

令和2年度第2回消費生活審議会会議録

開催日時： 令和2年8月6日（木）午前9時30分～11時30分
開催場所： 本庁舎2階第2委員会室
出席委員： 佐々木伯朗会長、吉永一行副会長、佐藤広行委員、佐藤靖祥委員
高橋玲子委員、中島絢委員、鳩原淳子委員、渡辺淳子委員
市民局： 佐藤市民局長、伊藤市民局次長、日下生活安全安心部長、内海消費生活
センター所長、柴田消費生活係長、寺田主幹兼相談啓発係長、熊田主査、
錦戸主任、坂井主事

会議及び会議録の公開の取扱いについて

- （佐々木会長） それでは「会議及び会議録の公開の取扱いについて」、事務局からご説明をお願いいたします。
- （センター） 会議の公開につきましては、「仙台市附属機関等の設置及び運営の基準に関する要綱」の規定により、公開・非公開を審議会で決定することになっております。また、仙台市情報公開条例第7条各号に掲げる情報を扱う場合、その他非公開とすることに相当の理由がある場合のみ非公開となりますが、本日はこれに該当しませんので公開となります。なお、会議録を作成して、市政情報センター及びホームページにおいて閲覧に供しますことを申し添えます。
- （佐々木会長） それでは、本日の審議会は公開とすることよろしいでしょうか。
（一同異議なし）
それでは、本日の審議会は公開といたします。

会議録署名委員について

- （佐々木会長） 続きまして「会議録署名委員について」、事務局よりご説明をお願いします。
- （センター） 会議録の署名につきましては、会議録署名委員制度、委員全員の署名に代えて署名する委員をあらかじめ指名する制度等を採用することになっておりますことから、会長のほか本日ご出席の委員の皆様の中から会議録署名委員を1名決めていただくものでございます。
- （佐々木会長） それでは、本日の出席委員の中から署名委員を決めるということですが、毎回名簿順とすることにしております。前は佐藤広行委員にお願いしましたので、本日は佐藤靖祥委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。（了承） それでは今回は佐藤靖祥委員にお願いします。

議題（1）「仙令和元年度消費生活相談受付状況について」

- （佐々木会長） 議題（1）「令和元年度消費生活相談受付状況について」を事務局よりご説明をお願いします。

(センター) 本市の令和元年度消費生活相談の受付状況についてご説明させていただきます。お手元の資料1をご覧ください。消費生活相談の概要です。令和元年度に受付した消費生活相談は7,018件で、平成30年度に比べて625件の減少となっております。相談は苦情相談と一般相談に分類されており、消費者トラブルに関する苦情相談は527件の減少で6,361件となっております。問い合わせや消費トラブルではない一般相談は98件減少し657件となりました。相談件数が減少した主な理由としましては、架空請求に関する相談が減少したことがあげられます。これにつきましては後ほどご説明させていただきますが、消費者庁の消費者白書によりますと、全国でも相談件数が減少しており、また減少した理由も仙台市と同じ傾向となっております。次のページをご覧ください。苦情相談を属性で見ますと、性別では図2のとおり女性の相談が多くなっております。年代別件数及び割合につきましては、表2と図3を合わせてご覧ください。70歳以上の高齢者の相談が1,480件、割合が23.3%と全ての年代の中で一番高く、過去5年間を見ても高齢者の全体に占める割合は高い水準で推移しております。次に商品及びサービス別相談件数をご覧ください。令和元年度も昨年同様、「商品一般」とデジタルコンテンツが上位を占めておりますが、その件数は平成30年度と比較して大きく減少しております。これは、架空請求やワンクリック請求に関する相談が減少したためです。「商品一般」とは商品関連ではあるが商品が特定できない、分類することができないものを指しております。この「商品一般」の相談では架空請求が多くなっており、その中でも件数は減少してはおりますが架空請求はがきの占める割合が多くなっております。通信サービスに関する相談の「デジタルコンテンツ」は、インターネットサイトの利用料などの不当請求や、パソコンに警告表示が表示されセキュリティソフトを購入させられた、また占いサイトや出会い系サイト、動画配信サービス等の有料サイトなどが含まれております。相談件数が減少している中、退去時の原状回復費用についての「不動産貸借」の相談が引き続き多く寄せられております。また、「他の健康食品」も平成29・30年度に比べ、相談が多くなっております。「他の健康食品」とは従来から健康食品と言われる高麗人参やローヤルゼリーといったようなものの以外の健康食品のことです。例えば若さを保つと謳ったものや、ダイエットに効くなどといわれ、サプリなどをお試しのつもりで契約したところ、実は定期購入だったという相談が多く寄せられております。次に4ページをご覧ください。前のページの商品サービスを年代別に表した表になります。すべての年代で「デジタルコンテンツ」に関する相談が多くなっておりますが、50歳代以上の相談では、架空請求ハガキの相談が多く寄せられたため「商品一般」が最上位となりました。また20～40歳代では「不動産貸借」が多く、主に賃貸借住宅の原状回復に関する相談が多く寄せられました。これに対し70歳以上では「工事建築」の相

談が上位になっており、屋根や外壁の塗装や修理など自宅の修繕に対する相談が多くなっております。また20歳代未満や20歳代の若い世代では、ダイエットサプリ等の「他の健康食品」や「他の化粧品」「エステティックサービス」など美容に関する相談が多くなっており、年代による違いが見られます。次に5ページをご覧ください。表5の販売購入形態別件数では、通信販売での相談が43.9%と最も多くなっております。通信販売は年代を問わず相談が寄せられておりますが、訪問販売や電話勧誘販売は、高齢者からの相談が多いという傾向が見られます。次のページ、処理結果別の件数です。センターでは自主交渉が可能なケースでは、相談者に必要な情報を提供し、交渉方法などを助言しています。この助言は4,080件で全体の64.1%となっております。また相談者と事業者の間で話し合いでの解決を調整する「あっせん」はあっせん解決とあっせん不調の合計510件で全体の8%です。そのうち解決となったものは476件で、あっせん解決率は93.3%です。あっせん不調は34件となっております。平成30年度より増えてはおりますが、これはセンターが困難なケースについても積極的にあっせんを行った結果です。あっせん不調になった場合でも、必要に応じて他機関へ繋げております。次に消費生活相談の傾向です。7ページをご覧ください。ワンクリック請求・架空請求に関する相談件数は820件となり、平成30年度の1,509件と比較し689件と大幅に減少しております。令和元年度の内訳はワンクリック請求が102件、架空請求に関する相談は718件となっております。そのうちはがきによるものが516件となっております。次に8ページになります。高齢者からの相談内容についてです。ここでは消費者庁の消費者白書の区分に合わせ、65歳以上の相談件数で表しております。高齢者からの相談は年々増加しており、令和元年度の65歳以上の相談件数は1,953件で相談件数全体の30.7%と3割を超えております。欄外に消費者白書の65歳以上の割合を掲載しておりますが、33%と同様の傾向となっております。図6をご覧ください。販売購入形態を65歳未満と65歳以上で比較した図です。65歳以上では65歳未満と比べると、訪問販売が13%、電話勧誘販売が15.6%とやはり割合が多くなっております。高齢者は他の世代に比べ、自宅にいる時間が長いことが要因かと思われれます。9ページをご覧ください。多重債務の相談です。件数は平成30年度から48件減少し、154件となっております。男性からの相談が6割となっております。年代別の偏りはあまりみられません。センターでは債務整理の一般的な説明を行い、その後相談者へ債務状況の確認や書類の作成の援助を行ったうえで関係機関をご案内・お繋ぎしております。最後に定期購入について図8をご覧ください。全体の相談件数が減少しているなか、通信販売での健康食品や化粧品等の「定期購入」に関する相談が平成30年度と比較して2倍近く増加しております。「お試し」「一回だけ」のつもりで申し込んだのが、実は定期購入が条件になっていたという相談が

