

会 議 録

会議名	平成30年度第1回小金井市消費生活審議会（第10期）		
事務局	市民部経済課消費生活係		
開催日時	平成30年7月17日（火） 午後1時30分～午後2時30分		
開催場所	小金井市市民会館3階（萌え木ホール A会議室）		
出席者	委員	富岡 秀夫（会長）・宮本 智次郎（会長職務代理者） 矢澤 朋香・吉田 安之・斉藤 浩・鈴木 洋子	
	その他	なし	
	事務局	西田 剛 市民部長・高橋 啓之 経済課長 杉野 俊太郎 消費生活係長・岩瀬 茉莉子 消費生活係主任	
傍聴の可否	<input checked="" type="radio"/> 可・ <input type="radio"/> 不可・（一部不可）	傍聴者数	0 人
会議次第	別紙のとおり		
会議結果	別紙「審議経過」のとおり		
提出資料	別紙のとおり		
その他	なし		

平成30年度第1回小金井市消費生活審議会（第10期）会議次第

日時：平成30年7月17日（火）午後1時30分から
場所：小金井市市民会館3階（萌え木ホール A会議室）

司会進行 経済課長

1 開会

会長あいさつ

2 議題

（1）これからの消費者行政のあり方について

ア 平成29年度消費者行政事業報告

イ 平成30年度の消費者行政事業予定について

（ア）市報消費生活特集号について

（イ）見守り協力者向け手引きの作成について

（2）その他

3 閉会

配布資料

資料1 平成29年度 消費生活係事業報告

資料2 消費者行政（経済課消費生活係）予算・決算概要

資料3 消費者行政強化交付金活用一覧

資料4 市報こがねい 消費生活特集号（案）

資料5 高齢者被害防止のための高齢者見守りマニュアル作成委託（案）

審議経過（主な発言要旨等）

司会（経済課長） 定刻になったので、平成30年度第1回小金井市消費生活審議会（第10期）を開会する。議事に先立ち、会長に挨拶をお願いします。

会 長 《 挨拶 》

司 会 現在委員定数は7名で、本日6名の出席をいただいているので、小金井市消費生活条例施行規則第4条に基づき会議が成立していることを報告する。

富岡会長に議事進行をお願いします。

会 長 それでは、議題（1）ア 平成29年度消費者行政事業報告について、事務局から報告をお願いします。

事務局 《 事務局より説明 》

会 長 何か質問はあるか。

相談件数は、平成28年度に比べ平成29年度は100件減っているとのこと。相談内容について特徴的なものはあったか。

事務局 平成28・29年度共に、最も多い相談内容は「運輸・通信サービス」続いて「教養娯楽品」となっており、変化がなかった。また、「運輸・通信サービス」の相談件数について、平成28年度は、全体の相談件数750件中177件、平成29年度は全体相談件数650件中157件となっており、他の相談に比べ圧倒的に多くなっている。

会 長 総件数が減っているが、少なくなった相談はあるか。

事務局 特定の相談が減ったというよりは、全体的に減っている。

会 長 それでは、議題（1）イ 平成30年度消費者行政事業実施予定、（ア）市報 消費生活特集号について事務局から説明をお願いします。

事務局 《 事務局より説明 》

会 長 特集号について、資料は4ページとなっているが、こがねい市報は全体で何ページなのか。

部 長 4ページと説明したが、特集号は、両面見開き1枚を折り市報に挟むものとなっている。

会 長 特集号は、相談室のPRを兼ねて、前回相談室が周知されていないという話もあり、市民の皆さんがもっと活用できるようにするというためのもの。ご意見はあるか。

課 長 補足するが、前回の審議会の中で、消費生活相談室の認知度が低いこと、また、高齢者消費者被害等意識実態調査結果について掲載できるものは、なるべく特集号などで載せた方がいいのではないかというご意見を受け、そういったものを中心に市民向けに編集した内容となっている。不足などあれば、ご意見をお願いしたい。

部 長 特集号については、市報と同じ大きさであり、市報は2色刷りで特集号はカラー印刷となるので目立つ。

会 長 それでは、(イ)見守り協力者向け手引きの作成について事務局から説明をお願いします。

事務局 《 事務局より説明 》

会 長 何か質問はあるか。

以前、事務局には伝えたが、消費者教育支援センターでも見守りワークブックを作成しており、全国の自治体で活用している。市で予算約61万円かけて、市オリジナルのものを作成するのもいいが、忙しい中、また、人出がない中で作成するということである。2年前に作成した見守りワークブックを毎年30から40の自治体が、自治体名を印刷して発行している。全く新たに作成し、市民ニーズにあえばいいと考えるが、手間暇かけて同じようなものを作るのであれば、もったいない。

