

第18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

14時00分～15時53分

○消費者庁地方協力課長 定刻になりましたので、ただいまより第18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、皆様、御多忙のところ御出席いただきまして、ありがとうございます。

本日、司会を務めます消費者庁地方協力課長の加藤でございます。16時までの予定ですが、どうぞよろしく願いいたします。

会議に先立ちまして、消費者庁植田審議官より御挨拶を申し上げます。

○消費者庁審議官 消費者庁審議官 植田でございます。

第18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、一言御挨拶申し上げます。

本日は、御多忙にもかかわらず、御出席いただきまして、ありがとうございます。また、皆様には日頃より地域の現場における消費者行政の推進に御尽力いただき、誠にありがとうございます。特に、近年は新型コロナウイルス感染症による各種活動にも制限が伴うような困難な状況が続いてきた中、それぞれ工夫もいただきながら、様々な御対応をいただいているところ、この場をおかりして厚く御礼申し上げます。

地域の中でも、高齢者・障がい者の方々は特に孤立しがちな存在であり、地域の関係者の皆様により見守り活動を推進していただくことによって、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めていく必要がございます。日頃から、見守り活動を行うに当たっては、様々な観点で御配慮いただいているものと存じますけれども、消費者トラブルは時節や社会経済情勢によって影響を受けることも多々ありますので、例えば先月のように台風による被害が発生した後は、災害に便乗した住宅修理とか保険金の申請サポートなどによるトラブルにも、ぜひ気をつけていただきながら見守りを行っていただくよう、そういった視点も大切なのではないかと考えておるところでございます。

消費者庁や国民生活センターでは、トラブルの類型や傾向に応じた各種の注意喚起情報や施策、取組に係る情報なども適時公表しておりますので、見守り活動に当たってもぜひ御活用いただければと考えております。

また、見守り活動については、それぞれの地域の実情に適した在り方を柔軟に検討いただいておりますけれども、本日御発表いただきます各地の先進的な取組事例の共有により、見守り活動を行う上で新たな視点を取り入れていただくということにしていいただければと思いますので、御参加の皆様の充実した見守り活動の一助となれば幸いです。

本日の連絡協議会が皆様にとって有意義なものとなりますことを祈念いたしまして、開会の御挨拶に代えさせていただきます。どうぞよろしく願いいたします。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

本年度の協議会では、議事次第にございますとおり、最初に消費者庁から見守りネットワークに関する施策について御説明いたしまして、その後、神奈川県鎌倉市共生共創部地域共生課の矢作様から「鎌倉市くらし見守りネットワークの取組」についてお話いただきます。

続きまして、鹿児島県奄美市の市民協働推進課の奥様から「消費者見守りネットワーク運営状況」について御発表いただきます。

その後、消費者庁地方協力課が取り組んでおります「先進的モデル事業」について担当の曾我から取組状況を御説明いたします。

また、会議の後半になりますけれども、本日御参加の構成団体様2団体、全国消費者団体連絡会様と成年後見センター・リーガルサポート様に、見守り活動について、事例を交えながら御紹介いただく予定でございます。

なお、本年2月に、一般社団法人生命保険協会様に、この協議会に新規構成員として御加入いただきましたので、皆様に御報告いたします。石川様、もしよろしければ一言お願いできますでしょうか。

○生命保険協会企画部企画Gグループリーダー 生命保険協会の石川と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

なお、本日御出席の皆様方の御紹介につきましては、お手元の出席者名簿に代えさせていただきます。

本日の資料は、お手元に資料一覧というものがございますけれども、そちらのほうを御参照いただければと思います。万一、不足等がございましたら、後ほどおっしゃっていただければと思います。画面でも随時共有してまいります。

それでは、本日の議題に入ります。まずは、消費者庁から、見守りネットワークに関する施策について、私のほうから御説明いたします。資料1を御覧いただければと思います。令和4年度高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会に向けてということで、消費者庁の取組をまとめております。

