者と必要に応じて連携しつつ総合的に消費者行政が展開できる。こうしたことが拠点においては求められるということでございます。

ただ、これだけの機能と質を持った消費者行政の拠点を全ての基礎自治体で持つことはなかなか難しいだろう。やはりそれなりの人口規模なり財政規模がないと難しいのではないかということから、何らかの工夫が必要になってくるということございまして、その工夫として、4ポツのところ、3つ挙げています。

一つが、小規模市町村の消費者行政の体制の底上げということで、広域連携を図っていくことが述べられております。上に述べました①～⑤までの機能を果たしながら、かつ、相談員が研修も受けられるという体制をとるためには、2人以上の方が配置されないといけないわけですので、2人以上の相談員を常に配置できるためには、ある程度規模の小さなところは広域連携が求められるのではないかとございまして、右のほうに広域連携の推進と書いて幾つか指摘しておりますが、これは、例えば消費者庁ではこれこれこういうことをされてはいかかといった内容でございます。

なお、広域連携の中で特に強調されておりましたのが、中心の、いわゆる消費生活センターが置かれている自治体は熱心に取り組まれるかもしれない。ただ、周辺の、言ってみれば中心市にお願いした周辺市町村は消費者行政が弱まるのではないかと、という御懸念が専門調査会の中でも示されておりました。そうしたことに歯止めをかける意味で、消費者庁が持っておられる地方消費者行政活性化基金の活用において、従来は中心市だけが利用できたのが、ことしの2月からは周辺市町村も利用できるようなになっているということ。それから、窓口の形態を問わずということですので、先ほども消費者庁から御説明がありましたが、よろず相談窓口といった形であってもその基金が利用できることを、基礎自治体に広く周知し、その活用を図ってほしいといった内容でございます。

なお、広域連携に当たっては、都道府県がコーディネーターの役割を果せるのではないかと。離島等で広域化は難しいといったところは、都道府県によるバックアップが必要になってくる。そういった機能が期待されるという内容でございます。

2つ目が、地域力強化による体制の強化でございます。表で御指摘しましたように、高齢者が直面している問題は単に消費者問題にとどまるわけではございません。多様な問題が絡み合っていることから、消費者行政部局だけで対応できるものではないということで、

庁内、すなわち市役所、役場の中での他部局との連携、民間との連携、これが求められるようになってくるということでございます。

そうした中で、消費者庁でこうしたことをやってもらいたいというのが、庁内連携や官民連携のグッドプラクティスを提供する、地域リーダー等の研修を行う。また、官民連携に当たって交流の場というのが必要になってくるでしょうから、例えば消費者庁が提供されているグループフォーラムなり、国民生活センターが開催されている全国消費者フォーラムも活用してもらってはどうかということでございます。

最後は、地方消費者行政の担当地方自治体職員に対する支援でございます。官民連携あるいは庁内連携に当たって、さまざまな主体が参画されますが、消費者問題に当たっては消費者問題を担当している職員がコアになりますので、そうした職員に対する支援策として、研修機会をさらに充実してほしい。こちらは国民生活センター、県に期待されるということでございます。これまで相談員の資質の向上ということで、相談員に対する研修は非常に力を入れてこられたと思いますが、今回、この専門調査会では、行政の職員のレベルアップ、研修機会の向上が強く主張されたということでございます。

以上、少し早口でございましたけれども、専門調査会の報告書、概要の御説明でございます。

○大森座長 今の御報告を受けまして、今回、意見交換会ができたのですけれども、課題と論点が資料3の右側でございます。これも企画官から説明していただけますか。

○望月消費者制度課企画官 それでは、資料3の右側の「主な論点」について、次に説明いたします。

論点をここでは4つ掲げております。1番目が、地域の連携体制の在り方でございます。先ほど申し上げましたように、高齢者や多重債務者、生活困窮者などがかかわる消費者被害が非常に増えておりますので、消費者被害の防止について、地域全体で取り組む上でどのような課題があるかという点でございます。これにつきましては、先駆的事例が既に行われておりますので、そのような中から課題や障害を見つけ出す必要があるかと思っております。また、地方の消費者行政の行政内部でも、連携体制を推進する枠組みをどのように考えていくかということでございます。これは、警察、福祉、金融、教育、商工などさまざまな分野が連携するために、どのような組織、体制をつくっていくか。そのような中で消費者行政が果たすべき役割でございます。

続きまして、地域の見守り・ボランティア、事業者のような民間の方との協働体制をいかにつくっていくべきかという点でございます。このようなイメージとしまして、事務局で資料をつくっておりますけれども、資料3の次にありますベン図をごらんいただければと思います。「消費者の安全・安心確保のための地域の連携体制のイメージ」というものでございます。現在、消費者教育推進法に基づきまして、努力義務で教育や社会参画分野との連携のネットワークがつくられており、また、多重債務者の問題を起点として生活包括支援型のネットワークもございます。さらに、健康・福祉、防災・安全分野でのネットワークもできておりますので、消費者の安全・安心確保という点では、消費生活担当の部署ですとか、消費生活センターが中心となって問題を解決していくという体制も考えられ

るのではないかと思います。

続きまして、資料3の2番目の論点でございます。消費者関連情報の活用に向けた基盤整備でございます。既に地方の自治体とか、いろいろなところが消費者関連情報を持っています。組織の壁とか、いろいろな情報の受け渡しなどが個人情報保護などの問題もありまして、うまくいっていないところもございませけれども、そのような情報を共有し、高齢者や生活困窮者等の見守りや支援に活用するためにどのようにすればよいかという点でございます。

これは、個人情報保護の問題ですとか、消費者関連情報をうまく共有、活用するための体制、仕組みづくりの在り方について考えていくべきだと思います。現在、消費生活センターに配備されておりますPIO-NETの意義や活用についても考えていくべきだと思います。このような基盤整備を進めることによりまして、消費者行政を信頼し、連携強化や見守られる側からの信頼を得られるのではないかと考えております。

3点目の論点でございますけれども、消費生活相談体制の強化でございます。先ほど御指摘もありましたように、小規模の自治体などでは体制が薄いという点もございませ。地方消費者行政における都道府県と市町村の役割についてどのように考えるかという点でございますけれども、消費者安全法の中で、都道府県と市町村の役割は一応書かれてはいますけれども、それが地方自治体では必ずしも明確に認識されていないという点がございませ。また、小規模の自治体に対する支援、体制整備の在り方をどのように考えるか。消費生活センターにおける相談対応の充実についてどのように考えていくべきか。これは、民間委託の在り方についても考えていくべきだというふうに考えております。また、先ほどから御指摘がありましたように、広域化のような相談体制の地方公共団体間での連携も論点としてあるかと思います。

4番目でございますけれども、消費生活相談員や地方消費者行政職員の確保、資質向上をどのように図っていくべきかという点でございます。これは、消費者委員会から御指摘もございましたけれども、さまざまな消費者被害が増大しておりますし、複雑な案件も増えておりますので、職員や相談員の資質の向上や人数の確保は非常に重要だと考えております。この中の論点としまして、消費生活相談員の資格付与の在り方、消費生活相談員の養成確保、資質向上、地方公共団体の行政職員の養成確保という点がございませ。

