

## 平成24年度第3次第1回葛飾区消費生活対策審議会議事録（概要）

日 時：平成24年7月30日（火）午前10時00分～正午

場 所：ウィメンズパル 3階 消費者学習室

出席者：越智委員、黒崎委員、佐々木委員、島田委員、鈴木委員、林委員（欠席）、矢頭委員、谷茂岡委員（五十音順）

### ※委嘱状交付・挨拶

→おはようございます。

開会に先立ちまして、久野副区長から委嘱状を交付させていただきます。

久野副区長、よろしくお願ひいたします。

### ※久野副区長から各委員へ委嘱状を交付

ありがとうございました。

久野副区長より、ご挨拶を申し上げますので、よろしくお願ひいたします。

### ※久野副区長（挨拶）

ここで、久野副区長は退席となりますので、よろしくお願ひいたします。

久野副区長、ありがとうございました。

## 1 開会

→ただ今から、第1回葛飾区消費生活対策審議会を開催いたします。

2年間の任期ということでご苦勞をお掛けしますが、よろしくお願ひします。

## 2 委員自己紹介

※各委員自己紹介

## 3 事務局紹介

産業経済担当部長 赤木 登

地域振興部参事（産業経済課長）森本 宏

消費生活センター相談員 末松ひろ子

担当係員 高橋 広美

消費生活センター所長 甘利光一

## 4 会長選出

→会長は委員の互選により決めることになっております。いかがいたしましょうか。

→前回に引き続き、島田委員に引き続きお願いしてはどうでしょうか。

→島田委員とのご意見が出ましたが、ご異議ありませんか。

※（異議なしの声あり）

島田委員よろしくお願いたします。

島田委員席に（会長札を置く。）

## 5 職務代理者選出

→3期目になりますが、よろしくお願いたします。

規則第3条第4項の規定により職務代理者を置く必要があります。

そこで、私の方から指名ということで、前回もお願をしていた、谷茂岡委員でいかがでしょうか。

※（異議なしの声あり）

谷茂岡委員よろしくお願いたします。

谷茂岡委員席に（職務代理者札を置く。）

## 6 議題

### （1）今次の審議会運営について

→それでは、事務局から説明をお願いたします。

→お手元に配布しましたA4の第3次の審議会運営についてという1枚の資料をご覧ください。

本審議会は、平成20年に条例の施行と同時に動き出し、7回のご審議をいただき、平成22年3月に答申をいただきました。

初めての委員の方もいらっしゃいますので、簡単にこれまでの経緯についてお話しします。

消費生活相談については、相談件数が平成16年度には5,835件で、平成13年度（2,640件）に比べ2.2倍の増加でありました。

その後は減少傾向に転じ、平成23年度は2,816件となっています。しかし、個々の案件をみると悪質かつ巧妙化した手口による被害も多発し、平成23年度では契約金額が5千万円を超えるものが5件にありました。

葛飾区は、区民の安全で安心できる消費生活を確保するため、平成19年

12月に葛飾区消費生活条例を制定し、平成20年4月1日から施行しました。

本審議会は消費者施策を推進し、特に被害の未然防止を効果的に行っていくために、条例第27条に基づき区長の附属機関として設置されました。

委員については学識経験者、消費者団体代表のほかに、公募区民の方を加え、消費者施策に関する区長からの諮問に対して、幅広い立場から提言をいただいております。

平成20年度の諮問事項は、審議会の設置初年度ということもあり、「葛飾区の消費者行政のあり方について―主として消費者被害の未然防止の視点から―」というテーマにしました。

平成20年度は3回、21年度は4回開催して様々な角度から検討し、途中21年6月12日の中間答申を経て、22年3月30日に区長あての答申をいただきました。

第2次の審議会(22年度・23年度)は、答申内容が多岐にわたっていることから、内容を整理し「高齢者の地域社会の取り組み」について審議しました。

今次、第3次の審議会は、以上の答申を踏まえ、今次の審議会は、第2次審議会に引き続き、答申内容の実施状況を整理し、実現できるものについて速やかに対応していくことを事務局は考えています。したがって、今次におきましても、区長からの新たな諮問は考えておりません。

