

「消費者問題シンポジウム in 岐阜」を開催しました

開催日時 平成 29 年 10 月 21 日（土）13：30～16：30

開催場所 ホテルグランヴェール岐山 3 階「鳳凰」

（岐阜県岐阜市柳ヶ瀬通 6-14）

主催 内閣府消費者委員会、消費者ネットワーク岐阜

後援 岐阜県、岐阜市、岐阜県弁護士会、岐阜県司法書士会

「消費者問題シンポジウム」とは、

消費者委員会の委員が地方に出向き、消費者、関係各団体のみなさまの声に直接真摯に耳を傾け、問題の解決に効果的に取り組むため、地方の関係団体や自治体などと連携し、意見交換等を開催するものです。

岐阜での会合の様子を紹介します。

「消費者問題シンポジウム in 岐阜」は消費者委員会と消費者ネットワーク岐阜が主催し、「岐阜県における高齢消費者被害防止の取組み」をテーマに平成 29 年 10 月 21 日（土）ホテルグランヴェール岐山 3 階「鳳凰」で開催しました。



（会場の様子）

当日は、岐阜県、岐阜市をはじめ近隣の市町の消費者行政担当者や相談員のほか、消費者団体、弁護士、司法書士、事業者、一般消費者など約 80 名の傍聴参加がありました。

< 開会挨拶 >



(開会挨拶を行う大藪代表)

冒頭、消費者ネットワーク岐阜の大藪代表より、次のとおり開会挨拶がありました。

「皆さんこんにちは。本日は足元の悪いところ、土曜日にも関わらず、お越しいただきましてありがとうございます。消費者ネットワーク岐阜の代表をしております、岐阜大学の大藪と申します。よろしくお願いいたします。

今日は学生もたくさん来てくれていますので、はじめに少しか趣旨説明をさせていただきます。消費者ネットワーク岐阜は、消費者庁が2009年に設置され、その後、それぞれの都道府県で消費者問題に関することは、自分たちで団体を作って、頑張っ教育をしていって下さいとなり、それぞれ都道府県でこういう団体のできたのです。2010年に生協の声かけで、岐阜でも消費者ネットワーク岐阜ができました。今は2017年ですので、もう8年目ということになります。

消費者ネットワーク岐阜では毎年4月と秋に、講演会と総会を開催しています。岐阜大学と岐阜女子大学の学生には、大体私がいつも講演会に来てくださいと言っておりますので、3年生、4年生くらいになると、もう何回も来られた学生もおります。今年の4月は中村新造弁護士にお越しいただきまして、18歳の成年年齢引下げについての総会・記念講演を岐阜大学のサテライトキャンパスで行ったところですし、過去には、消費者委員会の池本先生に来ていただいて、特定商取引法のお話をさせていただきました。今日は消費者ネットワーク岐阜副代表の御子柴からステッカーについて話してもらいますが、そのステッ

カーの話も、去年、薬袋（みない）先生に講演をしていただいたりですとか、そういった活動をずっとしております。今年の秋の活動・講演について企画を考えていた時に、ちょうど内閣府から連絡がありました。内閣府は、後段お話があると思いますが、それぞれの都道府県で、消費者問題についてのシンポジウムをやってらっしゃるので、岐阜では今まで開催していないので、一緒にどうですかとお誘いいただきました。それなら、秋の消費者ネットワーク岐阜の講演会と共同開催ということで、主催が内閣府消費者委員会と消費者ネットワーク岐阜。後援を岐阜県、岐阜市、岐阜県弁護士会、岐阜県司法書士会よりいただき、今日の催しが開催できたということです。

今日のシンポジウムのテーマについては、いろいろ考えておりました。最近消費者ネットワーク岐阜は、消費者教育について非常に取り組んでおり、これについては12月8日に消費者ネットワーク岐阜が主催で、フォーラムを大垣市のソフトピアジャパンセンターで行います。一方、消費者ネットワーク岐阜は、高齢者被害の防止について結成以来ずっと取り組んでおり、出前講座をしてきた経緯がありますので、原点に戻って、我々がずっと取り組んできた高齢者被害を、この10月のシンポジウムではテーマにしようと思われ、今日の日を迎えることができました。

学生には授業の一環ということで、配布資料の封筒の中にレポート用紙が入っております。今日はちょっと小さめのレポート用紙を準備させていただきましたけれども、3つの課題を書いてください。ひとつは、今から消費者委員会の増田先生から講演をいただきますので、まずは講演の感想を書いてください。あとで講演していただいた方にも読んでいただきたいと思われ、次に美濃市の方が実践報告についての説明をされますので、それについての感想を書きます。休憩をはさんで、パネルディスカッションがあります。何人もの方がここに並ばれて、いろんな話をいただきます。郡上市の方、美濃市の方、岐阜県庁の方がいらっしゃいます。それから、消費者庁の方にも御登壇いただきますし、先ほどの消費者委員会の方も一緒にいらっしゃいます。消費者ネットワーク岐阜の話も出てきます。こういう問題があるね、高齢者被害を無くすにはどうすればいいのかな、ということをもみんなで考えたいね、という話になるのかなと思われけれども、学生は、その話を聞いてどう思い、自分なら高齢者被害をなくすためにどのような方法が考えられるか、レポート用紙の表裏を使って書いて、帰りに受付に提出していただきます。

大学生ではない一般の方は、封筒の中にアンケート用紙が入っておりますので、ぜひ御記入いただきたいと思われ、それでは、今日は少し長丁場ではございますけれども、登壇者もたくさんおりますので、ぜひ最後まで関心を持って聞いていただけたらと思われ、よろしくお願いいいたします。」

< 基調講演 >

シンポジウムは消費者委員会の増田委員による基調講演「消費者委員会の活動と高齢者の安全安心な暮らし」で始まりました。



(基調講演を行う増田委員)

前半、配布資料に基づき、消費者委員会の役割や活動について説明をし、次いで後半、高齢者に係る消費生活センターへの相談状況等について次のように述べました。

「皆さんこんにちは。消費者委員会の増田と申します。よろしくお願いたします。今日は私どもの会員とシンポジウムが終わった後に会合するので、どこかに泊まろうかなと考えていたら、最終でも帰れるということでした。本当に名古屋から近いですね。私は以前、一度岐阜に講座に来たことがございまして、ちょっとした時間がありましたので、岐阜城に一人で行ってみました。とても綺麗な紅葉だと思ったことを記憶しています。

私は全国消費者生活相談員協会の理事長をしておりますが、もともとは長く消費者生活相談員をしておりました。今は相談員のバックアップと同時に、消費者委員会の委員をやらせていただいております。今日は消費者委員会の委員として話をさせていただければと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

今日は若いお嬢さんたちにたくさんお越しいただいて、ありがとうございます。御存じの方もいらっしゃると思うのですが、皆さん消費者委員会という、

どんなところなのかと思う方もおられるかと思しますので、消費者委員会について簡単に説明いたします。

配布資料の 31 ページを御覧いただけますでしょうか。消費者委員会の説明が出ております。消費者委員会とは、ということで、左上に「消費者委員会は、独立した第三者機関として、主に以下の機能を果たすことを目的として、平成 21(2009)年 9 月 1 日に内閣府に設置されました。」という説明があります。その下に図がありますが、消費者の方から消費者生活センターに御相談が寄せられます。それを、PIO-NET という全国ネットのデータベースに私ども消費生活相談員が記録をいたします。そういう消費者の方からの苦情や寄せられた声をもとにしまして、現在どんな問題があるのだろうかというようなことを調査して、「建議」という意見表明をしたり、報告書を出したりということを行います。建議等を出しますと、関係する省庁はそれに基づいて調査をしたり、今の制度を改善したりといったことをしなくてはならないので、消費者委員会にいろいろな声を寄せていただくことによって、少しずつではありますが、世の中は良い方向に向かっていくのではないかと考えているところでございます。続きまして、42 ページを御覧いただけますでしょうか。ここには活動実績として、建議等の一覧があります。こちらには 20 件の建議がございしますが、下の 19 番目と 20 番目、こちらのほうが前回の第 4 次の消費者委員会に出した建議です。「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」です。皆さん健康食品というものを買い求めになったことがあるかと思うのですが、特に若い女性に向けては、いろんなサプリメントを売っていますよね。サプリメントにはいろいろな種類がありまして、特定保健用食品という、ある程度効果を認められたものと、効果の確認を国ではしていないけれども、事業者の側である程度効果があるという根拠資料を付けて消費者庁に届出をしたものを機能性表示食品と呼びます。そうした効果効能の根拠となるものが何もないものが、いわゆる健康食品になるわけなのですが、それらの表示・広告についていろいろな問題があるのではないかとということで建議を出しました。特定保健用食品という非常に皆さんから信頼のあついで、そういう食品に関しても広告・表示に問題があったということが今回分かり、景表法違反となり、課徴金を課せられたというようなことがありましたので、やはりこの広告問題というのは非常に大きな問題であると思っています。

そして、20 番目の「身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議」、これについては、日本ライフ協会という事業者の問題についてお聞きになった方がいらっしゃるかと思います。例えば、高齢者の方が病院に入るとか、有料老人ホームに入るとか、賃貸住宅の契約をする、といったような保証人が必要になる際に、保証人がいないという場合もありますし、今は親子

関係も様々ですので、保証人を子供に頼むのは嫌だという高齢者の方もいらっしゃる。これからますますそういう方が増えていくのではないかと思います。そうした時に、お金を払って事業者に身元保証をお願いしたいという方も多くなると思います。日本ライフ協会の破綻を受けて、これからそうした事業にまつわる更なる問題が出てくるのではないかと、事業者が倒産した時にはどうするのかということが問題になりまして、この身元保証等高齢者サポート事業に関する建議を出しました。この時に関係する省庁というのが、もちろん消費者庁もそうですけれども、高齢者福祉に関しては厚生労働省、そして賃貸住宅に関しては国土交通省というように、様々な省庁が関係するわけです。その身元保証のサービスについてはどこが管轄するのが適切かということも議論いたしまして、もちろん厚労省になると思われそうですが、厚労省にしてみれば、賃貸住宅の所管は国交省ではないか、そもそも消費者庁が一番主導してやるべきではないのかといった意見があり、国交省では、高齢者の問題は厚労省の所管ではないかということで、こういう問題について調整するのが大変困難でした。消費者委員会では時間をかけて説得し、ようやくこの建議を出すことができ、そして現在動いているという状況なのです。消費者委員会や消費者庁がなかった頃というのは、そういった各省庁の調整をするところがどこもなかったので、この調整機能というのが大きな特徴と申しますが、消費者委員会・消費者庁ができたことによる効果なのではないかと私は思うのです。この時には、私ども委員も意見を述べさせていただきましたが、何より消費者委員会の事務局職員の根回しが素晴らしかったということと、それから、いざ動きだすと、厚労省は大きな省庁なので動きが早く、直ちに委員会を作って調査を開始しています。調整に時間がすごくかかりますが、しかし、そういう動きが、消費者委員会、消費者庁ができたことによって初めてできるようになったというのは、非常に目を見張るものがあるのではないかと考えています。

次に、45 ページを御覧いただけますでしょうか。こちらにも、括弧の 71 番に「健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運用見直しについての建議」の実施報告に対する意見」というのがありますし、それから 72 番に「消費者基本計画の実施状況に関する検証・評価及び計画工程表の改定に向けての意見」というものがあります。こういったことを意見なり報告書なりにまとめて発出します。消費者基本計画として5年間にわたって消費者行政に関する基本的な計画を定めて、それを運用することとなっております。現在は平成 27 年から平成 31 年度までの消費者基本計画が実施されております。平成 32 年度から新しい消費者基本計画が始まりますので、それに向けての検討会が今度始まりました。また、毎年、その基本計画がきちんと進んでいるか、消費者委員会で検証をしていく、ということがあります。