先ほどから話に出ていますように、消費者行政の中だけではやはり限界もありますので、地域のサポーターのような制度を有している自治体が出てきておりまして、都道府県では6割、市町村では1割のところ、このようなサポーター制度を設けていただいております。このようなサポーターの方々、トラブルの発見、見守り、イベントなどで活躍されておりますので、消費者行政の広がりを持たせる意味でこのような活動も非常に重要なのではないかと考えております。

以上が主な論点でございます。

○大森座長 ありがとうございます。

きょうは初日なものですから、恐縮ですが、御出席の皆さん方に、私のシナリオでは各自1分程度ずつと書いてありますが、これをお守りいただきながら、御自分のことを少し

言っていただいて、何が一番大事とっておいでになるかということを一言ずつ言っていただきます。後で意見交換をいたしますので、自己紹介を含めてお願いしたいと思います。

通常はあいうえお順ですけれども、後ろから、吉川委員からお願いしたいと思います。

○吉川委員 私は全国消費生活相談員協会の理事長をしておりまあう。私自身は人口 15 万人規模の小さな自治体で相談員を 32 年間してきました。消費者行政の栄枯盛衰と言いたいのですが、特に地方における消費者行政の衰退ぶりを、残念ながら身をもって体験してきました。安心・安全な地域の体制ということですので、安心・安全のためには地方の消費者行政がしっかり確立されていくことだと思っております。しっかり発言させていただきたいと思っています。

○大森座長 ありがとうございます。一番バッターとして、いい御発言でした。

では、山田さん、お願いします。

○山田委員 全国商店街振興組合の副理事長をさせていただいています山田でございます。

今、全国で商店街というのは 1 万 4,000 強あります。事業所は約 43 万事業所。これもいろいろ動きますので、はっきりとした数字ではないのですが、昔、商店街というのは物を売るというのがメインの仕事でございました。しかしながら、今はそれだけでは生きていけない。どういうことをやっているかといいますと、今は地域コミュニティの核、そういう位置づけでエンドユーザーと接している。そういうことから地域の安心・安全といえますか、消防関係と協定を結んでおります。来期は、恐らく警察とも協定を結んで情報の交換をやっていく、そういう形になると思います。

私は今、いろいろお話を聞いていて、ざっくりとした感じといたしましては、非常にすばらしい施策はあるのですが、それがエンドユーザーに伝わらないのではないかと。エンドユーザーに一番近いのは我々商店街なのです。これだけの数の商店街がございまして、お年寄りというのは意外と頑ななところがございまして、高飛車に言ってもなかなか聞かない。ただ、心を許した人の言葉というのは非常に聞きます。ですから、例えば商店街のお年寄りが見えたときに、「おじいちゃん、おばあちゃん、気をつけなきゃだめだよ」「今、こういうことがあるよ」ということを確実に伝えていくことができれば、非常に効果が出るのではないかと。また、そういう事態に不幸にも遭遇された方は、「こういうところに相談に行きなさい」、そういうこともできる。

これからの商店街の役割というのは、そういうことにウエートがかかってくるのではないかと。逆にそういうことで商店街を利用していただければ、正直言いまして、相談員ももうけるわけではない、そこで商売をしている人ですから、費用もかからない。商店街の人やはりお客様が大事ですから、お客様の生活というか、いろいろな意味で大事ですから、そういうことをうまく利用する、という言い方はちょっと語弊があるかもしれませんが、そういうことをうまく利用していただいて、こういう被害を防げるのではないかと、ざっくりとした感じでございますが、感じました。

以上でございます。

○大森座長 先ほど、副大臣からも情報の重要さの御指摘がございまして、エンドユーザーにどうやって伝わるか、非常に重要ですね。ありがとうございます。

では、森市長、お願いします。

○森委員 富山市長の森でございます。市長会を代表して清水市長が出席なさっていて、私は富山市長としてお声がかかってきたので、役割が違うのだらうなどと先ほどから思っています。最大公約数的な市長会としての発言をする必要はないだろうと思っておりますので、現場の実務者として日ごろ感じていますことを率直にお話しさせていただきたい、このように思って参加させていただきました。よろしく申し上げます。

先ほど来ていただいた資料は、消費者を狙って犯罪を企もうとする組織からすると、得難い資料が開示されており、スケールの小さい基礎自治体で高齢化率の高い自治体ほど、備えが悪いということがはっきりわかりました。我々の果たすべき責務は大変大きいというふうに思います。加えまして、私どもの市の消費生活センターには相談員はたしか6名おりますが、先ほど説明のありました3つの資格を、誰がどの程度有しているのか、私自身がわかっていないという弱点もはっきりしました。反省すべき点も大変多いと思います。

解決策として、先ほど来、論点の説明の際にもありましたが、関係機関の連携を具体的にどう実現していくのかということに最後は尽きるのだらうと思っておりますが、そういうことの実現に向けて、現場で対応していることなどの事例報告を兼ねて、今後、発言をさせていただきたいと思っております。よろしくお願いたします。

○大森座長 では、圓山先生、お願いします。

○圓山委員 明治学院大学法学部の圓山と申します。どうぞよろしく申し上げます。

私は昭和の終わりから約20年間、兵庫県の職員でした。消費者行政に約20年間従事しまして、それから大学にかかわって今の仕事をしております。その20年間は、先ほど吉川委員からありましたように、衰退の歴史で、いかに予算を減らされずに済むのか、人をとられずに済むのか、ということに力を注いでいたのですが、大勢の流れには抗しきれずどんどん削減されてきたというところがございます。そういった中で、報告書も出ていますけれども、市町村も大きな市から小さな町村までありますので、市町村を十把一からげにして、フルセットの全ての業務をしなければいけないと考えてしまっは話が混乱するのではないかと思います。

もう一つ、地方自治体の消費者行政というのは自然発生的に生まれてきていますので、昭和40年代の枠組みで、今に続いているところがあります。世の中はすごく変わってしまっていますので、枠組みを取りかえながら、消費者行政全体として話をするのではなく、例えば連携のところをどうするのか、被害に遭った消費者をいかに救ってお金を取り返すというところをどうするのか、というふうに仕分けをして考えたほうがいいのかと思っております。そういう気持ちも含めて発言を申し上げたいと思います。どうぞよろしくお願いたします。

○大森座長 ありがとうございます。

では、樋口先生、お願いします。

○樋口委員 私は疑いもなくこの中の最年長でございます。例えば毎日毎日、固定電話にかかってくる電話の半数は、詐欺とは申しませんが、いわゆる売り込み、カニからお墓から、布団、金融商品、そういう電話で、よくぞ今まで無事に来られたと思うぐらいでござ

ざいます。私自身は空き巣に入られただけが被害でございませませんが、こういう会を開いていただきまして、2つのことをまず申し上げたいと存じます。地域でサポート力、解決力を高めよう、連携力を高めよう、これは絶対大事ですけれども、何ととっても、今や3,000万を超える膨大な高齢者自身が、防衛力といたしまししょうか、対応力を高める。副大臣もおっしゃいましたけれども、情報と教育、こういうことをどう進めるか。当事者個人の防衛力を高めるほうをぜひやっていただきたいと思います。

