

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2回議事録

消費者庁地方協力課

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2回）  
議事次第

日時 平成25年11月20日（水） 9:31～11:44

場所 消費者委員会大会議室

- （1） 地方自治体からのヒアリング  
北海道、足立区（東京都）、静岡市（静岡県）
- （2） 消費者の安全・安心確保のための「地方体制づくり」の考え方－骨子案－
- （3） 質疑応答・意見交換
- （4） その他

○大森座長 おはようございます。ちょっとマイクの調子が今、悪いんですけども、始めさせていただきます。

本日、第2回でありまして、きょうは阿南長官がお見えでございます。最初に一言御挨拶をお願いします。

○阿南長官 おはようございます。皆様におかれましては、本当にお忙しい中、意見交換会に御参集いただきまして、心よりお礼を申し上げたいと思います。

私たちのこの日本は、ほかのどの国も経験したことがない本格的な超高齢化社会に直面しております。

近年、高齢者の消費者被害に関する相談件数は、高齢化率を上回るペースで急増しており、さらなる高齢化、単身世帯化を考慮すれば、非常に深刻な状況と言えると思います。

一方、高齢化が急速に進行する中、消費生活における安全・安心を確保することは、消費の拡大を通じて、経済の成長が実現するために不可欠なことでございます。

こうした現状を踏まえ、消費者被害の未然防止、早期発見、拡大防止とともに、多重債務者への対応など、多様な支援を要する消費者問題の実情を踏まえ、地域体制の強化を積極的に推進していかなければならないと考えております。

また、現在、大問題となっておりますホテルや百貨店における食品の虚偽表示の問題も同様に、地域で、現場で起こっています。こうしたことに対する体制というものを整理することも緊急の課題であるなど考えております。

この第1回目の会合でも、地域体制づくりに向けて、見守りネットワークの構築や消費生活相談体制の整備について、皆様自身の取り組みを御紹介いただくなど、大変熱心に御協議いただいたと伺っております。委員の皆様改めて感謝申し上げますとともに、消費者を守っていくため、本日も活発な御議論をいただきますようによりしくお願い申し上げます。ありがとうございます。

○大森座長 ありがとうございます。

本日は、皆様のお手元でございますように、議事次第、1つが自治体からのヒアリングと、次に、地域体制につきまして、事務局から一応論点みたいなものの整理案を出しますので、それに関して御意見を伺いたいと思っています。

本日、10名の委員が御出席でございます。北海道知事の高橋委員の代理として近藤課長さんから出ていただきます。それから、山田委員が御欠席だそうです。

今、お話しいたしましたように、最初に、3つの自治体から消費者被害防止ネットワークに関する先駆的な取り組みといたしまして、その活動内容を御紹介いただくということになっております。

最初に、北海道の取り組みについて、お願いいたします。

○近藤代理 おはようございます。北海道のほうから10分という時間設定でございますので、簡単に御説明申し上げます。

お手元にお配りしておりますA4の横とじでございます「北海道の状況」という資料がご

ざいますが、それに沿って御説明いたします。

まず、1 ページ目に「北海道立消費生活センター」と記載しておりますけれども、北海道は全国的に珍しい体制でございまして、昭和 44 年に北海道消費者協会、行政ではなくて、民間がセンターを始めております。その後、平成 12 年には道に移管しておりますが、委託という形で同じく協会が、さらには、18 年度には指定管理制度にいたしましたが、現在のところ、4 年ずつですが、同協会を指定管理者ということで指名してございます。民間がセンターを運営するということのメリットというのが消費者目線に立った活動ができること、それから、地域の消費者団体とのパイプが太いということが挙げられます。

その後、第 1 回論点等を中心に御説明いたしますが、北海道も漏れなく、次のページの上のほうに表を載せておりますが、相談件数は減少しておりますように、60 歳以上の高齢者といえますか、統計の区分で高齢者の比率が 10%、20%、30%と 4 年ごとに 10 ポイントずつ上がっているというような状況でございます。

次に、3 ページをごらんいただきたい。道内の相談体制でございまして、消費者安全法が施行されてから、市町村の役割というものが明確にされて、交付金を活用して相談体制が整備され、179 の市町村全てに相談窓口は設置されておりますが、十分に対応できないというところもございます。

表の一番右のほうにございますように、広域体制現在 18 できており、97 の市町村がそれに加盟しております。およそ半分以上、55% 近くの市町村が広域体制をとっています。この広域体制にも、いろいろ種類がございまして、1 カ所で集中して相談を受けるもの、さらには、相互でどちらの市町村にでも相談されて構いませんよという相互的な連携というような種類がございます。また、残念ながら、有資格者の相談員も半分以下となっております、大きな課題となっております。

次に、4 ページ目でございますが、「北海道消費者被害防止ネットワーク」というネットワークを全道レベルの機関・団体で設置しております。平成 15 年の設置ですが、当初、消費生活センターと警察、道警本部と捜査のために情報のやりとりから、ほかのところの情報等も共有したいということを中心に設置してございまして、情報の共有、さらには消費者教育、啓発活動の推進を目指し、最終的な目標として消費者被害の防止に努めるとしてございます。

実際の活動といたしましては、会議の開催、現在のところ年 1 回の開催になっておりますが、これで情報の共有を図る。さらには、広報紙を年 6 回発行して、なるべく末端まで情報が行き届くようにというような活動を行っております。

実は、昨年度、担当大臣表彰をいただきましたネットワークでございまして、先駆的な体制をとっているというふうに考えております。

構成団体・機関ですが、その下のほうに示しておりますが、例えば行政では市町村、さらには国が入っておりますし、道が保健福祉部では高齢者の関係課と障がい者の関係課、2 課が入っております。それら複数の課を含めまして、37 の機関、教育関係、福祉関係、

消費者団体、あるいは法曹のほうからも参加をいただいております。また、公取がオブザーバーとして参加しております。今後、適格消費者団体ですとか、農政事務所ですとかというところにも参加を呼びかけていきたいと思っております。

これらの北海道レベルの団体・機関でございますので、末端までの見守りということについては行き届いていない部分がございますが、それらの団体の意識を高めていただいて、末端の団体、北海道の場合、14の振興局というのがございまして、大変広域でございますので、層が3段階、4段階と深まっておりますので、なるべく末端まで意識を届けていただくということで、情報の共有、認識の共有を図っております。

それらを末端まで呼びかけるということで、次のページに道内の地域消費者被害防止ネットワークがございますが、右下に合計が書いておりますが、49の市町村と1つの広域、49は市町村単位で設置しているネットワーク、それから、宗谷の振興局には10の市町村が属しておりますが、単独でも設置している稚内市、豊富町を含めた10の市町村が広域のネットワークをつくっております。

どのネットワークにおきましても、情報の共有、さらには啓発、高齢者の見守り、相談窓口の紹介・PRということを目的にしております。

ほとんどのネットワークは市町村消費生活センターなど、行政がほとんどその事務局となっておりますが、一部、地域の消費者協会が中心となって設置しているネットワークもございます。

いずれにしても包括支援センターとの連携がどうしても欠かせないというのが全体的に見える傾向でございます。それぞれ地域によって違いますが、一番小さいのが6つの機関、行政・警察・福祉、教育といった、本当に小さなネットワークもございますし、100を超える機関、団体が加盟しているというネットワークもございます。小さな町に行けば、コンビニですとか、あるいは運送会社、タクシー会社等が加盟して、実際に末端の高齢者等を見守っているというような動きがございます。ただ、小さな市町村におきましては、個人情報取り扱いに懸念するところがございます。どうしても皆さん、あそこのおばあちゃん、あそこのおじいちゃんということで、細部にわたり知っておりますので、個人情報のやりとりにいろいろ認識の違いがあるなというふうに考えております。

さらに、北海道といたしましては、地域ネットワークの増加のため、道消費者協会と連携いたしまして、設置の促進をしています。

個人情報の取り扱いについて最終ページに載せておりますが、適格消費者団体の消費者支援ネット北海道、全相協の北海道支部と覚書を結び、情報のやりとりをしています。ただし、個人情報につきましては、本人の同意を得た上での提供という覚書を交わしているところがございます。また、道警とは申し合わせによりまして、同じような内容で捜査に協力させていただいています。

時間でございますので、簡単ではございますが、北海道の状況をお知らせいたしました。また詳細な数字ですとか御要望がありましたら、おっしゃっていただければ用意できます

ので、よろしくお願ひいたします。

以上でございます。

○大森座長 ありがとうございます。

御質問等おありかもしれませんが、後ほど一括してさせていただきます。

続きまして、東京・足立区の上遠野課長さんからお願いいたします。

○上遠野課長 それでは、足立区のほうから、私どもが現在取り組んでおります孤立ゼロプロジェクトについて御紹介を差し上げたいと思います。

この取り組みは、社会的孤立を何とか打破していこうということで、ことしの1月からスタートした取り組みです。どこの自治体も同じだと思いますけれども、私ども足立区も少子高齢化が進んでおまして、現在高齢化率 23%を超えたところでございます。また、いわゆる地縁というところでも、町会・自治会の加入率が昔は7,80%という時代もございましたが、現在57%ということで、年々下がってきているという状況がございます。

そのような中で、こちらの資料2-1の1番、「なぜ、『孤立対策』なのか?」というところがございますが、区としては自殺対策ですとか、犯罪を減らしていこうですとか、あるいはごみ屋敷に対する取り組みなど、個別の事象に対して積極的に取り組んできたということがございます。ただ、そのようなさまざまな問題を抱えてしまう方々の背景にある社会的孤立というところ、ここに手をつけていかないと根本的な解決にはつながっていかない。こちらにも書いてありますが、暮らしやすいまち、住み続けたいまちをつくることを目指しまして、取り組みを始めたものでございます。

現在、この取り組みそのものは、昨年の12月に議会で条例が成立いたしまして、ことしの1月から動き始まっております。私ども、実は地域のちから推進部というセクションなんですけれども、足立区ではもともと高齢者の見守りの仕組みというのは、「あんしんネットワーク」というネーミングでかれこれ10年以上、福祉のセクションで担当しておりました。ただ、これまでの見守りの仕組みでは、残念ながら、手挙げ方式というんでしょうか、たまたま手を挙げた方、あるいは気がつかれた方にしかつながってこられなかったというところがございますので、今回地域のちからというところに担当を置きまして、全庁挙げて、行政の縦割りではない、横串を刺したまちづくりの取り組みということで取り組んでおります。

この取り組みを始めるに当たって、一番問題になりましたのがやはり個人情報の問題でした。ですので、こちらの2番に書いてございますが、プロジェクト推進のために条例を整備して、個人の情報を地域の地縁団体、具体的には町会・自治会ですけれども一一とも共有できるような形にさせていただきました。孤立対策ということですので、条例の中には孤立とはどういうことかというような定義ですとかをさせていただいております。

また、住民情報の提供というのがございますけれども、現在、介護保険サービスを利用されていない70歳以上の単身の方と75歳以上の高齢者のみでお住まいの世帯の方に対する情報を名簿という形で町会・自治会や民生委員さん、警察署、消防署など、関係機関と

共有しているという状況でございます。そして、この名簿に基づいて、調査活動を町会・自治会の皆様と民生委員さんに御協力していただいております。そして、その中でお話をする相手がいない、御相談相手がいないという方に対して支援をつなげていこうというのがプロジェクト全体の流れでございます。