多く寄せられております。定期購入の9割以上がインターネット通販によるものです。また年代別では大きな偏りはなく、全世代からの相談が寄せられています。定期購入の相談は今後も増える可能性があると考えられるため、センターでは情報紙「ゆたかなくらし」をはじめ、さまざまな方法で、通信販売で商品を購入する際には事前に契約内容をしっかりと確認することなど、注意を促す予定です。

続きまして、消費者市民ネットとうほく高橋様より事前にご質問いただきました3点についてお答えいたします。まず1点目について、5ページにお戻りください。訪問購入形態別相談で、「訪問販売」だけが増加しており、「販売される主な商品サービス」欄に、電気、工事・建築とありますが、どのような訪問販売が増えているのでしょうか、というご質問です。「電気」の具体的な例は、平成28年度に始まった電力自由化に関連した相談が多く、電気料金が安くなるという勧誘があり契約したが実際は安くならなかった、また検針票や電気の使用料金を聞かれ、検針票を渡したところ、切り替えになっていた等、どちらかと言うと一人暮らしを始めた若い方からの相談が多くなっております。「工事・建築」の具体的な事例としましては、業者が屋根や外壁の塗装や修理など点検をしているからということで訪ねてきて、契約したところ、高額なのでキャンセルしたい、またキャンセルしたいと思ったが、契約した翌日にすぐ工事を施工されてしまいキャンセルできない等の相談で、これは高齢者からの相談が多くなっています。2点目は6ページの処理結果別件数について、書面不備や勧誘方法に問題がある、クーリング・オフに応じないなど、悪質な事業者の場合、センターに事業者を呼び出し、契約者と三者で行うあっせん解決を行わないのかのご質問をいただいております。当センターでは事業者を呼び出し、契約者と三者で行うあっせん解決を必要に応じて行っております。令和元年度では、訪問購入でクーリング・オフに応じない事業者に対し、原状回復を行い、返金に繋がったり、生命保険を多数契約していた件で、募集人と生命保険会社の職員をセンターに呼び、勧誘方法の問題点を指摘し、あっせん解決に繋がった例がございます。3点目は9ページの多重債務について、相談件数154件のうち、他機関へ繋いだ22件以外の相談の処理内容についてのご質問です。当センターでは弁護士会、公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会他に、多重債務や生活再建に向けた相談をボランティアで行っている「みやぎ青葉の会」に7件繋いでおります。この件数はセンターが直接予約を行った件数です。他機関へ繋いだ相談以外の処理内容につきましては、相談者本人がご自分の予定に合わせて予約をするといった場合に、センターとしてはご案内に留めるケースや、また多重債務は本人だけでなくご家族など契約者以外の方からの相談も多くあるため、ご家族などに対しご案内をさせていただいております。消費生活相談の受付状況の説明については以上となります。

(佐々木会長) ありがとうございます。ただ今事務局からご説明がありました。今の説明に対して、ご質問やご提言などがありましたらお願いいたします。それでは渡辺委員お願いいたします。

(渡辺委員) 県生協連渡辺でございます。ただ今のご説明の中で、私が質問したいところをご回答いただいた部分もありますので、1~2点ほど、現状の分析みたいなところを発言したいと思います。まず質問ですけれども、8ページの高齢者からの相談内容のところですが、全体の中でも3割を超える相談が高齢者の方からで、増えているということですが、高齢者からの相談については、ご家族様以外の同行者は、どのような方がいらっしゃるか。電話相談等でも高齢者以外にどなたが担っているかということをお教えいただきたいのが一つ。それから架空請求とかワンクリック請求に関する相談の減少について、架空請求はがきが少なくなった要因をご説明していただきたいと思います。全国と一致しているということですが、そこら辺を詳しく教えていただきたいということが質問です。それから9ページの定期購入についてですが、通販サイトの健康食品とか化粧品など定期購入に関する相談が全国的に急増しているということで、今の社会現象というか背景を見ますと、やはり新型コロナウイルス感染症拡大の影響で、外出を控えてネット通販を始めている人が増えているために、今年度倍以上に増えているということの背景があるのかなという事が一つ。通販サイト特有のわかりづらい表示というのも、消費者が安易に購入してしまうケースがあるのではないかと考えます。定期購入は金額が大きい額ではなくて、泣き寝入りする人も多くいるのではないかと考えます。先ほどのご説明ではチラシ等での注意喚起を含めた対策をしていくということですが、仙台市としてもより広範な対策を取っていただいて、定期購入に関しても対策をとっていただきたいと考えております。私からは以上です。

(佐々木会長) ありがとうございます。事務局からはいかがでしょうか。

(センター) ありがとうございます。それでは3点のうち、最初の高齢者の相談が増えている中で、高齢者ご本人以外からの相談の状況についてご質問がありましたので、お答えさせていただきます。高齢者60歳以上の相談件数のうち、本人の相談が概ね1,560件ぐらい、本人以外からの相談が400件弱ぐらいでございます。その中にはご家族の方や地域包括支援センターの方とか高齢者のところによく見に行かれています方、見守りの方が行った時に、買い物の量がすごく多くなっているとか、急に家の修繕をされているというのが多くなっているという、高齢者本人以外からの相談というのも、ここ5年間で増えている状況になっております。

また架空請求はがきですが、なぜ減ったのか我々も理由はよくわかりませんが、一時期ものすごい勢いで全国的に架空請求はがきが出回りました。坂を駆け上がるような形で増えていって、ある時をピークに落ちてきているという、全国的にそういう傾向がございます。一番影響

が大きかったのは平成30年度ですが、その流れが一気に止まったので、今回の全体の相談件数の減少になったということです。それはなぜなのかというのは正直我々もよく分からないのですが、また別な手口で攻めようとしているのか、その辺は定かではないというところです。

(佐藤(靖)委員) 補足ですが、今メールとかLINEで(架空請求が)来ているという人が結構います。ただ、相手にするなというネット記事などがかなり増えてきたので、この手口が廃れてきたのかなと思っています。いずれまた似たような手口が出てきて、新たな手口が出てくると、またそこでということもありますので、引き続きご注意いただきながら対応していただければと思います。

(センター) 3点目になります。定期購入について渡辺委員からご質問とご提案をいただきました。ありがとうございます。令和元年度につきまして、定期購入が平成30年度から倍近く増えたとお話をさせていただきましたけれども、この傾向は今年度になっても同じように増えている状況で、参考までに本年度4月から7月までの定期購入の相談件数が138件ということで、この4ヶ月で29年度、3年前の一年間の158件に迫る件数の相談が来ております。令和2年度も定期購入の相談については増えていくのではないかとこちらでも考えております。出来る限り、例えば仙台市ホームページやチラシなど、あらゆるものを使って定期購入についての注意喚起を行っていきたいと思います。

(佐々木会長) ありがとうございます。ほかにご意見等はございませんでしょうか。吉永委員。

(吉永副会長) 吉永でございます。2点お伺いできればと思うのですが、一つが多重債務についてのところで、債務整理についての一般的な説明ですと、他の関係機関に繋いでいるということをご説明いただいてよく理解できたところですが、例えば背景で生活が苦しかったりとか、労働の状況が良くなかったりとか、ブラック企業だったみたいなことがあり得るのかなとも思うところで、そういう行政の中で繋いでいく事があるのかなをお伺いできればと思ったのが一つです。それからもう一つは定期購入についてですが、これは消費者の方が気をつけないといけないのだという言い方をすると良くないのかもしれませんが、表示の方が分かりにくいケースだったのか、消費者の方がもう少し気をつけるべきだったのか、大まかにでも傾向がわかればと思ったところです。表示の方がやはり分かりにくいということであれば、市ではなくて県の権限になるのかもしれない、難しいのかもしれないですが、行政側で業者に対して指導していくような、あるいは適格消費者団体が企業に申し入れをしていく事が考えられると思います。行政内部での繋ぎ方みたいなもので、多重債務の話と定期購入の表示の話で、少し情報があれば補足していただければと思いました。よろしく願いいたします。