もう一つ。地域の防衛力や地域力が少なくなったという側面だけ強調されがちですが、日本の伝統的な資源のみならず、戦後の民主主義の中で地域が育てきたいろいろな力があることにも注目して下さい。

森市長がお出でですが私は富山県へ行くたびに、PTAの一つの小学校ごとに、「わが校下では」とおっしゃる。「学校の下」と書きます。例えば運動会が開かれると、東京の我々は、そこへ子どもが行っていなければ運動会へ行かないと思っているのに、富山県のいくつかの地区では、その校下のお年寄りよりから卒業生からみんな参加して地域の行事になっている。そういうまとまりが、むしろ戦後のPTA活動や学校教育の推進を経て盛んになっている。

それから、先日、長野県の健康増進課長から話を聞く機会がありました。公衆衛生のお医者さんです。何で長野県が健康日本一かというと、減塩ばかり言われるが、それは脳卒中が死因1位のと時の話。今はがんが第1位。そこで健康日本一の理由を推察すると、公民館の数が日本一、美術館、博物館の数が日本一ある。さらに、今日、御提案したいことですけれども、任免者は知事などいろいろだが社協基礎自治体の長、何とか委員というのが日本一なのだそうです。例えば認知症予防のコーディネーターとか、地域の中の自分も参画して少しお手助けしますという委員の方の数が日本一だと。

私はぜひ今回を機会に、消費生活についても、相談員さんをサポートしていく、まさに地域の小さなグループの方も、そのグループの長の方は必ず相談員サポーターになってもらう。そういう地域の人々の参加、参画を高める。そのためには地方でマニュアルをつかって研修していただいたり、そういうことはあると思いますが、そういう「ささやかな参画」が地域の防衛力を高めることではないか。ちょっと長くなりました。済みません。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは、近藤さん、きょうは知事の代理でお見えになっています。

○近藤代理 きょうは、知事が所用で出席できませんでしたので、代理で出席させていただきました。近藤でございます。

地域の連携ということですが、北海道では、道レベルのネットワークというのが一つございます。いわゆる道庁のほかに、道警ですとか、消費者協会ですとか、福祉関係ですとか、教育関係、あるいは弁護士さんの法律関係、こういう36の団体が構成しております北海道消費者被害防止ネットワークが存在します。ただ、全道レベルの規模なもので、いわゆるエンドユーザーまでその情報がなかなかつながっていないというのがネックになっております。いろいろな団体についても温度差がございまして、なかなかうまく機能しないという課題もございます。

さらに、北海道は179の市町村がございますが、そのうち、59の地方自治体、団体で50のネットワークができております。このネットワークにつきましても、町村あるいは市であっても、小規模から大規模まで、いろいろな地域がありそれぞれに合ったネットワークをつくっているところがございます。また、北海道といたしましても、ネットワークづくりに対して、コーディネートというよりも、多くのネットワークができればということで、道の消費者協会といろいろな地域を回って設置を促しているのですが、いわゆる行政がコアになってくれるところが多いのですが行政も行政基盤が脆弱だということもあって、いろいろな障害がございます。その辺について、また今後、私どものほうから御紹介させていただければというふうに思います。

以上でございます。

○大森座長 ありがとうございます。

次は、清水市長、お願いします。

○清水委員 鎌ヶ谷市長の清水でございます。

鎌ヶ谷市は、皆さん御存じないかもしれませんが、ここから電車で45～50分ぐらいの東京通勤圏で、いわゆる千葉都民の多いまちであります。人口約11万で、御存じない方も御存じであろうと思うのは、プロ野球の日本ハムファイターズの二軍の施設がございます。斉藤佑樹投手とか大谷翔平投手が入団したときは、私もテレビに出たりしましたので、御存じの方もおられるかと思えます。ちなみに、斉藤佑樹投手は最近さっぱり一軍で活躍しておりませんで、ずっと鎌ヶ谷におりますので、足を運んで見に来ていただければと思います。

論点の1は、高齢者の消費者被害防止など、どのような課題があるということでございますけれども、一番の課題は、個人情報保護が壁になっているということでもあります。ちなみに当市の場合、消費生活センターがありまして、週に5日開設しておりますけれども、例えば、高齢者の方が悪質商法で1,000万円の被害に遭ったということがあって、それを自治会の役員が知り得たとしても、個人情報ということで消費生活センターのほうに話が来にくいということがあります。先ほど山田委員から、一番心を許した方に高齢者の方は話をしやすいというお話がありましたけれども、当市の場合、地域包括支援センターというのが市の福祉部門の中にあります。そこのヘルパーさんが高齢者の方に接する機会の多い方ですので、市の福祉部門と市の消費生活センターとが連携して対応するというケースがよくあります。例えば、地域包括支援センターの職員と消費生活センターの職員と一緒に高齢者のところに行くと、高齢者の方の玄関に入ったところにサプリメントのような宅急便がいっぱいある。それを一緒に送り返す、そういうことをやっているわけでありまして、資料7-1の地域の取組みの事例の事例2、3に類似したようなことをやっているところでもあります。

主な論点の1の3つ目、事業者、住民等との協働体制ですけれども、事業者ということ言えば、当市の場合、ヤクルトの販売店や新聞の販売店と協定を結んで、異常があったときは通報していただく。あと、住民等との協働体制で言いますと、自治会に地区ふれあい員という制度をつくりまして、50世帯ぐらいに1人任命しまして、これは民生委員より



少し身近な仕事であります。例えば、ふだん顔を見ているお年寄りが最近見ないとか、あの人は悪質商法に引っかかったらしいというのを自治会の役員に伝えて、自治会の役員が市や関係機関に伝える。民生委員より肩の荷の重くない仕事ですが高齢者の方と接点の多い、そういう制度をつくっておきまして、それを活用して協働体制をつくっている部分があるということをご紹介していきたいと思っております。

以上です。

○大森座長 ありがとうございます。

次は、雨澤さん、お願いします。ちょっと皆さん方が長めになりつつありますので、なるべく短くお願いします。

○雨澤代理 全国町村会の大洗町長、小谷の代理、雨澤でございます。どうぞよろしくお願い申し上げます

大洗町として呼ばれているのは、小規模町村の行政実態はどうかというところだろうと思っています。大洗町の消費生活センターは5年前に開設しまして、茨城県内でも早いうちに開設したと言われております。消費生活相談員を1名、週3日来ていただいて、そのほか係員体制で5日開設をしております。相談内容としては、架空請求、訪問販売、送りつけ商法というのが圧倒的に多く、電話相談件数の7～8割が電話での対応ということでございます。

先ほどから論点の中でも言われているように、大洗町も高齢化率が高くなってきておりますので、高齢者被害の増大、被害額の高額化、そして二次被害という、まさに当てはまる事例がこの最近発生しております。

