

平成 29 年度第 1 回消費生活審議会会議録

開催日時：平成 29 年 7 月 18 日（火）午後 4 時～5 時 40 分

開催場所：本庁舎 5 階第 2 会議室

出席委員：渡辺達徳会長、鎌田健司副会長、市川達也委員、伊東智恵子委員、
大西二郎委員、加藤房子委員、亀井文委員、亀田治委員、庄司弘美委員、
高山真里子委員

市民局：村山市民局長、小林市民局次長、新妻生活安全安心部長、消費生活センター
一櫻井所長、藤田消費生活係長、植木相談啓発係長、伊藤主任

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。

（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まして、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、それには該当しませんので、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。

（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」、センター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等を採用することとなっております。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るということです。名簿順とすることになっておりました。前回は加藤委員にお願いしておりましたので、本日は亀井委員にお願いしたいと思いますが、よろしいでしょうか。

それでは亀井委員をお願いします。

議題（3）「平成 28 年度消費生活相談受付状況について」

（渡辺会長）それでは、議題（3）「平成 28 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いたします。

（センター）平成 28 年度の消費生活相談の受付状況についてご説明いたします。お

手元の資料1をご覧ください。平成28年度に受付しました消費生活相談は7,710件で前年度に比べて589件減少しております。相談の内訳は一般相談と苦情相談に分類されますが、消費トラブルに関する苦情相談も733件の減と平成26年をピークに減少しております。全体が減っている中で、70歳以上の高齢者からの相談件数も1,136件と件数は前年度より、171件減少となりましたが、図2、図3のグラフのとおり全体に占める割合は高い水準となっております。続きまして、次のページから相談の傾向でございます。2ページ目の商品・サービス別と3ページ目の年代別・商品及びサービス別相談件数の表と併せてご覧ください。通信サービスに分類されるデジタルコンテンツやインターネット接続回線は前年度と変わらず順位が高くなっております。一番目のデジタルコンテンツと2番目の商品一般は、そのほとんどがワンクリックや架空請求によるもので一方的に会員登録となったり、身に覚えのない請求をされたりしています。デジタルコンテンツは、20歳未満では相談件数の半数を占めるなど年代により割合は異なりますが、全ての年代で多く相談が寄せられております。その他に賃貸住宅を退去する際の原状回復の相談も幅広い年代から相談が寄せられましたので、不動産貸借の順位も高くなっております。インターネット接続回線は光回線サービスの卸売業者へ契約を乗り換える転用に関するものが主な相談です。27年度は、この卸売が始まったことで相談件数が増加しましたが、昨年5月に改正電気通信事業法が施行されクーリング・オフに準じた初期契約解除制度などが導入されました。このように制度面で消費者保護が図られてまいりましたので、相談件数の減少につながってきているものと考えております。70歳以上の高齢者の特徴としましては、消火器のリース契約に関する相談が急増しました。このことから全体でもリースサービスが上位となりました。4ページの販売購入の形態別の特徴でございますが、通信販売が変わらず多くなっております。店舗購入との構成比が少なくなってきておりますが、通信販売には、いわゆるインターネット通販だけでなく情報サイト利用料やオンラインゲームなどのデジタルコンテンツも含まれております。訪問販売が増加した理由は、先ほど説明した消火器のリース販売は訪問販売の形態をとっていることも影響しております。全体的に減少傾向の中では、不用品を買い取ると言って自宅を訪問する訪問購入の相談が増えております。続きまして、年代別男女別の割合でございますが、こちらは例年と大きな差はございません。70歳以上の欄は70歳、80歳、90歳以上と幅が広いせいもございまして、70歳以上のご高齢の方、それから40歳代の方から多く相談を頂いております。契約購入金別では、100万円未満、10万円未満の相談割合が高くなっております。続きまして、処理結果の状況をご説明します。相談者が自主的に交渉する際に相談員がアドバイスしております助言については4,248件で全体の62%となっております。相談者と事業者の間にたつて

