

消費者委員会本会議（第219回）
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会本会議（第219回） 議事次第

1．日時 平成28年4月19日（火） 14:00～15:50

2．場所 消費者委員会会議室

3．出席者

（委員）

河上委員長、池本委員長代理、阿久澤委員、大森委員、蟹瀬委員
鹿野委員、長田委員、中原委員、樋口委員、増田委員

（説明者）

消費者庁尾原消費者安全課長

経済産業省野村流通政策課長

シニアライフ情報センター池田代表理事

東京都西尾消費生活専門課長

東京都待鳥消費生活相談員（主任）

（事務局）

黒木事務局長、小野審議官、丸山参事官

4．議事

（1）開会

（2）商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議の実施報告について

（3）身元保証等生活サポート事業について

（4）閉会

1 . 開会

河上委員長 それでは、時間になりましたので、始めさせていただきます。

皆様、お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございます。

ただいまから「消費者委員会第219回本会議」を開催いたします。

本日は、鹿野委員が所用によりまして、途中で御退席になります。

それでは、配付資料の確認につきまして、事務局からお願いいたします。

丸山参事官 お手元の議事次第の下部のほうに配付資料一覧を記載しております。

資料1 - 1 から資料1 - 4 までが「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」の対応関連資料。

資料2 - 1 が、シニアライフ情報センター説明資料。

資料2 - 2 が、身元保証等生活サポート事業に関する相談について（東京都説明資料）となっております。

不足の資料がございましたら、事務局のほうまでお申し出いただきますよう、よろしく願いいたします。

2 .商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議の実施報告について

河上委員長 それでは、早速始めさせていただきますが、本日の議題は「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議の実施報告について」であります。

当委員会では、昨年8月に「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」を取りまとめ、経済産業大臣及び消費者担当大臣に発出いたしました。

この建議では、事故情報の収集及び活用、専ら経済産業省が所管する商業施設内の遊戯施設を除く遊戯施設への安全対応及び関係行政機関への情報提供並びに消費者への注意喚起について、その対応を求めています。本日はこの建議に対する対応について、その実施状況の報告を聴取したいと思います。

消費者庁、経済産業省におかれましては、お忙しいところを御出席いただきまして、誠にありがとうございます。

それでは、消費者庁、経済産業省の順で、それぞれ15分程度で御説明をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

消費者庁尾原消費者安全課長 消費者庁消費者安全課でございます。

お手元、資料1 - 2の消費者庁提出資料で説明をさせていただきます。

資料1 - 2「消費者委員会の建議に対する実施状況の報告」概要でございます。

消費者庁に対しては、3つほど建議をいただいております。

1番目が建議事項1で、商業施設内の遊戯施設の事故発生を踏まえ、経済産業省において消費者安全の観点から適切に業振興に取り組みられるよう、消費者庁が経済産業省と調整すること。

2番目が建議事項4でございます。商業施設内の遊戯施設を除く遊戯施設においても事故防止を図るため、当該施設に係る事故情報の収集・活用が適切に行われるよう、関係行政機関と調整すること。

3番目が建議事項5でございます。収集した事故情報を、商業施設以外の施設も含め、遊戯施設を設置している事業を所管する関係行政機関に提供すること。また、消費者に対して適時適切に注意喚起を実施することでございます。

消費者庁の実施状況でございます。

建議事項1に対する実施状況でございますけれども、経済産業省と随時調整を行い、同省において商業施設内の遊戯施設の安全確保に関する指針の策定状況が進んでいることを確認しております。

また、事前に事務局からいただいている御質問事項で、具体的にどのような調整を行ったのかをいただいております。それにつきましては、不定期に電話、メール、打合せを行い、最大限前向きに取り組んでいただくよう消費者庁から依頼をしております。

2つ目、遊戯施設についての事故情報の収集・活用及び関係行政機関との調整でございますけれども、関係省庁間の連絡会議を開催するとともに、関係省庁へ通知を発送し、遊戯施設に関する事故情報の収集・活用を推進することを要請いたしております。

その要請内容でございますけれども、お手元の資料、2ページでございます。

2月10日付けで各省庁の消費者行政担当課長宛てに要請した内容で「遊戯施設における消費者安全について(依頼)」ということで、中ほど「事故情報の収集・活用について」というところがございます。

事故情報につきまして、2月10日付けで消費者向け注意喚起も含めて、収集した事故情報を分析し、それを注意喚起も含めて公表したわけでございますけれども、あわせて、遊戯施設の事故情報に関するガイドライン等の一覧ですとか、遊戯施設に関する事故情報が記載されているウェブサイトの一覧、また、併せて関係団体に周知して、遊戯施設の事故防止に活用いただくよう要請をしたところでございます。

また、必要に応じまして、事業者及び事業者団体及び所管省庁が事故情報を共有し、再発防止の取組を推進いただくよう依頼をしたところでございます。

また、関係省庁におきまして、消費者事故情報を入手した場合は、消費者安全法に基づいて、消費者庁へ通知いただくよう要請をしたところでございます。

事務局から事前にいただいております質問事項でございますけれども、では、具体的にどのような関係省庁と確認をしたのか、また、関係省庁は具体的にどのような団体と事故情報の収集・活用をする予定なのか御説明いただきたいという御質問をいただいております。

まず、関係省庁に対して、どのような収集・活用を図ってきたのかを確認した結果でございますけれども、例えば学校事故であれば、スポーツ振興センターを通じまして、学校における事故の情報収集を行っていることと、厚生労働省では、児童福祉施設における事故情報の収集を、自治体を通じて行うことを確認しております。

また、どのような団体と事故情報の収集・活用をする予定なのかというところでございますけれども、関係省庁からは、自治体への要請だけではなくて約30の業界団体、例えば小売であれば、日本ショッピングセンター協会、ホテル関係であれば、全国旅館ホテル生活衛生同業組合等、関係団体に情報提供をしているところでございます。引き続き、事故の動向を踏まえて関係省庁が綿密に連携し、更なる対応に向けて検討する予定でございます。

建議事項5、今後の取組です。これまでも関係省庁連絡会議をしてきたわけでございますけれども、今後のところでございますが、引き続き、我々としては関係省庁と連携して取り組んでまいりたいと思っております。関係省庁でこういう連絡会議を開催したので、また今後必要に応じて適宜積極的に開催したいと思っております。

いずれにしても、遊具事故の防止というのは1回で終わるわけではなくて、繰り返し起こること、当然、お子さんというのはどんどん成長するに伴って新しいお子さんが入ってくるということもありますものから、引き続き、事故防止に取り組んでいきたいと思っております。

消費者庁からの説明は以上でございます。

経済産業省野村流通政策課長 経済産業省流通政策課の野村でございます。どうぞよろしくお願いたします。

私からは、資料1-3及び資料1-4に基づきまして、状況の御報告をしたいと考えております。

まず、資料1-3を御覧いただければ幸いです。

こちらでございますが「商業施設内の遊戯施設における消費者安全に関する建議」に対する経済産業省における実施状況についてでございます。

経済産業省に対しては、建議事項2と建議事項3ということで御指摘をいただいているところでございます。

このうち、まず建議事項2でございますけれども、経済産業省におきまして、後の建議事項3にも絡むことではございますが、これらを受けまして、今後、有識者の方から成る検討会というものを立ち上げまして、商業施設内の遊戯施設といったものにおける消費者安全に関しまして、関係者の方が遵守すべき安全面に関するガイドラインといったものを今春、4月、5月、6月にかけて策定をするべく調整を行っているところでございます。

この基準におきまして、商業施設の事業者の方でございますけれども、消費者の事故等が発生した場合には、救急あるいは警察というところにきちんと連絡を行うことが望ましいということの規定することを検討中でございます。

これによりまして、事故情報が一旦救急・警察に行きますれば、消費者安全法に基づきまして、救急・警察から消費者庁に通知されることになると考えておりますので、既存の枠組を強化する

形で関係の皆様が通知される仕組みということを促していくことが大事ではないかと思っております。

もう一点、事故情報の活用という観点でございます。

こちらは建議事項3でございます。こちらにつきましても、いろいろな関係者の方がいらっしゃると思いますけれども、経済産業省におきましては、まず、ショッピングセンターを運営しております事業者様あるいは遊具を作っている遊具メーカーの皆様、あるいはショッピングセンターの中でテナントとして遊戯施設を運営される事業者様等、関連団体の方に対しまして、いろいろ伺わせていただきました。若干、私どもの所掌を超える部分はございますけれども、大事な問題でございますので、幅広く御意見を伺ったところでございます。遊戯施設の設置時あるいは運用時、あるいは事故の発生時などにおける消費者安全の確保に関する取組の実態や課題について把握を行ったところでございます。そういう意味では、今後この有識者から成る検討会のほうを立ち上げまして、実態や課題を踏まえまして、関係者に対するガイドラインというものを策定すべく検討してまいりたいと思っております。

続きまして、建議事項3(2)に対して、こちらの部分につきましても、再発防止策といったことは大変大事でございますので、今、検討中のガイドラインにおきまして、再発防止策として、事故情報を遊戯施設の調達先などの関係者の皆様ときちんと共有することによって、再発防止の検討に活用するといったことが望ましいといった方向で規定ができないかということを検討しているところでございます。

