

堺市消費生活審議会 第1回消費者教育部会 議事要旨

1. 日 時：平成26年11月10日（月） 15:00～17:00
2. 場 所：消費生活センター 研修室
3. 出席者
(委員)
青松美子委員、赤松純子委員、岩井清治委員、澤村美賀委員、
野田文子委員、山口典子委員
(関係者)
堺市社会福祉協議会 所正文 地域福祉課長
(事務局)
谷口市民人権局長、西川市民生活部長、水谷消費生活センター所長、
神原高齢施策推進課長、西障害施策推進課長 他
4. 傍聴者 なし
5. 議 題
 - 部会長の選任について
 - 堺市における消費者教育に関する取組について
 - ① 高齢者及び障がい者に関する取組
6. 会議経過
 - (1) 谷口市民人権局長より挨拶。
 - (2) 委員、出席者紹介。
 - (3) 委員の互選により、野田委員が部会長に就任。
 - (4) 「堺市における消費者教育に関する取組について」
 - ① 配布資料に基づき、関係者及び事務局から説明。
 - ② 質疑応答及び意見交換。

《消費生活センター》

【消費者教育の定義及び部会の進め方について】

(事務局)

- まずはこの消費者教育部会で扱わせていただく「消費者教育」の考え方と部会の進め方について、確認をさせていただきたい。

お手元に消費者教育推進法の抜粋を配らせていただいているが、この法律において、「消費者教育」の定義と進めるに当たっての基本理念が規定されている。まず定義としては、第2条に「消費者の自立を支援するために行われる消費生活に関する教育」、これには「消費者が主体的に消費者市民社会の形成に参画することの重要性について理解及び関心を深めるための教育を含む」とされているが、これらの「教育及びこれに準じる啓発活動」とされている。

この定義の中で示されている「消費者市民社会」については、第2項において「個々の消費者の特性及び消費生活の多様性を相互に尊重しつつ、自らの消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に影響を及ぼし得るものであることを自覚して、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画する社会」とされている。

この消費者教育を行うに当たっての基本理念として、第3条に7つの項目が規定されている。第1項では「消費生活に関する知識を修得し、これを適切な行動に結び付けることができる実践的な能力が育まれること」、第2項では「消費者市民社会を構成する一因として主体的に消費者市民社会の形成に参画し、その発展に寄与することができるよう、その育成を積極的に支援すること」、第3項では「幼児期から高齢期までの各段階に応じて体系的に行われる」こと、それから「年齢、障害の有無その他の消費者の特性に配慮」して行われること、第4項では「学校、地域、家庭、職域その他の様々な場の特性に応じた」方法で行われることや、「それぞれの場における消費者教育を推進する多様な主体の連携」「他の消費者政策との有機的な連携」を確保して行われること、第5項では「消費者の消費生活に関する行動が現在及び将来の世代にわたって内外の社会経済情勢及び地球環境に与える影響に関する情報その他の多角的な視点に立った情報を提供する」こと、第6項では「災害その他非常の事態においても消費者が合理的に行動することができるよう、非常の事態における消費生活に関する知識と理解を深めること」、第7項では「環境教育、食育、国際理解教育その他の消費生活に関する教育に関する施策との有機的な連携」を図ること、これらが法律上基本理念として規定されている。

このように、これから求められている消費者教育については、これまでの悪質商法等の消費者被害を未然防止するための取組に加えて、消費者市民社会の形成に参画することの理解を深めるための取組も含めた非常に幅広い概念として、消費者の各ライフステージや学校等の消費者教育が行われる場、高齢者や障がい者などの消費者の状況に配慮して取組を行うことが求められている。

この消費者教育部会では、資料1-2に記載のとおり、今年度内に3回開催する予定にしており、各回毎にテーマを設定させていただいた上で、議論をお願いしたいと思っている。本日の第1回会議では、高齢者及び障がい者に関する取組をテーマに設定させていただき、第2回会議では、「学校教育における取組」をテーマとして予定している。

続いて、本日のテーマに係る資料として消費生活センターで用意した資料について説明させていただく。

【資料1-3 高齢者に係る消費生活相談の概要について】

- この資料は、消費生活センターに寄せられた消費者からの相談のうち、65歳以上の高齢者の方からの相談の概要をまとめたものとなっている。

まずは相談件数について記載しているが、65歳以上の方からの相談件数は年々増加傾向にあり、平成25年度においては全体の約3割に達している。

次に相談対象の主な商品・役務について記載しているが、新聞やリフォーム工事の契約、投資に関するトラブルなどに加えて、近年はインターネット利用によるサイト利用トラブル等の相談が多く寄せられている。

次に主な販売方法を記載している。65歳以上の方からの相談状況を見ると、他の年代に比べて、訪問販売による契約に関する相談、電話勧誘販売によって締結した契約に関する相談の割合が高くなっている。

続いて、主な悪質商法に係る相談件数を記載している。社債や未公開株、架空の権利といったものに関する利殖商法に関する相談が多く寄せられており、近年問題になっている劇場型勧誘に関するものも増加傾向にある。それ以外にも、一度被害に遭った方に対して、被害回復を騙って勧誘し、新たな被害がさらに生じてしまう2次被害に関する相談も多く寄せられている。