2 ページ目ですけれども、2 ページ目の真ん中以降に書いてありますが、現在、足立区内、実は 436 の町会・自治会がございます。10 月末の段階でこの取り組みに御協力いただいて動いていただいているのが 83 団体、およそ 20%ということになります。そして、そのうちの 50 団体が既に調査が終了しております、調査結果が出ております。全体といたしましては、調査対象のおよそ 13%が孤立のおそれがある方かなという数字が出ています。また、調査に伺いまして 3.7%ぐらいですけれども、ですから、100 世帯に 3 軒ないし 4 軒は、こういう調査は結構です、私は大丈夫ですから放っておいてくださいというようなことをおっしゃる不同意の方が 3%から 4%の間ぐらいいらっしゃるというような数字が出ております。

この取り組みを実施するに当たりまして、まず個人情報を地域の皆さんに提供するというところで、区の個人情報保護審議会のほうにもこの取り組みについての御報告ですとかをさせていただいて、御意見をいただきました。また、調査そのものは町会・自治会と民生委員さんへの委託事業という形になっておりますので、そこに関しては諮問という形で御意見をいただいたというような経過があります。

この取り組みの中で、個人情報の取り扱いについていろいろ心配された部分もありましたけれども、逆にこういう取り組みを通じて、地域の皆さんに個人情報の取り扱いとか、注意しなければいけないことなどをきちんと説明して御理解いただくことで、かえっていったら情報を保護するだけではない、活用という視点では、民度が向上すると言ったんですけれども、市民の意識の向上にもつながるのではないかという御意見も頂戴いたしまして、現在取り組んでいるところでございます。

こちらの取り組みでまず問題になりますのは、町会・自治会に手を挙げていただくというところがございますので、まだ 2 割というところです。残りの 8 割について、とにかく広げていきたいというところが担当としてはございます。現在進めておりますのが、何とんでも、この事業を区民の皆さんに理解していただくこと、皆さん、方向性に関しては必要なことだよということだと思ってくれますけれども、こういう調査を自分たちがやるとか、個人情報を扱うということで、逆に若干尻込みをされてしまうような町会・自治会もあるという状況もございます。ですので、そのあたりは丁寧な説明ですとか、PR を通じて御理解をいただくということを地道にやっていかなければいけないだろうというふうに思っています。

この取り組みに関して、私ども、あえて町会・自治会や民生委員さんということで地域の皆さんに調査からお願いしたということがあります。単なる調査ということだけであれば、民間の調査会社などをお願いしてしまえば一気に進むということとはございます。ただ、こ

の調査活動を通じて、地域の皆様に御自分のお住まいの地域を知っていただくということも大変大事なことだろうと思っています。ですので、少々時間はかかるかもしれませんが、まちづくりの取り組みということで位置づけておりますので、区内全域に広がるまで、そしてせっかく手を挙げてくださった町会・自治会が一過性で終わるのではなく、その後の見守りですとか、さまざまな地域の活動に情報を提供するという活動を今後していただくという思いもございますので、そのあたりの地域の見守り活動がより活発になっていくようなモチベーションを維持していくというところも必要なのではないかと考えています。

こちらの資料の、ちょっと飛びますけれども、後ろから二、三枚目のところに「孤立させない“おせっかい”」ということで、このような横の絵がございます。これがプロジェクト全体の流れとなっておりますが、「気づく」、「つなげる」、「寄り添う」、「居場所づくり」、「社会参加へ」ということで、「気づく」という最初の高齢者の調査のところは町会・自治会、民生委員にお願いしておりますが、その後の「つなげる」というところは、高齢者の相談窓口となっております、足立区では25カ所ございます地域包括支援センターにその後の「寄り添う」支援をしてくださる方のコーディネートをお願いしております。そして、次の「寄り添う」というところは、区民のボランティアさんということになりますけれども、区に登録していただいて、個人の方に地域包括支援センターがコーディネートして、その方のところに訪問していただいて、お声かけなどをしていただくという取り組みです。

「居場所づくり」「社会参加へ」とございますが、この取り組み、お声かけだけではなく、地域の町会・自治会のいろいろな活動ですとか、あるいは地域の居場所の御紹介、お誘いなどもしていただいて、最終的には孤立しがちな方が御自分で地域のいろいろな活動に出てきていただくというようなところまでつないでいきたいというところございます。

次のページにございますけれども、こちらが先ほど申しました全体で83、町会では20%ぐらいが動いている、そして調査の結果というところございます。現在、孤立しがちな方にやっと支援が繋がってきているところございます。現在、寄り添い支援をしてくださる「絆のあんしん協力員」と呼んでおりますが、地域のボランティアさんが昨日現在でちょうど358名御登録いただいております。ということで、今回この取り組みを、足立区としては地域で安心して暮らせるまちづくりということで取り組ませていただいておりますので、御報告させていただきます。

以上ございます。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは、引き続きまして、静岡市の白鳥所長さんからお願いいたします。

○白鳥所長 静岡市ございます。「見守りガイドブック指導課版2010」の15ページを  
ごらんください。

18年度に地域包括支援センターができたことを機に、当時、地域福祉の担い手による生活の見守りという体制は、静岡市においてもできつつありました。その中で平成19年度に、



静岡市は特に消費者被害の未然防止、早期解決を目的とした「高齢者見守りネットワーク」を消費生活センターが中心となって、福祉関係部局と協力・連携強化を図る体制として設置いたしました。背景といたしましては、平成 19 年 12 月当時は、住民基本台帳によると、静岡市民において 65 歳の人口は 16 万人、平成 26 年には高齢者人口が 19 万人となり、市民の 26.6%が高齢者になることが見込まれていました。また、高齢者人口の増加に伴い、認知症高齢者も増加することが見込まれる中、平成 19 年当時から認知高齢者の消費者被害の増加が予想されました。

そこで、高齢者を消費者被害から守るためには、地域においてふだんから高齢者の生活に密接したところで活動している方々に日常生活の見守りをしていただきながら、被害を発見した場合、消費生活センターに連絡し、消費生活相談につないでいただく体制が必要となりました。また、消費生活部門と福祉保健部門との連携を密にするとともに、消費生活センターからは、見守り者への情報提供の必要があり、消費生活センターではこれらの体制と仕組みを静岡市高齢者見守りネットワークとして位置づけ、高齢者の消費者被害防止のために運用していくことが重要であると考え、平成 19 年度に高齢者見守りネットワークを構築いたしました。

構築の経緯としましては、平成 19 年度に地域包括支援センターの職員等を構成員とする高齢者見守りネットワーク事業担当者会議を 4 回開催いたしました。また、24 ある地域包括支援センターの中で調査・研究対象地区として 1 カ所選定し、注意喚起情報の提供の方法、活用方法等、あるいは見守りの仕方等について、そして消費生活相談にかかわる支援サポート等について、聞き取り・アンケート調査等を実施いたしました。そのうえで、24 の地域包括支援センター全てを対象に、高齢者見守りネットワーク事業説明会及びアンケート調査を実施いたしました。また、実際に無認可共済についてのチラシを 24 地域包括支援センターや民生委員全員に送付する等の試みも実施いたしました。

そして、高齢者見守りネットワークのガイドブックにつきましては、国のほうで平成 19 年当時にもう制作されておりましたが、13 ページから 16 ページ及び 19・20 ページ等に静岡市部分を挟み込ませていただいて、静岡市版と称し、「高齢者見守りネットワーク事業の推進の手引き」として 1 万部作成いたしました。当時は民生委員全員に配付し、協力を依頼しましたし、地域包括支援センター、介護保険事業者、静岡型デイサービスなどの従事者等に説明会並びにガイドブックを配付して協力を依頼いたしました。

庁内等の実施体制としましては、静岡市の消費者行政の概要の 19 ページをごらんいただきたいと思いますが、現在は関係課が 11 課と多くなりましたけれども、関係部課長で組織します静岡市高齢者見守りネットワーク事業推進検討連絡会議を組織し、高齢者見守りネットワーク事業推進のために必要な消費者問題に関する検討、協議、情報共有化を図ることといたしました。

静岡市における見守り者でございますが、地域包括支援センターの職員、民生委員、静岡型デイサービスのボランティア、静岡型デイサービスと申しますのは、静岡市の地区社

会福祉協議会が地区の集会所、公民館等で開催しておる健康ゲームや体操などをメニューとする、介護予防のための企画・講座でございます。その指導者は地区社会福祉協議会の役員、自治会役員とか民生委員等の方に担っていただいておりますが、そういう方以外に補助者として地域のボランティアもいらっしゃいます。また、介護保険事業者のケアマネジャー、ヘルパー、社会福祉協議会の職員のほか、B型リハビリテーションのボランティア、あるいは市内9カ所の保険福祉センターの保健師、各区の福祉事務所、高齢介護課の職員等によって高齢者見守りネットワークを運用しております。また、応援組織としましては、静岡市自治会連合会、静岡市民生委員・児童委員協議会、静岡市老人クラブ連合会、介護保険事業者連絡協議会、社会福祉法人静岡市社会福祉協議会があり、応援組織には組織に属する見守り者の活動を理解し、支援するとともに、団体会報紙等に悪質商法に注意を促す記事を掲載するなどの協力をお願いしています。

見守り施策の実施に関して苦勞したこと、工夫したこととしましては、関係機関の協力を得る方法としまして、先ほども申し上げました、国で作成していただいた「高齢者見守りガイドブック」に静岡市部分を盛り込んで、平成19年度には1万部、平成22年度にも改定しまして5,000部作成し、見守り者等に協力の依頼と協力内容の説明、手引書の解説等を行いました。

また、情報提供といたしましては、チラシの送付のほかに地域包括支援センターや介護保険事業者には必要に応じてインターネットでメール配信しております。地域包括支援センターにはチラシをエクスパックで送付し、カウンターなどに置いてもらうほか、地域包括ケア会議などで配付していただいております。民生委員には必要に応じてチラシを郵送しておりますが、何分にも1,000人以上の民生委員ですので、迅速に情報提供するということが1つの課題になっております。

ケアマネジャー、ヘルパーへの情報提供は、介護保険事業者にメール配信したチラシを回覧・掲示してもらうという方法をとっております。また、必要な福祉サービスにつなぐ工夫としましては、今までも個人情報の取り扱いというお話が出ておりましたけれども、ガイドブックの16ページを見ていただきますように、見守りの方が高齢者の消費者被害に気づいた場合は、当然、見守り者からもお伝えいただくのですが、最終的には御本人からのお話を伺わないと、消費生活相談の処理・対応ができませんので、やはり御本人の意思を確認していただくこと、また、静岡型の高齢者見守りネットワークでは、消費生活相談を寄せられた高齢者の方の御様子から、これは地域の見守り、福祉サービスにつなげなければいけないと思われるような方がいらっしゃった場合は、これも御本人の了解・同意を得て、地域福祉のサービスにつなげられるような関係機関へ消費生活センターからつなぐということをしております。

また、事業の継続性を高める高齢者見守りネットワーク事業の方法としましては、担当者連絡会議に、地域包括支援センターの担当者を年1回招集しまして、高齢者の消費者トラブルについて報告するとともに、連携強化のための情報交換、意見交換を行っております。

す。

また、経費、財源、職員体制でございますが、高齢者見守りネットワークにつきましては、予算というよりもマンパワーの方が必要でして、ガイドブック印刷製本費が 19 年度 60 万円、22 年度が 30 万円、あと、チラシを送付するエクスパックであるとか切手代等の通信費が、19 年当時の数字が確認できていないんですけれども、恐らく 30 万円程度だったと思いますが、現在は 1 万 2,000 円に減っております。もちろん財源は自主財源でして、職員は担当者 1 人です。

