

消費者委員会本会議（第224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224回）

議事次第

1．日時 平成28年5月31日（火） 14:00～15:34

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）

消費者庁澤井消費者調査課長

品川区社会福祉協議会

（事務局）

黒木事務局長、丸山参事官

4．議事

（1）開会

（2）消費者白書について

（3）身元保証等高齢者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224回本会議」を開催いたします。

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 配付資料につきましては、お手元の議事次第の下部のほうに一覧を記載してあります。

資料1 - 1、資料1 - 2につきまして、消費者白書の関連資料となっております。

資料2が2番目の議題、身元保証等高齢者サポート事業の関連の資料となっております。

それから、参考資料となっております。

もし不足がございましたら、事務局までお申出のほうよろしくお願いいたします。

2 . 消費者白書について

河上委員長 それでは、最初の議題「消費者白書について」です。

消費者基本法では、政府は毎年消費者政策の実施状況に関する報告書を国会に提出しなければならないと規定されております。また、消費者安全法では、内閣総理大臣は、消費者事故等に関する情報の集約及び分析の取りまとめ結果を国会及び消費者委員会に報告するとされております。この消費者基本法に定められた実施状況報告と、消費者安全法に定められた消費者事故の情報の取りまとめ結果をまとめた平成27年度の消費者白書が今般閣議決定されたとのことです。そこで、本日は消費者庁からその概要について御報告をいただきたいと思っております。

消費者庁におかれましては、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。

それでは、大変恐縮ですけれども、20分程度で説明をお願いできますでしょうか。

消費者庁澤井消費者調査課長 消費者庁消費者調査課長の澤井景子と申します。

それでは、これより消費者白書について説明をさせていただきたいと思っております。

お手元に資料1 - 1として白書の概要及び1 - 2として本体を配らせていただいていると思っておりますが、こちらの資料1 - 1の概要に沿った形で御説明をさせていただきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

まず、目次に構成という形で書いてありますけれども、第1部「消費者行動・意識と消費者問題の現状」ということで、特集で今回は地方消費者行政の充実・強化に焦点を当てております。そのほか、消費者を取り巻く背景や消費者問題の動向、最近での主立った消費者政策の展開につ

いて述べています。また、第2部につきましては「消費者政策の実施状況」について記述をしております。今回の説明では、主に第1部の第1章の特集と、また、最近の消費生活相談の概況ということで、第1部の第3章を中心に御説明をさせていただきたいと思っております。

それでは、特集の「地方消費者行政の充実・強化に向けて」を説明させていただきたいと思っております。

地方消費者行政というのは、消費者庁の発足以来、大変重要なテーマであったと思っております。そもそも消費者にとって身近な行政を充実・強化するというのが、消費者庁発足以来の精神でございますから、霞が関に立派な箱があるだけではなく、身近な相談を中心とした機能が充実していなければならないということで、庁発足以来、地方消費者行政の充実・強化には力を入れてきたと考えており、本年4月には消費者安全法が施行されて、例えば相談員の「職」の法定化や資格制度の創設といったようなことも始まりましたので、こうした機会を捉まえて、今回の白書では、地方消費者行政を特集のテーマとしました。2ページにあるのは、地方消費者行政には大きな役割があるということをもとめたものでございます。

1枚めくっていただきまして、右側のところですが、消費者が実際に何かトラブルに遭ったときには消費生活センター等へ相談するわけですが、どのようなセンターに相談したいと思うかということについて聞いたところ、7割近い人が身近な消費生活センターに相談したいという回答がございました。この傾向は年齢層が高まるにつれて強まっております、例えば80歳以上ですと86.0%が自宅から近いセンターに相談したいという回答がございました。

1枚おめくりいただきまして、左側にありますように、今までも地方消費者行政活性化交付金等の活用により地方の消費者行政の強化ということには力を入れてまいりました。右側の6ページで「地方消費者行政強化作戦」というものを2014年1月に定めて、目標を掲げて政策を推進していくといったような取組も始めております。この政策目標の1は、相談体制の空白地域の解消ということで、今回アンケートをとったような自宅から近いところでの窓口の充実ということにも力を入れておりました。

1枚めくっていただきますと、そうした一つの成果として、全国全ての市区町村に消費生活相談窓口が設置されたといった効果が表れております。2010年度ですと、例えば赤いところは都道府県内の20%以上の市区町村に消費生活相談窓口が未設置であったり、黄色のところは20%未満、未設置のところがあるということなのですが、2013年度ではそうした色がついている地域が減り、2015年度では全てが白くなっているということで、要するに、全ての全国の市区町村の窓口で消費生活相談の窓口ができたということを示しております。

一方、右側は消費者安全法に基づく消費生活センターの設置がどのくらい進んでいるかということなのですが、これについても、2009年度であれば21.4%の市区町村に設置されていたものが2015年度では51.0%ということで、着実に消費生活センターの設置は進んでおります。ただ、これは見方によっては進んでいる面と、一方で、まだ半数の市区町村には設置されていないとも言えるわけでして、窓口はあるけれども、質の高い窓口があるかという点では、消費生活センターといったような形で相談員がいる、開設日数が週4日を超えている、PIO-NETがあるといっ

たような、そういう意味ではまだまだ課題はあると考えております。

1ページおめくりいただければと思います。消費者委員会の方でも相談窓口の強化、質の向上については報告書にまとめられていると思いますが、恐らくそちらに書かれた方向性と一致していると思っておりますけれども、今後質の向上ということが大変重要になってきていると思えます。その観点から見るとということで、相談員の配置率、相談員の資格保有率ということについて、こちらのデータをプロットしておりますが、左側の消費生活相談員の配置率を見ると、10万人以上といった規模の大きい市区町村ではほぼ全部の市区町村に相談員が配置されているわけですが、規模の小さい1万人未満といったようなところでは、まだ相談員が配置されていない市区町村も多いということが見てとれます。消費生活相談員が資格を持っているかという観点でも同じような傾向が見てとれます。

1枚めくっていただきまして、質の向上という点ではまだ課題があると思っておりますが、一方で、充実・強化というところには力を入れてきたという形に考えております。それがどういう成果となっているかということの一端を示しているのが、こちらの11ページ、12ページだと思っております。全国の全ての市区町村に窓口が設置されたということで、地方公共団体別の相談件数の推移の11ページの上のグラフを見てみますと、傾向としては点線のところは高齢者の相談件数の推移なのですが、そうした点線の高齢者の相談件数が増えている。特に市区町村の相談件数が増えており、高齢者の身近なところに窓口があって、そこに相談に行くことが増えているのではないかと考えております。

また、右側のところなのですが、あっせん率の状況を見てみたところ、都道府県よりも市区町村のほうがあっせん率が高い。それから、全年代平均よりも高齢者においてあっせん率及びその解決率が高いというデータが出てきました。本文のほうにはこうしたあっせん率が全体でどのような内容の相談で高いかということを見ていますが、携帯電話やインターネット接続回線の契約などといったようなトラブルで非常にあっせん率が高いということがありました。白書を分析してありました実感として、最近が高齢化、情報化というものが相談の中でのキーになるのですけれども、例えば携帯やスマートフォンといった契約や、そうしたものを利用していくことについてのトラブルで、高齢者の方がお困りになって、そうしたことをセンターに相談して、センターの方が場合によってはその事業者との間に入って解決するといった形で消費者のトラブルの解決が進んでいるということが見てとれ、今後も身近な相談窓口の質及び量の充実・強化が重要なのだと考えております。