次に、高齢者からの相談の内容について、主なものを記載している。この集計については、1つの相談に複数の項目が含まれる場合は、重複してカウントしている。内容としては、解約料等の契約の解約に関する相談、値上げや高価格等の料金に関する相談、勧誘を受けた事業者の信用性に関する相談、接客対応に関する相談、勧誘時の虚偽説明に関する相談、夜間・長時間等執拗な勧誘に関する相談、契約時の契約内容の説明不足に関する相談、広告の内容に関する相談等の各項目に該当する相談の件数を集計している。

最後に、相談に来られた方の件数を記載しているが、家族の方や地域の方々、関係機関の方等が被害に気づいて本人と一緒にセンターに来所された場合は、本人の件数としてカウントしている。そのため、そのような方々の気づきによる相談の実際の件数は、この数字よりも多いと考えている。

【資料1-4 障がい者に係る消費生活相談の概要について】

- この資料は、障がい者の方からの相談の概要をまとめたものとなっている。この資料については、あくまでセンターで把握できたもののみを記載している。通常、年齢や職

業等は統計上必要ということで、相談の際に可能な限り聞いているが、障がい者であるかどうかは、相談者が仰られない限り把握できないため、実際にはこの資料の数字よりも多くの相談が寄せられていると考えている。

相談件数としては、平成25年度に、それまでよりも多くの相談が寄せられ、今年度上半期も24年度までと比べると、件数が多くなっている。

相談対象の商品等については、インターネットを利用した上でのサイト利用トラブルや、携帯電話の契約に関するトラブルが多く寄せられている。

また、主な相談の内容としては、解約に関する相談、料金に関する相談、判断能力が不十分な者の相談の3項目の件数が多くなっているが、悪質商法ではない通常の契約であっても、契約時点で契約内容の理解が不十分なまま契約し、料金等のトラブルが発生し、解約相談に至るといふいずれの項目にも該当する相談が多い。

相談に来られた方の件数については、高齢者に関する資料と同様、本人と支援者の方が一緒に来所された場合は、本人としてカウントしているため、支援者の方が気づいて相談に至った件数は、実際にはもう少し多いと考えている。

なお、最後に、知的障がい、精神障がい、身体障がいの方から相談件数について、把握できる限りの範囲で記載している。

【資料1-5 主な消費者教育・啓発等に関する取組について】

- この資料は、消費生活センターにおいて行っている主な消費者教育・啓発に関する取組を記載している。今回の部会のテーマである高齢者・障がい者だけを対象にした取組ではないが、高齢者・障がい者が対象に含まれるものを記載している。取組の内容については、7月の審議会の際に説明した基本計画平成25年度実施状況と重複するため、項目を簡単に説明させていただく。まずは消費者自身に対する取組として、出前講座の実施、街頭啓発等の実施、市民向け講演会の開催、市民向け連続講座の開催、広報紙・ホームページによる情報提供、啓発資料の配架・配布、訪問販売お断りシールの普及、消費生活センター内啓発コーナー及び研修室の活用を挙げている。

また、見守り活動を実施されている方々に対する取組として、出前講座の実施、緊急消費生活相談情報の提供を挙げている。これは、緊急にお知らせすべき情報について、FAXで関係者や関係機関の方にお知らせしているもの。

次に、消費者教育・啓発に関する取組ではないが、被害防止の観点で取組んでいるものとして、事業者に対する取組の中から、条例違反事業者への是正指導と、あっせん時や事業者来所時、事業者団体との意見交換時に、消費者トラブルの現状を説明し、法令違反ではなくとも、もっと適切な勧誘方法があるのではないか、例えばその方の年齢に応じて、通常行っている説明以上に丁寧な説明を行っていただく等の要請を行っていることを記載している。

最後に、その他の取組として、警察との連携を記載している。

なお、参考資料として、消費者基本計画の平成25年度実施状況の中から消費者教育・啓発に関する取組を抜粋したものと、7月の審議会で部会設置を決定した際に後回しに

なっていた規則改正の改正後条文を配布している。

《高齡施策推進課》

【資料 2 - 1 堺市高齡者福祉関係数値（速報値）について】

（神原高齡施策推進課長）

- 私の方からは、堺市における高齡者の状況や高齡者向けの様々な施策について説明させていただきます。

この資料には、9月末の高齡者の人口等を記載している。カッコ内には1年前の数値を記載しており、比較してご覧いただきたい。堺市の総人口は848,111人で微減であるが、高齡者については、おおむね8千数百人位増えて216,948人となっている。いわゆる高齡化率である総人口における65歳以上の方の割合は、25.58%となっており、この1年間でおおむね2.16ポイント増加したという状況にある。参考数値として、10月1日現在の国の推計値によると、全国人口での高齡化率は26.0%と、本市よりも若干高い状況にある。

次に区域別の高齡化率を示している。堺市は7つの区からなっているが、その中で最も高齡化率が進行しているのは南区の28.87%で、1年前と比べて約3.36ポイント増加している。一方、一番高齡化率が低いのは北区の23.17%で、昨年と比べて約1.56ポイント増加している。この南区と北区を比べると、5.7%位高齡化率に違いがあり、本市の中でも、高齡化がどんどん進行しているところと、緩やかに進行しているところがある。