次の46ページの、括弧の79番目、「消費者行政における執行力の充実に関する提言」、これについては、あとでもう少し詳しく触れたいと思いますが、消費者行政が行政処分をする時にどういった問題があるのか、といったことを報告書にまとめたものになります。そして、次の47ページには、答申があります。内閣総理大臣から、こういうことについて審議してくださいという諮問を受けて、諮問があった時に消費者委員会は専門調査会を開催して審議をいたします。上から5件の答申がありますが、「不当景品類及び不当表示防止法上の不当表示規制の実行性を確保するための課徴金制度の導入等の違反行為に対する措置の在り方について（答申）」、景表法という法律の中に課徴金制度を導入するための検討をする専門調査会を開催しました。それから消費者契約法という法律の改正の為の専門調査会、特定商取引法の改正のための専門調査会を実施して、報告書を出し、そして国会で法律改正が通り、現在景表法は実施されておりますし、特商法も近く実施される、そして消費者契約法は、新しい報告書に基づいた改正法が来年あたりに恐らく国会を通るのではないかと考えております。

消費者委員会の活動を御紹介いたしましたけれども、消費者委員会と消費者庁というのは、非常に近い関係でありながら、全く別の組織です。同じ庁舎の6・7階と8階にいるのですけれども、私は両方とお話をするのでしょっちゅう会うのですが、私が知っていて消費者委員会が知らないこと、逆に私が知っていて消費者庁が知らないことというのが実はよくあり、両者は全く独立した関係になっております。消費者委員会についての説明は以上になります。

では今日のもうひとつのテーマについて、私のほうでは、「高齢者の安全安心なくらし」をテーマにお話をさせていただきたいと思います。

資料4ページの上のグラフは、皆さん消費者白書で御覧になったことがあるかと思うのですが、消費者生活センターに寄せられた相談の傾向を示したものです。相談件数の推移のうち、水色の棒グラフは架空請求の相談件数を表しています。非常に架空請求が多かった頃から比べて相談件数は減りましたが、まだ高止まりであると思います。去年の件数は88万7千件です、消費者生活センターに御相談される方というのは、トラブルに遭われた方の7%と言われておりますので、この何十倍という件数が実際にはトラブルとして発生しているのではないかと考えられます。次に、高齢者に関する消費生活相談件数が下のグラフにありますけれども、こちらも高止まりとなっております。2016年は24万4,276件ということで、2013年が一番多かったのですが、その頃は健康食品の送り付けなどの相談が多かったと考えられます。その頃から少し減ってきておりますけれども、直近で大きく減っているわけではなく、依然として高い状況にあるということをお示ししております。

そして次の5ページは、高齢者・障害者等に関する見守りの強化が重要であ

るということを示したものです。高齢者全体では本人から相談が寄せられる割合が約8割に対し、認知症等の高齢者に関する相談では、本人からの相談は2割に満たないということで、相談をすることができない、相談する場所を知らない、それから、実際何があったかということの説明できない、思い出すことができないというような状況のため相談ができないということが分かります。そういった状況から、やはり見守りというものが必要なのではないかと言えます。

6 ページのアダルト情報サイトに関する相談は若者では減少、中高年層では増加というグラフがあります。アダルトサイトや架空請求に関する御相談というのは、携帯電話が普及し始めた頃にはものすごい数の御相談が寄せられまして、そこから減ってきました。最近の若い方は、それに対する理解が段々と進んできて、架空請求が届いても放っておけばよいという知識が身につけて、若い方からの相談は減っているのだと思います。近年、高齢者の方にスマートフォンの普及が始まりまして、そこで初めて出会うトラブルというのがアダルトサイトであったり、架空請求であったりということで、アクティブシニアの世代にインターネットに関するトラブルが非常に増えてきており、この傾向はこれから先、ますます増えていくだろうと思います。認知症などで何もできない状況という方は消費者トラブルには遭いにくいですが、電話に出ることができたり、少々判断不十分の状態であったり、それから70代前後で全然認知症ではないけれども、新しい機器やサービスを使おうといった時に、やはりトラブルに遭ってしまうといった、いろいろなパターンがあるのではないかと思います。それが分かるのが、(6)65歳以上の高齢者は「電話勧誘販売」の割合が小さくなり、「インターネット通販」が拡大しているというものです。認知症等の高齢者では「訪問販売」の割合が4割を超えるという傾向が、グラフのほうから読み取れるのかなと思います。

続いて7ページですね、上のグラフを見ていただくと、国民生活センターに越境消費者センター、CCJ という部署があります。これは、海外との取引でトラブルが発生した時に、相談ができるという場所です。海外の事業者とトラブルに遭った際に、消費生活センターは相談に応じることができないのです。ただクレジットカード決済であったり、日本の事業者が介在している場合は、もちろん日本の消費生活センターで相談に応じることができるのですが、海外から直接インターネットで購入して、カード決済も終わってしまい、返金がされない場合であるとか、それから海外で買って来たものに何か不都合があったなどという場合、海外の事業者と直接交渉するというのが非常に困難な状況です。そこで国民生活センターのほうでは越境消費者センターというものを設置しています。そちらに相談される割合というのが、50歳代・60歳代・70歳代

以上の相談はいずれも3年間で2倍近い増加をしています。高齢者のインターネットの利用が増加しているというのが影響しているのではないかと傾向がグラフとして示されています。

そして(8)では、消費者生活センターに相談した人の割合は7%ということで、これは興味深いグラフだと私は思うのですが、一番上の棒グラフは、商品やサービスの提供元であるメーカー等の事業者申し入れる割合です。これは普通のことだと思うのです。何か商品・役務に問題があったら、事業者申し入れるというのは普通の人々の行動です。ですから、私はいつも、「基本的に消費者というのは事業者に対して信頼をしているので、苦情があった時にはまず事業者と相談するのです。その苦情をどう受け止めるのかというところで事業者の質の問題が問われています」と、事業者の方に常々お伝えはしているのです。一方で、「とてもこの事業者に言っても無理だ、話が通じない」、あるいは「自分の言っていることは、果たして社会一般的に考えて通じることなのだろうか」とあるとか、「これは言ってもいいことなのか悪いことなのか分からない」、あるいは「怖くて事業者に言えない」とか、様々なハードルがあって事業者にお伝えできないケース、あるいは相談しても拒絶されてしまったケースがある。そういう場合に消費者生活センターに御相談していただくのだと思います。それが約7%という数ですので、先ほどの88万件という相談件数は、やはりトラブルの氷山の一角ではないかと思っています。

次に、私のレジュメの8ページ目です。こちらに、私の思っている問題意識を書かせていただきました。まず、制度整備の状況はどうなっているのかということの説明させていただき、そしてその上で高齢者の安全安心なくらしのためには何が必要なのか、ということを考えてみたい。そして最後に、この見守り活動をするに当たって、どんなことが課題になっているのか、ということを考えてみたいと思っています。

では、制度整備の状況ですが、これについては後段、消費者庁さんのほうでも説明があるかと思しますので、少し省略します。

資料の17ページを御覧頂けますでしょうか。こちらに、「消費者安全確保地域協議会の状況について」という消費者庁の資料を参考に付けました。ページをおめくりいただき19ページのところに、消費者安全法というのがあります。消費者安全の中に、消費者安全確保地域協議会ということが定められております。まず消費者基本法というのは、消費者法の中の憲法のような位置付けであって、消費者と事業者との間には格差があることをふまえて、事業者の責務や消費者の努力義務、自治体の義務などを定めているものです。もうひとつ、消費者安全法というのは、消費生活センターのすべきこと等、具体的に定めております。例えば、消費生活相談員というのは国家資格であることや、消費生活

センターというのは週4日以上開設し、PIO-NETを導入し、資格のある消費生活相談員を雇う、などということを行っています。そして、高齢者の安全安心を守るためには消費生活センターを充実させたり、消費生活相談員の質を向上させたり、それから地域全体で見守りをしましょうということを行っています。それが消費者安全法の中に規定されていることです。法律の中で、国の役割だけでなく地域の役割等を定めているのは、一步踏み出した法律であると思います。ページの左下には「消費者安全の確保のための協議会等」ということで、消費者安全確保地域協議会、その中に含まれるメンバーとして消費生活協力団体及び消費生活協力員について定めています。資料の右上にイメージ図がございいますが、地域協議会を構成するメンバーとして協力団体であったり協力員であったり消防署、保健所、教育機関、警察、病院、それらのハブ的な役割をするのが消費生活センターという関係になっております。

次の20ページを御覧いただけますでしょうか。地方消費者行政強化作戦ですが、これは消費者庁がこのように名付け実施してらっしゃいます。この政策目標5のところに「見守りネットワーク」の構築とあります。政策目標として人口5万人以上の全市町に消費者安全確保地域協議会を設置することを目標としているのですが、全国560ほどの市町があるうち、現在は34市町のみ設置されているとのことです。よく文書では「道半ば」と記されておりますが、実際は一合目くらいではないかと思われます。

次に22ページ以降で、地方消費者行政推進交付金の話がありますが、地域の見守りネットワーク事業を推進するために、国が交付金を出しているということを入念に入れていただきたく思います。23ページの右上に、どれだけ交付金が出ているか記載されておりますが、平成29年度当初で30億円、その後で補正予算で20億円付きましたけれども、30億円が交付金として出されており、交付金が使え事業メニューが左下に記してあります。この事業メニューの6番目、地域の見守りネットワーク推進というところで交付金が使えます。これを使って、各自治体がいろいろな事業を推進してありまして、今日発表される美濃市さんや郡上市さんではいろいろなグッズを作成されたり、皆さんにステッカーをお配りしたりしております。交付金がなくなるときがいつか来るわけですので、その時に自治体はどうしたらよいかというのが各自治体の悩みであり、今日の事前打合せでも、その悩みが話されているという状況でした。

次に、レジュメの8ページ(3)の、地方消費者行政強化の取組の評価についてですが、資料の27ページの右下に、先ほども申しました見守りネットワーク設置自治体の数が記してあります。この資料は本年3月時点のものですが、本日の消費者庁の資料3、82ページに最新の数字がございまして、そちらで34市町ということになります。

安全確保地域協議会というのは法律で定められて、消費者庁も具体的な目標を設定してはいるものの、なかなか普及していないということがお分かりになったかと思います。

そして私のレジュメの(4)に、消費者ホットライン「188(いやや!)」の運用・周知というものがございしますが、188に電話をかけると最寄りの消費生活センターに連絡がつくということになっております。この188ですが、高齢者のほうが周知がされており、若い人の間では知られていないのです。188の高齢者への啓発活動というのは、国はお金をかけて行っておりますので、ある程度は進んでおりますが、若い人への周知がまだまだ進んでいない状況だと思えます。以上、全体の制度整備の状況であるというお話をいたしました。

次に、こうしたことを踏まえて、高齢者の安全安心なくらしのためにはどうしたらよいかを考えていきたいのですが、6点あるかと思っております。

ひとつは悪質事業者を処分して壊滅させる、悪質事業者への対応を強化する、これは私たちができることではなく、消費者行政の中で行う、あるいは警察が行うのだと思えます。

それから相談体制の強化、これは私ども消費生活センター、あるいは相談員が行います。消費生活センター、あるいは消費生活相談窓口は全国にできています。設置についての消費者庁の政策目標は達成しているのですが、次は質の向上が求められております。資格を持った相談員が必要だと思えますし、資格を持っているだけではなく、高いレベルの技術や人間性であるとか、PIO-NETに入力するパソコンのスキル、相談内容を正しく聞き取って入力する文章力、問題把握能力など、消費生活相談員に求められているものはたくさんございますので、実は、私どもは非常に大変な状況なのですが、そういった相談員の質の強化が必要だと思えます。

そして高齢者への普及啓発・注意喚起の徹底は引き続き行わなくてはならないと考えております。やはりこれを行うためには交付金を出していただきたいのと同時に、交付金を活用する自治体の行政職員の力が必要なのです。交付金を使うというのは面倒なことなのです。申請書を作成しなくてはならないし、交付金をもらえば使わなくてはならないし、そして使った後は効果を報告しなくてはならないという、やればやるほど仕事が忙しくなりますので非常に大変なのですが、それを行う自治体の努力が必要です。

次いで見守り体制の強化ですが、これは地域協議会の問題となるわけなのですが、先ほどお伝えしたとおりでございます。

そして適格消費者団体による被害救済の強化です。適格消費者団体というのは民間の団体なのですが、私どもの所属する全国消費生活相談員協会も適格消費者団体になっております。事業者の約款に書かれている、一方的に消費者にと

