

第 10 次横浜市消費生活審議会第 2 回施策検討部会議事録

日 時	平成 27 年 12 月 7 日 (月) 14 時～16 時 00 分
開 催 場 所	関内中央ビル 5 階特別会議室
出 席 者	伊藤委員、榎本委員、佐藤委員、下嶋委員、鈴木義仁委員、多賀谷委員、村委員
欠 席 者	なし
開 催 形 態	公開 (傍聴者 0 人)
議 題	議題 1 横浜市における高齢者等に向けた消費安全に資する地域の見守りについて 議題 2 その他
決 定 事 項	会議録確認者は村委員及び下嶋委員とする。 第 3 回の施策検討部会は平成 28 年 4 月から 5 月の間に開催する。
鈴木部会長	それでは皆様お揃いですので、第 2 回施策検討部会を開会いたします。はじめに、事務局からお知らせがあるということですので、お願いします。
事務局 (消費 経済課長)	委員の皆様には、お寒い中、またお忙しい中御出席いただきましてありがとうございます。事務局から委員の皆様にお知らせがございます。資料の 2 枚目に横浜市消費生活審議会委員名簿がございます。審議会委員総数としては 18 人いらっしゃいます。様々な部会に所属していただいておりますが、上から 14 番目に消費者教育推進地域協議部会にいらっしゃいます横浜市消費生活推進員からの委員が欠員となっておりますが、この度、後任に消費生活推進員の瀬谷区代表の高橋光委員が決定いたしました。本日は所属部会が異なるためお見えにはなられていません。また、名簿の上から 2 番目の被害救済部会及び消費者団体等協働促進事業審査評価部会の上田麻理子委員がおいででしたが、御推薦元の横浜市生活協同組合運営協議会の役員変更に伴い、消費生活審議会委員についても解嘱となりました。後任委員につきましては、後任者を御推薦いただいております現在委嘱手続き中でございますが、後任の委員が決定するまでの間、審議会委員としては欠員 1 名の 17 名ということになります。 本日も、福祉分野との関係が深いため、健康福祉局高齢在宅支援課長の賀谷が出席する予定ですが、市会等の関係で時間の方が厳しく、途中出席途中退席ということになるかもしれません。御報告は以上でございます。
鈴木部会長	それでは施策検討部会の方ですが、本日は 7 名の方全員がご出席されており、会議開催の定足数に達しています。また、情報公開条例により、本日の審議会は公開となりますので、よろしく願いいたします。傍聴人は今日はいらっしゃらないですね。では事務局からお願いします。
事務局 (消費 経済課長)	申し訳ございません、補足させていただきます。本審議会の会議録は要約いたしますが、原則そのまま委員名と発言内容を公表させていただきますのでご承知おきください。それから、会議録確認者についてお願いいたします。

鈴木部会長	そうでしたね。本日の会議録の確認者を指名させていただきます。前回、五十音順の逆から指名させていただきました。村委員が前回御欠席でいらっしゃいましたので、今回は村委員と下嶋委員にお願いできますでしょうか。
下嶋委員、村委員	承知しました。
鈴木部会長	それでは、村委員、下嶋委員よろしく申し上げます。
下嶋委員	ちょっとよろしいでしょうか。テープ起こしは大変だとは思いますが、前回の会議録の東京都知事の舩添さんが似たような字で外添さんになっていたの、訂正をお願いします。
鈴木部会長	ありがとうございます。個人名ですからね。
事務局(消費経済課長)	申し訳ございません。訂正いたします。
議題1 横浜市における高齢者等に向けた消費安全に資する地域の見守りについて	
鈴木部会長	それでは今日の議論に入る前に、「横浜市における高齢者等に向けた消費安全に資する地域の見守りについて」というちょっと長いテーマですが、前回の皆さんからの御意見等を踏まえましてということで、まず事務局から説明をお願いします。」
事務局(消費経済課長)	第1回の施策検討部会でどのような御意見をいただいたかをまとめたものが参考の1です。 (参考 1の概要説明) 本日でございますが、資料の2-1という形でテーマを出させていただいております。前回いただいた御意見については概略を御説明いたしました。まず、「消費生活の視点を持った見守りをするためには？」ということで、先ほどの御意見の中からいくつか選んでおります。再読になりますが読み上げさせていただきます。 (資料2-1①の「いただいた御意見」を読み上げ) 本日関係する資料やデータも後ほど御紹介いたします。本日の御議論で、テーマに対する方向性や在り方の骨格を作り上げていただけたらと思っております。事務局からの御説明は以上でございます。
鈴木部会長	資料2-1のところ、①、②、③というテーマがあって、その観点に沿ってこれから御意見をいただきたいと思えます。まず、「消費生活の視点を持った見守りをするためには？」ということですが、この関係で横浜市の地域における見守りの主な担い手と

<p>事務局（消費 経済課長）</p>	<p>負担感ということに関して補足があれば説明をお願いします。</p> <p>それでは、参考でございます負担感等についての御説明、資料でございます。資料2-2を御覧ください。こちらは前回の部会でもお配りさせていただいたものですが、全国的な状況ということでございますが、全国で約23万人の民生委員さんがいらっしゃいます。右側を御覧ください。民生委員・児童委員1人当たりの活動状況ということで、横浜は都市部ということでございますので大体お一人につき220から440世帯を受け持っています。年間で相談・支援が31.2件、地域福祉活動が38.5件、定例会・研修等が24.3件、これは半日くらいの研修が複数回あつたりします。それから調査・実態把握が23.7件、行事・会議等への参加が26.8件、地域と一緒にやっていくということで地域のお祭りや運動会などにも民生委員さんも参加されています。証明事務が2.2件、年間訪問回数が165.3回となっています。民生委員さんというのは本当に大変なお仕事でございます。今このところ横浜市において民生委員さんがおいでにならない、なり手がいらっしゃらない地域も散見されるような状況になっております。</p> <p>続きまして自治会町内会の状況でございますが、前回も御説明しましたが、大都市としては自治会町内会加入率が高い方で77%でございます。しかし、やはり御負担が高いということになり手が少ないということがございます。また、会員の方が高齢化しているということがございます。会長さん方が70歳代後半とか80歳代という方で、お元気だから会長をされているのか、会長をされているからお元気なのか、というようなお話もございます。なかなか御後任がないということもございます。</p> <p>老人クラブの活動の一つである友愛活動に関しては、横浜市では老人クラブの会員が12万人ほどいらっしゃいます。ただし、年々老人クラブの会員になられる方が減ってきている状況でございます。そういう状況の中で老人クラブの活動の柱の一つとして、友愛活動として「集いの場づくり」、「暮らしの支え合い」、「情報を届ける」活動をしています。元気な高齢者の方の地域活動という形になっています。</p> <p>消費生活推進員についてでございますが、こちらは横浜市独自の制度でございます。1万6千人の推進員がいらっしゃいます。今現在、推進員がいらっしゃらない区も4区ございます。この9月に南区で推進員が復活いたしました。申し訳ございません。1万6千人と申し上げましたが、約1,600人の推進さんがいらっしゃいます。推進員が消費生活の知識を身に付け、地域に広げる活動を行うとともに、身近な人で消費生活トラブルに困っている人がいたら、「消費生活総合センター」への相談を勧める役割をされています。本日は「消費生活推進員活動ガイドブック」を席上にお配りいたしました。どのような活動をされているかについて、ガイドブックの12ページを御覧ください。年間の活動例を掲載しております。推進員の任期は2年で、自治会町内会からの推薦または公募でなっております。今年度はちょうど委嘱替えの時期でございますので、4月には新任者研修を受けていただき、推進員とは何か、御自身たちが地域で活動するための紙芝居や寸劇というものを考えたりされます。また、御自身たちが消費者問題を勉強されて色々なセミナーに参加されたりもしています。地域とともに活動</p>
-------------------------	---

されるということで区民まつりに参加されたり、パネル展をされたり施設見学会を開いたり、推進員だよりを発行されたりと、区によって色々な活動をされています。

年に3回は必ず地域での啓発などの活動をするということが基本になっております。

こちらのガイドブックも読んでいただく事により消費生活上の知識を取り入れることができるようになっていきます。啓発教材がどのようなものがあるかなど、活動をするにあたっての手引きになっております。

資料2-3を御覧ください。消費者教育の推進に関して、「横浜市消費者教育推進の方向性」を策定しましたが、こちらをまとめるにあたって、今年の3月に消費生活推進員のうち主に区代表及び地区代表から御意見をいただいた際に、消費生活推進員制度に関するアンケートも同時に行った結果でございます。メインは消費者教育推進に関するアンケートになっております。