(佐々木会長) ありがとうございます。いかがでしょうか。

(センター) まず、多重債務の件ですが、多重債務は単に消費の問題だけではなくてギャンブル等での消費によって多重債務になってしまったり、労働条件等の問題もあって多重債務になったりと、複合的な問題を抱えている方が多くいらっしゃいます。消費生活センターといたしましては、福祉関係の部署になりますけれども、生活再建、貧困などの支援をしている課がございますので、そういったところと連携を取りながら、研修会を開催したり、会議等で情報共有を行っております。定期購入についてですが、9割以上がインターネットでの購入が多いということで、スマートフォンなどで見て、例えばTwitterやLINEなどの広告だと思わずに読み進んでいるうちに、魅力的なお話があって、そこでこれなら安いから買ってみようというような形でポンと押して購入してしまう、ということがあります。よく読んでみると表示が小さく分かりにくいのですが、小さく定期購入であることが表示されているという場合が、件数として統計はとっておりませんが、印象として多いと思っております。どうしてもスマートフォンなどの小さい画面の中で小さく書いてあるもので、ついつい見逃してしまいがちな形で作ってある構成もございます。これは仙台市だけではなくて全国的な状況で、消費者庁でも掴んでいる情報ですので、行政側として何らかの形で指導ができればと思っております。

(佐藤(靖)委員) 弁護士をやっていると、各地の消費生活センターから定期購入の案件の相談を受けます。弁護士に依頼されるのではないので、あくまでも消費生活センターさんからの情報ですけれども、よく言われるのが、本人が言うには「自分が見たときはこれを書いてなかった」というふうな案件とか、あとは泡沫業者が非常に多くて、いつのまにかいなくなってしまうとか、解約の電話を入れようと思ったらその電話が通じないとか、そういう苦情も結構あり、そこで解決していくのがなかなか難儀な、ヤバくなったら逃げてしまうという傾向があるということを知っています。

(佐々木会長) どうもありがとうございました。はい。高橋委員、お願いします。

(高橋委員) ネットとうほく高橋です。定期購入は今非常に多くて、ネットとうほくの方にも情報を寄せていただいて、私どものほうで事業者にお問い合わせを行ったり、改善要望の手続きをしております。今先生がおっしゃったように、業者と連絡が取れないとか、そういうところも多くあるのですけれども、表示の問題とかから入って改善を要望しているところです。スマホとパソコンの表示も違っていたりしまして、消費者が飛びつきやすいようなバナー広告が急に出てきて、今すぐ申し込みみたいところで押してしまったり、契約してしまうというケースも非常に多いのではないかと思います。解約したいと伝えると、安い値段で契約したものの何万円もの解約料がかかるというところも非常に増えておりますので、表示の問題についても私どもで事業者の方に要望等を出しておりますので、是非連携をとっていただければ、さらにそのようなことで活動して

まいりたいと思いますので、よろしくお願いたします。

(佐々木会長) ありがとうございます。時間の関係がありますので、次の議題に進ませていただきます。議題(2)「令和元年度仙台市消費生活基本計画の実施状況について」を事務局の方からご説明いただきたいと思います。

(センター) 議題(2)につきまして、ご説明させていただきます。皆様のお手元に資料2-1、それから具体的政策の実施状況をまとめた資料2-2、A3版の資料があると思いますが、まず資料2-1の方をご覧いただきたいと思います。1ページの1番の消費生活基本計画・消費者教育推進計画の目的・根拠及び2基本計画の構成につきましては、ここに記載のとおりです。次に3基本計画の実施状況及び評価についてというところです。計画の進行管理につきましては、仙台市消費生活基本計画の中で、施策ごとに成果目標や関連する指標を設定し、重要課題ごとに総合的に評価を行うということとなっております。これを受け成果目標等を設定し、評価したところです。5カ年計画の4年目にあたる令和元年度の実績につきまして、具体的施策ごとに実施状況・実施による成果を確認し、それに対する課題や改善点、今後の取り組みを取りまとめたものが資料2-2の実施状況報告書となっております。それをレジュメ化したものが資料2-1という位置づけです。続きまして2ページの4令和元年度の実施概況です。資料2-2のうちから代表的な取り組みについて重要課題別に記載したレジュメで、各項目の末尾にカッコ書きで資料2-2の記載箇所を表記しているところです。まず重要課題のⅠです。これは資料2-2ですと1ページから4ページに掲げる施策を記載しております。1つは食品の安全確保を目的にしまして、食品関連事業者に対して目標を上回る件数の監視指導が実施できたこと。2つ目として、地震災害対策として耐震診断等を実施するとともに家具転倒防止器具の取り付けを行ったということ。それから3番目ですが、食品や生活用品の表示に関する調査を定期的に行うとともに、食品・商品の適正表示の確保に努めたこと。4番目ですが、定期検査等を実施するとともに、イベントやチラシの配布などによって計量制度の啓発や情報提供を行ったこと。5番目ですが、新型コロナウイルスに関する悪質商法の注意喚起情報の掲載ですとか、国民生活センターのサイトにリンクをはって、すぐそちらのページを確認できるような形で情報提供を行ってきたところです。次に重要課題のⅡです。資料2-2ですと5ページから9ページに掲げる施策に取り組んだところです。1つ目として、小学校・中学校・高校などで出前講座を実施したり、大学などで新入生ガイダンスにおける若者への啓発活動を実施したということ。2番目はスチューデントシティやファイナンスパークへの参加を通じた生活設計力を学ぶ機会の提供を行ったこと。3番目として、外国人留学生や市民に対して、日本語学校のオリエンテーションなどで必要な生活情報を提供したこと。4番目は市民センターの老荘大学等での啓発講座を実施したこと。5番目としまして、熱エネルギー

有効活用支援補助事業の実施などにより低炭素型ライフスタイル・ビジネススタイルの推進に取り組んだこと。以上5点をあげさせていただいております。重要課題のⅢです。こちらは資料2-2の10ページから12ページに掲げる施策に取り組んでまいりました。1つ目として、認知度向上に向けた広報活動を行ったものの、消費生活センターの認知度に関するアンケート結果では37.9%という認知度合いに留まったということ。2番目として、消費者トラブルに関してあっせんを行い、その解決率が93.3%となったこと。3番目として、消費生活相談員が国民生活センターなどの主催する研修に参加して専門知識の向上を図ったこと。4番目として、空き家対策ネットワーク会議などでの意見交換や住宅活用セミナーなどを開催して市民への情報提供を行ってきたことです。重要課題のⅣです。資料2-2では13ページから14ページに掲げる施策の実績となっております。1つ目として、高齢者や障害者、そうした方々を見守る方々を対象とした出前講座を実施したこと。2つ目としては、配食サービス事業者や団体の協力を得て実施した注意喚起チラシの配布、障害者施設等へのリーフレットの配布による見守り活動の推進。3つ目として「消費者の安全を守る地域協議会」を開催しまして関係機関・団体との連携を強化し、情報共有を通じた地域の見守り体制の構築につながったこと、などがあげられます。重要課題のⅤです。こちらは資料2-2で15ページ、16ページに該当します。この中では「せんだい消費者教育支援バンク」の更新、市内で活動する消費者問題に取り組む団体との連携や支援、消費生活パートナーによる消費者啓発や大学・専修学校と連携した消費者被害の注意喚起を行ったことなど4つの項目を掲げております。最後に4ページの5重点監視項目です。これは計画の推進にあたりまして、施策ごとの評価指標の中から計画推進全般の成果を示すものとして3項目を重点的監視項目と位置付けております。計画本文に載せた数値目標というものではなくて、施策の評価を行った際の基準となる数値です。一つは消費生活相談のあっせん解決率です。先ほども申しましたが目標は95%に対しまして93.3%ということで若干達しなかったという結果です。消費生活センターの認知度ですが、こちらの目標は50%としておりましたが結果37.9%ということで目標未達となっております。それから消費者市民社会の認知度です。これは消費者市民社会とは何かという理念を皆さん知っているかということですが、これも計画終了時点で30%という目標を立てておりましたが、令和元年度では残念ながら8.6%ということで大きく下回っているという結果です。結果的に重点監視項目につきましては、いずれも目標を下回る結果となっております。これはやはりしっかり認識しなければいけないと思っております。目標達成に向けてどういった取り組みが必要なのか、これを常に意識しながら啓発活動などに取り組んでいくとともに、次期計画にも活かしていきたいと考えております。本文の説明は以上です。