なお、本日は、提出資料としては御用意できておりませんが、私どもは建議をいただきましてから、事業者の方あるいはショッピングセンターを運営しておられる事業者の皆様、あるいはテナントとしてショッピングセンター施設に入られて、そのショッピングセンターの中で遊戯施設を運営しておられる方、あるいは遊具メーカーの方、あるいはこういう関係の団体の皆様、公園施設業協会の方、日本エア遊具安全普及協会の皆様、あるいは学識者の皆様ということで、大体13程度の企業、団体等の方々にいろいろと御意見を伺ってまいりましたので、そのところを踏まえて、今の状況を簡単に御紹介したいと思います。

まず、遊戯施設の概要についてということでございますが、これは当然施設内の遊戯施設というものについては、安全というものは大変大事な問題でございますので、これまでも各事業者様はいろいろな努力はされてきたということで、防止の努力と更なる検討を行われてきているところでございます。その中でも特に遊戯施設と一口で言いましても、いろいろな種類のパターンがあるかと思っております。ただ、余り細かく分けてもわからなくなってしまうことを考慮しますと、大きく3つのパターンに分類できるかと思っております。

1つは、商業施設の共用部にショッピングセンターの事業者の方が自分で設置をされて、来場客の方に提供されるといった遊戯施設があるかと思っております。2つ目は、テナントの方が入られて、遊戯施設を運営され、お子さんに遊び場を提供する形もあるかと思っております。

あるいは、3つ目は、恒常的なものではございませんけれども、当然ショッピングセンターでございます。人に来ていただければありがたい、お客様に来ていただければありがたいというこ

とでございますので、イベントなどにおいて臨時に提供される遊戯施設というものもあるかと思っております。

もちろん、ほかにもいろいろな派生形はあるかと思いますが、おおむね、このような3つに分けて考え、その上で、それぞれのところで商業施設者あるいは遊具メーカーの方、テナントの方、レンタル事業者、いろいろな関係者の方がいらっしゃいますが、各々の役割分担をきちんと考えていく必要があるのではないかという御指摘もいただいているところでございます。

1つ目の商業施設の共用部に遊具が設置される場合におきましては、特に遊び場を指導する方がいらっしゃらないところで遊んでいただくという場合、遊戯施設の設計や設置する際、都市公園等の遊具の安全に関する基準というものがございまして、こういったものに準拠した遊具というものを設計、設置される事業者様が聞いた限りでは多かった状況でございます。

あるいは、そういう遊び場に、既にできている遊具施設を設置する場合には、基準などにのったSPマークとかSPLマークといったマークもあるかと思っておりますので、そういうマークが付いている遊具を調達する、これらのマークを遊具に付けることのできる事業者から調達をするといった事業者の方が多かった状況でございますので、こういったところも大事かと思っております。

あるいは、海外でのヨーロッパのEN、あるいはアメリカでのASTM、そういったいろいろな基準もあるかと考えておりますので、そういった基準も参考にしながら、自社で安全に関する基準を設けるといったところも参考にしながら検討すべきではないかと思っております。

点検・保守というところでは、これはいろいろなやり方がございまして、警備員の方、清掃員の方、これは施設のこと全体を見ておりますので、こういった方にチェックをしていただく、あるいは自社の中で専用のチェックチームを立ち上げてやっている事業者もいらっしゃいます。また、特に日常点検とか定期点検の結果に基づきまして、保守メンテナンスをやっておられる方は多うございました。こういったところは望ましいと思っておりますので、そのような方向性を示していくことも重要だと思っております。

事故対応でございますけれども、幾つかのショッピング施設の中では、自分たちのルールとして、事故が発生した場合には、商業施設の方で救急とか警察のほうに御連絡をされるということを決めておられる方もいらっしゃいましたので、こういった方向性も一つ、大事な点ではないかと思っております。

再発防止というところでも、商業施設で起きた問題、事故につきましては、自社でデータベースなどを作り、情報を管理するといった取組をされるところもございましたので、こういった取組も方向性として位置付けるのが大事かと思っております。

また、対応マニュアルをきちんと作られて、要は人が変わっても同様のフローで対応できるよう組織的に取り組むことを促していくといったことも大事かと思っておりますのでございます。

次に、テナントに入っただいて運営する場合でございます。テナントにはいろいろな業者様がいらっしゃると思います。ただ、テナント契約をする場合には、お客様に関する安全の基準や、テナントの中で事故が起こった場合にどういう対応をされるのかということを中心に整備しておられる事業者様を、選定しているショッピングセンターの事業者の方もいらっしゃると思

伺いましたので、こういった取組も大事だと思っております。

また、事故が起こったときに、誰が、どこにお知らせをするのかを、きちんと役割分担をされている方もいらっしゃいました。このように役割分担を決めておくというところの方向性も大事かと思っております。再発防止も、同じように役割分担をきちんと決めることが大事だと思っております。こういった方向性も大事だと思っております。

イベントで臨時に設置する場合は、関係事業者が、イベント会社、リース会社などとなってきます。商業施設事業者が、こういった方々と連携して、きちんと対策を講じるといった取組も大事かと思っております。

あるいは契約のときに、事故が生じた場合にどういう責任・役割分担になるのかということ、あらかじめ明確化しているところもありましたので、こうした取組なども促していくといった方向性も大事かと思っております。

事故対応、救急・警察への対応ということも同じでございます。

その他、子供の健全な成長ということでは、安全性も大事でございますし、それと両立する形で創意工夫を持って体を動かしながら遊ぶことも大事だということや、子供を連れて出掛けやすい環境の整備というものが大事であり、厳しい基準によって、遊戯施設が作れないということになってしまわないようにうまく両立するよう、ちゃんとした基準を持ちながら、ちゃんとした遊戯施設を作っていただいて、ご家族が商業施設に来やすいように取組を進めていくといったことが大事だと思っております。

こういった状況を踏まえまして、今度は資料1 - 4でございます。

いろいろと事業者の方あるいは関係者の方から御意見を伺いましたけれども、これは私どもがお伺いを個別にしたということでございますので、有識者の皆様にもお集まりをいただきまして、私どもが把握したところや関係のあるところを踏まえてガイドラインのようなものを作るべく、御議論いただければと思っております。

「1.趣旨」のところは、これは今、言ったところと繰り返しでございますので、省略をしたいと思いますが、要は、そういうガイドラインを作るための検討委員会ということでございます。2つ目は、メンバーでございます。関係者は多岐にわたると思っておりますが、余り多いと、今度は議論のしようもございませんので、大きく言いますと、建築の関係の方々、消費者のお立場のことがよくわかっておられるの方々、いろいろなお子さんが集まって遊ぶということで人間工学やキッズデザインについて知見のある方、商業施設事業者の方、遊戯施設にテナントとして入られる方々に、議論に参加していただくこととしております。

この中には、先般建議をお出しいただいたときに御指導いただきました唯根元委員にも御参加をいただけることになっておりますので、当時の状況などからも御示唆をいただければと思っております。

もう一つ、これは先ほど消費者庁の御説明にもございましたが、私どもだけでやるということではございませんので、オブザーバーとして、消費者庁をはじめ、ショッピングセンター協会、公園施設業協会、経産省の中の関係課からも御参画もいただいて、取組を進めたいと思っております。

す。

「3. スケジュール(案)」でございます。まず1回目の検討会は、来週開催をいたしまして、先ほど私が簡単に申し上げたようなところ、事業者様あるいは有識者の方、あるいは関係の皆様のお考えというところを御紹介し合っていたいただきながら、方向性について御示唆をいただければと思っております。

何回も議論、議論というばかりではなく、まずは取組を進めることが大事だとなご指摘もいただいておりますので、第2回目は、5月の中旬で考えており、ここで、ガイドラインの案というものをご提示し、御意見をいただきながら、取りまとめていきたいと思っております。これも先ほど消費者庁のところでお説明がございましたが、1回出して終わりというものではないかと思っております。まず、ガイドラインをバージョン1.0といった形でお出しして、皆様に方向性を提示しながら、更に御意見をいただいてブラッシュアップしていくということが大事かと思っております。

極めて簡単ではございますが、経済産業省からの取組状況の御報告は以上でございます。ありがとうございました。

河上委員長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明の内容について、御質問、御意見のある方は発言をお願いします。大森委員、どうぞ。

大森委員 消費者庁の方に1点と、経産省の方に2点お願いします。

まず、消費者庁のほうで、12ページに「遊具による子供の事故に御注意!」という、すごくコンパクトにまとめられていて「体を動かして遊ぶことは子供の心身の発達に重要です」と、まずうたっていたのが非常にうれしくて、いろいろな遊具が撤去されて、子供の遊び場がなくなっている現状があるので、まずここを押さえていただいた上で(1)から(7)にかけて非常にわかりやすくコンパクトに伝えていただいていると思うのです。