この事例は、友人がなく孤立した高齢者が投資話に引っかかりまして、その投資話に二重、三重の業者が入ってきて、総額3,000万円以上の被害があったという大変な状況です。個人情報でありますけれども、この方は元教師で、ある程度のきちんとした認識がある方がこういうふうにだまされてしまう。この時は、介護ヘルパーが少しおかしいのではないかということで発見して、消費生活センターに通報された。警察も含めて、最終的に本人も、これはだまされているのだろうということで納得したという事例があります。

こういうことが身近にありますので、大洗町では今、地域コミュニティの強化とおもてなし運動。大洗町は観光地でもありますので、おもてなし運動と地域コミュニティを連携して町おこしをやっていこう、町民運動をしていこうと、2年前から取り組んでおります。見守りサポートの必要性が指摘されておりますので、そういうところも含めて、今後、強化をしていきたいと思っております。

○大森座長 ありがとうございます。

では、河野さん。

○河野委員 また発言させていただく機会があるということで、概要だけ申し上げます。

社会経済状況の大きな、しかも急激な変化で、今回、この対策を考えなければいけないというのは待ったなしだというふうに認識しております。今回提案されている核になっている地域のネットワーク構築というのは、私自身も必須のことだと思っております。ただ、それをどういうふうにするかなのですけれども、一つは、すぐに効果を発揮するような執

行力のある即効性の対策を考えなければいけないのか。それとも、震災前は無縁社会が問題になっていましたけれども、震災後、絆ということが言われていまして、長期的に地域力というか、コミュニティ力の復活を目指すのか。方法論とすると2つあるのではないか。それを並立で考えていっていただきたいと思っております。

私は実は、地元の市で民生委員を3期・9年間やりました。非常に地域に密着した形で努力しました。特に震災後は、災害時一人も見逃さない運動ということで、地域の要支援者台帳、要支援者マップというのを直接作成してまいりました。個人情報に触れてまいりました。そのときに一番大事だったのは信頼関係です。皆さんが、息子さんの住所、電話番号、御自分のかかりつけのお医者さんから教えてくださったのは、日ごろ親しくしている、「民生委員のあなたになら」ということで、まずは入り口はそこでした。

それから2年半たちました。私の町内ではその情報は、警察、消防署、市の地域包括支援センター、町内会の役員までその名簿を広げていいということまでまいりました。自分たちで自分たちの地域を守る、そういう意識が徐々に醸成されてきました。個人情報はみんなの大事に守るけれども、みんなを助けるための情報という形で少し変わってきているのかなというふうに思っています。

もう一点、私がお伝えしたいのは、地域のネットワークというのは、見守りという言葉で語られると非常にいいことなのですけれども、それが監視という形になると非常に窮屈なものになってしまいます。個人情報の扱いで、見守りなのか、監視なのか、そのあたりのさじ加減は非常に重要なところだと思いますし、さらに地域の自助努力、私の周りではもう始まっています。地域の自助努力をどういう力に変えていくかということで、皆さんと御意見を交換できればいいと思っております。

○大森座長 ありがとうございます。

では、柿沼さん、お願いします。

○柿沼委員 全国地域婦人団体連絡協議会会長の柿沼でございます。

私も長く行政におりまして、その後、地元の町長を経て、今、全地婦連の会長をさせていただいておりますけれども、北海道から青森まで全部の県に会がございます。消費者という立場で勉強を重ねておりまして、詐欺に遭わない、あるいは、いろいろなことに対する防備、地域の力になることを心がけている団体です。高齢者、若人とふた通りの強化があると思いますし、抑止力の強化、これが必要だろうと思います。

実は高齢者の一つの事例で、すぐ近くによくわかっている家のおばあちゃんが、最近、1,000万円、振り込め詐欺ではなくて、おうちに取りに来て渡してしまった。一昨日も息子さんに話を聞いたのですけれども、自分は引っかからないということで、手元にお金がないと不安だからということでタンスに入れておいて、自分がこんなになってしまったということで今はうつで落ち込んでいます。うちのほうは田舎なので別棟をつくっているおうちが多いのですけれども、息子さんは母親が1,000万円もタンスの引き出しに入れていたのは知らなかった。お金が手元にないと不安だという心理。要するに、老人心理ということをもう少しきちんととらえていかなくてはいけないのではないかとあります。

それから、もっと身近な20~30万のもので、鍋や布団を買ったりという事例はある

のですが、本人は詐欺とか、引っかけたということは思わないです。物がなかった時代に生きてきた人たちですので、物に囲まれて豊かになったということで満足して、周りが心配するよりは、引っかけたことに全然気づいていないという状況があります。そのようなことで、どういうシステムをつくってどうするかということについて、もっと突っ込んだことを、要するに運営する側として見ていかななくてはいけないと思います。

抑止力の強化については、地元に戻った団塊の世代とか、退職なさった方々をもっと人材として、使うと言ってはあれですけども、活躍していただく。地域通貨ならぬ「地域人材」ということで、その地域の人たちに顔の見えるネットワークをつくる一助になっていただく。私は県境に住んでいるのですが、行政境を越えた都道府県、警察との連携、運営、情報交換は綿密な必要があると思っております。それと相談員の長い間の情報蓄積、これを分析して情報提供という抑止力としてのデータ解析に使っていくべきだと思います。以上です。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは、伊藤さん、お願いします。

○伊藤委員 こんにちは。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と申します。きょうは事業者の立場で、高齢者の消費者被害の防止のお手伝いが何かできないかということで御参加させていただきました。

具体的に申し上げますと、私たち協会に加盟しておりますコンビニエンスストアは、今、全国に5万店を超えてございますけれども、毎日4,000万人のお客様がいらっしゃっております。消費者の方と直接接点を持っていますので、そこでいろいろな生の声も聞こえてございます。そういったことの御紹介もしていきたいと思っております。

また、きょうはお手元にコンビニエンスストアのセーフティステーション活動のレポートを御用意させていただいております。これは、私たちに取り組んでおります社会貢献活動の一環でございます。まさにきょうの消費者の安全・安心確保のためということで、こういった活動に取り組んでいる次第でございますので、後ほど御紹介したいと思っております。どうぞよろしく申し上げます。

○大森座長 弁護士の池本先生はきょうは御欠席でして、資料を皆様方のところに配っております。恐縮ですけども、後刻、目を通していただければと思います。

では、有山さん、お願いします

○有山委員 私は、20数年、公益法人で消費者相談・土日相談を行っておりますNACS（日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会）の相談室で室長をしております。

昨今の相談というのは大変さまざまな御相談があります。相談者はインターネットで検索して御相談いただくことが多いので、主に30代から40代の方から親御さんの御相談を受けることがあります。お子さんとしては完全にだまされていると思っているけれども、お母さん、お父さんはそう思っていないという御相談もたくさんあります。

また、私は地元で勤務先が消費生活相談の窓口で、東京都の中でも高齢化率の高い区でございますので、非常に高齢者の方からの御相談が多いです。地域の連携というの也比较的とれているのではないかと。高齢者の方が御相談に行ったら、問題の企業は知っているかと

