

平成 26 年度第 2 回消費生活審議会会議録

開催日時：平成 27 年 1 月 9 日（金）午前 9 時 50 分～11 時 50 分

開催場所：第 2 委員会室

出席委員：渡辺達徳会長、鎌田健司副会長、石山隆委員、伊東智恵子委員、
小野寺基純委員、加藤房子委員、亀田治委員、向所千夏委員

情報提供者：折腹実己子氏、小林正夫氏、木村光弘氏、千石浩氏

事務局：小林市民協働推進部長、消費生活センター吉田所長、
加藤消費生活係長、熊谷相談啓発係長、菊地主任、笠原主任

議題（１）会議及び会議録の公開の取扱いについて

（渡辺会長）それでは、議題(1)「会議及び会議録の公開について」、事務局からご説明をお願いいたします。

（事務局）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まして、公開・非公開を審議会で決定することになってございます。なお、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及び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、それには該当するものがございませんから、原則公開となります。なお、会議終了後に会議録を作成いたしまして、市政情報センター等において公開いたしますことを申し添えます。

（渡辺会長）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。

（「はい」の声）

それでは、本日の審議会は公開といたします。

議題（２）会議録署名委員について

（渡辺会長）続きまして、議題(2)「会議録署名委員について」、事務局よりご説明をお願いいたします。

（事務局）会議録の署名につきましては、会議録署名委員制度等、これは委員全員の署名に代えて署名する委員をあらかじめ指定する制度でございしますが、この制度を採用することと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 1 名を決めていただくものでございます。

（渡辺会長）では、本日の出席委員の中から署名委員を決めなくてはならないということですが、名簿順とすることになっておりましたので、本日は伊東委員にお願いしたいと思っておりますが、よろしいでしょうか。

それでは今回は伊東委員にお願いいたします。

議題（３）「市民及び事業所対象アンケート調査の結果について」

（渡辺会長）それでは、議題（３）「市民及び事業所対象アンケート調査の結果」について、事務局より説明願います。

(事務局) それでは昨年 9 月に実施した市民及び事業所対象アンケートの結果についてご説明いたします。調査の概要から説明させていただきますので、お手元の資料 1 アンケートの報告書の 1 ページをご覧ください。まず調査の目的でございますが、この調査は、仙台市民の日頃の消費生活の状況や考え方及び、事業所の消費者対応の状況や考え方等について把握し、今後の消費者行政に反映させ、また次期消費生活基本計画及び新たに策定する消費者教育推進地域計画策定の参考資料とすることを目的として実施したものでございます。調査対象につきましては、市民対象では、平成 26 年 8 月 1 日現在の住民基本台帳から年代ごとの人口に応じた数を、合計で 5,000 人無作為に抽出し、事業所では、総務省の事業所母集団データベースより産業大分類ごとの業種別に 1,500 件を抽出して、いずれも無記名式の質問用紙を郵送で送付し、回収する方法で行いました。回収状況につきましては、市民調査が 1,904 件で回収率 38.1%、事業所調査が 577 件で回収率 38.5%でございました。質問事項につきましては、市民対象の調査では、「暮らしの中で最も大きな問題と感ずること」を導入として、「商品等購入の際の配慮事項やトラブル経験やその対処方法」、また昨今の相談の状況から、5 年前の前回の調査にはなかった「インターネットについて」、また、東日本大震災後に初めて行う調査でしたので、震災に関する質問を加えました。事業所対象の調査では、消費者からの問い合わせやクレームの状況やそれに対する対応状況、今後の取り組みに対する考え方、地域貢献活動や消費者行政に期待すること等についての質問を行いました。

では、調査から見えてきたことについて、まず市民対象調査の結果で、特徴が見られた事項についてご説明します。

商品等購入に対する意識では、食品の購入に関して特徴が表れたようです。32 ページをご覧ください。食品購入の際考慮することとしては、「価格」が最も多く、続いて「消費期限や賞味期限」、「産地」となっています。これらの項目について年代別に見ますと、若い世代は価格を考慮する傾向が見られ、高い年代では、原材料、製造者等製品の質的なことに配慮している傾向がみられるようです。この質問は、アンケートを実施している間に、例えば産地偽装などマスコミに大きく取り上げられるような事件が発生すると、回答に影響が出やすい質問でしたが、幸い期間中にそのような大きな事件はなく、比較的平常な状態での結果が得られたのではないかと思います。ただし、前回の調査でも同じ質問をしておりますが、その時よりは、産地や製造者など、全体的に考慮する方の割合が多くなっているようでございます。次に、インターネット取引の利用状況等については大きな特徴が出ていますのでご説明します。48 ページの問 14、「インターネットの利用状況」については、「使う」が 64.7%、「使わない」が 32%で、年代別にみると年代が低いほど「使う」

割合が大きく、20歳代で96%、年代が高くなるにつれ「使う」割合は減少しますが、70歳代でも27.9%が「使う」と答えています。今後、インターネットを使う若い世代が高齢者になると、若い世代との差は小さくなるものと思われます。問15「最もよく使うインターネット機器」については、年代が高くなるにつれ「パソコン」が多く、年代が下がるにつれ「スマートフォン」の割合が増えています。問16「インターネット取引を経験したことがある人」は、インターネット利用者のほぼ9割となっており、「国内のサイトで商品・サービスを購入」「旅行、宿泊などの予約・申込み」が他を大きく引き離して多くの方が利用しています。そのほか、40歳代以下では「オンラインゲームの利用やアイテムの購入」、50～70歳代で「ネットスーパーで日常の食料品や生活用品を購入」が、その年代の中での利用割合が、他の年代に比べ多くなっているようです。問18「インターネット取引について感じること」については、時間や場所を選ばずいつでも利用できる」が第1位ですが、これに「個人情報が出ないか心配だ」が続いており、不安もあるが、消費生活に欠かせないツールとしてネット取引を行っている様子が見えます。問19「インターネット取引時に注意していること」については、「有名な大手事業者のサイトやネットショッピングモールを利用する」が最も多くなっていますが、一方で「事業者のメールアドレス以外の連絡先を確認する」といった、いわゆる「詐欺サイト」を見破るコツともいえる項目や、そのほか個別に自分で確認しなければならない事項については割合が小さくなっており、こういったことについての啓発をいっそう強化していく必要があると考えます。次に東日本大震災関連の質問である問20「東日本大震災の前後での普段の生活の意識・行動の変化」については、震災の影響で考慮するようになったという項目が見られる一方で、「保存食や水、生活用品の備蓄をする」という項目が「震災直後は実施していたが最近はやらないこと」の第1位に選ばれており、体験の風化が見られるようです。消費者行政の一環として、今後も継続した啓発を行っていく必要があると考えております。次に、消費者トラブル等に関することとして、問21「問題商法・悪質商法の認知度や経験について」及び問22「消費者被害にあわないため日頃注意していること」等については、統計的に特徴の見られる部分もありますが、回答者がセルフチェックをする機会となったという意味合いも大きかったのではないかと思います。実際、自由意見欄に「ライフスタイルのチェックができた」といったコメントが書かれたものも何件ありました。こういった状況を踏まえ、これらの質問項目をアンケートだけではなく今後の啓発に活用していきたいと考えております。最後に、問23「消費者被害に遭わないために最も大切だと考えること」では、「家庭内での教育やコミュニケーション」が各世代を通じて第1位で、他を大きく引き離す形となりました。基本的に、消費生活の場は家庭にあると考えられますことから、様々