→これまでの経緯を、補足説明いたします。

「葛飾区消費生活条例第27条に規定に基づく諮問に対する答申」ですが、4ページの「消費者被害の防止、救済、消費生活センターの拡充」、7ページの「消費者教育の拡充」、9ページの「消費者行政体制の強化」、「安全、安心に暮らせる地域社会の構築」について、具体的なことが記載されております。これをたたき台にして、具体化を図ることを審議してきました。

第3次につきましても、引き続き「答申」の具体化を図ることを審議していきます。

2009年に消費者庁が設置され、消費者行政活性化基金が設けられました。つまり、国の基金を使って、地域の消費者行政を充実することになりました。基金は4年目で終了なので、今年が最終年になります。葛飾区は、このタイミングで4年前に条例を作り、基金を活用して、案内看板を道路などに設置、相談員の弁護士アドバイザーの設置など、様々なことをしてきました。

また、葛飾区は高齢化が進んでいるとのことですが、全国的にも高齢者の契約被害が増加している状況であります。

東京都をはじめ、被害に遭いそうな高齢者を早く見つけ出して、消費生活セ

ンターに連絡することが、地域で広まっていますが、間に合わないのが現状であり、予防と防止が大事であります。このことについて答申の9ページ以降に記載されております。

通常は「高齢者は心身機能が低下しているから被害に被る」との理解だが、東京都は十数年前から分析した見解は、「社会の中の孤立」であるとの認識でした。高齢者世帯や高齢者の一人暮らしが増えた、特に男性は地域社会に溶け込めず、孤立した生活を送っている。そこへ、優しそうなセールスマンが訪問してくると、つい話し込んで契約してしまう。

予防のためには、高齢者を孤立させてはなりません。とにかく、高齢者を町に出すべきであります。このようなシステムを作るのは、国も東京都も作れないので、地域に密着している区市町村しかできない。つまり、消費者行政のみならず、区と商店街、農協などが連携して、区全体的で取り組んでいくべきであります。

第2次審議会では、ここまで議論してきましたが、区の計画プランでこのシステムを柱に取り入れると聞いておりますので、第3次審議会では、消費者教育の具体化を図るために審議していきます。

第3次審議会では、消費者教育について、答申の7ページの(2)消費者教育の充実の、①出前講座、講師派遣の周知、②大学と連携した連続講座の開講、③長期に継続している事業の見直し、④早期教育の実施、⑤区内学校における消費者教育への支援、⑥国・都が実施する消費者向け講座の区民への情報伝達のなかで実施できるものを審議していきます。

また、第3次審議会におきましては、事務局から説明がありましたが、新たな諮問事項はありません。消費者教育のあり方について集中的に具体策を検討していきます。

今次の運営方針案のなかで、「答申内容の実施状況を整理し、実現にあたって課題があるものについて、ご意見をいただければと考えております」と記載されております。

4年間の実施状況のなかで、国の基金を活用して、看板作成やパソコン設置などを実施してきましたが、パソコンの活用があまり機能していないように思われます。パソコンの活用方法のパンフレットはありますが、モデル的に東京くらしウェブの情報や消費者庁の最新の情報などをプリントアウトして掲示するべきであります。

消費生活センターでテキストブックを作成しており、内容が豊富であります。法的に違っている箇所が多数あります。これらを含めて、実施状況を整理しながら点検していく必要があります。

新しい委員も出席しているため、補足説明いたしました。質問等がありますか？

→消費生活センターでは様々なことをやっておられるのが感じました。  
私は新小岩在住であります。消費生活センターのことが、あまり知らなかった  
ので、区役所や出張所などに消費生活センターのPRチラシを掲示するな  
どしたほうが良いと思います。「もし困ったら、消費生活センターに電話し  
たら解決できるかも」と区民が思いますので、認知度を高める方法を考えて  
いただければと思います。

→消費生活センターを利用する立場で、アイデアをどんどん出してください。  
葛飾区の住民が分散している感じがします。区役所周辺も、あまり人が集ま  
る場所でもないように感じます。葛飾区の中心街はいくつありますか？  
立石、新小岩、亀有ぐらいですか？