調整を行うあっせんは、合計 617 件で全体の 9%となっております。前年は 8.7%でしたので少し増加しております。そのうち解決となったものは 572 件であっせん解決率は約 92.7%、前年は 91%でございました。あっせん不調は 45 件となっております。あっせん不調になった場合でも、必要に応じて他機関につなぐなどの対応をしております。次のページからは、センターに多く寄せられた相談事例のワンクリック請求や架空請求、その次のページに悪質商法を記載しております。昨年の傾向としましては、ワンクリック請求、架空請求が多い中で、このような不当な請求を受けた時にご自身で解決しようとしてインターネットで「ワンクリック解決」などの文言で検索し、表示されたサイトにトラブルを解決するつもりでアクセスしたところ必要のない契約を結んでしまう 2 次被害の相談も増えております。次に悪質商法の中で点検商法が増加しましたのは、消火器販売によるものが影響しております。最後に多重債務の相談状況でございます。相談件数は減少傾向にございますが、144 件と一定数の相談が寄せられております。相談者の属性は、男性が多く、40 歳代が多くなっており、職業別では給与所得者が 5 割と、収入がある方からの相談が多くなっております。借金の金額別では 200 万円未満と 500 万円以上の割合が多く、2 極化している状況となっております。平成 28 年度の相談状況は以上でございます。

- (渡辺会長) ありがとうございます。それでは、今のご説明に対してご質問等があればお願いいたします。
- (加藤委員) 何点か質問がございます。まず、消火器のリース契約についての質問です。私の周りの方からのお話で、この消火器リースについて話題になりました。この消火器リースをしている業者は問題のある事業者なのか伺います。不動産貸借の相談については、昨年度は、みなし仮設からの退去についてのトラブルが多かったと説明頂きましたが、今回は、一般的な不動産の貸借関係のトラブルと理解してよいのか伺います。併せて、デジタルコンテンツが各年代で 1 位となっておりますが、相談事例は年代ごとに内容が異なるのか伺います。通信販売のトラブルについてですが、最近、お試し価格をクリックすると継続購入の手続きになっていたという話をお聞きします。そのような事例が多いのか伺います。併せて、昨年、しあわせ共済リンクルの件を鎌田委員から教えて頂きましたが、最近の状況を伺います。
- (センター) 最初に消火器リース販売の件についてお答えします。市内には何件か消火器販売の業者はおりますが、悪質業者が既存の販売店を装って消火器を販売するケースもあり、国、県と情報を共有しながら対応しております。みなし仮設からの撤去については、前年までは震災関係の相談件数として把握しておりました。平成 28 年度は震災関係の相談は統計化するほどの件数がなく、今回の不動産賃貸の原状回復については、みなし仮設からの相談は含まれておりません。デジタルコンテンツについては

年代ごとに相談内容に大きな違いはございません。通信販売のお試しについては、1回の購入のつもりが、定期購入の契約になってしまった相談は、年度の前半に多く寄せられていましたが、消費者庁など注意喚起や事業者の表示方法等の改善によりまして、相談件数は徐々に減ってきている印象があります。昨年の春に仙台の地域でもしあわせ共済リンクルの被害が発生しました。その後、弁護士ができて相談等の情報や内容は弁護士で対応しているものでセンターに相談が寄せられる事例はございません。裁判が始まったという情報は聞いております。

(渡辺会長) ありがとうございます。加藤委員よろしいでしょうか。

(加藤委員) (了)

(渡辺会長) 他にご質問、ご意見等ありますでしょうか。なければ、次の「仙台市消費生活基本計画の実施状況について」に進めさせていただきます。事務局から説明をお願いします。

(センター) 引き続きまして、「仙台市消費生活基本計画の実施状況について」ご報告いたします。お手元の資料2-1につきましては実施概要、資料2-2につきましては、重要課題別施策の方向及び主な取り組み事項の具体的施策ごとの実施状況となっております。それでは、お手元の資料2-1をご覧ください。1ページ目に1として基本計画の目的と根拠、2として基本計画、3として基本計画の実施状況及び評価を記載しております。資料2-2は施策ごとに具体的な実施状況と評価をまとめたものとなっております。具体的に成果、効果を28年度から記載しております。続きまして、平成28年度の実施概要でございます。ここには、28年度に新たに取組んだ事業、目標を大きく上回った事業を重要課題別に記載しました。

