

第17回高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会 議事録

1. 開会

○消費者庁地方協力課課長

御出席の皆様、こんにちは。消費者庁の地方協力課課長の小堀でございます。

ただ今から第17回「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催いたします。本日は、御多忙にもかかわらず、御出席いただきまして誠にありがとうございます。16時までの予定でございますが、よろしくお願いします。

早速でございますが、会議に先立ちまして、消費者庁長官の伊藤から御挨拶を申し上げます。

2. 消費者庁長官挨拶

○消費者庁長官

皆様、こんにちは。消費者庁長官の伊藤でございます。

第17回「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」の開催に際しまして、一言御挨拶を申し上げます。

本日は、大変御多用にもかかわらず、御出席いただきまして誠にありがとうございます。また、皆様には日頃より地域の消費者行政に現場で協力いただいていることに関しまして、心から感謝申し上げたいと思います。とりわけ、昨年来のコロナ禍においては、活動も大変な面があったのではないかと感じておりますので、その点についても重ねて御礼を申し上げます。

さて、今の高齢消費者・障害消費者の置かれている状況ですが、新しい日常の中で、どうしても社会的に弱い立場になりがちな方々は、孤独や孤立に陥りやすいということがあります。その中で、新しい消費者被害も出てきている状況にあります。

少しお時間をいただいて、最近の消費者トラブルの状況及び消費者庁の取組について御説明させていただきますと、消費者トラブルについては、新型コロナウイルス感染症に便乗する、例えば「コロナに効きます」という不当表示に関するもののほか、巣ごもり消費を反映した通信販売に関するもの、健康食品等の定期購入や送りつけ商法に関するトラブルが非常に増加しているという課題が見えてきました。こうしたトラブルは、やはり御高齢の方や障害を抱えている方などにも顕著に広がっていると思っております。

消費者庁ではこの問題に対してどのようなことをやってきたかということでございますが、さきの国会において、特定商取引法、預託法の改正を行いました。改正特定商取引法においては、送りつけ商法、これは「注文をしていないのにマスクとか海鮮品の類がぽんと送られて、後で料金を請求される」というものでございますけれども、こういったものについては既に7月6日から先行的に施行されておりました、具体的には、注文や契約を

していないのに一方的に送りつけられた商品については、消費者はその商品を直ちに処分することが可能になっております。

また、定期購入商法、これは「お試しとか初回だけとかいって消費者が安いと思って契約したら、実は継続的な購入であった」ということですのでけれども、これにつきましては、定期購入でないと誤認されるような表示に対して直罰化をすとか、あるいは通販の契約の解除を妨害する行為の禁止などを規定しておりまして、来年6月の施行に向けて施行準備をしているところです。定期購入そのものが全部悪いというわけではないのですが、詐欺的な定期購入に関してはしっかりと対応していきたいと思っております。

また、新型コロナ関連では、ワクチンの接種に便乗したトラブルや悪質商法に対応するため、国民生活センターと連携して新型コロナワクチン詐欺消費者ホットラインを設置したほか、感染症予防効果をうたう商品の表示に対する改善要請なども行いました。

障害者対応についてですが、成年年齢が来年4月から18歳に引き下げられることとなります。これは消費者行政にとって大変大事なことです。今、高校を中心とした消費者教育において、学生に気をつけていただくようにと、文部科学省とも連携して各地で展開しています。しかし特別支援学校ではどうしても教えることが難しいため、特別支援学校の学生に対しては十分な周知が行き届いていないという報告が上がっております。私どもも教材の工夫などをして、今、新たに取組の強化を進めているところですが、こうしたことも今後の課題ではないかと思っております。

このような消費者庁、国民生活センターの取組や注意喚起情報、また、本日発表いただきます各地の先進的な取組を共有化することで、具体的にどのように進めたらよいのかということの参考になるのではないかと思います。地域の見守りネットワークは、まだ全ての地域でできているという状況にはありません。地域では、地域包括ケアをはじめとする福祉のネットワーク、あるいは防犯、防災の様々なネットワークがございますので、ここにぜひ消費者の視点も入れていただきますよう、コロナ禍でなかなかブロック会議等に行かない状態が続きましたが、緊急事態宣言が解除されましたので、消費者庁の幹部が出向いて、地域の首長に働きかけることもぜひやっていきたいと思っておりますので、地域の皆様方の御協力もぜひお願いしたいと思っております。

本日の連絡協議会が皆様方にとって、ひいては、これが個々の高齢、障害消費者にとって本当に有意義なものになるように心から祈念いたしまして、私から開会の挨拶とさせていただきます。本日は、どうぞよろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。

長官は公務のため、ここで退席させていただきます。

(消費者庁長官 退席)

3. 地方協力課から報告

○消費者庁地方協力課課長

続きまして、本日の進行について簡単に御説明させていただきます。

本年度の協議会では、「消費生活協力員・協力団体との連携・協働」をテーマといたしまして、皆様と情報共有をしてみたいと思っております。

最初に私どもから施策について御説明し、その後、山梨県県民生活部の古屋様、福岡県大牟田市保健福祉部の松枝様、全国農業協同組合中央会の堀田様から、それぞれ貴重なお話をいただくこととしております。また、会議の後半では、本日御参加の構成団体の4団体の皆様、高齢社会をよくする女性の会様、日本生活協同組合連合会様、日本フランチャイズチェーン協会様、消費者関連専門家会議様の4団体の方から事例を交えながら、取組の活動を御紹介いただくことになっております。

なお、今、御紹介させていただきました消費者関連専門家会議様は、今年からこの協議会に新規の構成員として御加入いただきましたので、御報告も併せてさせていただきます。

本来であれば皆様全員の御紹介をするところですが、時間の都合等もありまして、配付しております出席者名簿に代えさせていただければと思っております。オンライン配信ですが、最後までどうぞよろしくお願い申し上げます。

議題に入ります前に資料の確認をさせていただきますが、配付資料一覧をお配りしております。資料につきまして万一不足等ありましたら、お申し出いただければと思います。なお、配付しました資料につきましては、今日は画面で共有する形で進めさせていただきますので、そちらも御覧いただければと思います。

それでは、本日の議題に入ります。最初の議題ですが、まず、消費者庁から見守りネットワークに関連する施策について、私から御説明をさせていただきます。今、画面にも出ております資料1を使って御説明致します。

最初のページは、「消費者トラブルの概要と消費者庁の取組」で、先ほど長官から詳しい説明がありましたが、私からもお話をさせていただきます。

まず、消費者トラブルの傾向ですが、私どもの消費者ホットライン188番をかけますと、地方公共団体にある最寄りの消費生活センターにつながる仕組みになっております。毎年100万件ぐらいの御相談を受けているところでございます。

最近の相談事例は、例えば、詐欺的な定期購入、「お試し無料と思っていたら実は継続購入が条件だった」という事例や、情報商材の被害は若い方に多いですが、「儲かる投資システムがあるよと言われて購入したが、全く儲からなかった」という事例や、コロナ関連では、「根拠なくコロナへの予防効果をうたう」という不当表示の事例が最近の特徴でございます。

次のページも「消費者トラブルの傾向」ですが、一つには高齢者と言われる65歳以上の方が全体の約3割を占めるということです。ただ、各世代にも散らばっておりまして、や

はり油断はならないということなのかなと思います。

次のページは、送り付け商法という比較的高齢者が巻き込まれやすいトラブルの事例です。先ほど情報商材のお話をしましたが、こちらはむしろ若い方が巻き込まれやすいトラブルの事例かと思います。それぞれ概要にあるような誘い文句とか若干脅し文句といったもので寄ってくるものでございます。

次のページの「定期購入」ですが、これはグラフで御覧いただくとおり、年々増えていきます。中身としては、健康食品などが非常に多い。あと、化粧品などが大半を占めております。お試しか初回だけといった誘い文句で誘ってくるということです。

次のページに移ります。消費者庁の取組としては、まず、特定商取引法と預託法の改正、特に特定商取引法は、資料内「1番」の通販の詐欺的な定期購入商法や、「2番」の送り付け商法に対して、対応策を打ったところでございます。

次のページ、もう一つの最近の特徴的な事例として「コロナへの効果をうたった不当表示」が見られました。景品表示法が中心になりますが、インターネットの広告の緊急監視とか再発防止、2番の再発防止には、例えば、「マスクあります」の表示をして実は売っていないというマスクのおとり広告などがありましたので、SNSで消費者の皆様にお知らせしたり、事業者に対する監視、指導、措置命令に取り組んできたところです。

次のページで、教育の分野では長官からも少し話がありましたが、特に障害者にお若い方もいらっしゃいますが、成年年齢の引下げが、消費者問題の直近の大きなポイントになる事項かと思います。来年の4月からですが、成年年齢が現在の20歳から18歳に引き下げられることで、それぞれ自分で契約できるようになりますが、未成年者取消権の行使年齢も下がりますので、しっかりと注意をしていかななくてはいけないということだと思います。

