

(令和 4 年度) 第 21 回堺市消費生活審議会議事録

令和 4 年 12 月 23 日 (金) 午後 2 時～3 時 20 分

堺市総合福祉会館 5 階 第 3 研修室 A・B

1. 出席状況

(1)委員の出席状況 (50音順 敬称略)

出席委員 (13人)		欠席委員 (1人)
伊豆丸 精二	西野 里奈	吉岡 康博
植村 知佐子	橋野 博	
大西 耕治	平野 次郎	
亀田 孝子	平野 祐子	
笹川 明道	松本 陽子	
重光 正美	吉井 美奈子	
鈴木 康郎		

(2)出席職員

市民人権局長	光齋 かおり
市民生活部長	三好 公俊
消費生活センター所長	松村 由紀
事務局	東野 明子
	澤田 和久
	門石 圭代
	浅田 智希
	柿木 富士子

2. 議題等

議事案件 1 会長、副会長の選任について

議事案件 2 堺市消費者安全確保地域協議会設置について

報告案件 1 第20回堺市消費生活審議会（書面開催）の結果について

3. 議事録

【事務局】

時間となりましたので、ただいまから会議を始めさせていただきます。本日はお忙しいなか、またとても寒さ厳しい折、第21回堺市消費生活審議会にご出席いただき、誠にありがとうございます。消費生活センターの所長代理の東野と申します。

本審議会の会長選出までの間、会議の進行を務めさせていただきます。本日は吉岡委員1名がご欠席、委員14名のうち13名がご出席ですので、堺市消費生活条例施行規則第4条第2項に定めた定足数である過半数を満たしていることをご報告いたします。

それでは審議会の開催にあたりまして、市民人権局長の光齋よりご挨拶申し上げます。

【光齋市民人権局長】

改めまして皆様こんにちは、市民人権局長の光齋でございます。皆様におかれましては消費生活行政を初めとして日頃からいろいろと温かいご支援、ご理解を賜りまして本当にありがとうございます。厚く御礼申し上げます。また本日は本当にお寒い中、お忙しいところ審議会にご出席を賜りまして誠にありがとうございます。

後ほどご紹介をさせていただきますけれども、新たに本審議会の委員にご就任をいただきました皆様におかれましては、委員の就任を快くお引き受けくださりまして本当にありがとうございます。

本市では消費生活条例や消費者基本計画に基づき消費者の権利の尊重、それから消費者の自立支援に必要な施策を展開しております。消費者被害の軽減や救済を図るための相談、それから消費者に必要な知識や情報を的確に届けるための提案など、市民の皆様が安全安心な消費生活の実現に向け全力で取り組んでいるところでございます。

本日は議題といたしまして、会長、副会長の選任のあと、消費者安全確保地域協議会の設置につきまして、ご意見をいろいろといただきたい、ご議論をいただきたいと思っております。また前回は書面による開催でございましたので、第三期堺市消費者基本計画の令和3年度の実施状況について、いただいた意見や審議結果を併せてご報告をさせていただけたらと考えております。それでは本日は忌憚のないご意見を賜りますようお願い申し上げます、ご挨拶とさせていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。ありがとうございます。

【事務局】

申し訳ございませんが局長は他に公務がございますので、ここで退席させていただきます。委員の皆さまのご紹介は後ほど議事案件1でいたします。先に理事者の紹介をいたします。市民生活部長の三好と消費生活センター所長の松村でございます。

【事務局】

本審議会は公開で進めさせていただき、併せて議事録作成のために録音いたしますこと、ご了承ください。大変勝手ながら本審議会の方は2時間をめどに進めさせていただきます。スムーズな会議進行に、ご協力をお願いします。

○資料の確認

資料 1：堺市消費生活審議会委員名簿

資料 2-1：堺市消費者安全確保地域協議会設置について

資料 2-2：堺市消費者安全確保地域協議会に対する

第 20 回消費生活審議会（書面会議）委員意見

資料 2-3：福祉関係機関との消費者相談に関する連携状況について

資料 3-1：第 3 期堺市消費者基本計画令和 3 年度施策実施状況

資料 3-2：第 3 期堺市消費者基本計画令和 3 年度施策実施状況に対する

第 20 回消費生活審議会（書面会議）委員意見

○委員紹介（50 音順に紹介）

続きまして、議題 1 会長および副会長の選任でございます。本審議会の会長、副会長については、消費生活条例施行規則の第 3 条で「委員の互選により定める」こととなっています。どなたかご推薦はございませんでしょうか。

【平野(祐)委員】

田中会長のご後任である笹川委員をお願いしてはいかがでしょうか。

【事務局】

ありがとうございます。

ただいま笹川委員に会長をという声が上がりましたが、皆様いかがでしょうか。ご承認の方は拍手をお願いいたします。

-拍手-

ありがとうございます。笹川委員お願いできますでしょうか。

【笹川委員】

私は今日がはじめてということで、新入りの委員がいきなり会長とは異例であるとは存じますけれども、どうぞよろしくお願いたします。

【事務局】

ありがとうございます。よろしくお願ひいたします。副会長についてはいかがいたしましうか。

【笹川会長】

それでは、前副会長である吉井委員にお願ひしてよろしいでしうか。

【事務局】

吉井委員を副会長にとのことですが、皆様いかがでしうか。ご承認の方拍手の方お願ひいたします。

－拍手－

【事務局】

ありがとうございます。よろしくお願ひいたします。それでは笹川会長、吉井副会長、恐れ入りますが、会長・副会長席へご移動ください。

会長・副会長、一言ご挨拶をお願ひいたします。

【笹川会長】

私さきほども言いましたように今日初めてですし、特に消費者行政や消費者法の専門家ということではございませんけれども、皆様全員のおっしゃることよく聞き勉強させていただく、そういうつもりでやっていきたいと思ひます。是非ともよろしくお願ひします。