(以下資料2-1 4. 平成28年度の実施概要(1)から(4)を読み上げ)

基本計画の推進にあたり、施策ごとの評価指標の中から推進の成果を示すものとして、3項目を重点的監視項目として定めております。

1の消費生活相談あっせん解決率につきましては、消費者被害にあった場合、その解決が図られることは、安全に安心して暮らせる社会づくりに重要なことから設定したものです。あっせん解決率の目標値は毎年95%となっており、28年度は27年度を上回ったものの92.7%となっております。2の消費生活センターの認知度につきましては、センターが認知されることにより消費者被害が減少することが期待されることから設定し、計画終了時点で50%の目標としております。平成28年度は38%の状況でございました。3の消費者市民社会の認知度は、計画終了時点で30%に対し、9.2%でした。なお、この数値は、センター主催のイベント等の数値であり、センターとしては、認知向上のため更なる取り組みが必要と考えております。以上、簡単ではございますが、仙台市消費生活基本計画の実施状況の報告とさせていただきます。

- (渡辺会長) ありがとうございます。ただいまご説明いただきました資料の 2-1、2-2 につきまして、ご質問・ご提言等ありましたら少し時間をとりますので、自由にご発言お願いいたします。
- (大西委員) 消費者行政に関わるキーワードが大きく分けて2つあると考えて活動しております。一つ目は消費者の立場からすると消費者市民社会というキーワードです。二つ目は企業の立場からすると消費者指向経営です。先ほどの実施報告書の中で消費者市民社会の認知度がなかなか上がらないといった報告がありました。私に関わっている NACS というところで作成した「消費者市民社会の話」というツールがございます。このツールの活用と併せて、NACS では消費者支援バンクにも登録しておりますので、是非とも NACS を有効活用して頂きたいと思っております。また、NACS としても学校教育に取り組みたいと考えており、学校や教育センターに NACS の取り組みをご紹介頂くことは可能なのでしょうか。また、企業の立場で考えた時に仙台市内の企業において苦情対応の仕組みをもっている企業、また、個人情報保護法も5月30日に改定されて5,000人以下の個人情報を管理している企業も個人情報保護法の対象となっている状況であります。どの部署がどのように企業に対して情報提供等のアクションをしているのかお聞きしたいと思います。
- (センター) 資料3として消費者支援バンクを作成させて頂きました。その中で市役所以外の関係団体を網羅させて頂きました。他都市において NACS と自治体が連携して取り組んでいる事例があることは、承知しております。仙台市としてどのように進めるかについては、検討させていただきます。2番目の消費者指向経営の周知・啓発等の窓口とすれば消費生活センターが担当することになると考えますが、今後の課題として取り組みます。
- (大西委員) 特に私ども企業におきましてeコマースにおける個人情報の流出については、セキュリティ等の対策に非常にコストをかけて対処しております。仙台市においてもネット通販等が今後増えると考えられますので個人情報の流出防止に十分な体制を企業のためにも、取り組んで頂きたいと思っております。
- (センター) 課題として受け止めます。
- (渡辺会長) 大西委員よろしいでしょうか。では、続いて加藤委員お願いします。
- (加藤委員) 質問です。2ページの消費生活の安全安心の確保のところの「表示に関する調査を定期的に行い」と言う部分で、誰が定期的に調査を行っているのでしょうか。また、食品表示に関する指導は仙台市も権限を持っているのかお聞かせください。
- (センター) 仙台市内の市域業者については、指導の権限をもっております。
- (加藤委員) わかりました。では、定期的に調査を行っているのは、誰なのかと家具取付け実績が増えた理由、併せて、この制度が無料なのか伺います。
- (渡辺会長) 一つ目は、表示に関する調査の実施主体、二つ目は災害対策の家具転倒防止器具取付けが、大幅に増えた理由と無料制度なのかというご質問で

す。

(センター) 表示に関しましては、食品表示、生活用品の表示の立入調査をおこなっておりまして状況報告書2ページの生活関連商品の適正な表示については、消費生活センターの職員がおこなっております。転倒防止器具の家具の取付けにつきましては、昨年の熊本地震の関係で増加したと担当課から報告をうけております。取付け費用が無料なのかについては、担当課に確認いたします。

