

平成30年度 第2回

新宿区消費生活地域協議会

平成31年2月4日（月）

新宿区文化観光産業部消費生活就労支援課

午後2時00分開会

○西村会長 大変お待たせいたしました。それでは、時間になりましたので、ただいまから平成30年度第2回新宿区消費生活地域協議会を開催いたします。本日はお忙しいところご参集いただきましてまことにありがとうございます。

じゃ、司会のほうにバトンタッチいたします。よろしくお願いいたします。

○事務局 皆様、こんにちは。本日はお忙しい中お集まりいただきまして、ありがとうございます。

私、本日の司会を務めさせていただきます消費生活就労支援課長の皆本です。よろしくお願いいたします。

この会議、議事録作成をいたしますため、ご発言の際はお手元のマイクをご使用くださいますようお願いいたします。また、録音、それから、カメラ撮影をさせていただきますのでご了承ください。

それでは、開会に当たりまして、文化観光産業部長よりご挨拶を申し上げます。

○村上文化観光産業部長 皆さん、こんにちは。大変お忙しい中ご参集いただきましてありがとうございます。2月を迎えまして、きょうの議題の中にもこれまでの協議会の論点整理ということで、最後の取りまとめを議事としてきょうご提案させていただいております。皆様のこれまでのお取り組み、それから、区の方向性含めまして、いろいろとご議論いただいた内容を取りまとめたものでございますけれども、ぜひ、内容をきょうご審議いただきまして、私どもとしてはSDGsも含めてしっかりと推進をしてまいりたいというスタンスには変わりがございませんので、ぜひ、よろしくお願いいたします。

以上です。

○事務局 それでは、配付資料の確認をさせていただきたいと思います。まず、資料1といたしまして、次第の次に名簿がございます。次第の次に資料1、名簿でございます。続きまして、資料2といたしまして、「消費生活上特に配慮を要する消費者」の情報の提供に関する協定書、それから、その次に、新宿区消費生活地域協議会「消費生活上特に配慮を要する消費者」の個人情報取り扱いに関するガイドラインがついてございます。続きまして、資料3、ホッチキスどめになりますが、「消費生活上特に配慮を要する消費者」の個人情報提供取り扱いマニュアルの案でございます。続きまして、資料4、新宿区の悪質商法被害防止支援事業でございます。続きまして、資料5、ホッチキスどめで事例1、事例2となっております事例の資料でございます。続きまして、資料6、新宿区消費生活シンポジウムの報告の資

料でございます。資料7、新宿区の消費生活行政のあり方について、ホッチキスどめの資料でございます。また、参考資料といたしまして、あす広報として出るんですけれども、こちらの「広報しんじゅく」の2面のところに、特集として「悪質商法を寄せ付けない日頃の心構えを！！」ということで掲載される予定のものを刷ってお配りしております。参考資料の次に「くらしの情報」の最新号をつけさせていただいております。最後に、「みんなで考えよう！SDGs」というパンフレットをこのたび作成いたしましたので配付してございます。資料の不足等ございますでしょうか。大丈夫でしょうか。

それでは、これより進行を西村会長にお願いいたします。

○西村会長 それでは、ただいまから第2回の協議会のほうを進めさせていただきます。

今回、この会議をもちまして2年任期の本協議会、終了ということになります。この2年間にわたりましてさまざまなご議論いただいたことに深く感謝申し上げます。

先ほど、部長からのご挨拶にございましたように、今回、この2年間の議論を、尽くし切れていない部分もいろいろあろうかと思いますが、今回、特に個人情報の扱いにかかわる問題等、大変区としても、ある意味、ポジティブな取り組みをとることを合意形成させていただいたと、つまり、本人同意がないケースの場合にあっても個人情報の共有を、限定的という形ではございますけれども、一歩踏み出るような形の合意形成ができて非常にありがたいと思います。

そういったことも含め、また、一方、シンポジウムではSDGsを中心に区民への認識の深まりを得るための取り組み等々を進めてきたということで、先ほどの部長のお話にありましたが、論点整理という形でこの議論を、2年間の議論を簡単にまとめさせていただいて、それをまた次期の、来年度以降の本協議会にまた継承していただくと、そんなことを考えて整理をしてみましたので、後ほどご議論いただきたいというふうに思っております。

それでは、まず、きょうの議題に入りますが、最初に、消費者安全の確保についてということで、2の1でございます。消費生活上の特に配慮を要する消費者の見守りについて、この部分について入ってまいりたいと思います。

最初に、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守りについて、事務局よりご説明をお願いいたします。

○事務局 消費生活上特に配慮を要する消費者の見守りにつきまして、前回の協議会でご承認いただきましたガイドラインに基づきまして、昨年10月1日に新宿区と新宿区社会福祉協議会のほうで個人情報の提供に関する協定を結びまして、個人情報共有の仕組みを試行実施さ

せていただいているところがございます。その協定とガイドラインが資料2として配付させていただいているものになります。

試行実施の結果といいますか、これまでの実績のご報告をさせていただきます。

10月から現在までの間にこの個人情報共有の仕組みを適用した事例は一つもございませんでした。ただ、適用することを検討した事例が幾つかございまして、そのときに幸いと申しますか、相談員がご本人の同意を得る努力をさせていただいた結果、見守りにつなげることが、同意が得られて見守りにつなげることができましたといった次第でございます。

本日は資料3、「消費生活上特に配慮を要する消費者」の個人情報提供取り扱いマニュアルの案と書かれたもの、こちらについてご説明をさせていただきたいと思っております。

このマニュアルの案は、前回ご承認いただきました資料2についてでございますガイドライン、このガイドラインに沿った内容となっておりますが、マニュアルでございますので、フロー図ですね、前回の協議会でもお示しいたしましたフロー図をつけていますことと、また、様式1として消費生活上特に配慮を要する消費者であるかどうかを判定するために使うチェックシート、それから、様式2として、個人情報の報告用紙ですね、やりとりする際のガイドラインに定められた項目を記載する様式をつけてございます。

資料3のこのマニュアルの案につきまして、最初から少しご説明をさせていただきたいと思っております。

最初の上のほうの四角の中でございますが、ここにはこの仕組みを実施することになった経緯とかマニュアルの趣旨等を記載してございます。

1番の「消費生活上特に配慮を要する消費者」の定義というところは、ガイドラインの定義の内容をそのまま記載したものでございます。

2番の「消費生活上特に配慮を要する消費者」の判断（以下、フロー図も参照）というところは、フロー図とチェックシートの説明になってございます。チェックシートのご説明は後ほどしたいと思います。

3番の個人情報の提供方法及び個人情報項目でございますが、こちらもガイドラインの内容になってございまして、そして、報告書の説明になってはいますが、報告書につきましても後ほど説明をさせていただきます。

4番の提供された個人情報の管理等、こちらは資料2につけた協定の内容と同様の内容となっております。裏を見ていただきますと、「送付された個人情報が記載された報告書はファイルに綴り、当該ファイルは鍵付きキャビネットで保管し、担当者のみが取り扱う。」、

(1) の内容ですとか、(2) 提供を受けた個人情報を電磁的媒体（システム）に記録した場合は、IDを付与された担当者のみがパスワードを入力することによりアクセスできるようにするといったような取り扱い管理につきましてのマニュアルになってございます。

5番の個人情報提供後の措置等というところも資料2の協定の内容と同様になってございます。(1) 個人情報の提供を受けた関係機関は、対象者の消費者被害の未然防止、早期発見、被害救済に必要な措置を行う。(2) 上記の措置後、対象者に対し必要な見守りを開始する。(3) 関係機関は、対象者から本人同意を得るための努力をし、同意が得られた場合は、他の関係機関に報告する。他の関係機関というのは、前回同様、了承していただきました新宿区社会福祉協議会と高齢者総合相談センターと新宿区消費生活センターのこと、中の他の機関ということになります。

(4) 本人同意が得られないままで、相談できる家族との同居等により見守りが必要でなくなった場合は、管理責任者立会いの下、記された内容を判読することができないように報告書を裁断その他の措置を講じた上で棄却し、個人情報を提供した関係機関に報告をする。

(5) 個人情報に関する事故等が発生したときは、直ちに関係機関に報告し、適正な処置を講じる。

ということが記載してございます。

次のページに前回お示しさせていただいたフロー図がございます。

その裏に様式1、「消費生活上特に配慮を要する消費者」の判定のためのチェックシートがございます。このチェックシートは対象者かどうかを判定するためのチェックシートになりますが、ガイドラインの定義を具体化したものになっております。

新宿区社会福祉協議会と高齢者総合相談センターと協議をして現場の意見を反映させて作成したものになってございます。

この四角の中ですが、まず、「年齢は65歳以上ですか」というところも定義の一つになっております。それから、2番の①、②、③、こちらも判断力についてのチェックになっておりまして、定義を踏まえたものになっております。