ということで、「こういう相談が来ているけれども、どうなっているのか」と、お電話を一本入れてくださるといふこともしていただいています。電話の後、「消費者相談の窓口に行って相談したら? という一言をいただいて来ました」という高齢の方もいらっしゃいます。

私どもも高齢者から御相談いただくと、御家族のどなたに話していいですか、ヘルパーさんにつないでいいですか、高齢福祉課につないでいいですか、生活保護課につないでいいですかということを知ること、連携をとっていいところを高齢者の方にお話をいただくようにしております。皆さんに決断していただく。なぜというと、消費者相談員だけでは十分な助けができないこともあるからです。ヘルパーさんとか、民生委員の方とか、そういう方と連携しておくと思分違うと思えますとお話をします。9割以上の高齢者は「話していい」といふようなお話になりますので、高齢者の周囲の方と、全体で見守ることができ、その連携がすごく重要になっているのではないかと考えています。

それから、消費生活相談窓口の周知のために、民生委員さん、ヘルパーさん、町内会の方の集まりには出向き、5分講座、10分講座といふことで消費者センターの宣伝に参ります。ほとんど内容のあることは話す時間がないので、ニコニコお話をし、なるべく、私はやさしいですよ、敵ではありませんよといふ「何かあったら電話くださいね」、それしか伝えられないのですけれども、比較的そういうことを覚えていらしてつながっているのかなといふふうに思っています。そういう小さな小さな積み重ねが必要になってきているのではないのでしょうか。

それから、消費生活センターの関係者で劇団の方がいらっしゃるということで、市民モニターを募り、劇団をつくって、消費者問題の周知活動をしているのも聞いております。市民モニターの方で、全く相談員とは無関係なのですが、クーリングオフについてとか、そういうものをあちこちで発信しているところもあります。モニターさんが人に伝えるときにはやはり理解しないと伝えられないので、消費者問題の知識に広がりを持ってくると思っています。地域連携で、さまざまな形態を考えていけたらと思っております。どうぞよろしく申し上げます。

○大森座長 どうもありがとうございました。

一巡しましたが、きょうは全てについて議論をする時間はありません。ただし、先ほど望月企画官から、資料3で、左側が現状とそこから見えてくる課題があつて、それに対してどういふことが論点になつて、どういふことを考えなければいけないか、一応のアイデアが出ています。恐縮ですが、余り時間がございませんので、資料3の1と2。一つは、地域の連携が非常に重要なテーマだと言われていまして、言うのは簡単ですが、これが一番難しいです。ネットワーク型を運用するといふのは誰ができるかといふのは、相当難しい議論です。しかし、これをやらなければいけません。2番目に見守り、支援のことがございます。これは生活困窮の話も含まれていますので、この1と2をセットにして、お気づきの点で、ここを自分としてはお話ししておきたいといふのがあれば、まず御意見を伺つて、3の相談体制は重要でございますので、これを一つとして、4を一つとして、粗々の皆様方の御意見を伺つておきたいと思っております。

最初に、1と2を含めまして、御発言があれば伺います。

どうぞ、お願いします。

○森委員 先ほど樋口先生からも御紹介いただきましたが、私どもの地域は地縁性がまだ十分残っているところです。したがって、私はこれを大事にしようと思っていて、現在、富山市の組織は職員が3人いる程度の小さな出先が79ヶ所ございます。先ほど清水市長がおっしゃった地域包括支援センターは32もあるので、人口比で言うと全国で恐らく一番多いと思います。さらに、市民総出で清掃しましょうという、42万の人口のうち7万人が出てくるという地域です。重なりを除いて実数で7万人が参加するという地域なのです。ですから、結論として情報が欲しいのです。二次被害を防止ということだと、被害が発生したら、被害に遭った者が誰なのかということの情報をもらえれば、かなりきめ細かい行政をやっていますので、今後二度と被害が無い様にとという相談に乗ったり、指導したり、さまざまな資料提供ができるわけです。

実は、富山県警と協議を始めたところでございますが、犯罪被害に遭った方の情報は県警からはなかなかいただけない。それはそうです。捜査の上で得た情報ですから、それは無理だと思いますが、今、こういう話をしていきます。警察官の方が犯罪被害者のところを警察官のお立場で回って、その際に、市役所にはこういう系の者もいるし、こういう窓口もある。こういうことについては、ここへ連絡したらどうかとか、あるいは、よければ市に警察から連絡するので、人をよこしますというような話が始まったところでございます。県警としてもその協力はできるということですので、それはかなり効果があるのではないかと考えています。

実は私どもの市は、住民基本台帳の全ての住所を座標値化しまして、市の実態地図のGISの基図にマッピングしてあります。ひとり暮らしの高齢者の家はどこか、要介護認定を受けている方の家はどこか、もちろんセキュリティポリシーはかなりしっかりかけて、そういうことさえやっています。本来、住民基本台帳が予定していないことだと思いますけれども、これくらいのことは創意工夫でやっていいたらと思うています。そういう意味では、県警とこれからも連携を取りながら具体的な情報をいただくことができれば、そこを訪問するとか、手当てをやっていけると考えていますので、その他でお持ちの情報、さまざまな犯罪被害者の情報を、出せる範囲で提供していただくことをぜひ希望したい。さまざま制度上の乗り越えなければいけないものはあると思いますが、そこを何かうまく運用ができないかということをお願いしたいと思っています。

○岡田内閣府副大臣 警察がいるのだから、その辺の意見を。

○大森座長 何か御発言はありますか。

○警察庁 警察庁生活経済対策管理官の柴山でございます。

確かに被害者の情報につきましては、先ほど富山市長からの御発言があったとおり、直ちには出せないというところがありますので、そこはケースバイケースで御相談に応じて、できる範囲で対応させていただきたいと考えているところでございます。

あと一点、申し上げますと、情報の共有というのは非常に大切ではございますが、先ほど副大臣からも、情報の大切さの説明がありましたけれども、反面、情報の保全というこ

とが非常に大切だと思います。それぞれの機関で、自分たちの情報がどう漏れないような形になっているのかということを確認し、それを高めていくことが、情報共有・交換の前提ではないかと考えているところでございます。

○大森座長 ありがとうございます。これは重要でして、防災もみんなかかっているわけです。個人情報保護条例の運用の在り方について、保護ばかり考えてきたけれども、これを使うという観点が重要になっていて、自治体はいろいろ工夫をし始めていますので、これは生かしてまとめて、こういう工夫があり得るということを示していったらどうかと思います。非常に重要な問題です。

圓山先生、どうぞ。

○圓山委員 連携のところについて申し上げたいと思います。資料の最後のほうに第1回提出資料・圓山というのを1枚入れております。

上半分に「地方自治体の消費者行政を振り返って」と、ごく粗っぽいイメージをつくりました。地方自治体の消費者行政は、1960年代から始まって50年ぐらい経過しています。相談事業、啓発事業、連携事務、規制事務というのが地方自治体の消費者行政の大きな施策の柱という形です。

この推移を考えていきますと、相談事業の中では、生活を支援するためにいろいろな問い合わせに応じていって、最初は賢い消費者を育てていくところから始まり、ごく最近、2010年代のあたりでは、多重債務で困っておられる方を行政のいろいろな力で救っていくというところに形が変わってきていると思います。