(渡辺会長) ありがとうございます。取付け費用については、後日、ご連絡願います。

(鎌田委員) 消費生活センターや消費者市民社会の認知度について、アンケートを実施されていて、どのような場所でアンケートを実施したかについては、ご説明がありましたが、アンケートの母数についてお伺いします。

(センター) 母数は約300という限られた数値になっております。

(渡辺会長) こちらは、重点的な監視項目ということで、あっせん率は毎年の目標に達していないが、昨年度より上昇しているということでした。認知度の二つについては、計画終了時点の目標ですが、センターの認知度は一定程度の成果をあげていますが、消費者市民社会の認知度は、厳しいなと印象があります。これは仙台市だけの問題ではないといえるかもしれません。この場での提言等を踏まえて推進して頂ければと思います。他にいかかがでしょうか。特になければ、この議題を終了としまして次の議題に進みます。

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

(渡辺会長) それでは、本日のゲストスピーカーのご紹介を事務局よりお願いします。

(センター) 本日は情報提供者としてお二人の方をお願いしておりますのでご紹介いたします。はじめに当消費生活センターの斎藤由美主任相談員でございます。高齢者の消費者トラブルの特徴、消費者または見守り手を対象とした消費者教育の実践、高齢期における消費者教育について課題等について情報提供をいただきます。次に仙台市地域包括支援センター連絡協議会監事、当審議会委員でもあります市川達也委員です。市川委員からは地域包括支援センターの概要とともに支援センターにおける消費者教育への取組み、課題についてお話を頂きます。よろしく申し上げます。

(渡辺会長) それでは、お二人から情報提供頂き、その後、ご意見や関連した情報提供やご提言を頂くという順に進めたいと思います。はじめに仙台市消費生活センター斎藤主任相談員をお願いします。

(斎藤主任相談員) 消費生活センターで相談員をしております斎藤です。よろしく申し上げます。まず見守りガイドブック2ページから高齢者の消費者トラブルの特徴をお話しさせていただき、それを踏まえてどのような講座をしているのかをお話しさせていただきます。まず、特徴1として高齢者が抱える3つの不安。ここに付けこんで悪質業者が近づいてくるのですが、健

康・お金・孤独があげられております。どこかしら高齢の方は体調が悪いということがありますので、これを治したいということからサプリメントや健康器具の契約してしまい、あとから思ったより高額であったり、効果がなかったという相談が寄せられています。それから老後の生活のお金の不安。老後の生活に備えて少しでもお金を増すことを考えて、会社への投資や株の購入など金融情報に惑わされて契約をしてしまう実態があります。それから孤独です。話し相手がないので、訪問してくるセールスが話し相手になってくれるので次々に契約をしてしまうというケースがあります。悪い事をする人はいい人を装って近づいてきますので、騙されていることに気付かない場合が多く、相手を信じ込んで「親切でいい人」と思って購入してしまう例が特徴としてあります。3番目として相談する相手がないということです。息子に話すと怒られるなど、家族から否定される、受け入れられないなどの理由から相談ができずに、一度だまされると複数の被害にあいやすいということがあります。私が受けた相談の中では、特に海産物の電話勧誘があります。これは数年前は非常に多かったのですが、いまだにあります。いまあるご相談の多くの方は継続的に購入されている傾向があります。特に、一人暮らしで認知症の症状がある方、電話や契約の内容をハッキリ覚えていない方が色々な業者に狙われて、いわゆる「カモリスト」に名前が載って被害にあっていることが考えられます。この冊子はチャートが入っていたり見守りのポイントやいろいろな事例が載っていますので講座の時にこれをお配りすることが多いです。特に見守る側の講座の時、市民センターが主催している老壮大学など勉強する意欲が高い人が多い場合は、この冊子を配らせて頂いております。ご依頼がある団体は、民生委員、児童委員協議会、地域包括支援センターから講座のご依頼があります。主に高齢者の対象となるのは、定期的に関われている健康教室やサロンのようなところで話をしてくださいというものです。それから見守る立場として町内会の役員会、民生委員の研修の場などでお話し下さいというご依頼を頂いております。昨年度から認知症カフェからのご依頼も多くなってきております。それから町内会では老人会の定例会、総会、障害者の相談支援事業所で認知症カフェや生活支援講座として障害を持っている方とまわりで支える方々向けの講座といった依頼があります。介護支援事業者からケアマネージャーやヘルパーの研修で依頼をいただくことがございます。内容としましては、最初に仙台市消費生活センターの紹介、次に相談の概要の数字の説明、身近な相談事例で被害に遭わないように気をつけること、それからクーリング・オフ、消費者市民社会の実現のために、という内容でお話しさせて頂いております。進め方は、色々な媒体を使ってお話しさせて頂いておりますが、時間が概ね1時間以上ある場合には、DVDで手口を紹介することを入れています。その内容については、お手元の資料に記載しております。全国銀行協会

