

事前アンケート結果

資料7

| No | 団体名 | 1. 前回の申合せを踏まえ、貴団体においてこの1年間に新たに始めた取組または更なる充実につながる取組を行われたものなどありましたら、詳細をお聞かせ下さい。 | 2. 消費者庁は本年4月、「地方消費者行政強化作戦2020」を公表し、政策目標4に「高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」を掲げました。本目標の達成に向けては、地域協議会の更なる設置や地域協議会の活動の実効性を高めることなどに課題があります。このような課題に対し、構成員の皆様から地方公共団体に向けての期待などがありましたら、お聞かせください。 |
|----|--------------------|--|--|
| 1 | 一般社団法人 日本介護支援専門員協会 | 消費者安全確保地域協議会に関連する情報について、当協会の会員宛にメールマガジンやSNSを活用して配信致しました。各地域において消費者安全確保地域協議会が開催する研修会への参加協力や活動に対しての連携を呼び掛けています。 | 介護や支援を要する高齢者に寄り添っている「介護支援専門員」のことを周知頂けるとありがたいです。日本介護支援専門員協会の都道府県支部、地域支部がございますのでお声掛けいただくと情報交換や密な連携が図れると考えています。 |
| 2 | 公益社団法人 認知症の人と家族の会 | <p>公益社団法人 認知症の人と家族の会は、2019年3月28日 認知症の人も家族も安心して暮らせるための要望書(2019年版)を内閣官房長官、財務大臣、総務大臣、法務大臣、文部科学大臣、厚生労働大臣、国土交通大臣、国家公安委員長、内閣府特命担当大臣に提出した。</p> <p>消費者見守りについては、同要望書に下記の通り掲載。</p> <p>4. 認知症の人本人の権利擁護について 6) 認知症の人が消費者被害や犯罪に遭うこと等を防ぐために、本人・家族・介護に関わるすべての人に相談窓口(近くの消費生活センターまたは『消費者ホットライン・188番』、警視庁総合相談センター等)を周知徹底すること。また消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置を進める。</p> | |
| 3 | 全国民生委員児童委員連合会 | <p>○ 全民生委員・児童委員に毎月配布している機関紙『民生委員・児童委員のひろば』令和2年8月号に『高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック』の紹介記事(別添参照)を掲載し、周知を図った。</p> <p>○ 地域の民生委員児童委員協議会においてリーダー的役割を果たしている全国の民生委員・児童委員を対象とした研修において、(公社)全国消費生活相談員協会が発行する『週末電話相談事例集「こんな相談ありました」』を参加者に配布した。</p> | |

| | | | |
|---|-------------------------|--|--|
| 4 | 特定非営利活動法人 高齢社会をよくする女性の会 | <p>直接関係はないかもしれませんが、6月～7月にかけて、コロナ・ステイホームがどのように高齢者の日常を変えたか、フリー・アンサーによる実態報告を求めましたところ、全国から40通の報告が集まりましたので、一冊の冊子にまとめました。コロナ禍の生活実態がよく出ていると思いますので、別便でお送り申し上げます。コロナ便乗消費者詐欺のようなものは見当たりませんでした。</p> | <p>上記全国会員への「私のコロナ体験記」の中に、思いがけぬほど多くの人から「ICT能力を高めて人々とつながりたい」という声が聞かれました。コロナで親しい人々との面接が禁止され、ほとんど参ってしまった人もいました。コロナ禍でこうした声も高まると存じますので、ご高配のほどお願い申し上げます。そこでの詐欺対応なども考える必要があります。</p> <p>近々の電話詐欺は「コロナなので少しでも早く税金(補助金など)を戻せるようにしたから電話で手続きができます」など、コロナ禍を理由に、新たな補助金などが出るなど、新手の方法がでてきています。コミュニケーションが取りにくくなって、心細い高齢者をだます手立てを次々打ち出してくるとき、ITに不慣れな高齢者が詐欺のターゲットにならないよう、見守り活動は、行政もタテ割りではなく、民間団体も地域や目的の枠を超えて、横のつながり(ネットワーク)を拓けるしかないと思っています。</p> |
| 5 | 社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会 | この1年間で新たに取り組んだ事項は、現時点ではございませんでした。 | <p>今までの会議等を通じては、それぞれの地域における消費者安全確保地域協議会の設置促進について先進地域の事例は発表もありました。</p> <p>最近高齢者や障害者の社会参加の機会が増えてきており、消費者被害も件数、内容とも増大・複雑化の傾向にあるように感じています。それぞれの自治体の住民の消費者被害をなくすために、地域協議会の早期設置を希望します。</p> <p>消費者庁においては、設置のアドバイスや強化交付金等の支援を引き続きお願いしたいと思っています。</p> |
| 6 | 社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合 | | <p>視覚障害者への文書による連絡は、その方が的確に伝達事項を確認できる方法で行ってください。例えば、点字化はじめ拡大文字化、音声化、データ化(テキスト版)などです。</p> |
| 7 | 公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会 | 会内で、申し合わせ事項の周知を行なったものの、具体的な進展を伴う動きには至っておりません。 | <p>コロナ禍の新たな事象なども反映させながら、対面等による支援の継続を担保しながら、オンラインでのサポートについても検討してよいのではないのでしょうか。</p> |
| 8 | 公益社団法人 日本介護福祉士会 | <p>1. ホームページへの掲載 高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク関連や消費者問題についての資料をホームページに掲載し、会員への情報発信を行った。</p> <p>2. 消費者問題を講義に導入 認知症ケアや家族や地域支援の講義を行う場合には、認知症高齢者の消費者トラブル回避や地域での見守りネットワークの構築についての内容を盛り込むようにした。</p> | <p>コロナ禍での地域ネットワークの構築は、更に難しいものになると思います。今まで、地域で支えあっていた仕組みが断絶され、要支援者や要介護者が増加する懸念があります。これからの取り組みの基本は、「新しい生活様式」や「感染予防対策」の取り組み踏まえた好事例の共有を期待します。</p> |