引き続き事前に高橋委員からご質問いただいておりますので、ご回答させていただきます。一つは資料 2-2 で 2 ページ目の 2 (2) ③に該当します。「相談指導件数が延べ 275 件とあります。栄養成分表示や誇大広告等、表示に問題があれば、適格消費者団体が事業者に対し差し止め請求ができるということに関連部署でも知っていただきたい」というご質問です。こちらの担当部署に確認しましたところ、275 件のうちのほとんどは表示の方法についての問い合わせということです。ただ今後、悪質な業者が多発するといった場合は大きな問題になりますので、適格消費者団体の役割について、担当部署と情報共有したいと考えております。もう一つ、資料 2-2 でいうと 6 ページの 2 (1) です。若い世代に向けた消費者教育・啓発というところですが、「紙媒体は捨てられてしまったらおしまいですが、ネットの情報はいつまでも残る、ネットで最新の消費者被害情報を瞬時に見ることができる。例えば画面をクリックすると消費生活センターにつながるというような被害防止策の検討が必要ではないか。仙台市のメール配信サービスはちょっと分かりにくいので、若者は登録しないのではないか」というご意見です。当センターのホームページにはよくある相談例としまして、FAQ を昨年度だいたい整理して掲載したり、国民生活センターのホームページにリンクをはって最新の被害状況にアクセスできたりといった形で、かなり内容の充実を図ってきたと考えておりますが、いかんせんアクセスしていただかないことにはどうにもならないということで、どうやったらそのアクセス数を伸ばしていけるかということは常に考えております。いろいろな広報媒体を使ってホームページを見ていただくための取り組みを地道にやっていくしかないのかなとも思うのですが、これについても考えていかなければならないなど考えております。リーフレットやメール配信サービスは一昔前の広報手段のようなイメージもあるのですが一定の効果はあるはずですので、従来の手法も行いつつホームページで発信して、それを皆さんに見ていただくということを行っていきたいと考えております。もう一つが 2-2 の 6 ページ 2 (4) です。「高齢者からの相談が年々増加しております。今その具体策を講じていかなければ、さらにこれが増えるおそれがあるのではないのでしょうか。目に見える方法で、今までよりさらに踏み込んだ対策を検討いただきたい」ということです。具体的な提案もいただいております。先程説明をしたように、特に 70 歳以上の方々からの相談件数はパーセンテージも増えておりますが、実数としても増えていきます。センターで、定額給付金にかかる消費者被害の注意喚起チラシを、連合町内会の了解のもと各町内会に配布させていただきました。結果、追加送付の声もたくさんありまして、かなりの反響があったのですが、町内会の負担にもなりますので、これを頻回に行うのは難しいという状況です。それから、仙台市で地域活性化などを目的とした包括的な連携協定を、みやぎ生協さん、イオンさん、七十七銀行さ

んなどと締結しております。その中の取り組みとして、各店舗に消費者被害の啓発チラシを配架できないかお願いしているところです。こうした取り組みは、もちろん今後いろいろな機会を捉えてやっていかなければならないのですが、我々が重視していきたい取り組みは、後ほど鶴ヶ谷地域包括支援センターさんからご紹介があると思いますが、高齢者の地域での見守りであろうと思います。そのことを考えますと、高齢者本人への啓発ももちろん大事ですが、見守りを担う方々への啓発の機会についても増やしていくことが大切になってくると考えているところです。具体の提案については今後の参考にさせていただきたいと思います。それから9ページの4(3)②の関係団体との連携の推進及び支援のところです。「ネットとうほくは特定適格消費者団体を目指して消費者被害根絶を目指して活動を行っている、引き続き活動面での支援と意見交換会を持ちながら情報共有するなど、さらなる連携をお願いしたい」ということです。我々としてもネットとうほくさんとの連携は必要不可欠と考えております。別途、意見交換の場を持つ機会も設けさせていただくことになっており、共に取り組んでいきたいと考えておりますので、よろしくお願ひします。それから13ページの3消費生活相談の充実というところですが、「相談員は多岐にわたる相談を受けるので、さらなる知識向上のための研修と情報共有のための時間の確保が必要ではないか」ということです。これはご指摘のとおり、相談員は常に新たな知識を備えながら毎日の相談に対処しなければならない、そのための研修の機会が非常に大切だと考えております。今年はコロナの影響で、国民生活センターが主催する研修が軒並み中止になっている状況ですが、月に一度は弁護士の先生との勉強会を行っているところです。今後とも研修参加の機会を極力確保しながら、参加した職員からの伝達研修の時間もしっかりと確保していきたいと考えております。最後、これは資料とはリンクはしませんが、「消費生活相談員のなり手が不足している、昨年、相談員育成等についての考えを伺った時に、県と一緒に検討していくとの回答だったが、その後の進捗状況をお知らせいただきたい」ということです。県と歩調を合わせてやっていくのはなかなか難しいということが分かったところで、消費者庁で今年度から「消費生活相談員の担い手育成事業」というのを始めました。それから消費生活相談員の業務内容を紹介するリーフレットなどを作成しました。それはセンターでも頂いておりますので、機会があればお配りしたり、消費者庁の消費生活相談員の仕事の紹介のページもホームページにリンクを貼らせていただいたりしております。引き続き、相談員の仕事はどういうものなのかというのを我々の方でもPRして、国家資格なので非常に難しいところですが、資格試験にチャレンジしてみようという方を少しでも増やしていく方向で取り組んでいきたいと考えているところです。以上です。

(佐々木会長) 資料のご説明、それから用意された質問にお答えいただきありがとうございます

ございます。そのほかにご質問やご意見等ございますでしょうか。では吉永委員。

(吉永副会長) 1点だけ質問をかねて提言の部分ですけれども、啓発のイベントなどについて、実施の状況が順調だということがご報告にあったと思いますが、効果の測定の方法は工夫の余地があるのかなと感じました。実施してその場でのアンケートはおそらくとっていらっしゃると思うのですけれども、それが定着していく事が大事だと思いますので、何か良いアイデアがあるわけでもないですけれども、例えば学校を通じてのイベントでしたら、学校を通じれば子供達が忘れたぐらいのタイミングで「覚えてますか」というアンケートを取れば、アンケートを取ることでもう1度啓発になったり、家族に影響を与えたりすると思います。負担や費用などのことがありますので、すぐにできることではないと思うのですけれども、効果測定方法の検討ということと効果の測定によってさらに啓発することができないかということをお伺いかがた提言させていただきます。

(センター) 大変ありがとうございます。考えながらやっていきたいと思えます。

(佐々木会長) ありがとうございます。ほかにご意見はございますでしょうか。ないようでしたら次の議題に入りたいと思えますが、その前に一度換気をさせていただきたいと思えます。それからプロジェクターの準備等ございますので、少々お時間をいただきたいと思えます。

(佐々木会長) それでは、議題(3)「地域における消費者教育啓発について」にまいりたいと思えます。まず事務局の方から、本日のテーマとご出席の方を紹介させていただきます。