作成の資料の主に振り込め詐欺の具体的手口として活用させていただいています。消費者庁が作成した「高めよう見守り力」は概ね見守る側を対象とした講座の場合、大阪府の「高齢者を狙う悪質商法」こちらは手口が非常にわかりやすく、最近では少なくなってきましたが、劇場型、代理購入型等の投資商法、リフォーム等点検商法による工事契約などの手口としてDVDを見て頂くことにしています。また、皆様からできるだけ情報を頂けるように、例えば「買取り業者から声かけがありましたか」などの質問もしたりします。事例がある場合は、具体的にどのような会話になったのか、どのように断ったのか参加者からお話しをして頂くようにしています。また、時間の関係と参加者の属性によっては、紙の資料で説明させて頂くこともございます。この場合は、国民生活センター作成の「見守り新鮮情報」を使わせていただいています。長い場合は90分ぐらい時間を頂きますので手口について5つ6つ紹介しますが、ポイントがずれないように、相談窓口として消費生活センターがありますので「相談をしてください」と繰り返しご案内をしています。業者に連絡する前に、契約する前に、なるべく早くご相談下さいと案内しています。

次に高齢期の消費者教育の課題については、実際の場面で気づいてもらうためにどのように伝えるかというところ、まず、記憶に残る講座を心掛けております。そのためには参加型がいいと思っております。一方的に話をして終わりではなくて、体験談を話していただいたり、クーリング・オフのハガキの書き方を一緒にやって頂いたりすることもあります。また、寸劇の台本を持っていき参加者にその場で演じてもらうなどのプログラムにする場合もあります。それから参加者の属性にあった内容にすることも重要だと思います。わかりやすさというのは非常に重要だと思いますが、特に学ぶ意欲があり自ら参加している方でお仕事をやめて間もない方とそうでない方と同じレベルの話をするとう不平不満がでます。属性に合わせた参加者のプライドを傷つけない内容や話の仕方があると思います。特に男性の方は資料をたくさんつけても帰ってから読んでください。女性の方にはその場で話し、男性の方にはあとでゆっくり資料を読んでもらうような資料の使い方をします。消費者市民社会についてお話が出ていますけれど、それを意識した消費行動の大切さをどのように伝えるかが課題と思っています。高齢の女性が多く参加する講座が多いので、身近な例を提示することを心がけています。例えばお店から箱に入っている桃を買った際に1個腐っていた場合に、皆さんどうしますかと参加者に問いかけます。「お店に言います」「1個ぐらいなら我慢します」と答えが帰ってきます。この場合は、お店に伝えることが消費者市民社会に積極的に参画することになります。桃を買った方の被害回復、良いお店であれば、販売中の桃の全てを点検しますので、腐った桃を買う人がいなくなるという身近な例でお話をさせて頂いてい

ます。法律で定められている消費者市民社会への参画には近づかないところもあると思いますが、わかりやすい所、どういう形で参画していくかは色々な立場があるので、特にご高齢の方にわかりやすく伝えていきます。併せて、見守りとの連携が大切と考えます。これからの課題としては、チラシなどの作成配付を実施していますが、講座に出席できない高齢者への消費者教育の方法が課題になると考えています。以上です。