| | | | |
|----|--------------------|--|---|
| 9 | 公益社団法人 日本社会福祉士会 | <p>お問い合わせ内容に該当するような新たな取り組みは本会としては行っておりません。</p> <p>(ただ、本会が実施した令和元年度厚生労働省補助事業「中核機関の立ち上げ・先駆的取組調査研究事業」において事例集を作成し、「成年後見制度利用促進連携協議会」と「消費者安全確保地域協議会」を兼ねた協議会の立ち上げ事例(茨城県取手市)を取り上げ、全国の自治体・関係機関に発出しました。)</p> | <p>各自治体からは、さまざまな協議会が立ち上がりすぎ、屋上屋を重ね、負担となっているという声をよく伺います。1でお示した取手市の事例のように、高齢者・障害者の権利擁護のための従来の協議会等との連携をはかり、1つの協議会で権利擁護のための複数の協議会の機能をもつとともに、関係機関とよりスムーズな連携が可能となるような取組の推進を期待したいと思います。</p> |
| 10 | 日本弁護士連合会 | <p>1 従前に引き続きではあるが、連続シンポジウム「地域で防ごう！消費者被害」を各弁護士会や関係団体との共催で開催した。2019年10月以降は、2019年11月16日(鹿児島)、同月29日(秋田)、2020年1月18日(群馬)、同月25日(大分)、同年2月1日(長崎)、同月12日(宮崎)。その後、島根、沖縄、岡山でも開催が予定されていたが、新型コロナウイルスの感染拡大により中止となった。</p> <p>2 当連合会第63回人権擁護大会のシンポジウム企画 当連合会第63回人権擁護大会(2020年11月開催予定)シンポジウムのテーマの一つとして、「超高齢社会における消費者被害の予防と救済を考える～誰一人取り残さない社会をめざして～」を企画し、その準備として調査・研究を進めた。本年度の大会は、新型コロナウイルスの感染拡大により中止となったが、来年度の同大会において同テーマでシンポジウムを行う予定であり、開催に向けた準備を続けている。</p> <p>3 その他、当連合会の会議等で交換した情報を基に、各弁護士会において、取組を行っている。消費者安全確保地域協議会の設置や運営への協力、訪問販売お断りステッカーの配布、意見書・要望書の発出等である。</p> | <p>当連合会においては、2013年12月19日に「高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書」を発出し、市町村に対しては、重点的な施策として、高齢者の消費者被害の予防と救済のために、既に存在する地域包括ケア実施のためのネットワーク等を利用し、実効的な高齢者の見守りネットワークづくりに取り組むことを求め、都道府県に対しては、市町村の施策に対する協力・支援等の取組を行うことを求めたところである。</p> <p>同意見書において表明しているが、当連合会も、各弁護士会と連携し、高齢者の消費者被害の予防と救済のための見守りネットワークづくりへの参加・協力、見守り活動のための研修への講師派遣、高齢者向けの相談体制の整備等、ネットワークづくり及びその活動に可能な限りの支援・協力を行う決意であり、各自治体におかれましては、当連合会及び各地の弁護士会を活用いただき、実効性のある見守りネットワークの構築と運営に取り組んでいただきたいと思います。</p> |
| 11 | 一般社団法人 日本消費者協会 | <p>この1年では、特にありません。</p> | <p>実際に消費生活分野での有効な見守りが行なわれているかに不安があります。高齢者に直接接触し、実働にあたる人たちが、日々変化し複雑・高度化するトラブル対応の知識を身につけ見守りに生かせるかは、大きな課題と考えます。</p> <p>そして、これを担う人材の確保、効果的な研修の実施、関係経費のサポート等が十分行われることが不可欠であり、それには公的な支援も必要です。</p> <p>全国規模では、現場の詳しい現状までわからないので、どのような具体的な対処、工夫などがされているかも含めて議論すべき課題と思います。</p> |
| 12 | 公益社団法人 全国消費生活相談員協会 | <p>この1年間においては、これまで行ってきた自治体受託の高齢者見守り人材向け出前講座の周知をこれまで以上にきめ細かく行い、広範囲での見守り人材の発掘を意図していましたが、新型コロナウイルス流行の影響を受け、講座開催そのものが、実現できませんでした。</p> <p>他の講座や、会議がオンラインで行われることが多くなってきたため、こうした講座でも活用したいと検討しています。</p> <p>人生100年といわれ、元気な高齢者も多くなってきている昨今ですので、地域で活動できるアクティブシニアに向けた啓発チラシを発行しました。</p> | <p>人材不足の地方消費生活行政の中では、地域協議会の設置検討の議論でさえ、難しいところがあります。また、こうした組織に関して一般の方はほとんど知識を持っていません。高齢者の見守り、あるいは消費者被害の防止には地域の方たちも積極的に取り組んでくださいますが、地域協議会についてもそれを知る方は限られます。まずはその必要性を消費生活センターの相談員が講座などで折に触れ、住民に直に伝えるなどの努力が必要だと思われれます。住民の側から地域協議会を求める声が上がれば、住民自身が活動を理解していなければ、仮に協議会が組織されても、地域に根差した実効性のある活動は期待できません。</p> |