次のページ、消費者庁では特別支援学校向けの消費者教育の教材をつくり、今年6月に公表しております。ポイント1に書いてありますように、高校生、特に18歳が鍵になりますので、高校生のキャラクターを使い、トラブルに遭って困っていたり、失敗した場面を取り上げて、断り方とか相談の仕方を学べるような教材をつくっております。そのほか、教員向けや、教員がカスタマイズできるものがありますので、ぜひホームページから御覧いただけると非常にありがたいと思っております。

10ページからは注意喚起ということで、「見守り活動に御活用ください」とあります。私どもは、構成員の皆様には注意喚起をメールで、関連する見守り案件を送信しております。見守りの事例を日頃から御活用いただき、身近な方にお伝えいただけるとありがたいと思っております。

ここからは、最近のトピックを御紹介させていただきます。

次のページから順番に出てきますが、まず先ほどから話題に出ておりますが、資料左側の送り付け商法は本年7月6日から既に施行されており、「一方的に送りつけられてきたものは直ちに処分しても大丈夫になった」ということです。右側は定期購入のトラブルで、国民生活センターで啓発チラシ「見守り新鮮情報」を発行していますので、活用いただ

ればと思います。

次のページも最近目立つ案件です。「火災保険とか地震保険を使えば無料で修理します」というトラブルが増えています。また、「暮らしのレスキューサービス」という、トイレの詰まりとか家の中の点検で、最初は無料点検をうたいながら、実は非常に高額な請求をされるといった事案が非常に増えています。

次のページも、最近比較的多い住宅の売却で、チラシの中央辺りから下を書いてありますが、自宅に突然訪ねてきて長時間の勧誘を受けて強引に自宅の売却契約をさせられたとか、身元保証の日常支援サービスも、十分な説明を受けないまま高額な契約をさせられたという事案も最近発生しております。

次のページは、高齢者や障害者に限りませんが、新型コロナワクチンの詐欺です。「お金を払えば優先的に打てます」という事案に注意が必要ということでございます。

次のページ、見守り活動は詐欺的な案件やお金に関する事案だけではなく、安全課のほうで「10月10日 転倒予防の日」というのが先日発表されました。語呂合わせで「転倒」(テン・トウ)ということのようですが、家の中の危ないところなども注意喚起をさせていただきました。特に右側の真中に「ぬかづけ」と書いてありますが、「ぬ」はぬれているところは滑って転びやすい、「か」は階段などで、「づけ」は片付けていないところで、こういったところをチェックしましょうということで、消費者トラブルはお金だけではなく、安全面もございまして、ぜひ日頃の見守り活動に御活用いただければと思います。それぞれの啓発資料は、ウェブサイトからダウンロードすることができますので、ぜひ御活用下さい。

次のページからは見守りネットワークです。法律上は消費者安全確保地域協議会という非常に堅い言葉になっていますが、見守りネットワークの関連、最近の施策について御紹介させていただきます。

次のページは、まず基本的な図で、何度か御覧になった方もいらっしゃると思います。左側に輪が書いてあります。「福祉関係、警察、教育機関の方々と一緒になり、特に消費生活センターが輪に入りましてネットワークをつくる」というのが消費者安全確保地域協議会です。その際に、輪の下の方にありますが、消費生活協力員は民生委員の方やボランティア的サポーターの方と連携し、消費生活協力団体は事業者の方や消費者団体の方と連携をしながら、ふだんの活動で見つけた気づきを消費生活センターにつなげていただくという仕組みをつくっていくということです。

次のページに例として、福祉のネットワークの一員であるケアマネジャーさんが、日頃の訪問の際に、高齢者が300万円を支払うために業者と一緒に銀行に行ったとか、これは怪しいぞということがあった時に消費生活センターにぜひ御連絡をくださいと、お伝えしています。被害を早めに見つけるというのが、見守りネットワークの一つの機能でございます。

この資料にはあまり書いていないのですが、先ほどから申し上げております注意喚起の

情報をこのネットワークを使って、高齢者の皆様、障害者の皆様、ケアをしていただく方々に伝えていくことが、大事になってくると思っております。

資料21ページをご覧ください。ここからは地方協力課の御紹介になります。この「高齢者・障がい者消費者トラブル見守りガイドブック」は、昨年まとめたものでございます。具体的にどのようなケースがあり、どのようなことをやるとよいのかが書かれていますので、ぜひ御覧下さい。

22ページは、見守りネットワークにつきまして、総合情報サイトをリニューアル致しました。従来の情報に加え、各地の取組事例を載せるようにしております。先ほどの見守りガイドブックにも載っているのですが、見守り活動や見守りネットワークの説明をできるだけ分かりやすくしたいと思い、ウェブサイトもリニューアルしましたので、ぜひ御覧いただければと思っております。

資料26ページをご覧ください。最近の当庁の取組といたしまして、タイトルにあるように「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会との連携について」と書いておりますが、厚生労働省と当庁の共同で、地方自治体の皆様に通知という形で、お願いをしたところでございます。

見守りネットワークは、福祉部門の方々と消費者行政との連携が非常に重要な鍵になっております。これは本日御参加の団体様もそうなのですが、行政でも連携が非常に大事な鍵でございまして、厚生労働省の重層的支援体制整備事業も同じようにネットワークをつくろうという取組ですので、当庁も役所として連携させていただき、全国の自治体に通知を送りました。

最後のページになりますが、こちらでも消費者庁の取組の紹介でございまして、お詫びがございまして、ポスターが1つしか掲載されていませんが、これは全国消費生活相談員協会様に取り組んでいる事業でして、もう一つ日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS) 様も取り組んでおりますので、実際は2種類のポスターがございまして、先ほどの図の中にある地域の消費生活センターで、相談という意味でも見守りという意味でも大事な役割を担っている消費生活相談員の担い手を確保していこうという事業で、消費者庁が取り組んでおります。

こちらを今回、御紹介させていただいた趣旨は、もし、身の回りに消費生活相談員をやってみたいとか興味があるという方がいらっしゃれば、ぜひ御紹介をしていただきたいと思います。消費者庁では試験対策の講座をやっております、今年はまだ締切ってしまったのですが、また来年以降もやっていこうと思っておりますので、最後に御紹介させていただきました。

私からの説明は以上ですが、先ほど御紹介しました厚生労働省との連携の取組につきまして、本日、厚生労働省の社会・援護局地域福祉課の小村課長補佐にお越しいただいておりますので、一言だけお話をいただこうと思っております。

○厚生労働省社会・援護局地域福祉課課長補佐

厚生労働省で地域共生社会の担当をしております小村と申します。本日はこのような機会をいただきましてどうもありがとうございます。

先ほど小堀課長からも御説明がありましたとおり、この10月に消費者庁と厚生労働省の連名で通知を発出しております。この通知の中で言っております重層的支援体制整備事業ですが、昨年の社会福祉法改正を経て、本年4月から開始した新しい事業となります。年齢や属性別で発展してきた日本の社会保障制度ですが、近年の少子高齢化や家族構成、地域社会の変化に伴い、複雑化、複合化しているケースが増えております。こうした課題に対応するために年齢や属性を問わない相談支援や参加支援、地域づくりを一体的に行う事業がこの重層的支援体制整備事業となります。

福祉の現場からは消費者被害も含めて対応が難しいケースも増えていると聞いておりますが、少しずつですが、福祉部門と消費者部門が連携しているような事例も報告を受け始めております。この通知が現場の皆様にとって福祉と消費者行政の連携の推進力となればと思いますので、引き続き取組への御協力をよろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。消費者トラブルの事例から、この相談者は福祉的な対応も必要なのではないかとかいったルートもあると聞いておりますので、行政、福祉関係の団体の皆様、消費者団体の皆様、事業者団体の皆様との連携というネットワークが、一つのキーワードになりますので、引き続きよろしくお願いできればと思います。

それでは、議題1の消費者庁からの御報告は以上とさせていただきます。

ここからは、それぞれ皆様からお話をいただければと思います。山梨県の古屋様より「山梨県における消費生活協力員・協力団体の活動について」ということでお話をいただきたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

4. 見守り活動の事例発表

○山梨県県民生活部県民安全協働課消費安全担当主任

山梨県県民生活部県民安全協働課の古屋と申します。よろしくお願いします。

本日は、山梨県内の消費生活協力員と協力団体の活動について説明させていただきます。

それぞれの活動状況について話す前に、まずは山梨県が目指す消費生活協力員と消費生活協力団体の役割について説明していきます。

次のページは、山梨県がイメージする見守りネットワーク内の活動イメージになります。後ほど詳しく説明しますが、山梨県では、市町村内の住民を消費生活協力員、また県内金融機関と消費生活協同組合を消費生活協力団体として委嘱し活動していただいております。山梨県の消費者被害防止の活動に御協力いただくとともに、市町村の見守りネットワーク