推進員さんが地区活動をされるのにあたって、必要だと思われているものとして、情報が欲しいとか地域と連携した地区活動のノウハウがほしい、啓発資料がほしいという御意見が多く出ています。④のところでは、御自身が消費生活推進員になられたことで、約3割の方が御自分や御家族、知人等が被害に遭わずにすんだ、ということがございます。自分を助ける、自助というところで推進員さんにはこのような結果が出ています。それから推進員さんから見た地域での高齢者等への見守りの状況についてもお聞きしましたところ、見守りが行われていると考えていらっしゃるのとは半数弱という状況でございます。その後ろに方向性に対する御意見が並んでおりまして、本日のテーマとは違うものではございますが、網掛けしている御意見が今日の内容に関連するような御意見です。推進員さんのなり手がなかなかないのではないかとということや、町内会とのつながりがなかなかうまくいかないということがございまして、推進員制度自体をどのように推進していくべきか、ということは私共が考えていかなくてはならないことでございます。本日のテーマに近いものとしましては、地域との連携といった部分で関わりがあるかと思えます。消費生活の担い手として推進員さんがいらっしゃいますけれども、地域との連携がなかなか難しいということがあると思えます。また後程御覧いただければと思います。補足説明は以上でございます。

鈴木部会長

ありがとうございます。「消費生活の視点を持った見守りをするためには？」ということで、見守りの担い手の問題について御議論をしていただきたいと思えます。今の御説明にありましたが民生委員とか消費生活推進員とか、既に見守りをされている方もいらっしゃいますけれども、「既存の見守りの担い手の負担・負担感を増やさずに、見守りに消費生活の視点を加えていくにはどうしたらいいのでしょうか。また、新たな担い手としてどのような方が想定されるのでしょうか。」という問題提示があります。担い手に関する御意見をいただきたいと思えます。

下嶋委員

よろしいでしょうか。事務局の案では①と②を分けて議論を進めるようになっていますが、法律の改正第12条の7で消費生活協力員が規定されております。横浜市ではこ

	<p>ういうものを新設しなくても消費生活推進員が条例ですでに設置されております。この活性化、バックアップが非常に大事だと思うのです。活性化する、バックアップをするという議論をしていくと、帰結するところは連携に行きつくと思います。予算をあまりかけないで、改正法の協力員を置くことができるという規定を使わなくても、既存の組織との連携を進めることが非常に重要になると思いますので、あえて①と②を分けて議論しても結果としては同じになるような気がするのですがいかがでしょうか。</p>
鈴木部会長	<p>消費生活推進員さんのことに限ればきっとその方がいいのだと思いますが、新たな担い手を考えられないかという観点もありますので、形式としては資料のとおりに進めさせていただいてよろしいでしょうか。勿論②のテーマに関する御発言等も出てくると思いますが。</p>
下嶋委員	<p>承知しました。前回もお話したのですが、地域はかなり疲弊しています。色々な部会などを作っても、金太郎飴のように同じ方が色々な役について、という状況です。ですから、新しい担い手を探すというのは、まったくドラスティックに変えていかないと無理ではないかと思えます。例えば、ごみの分別収集の時に大人だと大変だなということでも小学生や中学生といったお子さんがきちんとやって、大人もそのやり方に沿ってやるとか、駐輪場の問題でもお子さんが「ここは止めてはだめだよ」ということを絵に描けばそこには止めなくなるとか。予算をあまりかけないで新たな担い手をとということで、今まで自治会町内会の推薦でやむを得ず消費生活推進員になられた方プラス新しい風を吹き込まないと新しい視点は出てこない気がします。それで考えられるのが小中学生ですとか、シルバー人材センターで有償で活動されている方、地域に一番密着している宅配便や郵便配達の方ですとか、後はコンビニとかの事業者を入れるとか。順番で回ってきた推進員だからとりあえず任期の間はやろうというような消極的な方が中心だとなかなか活性化しないと思えます。新しい視点、担い手を入れるとしたら全く新たな視点で考えないと、消費生活推進員にしても同じメンバーではなくて公募を重視するとかやる気のある方には何らかのインセンティブを与えて、例えば、漢字検定のように合格した人の表彰をすとか、そのような事もしていけないとある程度の人数がいらっしゃって事務局から説明があったような研修をされても、活発にはならないように思えます。</p>
鈴木部会長	<p>確かになかなか難しいですね。</p>
榎本委員	<p>民生委員や消費生活推進員を長くやられていると市長表彰とかの制度はあるのでしょうか。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>民生委員はしっかりとした表彰制度があります。消費生活推進員はやはり消費生活の部門で、消費者庁から栄区の推進員が表彰されています。区ごとに活動されていますの</p>

	で、全市でということではなく栄区がということです。
榎本委員	市の方から市長表彰はないんですか。
事務局(消費生活係長)	任期を1期2年のみではなく、長く活動された方に対しては市長からの表彰制度がございます。
榎本委員	もう一つは、市の方としては、10年後のイメージというのはどういう風になっているというものはありますか。例えば人口減でというお話がありましたね。ああいうようなポンチ絵のようなものは出ているのでしょうか。
事務局(消費経済課長)	地域全体がどの様になっているかということだと思いますが。少し前までは人口が減っていくという想定でございましたが。
事務局(市民経済労働部長)	横浜市としては2019年をピークに人口が減っていくというようなものを中期的には示しております。国の全体の中では、少し活性化をしていくために、出生率を1.8まで高めていくという施策をどこまで打てるかによっては、人口を維持する、人口1億人を維持するという絵が描けないか、という方針ではありますが、横浜市としては、人口減少でなおかつ3分の1は高齢者という社会に徐々に推移していくという見込みです。
榎本委員	そうするとかなり悲惨な未来がこの先には待っているということですね。
事務局(消費経済課長)	元気な高齢者の方もいらっしゃるということではありますが370万都市のうち100万人が高齢者になっていくだろうという想定の中で考えていくということです。
多賀谷委員	<p>高齢者の見守りを高齢者がする、という現状ですよね。例えば民生委員さんや推進員の方も要は若いころは働いて退職してボランティアに、ということは、高齢者が高齢者の方を見守りをしていくというこの状況が今よりもっと大変になっていくということが予想されると思います。</p> <p>今下嶋委員がおっしゃられたように担い手の枠を広げるということであるならば、今の小学生や中学生がやってくれるかと言えばちょっと疑問はありますけれども、そういう視点、学校教育、実は私どものところに中学生の介護体験に毎年近くの中学校から8人くらい来ていますが、そのようなことをやるとか。そういった体験に来た中学生に「今日一日やってみてどうだった？」と感想を聞きますと、「おじいちゃんやおばあちゃんと話をしたのがはじめてだ」と。今は核家族で、おじいちゃんおばあちゃんと一緒に住んでいる家庭が少ないので。かといって近所のおじいちゃんおばあちゃんと話をすると、そういう機会もまずないでしょうし。「おじいちゃんおばあちゃんとこんなに仲良く話をしたのは初めてです」という意見が多くて。中学生や高校生などにボラ</p>

榎本委員	<p>ンティアをする、そういうことを求めるのだったら学校教育のところから始めないと。今の現状で中学生に「お願いね」というのは少し乱暴な気がします。でもそう言っていると人がいなくなってしまうので。</p> <p>工業ではどんどんロボット化しているんですよ。10年後には例えば銀行の受付の人がいなくなるとか。こういうところにもロボットは入ってこないかな、と思うこともあります。人が少なくなって高齢者は動けないということになれば、例えばフィリピンとかから外国の方を入れるとかロボット化するというのも一つの発想かもしれません。</p> <p>我々工業人というのはいかに生産性を上げるかということですから。今中国で作っているものよりもロボットが作った方がいいものがきちんと作られると。ファナックの社長などは、何で中国にやらせるんだと。ロボットがロボットを作っているわけですよ。ファナックは富士山のふもとでやっていますけれども。人件費も労務費も人事も何もいらないわけですから、そういうコストが要らないですから生産性が上がるわけです。</p> <p>同じようにこういうことにも、味気ないかもしれないけれども、そういう時代も来るのではないかと思います。</p>
鈴木部会長	<p>定型的な事ではないからなかなか難しいかもしれないですね。</p>
佐藤委員	<p>なり手がないということなんですけれども、現実には私の周りを見ますと、ここ一年くらい私も退職して周りをずっと見ていますと、結構退職されて家で何もしないでいる方が結構多いです。何気なく、「いつも何していらっしゃるの」と聞いてみますと、特に何をするでもなく、図書館に行ったりパソコンをいじったり、時々人と会って飲みに行ったりとか、それくらいなんです。そういった方を何か活用、自分も含めてですけどもそういう手はないのかなと思っています。ただ、そういう方たちに善意の単なるボランティアでやっていただけなのかということ、なかなかそういうことも難しいと思うんです。やっぱり人は善意だけで動けるかということなかなかそうではないと思います。そうすると高齢者の植木屋さんとか技術を提供してくれる、手間賃程度でしてくれる団体がありますね。シルバー人材センターですか。ああいう形で組織化して、月に一回でも二回でもいいからできるような組織があれば、家にいるよりかはちょっと気分転換に行ってみようかしらという方も出てくるのではないかと一つ思います。</p> <p>それからまた一つの案ですけども、テレビで見えていたら介護施設で働くとそれが自分の介護ポイントに加算されるということをごく近くの地区でやっていたんですね。</p> <p>この問題は介護の現場とはちょっと違うかもしれませんが、そういったところで老人の見守りをすることによって、それが御自分の5年先10年先の介護ポイントに加算されるということがあれば、実際に報酬を受け取らなくても自分としてやった感とかやりがいとかモチベーションが高まることではないかと感じました。</p>
鈴木部会長	<p>町内会とか自営でやっていたら出る方などは出てこられると思うんですけども、</p>