1枚めくっていただきまして、さまざまな事例等も載せていただきまして、例えば半数の市区町村にはまだセンターはないわけなのですが、広域連携といったような手法で、規模の小さい市区町村でもセンターを実施している例とか、あるいは下のほうにICTを活用した市町相談体制の支援という広島県の事例が載っておりますけれども、例えばICTを活用して、専門的な相談のある意味小さな市町でも受けられる体制を講じている例もあります。

右側が今回の特集のまとめになっているのですけれども、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられて、消費者の安全・安心が確保されるよう、今後も地方消費者行政の一層の強化

を図っていく必要があります。そのためには、まず、例えば「188(いやや!)」といったものももっと広く周知され、活用されることが重要であり、今まで御説明していたように、高齢者を中心とした消費者のニーズを捉ええた相談体制の質の面での向上が必要である。あるいは、センターに自らは相談できない、あるいは来られない方といったような消費者被害に遭いやすい高齢者等の被害の深刻さを防ぐために、見守りの充実といったことも今後重要であると考えております。

続いて、第2章なのですが、こちらはどちらかというところと最近の物価や、あるいは社会経済情勢の背景的なことになりますので、24ページの第3章「消費者問題の動向」まで進んでいただければと思います。

2015年度全体の消費生活相談がどのような状況にあったかということがここではまとめられておりますが、2015年度の消費生活相談件数は92.7万件で、前年度に比べて若干件数としては減っておりますが、引き続き高水準だと考えております。

1枚めくっていただきまして、どのような内容が多かったかということになるのですが、こちらは縦軸が相談件数、横軸については平均の既支払額といったことになっておりますが、件数として突出しているのは左側の青い線になりますけれども、運輸・通信サービスの28万件です。ただ、運輸ではなくて通信サービスがほとんどでございます。1件当たりに支払った金額はこれについては低く、2.5万円となっております。その次に件数が多いのが金融・保険サービスでございますが、これについては昨年度に比べて件数が減っている状況です。ただし、支払額につきましては、65.5万円ということで大きいという形になっております。

この金融・保険サービスの件数が減ったということは、右側に相談1件当たりの平均契約購入金額や平均既支払額の推移を示しておりますけれども、例えば65歳以上の契約購入金額や既支払額といったことについては減少傾向が見てとれるといった状況になっております。

1ページめくっていただきまして、左側の図は、性別・年齢階級別にどのような相談が多いかをグラフで示したものになります。ここでも特徴になるのは青い部分になりますけれども、運輸・通信サービスのウェイトが非常に高く、その高い割合が60代、70代といった幅広い年齢層に広がっているということが特徴であります。また1点、70代の女性では金融・保険サービスに関する相談が、ほかの性別や年齢別に比べて多いという特徴も見えてとれます。

28ページ、右側のほうの図が、高齢者に関する消費生活相談についての推移の図でございます。件数自体について言えば、2015年度は24万件ということで2014年度を下回りますが、水準としては高いと思います。特徴としましては、下の表に一体どのような相談が多いかということをもとめさせていただいておりますが、黄色のところはIT関係のものになるのですが、こうした相談が非常に増えているというのが特徴で、一方で、2011年度でトップであったファンド型投資商品といった金融商品に関する相談が減少している傾向が見えます。

1ページめくっていただきまして、認知症の高齢者に関する相談は高水準が続いておりますが、こちらについても件数は前年度に比べると減っております。また、こちらは訪問販売のウェイトが40%近くということで、非常に高いという特徴があります。

右側の図表は、販売購入形態別の相談割合の推移でございますけれども、こちらの特徴とし

しては65歳未満、65歳以上、どちらについても紫の部分、インターネット通販のウェイトが拡大しているという形が見てとれます。一方で、店舗購入の割合が減少しているという形になっております。65歳以上にインターネット通販等の割合が拡大したというのが、今回白書を通じての一つの特徴となっております。

1枚めくっていただきまして、31ページに毎年公表させていただいております消費者被害・トラブル額推計について掲載しております。2015年の消費者被害・トラブル額は6.1兆円ということで、2014年の6.7兆円に比べれば減少しておりますが、水準としてはそう変わっていないと思っております。金額が減少している要因としましては、先ほども説明しましたように金融商品、高額な消費者問題の件数が減っていることが影響していると考えております。こちらは推計のベースになった被害の件数という意味では、特に減っておりません。むしろやや増加しているという感じでございますので、件数は減ってはいないが金額が減少したことによって、実際の推計額が低下したと考えております。

右側は、消費者安全法の規定に基づいた事故の件数ですけれども、2015年度については1万2000件と報告されております。

1ページめくっていただきまして、34ページには、2015年度どのような深刻な被害として事故があったかということなのですけれども、子供と高齢者による誤飲といった事故が起きております。例えば水で膨らむボールというものを子供が飲んでしまったり、胃液や腸液で膨らんでしまったり詰まってしまうということや、あるいはお年寄りが薬を包装シートごと飲んでしまったり突き刺さってしまうといったような事故が発生しております。

35ページ以降に主なトラブルを掲載しておりますが、トラブルの特徴としては、携帯電話やスマートフォン、あるいはSNSといったようなインターネットに関連したもののトラブルが増えている形になっております。こちらは非常に増えていることや、SNSの相談といったものも中高年に拡大していると。内容として、どちらかというデジタルコンテンツとか、アダルトサイトにつながってしまったという相談が多いというのも今回共通することで、割とこちらに注目することが、白書の公表の結果として多かったと考えております。

また、制度を改正したことに伴う相談としまして、例えば37ページの卸しが始まったことによって光回線サービスの卸売に係る相談、あるいは更に1ページめくっていただいて39ページ、マイナンバー制度に関する相談や、あるいは40ページのような今年4月から始まった電力の小売全面自由化に伴って、電気に関する契約あるいはそれに便乗した機器の購入といったトラブル等があり、そうした問題についても白書のほうで記載しております。

第4章については、主な政策を載せておりますが、まさに消費者委員会で議論させていただいて政策となったものについての記載ですので、ここで説明は省略させていただきたいと思っております。

御清聴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いたします。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。

今回の白書で、地方消費者行政の強化ということの特集として取り上げていただいたというのは、この時期に出していただいたこと、情報提供も含めてタイムリーな取上げだと申し上げたいと思います。

2点ほどお願いがあります。1つは、14ページ、今後のことというところで、地域における「見守りネットワーク」の構築ということが、これからの改正消費者安全法での大きな課題であると。その関係では、消費者安全確保地域協議会を設置しようということが、強化作戦でも5万人以上の全市町に設置をとということが目標に掲げられております。幾つかの地域で聞く限りでは、この設置の動きが非常に低調であると聞いております。職員がいろいろな関係団体に連絡調整をして運営をしなければいけないということで、相談員ではなくて職員が本領を發揮しなければいけないのですが、そこが十分手当てできていないということが非常に大きいのだと思います。その意味では先駆的にやっている例を紹介したり、あるいはまずはこういう形でできるのですよと、全くゼロから完成形をとということではなくても、まず動かそうという形でこの設置に向けた動きを、これから1年間特に話題を多くすることによって全国で広げるということを重点的に取り組んでいただけたらと思います。