の構成員として、見守り活動、消費者教育、啓発活動の実施を依頼しております。また、山梨県の県民安全協働課、県民生活センター、県内市町村、弁護士会、警察などから構成される山梨県消費者安全確保推進会議を中心とした県内市町村との見守りネットワークを築いていくことを目指しております。

次のページは、消費生活協力員と協力団体にともに期待されることとして主なものを挙げました。地域における消費者安全に関する情報提供や啓発、地方公共団体の行う啓発活動などへの協力、消費者安全確保のために必要な情報の地方公共団体への提供、地域における高齢者等の見守り、消費生活に関する研修会の実施などがあります。

次に、消費生活協力員と協力団体の活動をそれぞれ見ていきます。まずは消費生活協力員です。

山梨県の消費生活協力員は、任期を2年として委嘱を行っております。現在の消費生活協力員は、昨年度の4月から委嘱され、今年度末までの任期で活動されています。任期終了後に同じ方に委嘱することも可能で、長い間協力員を務めていただいている方もいらっしゃいます。現在は80名の協力員が各市町村内で活動しています。年齢層は41歳～86歳で、自営業や主婦、会社員、市の会計年度任用職員などがいらっしゃいます。

独自で消費生活協力員を委嘱している市町村もありますが、その場合は、市町村の消費生活協力員の活動のほうが活発化しているケースもあります。また、現在は、消費生活協力員の人数が定数に満たなかったり、成り手が見つからない市町村もあつたりして、今後、協力員の数が減っていくことを危惧しております。

次に、協力員の連携と育成の状況について説明します。市町村と協力員が連携した事例について報告があったものを紹介します。市町村の消費者安全確保地域協議会の構成員として、最新の消費者被害の状況や見守り状況についての協議、情報共有や消費者見守りサポーターの養成講座への参加をしていただいております。また、新型コロナウイルスの影響で自粛中ですが、市町村のお祭りでクイズや啓発品の配布などの啓発活動を行っていただいております。協力員の育成活動として、年2回程度、山梨県の県民生活センター主催の研修会や市町村独自の研修会なども行われています。

消費生活協力員は、市民から身近に消費者トラブルの話を聞いた際は、まずは市町村や消費生活センターへ情報提供していただくようお願いしています。1つの市町村で発生した消費者トラブルは別の市町村で発生している可能性もあるため、情報を受けた市町村には、内容を確認した上で必要に応じて山梨県の県民生活センターへ情報提供を依頼しています。

次のページで、実際に消費者トラブルの発生時に協力員が関わったケースについて御紹介します。ある山梨県内の市町村において、一人暮らしの高齢者男性から消費者トラブルの相談がありました。内容は、昨日、自宅に15年前に設置した床下換気扇の撤去と交換の営業があり、契約しました。撤去と新設費が30万円ということですが、高額ではないですか、あさって工事に来ることになっているのですけれども、どうしたらいいでしょうかと

いう内容で、市町村の消費生活センターは、まず、床下換気扇の必要性についての情報を提供した上で、県外在住の息子さんに相談するようにアドバイスしました。その結果、設置するにしても複数の見積もりを取ったほうが良いということになり、今回はクーリングオフをすることになりました。その際、センターから見守り協議会委員兼務の消費生活協力員に同席を依頼し、その後、相談者が業者にクーリングオフを申し出たことにより契約を解除することができました。

こちらの事例は、消費生活協力員が見守りネットワークの委員を兼務していたことにより、協力員も関わったいい事例となりましたが、山梨県内全体で見た場合は、見守りネットワークの構築自体がされていない市町村もあり、まだまだ珍しいケースと言わざるを得ない状況です。

消費生活協力員の活動の説明は以上になります。

次に、消費生活協力団体の活動について説明します。山梨県の消費生活協力団体は、現在、11団体あります。平成29年に県内の金融機関5団体、平成31年に消費生活協同組合6団体に委嘱を行っております。協力団体の任期は委嘱の日から2年間としていますが、任期満了の日までに協力団体から辞退の申出がない場合は、任期をさらに2年延長できるものとしており、以降も同様の扱いとしております。現在、金融機関、消費生活協同組合ともに委嘱の辞退はないため、引き続き消費生活協力団体を務めていただいております。

次のページは、消費生活協力団体の高齢者の見守り活動と消費者被害防止の仕組みになっています。消費生活協力団体には、地域において消費者安全の確保に関する高齢者などの見守り活動や消費者被害防止などに関する啓発活動を行っていただいております。特に見守り活動については、金融機関は日頃の渉外活動や集金、消費生活協同組合は商品の配達などの中で行っていただくことで、ふだんと違う異変にも気づきやすく、市町村や警察などへいち早い情報提供が期待できます。

それでは、協力団体からいただいている実績の内容を幾つか御紹介します。毎月、振り込め詐欺についての事例を各支店に通知し、お客様への啓発と被害の未然防止に努力している。営業店のロビーに消費生活ファイルを設置し、来店されるお客様に最新の消費生活安全に係る情報を提供した。また、電話詐欺被害防止のウエットティッシュを配布した。年金の振り込みを指定されているお客様に誕生日の粗品を配布する際に、振り込め詐欺被害未然防止の文書を手渡しして注意喚起をしている。このように、消費生活協力団体には消費者被害を防ぐために日々活動を行っていただいております。

次に、消費生活協同組合の活動として実績報告があったものを御紹介します。NPO法人と共催で弁護士無料相談会の開催。日本消費者団体主催の学習会への参加。組合員に電話詐欺被害防止のチラシと啓発物品の配布。配達作業時に地域の見守り活動を実施しており、気になることがあった場合は必要に応じて市町村や警察へ通報するようにしているなどの報告がありました。

次のページは、先ほどの活動事例の中でも出てきましたが、山梨県では毎年度消費者庁

の消費者行政強化交付金を活用して、消費者被害防止の情報が記載された啓発物品を消費生活協力団体に配布しております。これは地域の見守り活動担い手育成事業として、消費生活協力団体の見守り活動の際、利用者に配布をお願いしているものです。昨年度は電話詐欺被害防止を目的とした啓発物品を作成し、県内の消費生活協力団体に配布しました。写真は啓発物品のウェットティッシュです。上の大きいサイズは消費生活協同組合へ、下の小さいサイズは窓口配布用として金融機関にお渡ししました。金融機関では、県内各支店で利用者に配布し、消費生活協同組合では、商品の配達の際に高齢者の組合員を対象に配布していただきました。今年度も、引き続き見守り活動がより一層推進されるように、啓発物品の配布を行う準備をしております。

以上で消費生活協力団体の説明を終わります。御清聴ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課課長

古屋様、ありがとうございました。

山梨県は、消費生活協力員や消費生活協力団体の定員や募集について、御苦勞されていることも伺いましたが、私どもは従前から大変熱心に取り組んでいただいていると思ひまして、今回、御発表をお願いしたという次第です。

同様に、各都道府県でもこのような取組をしているところもありますので、今日御参加の団体の皆様には、このような地方公共団体の取組と連携していただけたところがあれば、ぜひお願いしたいと思っております。特に、いろいろな情報の伝達や、物品の配布などもお話しいただきましたが、このような取組も協力できるとよいと思ひました。古屋様、ありがとうございました。

この後、大牟田市の松枝様、全国農業協同組合中央会の堀田様に御説明をいただいた後に質疑応答という段取りで進めていきます。

続きまして、福岡県の大牟田市の松枝様から「大牟田市における地域共生社会を目指した地域づくり」について御報告をいただきたいと思います。松枝様、どうぞよろしく願いいたします。

○福岡県大牟田市保健福祉部福祉課総合相談担当課課長

皆様、こんにちは。福岡県大牟田市市役所福祉課総合相談担当課長をしています松枝と申します。よろしくお願いします。

私のほうから地域共生社会を目指した地域づくりということで話させていただきます。時間が15分ですのでどこまで話せるか分かりませんが、よろしくお願いします。

大牟田市は、かつて炭鉱の町ということで21万の人口を有しておりましたが、今現在は11万強の人口になっております。高齢化率が37.2%ということで、10万人以上の都市ではかなり高齢化が進んだ町ということで、よく国や県の高齢化から比べると20年ほど先を進んでいるということで、日本の将来を担う高齢化の課題をいっぱい持っている町と

よく言われて、全国いろいろなところから、今、大牟田はどうしているのかといういろいろな問合せがあるという状況でございます。

次のページは、先ほど申しましたとおり、今、人口は11万というところで、今後も人口はどんどん減っていく。当然ながら高齢者人口も増えていくというところになっていきますので、ますます高齢者施策が非常に重要になっていく状況でございます。