	<p>定年退職された会社員だった方などは最初から奥さんに任せっきりでほとんど活動に参加されないということがありますね。</p>
佐藤委員	<p>そうですね。結構おうちにいる方が多いものですから。</p>
鈴木部会長	<p>運動会で 60 代の走る男性が足りないとかもありますね。</p>
伊藤委員	<p>資料 2-2 にある民生委員と児童委員というのは、同じ人が兼ねているのですか、それとも別の方なんでしょうか。</p>
事務局（消費 経済課職員）	<p>民生委員さんは児童委員を兼ねています。それとは別に主任児童委員さんという方がいらっしゃるって、主任児童委員さんも民生委員さんの中から選出されていますが、主任児童委員さんは主に 18 歳未満の児童を対象に見守りをされています。</p>
伊藤委員	<p>年間の訪問回数が 160 回を超えているということは、かなりの日数拘束されるというか、活動がきついのではないかと。また、今後社会の中で働き手が少なくなっていくという中で、自分の年金が減ってだんだん生活面が苦しくなってボランティアに行くという人が減っていくのではないかと思います。そういった意味では郵便配達をする人やスーパーやコンビニの人を活用した方がうまく回るのではないかと感じました。ボランティアでやるということはちょっと無理があるのかもしれない。</p>
事務局（消費 経済課長）	<p>先ほど民生委員さんの説明のところ、一つ漏れておりました。横浜市におきましては、民生委員さんは 75 歳以上の一人暮らしの方を見守るという事業がございまして、御自分の担当地域の対象の方を定期的に見ているということがございます。</p>
村委員	<p>私は、高齢者の方がいわゆる悪質商法の被害に遭うという現実があって、そういうものをいかにして事前に予防し、もし被害が発生したらなるべく早く発見し、消費生活センター等にきちんと結び付けてなるべくきちんと解決して、言うことを聞かない事業者に対しては神奈川県等がきちんと処分をするということが高齢者の見守りっていうことに必要だといわれる理由なのだと思うのですが。ただ、私がこのような事をいうとちょっとひんしゅくを買うかもしれませんが、「高齢者の見守り」っていう言葉は私はあまり好きではありません。なぜかというと、「見守り」というのは被害に遭う人たちと見守りをする被害に遭わない人たちがいてという、上から目線のような気がするからです。ですが現実のことを申し上げれば、被害に遭わない人たちがいて、被害に遭いそうな、なんていうんでしょうか、弱い人たち狙われている人たちを見守るということではないんですよ。</p> <p>要は誰でも被害に遭うのです。高齢者で悪質商法の被害に遭っているという、弱い立場の人であるとか認知症の人であるとか思っていますけれども、そんなことはないで</p>

す。上場企業の管理職をされて定年退職なされて、世の中のことにすごく興味があつて毎日日経新聞を読んでいるようなそういう方でも買え買え詐欺の被害に遭って、がばつと財産を奪われてしまつて。奥さんなどが止めようとするのですが、「俺のすることは正しいんだ」と完全に全財産をむしり取られていくのをみんなが呆然と見ているという。その方がぼけているとかそういうことはなく、悪質業者がふところにはいつてプライドをくすぐるものだから結局どうにもならないというようなことがあります。

見守る人と見守られる人というのがあるわけではないのだと私は思っています。これが一つと、もう一つはこういう見守りという議論をする時に福祉の部門の見守りってすごく先行してあるわけですね。先行してあつて地域包括支援センターや社協などが議論して、お弁当の宅配のほか色々な宅配業務や御用聞き、ヤクルトの方とかというような人たちに連携をお願いして、何か異常があれば報告してもらおうというようなことを地域によってはしておられる現実があります。福祉の部門で言うと孤独死などのように命にかかわる、直結することだからということがあります。けれどもそのように先行してある福祉の部門の高齢者の見守りと、いわゆる消費者被害に遭う部分の見守りというものは、全く関係がないわけではなく、高齢者の方たちが地域で人間らしくちゃんと暮らしていくという意味では共通項なんです。

ですから消費生活の部門の見守りがあり、福祉部門の見守りがありというのは私からしたらナンセンスな話で、地域で高齢者が生活しやすいような環境をどのように作っていくのかという風に考えなければいけないと思います。見守る人と見守られる人というよりも、お互いに高齢者の方も含めて暮らしたい地域を作っていくためにどういう風に考えていったらいいのか、というのが出発点なのかなと思います。ですから、見守る人がいて、見守られる人がいて、民生委員が定期的に訪問していくというのは、では民生委員は被害に遭わないのかと言ったらそういうものでもないわけです。そういったところがこのような議論をする時に私は違和感を感じます。

人手がなければ若者に、という話ではなくて、地域がいかにどんな年齢の方にとっても暮らしやすいところになるのかということが議論の出発点ではないかなと。余計に難しくなってしまうかもしれませんが。いつもそういった違和感というものが私にはあります。

私は横浜市の間人ではないのでまったく知らなかったのですが、消費生活推進員というのが無償奉仕でものすごい負担だという、地区によってはいらっしやらないところもあるということですが、例えば消費生活推進員になって色々な消費生活に関わる新しい知見などが広がって自分の暮らしにも役立って、家族や地域の人にもおすそ分けができると、こういう風にとらえると非常にいい制度で、一回消費生活推進員になられて任期切れになられたとしても、希望すれば継続的に情報がもらえとかいうような形にして、消費者教育推進法などとリンクする話だと思いますが、そういったものと結び付けられれば。これは自分の暮らしも地域も含めてすごくお得な話なんだ、というようになると非常に面白い制度なのではないかと思ひます。今までのようなやり方を少し視点を変えてみる必要はあると思ひますのですけれども。推進員制度を上から目線みたいな感じ

	<p>で、「わたしはあなたに教える人」みたいな感じでやると負荷が大きく感じられてなり手がいないということになるのかもしれないですけども、こういう委員になったことをきっかけにして勉強するチャンスができて自分の暮らしにも役立てることができて、可能な限りでおすそ分けしていくというような形で発想を変えてみるとかして少しずつじわーっとでも増えていけば違っていくのかなという気もします。</p> <p>それから、外で仕事をしていれば消費者被害に遭わないという話も違って、消費者教育推進法で一番大きな問題になっているのがお仕事をされるようになると消費者教育を受ける機会が途切れてしまうと。子どもであれば学校教育があるし、高齢者になれば心配してもらえるとということがあるけれども、お仕事を頑張っていらっしゃる方への消費者教育の機会をどうやって確保していくかがすごく難しい課題になっています。学校教育とも社会教育とも途切れてしまうので、むずかしいところになりますから、そういうところを含めて考えていかないと、いわゆる高齢者が悪質商法の被害に遭わないために見守る人と見守られる人というのは、議論の限界なのかなと思います。特にそういう言い方をしちゃうと誰が見守られる人、誰が見守る人という議論になってということを考えていて。まとまりがつかないのですが。</p>
鈴木部会長	<p>消費生活推進員さんのアンケートで、推進員になって知識を得た結果自分で被害に遭わずに済んだというような回答も出ていますし、見守りの担い手と言ったって、民生委員の方にいきなり「やって」と言ってもできるものではありませんね。そういう方たちも、これまで消費者問題に関心がなかった方たちにも興味や知識を持ってもらってということだと思います。消費生活推進員の任期が切れてしまった方に対して、何らかの形で情報提供などをしたらどうかという御意見もありましたが、消費生活推進員のOB、OGの方たちとのつながりというのは情報提供など、今までにはあるのでしょうか。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>そうですね。OBでは応援隊という方々がいらっしゃいます。推進員がいない区にも自ら入って行って啓発などで御支援くださっている方々がいらっしゃいます。推進員は最大6年ですので6年終わった後にそういった活動に移行される方もいらっしゃいます。</p>
鈴木部会長	<p>せっかく3期6年やられた方が終わってしまったら何もやらないというのはもったいないですよ。</p>
村委員	<p>OB・OGの会を作ったらどうでしょう。推進員にそのままあてはまるわけではないですが、世田谷区では連続の消費者大学のようなものやっていて、すべて受講して卒業された人を「ひとえの会」という自主的な会があるんですけども、そこに組織して、その人たちが市民講師としてボランティアみたいな形で被害防止の研修会などを開催されています。それを区がコーディネートするような形になっています。6回くらいの基礎の連続講座と、講師になるためのステップアップの講座があります。横浜市の場合</p>