って不利な条項がありますが、書かれていると、消費者としては「書いてあるのだから仕方がないのではないか」と思ってしまう。または事業者から「約款に記載されているのを承知で契約したのだから、逃れられないのだ」と言われてしまうと、ほとんどの消費者は諦めてしまうのではないかと思います。しかしどうしてもおかしい、といったことはありますので、そうした不当な条項を改善させる、それを民間団体としてできるようになったのが適格消費者団体です。これを全国の各ブロックで立ち上げて下さいというのが国の意向で、それぞれががんばっているという状況です。

ですから国の行政処分、あるいは消費生活センターによる救済、それだけではなくて見守りもする、そしてもし被害に遭ってしまったら、不当な条項をなくすという場合には適格消費者団体が活躍するといった制度になっております。

最後に、事業者による高齢者に配慮した商品・役務の提供及び情報提供ということですが、これは私が常々事業者の方にお伝えしているのですが、悪質な事業者も山ほどおりますけれども、ほとんどは適切な事業を運営している事業者です。大手の事業者はもちろん、中小の事業者でも、やはりお客様あつての商売ですので、適切な事業を行うということをしなければ、長く継続した事業を展開できないのです。ですから事業者による高齢者に配慮した使いやすい商品、分かりやすい説明書の添付、あるいは環境に配慮する、長く継続して使えるような価格設定をする、そういった商品を提供していただきたいと思いたいと思います。そうしたことが全部あって、初めて安全安心な暮らしができるのではないだろうかと考えているところです。

私は消費生活相談員ですので、特にお伝えしたいことは、この(1) 悪質事業者への対応の強化の部分についてです。資料の49ページになりますが、「消費者行政における執行力の充実に関する提言の概要」ということで、消費者委員会が今年8月にこの提言を出しました。クーリングオフの制度が定められている特定商取引法が改正されたのですが、これは訪問販売や電話勧誘販売、通信販売、あとはマルチ商法であるとか内職商法、そうした特殊な販売方法についてはトラブルが起こりがちですので、それらを規制している法律です。その中でクーリングオフという非常に強い権限を消費者に持たせているわけですが、同時にこの法律では事業者を行政処分できることになっております。ただ最近では、何か悪質な事業を行って行政処分を受けても、名前を変えてすぐに同じ事業を行うとか、場所を変えて行うといったことが繰り返されており、なかなか行政処分の効果が現れないということがあります。

資料の52ページには現状と課題ということで表がございます。これは処分件数なのですが、各都道府県によって処分件数がこれだけ違います。東京都がダントツに多くて267件で、1件しか処分のないところもあります。これは事業

者が首都圏に集中しているということもありますし、執行する側の行政職員の数など、いろいろな理由があるのだと思いますが、東京都は特別だとしても、北海道が50件と多く、埼玉県も139件あるわけです。千葉県と埼玉県では同じような規模だと思われるのですが、処分件数にこれだけの格差があります。それから静岡県も多く、香川県も小さな県ですが、非常に多いのです。

次の53ページを御覧いただきますと、左の表に執行体制というものが出ております。特商法の職員の数が一覧であります。ここには東京都が21人、埼玉県が10名、北海道が18名、静岡県が17名、それで香川県は3名なのです。一見すると、やはり職員の数に比例して処分件数が多いのかと思いますが、香川県は少ない職員数であれだけの処分を行っているので、職員の力量の差が大きいのではないかと思います。行政処分は特殊な能力が必要で、警察のようなことをします。寄せられた相談の中で、悪質で今後被害が広がることが懸念されるという情報をキャッチしたときに、事業者には報告書を出させたり、内偵をしたりします。更に状況が煮詰まると事業所に立入りをします。「私は県庁に事務職員として入庁したのに、警察のような仕事をするとは思っていなかった」という職員も多くいると思います。行政処分にはこうした特殊な能力、あるいは蓄積されたノウハウなどが必要であると思います。そういった積み上げがなければできません。課題として(2)に悪質事業者への対応と書いてありますが、今はネット上で悪質な事業を行い、所在を隠す事業者もおりますので、調査が非常にしにくいという問題があります。私が消費生活相談員として事業者と交渉したときに、所在地がかなりの地方で、 荘などというアパート名でしたので絶対そこに事業者はいないだろうといったケースがありました。電話をかけても別のところにつながるし、その事業者から「どうせ我々の所在をつかめないだろう」ということも言われました。ですので、立入調査をしようにも相手の所在が分からないということで処分がしにくいということがあります。それから、国と都道府県の両方が処分できるのですが、お互いに情報交換をしないと、どこを処分しようとしているのか分からずに処分の機会を逸してしまうといった課題もあります。

そこで次の54ページですが、執行ノウハウの整備・共有をすることで警察関係の方を配置する、民間の弁護士・公認会計士・建築士等を非常勤として雇う、連携して情報提供をしてもらうといった対応が必要になってきます。例えば悪質な住宅リフォームの問題がありますので、建築士の目から見て不要な工事であるとか、この器具は建物をかえって傷めるなど、プロの目から見た評価がないと問題が明確になりません。こういう専門家の意見が、処分の際にも必要となります。

最後、55ページの悪質事業者への対応ですが、消費生活センターの役割の重

要性の高まりですが、法執行を念頭に置いた相談対応ということですが、私たちが相談者から相談を受けたときには個別の解決を目指すわけですが、それと同時に同種の相談があったときには、やはり事業者処分を検討したり、法律を改正すべきといったことがありますので、それを PIO-NET というデータベースに入力する際に分かるように文章を作成する能力が求められています。そして3、国と都道府県の連携及び役割分担が必要です。近隣都道府県及び国との連携が必要であるとか、被害が広域に及ぶ事案については役割分担をすべきであるとか、こうした提言を消費者委員会はしています。

高齢者の安全安心な暮らしを守るためには、見守りが大変重要なのですが、それと同時に消費生活相談の対応であるとか、悪質事業者への処分の強化が非常に重要であるということをご伝えしたいと思います。

そして最後になりますけれども、見守り活動の課題ということをレジユメの8ページから9ページに書きました。先ほど来申し上げておりますとおり、消費者安全確保地域協議会の遅れという問題があります。ただ、実質的には福祉関係や警察関係のネットワークと連携したり、地域協議会という名称は使わなくても実質的に見守り活動を行っているところはたくさんあるのです。そうしたことを見聞きしております。これは消費者庁にもお願いしたいことなのですが、「消費者安全確保地域協議会」という名前だけで集計してしまうと、その数は非常に少ないのです。この協議会を作らなければならないと皆さん分かっていても、周りが作っていないので自分たちもまだやらなくてよいのだと考えるのではないかと思いますので、類似のネットワークができているような場合にはそれもカウントするなどの対応を取っていただくことで、協議会設置へのハードルが下がるのではないかと考えています。

ただ、私は、消費者庁が消費者安全確保地域協議会ということをごうたってくださいのおかげで、今は実際にそれができていなくても、作らなくてはいけないという意識が都道府県や市町村内で醸成され、今まであまり連携していなかった消費者行政部局と福祉部局とで「こういった協議会を作らなければいけないのだ」という話題が出てくるようになってはいるはずですので、そうした意味でいうと、少しずつでも広がっていくのではないかと、地域協議会というものが正式にはできていなくても、実質的には機能し始めているのではないかと考えておりますので、これから期待したいと考えております。

それから消費生活センターとの連携では、消費生活センターの役割を認識していただかなくてはならないと思っております。消費生活センターの存在を知っていても、センターに相談すると何をしてくれるのか、どこまでの対応をしてもらえるのか、どのような相談だと受けてくれるのかといった中身までは御理解いただけないのではないかと思います。「こんなことを相談してもよい

のだろうか」「クーリングオフ期間を過ぎたので、もうだめだろう」ということではなく、クーリングオフ期間が過ぎてからがセンターの役割なのです。クーリングオフは消費者が簡単に行使できる権利ですので、それはセンターに相談せずに行使してもよいのです。それが過ぎたら私たちの仕事ですので、そうした役割を理解していただかなくてはいけないと思っております。

それから、消費者啓発事業の展開を今後も継続しなくてはならない。ただ、消費者啓発事業を誰が行うのか、そして開拓は誰がするのか、そうした問題があります。自治体が消費者啓発をすると言っても、手を挙げてくださるところは少なく、本当に必要なところには行き届いていないのです。そうしたところに行き届かせるためには、誰が開拓をして、誰が講師として行くのか、そういったことを明確にとしていただかなくてはいけないと思います。

それが、次の9ページ(3)、サポーター、コーディネーターの活用の困難性ということにつながっております。地域ネットワークの中で、一般の方に見守りのサポーター、あるいは見守りのコーディネーターになっていただきたいということをお願いしているわけなのですが、各自治体によってサポーターの役割の認識が違っております。コーディネーターの意味合いの理解も違っております。そこはある程度統一した理解にさせていただく必要があるのではないかと思います。例えば、消費者問題の知識をある程度身につけて、「ちょっとおかしいな」「この人は何か問題を抱えているのかもしれない」ということに気付いたときに、消費生活センターにつないでいただく、そうした身近の方がサポーターになっていただきたいと思えますし、それから見守りネットワークの様々な方、警察、消防、消費生活センター、地域の事業者、協力員・協力団体、様々な人たちがいる中を取り持つためにコーディネーターとして活躍していただきたいのです。しかし今、突然、私や消費生活相談員が「私はコーディネーターなので、出前講座をやらせてください」とか「会議をしますので来てください」と言ったところで、「何の権限があって言うのか」ということになりますので、自治体から「この方はコーディネーターです」という資格を与えていただいて、胸にバッジをつけるまではいきませんが、名刺に「自治体コーディネーター」と肩書を書けるような位置付けにさせていただくと、ネットワークの中で非常に役立つのではないかと考えております。

そして最後の課題として、事業者との連携の困難性について書きました。私も事業者の方といろいろお話をするとき、事業者のほうから自治体に連携を申し入れても、事業者というだけで自治体が拒絶・拒否反応を示すといったことがあって、事業者が協力体制を取りにくいということを聞く時があります。適切な取引をしている事業者及び事業者団体の方がどういった支援、連携ができるのか、といったことも課題であると考えております。

以上、私からは高齢者の安全安心なくらしという話をさせていただきました。この後、パネルディスカッションでいろいろな事例が御紹介されると思いますが、こういう事例があるということを御理解いただいて、「これだったらできるかな」と皆さんが思っただけを期待しております。そして、今日お越しにいただいている大学生の方が、こういったことに興味を持っていただいて、これからもし皆さんが教える立場になったときには、これからの教員の方が消費者問題に興味を持っていただくということは、若い方の消費者教育に役立つことですので、ぜひがんばっていただきたいと思います。御清聴ありがとうございました。」

以上のように述べ、次の講演者である美濃市産業振興部産業課の佐藤主任につなぎました。

< 報告 >



(報告を行う佐藤主任)

佐藤主任は、「岐阜県美濃市における高齢者被害防止の実践報告」と題し、配布資料に基づき次のとおり報告しました。

「御紹介いただきました、美濃市役所の産業振興部産業課で、消費者行政の担当職員をしております佐藤克利と申します。よろしくお願ひいたします。こういう場で発表するというのが初めてですので、少しお聞き苦しい点があるかもしれませんが、増田先生のような上手な講演のあとで恐縮ですが、よろしくお願ひいたします。」

今回は配布資料の57ページ、『美濃市の高齢者の消費者被害の防止について』というタイトルで実践報告をさせていただきます。タイトルに「の」が多くて、文章としておかしいかもしれませんが、3つ「の」があるので美濃市、と覚えてください。いま会場から笑いが聞こえましたが、美濃市の市章は3つの「の」でできています。「ののの」と3つ書いて美濃市の市章になっていますので、インターネットなどで調べてみてください。

58ページを御覧ください。美濃市の消費生活の相談窓口についてです。地域概要からお話ししたいと思います。人口は約2万人です。65歳以上の高齢者に関してはおおむね7,000人ということで、3人に1人が高齢者ということになっております。担当する消費生活窓口の概要として、産業課に消費生活窓口というのがありまして、消費者行政担当職員が1名、これは私になります。あとは専任の相談員が1人、嘱託職員の方で相談業務を行っております。これが美濃市の消費生活相談窓口の状況であります。