常日頃から申し上げているとおり、小金井市の方は、外部の研究

会などに、あまり行かれていない。もっと消費者問題や消費者教育などの勉強会に行くようにし、資源の有効活用を図ったほうがいい。ワークブックについては、検討して、オリジナルに作成した方がいいと考えるなら結構であるが、市の職員の方は、外部の情報収集していないので、私どもの方へは、全国から情報がくる。もう少し、外部の状況を勉強するのも大事である。

消費者行政の予算については、平成29年度に比べ平成30年度当初予算は減っていることなどを含め、意見があれば。また、消費者行政強化交付金について、補助率が1/2であるということで、自治体側の負担があるため、事業ができない。そのため、交付金が余っているという情報がある。

国としては、活用してもらいたいもの。活用するための負担はあるが、前向きにチャレンジしてもらいたい。東京都へ、強化交付金について何か情報はあるか。

委員
課長

対応する担当部署が他にあり、こちらへ情報は入っていない。

強化交付金について若干補足する。資料3について、これまで市で活用してきた「消費者行政推進交付金」「消費者行政活性化交付金」と補助率1/2の「消費者行政強化交付金」とある。現在のところ、推進交付金、活性化交付金で賄える事業が残っているので、そちらで対応している部分もあるが、資料3下段にある「(新設)地方消費者行政強化交付金」については、消費生活相談員のレベルアップ事業として活用している。今後、推進交付金等の交付年限が切れるものが出てくるので、そういったものについて、強化交付金を活用して継続していくものが出てくると考えている。

会長

今まで、交付額が全額であったものが、国と自治体で1/2負担になり活用するところが少ない。一方で地方自治体では、相談員の研修を半分にするなどの弊害がでてきている。うまく交付金を

活用してもらいたい。他にご意見はないか。

委員

マニュアル作成の件について、市独自で作成するのであれば、市の特徴を活かした方がいい。市では見守りの協力団体として、郵便・ガスなどの事業所や配食サービスの方などと見守りの協定を結んでいる。また、傾聴ボランティアの方や民生委員、地元自治会の方などの相談しやすい方から相談を受けていくこともある。一概に消費者相談といったら消費生活相談室とするのではなく、地域的な団体や日常的に見守りをしている団体などから相談に繋げるというのもいいのではないか。当然、地域包括支援センターにも見守りはあり、認知症から後見に繋げるような流れなどの知識を入れると、より地域性があり、いいのではないか。

次に、消費生活特集号については、相談先を記載しているが、追加でメール配信サービス入れてはどうか。国民生活センターや警察などで被害情報などの配信サービスを行っている。市でそういったサービスがあるかわからないが、あるのであれば入れたほうがいい。最近はアクティブシニアも多く、追加するとよりいいと感じる。

会長

事務局からなにかあるか。

課長

マニュアル作成について、福祉部門の取り組みは、私のほうでもある程度把握している。昨年度より、説明しているとおりに、行政としては地域包括支援センターを中心に福祉との連携を強めていきたいと考えている。最終的には消費者安全確保地域協議会のような形にもっていき、個人情報関係をフリーにできれば、体制強化を図ることができるが、縦割りのようなところもあり実態としてはスムーズに進んでいない。これは東京都全体としても同様の認識があるのではないかと思う。今回作成するマニュアルについては、例えば市民への出前講座や委員からご紹介があった団体に対し消費者講座を開くときに、うまく活用できればと考える。

会長のご意見にあったワークブックについては、内容を確認させていただきたい。特集号に関するご意見について、市でも安全・安心メールで消費者被害の注意喚起を配信することがあるので、こちらも含め、どこかに載せられるか考える。

委員

相談時間の受付について、時間が短く、夜間、メールなどで受付しメールで返信するようなものはないか。平日電話をかける時間を取れない人は、相談する日時の予約だけでもできる方法があればいいのではないかと考える。

会長

市の相談受付時間は、9時30分から16時まで。消費者ホットライン188（いやや）にかければ、土曜・日曜でも、最寄りの開館している消費者センターへつながる。特集号を作成するときに、市単独の受付時間だけでなく、188を掲載してもらえればいいのではないか。予算が可能であれば、土日の開庁ができればいいが、なかなか難しい。自治体により開庁時間が違う。大分市では月曜日を休みとし、火曜日から金曜日は午後9時、土曜・日曜日も開庁している。職員・相談員ともに、出勤時間を二部に分けている。夜の方が、来訪者が多いと聞いている。職員が午後9時まで時間外をするのは難しいため、午前9時から午後5時出勤と、お昼頃から出勤して午後9時までとしている。函館や仙台の消費者センターはショッピングセンターやデパートに入っているため、土日に開庁しているところが多くなった。ただ、職員の過剰勤務になっても困る。

