

平成 25 年 12 月 13 日

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報告書（案）について

公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

はじめに

昨日のNHKの報道「相談員の国家資格設置」を見ました。大変驚くと同時に怒りにも似た思いをもちました。「相談員の国家資格設置」についてはこの意見交換会の意見を伺いながら決めていきますと当初から言っていたことは何だったのか、13日の最終検討会の意見も待たずに結論ありきとなっている状況は、この委員会の意義すら認めていないということになります。結果、上記（案）については、透明性を欠く内容と思えることから、（案）の作成自体を保留にさせていただきたく強く要望します。更に、検討する内容も多岐にわたり、4回の議論で結論を出すにはあまりにも拙速すぎるし、合意形成も難しいと判断します。

問題点

（1）「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銘打ち、高齢者をはじめとする消費者被害の防止のための地域体制づくりを強調し、地域のネットワーク作りの参加者を包含する高邁なあるべき論を述べ、誰もが賛意を示す論旨の展開を見せたものが、後段になると一転、その担い手に新たな資格を付与して、「消費生活相談員にすべてを任せる」と言うような展開には違和感と同時に、論理矛盾すら感じます。

（2）消費生活センターを見守りネットワークの中心に置く体制を作るのであれば、それは首長及び地方自治体の行政職員の意識改革や人的資源の確保・育成こそがなければ、実現は困難であり、従って、地方公共団体の首長の意識改革並びに行政職員の確保・育成が先決課題です。その環境が整わなければ、消費者問題の専門家である消費生活相談員がいかに資格を付与されても行政機関の中で、ましてネットワーク作りの旗振りが出来るものでもなく、終始一貫、相談員の知識・技能の向上を図ると、真っ先に消費生活相談員の資質に言及するのは優先課題の順序が違ってきます。

（3）さらに、当協会の会員である、消費生活センターの消費生活相談員に当該意見交換会の開催状況を説明したところ、

- ・報告書（案）で「消費生活相談員の資質の向上等を図るためには、国民生活センター、地方公共団体、民間団体による研修・講座の活用・充実等を図るほか、消費生活相談員が研修に参加しやすい環境作りを含め、研修等の機会を増す必要がある。」と示されています。まさに今消費生活相談業務に従事している相談員の資質向上に必要なので、新たな資格ではなく、充実した研

修を業務の一環として受けることができる環境の整備である。

- ・研修・講座の充実だけ図っても、全国の相談員が、業務の一環として継続した研修を受けられる体制は整っていない。地方自治体の財政が逼迫している現状で、国の活性化基金がなくなると、更に相談員が業務の一環として研修を受ける機会は少なくなると思われる。
- ・このような状況で、相談員資格だけ新たに国家資格になると、地方自治体は、国家資格を持つ相談員に、地方自治体の予算で業務の一環として、充実した研修を受けさせるだろうかという懸念もある。
- ・地方消費者行政を充実させるためにも、相談員の資質の向上を図るには、相談員の国家資格を検討する前に、相談員が業務の一環として充実した研修を受けることができる体制を整備が喫緊の課題と思われる。
- ・消費生活相談員の現場（実情）を見ずして頭越しに短期間で資格の問題を討議することは遺憾である。
- ・現場感覚を蔑にした上辺の議論で決めることだけはしないでほしい。

以上の意見が多数でした。

加えて、相談員と共に現場を預かる消費生活担当職員の少なくない声も、「資格のみ与えられてそれでどうなるの？」という懐疑的意見も多く、消費者庁には「現場を踏んでの議論であることが求められる」という声を認識していただきたく思います。

後段に、当協会に寄せられた高齢者の見守りに関する弁護士の方々の意見書を添付します。

平成25年12月11日

高齢者の消費者被害の予防・救済に関する見守りネットワーク等
に関するお願い。

「消費者の安心・安全確保のための
『地域体制の在り方』に関する意見交換会
委員 有山 雅子 様

弁護士 吉田 実
弁護士 薬袋 真司
弁護士 久岡 英樹

前略 私たちは、高齢者の方の消費者被害の予防・救済の在り方について関心を持ち、活動を行っている大阪弁護士会所属の弁護士有志です。

高齢者の方の消費者被害の予防・救済の在り方に関し、以下のような意見を持っておりますので、意見交換会にあたっての参考にしていただけないでしょうか。また、意見交換会において、私どものような意見があることをご紹介いただけないでしょうか。