(センター) 本日は鶴ヶ谷地域包括支援センターの熊谷様、西條様、お二方をお招きいたしまして、「地域における消費者教育・啓発について」と題しまして、地域で関係団体と連携を図りながら見守り活動を行っている現場での貴重なお話を頂戴したいと考えております。先程から話が出ていますが、高齢者の相談が大変多くなってきているということですが、高齢者や障害者といった社会的に弱い立場の方々には、だまされても気づきにくい、被害にあってもだまされた自分が悪い、恥ずかしい、家族に相談したら叱られるのではないかとということで、問題を一人で抱え込んで周囲に相談しない、お一人暮らしで交友関係も限られるなどの中で、社会的に孤立をして情報が届きにくいといった特徴があると考えております。そういったことで被害がなかなか表に出ない、被害の拡大が水面下で深刻化しているという状況もあるのではないかと憂慮しております。そういった方々の消費者被害を未然に防ぎ、もし被害に遭われた場合でも一刻も早く救済するためには、日頃からご家族はもちろんですが、身近な周囲の方々の見守りにより早い段階で異変に気づいて被害を発見し、警察や消費生活センターなど専門の相談機関に繋いでいただくことが大

変重要ではないかと考えております。当センターでは、「仙台市消費者の安全を守る連絡協議会」を設置しており、地域包括支援センターのほか社会福祉協議会や老人クラブ、警察、弁護士会等の関係機関 16 団体が構成員となり、本日お越しいただいております中島委員には地域包括支援センターの代表として、協議会の活動にご尽力いただいているところです。この協議会は、それぞれの立場で高齢者や障害者の方々と日常的に接している関係機関・団体の皆様と連携を強化し、地域における見守りネットワークを構築し、消費者被害防止に取り組むことをより効果的に推進することを目的として、平成 28 年 2 月に設置したものです。構成団体の会員を通じて、地域において被害を発見した場合は適切な相談機関に繋いでいただいたり、地域に注意喚起するなどの啓発活動を行っていただいております。また、地域における見守りを行う団体等を対象とした学習会を開催したり、地域包括支援センターを含めた関係団体と連携を図りながら見守り事業を推進しているところです。第 1 回消費生活審議会でお示ししました、次期消費生活基本計画の施策の柱の一つに「高齢者等特に支援を要する消費者への対応」を掲げており、現計画に引き続き重要な取り組み課題と考えております。高齢者等の消費者被害の防止・救済のためには、高齢者等当事者の啓発に加え、見守りが大変重要になることから、本日のテーマとさせていただきます。今までとは毛色が変わった取り組みです。最後までお聴きいただければと思います。それでは、よろしく願いいたします。

(佐々木会長) ご紹介ありがとうございました。ではまずお二方から情報提供いただきまして、その後委員の皆さまから意見や関連した情報を提供いただきたいと思いますので、熊谷様、西條様、よろしく願いいたします。

(情報提供者：熊谷氏) あらためまして、鶴ヶ谷地域包括支援センターの熊谷と申します。本日はどうぞよろしく願いいたします。

(情報提供者：西條氏) 事務員の西條と申します。よろしく願いいたします。

(情報提供者：熊谷氏) 本日ご紹介させていただきますお話ですが、仙台弁護士会さん、仙台東警察署さんとの連携した事例をもとにお話を進めさせていただきたいと思っております。私、熊谷ですが、普段包括センターの方では社会福祉士として仕事をさせていただいております。その中で主に権利擁護に関する業務を担っている状況です。今回の取り組みですが、昨年度 2019 年 9 月に実施したもの、そこから連続したところのお話をさせていただきます。仙台弁護士会さん、仙台東警察署さん、その他多くの方々との連携をさせていただいた事例です。講話であるとか意識調査といったところを実施させていただいております。今後、ミクロ・メゾ・マクロの視点でアプローチをしていく上での第一歩となった事例です。今なぜこの活動なのかというところをお話ししたいと思っております。実は、実際にこの時は、実害があるなしには関わらず、多くの被害に関する相談や情報が多数寄せられた時期でした。先ほどもお話があったと思っておりますけれど

も、最終通告を謳うはがきとか、屋根の修理塗装とか、そういったものを勧誘する業者さんが家に来たり、押し買いが疑われる業者さんが家に来たりということがたくさんありました。こちらの方でも注意喚起してはいたのですが、実際に被害に遭ってしまう方もいらっしゃいました。そういった中で、私が担当している権利擁護業務の中でも、積極的な権利擁護、消極的な権利擁護、二つの側面があると思うのですが、その中でまず消極的な権利擁護という意味で、まずは被害に遭いたくないという部分があるかと思えます。実際に被害届を出してもお金が戻ってこない、騙されたとか犯罪に巻き込まれたという精神的な負担が大きいというところで、まずは被害を未然に防ぐアプローチが必要だろうと思ったのが一つでした。さらには積極的な権利擁護という意味合いでも、知らない人が来てずっと居座られる、なかなか電話を切ってくれない、だんだん不安になってくる、怖いけれども帰ってくれない、実際にお金が出て行かないにしても、怖い思いをしたという方々がたくさんいらっしゃいました。自分の意思で生活を選択する自由が奪われる、あとは自尊心というところが低くなってしまったり、パワーレスに陥る可能性があるというところで、本来の生活をしていけばもっと有意義に過ごせたはずの時間を奪われるというところもあるかと思えます。そういったところで望まない訪問や電話勧誘を受けないアプローチが必要であろうということを考えました。私たちの包括センターの方でも、以前から継続したアプローチはずっと行ってきておりました。包括で発行している広報誌であるとか、防犯協会さんと連携した啓発活動。私たちはお家に訪問させていただきますので、そういったときに情報提供であるとか注意喚起というところはずっとこれまでも継続してきたところではありました。それでも被害が起きてしまう。この状況であれば、これまでのアプローチでは不十分なのだろう、何か新しいこと考えなければならぬというふうに考えました。そんな時に各機関から、その特性を生かした情報がいろいろ飛び込んできたのです。これはチャンスだということで、各機関の強みを最大限に活かしつつ、その相乗効果があらわれるような連携をしていきたいと思った次第です。具体的なところは下に書いてあります。実際、権利擁護という視点から見ても、安心安全の生活を守るという上で、アプローチをしていくところが非常に重要だと考えております。専門性を届けることの重要性和書いてありますけれども、それぞれの良いところを最大限に活かせるアプローチの仕方が必要だろうと考えております。実際私たちがどんな風にやってきたかということですので、こちらに書いてあるとおり、仙台弁護士会さん、仙台東警察署さん、そして鶴ヶ谷包括、あとは大学の先生にもご協力をいただきまして、それぞれの強みを活かしたアプローチの仕方、自分たちの力で自分たちを守ることができるために何ができるかということを考えていきました。実際、それぞれがやっていることをパズルのように当

ではめるだけでは、今までやってきたことと一緒にですので、では、それをどういう風に組み合わせるか、どういう風に一緒に届けていけるか、というところを考えていったという状況です。やはり見守りというところもありましたけれども、見守りだけではなかなか被害全てを防ぐことが難しい。であれば自分たちの身を自分たちの力で守ることができるように、そういったアプローチも必要だろうということを考えまして、左側の①②の取り組みをしまして、このアプローチの検証、効果的なのかどうかという検証をしていこう、というところになりました。初年度につきましては、意識調査や講話等をしてしまして、最終的に効果の測定を1日の中で実施をする形になりました。これは、先ほどもお話がありましたとおりに、やはり定着が重要ということもありますので、本来であれば今年度の事業の中にも組み込んでいたのですが、数年で意識調査から介入モニタリング、あと効果の分析までを年間のものとして継続的に行うことを、今年度予定していたのですが、コロナの影響もありまして、大規模に集まって何かをするところが難しく、事業の実施は翌年度からの取り組みになると今考えているところです。もちろん個別の対応はずっとさせていただいている状況です。実際のアプローチの状況の資料を添付しております。実際に弁護士の先生に来ていただきまして、寸劇も交えてわかりやすい形での講話。東警察署さんに来ていただきまして、撃退かるたとかを使いまして、わかりやすい形で皆さんのもとに情報を届ける。あとはアンケートの調査をしたりその分析をしてきたという状況です。アンケート調査の部分とか調査のところは、添付の資料がございますので、後ほど目を通していただければと思います。実際の効果のところは、どんな調査結果が出たのかというところも①から⑤までピックアップではありますがこのような状況になっております。今回、パイロット的な調査という形になっておりまして、次回以降、本格的に進めていければと思っていた次第です。本来であれば今頃には1回目の調査も終わって分析が進んでいたところかなとは思いますが、なかなか進めずとても残念に思っているところです。我々の活動でいくと、大元をたどれば皆さんの人権を守る、権利を守るというところが最終的な目標です。そのために何ができるのかを考えまして、こういった状況になっております。先ほどもお話ししたところですが、自分の力で自分の身を守ることができるというところ、とても重要かと思っております。もちろん我々や地域の方々とか見守りの部分と並行して、自分たちのことを自分たちで守れるという部分も必要というところ、その両側面から見てこういった活動になっております。今回、見守りという部分のテーマもいただいておりますので、ここの部分を少し詳しくお話をさせていただきたいと思っております。通年での権利擁護に関する講座とか、啓発活動、情報交換とか出前講座と書いてありますけれども、こういった取り組みをしながら、ミクロ・メゾ・マクロのレベルでソーシャルワークを実践