な媒体を通じ、また、関係する各機関、団体のご協力をいただきながら、家庭に情報をお届けするということが重要と考えます。

次に、事業所向けの調査についてご説明します。80 ページの問 7 をご覧ください。「事業所に寄せられる苦情や問い合わせ内容」としては、「価格・料金」「商品の機能、サービスの質」「接客・対応」が上位となっており、対応方法としては「その場で説明、あるいは必要に応じ謝罪を行っている」「苦情や相談をもとに再発防止策を講じている」「苦情や相談の内容を社内に周知徹底させている」等となっています。問 9 の「消費者対応において最も重視している取組」「これから重視したい取組」については「商品の安心・安全への配慮」が第 1 位となっておりますが、直接一般消費者に対応している事業所と主に事業所が取引先であるところでは、順位に若干の差が出ています。次に、92 ページ問 11「事業所で取り組んでいる社会や地域のための活動」については、「地域のコミュニティ行事等への参加・協力」など、約 6 割が何らかの活動を行っている様子がうかがえます。次に問 12「消費者行政が重点的に行うべきことは何か」については、「不適正・悪質な事業者に対する監視や指導強化」が第 1 位となっています。不適正・悪質な事業者の存在は、業界全体のイメージを損なうことになるため、消費者だけでなく、善良に事業活動を行っている多くの事業者にとっても脅威であるということだと考えております。最後に、事業所と申しまして、業種や事業規模、事業形態、本社か支社か、単独事業所か等によって、顧客対応、取組に対する考え方も実に多様であると考えられます。このような調査で広くご意見を伺うことももちろん必要なことですが、統計的には見えてこないことも多々あるかと思えます。今後、例えば業界団体さんを通じて個別に情報収集、情報共有をはかっていくなど、様々な方法を検討していく必要があると考えているところでございます。

なお、この報告書は未定稿で、内容を精査したのち、2 月を目途に消費生活センターのホームページ等で公開する予定です。

(渡辺会長) ただいま、事務局からご説明をいただきましたアンケートの結果についてですが、今ご説明について質問、ご提言などございますでしょうか。

(加藤委員) アンケートをいただいた感想ですが、6 ページのところについて、トラブルにあったけれど相談しなかった理由というところで、「相談しても解決しないと思ったから」「面倒だったから」という項目が気になりました。相談する場所に情報が伝わって行かない、被害の吸い上げにならないので、被害の拡大の要因になっているのではと思いました。14 ページのところですが、仕事以外の地域活動のところ、いずれの活動も行っていないというのが多いと感じました。これからネットワークづくりや連携をとりましょうというときに、そのような人たちをどうやってネットワークに取り込んでいくか考えなければと思いました。また、ニュース媒体で「テレビ」が多いので、活字離れもあると思いますが、マス

コミの誘導のようなものに振り回されるのが現状なのかなと思いました。また、56 ページで、インターネットの取引で個人情報など不安に感じていることが、昨今の問題になっていることとつながっているので、個人情報の流出を防ぐためにとか、利用規約や問い合わせ先は確認するなどの注意点のようなものも啓発することが重要だと感じました。70 ページで事業者の方からの回答で、消費者と行政、企業等との連携というところで、公正な取り組みを行っている事業所は、悪質な業者とひとくくりにはされるとたまったものではないと思っています。「悪質業者や問題商法にひっかからないように」と啓発するとともに、「きちんと法令順守をしている事業者はこういうことは行っていない」ということも言っていかなければならないと思います。そういう情報が消費者に届いていけば、「こういう電話がくるのはあり得ないな」と考えると思うので、消費者と行政、企業等が連携するというのがそういう面で重要なのかなと思いました。今後、そのようなことを強めていくような計画にしていきたいと思いました。

(渡辺 会長) 消費者教育・啓発に関して重要なご提言をいただいたと思います。今後審議会でも、考えを深めていかなければならないことだと思いました。他にございませんでしょうか。市民・事業所どちらでも結構です。

(石山 委員) 行政が重点的に行うことについて、第1位が「不適正・悪質な事業者に対する監視や指導強化」でしたが、率直に、ああ、そうかなと思いました。確かに、きちんとやっている事業者が、悪質な事業者と同一視されるのはたまらないという思いが感じられると思います。契約でも販売でも一回きりだと守らないことも多いし、継続していればこそ、事業者の方もちゃんと取引をするという傾向もあるし、努力している会社をちゃんと消費者側でも認めてやらないとだめかなと思います。それから、その次の消費生活センターの認知度の関係で、事業者の方で、「名称も業務内容も知っている」が28.1%しかないということで、知っている、知らないというのが同じ認識かどうかわかりませんが、企業が消費生活センターについてまだ知らないというのが気になったところでした。市民アンケートの方で、相談しなかった理由として、相談しても解決しないと思ったからというのが気になります。実際、センターに相談したときに解決している割合はどの程度なのでしょう。ほかの結果については、「そうだね」と思いながら読みました。自分自身も平均的レベルかなと再認識しながら読みました。消費者が商品購入で考慮すべきと考える率が高いのは「価格」というのは、消費者として問題かなと。複数回答なので、価格だけで購入しているのではないでしょうが、消費者が価格だけ求めると事業者側は安く作る・安く売るというだけで、安全性などが無いがしろにされがち。そういう消費者教育も必要なのかと感じました。

(渡辺 会長) 今ご指摘いただいた中で、センターでの解決率というお話がでしたが、統計のようなものはとっていらっしゃいますよね。

- (事務局) 昨年度の場合ですと、相談者本人が、センターからのアドバイスで解決できると考えられる案件はアドバイスで済ませているものもありますが、それが大体半分以上です。あとは実際に業者との間にあっせんに入るものが9%ほどございまして、そのうち解決したものがほとんどでございまして。あっせんが不調になってしまうのは、ごくごくわずかです。センターにご相談いただくと、何らかの形で解決に結びついているということができます。
- (石山委員) アンケート結果を見ると、その辺が一般の市民との間に認識のずれがあると思うので、相談していただけたらかなり解決していますよというPRももっと必要なのではと思います。
- (亀田委員) 事業者に対するアンケートで、消費者問題に関する情報提供というのが一番に載っていますが、情報提供は重要だと思います。例えばいろいろなトラブルに巻き込まれないためには、事前にどういう情報をもっているかということが必要で、私の例なのですが、最近多いのは電力の関係で、「電気の容量が余っていませんか、料金が安くなります」という保安協会とまぎらわしい名称で言ってくるものもあります。「正式名称は」「連絡先は」「内容は」と質問して、もう少し引っ張ろうとすると、向こうから電話を切るのです。「法的措置を取る」というメールが来る架空請求などに対しても、では受けて立ちましょうと思ったりもするのですが、そういうのはなかなか来ないので。そういうのは事前にそういう情報が入っているからこそそういう対応ができるので、いろいろなチャンネルを使っていろいろな階層に情報提供をすることが非常に重要だということで、事業所も消費者のアンケートでも、消費者問題についての情報提供をいろいろな形で行うのが重要だと思われる点で、そのとおりだなと思いました。一つの例で、行商で回っている業者がありまして、本拠が関東の方であって、関東の方では公表されているのですが、仙台の方には情報が回ってきていない。こちらから積極的にネットで検索すると、千葉県とか埼玉県のホームページには載っているのですが、本拠地の方で業務停止命令を受けているということが載っているのですが、仙台の方ではそういう情報が共有化されていないという事例がありました。情報の提供をどのようにするかということが、アンケートの中でも重要とされているので、一般の消費者がそのような情報に触れるということは少ないので、いろいろな方法を使って皆様に情報に触れてもらうということが非常に重要だと思います。また、これはちょっと難しいかなとは思いますが、消費者のアンケートに関して、例えば、価格志向性が高かったということですが、年代層の階層はあるのですが、所得階層によってどういう風な情報に触れるかがかなり違ってくるのではという気がします。そういうことが含まれればまた違った分析ができるのではないかと思います。
- (渡辺会長) ありがとうございます。最後の点は、ちょっと難しいでしょうかね。家