(渡辺会長) ありがとうございます。次に市川審議委員からお願いします。

(市川委員) 地域包括支援センターにおける消費者教育についてお話しをさせていただきます。お手元に資料とパンフレットを準備させていただきました。はじめに地域包括支援センターの概要について簡単にご説明させていただきます。地域包括支援センターは高齢の方が安心して生活を続けられるように介護、福祉、医療など様々な面から支援を行う地域の高齢者の支援の窓口として平成18年4月に設置され今年で11年目を迎えるセンターになります。仙台市では直営のセンターは無く、全て委託型のセンターで運営となり、現在は市内50カ所に設置されております。センターには相談員として主任ケアマネージャー、社会福祉士、保健師などの資格をもった職員が配置されていて日々高齢者の支援を行っております。地域包括支援センターの業務内容は、主に6つありまして、総合相談支援業務、権利擁護業務、包括的継続的ケアマネジメント業務、介護予防関連業務、地域・関係者との連携ネットワークづくり業務、認知症関連業務にわかれています。お手元に市民向けの包括支援センターのパンフレットをお配りしましたので、後ほどご覧ください。続きまして、消費者被害の防止及び対応についてです。地域包括支援センターでは、権利擁護業務の一つとして消費者被害防止の啓発に加え、相談や情報が入った場合には、消費生活センターや警察などの他機関と連携し対応をしています。平成28年度は全センターで156件の消費者被害関連の相談を受けています。続きまして消費者被害防止の啓発活動としまして市内センターの活動例を紹介しますと高齢者を対象とした啓発では、一つ目として地域の高齢者が多く集まる町内会サロンや老人クラブ、各種教室で啓発用DVDや国民生活センター、消費生活センター、警察から提供されたリーフレットを使用して出前講座を行っています。二つ目として消費生活センターに講師を依頼して地域でくらしのセミナーを開催しております。三つ目として教室やサロンに集まらない地域の高齢者に情報を伝えるため町内会回覧となる地域包括支援センター広報誌を活用し、地域住民に広く消費者被害の発生情報や対応策に関する情報を発信しています。四つ目としまして金融機関の前や高齢者が多く集まる敬老会等で消費生活センターから提供された啓発用ティッシュペーパーの配布を行っています。その他として地域包括支援センターでは定期的に高齢者宅を個別訪問していますので、その時にリーフレット等で注意喚起や情報収集を行っています。地域包括支援センターでは高齢者自身が消

費者被害を身近な問題として捉えて頂くために高齢者が集まる場所で短い時間でも消費者被害の情報を伝えています。次に見守る側の啓発として民生委員や福祉委員をはじめケアマネージャー、ホームヘルパー、デイサービス事業所職員を対象とした研修会を実施しています。民生員に一人暮らしや高齢者世帯の訪問時にリーフレット配付や消費者被害情報の伝達をお願いしまして、心配な高齢者を発見した場合にはセンターに連絡してもらえよう依頼しています。地域関係者が集まる地区ごとのネットワーク会議で消費者被害を議題として取り上げています。スーパー等に消費者被害防止情報を掲載したセンター広報誌の掲示を依頼しています。最後に金融機関や宅配業者、郵便局、交番等を訪問して情報の提供や収集を行っています。高齢期における消費者教育の課題としましては、地域包括支援センターの職員が高齢者から受けた相談等をもとに感じた高齢者を取り巻く現状としましては、仙台市内でも高齢者の一人暮らしが増加し、さらに近くにご家族や親族がおらず定期的な訪問や見守りが難しいがため悪質業者が入り込みやすい環境になっているようにも感じます。仙台市の認知症高齢者数も推計でH29年は約3万6千人、H37年には約4万2千人になると予想されており、認知症等で判断力が低下した高齢者が悪質業者に狙われやすく、今後の認知症高齢者の増加は消費者被害の増加につながるとセンターでは感じています。課題としましては、高齢者の身近にいる地域関係者、介護サービス事業所の被害防止の見守り強化、被害の早期発見、関係機関の迅速かつ円滑な連携ができる体制の強化が必要と感じています。仙台市でも消費者の安全を守る連絡協議会が設置されて関係機関の見守り強化や連携強化の取組みが行われていますが、この協議会の構成団体に入っていない介護サービス事業所も多いので、今後そのような事業所への情報提供、連携効果も必要であると感じています。以上になります。