鈴木部会長	<p>は、消費生活推進員の全員でなくても、その中で特に面白いと思ってくれた人や継続的に勉強したいと思われる方を組織するように市が支援するというようなことも面白いかもしれないですね。そうやって地域に浸透させるとか、地域ごとの工夫をしてもらうとか、先ほど榎本委員が言われたようにすごくよく活動されているところには市長さんが表彰されるとかがあると、なおいいかなと思います。</p> <p>時間の関係もありますが他に御意見はありますか。</p>
下嶋委員	<p>村先生がおっしゃられた横浜市の消費生活推進員は、昭和 56 年にできた制度ということでもう 30 年以上の歴史と伝統があるので、今回の消費者安全法の改正に伴う協力員よりも先進的な行いですから、推進員制度を核にして大きく伸ばしていけば今回のテーマに沿うような気がします。それから、先生がおっしゃられた見守りについてなんですが、私も前回から初めて出席させていただいて何となく違和感を覚えたのは確かです。専門家の大家がおっしゃられるのを聞いてなるほどと思ったのですが、私が言う「もう決まったものを蒸し返すな」という話にもなりそうなので控えていました。サブタイトルで「高齢者の経済活動」の見守りとか消費生活活動とか、副題をつけると分かりやすいかなと。これは前回思ったことですので補足です。</p> <p>それからもう一つ気が付いたのは、村先生がおっしゃった中で、消費生活推進員や民生委員は絶対に被害者にならないのか。交通事故と同じで被害者にも加害者にも同じようになりうるのです。一番いいのは「こういうことで私は被害に遭った」というようなことを話してくれる、勇気のある高齢者がいらっしゃれば、それを寸劇のような形で。例えば特別養護老人ホームならば、年一回の夏祭りとかハロウィンなんぞのイベントの際にやる。地区センターなら地区センターのオープンなイベントの時とか。そういったイベントを捉えて寸劇のような形でやるのが一つ。</p> <p>それから、事務局が一生懸命情報を集めてくれてありがたいですが、県警の情報が抜けているような気がします。例えば前回高齢化率を色々と議論させていただきましたけれども、栄区が 27.4%旭区が 26.7%くらいで市の平均が 22%くらいだと色々と議論がありましたが、高齢者の特殊犯罪被害のデータは県警の生活安全課が持っています。そういったデータでは金沢区の被害が一番高い。では金沢区の高齢化率はどういうと 25.8%くらいで、市の平均よりは高いけれども、最高というわけではない。高齢化率がより高い栄区とか旭区ではどうなのかということです。若い人が狙うのは高齢者のストックの部分ですね。それをうまく話をして、できたらうまく引き出そうと。昔から、例えばロシアのドストエフスキーの「罪と罰」、秀才が高齢者から取って何が悪いっていう風潮を助長すると非常に困るんですけども。ピケティさんのいうワーキングプアの若者がいる反面、高齢者がのうのうと暮らしているのはおかしいと。ところがその一方で結城先生の「暮らしていけない高齢者の増」ということで、高齢者の中でも落差が大きく開いているということがあります。被害に遭う高齢者は経済的には恵まれた方なのだと思います。前回議論にも出た自己責任の部分もあるのだということ。施策検討部会でこの</p>

部分だけを強調するというのではなく、そういったことに対してアドバイスをする、高齢者が高齢者にアドバイスするのもいいような気がします。よく福祉の部門では、「私はこのようにしてアル中から脱却しました」というお話をしたり。そういうことは、被害に遭われたなど実際に体験した方からの話がよく、場合によっては若干の謝礼をお支払いする必要があるかもしれませんが、そのような機会を多く持つことがよいと思います。

それから、小学生や中学生を加えるということを申し上げてちょっと舌足らずで申し訳なかったのですが、ハロウィンの時に「トリック・オア・トリート！」と、要するにお菓子をくれなきゃいたずらするよと、その程度でいいと思うんですね。事務局から御説明いただいた消費生活推進員の活動ガイドブックは立派過ぎて、これを網羅し、活動するのはなかなか大変ではないかと思えます。例えばこの内容をいくつかのパーツに分けてしまって、部分的に「この部分ならば私に担える」というようにできるといいと思います。このガイドブックを全部、製造者責任や環境にやさしい商品など、すべてを網羅して研修をして、全部を受け止めて地域での活動に活かしてくださる推進員さんがたくさんいらっしゃるならばそれに越したことはないのですが。それでもう少し中学生とか高校生くらいでも活動しやすいようにパーツに分けてしまえば、例えば特殊犯罪詐欺のおれおれ詐欺の部分は子どもさんにも一役かってもらうとか。スーパーやコンビニにはこの部分をやってもらうといったように、役割分担をした方が消費生活推進員の場合にはいいのではないのでしょうか。民生委員は主に福祉的な素養が必要になってきますが、消費生活推進員の場合には経済活動という暮らしの全部が関わってきますので、可能であれば活動分野で分割。さらに佐藤委員がおっしゃられたようなポイント制を導入するなどをするにより活性化していくように思います。

鈴木部会長

色々とお意見をいただきありがとうございます。やはり消費生活推進員という横浜市独自の制度、これを軸に考えていくべきだろうというように思いました。また、せっかく消費生活推進員を体験された方、その経験を活かす仕組みも市が関与することで作ることができないのかというような貴重な御意見をいただきました。また、確かに、見守る人・見守られる人、自分は被害に遭わない、他の人は被害に遭うかわいそうな人、という感覚に違和感があるということもありました。それから、高齢者が高齢者を見守りしていくような社会、というところでシルバー人材センターのような形で組織化されてそこに登録をして消費生活関係の活動をすれば介護ポイントというお話がありました。

何らかの御自身に対してのメリットがあるといいのではないかという御意見もいただきました。なかなか自治会町内会の枠組みの中で、既存の役員等の方にさらにさらに負担をかけるということは難しいというように感じました。

というあたりでとりあえず①のテーマは終わります。また、連携について議論する際に補足などがございましたらおっしゃっていただくようにしまして、続いて「連携を進めていくためには？」というテーマに入らせていただきます。参考の御説明を事務局からお願いします。

<p>事務局（消費 経済課長）</p>	<p>それでは、連携を進めていくためには？というところで、前回の部会でいただいた御意見を再読させていただきます。</p> <p>（資料2-1②の「いただいた御意見」を読み上げ）</p> <p>資料②-4を御覧ください。私共が10月から11月にかけて18区を訪問し、各区の消費生活の方を担当しております地域振興課にヒアリングをしました。また、一部の区においては、地域福祉保健計画や民生委員児童委員を担当しております福祉保健課にもヒアリングを行いました。そのうちの6区の状況に関する資料となっております。区ごとにも温度差がございます。例えばAというのは高齢化率が20.0%で推進員制度がございます。この区では地区による差はありますが、全体的に消費生活推進員制度が活発です。地区連という言葉がございますが、区の中には単位自治会がございます。単位自治会が5から10個くらい集まって地区連合町内会を形成しています。この地区連合の会長さんが集まって区連合町内会がございます。区という単位では自治会町内会が3つの層で成り立っています。資料にございます地区連月定例会と言いますのは、区連合町内会に各地区連合町内会の会長さんが出席されて区からの説明や情報を聞かれます。その数日後に地区連合町内会が開かれて、この場にはすべての地区ではないですが、地域の民生委員さんなど色々な役員・委員さんなども出席されている場合が多いようです。A区の場合はこの地区連合町内会の場に消費生活推進員の地区代表も出席されています。そして、老人クラブや地区社会福祉協議会の方も出席されているので、そこで顔が見える関係ができていますので、消費の情報も提供できるし、今度何かやりましょと連携をすることもできているということです。先ほど申し上げましたように消費生活推進員は年間3回は地域での啓発活動などをしなくてはならないのですが、連携のお話などもスムーズに進んでいるということでございます。ただし、地区ごとの温度差が非常にあるため、福祉の見守りのスキームに全地区の推進員が入っていくのは厳しいという状況でございます。</p> <p>続きましてB区は高齢化率が27.9%です。横浜市では現在地域包括センターエリアであるとか地区連合くらいのエリアで地域福祉保健計画の地域版を策定しております、その仕組みの中に消費生活推進員が参加されています。また、防犯対策の会議が発足して、連合町内会長さんや商店街の方、保護司の方やシニアクラブの方が構成員となられているので、その場での連携等ができていますということでございます。ただ、やはり地区間の温度差がある状況です。C区におきましては、高齢化率が25.2%、推進員の活動は比較的活発で、消費に関する情報伝達は区で消費生活を担当する地域振興課からではなく、推進員を通しての流れができていたということです。ただし、活動は活発ではあるものの、頼まれているから仕方なくされている方も多という状況でございます。</p> <p>D区については連携が生まれているところもあり、やはり地域によっての差があるということです。E区においては、推進員活動はあまり活発ではなく、生涯学習の延長というようにとらえられていまして、推進員さんがなかなか認知されていないということがございます。F区につきましては消費生活推進員制度がございません。先ほども申し</p>
-------------------------	---