続いて、市内の高齡者のひとり暮らしの割合と、高齡者のみの世帯の割合を記載している。65歳以上でひとり暮らしの方が6万人以上おられ、これは65歳以上の総人口の27.76%で、4人に1人以上はひとりで住んでおられる。また、高齡者の方だけで世帯を形成している家庭は、堺市の30数万世帯のうち103,820世帯となっている。

次に、人口の推移と推計人口を記載しているが、平成24年度から1%ずつ位増加している。平成37年は、いわゆる2025年問題といわれ、団塊の世代が75歳の後期高齡者になり、様々な対策を求められているところであるが、推計値では26.90%の高齡化率となっている。ただし、この数値は3年前に計算した数値であり、現在、計算し直す必要があるのではないかという議論になっている。計算し直すと28%位になる可能性もある。

【(当日配布資料) 区役所別介護保険事業状況報告について】

- この資料は、堺市内で要介護、要支援の認定を受けた方の人数になっている。ただし、1号被保険者と2号被保険者を合わせた数値となっているため、65歳以上の方だけでなく、40歳以上で何らかの事情で認定を受けた方も含まれるが、多くは高齡者の方。

認定を受けておられる方は、堺市の合計では47,790人で、65歳以上の方の中で占める割合としては、おおむね21%位である。逆に8割近くの方は介護認定を受けていない元気な方とも言える。

つづいては、地域密着型介護サービスで、認知症等の介護度が進んでいる方へのサービス、次の居宅介護サービスは、自宅でサービスを受けておられる方で、それぞれの数値を参考に記載している。

資料の裏面には施設介護サービスとして、施設に入所されている方の人数になっており、堺市全体で4,334人となっている。

【資料2-2 堺市高齢者福祉計画・介護保険事業計画 進捗状況一覧について】

- 堺市では、3年に1度、高齢者福祉計画・介護保険事業計画を策定しており、この資料は平成24年度～26年度の計画で、その進捗をまとめたものになっている。現在、平成27年度～29年度の3か年の次期計画を策定している。

この計画では、例えば今後3年間に高齢者の方がどのような状況になり、どのようなサービスが必要になるか、どの程度の供給量が必要になるか、施設をどの程度整備する必要はあるか等について、学識経験者の方などに意見をもらって計画を策定するが、このようなサービスを充実すればするほど、介護保険料が上がってしまうという事態が生じてしまう。先ほどの説明のとおり、高齢者の割合は増加しているため、保険料を掛ける方の数よりも受ける方の数の割合が増えてきている状況にある。

この計画の中では、3か年で取組む本市の様々な事業を記載しているが、その大きな区分けの部分の説明させていただく。

この計画は大きく9つの分野から成っている。まず1つ目は「地域包括ケアシステムの基盤整備」で、この地域包括ケアシステムは、高齢者の方に介護の状態が進んだとしても、安全・安心に地域で在宅で住んでいただくために、医療や介護、住まい等の様々なサービスを充実していこうという、大きな方向性が国の方から示されており、そのための様々なサービス事業を取りまとめている。在宅支援が主なものとなる。

2つ目は「認知症対策の推進」。認知症は社会的な課題になっており、厚生労働省の発表によると、高齢者のうちの15%の方が認知症の症状を発症し、日常生活に不便を抱えておられるのではないかとされており、さらに15%の方が日常生活に何らかのフォローを必要とするのではないかとされている。実際に30%の方がおられるかは分からないが、このように認知症対策は急務として求められているところである。本市においても、様々な認知症対策の事業を行っている。

続いて3つ目は「高齢者の権利擁護」。高齢者の方に自分らしく生き生きと過ごしていただくために、様々な権利が保障されるべきところであるが、何らかの形で虐待を受けたり、権利が十分に保障されていない場合に、資料記載のような事業を進めている。

4つ目は「高齢者の住まいの整備」。高齢者の方の住む保障も含めて、ユニバーサルデザイン等の普及促進や高齢者の方が生活しやすいようにするための支援等を行っている。

5つ目は「介護サービスの質の向上と円滑な利用」。介護保険の制度を利用いただき、必要な方に必要な支援をしっかりと進めていくという事業を記載している。

6つ目は「健康づくりの支援」。介護が必要な状況になれば様々な支援があるが、まずはそのような状況にならないための、ご自分の健康づくりが求められている。生活習慣病を改めていただいたり、歯や歯茎から認知症が進行するというデータもあるようなの

で、それも含めた健康管理の支援を行っている。

7つ目は「介護予防の充実」。高齢者のサークル等地域に出向いて、介護予防のためのグループ活動や健康体操などの啓発を行っている。

8つ目は「高齢者の社会参加と生きがいづくりの支援」。先ほど説明したとおり、高齢者の8割は元気な方。そのような方々に、自身の経験や特技を生かして地域で様々な活動をしていただき、市や子どもたちのために様々なことをしていただくという事業を記載している。

最後に9つ目として「高齢者にやさしいまちづくり」を記載している。これは、高齢者の住まいのつくりについては先ほど説明したが、ここでは高齢者全体にやさしい都市環境の整備ということで、まちづくりの観点から記載している。

《堺市社会福祉協議会》

【資料3-2 堺市社会福祉協議会事業のご案内について】

(所地域福祉課長)

- 社会福祉協議会は昭和27年に設立された。元々はアメリカのGHQの指示で、全国一律全ての市町村で法律に基づいて設立されたという経緯がある。堺市でも62年間活動している。