次の59ページを御覧ください。これが美濃市における高齢者の相談ということで、過去5年分PIO-NETから美濃市のデータだけ取り出してみたものです。高齢者の相談の割合、60歳以上ということで調べますと、48%、おおむね半数の方が消費生活相談に来られたのが高齢者になります。高齢者の主な相談内容ですが、先ほどの講演ではインターネットの相談が増えているとあったのですが、実は美濃市の傾向は少し変わっておりまして、電話勧誘販売が27%ということで一番多くて、その次が家庭訪問の販売、続いてインターネット通販や詐欺、これは還付金詐欺ですが、こういったものが少しあるという状況です。実際高齢者の相談が48%ありますといっても、相談件数は年間60件程度ですので、そこまで相談自体は多くなく、30件程度が高齢者からの相談だということです。

次に60ページを御覧ください。高齢消費者被害防止推進モデル事業と書いてあります。これは岐阜県の県民生活相談センター様より高齢消費者被害防止モデル事業を実施してみませんかという話をいただきまして、始めさせていただいた事業であります。正直申し上げまして、私は今まで消費生活等で見守り活動の実績がございませんでした。啓発活動といっても市の広報誌に国民生活センターから出ている見守り新鮮情報等を掲載する程度でした。市長の意向もありまして、高齢消費者被害防止モデル事業を受託して、それを「梅山大学」という高齢者学級の団体に委託するということになりました。それで私は梅山大学の事務局に赴き相談しまして、実際にどういうことができるのだろうと協議しまして、5つの項目を行うことになりました。

1つ目は啓発活動として啓発グッズの配布を行うということです。2つ目はサポーターという位置づけのために研修活動を実施。3つ目は消費生活カレン

ダーの配布を行うこと。4つ目は消費者生活講演会を実施する。5つ目は高齢消費者アンケートの実施をする。この各項目について順次説明をさせていただきます。

61 ページを御覧ください。「梅山大学」と聞いても皆さんピンと来ないと思いますので、少しだけ説明させていただきます。梅山大学とは美濃市内で高齢者の生涯学習を行う活動の中で一番数の多い団体で、クラブに関しても10クラブがあります。役員会も存在しますし、運営委員会やクラブ長会があり、高齢者の学生が300人いるのですが、大学と銘打って、高齢者の方が生涯にわたって学び続けられるという団体です。ここでは高齢者の方が学生となり、卒業しても助手という形で残りますので、ずっと生涯学習できるという団体であります。

次は62 ページを御覧ください。毎年行われるのですが、梅山大学には入学式がございまして、そこで啓発用品の配布をさせていただきました。そこでは高齢者に読みやすそうなパンフレットを購入し、配布させていただいているグッズも以前から窓口に置いてあったポケットティッシュボックスや訪問販売お断りステッカーや県からいただいたパンフレット等を配りました。実はここで配布させていただいたのは、高齢消費者被害防止モデル事業なので、入学式に来た学生さんだけを対象にしました。その後口コミで数人が来庁されて、「なぜ梅山大学の学生だけもらえるのか。自分にもください」と言われました。そのように言われ、こちらは喜んで啓発グッズを渡しました。なぜかと言うと、それらは普段窓口にあったものなのです。普段は市役所の窓口に置いてあっても目を通されずに認識されなかったものが、こうして限定されると興味を持たれるのかなと思います。これも消費者心理なのかなと思いました。

次に63 ページを御覧ください。サポーター研修と書いてあります。実際、高齢者学級の方に見守り活動と言っても、知識がないと始まらないということから、研修を行っていくことにしました。しかし私はもとより、今までの市職員で消費生活の出前講座をしたことが全くない状態でした。相談員もおりますが1年度ごとに異動しているということもあり、どうしたらよいか悩みまして、県民生活センターに相談したところ、岐阜県弁護士会様に相談してはどうかとアドバイスをいただきまして、県弁護士会の消費者委員会とお話をさせていただく機会を設けていただきました。岐阜県弁護士会様に快く研修を引き受けていただきまして、写真のような研修を行うことができました。御子柴先生をはじめ、担当していただいている森先生、多くの岐阜県弁護士会の方に大変お世話になっております。

次の64 ページを御覧ください。消費生活カレンダーの配布とありますが、今日は実物を持ってこられなくて申し訳ないのですが、これは毎年県民生活相談センター様が作成しているカレンダーで、一昨年までは60人いらっしゃる民生

委員さんに配布しておりました。昨年は梅山大学の学生さん 300 名にということで、梅山大学の事務局から配布をしていただきました。このカレンダーは梅山大学の学生さんには最も好評だったと聞きました。これはすごく便利なカレンダーでして、まずは A4 サイズで持ち運びしやすい。大判のクルクル巻いたカレンダーですと持ち運びがしにくいのですが、これは折りたたんで持ち帰れるのがよい点です。そして挿絵がきれいな漫画になっていて分かりやすいのです。更にカレンダーにメモの書き込みができる。これは結構大事だと思います。あとは高齢者の方は気にするであろう大安・友引等の六曜が書いてあるのです。これはとても使いやすいカレンダーだったと聞きました。こういうちょっとしたパンフレットやカレンダーなどを手に取って喜んでいただいて、1年間長く使っていただける、よい啓発グッズなのだと思いました。今年も県民生活課様のほうにお願いをしておるので、希望部数をいただくと幸いです。よろしくお願ひします。

次は 65 ページです。最後は梅山大学の卒業式に合わせて、消費生活講演会を開催しました。学生が 270 人と、一般の参加者 30 人、合計 300 人の参加がございました。例年は卒業式というと卒業される方 30 名程度だけの参加なのです。講演会の講師も梅山大学の役員の方に選定いただき、女優の藤田弓子さんを迎えました。梅山大学の選考基準は人を集めることができる人、親しみやすい人であるということで、結果、講師の先生には今までの人生観から柔らかい表現の生活観をお話しいただき、消費生活問題の意識向上につながる講演になったのではないかと思います。来場者が多いものですから、ここで最後の啓発として、入学式にお配りしたよりも消費者問題の中身の濃い、多くの事例が掲載された啓発パンフレットの配布をさせていただきました。

66 ページを御覧ください。消費生活アンケートということで、梅山大学の学生さんを対象にアンケートを取りました。そこで少し気になった部分だけ取り上げているのですが、日中独りで過ごす人の割合ですが、おおむね 4 割の方が日中独りで過ごしておられるということでした。比較的活動的な梅山大学の学生さんでも 4 割ということなので、美濃市内ではもっと多くの高齢者が日中独りで過ごされているのではないかと考えております。

次の 67 ページを御覧ください。今度は、自分で電話を取ることが多いかという質問をしました。そこで「はい」と答えた方が 84%、おおむね 8 割の方が自分で対応すると回答しています。多分、ここでの電話というのは携帯電話ではなく、多くが自宅の固定電話だと考えています。ここには掲載しておりませんが、昨年梅山大学で取ったアンケートで「よくかける電話は何か」と尋ねたところ、6 割が自宅の電話、4 割が携帯電話というアンケート結果もあります。美濃市の高齢者の相談の特徴は電話勧誘販売であるという結果と一致してくる

のです。美濃市の特徴なのかもしれませんが、自宅の電話を多く使うという傾向があります。同居している現役世代の家族は携帯電話の使用が多くなってきて、自宅の電話は高齢者が使用するというのが、ひとつの特徴ではないかと思えます。実際、自分の両親も 70 歳代に近く、携帯電話は持っているのですが、自宅の電話にはすぐ出るものの、携帯に電話をかけてもほとんど出ないのです。旅行に行くときに持っていくから、壊してはいけなからと大事にタンスにしまっているのだそうです。先ほどはスマートフォンのトラブルが増えているということでしたが、美濃市では高齢者のスマートフォンのトラブルはありません。少し特徴的な傾向です。

次は 68 ページです。高齢者被害防止モデル事業での狙いということで、本来であれば「狙い」という項目は説明の頭にくるものなのですが、現在超高齢化社会において、地域の人々の連携が非常に重要になると考えて、比較的元気で活動的な梅山大学の学生さんを中心に、消費生活における必要かつ確かな情報を提供して、近隣住民の家庭に対して注意喚起できる環境作りをしようとして最初は考えておりましたが、実際は昨年より始めた事業でした。今時点での考えなのですが、梅山大学を有効活用したいと思っております。何とか学生さんを増やしていきたいと思っております。アンケートの結果や相談の内容から考えると、美濃市の高齢者の方は独りで、孤独であるがゆえ、ついつい電話勧誘の話に乗ってしまってトラブルになる。そこで少しでも家に独りで過ごしている高齢者に対して、外に出ていただいている人々とコミュニケーションを取っていただく中で、消費生活の講座などの情報提供ができるように持っていければよいと考えております。

あと、見守りサポーターという位置づけについては、講座を受けていただいた方をサポーターと位置付けるのですが、そうすると近所には目を配ると思うのですが、梅山大学の学生さん本人が気をつけると思います。例えば消防団に入って消防団員になると、その人は恐らく自覚があるので火事を起こさないと思うのです。梅山大学のサポーター養成講座を受けた以上、自分は引っかかりたくないぞという自覚をもっといただく意識改善にも期待しております。

69 ページを御覧ください。現在までの取組みということで、まとめのような話になるのですが、平成 27 年度までは毎月の広報誌での情報提供であったわけですが、28 年度より消費者被害防止モデル事業ということで梅山大学への委託事業を開始しました。この事業経験により、高齢者一人ひとりの意識改革の重要性を感じ、私自身も高齢消費者に対してできることを考えるきっかけとなりました。そこで私自身も地域の見守りの勉強が必要だということで、国民生活センターで地域の見守りネットワーク推進のための講座や、高齢者に関する消費者トラブルについて学んできました。その研修の中で、梅山大学以外の協力

者も必要であると肌で感じました。研修の中で他県の方との情報交換があって、地域包括支援センター等の職員の方とも話をすることもありました。私自身は美濃市で地域包括センターの方と話したことがなかったのです。これは話をしなければならぬと思い、福祉課に出向いて話をしに行ったところ、福祉の担当の方には、高齢者見守りの意識が高い民生委員さんに出前講座をしてみてもどうかと言われまして、出前講座を始めました。そこから口コミで、なかなか出前講座が面白いということで、自治会やサロン、敬老会から依頼が出てきました。

70 ページを御覧ください。今後の高齢者見守りネットワーク構築に向けてということで、実際、梅山大学をきっかけでいろいろなことをしてきまして、健康福祉課ですとか地域包括支援センターとつながり、そこから民生委員さんにつながって、更に自治会の役員さんやいきいきサロンの役員さんにつながってきました。やっとネットワークの構築につながる土台作りができたかなと思っております。少しでも高齢者の方に消費生活相談窓口について知っていただいて、つながっていきたくて考えております。協議会という話があるのですが、いきなり協議会を作るのは難しいので、徐々に自治会さんや健康福祉課と距離を縮めていく活動をしていき、こうしたほうがよいのではないかと声が出たときに協議会ができればよいと思っています。以上が美濃市の実践報告となります。御静聴ありがとうございました。」

< パネルディスカッション >

休憩後、パネルディスカッションが行われました。パネリストは消費者委員会の増田委員、消費者庁消費者教育・地方協力課の梅田課長補佐、美濃市産業振興部産業課の佐藤主任、岐阜県環境生活部県民生活課の杉山課長補佐、郡上市健康福祉部（兼高齢福祉課長）の松井次長、消費者ネットワーク岐阜副代表の御子柴弁護士で、コーディネーターは消費者ネットワーク岐阜の大藪代表が務められました。