要領よく発表ができなくて申しわけありません。時間がまいりましたので、今後の課題といたしましては、見守り者の拡大、迅速な情報提供の手段の確保、警察等関係機関との連携が十分できておりませんので、それらがあげられます。また、北海道さん、足立区さんの御発表にありましたように、地域全体の広がりというものはまだなかなか確立されておりませんので、そういう体制をつくっていくべく努力してまいりたいと思います。

また、個人情報の取り扱いについても、御本人の同意を得られない場合は、解決に結びつかないこともあります。センシティブな情報ですので、これからの見守り者の拡大に関しては、その取り扱いについて十分御配慮いただくことを検討していかなければならないと思っております。

大変雑駁な説明で申しわけございませんでした。以上でございます。

○大森座長 ありがとうございます。

お聞きのとおりでして、各自治体ごとに消費者被害の防止に向けて、庁内・庁外、積極的な連携やネットワークづくりに努力されている御様子がよくわかります。

実は、私どもの意見交換会、回数が限られていて、次回で打ち上げになっているものですから、本日を含めまして、皆さん方の御意見をいただくために、私のほうから事務局にたたき台になるような骨子案を準備してもらいたいというふうをお願いしてございまして、本日あらあら骨子案について説明していただきまして、今の御報告を含めまして、少しきょう意見を交わしておきたいと思っております。

それでは、企画官、お願いします。

○望月消費者制度課企画官 それでは、事務局から資料 4 の骨子案について説明させていただきます。

この骨子案は前回いろいろ御意見いただきました議論でありますとか、それから、個別に私どもがお話を伺ってまいりまして、その内容を踏まえて作成しております。

まず、基本的な考え方を 1 番目に書いておりますけれども、ここは前回も出ておりましたけれども、高齢者の消費者被害の深刻化、あるいは多重債務など多様な支援を要する消費者問題の実情を踏まえまして、地方消費者行政を初めとしまして、地域体制の強化を図る必要があるということでございます。そして、消費者の安全・安心を確保する観点から、消費者被害の未然防止、早期発見、拡大防止や消費生活問題に対して迅速かつ総合的な対

応がとれるような地域体制づくりを目指していきたいというものでございます。

続きまして、2番目が目指すべき「地域体制のイメージ」でございますけれども、これは前回も地域の人材の活用でありますとか、地域の自助努力を生かすような取り組みが必要だという御意見をいただいております。そのようなことを踏まえまして、消費者行政部局が他の部局機関、他の部局としては、例えば福祉の関係の部局、産業、教育、あるいは他の機関、消防や警察などというふうなものがあると思います。それと、地域の関係団体、ここは地域によってさまざまな団体がございます、もちろん消費者団体もありますし、今、お話も出ました地域包括支援センター、福祉関係の機関や医療関係、地縁団体や事業者の方々とか、弁護士、司法書士などの専門家の方々、ボランティアの方々などというところと連携してネットワークを構築するというものでございます。

前回もベン図を出ささせていただきましたけれども、消費生活センターや消費生活担当部局が健康福祉分野や防災・安全分野との連携型のネットワーク、生活ほか支援型のネットワークなどと連携し、あるいは教育などの分野とともに、教育社会参画分野との連携のネットワークもつくっておりますので、そのようなさまざまなネットワークを活用して、地域の消費者問題に取り組んでいくことを目指すというものでございます。

続きまして、2ページ目が具体的な方策でございます。3番の「地域体制づくりのための方策」という題名にしております。これも前回4つの論点に基づきまして整理をさせていただきましたので、それに基づいて、また4つの柱を立てております。

まず1番目が地域のネットワークの構築でございますけれども、今、いろいろ御紹介もいただきましたように、地方自治体で既に行われております先進的なネットワークづくりの取り組みを活用しまして、全国的な普及を図るというものでございます。

2番目ですけれども、前回もナショナルスタンダード的な根拠づけでありますとか、あるいは担当者が変わってもネットワークが続くような仕組みづくりが必要だという御意見をいただいておりますので、法的な根拠規定で地域協議会、これは仮称としておりますけれども――を整備いたしまして、関係団体とか関係の機関と連携が円滑に行えるような環境づくりを行いたいと思います。

また、前回も日常的に消費者の身の回りにいて信頼関係を築けるような方々の人材を有効に見守りに生かしていくことが重要だという御意見をいただいておりますので、協力員や協力団体の確保や普及をしまして、消費者行政を多面的にサポートするような体制が必要だというものでございます。

2番目が消費者関連情報の活用に向けた基盤整備でございますけれども、今も個人情報保護の話もいろいろ出ておりましたけれども、見守りや支援を行っていく観点から、消費者関連情報の活用と同時に保全を進めるような、保全に関する仕組みづくりを進めていきたいと思います。

まず最初が先進的な事例を活用し、全国的な普及を図るというふうな、情報を活用していらっしゃるようなところでございますけれども、ということはもとより、2番目に、こ

これは保有する個人情報についての目的外利用とか第三者提供という場合、本人の同意の話も今、ございましたけれども、法的整備がやはり必要だという話にもなっておりますので、消費者関連情報を地域のネットワークに適切に提供できるような法的整備を行うとともに、法的整備の中で情報の保全の観点から関係者の守秘義務や情報管理措置などを整備するということをまとめております。

さらに、3ページでございますけれども、全国消費生活情報ネットワークシステム、これはいわゆる消費生活センターなどに置かれております「PIO-NET」というシステムでございますけれども、それを活用しまして、地方自治体による消費者関連情報の提供に係る規定を整備したいというものでございます。

3番目が消費生活相談体制の地域の体制の強化のところでございますけれども、前回も、例えば予算の削減とか定員削減で地域の消費者行政が非常に厳しい状況にあるというお話がございました。まず1番目が、庁内連携はもとより、単独では専門的な消費生活相談の対応が困難な小規模自治体において、複数自治体による広域連携を推進するというものを挙げております。

2番目、都道府県の役割でございますけれども、都道府県の役割については、自主的な動きを推進するとともに、小規模自治体の支援ということが重要になってまいります。既に都道府県では消費生活相談を実施されておりますので、相談の実施やADRの実施とともに、管内市町村に対する助言、援助、広域連携の推進のほか、管内の市町村の相談事務を代替して実施できるということもあるのではないかとこのものでございます。

さらに、国及び国民生活センターの役割でございますけれども、地方公共団体に対する助言や情報の提供を行うということでもありますとか、国民生活センターはADRを実施すると。国は制度的な枠組みの整備や財政面の支援等の援助、関係省庁間の連携確保に努めるというふうなことを挙げております。

さらに、民間団体への委託のあり方もお話にございましたけれども、民間団体の委託は毎年行われるものとか、あるいは指定管理者制度で複数年にわたって行われるものがございますけれども、仮に自治体が民間団体に委託されるような場合は、適切な受託団体を選定して質を確保するとともに、守秘義務などの措置を課す必要があるのではないかとこのふうなものでございます。

続きまして、4ページでございますけれども、これは最後、消費生活相談員とか消費者行政職員の確保と支出の向上でございますけれども、昨年8月に検討会で中間報告も出ておりますので、その内容を踏まえて、それを具体化する観点から取り組むというものでございます。

まず、1番目が消費生活相談員及びその資格に関する法的整備でございますけれども、消費生活相談員を地方自治体で消費生活相談を行う専門職として法律上きちんと位置づけるということが1点目、2点目が消費生活相談員に求められる知識・技術を有するか判定するための資格試験制度を設けるということ、3番目で、試験の合格者またはそれと同等

以上の知識・技術を有する方を消費生活相談員として任用するということ、4番目で、現在、知識・技術を有する現職の相談員さんたちが働いていらっしゃるのです、引き続き円滑に相談業務を担えるよう移行措置を講ずることというふうなことを挙げております。

さらに、消費生活相談員の資格試験はどのようなものを行うかということでございますけれども、これは消費生活相談の人材の裾野の拡大の観点から、要件を満たせば複数団体が実施できるという、いわゆる登録試験機関制度というものでございますけれども——という制度を採用したいと思います。また、民間の消費者問題に係る資格であっても、要件を満たすものであれば積極的に認めていくということ、そして、資格試験では、筆記試験だけではなくて、実技試験などによってコミュニケーション能力など技術面も確認するというふうなことも主要だということを挙げております。

さらに、相談員さんの知識・技能の更新と向上でございますけれども、現在、国民生活センターや地方自治体、民間団体でいろいろな研修や講座などをやられておりますので、研修・講座の活用や充実を図るというものでございます。

さらに、最後でございますけれども、実務経験を積んだ専門的人材の方々が既にいらっしゃいますので、そのような方々に市町村に対する助言や援助を行う専門的人材として、一定の実務経験を積んだ方々を特定消費生活相談員、これも仮称としておりますけれども——を配置して、さまざまな助言や援助を行っていただくという人材として位置づけるということもあるのではないかと思います。

最後に、地方自治体の消費者行政の方々のことでございますけれども、これは国民生活センターなどで研修の実施など積極的な支援策を講じていただくということと、それから、前回もございましたけれども、自治体のトップである首長さんの認識や理解が深まるよう一層努めていくことが重要だというふうにまとめさせていただいております。

以上でございます。

○大森座長 ありがとうございます。

3つの自治体から御報告ございまして、それを含めまして、最初から全部いけませんので、とりあえず今、骨子案の御説明がございましたが、骨子案の基本的な考え方、IIの目指すべき地域体制のイメージのうち、2ページの1、2ぐらいまで、3ページ、4ページの3と4は多分今回の私どもの報告書の目玉になりまして、少しいろいろな御意見が出るんじゃないかと思いますので、ちょっと区分けして御議論いただくことにいたします。

ですから、2ページ、3ページの上ぐらいのところまで含めまして、最初に御質問いただけますか。

○樋口座長代理 そうすると、ここまでですか。

○大森座長 そうです。この上です。だから、地域体制づくりの方策の1と2まで。それから、その後、3、4を含めて御議論いただくと、そんなふうにさせていただければ思っております。

それでは、どうぞ御発言いただきます。どうぞ、池本さん。

○池本委員 池本でございます。第1回、出席できなくて申しわけありませんでした。

資料6で発言メモを準備いたしました。時間もありませんので、後でお読み取りいただくということで、ポイントだけお話ししたいと思います。

先ほどの資料4の地域体制づくりの考え方という中でいいますと、1番の「基本的な考え方」にかかわることをまず申し上げたいと思うのです。

前回、第1回の資料3で「課題と論点」というレジュメがありました。それが今回骨子案につながっているんだと思うんですが、その中では現状をどう認識するか、では、何を今後取り組むかというところでいきなり各論に入っているような印象を受けました。

地域の体制づくり、地方の消費者行政の体制は、そもそも住民から何を期待され、何を担わなければいけないのかという、果たすべき機能の全体像の共通認識を明確にして、その機能を実現するためにはどういう体制づくりが必要かという全体像をまず示すこと、そして、当面、重点的に取り組むことは何かというので各論に入ると、こういうふうにしておかないと、年度年度でスポットの議論がどうつながるのかが見えにくくなるのではないかというふうに思うわけです。

3枚めくった裏側に「市町村消費者行政の機能と体制づくりの政策課題」という一覧表を作りました。これは先ほどの資料6の1ページ目にあるところの全体像を示すという意味で一覧表にしたものです。地方の消費者行政というものは、まず、地域住民の相談をきちんといつでもすぐに受け付けられる身近な窓口が必要である。しかも、それは話を聞き置くだけではなくて、専門的な知見と最新の情報できちんと解決まで見届ける力が必要だ。実は、1と2は、小規模自治体によってはなかなか両方確保できない。そのときどうするかということが「小規模自治体における広域連携」という議論もあるんですが、広域連携ばかり強調すると、地元の住民にきちんと周知徹底ということがおろそかになる。そのあたりのバランスが必要だと思うわけです。