(渡辺会長) 斎藤主任相談員、市川審議委員ありがとうございました。議題は高齢期における消費者教育・啓発の推進についてということで消費者教育推進地域協議会としてのご報告を頂いたこととなります。高齢者への消費者教育と見守る側の啓発、二つの角度から二人とも取り上げて下さったのが印象に残りました。高齢者に対する消費者教育としては、非常に重要な問題だと思います。仙台市の消費生活基本計画の今後の実施についても重要な問題提起ですとか取組み、課題などご提言も含めて頂いたと思いますので、ここから先は皆様から自由な形で色々意見を頂きたいと思えます。

(伊東委員) 消費者市民社会というのが、先ほどのアンケートの中でも認知度が低いとなっていますが、「消費者市民社会の内容まで知っている」設問がどこまで要求されているのか質問させていただきます。それから私たちが会議に参加させて頂いて色々要望を出して具体的に活動が広がったなど実感しておりました。消費者市民社会という言葉を広めるためにこれから

作成するパンフレット等の片隅にでも消費者市民社会の文言を必ず入れるなど、繰り返し説明することが大切だなどと思いますが、今日いただいた消費者教育支援バンクも学校教育の中での活用方法などもわかっておりますので、これからも、このような資料を使って頂きたいと思いました。

(センター) 消費者市民社会の言葉だけではなく、その定義している持続可能な社会に積極的に参画する等の内容まで知っているかどうかの基準でアンケートに答えていただいております。

(加藤委員) 情報提供を頂いた斎藤主任相談員と市川審議員のお二人に質問があります。高齢期における消費者教育という課題に私も近くにそのような方がいるので実感があります。先ほどの消火器の訪問販売の問題についてもまわりの見守る側が、その人に対して、金額や内容を聞くと明らかにおかしいと思うが、それを真っ向否定すると当事者のプライドを傷つけるので、先ほど説明があったように、その人の属性に合わせるとか性格に合わせるといふことがあるので、見守る側を対象とした出前講座の中に、おかしな訪問販売をわかってもらう切り口を教えて頂くといいと思います。市川審議員の話の中にも民生委員、福祉委員等さまざまな方に高齢者に対応している研修会を実施しているという説明がありましたが、実際に起きた悪質な事例とか、解決の方法とか色々あると思いますが、実際に被害に遭っている人にどのように気付かせるか、アドバイス頂くことは可能でしょうか。

(渡辺会長) 消火器の訪問販売を例として、ご高齢の方のプライドを傷つけないように騙されているとことを気づかせることと、見守る側としてどのような工夫をされているか具体的なお話を伺いたいというご趣旨でよろしいでしょうか。では、斎藤主任相談員と市川審議員からお願いします。

(斎藤主任相談員) ご本人に気付いて頂くのは非常に難しいです。最近もリフォームの飛び込み販売で契約した父親の相談を息子さんから受けていますけれども、契約者のご本人が気づかないと消費生活センターの相談の案件になりにくいです。ご家族があきらめずに情報を伝えていくことが契約者本人の気づきにつながっていく一つの方法だと思います。消費生活センターや国民生活センターで作成した被害例を示して「あなたのケースに似てないかしら」とアプローチする場合があります。特に認知症の方で繰り返し契約してしまう方には成年後見制度の活用をおすすめしたりしています。

(市川審議員) 地域包括支援センターで相談を受ける中で「これが正解」というものはないかもしれませんが、当人が誰の話なら聞かかなといった信頼関係がある方をまず探します。民生委員や兄弟、友人だったりしますが、その方からアプローチをかけていただき、地域で被害にあった例を持ち出して気づいてもらうようにしています。

(渡辺会長) ありがとうございます。加藤委員から研修会の中でも取り入れて欲し

いのご要望でございました。ほかにございませんか。

(庄司委員) 私の身近にも認知症が進んで買い物もなかなか難しい状態になっている方がいて、最近気になっていることがあります。自宅に販売にくる食品を買いすぎてしまいます。顔なじみになりお話するのが楽しみで、同じ食品がまだまだあるのに購入してしまいます。買う側に問題はありますが、一消費者としてそのような売り方が腑に落ちない部分があります。金額うんぬんではなくてこのような事例はどうなのかなと思って話題にさせていただきました。