これまでの事業は、資料見開きの右側にある校区福祉委員活動という地域住民が行う福祉活動の支援や、ボランティア・市民活動を応援するという活動を中心に行ってきた。その中で、堺の地域住民による福祉活動は、都市部でありながら、小学校は93校あるが、そのほとんどの地域で活発に活動が行われている。

また、それに加えて、高齢社会やいわゆる障がい者の地域移行に伴い、ひとりひとりの困りごとに対して、社会福祉協議会としてもきちんと答えていきたいと考え、資料見開き左側に記載しているが、平成20年以降、個別的な支援活動も積極的に行っている。

1つは「地域福祉ねっとワーカー」で、これはコミュニティソーシャルワーカー（CSW）とも言われるが、制度の狭間の問題を地域住民と一緒にになって取り組んでいくという事業で平成21年度から行っている。

また、「基幹型包括支援センター」という事業を堺市からの委託を受け、各区に窓口を設けて取り組んでおり、「権利擁護サポートセンター」については、平成25年度に設置して取り組んでいる。

さらに「生活・仕事応援センター すてっぷ・堺」、これは昨年度成立した生活困窮者自立支援法に基づいた相談窓口で、堺市から受託して今年度から行っている。

【資料3-1 堺市社会福祉協議会事業における消費者被害への対応について】

- 消費者被害に関わる取組として、1つ目に権利擁護サポートセンターの取組を記載している。ここでは、認知症、知的障害、精神障害等により判断能力が不十分な方に対する権利擁護に関する相談や虐待の防止、あるいは成年後見制度の利用促進等に関して、

弁護士、社会福祉士等の専門家の力を借りながら、総合的な相談支援を行っている。

主に週に1回、弁護士、司法書士、社会福祉士による専門相談を行っており、平成25年度実績で44件の専門相談を受けている。資料の数値は、1件の相談事案につき主な相談内容1つで集計しているため、消費者被害の相談件数は2件となっているが、成年後見制度の利用に関しては、相当数消費者被害が含まれているため、消費者被害に関する相談実数はもう少し高くなると思う。また、専門相談以外にも、社会福祉士であるセンター職員による相談も、資料記載のとおり行っている。

このような相談の中の実際の事例としては、訪問販売を断れない70代の認知症の高齢者の方の被害に関する相談が基幹型包括支援センターから入り、消費生活センター等と連携しながら、成年後見制度の利用に向けての支援を行っている。

消費者被害に関する権利擁護サポートセンターの機能としては、判断能力の低下による被害の防止を目的とした成年後見制度の活用、消費者被害に遭った人への法律的な専門相談等の支援を行っている。

続いては日常生活自立支援事業で、認知症、知的障害、精神障害などにより判断能力が不十分な方が、地域で自立した生活を送ることができるように、福祉サービスの利用の援助や、日常的な金銭管理を行うことを目的としている。

平成25年度末の数値では、218件の利用契約を結んでおり、うち認知症高齢者が51件、知的障害が110件、精神障害が57件となっている。堺は全国的に見ると、知的障がい者の方との契約数が非常に多くなっている。近隣の大規模施設から地域移行されてきた方のうち、堺に住む方の数が多くなっているが、そのような方はこれまで施設で生活してきたため、お金を自分で使うような経験が無く、その支援等を行っている。

日常生活自立支援事業では、新聞購読契約で景品につられて複数の新聞契約をしまったり、インターネットを利用した通販で買いすぎてしまう等に関する支援を行うことが多い。

消費者被害に関する日常生活自立支援事業の機能としては、消費者被害を防ぐための金銭管理支援、それでも防ぎきれない方に対しては成年後見の利用支援を行い、また、本事業を契約した方に対する本人ニーズを基にした消費生活に関する情報提供や適切な契約の支援を行っている。それでもトラブルに遭ってしまった方に対しては、クーリングオフ等の対応支援を行っている。

3つ目は「基幹型包括支援センター運営事業」で、高齢者の総合相談として、保健師、社会福祉士、主任ケアマネージャー等の専門職を配置し、高齢者や地域の方の相談に対して、介護保険サービスだけでなく、様々な制度・地域資源等をサービスでつないでいる。

総合相談に関しては、およそ27,000件の相談を受けている。また、消費者被害に関しては、昨年度で920件位の相談が寄せられている。

基幹型包括支援センターでは、直接職員が高齢者宅にいろいろな相談のために訪問することもあるので、訪問した時にいわゆる送り付け商法の被害を発見したり、詐欺被害の状況を発見し、そこから具体的に支援を行う。また同時に、次の被害を防止するために、親族の方や地域住民の方、関係機関と共に見守り活動を行っている。さらに、高齢

者等への消費者被害防止のための啓発や、地域団体と連携した情報提供に取り組んでいる。

4つ目は「地域福祉ねっとワーカー（CSW）」で、制度の狭間の問題に対して、地域社会、主には自治会・校区福祉委員会・民生委員などと一緒になって、問題の解決を図る取組を行っている。

資料3ページの下段に「プロジェクトの取組」を記載している。平成25年度には、地域住民の方が消費者被害等を含めて、地域住民の方を見守る取組に役立てるための「見守りハンドブック」を作成し、地域住民の方に配布させていただきながら、啓発を行うという取組も行っている。