委員の皆様と同じく、私どもも、高齢者の方の消費者被害の現状には深く憂慮しております。ぶしつけなお願いとは思いますが、なにとぞよろしく願い申し上げます。

【 意 見 】

1. 消費者問題に関して、一般的に地域ネットワーク（幅広い消費者層一般を対象とするネットワーク）の構築を目指すことも必要かつ重要なことだと思いますが、高齢者、障がい者、子どもなどについては、それぞれの分野における既存のネットワークが存在します。その既存のネットワークとの連携を十分に考えて対策を講ずる必要があると考えます。
2. 高齢者福祉関係に限らず、障がい者・子どもに関連するネットワークを担っている「担い手」側の負担などを十分に考慮する必要があります。この点の配慮なくして、実効的なネットワークの構築は困難ですし、また、仮にネットワークを形式的に作ったとしても十分に機能しえないことになるのではないかと憂慮します。

3. 「会議の設置」ということよりも、被害者自身や現場の「担い手」が、消費生活センターや警察から情報を受け取りやすく、また、被害にあった場合には、消費生活センター・警察さらには弁護士・司法書士に迅速に相談等ができるようにする仕組みづくりという点をより重視した施策が必要だと考えます。「担い手」のうちコーディネータ的な地位の人・機関（地域包括支援センターなど）と消費生活相談員・警察等との間で、顔の見える関係を作ることが何より必要だと考えます。
4. 高齢者の消費者被害の予防等に関しては、既に高齢者福祉関連のネットワーク（地域包括支援センターを中心としたネットワークや社会福祉協議会、さらには、近時提唱されている「地域ケア会議」）が存在します。その既存のネットワークに、消費者問題をも取り扱ってもらおうということにより重点を置いた施策が有効であり、また、必要だと考えます。この点を特に重視した施策を望みます。
5. 高齢者の消費者被害の防止という観点からは、消費者庁が独自に消費者安全法を改正するだけでなく、高齢者虐待防止法（第三者による財産被害に関する同法27条1項参照）、介護保険法（権利擁護事業に関する同法115条の45第1項4号参照）、さらには、社会福祉法（社会福祉協議会に関する同法109条以下参照）や民生員法などにおいて、見守り情報の提供や消費生活センター等との継続的な連携などを明記するなどの手当てをしていただくことを希望します。また、あわせて、施策の遂行にあたっては、厚生労働省と共同で取り組むことを重視していただきたいと思います。
6. 被害を受けた高齢者の支援の在り方としては、見守りネットワークの担い手が、通報シートや簡易なマニュアルを利用して、被害者が簡便に消費生活センターあるいは警察への相談できる体制を整えることが期待されます。また、必要に応じて、いわゆるアウトリーチの手法をも併用し、相談員・警察官（さらには、弁護士・司法書士）が被害者の自宅またはそれに準ずる場所に赴いて、被害回復のための支援を行うことも必要だと考えます。
7. 「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」は、これまで、年1回しか開催されていませんでした。恒常的な会議としていただくとともに、より具体的な施策や取り組みについて検討する場にしていただき、その成果を、消費者庁、国民生活センター、各自治体への取り組みに反映させていっていただきたいと思います。

8. 個人情報の扱いについて、一定の場合に本人のご了解を得ずに、消費生活センターに支援を要請することを認めることも必要であると思います。もっとも、見守りネットワークの活動の中でも、注意喚起情報の提供や、悪質商法の勧誘例の報告などは、特定の人々の氏名等を開示せずに行えるものです。個人を特定しない形での、消費生活センターや警察への一般的な情報提供や対応相談ということも可能です。具体的に被害救済が必要な状況においても、本人への助言等を行い、本人の行動を支援することも、個人情報の問題ではありません。個人情報の保護ということが、過度に強調されたり、誤解されたりして、見守り活動を過剰に抑制することにつながらないように十分な配慮をお願いします。

以上