それから、これは消費者教育のほうと関係するの、あるいは今の「見守りネットワーク」にも関係するのかもしれませんが、地域で活動する消費者、消費生活サポーターとか、市民サポーターなどというサポーターを養成するというのは結構あちらこちらでやっている。地方消費者行政の現況調査で前に見たところでは、28都道府県103市区町村で養成しているという数字を見ました。ただ、これもまた幾つかのところでは聞き及びますと、養成はしたけれどもその後のフォローアップが不十分で、あるいは市町村のセンターで地域の関係団体に働きかけていろいろ話をしたり交流をする機会がないので、せっかく養成されても活動ができていないという声をよく聞きます。この辺りも実は職員が本気で動かなければならないところで、センターを作って相談員を置けば済むことではない、職員の動きを作っていくということなので、これもまた何か先例になる、参考になるところの情報を全国に流したり、あるいは職員にこの辺りを本気で取り組んでもらうための研修ということ、国民生活センターと消費者庁で一緒になってカリキュラムを作り、各都道府県でもそういう研修をやってもらうような、そういう取組をしていただけたらというお願いがあります。

最後にもう一つですが、相談員の質の向上ということあるいは配置率を向上させるということの関係で、国家資格化、今年から試験がスタートします。実はこの関係で、各地の相談員の中で、現職の相談員も受けなければいけないような雰囲気、自治体の職員からもこれは皆さんも受けてくださいねという言葉が出てきたりということで不安と動揺が出ています。これは、元々制度を作るときの話では特に地方などで相談員を募集しても有資格者がいない、消費生活相談員という資格そのものが社会的にまだまだ十分認知されていないので、国家資格化してそれを認知してもらって希望者を増やしていくということが最大の狙いだったはずで、現職の人については、

従来の3資格を持ち1年以上実務経験がある人は試験合格者とみなすという附則が定めてあるのですが、その辺りが十分伝わっていないのか、現職の人が受けなければという雰囲気になっていくと、逆に新しい人が狭き門になってしまって目的と逆行してしまいがちです。ですから、その辺りは動揺を少し静めるという意味もあるでしょうし、本来の目的、地方で人の少ないところでいろいろな養成講座をやるなどして、そういうところで新しい人にどんどん受けてもらう雰囲気を作るための働きかけというものを、是非していただきたいと思います。あれもこれもすみません。

河上委員長 何かお答えになることはありますか。

消費者庁澤井消費者調査課長 どうもありがとうございます。

いずれも非常に重要な御指摘をいただいたと思っておりますけれども、最初の見守りについて、今後まさにこれからむしろそうした構築が進むよう消費者庁としても取り組んでいかなければいけないと考えておまして、白書のほうでも先進的に既にこの制度が始まる前から取り組んでいるような自治体もありますので、そうしたものについては事例を掲載しております。例えば48ページに北海道等の事例についてやっております。

それから、地域サポーターの養成についてもお話しいただいたのですが、これは例えば54ページに「ちばし消費者応援団」という形で、実際にそういうサポーターを広げていく、市民自体が参加するといった取組の事例を紹介させていただきました。池本委員のお話で、どちらも消費者行政を担当する職員がそれに本気で取り組むことが重要という形で、そこ自体を詳しい分析まではしておりませんが、まとめの66ページに、例えば消費者行政職員の確保や質の向上といったことが重要であるという我々としての課題は逆にしっかりと記述させていただきまして、余り行政職員のことを白書で書くというのもないかとは思いますが、逆に課題としては我々もそうした面、相談員だけではなくてまさに行政職員自体の確保及び質の向上も大変重要であるという認識も書かせていただきました。

相談員の質の向上というところで、まさに委員御指摘のとおり、国家資格をとってなど、あるいはそれを法定化したということは、相談員の処遇あるいは仕事としての魅力を高めていく、まさに増やしていくということのためにやっておりますので、現職の方自体は現在の資格で続けていただけるということになっておりますので、そうした周知については、我々としても十分これまで以上に心掛けていきたいと考えております。

池本委員長代理 ありがとうございます。

河上委員長 ほかにいかがでしょうか。

池本委員長代理、どうぞ。

池本委員長代理 池本ですが、1点だけごく形式的な今後の取扱いのことですが、よく各省庁の白書はそれ自体、官報販売所などというところで一般に販売したりなどということがあるのですけれども、これは取扱いとしてはどういう媒体でどういう形で周知していくことになるのでしょうか。ホームページでアップするのか。

消費者庁澤井消費者調査課長 もちろんホームページでアップしておまして、全ページ見た

いは、ある意味無料というか、誰でも閲覧してダウンロードできます。一方で、今後市販版のほうを販売していく予定になっておりまして、7月上旬ぐらいに発刊になるということなのですが、政府刊行物センターや大手の書店では一応販売されることになっています。その表紙には、消費者教育推進大使のキャラクターを日本地図にちりばめたような表紙をつけたいと考えております。

河上委員長 お幾らぐらいになるのですか。

消費者庁澤井消費者調査課長 3,500円ぐらいということです。

河上委員長 なるほど。ほかにはいかがでしょうか。

蟹瀬委員、どうぞ。

蟹瀬委員 よくまとめていただいて、ありがとうございました。

1つお聞きしたいのですが、「188(いやや!)」を採用なさって、10桁のときよりも2倍程度架電数が増えているということなのですが、消費者生活センターの信頼度が上昇して、でも内容まで知っている人は少ないというレポートと、消費者生活センターに相談したいという人が7割という両方のレポートを合わせていきますと、もうちょっと電話が入ってもいいかなという気がするのです。110番など、私たちがもう体の中に覚え込んでいる番号と同じように、今後この番号が相談窓口として認知されていくということがすごく大事な気がするので、その辺のところの強化を強めていただいて、110番のようにシルバーの人たちが困ったら「188(いやや!)」というものが壁に書いてあるぐらいの、あるいは電話の横に書いてあるぐらいの感じになるといいかなと思うのですが、その辺のところの強化をお願いするというのが私からのお願いです。

消費者庁澤井消費者調査課長 まさに御指摘のとおりかと思っております、「188(いやや!)」はまだ知っている方は少ないということが大きな問題ですので、この番号をまず知ってもらって、今、行政でいろいろなことの専門の相談窓口は結構作っているのですが、番号を覚えるのは結構大変なので、まずは「188(いやや!)」で1回相談してみて、例えば本当に専門的なのであれば、そうした専門窓口をそのセンターから教えるといったことでもいいですし、大概の問題であれば、逆に「188(いやや!)」で消費生活センターでわかる範囲で丁寧に対応いただいてということで解決が進むと思っております。いずれにしても「188(いやや!)」の周知は、大臣以下非常に重要であると考えておりまして、今回の概要版10ページにもまさにまだ周知が足りないということでポスターも貼らせていただきましたが、それでもまだまだと思っておりますので、引き続きここは努力していきたいと考えております。