その下の、啓発事業なり連携事務は、実は結構古い時代から、知識の普及、リーダー養成、学校教育の支援。それから、企業内教育の支援と書いたのは、各企業の社員研修の場に消費生活センターの職員が行って、社員がトラブルに遭わないように講演したりということもあるわけです。連携事務は、図のこういったところと連携をしていきましたが、今は、余り続いていないというところがあります。それは、行財政改革で予算や人員が減っていく中で、相談はやめるわけにはいかないの、啓発や連携をやめていこうということになり、90年代から2000年代にかけて惨憺たる状態になってきていると思います。

続かないのが問題点の一つですが、もう一つは、単発的な現場の努力でやっているというところがあると思います。そこから考えますと、戻りますが、消費者庁の連携体制のご説明の中で、資料3の次にベン図ということで御紹介のあった資料があります。青いマルの消費者教育ネットワーク、オレンジのマルの防災・安全分野等とのネットワーク、緑のマルの生活包括支援型のネットワークという形で、先進的な事例が幾つか紹介されている形です。これらを、高いレベルを目指すミッションをまとめて示していく。すると、このミッションを我が自治体はやります。あるいは、全部はできないけれども一つ、二つから始めていきますということで、予算を取る、人を採る、そういったきっかけになっていくと思います。私の紙では右側の方に書いていますが、自然発生的に取り組まれてきた生活支援型相談、啓発、連携などについて再度整理をして再編成することによって、これが長続きしていくことになる。しょぼんとなった分については盛り返していく。取り組んでいないところについては幾つかずつでも取り組んでいく。そういうきっかけになると思いま

すので、そういう意味で、連携体制のイメージをもっと膨らませてお示しただければ、すごく役に立つと思います。

もう一つ、付け足しですけれども、ネットワークについては、消費者庁の図の中央の消費生活担当部署や消費生活センターは人数が少ないですので、全てをやる必要はないわけです。この周りに書いてある福祉関係、教育関係、警察、生活支援、金融、弁護士会、そのほかに商店街やコンビニチェーンの方々、たくさん地域で同じ目的に向かって動いていただける方はいらっしゃると思います。そういった方々に「これをお願いします」という方向づけを、人数的に少ないけれども、消費生活センターや消費生活担当部署が中心になって総動員して動かしていく。まとめ役という形で、中央に消費生活センターがあるのは大変いい図だと思いますので、これを展開する形で進めていくのがいいと思います。

○大森座長 この真ん中のまとめ役がないとか、市町村の場合、もともと消費者行政の担当者は人事で来るわけですね。専門家ではない。それ以上に、ネットワークをつくるということに習熟していない。ですから、「人」が要るわけです。どういう人だったらこれにつながるか。実は自治体が一番不得意なのです。地域のほうはいろいろやっていますけれども、こういうのは一番難しいのです。特に消費者センターの職員がこれができるか。できるためには、どういうトレーニングとどういう資質が要るのかということを出さない限り、簡単にはいかないですね。ネットワークをやれやれと、みんな言うのです。でも、なかなか動かないのはどうしてかということを追求する、その話だと思います。

○圓山委員 そうですね。

○大森座長 ありがとうございます。

では、一言ずつお願ひしましょう。伊藤さんからどうぞ。

○伊藤委員 地域全体で取り組むべき消費者被害の対応は十分でないということですが、私たちが地域全体で取り組んでいる事例を少し御紹介しておきたいと思ひます。お手元に、「平成24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リポート」という冊子が後ろのほうに入っているかと思ひます。これをごらんになっていただきたいのですが、今、5万店を超える私たち協会に加盟しておりますコンビニエンスストア11社で取り組んでいる、セーフティステーション活動の成果をまとめたリポートでございます。この活動の主な目的は4つございます。一つめは安全・安心なまちづくりに協力していこうということ。簡単に言えばまちの駆け込み寺になっていこうということです。二つめは青少年環境の健全化への取組みをしていこう、三つめは地域との交流をしていこう、そして四つめは災害時のライフラインになっていこうということで、こういう活動をしてございます。本日は私たちが取り組んでいる事例を御紹介したいと思ひます。

5ページを開いていただきますと、「女性・子どもの駆け込みと高齢者の保護」に対応した事例が書かれています。これは、女性や子ども、高齢者の方たちがお店に駆け込んでこられた実態でございます。特に申し上げます、高齢者の保護だけでも約1万2,300件の対応をしてきた、こういう実績がございます。特に、高齢者の保護は昨年から比べても増加している傾向がございます。先ほど、特に判断力が弱いということもございましたけれども、まさに徘徊しておられる方たちも増えてきている。このような実態があること

も認識しておく必要があるのではないかと思います。その方たちの保護しているということでございます。

また、9ページをごらんになっていただきますと、先ほど来、振り込め詐欺という話も出ておりましたけれども、コンビニエンスストアのATMに来て振込みをされる、こういう被害もあるわけでございます。「振り込め詐欺の未然防止」という表がございますが、実際に振り込め詐欺を防止した件数が713店と出てございます。実際に振り込め詐欺の未然防止を713店で行っているということで、大変大きな金額の被害の防止にも役立っているところがございます。

13ページをごらんになっていただきますと、私たちは今、地域との交流の一環として、約1万6,000店で御用聞き、あるいは配達を行っております。配達に伺った際、御高齢者の方の状況を確認し、その場で110番や119番に通報してあげた、家族に連絡をしてあげた、民生委員に連絡をしてあげた、中には病院にも同行してあげたというケースまであります。こういうふうにして地域との交流を図っております。お年寄りの保護、あるいはお年寄りを少しでも助けられればという思いからこんな活動もやっているということで御紹介をしておきます。少しでも皆様方の御参考になればと思います。

以上でございます。

○大森座長 ありがとうございます。地域連携の中に、ストアというお店が果たしている役割も入れておいたほうがいいでしょうね。

柿沼さん、吉川さん、お二人に御発言いただきましょう。

○柿沼委員 地域連携の中で一つ重要なことは、首長さん、議員さんは全国にたくさんいらっしゃるしまして、全方位で仕事をしていらっしゃると思いますが、その中に、消費者の安全・安心確保のための地域体制づくりがどれほど重要度を持っているかということ、自覚、認識していただく働きかけが重要であると思います。いろいろな議会の質問でも消費者行政に対する質問はそんなに多くありませんし、国民全部が消費者ですので、その辺のリーダーの方々への働きかけは重要かと思います。

○大森座長 市町村長さんの話が出ましたけれども、市長、何か一言。富山市は多分、大丈夫ですね。

○森委員 千七百幾つという市町村数ですが、約7割は5万人以下の小さな自治体です。ほとんどの基礎自治体は、冒頭の説明にもありましたけれども、体力的になかなか大変です。だからこそ首長がしっかり問題意識を持つことは大変大事だと思います。御指摘のとおりだと思います。

○大森座長 こちらの側から言いますと、消費者行政をないがしろにする市長さんは次の選挙で落としますというぐらいの話です、本当は。でも、実態はなかなかそうならないのです。プライオリティーがそんなに高くない。