消費者被害に関する具体的な取組としては、資料には記載していないが、特に中区において取り組まれており、消費生活センター等と連携して消費者トラブルに関する注意喚起をするような啓発物を、関係機関や自治会の方々に配布しながら、実際に中区であった被害の状況などを集約して、さらにリアリティのある情報を提供している。

5つ目は「生活・仕事応援センター すてっぷ・堺」で、生活困窮者の自立促進モデル事業にも取り組んでいる。ここで取り扱うのは主に生活困窮のため、生活費が無くて困っているところから相談は始まるが、その背景には、消費者被害に遭って困窮に至ったという方もおられる。先日も、10万少しの年金しかない方が車を買ってしまい、車にはほとんど乗らない方なのに毎月3万円以上のローンを払わないといけないう状況になった。そのような支援も行っている。

6つ目は「地域のつながりハート事業」で、地域住民の方が行う福祉活動への支援を行っている。先ほど説明したとおり、堺は非常に地域住民の活動が活発で、見守り声かけ訪問活動は全校区で行われており、グループ援助活動という地域のサロン活動やふれあい喫茶、子育て支援等の取組も、ほとんどの校区で取組まれている。

昨今、特に注目しているのは、校区ボランティアビューローで、これは地域住民が地域住民の方に対して、いろいろな相談にのる窓口を開く事業であり、78校区で行われている。また、見守り訪問活動を通じて地域でカンファレンスを行ったり、専門機関と協働しながら見守り活動を行う「お元気ですか訪問活動」も71校区で取組まれている。

このように、専門機関と地域住民が力を合わせながら、少しずつ消費者被害が無くなる取組を進めていきたいと思っている。

《障害施策推進課》

【(当日配布資料) 堺市の障害者数の推移等について】

(西障害施策推進課長)

- 平成17年度からの数値を記載しているが、平成25年度をご覧いただきたい。身体障がい、知的障がい、精神障がいの3つを3障がいと呼んでいるが、身体障害者手帳所持者の方が37,770人、療育手帳所持者、これが知的障がい者の方になるが、6,713人、精神障害者保健福祉手帳所持者が6,627人で、3障がいの方が51,110人おられる。

長らく病気を抱えながらも制度の狭間で福祉サービスを受けることができなかった方々もいらっしゃったが、平成25年度からは、難病患者等も対象となって福祉サービスを受けることができるようになってきている。市で把握できる数値を資料に記載している。

次に記載している対人口比は、資料記載のとおり。その次の障がい者の年齢階層構成比をご覧いただきたい。平成25年度の身体障害者手帳所持者の数値を見ると、65歳以上の方の構成比率が70.4%で、高齢者が身体障がい者の7割を占めている状況にある。知的障がい者の方は20歳～39歳の年齢層が最も割合が高く、精神障がい者の方は40歳～64歳の年齢層の割合が高くなっている。

いずれの障がい種別においても、各年度を見ると、65歳以上の方の割合が年々上昇している。堺市に限らず、障がい者自身が高齢化しており、障がい者を介護している方はさらに高齢化している状況にある。

資料は用意していないが、障害福祉部の事業としては、障害者長期計画、障害福祉計画という2つの計画のもとに、障害者施策の推進のために取り組んでいる。その理念は、「障害者が住み慣れた地域で、主体的に、共生、協働のもと、生き生きと輝いて暮らせる社会の実現」で、障害のある方が自立した生活を地域で過ごすことができるように取り組んでいる。地域生活を支える障害福祉サービスの分野では、自立生活のためのサービス・医療が適切に供給されるように、社会資本等の基盤整備に取り組んでいるところである。

先ほど障がい者の方が51,110人と説明したが、実際に障害福祉サービスを受けておられる方は、7,000人台である。もちろん自立して生活されている方もいらっしゃるが、7,000人の方しかサービスを受けておられないという状況は、サービスを必要とされているにもかかわらず、サービスを受けることができないまま生活されている方もいらっしゃるのではないかと考えられ、障害福祉サービスの広報、周知が必要であると感じている。

【資料4-1 障害者基幹相談支援センター及び総合相談情報センター事業について】

- 基幹相談支援センターは、障がいのある方々に様々な活動を伝える拠点として整備しており、各区に1か所、計7か所のセンターを設置している。また、総合相談情報センターは、基幹相談支援センターを統括し広域的な連携・調整を行う機関として、健康福祉プラザ内に設置している。

資料の最後に想定する事業効果として、3障がいの相談窓口のワンストップによる市民サービスの向上や、区役所・健康福祉プラザと複層的な相談体制の構築による相談対応の質の向上等を図っているところである。

消費者被害の相談については、当該センターがワンストップ窓口として相談支援に当たることになっている。基幹相談支援センターと消費生活センター、権利擁護サポートセンターが相互に連携しながら取り組むことが大切であると感じている。

消費生活センターの説明にもあったが、障がい者に係る消費生活相談の概要を見ると、主な相談内容では判断能力が不十分な者の契約に関する相談が昨年度、今年度共に一番多くなっている。障がい者という括りでまとめられているが、大部分を占めているのは、