【事務局】

ありがとうございます。次に副会長お願ひいたします。

【吉井副会長】

武庫川女子大学の吉井と申します。会長が交代されましたけれども、副会長として引き続きということですので、よろしくお願ひいたします。私の方はお隣というか、その横で見守りつつというところで。私の方もしっかり勉強させていただきたいと思ひます。

普段は家庭科教育の中で消費者教育を専門に学生たちに教えておりますので、何かここで新しい情報を得たり、専門の先生方や市民の方の話を聞くというのは非常に私自身の勉強になっております。また勉強させていただきたいと思ひます。よろしくお願ひいたします。

【事務局】

これ以降の議事の進行につきましては会長どうぞよろしく願いいたします。

【笹川会長】

それでは議題に入る前に、署名人について五十音順で伊豆丸委員そして植村委員にお願いしたいと思いますよろしいでしょうか。

-承認-

議題 2、堺市消費者安全確保地域協議会設置について、設置に関する考え方や取り組みの現状を、事務局から説明をお願いします。

【事務局】

資料 2-1 をご覧ください。堺市消費者安全確保地域協議会については、前審議会委員により議論を重ねてきました。今日はまずそのご報告をいたします。

○「資料 2-1：堺市消費者安全確保地域協議会設置について」説明

1 ページをご覧ください。消費者安全法に規定された消費者安全確保地域協議会の設置についての根拠規定を掲載しているので参考にしてください。資料にはないのですが、全国の設置状況は、令和 4 年 11 月末現在、総自治体数 1788 のうち設置の自治体が 411、政令市 20 市中 4 市が消費者安全確保地域協議会を設置しています。

また大阪府の状況は、43 市町村中大阪市を含む 12 市が設置済みです。大阪市も設置済みですから、堺市としてもなんとか頑張らなければならないと考えているところです。

2 ページをお開きください。堺市消費者安全確保地域協議会における、福祉関係者との連携の必要性について今一度押さえておきたいと思います。

(1)「高齢者・障害者の消費者被害・相談」をご覧ください。

まず、被害の現状ですが、国の調査では、高齢者の方は、相談の総数に占める件数の割合が非常に高いということがあります。障害者に関しましては、障害のない方と比べると消費者トラブルを一つ以上経験した人という方々は割合が高いといわれています。続いて相談経路の特徴ですが、高齢者・障害者の方々は、契約者本人からの相談が少なくなっています。先日、国民生活センターの統計でもありましたが、70 歳代より下の年代では、ご本人以外からの相談というのは 10%に満たない数字となっていますが、70 歳以上になると、自分自身以外からの相談の割合が約 23%と高くなり、家族や福祉関係者、その他見守りをしている人からの相談が多いという結果が出ています。

被害者の特徴として、判断力の低下により「トラブルに遭っているという認識が低い」「自ら SOS を発信することが難しい」といわれています。

また被害解決後にも問題があります。消費生活相談というのは相談が入ればその解決に向かって全力を尽くすわけですが、それだけでは相談者の支援というのは終わりません。相談員からも「何度も相談をされている」「また来られるだろうな」という会話を聞くことがあります。消費者被害の回復後も福祉サービスや地域の見守りが必要であります。

(2)「効果的で円滑な支援の実施」をご覧ください。

まずは相談の入り口で福祉関係者と連携することが本当に大事だと考えています。消費者トラブルにあっている高齢者や障害者に対してサービスを提供し、まるごと生活相談を聞いている福祉の関係者から、契約に関する相談・SOS をどんどん上げていただくことが、円滑な解決に向かっていくと考えています。SOS さえ発信していただければ、消費者被害の対応は消費生活センターで実施できる。ご本人だけではなく、その人の生活まるごとを見ていらっしゃる福祉関係者の方がいらっしゃれば、その方々の協力も得ながら解決に向けた動きがとれるだろうと考えています。また契約トラブル解決後には継続的な安心安全な生活全般の支援のため、福祉関連サービスや福祉関係者の見守りにスムーズに相談者をつなぐことができると考えています。

(3)「被害の未然防止」をご覧ください。

消費者被害に関する情報を、迅速に消費者被害に遭うリスクの高い人に届けることが必要なのですが、どうしても届かない。消費生活センターでは、地域で出前講座を実施していますが、そこに来られる方々には「大事だね、気をつけようね」ということを気づいて帰っていただけることが多い。この地域協議会を通じて、センターが福祉関係者や民生委員児童委員、事業者の方などと速やかに情報共有し、消費者被害防止の意識が高まっていけば、被害の早期発見にも繋がると考えています。

また、身近な地域で発生している被害情報を消費生活センターは必要としています。例えば「〇〇区の〇〇町あたりで最近訪問販売が増えている」ということがわかれば、その地域に向けて気をつけてくださいという注意喚起を発信することができるだろうと考えています。