（写真左から：コーディネーターの大藪代表、パネリストの増田委員、梅田補佐、佐藤主任、杉山補佐、松井次長、御子柴弁護士）

冒頭、講演をいただいた増田委員、佐藤主任を除く各パネリストより自己紹

介と御発表を頂戴しました。梅田補佐より資料3に基づき消費生活相談の現状と消費者安全確保地域協議会の設置促進に向けた取組や先行事例の紹介、杉山補佐より資料4に基づき岐阜県における高齢消費者被害の現状や岐阜県における施策について、松井次長より資料5に基づき岐阜県郡上市における高齢者の見守り活動における事業者との協定事例について、御子柴弁護士より資料6に基づき悪質訪問販売お断りステッカーの配布をはじめとした取組状況等について御発表がありました。パネリストの御発言を受けたのち、意見交換を行いました。

大藪コーディネーター

「ありがとうございました。皆様の御報告はかなり幅のある内容でしたが、整理してみたいと思います。増田さんからは、消費者委員会委員でありながら全国消費生活相談員協会にも属してらっしゃる中で、はじめに課題として消費者安全確保地域協議会の設置の遅れについてや、消費生活センターとの連携、消費生活サポーターの活用、事業者との連携が難しいという点を挙げていただきました。一方、松井さんから郡上市における事業者と連携の話伺いましたので、活用できる点であるとか、広げていきたい点を増田さんからおっしゃっていただければよいと思います。

消費者庁の梅田さんからは、国としては法律を作り、消費者安全確保地域協議会を作り地域で見守りをしていくということを行われ、国としては市町村などの自治体でこういった事が行われているか、なかなか伝わらない中で、御子柴さんが発表されたような取組が見守りネットワークの中として起こっていることについて、国として意見を吸い上げ、広げていく制度を充実させるためにはどうしたらよいか御意見をいただきたいと思います。

それから、佐藤さんからは美濃市の取組を紹介していただきました。お話を聞いて面白いなと思ったのは、国としてはシステムや法律を作ったので自治体は協議会を作ってくださいというのが国や県の方針なのですが、その代わり佐藤さんとしては、必要なので様々なところと連携をしていたらつながりが持てた。国から言われて政策を作ったわけではなく、必要性を自分で感じながら、佐藤さんの個人的な魅力でつなげていったと思うのですが、実はそうして広げていったらシステム化されていたという逆の発想で、自治体のほうから起こっていった、住民運動として見守りがシステム化されて、それを国がサポートしてくれるのが一番よいのかなと思って聞いていました。そうした例として美濃市さんの取組はすごく面白いと思いました。佐藤さんからは先ほどステッカーも作っているというお話がありましたので、そのステッカーの活用についてと、郡上市さんも同じ自治体ですが、郡上市では行政ではなく事業者からそういっ

た見守りの話が来ていましたけれども、その可能性についてはどう思われるかについて御意見をいただきたいと思います。

県の杉山さんに関しましては、やはり国からの法律で、県としての施策を市町村に下ろしていくわけですが、実際郡上市さんや美濃市さんのように新たな形が出てきていることをどのように参考にしていけるか、という点についてお話をいただければと思います。

郡上市の松井さんの事例紹介では会場から拍手がありました。先ほど増田さんがおっしゃったように、事業者との連携が難しいという問題乗り越えているのです。それは恐らく、松井さんが消費者行政部門ではないからできたのかもしれないと思うのです。実は郡上市では、自動車整備振興会が「認知症の高齢者が自動車の整備に来たときに手助けします」ということをテレビコマーシャルで放送して、それを私がたまたま見て、高齢者の見守りについてシンポジウムをするので郡上市よりお話をしてくださいと声をかけたのです。しかし実は、それを行っているのは福祉部門で、消費者行政部門ではなかった。では今後、消費者行政部門とどのようにつながっていけばよいのかというのが郡上市さんの課題であると思いますので、松井さんからはその点についてコメントをいただきたいと思います。

御子柴さんからは、消費者ネットワーク岐阜の取組を紹介いただきました。消費者ネットワーク岐阜ではステッカーを作ったのですが、それを貼ってくれる事業者や自治体を探すのが困難だったのです。それを実際に取り組んでいく中で、今後どのようにしたら広げていけるのかというのは、本当は県や市町村が助けてくれたらよいと思うのですが、それこそ消費者ネットワーク岐阜とネットワークを組んで、もう少し広げていければよいと思うのですが、今後どういうことが出来るかという点についてコメントをいただきたいと思います。

それぞれ余り長くならないように、私が一番長いかもしれませんが、お願いいたします。それでは増田さんからお願いします。」

増田パネリスト

「私も郡上市の松井さんのお話を伺って、非常に素晴らしいと思いました。なかなか勇気を持たないといけないことを、市のほうで毎年進めていただいているのは本当に素晴らしいことだと思いますし、大藪先生がおっしゃったとおり、消費者行政部門だけにとどまらず自然発生的に行われているという気もいたします。

私も自動車整備振興会の方とお話をする機会がたまたまありまして、そこではやはり、高齢者から修理の依頼があったときに、認知症に気がつくことがあるというお話を伺っておりましたので、まさしくプロの目によって、現実の間

題から気づきがあるのだと思います。こうしたことを広めていただければよいと思いました。」

梅田パネリスト

「私の立場から申しますと、消費者庁というのは制度を作って、自治体に活動をお願いする立場でして、大藪さんからありましたとおり、普段は制度を作りっぱなしになりがちで、皆様の様々な活動を伺う機会がそこまで多くはないという問題もあります。このため、今日のような機会をいただき、お話を伺うことができありがたいと思っております。そういった意味で、協議会の設置をお願いしているという立場で申しますと、見守り活動というのは、消費者行政部局に関わらず結構いろいろなところで行われていて、実際活動されていますというお話もございましたが、見守るべき者というのはどこの部局でも一緒だということがあります。既存の取組を更に継続的に行っていただいたり、まさにステッカーを配布してもらおうということをより多くの皆さまに行ってもらおうという意味で協議会という制度を是非とも活用していただきたい、というのが私の感想でございます。」

佐藤パネリスト

「美濃市の取組はあまりシステム化していない、というのが私の感想なのですが、どうしても高齢者の見守りをするときに、地域力のアップが必要不可欠で、その中で重要になってくるのは自治会長さんであるとか民生委員さん、あとは児童委員さんなど地域で活躍している方たちだということも認識しております。ただ、その皆様は本当に業務量が多くて多岐にわたるので、その担い手不足ということも少し心配しております。そこで今回梅山大学の高齢消費者被害防止推進モデル事業というものを行ってききましたが、それだけではやはり力不足を感じて、今年度より民生委員さんにも頼んだりして地域力の向上を図りました。

実はこんなグッズを作っていますという御紹介をさせていただきたいのですが、先ほどあったホットラインなのですが、美濃市でも「188」のコットンバッグを作りました。なぜ作ったのかというと、私が国民生活センターに研修に行ったときに、これと同じバッグがあったのです。しかし黒地に白文字で「消費者ホットライン」と書いてあったのです。それでもよいのですが、まず消費者ホットラインという文字を消したいと思いました。あと、バッグを渡すときにも「消費者ホットライン」と書いてあったら、答えがばれてしまうのです。しかし高齢者のお宅に行って民生委員さんにコットンバッグを渡してくださいと頼み、そこで「これって何？」という話になったときに、この中に先ほど県民生活相談センターのいやや！のチラシをワンセットにして渡すのですね。そこで会話が生まれ、コミュニケーションができる。民生委員さんや児童

委員さんが困っているのは、ただ「どうですか、元気ですか？」と見守りに行ってもうまくいかないの、会話のネタが欲しいということでこのグッズを作ったということです。あと、同じような意味合いで、訪問販売お断りのステッカーを作らせていただいております。

梅山大学で出前講座をしたときには、こういった安心ガイドなどを資料にして出前講座をしています。これは引っかけ部分がございますので、玄関に掛けてくださいと言います。シールと一緒にこれも付けておきますと、玄関先に入ってきた訪問販売員が嫌だろうと思うので、これを掛けてくださいと言っております。

あとは、郡上市さんが行っている事業者との接点というのは、本当にすごいことだと思っていて、よくここまで協定を結べてきたなと正直思っています。美濃市でもこのような取組ができればよいと思っておりますので、郡上市さんにはこうしたノウハウを御教示いただければと思っております。」

杉山パネリスト

「私のほうからは、先ほど今後の県の消費者安全確保地域協議会の設置に向けた県のサポートということでございますが、この協議会設置をテーマとしまして、2か月ほど前に人口10万人以上の大規模な市の課長さんと会議を行いまして、どうやって推進していくのかについて議論をしました。また先月には県内市町村を対象に見守りネットワーク消費者安全確保地域協議会の設置状況のアンケートを行いました。現時点では先ほどのとおり岐阜市さんのみで設置されているという状況ですが、今年度中に2市程度で地域協議会が設置できる予定と伺っております。その他、美濃市さんを含め4市程度で設置に向けた検討を行っていただいているという状況でございます。

その他、なぜ地域協議会の設置が進まないのかについてお話を聞いてみますと、福祉分野では既にネットワークが構築されており、消費生活を含めた見守り活動を行っているということで、必ずしも法定協議会は必要ないのではないかという意見であったり、また先ほど法定協議会の説明の中で、構成員の間で個人情報共有できるという話もございましたが、やはり個人情報を共有するというのは、どうしても運用がすごく大変であるということで、そういったところでなかなか法定協議会の設置が進まないといったような御意見もございました。

とは言っても先ほどからあるとおり、高齢者の見守り活動の継続、このためには法的裏付けのあるネットワークを構築する意義は高いと思いますので、個人情報の共有を行わないような緩やかなネットワークでもよいですので、まずは立ち上げてくださいというお願いをさせていただいております。県としてもこういった法定協議会の設置に向けた取組の支援をさせていただきたいと考え

ております。」

松井パネリスト

「郡上市ではいま 203 の事業所と連携協定を結んだところなのですが、こうしたネットワーク作りというのは、行政からの指導がうまくいかないケースがほとんどだと思います。どうしても、組織はできるのだけれども、次第に衰退していくといったことが多くあります。郡上市がこの取組を始めるにあたっては、きっかけもありましたし、最近孤独死の問題もありまして、そういったことが協定につながったのですが、最初この事業を始めるときは、どちらかという行政主体でした。私どもがこの事業所のほとんどを回りまして、高齢者の現状であるとか、地域で何が必要なのかを事業所の方に話し、また事業所の方も日々の業務の中でいろいろなことを気づかれておりましたので、そうしたことを行政がきちんと協力をして何かできないかということで協定につながっております。1次、2次はそうした動きだったのですが、この第3次の自動車整備振興会は、実はこうした市の動きを見ておられまして、自動車業界としてぜひこういったネットワークに参加したいという事業者側からの要望がありまして締結したという経緯があります。

市としては事業者の方からいろいろな情報をいただけるということで、早期の対応につながりますし、また事業者側としても、やはりそれぞれの事業者として社会貢献活動で一生懸命頑張っておられますので、そうした面でもやはり地域にアピールできるということもありまして、両者の狙いとするところが一致しまして、今は続いているのかなという気がいたします。

また、消費者行政との連携でいうと、やはりどうしても行政というのは縦割りで、健康福祉部は福祉のみで、郡上市の場合、消費者行政は総務部のほうで所管しております。どうしても縦割りでお互いの連携が取りにくいというのはあるのですが、かといって、見守られる高齢者というのは一人です。それが行政の都合でいろんな部署があって、いろんなネットワークであるとか協議会というのが出てきておりますけれども、やはりそこは、高齢者にとって何が必要なのかということを考えていかないといけないし、それが行政の「これは自分とは関係ない」といった問題とは関りがありません。特に福祉部局は高齢者のいろいろな情報を持っておりますので、こちらから消費者部局に働きかけて、こういった活動に引き込んでいきたいという思いがしております。」

御子柴パネリスト

「大変難しいお題をいただきました。訪問販売お断りステッカーをどうやって広めていくかというお話なのですが、一番いいのは岐阜県が条例を改正していただくこと。しかしそれは余りにハードルが高いので、今日お越しいただいている皆さんは関心の高い方ばかりだと思われまして、まずは自分の家に貼

っていただくとか、「よいステッカーですね」というお話があればぜひ御紹介いただきたいです。また、岐阜市では消費者安全確保地域協議会が立ち上がっているということですので、その協議会に御挨拶に伺わせていただき、ステッカーの配布に御理解をいただき、配布のお願いをするといったことがあるかなと思います。」