| | | | |
|----|-----------------------------------|---|---|
| 13 | 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 | <p>昨年の会議席上でご紹介した「シニアのICTリテラシー向上のための啓発事業」を継続・発展させ取り組んでいます。</p> <p>2019年度は、「ICT啓発リーダー育成講座」を全国10都市で開催し、126名が受講。またICTリーダーによるシニア向け講座を全国で28回開催し、339名が受講しました。さらに、講座で使用する教材をテーマ別に11教材作成し、NACSホームページにも掲載しています。</p> <p>2020年度は、さらなる受講者増を目指していましたが、コロナ禍により対面による講座開催は難しいと判断し、次の2点に絞った活動を行っています。</p> <p>① シニアのための動画教材の開発と、NACS公式YouTubeチャンネルでの配信 シニアが在宅でも学べるよう、開発済みのICT教材を動画化するとともに、“新生活様式”の提案やコロナ禍に便乗した詐欺への注意喚起動画等を作成。NACS公式YouTubeチャンネルで配信予定です。(9月開設予定)</p> <p>② オンラインによるシニア向けICT啓発講座の実施 講座実施の準備として、ICTリーダーが受講者とオンラインでつながるための手引書等を作成中です。講座の内容もさることながら、オンライン講座の受講を通して、コロナ禍でも友人や離れて暮らす家族とつながる術を学ぶことで、独居または夫婦二人住まいのシニアの社会からの孤立を防ぐことも目的としています。</p> | <p>高齢者の身体だけでなく財産も含めた見守りを謳い、そのために悪質な契約で高齢者が多くの金員を失わないよう消費生活センターを含めたネットワーク作りを目指している点は評価しています。しかし、小さな地方自治体は相談員が足りず見守りネットワークに組み込むのは難しいのが現状です。今後コロナ禍で経済が疲弊し新手の悪質商法が増えていくことが予想されます。消費生活サポーターなどボランティアの方々を中心に見守りをし、身近な人が何かおかしいと気づいたら関係者に連絡し、そこから消費生活センターに連絡するという分かりやすいルートを多くの自治体に構築いただくのを期待します。そして消費生活センターの存在が周知されつつあるのと同様に、自治体毎の独自ルートとその住民全員に周知できるように、消費者庁が中心になり見守りネットワークの存在を周知いただくよう期待します。</p> |
| 14 | 主婦連合会 | <p>・ピクトグラム(図記号)の啓発 ピクトグラムは誰にでも理解できるということから、バリアフリー・ユニバーサル観点から会館やHP、機関紙などで展示広報を行った。今年度は東京都や千代田区のweb消費展においても掲載した。</p> <p>・悪質商法への啓発 消費者庁などの委員会への参画、意見提出、相談窓口・機関紙による消費者への啓発活動など</p> | <p>地域協議会が具体的に機能するよう、地方行政の壁を越えて連携をしていただきたい。具体的には、消費者行政と福祉などが連携し、高齢者・障がい者にとってシームレスな支援を行うことができるように実効性を高めていただくことを期待する。例えば、先日、電話リレーサービスが法制化されたが、この実行に当たっては、聴覚障害者だけではなく、高齢などで耳が聞こえにくくなっていく方々も利用ができるようにしていただきたいし、制度の普及には利用する方だけではなく皆で制度を支えるという観点から消費者全体への広報を行い、理解を深めることが重要と考える。また、この制度の普及により、耳の不自由な方が電話サービスを利用できるようになる反面、電話勧誘販売などの被害に新たに会う可能性が高くなるという問題点が懸念され、そのため新たな消費者支援が必要とされる。このように、多角的な消費者支援の枠組が地方公共団体には求められることから、消費者庁には、司令塔としての支援をぜひお願いしたいと考えています。</p> |
| 15 | 全国消費者行政ウォッチねっと | 特にありません。 | <p>・ゆるやかな形でもいいので是非協議会を設置し、その成果(消費者被害の予防につながった、声掛けによって被害の掘り起こしができて消費生活センターにつなげた 等)を共有していただけるとありがたいです。</p> <p>・また協議会を作っても形骸化してしまうケースがあるようなので、各構成団体がモチベーションを持ちながら消費者被害の予防・救済に継続的に取り組める工夫(各団体の定例会等で短い時間をもらい、協議会での成果の報告や最新の見守り新鮮情報を紹介するなど)をお願いしたいと思います。</p> |

