

会 議 録

会議名	令和元年度第2回小金井市消費生活審議会（第11期）		
事務局	市民部経済課消費生活係		
開催日時	令和元年12月18日（水） 午後2時～3時30分		
開催場所	小金井市商工会館2階 大会議室		
出席者	委員	富岡 秀夫（会長）・宮本 智次郎（会長職務代理者） 山中 栄治・吉田 安之・松井 大平・田中 静枝・植草康仁	
	その他	なし	
	事務局	高橋 啓之 経済課長・杉野 俊太郎 消費生活係長	
傍聴の可否	<input checked="" type="radio"/> 可・ <input type="radio"/> 不可・（一部不可）	傍聴者数	0 人
会議次第	別紙のとおり		
会議結果	別紙「審議経過」のとおり		
提出資料	別紙のとおり		
その他	なし		

審議経過（主な発言要旨等）

- 司 会（経済課長） 定刻になったので、令和元年度第2回小金井市消費生活審議会（第11期）を開会する。はじめに会長に挨拶をお願いする。
- 会 長 《 挨拶 》
- 課 長 それでは、お手元の資料を確認する。
- 《 資料確認 》
- 司 会 現在委員定数は8名のところ、本日7名の出席をいただいているので、小金井市消費生活条例施行規則第4条に基づき会議が成立していることを報告する。会長に議事進行をお願いする。
- 会 長 それでは次第に沿って進める。議題（1）「令和元年度消費者行政事業報告11月末現在について事務局から説明を求める。1と2の説明後に質問を設けたい。
- 事務局 《 資料1、2について説明 》
- 会 長 質問またはご意見はあるか。
- 委 員 2点ほどどうかがいたい。一つは消費生活相談の分類と数だが、国民生活センターに報告されたデータと小金井市に寄せられた相談とを比較して違いや傾向があるのか、教えてほしい。
- もう一つは、消費生活相談内容の分類の仕方についてだが、例えば運輸・通信サービスの中には、電力自由化の中で通信事業者が電力やガスの販売等のセット販売を始めていて、それにまつわる相談もここにカウントされているような説明があったと思われる。しかし、それは光熱水品に該当すると思うが、分類のカウントの考え方を確認したい。
- また電力自由化の中で、詐欺まがいの話が多いときく。業者からメータ交換が必要になったといわれたので検針してもらい、確認のサインをしたと思っていたら、2ヵ月後に契約している電力会社が変わっていた、という事例が相当入っているときいている。そういった事例は運輸・通信に入っているのか。
- 会 長 事務局のほうで分かる範囲でご説明をいただきたい。
- 事務局 1点目についてだが、上半期の件数で小金井市と全国では比較的似たような傾向である。1位の架空請求については全国的に同じような傾向である。2点目は、主たる相談内容がどこに分類されるかによってカウントしている。
- 会 長 全国の相談傾向は概ね同じだが大都市、中都市、農村漁村地域では相談内

容が違うという部分はある。情報化の中で徐々に同じような傾向になってきているが、例えば市町村によって相談件数の多いところとそうでないところがある。一つの要因は相談件数の多いところだと転勤などで人の出入りが多く、東京などで情報収集、経験をしてきた人たちは「消費者の権利」というものを知っているので、積極的に相談に寄せてくる。一方で人出入りがあまり少ないところだと同じ被害内容であっても活発に相談に寄せてこない傾向がある。そういったことから、相談件数については大都市や転勤の多い地域では多く、そうでない地域とでは違うという傾向がある。P I O N E Tによる分類は、時代とともに変わってきてはいるが、非常に細かい。データの統計を取るうえで、数値としての結果が必要なわけだが、入力する人によって違う分類の仕方や件数になってしまっただけでは困るので、統一させることが必要であったことがあげられる。

他の方はいかがか。

委 員

資料1のところで、近年高齢者の方の相談の比率が増えてきていることは全国的に言われていることで、昔は一割二割ぐらいだったが、相談の半数近く高齢者の相談比率が増えてきている。小金井市においても高齢者世帯の方の相談件数の比率が増えているのかということと、逆に若者では情報商材や競馬等の投資詐欺、副業問題が増えてきているが、内職・副業・ねずみ講についての相談は1件となっているが、どういうことか。逆に若者が相談しにくいような状況があるのかという懸念も感じる。高齢者の相談比率が上がってきているのかということとあわせてうかがいたい。