計や年収によってどういう傾向が出るかということですが、今回はアンケート調査の項目も入っておらずそこまでの分析は行っていませんので。年収を聞くと答えない人が出てくるかもしれませんし。

(亀田委員) 難しいと思うので、それに準じて例えば職業階層で分析するなど疑似的な方法はあると思いますが。アンケートサイトでもよくありますが、いろいろなアプローチの方法があると思いますので。

(伊東委員) 56 ページの中で、市民対象の方で、インターネット取引について感じることで、利用規約がわかりにくいとか、商品の説明や表示がわかりにくいと答えた人たちがたくさんいて、さらに 70 ページの「被害にあわないためには家庭での教育やコミュニケーションが大切だと」というのが一番多かったのですが、家庭内でどのようなことを教育するのかなど、考えてみた時に、買う時に商品の内容についてちゃんと調べる方法などを具体的に教えなければいけないのだということ、きっと家庭では思っているのではないかと思うのですが、85 ページの事業者対象の方で、わかりやすい契約書やパンフレットなどの整備に努めているとか、取引説明書などの情報提供などについてはあまりパーセンテージが高くないということ、読まないがためのトラブルが今ものすごく増えているのかどうかとか、もう一点は、家庭内での教育やコミュニケーションの中でどのようなことがみんな必要だと思っているのか、具体的なことがもしわかれば、教えていただきたいと思います。

(渡辺会長) 今お答えいただけるご用意はありますか。

(事務局) 今すぐには難しいです。

(渡辺会長) それでは今後の審議会の中でということによろしいでしょうか。ほかにいかがでしょうか。

(小野寺委員) 市民対象と事業者対象の調査を突き合わせて読むとまた別の見方ができるなと思います。市民対象で、食品を購入する際に何を考慮するかについても、食品以外の製品についても同じですが、販売する事業者、製造する事業者にとってもまさに、一番の興味があるところでもあり、自分たちの商品があるいはサービスをどのようにアピールするかということのキーワードでもありますので、そういった意味で、私どもとしてはこの調査資料をそのように使いたいとも思っております。それから 32 ページの問 8 の中で、製造業者というのが出てきますが、例えば食品の問題、数年前に冷凍食品の問題がありまして、メーカーを辿っていくと、意外と製造業者は一つ二つに集約されていたりとか海外であったりとか、買う場面では想像しないことが、現場では起きています。昨今異物混入の問題が取りざたされております。製造業者というの大きなファクターであるのですが、意外と商品の裏を見ると販売業者はありますが製造業者の記載がないことが多いです。以前苦い思いがしたことがあればそのメーカーとは二度と付き合わないという気持ちがあってもメーカーがわからないということもありますので、次回調査をする機会があ

りましたら販売業者という項目も入れていただくといいと思います。販売業者から製造業者まで思いを致すかどうかは別としまして、表示の問題として、そのようなことも意識した方がいいのではと思います。インターネットに関しては、個人情報漏えいの問題が当然のことながら大きく出ていますが、パスワードを定期的に変えてください、使いまわしをしないでください、というのは現実問題として煩雑で、使う側としては頭の痛い話です。そこで、というわけではないのですが、今取り上げられているマイナンバーについてもいずれ個人情報の流出・漏えいにつながるのではないかとこの危惧も当然あるわけなのですが、マイナンバー制度の実態が詳しくなっていないので言及できないところがありますが、今回のアンケートのときはマイナンバーや住基の番号などについても考慮に入れたらいいのではないかと思います。また、苦情が相談によりどの程度解決されるか、というご意見もありましたが、市民の声としてこういうところに出てくるのは、やはり解決しなかったというものが出てくると思います。それをどういう風にとらえるかということの中で、全体でこれだけの相談件数があつてこれだけの解決をしてこうだったというふうなことを、全てが解決されるわけではないので、そこはきちんと明らかにして、それでもこれだけ解決しているのだからご相談くださいという訴えかけの仕方を工夫されたらいいのではないかと思います。

(鎌田副会長)「消費者被害にあわないために最も大切なこと」として、1位が「家庭における教育やコミュニケーション」だったというのは面白い結果だと思いました。ずっと消費者教育をやってきて、いかにして伝えるかということ意識してきて、そういう意味では3位になっているマスコミ、マスメディアによる報道とか4位になっている学校教育・生涯学習、6位になっている行政による情報発信、こういうところが重要だと思って意識はしてきたのですが、それよりもダントツで家庭内での教育やコミュニケーションが多いというのが意外であるとともに自分の意識が必ずしも十分ではなかったなということで反省しております。例えば62ページで、問題商法・悪質商法について、オレオレ詐欺・振り込め詐欺を筆頭に、ほとんどの人が「ニュースなどで見聞きして内容を知っている」と回答しています。おそらく回答している人はある程度意識が高いということで、これが国民の傾向をそのまま反映しているとは思えませんが、そうでないとあれほど毎日のように振り込め詐欺が発生していないでしょうから。ただ、われわれが思っている以上に情報としてはわかっているが、それでも防げていないというところに、おそらく、市民の皆さんは、もっと家庭の中でコミュニケーションをとることで防げたのではないか、おじいちゃんおばあちゃんがやってしまったけれど、もっと家族内で共有できていれば防げたのではないかという意識があるのではないかと思います。今後消費者教育を考える上では、とにかく伝えれば

いいということではなく、情報はある程度は伝わっているとは思いますが、なかなかそれが使えるようになっていかなかったり、家族内でコミュニケーションを取ってもらえるような仕組みを意識していくことで、今伝えている情報だけでも、もっともっと被害の防止というのができるのではないかと、このアンケートを基にヒントをいただいたと思っています。

(渡辺会長) ご指摘ありがとうございます。ほかにいかがでしょうか。それでは次の議題(4)に参りたいと思います。

議題(4)「【消費者教育推進地域協議会】地域における消費者教育・啓発の推進について」

(渡辺会長) それではこれから情報提供者の皆様から一通り情報のご提供をいただきまして、その後皆様からご質問や関連した情報のご提供、ご提言等をいただくという形で進めて参りたいと思います。情報提供についてはお一人お一人10分ぐらいということをお願いいたします。それでは、まず折腹様よりお願いいたします。