| | | | |
|----|-------------------|--|--|
| 16 | 一般社団法人 全国消費者団体連絡会 | <p>全国消団連では、毎年行っている都道府県消費者行政調査を今年は「地方消費者行政強化作戦2020」を基に行いました。</p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置状況と協議会にはなっていないが、消費者被害防止のためのネットワークの設置状況についてお聞きしています。また、都道府県から協議会立ち上げに向けての働きかけや設置後の支援などについては、自由記載をお願いします。</p> <p>昨年、消費者行政部門と他部署との連携についての設問では、福祉部門との連携についてお互い業務が多忙で理解の共有が難しいとの回答もあり、それも課題であると思います。</p> <p>協議会の目的は消費者被害の防止であることから、協議会立ち上げまで至らなくてもネットワークの構築で、被害防止の役割ができることは有効であるとも言えるかと考えております。</p> <p>今年の調査は分析中ですが、県では消費者庁発行の手引きやQ&A、事例集なども参考に、メリット説明やセミナー開催など、市町村に対して工夫をしている様子がわかりました。</p> <p>今後、これらの調査分析を基に意見書の作成、シンポジウム開催をしていきます。</p> | <p>消費者安全確保地域協議会の必要性、重要性は地域でも理解をしているかと思いますが、それを立ち上げるための人材、予算にも課題があるのではないかと考えられます。また立ち上げる実行力(強制力)も必要かもしれません。</p> <p>地域で連携したネットワークや消費者教育も重要で、一定の消費者被害防止の効果もあると思っておりますが、独居の高齢者まで情報がきちんと届いているのかなど、不安もあります。協議会であるからこそその個人情報管理など、踏み込める内容で被害防止の取り組みができるので、高齢者なども含めた地域の住人の把握ができるので、情報の共有と消費者被害に対する素早い対応などが出来、安心して暮らせる地域づくりができると考えます。</p> |
| 17 | 全国地域婦人団体連絡協議会 | <p>構成団体の熱心な取り組みに敬意と感謝を申し上げます。</p> <p>当団体としましては、情報発信に工夫をしていきたいと考えております。</p> | <p>第15回会合 申合せに記載のとおり、高齢者・障がい者が安全・安心に暮らすことができる社会を目指し、種々の取組をされていることに敬意と感謝を申し上げます。</p> <p>消費者安全確保地域協議会の設置数は増えつつありますが、全市町村1741団体中232団体という数(約13%)は、少ないとの認識です。更なる設置に向けては、地方公共団体において、設置の障壁となっているものは何かをしっかりと把握した上で、対策を取ることが求められると考えます。既に設置している地方公共団体の好事例をマニュアル化して、Web発信してはいかがかと思っております。</p> <p>また、コロナ禍の現在、これまでの活動が大幅に変更せざるを得ない現状で、今後の新たな取り組みについての情報共有を希望いたします。</p> |