次に、3 ページに想定事例を 4 つ記載しました。

(1)(2)は相談事例を、(3)(4)は地域情報の提供事例を掲載しています。相談も地域情報の提供も、福祉関係者と消費生活センターの間で双方向に矢印が向いていれば良いと考えております。

次に 4 ページをご覧ください。

堺市の消費者安全確保地域協議会のイメージです。協議会は、図の左側「日常の消費者相談」の事例を福祉関係者の方々としっかり積み重ねるなかで、事例に共通する課題やお知らせすべき啓発の内容が見えてきた段階で「消

「消費者安全確保地域協議会」の設置につなげたいと考えています。「消費者安全確保地域協議会をつくらんがためのお願いを、福祉の関係者や地域のみなさまにしていく」ということはしたくないと思います。

次に5ページをご覧ください。

過去の令和3年度までの審議会の意見をまとめています。大きく分けると4点あったと考えています。1点目は地域ケア会議と既存のネットワークとの連携が必要。2点目は消費生活センターと福祉関係者の双方向の関係作りが必要。3点目は高齢者だけでなく、障害者を含め幅広いアプローチが必要。4点目は区単位のきめ細かなネットワークが必要。以上です。

○「資料 2-2：堺市消費者安全確保地域協議会に対する第 20 回堺市消費生活審議会（書面会議）委員意見」説明

前回の書面会議で実施した審議会で委員の皆様からいただいた意見です。

委員の意見に対する事務局の考え方をコメントとして添えています。

(1)現状・課題については、「地域協議会は必要である」「但し、福祉関係者の負担というものを考える必要があるのではないか」というご意見です。事務局としては、福祉関係者の困り事の一つに契約関係のトラブルがあると考えており、消費生活センターがそれを引き取ることで福祉関係者の負担を軽減し、またセンターとしても、相談を取り残すことが防げると考えています。

(2)協議会の位置付けや役割については、「日常の消費者負担を察知するのは福祉関係の組織であり、消費生活センターは相談対応と社会福祉協議会や弁護士会、司法書士会や警察、消費者団体とのパイプ役となり協議会で情報共有や個別事象に共通する課題について検討をするのが役割ではないか」というご意見をいただいております。

(3)構成員については、「福祉関係者など事業者や弁護士会などの専門家だけでなく、自治会や老人クラブ、消費者団体なども考えられるのではないか」というご意見をいただいております。

(4)ネットワークのあり方については、「既存の福祉分野のネットワークを大切に」「区ごとのネットワークも念頭に置くべき」というご意見をいただいております。

(5)協議会設置のスケジュールについては、事務局として、まだ具体的なスケジュールは出せず、「いつ何をするのか」ということを示しておりませんので、「堺市の現状を踏まえつつ、設置に向けて期限を設けて具体的な目標設定を行うべき」「速やかに実施すべき」というご意見をいただいております。

その他、リモートでの会議などを積極的に導入してはどうかというご意見をいただきました。どのご意見もその通りだと考えています。委員の皆様からいただいたご意見を大切にしながら今後進めていきたいと考えています。

○「資料 2-3：福祉関係機関との消費者相談に関する連携状況について」

高齢者の相談では、令和 3 年の 4 月 1 日～令和 3 年 9 月 30 日までの相談記録から、ケアマネジャー、基幹型地域包括支援センター、地域型包括支援センター等のキーワードで検索した件数を報告します。

基幹型地域包括支援センターなどから消費生活センターに入ってきた相談は 29 件、消費生活センターで相談対応後、包括支援センターの連絡先などを情報提供して福祉の相談をしておくように促したケースが 13 件、それから福祉関係機関と連携して対応したケースが 12 件で合計 54 件の記録が上がってきました。

障害者関係機関との連携ケースは、キーワード検索では記録に上がりませんでした。日頃の相談の状況を聞いてみると全くゼロではないという感覚はありますが、非常に少ないのが現実だろうと考えています。

続いて、各区基幹型地域包括支援センターとの連携状況を報告します。

消費生活センターでは連携の相手として、区ごとに設置されて最前線で高齢者の生活を見ている基幹型地域包括支援センターに働きかけることで糸口が見えてくると考え営業活動をしています。「消費生活センターの役割を知ってもらうこと」「個別の相談に関してぜひとも連携したい、何か気になることがあったら消費生活センターに連絡してほしいと願うこと」「消費生活センターの相談員が研修講師もできるので活用してほしいと願うこと」この 3 点を各基幹型地域包括支援センターに働きかけています。今のところ比較的歓迎されているように感じています。

また、「消費生活センターだより」を 10 月から発行し始めています。

今後については、高齢者関係機関と具体的な消費生活のトラブル対応や情報共有、研修機会の提供などによってネットワークづくりに目途がついたら、障害者の関係機関とも連携できるようにしていきたいと考えています。

また、専門機関だけではなく、自治会をはじめとする地域の住民組織や消費者団体と連携していきたいと思います。

現在はまだ、協議会設置を念頭に、福祉関係者との連携の端緒を開いたばかりです。センターの考え方であるとか今後いかに進めていくべきかについてご意見いただきますよう、よろしく願いいたします。以上です。

【笹川会長】

ありがとうございました。事務局から堺市消費者安全確保地域協議会について説明いただきましたが、ご意見ご質問などありますでしょうか。お願いします。

特になければ、まず前年度から委員をなさってる皆さん、今の説明していただいた内容以外で補足したいというのはありますでしょうか。もし補足したい点あるという委員の方いらっしゃいましたら挙手をお願いいたします。