委員

例えば、商品の問い合わせのように、メールで問合せ予約を入れ、後日電話で相談するような方法がある。相談についてもメールで予約して、詳細な内容については、後日、時間をとって相談するようにはできないか。現状は、電話が鳴っても受付時間を過ぎていけば相談できず、そこで相談しなくなってしまう、家族に相談しても、家族も平日忙しく、そのままになってしまう。相談時間

が短いことに対して、何か対応方法があるのではないか。

事務局

現在、相談室では、メールによる相談は個人情報に関係があり受けていない。相談室独自のメールアドレスはなく、経済課の公開用メールアドレスに、相談者の方から送られてくる問合せや、折返し連絡が欲しいなどの要望に対しては対応している。土日の相談については、週末電話相談窓口があるので、そちらを案内している。

会長

この件については、国民生活センターでは、相談者からの情報提供についてはメールで受けていたが、相談を受けてアドバイスをするときには、直接話をしながらでないといけない。今できるとすれば、留守番電話に伝言を残してもらい折り返すか、ショッピングセンターにある消費者センターについては、開庁時間を合わせるか。職員の生活スタイルを変えることになるが。土日も相談を受ける流れは、前よりは進んでいるので、今後検討していただければと考える。

委員

特集号の中で、1－3として、受付から解決までのフローチャートがある。この中にある、「斡旋交渉」について、なじみがなく、代わりに交渉するということか。斡旋交渉と言われても市民の方は何のことかわからないのではないか。載せるのであれば、言い方を換えたほうがいい。

見守りのマニュアル作成について、関西の大雨による災害で、助けなければいけない高齢者の個人情報を公開するか、自治体により対応がわかれた。見守りについても同じで、どこに何人いるかということ、災害の時は地域安全課が担当だと思うが、見守りのマニュアルを配り、どういう形で活用するのか。配る段階で、見守りが必要な方の個人情報を公開していくのか、積んでおいて欲しい方に取りに来てもらうのか。どのように対応するか教えて欲しい。

課 長 フローチャートの件については、確かに「斡旋交渉」という言葉はわかりにくいと思う。斡旋という言葉をどこまで説明し、噛み砕いた言葉にできるかは難しいところ。斡旋交渉についての解説のようなものを加える方向で考える。噛み砕いて表現した場合に不正確になることが懸念される。

委 員 フローチャートは、市民にとって必要か。市民は相談したいだけであり、解決までどういう手順を踏むかは気にしていないのではないか。

課 長 「消費生活相談室って何をやっているところなのかわからない」ということについて、周知が足りないという部分があったので、消費生活相談室が行っていることを図示した。

委 員 これを見ると、「適切な窓口の紹介」「情報提供」とあり、たらい回しのような印象を受ける。

委 員 相談員のためのマニュアルのように見え、よくわからない。

会 長 基本的に、相談は、市や国で受ける場合、全部やってあげるところではない。あくまでも、アドバイスをして、相談者本人がアドバイスをもとに動くものであり、それで問題が出てくるようであれば、「斡旋交渉」という手取り足取りお手伝いするということがある。消費者行政の基本というものが、相談を受けたら、相談室で全部やるということではなく、アドバイスを受けた本人がやるということだが、それでは上手くいかない場合もある。先物取引などは難しいので、相談員がお手伝いに入る。こういったことをわかりやすく載せることが大事。

委 員 今の話からすると、「自己解決が基本です」というように書き、「相談室がお手伝いします」というような言い方のほうがわからないか。

会 長 自己解決が基本というより、自己解決のためにアドバイスをしますということ。斡旋については、相談者本人の対応では難しい問

題のときに、行政も入り、事業者と三者で話し解決に結びつける。全部を斡旋していると、年間650件もの相談を市でやるのは、相談員が何人いても足りない。また、相談者が相談室に電話をして、あとはお任せとなっても困る。簡単に解決したとなると、また被害にあう可能性もあり、消費者教育にならない部分がある。記載の仕方は少し検討し、最終的には斡旋を行うというような載せ方がいいのでは。