3の世帯構成も独居かどうかということが定義にございましたので、そちらになってございます。

4の今回の消費者被害等というところは、消費者被害に遭うおそれがあるというその定義の内容を具体化したものになってございます。

その次のページにも書いてあるんですけども、四角で、「はい」とか「いいえ」の部分

が、「はい」「いいえ」「不可」とかそういうところが囲ってあるかと思うんですけども、この四角で囲まれたところにチェックがつくと定義に当てはまっているということになっております。これが全部当てはまっているという場合もあるかもしれないんですが、幾つか当てはまっている場合に、ガイドラインの定義のほうで総合的な判断をする、区長、高齢者総合相談センターの管理者、社会福祉協議会事務局長が総合的に判断するというふうにガイドラインで決められておりますので、チェックの数が、この四角にチェックがついていれば全部ついていなくても総合的に判断をするというところで、対象者になるかどうかは、最終的には区長、高相の管理者、社会福祉協議会事務局長が判断するというのでガイドラインのとおりに記載をしてございます。

一番最後のページが様式2で、個人情報報告書ということになっております。この氏名、住所、生年月日、消費者被害の内容、この4点が新宿区の個人情報保護審議会でも承認され、前回のこちらでのガイドラインの承認でもご承認いただいた個人情報の4項目になっておりますので、こちらの情報を提供するというので使う様式になってございます。

資料3のご説明は以上になりまして、協議会としてこのマニュアルについてご意見をいただいた上でご承認いただければというふうに思っております。

○西村会長 ありがとうございます。

それでは、ただいまご説明ありました資料3の個人情報取り扱いマニュアルに関してご意見があれば伺いたいと思います。

いかがでございましょうか。

社協の吉村事務局長、何かご意見頂戴できればありがたいと思いますが、いかがでございましょうか。

○吉村（晴）委員 マニュアルについてということ……

○西村会長 はい、マニュアル……

○吉村（晴）委員 マニュアルについては社協と区とで協議をしながら編み出しておりますので、特に私のほうからは意見はございません。

ただ、1点、この件について、試行期間に幸いにも今まだ事例がないのですが、事例を検討したということが、提供を検討した事例があるというご報告がありましたので、そういうところも含めて3月までには1度おさらいをして、今後どうしていくのかということについては協議をさせていただきたいというふうに思っています。

○西村会長 ありがとうございます。

高相の大瀧さん、いかがですか。

○大瀧委員 このようなマニュアルが決まってくると、この本人同意がとれないというのは本当にまれなケースではあるんですけども、いざというときにここでこういうことで動けるということがあるので、私たち職員としても安心してできるかなという思いはあります。

○西村会長 そのほかにご意見ございますか。

具体的に、先ほど、課長からもご説明があったように、試行期間の中で適用事例はなかったということではありますが、その適用に向けて本人同意がないものについてご説明というんですか、そのご相談を受けながら進める中で本人同意が得られたというご紹介がありました。

相談員さんのほうから事例のご説明を先に受けてよろしいですか。もしよろしければ、こんな事例でしたということでご紹介していただけますでしょうか。

○青木委員 相談員の青木と申します。よろしくお願ひいたします。

今回の事例なんですけれども、お手元にあるのをごらんいただいて、事例1、電話勧誘販売による海産物の次々販売……

○西村会長 資料5です。

○青木委員 失礼しました。資料5、当事者は70歳代女性、独居の方です。通報者は、高齢者総合相談センターの職員の方。

6カ月前から担当している高齢者の自宅を訪問していたときに宅配便で海産物が届いた。本人は、「ああ、また届いた」と言いながら代引き払いで2万円ほど払っていた。冷蔵庫を確認したところ、食べ切れない量の海産物が入っていた。何か問題があるのかもしれないと思い、問いかけたが、「大丈夫です。食べられない分はご近所に上げればいから」と言っていた。宅配便伝票は2枚だけ見つけたという内容で、高相の窓口の方から消費生活センターのほうにお電話で通報がありました。

高齢者が個人情報を出して相談をしたいという同意が得られないとのことだったので、高相職員に注意点、海産物の送りつけによる注意点、そこだけをご助言させていただきました。

その後、やはり、時間をあけて何度か高相の職員には連絡をしていたけれども、状況としては変わらなかった。そこで、個人情報のチェックシートを使って共有についても検討していた。その中で、相談から1カ月後、高相の職員が、高齢者から「やめたいから一緒に事業者に連絡してほしい」と頼まれた。高齢者の自宅から事業者にもう送らないでほしいと連絡をした。事業者はそこで了解をしたんだけど、2週間後にまた海産物が届き、代引き払いで4万円支払った。

その時点で高齢者の方が消費生活センターに解約について相談したいと、そこから高齢者総合相談センターの窓口の職員の方から消費生活センターのほうにまた相談がありました。

これについては、最終的な結果のほうを申し上げますと、高齢者の了解を得て一緒にご自宅に訪問しました。中を確認して、本人同意を得た上でご本人のご自宅から事業者のほうに連絡を入れました。詳細については消費者センターのほうに後でご相談というか、経緯を伝えてくださいということだけを申し上げ、本人に電話をかわり、その場で解約の意思表示をしてもらい了解を得ています。

後日、消費者センターのほうに事業者から連絡がありました。そこで判明したのが、今まで1年間で9回商品を送り、総額70万の契約があったと、これに対して、事業者に対して、高齢者に対して勧誘の指針、何かポリシーみたいなものはないのかというのも聞いたんですが、いかんせん、毎月電話をかけていて相談者の情報を全て聞き出していました。ひとりなこと、相談できる親戚がいないこと、ご家族がいないこと、そこで、全部わかっているから確認をする必要がないというのが事業者の答えでした。

今後、どうやって相談者はこれを、商品を見繕ったんだという話をしたときに、好みも全て聞いていたので、私どものほうで適当に見繕って適当なものを送っていましたというのが業者側の回答。今後については、送りません、連絡もしません。一旦中止の連絡をしているじゃないかという話もさせていただきました。そのときに事業者の回答としては、勧誘の間隔をあけるように言われただけであってやめろとは言われていないというのがご主張だったので、それは違いますということも伝えさせていただきました。

一応、ご本人と高相の職員の方と話し合っ、ご希望としてはどうしたいかということをお伺いしました。そうしましたら、ご本人は、最後の、解約を申し立てた後に送りつけられた4万円、そこだけは返金してほしい。それは私のほうからも伝えて業者も了解をしたと。返金方法について話し合っていたときに、業者側が一方的に現金書留で相談者にお金を返金しました。

それを聞いてすぐに高相と連携をとって相談者のご自宅に行っていたんですけども、幾ら送ってきたのかどうか、実際のところはわからなかったです。相談者の方が全て捨ててしまって、現金を財布に入れていた。だから、多少ふえていることはわかっても、本当に幾らがいつ返金されたのか、事実関係はわからなかった。

ただ、これを共有することで高相の窓口の方も6カ月しかおつき合いがないとどこまでかわればいいのかというところを探っている状態だったと、今回の経緯で契約の全容が見え、

なお一層関係機関と連絡を密にしてこの後の見守りにつなげるというようにつながった事例です。

○西村会長 ありがとうございます。

ちょっと確認をさせてください。この最初に高齢者の自宅で高相の方が行ったときに見つけたというのはいつのことなんですか。何月ですか。

○青木委員 ご相談を受ける1カ月ぐらい前です。

○西村会長 いや、具体的に。

○青木委員 具体的に、すみません、ちょっと具体的な日にちまで今回……

○西村会長 そうですか。ちょっと時系列的に事実関係が、何月ごろ、昨年の話ですよ、もちろん。

○青木委員 はい。

○西村会長 このガイドライン後、ガイドラインというか協定後ということですか、協定前ですか。そこははっきりしないと。方向性は、7月にこの会議として試行するということを決めたわけですね。それで、その間に起きたことということは間違いのないわけですね。

○青木委員 そこについては、どの程度まで進んでいたのか……

○西村会長 じゃ、課長のほうから、すみません。

○事務局 この事案につきましては、この事案を私が聞いたときには、まだ去年の7月の協議会でその話は了承を得ていたけれども、10月1日からの協定だったので、まだこの仕組みはできていなかったんですけれども、協定ができてからもまだ解決はしていなかったということなので、検討はしてもらっていたということで、時系列で言うと、ちょっとはっきりしたところがわかりにくくて申しわけないんですけれども、10月より前にこの問題が起きていて、10月1日の協定をまたいでも解決をしなかったというような事例、時系列で言うとそういう事例になっております。

○西村会長 そうすると、一番最後の、この文面の一番末尾にあります、先ほど、本当に4万円返ったかわからないというご報告がありましたけれども、それが届いてセンターに相談したいという希望をして訪問に行ったというのは、日付はわかりますか。

○青木委員 日付は、これ……

○西村会長 これもわからない。

○青木委員 ええ、高相の職員の方とは共有はしていたんですが、それは個人情報抜きで共有をしていて、やっと了解をしたよといって翌日に訪問予定とわかったものですから、慌てて

一緒に行ったという……

○西村会長 そうですか。何月ごろとかということがわかれば、何かイメージが、この手の話というのは、何といたらいいいんだろう、厳密な話是要らないのかもしれないけれども、ちょっと流れがのみ込みやすいかなと思ったんです。

結局、この人、早い話が、またひっかかる可能性あるわけですね。

○青木委員 それがあるので、今回高相につないで、高相から、高相だけではなく、それこそ地権（地域福祉権利擁護事業）であるとか、あとは、ほかの関係各所とも連携をして見守っていくということで話を聞いています。