【松本委員】

補足ではないのですが、確認というか、今お聞きしていました前向きにこうなればいいという想定でお聞きするのですが、これからどんどん一步一步進めて、形になっていくとは思いますが、形になったときに描けたものとはやはり現実には違うということが起こってくると思うのです。それは職員の人員の数だとか、考えていた窓口との連携の難しさというのが出てくると思うのですが、今の段階でそういった想定される、ここが難しいと懸念されるところがあれば出していただければと思います。

【事務局】

2点あります。

今は、ネットワークがしっかりとできている専門家集団である福祉の関係者と話をしている段階ですので、うまくいきそうな気がしているのですが、おそらくこのネットワークが障害者の分野にも広がり、そして地域の皆様方にも広がりを見せたときに、その地域ごとにいろいろな違う取り組みもあれば、違う課題もあると思います。その時に消費生活センターの業務がオーバーフローしてしまうのではないかと懸念はあります。

もう1点は、今回7区にアクセスしてみて感じたことなのですが、区ごとにカラーや大事にしていることが違うのだなと感じています。ということは消費生活センターも7区のその違いというのをきちんと押さえた上でアプローチしていかないといけないと感じています。

しかし、今は不安にならずポジティブにやっていきたいと考えています。

【笹川会長】

他にご質問のある方、いらっしゃいませんか。

【伊豆丸委員】

堺市に1点確認したいのですが、資料2-1の4ページの右側に消費者安全確保地域協議会の構成メンバーが記載されているのですが、これは資料2-1の1ページにある根拠法によると、「必要があると認めるときは構成員として加えることができる」という規定があるのですが、このメンバー構成というのは既にフィックスされてるものなのですか、それとも今後検討していくものなのか、ここに記載している団体は全部決まっているものなのか、その点を確認させていただきたいと思います。

【事務局】

4ページに記載した団体は、他の先行している市町村では概ね入っている団体を記載しています。

当然増える場合もあるでしょうし、入っていただけない団体がでてくる場合もあろうかと考えております。

【伊豆丸委員】

要望なのですが、市議会でもいろいろ指摘されてる中で特定の団体がいわゆる審議会に参画するのはどうなのかといった声が、市民の代表である市議会議員から指摘をされていると思います。幅広い声を拾い上げるという観点からも、特定のところに偏ることがないように、幅広い団体から構成メンバーを選定していただきたいと思いますし、選定するにあたって、今後どういう基準で選定したのかということも一度議会にも報告をいただけたらと思います。以上です。

【事務局】

承知いたしました。

【笹川会長】

よろしいでしょうか。他に何かありますか。

【大西委員】

簡単な質問なのですが、こちらの資料 2-3 に書かれてるセンターだよりの発行についてですが、私があまり知らないのですが、先ほど「センターの役割などを広く知っていただきたい」と伺ったので、どういったところに配架されてこれからどう広げていくのか、教えてください。

【事務局】

現在は、高齢者福祉の関係者間で情報共有をするシステムがあり、その中でデータで配信をしてもらっています。高齢者福祉の専門機関だけではなく、他にも広げていくというのは今後の課題として努力したいと思います。

【笹川会長】

よろしくをお願いします。特に紙ベースでないと知れないという方も結構いらっしゃると思いますので、ぜひ工夫をお願いします。

【平野(次)委員】

資料 2-3 の上の方に福祉関係者との連携状況が書いてありますが、福祉関係機関と連携して対応したケースが 12 件と書いてあります。今後、想定事例を見てみると、センターの相談員の方と福祉関係者の方とでいろいろ連携してやっていくということだと思うのですが、おそらくセンターの相談員さんはセンターにいらっしゃるということで、事務所にいらっしゃるということが大半だと思うのです。

一方、福祉関係者というのは現場に直接出向いて動いていただけるという方で、向こうはできたら多分本当は一緒に

その現場に行って一緒に相談聞いてほしいとあって本当にニーズがあると思うのですが、実際この対応された12件というはどのように連携されたのかというのを知りたいです。

【事務局】

実際に相談者ご本人と福祉関係機関の職員の方が事務所まで来ていただいて、相談員と3者で今後の対応を考えたケースもあれば、お電話で職員の方が、相談者さん自身のいろいろな課題を整理していただくなど仲介というか代弁者として相談の解決に向けて動いたりしています。

消費生活センターの相談員が出向いたケースはございません。

【平野(次)委員】

ありがとうございます。そうするとこの協議会設置後も、今のような対応の仕方が中心になって、個別ケースでは対応していくというような感じになっていくのでしょうか。

【事務局】

そういった形になるかと思います。

【平野(次)委員】

ありがとうございます。

【笹川会長】

私の方から振る話になるのですが、先ほどの伊豆丸委員の意見と関わるのですが、この委員のメンバーの中には事業者団体あるいは消費者団体から選出された方々もいらっしゃるわけですが、どの団体と協議していくかというのはまだ未定なんですね。今からちょっと質問したいのは、仮にご自身の出身の団体が、この協議会に参画となった場合に何ができるのかということを委員の皆さんにお伺いできたらと思います。いかがでしょうか。事業者団体からいらした委員の方でもし仮にご自身の団体が参加するとなった場合に何ができるのか、というのをご意見がありましたらお願いします。