上げましたが、昨年度は6区で推進員さんがいらっしゃらず、今年度に入って2区復活しました。現在もお4区では推進員さんがいらっしゃいません。F区ではなかなか消費生活のセミナーなども開催されず、ホームページ上で少しお知らせをしているような状況でございます、推進員さんがいらっしゃらないと区での取組も下火になってしまうという状況でございます。

資料下部の地域での見守り、消費生活分野と福祉分野の連携等につきましては、地域福祉保健計画という仕組みで色々とされているということですが、その中に消費の視点はまだまだ取り込まれていないところが多いですので、「なんのことだろう」というような状況です。また、福祉の見守りの仕組みづくりとして、自治会系の地区連合町内会のほかに、支えあい連絡会といってこちらは地域ケアプラザ単位で作られているものですが、そういうものもあつたりで、地域の線引きがそれぞれバラバラであるということがございます。区によっては安全安心協議会が組織され、防災・防犯も含まれていて、そういう場で連携が取れていったらいいけれども、つながりが薄いなど。この安全安心協議会についてもある区、ない区ということがあります。地域ケア会議というものに触れておりますが、こちらは厚生労働省が高齢者の見守りというのが地域の非常に限られたエリアでの会議というものから、そこから施策的な課題等を吸い上げて取り上げていこうという仕組みですが、この取組が始まったところであるため、うまく機能していないなど、また地域での戸惑いのようなものがあるということでございます。

区によって、地域によって異なり、福祉部門の施策などでも色々なものがあり、というような様々な状況がございます。そういう中で制度的に割とうまく回っているのではないかと思いますのは資料のA区で、地域の情報伝達の場に消費生活推進員も加わっていて情報が伝わり、啓発などでの連携もできるようになっております。御説明は以上でございます。

鈴木部会長

ありがとうございます。それでは「地域の中で連携を進めていくにはどのようにしたらいいでしょうか。」ということで、御意見をお願いします。

下嶋委員

地域福祉保健計画では御存知のとおり 370 万人都市横浜の地域の中を6つの層に分けています。第5層が18区の先ほど事務局から御説明のあったA区、B区、C区です。それから私が前回御提案申し上げました地域ケアプラザの145の圏域は第4層ベースになっています。改めて考えてみますと、事務局から説明があったように地区連の単位が今、251地区あります。ちょっと脱線しますが、A区、B区、C区と区名を明示されていないのですが、明示するとまずいのでしょうか。私はむしろ、高齢化率で推定すれば大体わかるのですけれども、個人ではないので区名を入れてもいいのではないかと思います。住んでいる方からは「自分の区はこういうところが弱い、あるいは強みなんだ」ということで区民からバックアップしてもらいたいこともあるかと思えます。

本論に戻って今回は地域ケアプラザのエリア第4層、中学校区がいいのではないかと考えたのですが、区役所では地域振興課が自治会町内会、区連会などを担当しておりま

	<p>して、福祉保健課が区の中でケアプラザを所管しています。地域ケアプラザというものは建物があって象徴的でわかりやすいのですが、用途が限定されるといいますか、福祉の問題以外で、例えば特殊犯罪被害のことを話し合ったりするのに場所を貸してもらえるのかということになりますと、かなり厳格に運用されています。地区センターであるならば使用できますが、地域ケアプラザの場合は、もっとも指定管理者制度を導入されていますから、指定管理者の法人によって違うということがあるのかもしれませんが、福祉局の課長さんが見えになれば詳しい状況が分かると思います。おそらく「ケアプラザを特殊犯罪の寸劇をやるから貸してください」といった場合に貸してもらえるかも定かではありません。それで第4層よりも第3層の方がいいのではないかと思います。</p> <p>例えば私が住んでいる区は、高齢化率でいいますと25.8%で、ケアプラザは9か所あります。今は10か所目を作っているということなので10のエリアというように考えてください。そして地区連というものは14なので、ほぼ近い数あるということなんです。14地区の地区連合という場合の利点としては、区の地域振興課が音頭を取って、消費生活推進員さんや自治会町内会の連携、バックアップがより可能だと思います。ただしこの場合には象徴的な建物はありません。第4層の場合には地域ケアプラザという象徴の建物がありますが、地区連合の場合には地区だけで抽象的になってしまいますが、区役所もより力を入れてバックアップしてくれそうな地区連合第3層の方がよりいいのではないかと思います。「地域の中で連携を進めていくためには」という命題に対して行政のバックアップも含めて第3層がより適しているのではないかと感じます。</p>
鈴木部会長	<p>連携の単位に関する御意見ですね。他に御質問、御意見はいかがでしょうか。</p>
村委員	<p>質問をしてもよろしいでしょうか。意味がよくわからないので具体的にどういうことなのか教えていただきたいのですが、資料2-4下部の2つ目に地域福祉保健計画に消費生活の視点を盛り込む機運は地域に生じていないということはどういうことなのでしょうか。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>下嶋委員の御発言にもありました地域福祉保健計画を進めておりますのが、福祉保健課と言います福祉部門でございます。地域の皆さんで考えて自分たちの地域の福祉のまちづくりをするのだということで計画を作っていくために、民生委員さんや地区社会福祉協議会の皆さんや、ケアプラザの方、自治会町内会の方も加わったりして集まって作られていきます。やはり福祉関係のメンバーが多いので、消費生活推進員が加わっていない場合が多いです。福祉分野のことです。みなさん見守りということを考えながら議論をされているのですけれども、消費という視点はいまのところ入っていないところがほとんどということでございます。行政の側の縦割りみたいなこともございます。消費生活に関しましては先ほども申し上げましたが、区役所の総務部門の地域振興課が担当しており、こちらは自治会町内会や消費生活推進員のほか、区民まつりやス</p>

	<p>スポーツ・文化振興に関することをしております。福祉部門で地域福祉保健計画を作っているところの、話し合いをされるメンバーの中で、見守りをする時に消費という視点も必要だという考え方が入っていったいない状況であるということです。</p>
村委員	<p>そういう意味ですか。わかりました。</p>
下嶋委員	<p>地区別の計画の中に、「安全で安心できるまちづくり」、とか、「みんなの顔が見えるまちづくり」など、使われているキャッチフレーズはまさに我々が議論している消費生活推進のテーマにあたります。ただし、事務局からの説明のとおり、参加メンバーが福祉部門からが主になっていて、土木が一部あるくらいです。議論をして出てくる表題や結果は</p> <p>「誰もが安心して暮らせるまち〇〇にしよう」とか「学びあい支えあいで作る〇〇のまち」、「挨拶は隣近所の支え合い」など、テーマとしては消費問題にもあっているんですね。やっていることは福祉のことになってしまうので、ここのところに消費の視点を盛込んでいくということには、こういう委員会で議論をすることももちろん大事ではありますが、むしろ経済局長と健康福祉局長の話し合いで一緒にやろうとか、その方がうまく進んでいくように思います。そうでなければ、ここで市長に上げてしまって市長からどんと下してもらおうとか。やっていることは同じなのに特殊犯罪などに触れている地区はほとんどありません。最近になって、3. 11の後に防災の部分に加わるようになりました。加えようとして加えられないということはないと思います。「いつまでも健康で健康寿命を延ばしていこう」とする取り組みの中で犯罪被害に遭ってしまったら、それこそ破産老人になってしまうわけですから。そういう話を健康福祉局に持っていけばひょっとしたら入れられるのではないのでしょうか。地域ケアプラザの場所を使う時に特殊犯罪は高齢者が被害に遭う割合が非常に高いからということで、使わせてもらえるようになるかもしれません。</p>
村委員	<p>今すごく売れている朝日新書の「下流老人」という本があります。何千万か蓄えがある高齢者でも下流老人になってしまうということで、その理由をいくつか挙げています。例えば病気になるとか介護が必要になるとか、高齢での離婚、パラサイトの子ども、そしてもう一つが消費者被害なんです。ですから消費者被害に遭うことによって下流老人に転落してしまい、破産してしまうとか最後には福祉のお世話になるということで、今御指摘されたように、実は福祉の問題と直結しているんですよね。ただ、福祉の現場におられる方は要介護状態での手当てということしか認識にないので、多分無意識でそういう問題の枠の中での話になってしまうと思います。下から上がってくるのを待っているというのでは多分だめです。今おっしゃられたような方法がいいのかどうかということも含めて。</p>
下嶋委員	<p>すみません。村先生がおっしゃられたことに関して、ちょっとかじったところでは日</p>