○西村会長 なるほど。

ただいまの事例に関して何か皆さん方からございますか。

後藤先生、何かコメントいただいてよろしいですか。

○後藤副委員長 代引き払いで払っているということなんですけれども、代引き払いというのは、宅急便で送られてきてその場でお金を払うということですよ。それ、何かそこですぐ払わされると、結構非常に悪質というのか、やり方が非常によくないなというふうに思うんですけれども、こういうケースって、割と、代引き払いというのは多いんですか。

○青木委員 多いです。

○後藤副委員長 何か悪質なというふうに思うのは、代引き払いでそこでお金を出していると、そうすると、ちょっと状況にもよりますけれども、そういうふうに結論づけるべきではないと思うんですが、可能性としてそこで承認をしているという、本来、取り消せるようなものであっても、お金を出しているところにある意味意思がきちんとしていて判断力もあってお金をそこで出しているというふうになると、取り消すことができる行為でも追認されるというようなことが言われかねないという感じなものですから、だから、そういう意味でも非常に悪質だなと、やり方として悪質だなというふうに思うんですね。

ただ送ってきて、後でお金を出すというんだったら、まだ介入していろいろ相談に乗ったりとか、周りの人がアドバイスをしたりということが出来るんですけれども、ただ何となしに代引きって聞いただけで怪しげだなという印象を持ったんですけれども。

○西村会長 私もちょうとそれ感じていて、総額70万という話がありましたよね。

○青木委員 いえ、27万です。

○西村会長 27万、総額……

○青木委員 総額です。

○西村会長 そのうちの何回分かのものが4万円だったということなんですか。

○青木委員 最後が4万円だった。

○西村会長 最後が4万円だったということなんですか、なるほど。総額幾らっていう契約をするというのは、何かクレジットか何かのような気がすぐぱっとしちゃうんだけど、その都度支払いはあくまで代引きだったということなんですね。

○青木委員 ただ、それはあくまでも、ごめんなさい、ちょっとこの方は聞き取りをしてもわからない方なので……

○西村会長 正確に伝わりにくいということですか。

○青木委員 手元に残っているものが宅配便伝票2枚だけなんです。ほかは業者の言うことを信じればということではかわからないんですね。代引きについては、以前、健康食品の送りつけがすごく問題になったときに、ほぼほぼ全部代引きです。

○西村会長 それは法改正するしかないっていう感じですか。特商法と、ちょっとそれは置いておきましょう。

石丸先生、何かこの件に関してコメントいただければ。

○石丸委員 よくあると言えればよくある事案だなと思います。今後もひっきりそうだから後見なければいけないというのは全くもってそのとおりなんですけれども、少なくともこの方は送らないでほしいという意思表示をされたから介入のきっかけがあったんだろうなと思います。

ご近所に配るから大丈夫と言われちゃうとなかなか介入のきっかけがないので、そこら辺は、やっぱり粘り強く聞いた皆様の勝利かなと思いました。

○西村会長 ありがとうございます。

○吉村（晴）委員 委員長、すみません。

○西村会長 どうぞ、吉村さん。

○吉村（晴）委員 先ほどの協定に基づく仕組みという中でこれを考えたときの社協の立ち位置とかそういうことを考えながら伺っていたんですが、これはここで一度契約が解除できたということですが、先ほどもあったようにもう一度ひっかかる可能性があるというような中で、例えば、この方は消費者センターには相談することは同意しているけれども、社協の地権の利用者であったりとかした場合には、そのところは同意は多分されていないので社協には来なかったということなんですから、再発防止という観点からすると、こういう場合に本人同意がなくても社協にこういうケースがあったんだけどどうなんだろう

うというようなことで情報提供とかがあってもいいのか、やっぱり、ここは全然必要ないからなかったのかというその辺で、ここで社協が登場してくるのかなというふうに思って伺っていたんですが、見立てとしてはその必要がないということだったと思うんですが、いかがなんでしょうかというところです。お伺いしたい。

○西村会長 課長ですか。

○事務局 さっきのご報告の中で社協につながったんですね。

○青木委員 そうです。高相が社協のほうとも連携をとってということで。

○吉村（晴）委員 じゃ、登場していないけれども……

○青木委員 そうです。さっき、ごめんなさい、口頭でお話ししたんで、ここに載せていなくて申しわけなかったです。

○吉村（晴）委員 では、それは同意のもとに提供された事例ということになっているということによろしいんですね。

○青木委員 はい。

○吉村（晴）委員 じゃ、そこで、でも、例えば、ここでそこが同意がとれていない場合でも再発防止のために社協に提供されるということは、だから、あり得るということですよ、この仕組みの中で。

○事務局 そういうことですね。今回は同意がとれたけれども、もし、それがとれない場合は、相談員が社協とつなぐことが必要だと思ったので、こちらの仕組みを適用するという事例になると思います。

○吉村（晴）委員 わかりました。具体的な事例があるとイメージがわくのでよくわかりました。

○西村会長 いかがでしょうか。

きょうですね、最終的に今のような事例を伺った上で、この資料3のマニュアル、これを、今、案という形になっていますが、これを今後適用していくということで進めていきたいと考えますが、この件に関してよろしいでしょうか。

林さん、どうぞ。

○林委員 先生、その前にちょっとですね、ちょっと戻るようで申しわけないんですけども、資料2のところの協定書のところから始まるんですけども、我々2年間、先ほども皆様おっしゃったとおりで成果がここに、こういういいものが、りっぱなものを決めていただいて本当に安心だと思うんですけども、実によくできているなという感じで拝見したんですけ

れども、この協定書の中でちょっと確認したいことがありますので、今、問題になっている、皆さんおっしゃっているのは、ここの第1条のところの「当該消費者本人の同意が得られない場合でも、必要な個人情報を円滑に共有することを目的とする。」とありますので、これは非常に相反する場面が今のお話かなと思いますので、これで皆さん随分とご苦労されるんだろうと思うんですけども、ずっと下に来まして、私がちょっと確認したいのは、第5条の中に、これ、法律でいうところのゾーニングということだと思うんですけども、管理の仕方としてはキャビネットに保管して、甲乙内で定めた担当者のみが取り扱うということできちんとういうふうに決められていますので、安心できるのかなと、その下の4番のところでも、個人情報を利用する業務に従事する者、または、従事していた者は個人情報を漏らしてはいけないよと、この協定の終了後も同様とするということは、勤務をもしやめていったにしてもこれは守っていただきたいということでもいいんだろうなと思っています。

それで、確認したいのはどういうことかという、次の地域協議会の、次のページなんですけれども、の中にずっと下のところなんです、5番に提供方法ってあるんですけども、この提供は「文書により（緊急の場合は電話による提供後、文書により）」ってはっきり明記されていますので……

○西村会長 それはどこを指していますか。

○林委員 すみません、ガイドラインの次のページなんですけれども。

○事務局 ガイドラインの5番です。

○林委員 失礼しました。ページ数が書いていないのでちょっと言いにくかった。そののずっと下の5番の提供方法のところなんですけれども、これでちょっと区民としては確認したかったところは、「文書により（緊急の場合は電話により提供後、文書により）連携の相手方に提供する。」とあるんですけども、これははっきり文書というふうに明記されていますので、メールだとかラインだとか、その他ことはやらないという意味で当然とっていいんだろうなと思うんですけども、それで質問させていただいたんですけども。

それから、最後に、これはここのところできちんと、前のページの協定書の中にもきちんと施錠して管理すると書いてありますけれども、緊急事態の場合にこういう情報を、パソコンで管理すると思うんですけども、それを施設外に持ち出す、あるいは、担当者の方が何かどうしても緊急の場合で自宅に持って帰ってやらなきゃいけないというようなことで持ち帰るようなことがあるのか、ないのか、あるいは、緊急には直接訪問先の方のところそのデータのあれを持っていって行くようなことがあるのか、ないのかというこの2点を教えて

いただければ。

○西村会長 はい、じゃ、事務局から、課長のほうから。

○事務局 まず1点目の提供方法のところの「文書により」というところがございますが、文書といたしますが、先ほどのマニュアルにつけさせていただいた様式2の報告書のことを想定してございまして、こちらはメールでやりとりするのではなくて親展扱いで送るということで、いうふうに考えております。

○林委員 メールやラインはないということですね。

○事務局 メールではないですね。それから、システムで情報管理することや情報を持ち出したりすることはありますかというご質問ですけれども、相談員、すぐにシステムに入れるということはしておりませんで、そういうシステム管理というのは後日まとまって記録するときシステムに入れております。

それから、基本的に電話または来所の相談ですので、訪問相談は例外的にやっておりますけれども、その際に持ち出しするというのも想定してございません。

○林委員 持ち出しは、だから、しないということですね。

○事務局 そうですね。

○林委員 わかりました。

○西村会長 あとはよろしいでしょうか。

ということで、嚴重に漏えいがないように配慮されたシステムということで理解できるというふうに思います。

どうぞ、石丸さん。

○石丸委員 今の電子情報的なお話なんですけど、今はこれでいいと思うんです。ただ、時代の流れとして、裁判ですらIT化と言われて、ほぼIT化確定しているんですね。いずれはそうなりますので、どっちかという、焦るよりも先にそういうシステムをこういうふうにしなきゃいけないというのはつくっておいたほうがいいのかと思います。やっぱり、IT化という漏えいが気になるという方もいますので。本当のところは逆なんですけれども、紙のほうが漏えいって多いんですけれども、その辺は1点だけ。