→今年、区政80周年にあたりますが、昭和7年に、7つの町村が合併して、  
葛飾区が誕生しました。  
ブロック的に申しあげますと、現在では、北の方はJR線がある金町、亀有  
です。南の方は新小岩、中央は京成線がある立石、青砥があります。西では  
堀切、四ツ木であります。東側は高砂、柴又であります。  
区役所におかれましては、地区センターは19か所で、区民事務所が6か所  
ございます。  
消費生活センターの設立が20年以上を過ぎましたが、ウィメンズパル内に  
設置しており、まだまだ認知度が低い感じがします。審議会をはじめ島田会  
長からも提言をいただき、現在も盛んにPRしているところでございます。

→昔からみると、かなり認知度が高くなった感じがしますが、今日も青砥駅か  
らタクシーに乗って、行き先を消費生活センターと言うと、運転手がわから  
ないのが現状であります。また、青砥駅前の案内地図看板にも、ウィメンズ  
パルしか記載していないので、消費生活センターの名称も載せるべきであり  
ます。

## (2) 消費者教育について

→それでは、消費者教育について、事務局から説明をお願いいたします。

→消費者教育推進法が、参議院に提出され6月20日可決されました。今後、  
衆議院で、採決される運びになると聞いております。消費者教育推進法は、  
7つの基本理念を盛り込んでおります。今後、国の動向をみながら答申の内  
容を、どのように進めていくかを議論していければと思います。

→平成に入りまして、小、中学校、高校では、消費者教育は実施されております。中学校では社会科・家庭科で実施、高校では現代社会・政治・経済・家庭科の授業で実施しておりますが、消費者問題についての授業が、1年間で1時間くらいなので時間が足りないのが現状であります。

家庭科の教科書が消費者問題を詳しく載っています。ただ、最近の家庭科の教科書には経済と契約法の法律が増えておりますので、家政学部出身の家庭科の先生では教えることが難しい状況です。

消費者教育というと学校の教育といわれるが、高齢者の契約被害も含めて、生涯学習のなかで消費者教育どのように進めていくかを考えていくべきであります。

法案が通れば、消費者教育は自治体の責務になりますので、区としても、法律上、消費者教育を進めていかなければなりません。葛飾区としては、率先して効果的な消費者教育を進めていきたいと思っております。一つ目は、小、中学校、高校の消費者教育をどのように支援していくかです。

つまり、小、中学校は区の教育委員会なので、先生方にどのような支援をしていくかです。二つ目は、生涯教育で、一般の方にどのように消費者教育を進めていくかです。そのなかで、今、必要とされているのが、契約教育であります。ここ20年、消費者契約法、特定商取引法など、契約に関する法律が非常に増えていきます。しかしながら、大学では法学部でも一部を除けば、ほとんど教育していないのが状況です。

答申のなかで、大学と連携した消費者教育の提言がありますが、事例を紹介しますと、国分寺市では東京経済大学と共催で「市民のための契約法講座」を国分寺の駅ビルを借りて、11月から来年1月にかけて8回連続の講座を開催いたします。私が知る限り、自治体と大学の共催の連続講座は全国で初めてだと思います。今後、葛飾区と東京経済大学が連携もしくは協力として連続講座を開催するのも不可能ではありません。

続いて、学校に対する支援ですが、小金井市の例を紹介しますと、消費者教育に熱心な家庭科の先生がおりまして、家庭科の授業で消費者教育を講義していただきたいとの要望がありました。私と同僚の村教授が出向いて、100名近くの中学3年生に講義しました。この講義は4年になりますが、受講生の中学生は、かなり理解していました。このように、先行事例をやっているかなければならない。葛飾区としても全国の先駆けとして、新しい試みをして全国に広めていく意気込みで、アイデアを出して取り組んでいくべきであります。

葛飾区消費生活条例の特徴は、高齢消費者被害を防ぐために、消費者行政と福祉行政が連携して、成年後見制度の支援を取入れたのは、全国で初めての

条例であります。この葛飾区消費生活条例の情報が総務省に入ったことにより、幕張で全国の行政職員研修で、葛飾区消費生活条例を紹介することになりました。

総論としては、消費者行政や消費者教育を実施していかなければならないとこのことですが、どのように実施していくか見当がつかないのが現状であります。具体的な先行事例を創っていかなければならないが、専門家がないので、私たちが普段感じていることにアイデアを出して、お金が掛からなくて、多少でも効果が期待できるものを積極的に取り組んでいければと思います。