| | | | |
|----|-------------|---|--|
| 18 | 日本生活協同組合連合会 | <p>●この度の新型コロナウイルス感染症下や令和2年7月豪雨に際しての全国の生協の取り組みをご紹介します。</p> <p>1. 新型コロナウイルスの拡大に伴う消費者被害注意喚起の取り組み</p> <p>(1)生活協同組合コープこうべ(以下、コープこうべ)</p> <ul style="list-style-type: none">・兵庫県と兵庫県消費者団体連絡協議会からの要請で、新型コロナウイルス対策に関連し、「買いため抑止」や「便乗した悪質商法への注意」を促す消費者向けチラシを、4月14日(火)～18日(土)にコープこうべ宅配利用者(49万世帯)へ配付しました。(詳細別紙参照) <p>(2)エフコープ生活協同組合(以下、エフコープ)</p> <ul style="list-style-type: none">・エフコープでは、2017年12月に福岡市と「消費者被害の防止に係る共働に関する協定」を締結し、消費者・組合員を「悪徳商法」などから守るため、街頭・大学構内での啓発活動(チラシの配布)や「コープの夕食宅配」のお届けとあわせた注意喚起活動、学習会の共催など、さまざまなとりくみで協働しています。・全国的に流行が広がる「新型コロナウイルス感染症」に関して、福岡市生活安全部(消費生活センター)より、最近発生している悪質商法事例や、消費者のみなさまへのお願いなどをお知らせいただき、内容をエフコープのフェイスブックでお知らせしました。 <p>2. 令和2年7月豪雨に伴う消費者被害注意喚起の取り組み</p> <p>(1)エフコープ</p> <ul style="list-style-type: none">・エフコープでは、令和2年7月豪雨災害の発災を受けて、福岡県 人づくり・県民生活部生活安全課からの要請を受けて、豪雨災害に便乗した悪質商法の発生が懸念されることから、消費者トラブルを未然に防止するため、県より以来のあった啓発チラシの送付に協力しました。・県外から支援物資として寄せられたタオルに同チラシを封入し、宅配の配達時に組合員に配布し、注意喚起を行いました。 | |
|----|-------------|---|--|