本市におきます消費者安全と福祉の連携につきましてお話をさせていただきたいと思っております。

次のページは、大牟田市で行っております大牟田市権利擁護連絡会の1こまになっていきます。3か月に1回実施しております、高齢、障害、子供、消費者安全、警察、弁護士、様々な機関から参加いただきまして、ケース検討や情報共有の場をつくっております。

もともとこちらに関しましては、高齢者・障害者の権利擁護に絞った中で実施しておりました。このときにおきまして、消費者安全部門からもオブザーバーとしては参加いただいておりますけれども、平成29年に要綱を改正いたしまして、消費者被害防止に関する協議を加えたところで、見守りネットワークの機能を兼ねているというところがございます。

次のページはよく検討するケースの一例でございます。先ほど厚生労働省からもお話がありましたとおり、重層的支援体制整備事業の中で複雑化、複合化したケースを検討する一つの手法として挙げられていますけれども、まさにこのケースがそういった例になるかと思えます。高齢者部門のほうで地域包括支援センターが虐待ではなかろうかという通報があった中に、経済的困窮やネグレクト、子供の障害といった多々複雑化した問題があるところが非常に多い問題かと思えます。こういったところをこの協議会を活用して事例検討し、様々な知見から意見をいただいて解決の一つに結びつけていけることを目指している状況でございます。

次は大牟田市の見守りの事例の一つとしまして、認知症の見守り事例をお伝えしたいと思います。

大牟田市は19年前から「ほっとあんしんネットワーク模擬訓練」ということで、認知症の方が外出されて行方不明になって、それを検索する訓練を年に1回9月に実施しております。ここ数年は台風、去年はコロナもございましたので、実施がなかなか難しいところがございますけれども、できる範囲でやっている状況でございます。

次のページがほっとあんしんネットワークのスキームになります。事務局は警察署になりますので、警察署から、行方不明が出た場合にこういったネットワークを使っていいかということで親族の方に御了承をいただいた中で、市役所をはじめ、様々な団体にこの情報を共有し行うというネットワークをつくっております。

次のページが模擬訓練当日の流れでございます。先ほど説明しましたとおり、警察署より情報が発信されまして、それを市役所で受けまして、それを各校区、各事業所等に連絡するという流れでございます。各小学校区の中で声かけ訓練を行いまして、それが終わっ

た後は各校区で反省会を実施いただきまして、こういったところに課題があるのか、毎年検証していただいている状況でございます。

もともとの成り立ちでございますけれども、2003年に1つの小学校区の中で行方不明になられた方が亡くなったということがありまして、地域の方々からこういうことを二度と起こしたくないということで始まりまして、1つの校区で模擬訓練が始まりました。それが徐々に市内全域に広がっていきまして、今現在、市内全域で年に1回模擬訓練を実施している状況でございます。

次のページが模擬訓練の最近5年の実績でございます。先ほど申しましたとおり、ここ数年はコロナや台風で実施できておりませんので、参加者数が非常に少ないですけれども、例年3,000人前後の市民の方に参加していただいております。

次のページが模擬訓練を継続したことの一つの成果として使わせていただいているデータでございます。年ごとに区切られまして、一番上が高齢者の保護数です。そのうちの行方不明届が出た数が2段目になります。3段目が先ほど言いましたネットワークを活用した数ということで、注目すべき点は、25年までは行方不明の届出数とネットワークの利用者数がほぼ同じなのです。それが26年以降は、届出数とネットワークの利用数の開きがございまして、これは、実際、ネットワークを流すには本人の写真画像を添付しますので、どうしても発信準備に1時間程度の時間がかかります。ネットワークを流す前に、地域の市民の皆様とか事業者の皆様が、行方不明になった方に声かけられて無事発見に至ったということで、これが一つの模擬訓練の成果ではないかと我々は認識しております。

ただし、やはりこの事業につきましても課題がございまして、もともとの認知症支援の取組みも市内の皆さんに認知症を知ってもらって理解してもらおうということで始めたのですけれども、認知症の人を支えられる側として認識してもらったというところで、支える・支えられる側というところの壁ができていっているのではなかろうかというのが一つの課題だと認識しております。

事例で申しますと、それまで地域のリーダー格だった方が認知症の診断を受けた途端に、周りの方から大丈夫か、どこに行くのかとか過度に支援していただくことが、かえってその当事者にとってはうざいというか、そこまで言われるならもう自分は外に出たくないという声もあったということで、そこはちょっと課題ではないかなと認識しております。

大牟田市では、この表にあるとおり、毎年テーマを決めて模擬訓練もやっていたのですが、改めてここ数年はもう一度この取組を見直して、どうやったら支える・支えられる側という垣根を越えて、皆さんで同じ町で暮らしていけるかを今も模索しているような状況でございます。

次は市役所の組織の見直しのお話でございますけれども、地域共生の社会に向けて市の体制を見直したところでございます。

次のページが昨年策定いたしました健康福祉総合計画ということで、地域共生社会を目指した中での基本理念を掲げて計画を策定したという紹介でございます。

次のページが計画の中身でございます。幾つかの計画を統合しまして、地域共生に向けた計画になっております。

次からは国の事業の立てつけになりますので、ページを飛ばさせていただきます。

26ページからが大牟田市の様々な取組の事例を出させてもらっています。戦争の思い出を語る会ということで、1人の高齢者の方から戦争体験をみんなに話したいという声がありまして、うちの地域包括支援センターに配置しています生活支援コーディネーターが中心となりまして、こういった語らいの場をつくった事例でございます。

次のページは、畑づくりがしたいのだという思いがあった男性の方を支援したいということで、地域の方や事業者の方と連携しながら、皆さんで畑づくりをしたという事例でございます。

次のページは農家の担い手不足、また事業所を利用している高齢者の方のやりがいづくりということで、農作業の体験ということで試験的にやっている取組でございます。

次のページは、企業の担い手不足と地域のつながりということで、このおばあちゃんはまだ90歳になるのですが、週に1回デイサービスを使っているのですが、以前に何回か行方不明になったことがありましたので、地域の方に顔を覚えてもらえることと本人の仕事に対する意欲を達成させたいということで、事業所周辺のお宅にクロネコヤマトさんと連携して配達を週に1回やっていただいている取組でございます。

次のページは、後でパワーポイントを見ていただきますので簡単にしますが、こちらの一つのやりがいづくりということで、デイサービス利用中に市内のカーディーラーさんの洗車作業をやっていただいているという取組でございます。

次のページが至った背景でございますけれども、企業側としましては、今現在どの業界もですが、人材不足、人手不足という中、また介護サービス事業所としましては、本人さんのやりがいをどうするかというところ、また本人さんからすると、まだまだやれるけれども、何をしたらいいかわからないという悩みがあったところを今回マッチングいたしまして、こういった洗車作業に結びつけた事例でございます。

次のページは、認知症に優しいまちづくりという一つの取組といたしまして、うちには市立図書館があるのですが、高齢者の方はなかなかネット環境で調べたりはできませんので、本で探すことが多いのですが、認知症になった場合に、図書館に行っても認知症に関する本がばらばらな場所にあるので探しにくいという声がありましたので、そういった意見を拾いまして認知症のコーナーをつくっていただいたような取組でございます。

ちょっと駆け足で進めさせていただきましたけれども、最後に、先ほど言いました洗車のパワーポイントのスライドがございますので、そちらを見ていただければと思います。よろしくお願いします。

(動画視聴)

○福岡県大牟田市保健福祉部福祉課総合相談担当課課長

駆け足でしたけれども、以上で大牟田市からの発表は終わります。ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課課長

松枝様、ありがとうございました。大牟田市は、こういったネットワークづくりで、先進的な事例として非常に有名な市でございまして、今回、御報告をいただきました。特に私は、人口が減っていくとか高齢化が進んでいく中で、消費者行政もどのようにするとよいのかという点で、非常に参考になると思い、拝見させていただきました。どうもありがとうございました。

続きまして、一般社団法人全国農業協同組合中央会の堀田様より、JAグループの取組についてお話をいただきます。堀田様、よろしくお願いいたします。

○全国農業協同組合中央会くらし・高齢者対策課課長

皆様、こんにちは。私からは「JAグループの取り組み」についてお話する前に、JAグループの組織のことを簡単に説明させていただきながら、事例の取組についてお話させていただきます。

JAグループといいましても、実はいろいろな組織から成っておりまして、この図の真ん中に、正組合員400万、准組合員600万、合わせて約1000万人の組合員さんがいらっしゃいます。組織としては市町村段階、都道府県段階、全国段階と3つに団体が分かれていて、私はこの全国段階のJA全中というところにおります。

御存じの方もいらっしゃると思うのですが、反時計側にぐるっと回って見ると、緑側にJA全農ということで経済事業をやっていたり、あと共済ということで保険をやっているJA共済連があって、信用事業という銀行みたいな業務を行っている農林中金、情報を発信する新聞とか雑誌とかを持っていて、病院があるのは半分くらいの県なのですが、全国厚生連があって、JAグループができております。