(折腹氏) 私は、仙台市内49か所全ての地域包括支援センターが入っている地域包括支援センター連絡協議会の会長をしております、折腹と申します。今日はまず初めに地域包括支援センターの概要をお知らせしたいということと、二つ目が特に高齢者の消費者被害防止にかかる具体的な活動、地域でどんなことをやっているかその2点についてご報告をさせていただきたいと思います。まず、地域包括支援センターですが、これは介護保険法の中に位置付けられておりまして、地域住民の心身の健康保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的に、包括的支援事業を地域において一体的に実施する役割を担う中核的機関として平成18年4月に創設されております。介護保険法上のセンターですので、高齢者の生活支援、それも高齢者になって、要介護状態になったり、要支援状態になったり、また、その手前でも何らかの生活支援が必要な方々の地域生活をサポートしていく機関として創設されております。実施している事業、これは49のセンター全てが仙台市と委託契約を行っておりまして、民間委託となっております。その契約の中に示されている事業の内容について、一つが、地域包括支援センターの基本事業として、「総合相談・支援及び権利擁護業務」、この権利擁護業務の枠組みの中で消費者被害に対応して活動しております。そのほかに「包括的・継続的ケアマネジメント支援業務」などがあります。担当している圏域ですが、高齢者が住み慣れた地域で安心してその人らしい生活を継続できるようにという目的から、担当圏域は日常生活の圏域とされています。日常生活の圏域を仙台市では中学校区として示しておりまして、そこに一か所ずつ地域包括支援センターが配置されるということでごしま

す。現在中学校区は 63 校区ありますが、まだ地域包括支援センターは 49 か所になっております。創設された平成 18 年度は 41 か所からスタートして、介護保険法の改正が 3 年おきに行われるその時に、少しずつ増えております。今年の 4 月は 50 か所になる見込みでございます。そのセンターには職員の配置として、保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士の 3 名配置が基本です。ただ、担当圏域の高齢者人口が 6,000 人を超える場合には、センターの機能を分割して増やすとか、この 3 職種の中から必要と思われる職種を増やししながら活動をしていくということになっております。包括的支援事業の他に、介護予防支援事業を行っております。要支援 1,2 の方への様々な生活支援、ケアマネジメント業務を行っております。この部分につきましては資格者（保健師、介護支援専門員、社会福祉士、看護師、3 年以上の社会福祉主事）を必要に応じて配置していくという体制になっております。このような職員たちが、様々な事業を毎日、365 日、24 時間体制でやっていくということになっております。続いて 2 番目の「消費者被害の防止にかかる具体的活動について」です。まず、町内会、民生委員協議会、地区社会福祉協議会、福祉委員さん、それから地域の様々な関係者と連携して、情報提供も積極的に行って、地域で見守る体制を作るということを行っております。二つ目は警察、交番等との連携です。例えばクーリングオフに対して地域包括支援センターが業者から脅されたり嫌がらせを受けたり、女性職員が多いですので、守るためにあらかじめ交番に連絡していざという時に来ていただくことも行っております。三番目は、ケアマネージャーや介護サービス提供事業者等との連携や情報共有です。要介護状態の方々にはケアマネさんたちがついていて、様々な外部のサービス提供が行われておりますので、何らかの異常があったり、心配なときには地域包括支援センターと連携して対応していく体制を取っております。四番目は介護予防教室、認知症予防教室等を地域で様々な開催しております。その時に消費者被害について情報提供して注意喚起をしております。地域住民の方々にお集まりいただいて、積極的な情報提供をしております。五つ目は担当圏域に向けたセンターからの広報紙発行でクーリングオフ等の制度活用を周知しております。六つ目は職員研修で最新情報を把握して職員間で情報共有したり、勉強会をしたり、普及啓発のために私たち自身が情報を集めておかないと積極的な情報提供ができませんので、そういった勉強会をしております。七つ目は、被害者の早期発見・早期対応のための地域ネットワークづくり、福祉委員、地域の様々な関係者とネットワークをつくり見守り体制を行っております。ほかに様々な活動の一環としては、実際の被害状況をインタビューし、それをもとにシナリオを作って寸劇をしたり、地域で消費者被害防止の啓発活動をしているセンターもあります。特に高齢者は家で家族といっても日中一人でいるとか、あるいは一人暮らしや夫婦だけの世帯が多いので、消

費者被害にあいやすい環境にあります。また認知症が発症したり、認知症までいかなくても軽度の認知症があつて判断能力が低下してしまつて、お買い物に行つても同じものを何度も買つたり、冷蔵庫の中にたくさん同じものが入っていたり、そういったことを繰り返している方も地域に住んでおります。スーパーとか小売店の方々の協力も欠かせませんので高齢者にわかりやすく、そして受け入れやすく、親しみやすい活動を地域の人たちと協力しながら日頃から行つているという現状です。

(渡辺会長) ありがとうございます。それでは続きまして小林様からお願いいたします。

(小林氏) 私は、仙台市市民活動サポートセンターの3階にあります、シニア活動支援センターを専任しております。シニア活動支援センターは、2007年の7月に仙台市が新たにオープンした施設で、主に定年を意識し始める50代後半以降の方々を対象に、前職で培った知識、体験、スキル等を活かしていただきながら、地域活動や社会貢献活動につなげている施設です。本日準備いたしました資料の「人生再設計のススメ」は、当センターを利用していただいた方の事例として、セカンドライフの思いが具体的に形になった事例集として掲載させていただいています。センターは何を行つているかということで、資料の裏面をご覧ください。相談、講座、情報の3つの機能の内容を掲載していますが、特に相談を重視しております。利用者さんのセカンドライフへの思いをお聞きしながら整理をして、具体的にやりたいことが話の中で決まった場合、活動先のボランティア団体におつなぎして、活動に積極的に参加していただく相談対応もしております。それから、専門相談を隔月で定期的を実施しております。一般の利用者さんはご自分で探して来館されたり、また他施設・機関から紹介されて当センターに来られています。この専門相談は毎回センターでテーマを取り上げて、そのテーマに精通したNPO、市民活動団体の方を専門相談員にお招きして、テーマに関心のある相談者をその活動につなげています。一例として9月は、みやぎ生協さんにご協力いただいて、「こ～ぷくらの助け合いの会」という地域貢献活動があります。このような活動を紹介して具体的に活動につなげています。ちなみに9月の生協助け合いの会の場合は、相談に参加いただいた定員5名のうち2名が生協の基礎講座を受講していただくことになりました。他の事業としては、昨年までの事業を検証した結果、特にシニアの男性の方は、地域の役に立ちたいという思いはあるのですが、一人で参加するには勇気がいる、ハードルが高いという方がけっこういることがわかりました。11月にはNPO法人フードバンク東北AGAINさんにご協力いただきました。この団体さんは、食品としての価値がありながら、賞味期限が近いなどの理由で店頭には並ばない食べ物を無償で寄付してもらい、生活困窮者へ届ける活動をしています。単なる物資支援にとどまらず、提供していただいた方々の支援の想いを伝えるメッセージカード

も添えています。11月27日にはサポートセンターを会場に、活動の内容を市民の方々にも知っていただくという「ハジマル フクラム プロジェクト」を実施しました。また昨年までは、シニア世代を対象に実施していたボランティア体験を、「ちょっと。ボランティア」というタイトルで、プロジェクトの参加者や幅広い市民の方を対象に実施しています。12月20日にフードバンクの事務所兼倉庫を会場に、クリスマスプレゼント用の食品の箱詰め作業を実施しました。サポセンのスタッフと学生やシニア世代の参加者、合計22名で一緒に行いました。参加者はボランティア体験を通じて、活動の意義と大切さを知り充実した活動になった様子です。シニア活動支援センターは、このような事業を通じて、シニアの方々のスキルを発揮する様々な活動の場があることを伝え、活動先のコーディネートを行っています。