	<p>本の個人資産の約7割は60歳以上の高齢者の方が占めると。勿論ストックの部分ですけども。フローについてはほとんどが年金収入が多いと。国民生活基礎調査の直近の平成25年のデータでは、平均貯蓄額は1,268万円、これに対して貯蓄0という方も16%いらっしゃる。ということはかなり乖離が広がっています。高齢期というのはこれまでの努力が報われて、家族や友人などとの関係性に恵まれて、余生を旅行や趣味など豊かであたたく人生の終焉に向かっていく、という生活が特殊犯罪の被害に遭うことによって一変しまうわけですね。ですから、藤田先生の「下流老人」、淑徳大学の結城先生は、よくテレビなどで下流の方を強調されております。しかし国民生活基礎調査の1,268万円というのは平均ですから、上の方の方はもっともって持っているわけです。</p> <p>高齢者の被害防止、ということだけでなく、できれば少子高齢社会の合計特殊出生率をどのようにしたら上げられるか、併せて高齢者が喜んで社会にストックを還元できるとともに、高齢者自身も余生を豊かに送れるような、そういった提言がこの部会でできればいいのですがなかなか思い当たりません。</p>
村委員	<p>まあ、詐欺師が先にお金を持って行ってしまえば、健全な経済活動の方にはお金は回らなくなってしまいますので。</p>
鈴木部会長	<p>そうですね。だいたい使い道はとんでもないことに使っちゃってしまっていますからね。他にはいかがでしょうか。</p>
下嶋委員	<p>一つ余計な事ですがいいですか。村先生が先ほどおっしゃられました、「私は被害に遭わない」という高齢者に関してです。例えば要介護4とか5の方は被害にはあまり遭わないかと思えます。かといって、元気な方すべてが被害に遭うのかと言ったらそうでもありませんね。たまたまお金がある方とか、御家族に恵まれていないとか孤独な方などがありますね。話し相手がなくてとか。自分の老後はもっとバラ色だと思っていたのに地域もそうですけれども人間関係が弱くなってしまっていると思えます。実は私は国勢調査の調査員をやったんですね。自分の自治会のところを担当するのはよくないので、少し離れたエリアを担当したのですが、昼間いらっしゃるのはほとんど高齢者なんです。御家族と一緒にいらっしゃるといっても、日中独居の方も多いです。ある高齢者の御夫婦のところへ訪問しました。今回の国勢調査はインターネットでの調査が先行して行われたため、インターネットでの調査方法について御説明しました。御主人の方が「わかりました。でも、うちではインターネットはやらないから、紙の調査票をください」ということでしたので、一週間くらいして、紙の調査票を届けに行ったということです。そしたら、そのお宅の娘さんから調査員に電話連絡があって、「何でインターネット用の用紙をよこさないんだ」と。インターネットでの調査にはIDとパスワードが必要なので、「インターネットでの調査は終了しました。御家族に説明したところ紙の調査票を御希望でした」と説明しても、「聞いていない」というんですね。同じ屋根の下にいて親子で会話がないという。仕方がないから、追加のIDとパスワードを届けに</p>

	<p>行ってお父さんに渡したら、やっぱり「ネットはやらないからいらない」と。</p> <p>インターネットやデジタルといったものに弱い、苦手だということではなくて、御家庭の中での会話が少なくなっているのだと思います。</p> <p>高齢者がだまされるというのには、「やっと自分が頼りにされた」、「普段は肉親から疎外されている自分が頼りにされたのだから一肌脱がなければ」とそういうお気持ちも強いのではないかと思います。子・孫のことを悪くは言えないしということもあって、一生懸命になってしまうと思います。</p> <p>私はたまたまこの施策検討部会に選任されましたけれども、連携には教育部門がかなり大事ではないかと思います。合同で議論してもいいのではないかと思います。</p> <p>人と人とのコミュニケーションがすごく不足していますね。例えば山に登った時には、山で会った人には挨拶しますね。それが、里に下りてきてしまうとさっきは挨拶したのに、あいつは知らん顔して、というようになってしまう。同じように家庭の中ではお互いに孤立している状況なのではないでしょうか。そういったことが特殊犯罪の根っこにあると思います。我々が議論をして「かくあるべし」と言ったとしても、そうはうまくいかないような気もしています。</p>
鈴木部会長	<p>それを言ってしまうと。確かに独居老人とか高齢者御夫妻だけで住まわっていて、という方ではなくて、息子さん夫婦と住んでいるけれども昼間は老夫妻しかいないようなところを狙って、御家族がいない時間を狙って悪徳業者が訪問して、被害に遭われてしまったけれども半年くらい気が付かなかった、というようなこともありますね。</p>
下嶋委員	<p>福祉の方でも独居老人ということを入力をやっていたけれども、介護保険法というものは堅物の法律で、日中独居ということは即独居とは考慮しないんですね。世帯分離しなければいけないということもあります。</p>
鈴木部会長	<p>さて、この連携に関するところでは、福祉部門というようなお話が出ましたけれども、他に御意見などはよろしいでしょうか。それでは、最後の啓発の強化のテーマに移りたいと思います。事務局から御説明等あればお願いします。</p>
事務局（消費経済課長）	<p>第9次の審議会から御報告をいただき、また、審議会の一部会である消費者教育推進地域協議会で御審議いただき、御意見を賜りながら、横浜市において消費者教育を推進するための基本的な考え方として「横浜市消費者教育推進の方向性」を本年9月に策定いたしました。この考え方には大きく5つの柱があるのですが、効果的な情報発信の強化というものが柱の一つにございます。この方向性を受けて私共でも、広報・情報発信に力を入れてまいります。</p> <p>先ほど消費生活推進員の地域における認知度が低いというお声があることを御紹介しましたが、消費生活総合センターの認知度というものもいまだ高くはない状況にございまして、こういったことを知っていただくという課題がございます。</p>

	<p>このような状況で、特に高齢者に対してや、高齢者に関わる可能性が高い方、実際に関わっておられる方を対象に本市として行っている事業の一覧がございます。資料2-5を御覧ください。こちらにございますが、私共経済局と、センターが行っているものが中心でございます。</p> <p>(資料2-5の説明)</p> <p>御説明は以上でございます。</p>
鈴木部会長	<p>ありがとうございます。消費者トラブルの早期解決・被害救済だけではなく、被害未然防止が重要であると思います。高齢者に限ったことではありませんが、自ら情報を得ることができない高齢者に向けた情報発信、啓発の手法として効果的だと思われる手法はどのようなものでしょうか。というテーマに関しまして、御意見を申し上げます。</p> <p>先ほど下嶋委員からは、実際に被害に遭われた方の体験談ということもありましたけれども、本当にそういったことをお話し下さる方がいらっしゃると実は本当にいいと思います。他にも色々な手法等があるかと思いますが、御意見ご質問含めて、ございますでしょうか。</p>
多賀谷委員	<p>被害に遭う高齢者ということを考えて、地域ケアプラザや老人福祉センターに行かない人、引きこもりじゃないけれども、もともと独居であるとか昼間は独居状態で、ずっと家にいらっしゃる人。例えば地域ケアプラザに出かけて行ってそういった話を聞いたり何かをするという人には、ちゃんと啓発は行えると思います。たぶんそこに行かない人が被害に遭うのではないかなと思います。これだけの件があって多くの人がこんなにお金を取られてしまって困っているよということをやっと発信していても、それを聞いていない人がまた被害に遭うということになるので、その部分をどうしたらいいんだろうと疑問に思うというかずっと考えています。実は私の身内もそういった被害に遭ってしまいました。私たちがいくらアドバイスしても「私はちゃんとわかっているんだから、そういうことを言わないでよ」と言いながらも結局何百万もの被害に遭ってしまいました。その私の身内は啓発の場などに一切出ない、一人で家にいたんですけれども、「こういうのを知ってる？」とパンフレットを見せても、「もらったことがない」と言う感じでした。どこにも行かない高齢者に対してどうする、というのもおこがましいですけれども情報を届けるかということが一番問題ではないでしょうか。</p>
村委員	<p>今の問題は、私の身内もそうなんですけれども、話を聞いているとあやしい感じなんです。ただ私が何か言うとひんしゅくを買うので、「消費生活センターとかこういうところで講座とかをしているから、時間を持て余しているんだから行ってみたら」と言うと、「それは馬鹿が行くところで、私のような賢い人間はいかなくてよろしい」と。そういわれてしまうと二の句がつけない、ということがあります。「自分は危ないかも」と思うような方はよく勉強してくださると思うんです。「賢い私は絶対大丈夫」というような方が却って危ないと思います。こういう方はどうしたらいいんでしょうね。</p>