今日のお話は、実は市町村段階の取組です。私がいるところの組織が全国から「これをやりましょう」と言って全部がそうなるということではなくて、それぞれ市町村段階にあるJAの皆さんがそれぞれの地域の人たちと課題解決をしていくという形になっているので、今までの県だったり市だったりの皆さんの取組とはちょっと毛色が違うことになるかもしれませんが、お付き合いいただければと思います。

先ほど組合員さんが1000万人と言っていたのですが、そのうちの50万人が女性組織になっております。女性組織というのは、農家の女性だけではなくて、一般の地域の女性の皆さんも参加できる組織でございまして、皆さんがJAの事務局と一緒に地域の課題を解決しているということでもあります。

加えて、助け合い組織というのもございまして、こちらは以前、介護事業の制度が始まる前からずっとJAの介護の取組というのはしていたのですが、皆さんでヘルパーの資格を取ろうということで、いつかは12万人ぐらい養成することもあったのですが、助け合い組織のメンバーがヘルパーの資格を取って、そういった活動に参加しているものが組織化されているといった状況でございます。

めくっていただきまして、例えばこんなことを組織の皆さんがやっていますという取組を御紹介させていただきます。こちらは滋賀県のJA東びわこの助け合い組織「陽だまりの会たん・とん」というところの事例でございます。東びわこの管内の有志の皆さんで、組合員と家族、それから地域住民の皆さんで力を合わせて助け合いの活動の輪を実際に広げているよということです。コロナの前までは地域への出張サロンとか認知症カフェなども開催しておりました。

これは寸劇をしている写真なのですが、実際にお母様方が認知症でいろいろなことを経験されたといったものをつなぎ合わせて、認知症の寸劇を自作して上演をしたり、長寿をお祝いするための手づくりのはがきをつくったりというような活動で、自分たちができるところから活動をやっていこうということを目標に地道な活動をされているといった事例でございます。

次のスライドは、群馬県のJAはぐくみ「すみれの会」という助け合い組織の事例です。こちらミニデイサービスとかJA事業のボランティア活動などを幅広く展開していました。安心して暮らせる心豊かな地域づくりというものをスローガンに積極的に取組をされていたのですが、新型コロナの関係でなかなか活動ができなくなったということで、ミニデイサービスが中止になるなか、皆さんでこれからどうするか話し合ったところ、高齢者の皆さんをそのままにしてはおけないなということで、「元気ですかテレフォン」と名付けて、お体に変わりはないですか、再開したらまた楽しく過ごしましょうという声かけをどんどんしていったという取組です。コロナはだんだん収束してきておりますけれども、活動になかなか出られない、高齢者の皆さんはまだまだ出たくないよという方もいらっしゃるのでは、どうしても引き籠もりがちになってしまうということで、こういった電話やお手紙が非常にいい支えになっているということでございます。

こういった事例のほかにも、例えば高齢者の皆さんのお宅に行ってお花を植えたりとか、あと、JAは店舗をたくさん持っていますので、子供の安全安心の店舗ということで登録をしたり、移動購買車みたいなものもございまして、移動購買車で見守りをしたり、もちろん介護事業もやっていますので、そういったところも通じて見守りだったり、支えるといった取組をしております。

また、最近では面白い取組としてスマホ教室というのをやって、高齢者の皆さんでもスマホが使えるように、孤立化しないようにということで、JA主催でスマホ教室などを行っているといった事例もございまして。

最後に、JA健康寿命100歳プロジェクトというものを御紹介させていただきます。人生100

年時代ということを最近言われておりますけれども、健康寿命100歳プロジェクトというのは、今から12年前ですので、100年時代と言われる前から健康寿命を100歳まで伸ばしていこうということで、平均寿命と健康寿命の差をどんどん縮めていって、みんなで健康でいようという取組を進めております。

分野は、運動、食事、健診介護医療という3つの分野です。転倒しないために転倒を無視しようということで「てんとうムシ体操」とか、「みつばち体操」という尿失禁予防の体操のDVDなどをつくって、それを育成する指導者を養成して、それをJA団体の皆さんで取り組んでいただくといった介護予防運動もやっております。また、ウォーキング大会ということで、マニュアルをつくりまして、各地でウォーキング大会を実施していただくことも推進しています。

ただ、今はコロナなのでウォーキング大会もなかなかできないということなので、地域によってはコロナが明けたらこんなウォーキングコースを歩きたいというものを募集して、そういったウォーキングコースを選定しているという県もございます。

食事については、乳和食ということで小山浩子先生に御監修いただいて、和食はどうしても塩分を取り過ぎてしまうというのが問題になりますので、塩分を少なくするために牛乳を少し使うということで、塩分を引き下げるという乳和食。永山久夫先生に御監修いただいて、五色弁当ということで、目で見てバランスが取れていればバランスのよい食事が取れるよということで五色弁当というものを推進しています。また、最近では、ここに書いていませんが、フレイル予防ということでフレイルのレシピなども皆さんと共有しています。

それから、健診介護医療ということで「歯あわせ体操」ということで口腔ケア、認知症啓発ということで認知症サポーター養成などもしています。認知症サポーターについては20万人を超えたということで、着実に養成を進めているということです。

先ほど、大牟田市の方が認知症になったらいろいろ言われてしまうというお話があったかと思うのですが、実は私どももそういった問題がありまして、身体的な健康だけを追求していくと、健康ではなくなったときにそれで終わってしまうのではないかとということもあったり、健康寿命100歳プロジェクトというと高齢者だけの取組なのではないか、といったことが課題としてあったので、新しい健康の概念ということで、オランダ発祥の考え方だとお伺いしているのですが、そういったものを参考にさせていただいて、体だけではなくて心とつながりも大事ですということで、100歳プロジェクトの3つの運動・食事・健診介護を基本としながらも、心とつながりといったものをもっと大事にしていこうといったことを提案しているところです。

ですので、例えば、がんになったとか認知症になったということで終わりということではなくて、つながりというものがすごく大事なのだということで、協同組合でもありますので、地域の皆さんといろいろなつながりを大切にして、生きがいとかを活動を通じて感じられるような仕組みづくり、つながりづくりをJAグループとして取り組んでいるという

ところでございます。

こんなところで私からの発表は以上とさせていただければと思います。何か質問があればお受けいたしますので、よろしくお願いします。ありがとうございました。

5. 質疑応答

○消費者庁地方協力課課長

堀田様、ありがとうございました。まさに地域の活動ということで御報告をいただきました。我々も消費者問題を考える上で、つながりは非常に大事で、そのような気づきがあったり、情報を伝え合ったりすることができると思います。地域にもいろいろなつながりの場があるのだなと思いながら、聞かせていただきました。

それでは、ここで一旦前半の部分について質疑応答に入らせていただきます。御質問のある方は挙手していただき、団体名とお名前をおっしゃってから、御発言いただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

全国消費者団体連絡会様、よろしくお願いいたします。

○一般社団法人全国消費者団体連絡会

ありがとうございます。全国消費者団体連絡会の大出と申します。

JAグループに対しての質問なのですが、参加の対象は組合員の方が中心になっているということなののでしょうか。それとも、地域の皆さんに御案内をしているということなののでしょうかということを一つお聞きしたいです。

それから、大牟田と山梨に関してなのですが、協議会をいろいろと立ち上げていて、今回、1年以上、新型コロナの影響で見守りネットワークは高齢者に訪問したりということがなかなかできなくなって苦労されていると思うのですが、工夫した点とかがあればぜひ教えていただきたいと思います。以上です。

○消費者庁地方協力課課長

それでは、JA様、大牟田市様、山梨県様の順番でお答えいただければと思いますので、まず、堀田様からよろしくお願いします。

○全国農業協同組合中央会くらし・高齢者対策課課長

ありがとうございます。先ほど活動の対象は組合員なのか地域なのかということでございますが、JAにもよるのですが、基本的には組合員だけではなくて地域の皆様にもお声をおかけしています。また、助け合い組織だったり、女性組織の中だけで活動するといった場合もありますので、ケースによるのですが、地域の方にお声がけする場合もございます。

○一般社団法人全国消費者団体連絡会

ありがとうございます。

○消費者庁地方協力課課長

それでは、大牟田市の松枝様、お願いできますでしょうか。

○福岡県大牟田市保健福祉部福祉課総合相談担当課課長

先ほどの御質問は、協議会等の活動ですけれども、協議会自体は事業所さんとか行政の集まりなので、しばらくはコロナ禍の中でできなかったのですけれども、どこも一緒でしょうが、リモートがかなり普及してきましたので、そういった中で事例検討を含めてやっていける部分はやっていけると思っております。