会 長

事務局、お願いします。

事務局

相談は493件あるが、65歳以上の相談と対象を絞ると3割4割を占めている。去年と似た傾向である。若者については相談件数自体は多くなっていないが、情報商材の相談や投資案件に関する相談は増えてきている。種類については金融・保険サービスが中心である。

会 長

相談内容の中の内職・副業・ねずみ講についてだが、内職や昔ながらのねずみ講は今では少ない。学生で多いのは、今朝の新聞で行政処分の報道があったが、マルチである。資料の分類で示されている内職とは違うのではないかと思う。

年齢構成については、私が以前勤めていた時は、高齢者の相談というよりは若者、30代40代の相談が多く、高齢者は割と少なかった。今は高齢者に相

談件数がシフトしている。10代20代のはじめの人が、20歳になると未成年者契約で解約できない。そこでクレームが増えてくる。一方、30代から50代の相談件数は普段は家にいないことが多いということから、相談件数が少ない。今後は若者と高齢者の両極端にシフトしていくのではないかと思う。被害が未然に防げるような研修会などしなければならない。委員の方には実態を知るうえで消費生活相談員による出前講座、消費者講座など学校で開催される講座を含めて一度見ていただけたら参考になると思う。

事務局のほうで今後そういったことを検討していただけたらと思う。委員の方に現場を知っていただくこと、現場を見るというのもよいと思う。小中高校生が消費生活センターの見学をすると、どういう所で相談を受け、自分たちもここに相談すればいいんだということを知ることができる。また、友達や人に相談できないようなことも相談室に相談すればよいということがわかる。そういった見学会をやっている自治体もある。委員の方々からの意見をうかがいながら消費生活センターを見学するという内容の研修を検討していただけたらと思う。

他の委員の方は意見はあるか。

委員

現場の意見ということで、私も中学校で消費者スクールをやっているが、見ていただくことは構わない。そして今後も若者にむけてスクールや啓発を継続させていくことで将来的に被害を未然に防ぐことにつながってくるのではないかと思う。それと同時に若者や子供達が被害にあわないような仕組みがとれていければと思う。先ほどの話の中で、高齢者の相談が多いという話があったが、相談に行ける、電話できるという方は比較的元気な方々だと思う。しかしそうでない人達に情報をお伝えするとなると、介助員やヘルパーさんなどから伝えてもらうことが必要になってくる。そういった方々を対象にした研修を実施して、お年寄りの方のお家に伺った際に注意を促すという方法も一つの手段なのかなと思う。そういったことはやっているのか、それともこれから考えていくのか。

会長

委員の構成員の中にヘルパーや社会福祉協議会などの介護関係の方を委員として入っていただき、現場で直接高齢者に携わる方が小金井市が行っている消費者保護について知っていただくということは非常にプラスになると思う。現在8名だが、小金井市の消費生活審議会の定員は10名である。高齢者と直接接している介護職の方やヘルパー、社会福祉協議会の方に委員とし

て入っていただき、現場の方に消費者保護について理解していただき啓発をしていただけると非常に良いのではないかと。事務局はどう考えるか。

課 長

後の吉川市の視察のところでも説明をするが、今の話の中でヘルパーや介護事業者に対する消費生活系のアプローチや連携という話があったが、地域協議会の設置が一つの課題と考える。設置に向けて現場レベルで、風通しを良くしようということで、消費生活系のほうで介護福祉課所管の高齢者の見守りネットワークの会議体の開催時に出席させてもらったり、その中で高齢者の見守りの啓発をさせていただいている。私どもが作成したマニュアル的な見守りガイドを配布するといった活動は昨年ごろから始めている。

委 員

そこでは包括支援センターの職員や地元の方と集まって、情報交換などを行っている。

課 長

徐々にではあるが、現場レベルでの垣根を低くして連携を強めていこうとしている。消費生活系と介護福祉部門とで情報を共有するうえで個人情報やり取りについては、今は厳しい状況である。先ほど申し上げた消費者安全確保地域協議会というものは消費者安全法に基づくもので、設置することによって個人情報が本人の同意がなくても情報共有できるという例外規定が認められていて福祉のほうもメリットがあるのではないかとということで、今調整をしているところである。

先生からも学校現場との連携を審議会の日程と合わせてもよいのではというお話があった。今後は中学校も含めて消費者スクールを展開していく予定があるので、少なくとも今年度については学校のほうがよろしければ、各委員さんに事前に日程をお知らせして、個別で見に行っていたり、公開授業のような形のほうが実施しやすいのかとも思うが、学校と調整させていただければと思う。