蟹瀬委員 それで1つ質問なのですが、「188(いやや!)」にかけたときは、対応は人の声ですか。それとも電子で「番号を押してください」という嫌な対応ですか。

消費者庁澤井消費者調査課長 「188(いやや!)」は、実際に近くの市町村のセンターにつながることになっていて、最初は実は機械音で「郵便番号を押してください」という形になっております。そこで郵便番号を押すと近くのセンターにつながりますし、別に郵便番号という形にならなければ国センにつながるといった形のシステムにはなっております。

河上委員長 大森委員、どうぞ。

大森委員 とても政府が出したものとは思えない、見やすいわかりやすい冊子にさせていただいて、ありがとうございます。特にこの概要版は、そんなに消費者関連を特に勉強した人でなくともとても見やすくわかりやすいと思うのですけれども、この概要版に関しては冊子にする予定というのではないのでしょうか。今、消費者教育の養成講座などの研修のときに、これがすごくいいテキストになるのではないかと思います、質問です。

消費者庁澤井消費者調査課長 こちらのほうは市販といったことはしないのですが、こうしたものを教材として使いたい方は消費者庁のホームページにアクセスしていただくと、PDFがあるので、是非ダウンロードして御自由に使っていただきたいと考えております。

河上委員長 ほかにいかがですか。

鹿野委員、どうぞ。

鹿野委員 ありがとうございます。私も、とてもわかりやすくまとめていただいたことに、感謝申し上げます。

1つ質問なのですけれども、先ほどの口頭での御説明の中では、これは今後の課題ですという部分があったと思います。ですが、白書のほうでは課題という言葉を使ったところが少なく、さらに、概要版について見てみますと、10ページのところでは、更なる周知が課題ですということで、課題と明確に書いてあるのですが、そのほかのところについては課題という書き方はされていないのです。白書という性質のこともあるのかもしれませんが、課題がある部分については、明確に書いたほうがわかりやすいところもあるのではないかと思います。特に10ページについてだけ課題という言葉を使った趣旨等があれば教えてください。

消費者庁澤井消費者調査課長 白書は実質、まずデータで状況を示すということと、そこから浮かび上がる課題を示すということがあって、逆に言うと我々として本当に更なる周知が課題という思いが強いのでこう書いてあるのですが、今回どちらかという概要で言えば14ページで、本体で言うと65ページ以降の第1章5節では、今後我々が地方消費者行政の強化に向けて課題と思うところをまとめて執筆させていただきました。今までの白書ですと、こういうように分析をしてその後に課題ですというページをわざわざ設けてということはなかったと思いますが、今回テーマとしても課題をしっかりと示したほうが良いと我々は思いましたので、この5節に課題だと思うことを列挙させていただいたという形にさせていただきました。白書自体を、地方消費者行政をこれから進めていく上での意味手段としても捉えております。

河上委員長 長田委員、どうぞ。

長田委員 概要を拝見して、わかりやすいということでは確かにあるのですけれども、かなりシンプルに省略して書いていただいている、例えば25ページの消費生活相談の概況で、トップクラスの相談件数を持っている運輸・通信サービスで、そこを情報通信に関する相談件数が突出しているという見出しになっていて、枠囲いの中はデジタルコンテンツの相談がかなり多いのだということが書いてはあるのですけれども、本体のほうの117ページの表を見ると、本当に圧倒的にデジタルコンテンツの相談が突出して多いという分析になっていて、でも、デジタルコンテンツは一体どういうものだろうということになると、アダルトサイトやオンラインゲームぐらいのと

ころになっているのです。平成27年度の特徴、特にPIO-NETからの情報を分析していただくに当たり、もう一步進めた分析をしていただけると、それぞれの担当している行政でも何が課題なのかというところがわかりやすいのではないかと思います。特に突出して多い運輸・通信サービスに関しては、もうちょっと中身を分類した形で概要版にも載せていただけるといいのではないかと思います。

消費者庁澤井消費者調査課長 今後の課題として、本当に受け止めさせていただきたいと思えます。

河上委員長 ほかにはよろしいですか。

みんなが褒めたので少しだけ問題点を言いますと、やはりいいことしか書いていないところが印象としてあって、このようなことをしました、あのようなことがありましたということで、消費者政策としてここが足りませんでしたとか、これはうまくいっていませんなど、少し反省点も書いた上で、まさに課題を示すというやり方にしたほうがいいのかという感じがしました。でも、全体としては非常に見やすい資料になったと思いますので、今後頑張ってくださいと思います。

消費者庁澤井消費者調査課長 ありがとうございます。

河上委員長 この消費者白書というのは、消費者問題の現状と課題、消費者政策の実施の状況等について体系的にわかりやすく説明するということを目的に作成されるということでありまして、その内容については、当委員会としても高い関心を持っております。本日もさまざまな意見や提案がなされたところではありますけれども、それらも参考にした上で、今後更に内容の充実を図っていただければありがたいと思うところでございます。また、消費者委員会としてもいろいろな建議をしていくときのいわば出発点にすることもできますので、楽しみにしているところでございます。

この消費者白書の内容につきましては、各種の媒体、ルートを通じて積極的に広報するとともに一般の方々にも広く見ていただけるように、手法について工夫をお願いします。ホームページでの公表はやられるということですが、本を3,500円で買うかとなりますと怪しいところもありますので、手を出しやすいような形で広報ができる工夫をしていただければありがたいと思えます。

さらに、消費者安全法に基づく消費者事故等に関する報告書ですが、これは収集・分析した情報が、消費者はもとより事業者、地方公共団体に幅広く活用されるということが必要でありまして、消費者事故の未然拡大防止に向けた取組を促すためにも、引き続きこの取りまとめ結果をもとに安全の確保が図られるよう、内容の充実・改善に努めていただければと思います。

これまで消費者委員会でも、地方消費者行政に関して提言を出させていただきましたし、事故情報に関しては、消費者事故と思われるようなもので隙間に落ちているものはいろいろありますので、そうしたものも関係機関と連携をしながらどんどん消費者庁に集まるような仕掛けを考えてくださいということをお願いしていたところです。事故情報の収集・分析に関しても、今後とも頑張ってくださいありがたいと思えます。ないものねだりばかりしていて申し訳ないので

すけれども、よろしく申し上げます。

消費者庁におかれましては、お忙しいところ審議に御協力をいただきまして、誠にありがとうございました。

消費者庁澤井消費者調査課長 どうもありがとうございました。

(消費者庁澤井消費者調査課長退席)

(品川区社会福祉協議会着席)