	<p>しっかり被害に遭っているんですよ。でも、「それは被害だ」というと逆切れして怖いので言えないし。</p>
鈴木部会長	<p>被害なんだよと言ってもわかってくれない方っていらっしゃいますね。</p>
村委員	<p>賢い私が選んだんだから絶対間違いありませんという返事が返ってきてしまいます。</p>
伊藤委員	<p>審議会の中に他にも部会があって、協働部会というのがありまして、あちらで予算をつけてもらっている提案事業がありますよね。以前はその部会の委員をしていましたけれども、協働事業の方でやってもらうといいのではないかと思います。協働事業は年々予算が減ってしまっているんですね。あの事業は結構地区ごとにやられていたりして、効果があるのではないかと思います。</p>
事務局(消費経済課長)	<p>今年度はF Pさんの団体の事業が多くなってございます。来年度はちょっとリニューアルを考えておりまして、消費者市民社会という新しい考え方を広めていくということで、これまでは消費者団体だけが応募できるような仕組みだったのですが、これまでよりもフェアトレードであるとか、環境問題に取り組まれているなどでも応募できるように考えております。</p>
鈴木部会長	<p>1件1件たずね歩いて説明するわけにもいきませんし。</p>
村委員	<p>千葉県警が何年か前に振り込め詐欺の被害者にアンケートを取ったものがあるんですよ。「振り込め詐欺やオレオレ詐欺を知っていますか」という質問には、回答者の96%が被害に遭う前にも知識はあったというんですね。では、何で被害に遭ったのかというと、自分には振り込め詐欺とかオレオレ詐欺の基礎知識はあって、自分がこれは振り込め詐欺じゃないと判断したんだから絶対に間違いがない、と確信を持って振り込んでいます。これはもう、知識レベルの話だけではなくて、心理学の罠なんですね。知識があれば、知識があるから大丈夫ではなくて、被害に遭わないために心理学の罠に引っかからないためにどういう風に判断をしていったらいいのかということも含めてきちんとノウハウを伝えていくような工夫をしないと、こういう手口が流行っていますよ、というだけではだめなんだと思います。「知識があれば被害に遭わないということではありませんよ」と、人間は弱いものなので、足元をすくわれることがあるということも踏まえた上で考えないと、ということだと思っておりますがやはりかなり難しいですね。</p>
榎本委員	<p>どうしてそういったことがどんどん増えてきているんでしょう。昔はそんなにこういったことはなかったですよ。お金を持っている様になったからなんですかね。</p>
村委員	<p>私が思うに、理由は2つあって、一つにはやっぱり人間関係がものすごく希薄になっ</p>

	<p>てきたということがあると思うんですね。さきほど、家庭内でも会話がなくなっているというお話がありましたけれども、地域でもそうですよね。地域のお年寄りが子供に声をかけても、家庭の中では「知らない人に声をかけられたら不審者だから逃げろ」という教育をしているので、子どもは「不審者だ」と言って逃げてしまうというような、笑い話のようなことがよく言われます。そういう風にすごく希薄になっている反面、だからこそ人間的な接触に飢えているのではないかとということが一つあります。</p> <p>それから、もう一つは通信機器、携帯電話やスマホやネットなどが異常なほど発達して、私はすごく不思議に思うんですけども、学生もそうなんですけれども、電話がかかってくると、昔は直接会って相手が信頼できるかどうかも含めて判断しないとお金の話なんてしてませんでしたよね。だけど今はネットだとか、スマホのやり取りがイコール本人なんですよ。直接顔を合わせているゼミの仲間とかは友達でもなんでもなくて、ラインでつながっている顔も見ることがない、声も聞いたことがないという人が友達だというんです。ものすごい歪みが来ていると思います。おそらく過渡期で、うまく人と付き合えないというところからきていると思います。ただ、人間はそんなにバカではないので、そういったものが定着してくればまた違った局面が出てきて変わるのではないかと思いたいのですけれども。</p>
榎本委員	<p>そうしますと、世界中こういう状況なんですか。</p>
村委員	<p>地域によって違いますね。振り込め詐欺のようなものはロシアや台湾などで非常に被害が出ています。</p>
榎本委員	<p>それは同じような事情で？</p>
村委員	<p>多分、あちらになると、なんて言いますか、特に人間関係が大事だという文化の中で足元をすくわれているようです。ヨーロッパなどでは比較的被害は少ないです。ただ、ドイツなどではピクニック商法と言いまして、さみしい高齢者をみんな連れてピクニックにいったって、そこで高額なものを買わせるという悪質商法をするというのが昔からあるそうです。出方が違うということはありますけれども、どこの国でも大なり小なりは同じような事があるのだと思います。</p> <p>昔でも、訪問販売で消火器や布団を売りつけるというものはありましたね。</p>
榎本委員	<p>今おっしゃられたのは、日本でも横浜市みたいな大都会ではそういうことは起きるといのは理解できるんですが、地方で外に出ればみんなおじいちゃんおばちゃんも顔見知りというようなところでは違うんじゃないかと思うんですが。</p>
村委員	<p>今はそうじゃないんですね。過疎化している地方、地域などではアル中患者などがすごく多くなっています。さみしいので。ですからそういう人間関係の崩壊というのは大</p>

	<p>都市に限ってのことではないんですね。今おっしゃられたようないわゆる昔の田舎の風景のようなものは、過去の幻想になってしまっていて、過疎化してしまった村でももうないです。私は色々なところから頼まれて全国の自治体に研修をしに行くんですね。過疎化の村などでは、高齢者が昔のように仲良くやっているんじゃないかというところでもない状況になっています。みんなさみしくて孤立してアル中になってしまっていたりして。大変な事になっています。社会のありようの変化というものはあまり地域による違いはないようですね。</p>
榎本委員	<p>そういう社会をわれわれが作ってきたんですね。</p>
村委員	<p>そうなんです。我々が求めて作ってきたんです。横溝正史が題材にしたような古い集落があって地域が密にあってというのが息苦しいというので、我々は自由な世界を求めていきついた先が今だといえると思います。その歪みが出てきているんですね。</p>
榎本委員	<p>そういったものは沖縄ではまだ残っているような感じですか。人口が沖縄だけは増える感じになっているんですね。</p>
村委員	<p>沖縄は今でも結とって、一種のグループ活動のようなものが残っていますよね。沖縄は確かに濃密な人間関係というものが残っていますね。</p>
佐藤委員	<p>私ごとで恐縮なんですけど、私は今横浜に住んでおりますが実家は山形なんです。先生が今おっしゃられたような過疎地に両親とも元気で 89 歳と 88 歳で住んでいます。多賀谷先生がお話になられたようなひきこもり状態なんですね。どうやって両親の生活を見守ろうかということが、私の問題でもあります。最近は毎月実家に帰っております、生活ぶりを見ていますと、地区で何をしてくれているかと言いますと、ミニデイというものがありまして、地区の老人たちを例えばお食事会をしましょうと誘いかけるんですね。お食事会はお昼なんですけれども、家に閉じこもっていたおじいちゃんおばあちゃんも「お昼を一緒に食べましょう」というと出てくるそうです。出てきたところでみんなでおしゃべりをして、そういう機会に地区のどういう方々がされているのかはちゃんとは分からないんですけれども、聞いているところによると地区の青年団の方が開催されるのは日曜日なんですけど、その時に振り込め詐欺の話とか、社会的に問題になっていることの話をするそうです。「おじいちゃん、こういうのが来たら出ちゃだめだよ」といわれると、「ほう、そうなのか」と思うようです。普段家族から同じような事を言われても、「ふん」って話を聞かないようでも、そういう場で聞くことで「はあそうか」って聞けるそうです。お食事をしてみんな会話するとみんな楽しくて明るくなるんですって。それで元気になって家に帰ってきてというのが、毎月 1 回の機会が地区の老人たちの楽しみになっているんですね。そういういい機会だからとその地区ではその機会をとらえて、情報を。やっぱり勉強会とかいうと、「え～、そんな堅苦しい</p>