ただ、私は地域包括支援センター長も兼任しておりまして、高齢者支援という中ではなかなか訪問ができない、会って話すことができないのは非常に苦慮しまして、実際緊急事態宣言中はなかなか行けなかったのですけれども、一つの取組として数件モデル的にやっただけなのですけれども、高齢者の方にタブレット端末を渡して、リモートで座談をやったことはありますけれども、それ以外はなかなか活動ができなかったというのが現状でございます。

以上でございます。

○消費者庁地方協力課課長

それでは、山梨県の古屋様、お願いいたします。

○山梨県県民生活部県民安全協働課消費安全担当主任

山梨県もコロナでなかなか動けない状況で、協力員の方から去年、コロナで何もできないので活動の実績報告ができなくて困っているという相談は受けました。コロナだから近所の方と話すことも難しい状況だったのですが、既にやっていたらいる県民生活センターからの消費者トラブルの情報を回覧していただくとか、そういうことを少しずつやっていたらと。

消費生活協力団体の金融機関の方からも、コロナ禍で活動ができないのですという同じような御相談を受けまして、そちらのほうも先ほど資料でも御紹介したとおり、啓発物品を配布して、そちらをお客様にお配りいただいて啓発活動していただくということが消費者被害の防止につながっていくと考えております。コロナの状況も少しずつ回復している中で、人々の交流も少しずつ増えていっている中で、これからは少しずつだと思っております。活動ができていくようになるのかなと思っております。以上です。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。

○一般社団法人全国消費者団体連絡会

ありがとうございました。大牟田市はタブレット端末を貸し出すとかすごく先進的だなと思ったのですが、大牟田市の資料を見て安心して徘徊できる町をつくろうという言葉はすばらしいなと思いました。感想です。以上です。ありがとうございました。

○福岡県大牟田市保健福祉部福祉課総合相談担当課課長

ありがとうございます。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。次は、全日本ろうあ連盟様からよろしいでしょうか。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟理事

全日本ろうあ連盟の吉野と申します。よろしくお願いいたします。各団体からの御報告ありがとうございます。質問が3つございます。

まず1つ目が、資料1の消費者安心確保地域協議会と関連施策についてというところの中で、以前から何回か要望を出させていただいております、「188（いやや!）」という取組のところなのですが、聴覚障害者また音声機能障害者は電話ができませんので、そういった方々への対応をどうされるのかというところの整備を教えていただきたい。「188（いやや!）」の活用と0570のナビダイヤル番号については、電話リレーサービスを使つての電話が対応できないという状況になっております。その辺りはどのようにお考えなのか。また、SDGsの考え方とは合っていないような感じが捉えられるので、誰一人取り残さない、誰もが利用できる、活用できる体制について整備できるのかどうか、その点をお聞きしたいということが1点。

あと、山梨県さんの取組、大牟田市さんの取組については、なるほど、参考になるよい点がたくさんありました。障害者団体、特に聴覚障害者、視覚障害者、身体障害者といういろいろな種類の障害者の方がいらっしゃると思いますので、その団体とも連携を持って取組をなされているのかどうか、参考程度に教えていただきたいと思います。もし、今はまだ取組はできていません、今後の予定があるというところでもいいのでお答えいただければと思います。以上です。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございます。まず、消費者庁から資料1の関連につきましてお話をさせていただきます。

消費生活相談のアクセシビリティにつきましては、一つは地方消費者行政強化交付金などを使いまして、いろいろな地方公共団体の皆様にも、メールやファクスによる取組について、強化交付金などの支援をしながら進めていただこうとしているところです。

もう一つ、相談につきまして、デジタル化という議論をしているところです。その中でやはり電話だけではなく、電話に加えて、先ほど申し上げましたメールとか、ウェブフォームのような方法をぜひ進めていけるように鋭意検討を進めています。

また、リレーサービスにつきましては、特に地方公共団体の消費者部局とか、適格消費者団体の皆様に対しまして、周知や取組のお願いをしております。地方公共団体での取組が進むように、これからも折を見まして、いろいろな会議の場でも進めていただけるように話をしたいと思っております。私からは以上でございます。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟理事

声が途切れて聞こえないです。

○消費者庁地方協力課課長

すみません。もう一回私から回答を申し上げますと、消費生活相談につきまして、一つはメールとかファクスについて、例えば強化交付金のような形で地方公共団体の取組を支援しています。もう一つ、デジタル化を検討してまして、従来の電話だけではなく、メールやファクス、ウェブフォームのような形で相談の受付が広がるように、これからも取り組んでいきたいと思えます。

リレーサービスについては、地方公共団体の消費者部局に周知しつつ、お願いもしているところで、引き続き様々な会議で、地方公共団体に取組のお願いをしていきたいと思っております。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟理事

分かりました。ぜひPRのほどよろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございます。山梨県さん、大牟田市さんから何か一言ありましたら、お願いします。松枝様、お願いします。

○福岡県大牟田市保健福祉部福祉課総合相談担当課課長

先ほどの御質問ですけれども、障害者団体等との連携という話だと思いますが、大牟田市におきましても、私は福祉課総合相談担当という話をさせていただきましたが、同じ福祉課の中に障害福祉担当もございまして、障害者団体との連携もやっております。また、うちの総合相談窓口ということで、障害者のいろいろな御相談も受けておりますので、事

業所さんと連携しながら対応しているところでございます。以上でございます。

○消費者庁地方協力課課長

それでは、山梨県の古屋様からございますでしょうか。

○山梨県県民生活部県民安全協働課消費安全担当主任

山梨県は、先ほどの啓発物品等で、高齢者やまた若年者の消費者被害の防止にも力を入れてきましたが、障害消費者についてはまだまだ活動できていないところがあるということを、今回この協議会に参加させていただいて感じたところとして、県の障害者の団体の方とも障害者の消費者の方の被害防止というところも考えていかなければいけないのかなと感じました。今日はありがとうございました。

○一般財団法人全日本ろうあ連盟理事

どうぞよろしくお願いいたします。私からは以上です。

6. 構成団体の取組事例の発表

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。それでは、次の議題に進んでまいります。ここから後半に入ってまいります。皆様事前にアンケートの御協力をしていただきました。その中で見守り活動について記載していただきました4団体様に取組を御紹介いただければと思います。資料6を御覧下さい。

では、まず高齢社会をよくする女性の会の新井様、よろしくお願いいたします。

○特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会事務局長

皆様、こんにちは。高齢社会をよくする女性の会の事務局の新井倭久子と申します。よろしくお願いいたします。

先ほどから各地域、各団体のいろいろな事例を御紹介いただきましてありがとうございました。私も高齢社会をよくする女性の会では、会の活動自体が高齢者の生活全般をよくする、社会をよくするためという活動をしておりますので、この見守り活動を含めて消費者庁の政策には強い関心を持っております。

コロナ禍という状況で、活動そのほかも見直しをせざるを得なくなりましたし、高齢女性の日々の生き方の中で変えなければならない事がたくさん出てきました。

「高齢女性はメカに弱いとかITに弱い」とふだん言われまして、それを当然のように受け止めて、今までずっと来ましたが、コロナの中でつながる方法は、人に会えないのですから、ITを上手に使うしかないのではないかと、気づいたところから、その活動が徐々に始まりました。昨年秋の終わり頃に、高齢者はどんな状況でICTに臨んでいるかという「高

「高齢者ICTに関する基礎調査」を65歳以上の高齢者に限って行いましたところ、1,000票を越す票があつという間に集まりまして、これは総務省のほうからも高齢者だけに特化した調査で1,000名を超えるというのはすごいことだという評価を頂戴しました。

高齢者がITにたどり着くのは、自分たちがつながりたいという思いです。実態調査ですから、自分がどんなものを使って、どんなことに困っているかという調査を行いましたところ、特筆することは、携帯電話をスマートフォンに替えるとき、替えざるを得なくてスマートフォンに替えたときが、ちょうどコロナの感染に前後して始まりましたから、スマートフォンを使っている方はとても多いけれども、使いづらい、ややこしい、高齢者は若者に比べれば指先の機能は劣ってきますから、その辺りでどうも高齢者向きではない。通信の費用についても結構高いのです。高齢者はよくわからないから業者のすすめで契約し、使いこなせていない。そういう不満の声が聞こえてきました。これこそ消費者問題ではないか。この声を何らかの形で生かすために、これから勉強会も重ねて、皆様の要望も集めて、関係官庁に声を届けていきたいというのが、今の活動の中間報告でございます。

女はどうしてメカに弱いと言われるかと言われれば、やはり義務教育の中で今の80代以上の方たちは、女は家庭科、男は技術科という男女別の教育を受けてきました。男女共修で家庭科技術科が受けられるようになったのは、今の40代からなのです。これからは変わっていくでしょうが、今高齢者として生きている特に女性は、難しいITから離れた中で育ち、離れた中で暮らしてきたからと言って、逃げるわけにはいきません。自分たちの身を守るため、情報から取り残されないために学習しなければ、とつくづく思っています。