課 長
部 長

フローチャートについては、表現方法含め考える。

初めて相談室を利用する方は、何をしてくれるのか、自分が何をしなければならないのか、どのように役に立つのか等、わからないと思われる。被害にあったから、相談にのって欲しいというところがとっかかりになり、相談内容を聞き、その方に一番良い消費者教育をしていく、気付きを与えることが基本となる。そのため、「事件を解決します」というようなことを全面に出すと違ってくるし、書き方を工夫しないと誤解を生じてしまう。何でも解決するとういうのも違うので、初めて相談しようとする方が見たときにわかりやすいよう工夫していきたい。

課 長

個人情報について、消費生活係の担当として、相談者の記録はあるが、高齢者についての個人情報は一切持っていない。今回作成するマニュアルは、窓口に置いて配布するというよりは、地域包括支援センターやシルバー人材育成センター会員を集め開催している高齢者見守り協力者育成講座の中で、配布をしていくのが一つ、その先には、委員がおっしゃっていた、福祉の方で活動している団体があるので、そういった方たちと連携しながら、消費者被害の防止の観点で講座を市が開催するときに配布できればいいと思う。個人的に欲しい方へ差し上げないということではないが、消費者行政担当として開催する講座に参加される方へテキストの一種としてマニュアルを配布し、講座を受けたことにより、高齢

者を見守るという中に、福祉だけではなく消費者行政の視点もあり、何かあれば、相談室や経済課と連携して欲しいということを含めて啓発に繋げていければと考えている。

委員

今回の件とは関係ないが、市としては、災害にあった場合の高齢者の名簿は持っているか。

課長

災害時の要支援者の名簿は、一定の条件のもとにデータ化したものがあり地域福祉課、地域安全課、消防署で持っている。災害の発生時には、命に関わることでありフリーにできるはずである。消費者行政の関連で持っている個人情報はそのようなものではなく、法律に基づく、消費者安全確保地域協議会を設置した場合に、協議会のメンバーで情報共有できるようになっており、横の連携が可能になる。少し話しは違うが、虐待の関連で要保護児童対策協議会というものがあり、市行政組織や外部団体を含め、保育園、幼稚園、学校、地域の方も入っている。これは法律で横連携していいとなっている。それと同じようなものが、消費者安全確保地域協議会であるという感覚でいる。最終的な目標は、そこかと考えている。

委員

マニュアルについては、講座の中で配布するということでもいいか。

課長

そのように考えている。

会長

講座を受講される方は限られる。支援センターやヘルパーの方、また、民生委員の方などが中核となると考えている。民生委員の方は、所管する地域にどのような方がいるか把握されており、顔が見えないと訪問する。見守りマニュアルなので、高齢で動けない方に配っても意味がない。周りでおかしいかどうかチェックできる方、民生委員の方、介護支援センターの方、ヘルパーなどや地域で勉強会等をやっている方へ配布するのがいい。

委員

各地区の老人会などへ配るのもいいのではないかと。老人会へ参加するという事は、わりと元気で会う回数が多い。

委員	作成するので、こちらから持っていったほうがいい。民生委員の方は、地域のひとり暮らしの方、身寄りのない方を把握し、訪問もしている。地域包括支援センターやケアマネジャーから社会福祉協議会へ相談があがったことも実際にある。例えば、医師や配食サービス事業者、新聞業者などの見守ってくれる方へ配ったほうがいいのではないか。個人データを経済課で把握する必要はないので、見守る側が必要だと思った方へ渡し、説明する。傾聴ボランティアの方もいらっしゃるので、色んな方向で。
課長	1,000部作成予定なので、見守り講座を中心にと申し上げた意図としては、ただ配布するのではなく、話をして中身を理解してもらい、周知していきたいということがある。
会長	高齢者世帯全戸に配布することはできない。民生委員やヘルパー、ケアマネジャーの方、また、老人会などの元気な高齢者の方に、周りで気づいたことがあれば情報提供して欲しいということで、配り活用してもらおうということだと思う。
課長	そういった方たちを対象として消費者講座をやりながら配布することができればベストだと考えている。今、関連団体を言っていたので、これからの参考にしていきたい。
会長	審議会は以上で終了する。その他事務局から何かあるか。
事務局	特にない。
会長	本日の議題は全て終了したので、これをもって閉会する。

会議資料は、次の場所でご覧いただけます。

小金井市立図書館

小金井市役所本庁舎4階議会図書室

小金井市役所第二庁舎4階経済課消費生活情報コーナー

小金井市役所第二庁舎6階情報公開コーナー