大藪コーディネーター

「ありがとうございました。私がいろいろ無茶な振りをしたにも関わらず、皆様きちんと御回答いただき、素晴らしいなと思って感心して聞いておりました。

まずパネリスト同士で聞きたいことがありましたら、御発言をお願いいたします。」

梅田パネリスト

「それでは、私は聞きたいことというよりも感想なのですが、皆様からの御意見を伺って感じたことは、この法定の協議会を作る際になかなか福祉部局との間で難しいですとか、新たな協議会を作ることの意義が見出しにくいというお話があったと理解しております。そういった意味では、実際に見守り活動を行っている方や行政の負担が増えていくというのは望ましいことではないと思っております。我々からもいくつか事例として御紹介させていただいているのは、実際福祉部局で既に見守り活動を行っているところに消費者の目線を含めて、既存の協議会を活用していただく等の形で、できるだけ負担が少なく実効性のある見守りができればいいなというのが、消費者庁としての思いでございますので、ぜひとも皆様で御検討いただければということでございます。」

大藪コーディネーター

「ありがとうございます。別にこの部局がやらなくてはいけない、ということではないので、いろんな所と協力ができたらよいと思っております。

他に何か質問はございますか。よろしいですか。

では会場から、これについて深く聞きたいという御質問はございますか。今日は学生が多いので、なかなかここで手を挙げる勇気はないかもしれませんが、もう少し大人の方はいかがでしょうか。」

会場からの御質問・御意見では次のようなコメントがありました。

会場からの御質問・御意見

「本日は理事長が登壇しております、全国消費生活相談員協会中部支部の者です。美濃市の佐藤さんに2つ質問があります。すごいなと思って聞いておりました。188のコットンバッグですね、あれは岡山県を意識して作られたのかと

と思いますが、岡山県では「消費者ホットライン」と書いてあるところ、美濃市では白地に 188 とだけデザインされていますが、どうやって上司を説得されたのでしょうか。私はあれを民生委員さんの会話の材料にして、県のチラシを入れて配られたのは素晴らしい取組だと思いました。佐藤さんのプレゼンがすごくよかったのではないかと思うのですが、行政としてあれを作るのは本当に素晴らしいと思います。何か苦労話があればお聞かせ願いたいというのが 1 点目です。

もうひとつは、私は名古屋市消費生活センターで相談員をしているのですが、名古屋にも梅山大学のように、高年大学の鯉城（こじょう）学園があります。その卒業式で私は消費生活講演会に呼ばれるのですが、梅山大学では講演に女優の藤田弓子さんと呼ばれましたが、講演の時間はどのくらい取られたのでしょうか。実は、鯉城学園の学長が名古屋市の河村たかし市長なのですが、卒業式での話が長くて、消費生活講演の持ち時間が毎年短くなるので参考までに伺いました。」

佐藤パネリスト

「188 のバッグについては、それほど難しい話ではないのです。上司はデザインまでは見ていません。価格も既製品ですと 220 円から 230 円ほどするのではないかと思うのですが、これは 200 円かかっていないのです。そこはうまくやっております。

高齢者学級の卒業式の時間は、本当は業者さんから講演は 2 時間でも組めると言われましたが、高齢者なので 1 時間が限界ですと梅山大学から申し入れがありましたので、1 時間をお願いをしております。」

大藪コーディネーター

「ありがとうございます。女優さんと呼ばれていますが、これは交付金を使われているのですか。」

佐藤パネリスト

「そうですね。申し訳ないですが、全て交付金を活用させていただいて行っている事業です。」

大藪コーディネーター

「先ほど消費者庁さんの御説明で、本日は交付金のことは深くお話をしないとおっしゃっていましたが、お昼に我々が事前打合せをしたときには、「交付金は打ち切られるのか」といったようなお話がたくさん挙がりました。やはり交付金がなくなると、なかなかこういったグッズも作れなくなるということもあるかもしれません。」

パネルディスカッションの最後に、各パネリストからまとめや感想などのコ

メントを頂戴しました。



(パネルディスカッションで意見を交わすコーディネーターの大藪代表とパネリストの皆様)

大藪コーディネーター

「今日は学生が非常に多く参加してくれて、一般の方も多くお越しいただいてありがとうございます。最後にパネリストの方から一言ずつお願いいたします。

まずは学生への期待を御発言願います。私からすると、学生には、自分のおじいさんおばあさんが消費者被害に遭わないように今日の話伝えてほしいのです。パネリストの皆さんでしたら、本当なら学生の多くいるような地域でしたら、学生も巻き込んだ見守り等をされるのかと思います。郡上市さんは高齢化率が他の市より高く、学生がいらないということもあるかと思うのですが、見守る人が固定化されているように見受けられますので、もっと全人類的に見守るとか、高齢者が高齢者を見守るシステムがあればよいと私は思います。

まずは学生への期待が1点目と、それからほかの部門への期待といいますが、折角この場に国の方や県の方、市町村の方、消費者団体の方がいらしておりますので、それぞれの立場に期待すること、無理かもしれないけどこれはやっていただきたいということをお願いします。

それからそれぞれの所属している団体としての課題について一言いただきたいのと、最後に、今日は消費者ネットワーク岐阜が共催しているので、消費者ネットワーク岐阜に期待すること、もっとこうしたらよいのではないかというコメントをいただければありがたいと思います。それでは今度は御子柴さんからお願いいたします。」

御子柴パネリスト

「私は弁護士会に所属しておりますので、弁護士会としてどういう取組がで

きるのかを考えると、弁護士会では委員会活動というのがいくつか分かれておりまして、その中で私は消費者問題に特化した委員会に所属しているのですが、あとは高齢者や障害者の問題に取り組む委員会もあります。そちらの委員会については、今年度からの事業だと思うのですが、岐阜市内のいくつかの地域包括のほうに弁護士を派遣するというモデル事業を検討して、試験的に行っているのか、これから立ち上がっていくような段階だと思います。地域包括と弁護士会が連携することによって、地域包括で把握されたトラブルや問題等が弁護士の法的なトラブル解決のサービスにつながるような仕組み作りというのが期待できるのかなと思っています。

あと、私の担当している委員会が直接担当しているかは分かりませんが、今回この芥見東連合会に訪問販売お断りステッカーの配布の協力をお願いしたのと併せて、社協の芥見東地区ともいろいろ話をする中で考えたことがあります。岐阜市の方でないと分からないかもしれませんが、岐阜市の芥見東地区というのは、東のはずれにあるのです。岐阜の中心部に出るのに、高齢者の方だとバス停まで歩いて15分、バスに乗って中心部まで40分、更に乗換えもしないと岐阜市役所や岐阜県弁護士会や法テラスなどの法律相談のサービスにたどり着けない。かつ乗換えをするとバスで片道770円もするというような状況で、車にサッと乗れる方はよいのですが、なかなか不便な地区です。ですので、先ほど申し上げた三世代交流ハウスを活用して、無料法律相談の制度を立ち上げましょうかといった話を現在検討しておりまして、私のほうで弁護士会に提案する企画書を作っております。これが実現できたら、なかなか面白い事業になるのかなと思っています。それが実現するように、例えば県ですとか市のほうで何か御協力をいただけると大変ありがたいと思います。」

松井パネリスト

「今日は学生さんがたくさん見えておりますので、先ほど期待することというお題がありましたが、本日見えられている学生の皆様は、消費者行政について学んでおられると伺っております。そうした学ばれたことや今日のこのお話で感じられたこと、それをまずは身近なところから、家に帰ってお父さんお母さん、もしおじいさんおばあさんがいらしたら、そうしたところへまずはつなげていっていただきたいということです。まずは身近なところから、それが一番大切なことだと思います。

それと、先ほども申しましたが、行政の所管が違うとなかなか連携が取りにくかったり、お互い情報共有ができないといった問題は、それは行政としての問題です。しかし、先ほど美濃市の佐藤さんの発表にもありましたが、他の部署へ出向いて、積極的に訴えて、そしてその部署も動くというお話を聞きました。何が高齢者にとって一番必要なのか、高齢者が住み慣れた地域で暮らし続

けるためにはどういったことが大切なのか、というのは、これは特に福祉の分野もそうですし、その中で消費者犯罪に巻き込まれないといったことも非常に大切です。そうしたことから考えると、部署が違うなどということではなくて、やはり目の前の問題に対して庁舎内が一体となって取り組んでいくようにしたいと私は思っております。やはり誰かが動いていかないと、なかなか行政の縦割りは崩せませんので、そうした力になっていきたいと思っております。

実は今日のパネリストのお話をいただいたときに、消費者問題と聞いて「私は福祉分野だから関係ないじゃないか」と、実は思いました。しかしよくよく中身を拝見しまして自分なりに勉強し、高齢者の見守りということを見ると、根底は一つなのです。そうしたことで私自身も勉強になりましたし、庁舎に帰って、福祉としていろいろなネットワークがありますので、そこに消費者の観点も盛り込んでいきたいと考えております。」

杉山パネリスト

「それでは私のほうから、学生さんへの期待と、県の課題について話をしたいと思っております。

まずは学生さんへの期待ということでございますが、先ほど高齢者のインターネットのトラブルが多いというお話がありましたが、高齢者の75%がインターネットを使っている、スマホやタブレットも4割くらいの方が使っているという状況ですので、高齢者がそうしたトラブルに巻き込まれることが多いです。まさに大学生の皆さんは当然スマホを使っておられますよね。そうした一番スマホを使われている大学生の方がこういった高齢者や周りの方に消費者教育をしていただくのが大事かと思っております。ある大学の取組では、大学生が中学校に出向いてスマホの安全性やそうした講座をしているという事例もございますので、そういった形で学生さんの御協力をいただければと思っております。

県の課題ということでは、先ほど交付金の話もございましたが、県は国の交付金を財源に事業を行ってまいります。当然この交付金には活用期限がございます。期限以降は県の自主財源で、ということになりますが、やはりそういったところでの事業の優先付けや、庁内での財源確保の調整といったところが課題と認識しております。」

佐藤パネリスト

「学生さんへの期待ということですが、本日来られている皆さんは期待以上です。こういったシンポジウムに来て、話を聞くということだけでもすごいことだなと私は思っております。学生の皆さんに聞いてみたいのは、こういう話を聞いてどう思ったのか、自分ならこう考えるという、若者ならではのよいアイデアがあれば教えていただきたいということです。年を取ると頭が固くなるもので、柔らかい頭で、こんなことをしたら面白いのではないかとすることを

教えていただきたいと思っております。

ほかの分野、あるいは消費者ネットワーク岐阜さんへの期待ということですが、今日こういった消費者シンポジウムで機会をいただいて、折角できた御縁ですので、その御縁を大切にしながら、こちらの行政の仕事に生かしていきたいと思っております。

あと、自分がこれからやりたいことでは、少しずつではありますがコツコツと啓発活動を続けていければと思っております。最近耳にすることも少なくなってきましたが、御子柴さんの資料にあった「向こう三軒両隣」という言葉、これは若い方は余り御存知ないかと思いますが、これを辞書で調べると、「自分の家の向かい3軒と、左右の2軒の家」「日頃親しく交際している近隣。隣組の単位ともなった」と書いてあります。ということは、これが自治体の一番小さい単位なのだろうと思います。こういった隣近所で、どんな話題でもよいので、消費生活の問題でなくてもよいので、井戸端会議のような会話があり、消費生活の話題が出てくると、ちょっとよいネットワークができたのかな、と思えてきます。それがこれからの地域の在り方とも少しつながってくるのかなと考えておりますので、地道な活動を続けていきたいと思っております。」

梅田パネリスト

「まずは学生さんへの期待でございますが、まずは身近なお父さんお母さんと仲良くしていただきたいと思っております。仲良くしていただいて、きちんとお互いに相談でき、こういった場で聞いた話を家族にさせていただけるのが第一歩かと思っております。今日は行政的な、硬めの話を私もさせていただきましたが、「それなりに行政も面白いことをしているな」と少しでも感じていただき、消費者行政に興味がわきましたら、将来の職業の選択肢の一つとして考えていただければと思っております。