(渡辺会長) ありがとうございます。続きまして木村様お願いいたします。

(木村氏) 県警本部生活安全部生活安全企画課犯罪抑止対策室から参りました木村と申します。まずこの場をお借りしまして日頃から警察業務各般にわたりましてご理解・ご協力をいただいていることに御礼申し上げたいと思います。私の方からは、私の担当している業務の中でも一番の課題となっております特殊詐欺被害、一般的に振り込め詐欺と言われるのですが、警察では特殊詐欺と呼んでおります。その抑止対策状況等についてご説明させていただきたいと思います。初めに特殊詐欺の対策としては、検挙と抑止という大きく2つに分かれるのですが、検挙の方は刑事部の捜査第二課の方が担当しておりまして、私の方は抑止、被害にあわないための呼びかけをいろいろな関係機関と連携しながら行わせていただいています。まず発生状況ですが、既に新聞・テレビなどでお分かりだと思いますが、非常に厳しい状況になっております。資料では11月末現在となっておりますが、本日マスコミ発表する予定であります12月末現在の最新の数字もあります。12月末現在の去年1年間の暫定値では、被害の認知件数、届出があった件数のことですが、228件、被害額については約10億2,400万円ということで、10億を超えてしております。前年の25年と比べますと、昨年プラスの97件、被害額ではプラスの4億8,300万円ということで、平成25年の倍近い被害になっております。中でも被害金額については、過去最悪が平成18年で約8億80万だったのですが、これを大幅に超えまして、10億を超える状況になっております。被害の件数や傾向は大体同じですので、11月末現在の資料に基づき説明させていただきます。この特殊詐欺、大きく分けると7つの類型になっております。まず、息子とか孫とか、最近では警察官とか市役所の職員をかたる<オレオレ>、それから<架空請求>、これはメールやハガキを送ってサイトの未納料などを名目に「裁判にかけますよ」などと言って使ってもいない金を請求する手口。それから<融資保証金>、資金繰りに困った会社や事業所にファクスなどを送りつけて即

日融資します、と。そのために先に補償金を払ってくださいという手口。それから<還付金詐欺>というのは主に高齢者の方に、市役所職員・区役所職員を名乗り電話をかけて、医療費の払い戻しがあります。携帯電話を持ってATMに行って、言った通りにボタンを押してくださいという、お金が戻ってくるどころか逆に自分の口座からお金が飛んで行ってしまうという、これが還付金詐欺。五つ目が、<金融商品等取引名目>、これがいわゆる儲け話詐欺というものです。事前にダイヤモンドとか老人介護施設への投資とか外国通貨の投資とか、投資話のパンフレットを送ってきます。第三者から「こういったパンフレットが届いていませんか。」という電話が来て、「来ていますよ。」と答えると、「そのパンフレットが届いた人しか買えないものなのです。お金は私が払いますのであなたの名前で申し込んでください。お礼はします。」ということで、名前を貸すだけでお礼がもらえるのであれば、どうぞどうぞ。」ということで貸すと、そのパンフレットの元会社から電話が来まして、あなたの名前で申し込んだのだが、お金は別の方から入っていますね。あなた、名義貸しをしましたね。これは違法ですよ。」と脅して、最終的にお金を取るという手口です。<ギャンブル必勝法>につきましてはロト6が最近多いです。「ロト6の当選番号を教えます。」と、通常はそういう電話が来ても信じないのですが、「次の日の新聞を見てください。」と言われ新聞を見ると当たっているの、信じて情報料を払ってしまうというものです。からくり的には、ロト6の当選番号というのは確定してすぐにネットなどで流れるのです。それを手に入ると片っ端から電話をかけて当選番号を教えますと。明日の新聞を見てくださいという、当然その番号が出ている。それで「ぜひ教えてください、いくらですか。」と言うと、「2億円が当たるので一割のもしくは1%の何百万円を払いなさい。」と言われてお金を送ったけれど、はずれている、というのがこのギャンブル必勝法の手口です。七つ目が<異性交際あっせん>。これも典型的なのですが、出会い系サイトなどで女性を装って書き込みをします。ぜひ会いましょうということでアプローチしてきた男性に対して、では東京から行くので交通費を振り込んでくださいといって、振り込むと全然現れないというのが騙しの手口です。これら7つの手口に大体類型されるのですが、どの手口にも入らないとか、二つの手口にまたがるものはこの類似詐欺その他に入ります。大きく分けて七つ、それからどれにも入らないもしくは複数にまたがる手口の<その他>を入れて、警察ではこれらを総称して<特殊詐欺>と呼んでいます。その被害が11月末で資料にあるとおり、12月末の暫定で、さきほど申し上げたとおりとなっています。非常に危機的な被害状況にあります。2番の発生傾向については、大きな特徴は、おとしは県内全域だったのですが、去年は圧倒的に仙台市内に被害が集中しています。特に犯行グループは電話帳を見て電話をかけてきますが、女性一人の名前が電話帳に載って

いると、かなりの確率で高齢者の独り暮らしということで、ピンポイントで電話をかけてきます。さらに最近ではエリアも特定しているということがうかがわれます。古くからの住宅街ですと、高齢化が進んでいますので、電話帳には住所も載っているので、その辺をピンポイントにかけてきているのが、仙台エリアに集中しているというところに反映されているのかなと思います。手口別金額については上の表にあるとおりです。送金手段については、やはり、レターパック、ゆうパック、それから直接手交というのが増えていきます。金融機関などに窓口での声掛けを徹底していただいているので、窓口で振り込ませるのは無理だとわかっているようで、その代わりにレターパックやゆうパック、宅急便、それから仙台駅前や東京都内に呼び出して、お金を直接渡させるという手口が増えていきます。これらの状況に対して警察が行っていることについて、主なものをご紹介します。一点目は何と言っても広報・啓発ということで、被害者の方のアンケートを可能な限りとっております。そうすると、「オレオレ詐欺が多いということは知っていた。」「被害に遭わない自信があった。」という回答が多く見られます。犯行グループもいろいろ考えていまして、我々が、このような文言や手口に気を付けてくださいというと、その裏をかいて、また新たな騙しの文句を考えてきますので、そういったものを逐一アップデートして、あらゆる手段で広報しています。例えばテレビニュースなどですと、ミヤギテレビさんの協力をいただきながら、今ですと毎週水曜日の午後6時台ニュースの後半に、3分ぐらいの枠でやっていただいております。相談などが上がってくるのを見ると、だましの電話が来たのですが、新聞、テレビ、あるいは、このミヤギテレビを見て「だまされずに済みました」という声もあるので、かなりの効果が上がっているのかなと思います。それから新聞の休刊日に、折り込みチラシがありまして、朝日新聞社さんですが、普通ならば「明日休刊」というチラシの裏が真っ白なのはもったいないということで、どうぞ使ってくださいというオファーをいただいて、そこに手口の紹介などを2か月に一度入れさせていただいております。それから、はがきによる注意喚起ということで、チラシなどをお配りしても、すぐに綴じられてしまったり、捨てられてしまうというのがあるので、当たりくじつきの年賀はがきやかもめ一だると、ある一定期間手元においていただけます。ネックはお金がかかりますので、こういったものを地区の団体さんの予算に応じて前向きに導入していただいているところです。関係機関・団体との連携というのは、まさに皆様のような関係機関・団体のご協力をいただきながら、様々な広報・啓発を中心とした取り組みを行っています。昨年4月には、警察本部の大会議室で34の関係機関・団体の方、これは県・市町村も含めまして、コンビニ協会、宅配業界、それから老人クラブ連合会様とか、いろいろな金融機関とかにも集まっただけ、情報の共有と被害防止の呼びかけへの協