以上のようなことを2年かけて審議していければと思います。

消費者教育について、ご意見はありませんか？

→消費者行政と福祉行政に携わって、高齢消費者被害の未然防止活動を消費者として活動しております。毎年1回、消費生活展を開催していますが、区民が生活展に参加していれば知識が身に付き、様々な情報が入るのですが、関心の無い方が多いです。消費者行政をいくらPRしても、区民が興味を持たないのが現状であります。関心を持って気軽に参加できるような生活展を開催していかなければと思っております。

のちほど、事務局から消費生活展40周年の説明がありますが、皆さんがPRしていただければと思います。よろしくをお願いします。

→私は成年後見センターの専務理事であります。高齢者の被害が多いとのことで、一つの事例を紹介いたします。

有料老人ホームに入居する時に、いろいろなトラブルがございます。消費者被害のトラブルでは、契約書を熟読しないでサインしてしまっただけで、入居して初めて食事が2回しか出ないことがわかったため、しかるべき相談窓口申し立てをおこなった。しかし契約の中で、食事が2回と記載されている以上、2回提供すれば契約上の正当性が成り立ちます。契約をする際に意味を理解する、きちんと読むことが重要であるわけですが、高齢者だけでなく、一般の方も契約書をよく読まない傾向にあります。

公けの立場で標準的な契約書が定められていますが、消費者被害で問題になる事業者は、独自に有利な契約条項を設けてきます。

契約書を熟読することが重要であります。高齢者独自で契約を交わすことは大変だと思いますが、契約書をよく理解するということの重要性を伝えていくことが、生涯教育において重要なポイントであると思います。

また、契約に携わる段階で、アドバイスする方と高齢者と一緒に契約内容を確認できる、法的なサービスができれば良いのかなと思っております。

私も任意後見契約を高齢者と締結しますが、自分たちにとって有利な契約

にならないよう自らチェックしますが、専門用語を使って分かりにくい契約書になってしまいます。私たちの団体では、なるべくわかりやすい言葉で契約書を作るようにしております。また、高齢者側の信頼できるアドバイザーを入れていただいて3名で話し合いをして、納得してもらって進めないと、トラブルが起きたときに困るのが、私たちの団体になってしまうので、アドバイザーを入れるように呼びかけております。

高齢者からのアプローチがなければできないとは思いますが、行政が第三者的な立場で契約に関与していく窓口を設ければ良いのかとは思いますが。

→消費者被害があつてからの情報提供であり、未然防止にならないのが現状であります。

先日、葛飾区でも還付金詐欺がありましたので、早急に未然防止のためにFM放送で情報提供をしたことを、消費者庁との懇談会で報告いたしました。早めに危険な情報・傾向を正しく、住民に流していただくよう消費者庁に申し上げてきました。

葛飾区の場合は、消費者行政が被害状況を、早く情報をいただけますので、FM放送で新しい情報提供ができます。

→葛飾区では区民大学講座がありますが、契約の講座を取入れてはいかがですか？

→葛飾区は条例できる前は単発講座でありましたが、効果が得られないため連続講座に移行しました。

私が最初にプログラムを作って、6回連続講座を開催しました。現在8回開催しているがコンセプトが見えないような感じがします。

8回出席するのは大変ですので、8回出席した方の処遇をどうするかを考えていかなければなりません。

具体的には、世田谷区、杉並区は、住民と消費者行政を繋ぐ役割の消費者行政サポーター制度を検討しております。また、国分寺市も今年の秋から連続講座を開催するが、修了者をどのような処遇にするか検討中であります。

葛飾区でも同様の問題があると思いますので、連続講座の狙いやコンセプトを検討していければと思います。

→連続講座の件ですが、同じテーマで開催していると一回欠席すると、内容が理解できなくなり、参加者も減ってきています。たまには、インパクトのある、消費者教育のようなテーマで開催した方が良いと感じます。