【西野委員】

恐れ入ります。弁護士の西野でございます。弁護士会を代表して来ているわけではないですが、私が個人的に消費者関係の仕事をしているのではあるのですが、一応、大阪弁護士会を代表して来ているわけではないんですが、大阪弁護士会において高齢者等の取組についてどういう状況かというのをお話をさせていただきたいと思っております。

大阪弁護士会には消費者保護委員会というのがあるのですが、この中に高齢消費者に関する部会というものを設置しております。現在大阪弁護士会では高齢消費者には、今も平野委員からありましたが、こちらから働きかける必要があるのではないかという意識を弁護士会ももっておりまして、アウトリーチをいうことで、いわゆる出前講座、これを地域包括支援センターなどに、「こういうがありますよ」と宣伝を出し老人集会所とかで講座を試みたりとか、そういうことをやっております。それとは別にまた消費者センターさんと大阪弁護士会もいろいろな連携とかそういうのはさせていただいてる現状なので、それが発展的な形で消費者安全確保地域協議会という形に今後なっていくのか、そこをベースにしつつあげていくのかと、一弁護士ですけれども認識しているところであります。

確かに大きなところで共有することも必要ですが、やはり個別な具体的な救済をどうやっていくかというのがやはり一番気になるところで、なかなか、救い上げたあとさらにフォローの対象をどこまでやるのかというのをどこまで連携できるのか。ただやはり、以前、たしか消費者問題で、多重債務問題ということに関しては、そういう経済破綻した人を救済する形の自治体と連携する制度を作ったというのがありますので、高齢消費者の関係でも、そういった自治体との連携の中で救済に繋がる形ができていけば本当にいいだろうと思います。ただ具体化してどんどんやっていると、必要性はもう絶対だろうなと思ってますので、その具体化をどういう形で進めていっていかうのが、今回初参加ではありますけれども言いたいところではあります。以上です。

【笹川会長】

ありがとうございます。

【重光委員】

資料 2-1 の 4 の「消費者安全確保地域協議会の構成団体」についてですが、消費生活センター、福祉関係、警察との連携は絶対なくてはならないし、中心にくるものです。逆に消費生活センターと警察とか社会福祉協議会というのは今までに、もうちょっと太いパイプがあってもよかったのではないかなと思っています。結構別々に動いているように感じましたので。これからほんとうにもっと密に、きちとした形でその団体間の連携を深めていく、一緒に仕事ができるようになるというのは良いことだと思います。

市民・消費者団体というのもこの構成団体に入っていますが、消費者安全確保地域協議会の中で具体的にどのようなことをすればよいのか、よくわかりません。

大阪府内に現在、消費者安全確保地域協議会は 12 くらい立ち上がっていると聞いているのですが、そのうち消費者がメンバーに入っているのは 2 団体ぐらい、2 市ぐらいだと聞いています。

私は堺市で啓発員をやらせていただいているのですが、これは大阪府が、「消費のサポーター養成講座」という事業で、消費者被害防止の啓発を地域でやれる人を養成している講座を修了して「消費のサポーター」として府に認証していただいていることです。その「大阪府消費のサポーター」たちは、私だったら居住地の堺市に登録させていただいて、ミニ講

座を老人会などで行っています。今のところコロナでやる仕事がないという状態なのですが、そういった「大阪府消費のサポーター」をもう少しうまく消費者安全確保地域協議会の中で使っていただけないかと思います。勉強もしているし、福祉関係の方ともたくさんおられますので。

ところが、今、講座がないから登録をやめていく人が結構いるのです。もったいないと思います。通算して累計していけば相当な人数になると思うのです。そういう人たちを上手くネットワークで使えないのかと思います。

大阪府の方にも、「消費のサポーター」の活用について、自治体との話し合いはできないのですかということ、意見を出させていただいているのですが……。何か啓発講座だけでなく見守りの役割も担えないかと思い、少し今日はここで「大阪府の消費のサポーター」をアピールさせていただきました。大阪府の方も、考えておられると思うのですが……。

結局、消費者安全確保地域協議会が消費者団体や市民まで連携して「地域で見守りましょう」ということになるのであれば、だんだんと実効性の難易度が高くなってくると思います。今、ボランティアをする人はとても減ってきています。というのは、60歳ぐらいでリタイヤをしてボランティアを希望する人が多かったのですが、今はもう、70～75歳まで働くので、そのような人たちの力を借りるという方法も、限界があるのではないかと思います。

自治会との連携については、自治会もとても高齢化しています。人材不足、同じ人で活動が固定化してしまっているということがあります。そのあたりを活性化させるという意味で、「見守り」という役割を持ってもらうというのはとてもいいことだと思うのですが、報酬の問題や、人手不足の問題が出てくれば難しいのではないかと思います。私の意見です。

【植村委員】

私は、公益社団法人消費者関連専門家会議通称 ACAP（エーキャップ）というところから参加しています。私共は事業者の団体で、今現在、会員の企業が790社ぐらいです。西日本では150社ぐらいなのですが、その中で啓発交流委員会というのがあり、例えば学校や自治体等、学校でも大学から小学校、高校まであります。いろいろなご要望に応じて各企業の消費者関連の対応部門の責任者たちがよって団体なので、どのようなお問い合わせが来ているのか、また間違った商品の取り扱いをしないようにどのようにしてご案内してるのかということをご講演させていただいたり、講座を持ったり等をしています。例えば以前でしたら、オムツの利用をしていただいた場合ご家族からの問い合わせはこのようなことが多いです、なので商品を選ぶ際このようなことに注意して選んでいただきたい、というような講座も行いました。このような形のものであれば、ご活用いただくというのもひとつ協力できるのではないかと思います。