どうぞ。

○柿沼委員 実際、敬老会とかは首長さんは絶対回りますけれども、そこで一言、「皆さん気をつけましょう」とおっしゃっていただけるだけでも随分抑止力にはなると思います。

○大森座長 吉川さん、どうぞ。



○吉川委員 今までもいろいろな部門でネットワーク化、ネットワーク化というのは言われてきましたけれども、実際には会議をするだけみたいな形のネットワーク化で終わっていたと思います。だから実を結ばなかった。今回こそはネットワーク化の在り方を具体的に示して、ナショナルスタンダード的なものを明確に示した上で、それに根拠づけが要ると思いますので、ネットワーク化のための法的な根拠をつくる。

また、消費者センターが中心にということですがけれども、なぜ、今までも言われてきてなかなかうまく進まなかったかといいますと、消費者行政というのは地方の自治体の中では非常に弱い部門、予算も最初に切り捨てられてきた部門です。つくってはみたものの中心になって働けなかったということがありますので、そのあたりを強化という形できっちり据えてほしい。座長が言われましたように、首長さんがどういう考えかによっても随分変わってくると思いますので、首長への理解を促すという努力も必要でしょう。

もう一つ、ネットワーク化は人によって構築されたものであって、基本的にはそれではないのですけれども、その人がいたからネットワーク化はうまく進んだけれども、その人が他の部署に代わってしまったりうまくいかなくなってしまう、あるいは、もうなくなってしまったというような「人」に頼るようなものであってはいけません。法的な根拠に基づくネットワーク化でなければならないと思っています。

それから、小さな市町村はある意味、人口が少ないと顔が見えるから割と簡単にネットワーク化はできます。市町村のリーダー役の都道府県もしっかりと役割を果たしてほしい。ただ、そのリーダー役の都道府県なのに1年ごとの民間委託といったところもあります。都道府県の役割は何かということを議論してネットワーク化の構築のための基礎にしてほしい。

もう一つは、さらに、先ほどからお話が出ましたように、全国津々浦々、国民総見守り人になるべきだと思っています。今まで、いろいろな啓発講座を私どもの協会もしてきましたけれども、啓発講座をするだけではなく、あるいは聞くだけではなく、聞いた人が見守り人になる。それで1億総見守り人。研修の在り方を少し考えて、今までの研修も重要ですが、もっと簡単に、1億みんなが研修を受けたらその人たちも見守り人になれるような啓発講座を展開していったらどうかと思っています。

○大森座長 お話が3番目のほうへ少しずつ入ってきていますので、3番、4番まとめていきたいと思います。前の話でも結構ですが、どうぞ。

○河野委員 1、2で御提示いただきました連携体制のイメージですがけれども、ここでは当然、消費者庁マターですし、中心になるのが、消費者被害をどういうふうに防止するかということになると思います。私の経験から、先ほどのような地域の見守り体制というのは、どんなメンバーが集まって私たちのところで個人情報共有化されるに至ったかということを示し上げます。メンバーは、当然、町民というか、市民がいます。社協の方、民生委員、町内会の役員、老人会の方、子ども会の方、PTAの方、市の職員さん。これは福祉関係の方だけではなくて、市全体を職員数で割りまして、幹部職員以外は全ての地域に張りつくという形で、その方が何を担当してしようと、この地区をやってくださいと。

済みません。大前段でお伝えしなければいけなかったのは、私は民生委員でしたので、

地域福祉計画というのを策定しました。1年間かけて、地域のメンバー、私が住んでいる2,000人ほどの振興住宅地ですけれども、いろいろな立場の人間が集まって話し合いをしました。先ほどのようなメンバーが一堂に会していろいろな情報を出し合いました。そのときに、安全で安心な暮らしになるためにどんなことが必要だろうかということで課題抽出をしました。例えば、福祉協力員というのは大事とか、自主防災組織というのは大事とか、防犯・交通事故対策も必要、子育て支援も必要、地域の中のお祭りとかも大事だというのが出たのですが、一つ出なかったことは消費者被害防止なのです。誰からもその観点が出てこなかったのです。みんなでこの地域を安全で安心して暮らせるようにとといったときに、その言葉が出てこなかったのです。

確かに消費者被害防止から考えると、この図というのはすごく大事ですけれども、現在ある福祉の連携、そこにぜひ一つ、エッセンスとして消費者被害を入れていくというか、消費者被害防止のために連携をつくるのではなくて、現在、地域にあるものの中に一つだけエッセンスとして入れていくという形。富山市の森さんのところは本当にうまくいくと思うのです。私のところは振興住宅地ですから、とにかく今あるコミュニティを何とかつくて、そこにエッセンスを一つ入れる、そういう形も必要ではないかと思います。

○大森座長 ありがとうございます。

3番と4番で、一つは、都道府県・市町村の役割と、消費者センターの相談体制の充実。それと、相談員や職員の質、資格問題が入っていますので、ここをセットにして御意見があれば伺います。

圓山さん、どうぞ。

○圓山委員 少し発想の転換が必要ではないかと思っています。先ほどごらんいただきました、私の資料の下半分の話になってくるのですけれども、地方自治体の消費者行政の中の、相談事業の半分に消費トラブル型相談あります。これは、使っている商品でケガをしたとか、訪問販売で売りつけられたとか、そういったときに適切に損害賠償してもらう、適切にキャンセルができてお金を返してもらう、そういう形のものですけれども、これはすごく専門的な仕事になってきます。これと、相談事業のあと半分の生活支援に啓発、連携を足したあたりは切り離して考える。そういう発想の転換はどうかというご提案です。

消費トラブル型相談というのは必ず相手があります。消費者と事業者の二者がいてある消費者が県内市町村に住んでいたとしても、事業者は別の県にいたり、海外にいたりするわけです。それを考えてみたのが資料の下半分のところすけ。消費トラブルについては、現在、国では国民生活センターが相談を受けていますし、都道府県の消費生活センターも受けていまして、市町村ではなかなか窓口設置が進まないということも指摘されていますけれども、すでにかかなりの割合の市町村で受けています。ここが常に、都道府県と市町村の二重行政だとか、国も含めると三重行政という批判を受け、うまく整理ができていない。整理ができていないということは財政課を説得できないということになり、予算がつかないとか、もろもろの困難のもとになるわけです。

参考になるのは、現在の消費者安全法第8条第1項の都道府県のところす。ここでは、広域的な見地を必要とする相談に応じるとか、広域的な見地を必要とする苦情処理あつせ

んを行うとか、情報収集や住民への提供というところも、広域的な見地からというのが書かれてはいます。けれども、現在はこれが全く無視されていて、近場の相談でも遠方の相談でも、国と都道府県と市町村が入り乱れて扱っているという状態になっています。