していくことが、私のやるべき事とっております。そのうち具体的に見守りに関する部分、関係しているのがミクロとメゾの部分かと思えます。ミクロの部分としては、行動変容アプローチを継続しつつ、何かがあればご本人・家族からまたは関係者から包括の方に情報が入る体制を構築しています。もちろんこの部分には、ご本人さんに対する意思決定支援というところも大事かと思っております。契約ということになりますので、何かあってから手を出すというだけの話ではなくて、何をどう選択して生きるのか、そういう意思決定の部分でも支援していけるといいかなと思っているところです。メゾレベルのところとしましては、地域に対してのアプローチを継続しています。私達現場の人間としましては、ミクロ・メゾの部分が強みの部分だと思っております。私たちの基礎的なミクロ・メゾの部分での関わりが、今度メゾ・マクロの部分専門とする先生方のところにお届けすることができて、それがひいてはミクロである対象者の方々の生活に直結していく、戻ってくるような関係性ができればいいなと思っております。今日こうやって来させていただきましてお話を聞かせていただく中で思ったところとしましては、私たちミクロ・メゾレベルでの活動が、その次のメゾ・マクロの動きとどう連動しているのかがわかることで、次の行動活動への意欲であったり、どういうふうにやっていくかというところに落とし込みができるというのを、すごく感じました。先ほど内海所長さんからもお話がありましたけれども、生活者の視点でいくと、見守りをする側とされる側がイコールになることも多々あるのかなというところです。だからこそ今後見守りを考えていくうえで、少し気をつけたいと私が思っているところとしては、見守りが見張りにならないこと、ということかと思っているところがあります。見守りの意識がすごく高まるというのはすごくいいことだと思うのです。それが見張り、過度になっていて、あの人大丈夫なのかしらみたいな、見張りに繋がって、それがあの人ちょっとこの辺じゃ危ないからここに住むのはどうかしらみたいな排除の方に進む、それがちょっと怖いなと思っているところではあります。それが被害に遭ってしまった羞恥心とか恐怖心とかが、被害を隠してしまったり交流が減少したり、リスクの向上と、それがまた悪循環に陥ってしまうことで自分のしたい生活を送ることを阻んでしまうことに繋がってしまわないか、という心配をしているところです。誰かが心配だ、何とかしなきゃという思い、優しい気持ち、その出発点が同じであっても、何かどこかで間違ってしまうと、周囲が何でもやってあげる、または本人が孤立していくっていう方に動いてしまう可能性があるのかなという心配をしています。何でも周りの人がやってあげるというのは一見良さそうではあるんですけども、本人の力を奪うことにもなりますし、周りの人が終始一緒にいることはできない。当初言っていた自分の身を自分で守る力とはちょっと真逆な方向に行ってしまうのではないかなという心配

をしています。また本人の孤立というところは、こんなこと言ったら大ごとになっちゃうとか、そういう思いがあって被害を公にすることをためらってしまうとか、あとは過度な介入を嫌って交流そのものを断ってしまうという心配もあります。これらによって、よりリスクが上がっていくという悪循環に陥る。こういったところを私たちは意識しながらアプローチを行っていく必要があるのかなと感じています。その方自身が生きづらさを感じることはない見守り体制の構築が重要と思っています。その上でご本人さんの方には、断る力、認める勇氣、周囲の方たちには受け止める力、対応する上での工夫というところを、ぜひ意識していきたいと思っています。最後になりますが、消費者被害という切り口で今までお話ししてきたところではあるのですが、安心安全に暮らせる社会というところは、基本計画の目的にも合致するところかと思っています。この活動で私たちが目指すところが、地域共生社会の実現というところなのかなと感じています。誰もが当たり前の生活を送れる社会を作っていくために、これからも皆さんのお力を借りながら包括センターという地域に一番密着した場所で、地域の方々と一緒に活動していければいいなと思っています。今後とも皆さんのお力をお借りできればと思っています。今日はお時間をいただきまして、ありがとうございました。

(佐々木会長) どうもありがとうございました。それでは只今の情報提供を受けまして、意見交換を行いたいと思います。まず各委員の方々から一人ずつご意見をいただきまして、その後、自由な形で議論を進めたいと思っています。質問とか感想とか、他の関連した皆様の情報提供ですとか、どのような観点でも構いませんので、ご意見をよろしくお願ひしたいと思います。それでは順番で佐藤広行委員からお願ひいたします。

(佐藤(広)委員) 佐藤広行です。私、宮町商店街振興組合の理事長をさせていただいてまして、実は花京院地域包括支援センターさんと連携をとっています。商店街の方との連携というのも、商店街も私も最初に理事長になった時に何が大事かというやはり地域の安心安全というところに非常にターゲットを置いてやってきましたので、そういう意味では皆さんとの活動は連携することができる。例えば資料等もらって、組合の方に渡すとかですね。どちらかと言うと私は直接関係なくなってしまうのですが、例えば理美容関係のところとの連携は、お客様と会話する時間が非常に長いものですから、より明確な話ができる可能性の高いところなので、そこにアプローチをかけることによって地域の方々の悩みとかが浮き彫りになる可能性はあるので、その辺のアプローチの仕方というのは、すごくうまくいくのではないのかなと考えています。連携をうまく取れていければ良いのではないかと思いますので、ぜひ、一緒に連携が取れる事が非常に大事なのかなと思います。

(佐々木会長) ありがとうございました。続きまして佐藤靖祥委員お願ひします。

(佐藤(靖)委員) 私からは仙台弁護士会との連携の話です。弁護士会としては、資料の役割分担と内容というところで、①アンケートによるステッカーの効果測定というのがあって、このステッカーは一昨年いろいろな団体と地域で作ろうということで、シンポジウムを開かせていただいた時にお披露目させていただいたものです。もともと大崎市の方とか、各地でもいろいろなステッカー、訪問販売お断りのステッカー等を作っていることもあり、一定の効果が上がっているという報告等もあったものですから、仙台弁護士会でも作ろうということで作らせていただいたものです。ただステッカーを作っただけではどうしようもないので、ステッカーをどういうふうにするのか、ただ貼るだけではなくて、貼ったうえでどういう意味を持つのかということをも具体的に理解していただくことが必要だということで、鶴ヶ谷さんのところに弁護士を派遣して、使い方とかについてお話をさせていただいたりしております。こういう地域包括さんからいろいろな所に呼んでいただくことで、せっかく作ったステッカーを具体的に活かしていきたいと弁護士会の方では考えています。鶴ヶ谷さんにはうまく利用させていただいていますけれども、その他の地域包括さんにも是非お願いしたいと思っています。地域包括さんだけでなく、いろんなどころで使えるので、是非ご協力いただければと思っています。また、前回お示しいただいた基本計画の件ですが、重要課題について5つあげていただいておりますけれども、弁護士会でも議論してみると、やはり弁護士会は消費者教育ということで講師派遣をする、今のように高齢者についての講義もするということでも予防もやっているし、高齢者・障害者については専門の担当はやっておりまして、実際に被害に遭われた方については、個別具体的な救済を弁護士会が消費生活センターさんと連携しながらやっているということもありますので、リップサービスでもよろしいのでできれば他団体と協力という時に、県の方ではだいたい仙台弁護士会等と連携とか書いていただいているものですから、ちょっと書いていただくとモチベーションが上がるという意見が仙台弁護士会でも出ました。中間案を楽しみにお待ちしておりますので、ぜひよろしくをお願いします。以上です。