○西村会長 どうぞ、後藤先生。

○後藤副委員長 私も石丸先生と全く同じ印象を持ってございまして、文書だということで非常に丁寧で安全だということが建前上はわかるんですけれども、実際の必要性というときに、メールというのは割と早く着きますし、それから、保存という点でもある意味そのところで保

存されていれば紙と違って動き回ることもないしですね、そういうことで、メールにパスワードつけるとか、そういうようなことをするというようなことというのは、やはり、余りよくないというふうに今考えていらっしゃるんですか。その辺、ちょっと……

○事務局 まず、ほとんど事例がないというところがございまして、今回、10月から現在まで一件もなかったというところで、メールで便利にということが必要になっていないということが1点あるわけですね。

本当に緊急の場合はメールよりはやっぱり電話なんです、実際されるのは。ですので、余りメールというのはちょっと想定されていなくて、ただ、今後どうなるかというのは確かにわからないですけども、現在のところ、ケースがほとんどないというところがございまして、余りメールの必要性が現場としてはないというところがございます。

○西村会長 今後の展開によってはそういった、石丸先生のご報告のように裁判もIT化が進むというお話ですので、いずれそういうことが生じてくる可能性もあるとして、今のところ例が極めて少ないということ、それから、確実性というところで、きょうのところは、今回の、今期の議論としては、案に出された資料3のマニュアルをこれで進めさせていただくということでご了解いただければと思うんですが、よろしゅうございますでしょうか。

○後藤副委員長 わかりました。

○西村会長 ありがとうございます。

それでは、資料3、この件についてはここまでとさせていただきます。

それでは、その次の2の(2)悪質商法被害防止ネットワーク連絡会の実施報告ということで、11月に開催されました悪質商法被害防止ネットワーク連絡会につきまして、事務局よりご報告をお願いいたします。

○事務局 事務局から報告します。

悪質商法被害防止ネットワーク連絡会を11月5日に区役所本庁舎6階第2委員会室で開催いたしました。1年に大体1回開催しているものです。

内容としては、悪質商法被害防止支援事業、及び、消費生活地域協議会に関する説明、悪質商法早期発見のポイント、悪質商法の具体例、あと意見交換を行っております。

参加者は資料4のところにネットワーク連絡会研修会とありますがけれども、このときですけれども、20人、業者としては、参加事業者は89事業者あるんですけども、実際の参加としては区の関係部署と、あと高齢者総合相談センターがメインになってしまっております。

通報件数としては、報告のときは平成29年度の段階でございましたけれども、平成30年度

の12月の末の段階で14件、訪問相談件数は12月末現在で4件と昨年度よりはちょっと多くなっております。

見守り新鮮情報メール、消費者庁から来るものですがけれども、それを事業所に、メールがあるところはメール、またはファクスとかで送って知らせておりますし、そのほかに区独自の事故発生とかありましたら送っているところです。

簡単ですが、以上で報告です。

○西村会長 それでは、続きまして、事例紹介ということで、相談員の吉村相談員からお願いいたします。

○吉村（陽）委員 新宿消費生活センターで相談員をしております吉村です。よろしくお願いたします。

事例2といたしまして、お手元に資料見ながら、資料5の2でございます。

ガスの契約です。2017年4月にガスの自由化になりまして、それに伴う契約ということでございます。

当事者は70代の男性、独居の方です。

自分は高齢のひとり暮らしで鬱病を患っている。この方は精神科、心療内科に通院中というふうなことをご本人がおっしゃっていました。

18日前に電力会社を名乗り、電気代とガス代を一緒に支払えるからガスの顧客番号を教えてくださいと電話があり、顧客番号を伝えてしまった。後日、近所の人にこの話をしたところ、ガス会社の契約先が変わるから自分は顧客番号を伝えていないと言われ、契約先が変わることにそのとき初めて気がついた。

慌てて電力会社にやめたいと伝えたところ、ガスの契約が変わるのは1カ月先なので、きょう解約ということでもいいか、1,000円かかると言われた。1,000円が何に対しての費用かはわからなかったが、問い合わせた日に解約を申し出た。電話で何の説明もないままガスの顧客番号を教えろとだけ言って契約先が変わるのはおかしいのではないか。ただ、電話で自分がどのようなやりとりをしたのかほとんど覚えていない。

対応としまして、相談者が再度電力会社とガス会社に電話で状況を確認したところ、既に解約になっているとそれぞれの窓口で言われ、困って消費生活センターに来所しました。消費生活センターで聞き取りを行い、電力会社に電話をして状況を確認すると、電力会社からまだガスの供給前なので費用は一切かからない形で申し込みの撤回を受けるとの回答が来ました。相談者にその場で電話をかわり、申し込みの撤回を再度伝え、了解を得ました。

いるなという印象を持ったんですけれども、それだけです。

○吉村（陽）委員 通常は書面等でそれ説明をしてくるいろいろなルールがあるんですけれども、それをしていなかったようです。電話勧誘ですから、当然、書面が届くというところとかもあると思うんですけれども、それもされていなかったの、クーリングオフという部分もあるのかなとは思いますが。書面が出ていなかったの、この時点では。

○後藤副委員長 電話勧誘販売。

○吉村（陽）委員 電話勧誘ですね。

○後藤副委員長 そうですね。クーリングオフをするということであればできる状況ですよ。だから、理由として、ガスの供給前なのでみたいなことは別に言う必要もなく、クーリングオフするというふうにすればいいんじゃないかと思うんですけれども。

だから、そういう意味で、何か電力会社がこの契約をしようとしても、こういう形ではそもそも有効な契約にならないんじゃないかと思うんですね。後でクーリングオフするなり、そもそも私は見たときに契約として成立しないんじゃないかと思いましたけれども、ちょっと石丸先生にご意見があれば。

○石丸委員 電話で自分がどんなやりとりしたかわからんという、そこが何とも判断がつかないけれども、契約というだけなら、正直、口頭での契約というのもあり得ぬ話ではないので、ただ、クーリングオフができるというのは全くもってそのとおりだと思います。

○西村会長 こういう、その、あれですかね、相談というのかな、結構あるんですか。その電気と、私の個人的な印象では、電力自由化されて、今より安くなりますよということでインターホンして売り込みに来るようなセールスがありますよね。そういうのと同じような、手合いといったらあれだけでも、これはもう完全な悪質商法というふうに断定できるようなものなわけですね。

○吉村（陽）委員 今回は電力会社でしたけれども、電話会社とかもしていますし、結構、自由化になってこの手の相談は多いです。

○西村会長 ふえている……どうぞ、青木さん。

○青木委員 すみません、つけ加えさせていただければ、そもそも電力の自由化とガスの自由化というところを理解されていない消費者の方が多いんだと思うんですね。それで、今まで高齢者の方は、ガスは〇〇〇〇、電力は〇〇〇〇という頭があるので、ほかのところが変わって自由にそれが売れるようになったということ自体を御存じないというところが1つなのかなと思います。

それで、最近、変わってしまったことがわからずにご相談に、ご契約されてしまう方というご相談がふえています。

○後藤副委員長 これ、全く私の推測に過ぎないんですけれども、この70歳の男性の独居の人から聞き取った結果というのは、電気代とガス代を一緒に支払えるからガスの顧客番号を教えてくださいという内容なんですけれども、これが本当にそういう内容だったのかどうか、ちょっと何か、そうなのかなという感じもして、〇〇〇〇だから信頼するとかそういう話ではないんですけれども、もう少し、ある意味、納得なことを、もっとまともなことを言っているんだけどこういう形でしか聞き取れなかった、耳に入ってこなかった、あるいは、覚えていなかったとかですね、そういうような、仮にそういう事案であれば、余り悪質だというようなことの先入観で考えなくてもいいんじゃないかという気もするんですが、その辺、何か情報とか、こんな状況ですということ何かあるんでしょうか。

○西村会長 はい、どうぞ。

○林委員 これ、卑近な例でちょっと見聞きしたんですけれども、先ほどどなたかのご質問もあったんですけれども、それはやっている、実施している会社は大きいですか、小さいですか、弱小ですかというようなご質問だと思うんですけれども、今の先生のお話のとおりで、非常にこの業界、自由化の後、〇〇〇〇だろうが、まちのちょっとした電気を保有している小さい会社でも、大同小異でもって非常に競争が激化しているようです。

それで、私どもの町内でもちょっとこういうことが起きたんですけれども、結局、この人たち、どういうふうにやっているかという、〇〇〇〇も、あるいは何々ガスもまちのちょっとした業者たちも、とにかく別々に払っているユーザー、当然のことなんですけれども、今まで自由化じゃないから、でも、ガスと電気をそれぞれ別々の形で支払っている顧客をまず名簿アップしてランダムに非常に電話をしているようです。

そして、決定的な、別に悪いことじゃないんですね、非常に悪いことと思って業者たちやっていますから、転販のあれでやっているわけですから。これ、どういうことかという、我々、ほとんど、先ほどもおっしゃったように、消費者センターの方も言われたように、ほとんど理解していない方が多いようなので、ガスと電力の自由化について、今度こういうことで、自分で選択できませんけれども、マンションだろうが、個人住宅だろうが、そういうことができるんですよと言われてもピンと来ないんですけども、キャッチフレーズはここにいみじくも書いてあるんですけれども、私が聞いたの全部、大体業者さん全部調べたら言っていましたけれども、電気代とガス代を一緒に支払えるからとこれがキャッチフレーズで皆