これを守るとかなりの事故が防止できると思うのですけれども、これをどう遊具を利用する人々に伝えるか、その辺の御計画とかがあれば教えていただきたいです。

経産省の方に2点、お願いします。

子供の安全にとっては、ベビー服メーカーの協力というのも欠かせないと思うのです。長いひもなどは非常に危険だとか、フードが危ないとか、上と下が分かれていたり、ウエストのところである程度ゴムでギャザーが付いているといいのですけれども、肩からするようなAラインのようなワンピースやジャンパースカートになると、階段を上がるときに裾を踏んで転倒するとか、おしゃれな子供たちが増えているので、ひらひらしたパンツで自転車に巻き込まれるものがあったりとか、デザインの上で安全性よりもファッション性とか、子供が喜びそうなものがすごく尊重される傾向になっていると思うのですけれども、その辺はベビー服メーカーとどのような連携などがあるのかどうか。

あともう一点で、いろいろなイベントとか遊具設備が設置されるわけですけれども、その遊具設備、遊具自体は、現状において、このマークがないと設置できないなどという規制があるのか

どうかお聞かせください。

河上委員長 消費者庁からお願いします。

消費者庁尾原消費者安全課長 ありがとうございます。

まず、今後の周知の仕方について御説明させていただきます。

2月10日のプレスリリースの際は、板東長官の定例の記者会見を使って発表させていただいて、多くのメディアに取り上げていただきました。ただ、こういう広報、いわゆる注意喚起は1回で終わってしまうとすぐに忘れられてしまう恐れがあります。消費者庁では毎週例えば「子ども安全メール」という形で、小さいお子さんを持つ親御さん向けに本当に気楽に読めるような形でいろいろなテーマを扱っております。そうすると、毎週というと年50回ぐらい発信できるのですが、例えばそういう「子ども安全メール」などを使いまして、何遍も繰り返し繰り返し小さいお子さんを持つ親御さんに届くように工夫してまいりたいと思います。

また、関係省庁連絡会議、今回開かせていただいたのですが、今後、必要に応じてまた関係省庁で開催させていただいて、どういう形で周知していくかという辺りも関係省庁で知恵を出しながら、今後検討させていただければと思っております。ありがとうございます。

大森委員 行政の周知徹底というのは、一般消費者から見ると余りダイレクトでない気がするのです。例えば遊具を使う前にまずこのチラシを読んでくださいとか、遊具施設の前にイラストつきの(1)から(7)を提案するようなパネルを貼るとか、あと、保健所の定期健診で該当するような年齢になった保護者向けにチラシを配るとか、もうちょっとダイレクトな広報の仕方、使う人たちに直接届くようなことも検討いただけたらと思います。

消費者庁尾原消費者安全課長 ありがとうございます。

今回は関係省庁を通じて、また、関係団体にこれを踏まえて周知をお願いしております。それぞれの業界団体でこの中で取り入れるもの、それこそ今、おっしゃったような入り口のところに書くとか、こういうものを参考にさせていただきながら、どんどん取り組んでいただきたいと思えますし、また、行政からなかなかすぐ届きにくいというところはありますけれども、他方で業界団体を通じてやると少しでもその業界に近いところに周知できるかと思えますので、我々も積極的に進めていきたいと思えます。

河上委員長 どうもありがとうございます。

では、経済産業省、お願いします。

経済産業省野村流通政策課長 ありがとうございます。

2点御指摘をいただいたと思います。まず1点目のベビー服メーカー、あるいはそもそもお子様の服の関係のところとどう配慮しながら進めていくかということだと思います。これは極めて大事なところだと思っております。そういう意味では、私どもは今回のものはどちらかというと遊戯施設のところでございますので、要はひもがある服や、裾の長めのズボンがあるなど、そういうお洋服があること踏まえた上で、どういう遊戯施設を作っていくのかも大事だと思っております。また、御指摘がございましたように、ベビー服メーカーにもこういう検討が進んでいるというところもある程度、共有しながらやっていく必要があると思っております。

そういう意味では、今回のこのメンバーの皆様の中にお名前として明示的にメーカーの皆様に入っているわけではございませんが、当然、経済産業省でございますので、メーカーの皆様とお付き合いのある課室もございます。

具体的には、先ほどのベビー服メーカーでございますと、製造産業局というところがございまして、こちらのほうに服の関係課もございますので、今日の御指摘を踏まえまして、関係課などには既にお話はしてはございますけれども、特にこの点に留意をしながら、メーカー様にも伝わるような形とできるようにし、私どもとしては、まずは、施設で、現状を踏まえた上でどうするのかということになるかと思いますが、問題意識としてはきちんと共有しながら進んでいきたいと思っております。それが1点目です。

2点目の遊具のマーク等がないと設置ができないかということだと思っておりますが、例えばその遊戯施設自体が建築基準法を満たしていなければ問題だと思っておりますけれども、私がこの場で認識している限りにおきまして、例えばSPマークとかSPLマークがなければ設置することができないというものではございませんが、これは、ある意味、安全性の高いといったことをお墨付きのマークでございます。

これがないと付けてはいけないというようなものは今、この瞬間ないのではないかと思いますけれども、まずはある程度安全だとみなされている印であるこのようなマークを付けているものを使っていくことが望ましいということ、今回のガイドラインでも検討できないかということ、今、考えているところでございます。

大森委員 ありがとうございます。

河上委員長 尾原課長、どうぞ。

消費者庁尾原消費者安全課長 子供服のひもの件、補足させていただきます。

子供服のひもの件はJIS規格が定められておりまして、13歳未満のお子さん向けの頭、首回りや裾に垂れ下がったひもですとか、背中から出ているひもや背中で結ぶひも等は、今のJIS規格では禁止されております。

ただ、もちろん古い服などはあるものですから、我々は先ほど御紹介させていただいた「子ども安全メール」で、今年の1月でございますけれども、子供服のひもの安全基準ができましたという形で小さい親御さん向けに広報、こういう形で出ていますが、それにも、危ないですからそういうものはきちんと危険なひもを抜いたり留めたりして、事故を防ぎましょうという形で注意喚起を行っているところでございます。

河上委員長 問題は、子供の事故一般の話でもありますけれどもね。特に野村課長がおっしゃったように、遊戯施設との関係でそのことを意識しながらというのが一番のポイントだろうと思います。

ほかにはいかがでしょうか。

池本委員長代理、どうぞ。

池本委員長代理 池本でございます。

まず、消費者庁あるいは経産省で昨年の建議を踏まえて具体的な取組、動きを講じておられる

という点は感謝申し上げたいと思います。

その上で、消費者庁及び経産省それぞれに、おおむね共通の質問になろうかと思うのですが、この建議の出発点は、建議2の「理由」のところでも触れてあるのですが、平成26年度の事故情報が5件しか寄せられていなかったけれども、当委員会で独自に調査したところ、平成26年は88件あった。つまり、防止対策あるいは注意喚起の対策、いずれの方向でもとにかく情報が集まらないと動きがとれない。そこが一体どこに原因があって、どこがネックになっているのか、その辺りをきちんと解明して情報が集まっていくように、その上でどうしていくか。だからといって、萎縮する形になってはいけないので、いろいろ配慮しながらやっていただきたいというようなことだったと思うのです。

そこで消費者庁にお伺いしたいのは、いただいた資料1 - 2の最後26ページに「建議以降に消費者庁が収集した事故情報」ということで、合計すると71件ございます。これは、従来の安全法に基づく情報収集で昨年の夏以降に集まってきたということなのか、何らかの個別の情報提供の呼び掛けをした上で集まってきたものなのか、もし何らかの呼び掛けということであれば、把握しておられるかどうかかわからないのですが、国交省とか文科省とか経産省の関係省庁に言ったところ、その関係機関が保有していて、安全法上の通知が十分でなかったというところなのか、それとも各関係部署が関係事業者団体などへ呼び掛けた結果、また事業者から上がってきたところなのか、その流れがもしわかりであれば教えていただきたいです。

あるいは、その関係では、経産省で商業施設関係7件というものがございしますが、これはどこにあったものがどういうルートで上がってきたのかということ、もしわかりであれば教えていただきたいということです。

経産省に対して、今のことに関連してもう一つの質問です。

資料1 - 3で御報告いただいている中の別紙で「2. 事故情報の収集」というところに、今後検討していて、情報収集の仕組みを構築というところに、商業施設内において消費者事故等が発生した場合、救急・警察への連絡を行うことを規定する、そうすれば、その事故情報は安全法に基づいて救急・警察から消費者庁に通知されることになることと認識していると記載されています。

施設内でかなりの事故が起きたら、その個人の対象のために、少なくとも救急車を呼ぶとか、そういうことはこれまでもあったのではないかと思うのですが、その通報が不十分なために情報が集まっていなかったのか、その辺り、救急あるいは警察の側の対象の問題については、この検討会では情報収集なり検討なりは予定されているのかどうか。

あるいは、これはむしろ経産省ではなくて消費者庁にお伺いすることなのかもしれません。先ほどの関係省庁への働き掛け、関係省庁の会議や情報収集というところで、救急・警察の側で関わったものが安全法に基づく情報提供の対象として位置付けられているのかどうか、その点についての検討というものは、この間あるいは今後予定されているのかどうかについてお伺いしたいと思います。