力を行っているところです。特に一人暮らしの高齢者の方が、圧倒的に被害にあう確率が高いです。さきほど前段の審議会の方も聞かせていただいたのですが、そこと共通するところがあるのですが、お一人だと判断に迷うところがあるので、キーワードはコミュニケーション、ネットワーク、遠くに離れている息子さん、孫がいるのであれば逐一声を聞かせてください、特にオレオレなどですと、普段連絡をよこさない息子や男の孫が突然電話をかけてきて、困ったことになったと言われた段階で、高齢者の女性の方は特にパニックに陥ってしまってそのまま騙されてしまうので、常々声を聞かせていけば、声がおかしいなということで気が付きますので、そういったコミュニケーションをとってください、と。一人暮らしで身寄りもないのであれば、できれば地域の住民の方とか、民生委員の方にこまめに回っていただき、何か変なことがあれば教えてくださいねと言っていただければ、大分被害の防止につながるのではということで、そのような呼びかけをしています。それから3番の水際対策というのは、やはり、被害に遭うお金というのは、タンス預金というものもありますが、ほとんどが預貯金を下して渡すというパターンなので、最後の水際というのは下す場面です。これを、金融機関に強力に呼びかけ協力をいただいています。その中でも、今日の河北新報に大きく載せていただいたのですが、「宮城版預手プラン」というものがあります。これは静岡県警で最初に導入したのですが、やはり声掛けやアンケートを使っても、犯行グループが、銀行で声をかけられたら「孫の結婚資金だと言ってくれ」とか、「リフォーム代だと言え」とか、うまくそれをすり抜けるように指示してきますので、声掛けをすり抜けてしまうのです。その最後の手段として、「現金を渡す代わりに小切手を使ってはどうですか」と勧めてもらっています。または「振込ではどうですか、リフォームであれば現金でなくてもいいですよ」と勧めてもらいます。小切手であれば犯行グループは受け取りません。換金の時に身元確認を要求されますので、そこで防止が図られます。振込であれば振込先を見ると、ある程度金融機関の方に判断してもらえます。中国人名の口座であったり、もしくは東京の会社であったりしたら、そこで矛盾点が見えますので、この2つを推奨していただいています。ただその反面、お客様は非常に不便を感じております。なぜ自分のお金をおろすのに、いちいち聞かれるのだと、場合によっては警察まで来てしまうと。こんな銀行使わない、他の銀行を使うからということで、顧客離れにつながることもあります。そういったこともありましてここの部分の広報も行っています。振り込め詐欺防止のために、お手数をおかけしますが、これも被害防止のためなのでご理解いただきたいということをご理解いただいているところです。最後に、未然防止の部分です。被害については冒頭に申し上げましたように過去最悪の状況なのですが、その裏では未然防止もずいぶん進んでおります。金融機関に預手プランを

推進していただいた結果、犯人にだまされながら、窓口でお金を受け取る場面、送る場面で止めているのが、11月末現在で67件あります。前年に比べるとプラスの28件、止めた金額が約2億円になっております。前の年と比べるとプラスの4千万ということで、この窓口での防止がなければ被害については12億以上になっていた、2億円以上止めていただいたということになります。最後に、振り込め詐欺がなぜ増えているのかとマスコミの方からも聞かれるのですが、原因の一つが、匿名性が高くなかなかつかまらないということです。犯行に使われるツールがレンタルの携帯電話、それから偽名で口座を作ったり、もしくは目先のお金欲しさに自分の名義で作って売買する、闇から闇へと流れてしまうということもあるので、口座や電話番号から突き上げようとしても、末端の者は捕まるのですが組織の上まではいかない。そういったことが要因となって、多くの犯罪者が振り込め詐欺に関わっていると思われまます。そして、その多くはやはり暴力団。暴力団排除条例などで規制が厳しくなっているので、検挙されにくい方に入ってきているのではないかと思います。それから1件騙せば何百万、何千万が入るので、犯行グループにとってみれば効率的だと、片や日本は高齢化社会が進み、先行き不透明ですと皆様、高齢者であればあるほど手元にお金を残したい。犯行グループのターゲットはこれからますます広がると思いますので、この犯罪はこれからも増えていく可能性が高いですが、それをいかにして未然に防止するかが今の課題になっておまして、そのためには我々警察のみならず関係機関の皆様と地域住民の皆様の協力をいただきながらさらに取り組んでいきたいと思っておりますので、これからもよろしくお願ひしたいと思っております。

(渡辺会長) ありがとうございます。最後に千石様お願ひいたします。

(千石氏) 生涯学習支援センターのセンター長をしている千石と申します。本日は、既にご存じの方も多しいと思っておりますが、市民センターとはどういう施設なのかということと、それぞれの市民センターで消費者教育とか啓発に関する講座などを行っているところもありますので、その実施例のようなものをご紹介させていただきたいと思っております。現在仙台市内には市民センターが60館ありますが、生涯学習支援センターが市の拠点館ということになります。昨年度まで仙台市中央市民センターと言っていたのですが、今年度から名称を変更して運営しております。それから区の拠点館として5つの中央市民センターがございます。それから地区市民センターが54館となっています。市の拠点館と区の拠点館には社会教育主事を含めて市の職員も配置しています。指定管理者として公益財団法人仙台市ひと・まち交流財団というところが運営しておまして、生涯学習事業、各講座ですとか実施していますし、研修室や会議室などの施設の貸出もこちらで行っています。市民センターの設置目的は、市民相互の交流と地域活動の振興に資するとともに、文化の向上及び福祉の増進

に寄与するというものでございます。社会教育法に規定する『公民館』という位置付けとなっています。市民センターの機能といたしましては、学びを通して人づくりを行うために、3つの機能が一体となったものということでございまして、一つ目に、生涯学習の支援拠点ということでございまして、全てのライフステージに応じた市民一人一人の方の学びを総合的に支援するという機能でございます。二つ目が交流の拠点、あらゆる市民の方が集い、交流して様々な活動が主体的に行われるように支援する場や機能を持ったものということになります。それから地域づくりの拠点ということで、学びを通して地域の人と人とをつないで住みよいまちづくりにつながる人づくりを行うというものでございます。それぞれの機能について具体的にどのようなことを行っているかということをご説明しますが、まず生涯学習の支援拠点としての取り組みでは、家庭教育としては子育て支援講座や親子ふれあい教室等、青少年健全育成としては子どもの広場、キッズクッキング等、それから成人学習といたしましては自然体験教室や男の料理教室、高齢者学習振興ということで老壮大学、介護予防教室、健康づくり等、先ほど地域包括支援センターの方のご説明がありましたが、地域包括支援センターと連携してこのような講座を行っている所もでございます。現代的課題講座というものもやっております、幅広い市民の方が環境、保健福祉、多文化共生、国際理解、あるいは安全・安心関係、そういったものを学ぶ機会を広げる事業を実施しております。本日のテーマでございます、消費者教育ということについても、どういうものを消費者教育ととらえるかにもよるかと思っておりますが、この現代的課題講座に含まれているものと思っておりますが、各市民センターで実施しているものもでございます。それから、交流の拠点としてはロビーコンサート、市民センターまつりなどを行っておりますし、地域づくりの拠点としては、若者とか子どもを対象とした事業、まちづくりに参加していただく、そういうことを促していくような事業を行っております。また、地域懇談会、市民センターの利用者や地域の方々参加によって地域の課題などについて話し合ったりするというような機会を持っておりますし、また、地域防災訓練ということで地域の防災・減災についての実施あるいは体制作りの支援をするような事業も行っております。次に利用実績についてでございますが、25年度の実績といたしましては、のべ利用が約 294 万人となっております。これは市民センターの施設を利用された方の総数ということになっております。また、各市民センターで実施した講座の総数は1,043、主催講座参加の延べ人数は約 33 万人というふうになっております。私どもの生涯学習支援センターを例にとると、セミナー室や和室などを貸出しております。各市民センターでもこういった会議室や和室、あるいは体育館などを貸し出してしております。最後に、市民センターで実施している、消費者教育・啓発に関連すると考えられる平成 25 年度に実施した