さん、これでもうぱっと先入観で、これで皆さん大体、いみじく同じ文章だとあれしたんですけれども、私が見聞きしたあれ、全部電気代とガス代と一緒に支払えるから、一本化できますよということで皆さんその相手方のあれで、すると、その聞いたほうの業者さんはどうも調べてみると手数料の解約金だっているいろいろな発生するようですけれども、それは業者間でもってやりとりしているようでもって、ひどい場合にはこういう形でお金をとるというふうに言ってくる場合もありますけれども、別にこれがひどいか、ひどくないかではなくて、世の中の流れとして自由化になったと同時に一本化というキャッチフレーズでもってやっているということは随分聞きました。

○西村会長 相談員さんのほう特にこの件に関して追加的なことございますか。

○林委員 電話来ました、来るんです、一本化だって。

○吉村（陽）委員 相談としてはかなり多い相談ではあるんですけれども……

○林委員 新宿区と千代田区が今狙われているんですよ、この一本化にしますよということ、すごく電話が来る。

○吉村（陽）委員 今回は電力会社でしたけれども、ケーブルテレビの会社であるとか、携帯電話の会社とか、いろんなところがやっているということは把握しています。

ただ、やはり、電話勧誘等が多いので、契約に至る前に、実際に被害に遭う前に大体対応はできているというふうにはなっているのかなと。新宿区の場合、実際、契約をしてしまっただけでこんなはずじゃなかった、料金発生してしまっただけというふうなことは、件数はとっていないんですけれども……

○林委員 何とかしないとすごい件数ですね。

○村上文化観光産業部長 すみません、会長、いいですか。

○西村会長 どうぞ。

○村上文化観光産業部長 ○○○○の名誉のためにちょっと一言言わせていただきますけれども、私も○○○○さんのほうにガスとまとめさせていただいたんですが、2度ほどフリーダイヤルでお電話がかかってきて、詳しい説明がありました。どの程度の消費量、お金が安くなるかシミュレーションするにはそのガスの番号がわかって、契約の際に必ず必要になるのでというお話で、シミュレーションしてもらった場合、それから、契約をする際にはガスの顧客番号をお知らせくださいというお話をいただいていたんです。

一応シミュレートしたのを送ってほしいということで、それを見てから契約という段取りに私はしたんですけれども、かなり丁寧に説明をしてくださいまして、幾ら年間でお安くな

るという見込みもつくっていただいて、それで契約をしたといった経緯がありましたので、必ずしもそういった意味で悪質商法という位置づけで売り込みをしているという感じではないのかな。

ただ、最後のところの手数料1,000円かかるというのがちょっと意味がわからないなという点は疑問が残っていますけれども、そういうのはいわゆる委託事業者等々に、下におろして勧誘させているといった実態がもしあったとしたら、そういうことが起こっているということもあるかもしれないので、今度また〇〇〇〇の人たちと会うからちょっと聞いておきますよ、ちゃんとやってくれているのって。

○西村会長 青木さん。

○青木委員 今、すみません、部長がおっしゃっていただいたとおり、何が問題かということ、きちんと契約に際して説明をしていないというところが問題なんですね。売っているものが何かということよりも、訪問販売しかり、電話勧誘販売しかり、きちんと目的を告げて説明をして納得した上で契約をされる分には私どもがとやかくというお話ではないと思うんですね。

ただ、今回についてはそれが足りていなかったことと、残念なんですけれども、ご本人自身の認知も進んでいなかったというところ、それで一応、当然、これは恐らく代理店と思われるんですけれども、大もとの電力会社さんのほうには御社が委託しているところがきちんと説明をしていたかもしれないけれども、伝わってなければ、やはり、説明が足りていなかったと言わざるを得ないと、その点を指摘させていただいて了解を得て、上のほうできちんと内部で検討しますという回答をいただいた。

○西村会長 ありがとうございます。

今、まさに部長あるいは青木相談員からご説明がありましたように、いわゆる悪質商法の部類と若干ちょっと性格が異なる、ある意味、商品選びに対してどこまできちんと情報が届いて理解できているかということで、センターさんとしては、例えば、こういう売り込みが来たけれどもどうしたもんだらうという相談が来るというのは、ある意味、心配で相談をするというのは普通なことだろうというふうに思うんですよね。

だから、それをご本人が十分理解して、先ほどのシミュレーションしてみて、試算してみて、本当に安ければよろしいんじゃないですかみたいな話に多分なるんだらうなというふうに思います。

それは、中にはそこにつけ込んだような商法がないとも限らないというところで、特に高

年齢の方には注意が必要だと、こういうことだと思っているんですね。

ありがとうございました。

この件、よろしいでしょうか。

それでは、3番の消費者教育のほうに話を進めていきます。消費者教育の推進についてということで、30年度消費生活シンポジウム、実施されたわけですが、これについてのご報告、お願いしたいというふうに思います。事務局のほうからお願いします。

○事務局 事務局から説明します。

今回は、テーマを「新宿からの発信“SDGs”（持続可能な開発目標）～あなたの選択で世界を変える～」といたしまして、12月8日、会場を牛込笹塚区民ホールにおきましてシンポジウムを開催いたしました。

前回より開催時期がおくれた関係で報告書がまだ完成しておりません。いつもですとこの場で報告書で報告するところですが、申しわけございません。完成しましたら、各委員へお送りいたしますのでご了承ください。

シンポジウムの内容ですが、二部構成になっております。第一部が戸塚第二小学校の発表、新宿区消費者団体連絡会の発表の後、「つかう責任つくる責任～SDGs時代の消費者～」ということで西村先生より基調講演をいただきました。

第二部ではパネルディスカッションを行いました。西村先生をコーディネーターにお迎えして工学院大学先進工学部教授、稲葉様、パルシステム生活協同組合連合会常務執行役員、高橋様、都立戸山高教諭、荒井様、新宿区立新宿消費生活センター所長の皆本課長がパネリストになって「SDGsの実現に向けたアクションから」ということで各現場の状況などの発表の後、ディスカッションをしていただきました。細かい内容につきましては、後日お送りする報告書をごらんいただければと思います。

参加者は126名で、当日集約しましたアンケートをつけております。アンケートの内容についてはおおむねよい評価をいただいております。

簡単ではございますが、以上でシンポジウムの実施報告とさせていただきます。

○西村会長 ありがとうございました。

それでは、委員としてもご報告されました宮崎委員、シンポについて何かコメントいただければありがたいんですが。

○宮崎委員 ありがとうございます。新宿消団連として発表の場をいただきまして、会長の鍋島と私、副会長の宮崎で事例発表は新宿ユネスコ協会の事例を発表いたしました。

ほかのところからすごくうらやましがられているというのが、北九州の市役所の方から新宿区は行政が率先してなさっているんだということで、行政率先と、それから住民と、そして、こういう審議会の有識者のメンバーとで意見が一致してそういう方向に、シンポジウムが実際に開かれているということに感心をいただきました。

実際に発表しまして、ふだんの私たちの発表をさせていただいたということで、その効果はちょっとまだあれなんですけれども、あと展示をさせていただきました。そこに文部科学省の課長級の方が来てくださったりとか、フェイスブックに載せさせていただきましたので、遠くから来てくださったりとか、そういう意味でアンテナを高く張っていくということが今後新宿区としても、あるいは、市民としても重要ななと思っているところです。

機会、ありがとうございました。

以上です。

○西村会長 ありがとうございました。

当日、ご参加いただいた松井さん、あるいは的場さん、何か一言ずついただければありがたいですけれども。

○松井委員 昨年も参加させていただいて、いつも貴重なお話をありがとうございます。せっかくいいお話をさせていただいて、とてもいい機会になって私自身はすごくよい機会になったんですけれども、このアンケートの結果を見ていただいてもおわかりのとおり、10代から30代まではゼロ、それで、圧倒的に70代以上が多くなっているという結果も出ています。

さらに消費者団体からの方がとても多くて、それはもちろん大事ななことだと思うんですけども、なかなか裾野が広がっていかないことに対してとても毎回毎回残念だなと思っているので、どうしたら皆さんに来ていただけるのかなというのをいつも考えている次第で、ちょっと私も周りの方にはお話しするんですけれども、どのようにするのがいいのかというのをまたこの場所でも改めて考えていく必要があるのかなというふうに感じました。

内容は本当にとっても勉強になりまして、ありがとうございました。

○西村会長 ありがとうございます。

的場さん、どうですか。

○的場委員 今回のシンポジウムでSDGsの実現に向けて企業ですとか学校ですとか、行政でもさまざまな取り組みをされているということが非常によくわかりまして、私自身も使う責任というのを考えながら生活していきたいという思いがすごく強くなりましたし、先生のお話の中で、エコマークはもちろんなんですけれども、カーボンフットプリントというのが

ございまして、それを意識しながら実際に買い物をするようにもなりました。

あと一つ、フェアトレードタウンというのが熊本市、名古屋市、そして浜松市というのが認証されているということも初めて知りまして、ただ、新宿区はフェアトレードタウンになるのは難しいのかなという印象も受けております。