| | | | |
|----|---------------|--|--|
| 19 | 一般社団法人 全国銀行協会 | <p><消費者トラブル防止のための情報発信></p> <p>○ キャッシュカード手交型の詐欺事案への注意喚起の実施【2019年7月～2020年3月】</p> <p>キャッシュカード手交型詐欺の被害者の主要層である65歳以上の高齢者およびその家族(子供・孫)に対して、日本歌手協会主催の「歌謡フェスティバル 2019」での注意喚起や啓発グッズの配布のほか、日本歌手協会に所属の歌手による全国各地の歌謡コンサートの会場等で、来場者に対する啓発グッズの配布を実施。</p> <p>○ 特別定額給付金詐欺等の注意喚起の実施【2020年4～5月】</p> <p>特別定額給付金詐欺等の被害未然防止のため、新聞広告およびバナー広告による広報活動や注意喚起リーフレットの作成、全銀協ウェブサイト・SNSアカウントや、消費者庁のLINE公式アカウント「消費者庁 新型コロナ関連消費者向け情報」を通じた注意喚起を実施。</p> <p>○ 「全銀協ADR運営状況レポート」の発行【2020年7月】</p> <p>全銀協ADR(全国銀行協会相談室・あっせん委員会*)でこの1年間に受け付けた相談・苦情等の状況やあっせん委員会の運営状況をとりまとめた「全銀協ADR運営状況レポート」を発行し、全国の消費生活センター等へ送付。同レポートは、カラーユニバーサルデザイン第三者機関の認証を取得するとともに、音声コードを付すといった配慮を実施。</p> <p>* 全国銀行協会相談室では、銀行に関するさまざまなご相談や、銀行に対するご意見・苦情を受け付けており、トラブルが解決しない場合には「あっせん委員会」へ申立てを行うことができる。</p> <p><消費者教育・啓発への参画></p> <p>○ 「どこでも出張講座」の実施</p> <p>2003年以降、学校の授業や消費者セミナー、教員研修などの学校や主催者からの依頼に応じて全銀協役職員等を講師として派遣する「どこでも出張講座」を実施。高齢者向けには金融犯罪の様々な手口と被害を防ぐ対策を学べる「金融犯罪の手口と対策」の講座を開催。2019年度は、新型コロナウイルス感染症の発生状況を踏まえ、一部実施を見送ったものの、計30件、1,755人に実施。</p> | |
|----|---------------|--|--|

| | | | |
|----|------------------------|---|------------------|
| 20 | <p>一般社団法人 全国地方銀行協会</p> | <p>当協会における主な取組みについて</p> <p>○地方銀行に対するアンケートを通じて、高齢消費者・障がい消費者の支援のための取組みの把握に努めている。各行の主な取組みは次のとおり。</p> <p>①障がい者等対応への取組み</p> <p>□ほとんどの地方銀行の営業店において、スロープ(可動式も含む)、車いす・高齢者用カウンター、視覚障がい者誘導ブロック、コミュニケーションボード等を設置し、こうした取組みを行内文書、Eラーニング、ビデオ視聴、行内マニュアル等によって職員に対して周知。</p> <p>□障がい者等対応力向上のため、各行では様々な研修を実施(聴覚障がい者協会からの講師招聘、視覚障がい者等体験研修、サービス介助士取得講座等)。</p> <p>②視覚障がい者等対応ATM</p> <p>□多くの地方銀行が、視覚障がい者対応ATM(但し、触覚記号式、文字拡大機能付、画面コントラスト調整機能付等の導入銀行は未だ多くない)のほか、車いす利用者に配慮したATMの導入を行っている。</p> <p>③代筆・代読対応</p> <p>□代筆は銀行取引に応じて対応(預金取引では複数職員や親族による対応等)。</p> <p>□代読も各行とも対応(例えば、取引内容が周囲に漏れないよう別室等に誘導し、役席者立会いのもと複数の行員で対応し、対応記録を作成するなど)。</p> <p>④聴覚障がい者等対応</p> <p>□全ての地方銀行が、筆談やコミュニケーションボード、手話通訳、難聴者向けスピーカー、携帯助聴機等のいずれかの方法により対応。</p> <p>⑤高齢者対応に関する資格の配置</p> <p>□高齢者対応の能力向上に向けた行内研修を実施し、認知症サポーター、サービス介助士等の有資格者を営業店に配置。</p> <p>○高齢顧客と普段から接する機会が多い営業店窓口担当者向けに、高齢者とりわけ認知症高齢者への対応に関し、超高齢社会の現状、認知症高齢者の支援・保護の枠組み、行員の対応スキル、支援相談機関との連携などについて解説した冊子を今年度内に発刊予定。</p> <p>○地方銀行における高齢顧客向けサービスの特徴的な取組みについて取りまとめ、会員各行に情報提供。</p> <p>○多様化する高齢顧客のニーズに応じた取組みをしている金融機関から、後見制度支援預金の導入等についてヒアリングし、会員各行へ情報提供。</p> <p>○お客様への注意喚起について当協会HPに掲載(新型コロナウイルスに乗じた犯罪、盗難キャッシュカード等による預金の不正払出し等)。</p> | <p>特段ございません。</p> |
|----|------------------------|---|------------------|

