

2014.03.19 平成 26 年文教委員会 本文

○大場委員 一昨日の新聞報道によりますと、昨年、国内では悪質商法、詐欺、誇大広告などによって、全国で約六兆円、GDP国内総生産の1%を超える巨額の消費者被害がもたらされたとの推計を国が公表したそうです。安倍政権のもとで、着実に回復しつつある我が国経済に大きく水を差すことになりかねない、ゆゆしき事態でございます。

特に高齢者の被害については、ここ数年、詐欺的商法などにより数千万円にも上る高額
の被害がふえるなど、大変深刻化しており、私は対策の強化が不可欠との観点から、さきの
予算特別委員会で質疑を行いました。

その際、局長から高齢者の被害防止のため、都独自の消費者被害防止地域見守りネット
ワークモデルを創設することとし、検討に着手をするとの答弁をいただきましたので、本
日は、その関連で被害防止に向けた地域での見守りの取り組みなどについて何点か伺いた
いと思います。

最初に、都内区市町村における高齢者の見守りの現状について伺います。

○藤井消費生活部長 高齢者の消費者被害防止に向けた見守りにつきましては、区市町村
ごとに対応の差があり、消費生活センターが中心となっているものや、既存の福祉の見守
りネットワークを活用したものなど、さまざまであります。

例えば、新宿区では介護事業者、民生委員、保健師、訪問看護師など、高齢者の生活を
支援する方が被害を発見した場合、速やかに消費生活センターに通報して相談窓口につな
ぐ悪質商法被害防止ネットワークの仕組みにより、被害防止を図っています。

また、目黒区では行政及び民間の福祉医療部門、消費生活センターのほか、町会、商店
街、小売事業者、警察など、幅広い関係者のネットワークにより、高齢者の見守りを行っ
ております。

取り組みのおくれている自治体もあり、今後、都は区市町村の最新の状況について調査
を実施し、都独自の地域見守りネットワークモデルづくりの検討に生かしてまいります。

○大場委員 ただいまのご答弁で、地域の幅広い関係者による見守りを行っているところ
もあれば、取り組みのおくれている自治体もあるとのことで、都内では大分ばらつきがあ

るようでございます。都内のどこに住んでいるかで、同じ都民である高齢者が地域の中で安心して暮らせるかどうかが決まるなどということはあってはならないと考えます。

高齢者の見守りは、これまで介護や健康の問題を中心に行われてきましたが、今後は消費者被害防止の視点も重視したものに変わっていくとともに、区市町村全体の底上げが必要でございます。都には広域自治体としての大きな責任があると考えます。

そこで、都はこうした区市町村の見守りなどの取り組みに対し、どのような支援を行っているのか伺います。

○藤井消費生活部長 都は、地域で見守りを担う人材を育成するため、介護事業者や民生委員などを対象に、被害発見のための留意点や対応策等に関する研修を実施するとともに、平成十八年度から設置している高齢消費者見守りホットラインにおきまして、被害を発見した方からの通報に対し、助言や情報提供などを行い、被害の拡大防止や救済を図っております。

また、区市町村に対し、高齢者を狙う悪質商法の新たな手口などに関する情報を継続的に提供し、高齢者や見守りを行う周囲の人への注意喚起に役立ててもらうなど、地域の見守りの取り組みが有効に機能するよう支援しております。

○大場委員 先日の予算特別委員会では、局長から、高齢者の被害防止には相談を待って対応を始めるというこれまでの発想を転換し、未然防止や早期発見、救済に地域の中で取り組むことが有効であると答弁をいただきました。私もそのとおりでと思います。

しかし、地域の中に入り、受け身ではない見守りを行うに当たっては、関係者による個人情報の共有が課題になります。

例えば、ひとり暮らしの高齢者がどこに住んでいるのか、また、何か困り事があったときに相談できる人が身近にいるのかなどは、役所の関係者などは、ある程度把握していると思いますが、町会や民生委員の方すらご存じない方もあるようです。

こうした課題に対し、中野区では平成二十三年に条例を制定し、見守りを希望する高齢者の名簿を区が町会、自治会、民生委員、警察署などに提供していると聞いております。

しかし、こうした情報共有の仕組みができていない自治体はまだごく一部にすぎず、また希望者に限定されるなど、今後の取り組みの壁となっています。

先日の新聞では、国は消費者安全法を改正し、地域の中で、関係機関が連携して、高齢

者の被害防止に取り組む環境整備に動き出したと報じられていました。今回の改正には、関係機関による情報共有の問題についても盛り込まれる予定と聞いています。

こうした動きは被害防止のための地域の見守りに法的な根拠を与え、都のネットワークモデルを後押しするものになると考えますが、法改正の具体的内容について伺います。

○藤井消費生活部長 国では、地域における消費者の安全確保の取り組みを効果的に行うための協議会の設置、消費生活協力員の委嘱などを内容とする消費者安全法の改正を予定しています。