知的障がい者の方や発達障害のある方だと思う。その方々が被害やトラブルに遭う危険性が一番高いと思われるため、それに対する取組が必要であると感じている。

障がい者自身向けの冊子を持参しているが、この中では、知的障がいのある方向けに、訪問販売やデパート商法、キャッチセールスなどの被害に遭わないための方策が書かれている。また、アドボカシー・インストラクター養成講座という、知的障がい者の方や発達障がいの方々の権利擁護、消費者被害に遭わないために、支援をする人々に対する啓発の講師を養成する冊子もある。1か所だけで全ての啓発を担えないため、インストラクターを増やしていこうという取組を進めている。

障がい者が集う地域活動支援センターにおける当事者の方々の集まりの中や、自立支援協議会という区域・市域全体で障がい者の地域生活上の連携を担う集まりの中においても、消費者被害に遭わないための研修を実施している。本日も、基幹相談支援センターとは別に、以前から国の制度として障害者相談員という方がいらっしゃるが、その方々に対する研修を健康福祉プラザで行っており、消費生活センターの啓発員の方に講義をしてもらっている。

障がい者の方への直接の啓発とともに、障がい者の方を支援する方々への啓発も大切であると考えている。今後、いろいろなグループ、例えば就労支援事業所や生活リハビリテーションセンター等の集まりを対象に、計画的な啓発活動を実施して被害を未然に防止する取組が必要であると感じている。

質疑応答及び意見交換の概要

(山口典子委員)

- 資料1-5の「見守り活動を実施されている方々に対する取組」として、緊急消費生活相談情報の提供が記載されているが、先ほどの説明では主な情報提供先に対してFAXで情報を提供するということがあった。それは分かるが、その情報提供後はどうなっているのか。そこから見守りを必要とする方々への提供はどのようになされているのか。今すぐでなくてもよいが、教えてもらいたい。

(所地域福祉課長(社会福祉協議会))

- 社会福祉協議会にも情報は提供されており、その情報については、校区福祉委員会や民生委員会と密接に活動していることから、職員が民生委員の定例会や校区福祉委員会の活動の場に出向いて、その情報を少し加工させていただいて地域の中でも使っただけのような資料にして配布している。

(山口典子委員)

- このような紙媒体の情報について、それを配布されてから各校区の民生委員の方が担当している見守りを必要とされている方々に配布するだけの枚数を、民生委員の方に配布しているのか。

(所地域福祉課長 (社会福祉協議会))

- 必要枚数を配っているのではなく、民生委員活動や校区福祉委員会活動の中で、そのような被害が地域の中で発生しているということを口頭で伝えられていることが多いと聞いている。

(山口典子委員)

- 口頭で伝えている相手は見守りをする方達ということか。

(所地域福祉課長 (社会福祉協議会))

- 民生委員の方や校区福祉委員の方のように、見守りをする人達が高齢者の元を訪問した際に、「最近このような被害が発生しているので気をつけて」と啓発している。

(山口典子委員)

- 実際に見守りを必要とする人に情報が行き届いているかどうか、確認はしているのか。既成の組織を通じて、一方的に流しているだけではないか。届いているケースもあると思うが、私自身は、そのような見守りを必要とする人の元に、情報がきちんと届いていないのではないかと思っている。

どれだけ民生委員の方等に情報を流しても、高齢者の方々や障がい者の方々に対して本当に届いているかという確認は取れていないと思う。これは1つの課題。

このような紙媒体の資料が届いても、視覚障害の方は読めないが、点訳等は考えられないか。また、高齢者の方はインターネット利用率が低い等、情報提供の在り方には、もっと細やかな検討が必要。

(野田文子部会長)

- 意見の趣旨は、どれだけ届いているかということを知りたいということよりも、きちんと届けるべき方の元まで届く仕組みが重要ということ。

(山口典子委員)

- 社会福祉協議会などは担っておられる仕事が非常に多く、この1、2年だけでも業務量は増加しており、協議会でこのような対応までするのは中々難しいのではないか。

(山口典子委員)

- 本日、高齢施策や障害施策の様々な事業をご説明頂いたが、この中のどれが消費者教育に当たるのか。例えば、高齢者や障がい者に係る国の制度も次々と変わる。それを周知するのも1つの消費者教育。さらにそれを啓発するというのも消費者教育。高齢者・障がい者の被害防止の取組も消費者教育。

本日の資料にある高齢者保健福祉・介護保険事業計画、これは3か年の計画になっているが、これから策定する計画の中に、消費者教育推進法が成立した中で、例えば消費

者教育と呼べる部分はどこなのかというマーキングをする、さらに計画には9つの柱があったと思うが、これに高齢者向けの消費者教育の推進というように柱立てができないか。これは障害施策推進課も社会福祉協議会も同様だが、すでに取り組まされている。これを整理して1つの柱として、いろいろな計画の中に「消費者教育」を位置付けていってはどうか。

(野田文子部会長)

- この資料が平成24～26年度ということで、今は27年度からの計画を作っておられる段階かと思う。今の時期はもう形が固まってきているのではないか。

(神原高齢施策推進課長)

- 今の段階では、消費者教育という柱はないが、我々も民生委員の方や自治会の方も含めて啓発活動やリーフレット配布をしている。配られた方がどの程度気に留めてくださっているかまでの検証はなかなか難しいが、現在策定中の計画の中で、何らかの形で表現させていただこうと思う。

(西障害施策推進課長)