| | | | |
|----|-----------------|--|--|
| 21 | 一般社団法人 第二地方銀行協会 | <p>1. 弊会における取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・金融ジェロントロジーについて、会員銀行の役付役員で構成する会議において、専門家からの講演を踏まえて意見交換((2019年4月)、全会員行への説明(2019年度事業報告書に記載))。 ・「高齢社会における金融サービス」をテーマとした会員銀行向け研修の開催(2019年5月)。 ・超高齢社会における金融業務のあり方について、金融審議会市場ワーキンググループにおける検討状況を役員会・通達等で会員銀行に周知。 ・「世界アルツハイマーデー」、「世界アルツハイマー月間」の機会を捉えた認知症に関する理解促進のための取組みを会員銀行に周知(2020年9月)。 <p>2. 会員銀行における高齢者・障がい者等に配慮した主な取組</p> <p>弊会の会員行においては、予めから高齢者・障がい者等に配慮した取組を行っている。一部の会員銀行にヒアリングした主な取組は次のとおり。</p> <p>(1) バリアフリー化の推進のための取組</p> <ul style="list-style-type: none"> ・車いすや高齢者用カウンター、誘導用点字ブロックの設置、窓口等におけるホワイトボード・筆談ボード、コミュニケーションボード等の導入等 <p>(2) 視覚障がい者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・視覚障がい者に対応したATMの設置、点字による残高通知、取引明細の発行 <p>(3) 代筆・代読</p> <ul style="list-style-type: none"> ・目や手などが不自由な方への代筆、視覚障がい者への代読 <p>(4) 聴覚障がい者への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・筆談、コミュニケーションボードによる対応 <p>(5) 認知症への対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・認知症サポーター等の配置 <p>(6) 職員の障がい者等対応の向上に向けた対応</p> <ul style="list-style-type: none"> ・行内研修、代筆・代読等の疑似体験プログラムの実施 <p>(7) 「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」への参加</p> | |
|----|-----------------|--|--|

| | | | |
|----|-----------------|---|--|
| 22 | 一般社団法人 全国信用金庫協会 | <p>○高齢者が主に被害対象となる特殊詐欺に関する情報発信・注意喚起 高齢者が主に被害の対象となる特殊詐欺による消費者被害を防止していくため、従前より、注意喚起チラシの作成やホームページ上での情報提供など、情報発信に努めている。</p> <p>本年度は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う特別給付金詐欺の手口や「封筒すり替え型」の特殊詐欺に関する注意喚起チラシを作成している。 これらのチラシについては、本会のホームページへ掲載して情報発信を行うとともに、顧客周知用として各信用金庫に配付している。</p> <p>○お客さまからの苦情・相談窓口の設置運営 本会では、高齢者などに対象を特定はしていないが、利用者保護の観点から、信用金庫の顧客から、信用金庫との取引に関するさまざまな相談、照会、苦情等を受け付ける「全国しんきん相談所」を運営している。また、同相談所の運営にあたっては、外部有識者（国民生活センター及び全国消費者生活相談員協会からも委員をご派遣いただいている）から意見を伺って運営の改善に役立てるため、「しんきん相談所運営懇談会」を開催しているが、本年度は同運営懇談会を開催し、幅広くご意見をいただいた。</p> <p>○会員信用金庫の活動に関する顕彰 本会では毎年、「信用金庫社会貢献賞」として、会員信用金庫における金融サービス以外での地域社会に貢献度の高い活動を顕彰している。 本年度の信用金庫社会貢献賞では、最も評価が高い会長賞を、渉外担当職員が独居高齢者宅を定期的に訪ねる「ケア訪問」などのボランティア活動を実施している信用金庫が受賞し、その受賞内容を公表し、業界内外に広く情報発信した。</p> | |
|----|-----------------|---|--|