それから、3番目に、相談に来た1人だけを解決して終わりではなくて、地域住民にその情報を提供して被害防止につなぐ、だからこそ行政の役割として重要だと思うわけですが、そうなってくると、そこには消費生活センターあるいは消費者行政の職員が中核となって、その情報を広げていくための取り組みが必要である。あるいは消費者行政だけではない、他の関連部署とも連携する庁内連携も必要ですし、先ほど3点報告がありましたような、地域のネットワークを広げるということも必要です。こういうところは、まさに職員の果たすべき役割が非常に大きいというふうに思うわけです。

そして、単に被害防止、気をつけてくださいというだけではなくて、今、消費者教育推進法で言われているところは、みずから考え行動する消費者市民を育成していくこと。つまり、行政が全ての住民に直接伝達するといっても限りがありますから、地域の中で活動する人をどう育てるかということが課題になっていると思います。消費者教育自体はここでの直接の課題ではないんですが、そういった取り組みも実は地域の中でのネットワークづくりをしていくこと、地域の中に協力員、コーディネーターを育てるということももち

ろん重要ですし、そういったことが継続的にできる消費者団体を育成するというのも重要です。そして、それを施策として推進する職員というものもまた必要になる。

一番右側は、まさに消費者行政職員の配置と資質向上がこれまで十分議論されていなかったのではないかとこの点です。活性化基金によって予算は5割増しで、運営していますが、職員数というのは増えていないどころか、若干減っているところも多いんです。そのあたりを職員の配置と資質向上に向けて国はどういうふうリードしていくのかということも緊急に検討すべき重要課題ではないかと考えるわけです。

こういった全体像の中で、実は一覧表にアンダーラインを引いてあるのは、今回の地域体制づくりの骨子案の中に出てくる論点というのは、このあたりに関連するのではないかなというふうに思うのです。それぞれの中身をどうつくっていくかということについては、全体像の中でどういう機能を果たす必要があるのか、それをどう運営していくのかということも議論していただければというふうに思うわけです。

例えば、骨子案の「地域体制づくり」という中の地域ネットワークの構築というのが説明された2ページ目にあります。地域のネットワークは被害の掘り起こしの面と、それから、問題があった方を消費生活センターなどで救済につなげていくとともに、地域の多くの消費者に向けて伝達していく、そういう両方の機能がある。その両方を見渡しながら、どういう機能をつくっていくべきか、ということで議論していくべきではないかというふうに思います。

各論的なところは若干あるのですが、あと、お時間があればということで、以上です。

○大森座長 もう少し全体像を描いたらどうかという御指摘ですけれども、企画官、何か反応はありますか。もうちょっと全体がわかりやすいような形にしたほうがいいんじゃないかという御提言です。

○望月消費者制度課企画環境 今の御意見も踏まえまして、次回までにちょっと整理をしてまいりたいというふうに思います。

○大森座長 ありがとうございます。

では、ほかの方、どうぞ。

○圓山委員 圓山です。ヒアリングに御報告いただきました団体の方々、大変ありがとうございます。大変教えられました。お三方に御質問したいところがありますので、それぞれお願いしたいと思います。

まず、北海道さんですが、消費者被害防止ネットワークという図にたくさんの団体が参加しておられて、大変すばらしいと思います。お尋ねしたいのは、具体的な活動形態で、協議会のようなものを年間何回ぐらい開かれているのか、あるいは全体会だけじゃなくて、防犯関係とか、教育関係というふうなグループ別に会を持っておられるのかというあたりをお尋ねしたいと思います。

それから、もう一つ、私の先入観かもしれませんが、こういう協議会に何十という団体が集まってしまうと、自分の団体に関係する話題が少なくなり、勉強にはなるけれ



ども、自分に差し迫った問題ではないので、何となくお客さん状態と言ったら悪いんですけども、そうなることもあると思います。協議会に集まる以外に消費生活センターとそれぞれの団体が分野別の協定を結んで、逐次改定していく、それによって、それぞれの団体は協定に従ったミッションを実施していくというやり方も実行できるのではないかと思います。協定づくりはどうなっているのかというあたりをお尋ねしたいと思います。

2つ目は、足立区さんですけれども、孤立ゼロプロジェクトの構成メンバーに消費生活センターが入っていないんですが、その経緯とか、消費生活センターとの協力の考え方を お尋ねしたいと思います。

3つ目は、が静岡市さんですけれども、これもパンフレットの15ページの見守りネットワークのイメージ図を見ますと、社協とか、民生委員さんとか、ヘルパーさんとか、要するに公の範囲でネットワークができていくように思います。市から任命された方あるいは公的な資金が入っている団体でつくられているように思いますが、これを民間団体、小売店とか郵便局とか宅配便業者というところに拡大するのは何か困難な課題があるのかというあたりで実態面と考え方についてお尋ねしたいと思います。

以上です。

○大森座長 ほかに自治体の皆さん方に御質問ある方、ございますでしょうか。

では、どうぞ。

○池本委員 御報告いただいたところへの質問に絞ってお話しします。

これは3自治体共通なのですが、それぞれの地域のネットワークをつくっていく、まさに中核となる担当者、コーディネーターというのが消費生活センターなのか、本課なのか。特に北海道の場合は消費者協会に委託をしておられますが、そうすると、消費者協会の側でやるのか、それとも本課の側でやることになるのか、そのネットワークづくりの運営主体がどこかということをお伺いしたいところです。

それから、北海道については、今のことにも関連するんですが、相談業務を消費者協会に委託して、非常に意欲的に、柔軟に取り組んでこられたということは従来からお聞きしているところですが、問題は、相談業務と、例えば関係庁内の連携あるいは地域団体との連携というときに、消費者協会の側で連携をたどっていくのか、それとも本課職員を經由して、それぞれ庁内の高齢者とか福祉とかほかの部門とつないでいくのか、そのあたりの委託団体と本課職員との連携というのは、何か工夫されているのかどうかというところ、さきほどのネットワークづくりに限らず、個別相談のことも含めてどうされているのかという点。

それから、最後にもう一点、これも北海道についてですが、平成18年指定管理者制度に変更されたというふうに先ほど説明がありました。指定管理者制度ですと、契約期間が限られ、契約時には更新ではなくて、改めて公募による競争入札が必要であるという制度、枠組みだと思うんですが、そうすると、長年専門家団体に継続的にやって資質を向上してきたことが低下することになるのではないかという不安があります。そのあたりは何か制

度的な、あるいは運営面での手当を考えておられるかどうか、その点もお願いできればと思います。

以上です。

○大森座長 それでは、先生、どうぞ。

○樋口座長代理 足立区さんをお願いしたいんですけども、孤立ゼロプロジェクト推進条例をおつくりになりましたね。その制定過程で、議会の中でどんな異論があったかということをごひ伺いたいと思いますし、それから、今、そちらで委員をつくっていらっしゃいますね。何という委員でしたっけ。

○上遠野課長 絆のあんしん協力員です。

○樋口座長代理 それと、それから、寄り添い支援に関して別な委員をおつくりになるつもりがあるのでしょうか。同じ方でしょうか。

以上です。

○大森座長 それでは、北海道さんからお願いしましょうか。

○近藤代理

まず、圓山先生からの御質問なんですけど、先ほども説明の中で申し上げましたが、構成員が集まるのは年1回というのが通常でございます。

どうしても年1回の開催では機関、団体の活動状況、あるいは今、起きている消費生活関係の課題等の情報共有に終わっているのでもいろいろな分野に分けて協議することなどを含めまして、ネットワークの次回会議に提案していこうと思っています。そのためには、先ほど申し上げましたが、適格消費者団体との協力というのもどうしても必要でございますので、参加を呼びかけていきたいと考えているところでございます。

池本先生からの御質問ですが、コーディネーターなんですけど、協会に委託しているわけではなくて、これは指定管理者としての協会ではなくて、消費者団体の道消費者協会の中で活動を行っております。活動資金自体は道の補助金という名目でございますが、それと有機的に道の行政側が連携して、各市町村なりと話し合っ、設置の促進をしているということでございます。

また、相談等における消費生活センターの管理者と行政との連携でございますが、昭和44年から行政と消費者協会との連携というのが続いており、大変有機的な接し方の中で、情報を共有してスムーズに連携がとれている現状でございます。また、守秘義務については、協定書の中で課しています。

ただ、おっしゃるとおり、現在も26年度からの公募事務を取り進めておりますが、4年ごとの公募でございますけどリスクはございます。担当部局と協定契約機関について、4年から最高8年まで延ばせるので、延長ができないかどうか協議をしているところですが、今のところ、担当部局からの了解は出ていないという状況でございます。

現実問題としては、相談員さんの資質につきましては、同じ相談員さんが続いておりますので、今のところは支障はないんですけど、ルール的には考えなきゃならないのかなとい

うふうには思っております。

○大森座長 それでは、足立区さん、お願いします。

○上遠野課長 まず、ネットワークの中に消費生活センターと申しますか、そういうセクションが入っていないのかどうかというお話でしたけれども、この取り組みそのものはオール足立でということをごさいますて、このプロジェクトの推進連絡会という学識経験者の方から弁護士さん、それから、警察署、消防署、あと、医師会ですとか、関係団体、町会・自治会の長ですとか、そういう方々が集まれた会議体がございます。その中に消費生活センターを担当するセクションの者も含まれているという形です。

また、うちの庁内の連絡会というか、推進会議というものがございまして、その中には当然、消費生活部門の担当の者も一緒に入っていて、今回の動きに関しては、逐一情報を共有していくというような流れで取り組ませていただいております。

また、先ほど樋口先生のほうから御質問ございました条例制定に当たっての議会の御意見ということでございますけれども、基本的な方向性に関しましては、全ての会派の方からやっていかなきゃいけないことだよなということで御理解をいただきました。ただ、その中で個人情報の取り扱いについて、地域の皆さんがそういう情報を扱うということで、そのあたりの指導というのではないですけれども、事前にしっかり理解をしていただいで取り組んでいただけるような働きかけを十分にしてほしいですとか、あるいは逆に善意を持ってやってくださった皆様方がついうっかりというようなことで非難を受けたりとか、そういうことがないような、しっかり支えていくような取り組みにしてほしいという御意見を頂戴したところでございます。

あと、先ほどの絆のあんしん協力員の部分ですけれども、あくまでも条例上は寄り添い支援と言っておりますが、ニックネームとして「絆のあんしん協力員」という言い方をしております。ですので、もともとこれまで地域で見守りをやってくださったさまざまな方々を、今後、孤立ゼロプロジェクトという形で全て一本化いたしまして、基本的には足立区で見守りをしてくださる方は絆のあんしん協力員というような形で活動していただくという方向に持っていきたいということでございます。

○大森座長 よろしいでしょうか。

それでは、静岡市さん、お願いしましょう。

○白鳥所長 御質問いただきました見守り者がいわゆる公的な存在という御指摘なんですけれども、当初見守り者をどういう方々に広げていくかということを検討したときに、高齢者の方が消費者トラブルに遭ったことを相談できる、そういう信頼関係にある方ということを考えました。地域福祉の担い手、民生委員とか地域包括支援センター、あるいは民間といっても、介護保険事業者のヘルパーさん、ケアマネさんといったところであれば、ふだんから高齢者の生活状況を見守っていただいで、気づき、目配りといったようなことができるんじゃないかということで限定いたしました。

もう一点、限定しました大きな理由というのは、やはり個人情報取り扱いということとして、相談内容によっては、生活費であるとか、親族関係であるとか、どんなものを買ったかというような細かい内容が当然知られることになってしまいますので、そういった内容を新聞屋さんとか宅配業者さんとかそういう方々にお話しできるかということ、それはなかなか難しいんじゃないかと思います。当面、核となる見守り者という考え方でお願いしました。福祉部門での生活の見守りとは、銀行の方とか、新聞配達の方とかとも入っているケースがあるんですけども、生活の見守りと消費者トラブルを解決していく見守りということに関しては、どのような連携ができていくかというのは一つの課題であります。静岡市の場合、関係機関との連携に関しても警察等とはまだ十分できておりませんので、それらが今後の課題だと思っております。

また、もう一点、中心となっている事務局がセンターなのか本課なのかというご質問もありましたが、静岡市の場合は、センターという名称は使っていますけれども、本課業務を担っていますので、本課の扱いになっております。

以上です。

○大森座長 先ほどそちらでお手の挙がりました清水委員さんから御発言どうぞ。

○清水委員 テーマがまだ3ページ目の上のところまでなんですか。

○大森座長 そうです。

○清水委員 じゃ、その後で。

○大森座長 では、有山さん、どうぞ。

○有山委員 NACSの有山と申します。

池本先生の意見に大賛成で、職員の育成というのがとても重要になっております。相談員と職員が連携していないと、なかなか被害救済というのは難しいというふうに考えております。

一つ、池本先生の政策課題の中で気になるのは、よろず相談型という、これは先日の建議の中に入ってきたと思うのですが、よろず相談型となると、言葉がひとり歩きしてしまって、ネグレクトの問題とか、DVの問題とかが消費生活相談に入ってきます。今、消費者センターに寄せられる相談の中でかなりの部分がこの部分を含んだ経済被害みたいなものがあります。「よろず相談」というと、これがこれからふえてくるのではないかと心配になります。それぞれの分野、地域包括、福祉部門、そういうものがそれぞれの業務範囲を超えずに提携していくということが重要なのだと思います。

そして、私たちが考えている被害救済には相談員に密着している職員さんがかなり重要な役割をしております。庁内の人間関係、庁内で協議したものをどういうふうにしていくと政策となっていくかというようなことを握っていらっしゃるの、やはり行政の職員さんです。その職員さんが相談員の状況を見ながら、何が困っているのかというものを把握して動いていただかない限りは、私たち相談員が役所の中の人間関係を含めてさまざまな部門の取り決めについて全部把握するというのは難しいです。そこは役割分担が必要

なので、その方たちが非常に重要なキーワードとなっていると思っております。

今回のテーマの地域体制づくりの核になるのは職員さんの考え方ということで、この方たちを国が、どう動かすかという視点がすごく重要になってきていると思っております。

そういう意味で、長期の在職の基盤整備ということも池本先生の中にありますが、普通に異動して、消費者部門ではこんなことをやっているよというのを役所の中で広めていただかないと、センターの姿というものが役所全体の中で周知されない。よく私ども、消費者センターに異動してきた職員さんが専門の相談員さんがいるからすごく楽で、寝て暮らせるような話だったのにとんでもなく忙しいというようなお話をいただきます。消費者被害救済を達成するために役所の中でどういうふうに動いていけばいいかという目的を高く持ち、国のほうからこういう目的でやるのだというような指導をいただかないと、なかなか職員さんも動けないという状況になると思います。それでなくても相談員は幅広い分野の知識を必要としておりますので、役所内の人間関係まで踏み込まなければできないようなコーディネート役というのは多分難しいと思います。コーディネートは役所の職員さんにお任せすべきことではないかというふうに考えております。

おおむね池本先生の考え方には大賛成です。職員さんを動かしてほしいと思います。

○大森座長 森市長さん、今の御発言について何か一言ございますか。御苦労は多いのではないかと思いますけれども。

○森委員

先ほど来のそれぞれの自治体の御報告を聞いていても、随分御苦労されているということがよくわかりました。足立区の条例というのものなるほどすごいなと思って聞いていました。しかし、本当に条例で堪え得るのかという問題はやはり拭えない感じがしますので、少しそこは勉強したいと思います。かつ、前回の会議でも御意見がありました。自治体によって非常に濃淡があるということも含めて考えていきますと、個人情報保護法を乗り越えられるのか、みんな内々にカバーし過ぎているといいますか、壁を高くしているという側面もあるんだろうと思います。そこで役に立つ情報がありながら使えないでいるということに着目したときに、どうやって乗り越えるかということに尽きるんだと思います。それを足立区の例では、条例というやり方で対象者を限定して直接足を運ぶことになっていますが、でしたら、地方分権の流れからいうと、それぞれの自治体で条例制定などを進めていけばいいじゃないかという議論もあるかもしれませんが、だから進まないんだと思います。

やはり法なのだと思うので、2ページの下にあります消費者関連情報に関する法的整備という部分、ここがすごく大事だと思って先ほどから伺っていました。法で規定してもらうことによって、足が前に進みやすくなるということだろうと思いますし、一番最終行にあります守秘義務規定その他の強化みたいなことは当然ついて回るものだと思います。しかし、まずは有用性の高い情報がありながら使えないということを法の整備で乗り越えていくという基本的な考え方は大変大切だと思って伺いました。

あと、いろんな細かな話はテクニカルな話なんだと思いますので、私にはとても答える能力はありませんが。

○大森座長 各自治体の消費者担当の職員がもうちょっとちゃんとやってくれと。あるいは、少なくとも消費相談員のような方々のレベルではない難しい課題があるので、そちらのほうは職員がちゃんとやってくれないと困ると。その職員の人事をどなたがおやりになっているかという、市長さんではないですかと。

○森委員 そういうことですね。

○大森座長 だから、しっかりやってもらいたいという趣旨。仕組みをつくらなきゃいけない。

○森委員 よくわかります。自治体を動かす根拠として、今、申し上げたような法というのは大事だと。もう一步、この際、欲深い話で恐縮ですが、そうなったときにぜひ総務省と掛け合って、基準財政需要額にカウントされるように重ねて求めておきます。

○大森座長 きょうは警察庁から丸山さんが御出席していただきまして、前回、特に情報活用の基盤整備のところで情報の共有と保全の両方大事だという御発言がございまして、私もそうだと思っているんですけれども、今回この骨子案ですと、地域のネットワークの情報提供に関しては、情報保全と守秘義務規定を整備するということを予定してまして、これは法改正だと思っておりますけれども、そうすると、1つは、警察の皆さん方にも地域のネットワークに参加していただかないと困る。既に行われていることではございますけれども。それから、犯罪被害を地域の力で防止するためには、情報をスムーズにお互いに提供し合わなきゃいけないので、少し警察のほうからも踏み込んで情報を提供していただけないだろうかという、そんなような骨子案の趣旨でございますけれども、何か丸山さんから御発言あれば、いただければと思っています。

○警察庁 警察庁でございます。御指名ですので、若干御発言させていただきたいと思っております。

警察といたしましても、消費者に係る事案を認知する、そしてまた捜査、検挙につなげていくといったような観点から、地域のネットワークに参加させていただいて、いろんな情報をいただくということは、非常に有用だと考えております。

ただ、一方、警察からの情報提供、特に犯罪被害に関する情報の提供、これについては、極めて慎重に対応するべきものと考えておりまして、仮に提供する場合においても、本人の真摯な同意が必要であると考えております。

被害者から同意を得る際には、当然のことながら、個人情報の保護といった観点からの規定等々がしっかり整備されておるかという部分、そして、提供することによって、どのような形で活用されるのかというメリットの部分、この両面をしっかりと整理することが重要になろうかと思っております。

例えば、富山市で被害に遭われている方がいらっしゃるとすると、実際に被害に遭われた事件の関係について捜査をしているのは、警視庁という可能性も当然あることになりま

す。富山県警の職員であれば、富山市の消費生活センターはこのような活動をしておりますという紹介等をするということも可能かと思えますけれども、しかしながら、捜査等を通じて一定程度信頼関係ができていて、そういった警視庁の刑事などが富山市の状況をどれだけ把握しておるのかといったようなところ、いろいろ課題等もあろうかと思えます。

ですから、そういったようなことを考えますと、情報の提供というよりも、まず先に、我々警察といたしましても、被害者の方々等がいかに消費生活センターにアクセスするといいますか、そういったことを支援していくというか、後押しという観点からも、御協力なり等はできるかもしれませんが、いずれにいたしましても、より一層検討等をしていきたいと考えております。

以上でございます。

○大森座長 ぜひよろしく願いいたします。

それでは、ちょっと時間が押してきましたので、後の3、4に行きたいんですけども、もしどうしてもならばですが、3、4に行きましょう。

○有山委員 一言だけいいですか。

○大森座長 有山さん。

○有山委員 私どもで今回、資料5で出させていただいた警察との連携、これは三、四日で私どもの支部に働きかけて集めた情報です。警察との関係で興味深いと思ったのは、被害者宅に悪質業者さんが来るということがわかって、警察と連携をして相談者宅に出向いた。相談者宅では、警察は職務質問だけをする。職務質問の後は私たち相談員に引き継ぐというようなことありました。また、ケアマネも相談員が幾ら説得しても詐欺的な被害から解放されていない被害者に対して、警察の人がかなり危ないよねという説得だけをしてくれた。それから、これは民民のことだから、ここから電話をかけてあげるから消費者センターに聞きなさいということで紹介いただいたという事例があります。そういうものが私の言っているイメージの業務範囲での協力みたいなところなんです。

○大森座長 ありがとうございます。

それでは、3、4、行きましょう。どうぞ。

○小谷委員 特に高齢化が進む社会環境の中で、いかに安全・安心して暮らせる環境をつくり上げていくか、非常に大事なことでして、ただいま報告をいただいた足立区さんの取り組み、これは非常に大事だなというふうに思っております。

私どものまちも、大体これに類似したような展開をしていて、犯罪が起きてからの問題ではなくて、未然にどう防いでいくかというような取り組みを強化しようということで、重層的にいろいろな団体をお年寄りの見守りを展開しているということ。そして今、コミュニティが希薄化していて、町内会・自治会といっても、活動が非常に鈍ってきている。町内会に入るといってもほとんどないというような、極めて難しい環境になってきている。都市と田舎の場合にはかなり違うと思えますけれども、田舎についても、町内会から抜ける方が非常に多くなっている。したがって、そういうところをカバーしていく

ためには、防犯、防災、コミュニティ防災組織という、何か有事の際にみんなで助け合っていくというようなことについての組織には皆さん方が入ってくるということで、そういうところを活用したコミュニティの形成。言うならば、向こう三軒両隣、御近所の底力を発揮しようじゃないかということで、そういう取り組みを強化しながら、こういう問題にも対応していこうということで取り組ませていただいている、足立区さんの取り組みが充実できるということは、未然に防げる環境が整っていくのではないかと、そんな思いであります。

○大森座長 ありがとうございます。

伊藤さん、どうぞ。

○伊藤委員 先ほど地域体制づくりの骨子案が示されましたが、基本的な考え方としては良いと思いますが、今、小谷委員からもお話がございましたように、予防という観点で、もう少し前段階のところにスポットを当てるという考え方も出てくるのではないかなと考えています。

お年寄りの方にとって本当に一番良いのは、普段生活している中で日常的に困っていることの相談が気軽に出来ることではないでしょうか。資格制度ということでがちがちに資格を取っていく、そして、これがないと相談員になれないと、このような形だけでいきますと、スムーズな広がりがないというところもあろうかと思えます。もっと簡単に、また、本当に身近に相談に乗ってあげられる方を育成することも必要ではないでしょうかそれはまさに相談員体制をがちがちに組んで、そこに入れていくということだけではなくて、ふだんの生活の中で密着できるような仕組みづくり、ネットワークづくりというところも必要ではないかと思えます。そのためにもっと相談しやすい体制づくりということも考慮に入れながら、この体制づくりをしていく必要もあるのではないかと思えます。

それから、先ほど北海道の近藤様から、消費生活センターに寄せられた相談件数が減っているというお話がございましたけれども、相談件数が減っているということは、逆に言いますと「北海道消費者被害防止ネットワーク」活動の効果が出てきて減っているという見方も出来るのではないのでしょうか。いわゆる事件・事故が減ってきたのか、あるいはまた、例えば振り込め詐欺件数が16年、20年、24年といったところで見たとときに減ってきているのか、こういうこともちょっと教えてもらえればと思います。北海道で取り組んでおります、消費者被害防止ネットワークづくりの結果というのが1つの成果として出るのであれば、こういう体制づくりも検討できるのではないかと思えますので、よろしくをお願いします。

○大森座長 最初の御指摘、多分地域ネットワークの中の協力員とか協力団体みたいなことと関係していると思います。

北海道のほうから何かありますか。

○近藤代理 今の伊藤委員の御質問ですが、平成16年、大変多い相談件数だったんですが、これはいわゆる架空請求、携帯電話ですとかパソコン等の関係で、使用していないにもか



かわらずハガキ 1 枚で請求額を払い込んでくださいとか、お電話くださいという相談件数が多かったんです。これは全国的にそうだと思いますが、その対応方法が一般的に広がったということで件数が減ってきているという状況でございます。しかし、相談の中身的には、公社債ですとか、株式ですとか、あるいはファンドですとか、大変複雑な内容の相談が多くなってきているように思います。特にその被害者は高齢者というのが目立っているのではないかなと思います。それらの分類では、高齢者、60 歳以上、70 歳以上という被害者が一番多くなっているというのが実態でございます。

それから、骨子に対します御質問あるいは考え方なんですが、平成 21 年に消費者安全法ができて、都道府県と市町村の役割というのが明確にされております。そのことによりまして、市町村の相談窓口というのも交付金を活用させていただいて、どんどん整備されてきているという状況でございます。いまだ専門の職員がいないですとか、資格を持った相談員がいないというのは確かにありますが、市町村の役割が明確化されたことによりまして、小規模市町村の消費生活に対する認識が高まっているということがございます。

そういう面で、骨子の 3 ページ目の 3 番目の都道府県の役割というところで、市町村の相談事務を代替して実施できるという文言がありますが、消費者安全法との整合性というのがいかにしているのか。それから、資格制度の関係でございますが、今も申し上げましたが、小規模市町村で資格を持っている相談員さんの率というのが大変低くなっております。その上で、資格制度というものをがちがちに固めてしまって、任用を義務づけるというふうになれば、人材を確保できない市町村も出てくるのではないかとというふうに考えますので、その辺は市町村等の御意見を広く聞きながら慎重に検討していただきたいなというふうに思います。

以上でございます。

○大森座長 ちょっと安全法等の関係が出ましたけれども、何か御指摘ありますか。

○望月消費者制度課企画官 安全法との関係ですけれども、現在、安全法の 8 条で都道府県と市町村の役割というのが明確化されておりますが、ただ、ここの代替という規定についてはもちろんございませんので、これは今後こういったことも検討していくべきじゃないかという問題意識のもとで書かせていただいております。

○大森座長 ちょっと今のサイト情報ですけれども、総務省の中に 30 次の地方制度調査会の答申の中に「都道府県による補完」というのが出てきていて、これは基本的に言うと、横で連携するというのが原則、まず単独でやると、次は連携すると。それでも、連携についても、ある種、孤立状態にあるようなところがほかの大きな市と全部同じようにできないじゃないかと、そういうふうに限って、しかも、都道府県が現にやっている仕事ならば、新しく設定しろといっても無理ですけれども、やっている仕事ならば、工夫していただければ、小規模町村の補完は可能なんじゃないかという議論をしまして、そのときに、いろいろな事案があるんですけれども、私どもが全国の市町村の悉皆調査をやったときに、結構重要な項目として出てくるのは消費者相談なんです。法律で一種の義務づけと

うか、やれと言われたんですけれども、なかなか個別市町村で無理。無理な市町村までやれといったって、空回りしますので、いろいろ工夫していただいて、都道府県の補完ということもあり得るんじゃないかと。ただ、それは、今の御意見のように少し慎重にやらなきゃいけません。しかし、今回は少しそういうことまで踏み込んで検討してみたらどうだろうという、そういう話だと思うんですけれどもね。

ほかにどうぞ。吉川さんかな。どうぞ。

○吉川委員 相談員の資格をあまりがちがちにすることだったのですが、協力員は資格なしで、相談員というのは、消費生活センター等で相談をしている者ということですから、協力員と相談員は分けて考えていただけたらと思っています。

今回、消費生活相談員と消費者行政職員の確保と資質向上ということで、消費生活相談員を専門職として法律上位置づけるということについては賛成です。ただし、資格試験の実施ということで、従来から国民生活センター等3つの資格を認定する機関があるのですが、それとは別に登録試験機関をつくって、そこが認定する新たな資格ができる。今でも3つの資格があって非常に混乱したというのが前回の中間報告の結論だったと思います。今度それが広げられると、裾野拡大の観点から要件を満たせば登録試験期間として認定するということが書かれているのですが、要件がどのようになるのかとかいうこと等が非常に気になります。それよりも質の確保のために資格は必要だということで、それを法律上位置づけるということにしておきながら、裾野を広げるために要件を満たせば登録機関を広く認めていくというのは、何となく矛盾しているように思われます。このことについてもう少し議論していただきたい。

つまり、質の確保ということであれば、一定の質の確保のためには、試験というのは一定のものでないといけないと思っているので、いろんな機関がやる試験を広く認めていくというのは、混乱が出るのではないかとということ。つまり質の確保という点から見れば、本当に質の確保ができるのだろうかという懸念を持っています。

それから、都道府県に実務経験を積んだ専門的人材の配置ということで、先ほど相談員がコーディネーター役を担わされるのは困るという御発言もありましたが特定消費生活相談員というのは、職員だけに頼るのではなくて、職員を超えるかどうかは別にしまして、そういう特定な役割を担った相談員と位置づけておられるのかどうか、明確に御説明いただければありがたいです。

それと、もう一つ、都道府県の専門的人材ということですが、要件としたら、恐らく市町村にも同じような要件を満たす者が多くいるときに、それをどう区別するのか。市町村にいる相談員が何となくがっかりするということもありますので、この特定消費生活相談員の役割等をどうしていくのかということを検討していただきたいと思っています。

民間委託のあり方については、従来からいろいろ議論があります。法執行の問題、個人情報の問題を考えると、民間委託というのは本来、望ましいものではないと考えておりますので、議論していただけたらと思っています。

それと、職員の質の確保ということで、池本先生が御発言いただいたことには全く賛成ですし、担当職員がいかにか確保されていくかということが必要だと思っています。

○大森座長 ありがとうございます。

どうぞ。

○圓山委員 圓山です。前回発言した内容について、大森座長から宿題をいただきましたので、宿題を提出したいと思います。小規模市町村や相談員の資格などにもかかわってくるものです。

私は、さっき御説明がありました報告書の骨子については、来年の法改正に向けてというところでは、否定するものではありません。私が今からお話する新しい提案は、かなり枠組みを変える話なので、再来年実現していただいたらという形で、別のイメージがあるということをご皆さんに認識していただいて、議論の活性化を図りたいと思います。

資料8に5ページものを出しております。資料8の1ページ目は前回出したものと同じものを再掲で出しております。

その下半分が相談体制ですが、消費トラブル型の相談につきましては、市町村境と県境により区分けして、市町村境を超えるものは県が担当する、県境を超えるものは国が担当するという考え方から出発する。これは行政の補完性の原理ですので、一般的な行政の進め方には沿うものだと思います。

2ページ目でございますが、2ページ目で私が申し上げたいのは、3.の(1)(2)(3)が結論で、それをその後、説明しています。今、お話ししているのは(1)の越境相談です。市町村境を超える相談は都道府県の役割、都道府県境を超える相談は国の役割とするということです。(2)で、国は出先機関がありませんので、越境相談の受付業務と解決業務は地方自治体に委託して、既存の消費生活相談窓口を拡充して対処していきます。ただし、中小規模の自治体に対しては、丁寧な受付は委託しませんが、業者との交渉・あっせんという解決業務は委託しません。

(3)で、越境業務の解決業務は、消費者居住地の自治体ではなく、事業者所在地の自治体に委託をします。それを少し展開してお話ししたいと思います。

その下の4は、先ほどの越境相談を、左の図形は理念型を示しております。②が県の役割、③が国の役割、海外は国の役割というのが理念型なんですが、これは実際無理なので、右側に実施提案を示しております。それぞれありますけれども、③のところ、県境を超えるものについては国の役割ですが、実施提案としては、受付、消費者からのヒアリング、現物の確認、契約書のコピーなどは消費者居住地の自治体A市に委託することを可能として、国が委託費を支払います。解決業務については、事業者所在地のY県か、あるいは政令市・中核市・特例市の大きな行政力のある自治体の場合には、市役所に委託することを可能として委託費を支払います。

では、このA市とB市との間の連携ネットワークをどうするかというのが3ページ目になります。消費生活相談窓口がどんどん増えることはいいんですけれども、現在は数が増

え過ぎて、分散していますので、相談の解決力というのは以前に比べて落ちてきていると思います。それはなぜかという、消費者居住地の自治体は何百とあり、図には消費生活窓口をア、イ、ウ、エと書いていますが、実は何百もあるんですね。それぞれが消費者から相談を受けて最後まで解決しようとしていますので、それぞれから事業者に連絡をして、この苦情はどうですか、こういう解決をしませんかということをやっていますので、それぞれの相談担当者にとっては初めての話であり、単発的なあっせんです。事業者側は、全国各地あるいは全ての消費者との苦情相談を一手に引き受けていますから、反復継続しています。事業者は百戦錬磨、消費生活センターは単発なので、なかなかうまくいかない。分散していて単発だという点が解決力が落ちてきている原因になっていると私は思います。それが問題点1です。

問題点の2は、事業者を取り締まる監督官庁は、事業者の所在地に所在しているんですけども、受付した市役所等と、所在地の監督官庁あるいは警察、県警は遠くてなかなか通報がありません。なので、取り締まりが遅れていきます。

では3ページの(2)から先が再来年の話、新提案です。将来は、事業者所在地の自治体にトラブル解決業務を集約し、PIO-NET システムを大きく改造して、受付自治体と解決自治体が連携していきます。この図では、消費者居住地の受け付ける自治体を受付自治体と呼んでいます。相談を受け付けると、自宅に訪問したり、現物を確認したり、自治体に来てもらって話を聞いたり、丁寧に聞き取りをします。それを解決自治体につなぎます。解決自治体というのは、事業者と交渉する自治体です。

そのイメージです。この図だけではわかりにくいので、例えば自動車のトラブルだとします。トヨタ自動車のトラブルの解決自治体は豊田市です。日産自動車のトラブルの解決自治体は横浜市です。本田技研のトラブルの解決自治体は東京です。マツダのトラブルの解決自治体は広島県です。そういうふうに、1つのメーカーが1つの解決自治体という1対1の特定関係をつくります。それで、相談の受け渡しなんですけれども、トヨタの例を出してもいいんですが、トヨタ自動車と豊田市役所はちょっと紛らわしいので、日産と横浜の例を出します。

受付自治体がPIO-NETに、日産自動車のトラブルと入れます。そうすると、PIO-NETの画面にこのメーカーの解決自治体は横浜市ですというのが出ます。そこで受付自治体はどうするか。相談に来た消費者に対して、「我が市の日産のトラブルの解決実績は昨年度ゼロですけれども、横浜市は全国からの日産自動車の苦情相談を200件解決しています。我が市だけでやってもいいですが、横浜市と情報共有して進めていく方法もあります。どうですか」と尋ねます。消費者が「はい、お願いします」と依頼をした場合には、受付自治体は写真とか契約書とかヒアリング記録とかいうのを個人情報も含めてPIO-NETに入れて、PIO-NETの共有ボタンを押します。そうすると、受付自治体と横浜市役所との間で情報の共有ができます。

PIO-NETの話に移ると、現在はPIO-NETのデータベースには、年間80万件の苦情相談が

1つの大部屋に入って、全国のセンターから全て見られる状態になっています。PIO-NETを改造して、年間件数最大80万件に対応する小部屋をつくります。小部屋をつくって、ある市が受けた日産の苦情の細かな個人情報も含めたデータを小部屋に入れます。横浜市と共有するというボタンをすると、その小部屋は横浜市だけは見られるようになります。受付自治体と解決自治体の2つだけ見られる小部屋に相談案件の情報をどんどん入れていきます。横浜市役所に「ピンポン」と鳴って、「ただいま何県何市から日産自動車の相談が入ってきました。」、そうすると横浜市役所の担当者は何県何市の消費者に電話をして、このトラブルはこういう形で進めたらどうでしょうかという助言をする。あるいはさらにヒアリングをして、解決自治体が相談者と事業者に対してあっせんをやっていく、というのがこの構想です。解決自治体は同じメーカー、同じ商品、同じトラブルの相談を全国から引き受けますので、反復継続して相談対応ができますから、相談解決力は非常に向上します。さらに、消費者は市役所や町役場を選ばませんので、市役所や町役場のレベルの高低によって救われるかどうか現在ばらついていますが、これに変えるとどこに住んでいても解決自治体にプロフェッショナルな解決対応をしてもらえます。

そのほか、幾つかの効果を挙げていますが、現在この形ができないのは、消費生活相談が住民税で賄われていて、住民サービスとしてされているので、解決自治体側から見ると、我が市の市民じゃない人の解決をなぜしてあげなければいけないのか、余分な業務だ、税金の無駄遣いだという話になるので、現在こういう連携はできないんですね。ですから、先ほど申し上げた補完性の原理で、越境相談は国の役割だということを一旦基本に置いて、越境相談の受付、解決はそれぞれ委託します、国がお金を出しますという形にすると、解決自治体は人をふやして、しっかりと対応できる。全国どこでもというユニバーサルな課題と相談解決力を向上していく答えではないかというのが、私の宿題返しでございます。

○大森座長 大きくなりました。アイデアだと思うんですけども、今、御指摘のように幾つか難しい課題が直ちに出てきますので、もしかしたら、将来的にどういう仕組みが望ましいかと考えなきゃいけないので、解決自治体が市町村間の問題なんですね。今、先生がおっしゃっているようなことが問題になりますので、一回、全ての案件を国の仕事だとして、あとは委託関係に持っていけばできないことはないかもしれませんが、それに踏み切るためには、知事会と市長会と町村会の了解なしには進みませんので、結構難しいですけども、しかし、せっかくのアイデアですから、少し温めながら検討するということはあってもいいんじゃないかと。

ほかに先生、きょうの3、4で御指摘ございますか。

○圓山委員 そのペーパーの4ページで一言ずつ申し上げます。

4ページのところの宿題以外のものですが、1番が消費生活相談員の資格についてというところで、今の提案に基づいたものを書いておりますが、大事なものは、単一の団体が単一の国家試験を行って、その資格を持っているということが消費者や事業者から尊敬されるものでないといけないと思います。あと、細かなところはお読みいただければと思いま

す。

4 ページの下の民間委託については、やはり縮小することが望ましいと思います。これも細かくは書いてありますが、偽装請負問題が必ずトゲのように刺さってくることになり  
ます。民間委託は偽装請負問題が解決できません。

最後に、消費者安全法の 8 条を改正して、自治体があっせんする際に事業者  
に調査をする。事業者に対して資料を出せとか、説明せよとか、そういう調査権限を法律に定めて  
いただきたいと思います。

現在、東京都等の幾つかの都道府県の条例に書かれているだけで、ほかの都道府県なり  
市町村は条例を持っていませんので、調査権限が書かれていません。かといって、全ての  
市町村が消費生活条例をつくるということも無理な話ですので、これを法定化して、消費  
者安全法により消費生活センターにこれを説明してほしいという要求ができるような規定  
をお願いしたいと思います。

以上です。

○大森座長 ありがとうございます。

恐縮ですけれども、私がどうしてもきょうは 11 時半にここを出なきゃいけませんので、  
もし少し延長ぎみになりましたら、樋口先生にお願いしてございますので、しばらくの間、  
樋口先生にお願いすると。恐縮ですが、私は 11 時半に御無礼ですけれども、失礼させてい  
ただきます。

どうぞ。

○河野委員 今、丸山先生の御提案を伺っていて、この問題はもう少し広くとらえたいな  
というふうに思ったところでございます。

恐らくこれをあと 1 回ぐらいでまとめたいという意図は、本当に喫緊の問題であって、  
できるところから手をつけていかなければいけない現状の被害があるということで、考え  
なければいけないと思いますので、そもそも論というのはいろいろあると思いますけれど  
も、まず私たちが考えなければいけないのは、今回の骨子のところの未然防止、早期発見、  
拡大防止と、それから、消費生活問題に関して迅速かつ総合的な対応という、ここが現状  
ある中で、どれだけ実効性がある形ですぐに手がつけられるかというところだと感  
じました。

先ほど北海道の事例も、足立区の事例も、静岡市の事例も、できる限り地域の中で頑張  
っているというのは非常にわかりましたし、実際私が住んでいるところでも、足立区さん  
の事例と全く同じような形で、条例にはなっておりませんが、みんなが意識を高め  
て、いろいろな問題に立ち向かっていこうという形はできかかっています。ただ、それを  
どういうふうに法律で担保してくださるか、そここのところは、私は消費者ですから、なか  
なかわからないんですけれども、そういうふうに考えますと、先ほど 3 人の方がおっしゃ  
っていたのは、個人情報の保護の問題をどれだけ活用というか、使いやすい方向で法改正  
に持っていくかというか、共通理解のもとでやっていくか、そこを次回、どんなふうにな

るのかということをご示しいただきたい。それが先ほど3人の方から出ていた一番の問題点だということです。

それから、もう一点は、確かに行政が中心になってやるということが、一番税金も持っていらっしゃるから、いいことだと思いますが、1つ、「地域協議会というのを整備し」というふうに書いてありました。消費者教育推進のほうでも地域協議会というのを今、つくるように、未然防止とか被害拡大防止だというと、同じような視点を持っている性格の協議会だと思いますが、地域の中でつくるにしても、うまくワークしていないという話は聞いています。消費者団体のほうでもこういった形を早くつくって活動していきたいんですけども、なかなかそれがうまくいかない。さらにこういった形でもう一つ協議会をつくると、頻度の問題もあると思いますけれども、似たような種類のものであるのであれば、同じような性格ならば同じようなところに役割を一つ加味するような形で、急いで形にするというのは一つの方法かなというふうに感じました。

それから、3点目なんですけれども、消費生活相談体制です。これは歴史とか経験とか過去いろいろあると思います。昨年のもとも私、読ませていただきました。一消費者といえましょうか、国民から見ると、消費生活相談というのは、今後は非常に専門的な知識を持った専門職として認知されていてほしいとすごく思うんですね。今は、窓口はあるけれども、そこにいらっしゃる方に対して社会的認知が非常に低い。どこかに相談しなきゃという感じなんです。でも、例えば薬のことでいえば、薬剤師さんに相談するのが一番とか、最近できた資格では、登録販売員さんだって相談に値すると。そんなふうな形で、消費生活相談をしてくださる方の社会的認知を高めるという形でもう少し考えていただければ。ここに書かれているようなことがどんな形で今後進められるかわかりませんが、国民にとって非常に有益な資格であると、専門家であるという形で整えていただければいいなというふうに感じました。

以上です。

○大森座長 清水市長さん、御手がさっき挙がって、御無礼しました。どうぞ。

○清水委員 いえいえ、単に確認だけなんですけれども、4ページ一番最後のところに「地方自治体の消費者行政職員の確保と養成のため、国民生活センター等における研修の実施など、積極的な支援策を講じていく」と書いてございますけれども、積極的な支援策というのは、国から自治体への支援という意味であって、自治体から現場への支援という意味ではないんですねという確認をしたいのと、これは骨子ですから、総論としてはこの表現で異議はないんですけれども、研修の実施以外に例えばどういう支援策を講じられるのかなというイメージをお聞きしたいのと、それと、その後に「消費者行政の重要性について、地方自治体のトップである首長の認識と理解が一層深まるように努めることが重要」と書いてございまして、私自身、認識が余り深くないので、恥ずかしいなという気はするんですけれども、首長の認識が深まるというのはどういうイメージをお持ちかお聞きしたいなと思っているわけなんですけれどもね。

○大森座長 何か一言ありますか。

○望月消費者制度課企画官 研修のところでございますけれども、上のほうにも書かせていただいていますけれども、国民生活センター以外にも自治体とか民間の団体でもさまざまな研修をやられておりますので、そういったものを全部含めて、研修とか積極的な支援策というふうに考えております。

あと、首長さんのところは、前回そういう意見も出ていたということで書かせていただいております。

○清水委員 国から自治体への支援という意味なんですね。

○望月消費者制度課企画官 国以外にも国民生活センターとか、あとは自治体でも研修などもやられているということもありますので、そういうことも含めてというふうに考えております。

○清水委員 わかりました。

○大森座長 先生、お願いできますか。多分 11 時半よりちょっと超えるんじゃないかと思っておりますので、御意見がありそうですので。

○樋口座長代理 御意見をとにかく全部承って、議事録に載るようにして。

○大森座長 恐縮ですけれども、席を立つ前にお願いがございます。

多分まだ御意見がありまして、先ほど御指摘のように、今回は法律改正をどうやらお考えらしくて、少し急いでいるような雰囲気でございますけれども、きょう御議論が出て、次回上げたいんですけれども、それ以前に事務局のほうで一応の報告書案をつくりますので、つくったものを皆さん方に事前にお目を通していただきまして、ちょっと時間的にゆとりをつくりまして、御意見を伺って、できるだけ無理ない形で御意見が入るならば、御意見を反映したものを 12 月の段階でお示しするという手はずにいたしたいと思っておりますけれども、その間に先生方に御協力をいただかなきゃいけませんので、事務局のほうで連絡をつけて御意見を伺う形になりますので、そんなふうにさせていただいていいかどうか、最後にちょっと御了解が欲しいのでございますけれども、よろしゅうございましょうか。

(「異議なし」と声あり)

○大森座長 失礼ですが、その後、先生からお願いいたします。

○樋口座長代理 わかりました。何分ぐらいまで延びてよろしいんですか。

○川口審議官 15 分ぐらいは。

○樋口座長代理 では、大森先生、どうぞお急ぎください。

というわけで、きょうはあと 15 分ぐらい御意見を承りまして、きちんと議事録にも載せて、この案をまとめるときに参考にさせていただくように御意見を承りたいと思います。

ちょっとその前に私に一言話させていただきたいんですけれども、資料 7 というのが私のほうから提出した資料でございます。

これは 1 年前になりますけれども、昨年 9 月 27 日に当時の松原大臣に宛て、阿南長官に受理していただいたのですけれども、内容は個人情報保護法の運用に関する要望書でござ



います。現実に私ども「高齢社会をよくする女性の会」の京都のグループが地域の支え合いの運動というより実践をしております、その間、ひとり暮らしの方などがふえているのに、基本的に行政も情報出さなければ、施設側も出さない。地域の助け合い、助け合いとそのころ国も言い始めていましたけれども、情報がないので住民は立ち往生してしまう、結局行政は何もしないという結果、事例を添えて、私ども二度ばかり勉強会をいたしました上で要望書を提出したというものでございます。

今回の消費者庁がおまとめになりました考え方の骨子案から言いますと、消費者関連情報の活用に向けた基盤整備のうちの2番目、消費者関連情報に関する法的整備などの参考にしていただければありがたいと思っております。

以上です。

さあ、どうぞ、皆様。先ほどから済みませんでした。

○有山委員 先ほど吉川さんから出ましたけれども、コーディネートを相談員がしたくないというわけではなくて、コーディネートの核は職員だということを確認していただきたいと思っております。

それから、今、相談員の資格について話題になっておりますが、前回の会議においては、地方の行政の方も相談員さんも、かなりの方が現状で問題はないというお話だったと思います。今回、法的位置づけ、資格試験の実施というところで、消費者安全法の施行規則にある3資格についての記述をどういうふうに変えるかということを考えていらっしゃるのか、そのままなのか、その辺を伺いたいと思いますので、ちょっと構想を教えてください。

○樋口座長代理 今、お答えいただけますか。お答えいただける範囲でどうぞ。

○望月消費者制度課企画官 御指摘のとおり、今、消費者安全法施行規則の中で3つの資格付与団体が規定されておりますので、新しく考えているイメージでは、登録試験機関というものを法律の中に位置づけて、満たすべき要件を法律で書いていくというものでございます。法律の中では、それぞれの団体の名前というのは出てこないんですけれども、要件を満たすような団体は内閣総理大臣が認めなければいけないという規定になりますので、当然その水準に達していくところは複数でも認めていくということになると思います。

○樋口座長代理 よろしゅうございますか。

どうぞ。

○池本委員 池本です。幾つも論点が出ているので、やや散漫になるところもあるのですが、まず、相談体制をどうするかということで、先ほど私の資料6の一覧表のところ、よろず相談型と広域連携型という、ここについて、これでは確かに意味がとれないので、そこを補足する中で、その後の皆さんの議論に参加したいと思います。これは、地域住民から見れば、近いところに窓口があったほうがいい、その意味で小規模自治体にも何か窓口があったほうがいいということを重視すれば、よろず相談型ということになるだろうが、きちんとした解決ができるためにはそれでは不十分で、幾つかの自治体が一緒になって広域連携するのが望ましいのではないかと。以前は、そういう議論で、そのいずれかを選ぶと

いう議論になっていたように思うんです。これはいずれかを選ぶという議論になっていては困るということで私は書いているんです。

よろず相談型というのは、まさに地域住民から身近なところに窓口があるけれども、質の高い解決能力というところでいうと、それでは不十分であるし、そこへ専門資格を有する相談員を常時配置するというのは不可能でしょうから、そうすると、質の高い解決に結びつけることをどうするのか、それを幾つかの自治体の広域連携のところをお願いするのか、あるいはむしろ都道府県、国、そういうところと連携しながらきちんと解決していくということが必要ではないかという意味で書いているところです。

仮に広域連携の窓口をつくったとしても、逆に今度は地域の中で広報したり、地域の関係団体と連携をしたりという意味では、職員をきちんと配置しておかなければいけない。要するに二兎を追わなきゃいけないという意味でここは受けとめてください。

その関係で圓山委員から、広域的なものは国で、あるいは都道府県で、あるいは事業者の所在地が交渉を担当するという非常に思い切った提案がありました。質の高い解決水準を確保するための制度提案という意味と、国が全体の相談体制で予算の責任を持つべきだという意味では、非常にうなずけるところがあるのですが、他方で、消費者からすれば、例えば中規模自治体あたりで考えれば、そこへ相談に行って話も聞いてもらい、その場で事業者に連絡して解決まで導くという意味では、ワンストップサービスの形が望めるところはやったほうがいいのではないかと。あるいは、ある案件の解決というときに、事業者と交渉して出てきた反論を自分がそのまま今度は相談者のほうに再確認するという調整役というのは、可能であれば1人が両方を采配したほうが効率的というか、質の高い解決になるのではないかとということもあるので、事業者との交渉役と消費者からの聞き取り役が別になるというのは必ずしも望ましくはない。だとすると、中小規模の自治体でその両方を全部できないところは都道府県なり国がバックアップするというふうにならざるを得ないのではないかとということをおもっています。

それから、相談員の資格のことも議論が2つに分かれているように思うのですが、一方では、国で見えやすい資格にして、社会的信頼を得て、高い水準の解決ができる人材を確保することも非常に魅力的な、むしろ正論だと思います。

しかし、他方で、北海道からの御発言もありましたし、各地で現在でも3資格すら有していない方が25%あると。そういう実態の中で、それを着実に高めていくのにどうするかという現実論の問題と、それから、相談員というのは、5年前、10年前に資格を取れば、それでばりばりやっていくかということ、決してそうじゃなくて、例えば特定商取引法なんかは、この10年で4回も5回も法改正しているんです。つまりある時期に資格を取ることもちろん大事でしょうが、それ以上に毎年新しい情報、あるいは法改正、実務的なあっせん能力、こういうものの継続的な研修こそがむしろ命ではないかというふうに私は感じています。

その意味では、入り口の資格について、現在の消費者安全法は、センターの要件の関係

で資格が書いてあるだけですけれども、もう少し、相談員の資格の位置づけそのものを法の中にきちんと示すということは必要だと思うんですが、それを一本化する、新しい第4の資格にまで持っていくのが現実論として妥当なのかどうか。むしろ今まで資格も尊重しながら、継続的な研修や更新というようなところを国がきちんと制度の中に位置づけていくことが重要ではないかというふうに考えます。

以上です。

○樋口座長代理 どうぞ。

○圓山委員 今、池本委員のおっしゃった私の発言内容に関してのことで1つだけ誤解がありますので、訂正いたしますけれども、さっき私の申し上げた再来年の話のところ、解決自治体に移ってからは、解決自治体の担当者が1人で采配します。解決自治体の方が消費者に直接電話もかけ、聞き取りもし、事業者にも当たりということで、相談解決の主導権は解決自治体に移ります。受付自治体はそこでサブにつくような形で、解決自治体が動いてくれないとかという申し立てが受付自治体に来れば、自治体同士でもっと頑張れという話なのか、どうしようもないからこのあたりでとめるのかということをお話していただいたらいいと思います。

だから、メインが解決自治体でサブが受付自治体、解決自治体が仕切るという形で考えています。

以上です。

○樋口座長代理 じゃ、最後の発言にさせていただきます。

○有山委員 現場が相談員等々は重要だという、後からの聞き取り、補充の情報なんかをとるには、やはり人間関係をつくらなくてはならないんですね。

高齢者の方と人間関係をつくるためにどんなことをしているかということ、私たち、2時間、寒空の中で御相談者の家の前に立っていて、立ち話をして、それで信頼関係を持って踏み込む。それから、全然しゃべらない方を東京都の不適性なんかにも上げて、一緒に聞き取ってほしい。有山さんがいないと口を聞いてくれない、そういうようなむずかしい相談というのがふえてきているんです。

だから、現場で人間関係をつくったら、そのまま経由相談のように助けていただくという必要はあるかもしれないんですが、顔が見えないとしゃべってくれないという方が特に高齢者はふえております。私たちに話してくれないならば週に1回顔を出しているヘルパーさんに一緒に行ってもらって、このおばさんは問題ないよ、悪い人じゃないよという感覚を高齢者に持ってもらうって相談対応していかざるを得ないという現状です。解決自治体に解決をまとめてやっていただけるというお話ではないのではないかというふうに思っております。

○樋口座長代理 本当に現場の御苦勞がとてもよくわかる、あるいはこれからの方向性としても幾つかの論点が出していただきまして、本当にありがとうございました。

延長時間が迫ってまいりましたので、私も個人的な感想をちょっと申し上げますと、こ

れだけの問題を3回でまとめるといふのは、本当は無理だと。相談員の問題だけでも3回では間に合わないだろうと思いますが、一方で、私は、行政側ではないからよくわかりません。だけれども、法律を改正する、こういうのはチャンスというものがあると思いますし、十全の策というの望めないで、ごくわずかな進歩であっても、変えるチャンスがあれば、それに間に合わせてということで、まとめるといふ方向に、この場についてからは期間内でできることをする。しかし、あきらめないで、ここで出された問題提起というものは、その後、どういう形か、必ずきちんと受け継いでいただくようなまとめ方にしていればと思っております。長官か次長、何かご発言ないでしょうか。

○山崎次長 では、一言お話しします。本当に短い時間でこういう形をお願いしていますが、私どもの基本認識でいきますと、消費者行政も相談員もそうですが、国としてはいろんな体制をつくり、しっかりと予算をつけていきたいと心から思っています。そういう面で行きますと、今は、地方基金がありますから、それでどうにかやっているんですが、将来的には、この基金も本当になくなります。そうしますと、今の段階で何としても法律で地域体制づくりを行っていきまないと、いろんな活力が十分できなくなるというあせりも実はございます。

実際、体制をつくるためには、法律をつくった後、施行までまた時間がかかると思いますが、逆に言いますと、我々としては法整備は、来年がぎりぎりという認識でございます。全部は対応できませんけれども、何としても将来に向けた基礎はぜひともつくりたい。消費者行政は、地域で大事な行政なんですけれども、なかなかちゃんとした位置づけがないというのは致命的なことで、何としても自治体を含め、法整備を通じて基本認識を持っていただきたいと考えています。ぜひともその点を御理解いただきたいなというふうに思っている次第でございます。

○樋口座長代理 ありがとうございます。

長官、よろしゅうございますか。

○阿南長官 はい。

○樋口座長代理 それでは、どうぞ。

○望月消費者制度課企画官 事務局から御連絡ですけれども、次回の第3回の意見交換会は12月6日10時からを予定しておりますけれども、本日、各先生方の机上に出欠席確認表を配付させていただいております。本日もし提出御可能でありましたら、お帰りの際、事務局にお渡しいただければと思います。御提出が難しい場合は、後日事務局から確認の連絡をさせていただきますので、どうぞよろしくお願い致します。

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、御協力のほどよろしくお願い致します。

以上です。

○樋口座長代理 きょうは本当に御熱心な御議論をどうもありがとうございました。

今のような次第でございますので、これから恐らく事務方が先生方の御意見を伺いに行くようになりますね。今までの御議論に合わせて、またどうぞ御忌憚のない御意見をお聞かせいただきまして、次回、報告書案をまとめるという方向でよろしゅうございましょうか。

（「異議なし」と声あり）

○樋口座長代理 では、きょうはそういうことで、どうもありがとうございました。終わらせていただきます。