(佐々木会長) ありがとうございます。続いて高橋委員の方からお願いいたします。

(高橋委員) 私は地域の情報提供をひとつさせていただきたいと思います。私が住んでいるのは八木山ですがけれども、50年代にできた団地で高齢の方が非常に多い所になっております。集会所でいろいろ講座とかもあるのですがけれども、出てくる人が非常に少ないのです。私が引っ越した後に、突然町内会長さんが訪ねて来られて、私は80代の母と住んでましたので、記入する用紙を持って来てくださったんです。それは高齢の母が一人でいた時にどこに連絡を取ったらいいかということで、自分の希望する相手を2名、名前と電話番号を書くという用紙を持ってきてくれました。それを私の方でも貰って、名前を書いた人にも渡して、共有するという

形をとっておりました。母が一人でいて何かあった時にも連絡ができる
とか、逆に周りの人がおかしいと思った時に、町内会と連絡を取るよう
な形のものを下さっていたので、すごくそれは心強いなと思いましたの
で一つ情報提供でございました。

(佐々木会長) ありがとうございます。それでは渡辺委員の方からお願いいたします。

(渡辺委員) お話しいただきありがとうございます。お話の中で、高齢者の権利を
守りつついかに見守り体制を構築していくかがとても大事なところだ
と受け止めました。いろいろなアプローチを実際に地域の中でしていただ
いているかと思うのですが、ちょっとひとつ、例えば警察からの
講話だったり、弁護士さんからの講話だったりというところで、出かけ
られる高齢者はいいと思うのですが、例えば認知症の方であるとか、精
神疾患を抱えている高齢者の方、高齢者の中でも弱者の方の見守りとい
うことをどうしていくかということも大事な地域の課題であるかなと
考えております。それから見守り体制が重要だということ、先ほど所長
さんからもお話ありましたけれども、実際、消費者被害に遭わない、未
然防止もとても大事だと思うのですが、深刻な状況にならないうちにで
きるだけ早く被害をキャッチする事もとても大事なことだと考えてお
ります。その点では、ぜひ包括の方も介護事業者の方と接触が多いかと
思うのです。実際家に入られるケアマネさんとか、訪問のヘルパーさん
とか、高齢者の方の生活の異変を瞬時にキャッチできる方であると思
いますので、ぜひ介護事業者の皆さんの情報提供であるとか、見守り体制
の構築を進めていただいて、被害を拡大しないためにも、情報共有を図
っていただきたいと考えています。私からは以上です。

(佐々木会長) 今の渡辺委員のお話の中に、ご質問も含まれていたと思います。出てこ
れない高齢者の方とか、というのに対してはいかがでしょうか。

(情報提供者：熊谷氏) 今お話しいただいたように、いろいろなヘルパーの事業者さんですとか、
いろいろなお家に入っているところとの連携というのは、日々の業務の
中でさせてはいただいているところです。ヘルパーさんの方から上がっ
てくる情報ももちろんありますし、私たちが訪問した時に気になったり
したところを、日々、デイサービスとかお家に入るヘルパーさんの方
にご連絡をしてどうだろうかというふうに聞いていくようなところもさ
せていただいているところではあります。今回の活動が一旦集まって話
をするというところではあったのですが、出かけられない、外に
出てくるのが難しい、情報がなかなか届きにくいというところは、私
たちの方でも課題のひとつだとは思っていたところです。私達地域の中
の要支援の方々、介護保険の中ではそこが対象という形にはなってい
るのですが、そうじゃない皆さんたちに対しても、広報誌は必ず定期で回
すものがありますし、継続的に支援をさせていただいている方々の所
には行ってお話しをしたりさせていただいております。あとはそれこそ見
守りのところで、他の地域の方々、民生委員さんとか、いろいろな方か

ら、あそこの人ちょっと心配だというお話をいただいて、そちらに訪問させてもらったりということをしています。

(情報提供者：西條氏) 追加させていただきます。今回はパイロット調査ということでアンケートの結果を載せさせていただいているのですが、包括センターの行事として圏域内のほぼ中央の部分に市民センターを位置していて、市民センターでいろいろ行うことがすごく多かったのですが、市民センターではなくて、例えば市営住宅の中の集会所とかでやってみるということが、これまで介護予防教室などでも試していて、より身近な出かけられるところで、私たちが出向いてやることで参加率が上がったりですとか、参加する層が変わったりということがありました。本来、今年度行う予定で、通年でやる予定だったということをお伝えしましたが、その中ではより近い集会所でやってみて、そこでも参加人数が増えないとか参加する層が変わらないようであれば、また新たな方法を考えましょうということで今回は検討しておりました。ただ、今年度実施はできてない状況ではあるのですが、より出られない方、より弱者の方に届けられるようなアプローチの方法を、今後も検討していきたいと思っております。ありがとうございます。

(佐々木会長) ありがとうございます。それでは続いて鳩原委員、よろしくお祈りします。

(鳩原委員) 学校という立場から、学区内でいつもお世話になっておりました。学校も安心安全に暮らせる社会、地域とともにというところでは同じ課題を抱えていると思えました。今お話しいただいた中では、専門性を届けることが重要であるというお話が大事なところだと感じました。皆さんそれぞれご自分の生活があって、どうなのかなと思っている部分について、専門的なお立場からお話しいただくことによって安心するであろうし、そういう場がないとなかなか不安も取り除かれないのではないかと感じます。それぞれ今大変難しい状況もございますが、ケースバイケースの対応、個人情報との関わりの部分でいろいろご配慮いただいて取り組んでいらっしゃるのだなというところも伺ったところでした。コロナの影響もありますので、ご高齢者がなかなか集まれないといった情報を私も耳にしております。感染症対策をした中で、ご高齢者に専門性を届けるという部分についてはとても大事なことだと思います。見張りではなくて見守りといったコンセプトのもと、事業を進めていただくことが大切なのではないかと感じました。以上です。

(佐々木会長) ありがとうございます。続いて中島委員からお願いいたします。

(中島委員) 包括協の中島でございます。私も同じ包括という立場からのお話しになりますけれども、やはり高齢者を取り巻く消費生活の問題は増えてきているかなと思います。被害に遭わないための取り組みというところはもちろんですけれども、後は安全に安心して消費生活を行えるように環境を整えていくというところも大事になってきていると思っております。今ち