すみません。何点かに分かれてしまいました。

河上委員長 それでは、最初の事故情報の収集の仕方ですね。どうやって集めたのですかとい

う話ですけれども、いかがですか。

消費者庁尾原消費者安全課長 ありがとうございます。

事故の収集ですけれども、建議以降の件数を26ページのところで紹介させていただいております。この増えた背景でございますけれども、本件に限らず、昨年の4月のところで消費者安全法のマニュアルを改定して、各行政機関に配付をいたしました。

その背景としましては、この商業施設の遊具だけではなくて、これまでなかなか関係行政機関から通知がないのではないかと、本件に限らず別のところでも建議をいただいておりますけれども、そういうことも踏まえて、昨年の4月にマニュアルを改定いたしまして、できるだけわかりやすい形で、事例もたくさんお示した上で是非これを読んでいただいて、関係行政機関のほうから通知をお願いしたいという形で、昨年度ずっと呼び掛けておりました。

今回そういう関係省庁への働き掛けを通じて、事故の通知件数が増えているのは確かであるかと思えます。その背景としましては、本件に限らずほかの事案でもありましたけれども、消費者委員会の先生方から事故情報をきちんと消費者庁で集めろという建議をいただいて、それを踏まえての対応をさせていただいた結果、関係省庁からたくさん情報が寄せられるようになったという背景があるかと思えます。

大変申し訳ないのですけれども、そのうち、どこから上がってきたかというのは個別に精査をしていなくて、申しわけありません。ただ、確実に言えることは、昨年度からこの情報というのは大変通知が増えているのは確かでございます。

また、警察・消防からの情報通知でございますけれども、消費者安全法は初めて消費者事故を知った行政機関から通知することになっておりますので、現時点においても消防庁さん、それから、警察を通じて消費者事故に該当するものについては、消費者庁に通知をいただいております。

河上委員長 では、経済産業省、お願いします。

経済産業省野村流通政策課長 経済産業省でございます。

これも私どもは、大変恐縮でございますが、消費者庁のこの26ページでございます7件でございますが、具体的にどういう上がり方をしてきたかというのは、今、詳細なデータを持っておりません。

もう一つ、先ほどの私どものお答えの中でということで御指摘がございました、事故情報が、要するに、救急・警察のほうに連絡されるようにするということですので、私どもの考え方は、ほかのいろいろな課題とも似ているところがございましたので、それを参考にしながら考えてみたところでございますが、要は、商業施設の方あるいはほかの流通業者の方などといういろいろなお話をしたときに、この件に限るものではございませんが、いろいろな課題等があったときにどこに相談や報告をすればいいのかが、よくわからないということがございます。

例えば外国人の方が増えている中で、どこまで店内等で外国語の表示をすればいいのか、これは日本の方であれば余り実感はないかもしれませんが、外国の方にとっては重要な問題ですが、一方で、どこまでというルールはございませんので、皆さんもなかなかやりようがないという

ころがある中で、私どもがガイドラインみたいなものを提示することによって、道しるべのようなものを作ったところでございます。

そういう意味では、おっしゃるとおり、事故が起きれば、救急・警察に御連絡をするといったことをされている方はいらっしゃると思います。もちろんヒアリングをした中でも、特に大手の方では、そういう対応をされている方もいらっしゃいました。一方で、大手の方ばかりではございませんので、事故等が起こった場合に、そのような対応がきちんされていない場合もあるのではないかと思います。これはもちろん検討会での議論も踏まえた上で、救急・警察以外にもほかの適当なところがあればということはあるかと思いますが、まずは、更なる報告先を増やすのも混乱を招く可能性があるかと思っておりますので、こういう事故が起こったときに身近なところと言いますと、救急あるいは警察という事業者の方々のお声が多かったこともありますので、そういったところにまず連絡をすることが大事なのだと、これも繰り返しですが、大手の方はもうわかっておられると思いますけれども、それを業界の関係者の皆様に知っていただくことが大事だと思っております。それをやることによって、今回の建議を出していただいたことで関心が深まって、皆様に情報を出していただくようになってきたと思っておりますが、より一層それを津々浦々に広げていくといった観点から、今回のガイドラインの中でも、どこに知らせればいいのかという一つの方向性として救急・警察というところで、もちろん詳細は検討会の中でも、本当に適当なところについてはよく議論したいと考えております。

河上委員長 その商業施設の中で起きた事故があったときに、救急とか警察に知らせるのは当然あることですがけれども、例えば監督官庁である経産省に対して通知するとか、あるいは消費者事故だと考えて消費者庁に通知するとかということが、同時に問題にはしないのですか。

経済産業省野村流通政策課長 ありがとうございます。

そういう意味では、おっしゃるとおり、救急・警察に限らず、例えばほかのところ、私どもでもいいかもしれませんし、どこかに通知をするという仕組みがもし適当であれば、それは考える必要があるかと思っております。

現状で言うと、例えば流通業の方々には、お客様と接する中でいろいろな事象がございますので、全ての情報が一元的に私どものほうに上がってくるわけではございませんけれども、そのような実態を踏まえた上で議論していただき、適切なところへ情報がいくようにすることが重要だと思っております。検討していく中で留意すべきことは、流通業の皆様は非常にいろいろな意味で消費者の方と接点を持っておられるので、どの情報を私どもがいただくのべきなのかはバランスも考えながら検討していくことが大事かと思っております。

河上委員長 ほかにいかがでしょうか。

長田委員、どうぞ。

長田委員 今回の事故情報の収集のところなのですが、この商業施設内の遊戯施設での事故自体を消費者事故と考えるのかどうかや、学校での事故が消費者事故なのかどうかというところの考え方のところで、事故情報として上がってくるかどうかはすごく大きな課題なのだと思うのです。今回は消費者委員会の建議もあり、商業施設での遊戯施設の事故が消費者事故であると法的に示

されたということで、データが上がってくるようになったのだと思うのですが、そういうように何となく隠れているものというのは、まだまだあるのではないかと思われますので、そういう意味では、消費者庁におかれましては、掘り起こしが必要ではないかと、今回御報告を伺っていて思いました。

河上委員長 御意見ということですね。

ほか、よろしいですか。

中原委員、どうぞ。

中原委員 公園の遊具の場合、直接それを管理している人がその場にはいなくて、基本的に保護者がしっかり安全を確保しなければいけないということがはっきりしていると思うのですが、商業施設の遊具の場合、例えばイベントなどでお金をとって、施設を動かしている人が管理している場合もあると思いますし、子供だけが中に入って保護者が入れないような場合もあると思います。その動かしている人がどこまで責任を引き受けて見ているのか、また、保護者の意識として、管理者がどこまで見てくれるのか、保護者はどこまで見なければいけないのかというところがはっきりしない場合があるかと思えます。それによって、人員配置ですとか、あるいは従業員の教育をどこまでしなければいけないのかということも違ってくると思えますし、事故が起きた場合の責任の在り方も違ってくると思うのですが、そういったこともこの検討会では検討されるのでしょうか。

経済産業省野村流通政策課長 ありがとうございます。

今、中原委員から御指摘いただきましたとおり、商業施設の中で、特にお金を払って利用する遊戯施設、要するにテナントの場合には、このテナントの方が顧客にどこまで責任があるのか、商業施設にはどこまで責任があるのか、そういった責任分担を、例えば契約時にきちんと決めておく必要があるということも一つの方向性として御議論いただくこともあっております。

そういう意味では、テナントでの場合、商業施設の中にございまして、公園と同じような形で、商業施設の方が消費者の方が自由に利用できるように設置をしていて、特に誰も監視はしていないという場合に、誰がどういう責任になるのだというところが大事だと思いますので、そういった幾つかのパターンに分けながら、責任の分担の在り方といったところも議論をしていただければと思っております。

河上委員長 大体よろしいでしょうか。

建議に示された事項を踏まえて、消費者庁と経済産業省にはこの半年の間にさまざまな形で御対応をいただいたということで、お礼申し上げたいと思います。

この問題は、典型的な隙間事案なのだろうと思います。ですから、都市公園法でもってちゃんと規制があるというところとか、幾つかはっきりとした管理体制があるところであればいいのですが、商業施設だからといって、その施設そのものが管理しないといけないというか監督責任があるという話でもない。民事であれば、恐らく契約締結上の過失のような問題にはなるのだろうと思うのですが、いずれにしてもなかなか監督責任がはっきりしない。しかも、品物に関しても、安全基準というものがほかのものと違ってはっきりしていない。

自宅で使うのであれば経産省の管轄であることははっきりしているし、都市公園であれば国土交通省でしょうが、商業施設となると一番近いので、経済産業省にお願いをして責任を持って安全管理をしてもらいたい、安全基準の策定などもしていただきたいというのが消費者委員会としての考えだったわけです。そのところは御理解をいただいて、是非お願いしたいと思います。

ほかに、実は空港のロビーなどにもあります。あれなどは国交省のほうがいいのかもしいのですが、一つ一つ消費者庁が想像力を働かせて、関係するであろう省庁の方と、そういう遊具の施設の安全性について、ある程度統一的な形で安全基準を考えていただくことが必要になってくるだろうと思います。