会 長

学校との調整が必要だが、相談員による出前講座は特に規制はないと思う。日にちが決まっていれば日程を合わせて一時間は研修会、もう一時間は審議会にあてるというようなこともできる。消費生活相談室では相談を受けているときの様子や、来訪の際には個人情報の関係で個室を設けているといった実態を見た上で、今後の消費者行政をどのようにしていったらよいか議論したほうがよりよいものになると考える。他の委員の方はよろしいか。

委 員

相談員による出前講座、消費者講座は市報等でお知らせいただいている

が、なかなか見きれていない部分もあるので、委員の方に、一度通知をいただければと思う。参加できるものについては参加させていただきたいと思う。

もう一つは、高齢者サービスの事業者が、土日に近隣の方や入居者を集めレクリエーションを兼ねた懇談会を開催している。そういったところに講座の一つとして実施すると、いろいろな方々にお会いでき、講座の話も聞いていただけるのではないか。人数も30人程集まっているので、そういうところで実施もご検討いただけたらと思う。

会 長

よい提案だと思う。事務局のほうでも検討いただければと思う。見守り冊子を作成したとのことだが、作成し配布すると達成感が出てしまい、実際配った方々が見てくださっているかというところが非常に難しい。全国の消費生活センターでも冊子はあるものの実際にはあまり活用されていない。勉強会のときにみなさんに冊子の一部を紹介しながら実施すると、より活用できる。他の方はよろしいか。

委 員

異議なし

会 長

資料1、2は終了とする。

資料3について説明をお願いします。

事務局

《 資料3について説明 》

会 長

視察を実施したとのこと、小金井市ではいつまでに消費者安全確保地域協議会設置を考えているのか。

課 長

はっきりとした目標年時は申し上げにくい状況だが、設置する目標はある。個人情報関係で、共有できるというメリットがあるので、消費生活係としてはいつまでも放っておいていいという問題ではないという認識の下で動いている。

消費生活関係の会議に行くと消費生活行政側は前向きで積極的であるが、福祉部門があまり積極的でないというような話は共通して聞かれる。視察に行った吉川市でも同じようなことがあり、小金井市においても同様の状況になっている。何が原因なのかというと、一つは行政の縦割りの発想であるということであり、今までと違ってなじみのない要素が入ってくるということに対する抵抗感が福祉の現場としては当然あるのだろう。それに伴っての事務的な負担感がおそらくあるのだろうと、私としてはそのように分析している。ここをなんとかして解消していかないと協議会設

置までは至らないと考える。先ほど会長がおっしゃっていたように審議会のメンバーを拡充してくことによって、消費者安全確保地域協議会設置とすることもできるが、小金井市政に携わっていただいている福祉の人材は重複しているという実態がある。この消費者安全確保地域協議会については消費生活審議会の中にその機能を取り組んでいくというよりは、福祉部門が設置している協議体の中に消費生活相談員や行政の担当者が入っていくというのが早く設置できるという認識をもっている。福祉の部門の人たちをどう巻き込んでいくのか、あまり性急なことはせずに福祉部門の担当者会議に我々が出席して説明をする。後は我々が昨年作ったあんしん見守りガイドをただ配るだけでなく講座の中でテキストとして使用することによって、実効性を高めていく。そういったことをここ1、2年くらいかけて行っている。

私は平成28年にこの役職につき、大きな問題と捉えて取り組んできたが途中から成年年齢の引き下げもクローズアップされて、ここ1、2年は両者の課題があり、なかなかスムーズに進んでいないという印象は否めない。

取り組みとしては、継続してやっているもので、徐々に認識は深まっているという印象は受ける。

会 長

目標年時がないと、どうしても先送りになってしまう。こういうものは程度期限を区切って取り組んでいったほうがよい。

それから福祉部門との連携であるが、既存の会議体に参加すると、なかなか進まない。なぜかというといニシアティブを取りづらい。どこの部署がとるかによって、なかなか進まないのが現状である。

伺いたいのだが、議会で消費者安全確保地域協議会に関する質問はないのか。

課 長

議会で質問はない。この案件は条例等とは関係がないので、議会を通さないと設置できないといったものではない。そういった意味では会長がおっしゃったように期限を区切ってやらないと、先延ばしになってしまう。そういうリスクはあると私も認識している。