あとは、消費生活相談員が法律改正で法定資格となりました。全国消費生活相談員協会の理事長であられる増田さんの前と言うのも恐縮でございますが、なかなか若い方のなり手がいないということで、全国消費生活相談員協会さんでも問題意識を持っていらっしゃるかと伺っております。消費生活相談員資格にもチャレンジしていただくといったことを学生の皆さんには考えていただきたいというのがまずひとつでございます。

ほかの分野への期待と消費者ネットワーク岐阜さんへの期待ということですが、こうしたシンポジウムを開いて皆さんに問題意識を持っていただく、ということを経道に続けていくというのが、消費者問題の解決や普及のためには重要であると思っておりますので、引き続き御協力をお願いしたいと思います。

あと、自分がやりたいことで申しますと、今日は皆さんから予算の話もございました。予算がないと事業ができないというのはもちろんございますので、

消費者庁としても地方の消費者行政が衰退することのないように、きちんと支援を続けていく体制を作りたいと思っております。」

増田パネリスト

「まず、消費者庁さんへの期待としては、来年度の強化交付金の使い方を分かりやすく、かつ広く解釈していただきたいというのが一つあります。そして、郡上市さんや美濃市さんは本当に素晴らしい活動だと思いました。ただ、佐藤さんのような方がいらっしゃる間だけそれができるということではなく、やはりそういうノウハウであるとか、実績をきちんと引き継いでいただくということが重要だと思います。県や市の中で、消費者庁のような立場、福祉関係や警察などいろいろなところと連携調整するような役割、消費者庁の役割を自治体の消費者行政部局が意識して行うということが重要だと思いますので、そうした認識をしていただけたらと思います。

そして学生さんは、今日ここに来られたことはとてもラッキーなことだと思います。若いときにこういう場に参加して、こういうことを知るとというのは、この先の人生の宝を得たと思いますので、ライフワークにしていきたいと思います。そして将来どこかに就職されたときに役立つ情報を周りに提供できるし、自身の消費者力アップにもなるかと思います。そして私どもの仲間になっていただけたらこれほどうれしいことはありません。試験対策講座も行ってありますので、ぜひ参加していただけたらと思います。私どもの協会としましては、今日皆様のお手元に冊子をお配りしております。見守りの方への教材として作成しているものです。私どもは消費生活マイスターという名前を付けて講座をしておりますので、ぜひ御利用いただければと思います。」

大藪コーディネーター

「ありがとうございました。時間があっという間に来てしまいました。たくさんの方に今回はパネリストとしてお越しいただきまして本当にありがとうございました。

皆様のお話を伺っていると、やはり最終的には人と人とのつながりが一番重要で、そして人によって消費者被害防止の政策が進んだり、意識によって変わっていったりするもので、ぜひ学生も、自分自身が変わることができると思っています。

そしてやはりシステムが小さければ小さいほど、人と人とのつながりがうまくいくのだということを感じました。特に行政の中での人のつながりや国へのつながり、そして今日このようにして皆様と一堂に会して、先ほど佐藤さんが、このつながりをひとつの糧にして、いろいろな新しいことをしていきたいとおっしゃっていただきましたので、ぜひ今日皆さんも人と人とのつながりを大事にしていいただいて、高齢者問題だけではなく、すべてのことに対して関心を持ってい

ただけたらよいと思っています。

本日は皆様遠いところからパネリストとしてお越しいただきましてありがとうございました。これでパネルディスカッションを終了させていただきます。皆さんどうも御協力ありがとうございました。」

< 総括コメント >

最後に増田委員は次のとおり総括のコメントを述べ、会合は終了しました。



(シンポジウムの総括をする増田委員)

「本当に今日はいろいろな取組を知ることができました。私自身は今後こういう形で話す場面もたくさんありますので、今日の具体的な情報を他のところに提供していきたいと思います。消費者庁が法律や制度を作っていてありますけれども、実際の現場ではその法律・制度をそのままきっちり実行できるということはないと思われれます。ただ、本当はそれと似たようなことが機能しているのだということがすごくよく分かりました。機能しているということをお大事にしてください、同時にそれを広めていただくということがすごく重要なのだと改めて思いました。皆様本当にありがとうございます。これからも頑張っていたいただければと思います。」

参加者のアンケート結果から

会場では参加者にアンケート調査を行いました。アンケートには、

- ・ 国、県、市町村、団体がディスカッションできる機会、双方向に有意義な機会となると感じました。
- ・ 訪問販売お断りステッカーの配布などの取組が興味深く、効果（芥見東自治会等）を見ていきたい。
- ・ 多くの出席者の方からそれぞれの取組紹介があり、参考になった。最終目標（法的枠組の中での見守りネットワーク）を意識しつつも、欲張らず、既存のものをうまく生かし、まずは始めてみるのが非常に重要であると感じた。
- ・ 今までこんな深くどの市や団体が何をして対策を取っているか知らなかったが、今回知ることができた。消費者トラブルをなくすために私たちにもできるサポートがあると感じることができました。
- ・ 高齢者被害の防止のための取組として高齢者学級の設置や地域見守り隊、ステッカーの配布など、様々なことが行われているのだと知ることができました。また、未然に防ぐために、自身も地域住民の一員だと自覚し、積極的に行動していけたらいいなと思いました。
- ・ 協議会の設置が進むことを願っています。高齢者の見守りは、担当者が変わると活動内容も大きく変わるので、各部の連携（ネットワーク）が引き継がれると良いと思う。
- ・ 高齢者の被害を防止するためには（言い方は悪いが）いかにして高齢者を引っ張り出すかが重要だと感じた。サポーター等の何らかの肩書を与えるのも有益だと感じた。
- ・ 消費生活の相談を受けていて、高齢者は消費生活以外の問題を抱えていることが多く、行政担当につなげてお願いすることもあります。行政担当の方が多忙すぎて、なかなか手が回らないように感じられます。今後、高齢者の増加に伴い、見守りの充実には人手、お金が多くかかると考えられます。現状をよく確認して、予算・交付金を多くしてほしいです。

などの感想や御意見が寄せられました。

大学生の課題レポートから

会場には、岐阜大学及び岐阜女子大学で大藪教授の講義を受講されている学生さんに多数お越しいただきました。講義の一環として書かれた課題レポートの一部を御提供いただきましたので、御紹介いたします。

1. 増田委員の基調講演を聴いて

- ・ クーリングオフの期間が終わってしまってもあきらめず、消費生活センターに相談してよいということが驚きました。自分も知らないことがたくさんあるので、消費についてしっかり知識を増やし、高齢者の方はもちろん、若い世代にも伝えられるようにしたいと感じました。
- ・ できれば、被害件数に比例して相談件数も減少するのが理想だが、それはまだ先のことだと思つたため、今は相談件数を増加させるため、情報・知識を拡散し、高齢者のみならず、一人ひとりが自分を守るための力をつけることが求められるのではないか。
- ・ 「クーリングオフの制度は、一般消費者が使ってもよい対抗の手段である。クーリングオフの期間が終わってしまつてからが消費生活センターの役割。」ということを広くたくさんの高齢者の方々に知ってもらいたいです。そして、多くの高齢者の方々がそういった危険から守られる社会になってくれるとよいなと私も心から思いました。
- ・ 高齢者を守るために、悪質事業者への対策強化と共に、問題が発生した時、親身に相談に乗ってもらえる相談体制の強化などは非常に大切なことだと思つし、求められることだと感じました。“見守り体制”という言葉は本当に素敵な言葉だと思います。
- ・ 今まで消費者委員会という機関さえ知らなかったけど、今日どのような活動をしているかが分かりました。消費者の安心安全のために建築、医療、食品など様々な分野に対応していて驚きました。また、問題に対して建議をしたり意見をしたり、消費者と事業者を支え、つなげる大切な役割をしていると分かりました。
- ・ 中、高のときの現代社会の授業で消費者庁という省庁が現代の消費者問題の増加により新しく設置されたことは知っていましたが、消費者庁とは全く別

の独立した機関でありながら、消費者庁に大きな関わりを持ち、お互いに手助けし合う消費者委員会という機関があることは知りませんでした。

- ・ 消費者を助けるという事後の対応だけでなく、未然防止のための働きということも、消費者庁、消費者委員会というような国や地方、第三者（私たち自身）で広めていかなければ変わっていかないのだろうと感じた。たくさんの消費が行われているこの社会の中で、消費者被害・問題が完全になくなることはありえないことかもしれない。しかし、少しでも減らすことは出来るはずだ。将来的に減らしていくためにも教師として子どもたちに伝えていくことが大切だろう。伝えるためには、教師側が学んでいくことが必要だなと改めて感じた。
- ・ わたしは消費生活センターの役割が今までよく分からなかったが、今日の講義を聴いて、クーリングオフが終わってからのことも安心して相談できると知った。きっとこれを知らない人は多いと思うので、このような知識をもっと広めていく必要があると感じた。
- ・ 孤独によって被害に遭うのが（高齢消費者被害の）特徴に挙がっていて、おじいちゃんやおばあちゃんに定期的に会いに行きたいなと思いました。
- ・ 今後教員となった時、消費者教育について指導ができるように、自身でまずは消費者問題について理解を深めていきたいです。その中で自分にできる事、どのようにしたら問題解決につながるかを考えていき、自分も少しでも問題解決に関わってみたいのです。
- ・ クーリングオフの期限が過ぎてからが消費生活センターの役割と言っていただけでとても安心したし、諦めないでとりあえず相談することが大切なんだなと感じました。
- ・ （高齢者にインターネットに関するトラブルが増加していると聞き）高齢者にも情報教育をする機会を設ける等、強化が必要だと感じました。
- ・ 私が小学生の頃、学習教材の訪問販売の人が来て、「楽しくゲーム感覚で学べる」というキャッチフレーズで、まだ小さい私を魅了させ、親に高額な料金を請求していたことを覚えています。あの話術はたくみで、高齢者はお金をもっている人も多く、心優しいので、のせられてトラブルにあってしまう

のだろうなと感じました。

- ・ 見守る体制を強化するためには、まず、私たち自身が悪質な事業者の理解を深めることだと思う。
- ・ 消費者行政における執行力では、内容が難しかったが、いろんな分野の専門家が連携していくとよいと思った。現状としては、職員が少なかったり、ノウハウの伝達があまりできていないということで、まだまだ消費者行政が整っていないことを感じ、不安も感じた。今後、行政の執行力が整い、私たち消費者が暮らしやすくなってほしいと思う。
- ・ 私は中学の家庭科の授業で消費生活について学習しましたが、まだ未成年だし遠い話のように聞こえていました。(中略)しかし、私も数年後には成人するし、様々な誘いが来るようになるかと思いますが、だまされないように気を付けたいし、万が一被害に遭ったとしてもクーリングオフ制度や消費生活センターに頼ったりしようかと思いました。
- ・ 私が住んでいたアパートに高齢者をあつめて体にいいものを売っていたことを思い出しました。(中略)高齢者の方たちは何の疑いももたず、楽しい場所であったであろうと思うと、悪質事業者は早く処分してほしいと思います。消費者問題はとてもむずかしく、私も家庭科教員を目指すにあたりしっかり理解をしなければいけないところ、増田さんのお話はわかりやすく、これからの自分の為に今日出席できたことは、とてもよかったです。
- ・ 消費者被害防止のためにはコミュニティ再構築の視点が必要だそうです。これはコミュニティの再生を通じて地域全体の課題解決や活動の利益を地域に還元することにつながるそうです。(中略)コミュニティを再生することができれば、消費者、その地元、政府、高齢者にも利点があるのでとても重要なことであると私は考えます。ですがこれは政府の力だけでは実現できないことです。ですから市町村との連携も大切だと私は考えます。私はこの講演で人とのつながりと助け合い、そしてそれを支える制度が大切であると考えました。
- ・ 最後に、増田さんがおっしゃっていたが、私たち教育学部の学生には、「子どもたちにどう教育していくか」が期待されているとのことで、私自身が消費など広い視野で興味をもつことが大切だと学んだので、「知る」ことから