あと、今回だけではなく前回のシンポジウムに関してもなんですけれども、エシカル消費というお話を先生がされておまして、その講演を聞いてから私の中でも非常にエシカルというワードというのがとても身近なものになったんですけれども、ちょうど先月なんですけれども、これ持ってきたんですが、ファッション誌のコピーなんですけれども、ちょっと読み上げますと、こういったファッション誌の中でも「これからはおしゃれもエシカル時代」というような特集が組まれておまして、環境や人にも優しいというコンセプトがすごく特集が組まれていて、新しいファッションをハイブランドでも取り入れるようにしている紹介がありましたので、ぜひ日本でもそういったものがもっと広がっていけばいいかなと思っています。

以上です。

○西村会長 どうもそれぞれありがとうございました。

松井委員からもご指摘がありましたように、消費者系の集まりは、私も随所で呼ばれて行きますけれども、自分も高齢ですけれども、年齢の高い方が非常に多いというのは、ある意味、一つの問題というかですね、なかなか裾野が広がらないというのは確かにご指摘のとおりでございます。

何か親子向けのイベントというか、今回、特に私自身非常によかったと思っているのは、戸塚第二小学校の児童の発表があったというのがとてもおもしろかったですね。ちょっと演劇たっぷりにやっていただけたんで、非常に上手に、かなり練習もされたんだろうというふうに思いますけれども、そういうのがあったイベントであるから、もっと子供さんたちが、あるいは、若者が集まったらよかったのかな。

これは公募の仕方とか、教育委員会さんの協力とか、いろんなところがあると思うんですが、ご参考までに、1月8日に消費者庁と文科省がやりました消費者教育のフォーラムが横浜であったんですけれども、そのときは250人ぐらいが集まりまして、8割方が先生方だったんですね、集まったのが。学校の先生方で、これは教育委員会の呼びかけというのも非常に大きかったかなというふうに思っています。

それから、一方で、ついこの間土曜日、川崎市のエシカルのフォーラムがございまして、

これは人集めのためにエクザイルのU S Aさんと呼んでやったんですね。それでも150人なんですね。ですから、やっぱり、年齢層もちょっと高目だったかなというふうに思います。

ですから、先ほどの場さんからエシカルファッションのお話がありましたけれども、こういった問題にこれからの時代を担う子供たちや若者たち、中高生等も参加しやすくなるような試みというのが計画されるといいのかなというふうに思いました。

これから報告書ができるかと思えますけれども、また、継続して、新宿区はフェアトレードタウンが難しいんじゃないかというふうにおっしゃったけれども、僕はできないことはないと思います。23区の中で最初にといいこともあり得るんじゃないかと、商品展示のコーナーが、要するに、フェアトレードの商品展示のコーナーがあればそこは1店舗として数えるんですね、フェアトレードタウンというのは。

ですから、今、ゼンショーなんか非常に協力的なんですね。いわゆるフランチャイズのお店をやっています。あちこちで開いています、ココスとかですね。ああいうところに行くとフェアトレードのコーヒーなんかが、案内が入っているんですね。ああいうのを1店舗としてカウントできるんで、細かい話になっちゃって恐縮ですが、人口1万人当たり1店舗というのがミニマム原則ですから、新宿区はそれは十分できるだろうと、あとは区長の宣言というのが必要なんですけれども、そういったことで、今後も推進していただければありがたいというふうに思っております。

宮崎さん。

○宮崎委員 それに関連しまして、西村先生のお話につないですけれども、SDG s 未来都市とかいう認証制度がございますでしょうか。

○西村会長 あります。

○宮崎委員 そういうのにこの協議会の意見とか、前向きの、提言に対する、宣言に対する提言みたいなのは可能なんですかね。私の出身母体の新宿ユネスコ協会も専らいろんな行事を、SDG s シリーズ化しておりますので、いろんな分野のことをユネスコ活動としてやっておりますので、ぜひ、新宿区をそういう方向にみんなで応援していくといいなと思っています。

先生、いかがですか。

○西村会長 協議会としては難しいと思います。要するに、協議会は、ある意味、行政のいわば審議会というんでしょうか、行政が、その方向性を意見としてお示しすることはできると思うんですけれども、民間団体と違って、何か文章をですね、協議会として取りまとめて推奨するといった形はかなり難しいんじゃないかなというふうに思います。

そういう部分もあって、この後の議論になりますけれども、論点まとめに少しだけ記入させていただいて、これをまた次期以降の、来年度以降のものにつなげていくと、その方が、協議会としてご意見ございましたんで考えていくというのがこの役割として大事なかなというふうに思いました。

○宮崎委員 ありがとうございます。

○西村会長 それでは、3の(2)の中学生向け消費者教育副読本、これの改訂ということで、これにつきまして事務局からのご説明、お願いします。

○事務局 中学生向け副読本なんですけれども、2年に1度の改訂ということで今まで取り組んできておまして、本来であれば来年度、31年度に改訂の予定なんでございますが、教育委員会のほうから改訂を3年置きにできないかということでお話がございましたので、ちょっと教育支援課長の代理で林様よりその旨のご説明をお願いしたいと思います。

○西村会長 お願いいたします。

○林（志原委員代理） 教育支援課長の代理で参りました教育活動支援係長の林と申します。よろしくお願いいたします。

今、ご案内いただきましたこちらの副読本の改訂の件でございますが、教育委員会事務局といたしまして、昨年、ほぼ1年弱をかけまして、今話題の教員の働き方改革というところでさまざまな会議ですとか、さまざまな報告書ですとかそういったものの精査、見直しをかけてまいりました。

その一環といたしまして、こちらの副読本につきましても、2年間で改訂ということなんですけれども、ほかの社会科の副読本ですとかその他の副読本がほぼほぼ3年更新ということになっておまして、2年ごとの更新というのも確かに重要なかもしれませんが、3年と2年でそれほど情報量も余り変わらないのであれば、3年に1度でいいんじゃないかというような議論の中で、教員の働き方の軽減というんでしょうか、負担軽減も含めまして総合的に判断して2年のものを3年に1度というふうに変えさせていただいた次第でございます。

ただ、その消費者教育についてそれほどウエートがないのかといいますとそうではなく、各学校におきましては、こういった副読本がない小学校におきましては、家庭科ですとか社会科の授業を通じてそういった教育については引き続き推進をしていくというようなことで進めておりますので、その辺はご安心いただきたいと思います。

以上でございます。

○西村会長 ありがとうございました。

そうしますと、この改訂に関しては、来年度ということは、再来年度ということは21年度に改訂するということですかね。

○事務局 2020年度ですね。本来だったら2019年度、もう年明けちゃっているんで、2019年になってしまっているんですけども。

○西村会長 そうか、そうか、ごめんなさい、そうですね。2019年度が4月から始まって、その19年度は改訂をしなくて、2020年度、来年の4月以降のところで改訂するということなんですね。わかりました。

これは、ちょっと今手元になくて申しわけありませんが、新指導要領に今回のものは対応しているんですか。つまり、22年度から新たな指導要領という形になりますよね。ちょうど中学校の教科書がことし、もうほぼほぼでき上がってことしの検定にかかるわけですね、文科省の。それで、来年の3月に供給本という形になる、白表紙から供給本か、供給本として来年の3月出てくると思うんです、4月に。そのレベルに適合している中身というふうに判断していいのかな。

○事務局 たしか、すみません、いいですか。

○西村会長 ちょっと僕忘れちゃってごめんなさい。

○事務局 前回、昨年度改訂したときに、まだ全面的に新しい学習指導要領に沿った内容にはしないで、次回の改訂で合わせましょうというお話になっております。

○西村会長 ですよ。すみません、細かい話で。ということは、1年おくらせることで、その予定より1年おくらせるわけですよ、今度の改訂は。だから、それで間に合うのかどうかというのがね、ちょっと、だから、もし、場合によったら、要はですね、僕が今何を言いたいかというと、成年年齢引き下げ問題なんですよ。成年年齢引き下げ問題があって、今、特に高等学校のほうはあちこちで研修が行われたり、授業指導の改善とか、教材をつくったり、さまざまな取り組みがなされているんですが、中学校も今度新課程でクレジット、三者間契約もおりにきたり、かなり契約について中学校段階でちゃんとやっておこうという話と、それから、未成年者契約取消権が18歳で使えなくなるということがありますから、それが22年4月1日からですので、もちろん、そこには間に合うんだけど、もし、記述の上で早く情報として、副読本の情報として流す必要があれば、何か差し込みでそこに添えるとか、何かそういう臨機応変なことも考えていただいたほうが、また、働き方改革と反対のほうに行っちゃうかもしれないけれども、もし、ちょっとそこら辺、副読本の、きょう先生が見え

ていないんですけれども、確認をしていただければありがたいかなというふうに思います。

よろしゅうございますか。

はい、じゃ、

○林（志原委員代理） ありがとうございます。そうしましたら、私のほうでこのいただきましたご意見を持ち帰りまして、担当教諭と教育委員会事務局の中で議論させていただきまして、そういった落ちがないように対応させていただきたいと思います。よろしく願いいたします。

○西村会長 どうぞ。

○後藤副委員長 西村先生の今のご意見に全く私も同じことを考えておりまして、他の委員からも今西村先生がおっしゃったような意見が出ていたということを書いていただくとありがたいと思います。

3年のスパンで消費者法というのは今の時期としては長過ぎて、多分、西村先生のおっしゃった新しい資料を差し込んでいくという、そういうことをやらないと対応できないんじゃないかなというふうに思っています。

