

今回お示しした資料に関するご意見	事務局の考え方
(1) 現状・課題について	
<p>▶消費生活センターと福祉関係者とが連携できていないことが不思議に思う。市民は、双方が連携して困りごとを解決し、より安心して暮らせることを望んでいる。双方の関係づくり（しくみ）が必要。</p> <p>▶消費者被害が起こっていても、被害当事者が気づかず、ケアマネージャーからの連絡に発見される事例が想定できるように、高齢者や障がい者等社会的に弱い立場の人が被害に遭わないため、また遭ってしまった時のために協議会は必要。</p> <p>▶消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」と表記）において、消費者相談の窓口となる各種団体（地域包括支援センターや民生委員児童委員）は、日常業務の負荷が大きく、きめ細かな消費者相談をすくいきれていないのではないかと。福祉関係者の機能充実を拡充する必要がある。</p>	<p>▶福祉関係者に対し、消費者被害で困ったときには気軽に相談できる機関として消費生活センターをPRしたいと考えています。</p> <p>▶福祉関係者から、高齢者等、福祉サービスを利用する方の悪質商法等契約に関わるトラブルを消費生活センターにつないでもらい、センターで助言や事業者とのあっせん・調整を行います。</p>
(2) 協議会の位置づけ・役割について	
<p>▶協議会は、「まとめ役」「センター」のように位置付け、具体的に活動・行動できる組織を決め、さらに具体的な活動内容を参加組織全体が把握できるようにしてもらいたい。</p> <p>▶包括支援センターをはじめとする組織と連携し、協議会が迅速な情報提供、被害の最小化、問題の早期解決に向けた取組を行うことができればよい。</p> <p>▶日常の消費生活相談を察知する窓口である各所管が、消費生活センターに相談をつなぐ。消費生活センターはパイプ役となり社会福祉協議会・弁護士会・司法書士会・警察・消費者団体等で構成される協議会で情報共有や共通する課題に向けての検討をする。</p> <p>▶このネットワーク（協議会）が稼働すれば消費者被害に遭っている高齢者や障がい者を救済したり未然に被害を防止するシステムづくりにつながる。</p>	<p>▶いただいたご意見を参考に、地域で把握された消費者被害のトラブルに迅速に対応できるよう、福祉関係者や自治会等地域の住民組織、司法や消費者団体等の専門機関と協議・調整し、協議会の位置づけや役割を具体化したいと考えています。</p>
(3) 構成員について	
<p>▶事業者は「認知症のため商品を大量注文されている方の家族から受注拒否の依頼を受けている」という実態をつかんでいる。また「家族が事実をつかむ前にどのように対処するか」を悩んでいる場合もある。協議会のメリットが被害の早期発見・早期解決であるなら、このような消費トラブルの情報を速やかにできる体制整備が重要だと思う。</p> <p>▶見守りは福祉関係者が最適だが、要介護認定を受けている方以外の高齢者は漏れてしまう。民生委員児童委員だけでなく、「ご近所さん」の把握ができており変化に気づくことができる自治会も関係団体として検討してほしい。</p> <p>▶企業や市民（自治会）等の積極的な協働参画を深めることができれば一層効果が上がる。</p> <p>▶弁護士会や司法書士会等の専門家団体のみならず、消費者団体との連携も想定されていることは望ましいと思う。</p> <p>▶民間関係機関として老人クラブや障がい者団体が考えられる。イベント等の実施ではこうした当事者団体のマンパワーも期待できる。</p>	<p>▶いただいたご意見や情報を参考に、福祉関係者だけでなく、高齢者等の消費者被害の実態把握の機会が多いと考えられる自治会等地域の住民組織と連携していきたいと考えています。</p>
(4) ネットワークのあり方について	
<p>▶堺市には、既に充実した福祉分野のネットワークが存在すると思うので、堺市に合った消費者安全を確保するためのネットワークづくりを期待する。</p> <p>▶堺市は政令指定都市であり、区ごとの活動も活発になっていると聞く。見守り活動の主役である社会福祉協議会、地域包括支援センター、警察署、老人クラブなども区ごとに設置されており、協議会は市が担っても見守り活動は区ごとにネットワークを設けて実施されるのが望ましい。</p> <p>▶市の協議会は、区ごとにネットワークを確立し、充実した見守り活動が円滑に行われるようサポートする体制を取るべきと考える。</p>	<p>▶ご意見のように、本市は区を中心としたネットワークづくりが進んでいるため、協議会は区ごとの活動を踏まえたものにしていきたいと考えています。</p>
(5) 協議会設置のスケジュールについて	
<p>▶堺市の現状を踏まえつつ、設置に向けて期限を設けた具体的目標設定を行うべき。</p> <p>▶必要不可欠な取組であり、可及的速やかに実施すべき。</p>	<p>▶ご意見のとおり、福祉関係者との具体的な協力関係づくりを大切にしながらも、できるだけ早い時期に具体的な枠組みやスケジュールを提示したいと考えています。</p>
(6) その他	
<p>▶情報共有等をきめ細やかにしていくために、遠隔での会議を積極的に導入し、お互いの負担を少しでも減らすことを考えて頂きたい。</p>	<p>▶ご意見のとおり、検討していきます。</p>