3. 身元保証等高齢者サポート事業について

河上委員長 次の議題は「身元保証等高齢者サポート事業について」であります。

本件につきましては、公益社団法人の日本ライフ協会による預託金の流用問題を発端にして当委員会として強い関心を持っているところでありまして、4月の委員会本会議において、NPO法人シニアライフ情報センター及び東京都消費生活総合センターからヒアリングを行ったところであります。これによって、こうした事業についてはこれから需要が増大していく業態と考えられる一方で、その実態が必ずしも明らかでなく、また、所管する府省庁、関係法令も明確ではないということで、課題も多く存在しているということがわかりました。こうした事業の一部については、多くの社会福祉協議会において高齢者の日常生活をサポートする事業として似たようなサービスが提供されております。そこで、本日は早くから実際に高齢者サポート事業を行ってきた品川区社会福祉協議会をお招きして、事業の内容と課題などについてお話を伺い、意見交換を行いたいと思います。

品川区社会福祉協議会におかれましては、お忙しいところ御出席いただきまして、ありがとうございます。

それでは、大変恐縮ですけれども、15分から20分程度で御説明をお願いいたします。

品川区社会福祉協議会 皆さん、こんにちは。よろしく願いいたします。

本日は品川の「あんしんの3点セット」について、事業の概要について説明せよという課題を承ってまいりました。

事業を始めた理由と経緯というところであります。品川区では、平成4年より品川区社会福祉協議会が「さわやかサービス」、有償在宅福祉サービスを開始いたしました。その一環として平成7年より財産保全・管理サービスを実施いたしました。この財産保全・管理サービスは、既に判断能力が低下し契約手続きができない人を対象とすることができないため、本当にこのサービスが必要な方のニーズに対応することができないでございました。その中で、品川区で権利擁護の仕組みということで平成12年11月に品川区権利擁護の仕組み作りに関する検討委員会を設置しまして、検討を始めました。平成14年6月に権利擁護に関する事業を専門的に担う機関として、品川社会福祉協議会の中に品川成年後見センターを設置した状況です。

その中で、後見センターとしては品川区と区社協の役割分担の仕組み作りをもとに区長申立ての活用を行って、区社協は身寄りのない方の法人の後見人としての役割を果たし区内の認知症高

齢者や障害者のセーフティネットを張っているというところで、自立支援事業の判断能力の低下した方に対しては成年後見制度を活用して支えていこうという基本方針で現在まで至っております。

また、将来に不安を感じている人に対しては、日常生活自立支援事業を発展させた「あんしんサービス契約」と任意後見契約を組み合わせた品川後見センターの「あんしんの3点セット」を用意して、判断能力は低下していないのだけれども、単身であったり、病気であったり、パートナーを失ったりというところで不安を抱えて、将来どうしていこうかという方の相談に応えていくというところで「あんしんの3点セット」を創設しております。

したがって、日常生活自立支援事業につきましては判断能力の低下した方を対象としているのですが、私ども品川区では、成年後見制度を活用して判断能力の低下した方を支援していく方針になっておりますので、品川では自立支援事業は行っておりません。

当該事業の事業人数、その推移というところなのです。今まで「あんしんサービス契約」を行った方については、制度発足の平成14年から28年度まで118人の方が「あんしんサービス契約」を行っております。その中で「あんしんサービス契約」と任意後見と公正証書遺言をプラスして「あんしんの3点セット」としておりますので、その3点セットを完了した方が118人のうちの39人、また、118人の中で任意後見契約まで至ったものについては13人、現在、任意後見人として支援している方は7人です。現在「あんしんサービス」で活動している方については49名が私ども品川成年後見センターで支援している方々になります。

「あんしんの3点セット」の料金体系を御説明させていただきたいと思います。お手元にある「あんしん生活」の11ページ、12ページを御参照ください。まず「あんしんの3点セット」の契約手続の支援手数料として当初2万円いただきます。それから、基本料金として毎年1回定期訪問を行います。その費用として500円いただきます。右側に移るのですが、個別サービスになりますと1人1時間で1,200円、2人の支援員が参りますので2,400円の費用がかかります。また、個別サービスの中で直接の費用がかかる場合は、個人の方の負担ということで御負担いただいております。

収支なのですけれども、基本的に赤字です。収入が54万5,000円余で、支出については117万2,000円ということで、62万6,000円の赤字ということになっております。ただ、自立支援事業で専門員の育成というところで職員体制、職員の質向上のための取組ということで、国庫補助による専門員を1名配置しておりますので、その補助金が出ておまして、金額としては378万7,000円を補助金として受け入れております。したがって、収支的には赤字なのですが、自立支援という観点に立ちますと補助金をいただいているのでプラスになっている状況です。

個別サービスでできることできないこと、いわゆる身元保証というところなのですが「あんしんサービス」では、残念ながら身元保証はできないというところなのです。ただ、判断能力が低下して法定後見に入られた方については、入院手続、施設入所については、保証人ということではなくて成年後見人、成年保佐人、補助人なのですが、そういう保証人の欄を訂正して、そこを成年後見人ということで理解をいただいている施設に入所しております。病院についても、費用

の点では後見人になりますので入院費用の支払は可能であるということと、万が一お亡くなりになったときに御遺体の引取り、費用の支払については当然できるという説明をさせていただいておりますので、品川区周辺で御入院された場合については、今のところ法定後見を使っている場合は特段問題は出ておりません。ただ、施設によりますと割と関東周辺は広いところがありますので、そこは我々が支援しやすい理解のある施設に入所していただくという対応をとって保証人の問題は御理解をいただいているところです。

実際にサービスを提供する主体ということなのですが、後見のコーディネーターと実際は品川成年後見センターで委嘱している支援員が各家庭を訪問して対応しております。品川社協については「さわやかサービス」という有償在宅福祉サービスがございます。こちらについては区民相互のボランティアによる助け合いの事業でありまして、「あんしんの3点セット」とは明らかに異なってまいります。対象者も、品川区にお住まいの日常生活に手助けを必要とされる方を対象としております。したがって、判断能力の低下という方はこのところには入っておりません。現在「さわやかサービス」で提供している方々については、高齢者が75%、妊婦の方が24%ということで、高齢者と妊婦の方で「さわやかサービス」についてはボランティアで対応している状況です。

任意後見契約の内容の決定ということなのですが、当然「あんしんサービス」の契約をしていただくのが前提になりますので、訪問を繰り返して本人の状況、判断能力、御家族の状況等を綿密に調査させていただきまして、任意後見のサービスを規定する代理権目録、財産目録、物件目録を作成しまして、法定後見に移行しないように、支援項目はできるだけ想定し得る全ての支援内容を盛り込むという対応をとっておりますので、なかなか任意後見契約、公正証書遺言までにはたどり着かないということが実態です。

また「あんしんサービス契約」から任意後見への移行ということなのですが、元気で生活していたのですが、残念ながら判断能力が衰えて任意後見を発効させるということになってまいります。ただ、この時点では生活に支障が生じているという状況ですので、介護保険制度は当然利用しております。ケアマネジャー、サービス提供事業者等の担当者会議等々の情報も加味しまして、主治医とも相談して判断能力が低下ということであれば発効の手続きを進めていきたいと考えております。その場合は、第三者機関である品川成年後見センター運営委員会に諮問をして審議をしていただいて、任意後見契約を発効するか否かの判断をいただいております。