始めていきたい。

- ・ 消費者・事業者はそれぞれ別々に存在しているわけではなく、互いにかかわり合いながら存在しているものであると思うので、安心・安全な生活を送るためには、消費者・事業者間での情報のやり取りは重要であると考えます。(中略)興味から知識を身につけていき、今後の消費者教育につなげていけたらいいと思います。家族や友達など、身近な人がもし困っていたら、何も分からないのではなく、自ら困っている人の力になってあげられるようになりたいと思いました。

2. 佐藤主任の実践報告を聴いて

- ・ 一人で過ごす高齢者には、いろいろな人とのコミュニケーションが大切だと思います。これは、デイサービスセンターへ入って、楽しそうな話をしていた祖母を見て、そう思います。そのため、梅山大学など高齢者のための活動をするのはとても良いと思います。より高齢者が楽しく過ごせる社会になると良いと思いました。
- ・ 高齢者学級である梅山大学に事業を委託して様々な側面からアプローチしている姿勢は、消費者に、特に高齢の消費者に「被害防止の意識」を高く持つてもらうことへの大きな一歩だと思い、素敵なことだなと感じました。(中略)梅山大学という場所がコミュニケーションの場所となり、高齢者に暇を与えない場としての役割を担っていると知り、素晴らしいと感じます。
- ・ 高齢者相談は電話勧誘が一番多いということがわかり、家の電話を使うことが多いという話は、とても納得できました。高齢者にとって携帯電話を使うことがむずかしく、電話は家のもので充分なんだろうと思います。
- ・ 近所の人に目を配ることも大切だが、自分自身も被害にあわないように気を付けていこうという意識を付けるには、高齢者がよく目にするもので情報を提供することが必要だと思う。例えば、新聞やテレビだったら、その地域の事例を取り上げることで、自分の身近なことであり、注意しようと思えるのではないかと考える。
- ・ (梅山大学のクラブ活動について)運営委員会やクラブ長会も存在し、少し若返ったように楽しめてとても良いなと思いました。

- ・（梅山大学の取組を聞き）新たな場所に行くことで、新たな人と出会い、暇を与えないことが大切だと感じました。
- ・（梅山大学の入学式で市役所の窓口においてある啓発グッズを配布したところ、後日自分も欲しいという方が訪ねてこられたという話を聞き）人の心を少し揺さぶる提供の仕方をするだけで、関心が高まるのだなと思いました。
- ・（梅山大学で配布した消費生活カレンダーが使いやすく、消費者問題について分かりやすく解説されており好評であったという事例を聞き）やみくもに消費者問題を広めようとするのではなく、高齢者の心理や立場に立ちつつ被害を防ぐ方法を考える必要があると考えた。
- ・同じ岐阜県なのに美濃市のこういった活動は知りませんでした。また自分の住んでいる市内でも働きがあるか分からないので知りたいと思いました。
- ・窓口だけでは限界があって、こちらから呼びかけるだけでなく、高齢者の方が自分から考える機会を作ることで、意識の向上につながるなど、今日のお話を聞いて思いました。
- ・梅山大学では卒業しても大学内の業務に携われることができ、大学でのつながりを失うことなく過ごしていけるので、孤独になってしまうことを減らせて、何かトラブルが起きても一人で抱えこまないような開かれた地域作りにつながると思いました。
- ・（美濃市の消費生活相談の特徴として、自宅の電話をとる高齢者の電話勧誘等の被害が多いという事例を聞き）幼児の安全を守るためにジャングルジムをなくすというように、高齢者のために電話をなくすということではできないので、身近にあり、何度もくり返し確認するカレンダーを通じて啓発していくのは良い手段だと思った。他に身近に存在するものとしてタオルやビニール袋などが挙げられるが、文字だけでなくイラストなどで視覚的にわかりやすく関心をひけることが大切なのかなと思った。
- ・生涯学習は大学の講義の中でもよくでてくる言葉ですが、実際にこんな整った環境があったんだと思いました。一人で過ごす高齢者にできる限り外へ出てきて、いろいろな人とのコミュニケーションをとる場であり、消費生活サポーターとしての講座を受けて、近所の人に目を配る見守りを行うと同時に、

自分自身も気をつけるという意識づけられる場でもあるので、高齢者被害防止を推進する取り組みとしてすばらしいものだなと思いました。

- ・ 私の祖母は養老町に一人で住んでいる。孫や子が訪ねていくのも限界がある。そのため、美濃市の梅山大学のような施設が養老町にもあれば助かる。生涯学習という“学び”の場であると分かれば、腰の重い祖母も行くようになるだろう。美濃市の活動が市から県全体へ、ゆくゆくは全国へ広がることを願う。

3. パネルディスカッションの感想、高齢消費者被害をなくすためのアイデア

- ・ 私自身、今はまだ大学生であるけれど、いずれは、どこかの地域に所属し、生活していくので、自分の家族だけでなく、高齢者の生活上の安全に気を配り、積極的に行動していかななくてはならないと感じました。また、何かが起こってからの対処の強化のみならず、何か問題が起こる前に予めシャットアウトできるような取り組みの強化も大切だと思いました。
- ・ 「国だからできること」「地域だからできること」がそれぞれにあるし、それぞれに求められている役割が違うのだなあと感じました。やはり、国単位で統一してやらなくてはならないことと、地域だからこそできるし、地元の高齢者に寄り添った姿勢がとれることの両輪を大切に活動していけば、高齢者を守る強い体制ができ上がるのではないかと感じました。たくさん市の町村が様々な取り組みをされているからこそ、いいところを吸収しあって改善点を見直しながらよりよいものにしていけたらよいのかなと思いました。
- ・ 美濃市や郡上市のような地域の繋がりが強い所は多くないように感じます。私の近所は会ったらあいさつをする程度で近所の人々の変化に気付くのはなかなか難しいと思います。私のような近所付き合いの人は少なくないと思います。(中略) 私が今日きいたような話や事例をテレビや新聞などで広く知ってもらうことが必要だと感じました。
- ・ 私は高齢者の方々が安全安心なくらしができるようにするために必要なことは、被害を防止するために危険性を知ってもらうための場を設けることと、被害にあってしまった後に相談する場を十分に設けることであると思います。

- ・ 消費者庁の方のお話の中で、レンタルオーナー契約のトラブルが印象に残りました。私の地元では畑や田んぼが減り、畑に太陽光パネルが設置されることが多くなりました。本当に身近なところに、被害にあうきっかけが隠れているということを知りました。
- ・ 私は高齢者被害を防ぐためには、地域で高齢者が集まる機会を設けるといいと思います。梅山大学の様に高齢者が集まることで、高齢者被害を防ぐきっかけとなる講義を行ったり、一人暮らしをする孤独を抱える高齢者同士が交流するきっかけとなったり、健康を維持するための運動施設を提供したりと、いろいろな面から高齢者をサポートするきっかけとなるのではないかと考えます。
- ・ 岐阜県の取組をきいたことによって、（自身が）住んでいる愛知県ではどのような指針がたてられ、運営されているのかを全く知らないことがわかった。（中略）これまでに形成されているコミュニティーに消費者問題を結びつけるのはとても効果的であるように感じた。ひとつの話の話題として消費者問題が挙がるだけでも、ひとつの取組としてとらえることができると思う。
- ・ 被害にあうことを減らすために、地域ごとに消費者被害の事例などを分かりやすく説明する会みたいなものを行うことが良いと思いました。それに参加できない人に対して、より分かりやすい資料をポストに投函するだけでなく、一言会話をしてから渡すなどすると良いと考えました。（中略）コミュニケーションをとれるような企画を送迎付きなどで行うことで参加率も UP すると思います。
- ・ 郡上市における高齢者の見守り活動を知り、近隣住民による声かけがあったり、実際に市への通報実績もあり、周囲の人々の“気づき”が重要であると感じました。気づかれるためにも、日頃からの近所付き合いを大切にし、“目を配られる”という対象になることも重要だと感じます。
- ・ 消費者安全確保地域協議会は、高齢者の不安を保健所や病院、教育機関など、たくさんの所がとりかこむことで、見守りの精度があがると思いました。
- ・ やはり、一人ですごすのではなく、様々な活動、コミュニケーションをとり、暇を与えないということが大切だと知りました。それだけでも、電話勧誘、訪問販売を防止できます。また、祖父が詐欺にあいかけたが、おじいちゃん

集まりのゴルフ会で話をしたところ、詐欺だと気づき、被害にあわずに済んだことがあるらしいです。そういう点でも他人とのコミュニケーションが大切だと感じています。今回、高齢消費者に関心をもつことができてよかったです。

- ・ 私は、家庭科の教師になることが目標です。家庭科は、よりよい生活を送るために学んでいく授業です。若者が消費者問題についてよく理解することは、これからの日本の消費者問題を減らすことへとつながると考えます。私自身今日のような講演会に多く参加して、より具体的に、より最新な情報を消費者教育の授業をして生徒の消費者問題に対する意識を高め、行動していけるような授業を展開していきたいと感じました。
- ・ 高齢者の消費者トラブルの問題が深刻であることが分かりました。そこには、私たちの世代とは違い情報が入りづらい環境で生活していたり、身近な問題であるという意識の低さなどが関係しているということを知りました。このような環境や意識の低さは、高齢者自身で作りだすこともひとつではあるが、今回の講話から、県や市が、高齢者に対し知識や意識の提供機会を増やしていく必要があると思いました。(中略) 高齢者が安心して安全な暮らしができるように、私たちの意識に加えて、高齢者自身の意識が必要であり、その意識を持つための環境づくりを徹底していくことが大切であると思いました。
- ・ 地方だからこそ、小規模で市民の実態に合わせて活動できる長所を活かし、市町村などの自治体とホームヘルパーなどの福祉分野の団体、消費生活センターが連携して取り組めるシステム作りが必要になってくるのではないのでしょうか。
- ・ 郡上市の事例は、市の力はもちろんだが、事業者呼びかけることで、事業者から発信してくれる理想的な形が自分の地域でもやってほしいと感じた。事業者のステッカーもあるだけで高齢者は安心するし、見守る側も、それがあつ事であつとした責任感も出てくる。
- ・ 悪質な事業者はもちろん根絶やしにしたいが、悪質とまではいかななくても、事業者と消費者の溝をなくし、安心して消費生活が送れる社会になるために、事業者のみを悪者にするのではなく、消費者も知恵をつけたい。ニュースや新聞に目を通し、「明日は我が身」と危機感をもつことが大切だ。

- ・ 実際、家のまわりでもおじいちゃん、おばあちゃんが多い。そのため、わたしの住むところではどのように対策がされているのかが気になったし、わたしが今日学んだことを家族や地域の人に伝えていくべきだと思った。(中略) 家族がだれかいるとこのような対策がしやすいが、一人暮らしの高齢者には具体的に若い世代がどのようなことができるのかを考えることも課題だと思う。
- ・ 認知症は誰にでも発症しうる症状なので、私の親ももしかしたら認知症になってしまうかもしれません。そのようなときに周りのサポートが大切だと思うので、それは私にも出来ることだと思いました。しかし、私の親も私たち子どもに迷惑をかけたくないと思って、なかなか被害に遭っても相談してくれないと思うので、普段から行動を気にかけておくことも大切だなと感じました。
- ・ 一人暮らしの高齢者が被害に遭いやすいと思うので、私が結婚しても両親と別々に暮らすのではなくて、2世帯住宅などで孤独感をあたえないようにすることもひとつの方法だなと考えました。コンビニエンスストアなどで特殊詐欺に関する注意喚起の啓発チラシを配布していたらそれを受け取って家に持ち帰って家族にも広めたいと思います。自分にできることから高齢者被害を防止できたらいいなと思いました。
- ・ 私たちのような学生が一番、小中学生よりも高齢者との関わりが薄くなりがちだと思うので、積極的に活動を起こしていき、地域の見本となる存在になることが大切になるように思った。
- ・ 私が住む市では(中略)市内放送が一度に2回、スピーカーを変えて2度放送されるので、家の中にいても聞こえるし、聞き逃しても大丈夫なため、とても効果的だと思います。気を付けるように注意を促すだけでなく、消費生活センター等の宣伝も同時に実施すれば、更に認識されるようになるのではないかと考えました。

以上