情報の関係は、先ほど申し上げましたけれども、警察とかそういうところ任せにしないで、ある程度ダイレクトに、情報は消費者庁なり関係省庁に集めるような仕掛けを是非考えていただきたい。この隙間事案に関して、まずは責任関係をはっきりさせておくということをお願いしたいと思います。

実効性を確保して、安全を維持するためには、消費者庁は今後とも関係省庁と緊密に連絡調整をとって、事故情報を漏れなく収集できる体制を是非整備していただければと思います。

また、安全面に係る基準とか予防策の策定についても、都市公園などの基準マニュアルであるとか外国の基準などを参考にさせていただきながら、日本の基準で安全基準というものを考えていただければということで、取組を強力に進めていただければと思います。もっとも、必ずしも外国の基準が役に立つとは限らないのだそうです。日本の子供と外国の子供では、飛び降りたときの骨の折り方が違うという話もありました。既に委員会が立ち上がっているということですので、今後もよろしく御検討をお願いしたいと思います。

当委員会といたしましては、本件について、引き続き消費者被害が出ていないかということに注視いたしますとともに、本件に係る取組は、消費者基本計画の工程表の中にも是非盛り込んでいただければありがたいと思います。

消費者庁、経済産業省におかれましては、大変お忙しいところ、ありがとうございました。

(消費者庁、経済産業省退席)

(シニアライフ情報センター、東京都着席)

3. 身元保証等生活サポート事業について

河上委員長 次の議題でございますが「身元保証等生活サポート事業について」ということであります。

身寄りのない高齢者などに対して、身元保証あるいは生活のサポート、場合によっては高齢者がお亡くなりになった場合などの死後の事務処理、あるいは葬儀、遺産の処分等が事業として行われる、そういう事業を行っていた公益財団法人日本ライフ協会というところが、顧客から預かっていた預託金を流用していたなどの事案が発覚いたしました。

この事案については、公益認定等委員会が、経理的基礎の回復・確立のための勧告を本年1月

に実施いたしましたほか、2月には公益認定を取り消すことを求める勧告がありました。

このような日本ライフ協会が行っていたような身元保証等のサービス事業は、現在、所管する府省庁が必ずしも明確でないという問題がございます。事業そのものを規制する法律はもちろんございませんし、事業の実態もなかなか明らかになっておりません。当委員会といたしましては、こうした事業をめぐる各種の課題について強い関心を持っております。

そこで、本日は高齢者が安心して生活できる住まいについて情報提供を行っており、また、身元保証等の事業も行っている団体にヒアリングを行った実績のあるNPO法人シニアライフ情報センター及び、かねてより消費生活相談の現場を通じてこの分野に対して問題意識を持っておられる東京都にお越しいただきまして、消費者被害の状況についてお話を伺いたいと思います。

シニアライフ情報センター、東京都におかれましては、お忙しいところ御出席をいただきまして、ありがとうございます。

シニアライフ情報センター、次に東京都の順で、それぞれ短くて恐縮ですが、15分程度でお話をお聞かせいただければと思います。どうぞよろしく願いいたします。

シニアライフ情報センター池田代表理事 シニアライフ情報センターの池田でございます。

私どもは今、お手元にお配りいたしましたけれども、1992年から住まいに関する情報収集と相談業務に当たってきております。近年住み替え、相談業務をやる企業が多くなってきておりますけれども、私どもは会員制にしておりまして、いわゆる紹介業という形ではやってきておりません。

今回相談を受けている中で、保証人あるいは身元引受人等を立てられないという相談が近年非常に多くなってきております。それに関しまして、私どももしっかり把握しているわけではございませんで、今、委員長からその事業もやっているという御紹介がありましたけれども、今はまだそこに至っておりませんで、準備段階ということでお話をさせていただこうと思っています。

今回の調査は、いわゆる第三者として家族代理をやっているような事業が一体どうやられているのかということが、私たちもきちんと把握していなかったこともありましたので、本当に数社ですけれども、アンケートをとりまして、その上で幾つかのヒアリングをいたしました。その結果を今日はお話しさせていただこうかと思っています。

お手元に資料が配付してあるかと思うのですが、言葉にしてあるのは、国民生活センターのホームページに寄稿しております内容でございます。

今日は、もう一枚目の表のほうでお話をさせていただこうと思っております。

私どもは平成14年度に調査をしたのは、どういうところがあるのかなということで、ネットから拾い上げまして、保証人を行っているという17社ほどにアンケートを配りました。そのうちの10社ほどから返ってきました。その中には、いわゆる第三者後見人と言われている民間と、士業に関わる専門職団体のほうと、両方ございました。手元の表は民間団体です。

専門職は後見業務として受けられているのですが、施設の連帯保証人あるいは身元引受人という業務を後見人としては受けられないという法的な縛りがございまして、そこをカバーしているのが、民間のいわゆる家族代理という形の事業でした。

表を見ていただくとわかるのですけれども、この4社についてはヒアリングをいたしました。

この数字を見ていただいてもわかるとおりで、会員数が数千人にわたっております。多いところは7,000人を超えるというところもございます、いかに高齢者にとってニーズがあるかということのあかしでもあるのだらうと思っています。

私どもがアンケートをとりました内容でございますけれども、契約当事者が誰なのかということ、どのようなサービスを実施しているのかということ、そのサービスを誰がやっているのかということ、費用はどうか、費用はどのような形でとっているのかということでした。

一つは預託金という形をとっておられまして、ほとんどのところが、仕組みとしてはパッケージにしてサービスを提供してこられたということが共通しているところでした。預託金の管理はどうされているのかなど、簡単なアンケートですけれども、実施いたしました。その内容が今の表になっております。

A社、B社、C社と名前は出しておりませんが、A社でもって、会員数は当時4,300人です。B社は比較的事業が浅かったので、200人程度でした。今はかなり増えていると思います。C社が7,600人、これは全部累積です。実態としてはもうちょっと少ないと思います。D社が3,000人となっております。

A社からD社というのは全国にまたがって事業をされているということが共通項です。従業員数にすると、A社が47名、B社が180名、C社が86名、このうち東京では当時は9名でした。D社が15名、そのうち契約社員という形で雇用が100名となっております。

職員の資格なのですけれども、それぞれ違いますが、そこに書いてあるように、かなりの資格を持った方たちが当たっておられます。

商品の仕組みとしては、みんなほとんどパック商品になっている。金額的には、A社が100万という「総合保障パック100」という商品をお持ちでした。B社が「施設入居応援パック」という形で、ここは組合せが可能な仕組みをとっておられました。この97万円というのは、葬儀費用や自宅での生活支援サービスは別途になっております。C社が「身元保証制度」という商品です。D社が「生涯プラン」という商品になっております。

言えることは、スキームが全部違って、高齢者にはわかりにくい構造になっていることがわかりました。

サービスの内容については、そこに丸が付いておりますけれども、ほとんどのところが身元保証を引き受けておられます。言うまでもないのですけれども、連帯保証人というのを施設のほうでは必ず付けるようになっておりまして、いわゆるお金が払ってもらえなくなったときの債務保証が主な役割になっています。

身元引受人というのは、そちらのほうのもう一つの資料のほうで表にしてありますので、後で見ていただければと思うのですけれども、かなり内容的に膨大な内容になっております。

1から9までのサービスはほぼ共通した内容ですが「退去時の居室の整理」は別途費用になっております。ここは見積りによってもかなり違いますし、小さなアパートだったり、あるいは一軒家の大きなお家の片付けだったりということになりますと、この辺はかなり金額的にも違って

くるということです。

もう一つが「家事支援」のところなのですが、団体の職員がやるケースもございますが、別の事業所との提携などという形で支援をしておられることがわかりました。金額的にも、そこに書いてあるようになんか大きく違います。ほとんどのところは時間単価で精算されております。

「財産管理」の部分につきましては、第三者の法律事務所と提携されているところ、あるいはグループにチェック機関として独立したNPO法人を持っておられるところ、それから、信託を使われるところというように、かなりいろいろな方法で、第三者契約という形をとられているところが多く見られます。ここにありますD社が日本ライフ協会です。

「任意後見」も法人がおやりになっているところもあれば、外部の専門職にお頼みになるようになっておりまして、その場合は別計算になっております。

「死後事務」も、その団体で持って全ておやりになるところもあれば、事務手続の一部を契約当事者が行い、主に葬儀屋さんなどに依頼されているようです。

これらを踏まえまして、何が課題なのかということですが、スキームの透明性と言いましょるか、サービスの透明性と言いましょるか、パッケージになっているだけに、非常に中の構造がわかりにくいということがわかってきました。

特に、費用とサービスの内容ということがよくわかりませんでしたし、もう一つは、後見人の実施時期、いつの時点から後見人が始まっているのかということが、ちょっと見えにくかったということもあります。