(渡辺会長) ありがとうございます。このような対応をしていますなどの紹介があればお願いします。

(斎藤主任相談員) そのような相談があった場合の対応についてお話させていただきます。購入している量が多すぎる場合は、まず本人の了解を取ってからご家族の方が販売店に申し入れをすることがいいと思います。改正消費者契約法がこの春に施行されていて過量販売も解約の条件として入りました。ただ訪問販売でも頻繁に来ていてそれをご本人が了解しているとなると通常の訪問販売ではなく、いわゆる「御用聞き」という判断になる感じもします。そうすると訪問販売だからクーリング・オフと言えないというところがありますので、やはりご家族から申し入れをして頂くのが一番いいと思います。同じ方が訪問してくるからお話ができて楽しいというところもあると思いますので、本数を減らしてほしい等の申し入れをすることかなと思います。

(渡辺会長) ありがとうございます。ご指摘のとおり、法律上では特定商取引法と消費者契約法で条件を整えば、過量販売解除ができるということになっておりますが、ご本人のプライド等の問題も含めてのご示唆であったと思います。他にいかがでしょうか。

(高山委員) 今回は高齢期を対象としていると思いますが、高齢期の方と若い方が一緒にいる市民まつりのような場でお話するようなことはないでしょうか。見守る側では、おかしいと感じた時の対応がわかりますし、高齢者は一緒に聞くことによって刷り込み方が違うと思います。社会全体でこのようなことがいけないことだという気質、雰囲気をつくる方がいいと思います。さまざまな年代が参加する場でこのような情報提供して頂くことも有意義と感じました。

(渡辺会長) ありがとうございます。ご希望ということでもよろしいでしょうか。では、他にいかがでしょうか。

(亀田委員) 感想ということでお話します。今回、高齢者ということで、その特性に合わせた取組みをしているということで感服しております。私の周りにも過去形になりますが、高齢者がいた経験がございます。高齢者になり認知能力がだんだん下がってくるとその特性が出てきて、引き出しを開けてみて驚くということを私も経験しました。また、いろいろな取組みをされていますけれども、介護等の手が入っている方には見守り

など様々な支援がありますけれども、それから漏れた人は孤独とか孤立になり、どうしても情報が行き届かない面があると思います。少数かもしれませんが、そのような方への情報提供の取り組みもお願いしたいと思います。

(渡辺会長) ご要望ということでよろしいでしょうか。では、他にいかがでしょうか。では、色々な貴重なご提言等をいただきました。ありがとうございました。

議題(6) その他

(渡辺会長) それでは、議題6その他に進みます。事務局からお願いします。

(センター) 事務局から2点ほど報告がございます。1点目が仙台消費者教育支援バンクでございます。資料3をご覧ください。今年1月の前回審議会におきましても市の取り組み状況を記載したものを資料として提出させていただきましたが、このたび、市関係以外も含めて2017年7月現在の消費者支援バンクを策定しましたので、ご報告いたします。また、作成にあたりまして各審議会委員様が所属される団体からもご協力いただきました。あらためて感謝を申し上げます。作成した消費者支援バンクにつきましては、学校や地域団体など消費者教育を学びたい方々に使用して頂くことを想定しております。内容の更新については、印刷物は年1回、ホームページは随時更新して行く予定としております。次に2点目でございます。資料4をご覧ください。センターでは、これまでも市ホームページや啓発用チラシ配付を通じて消費者被害防止に努めてきましたが、このたびインターネットから情報を収集する若い方々への情報発信力を強化する目的で7月19日からYou Tubeでの配信を予定しております。内容は消費生活センターの紹介と相談の多いワンクリック請求に関するものの2本となりますが、動画については随時追加して行く予定となっております。審議委員の皆様にもぜひ見て頂きたいと思しますのでよろしくお願いいたします。以上、報告でございます。

(渡辺会長) ありがとうございました。今の報告について何かご質問ございますか。ないようでしたら事務局にお返しいたします。

平成29年 9月 11日

仙台市消費生活審議会会長

渡辺 達徳

会議録署名委員

亀井 文