ようど私がタイムリーに動いてる事例をお話しさせてもらえばと思います。判断能力に欠けている住民の方がおまして、1日に複数回大きい袋で何個も買い物しているような方がいらっしゃいます。お金がそれで足りなくなることもあるという、いろいろな問題がありますけれども、そういった方に地域の方から、こういう方知っていますかという問い合わせがあって、お手伝いしているような状況ではあるのですが、この人も大切な消費者であるというところでは間違いないと思いますので、買い物をするにあたって自分で商品を選んで買い物をする、売買ができる能力はある。ただ少し困っているご様子もありますので、そういったところからこの方が不安にならず引き続き買い物できるように、スーパーさん、民生委員、町内会、警察等へその旨を伝えまして情報の共有を図り、もちろん医療にも繋ぐのですが、それとは別にまずは自宅で生活しなければならないので、その中でもトラブルなく安全に生活できるようにというところで、その方を取り巻く社会資源を巻き込んで、いろんな話し合いをして今も生活している状況であります。これからも、この審議会が終わったら私行ってみるのですが、そのような方も非常に多くなってきて、やはり一人を支援すると言っても、一つの支援者団体では絶対無理なので、個々を取り巻く環境といっても一人一人取り巻く環境が違いますし、人によってはヤクルトの配達の人もあるし、新聞の人もあるだろうし、商店の人もあるだろうし、うまくその方を取り巻く環境を見ながら、その方が安心して生活できるようにいろいろな調整をしていくのが包括の役目であると思います。いろいろな所を巻き込むのは結構大変なことではあるんですね。もちろん皆さまそれぞれの立場がおありでいろいろあって。今までは包括ですと言うと、何なのっていうふうなことを言われたりもしましたし、ただ、今は普及啓発も兼ねていろいろやっているんで、包括と言うと受け入れてくれるような所が多くはなってきた、ありがたくはなっています。そういったところでは被害の防止、あとは安全に安心して生活できるというところから、包括としても引き続き皆さまと連携していきながら、地域づくりをしていければと。ただ、地域づくりは今、高齢者だけでなく、児童の部分とかもちろん全世帯の方が関わってくるようになりますので、全ての年代の方が安心して安全に生活できるようにというところでも、包括としてはいろいろ連携していきたいと思っていますところ。以上です。

(佐々木会長) ありがとうございます。それでは吉永委員お願いいたします。

(吉永副会長) はい。お話をいただいて、ありがとうございます。普段接していないところだったので、大変勉強になりました。その上でまだ私自身も整理しきれていないところですが、今日の話で必ずしも目指していないところも含んでしまうかもしれないのですが、思ったことを伝えさせていただきます。一つはスライドでいうと6枚目になるのですが、

役割分担と内容はという見出しがついたところで、弁護士会と包括と警察署、そこに大学の先生も加わって、ということを説明した図ですけれども、ここに目標として「自分たちの力で自分たちを守ることができるために」というのが掲げられていて、この目標を立てるとというのが今まであまり支援という中で出てこなかったキーワードなのではないかと思いましたので、これが正しいのだろうと思いました。その一方で、私がこの図を見た時の第一印象ですけど、自分達というプレイヤーがここに書いていなかったというのがひとつ思ったところです。今回はまだ支援センターさんが中心になったと思いますけれども、弁護士会なり警察署なりが連携を組んで、ある意味地域に入っていくといえますか、外からという感覚があるところだと思うので、第1歩としてそうだと思うのですが、おそらくは目指していらっしゃる方向だとも思いますし、自分たちの中でということになるのだろうと拝察したところです。その時のプレイヤーとして、私は漠然と町内会とか自治会なのかなと思っていましたけれども、今伺っていたら商店街というのもあるとか、商店街とはまた違うかもしれないけれど地元のスーパーとかそういうところの役割があるというお話でしたので、そういうところに話が広がっていくのかなと理解いたしました。2点目は、そうすると一方でまた難しい問題が出てきて、見守りというのが見張りになってはいけないということをおっしゃっていました。包括支援センターとして見守りが見張りになってはいけないというのが、今度、自分たちが自分たちの社会のためにいろいろなことをすると、自分たちが相互に監視してしまうということが起き得るわけですよ。すごく単純な話で言えば、不当な勧誘を断ることができる強い高齢者の方がいて、一方で騙されてしまった高齢者の方がいた時に、何であなたは騙されたのかみたいなことが地域で起こりかねないというのは難しい問題なのかな。対策が思いついているわけではないのですけれども、そんなことを思いました。それから3番目は、今度はマクロの一番広いレベルの話に繋がるお話で、こうした連携をして自分たちで自分たちの社会を築いていくという取り組みがうまくいく、少なくとも理念の段階で今素晴らしいものがあると思いますし、今後進んでいく中でうまくいくと、それを仙台市といったレベルで広げていくのは、仙台市なりこの審議会でもテーマになる場なのかなと思ったのですけれども、一方でなかなか難しいと思いましたのは、弁護士会、警察署、包括支援センターという組み合わせが本当に最適なのかというのは、ここではうまくいったけれども他では違う組み合わせかもしれないし、誰が言いだしっぺになるかということも変わってくるかもしれないし、そうするとすごく多様性が出てくると思うのです。でも多様性が出てくると、条例としてこういうものを推進しましょうとか、こういうところを補助しましょうとか、基準を引こうとすると難しいのかなと思うところで、うまくいった事例をどんどん報告いただいたなかで、う

まくいったものを市なり県とか国とかでもいいと思うのですが、広げようとした時に、どうルール作りとかシステム作りをするかは、知恵がいるところなのかなというのは、私の感じたところですが、せっかくいい報告いただいたのに、私にわからないということばかり申し上げて恐縮なのですが、そのようなことを感じました。ありがとうございました。

(佐々木会長) ありがとうございます。私からですが、いろいろな団体が一緒に協力しながら、自分たちの力で自分たちを守ることができるという、ある意味当然と言えば当然のような目標を掲げつつ、それが非常に難しいということなのでしょうけれども、残念ながらコロナの影響もあってまだ十分実施できてないということはあるかと思いますが、もっと進めていただければと思います。一つだけお尋ねしたいのですが、このように包括さんを中心として、警察とか大学とか弁護士会とか、そういった機関を巻き込んで活動している例というのは、仙台の高齢化はいろいろな地域で進んでいるとは思いますが、仙台で他に似たような事例はあるのかどうかということだけお聞かせいただければと思います。

(情報提供者：熊谷氏) 知っている範囲ではないです。消費生活センターさんと包括とか、包括と警察までは聞きますけれども、弁護士会との連携についてはこれまでも聞いたことないですし、3者4者とチームを作ったということは全く聞いたことがありません。

(佐々木会長) ありがとうございます。ぜひ進めていただきたいと思います。他にご意見とか質問とかございますでしょうか。それでは今までのコメントを受けて、あらためて熊谷様と西條様、コメントがあるようでしたらお願いします。

(情報提供者：熊谷氏) ご意見いただきまして本当にありがとうございます。これからも地域の皆さんと一緒にやっていける包括でありたいなというのを、あらためて思った次第です。条例のところ、1点だけ補足です。仙台弁護士会さんとの連携のなかで、訪問販売お断りステッカーが条例として法的根拠をもって貼ってあるということであれば、より被害を未然に防ぐことができるだろうというところも今回の活動のなかで一つあって、条例制定改正というような文言が出てきた次第でした。もちろん個々の地域特性というのはあると思うのですが、その地域であつたりその個人に合わせたものを我々が提供していく形になると思うのですね。トップダウンで何かをやるというよりは、ボトムアップの形をとりたいと思っています。これからは目の前の人達を大事にしつつ、それをメゾ・マクロのところにお届けしていくという視点を持ってやっていきたいなと思いました。これからも地域の一員として、私達もこの地域に住む人として、一緒に活動していきたいとあらためて思いました。今日はお時間いただきありがとうございます。

(佐々木会長) ありがとうございます。西條さんいかがですか。

(情報提供者：西條氏) ありがとうございます。私は、この場に来させていただいたのは、地域の高齢者からの相談をまず受けるということが事務員として非常に多いものですから、今回この行動変容アプローチの中にすごく関わりを持っていたのですが、委員の皆さんからいただきました各ご意見、私たちはどうしても目の前のものばかりを見て、多角的に見られなくなっていたかなということ気付かせていただいたので、いただいた意見を参考にしながらさらにブラッシュアップをして対策を講じながら、できることから継続していきたいと思っております。本日はありがとうございました。

(佐々木会長) どうもありがとうございました。それではこの事項については、これで終わらせていただきます。

令和 2年 10月 5日

仙台市消費生活審議会会長 佐々木 伯朗

会議録署名委員 佐藤 靖祥