それについて、これは言葉で聞きましたけれども、後見人を付けると、後見人にまた別途費用がかかるということがありまして、それを利用者側のほうに言うと、では、後見人は要らないわ、あなたのところでやってよというお互いのやり取りはあったとも聞いておりまして、役割がきちんと分けがされているかどうかということからすると、この辺も非常に不透明なところだと思います。

もう一つは、実施されたサービスあるいは預託金というお金がどう預託をされて、預託金の中から何が使われて、その結果、報告がどのようにされているのかという点についても、調べ切れていないということが正直なところでは。

今回簡単な調査で見えてきたのは、入院保証や施設入居の際、保証人が求められる現状で、誰にも頼めない人がいる以上、この事業は必要不可欠かなと私は思っています。

その上に立って、この市場をどうやって健全化していくかということが大事かもしれないなと思っております。先ほど私たちがいろいろと今、準備に入っていますというのは、そういう意味で、今回の課題を踏まえて、どういうことができるのかを議論し、今、モデル化ができるのかどうかかわからないけれども、半年にわたって議論をしてきているのは事実でございます。

以上です。

河上委員長 ありがとうございます。

では、東京都、お願いいたします。

東京都西尾消費生活専門課長 東京都消費生活総合センター消費生活専門課長の西尾と申しま

す。

本日は、当センターの高齢者支援の相談グループの待鳥相談員とともに出席させていただきました。どうぞよろしくお願いいたします。

ただいま、高齢者支援グループと申し上げます。ここが東京都の消費生活総合センターの相談処理の特征的なところをごさいますして、相談内容の複雑化、高度化に対処するため、現在相談員43名を11の専門分野別グループに分けております。都民からの御相談を受け付けた際に、その内容が専門分野に関するものであった場合には、受け付けた相談員から専門分野に所属している相談員に引き継ぎ、引き継いだ相談員があっせん等を行う仕組みでございます。専門分野に関わる集中的な情報収集により、問題点等の分析が可能になる、相談処理の質の向上も図ることができるという考え方から設置しているものでございます。

その中で、高齢者支援グループは平成18年度以来ずっと存続しておりまして、高齢者特有の事情から発生したトラブルについて、高齢者を取り巻く周囲の方々の御協力を得ながら解決を図っていく取組を行ってまいりました。相談を受けている中で、今回のテーマである高齢者の身元保証等生活サポート事業、こういうものにいち早く注目いたしまして、問題の把握に努めてきたところでございます。

さて、高齢者の身元保証等生活サポート事業に関する相談概要について説明せよということで、本日伺ったわけなのですが、そもそも身元保証等生活サポート事業とは何かという問題がございます。

これは、現時点で定義が定まっているものではございません。それこそ隙間と委員長がおっしゃいましたように、非常にいろいろなところからニーズがあって、自然発生的にできてきたものでございます。そういう中で、私どもがどう捉えているかということ、老後の準備の必要性を感じている高齢者のニーズに応えるサービス事業全般と考えております。すなわち、入院とか施設入居の際の身元保証だけではなく、判断力が低下したときに備えて任意後見制度を準備しておくとか、あるいは死後の事務処理、例えばお葬式をどうするか、お骨をどうするか、遺産相続をどうするか、そういったことを含めて処理をお願いするようなもろもろのサービス、これを今、元気で判断力があるうちに決めておきたいという高齢者のニーズに応えるサービス全般と考えまして、今回いろいろな相談をまとめてまいっているわけでございます。

では、資料に基づきまして、都内の消費生活センターで受け付けております、高齢者の身元保証等生活サポート事業に関する相談概要について説明させていただきます。

まず、受付状況でございますが、定義が定まっていない中で、相談情報システムの中で、そういったキーワードが振られているわけではない、分類されているわけではございません。したがって、厳密な件数を出すことができない状況でございます。そのため、ある程度近縁のワードで検索をし、相談内容を見ていった中で大まかな印象ということになるのですが、都内ではこの数年、年間数十件の御相談が消費生活センターに寄せられている状況がございます。しかも、年々少しずつ増加傾向にあるように思われます。

ただし、相談内容といたしましては、事業者の信用性を問う相談が大半を占めておりまして、

契約したけれども、約束したサービスが提供されないとか、解約したくなっただけけれども、支払ったお金を戻してくれないとか、そういった具体的なトラブルの相談は今のところほとんどない、年に数件あるかなという程度というところでございます。

これは、理由はわかりません。本当にトラブルがないためなのか、あるいは契約した方々が認知的に問題があって、トラブルを訴えるだけの能力がなくなっていっしょなのか、その辺はわからないところでございます。

主な相談事例を2に書かせていただきました。

信用性について、4つの事例を挙げております。

1つ目は、高齢者向け住宅への入居に際して、保証人が必要だと言われたが、身寄りがない。そこで、身元保証等を行う事業者と契約しようと思うが、信用できるだろうかというものでございます。身寄りのない高齢者が賃貸住宅や施設、病院に入ろうとすると、相手方からは保証人を立てるように要請されます。事実上、保証人がいないと入居できない実態がございます。そこで、身元保証等を有料で行う民間サービス事業者に頼らざるを得ない状況が高齢者に生じるわけでございます。

2つ目は、身元保証サービスだけではなく、見守りや遺言、死後事務などの必要性を感じている高齢者からの御相談でございます。事業者が信用できるかという問合せではございますが、今はある程度自立して、いろいろな判断をして生活できているけれども、いずれ衰えていったときにどうなるのだろうと。日常生活、そして、最終的には死後の処理をどうしようか、非常に心配だという高齢者の深刻な悩みが潜んでいるケースかと思われれます。

3つ目と4つ目は、本人ではない方からの御相談です。ケアハウス入居中、あるいは地域包括支援センターの見守りの対象となっているような方、すなわち判断力について少々疑問があるかなという方が、100万円以上の契約をしようとしていることについて、周囲の方から、相手方事業者は信用できるだろうかとの問合せが入っているものでございます。

最後に、解約に関しての具体的な相談事例を書かせていただいております。

病院で、手術の際の立会人が必要だと言われたが、身寄りがない。そこで、事業者と契約して立会人になってもらおうとした。ところが、契約金は月々1万円かかる。支払っていけるかどうか不安だと思って、それを相手方事業者に伝えたら、払えるときに払ってくればよいと言われた。だったらよいかということで契約をしたけれども、後になって、そうした支払い条件が書面になっていないことに不安を感じ、書面にしてほしいと相手に求めたということです。ところが、それはできないと断られた。それなら解約したいと言ったら、十数万円の請求書が届いた。何の根拠でそのようなお金を請求されるのか、事前に説明はされていない、不満だという内容でございます。

御本人の御主張ですので、もしかしたら事前に契約内容や解約条件の説明はあったのかもしれませんが、でも、全くなかったのかもしれない。少なくとも、御本人がわかるような、理解できるような形で説明が実施されなかった疑いが濃いのではないかと考えざるを得ないかなと思っております。

裏面を御覧ください。

身元保証等生活サポート事業に関する高齢者の多くの相談を受け付けて、研究を重ねていったところから、高齢者支援グループがこの事業の課題、問題点であると考えた4つをここに挙げております。

1つ目は、将来におけるサービスの提供の保証がないことです。多くの場合、サービス提供時期は、御本人が亡くなったときやあるいは御本人が病気になったり、判断力が衰えたとき、未来の時点でございます。何年先になるかわからない。本当に将来サービスが受けられるのだろうか、あるいは、多少は受けられるにせよ、その質や量が契約の際に説明されただけのものが確保できるのかどうか、消費者だけではなく、事業者自身にもわからないのではないかという懸念がございます。そもそも、事業者には倒産リスクがあります。倒産した場合は、サービスが提供されないこととなります。

2つ目は、契約内容の履行を契約者が確認できないことです。葬儀やお墓への納骨など、死後の事務処理サービスについては、そういった御心配がある方は非常に多くて、契約なさる方が多いのですが、当然、死後のことですから、御本人は履行確認できません。適切にサービスが本当に提供されたのか確認できません。

また、死後だけではなく、認知症の進行等により判断力が低下してしまった場合は、いろいろな生前のサービスにせよ、御本人が適切にサービスが提供されているのかどうかを確認できないこととなります。親族や後見人等がいれば、こうした方が契約どおりのきちんとした履行がされたかどうかを確認することになりますが、こうした契約をなさる方は、往々にして身寄りがいないからこそ契約するわけですし、したがって、履行確認をする方が誰もいないという事態が発生しております。第三者機関によるチェック機能があれば、履行の担保があるのではないかと考えているところです。

3つ目、高齢者にとって複雑な契約内容で理解が困難であること。事業者が提供しているサービスは、生前における身元保証から日常生活の支援、万一の場合のサポート、死後の事務処理、非常に多岐にわたっております。非常に複雑な契約内容となっておりまして、どのような場合にどのようなサービスが提供されるのか、契約書をちょっと見た程度では理解できません。ましてや、理解力、判断力が低下している高齢者が契約内容を理解するのは非常に困難であると思われる。結果として、事業者さんの言うままに、必要のない高額なサービスまで含めて契約してしまったり、あるいは、消費者にとって不当に不利な契約内容にサインしてしまったり、そうした可能性がございます。