ウェブ会議システムを使いこなしたり、あるいは無料通話アプリでつながったりという仲間を見ていると、今、一番大事な見守りの活動をITが大分支えてくれるのではないかと思いますので、今年度から来年度に向けての活動として展開していきたいと思います。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。実はこの会議も昨年からオンラインという形になっておりまして、こういう時代だからこそITの活用は非常に興味深く聞かせていただきました。新井様、ありがとうございました。続きまして、日本生活協同組合連合会の蔦様、よろしくお願いいたします。

○日本生活協同組合連合会サステナビリティ推進グループ地域・コミュニティ担当

日本生活協同組合連合会（日本生協連）、組織推進本部の蔦と申します。

先ほどJA全中・堀田様のお話にもありましたが、私たちも全国の生協の連合会ということで、購買、住宅、医業など、JAさんに比べると随分シンプルな組織なのですが、地域や職域にある全国の314の生協を取りまとめている団体になります。JAさんのところとも共通するのですけれども、いわゆる「生協」というチェーンの本部ではなく、それぞれ独立し

た各会員生協（単組）との調整だったり、商品を卸したりという形で動いている組織になります。ちなみに組合員は2,998万人ぐらいなので、JAさんの3分の1ぐらいになるかと思います。いわゆる世の中で「生協」と呼ばれている組織の連合会です。

私ども日本生協連は、店舗や組合員へのお届けという「現場」を持っていない組織ですので、各会員生協（現場）のところでそれぞれの自治体、都道府県・市区町村のところで見守り協定を結ぶ、という形になります。私どもは連合会なので、各会員生協と自治体が結んだ協定の集計を情報として発信するのが仕事となります。

スライドの1枚目に書いてありますが、全国の市区町村と各会員生協のところで結んでいる協定数が69.3%で、ざっくり7割ぐらいのところまで来ている現状となります。

次に最新の協定の締結なのですが、21年9月の締結がなかった関係で、8月の「ユープながの」と長野県安曇野市、「富山県生協」「COOPとやま」と富山県黒部市、の2協定が最新となります。

このような情報発信の他、交流会やセミナーもやっております、セミナーの目的は本セミナーと同じ内容ですが、私どもは会員生協に向けての学習セミナーとなります。詳しい内容については時間の関係で説明できませんが、消費者庁の『つながる』のナンバー5にも要約を取り上げていただきましたので、ぜひご一読いただけたらと思います。以上です。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。私も何カ所か地域の生協さんのお話を聞かせていただいたこともあります、まさに連携しながら取り組んでいるということで、感謝申し上げたいと思います。ありがとうございました。

続きまして、日本フランチャイズチェーン協会の大日方様、よろしくお願いいたします。

○一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会専務理事

フランチャイズチェーン協会の大日方と申します。

私のほうから今回の取組ということで御報告をさせていただきます。ほかの団体さんに比べて資料が非常に簡素になってしまっておりますけれども、3年ほど前に御説明を一度させていただいているようですが、当協会には今、全国5万7000店以上あるコンビニエンスストアの本部企業が会員として入っております。

その中で、コンビニエンスストアのセーフティーステーション活動ということで様々な活動を各店舗にて行っております。一つが安心安全な町づくりに協力ということで、防犯、防災対策は地域の警察の方々等と連携しながら活動しております。あと、安全対策といたしましては、女性や子供などの駆け込みへの対応、あるいは高齢者の方、障害のある方への買い物のお手伝い、認知症が疑われる方の保護、連絡等々も各店舗で行っております。

もう一点が青少年環境の健全化への取組ということで、未成年へのお酒、たばこの販売

防止、あるいは成人向け雑誌販売時の年齢確認、たまり場になっているところへの声かけ対応等々を行っております。

直近の活動といたしまして、警視庁との取組になります。あとは、今回参加していらっしゃる全国銀行協会様と連名になっておりますけれども、警視庁管内の各コンビニエンスストア内のATMを携帯で電話をしながら操作しているということになりますと、特殊詐欺の被害が疑われるということで積極的に声かけを行っていこうという活動に協力しております。5月末現在で警視庁の数字ですと被害総額が29億3000万、特に還付金詐欺につきましては特殊詐欺被害の30%を占めているということですので、ATMの周りでは携帯電話は使わないようにしていくことを社会のルールとして定着させていって、被害減少につなげていきたいという活動に協力していきたいと考えております。私どもからは以上になります。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。まさにお話しいただいたように、町のセーフティーステーションとして、大変お力添えをいただいていると思います。感謝申し上げます。どうもありがとうございました。

最後になりますが、公益社団法人消費者関連専門家会議の佐藤様よりよろしくお願いいたします。

○公益社団法人消費者関連専門家会議ACAP研究所所長

消費者関連専門家会議の佐藤でございます。

消費者関連専門家会議は、企業のコールセンター、お客様相談室等の消費者関連部門の責任者や担当者で構成されている公益社団法人でございます。ACAPという略称で、現在の会員企業数が524社、総会員数が約790名で活動を展開しております。私が所属しておりますACAP研究所は、ACAPの内設の組織でございます、特定のテーマを掲げて複数の研究会が研究活動を行っております。

この高齢者対応の研究会は、2018年度に立ち上がった研究会で、企業が高齢のお客様や障害のあるお客様にどのように接して、どのように対応していくべきかを研究している組織でございます。研究の成果、概要を御報告させていただきます。資料にはございませんので口頭で恐縮です。

2019年度にどのような研究をしたかといいますと、高齢者を取り巻く環境の理解と高齢のお客様等に対してどのように対応していけばよいのかというポイント集の作成を行いました。また、高齢のお客様に伝わりにくい片仮名の用語やIT用語をコールセンター等でどのように言い換えて御理解いただくのかという言い換え事例集を作成し、会員企業に情報提供し、それを活用してもらっているということでございます。

昨年、2020年度はどういうことを行ったかといいますと、直接お客様に接する機会が多いスーパーであるとか、小売業界の方に会員さんを通じてヒアリングをさせていただき、ど

のような御苦勞をされているのか、どういう対応を行っておられるのか、例えば、地域包括支援センターとの連携をどうされているのか、認知症サポーターの養成にどれぐらい取り組んでいらっしゃるのかということをヒアリングして報告書として公開しております。画面に出ておりますのは、昨年、私どものホームページに掲載した報告書の1ページ目が掲載されておりますけれども、こういったものを情報提供しております。

最後に2021年度の活動内容ですが、企業は現在、高齢者もしくは障害のあるお客様に対して、よかれと思って対応している各種の施策が本当に高齢者、障害のある方に喜ばれているのかどうか、もっとほかに対応すべきことがあるのではないかという辺りの気づきを得たいということで、今年度は研究を重ねております。具体的には、高齢者の組織や高齢消費者の組織であるとか、障害のある方の団体等にヒアリングさせていただいて、よりふさわしいお客様対応を見つけていこうということを研究しております。

こういった高齢者の対応を研究しているということで今回、お声かけをいただき、本協会のメンバーに加えていただいたわけですが、ぜひ皆様と連携し、お役に立てることがありましたらということで、今日はお時間を頂戴しました。今後とも何とぞよろしくお願いいたします。ありがとうございました。

7. 質疑応答

○消費者庁地方協力課課長

佐藤様、ありがとうございました。企業のコールセンターもバージョンアップして、機能がどんどん強化されているお話も聞いております。また、今回から新たに構成員としてお入りいただきましたので、引き続きよろしく願いいたします。どうもありがとうございました。

それでは、今、御発表のありました4団体の皆様への御質問とか、その他も含めまして御質問等々ありましたら、挙手をお願いいたします。

日本視覚障害者団体連合の方、よろしくお願いいたします。

○社会福祉法人日本視覚障害者団体連合副会長

日本視覚障害者団体連合の佐々木と申します。今日はいろいろと有意義なお話をありがとうございました。

早速ですが、質問が1つあって、最初に御発言いただいた高齢社会をよくする女性の会の方にお伺いしたいのですが、お話の中に以前の携帯からスマートフォンになるのに、特に女性の高齢者の方が苦勞されていて、その対応が必要ということを伺いましたが、私たち視覚障害者も高齢に限らずスマートフォンになかなかじめないものですから、消費者庁さんをはじめ関連団体をお願いして従来の携帯電話からスマートフォンの移行に努力しております。ぜひこの辺のところで消費者庁さんあるいは消費生活相談員の方に、従来のガラケーからスマホへの移行について助成あるいは情報提供をいただければと思いま

してお聞きいたしました。その辺の何か耳寄りな話がありましたらお知らせいただければありがたいと思います。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございます。高齢社会をよくする女性の会の新井様から何かございますか。