1ページおめくりいただければと存じます。認知症等の高齢者・障がい者等の消費生活相談の動向になります。

左の図は、認知症等の高齢者の相談件数の推移でございます。全体の件数は1万件弱で推移しております。そのうち、赤い棒、契約者が相談者と異なる場合でございますけれども、こちらが全体の約8割ということで推移しております。

右側の図、障害者等の相談件数の推移でございます。全体の件数は2万人超で推移しております。そのうち赤い棒グラフ、契約者が相談者と異なる場合が全体の半分以上という傾向で推移しております。

このように、認知症などの高齢者とか障がい者の方々に関する相談というのは、本人以外から寄せられることが多くなっているという傾向でございます。つまり、本人が被害

に遭っていることに気づきにくいということかと考えられます。

2 ページ目に参ります。この図表は、消費生活相談の販売購入形態別の割合の変化を表しております。

下段の赤枠で囲ってあるところですがけれども、認知症等の高齢者の欄を御覧ください。認知症等の高齢者は、上3つの棒グラフの全体の傾向ですとか、その下の3つの65歳以上の棒グラフの傾向と比べましても、左から2つ目、赤の訪問販売という棒ですとか、緑の電話勧誘販売という相談の割合が特に高くなっている傾向がございます。認知症等の高齢者は、本人が十分に判断できない状態にございますので、訪問販売とか電話勧誘販売で事業者に勧められるままに契約してしまったり、買物を重ねたりする場合がありますと考えられます。

3 ページ目に参ります。見守りの必要性でございます。

認知症等の高齢者や障がい者等の方々の消費者被害の特徴としましては、本人が被害に気づきにくい傾向があって、問題が顕在化しにくいということが挙げられます。また、被害に気づかずに契約を繰り返して被害が深刻になってしまうケースもあるということがございます。併せて、被害に遭ったとしても、恥ずかしく思ってしまったたり、家族に迷惑をかけたくない、自分自身を責めて周りに相談しないといったケース。また、一人暮らしで相談する相手がいないといった場合もございます。

こうしたことから、周囲の人たちが見守り活動を行うことによって、消費者被害を防止していくことが重要であると思えます。こうした点で、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の設置を進めていくことの意味合いがあるものと考えられます。

次に、4 ページ目に参ります。見守りネットワークについてでございます。

図表は、地域協議会のモデルを示したものでございます。真ん中の黄色の楕円は、見守りが必要な高齢者や障がい者の方、つまり介助を要する消費者を表しています。緑の楕円でぐるっと囲んでおりますのが、見守りネットワークの構成員の皆様で、介助を要する消費者の見守り活動を行っていくということを表しています。

地域には既存の福祉のネットワークなどがあるかと思えますけれども、ここに消費者行政の関係者も加わっていくことで、消費者被害の未然防止を含めて、より充実した見守りが可能になってくるものと考えております。例えば、真ん中の下の赤枠、消費生活協力員、民生委員・見守りサポーターといった方々。それから、右側の消費生活協力団体は、消費者団体とか金融機関。宅配業者、新聞販売店、コンビニ、生協といった方々がございませけれども、そうした方々。上の赤枠は、消費生活センター。こうした消費者行政の関係者が加わることが考えられます。

消費者トラブルがありますと、真ん中にある黄色い数字①のように、協議会の構成員から青色の楕円の消費生活センターに対して情報提供が行われます。そして、黄色の数字②ですがけれども、ここにありますように、消費生活センターから協議会のほうへ被害回復についてのフィードバックが行われるという流れになります。地方自治体の事務局からは、

協議会に対して、消費者被害に係る情報提供とか啓発活動といった依頼が入ります。ここで構成員の間では、個人情報保護法の例外規定によって情報共有を行うことができるという枠組みですので、こうした枠組みで見守り活動を充実させていければと考えております。