4つ目、前受金（預託金）の保全義務がないことでございます。契約時に、一定の金額を前払いする契約形態をとっている事業者が多くなっております。預託金ですけれども、この前受金について、例えば信託銀行等に事業者が信託していれば保全はされることとなりますけれども、しかし、保全措置を講じるかどうかは事業者次第という状況です。そのため、前受金を支払っているにも関わらず、事業者が倒産してしまった場合、サービスは受けられないし、お金も一切返ってこないことになってしまいます。事業者に対して、信託制度の活用を義務付けるなど、法律

で前受け金の保全措置について規定していただけたらありがたいと考えているところでございます。

簡単ではございますが、以上で、当センターからの説明を終わらせていただきます。ありがとうございました。

河上委員長 どうもありがとうございました。

ただいまの説明の内容について、御質問、御意見のある方は御発言をお願いいたします。

増田委員、どうぞ。

増田委員 御説明ありがとうございました。

これらのサービスの一つ一つが、全て消費生活相談の現場では問題になるものだと理解しました。例えば家賃保証の会社と同種の保証問題があるとか、預託金の保全義務とか、一つ一つのサービス全てが、既に発生していて、全てここに集約されて一つのサービスとして取りまとめて提供する形式になっているので、非常に大きな問題を抱えていて、しかも、現実には大変必要性の高いものということで、これから大変に改善の余地があるものだろうと思いました。

そこで、池田様にお伺いしたいのですが、先ほど、これは非常に重要な必要性の高いものであるということをおっしゃって、私もそう思うのですけれども、今後について、一つ一つのサービスについて細かい取決めをきちんとして、それを丁寧に説明して理解してもらうべきことだと思います。その辺について、何かこうしたほうが良いというお考えがあるかどうかをお教えいただければと思います。

シニアライフ情報センター池田代表理事 一つは、先ほど申し上げたように非常に不透明であるということが、一番の大きな課題かと思っているのです。まずは私は情報公開をしっかりやるべきだと思っていて、これはどこがおやりになるのかわかりませんが、登録制にすべきだと思っています。

実は、本当に2、3日前の話なのですけれども、電話が来まして、「保証人の事業を始めました、今、パンフレットを作って各病院の窓口に置いています」と。「どういう団体ですか」と聞いたら、「私は1人でやっています」と。資格はあるのですかと言ったら、「何も資格はありません、やること自体は私はわからないので、教えてほしいのです」という電話がありました。これは怖いと思いました。この間、日本ライフ協会が元会員さんに出した情報にも、77社の保証人をやっている団体名が出ていたかと思うのですが、実際にはもっと多いと思います。誰もそれを把握はしていません。まずは、どこがどういう内容でやっているのかということの情報公開を何らかの形でしてほしいというのが、第1番の要望でございます。

もう一つ、預託金の管理です。私は事業者の立場に立つと、先ほども東京都のほうでもおっしゃいましたけれども、非常に未確定なサービスを引き受けるわけであって、本人によって20万で済む人もあるかもしれないし、100万以上かかる人もあるかもしれないという請け負う側のリスクがある事業だと思っています。

ただその前に、入居時に払った費用のうち何が預託金で、何がいわゆる入居時に償却されてしまうお金なのかということが明確になっていないので、そういうことを含めて全部情報公開をし

てほしい。その上で預託金の管理をどのようにするのか、検討が必要だと思います。

実は私たちがスキームを作ろうとしたときに、できるだけ預託金を預からない方向でいこうと考えてはいるのですけれども、先ほどの死後事務だったり、あるいは入院時の費用だったりという預からざるを得ない費用が生じてきたときに、その費用をどういう形で預託をしていくのか。

今、信託だとか、第三者機関だとか、いろいろあるのですけれども、実は、全部手数料がかかってくるのです。別途手数料がかかるのだけれどもと言った途端に、利用者としては「あなたのところを信用するから」となってしまうかねないので、ここら辺をどうしていくのかというのが今後の課題かもしれないと思っています。

河上委員長 池本委員長代理、どうぞ。

池本委員長代理 池本でございます。

まず、なかなか見えてこないこの分野の実情を御紹介いただいたということで、感謝申し上げます。

その中で今、補足の御説明の中でも出てきた問題意識につながるのですが、77社ほどある、その中の大手と目される4社について実情を紹介していただいたのですが、この4社の中においてさえ、預託金の管理というのが、信託も含めて別法人というのと、契約法人または別法人と選べる。結局のところ、不正経理になったところは自社で持っている、やりくりに戻ってしまったのではないかという気がするのですが、そういった預託金などをこの4社以外の情報はあるいはお持ちではないのかもしれないのですが、別法人が保管をするという体制でやっておられるところと、自社で保管をしているというところが、この4社以外を見渡して、概要ででもどのような状況なのかというのはおわかりなのかという点が一点です。

それから、例えば信託会社になると、預託をしてそれを一定の条件のもとに払い出すことになると思うのですが、先ほど東京都のセンターからのお話でもあったかと思うのですが、あるいは今の池田様の御説明の中でもあったかもしれないのですが、どのサービス提供で幾らをどう払うのかという目安が見えないために、第三者保管にしたときに、そこから幾らをどう充当するかというところのルールがないのではないかと。そこをある程度ルール化しておかないと、管理の問題と適正な実行、一定のサービス提供をしたことに対して必要な対価を支払う、あるいは事業者として受領する、これはある意味、当たり前なことなのですが、そこを「見える化」していくためにどうしたらいいかというのが、一番悩ましいところだと思うのですが、そこが、4社に限らず事業者全体として今、どういう実情なのかということ、もしおわかりでしたらお教えいただきたいと思っています。

シニアライフ情報センター池田代表理事 すみません。実はほかのところというのはほとんどわかっていないのです。ヒアリングをして、十分なヒアリングではないこともわかっていますけれども、私たちが知りたかったことは、ヒアリングである程度把握できたかなとは思っているのです。

先ほども申し上げたのですけれども、途中経過の預り金が悪いわけではないと思うのですけれども、一つ言えることは、第三者契約という形で管理するなり、あるいはチェック機構が入って

いるところに関しては、そう大きな問題は起こっていないと思うのです。日本ライフ協会のほうでも、二者契約と三者契約とを選択するようになっていたのです。三者契約をしているお金に関しては問題なかったということがあるので、ある意味では、第三者契約によってトラブルはかなり防げると思います。

ただ民間の問題だけではなくて、今、後見の専門の士業の方たちにも不正が起こっています。これも二者契約なのです。これは共通して大きな問題だと思っているのです。こちら辺のところを我々も議論をしつつ、大きな財産管理はどうするのだということが問題になっています。預託金どころの話ではなくて大変大きなお金の管理ですが、専門職は、二者間契約でそれを管理されているということなので、ある意味では、監督人は付いているにしろ非常に危険だなど、むしろそちらのほうの危険性みたいなものが私たちはよく話題になってはいるのですけれども、答えになっていないかもしれませんが、そう思います。

河上委員長 ほかにはいかがですか。

蟹瀬委員、どうぞ。

蟹瀬委員 今の財産管理に関して、例えば家族がいれば、後見人とか身元保証人は要らなくなって、うちの母などもそうですけれども、兄が見ている、一番は年金の問題です。年金が入ってきている。その管理を今のところは家族がやっていますが、この年金も含めて任意後見人が面倒を見ていくということになると、その行方がどうなるのかとか、そういうことのチェックも今後必要になってくると思うのですけれども、その辺のところはいかがなのでしょう。

シニアライフ情報センター池田代表理事 おっしゃるように、この過程の中にどう二重、三重にチェックをしていく機能を作っていくのかなというのが一番の課題だと思っているのです。だから、後見人の場合は監督人が付くのですけれども、それで十分かということ、現実問題として不祥事は起こっているので、だとしたら、それでは不十分だねといったときに、どういうチェック体制があるのかは、これから考えていかなければいけない問題かなと。

私どものほうとしては、チェック体制の一つとして、外部監査委員会みたいなものを組織の中で立ち上げてそこでもう一つチェックをしましょうということと、大きなお金の直接管理はしない。お金がかかっても、信託など第三者機関に預ける方向にしなければいけないかなと、そういうことを消費者にわかってもらう。この間、うちもセミナーをやったのですけれども、それを口酸っぱく言いました。やはり安全を担保しようと思ったときには、消費者自身もそこはかぶらなければいけない、それを理解してほしいのだということを申し上げたところなのです。

河上委員長 池本委員長代理、どうぞ。

池本委員長代理 池本でございます。

先ほどの質疑のときに、成年後見制度のところでも悩ましい問題が同じようにあるということ、私も非常に共感を覚えるので、それに関連して意見と質問になるのですが、私も職務上、成年後見人になったり、あるいは監督人になったりなどというものに関わってきているのですが、裁判所が選んだ成年後見人ですら、これは親族の成年後見の場合と専門職の場合両方ですが、その中でも不明瞭な処理があって問題になって解任になるという事件が年に何件かありますし、金額