それと、高齢者が集まる病院に出向いた時ですが、事務職員が悪質情報の話



題をしておられました。高齢者が集まる病院の医師や看護婦、事務職員に悪質情報の提供をしていければと感じております。

→全ての消費者を教育することは難しく、関心の無い方を呼び掛けても参加してくれないのが現状です。高齢消費者被害の場合、全ての高齢者に契約の話をして無理があります。高齢者の周囲にいる理解者を増やしていくことが大切であります。国民生活センターにも言っておりますが、「一家に一人の理解者を」スローガンに掲げています。

中学生、高校生においても、高齢者被害の予防に役立ちます。高齢者は自分の子どもや周囲の意見は聞かないですが、孫の意見には耳を傾けます。

つまり、中学生に教育することで、間接的に高齢者被害の予防に繋がります。高齢者の周囲にいる方から教育をしていく必要性があると思います。

先ほど、矢頭委員から、契約書をよく読まない傾向にありますとの意見がございましたが、日本の法律は素人には理解できないように作成しているわけです。法律専門家しか理解できないから誰も読まないと思います。

民法の基本的な契約ルールの大改正が進んでいますが、国民に分かりやすいルールを作るという目標があります。法律が分かりやすくない限り、契約書を読みましようと言っても限界があります。

今、国分寺市で計画している連続講座8回のうち、3回と5回に分けました。最初の3回は単発コースで全部出席しなくても良いことにし、最後の5回は契約の講座し、最低5回は連続で受講しないと理解できないため、全5回出席することで設定しました。葛飾区の連続講座も3回と5回に分けて開催するのも、一つのやり方かと思います。

先ほどの契約書のお話しですが、世間一般の方が契約書を読んでも理解できないのが普通です。法学部で民法が得意な学生でも、3年生でやっと理解できる内容のものです。

契約書は元々、日本の企業間同士の契約書を消費者向けに転用しているから世間では理解できません。

20年前に、私と弁護士、カード会社の法務部の方が集まって、クレジット簡易契約を分かりやすくするための研究会を立ち上げました。ところが、分かりやすい契約書が完成したので、カード会社の若い職員に読んでもらったら、全く理解できないとのことでした。

トラブル等があった時は裁判所で通用しなければならないので、基の法律用語が難しかったら、いくら分かりやすくしても限界があります。今後、民法を改正していこうとしているので、20年後には分かりやすくなると思いますが、どのように契約教育をしていくかです。

全国の消費生活センター相談員は消費者に「契約書をよく読みなさい」と言いますが無理があります。契約書を読んで理解できなかつたら契約をやめるべきであります。現実にあつた対応をしていかないと効果が出てきません。出前講座ですが、全国相談員協会が講師派遣を実施していますので、私の大学のゼミで講義をしてもらったが、いろんな項目を90分で講話するため、講義内容が難しく学生は理解できないです。

勉強をしていない消費者には、項目を絞りこんで講義しないと理解できません。私の大学のゼミの学生は消費者法を勉強しているから、講義のなかで相談員に「なぜ、そうなったのか」と質問したら答えられなかつたです。相談員は、知識はあるが「なぜ、そうなったのか」がわからないのが現状です。つまり、法律と契約教育は難しいとのこと。葛飾区において、効果のある契約教育の考案ができればと思っております。

消費者問題に関心が無い方を誘引するにはどうするかとのこと。例えば、消費者問題に関心が無い方でも、そこへ行かなければ買えない食べ物があれば人が集まります。その場に消費者問題が知るような仕掛けを作るような工夫が必要です。

今後、新しい委員も含めて皆さんで、消費者教育について議論していきたいと思っております。

### (3) 消費生活展 40 周年記念事業の経過報告

→それでは「消費生活展 40 周年記念事業の経過報告」について事務局から説明をお願いします。

→区制施行 80 周年に併せて消費生活展も 40 周年を迎えます。メインであります、「区制施行 80 周年・消費生活展 40 周年記念事業」を、10 月 13・14 日に開催いたします。

この生活展は、谷茂岡会長のもと、消費者団体が実行委員会を立ち上げ、半年前からパネル作成から、様々な準備をされて開催いたします。

今年の生活展のテーマを「いま、消費者に求められているものは？」を、テーマにしました。

また、生活展の前の、9 月 29 日（土）午後 1 時 30 分から 3 時 30 分に、特別記念講演会とシンポジウムを開催いたします。『環境と暮らしの中のエネルギー』をテーマに、田中優さんのお招きして基調講演を行います。講演終了後、シンポジウムを開催します。