御質問項目をいただいております。同種のサービスを提供している民間企業やNPOの中には破綻するところが出ているが、こういうところについてはどのように考えているかというところであります。今年の1月から、高齢者で保証人がいないということで住むところが困難になられている方を支援するために、品川安心住まいのサポート事業というものを検討しております。今年の1月より検討を始めまして、設立準備委員会を4回、パートナーである不動産屋、東京都宅地建物取引業協会品川支部さんと内部の検討委員会で2回検討会議を行っております。対象者としては、品川区内在住でアパートの新規入居、更新時において問題を抱えている方々を対象とするということで、ひとり暮らし高齢者、身体障害者、知的障害者、精神障害者という方を対象として

想定しております。サービス内容については、貸し主さんへの家賃保証です。事業者さんについては各種の相談、3つ目に医療、介護、福祉、後見の手の支援、4つ目に納骨、永代供養の取次ぎ、5つ目に「見守りサービス」、これは月2回を想定しております。6つ目としては緊急時の対応、救急対応などです。7つ目としては葬儀の実施、8つ目としては死亡時の残存家財の整理、そこを視野に入れながら検討を進めているところです。有料ホームについても今後検討の俎上(そじょう)に上げたいとは思っているのですが、まずは身近な保証人がいなくてアパートを見つけられない方々の支援に絞っていかうということで、検討を始めております。

こうした支援を継続的に提供するためには、どうしても人手、お金がかかってまいります。これについても行政の支援が不可欠であると考えております。仕事の内容としては、社協の得意分野であると考えております。支援を受けながら着実に事業が計画できるように検討してまいりたいと思っております。

3番目に、日常生活自立支援事業が認められる中で、あえて「あんしんの3点セット」に取り組まれているのは何かということなのですが、判断力の低下されている方については、法定後見を活用して支援していくことを考えております。また、現在お元気もしくは何らかの理由で日常生活に不安を持たれている方は、成年後見の任意後見制度を活用しながらトータルで支援をさせていただこうということで、品川区社会福祉協議会は対応に努めているところであります。

以上です。

河上委員長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの説明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。いかがでしょうか。

大森委員、どうぞ。

大森委員 教えていただきたいのですが、これはどの辺がセットの料金になっていて、どの辺がオプションなのか理解できなかったところがあるのですが、「あんしんの3点セット」ということで、この はず入らなければいけないということなのでしょうか。

それと、この2万円は最初に契約するときに相談して必要なものを作ってもらう費用で、追加でいろいろオプションがかかってくるのかどうか、その辺をもうちょっと教えていただけますか。

品川区社会福祉協議会 基本料金は2万円になります。これは「あんしんサービス契約」を結ぶに当たって、支援プランを作成するための費用とお考えいただければよろしいと思います。御本人の身体状況等々、置かれている状況を踏まえて支援計画を立てますので、通常この「あんしんサービス」を契約するために最低5、6回は訪問を重ねるのが常になっております。

先ほどの任意後見契約、公正証書遺言ということなのですが、私どもとしては3点セットを結んでいただきたいと思っておりますが、残念ながら過去にも118件の「あんしんサービス契約」を契約しているのですが、その中に3点の契約を完了した人は39名しかおりません。今年任意後見契約、公正証書遺言のところまで進んでいない方にお尋ねして状況を確認したのですが、お元気というところでこの3点セットを契約したのですが、残念ながら既に判断能力が衰えてしまっていて、任意後見契約、公正証書遺言の理解ができない。そういう方も現在49人の中にはいらっ

しゃいます。

では、その方を放っておくのかということなのですが、その方は介護保険のサービスを既にお使いです。ケアマネジャー、サービス提供事業者等が毎日1度入っておりますので、そこから情報提供をいただいて、本人はまだ任意後見契約を理解しておりませんし、公正証書を理解しておりませんので、何らかの形で法定後見に御案内しようかと考えております。今すぐ法定後見に早急に取り組むと御本人との信頼関係が崩されてしまいますので、何らかのアクシデントが起こったときに速やかに取り組める見守り体制は作っております。

以上です。

大森委員 そうしますと、最初にいろいろプランを作るのに2万円がかかると。「あんしんサービス契約」はその費用に含まれるのですか。任意後見契約や公正証書遺言などは、個別にまた費用が発生するということですか。

品川区社会福祉協議会 そういうことです。2万円で支援プランを作ります。毎月1回訪問をさせていただきます。毎月定期訪問をするのに500円をいただいております。個別サービス、例えば入院時の手続の費用であるとか定期的な支払、また、銀行でのお金の引き落とし、これについては1時間1,200円を頂戴しております。お金に関することなので、1人ではなく2人対応しておりますので2,400円かかります。また、そこにタクシーで行くようなことがあれば、そのタクシー代は御本人の負担ということになります。

河上委員長 費用は後払いですか。

品川区社会福祉協議会 1か月まとめて口座から引き落としをさせていただきます。

河上委員長 1か月間にかかったものがトータルで引き落とされると。

品川区社会福祉協議会 そうです。

河上委員長 前払いのような形になっているわけではないわけですね。

品川区社会福祉協議会 訪問を確認してお支払いいただきますので、どうしても後払いという形になります。49人の方について現在「あんしんサービス」を行っているのですけれども、月1回訪問をしている49名の中で、平成27年4月から28年3月までに月平均2.5人の方しか個別サービスは利用しておりません。ですから、基本的には49人の方のほとんどは月1回の安否確認、本人の状況確認のための訪問という対応になっております。

河上委員長 大森委員、どうぞ。

大森委員 お金を扱うことなので2人が基本だというお話なのですけれども、ちょっとお金をおろすなど、そういうこともだんだんやりにくくなって頻繁に利用したいということになると、これは1人であれば半分で済むわけなのですね。この辺は工夫の余地というのは無理なのでしょうか。

品川区社会福祉協議会 我々もその方の状況に応じて1人で行く場合があるのですが、判断能力の低下と同時に物とられ妄想が出まして、どうしても一緒に行った者が被害の対象になるということで、複数で行かないとサービスの継続ができない場合が非常に多い状況です。

河上委員長 くどいようですけれども、先ほど後払いだとおっしゃって、その後払いのお金を

払うとか引き落としをするのは、誰がやるのですか。

品川区社会福祉協議会 口座を指定していただきまして、そこから自動的に引き落としをさせていただきますような形をとっています。

河上委員長 自動引き落としにしておくわけですか。

品川区社会福祉協議会 はい。

河上委員長 蟹瀬委員、どうぞ。

蟹瀬委員 12ページの任意後見人の契約についてなのですが、まだ自分で判断ができる人がこの契約を最初に始めて、本人が始めました契約内容が確認されていて「本人の判断能力が十分でなくなった時に」という文章があるのですが、これは誰がいつ判断するのですか。

品川区社会福祉協議会 たびたび説明している、毎月1回訪問しております。いきなり判断能力が落ちるということは余り想定できなくて、徐々に落ちこちていきまして、もろもろの生活に支障を来す状況に至る場面が出てくるというところで、我々は月1回の訪問プラスそういう状況になると当然ながら介護保険制度を利用しないと日常生活が成り立ちませんので、ケアマネジャー、サービス提供事業者等々から情報を集めまして、それから、私どもの職員が訪問を繰り返して判断能力の低下があるかないか、判断能力の低下があるとすると主治医の先生と相談して、この判断能力の低下について当然ながらどのような病気による判断能力の低下、認知症なのか否かということをして主治医と相談しながら判断能力の低下の判断をしていただき、最終的には私どもの運営委員会で報告して、申立てをするか否かを決定させてもらっております。