も大きい問題がある。これについては、裁判所が最近はちょっと運用を変えて、一定額以上の預貯金がある場合は、後見信託を利用しなさいと勧告をして、そちらに移す。それから、年に1回、財産目録を作って報告書を出すという形にどんどん変えてきています。対象者が判断能力が不十分で、自らチェックをしたり、自らコントロールできないものは、二重の信託している相手方は別の人がないといけない、財産管理と業務とは分けなければいけないというのは原則なのだろうと思うのです。

そこで、お伺いしたいところなのですが、先ほどおっしゃっていた契約内容の透明化という問題と、財産の管理の面と契約内容の確認の面を業務の中でどう分離していくのか。しかも、委任をする本人からすれば、あなたを信託するから1か所で、そのほうが安上がりとどうしても思いがちなのですが、一定のルールでこういう形になるのですという線引きをすることで、その業界の中で統一していく余地があるのかどうか、その辺りの実情なりお考えなり、お伺いできればと思います。

河上委員長 これは、池田代表理事ですか。難しい質問で申しわけないです。

シニアライフ情報センター池田代表理事 一つの方法は、先ほど届出制ということを上げたとするのですが、私はそれを横串で刺せるような標準化といいたいまいしょうか、届出標準化みたいなものがあればある程度比較ができたり、一般の人でもわかりやすくなるなど思っているところなのです。

河上委員長 ほかにいかがでしょうか。

我々は既に、有料老人ホームの問題というものを経験はしているのですけれどもね。

増田委員、どうぞ。

増田委員 私も、まさに有料老人ホームの最初のころのお話と非常に近いなという感じを受けておまして、例えば前払金の返還についても、長い期間を経てある程度の制度ができたということがありますので、徐々にそういうものができればいいと思うのですけれども、今回専門分野として情報収集されたからこそ、課題を把握されたのだと思います。

東京都としては、せつかくこういう形でまとめられたと思いますので、今後何か情報発信をする御予定があるのかどうか、あるいは要望書や提言などそういうことをお考えなのかをお伺いしたいと思います。

東京都西尾消費生活専門課長 とりあえず、当面の期として要望ということは考えておりませんでした。我々としては、区市町村にこういう相談の問題性につきまして広く知らせ、こういう相談が来た場合には、こうお答えするのが、その御相談者、消費者の方の利益になるよというお話をするのが一番の目的で、課題整理をしてきているところがございます。

その上で、都内の高齢者支援のためのいろいろな施設と、より連携がとれないかということは常に考えているところございまして、社会福祉協議会が似たようなサービスを既にやっぴらっしゃるところもある。そういったところについて、もう少し情報収集をし、せんえつながら現在やっぴらっしゃらない社会福祉協議会にやっぴはどうかみたいな提案をさせていただくことも考えていきたいなというところでございます。

東京都待鳥相談員 少し補完させていただきます。

相談現場でこうした相談を受けておりますと、とにかく身寄りがない、身寄りがなくて、自分の将来が不安であるということについて、まだ判断能力があって相談をしてこられるという方が相談現場に入ってきます。こういう方々に、私どもはまず契約内容を確認してくださいと言っておりますが、例えば先ほど池田様の御説明にありましたA社をとりましても、契約書はたくさんあります。例えば、生前契約基本契約書、任意後見契約書、生前事務委任契約書、遺言公正証書、負担付贈与契約書、こういったものを契約させます。判断力のある方でも、これだけの内容を理解するのはほとんど難しい状況にあって、後になって私どもが聞き取りをしましても、何を契約したのかということ、ほとんど理解されておりません。

契約の内容につきましては、例えばここのA社の場合は、200万円パックの場合、利用申込金が5万円、利用者分担金15万円、保障パック事務手数料3万円うんぬんと死後事務に必要なお金、預り金として100万円、生前事務に必要な必要の預託金70万と、費用の内訳はきちんと契約書に書かれており、その説明は受けております。受けておりますが、この制度を利用するときになると、ほとんど覚えていない状態になることが多いですので、理解ができないということになってくると思います。まずもって、自分が預けたお金がきちんと預託されていて、倒産してしまった場合に返ってこないことがあるということをお理解されていませんので、そのことをわかっていただく必要がありますが、それ以前に、法的にまず届出制度あるいは登録制度を設ける、最低でも保全義務をかける、万が一事業者が倒産しても信託会社が信託してあれば信託財産には傷が付かないということで、そういった規制は最低でもしていただければいいなと私どもは思っております。

先ほど、西尾課長からお伝えしましたように、東京都の場合は社会福祉協議会で同様のサービスをしております。例えば足立区ですと「高齢者あんしん生活支援事業」ということで行っておりますが、利用に制限がかかってまいります。例えば65歳以上ひとり暮らし、親族がなし、財産は3,000万円以下、住民税非課税、または課税所得があっても160万円以下ということになってくると、非常に使える人が限られてくる現状がありますし、このサービスでさえ、52万円の預託金が必要になってきます。相談現場にいて一番痛感しますのは、こういった預託金すら払えない人も、保証人を立てなければいけない現実があるということです。そのところは、是非委員の先生方にも御理解をいただければと思います。

これは非常に必要なサービスだと私も思います。しかし、民間の会社が営利を目的としながらこうしたサービスを展開していくことには、限界があるのかなという気がしています。

それはなぜかと申しますと、高齢者の対応をしていて、一番大変なのは、聞き取りや対応に時間がかかることです。こういった生前契約の事業者さんも日常生活支援という中で、高齢者からの呼出しがあったら、そのお宅に駆けつけて、いろいろなお手伝いをするようになります。そのときに、高齢者の方はほんのちょっとした心配事でも電話をしてくるのです。それでも、事業者さんは契約している以上、出掛けていかなければなりません。そうすると私は、この事業は果たしてマンパワー的に、これからの高齢者の増加を見越したときにやっていける事業なのか、民間

の事業者さんとしてやっていける事業なのかというのは、相談現場にいても非常に疑問を感じています。

本当に保証人も立てられない、預託金も払えない、生活保護ぎりぎりの人でもこういったサービスを必要としている、でも、利用できない現実もあるということも踏まえて、今の高齢者に非常に手がかかる、だから、民間の事業者が利益の追求をしながらこうしたサービスを提供していくことに限界はないのかという問題提起をさせていただければと思います、発言させていただきました。どうも失礼しました。

河上委員長 どうもありがとうございました。

本来は身元保証制度そのものも考えないといけないところではあるのですけれどもね。ただ、実際に遺体などを引き取らないといけないとか、いろいろな要請があって、身元保証というものが要求されているわけですが、通常の身元保証人という形まで必要なのかということも考えないといけない時期に来ているのだと思います。

予定していた時間が過ぎてしまったのですけれども、先ほど来、池田理事がおっしゃっていましたが、不透明なところが多過ぎる感じがいたします。契約の入り口、内容、運用、全てにおいて透明度が余りにも低い。しかも、このサービスに関しては、実際に実施されるときに、それをコントロールできる人がいないという問題が内在しているわけです。

それにしても、現代の超高齢者社会では、こういうサービスに対するニーズは必ず大きくなっていくと考えられますから、まず、必要なことは、恐らく正面からこういうサービスというものの存在と事業を認めるということでしょう。それがスタートだと思います。それで、初めてどこがそれを監督するかというか、隙間にならないようにどこが責任を持って考えるかを検討していかなければならないだろうと思います。

私は、実は民法をやっている人間なのですけれども、個人的には、不特定多数の人間から預託金として預かる場合は、信託業に当たるのではないかと考えております。そうなると、分別管理の義務であるとか、一定の報告義務とか、あるいはその管理内容についての通知義務とか、いろいろな義務が発生するはずで、本来であれば、法的にも信託銀行が絡んでくる可能性が高いと思うのです。それは本人が望むかどうかに関わらずです。

いずれにせよ、いろいろな問題をもう一度しっかりと考え直して、この業態がどうあるのが一番いいのか考える必要があります。例えば、倒産リスクは、信託でしたら一応、倒産隔離が認められます。倒産リスクに限らず、一つ一つやれることを検討してみる価値はあると思います。

それにしても、実態が必ずしも明らかでないので、池田理事からアンケート調査の結果を教えていただいたこと、東京都からさまざまな事例の分析をいただいたことは有難く思いました。恐らくこれは氷山の一角で、問題そのものが顕在化しにくいタイプの問題ですから、高齢の顧客が我慢して、あるいは気が付かないで問題になっているケースもあるのだろうと推察いたします。消費者委員会としても、引き続き関心を持ってこの問題について取り組んでみたいと思っております。

本日は、身元保証等生活サポート事業について、これから需要が増大していく業態の割に、業

界団体とか関係法令というものがなく、課題も多く存在しているということが非常によくわかりましたので、また今後検討を進めたいと思います。大変ありがとうございました。

本日の議題は以上になります。

4 . 閉会

河上委員長 最後に、事務局から今後の予定について御説明をお願いいたします。

丸山参事官 次回の本会議の日程や議題につきましては、決まり次第、委員会、ホームページ等を通じまして、お知らせさせていただきます。

なお、この後委員間打合せがございますので、委員の皆様におかれましては、委員室にお集まりください。

河上委員長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございました。