

第 3 回意見交換会概要

《地域ネットワークの構築》

- 分かりやすい先進的な事例、ガイドライン的なものを提示してほしい。
- 見守りのフレームに関しては、大賛成である。
- ネットワークづくりについて、地方公共団体の任意としつつも、法的根拠を置くことは意義深い。地域により実情が異なるため、体制づくりには、フレキシブルな対応が必要。
- 報告書案のネットワークづくりには異論はない。基幹相談支援センターとか、地域包括支援センターなど、これまで築いてきたネットワークを使うことで効率よくできる。
- 厚労省が作ってきたネットワークに、どのように消費生活相談員が入っていくかが重要。顔が見える関係を築くことが重要。
- 見守りの前段階として、コミュニケーションができる関係をつくり、高齢者が相談しやすいようにする必要がある。
- 情報を早くキャッチすることが大事。何が起きているのかが意外と知られておらず、後追いで被害がわかることもある。
- 広報活動とネットワーク活動が一体となって展開できるとよい。
- 困った人をどのようにキャッチしていくかが課題。商店街は、全国で43万の事業所がある。商店街と見守り活動との連携なども一案。
- 被害防止のために、通話内容を録音している取組は有効。
- 高齢者虐待防止法は重要なので、報告書に記載してはどうか。
- 高齢者見守りネットワークに関わる人は本業で忙しく、消費者行政の分野から発信しただけでは、一緒にやろうということにはならない。厚労省からも情報発信をしてもらいたい。
- 日替わりでいろいろな人が見守ると、高齢者にとって混乱を招く。初対面の人の来訪は高齢者に緊張を与えるので、福祉分野の人たちにサポーターにもなってもらうことが重要。
- 「国でネットワークをつくって、対処しようとしている」ということを住民側が認識することも重要。共通意識の醸成を図るような取組をすべき。
- 住んでいる人たちに消費者被害の存在が認識されていないことが問題。
- 消費生活サポーターに対する支援が書かれたことで、サポーターの活動には行政の支援が必要だということが分かるので、引き続き、消さないで残しておいて欲しい。
- 消費生活協力員という名称は、行政に協力する目線にならないか。消費生活支援員とか、何か工夫はないか。

《消費者生活相談等情報の活用に向けた基盤整備》

- 守秘義務規定による過剰反応などの副作用を抑えるべき。守秘義務との関係で、できることとできないことを示した具体的な事例集を出してほしい。

《消費生活相談体制の強化》

- 被害防止のためには、基礎自治体と広域自治体とが連携・協力して、地域に対するキメ細かな相談体制を構築していくことは絶対に必要。
- 都道府県は、センターオブセンターズとしての役割を発揮してほしい。
- 消費者行政の必要性は、地方も十分に認識しながら、行革をやらざるを得ない財

政力の厳しさはある。政策分野の充実のためには、国による安定的な財政的支援が必要。

- 国からの財政措置について、体制作りのためには重要であると記載できないか。
- 市町村で消費生活センターを設置し、ネットワーク体制を強化するためには、財政的に義務付ける程度の必要がある。
- 市町村における体制を整えることが重要であるが、国の財政援助が必要。

《消費生活相談員・消費者行政職員の確保と資質向上》

- 消費生活相談員を法的に位置付けることに賛成。
- 消費生活相談員を職として位置付けることに賛成。
- 消費生活相談士という名称の方が、権威づけができるのではないかと。名刺の肩書がつくのかどうか。
- 消費生活アドバイザーや消費生活コンサルタントには、行政の消費生活相談員とは別の独自の役割も担ってもらわなければならない。地域のリーダーを養成することも、企業の窓口で相談を受けることも、いずれも重要。
- 「事業者に資格を保有していることを伝えても理解を得られず、あっせんにおいて支障が出る等の問題」という記載の根拠は何か。事業者とのあっせんにおいて資格の有無を聞かれた消費生活相談員はいない。
- 一番重要なのは、現在相談員として働いている無資格者に、資格取得を促すことである。現状に何ら不満はなく、変える必要性がない。
- 消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会中間報告の説明をしてほしい。
- 消費生活相談員資格は積年残されてきた問題。資格を法律で定め、分かりやすくすることは、相談する消費者にとって意味がある。
- 相談者から資格の有無を聞かれることがある。国家資格として定めることは、消費生活相談員にとって価値がある。
- 資格を法律で定めることには、待遇改善の面でも意味がある。待遇を改善しようにも、公的な資格でないと、財政当局に説明できないと聞いた。
- 資格を厳しくすることで、一時期、体制が弱体化することを懸念。
- 現場では、相談件数を上げたいという行政担当職員の意向と、丁寧にあっせんを行いたいという相談員の意向が合わないことがある。特定消費生活相談員を設けると、行政担当職員と特定消費生活相談員のどちらに実権があるのかが分からなくなってしまうのか。
- 市町村の消費生活相談員は、特定消費生活相談員になれないのだろうかという不満がある。
- 特定消費生活相談員は、上級職であるような誤解を生みやすい。
- 事務を振り付けたくらいでは、都道府県はやらない。実際には職で置かないと動かないので、職を法律で定めることに意味がある。
- 指定都市に特定消費生活相談員がいれば、周辺の市町村と広域連携を作るときの中心になることが期待できる。ぜひ検討してほしい。
- 特定消費生活相談員について、資格を取った新人を採用するだけでなく、資格はなくてもきちんとアドバイスをしている消費生活相談員にマイナスが生じないように配慮も必要。
- 商品テスト等を担当する技術系・理系の方は、無資格者が多い。今の試験は法律が中心なので、これらの技術系の方が資格試験に合格し、特定消費生活相談員になるのは難しい。