蟹瀬委員 そうすると、その先生に御相談する代金などは誰が払うのですか。

品川区社会福祉協議会 そこについては、当然ながらこの中に含まれておりませんので、後見センターで負担することになってまいります。

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。

今回のこの取組について非常に注目をしているところなのですが、全国的に見て、あるいは御存じの範囲内でもよろしいのですが、自立支援の基本形ではなくてこういう形で広げるといふことの問題意識、これはほかの地域でも広がりがあるのか、それともなかなかそこまではいかないのか、どの辺にネックがあるのかという辺り、どう考えておられるのかという点を教えていただきたいというのが1点です。

それから、この頃NPO法人や専門家の有志団体など、そういうところでも成年後見あるいは身の回りのサービスを有料でやっていくという取組がありますが、そういうところとの意見交換なり情報なりを仕入れておられるのか、そういう動きとこの社協としての取組との違いというか、あるいは今後の方向性というのですか、その点についてももしお考えをお伺いできればありがたいのですが。

品川区社会福祉協議会 成年後見につきましては、私ども社協に全国から視察に来ていただくことが非常に多くて、逆に全国の状況がよくわかるというところなのですが、なかなか成年後見制度そのものも進んでいないというところで、法人後見はどうしたらいいのかという視察が非

常に多うございます。その中で各社協さんが悩まれているのは、行政の支援がどうしてもないというところで、人とお金の支援がないと進んでいけないねというお話はよく聞いてまいります。

2番目のNPO法人さんなのですが、正直に言ってNPO法人さんからの問合せは余り今まではないのです。私どもの品川社協は、市民後見人養成講座を行っておりまして、その中でNPO法人を立ち上げて、そこが後見人となって活動する。その後見人になっている、後見監督人として私ども社協が動いておりますので、そういう面ではNPO法人さんと同一歩調で動いているということはありませんが、品川区以外のNPO法人さんとは残念ながら連携というものは進んでいない状況です。後見監督人ということになりますので、私どもは東京家庭裁判所が担当になりますので、東京家庭裁判所が認めるか認めないかというところも大きな問題になっておりますので、ほかのNPO法人さんとの連携が進まないのはそのような理由があるのではないかと考えております。

今後についてなのですが、私どもの市民後見人の養成を今、急いでおります。団塊の世代がいわゆるデビューしてくるということが確実に訪れてくるときに、やはり分母が増えますので、当然認知症等々の対象で支援をする人が増えてまいります。そのときにいきなり市民後見人を増やしても対応がとれないというところで、その前から市民後見人を育てて、後見ニーズに対応できるように備えているというのが私どもの状況です。

河上委員長 鹿野委員、どうぞ。

鹿野委員 私も任意後見契約についてお尋ねしたいことがあります。

1つは、任意後見契約を締結するときに、御本人が特定の人に任意後見人になってほしいという希望があればそれでいいと思うのですけれども、身寄りがいないという方などの中には、任意後見人をあっせんすることを希望され、社協でそういうことがなされることもあるのではないかと思うのですけれども、いかがでしょうか。今、言及されたところによると、NPO法人があつてそこと連携してということだったのですが、NPO法人を任意後見人とするような契約がなされることがあるという理解でよろしいでしょうか。

もう1点ですが、社協が後見監督人になれるかどうかということについて、少し言及されました。既に任意後見契約の効力を生じているケースが7件と先ほどお聞きしたのですが、その7件については、後見監督人はどのようになっているのか教えていただけますでしょうか。

品川区社会福祉協議会 まず1番目についてなのですが、元々この「あんしんの3点セット」については、品川社協が任意後見人になるという前提で動いております。ですから、ほかの方が任意後見人になるということは全く想定しておりません。

2番目の質問で、7人の任意後見監督人なのですが、これについては東京家庭裁判所が指名してきております。ですから、我々で監督人を決めることは残念ながらありません。

先ほど申し上げたのは法定後見で、市民後見人が後見人になる、保佐人になる、補助人になった場合の監督人を品川社協がやるということで、任意後見人ではありませんので、私の説明がたなくて申し訳ありませんでした。

河上委員長 鹿野委員、どうぞ。

鹿野委員 わかりました。先ほどのは法定後見の話だということで理解しました。

そうすると、品川社協が任意後見人になるということを前提にしたこの「あんしんの3点セット」だということなのですが、先ほど触れましたように、本人が特定の人に対して任意後見人になってほしいという場合には、この社協のサービスにはのらないということになるのでしょうか。

品川区社会福祉協議会 1件そういう方があったとは聞いているのですが、基本的には品川社協が対応させていただくと。元々高齢者で任意後見人、同じ年齢の方にはなかなか難しいので、任意後見人そのものを見つけることがなかなか本人では難しいというのが実態なのです。自分と同じ年齢ではそのまま将来も進んでいくわけですから、どうしても若い方ということになると、現実の問題として法人が任意後見人になったほうが後々支援しやすい、本人にとってもしやすいという現実があるということだと思っております。元々そういう友人がいればこの「あんしんの3点セット」は使わず、その方とやりとりをされて将来の不安に備えるのではないかと思われま

す。

鹿野委員 もちろん、そのような比較的若くて特定の信頼できる人がいれば世話をしなくていいという考え方もあるのかもしれないのですが、この3点セットには、まず第1点として「あんしんサービス契約」というものがあって、それに加えて任意後見契約、それから公正証書遺言支援というものがあるということなので、第1点目に魅力を感じるけれど、それを越えて、いよいよ判断力に低下したというときに代わりにやってもらうということは望まないというケースもあるかもしれませんが、いろいろなニーズがあるのではないかとも思うのですけれども、その点はいかがでしょうか。

品川区社会福祉協議会 任意後見契約と法定後見の違いは、法定後見は後見人になった場合、年1回の裁判所への報告がございます。特に任意後見制度ではその報告がないので、成年後見で一番問題になっているのは不正に関わるところでありまして、我々としても区民の方から相談を受けても、後見制度は本当に大丈夫なのということで、不正については非常に区民の方はシビアになっておりまして、その点、品川は法人で受任することによって不正を防ぐという意味もありまして、私どもとしては法人で任意後見人になることを勧めております。

河上委員長 大森委員、どうぞ。

大森委員 3点セットまで進んでほしいところが、任意後見契約と公正証書遺言がなかなかできていないというお話でしたけれども、それぞれ作成するときに、どれくらい費用がかかるのかと、任意後見になると、また月額費用が発生しますね。一般的にどれくらいかかるのでしょうか。

品川区社会福祉協議会 公正証書遺言については、法律行為の目的の価格によって手数料が異なってまいります。100万円までだと手数料5,000円、1億円までだと4万3,000円という、公正証書の作成手数料、ここがかかってまいります。任意後見契約につきましては、発効した後に幾ら毎月のお金を決めるかというところは御本人様との相談というところなのですが、品川社協はその金額、やはり流動資産の額によって頂戴できるお金を設定しております。ですから、本人の生活、法定後見の報酬も裁判所が決めますが、その生活に支障があるような金額にはなっていませんので、そういう金額だと御理解いただければよろしいかと思っております。