- 障害施策においては、平成27年から始まる長期計画の中に、3つの大きな柱があり、1つ目が「差別の解消と権利擁護」、2つ目が「地域生活」、3つ目が「社会参加、教育、就労、まちづくり」となっている。このうち、「差別の解消と権利擁護」の中に「消費者としての障害者の保護の推進」という項目を設けている。
この長期計画は、どちらかと言えば大きな方向性を策定していくものであり、具体的な取組については、今後、障害福祉計画で検討していく。

(所地域福祉課長 (社会福祉協議会))

- 社会福祉協議会としては、高齢施策推進課とともに地域福祉計画というものを策定しており、その項目の中で、市民との協働による権利擁護活動を進めていきたいと考えている。
我々が関わらせていただく対象になる方は判断能力が少し衰えた方が多いので、そのような方に関しては、本人にしっかりと理解してもらうことも重要だが、やはり周りのサポーターの気づき力を高めていかないといけないと思っている。情報提供等によってそのような発見力を高めるような活動、また、次の被害に遭わないような見守り活動も行っていきたいと思っている。

(山口典子委員)

- ご説明はよく分かるが、そのように消費者教育を矮小化してしまっているのか。消費者教育というのは人権教育と同じで、全ての事業や計画のベースに位置づいているという概念を持たないと、うまくいかないように思う。
被害に遭わないようにすることはもちろん大事だが、権利擁護の部分だけで消費者教

育の推進と位置付けるのは、少し違うのではないかと思う。具体的なところでは、様々な取組を既に行っておられるが、もう少しベースの所で位置付けるのが大事だと思う。

(澤村美賀委員)

- 施策の内容もご説明頂き、きちんと取り組まれていると感じた。ただ、点としての取組は説明されたが、これらがきれいに面として繋がれば、消費者教育もうまくいくのではないかと思う。

高齢者、障がい者に関して、現場にいる立場として感じることを述べさせていただく。高齢者に関しては、要支援、要介護の数字を示していただいているが、実際に消費生活センターに相談に来られるケースは、要支援になる前の方が多思う。そのため、包括支援センターが把握されている方ではなくて、消費生活センターの方から包括支援センターを紹介させていただくケースもあるように思う。

障がい者に関しても、手帳を持っておられない方、ボーダー上におられる方からの相談が多いように思う。基幹型のセンターに関しては各市町村で取り組まれていると思うが、私の勤務先では、基幹型センターから入ってくる相談には、これから手帳を申請するという方の相談の方が多い。

では消費者教育・啓発として何が必要かということになると、行政がすることには限界があるように思う。社会福祉協議会で実施されている事業が地域の取組に重要だと思っている。そのため、地域の担い手の育成事業というものが、今後の消費者教育には必要なのではないかと思う。

伊賀上野の方の社会福祉協議会では、実際にサポーターを作られて取り組まれている。先ほどのチラシ等にしても、FAXだけではなくて、地域で見守る人みんなにそのデータが提供される必要がある。

実際に社会福祉協議会のボランティア等をされている方の話では、なかなか声をかけるのは難しいと聞いている。ではどうすれば声をかけることができるのかというワークショップに参加したが、知っている人でも声をかけにくい、声をかけても「お金のことは放つといて」と言われてしまう、知らない人にはなおさら声をかけにくいという話があった。それを解消するにはどうすればいいのか。私は、みなさんが消費者被害にはこんなものがあるんだということを知って共有していかないことには、進まないと思う。

私自身も既に4、5年社会福祉協議会と連携して取組を進めているが、見守りの在り方にはまだ結論が出ていない。

実際に消費生活センターの窓口に来られる方は、元気な高齢者の方だけでもSF商法で数千万円の被害を受けたとか、発達障がいだけでも手帳を持っていない方が、出会い系サイトで出会った人に呼び出されて携帯の名義貸しで携帯電話機を10台も契約してセンターに相談に来る。後者の相談者であれば、解約できなければ裁判になって信用情報に傷がつく。こういうケースこそ、消費生活センターから障がい者の権利擁護担当へつなぐケースではないかと思う。このようなケースにいかに関心をかけて救うかという観点を、今後計画を策定する中で持ってもらいたい。

(岩井清治委員)

- 私は企業の立場になるが、これだけ取組んでいても相談は減らないし被害も減らない、もしこれが企業活動であれば、全面的に撤退という判断になる。もちろん取り組み方が悪いと言っているわけではなく、根本的に被害をなくしたいのであれば、被害を与える悪質な事業者を徹底的に取り締まるしかないと思う。それがなかなか難しいということであれば、今実施されている事業のうち、どの取組にどれだけの効果があるかをもっと追求する必要がある。

また、アクティブシニアと言われるような元気な高齢者で、自分は騙されないと思っている方に限って騙されたりもする。そのような方に、見守りではなくて、どれだけ情報を伝えることができるか、難しいとは思いますがその方法を考えることが重要。

(赤松純子委員)

- 近所で、業者に騙されて何度もリフォームを繰り返していると思われる方がいる。その方とは昔からの知り合いであるが、なかなか声をかけるのは難しい。本人が不満なく契約をして、それが何度も重なってしまうと、声をかけることでショックを与えてしまうのではないかという気がしてしまう。

元気な方には声をかけづらく、見守りの必要な方には声をかけてもなかなか届かない。難しい問題だと思う。

(青松美子委員)