【鈴木委員】

事業者として参加しています。事業者のほうは、例えば店内で放送を流してクレジット詐欺に注意してくださいとかホームページで紹介したりという対応しかできていないんですけれども、今回この地域安全協議会というのはいろいろな団体の方々が入ってこられると思いますし、いろいろな意見が出ると思いますので、何かそういった理念といいますか、そ

った拠りどころとなるようなものを、簡単な言葉、わかりやすい言葉で掲げておけば、それぞれみんながどのように活動していけばいいのかが分かりやすいし、目的方向と目標が明確になって、いいのではないかと思います。

【橋野委員】

私は堺商工会議所なんですけれども、商工会議所の対象というかそちらの方はもちろん市内の全ての業種の中小企業様になりますので、今のお話しにありましたターゲットとなる高齢者や障害者についての接点は残念ながらありませんが、中小企業の経営者や社長さんイコール堺市民ですので、そういったところに対する啓発するという意味では何かできるかもしれませんが、対象が社長さんという経営者で経営支援というのをさせていただいていますので、それプラスアルファの部分での取組みとなると、ちょっと範囲が限られてしまうかといった印象でございます。

【平野(次)委員】

私は司法書士なのですが、西野先生と同様、私も別に司法書士会を代表して参加しているわけではありませんが、今回、弁護士の先生がいらっしゃるところで司法書士として選ばれたということなのですが、おそらく司法書士はもちろん法律専門職ではあるのですが、今回の地域協議会の関係で言いますと、成年後見制度を利用される方が非常に多く、司法書士は、成年後見人受任件数が全国でもトップという状況があります。登記の専門家という司法書士のイメージが元々あるところ、成年後見においてもかなりの件数があり、堺市内は特に、権利擁護サポートセンターがあり、かなり福祉関係・高齢者障害者の関係での連携というのが進んでいる市だと思っています。私は他市の方の相談ももちろん受けるのですが、堺とやる時と他市でやる時とは全然連携が実感として違う。すごく密に連携ができますし、その中で司法書士も成年後見制度を通じて障害者の団体であるとか、地域包括支援センター等々、高齢者との関係でもすごくできてきてます。

そういう意味では今回の消費者問題に関してのこの地域協議会については、司法書士会としてどうかわかりませんが、西野先生と同様、例えば、出前講座を行ったり一緒に相談に応じたり、啓発したり等という活動が他の団体や地域包括支援センターはどこも話が通しやすいのではないかとのもあるので、橋渡しでもできればというようには感じております。そのあたりが司法書士としての参加という意味があるのかということですので、以上です。

【笹川会長】

はい、わかりました。

【平野(祐)委員】

消費者団体から参加しています。堺市消費生活協議会です。SDGsの17の目標に則り活動していて、今、社会的にもかなり話題かなと思いますが、物価問題やゴミ問題、生ごみやプラスチックのゴミ、資源の再利用、食品ロス問題などについて、我々の団体はこれまでも取り組んできた次第です。

特に資源を再利用しようという観点では、32年前から牛乳パックを回収してきました。堺市内にあるスーパー各所にお願いをして、回収箱を置かせていただいた。回収箱を置かせていただくまでの運動も、団体として前に立って、例えばダイエーさんなどの協力をいただき進めてまいりました。その結果回収箱を置きましょうということで、これまで30～34年くらいなと思うんですけども、資源再利用ということ。それから、もう1,400万円くらいになるのですがその収益金を、堺市に緑化基金として納めさせていただいています。3日ほど前にも、今年の収益金を納めに行かせていただいたところなのです。

それとはまた別に、この消費者安全確保地域協議会を設置するにあたって、それに役立つかどうかは少しわかりませんが、オレオレ詐欺や訪問詐欺、高齢者や障害者が被りがちな詐欺に遭わないようにということで専門家の先生をお招きして定期的に講演会を啓発のために開催しておりますので協力できるかと思います。以上です。

【亀田委員】

毎日現場で相談を受けています消費者相談員の団体で全国消費生活相談員協会の関西支部から参加させていただいています亀田と申します。全相協というのです。全相協は毎週日曜日・土曜日、関西支部は日曜日だけなのですが、全国から消費者相談を受けています。

先日私が担当で相談を受けたのですが、生活保護を受けているお母さんを訪問してみたら、お母さんの家の洗濯機が壊れていた、という相談がありました。「洗濯機は生活保護費の中から特別にまた買ってもらえるのですか」というご質問をいただきましたが、そのような質問は受けたことがないし生活保護受給者の保護の具体的なことが全くわからなかったので、「申し訳ないです」と答えました。日曜日だったので、ケースワーカーにご相談いただけますかとだけしかお答えできなかったのですが、その相談くださった方が、「そういう問題にもきちんと答えられるように準備しておいてください」と言われまして、ごもっともと思い恥ずかしかったということがありました。