消費生活センターキャラクターの選定・名称募集についてです。

消費生活センターの職員が、男女のキャラクターを制作しました。8 月 5 日

号の広報紙に掲載して、区民から名称の公募をいたします。8月31日に締め切ります。特別記念講演会（9月29日）において、決定した名称を発表し考案者の方を表彰する予定であります。

啓発用グッズの作成と普及についてです。

消費者教育用体験型ボードゲーム150組を、生活展までに制作いたします。このボードゲームは、すごろくゲーム形式で小学校3～4年生対象にしております。大人数でゲームができる大型版と、5～6人でゲームができる小型版を作成します。このボードゲームは、消費生活展で展示・紹介して来場者に体験してもらう予定です。生活展終了後、区内小学校、わくわくチャレンジ広場、児童館に配布する予定です。早期の消費者教育に活用していくことを考えております。

また、啓発用マグネットの作成についてであります。

消費者の啓発や消費者教育用として制作する予定です。マグネットの図柄ですが、キャラクターの名称が決定したらマグネットに印刷していきたいと考えておりますので、10月以降に制作する予定です。

つづいて、啓発用寸劇の上演についてです。

民間のボランティア集団の方々が、記念講演会9月29日と消費生活10月13・14日の計3回を、無償で公演を行っていただく予定です。

→消費生活展40周年記念事業の経過報告について、ご意見はありますか。

高齢被害者を防ぐためには、消費者問題に関心の無い高齢者も、消費生活展に参加させる工夫を考えた時に、農協、商店街を参加させて食べ物を目玉にして集客させてはどうでしょうか。

→毎年、消費生活展に、区の商店街や福島県埴市の物産展などが出展しており目玉になっています。高齢者は多数参加していますので、若い方に参加してもらいたいです。

→若い方に消費者教育を進めていくには、小金井市のように学校の授業で、100名参加させて講義するしかないです。市が消費者教育講座を開催しても10～20名ぐらいしか集まりません。

→消費生活展も学校に案内を出したいと思います。

→葛飾区においても、昨年、中学校の体育館に生徒を100名集めて、消費者教育の授業を開催しました。

→消費者教育の授業は継続していますか？

→単発の依頼で、継続はしていません。

→小金井市は4年継続して、消費者教育の授業を実施しています。

→島田会長が以前発言しておりましたが、先生の異動などで、消費者教育の授業を継続していくのに難しいところがあります。

→生徒も毎年入れ替わりますので、消費者教育の授業を継続していく必要があります。

#### (4) その他

→今年は、消費生活展が40周年を迎えることになりました。近年の参加者が2日間で5,000人～8,000人くらい来場されます。この生活展は実行委員会方式で、谷茂岡委員が実行委員長で48年から開催しております。今年は40周年ということで、記念誌を作成し40年間のテーマや内容の歴史を掲載する予定です。

先ほど、島田会長が発言しておりましたが、JAスマイル農協、区商連、リサイクル団体、東京ガス、また、行政機関の保健所、リサイクル清掃が参加して、お祭り方式で開催しております。東京都のなかでも、葛飾区は大規模な生活展を実施しております。

→何か質問はありますか？

→先日、年金の還付金詐欺が発生したため、緊急に啓発用チラシを作成しました。国保年金課と連携して啓発用チラシを作成して、地域に配布したり、国保年金課の窓口置くようにしました。

また、危機管理担当課が還付金詐欺の情報も含めた地域の犯罪情報をメールで区民向けに発信しておりますので、消費生活センターでは各関係部署と連携しながら、被害防止に努めております。

→還付金詐欺の啓発用チラシを、地区センターにも置いてもらいたいと思います。

→調整いたします。

→本日の議題は終了いたしました。第3次の審議会は、消費者教育をテーマに進めていきます。次回の開催予定は何時頃でしょうか？

→次回の開催は、11月以降に設定したいと思います。

## 7 閉会

→本日はこれで終了とします。ありがとうございました。