○林（志原委員代理） 承知いたしました。

○西村会長 ありがとうございます。

この副読本に関しまして何かご意見ございましたら、お願いしたいと思います。

特によろしゅうございますか。

ありがとうございます。それでは、今の後藤先生のご指摘も踏まえて、ぜひ、またきめ細かいご連絡をお願いしたいと思います。よろしく願いいたします。

それでは、きょうの4番目に入ります。

新宿区の消費生活行政のあり方についてということで、最初の、冒頭のところでも申し上げました、この本協議会の論点整理ということで取りまとめをしてみたものでございます。これについて、各委員の皆様からご意見を頂戴したいと思います。

この資料7をお出しいただきたいと思うのですが、資料7の一応構成でございますけれども、この表紙1枚めくっていただきますと新宿の消費生活行政のあり方についてということで、これまで議論をしてまいりましたのは、消費者教育の推進等消費者安全の確保ということでございます。この前文にも書きましたように、平成27年度に設置されております。

これは、消費者教育推進法が24年にできまして、その中で消費者教育推進地域協議会、これを自治体が設置するようというところがありました関係でスタートしております。加えま

して、29年度に入りまして、消費者安全法が改正されまして、その中で消費者安全確保地域協議会、これを設置するようというところでございました。その意味で、本協議会はこの両面の、2つの法律に基づくところの協議会として常に消費者教育の推進の問題と消費者安全の確保の問題、これを協議してまいったわけであります。

その意味で、1つは、消費者教育の推進についてということ、2つ目には、消費者安全の確保について、そして、その他ということであります。具体的に文言を読み上げさせていただいて確認をしてみたいというふうに思います。

前文からいきます。

新宿区消費生活地域協議会は新宿区における消費者教育の推進と消費者安全の確保を始めとする消費者行政の充実を図ることを目的として、消費者教育推進法に基づき、関係機関・団体等幅広い担い手と連携して意見交換及び協議を行う組織として平成27年度に設置され、平成29年度からは改正消費者安全法に基づき、消費者安全確保地域協議会として位置付けられたものである。

以下では、今後の新宿区の施策の充実に活かされることを期待し、本協議会において、これまで検討を行ってきた消費者教育の推進、ならびに消費者安全の確保についての議論について、その要旨をとりまとめることとした。

1、消費者教育の推進について。

学校における消費者教育の充実に関し、新宿区では以前より中学生向けの副読本「消費社会を学ぶ」を刊行しており、その内容の充実と活用を図る必要がある。特に、民法改正による成年年齢引き下げの実施を見据えた学習指導要領改訂により、消費者教育に関する内容が、小学校段階においても増加していることや、国連総会で2015年に採択されたSDGs（持続可能な開発目標の推進）を踏まえた、消費と環境に係わる内容のいっそうの充実を図る必要がある。

また、消費者教育は早急に進めることが肝要であることから、区としても小学校段階における消費者教育の充実を図り、将来的には小学生向けの副読本の作成についても検討していく必要がある。その際は、発達段階に鑑みて、対象とする年次について考慮するべきである。

学校での充実した消費者教育を推進するためには、教員の指導力を向上させることも欠かせないので、教員研修により資質向上を図るべきである。また、学校で学んだことが実際の消費生活の場としての家庭との連携も不可欠であり、保護者や地域との具体的な連携を図ることが求められる。

なお、一般区民への意識向上をはかるべく、例年、消費生活展や消費生活シンポジウムが開催されており、これからにおいても、関係団体の協力を得て、SDGsの幅広い浸透を図り取り組むことが不可欠であるとともに、消費者教育の地域への定着を目指した学校や児童生徒との連携・協働もさらに進めていくべきである。

2番、消費者安全の確保について。

本協議会は、改正消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会として位置付けられたことを踏まえ、深刻な消費者被害に遭いやすい高齢者や障害者等（以下「消費生活上特に配慮を要する消費者」という）を守るための取組みについて議論を重ねてきた。

「消費生活上特に配慮を要する消費者」については、「悪質商法被害防止ネットワーク」の枠組みの中で関係機関が連携して見守り行っており、見守りに必要な個人情報には本人同意を得た上で関係機関が共有しているが、ごくまれに本人同意を得ることができず関係機関で情報共有ができないために、連携した見守りができないことがあった。そのため、本協議会では、本人同意がない場合の個人情報の共有が大きな論点となった。

議論の結果、「消費生活上特に配慮を要する消費者」の個人情報取扱に関するガイドラインを協議会として定め、高齢者総合相談センター・社会福祉協議会・消費生活センターの3者間で、見守りに必要な個人情報を消費者安全法第11条の4第3項に基づき本人同意がなくても共有できることとした。

この仕組みは平成30年10月から試行実施しており、この仕組みの適用を検討した事例はあったが、実際に適用した事例はまだない。適用を検討した事例では、相談員が本人同意を得る努力を続けたため、同意を得て高齢者総合相談センターにつなぐことができた等の結果となり、適用には至らなかった。今後も本人同意を得る努力は必要だが、緊急性がある場合はこの仕組みを早急に適用し、見守りの目が届かない「消費生活上特に配慮を要する消費者」がこの仕組みにより速やかに見守りにつながることが求められる。なお、個人情報の取扱は慎重にすべきであるため、この仕組みがガイドラインに則って厳格に運用されるようにし、確実に対象者を見守りにつなげるようにする必要がある。

今後も、「悪質商法被害防止ネットワーク」の枠組みを活かし、関係機関による情報共有と連携で、消費者被害の未然防止、早期発見、拡大防止を図っていくべきである。

3、その他。

消費者市民社会の実現とSDGsの推進を区民全体として共有していくことを目標に、新宿区はいつもの普及啓発に努めるべきである。

ということでございます。

もう一枚めくっていただきますと、委員の皆様方のお名前、そして、本会議の開催日及び議事を一覧にしてございます。こうした形で取りまとめをさせていただきました。

本取りまとめに当たりましては、原案を私のほうでお示しをしまして、事務局にご相談をし、さらには後藤先生並びに石丸先生にもお目通しをいただいて、きょうここに、皆さんにお示しするという、こういう形をとらせていただきました。

時間のなかでの議論ということになりますが、私としましては、おおむねこうした形で論点整理をさせていただくことで、次年度にさらにきめの細かい消費者教育の推進並びに消費者安全確保が進んでいくものであるというふうに確信するところでございます。

残り時間では、文章上修正が必要だと思われるようなところがありましたら、お気づきの点等ご意見いただければありがたいと思います。

何かお気づきの点等ございますでしょうか。

どうぞ、松井委員、どうぞ。

- 松井委員 この論点はどちら、冊子として、質問ですけれども、冊子として出されるのか、それともインターネット上に掲載されるのか、まず聞いてもよろしいですか。
- 西村会長 これだけなので冊子になるかどうかですね、一応文書ですから、どんなに少なくとも文書ということですから、この協議会のまとめとして公表するという形を前提としたいと思いますが、ネットにどうこうというのはまだ事務局にご相談していませんでしたので、もし、この場でご回答が……
- 松井委員 いえいえ、大丈夫でございます。
- 西村会長 いかがですか。
- 事務局 この地域協議会としての文書ですので、こちらの委員の皆様のご了解が得られれば公表ということで構わないと思っておりますし、特に問題があるわけではないので、皆様が同意していただければホームページ上で載せるということもできないわけではないと考えております。
- 西村会長 通常の、私の少ない経験の中でということになりますけれども、役所の審議会等で何か報告書をつくったり、こういった論点まとめつくりますとホームページ公開というのが一般的に行われていますので、皆さん方がご承認いただければ、お名前も入りますのでご了解いただければ、ぜひ、区民あるいは一般に、これだけのことを公表するというところで進めさせていただければというふうに思います。

ほかにご意見が……どうぞ。

○松井委員 続きがある、申しわけございません。すみません。質問したのはなぜかといいますと、まず、ホームページに出されたり、ビラ紙でも出されるのであれば、もし、可能であれば、少し小さな写真でも入っていると……

○西村会長 写真、写真というのはこの会議の写真ですか。

○松井委員 いえいえそうではなくて、例えば、副読本ってどんなものなのかなという、そういう写真でしたり、そういう本当に小さな写真が入っていると、より関心を持ってもらいやすいのではないのかなと思ったんですね。

どうしても文章だけだと関心のある方しかごらんにならないですけれども、写真が入ると何だろうというちょっと気にはなるのかなというのがあったので、1つ考えていただけるとうれしいなというのが1点と、もう一個だけあります。すみません。

細かいことなんですけど、2番の5行目なんですけど、「関係機関が連携して見守り行っており」になっているので、多分、ここには、本当に細かいんですけど、「を」が入るのではないのかなと思ったのでそちらだけお伝えします。長くなりまして恐れ入ります。

以上でございます。

○西村会長 落ちています。これは「を」を入れます。

○松井委員 お願いいたします。

○西村会長 それから、副読本については、これはちょっと検討させてください。

確かに、もし、場合によったら参考資料とかというような形のページをつくって副読本の写真なりですね、副読本って、あれになっているんですか、アップロードされているんですか。

○事務局 今はホームページには出していないです。

○西村会長 出していないですか。ちょっとそれはまた教育委員会さんともご相談して、事務局のほうと相談して、できるだけそういう方向で検討したいと思います。

○松井委員 すみません、お待たせしました。

○西村会長 じゃ、宮崎さん。

○宮崎委員 何でもないんですけども、途中交代の委員名は載せないんですか。

○事務局 そうですね、すみません、会長、いいですか。

ここの委員名のところは事務局のほうで掲載したんですけども、すみません、これ、平成30年度の委員さんになっておりまして、この第2期というのが29年度、30年度2年間にな