○特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会事務局長

今のお話を伺って、私ども高齢女性もスマホに挑戦しようと思っても、さっぱり訳が分からないという方は多いのです。あれはITに堪能な若者向けの商品開発であるように爆発的に広がったのではないかと。高齢者向けのもっと扱いやすいものを開発するような行政指導ができないのかなという声要望の中に出てくるのです。

ですから、高齢者には生活情報中心の簡単なものでいいから、扱いやすい、見やすい画面の商品をまず作ってくれることのほうが先決ではないかと思います。今は、できている製品に慣れなさいという講習会なのです。覚えなさい、慣れなさいと言われて通っている方がほとんどだと思います。

料金体系も高齢者には分かりにくくなっています。もっと簡単な料金体系で、できれば年金の高齢者が払いやすい金額になってくれたらありがたいというのが調査の結果、要望として出てまいりました。

ただし、これからはもっともっとITでつながっていく。特に高齢者は、耳が聞こえにくくなると電話が難しいのです。パソコンあるいはスマートフォンのメールだと目で見て分かります。今度は目が見えにくくなったときには何で対応しようかということを経営開発も含めて進歩してくれるだろうと期待します。今のスマートフォンあるいはパソコンでもいいですが、もっと高齢者に使いやすいものができてくれないかというのは、私どもの会としては強く要望、要求を出したいと思っています。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございます。佐々木様、いかがでしょうか。

○一般社団法人日本視覚障害者団体連合副会長

日本視覚障害者団体連合の佐々木です。どうもありがとうございました。

ぜひスマートフォンのソフト開発のところから高齢者の方のニーズ、我々のような視覚障害者のニーズを入れていただけると、我々が今後スマートフォンに移行していくのに大いに役立つと思いますので、ぜひその運動の協力ができればお願いしたいと思いますし、強力に進めていただければありがたいと思います。どうもありがとうございました。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。全国手をつなぐ育成会連合会様、よろしくお願いします。

○全国手をつなぐ育成会連合会副会長

質問の機会をいただきましてありがとうございます。全国手をつなぐ育成会連合会副会長の小島でございます。

今日は行政や企業の方の取組を知ることができて大変勉強になりました。ありがとうございました。

先ほどの構成団体の方に質問があるのですが、活動を進めていく上で、知的障害や発達障害の団体や、個人でもいいのですが、そういう方と具体的なやり取りをしたかをお聞きしたいのですが、いかがでしょうか。

○消費者庁地方協力課課長

それでは、御発表いただいた方々の中でやり取りをされたことはありますでしょうか。

では、消費者庁からお話をさせていただきますと、消費者庁でも消費者生活相談を各地域でやっており、障害者の方にしっかりと相談をしていただけるような体制を考えております。例えば、相談員の方々への研修を行ったり、消費者庁は徳島にも本部がありまして、障害者を見守る方や障害者御本人の方に、どのように消費者トラブルや危険性をお伝えできるかという実験的な取組も行っているところです。その成果も上がってきましたら、ぜひ皆様とも共有できればよいと思っております。ほかにございますでしょうか。

○日本生活協同組合連合会サステナビリティ推進グループ地域・コミュニティ担当

生協は多分個々の生協のほうでいろいろな方がいらっしゃいますので、個別の対応としてやらせていただいておりますと思うのですが、私ども連合会としてはそちら方面のことは連携とかを考えてはいなかった状況なのですが、個別にいろいろな方がいらっしゃいますので個別の御対応をさせていただいているのではないかと考えております。

○消費者庁地方協力課課長

ありがとうございました。小島様、いかがでございましょうか。

○全国手をつなぐ育成会連合会副会長

ありがとうございます。私ども親も、知的障害、発達障害の子供のことを地域の人に知ってもらおうということで、全国的に知的障害、発達障害の理解啓発のキャラバン隊活動をしております。全国に100近く北から南までございますので、何かありましたらお声がけいただければ協力したいと考えております。どうもありがとうございました。

8. 申合せの確認

○消費者庁地方協力課課長

どうもありがとうございました。

皆様方の取組を御紹介いただきまして、ありがとうございました。質問については特にほかにはないので、ひとまずこのセッションを終了とさせていただきます。発表いただきました4団体の方、非常に貴重なお話をありがとうございました。

それでは、最後ですが、資料7を簡単に御紹介させていただきたいと思います。昨年度の協議会で申合せをさせていただきました。まさにこの会の趣旨になっておりますので、本年は最後にその紹介をさせていただき、皆様と意識を共有したいと思っております。

今、画面に資料7が出ていますが、少し下にスクロールしていただきまして、特に1番と2番のところをお話しさせていただきます。

1番として【発信】と書いてありますが、構成員の皆様方は高齢者・障害者の消費者トラブル防止のため、積極的な情報発信を行うということを申合せとして、従来からさせていただいております。最初のほうに私からいろいろなチラシも御紹介しましたし、これからもメールで随時お送りしますので、このような情報発信は皆様方もぜひお願いしたいと思います。

2番目は【連携】と書いてあります。まさにネットワークということですが、連携が一つの鍵となりますので、本日、皆様方に御発表いただいた例にもありましたので、引き続きいろいろな連携を意識しながら、みんなで取り組んでいただきたいと思います。ぜひともよろしくお願いいたします。

改めて申合せということではありませんが、御紹介させていただき、引き続き皆様にも御活動いただければ大変幸いに思います。よろしくお願いいたします。

ちょうど時間にもなってまいりましたので、最後になりますが、消費者庁審議官の長谷川から閉会に向けましての御挨拶をさせていただきます。よろしくお願いいたします。

9. 閉会の挨拶

○消費者庁審議官

今、御紹介にあずかりました担当審議官の長谷川でございます。

第17回「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」の閉会に際しまして、一言御挨拶申し上げます。

本日は御多忙にもかかわらず、本協議会に御参加いただきまして、誠にありがとうございました。登壇されました講師の方々や事例を発表してくださった構成員の皆様を重ねて御礼申し上げます。ありがとうございました。まさに引き続き、コロナ禍という大変厳しい状況の中で皆様、各地域、各現場において御苦労されながら活動を進めていらっしゃる実情、あるいは経験、御意見を共有くださったものと思っております。本当にありがとうございました。

まず、山梨県の古屋様には、消費生活協力員の見守り活動によって高齢者の消費者被害の拡大防止につながった事例を御紹介いただきました。

大牟田市の松枝様には、消費者部局と福祉部局の連携においてお話しいただきましたが、ほっとあんしんネットワークの模擬訓練、その成果について御説明いただき、また産業課題と福祉課題の統合的解決の事例として幾つか御報告をいただきました。まさに新しい視点を御紹介いただいたと思っております。

全国農業協同組合中央会くらし・高齢者対策課の堀田様には、全国組織である農業協同組合における地域の高齢者に対する様々な助け合い活動の事例、例えば、コロナ禍で地域の集まりがなくなる中、「元気ですかテレフォン」と題した声がけの取組、また、JA健康寿命100歳プロジェクトの取組を御紹介いただいたところでございます。

続きまして、構成団体4団体の皆様からも御報告をいただいたところでございます。

まず、高齢社会をよくする女性の会様から、コロナ禍でのIT活動の実態調査を行ったということでございます。その御報告を詳細にいただき、今後の課題についても御提案をいただきました。ありがとうございました。

日本生活協同組合連合会様におきましても、行政や社会との見守り協定、包括連携協定の締結の状況について御報告をいただいたところでございます。

日本フランチャイズチェーン協会様には、コンビニエンスストア店舗における諸活動、特に最近のATMを利用した特殊詐欺の問題についての連携、特に警視庁との連携とか、最新の取組を御紹介いただきました。

最後に、消費者関連専門家会議、ACAP様からは消費者対応部門における高齢者対応のポイント集の作成、言い換え事例集とかヒアリングの内容といった研究所での活動について御紹介いただきました。本当に様々な取組を御紹介いただきまして、大変貴重な勉強になりました。

残念ながら、消費者トラブルは日々刻々と変化しているという状況でございます。消費者庁といたしましても、皆様に御承知いただきたい、あるいは御理解いただきたい情報、例えば、悪質商法に係る手口や傾向などの情報、また消費者庁の施策、法改正などに係ることなども今後も積極的に情報発信してまいります。

本日の会議の成果を各団体の構成員の皆様とともに共有いただき、ぜひ見守りネットワークの担い手としての今後の活動にお役立ていただけましたら幸いです。

また、本日は2時間という限られた時間でございました。御発言できなかった方もいらっしゃるかと思います。ぜひ消費者庁の方にそうした御意見あるいは質問でも結構でございますので、お寄せいただければありがたいと思います。

簡単ではございますが、これをもちまして閉会の御挨拶とさせていただきます。本日はどうもありがとうございました。

○消費者庁地方協力課課長

それでは、時間となりましたので、本日はお忙しい中、御出席いただきまして、誠にありがとうございました。引き続きよろしくお願いしたいと思います。どうもありがとうございました。

以上