- 今日は多くの報告を聞かせていただいて、今後取り組むべき方向性が見えてくるのかと思っていたが、これだけ取組まれていても、課題は多く、問題の難しさを感じた。

地域で見守っていくということに関しては、生協でも広げていきたいと思っているところだが、非常に難しさを感じている。今どのようなことが起こっているのかということが分からなければ、やはり取組は難しい。例えば先ほど社会福祉協議会さんから示された資料などは目につく資料だと思うが、地域で回覧してはどうかとも思う。

(所地域福祉課長)

- 全ての自治会ではないが、実際に自治会でも回覧していただいている。

(青松美子委員)

- そのような自治会の力は非常に大事だと思う。視覚に訴えられるような資料で伝えてもらいたい。

(山口典子委員)

- 示されている資料では文字が多すぎ、なかなか読んでもらえない。複数枚あると見出ししか読んでもらえない。また、自治会の回覧には効果はあるか。毎回20～30枚の資料が挟まれており、全て見ている人はいないと思う。地域となるとすぐに自治会という話になるが、自治会の加入率は今どの程度か。1つの町会に100軒あったとして、

100軒回覧が回るか。回らないだろう。回ったところも読んでいない。やはりレクチャーが必要。資料についても、1枚には1つのことだけを書く。行政は既存の団体を使って実施しているというが、情報提供の仕組みはこれからの高齢化社会の中でしっかりと考えないと、目の悪い方や耳の聞こえにくい方もおられ、今までのようなやり方では伝わらない。

(澤村美賀委員)

- 確かに自治会加入率は低下している。自治会に入っていない方にも的確に情報を伝えるなければならない。

(野田文子部会長)

- 情報が必要な人にどのように届けるか、実効性のあるシステム作りが必要ということ。

(澤村美賀委員)

- 地域の見守りにおいて、その担い手の方達も疲弊しているのが現状。その方々にこれをお願いしたい、あれをお願いしたいと言うのは、非常に負担をかけることになる。講座でそのような方々に話をする機会があるが、5年間講座に行っている町会では、5年間同じ人が役員をやっておられる。その方からは、次に役員を引き受ける人がおらず、いつまでもやめられないと聞いている。そのような方は、町会役員だけでなく、民生委員や社協ボランティアも兼ねてされている。今後の地域活動においては、そのような点にもきちんと配慮が必要だと思う。

(山口典子委員)

- この問題は防災と同じで、広島のアサ地区では崖崩れがあったが、その町会の役員の方々は多くが80歳代であったと聞いている。災害の際に、残った役員の方に地域のことをお願いしようとしても、その方自身が動けない。結局、社会福祉協議会の方が後から入られて、社会福祉協議会の若手の人が走り回ったという話がある。

この話から学ぶことは、防災の担い手というのは、やはり20代で何人、30代で何人、40代で何人というきめ細やかな従来に無い目的に沿った形でチームを組んでいかないといけないということ。

これまで行政は自治会、民生委員、女性団体等に頼ればよかったかもしれないが、実際には担っている人は重複している。また、町会全域が網羅できていない。そこから漏れる人達をどうしていくのか。考えていかないといけない。

(野田文子部会長)

- 見守りを担う人材をどのように確保していくのか。どのように情報を届けていくのか。これは非常に大きな課題として考えていかないといけない。

(岩井清治委員)

- やはり伝え方が大事だと思う。企業でもコマースをどう打つのかと考えるのと同じで、伝えたいことがあるのであればそれが明確に伝わるように、受け取る側の立場に立った資料や伝え方を考えないといけない。

(野田文子部会長)

- 本日出された意見については、整理した上で、部会のまとめとして文章化して示してもらいたいと思うが、主にどのような意見があったかについて、この場で事務局から紹介してもらいたい。

(事務局)

- 本日出された主な意見は次のとおり。
 - ① 緊急消費生活相談情報をはじめ、高齢者や見守り活動をされている方に情報提供をするに当たっては、単に情報を流すだけでなく、提供先の高齢者や見守り活動をされている方にきちんとその情報が届く仕組みまで検討すべき。
 - ② 高齢者への情報提供といっても、その方法は一律ではない。例えばアクティブシニアの方と支援の必要な方では、適切な提供方法や手段は異なる。
提供先の方に応じた方法、例えば大きな文字でポイントが分かるような資料にするなど、提供先の方に応じた提供方法や手段を検討すべき。
 - ③ 高齢・障がい施策部局においても、消費者教育・啓発に該当する取組がすでになされているものも多いと思う。高齢・障がい施策部局で策定されている計画等に消費者教育・啓発の考え方を盛り込めないか、検討していただきたい。
 - ④ 本日出された資料や説明では、事業の1つ1つが点になっている。これを面として体系化する必要がある。
 - ⑤ これまで地域で見守り活動を担ってきた民生委員や自治会は、すでに様々な役割を負わされており、手一杯の状況にある。また、自治会に入っていない方等への対策も必要。
今後、消費者問題等、見守りの拡充を図るのであれば、これまでの見守り主体だけに頼らずに、担い手の育成も含め、見守りの在り方を再検討すべき。
 - ⑥ 消費者教育や啓発も重要であるが、消費者被害の未然防止という観点では、悪質な事業者の取り締まりも不可欠である。

以 上