事業例についてです。先ほどもお話したとおり、1,000 を超える講座を実施していますが、その中から関係すると思われるものをピックアップしました。北山市民センターでは留学生を対象とした、暮らし方などについて教えるもの、あるいは東部市民センターでは、本日警察の方もいらっしやっていますが、東警察署と東仙台中学校が連携して、東仙台中学校の防災ボランティアで「スーパーアルカス」というものがありまして、中学生が振り込め詐欺などの寸劇を演じて注意喚起や啓発を行っています。また、東警察署の方の講話もいただいています。今年度も継続して行っているようで、先ほど警察の方からもご説明のあった還付金詐欺などを今年度は取り上げているようです。また荒町市民センターでは一人暮らしの方に対して食生活やお金についてのお話をする講座とか、中田市民センターにつきましては、中田の社会学級さんと連携して環境教育の講座あるいは地産地消のクッキングといったものを行っています。八本松市民センターについては20～30代の方を対象とした夜間講座で基本的なお金の話や防犯の話などを行っています。また、地産地消ということでは東中田、柳生、秋保の方でも実施しています。以上、市民センターとはどういうところかということと、どのような事業を行っているかということについてご説明をさせていただきました。

(渡辺会長) ありがとうございます。それでは4名の方から情報提供をいただきました。伺っていて、この場で直接伺ってこそという貴重なお話を多数いただけたのではないかと思います。今後の審議に活かしていくというためにも、委員の皆様方の方から、ご存じの類似の情報ですとか、あるいは消費者教育を進めるにあたっての地域の役割・連携の在り方、行政の役割等についてのご意見もあるかと思いますし、ご質問もあろうかと思いますので、自由な形で意見交換をさせていただければと思います。

(加藤委員) 地域包括支援センターの折腹様に質問ですが、仙台市消費生活センターと連携し情報をいただいているというお話だったのですが、実際に、おかしいのではないかという事例を見つけた時、常時直接の相談ができる体制ができているのかどうかということと、要介護者を抱えている家族の方に対して、地域包括支援センターの方からアドバイス等を行うことができるのかどうか、また、昨今の介護保険制度の改正によって介護報酬引き下げ等によって介護現場の方々がとても大変ではないかと思う中で、いろいろな業務をこなしていると思うので、審議委員として今後考えていくために、今こんな点で困っているとか、こういうことをセンターや消費者行政の方でやってもらえたらいいと考えていることがあれば教えていただきたいと思います。

(折腹氏) まず、直接の相談を常に受けられる体制であるかどうかについては、電話等の相談はしょっちゅう、毎日何件もあります。そのうち、消費者被害、あるいはその可能性があると思われるものに対してはすぐにご自宅を訪問して、情報確認ということをさせていただきます。直接ご本人か

らということはありません。ご家族からとか、民生委員さんからとか、地域で見守りをしている方から、ちょっと最近おかしいと、直接消費者被害ではありませんが、何らかの異常、心配、不安があるようなときにご連絡をいただき、すぐに連携をしていくという体制をとっております。それから、ご家族へ直接アドバイスするなど、ご家族とのコミュニケーション、これはご家族がいる場合には直接お会いしてお話をしますが、ご家族のいない方、一人暮らしの方が結構多いのです。そういう方々が高齢になって、閉じこもりとか、様々な生活課題を発症していくこともありますので、ご家族とうまく連携できればいいのですが、それが難しいという現状があります。あるいはご家族がいても夫婦高齢者の方は、どちらかが要介護状態になるという可能性を秘めている方がたくさんいらっしゃるのです、よく言われる「老老介護」「認認介護」などそういう現状の方もいらっしゃいますので、難しさがあります。それから、介護現場がとても大変だというのは現実的なお話ですが、地域包括支援センターに限っては、仙台市からの委託事業の枠組みの中で職員配置をしておりますので、様々な地域に向けた活動としては、待遇的なものは保障されているのですが、ただ、地域の様々な課題が今たくさん出てきていて、地域包括支援センターの現在の職員数で対応していく相談件数としてはリミットを超えているかなという思いがあります。中には、障害者と高齢者が暮らしている家庭などもありますので、そうしますと、地域包括支援センターだけではなくて、区役所の障害高齢課などとの連携も含めて、行政と区役所の保健師さんとか保護課、家庭健康課等と連携しながら対応しています。今度の介護保険制度の改正の中で、地域包括ケアシステムを進めていくと高齢者が地域で暮らし続けていくことができるような体制をもっと広げていこうというふうになっておりますので、地域包括支援センターが行う業務の範囲がまたさらに広がって、地域ケア会議であるとか、認知症の初期の段階での発見機能、対応機能ということも求められて参りますので、職員数を増やしていただきたいというのが一つと、要支援1、2の方々のサービスの部分のウエイトがとても高いので、高齢者というと全体ですが、要支援1、2の方々のケアマネジメント業務というものが非常に大変な業務で、その部分の業務負担がとても高いので、その見直しはお願いしたいということは、仙台市さんにいろいろと要望はさせていただいているところです。

(渡辺会長) ありがとうございます。他にいかがでしょうか。ではご質問を考えていただいている間に私からもひとつよろしいでしょうか。

木村様に一つ教えていただければと思いますが、特殊詐欺に遭う方々の情報を加害者側がどのようにキャッチしているかということなのですが、電話帳からというのが一つ話に上がってきました。ほかに何か特徴的なこと、例えば「カモリスト」のようなものがあるのかどうか教えていただければと思います。