| | | | |
|----|------------------------|---|--|
| 23 | 一般社団法人 全国信用組合中央協会 | <p>○本年4月に、消費者庁が作成した「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」を信用組合等(信用組合・都道府県信用組合協会・関係団体)に周知するとともに、積極的な活用を促しました。</p> <p>本ガイドブックでは、見守り活動の基盤となる「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」の役割や設置のメリットの説明を始め、高齢者や障がい者に典型的な15のトラブル事例を通して、消費者被害の気付き・声かけの方法・被害を発見した際の消費生活センターへのつなぎ方・消費者問題に関する法律などの説明を行っているほか、消費生活センターと福祉部局等・関係機関との連携の重要性についても分かりやすく解説されており、本会並びに信用組合にとって非常に参考になっています。</p> <p>○信用組合は「地方創生SDGs官民連携プラットフォーム」(5月末時点で自治体・民間団体等の全1,445会員が参加、信用組合業界は12団体が参加)に参加しており、今年度は本会から会員信用組合に対し4月と6月に積極的な参加を呼び掛けました。</p> <p>* 申し合わせの内容はSDGsの理念に通じるものがあります。</p> <p>○高齢者が主に被害の対象となっている特殊詐欺による消費者被害を防止していくために、従前より、注意喚起チラシの作成やホームページ上での情報提供などを行っています。</p> <p>本年度は、新型コロナウイルスの感染拡大に伴う特別給付金詐欺の手口について、本会ホームページに「新型コロナウイルスに乗じた犯罪等ご注意ください」というチラシを掲載し、注意喚起を行っています。</p> | <p>○地方公共団体が中心となり、高齢者・障害者の消費者被害防止のための見守り活動、地域協議会の活動の実効性について、さらに充実していただけることを期待しています。</p> |
| 24 | 一般社団法人 日本フランチャイズチェーン協会 | <p>継続した取組として、「SS(セーフティステーション)活動通信」というコンビニエンスストアの従業員向けのチラシを毎月作成し、各社の経営指導員等を通じて全加盟店舗へ配布・周知しております。</p> <p>その中で、2月と10月は特殊詐欺防止啓発に関する内容となっており、高齢者や障がい者のお客さまが被害に遭わないようお声かけ時のポイント等を紹介しております。</p> <p>※ご参考までに最新の「2020年2月号」を添付しております</p> | <p>特になし</p> |
| 25 | 全国知事会 | <p>本会において、この1年間で新たに始めた取組等はありません。</p> | <p>本会の性質上、地方公共団体への期待を述べる立場にはないため特段の意見等はありません。</p> |
| 26 | 全国町村会 | | <p>新型コロナウイルス感染症に対する給付金や補助金により、地方自治体の業務はひっ迫している。そのような中で、新型コロナウイルス感染症対策を名乗った新たな詐欺被害が発生してしまっている状況にある。</p> <p>地方自治体だけでは手が回りきらない隠れた被害を防ぐためにも、見守りネットワーク等は有効な手段であると考えられるため、積極的な設置と活用とともに、設置や運営に関して国からの支援もあわせて期待したい。</p> |
| 27 | 独立行政法人 国民生活センター | <p>当センターでは、第15回会合以降に「見守り新鮮情報」(メールマガジン)を配信し、協議会の構成員及び地方公共団体に対して情報提供を行いました。</p> | <p>当センターで配信している「見守り新鮮情報」等の情報をさらに活用していただきたいと考えております。また、より良いものとするために、活用いただく方のご意見もお聞かせいただけますと大変ありがたいです。</p> |

| No | | 団体名 |
|----|----|----------------|
| 1 | 16 | 日本視覚障害者団体連合組織部 |
| 2 | | |
| 3 | | |
| 4 | | |
| 5 | | |
| 6 | | |
| 7 | | |
| 8 | | |
| 9 | | |
| 10 | | |
| 11 | | |
| 12 | | |
| 13 | | |
| 14 | | |
| 15 | | |
| 16 | | |
| 17 | | |
| 18 | | |
| 19 | | |
| 20 | | |
| 21 | | |
| 22 | | |
| 23 | | |
| 24 | | |
| 25 | | |
| 26 | | |
| 27 | | |
| 28 | | |
| 29 | | |
| 30 | | |
| 31 | | |
| 32 | | |
| 33 | | |
| 34 | | |
| 35 | | |
| 36 | | |
| 37 | | |
| 38 | | |
| 39 | | |
| 40 | | |
| 41 | | |
| 42 | | |
| 43 | | |
| 44 | | |
| 45 | | |
| 46 | | |
| 47 | | |
| 48 | | |
| 49 | | |
| 50 | | |
| 51 | | |
| 52 | | |
| 53 | | |

【機密性○情報】○○限り

| | | |
|----|--|--|
| 54 | | |
| 55 | | |
| 56 | | |
| 57 | | |
| 58 | | |
| 59 | | |
| 60 | | |
| 61 | | |
| 62 | | |
| 63 | | |
| 64 | | |
| 65 | | |