協議会の構成員としては、地方自治体の消費生活部門や福祉部門のほか、介護、医療等の関係機関、警察、消防、町内会、宅配事業者、金融機関、弁護士などが幅広く想定されており、情報交換や高齢者の見守りなどを行うものであります。

また、今回の改正法案では、地域で消費者の安全確保に取り組む民間団体や個人を消費生活協力団体や消費生活協力員として委嘱し、守秘義務を課した上で情報共有を図る仕組みを定めています。

これまでの地域の見守りでは、個人情報保護の観点から、対象となる高齢者の情報を関係機関の間で共有することが難しかったことから、法改正による見守りの効果の向上が期待されます。

なお、改正法案につきましては、今月十一日に閣議決定されたところであり、今通常国会での審議が予定されています。

また、成立後は一部の規定を除き、二年以内に施行される予定でございます。

○大場委員 今回の法改正によりまして、大きな課題であった情報共有の問題が法律上では整理され、関係機関が連携をとりやすくなるだろうということは評価いたします。

しかし、今ご答弁にありましたように、法の施行まで二年もかかるというのは随分のんびりとしているようにも思います。

高齢者を狙う悪質事業者は一瞬たりとも待つてはくれません。よもや都は、法の施行を待つて動くというようなことはないと思います。これまでも常に国や全国の自治体をリードして消費生活行政を進めてきたという気概と矜持を持って、今後のモデルづくりにおいても、ぜひ全国をリードしていただくよう強くお願いしたいと思います。

また、区市町村の連携体制づくりにおいて、都のモデルを普及するためには、区市町村

ごとの見守りの取り組みに差がある現状を考えると、都の支援が欠かせません。先ほどの答弁にもあったように、人材育成など、都が実施する方が効率的と思われる取り組みなど、都みずからも役割を果たしていく必要があると考えますが、具体的にどのように取り組むのか伺います。

○藤井消費生活部長 地域における見守りのネットワークづくりに向けては、高齢者の身近で継続的に見守りを行ったり、相談窓口の周知や被害防止のための情報提供などを行う人材の育成が必要であります。

そのため都は、今後、介護事業者や民生委員等に対する研修などを強化するとともに、地域等で消費者問題に取り組む人材の育成などを目的とする消費者問題マスター講座に区市町村の推薦枠を設けるなど、消費生活協力員などとして見守りを担う人材の育成策を区市町村の協力も得ながら検討してまいります。

さらに、地域における消費生活部門と福祉部門の連携強化に向け、都が区市町村の先駆的取り組みを支援するモデル事業の枠組みなどを活用しながら、連携による見守りの効果を上げている区市町村の取り組み方法を集約し紹介するなど、効果的なネットワークづくりを支援してまいります。

○大場委員 ぜひとも人材育成やネットワークづくりへの支援など、都としても積極的な取り組みを進めていただきたいと思います。

私は世田谷区議を十七年間務めまして、区の消費生活行政の現場も間近で見てまいりました。区市町村では、行政と住民の距離が本当に近く、相談員を初めとする職員が、高齢者の被害の現状を日々目の当たりにし、何とか被害を防止したいという思いを強く持っていることを知っております。

今後、都のモデルを参考に、都内各地で地域の連携による見守り体制の整備に向けた動きが加速することを期待いたします。

しかしながら、区市町村が実際に取り組みを進めるに当たっては、人材育成などの面だけではなく、特に財政面での課題が大きいと考えますが、都の今後の対応について伺います。

○藤井消費生活部長 都は、平成二十年度に地域の消費生活行政の機能強化などを図ることを目的として、東京都消費者行政活性化基金を設置し、受け入れた国からの交付金を区市町村に重点的に配分することにより、財源確保を支援してまいりました。

国の交付金につきましては、今回、時限ではございますが、複数年度を見据えた継続的な活用ができるよう制度改正されるとともに、消費者被害に遭うおそれが高い高齢者などを守るための地域ネットワークの構築事業が用途として明確化されました。

都は、今後も引き続きこの基金を活用して、地域における見守り体制の整備など、区市町村の取り組みへの支援を積極的に行うとともに、区市町村が継続的、安定的に消費生活行政を推進できるよう、国に対し恒久的な財政支援を求めてまいります。

○大場委員 高齢社会において、消費者被害の防止をどれほど図ることができるかは、住民に最も身近な区市町村における取り組みによって左右されるといっても過言ではありません。

基金については、今回の改正で活用できる期間が大分延長されたようですが、区市町村にとっては、基金終了後の財源確保が今後の大きな課題となると聞いています。

都には、引き続き基金も活用した区市町村支援を積極的に進めるとともに、国の本来の役割ともいえる自治体への財政支援が安定的に行われるよう強く働きかけていただきますようお願いをいたしまして質問を終わります。