(木 村 氏) 今おっしゃられたリスト、これもマスコミに取り上げられているとおり、存在します。今「カモリスト」とおっしゃいましたが、これを警察では「押収リスト」と呼んでいます。なぜかというとな国の警察で犯行グループのアジト、ほとんどが東京、首都圏内なのですが、そこを摘発、捜索しますと、必ずと言っていいほどリストが出てきます。そのリストの中には過去に何らかの被害にあった方の名前が非常に多いです。例えば原野商法の被害に遭ったとか、過去に振り込め詐欺の被害にあったとか、悪質商法の被害に遭った方とか、そういった方がリスト化されて、犯行グループのアジトから多数押収されます。彼らがなぜそれを持っているかというところ、過去に被害に遭った方は犯行グループにとってアプローチしやすいところがあるところがあります。それから、被害に遭った人の情報を既に持っているのです、家族であるとか職業であるとかそういったものが載っているケースが多いのです。先ほど、犯行グループは通常電話帳を基に電話をかけると言いましたが、電話帳よりもさらに高い値段で取引されていると聞いています。それが「押収リスト」なのですが、押収したものは警察庁の方でとりまとめをしまして、各県ごとに振り分けをします。宮城県分はこれだけ押収したのがあります、と我々の手元に参ります。昨年ですと約 6 千件近くありまして、今年は既に 1 万件以上送られています。今年は非常に多いです。そういったリストについてはどのようにするかというところ、「コールセンターみやぎ」から電話をかけてもらっています。緊急雇用対策の予算を使い平成 24 年度から実施しているものですが、常時オペレーター 10 名で県内の方々に電話で注意喚起をします。電話で注意喚起というのが一つのキーワードで、まず犯行グループからのアプローチは一本の電話からです。それも携帯電話ではなく固定電話にかけてきます。それで、犯行グループからかけられる前に、コールセンターから電話で注意喚起をしようというのがねらいで、これですぐ未然防止が進んでいます。3 回電話をしてもつながらなかった方や留守番電話に吹込みができなかった方には、警察から郵便で送って注意喚起をしています。郵便があて先不明で戻ってくれば、もう転居していないということになります。戻って来なければ、家族の誰かが見てくれたのだなということ、注意喚起完了ということにしています。

(伊 東 委 員) 市民センターの中で、若者を対象にした講座が面白いと思いました。一人で暮らしている若者に消費者教育のことも含めてお話ししているということで、延べだと思のですが 72 名と参加人数も多かったのですが、その様子とか、どのような人たちが集まっているのかについてわかりましたら教えていただきたいと思ひます。

(千 石 氏) 市民センターというところ、みなさんの印象では、日中時間のあるお年寄りの方の利用が多いというイメージがあると思ひますし、実際そういう面もあるかもしれません。ただ、全ての市民の方を対象としている施設で、

より若い方にも利用いただきたいと各市民センターでも考えており、このような若者を対象とした講座も行っております。ただやはり、参加しやすいように開催時間を工夫して、夜間や土日開催するなど工夫しながら実施しています。実際に見ているわけではないのではっきりとお答えするのは難しいのですが、荒町などは、一人暮らしで不安を抱えている方が多いということで、そういう方を募集して実施しているということです。また八本松についても、夜であれば、また内容も若い方の興味を引く内容であれば参加してもらえないのではないかとということで、こういう講座を企画したということです。実際の申し込み人数は30人近くあったという話を聞いております。「基本的なお金の話」については南警察署さんの方と連携しながら開催したと聞いております。

(伊東委員) テレビで特集をやっていたのですが、東京の方で大学生や一人で地方から出てきて働いている人たちが仲良く会話しているのを見たので、ああ、仙台でもこういうのがあるのだなと今回初めてわかりました。

(鎌田副会長) 地域包括の折腹さんに伺います。具体的な活動の中で、職員研修による情報把握、勉強会というのがありますが、誰を講師にどの程度行っているのか、被害者の早期発見・早期対応のためのネットワークづくりについて具体的にどういったことを行っているのか、いずれもセンターによってばらつきもあるかと思いますが、わかる範囲で教えていただければと思います。

(折腹氏) まず、研修会ですが、地域包括支援センターの職員のために、仙台市の方でも定期的に研修会を開催し、様々な情報提供をさせていただきます。そういうところに各センターは必ず出席していろいろな情報を聞きます。もちろん消費生活センターからの情報提供も積極的にありますし、お年寄りの方々を訪問したときにお配りするティッシュペーパーなども頂戴して、それをもとにして話をしていくきっかけづくりにもなりますので、そういうものを活用しながら行っています。また研修会には各センターの職員一人だけですので、聞いてきた内容をセンター内で共有するための勉強会を行っています。積極的な情報共有を行っていないと、いざというときに情報不足ですと派遣できないこともあります。例えば訪問したときに、同じような封筒がたくさん来ていたとか、電話のそばに請求書が山のようになっているとか、そういうことを発見する場合がありますので、そういう時にどう対応しようかといったことについてセンター内で情報共有して対策を立てて、消費生活センターさんに相談してクーリングオフを持って行くとか、そういったことを行っています。そういう時のために勉強会で情報を得て共有するというものを行っています。また、ネットワーク作りですが、認知症対応のためのネットワークとか、地域のさまざまな課題のためのネットワークとか、いろいろなネットワークがあります。そのネットワークを作るために地域ケア会議、ネットワーク会議という名称で、各センターで、いろいろな方々

を対象とした横の交流とか、地域課題を共有するためのネットワーク会議などを開いています。そういう時に悪徳商法の発生事例とか、そういうものが地域にはたくさんありますので、そういうことをお伝えして地域でも注意喚起していただくように、訪問のときちょっと気を付けて見ていただくようにとか、そんなお願いをして、横の連携をよくしていくとか、そのようなことを行っています。

(加藤委員) 生涯学習支援センターについて、市民センターの事業名が、家庭教育事業等いろいろありますが、これに固定して活動されているのですか。それとも年度ごとに自由にいろいろな事業として行えるものなのか教えてください。

(千石氏) 家庭教育推進事業や青少年健全育成事業というのは、これで統計を取って国にも報告しているもので、毎年同じ名称になっています。その中で、家庭教育推進に関するものあるいは青少年に関するものなどバランスよくそれぞれの市民センターで講座を企画・実施しています。具体的な講座の内容については毎年変わってくるものもありますが、分類としては毎年「家庭教育推進事業」等同じ名称となっています。

(加藤委員) 家庭教育というと子どもの年代も幅広いですが、家庭教育という概念が市民センターごとにばらついているのか、例をみると未就学児が対象のように見えるのですが、私が思うには、こういう機会に親子で参加して金銭感覚を学ぶとかスマホの体験をするとか、その年その年に、これは取り入れた方がいいかなという感じでやった方がいいかなと思うのが家庭教育なのですが、その考え方がどうなっているのか、決まっているのか、一本建てで小さい子が対象ですよとなっているのか、それとも親子対象等自由に組みめる事業なのか教えてください。

(千石氏) 市民センターの具体的な事業は指定管理者のひと・まち交流財団で企画しておりますが、私どもの方では基本的な方針ですとか、こういうことに力を入れてやっていただきたいということをお伝えして具体的な講座を企画してもらいます。ライフスタイルに応じた課題ということで、家庭教育もあれば、高齢者の教育もあれば青少年の教育もあり、そういったものをバランスよく企画してくださいとお願いをしております。その中で家庭教育については子育ての年代の方が親子で参加して子育ての支援をする講座とか、子育てサークルの方にご参加いただいて支援をしていく講座、その具体的な内容については市民センターで独自に企画して実施していただいているという状況になっていまして、中身については具体的に指示してはおりません。家庭教育に関係するものとして各市民センターで企画しています。ですから、厳密な意味で家庭教育なのかどうか支援センターでチェックしているというわけでもありません。

(渡辺会長) それでは予定した時間が大体参りましたので、議題(4)地域協議会はこれで終了とさせていただきます。情報提供いただいた折腹様、小林様、

木村様、千石様、ありがとうございました。なお次回の地域協議会のテーマにつきましては会長と事務局で検討調整の上で皆様にお知らせしたいと思います。

議題(5) その他

(渡辺会長) その他皆様から何かございませんでしょうか。よろしければ審議会を終了しまして事務局にお返しいたします。

平成 27 年 2 月 20 日

仙台市消費生活審議会会長

渡辺 達徳

会議録署名委員

伊東 智恵子