そこでご提案というのは、生活支援型相談は、消費者の居住地の自治体がしたらいいのですけれども、消費トラブル型相談は、消費者居住地と事業者所在地が離れていることが多いので、①～④の4つのパターンに類型化できると思います。まず、①が市内の話です。A市の消費者とA市の事業者。これはA市が担当して、あっせん、紛争解決をしたらいいと思います。ところが、②A市の消費者と同じ県内の別のB市の事業者の場合、これは県の内部ですので、これは県が担当してはどうか。③X県の消費者とY県の事業者は県境を越えますので、県が担当するというのではなく、国が担当してはどうか。④国内の消費者と海外の事業者、これも地方自治体の範囲を越えますので、国が担当してはどうか。

これは理念型を言っているもので、今すぐどうこうできる話でないことは重々わかっていますけれども、この考え方を一つ参照していただければ、消費者庁や消費者委員会の御報告にあったような、小規模な自治体にフルセット業務を求め、消費者トラブルについても解決できる人材を置いたり窓口を置いたりするところから、中小規模の市町村は解放されるのではないかと思うのです。負担がすごく減るのではないかと思います。②、③、④のような越境型は、県の役割、国の役割だということで、中小規模の市町村を、すごく高度で手間のかかる消費トラブル型の相談から解放してあげて、その力でもってネットワークや連携に注力してもらおう。そういう発想ですけれども、具体的にどうするかということはきょうまでに考えつきませんでしたので、次回、何とかもう少しこの発展形を出していきたいと思っております。これが全て通るとは思っていないけれども、この考え方もあるということを申し上げたいと思います。

以上です。

○大森座長 このモデルで言うと、事業者との関係で言うとほとんど都道府県がやることになる。第8条第1項を全面化しなさいということになるわけですね。ということは、都道府県の方々がどういうふうにお考えになるかということと、小さい町村は、私どもは悉皆調査をやりましたけれども、非常に高い要請で出てくるのは、消費者相談はできれば県にやってもらいたいということです。連携もあり得るのですけれども、県がやっている仕事だからできないことはないでしょうと。県が全くやっていない仕事を町村から押しつけるのは無理ですけれども、やっている仕事だから県庁にやってもらいたいと。これは恐らく、総務省が検討している都道府県の補完の筆頭になるのではないかと思います。それと平仄が合う可能性も出てくるので、先生がおっしゃっていることが現実化できるかどうか、検討してみましようか。ありがとうございました。

ほかにどうぞ。

○有山委員 圓山先生に質問です。今、私どもは小さな区だから実現できているのですが、高齢者の方がほとんど発言できないまま、何か困っているという情報しか伝えてこない場合、現場に行ってヘルパーさんと一緒に契約書を探すことをしています。先生の資料では、トラブル状況を訴えられない高齢者をどういうふうにしていったらいいのかということが

わかりません。高齢者の相談では契約書が昨日届いたけれども、私は契約していないとか、業者名は聞くと、カタカナ3文字みたいな回答が来て、さっぱり状況がつかめないことがあります。高齢の相談者が、区役所のどこにつながっているのか聞き、わからない場合はヘルパーさんを探し、ヘルパーさんに、一緒に行ってもらえませんかみたいな説得をして現実に動いております。

そういう方たちをどういうふうに救済していくかというのがよく見えてこない。これについてノーと言っているわけではなくて、今、私どもが抱えているのは、自分が陥っている状況と話せない人たちを、周りでフォローしながら現実を調べて救済しています。その辺についてももう少しお考えをまとめていただけたらと思います。

○大森座長 それは次回にお願いできますか。

○圓山委員 一言だけいいですか。ちょっとイメージしていますのは、医療の世界では、かかりつけのお医者さんが身近なところにおられて、がんや脳外科の専門病院は離れていますけれども、それは連携しながら治療をしていくということになっていると思いますので、何かそういうイメージでつくっていきたいと思います。

○大森座長 日本の市町村は、世界に稀に見てよろず相談の窓口を持っています。そこにいろいろ相談が入ってきます。ただし、あれもこれも別建てにつくれと言われても、市町村はできない。だから、総合的に一括して承ります。あとはどうやってさばくかということと、どうやって連携するか。その仕組みをつくる以外にないのです。ここだけ特化して何かやれと言っても、市町村は無理です。しかも、そうしない限り、被害を受けている人の生活全体をうまく見ることが不可能なのです。

要するに、ネットワークというのはその話でしょう。ここだけではなくて、ほかと関係していることを解決しなければいけないという話になっていますから、市町村はワンストップ、総合窓口をつくる。全部承ります。あとはさばく。さばく仕組みについてどうすればいいか。消費者問題だけについてしろといっても恐らく小さい町村は無理です。だから、先生に宿題で恐縮ですけども、うまい仕掛けがあるかどうかお考えいただいて、お願いしたいと思います。

ほかに、どうぞ。

○柿沼委員 最初に私も、地域通貨ならぬ地域人材の抑止力としての活用ということを申し上げましたけれども、それについては、守秘義務をどのように課すかということが一つ連携してくるかなというふうに思います。それと、消費生活相談員の方々のレベルアップを求める声が非常に強い実態もあります。すそ野を広げる方々に対しては、例えば啓発事業とか、要するに事務の特化をして、相談は相談員の方が受けるとか、いろいろな工夫も必要かと思いますが、相談員の方々に対しては、いろいろな期待と、身分保障とかいろいろなことを考えていただく必要もあるのではないかと。守秘義務とあわせて、よろしくお願ひしたいと思います。

○大森座長 ほかにございますでしょうか。

どうぞ。

○吉川委員 いただいた資料4の12ページ、地域別資格保有者数というので出していただ

いています。これは資格を持っている人を100としていますけれども、例えば関東でしたら、本来は消費生活相談員は何人いて、そのうちの保有者が何人という数字のとり方はできないでしょうか。もう少し正確に資格保有者数を出していただけないかというお願いです。質の確保という意味と、研修や資格をどうしていくかという基本的な問題点が挙がってくるのではないかと思いますので。

○大森座長 これはどうですか。資格保有者全体のうち、ブロックごとにどのくらいの比率かということでしょう。

○望月消費者制度課企画官 今、御指摘いただいたような資料も、次回までに用意できると思います。

○大森座長 次回に用意できるそうです。

時間が押してきましたので、今日は初日、以上とさせていただきますけれども、今後のことについて、事務局からお願いします。

○望月消費者制度課企画官 次回の検討会につきましては、11月20日水曜日、9時半からを予定しております。朝早くになって恐縮でございますけれども、どうぞよろしく願いいたします。

また、本日御発言いただいた内容につきましては、議事録をホームページ上に掲載させていただくため、後日、事務的に確認をさせていただきますので、御協力をよろしく願いいたします。

○大森座長 次回は、恐縮ですけれども、30分早めにさせていただく御手配をお願いしてございます。御迷惑かけて恐縮でございます。

それから、きょう、いろいろ御意見が出ましたものについては、事務方で整理をしていただきまして、皆様方の御意見の所在というか、重点がどこにあったかということをもとめて御報告させていただくということ。次回は、自治体から実態と課題についてヒアリングをさせていただいて、まとめの方向にいきたいと思っておりますけれども、よろしゅうございましょうか。

本日は、以上でございます。ありがとうございます。副大臣、ありがとうございます。