りますので、29年度の委員さんからかわられた方も確かにいらっしやいます。ですので、両方載せたほうがよろしければ……

○西村会長 そうですね、私、ちょっとそれうっかりしていました。2期の委員ということで、この2期にかかわっていただいた委員の皆様のお名前を入れさせていただいたらいと思います。消費生活相談員の方のお名前を挙げちゃいけないんですか。

○事務局 すみません、これも、実は、2名というふうに名簿でなっております、毎回違う相談員が2名ずつ参っております、どうしようか悩みまして、記載を。で、ここ2名にしてしまいました。全員載せますかね。

○西村会長 そうですね、もし、差し支え……

○宮崎委員 充て職として来ていらっしやる……

○西村会長 そうですね、委員として。ですから、もし、差し支えなければ名前を出させていただいたほうがよろしいかと思うんですけれどもね。

○宮崎委員 何名になるんですか。6名……

○西村会長 4名ですよ。

○事務局 全員で6名相談員がいます、6名が交互に来ていますので、この第2期の4回のうち2回来てくれた方もいれば、いろいろなんです。

○西村会長 これは、委員の名称、名前というのは、相談員とか、公募委員とか……

○事務局 資料1をごらんいただきますと、これが30年度の名簿ということでつくらせていただいているんですけれども、まず、学識経験者、専門職、専門職というところは消費生活相談員になりまして、これは会議ごとに名前を、そのとき出る相談員の名前を入れていくということになっております、それぞれの分野のところからそのときの方が出ていただくというような名簿のつくりになってございます。

○西村会長 通常ですね、通常と言えるかどうかわかりませんが、消費者庁の消費者教育推進会議に私、会長で出ていましたけれども、中間まとめとか論点まとめとかという形を出すときは委員のお名前と肩書を入れてというのが一般的に行われてきましたので、公表するということがありますから、どういう方が集まってきているのかということもオープンにされたほうがより区民に公表するにはふさわしいと思いますが。

○事務局 すみません、この資料1の名簿の形ですと、会長おっしゃられた肩書も入れることになります。それで、平成29年度と30年度でかわられた方がいらっしやいますので、29年度と30年度の名簿を両方載せればいいのかないかなというふうには思うのですが、相談員のところだ

けが会議ごとに交代しておりますもので、そこだけ、例えば、6名全員の名前を載せてそのうち2名というような表記にするとかですね、例えばなんですけれども、いかがいたしましょうか。

○西村会長 ちょっとそこは検討して、今ここでさっと決めるわけにいかないと思いますので、センター内で調整とかあるかと思いますが、いずれにしてもお名前を出させていただくという方向でご了解いただければと思いますがよろしゅうございますか。

文章上の問題で……どうぞ、吉村さん。

○吉村（晴）委員 大筋で別に何かあるということではないんですが、2の消費者安全の確保についての段落の4つ目の「この仕組みは平成30年10月から」のところの2行目なんですが、主語が「相談員が」となっているんですが、一般的に見た方が何の相談員かわからないと思うので、消費生活相談員って、どこからどこにつないだのかがこれだとはっきり……

○西村会長 「適用を検討した事例では」の後ですね。

○吉村（晴）委員 はい。

○西村会長 消費生活相談員……

○吉村（晴）委員 相談員というふうにしたほうがいいのかなど。

○西村会長 正確ですね。

○吉村（晴）委員 社協からほかに出すこともあるということを考えれば、主語ははっきりしてあげたらと思いました。

以上です。

○西村会長 これは消費生活相談員という形で明確に入れたいと思います。

そのほかいかがですか。

どうぞ、お願いします。後藤先生。

○後藤副委員長 事前に拝見したときに気がつけばよかったんですけども、今気が、ちょっとあれっと思ったんですが、今、おっしゃったところの1行前のところです。「試行実施しており」というのは、これ、ちょっと行間はっきりしていなくて申しわけないんですが、ある段階までは試行実施でして、そして、あるところからは試行でない本格的な実施ということですよ。そのあたりどうなっていたんですって。

○事務局 すみません、昨年10月からことしの3月31日までを試行実施ということでさせていただくということで前回の協議会でご了承いただきまして、4月1日から本格実施とさせていただくために、何か問題があったかどうかを検証して、この会議で検証できればというこ

とで今回報告をさせていただいたんですが、事例がなくて、検討した事例だけしかお示しできなくて、ただ、マニュアルをご了承いただきましたので、4月以降はきょうご了承いただきましたマニュアルをもとに、もし、事例があればやっていきたいというふうに思っております。

○後藤副委員長 ありがとうございます。

それから、あと一つ、また細かい……

○西村会長 そうしたら、これ、入れますか、半年間は試行実施しておりとか、何か入れたほうがいいですか。

○後藤副委員長 何か説明があったほうが、ぱっと読んだ人がここどうして試行だろうと思うかなという……

○西村会長 ずっと試行したままみたいな印象を受けるので、当面の半年間とか、何か文章をちょっと、そこをちょっと精緻な文に。それともう一つ……

○後藤副委員長 あと資料1のところ、先ほど拝見していたら、警察のところの竹内真之さんというお名前があるんですが、その竹内委員と、それから、第2期委員のところの竹内委員というの、字が、正しいという字と真実の真と違うので、このまま出ると……

○事務局 ありがとうございます。すみません。

○後藤副委員長 ご本人がいたら申しわけないです。

○西村会長 それも含めて確実なものに。

○事務局 はい、申しわけございません。

○西村会長 じゃ、どうぞ。

○宮崎委員 恐れ入ります。その他のところなんですけれども、私ども消団連のほうもSDGs 押し進めているところですので、一番下の行、「新宿区は区民と連携しながらいっそうの」というふうに入れていただくとうれしいなと思います。

○西村会長 ちょっと待ってください。これは2行目のほうですか。

○宮崎委員 はい。区が独走しているわけではないと、住民あるいはNPOとかいろんなところと協働しながら、連携しながら普及啓発を努めるべきであるというふうに、いかがでしょうか。

○西村会長 何か文章の案があります、関係団体とかって入れます、関係団体……関連……

○宮崎委員 それでもいいですね。どうですかね、課長さん。「新宿区は区民等と連携しながらいっそうの普及啓発に努めるべきである」と。

○事務局 すみません、「区民等」と入れてしまうと、その前の行で「区民全体として共有していくことを目標に」と書いたのがダブってしまうので、文言をほかの文言にさせたほうがいいかと思いました。

○宮崎委員 アイデア、お願いします。

○事務局 例えば、西村先生が今おっしゃった関係団体……

○西村会長 関連団体とともにと……

○宮崎委員 それでよろしくお願いします。

○西村会長 そうしましたら、今、宮崎委員のご提案で、この一番最後の、下のほうの行ですが、「新宿区は関連団体とともにいっそうの普及啓発に努めるべきである。」と、そんな形で……

どうぞ。

○後藤副委員長 こちらは関係団体……

○西村会長 関係団体、そうですね……

○事務局 関係団体ですか。

○西村会長 関係団体でいいですか。じゃ、関係団体でいきましょう。すみません、ありがとうございます。

そうですね、上のほうは関係機関という言葉がありますね。

そのほかにお気づきの点ございますか。

よろしゅうございますか。

それでは、こういう形で今期の取りまとめ、論点整理ということで公表の方向で整理させていただきたいと思います。最終的にはお名前の表記等につきまして、事務局とご相談して明確にしまして、また、これ、まだ2月、表紙にありましたように日にちを決めていませんので、今月のしかるべきまとまった日にちで最終結論を出したいというふうに思います。

その点、私、会長のほうに一任させていただいてよろしゅうございますか。

ありがとうございます。

じゃ、そういう形で進めさせていただきます。

それでは、皆さんのほうから何かご連絡事項等ございますでしょうか。

よろしいですか。

じゃ、最後、事務局から何か連絡事項があれば。

○事務局 皆様、本日はご参加いただきまして、また貴重なご意見たくさんいただきましてど

うもありがとうございます。

シンポジウムのところでは、参加者が少ないというご意見いただきまして、こちらもそれは痛感しております。当初、元NHKのキャスターの国谷さんと呼ばうというふうに計画していて、いろいろ悪戦苦闘していたんですが結局呼べず、会長からもご意見いただいて、戸塚第二小学校の児童の方に出ていただきまして、そのときはお母さん方来ていただいてよかったんですが、すぐお帰りになってしまったという残念な結果になりまして、また、そこご意見をいただきましたので検討してまいりたいと思います。

第2期のこの協議会の委員会はこれで終わりなんですけれども、また、次期の委員のご依頼をさせていただく方もいらっしゃるかと思いますので、ぜひ、今後ともご協力のほうよろしくお願いいたします。ありがとうございました。

○西村会長 それでは、以上をもちまして第2回協議会、終了させていただきたいと思います。

本当に長い間、2年間にわたりましてご協力、また、活発なご意見交換、ありがとうございました。今後とも直接、間接に新宿区の行政が展開できるように、発展できるように見守ってまいりたいというふうに思います。

どうも皆様、ありがとうございました。