会 長

行政が動き出すきっかけとしては議会で質問がきて、行動するということがある。市民から声をあげていただき、議会で議題としてあげてもらい行政が動き出すというケースもある。一番良いのは行政が期限を区切って、取り組んで

いただくことである。他の会議体に入り込んでというよりは、自分たちのところで趣旨を説明して関係部署に参加を呼びかけて設置しないとなかなか設置に至るまで難しい。

他の委員の方はいかがか。

委員

小金井市高齢者等見守り協定を結んでいる事業者の連絡会があるが、どこの管轄なのか。

課長

介護福祉課である。

既存の協議会に入り設置することは難しいとあったが、私が考えているのは、介護福祉課の地域ケア会議があり、そこでは高齢者の生活全般を支援体制を構築していこうという話なので、関係機関として、消費生活相談員が出席できるような環境が整えられれば一番よい。吉川市の例では、地域ケア会議は福祉部門が担当して事務局を担い、消費者安全確保地域協議会の際には消費生活担当が事務局を担うといった形で事務負担を分担していくような形になっている。会議体としては、同じ人が出席していて中で二つに分かれている。それぞれに事務局があり、一方に負担を負わせるのではなく、消費者安全確保協議会に係る部分については、消費生活係が担当するといった形をとられている。

会長

その会議に参入したとしても、福祉部門のほうにそういった分担の意識がないと難しい。事務局を担っていないと発言も難しい。

視察の段階だから、時間があれば同じような設置団体を視察して、いい点は取り入れて、悪い点は排除していつまでに設置すると明言した方がよい。

気運が盛り上がったなら、と待っていてはいつまでも設置できない。よろしく願いしたい。

委員

設置済みの自治体で吉川市以外で検討した市はあるか。

事務局

都内はほとんどない。多摩市が候補にあがった。人口規模でいったら、埼玉県ふじみ野市が検討にはあがっていた。多摩地区は多摩市のみ。

会長

関東近辺で設置団体はどこか。

事務局

東京23区では千代田区、板橋区、新宿区、世田谷区で設置している。多摩地域は多摩市のみ。神奈川県は実施なし。千葉県は船橋市、富里市、白井市。埼玉県は、行田市、日高市、吉川市、志木市、上尾市、白岡市、加須市、桶川市、鴻巣市、ふじみ野市、東松山市、北本市、坂戸市、鶴ヶ島市、戸田市、春日部市、市については以上である。

会長

全国的には設置済み自治体は結構ある。同じような人口の規模の所や千葉の

富里市や、人口的にはかわらない。あとは白井市も。吉川市だけでなく、他の自治体から設置までの経過どういう連携方法がよいのか聞いたうえで設置までがみえてくると思うので考えていただきたい。他の方委員の方はよろしいか。

委員 地域協議会の構成員は吉川市では民生委員などだが小金井は民生委員は充足していない地域もあると思う。

事務局 欠員の地域もある。

委員 各種団体の構成員が高齢化し、欠員である団体もある中でどうやって構成員を集めていくのかといった課題があると思う。

会長 民生委員が足りていないのか

委員 足りていない。

委員 足りていない地域だと、例えば3丁目の方が2丁目、3丁目を兼任していたりするところもある。

会長 なり手がいないということか。

委員 なり手がいないということである。

委員 学校だと、生活指導部門としてそういったネットワークに参加したいが、なり手がいないため、新たに構成員にという話になると負担感がある。

会長 足りていない理由は何か。

委員 高齢化となり手がいないということを知っている。

会長 知人が退職後、一地域で民生委員をやっている人がいるが、そういうと話をきくとなり手がいるのかなと思った。

委員 地域に差がある。

委員 保護司はもっといない。

会長 ゼロか。

委員 ゼロである。

課長 構成員については、地域の人材は限りがあり、その中でこういった形をとっていったら現実的なのか考えていく。

会長 縦割り行政ということで各々だけで業務を進めていく時代ではなく、難しい面があると思うが、消費者安全確保地域協議会をうまく活用し各部署と連携していくことが必要である。国からの予算もとってもらい、地方によっては委託して指導・監督は市の職員がやるというケースもある。そこも含めて考えて頂けたらと思う。事務局から報告等事務連絡はあるか。他の委員の方は意見はあるか。

委員	特になし
事務局	特になし
会長	本日の議題は全て終了したので、これをもって閉会する。