河上委員長 鹿野委員、どうぞ。

鹿野委員 まさに先ほどおっしゃったように、法定後見にしても任意後見にしても、御本人の判断能力が低下したという状況にあって、ほかの人が代わりに財産を管理するという事なので、不幸なことに濫用的な問題が生ずるということがあるわけなのですが、社協が任意後見人になられたときに、そのような濫用ないし不正を防ぐということについて、どのような工夫ないし仕組みを用意していらっしゃるのかということ、更にお聞きしてもよろしいでしょうか。

品川区社会福祉協議会 いわゆる内部けん制制度というところになってくると思います。私もはお金を出す者と依頼する者を分けております。それで、会計ソフトを活用しまして、出金については別の担当が入出金の扱いをして会計の経理をする。その支出について、係長と後見センター長と社会福祉協議会の次長が確認をするという点検だけで3人、通常の仕事についても、会計担当者と本人ということで、その内部けん制の中で不正の芽を摘み取っているというのが実態です。

河上委員長 ほかにいかがでしょうか。

樋口委員、どうぞ。

樋口委員 この品川の成年後見センターの「あんしんの3点セット」というものですが、たしか先ほどの御説明で基本的には赤字ということだったのですが、そうすると、今後社協さんとしてこういうサービスをどのくらい拡大し得るのか、品川区に住んでいるそういう潜在的な対象となる方々の人数と、社協さんがその中でどういう役割を担っていかれるのか、その辺の見通しがあれば教えていただければと思います。

品川区社会福祉協議会 現在「あんしんの3点セット」については、元気という語弊があるのですが、いわゆる判断能力が低下していない方を対象としております。しかしながら、病気であったり、家庭の事情であったり、パートナーを失ったりと、いろいろ孤立していたりするところで不安を抱えている高齢者というのは現に存在するわけですが、その数の見込みについては、残念ながら把握ができないのが実態です。今、49人というところで、法定後見は現在178人というところで、圧倒的に法定後見のほうが多いのが実態で「あんしんの3点セット」を活用しながらその判断能力を見極めて後見制度に結びつけていきたいというのが品川区の方針となっております。

また、赤字というところなのですが、トータルでいくと補助金も赤字の5倍ほど専門員というところでいただいておりますので、それほど心配する必要はないのかなと思っております。また、法定後見で報酬が昨年度で8,700万をいただいております。トータルで見ると赤字であるのですが、社協の社会的使命の一つになっているのかなとは感じております。

樋口委員 ありがとうございます。

河上委員長 ほかにいかがでしょうか。

先ほど、住まいのサポート事業というお話をされておりましたけれども、生きていらっしゃる間の見守り支援まではわかるのですが、葬儀の実施、遺品の管理等々、亡くなられた後、このサポート事業をなさるとということについては、遺言があるとかそういうことではなくて、公正証書でもないのでしょうか。そうすると、通常の契約であるということになったときには、その費用

の回収先はどういう形をとるのですか。

品川区社会福祉協議会 葬儀の実施、それから、残置物の整理なのですが、これはサービスの中で特に希望するものというところでまいりたいと思います。ライフ協会さんのように、希望する方については葬儀費用、納骨費用、永代供養等は事前にお預かりをするような形で検討してまいりたいと思っているのですが、ただ、預かるということになるとライフ協会さんの二の舞にもなりますので、今、信用金庫さんと相談をしております、本人名義の定期預金を作っていて、それを特約で死亡後にその費用にする。残ったものについては相続人に引き渡す。そのような対応がとれないか信用金庫さんと協議を進めているのが実態です。

河上委員長 ある種の信託のような形をとるわけでしょうか。

品川区社会福祉協議会 そうですね。

河上委員長 もう一つ、任意後見との関係で、任意後見の内容決定にかなり時間を使われているということをおっしゃった際に、なるべく法定後見に移行しないで済むようにというお話でしたけれども、任意後見と法定後見の役割に関するお考えを簡単に御説明いただけるとありがたいのですが。

品川区社会福祉協議会 任意後見は自己決定の尊重というところで、なるべく御本人の意向をなるべく細かく聞き取りをして任意後見契約にして、本人が決めた項目以外の事態が起きて任意後見が発効できない場合には法定後見にならざるを得ないので、ならないように網羅して綿密に決めていこうという内容であります。

河上委員長 公正証書で決めるときの中身をなるべく網羅的なものにしたいと。もう一つ、これは任意後見との内容との関係があるのですけれども、後見人の職務範囲というのは、任意後見の場合も法定後見の場合も基本的には法律行為であって、事実行為は入らないという理解であったと思います。そうだとすると、例えば身の回りの世話をするとか、先ほど出てきた事実行為の部分についての依頼というものは、これは後見の職務としては受けられないのではないかという気がするのですけれども、その辺はどのようにお考えなのですか。

品川区社会福祉協議会 買い物をしてくれであるとか、通院に付き合っということであるとか、事実行為はできないのですが、例えば訪問したときに、昨日から何も食べていないのよと言ったときに、事実行為だからできませんというわけにはまいりませんので、そういう緊急的なときに例えば水を買ってバナナを買って提供するであるとか、そういうことはやらざるを得ないかと思っております。ただ、事実行為については介護サービスで調整するのが後見人の役割であると思っておりますので、ケアマネジャー等と相談しながら、事実行為については公的サービスの中で提供できるように支援していこうと思っております。

河上委員長 ほかに何かありますか。

いろいろ伺いたいことはたくさんあるのですけれども、なかなか難しい問題です。ただ、先駆的にいろいろこの問題に取り組んでおられるということで、大変敬服いたしました。御説明をいただいて、大変勉強になりました。日常生活自立支援事業のサービスをより幅広くした品川区の社会福祉協議会独自の「あんしんの3点セット」の取組、高齢者サポート事業の担い手として社

会福祉協議会の現状と課題といったようなこととお話しいただきまして、当委員会として、この事業についての実情の把握、あるいは課題の認識がかなり進んだと思います。

実際、日本ライフ協会の破綻、それ自体が大変なことなのではけれども、事業そのものはこれから必要な事業ではないかという認識を持っております。もし超高齢社会における必要な業態や事業であるとすれば、それが公正で適正な形で実施できるような仕組みが求められるはずで、品川の社協のこういうやり方というものについては大変参考になるところが多かったと思います。本件につきましては、引き続き関係者等からヒアリングを行って、委員会としても少しお役に立てるような情報が出せればと考えているところです。

品川区社会福祉協議会におかれましては、大変お忙しいところ審議に御協力いただきまして、誠にありがとうございました。

品川区社会福祉協議会 ありがとうございました。

(品川区社会福祉協議会退席)

4 . 閉会

河上委員長 本日の議題は以上になります。最後に事務局から今後の予定について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、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。

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。お忙しいところお集まりいただきまして、ありがとうございました。