それで今この安全確保地域協議会であれば、ここに民生委員とか基幹型地域包括支援センターとかいろいろ書いてくださってるのですが、どういった業務をされていて、どういった場合に相談をすればいいか。相談員として平たく言えばどちらに振ったらいいかというか、どちらをご紹介したらいいのかということもわからないこともありますし、そういった団体がひとまとまりになるのであれば、お互いがお互いの団体を知るという意味でも、この団体であればこういった仕事をされているとかまとめたものがあれば、それぞれの団体も、私たち消費生活相談員にも、すぐ役にたつのではないかと思ったところで

また判断力に問題があるような方、高齢者だけではなく若い方でもいろいろな方がおられ、消費生活相談員専門でそういうことを勉強してるわけではないので、平たく言えばどういうレベルの方だったら判断がここまでとか、なかなかわからないことがあって、それを相手の利用者の方にも伝えたいんですけども、どういった形で伝えていいかわからないとかそういうことも含めて、やはりどういう機関がどういった仕事をされていて、どういったときに相談できるのかというのを、はっきりとわかるような形でまとめていただければ助かります。よろしく願いいたします。

【松本委員】

私は、消費者団体から選出という位置づけですが、私ども生活協同組合では皆さんのお役立ちという役割をもっており、利用する側の組合員がたくさんいらっしゃいます。組合員に限らず地域にお住まいの方たちも含め、安心して暮らせるまちづくりをすすめているところです。私どもとしては組合員（消費者）同志が地域に寄り添う形で、目配り気配りまた見守る形で住まわれていると思っています。

また事業に関連しましては、利用形態はいろいろあるのですが、宅配利用をされている方につきましては毎週同じ時間帯に訪れた際に、いつもと様子が違うということから、発見して事なきを得たという事例もずいぶんあります。個人別配送では、置き配になるのでまた違ってくるのですが、組合員の方に限らず地域の方同士の助け合いということを主に重視している生活協同組合ですので、今の消費者団体の方もいろいろと講座をもたれたりして教えあう、知らせあうという取組をされておりますが、生活協同組合もそういった組合員同士で助け合うということは、そのようなトラブルに遭わない、こういったトラブルを未然に防ぐという立場です。専門的な資格や制度をしっかりと持つる団体ではありませんが、市民の目で消費者の目でそういった啓発または未然にトラブルに遭わないようにということに役立てられるのではないかなと思っています。以上です。

【笹川会長】

ありがとうございました。いなかでしょうか？他にどなたか、付け加えていただけますでしょうか？

私の方で質問をしたいのですが、今言ったこととかぶるところもあるんですが、この協議会設置に向けてその消費生活センターにこういうことをしてもらいたいというご要望がありましたら、お願いしたいです。今まで各委員の方の出身母体等ができることをお聞きしたわけですが、今度は消費生活センターが何をすべきかといったことを言っていたらいい。あるいは消費生活センターに限らず他の組織等でこういったことを今後についてはお願いできないかといったことを、ご意見ございましたらお願いいたします。

【松本委員】

要望ですが、安全確保地域協議会を設置して稼働していく場合に、先ほどもどなたかがおっしゃったように、消費者または消費者窓口の方がどこに相談すればいいのか、どこに助けを求めたらいいのかというのが、消費者にとってはとてもわ

かりづらいといいますが、例えば消費生活センターに連絡をすると、ケースによってはそこがしっかりと対応できる案件ではない場合に、そこが窓口になったとしても、消費者の方が例えば福祉の窓口で連絡されたとしても、どこの連絡窓口で連絡をされたとしても、連携、先ほどからの報告にもありました通り連携をしっかりとさせていただくことで、たらい回しにならないような窓口をしっかりと教えていただいて、そこに連絡すれば中でいろいろと連絡連携していただいて、消費者に対応していただけるという、そうしたしっかりしたシステムになっていかなければと思っています。以上です。

【笹川会長】

ありがとうございます。他にございますでしょうか。他に何かご意見、あるいは事務局の方で、私は事務局の方からこういうことを聞いてくださって言われており聞いているわけですが、私の聞き方でどうも不足があるとか、もしありましたら、補足的に質問などありますでしょうか？

【西野委員】

少し今の趣旨からはずれるかもしれないのですが、センターさんへの要望というよりもむしろ先ほどの商工会議所さんに、よく消費者教育といわれるものは消費者を教育しましょうというのが主眼になるのですが、やはり事業者自身に勉強していただきたいというのが結構あります。特定商取引法とかが相談でも一番あるのですが、事業者がそれをきちんとわかっていただけていないとか、そういった勧誘の規則ということをご存知なかったりすることがあるので、ぜひ商工会議所等でその所属される特に中小企業、大きな大企業はやはりしっかりしておられたり、コンプライアンスの意識ももたれているのですが、中小企業も社長がマイルールみたいなところはやはりあるところがありますので、ぜひそういった事業者が消費者教育、消費者の方を勉強していただきたいというのはちょっと。要望としてすいません。お願いさせていただきたいと思います。

【笹川会長】

ありがとうございます。それでは、事務局、お願いできますか。

【事務局】

委員のみなさまからの「こんなことならできる」というご意見をいただき、本当に感謝しています。最初に松本委員から何か懸念することは、というご質問に「オーバーフローが怖い」と申し上げたのですが、みなさまのお力を上手に組み合わせ、ご意見にありましたように「パイプ役」になるというのが、消費生活センターに課せられた使命だと考えております。本当に今日は貴重なご意見や「こういうことならできます」という情報提供をありがとうございます。