<p>村委員</p>	<p>ことはいやだわ」といって絶対に行かないんですよ。そういった機会が引きこもってしまっている老人にも月1回でもあると、楽しく会話できて、隣近所とも仲良くすることができていいのかなと思います。</p> <p>NPO法人なんかで地域に根差してやっているものがあるというのは聞きますね。私が聞いたことがあるのは、仙台なんですけれども元消費生活相談員が定年でおやめになってからNPO法人を立ち上げて、地域でそのような取組をしていく中で、被害の掘り起こしをして消費生活相談窓口につなげたり、福祉が必要な場合には包括支援センターや社会福祉協議会につなぐとか、色々なところをつなげる地域活動をしておられる人もいらっしゃいます。そういった、お役所型ではなくて地域の状況を見て、例えば商工会でやるとか青年団でやるとか、NPO法人を作るとか。世田谷区の場合だと、空き家を活用して、NPO法人が高齢者が自分たちで集まってお茶を飲んだりできるようなカフェを作るような活動をしているところに補助金を出していたり。保坂区長がはじめられたことで。そういったことになるとまちづくりといったことも含めて補助金を出すとか大掛かりになってしまうのですが。</p>
<p>鈴木部会長</p>	<p>いや。面白い取組を聞かせていただいて。</p>
<p>村委員</p>	<p>それはすごく大事ですよ。私もお役所がやるから来てと言っても行かないです。</p>
<p>鈴木部会長</p>	<p>なんだかつまらなそうですもんね。関心がある人は行くのかもしれないけれども、関心がない人には「何で時間をつぶして行かなきゃいけないんだ」となりますね。</p>
<p>村委員</p>	<p>楽しいということは大事ですね。</p>
<p>下嶋委員</p>	<p>村委員と佐藤委員からいい例を教えてくださいました。日本では江戸の時代に庚申というものがあつたんですね。夜中に自分の中にいる3匹の悪い虫が閻魔さまに告げ口・悪口を言うのを阻止するために一晩中起きていてみんなで集まってワイワイ話す。例えばそういう寄り合いを復活するとか、それは佐藤委員がおっしゃられたことにも通じるのではないかと思います。ただ、それだけでは事務局から説明のあった資料2-5で、これだけいろいろやっても被害が減らない、と。それを多賀谷委員が心配されて、出ていかない方にどうしたらいいかと。</p> <p>私には自論がありまして、行政サービスは、一般的に「来てください」という形なんですよ。生活保護も申請主義だから「困ったら来てください」と。</p> <p>そうではなくて、アウトリーチというか、フィールドワーク、民生委員さんや消費生活推進員さんに求められるのは「顔の見える関係」ではないかと思います。こういう講演会をします、こういうやり口があります。ということをやったとしても、例えば188番ってなんですか？と。事務局からは消費生活推進員になられたことで被害に遭わずに</p>

	<p>済んだ方もいらっしゃる、そういう積極性がある方はいいと思います。それから佐藤委員がおっしゃられたように、何かをやりますといわれたら出てこられる方もまだ救われると思います。救われないのは、多賀谷委員の心配されるロコモティブ・シンドロームなどで閉じこもってしまっている方をどうしたらいいか。やはり扉をトントンとするのが。消費生活推進員さんのアンケートで「なにをやったらいいいのかわからない」という声がありましたけれども、隣近所に高齢者がいたら顔見知りになって、まずは、「おはよう」、「こんにちは」からはじめていくことということでもいいのではないかと思います。</p>
鈴木部会長	<p>皆さん本当に訪問して下さったら本当にいいですけどもなかなかで。</p>
下嶋委員	<p>何をやったらいいのかわからないというアンケート結果がありますので、羅針盤としてこういう方法もあるよと言ってもいいのではないかと思います</p>
鈴木部会長	<p>方法の一つとしてそういうやり方もありますよということですね。</p>
下嶋委員	<p>わかりやすくすればいいと思うんです。大勢を照準にするとどうしてもある一定の水準に合わせないといけないということになります。フェイス・トゥ・フェイスであるならば、相手の理解度を見ながら「この人には188番のことを話してもだめだな」とか。そういう話し方をお願いしたいと思います。</p>
村委員	<p>私の知り合いに民生委員を経験された方がおられるんですね。その方が言っておられましたけれども、その地域の高齢者を訪問して支援するという仕事をしなくてはならないと。訪問するといらっしゃるだけでも扉をあけてくれない、電話をかけても出てくれないということで、訪問しても電話をしてもだめだとメモを入れるそうです。ようやく連絡が取れて、「どうして行っても出てくれないの」ということを聞くと、「訪問販売や電話勧誘がしつこくて、戸をあけたり電話に出ってしまうと後がとても大変になってしまうから」ということなんですね。閉じこもりの人には訪ねてというけれども、なかなか訪問すること自体が現実には大変です。民生委員のなり手がいないとか疲弊してしまうということは非常によくわかります。そういった御苦勞があるということ承知をされた上で、できる範囲でできる色々な事をして少しずつ助け合っていくといいのかなと。引きこもっている方には訪問をというような、場合分けのような考え方だとうまくいかないように思います。無駄に見えても色々な工夫をしていかないといけないのではと、それだけ今は住みにくい世の中になっちゃったと、なっちゃったというのか、私たちがそう求めてそうしてしまったということなのかと思います。</p>
榎本委員	<p>結局のところは不信感なんでしょう。</p>

村委員	そうなんです。
榎本委員	昔もあったんでしょけれども、もう比べ物にならないような強烈な不信感になっちゃってということなんでしょうね。
鈴木部会長	手の込んだ訪問販売などもありますしね。
下嶋委員	<p>国勢調査の調査員のつたない経験から申し上げますと、村先生がおっしゃられた通りなんです。ですが、3回くらい訪問すると怪しまれないで会ってもらえました。1軒だけ4回、5回行っても会ってくれない方がいらっしゃいました。それでメモで入れましたら、「チラシおことわり」と返ってきました。国勢調査のお知らせはなんだかチラシに似ているんですね。それで、ビニールシートに入れまして、「これはチラシではありません」と書きましたらようやくお会いすることができました。</p> <p>100人に1人くらいはこのような難しい方がいらっしゃるかもしれないですけども、そういった場合はせつかくの隣近所で同じ時代を生活している仲間なのですから、何とかやれば通じるような気もし、だいたい3回くらいで胸襟を開いてくれました。</p>
鈴木部会長	<p>3回ですか。さて、色々御意見をいただきまして、講演会や勉強会に来てくださる人はいいけれども、そうしたところに出てこられない人が被害に遭う危険がということで、そこへどのように接触していくかということで。佐藤委員からは昼食会などで普段は閉じこもっている方がご飯食べておしゃべりすることで楽しんでいる機会に情報を伝えるということで、どこがどのようにやるのかということはあるんですけども、というアイデアがありました。なかなか個別に訪問して、ということになりますと、やはり民生委員や消費生活推進員にその負担が負えるのかということではなかなか難しいのではないかと。そういうことをやれるという方もいらっしゃるかもしれませんが、そういった取り組み方法もあるのではないかと紹介ができるのではないかと。何をやっていいのかわからないということに対してのメニュー例として考えられるかなということですね。</p>
議題2 その他	
鈴木部会長	<p>お時間も迫っておりますので、今日は本当に色々と貴重な御意見をありがとうございました。本日の内容を受けて、第10次審議会からの報告としてまとめていくという道筋に入っていくこととなります。第1回と本日の議論を受けて、事務局から原案というかたたき台を作っていただく事をお願いしまして、また3回目で議論をしていきたいと思っております。今後の審議スケジュール等について、事務局から説明をお願いします。」</p>
事務局(消費 瀬経済課長)	<p>前回の施策検討部会で御審議いただいた内容及び本日御審議いただいた内容を基に、私どもで第10次審議会報告書の素案を作成させていただき、第3回目の部会で御審議</p>

鈴木部会長	<p>いただけたらと思います。時期は4月から5月にかけて開催させていただければと思います。</p> <p>第3回の御審議の状況によっては第4回目の部会の開催をお願いすることになるかもしれません。</p> <p>第10次審議会の任期は来年9月末で満了でございます。施策検討部会で御議論いただき御報告という形にまとめていただくのですが、これを本体である横浜市消費生活審議会からの御報告とするためには、審議会本会にお諮りする必要がございます。</p> <p>こちらは審議会を開催してお集まりいただくのではなく、書面表決により審議会からの報告とすることを予定しております。書面表決の手続き等もございますので、部会のご審議は第4回を開催する場合がございますが、6月末までに開催させていただきたいと存じます。今後のスケジュールにつきましては以上でございます。</p> <p>ただいまの事務局からの説明に何か御意見・御質問等がありますでしょうか。</p> <p>それでは長時間にわたりましてご審議いただき、ありがとうございました。以上で第2回施策検討部会を閉会させていただきます。ありがとうございました。</p>
資料	<p>資料</p> <p>議事次第</p> <p>資料1 施策検討部会委員名簿</p> <p>資料2-1 第1回施策検討部会での御意見を踏まえて</p> <p>資料2-2 民生委員・児童委員の活動状況（平成25年3月31日現在）</p> <p>資料2-3 「横浜市消費者教育推進の方向性（案）」に対する意見募集（及びアンケート）集計結果</p> <p>資料2-4 各区の現状（抜粋・統計資料抜粋、区へのヒアリングから）</p> <p>資料2-5 横浜市（経済局、区、消費生活総合センター）が高齢者、見守りの担い手等に行っている事業（平成27年度）</p> <p>参考 1 第1回施策検討部会でいただいた主な御意見</p> <p>参考 2 第10次横浜市消費生活審議会テーマ「地域における高齢者の見守りの在り方について」にむけた基礎情報</p>