【笹川会長】

ありがとうございます。それではこの件で最後、何かご質問あるいはご意見等ありましたら、何でも結構ですので忌憚なくおっしゃっていただければと思いますが、よろしいでしょうか。では次の議題の方に進んでよろしいでしょうか。それでは続きまして報告 1、第 3 期堺市消費者基本計画令和 3 年度施策実施状況とこれに対する意見について、私をはじめ新しい委員もおられますので、前回書面会議の結果についてご報告をお願いします。

【事務局】

○「資料 3-2：第 3 期堺市消費者基本計画令和 3 年度施策実施状況に対する第 20 回堺市消費生活審議会（書面会議）委員意見」説明

概略のみご報告いたします。

まず「基本目標 1 消費生活の安全安心の確保」についてです。堺市消費者基本計画のうち、基本施策(1)危害等の防止、(2)表示等の適正化、(3)取引の適正化、(4)物価の安定に対するご意見をいただきました。

ご意見の内容は、「全体を通して、実施状況や報告の内容として数値目標が必要ではないか」、「『〇〇をやりまし』とか『〇〇はできませんでした』という曖昧な記載になっているところが多いのではないか」、「件数や具体的な取組の記載が必要だ」。また「消費生活安全安心の確保のために調査、指導、勧告などが本当に適切に行われるのか疑問である」という趣旨のものでした。

事務局としては、数値目標や実際に業務で実施した指導等の件数をきちんと把握し、来年度は委員からいただいた意見を反映した報告になるそのように努力したいと思います。また他市の状況等を把握し比較しながら、消費生活センターの業務の実施状況がどの程度なのかを把握していきたいと考えています。

続いて「基本目標 2 消費者の自立支援」についてです。堺市消費者基本計画では「消費者教育推進計画」としても位置付けています。委員からは、指標に対する重点施策のほか、(1)-1 ライフステージに応じた消費者教育、(2)-2 消費者教育の担い手の支援・育成に関するご意見をいただきました。

内容は、消費者教育や啓発に関し、行政だけではなく、自治会等地域の住民組織や学校企業と連携し、「成年年齢の引き下げ」や「取引のキャッシュレス化」などといった今日的な問題に対応した啓発が必要ではないかというご意見をいただいています。また、「ふれあいカフェ」など地域の啓発の場や学校現場で、資料の配布だけではなく相談員等の実践に基づく教育や啓発が必要ではないかというご意見もありました。

事務局としては出前講座などこれまでの取組をきちんと実施しながら、できれば企業との連携などを模索していきたいと考えています。

続いて「基本目標 3 消費者被害の救済」についてです。委員からは、(1)苦情の処理に関して、「相談員による助言や斡旋」「相談員の専門知識の向上」「関係機関との連携」について資料に記載したように、今後も充実させるようにというご意見をいただいています。

事務局としても、相談を受ける相談員の質の向上というのは一番大事であると考えており、今後も研修の機会を確保し相談対応の質の向上を図りたいと考えております。また、苦情の申し立てに対するあっせん、調整については本審議会に設置した「苦情処理委員会」があります。これは、平成 29 年度を最後に開催しておりませんが、金融機関等の民間団体に紛争解決のための調停のしくみがあり、相談者の方が円滑に利用手続きできるようサポートを行っております。

最後に「基本目標 4 経済社会の発展等に伴う環境変化への対応」についてです。こちらは今問題になっているスマートフォンや SNS を利用したインターネット及び電子商取引のルールへの対応がもっと必要であるといったご意見をたくさんいただきました。また、対象として、高齢者や障害者だけでなく、若年層への啓発が必要だというご意見がありました。

本市では、シニア向けのスマホ教室などいろいろな取組を始めていますが、インターネット機器端末の使用方法だけでなく、インターネット上で消費者被害に遭わないための啓発を、ホームページや Twitter、それから本日お配りしております『くらしの情報 SAKAI』などを通じて行っていきたいと考えています。

また、「持続可能な社会の形成に向けた消費者行動の促進」について、先ほど平野委員から SDGs に関するご発言がありましたが、この分野は現在取り組めていないところです。ホームページの掲載記事や、DVD の貸し出しを少し始めたところですが、今後大事になってくる分野ですので、継続的に少しずつ広げていくように取り組んでいきたいと考えています。以上です。

【笹川会長】

ご説明ありがとうございました。今の報告について、何かご質問などありますでしょうか。よろしいでしょうか。ご意見でもよろしいのですが、例えば次年度以降への要望とか、もしありましたら。

特にこれは言っておきたいというご要望があればぜひお願いしたいのですが。特になければここまででよろしいですか。はい、わかりました。では、皆様どうもありがとうございました。本日皆様からいただいたご意見や考え方をふまえて、事務局には今後の取組に反映をお願いしたいと思います。最後に事務局から連絡がありましたらお願いします。

【事務局】

ありがとうございました。貴重なご意見、本当にありがとうございました。

議事録を作成した後、委員の皆様にもメールでお送りさせていただきます。ご自身のご発言を確認いただき、事務局ま

でご返信をお願いいたします。内容確定後、伊豆丸委員と植村委員にご署名いただきますのでどうぞよろしくお願いいたします。

【笹川会長】

それでは本日の議題は終了いたします。

議事録署名人

伊豆丸 精二

植村 知佐子