5 ページ目に参ります。見守りネットワークの取組です。

見守り活動の中で発見された消費者被害を消費生活センターにつなげる仕組みを構築することが重要でございますけれども、具体的には、消費者被害の早期発見から事案解決へつなげるという点では、消費生活センターによる助言、あっせんがございます。迅速な情報収集による被害の拡大防止という点では、事前の注意喚起と法執行による行政処分といったことがございます。必要な福祉サービスへの円滑な移行という点では、消費者被害の発見をきっかけとした生活保護、成年後見制度等の福祉的な手当てへのつなぎといったことがございます。

そして、構成員の間の個人情報の共有による実効性の確保も重要な課題でございます。具体的には、消費者庁等からの情報提供による見守りリストの作成という点で、消費者庁が事業者から押収した顧客名簿などをベースに、消費者トラブルに遭う可能性のある市民の情報をまとめるとか、地域協議会の中の構成員の間で、個人情報保護法の例外規定の下で、見守り対象者に関する個人情報を共有するといったことがございます。

このように、気づき、声かけ、つなぐというステップを、被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決へということで、ネットワークで進めていければと考えております。

6 ページ目に参ります。消費生活部門と福祉部門との連携に参ります。

消費生活相談の現場では、相談内容の聞き取りをして、相談員が助言、あっせんを行うということで被害回復につなげていきます。通常の相談でしたら、1つの被害を回復したら相談は終了ということになります。しかし、認知症等の高齢者や障がい者の方々の場合、1つの被害を回復できたとしても、その後も次々と被害に遭ってしまう可能性がございます。

そこで、福祉部門との連携が重要になるわけですが、適切な福祉サービスとかサポートにつなげることで継続的な支援を図る。そうしたことで実効性を高めていければと考えております。例えば、介護サービスとか成年後見制度の利用。それと、日常生活自立支援事業の利用とか生活保護、施設入所といったことが考えられるところでございます。

次のページ、7 ページ目に参ります。福祉部門から見た連携のメリットを整理しております。

これは、消費生活部門との連携によって、被害が拡大する前に対処することができる点がまさにメリットということだと思いますけれども、消費者被害が拡大してから対処すると、場合によっては日常生活に必要な経済的基盤を失い、結局は生活保護につなげることがありますけれども、福祉現場のその後の対応に多大な労力を必要とすることになりかねないと考えられます。

そうした点で、消費生活部門と福祉部門が連携して見守り活動を行うことは、福祉部門

にとっても非常に意味のあることだと考えられます。高齢者や障がい者の生活を守る上でも、大変重要な取組と言えるかと思います。

続きまして、8ページ目、昨年、厚生労働省と消費者庁とで自治体向けに発動いたしました、重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携についての通知になります。

厚生労働省所管の社会福祉法の中では、重層的支援体制整備事業についての規定がございます。これは、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するために、市町村で属性を問わない相談支援、参加支援、地域づくりに向けた支援の3つの支援を一体的に実施する事業となっております。

9ページ目に参ります。通知内容の主なポイントでございます。

重層的支援体制の構築に当たってということで、消費者被害の防止に向けまして、見守りネットワークとの連携を十分に図っていただくことが重要だという点がございます。

1点目は、重層的支援体制整備事業における消費者被害防止に向けた取組です。具体的には、地方自治体の民生主管部と消費者行政担当部局とが関与して、見守りネットワークとしても一体として運用するというので、効率的・効果的に実効性のある取組とすることが考えられます。

2点目は、相互理解の促進でございます。具体的には、相互に日常的な連携を確保するように努めていただきたいということでございます。重層的支援体制整備事業につきましては、消費者被害防止施策と相互に密接した関係にあります。消費者被害の防止は、財産の権利擁護という福祉の目的の位置づけもあるということがポイントでございます。都道府県は、市町村への必要な支援を継続的に行っていくことと、連携事例等に関する情報を域内で共有いただくということ、こうした取組を進めていただくことが考えられるところでございます。

次の10ページに参ります。通知の詳細についての御案内ですので、御参考にしていただければと思います。

続きまして、11ページ目、消費者庁の見守りネットワーク総合情報サイトの御案内です。

これも御参考ですけれども、見守りネットワークの役割とか取組、見守りのヒントを御紹介しております。見守りのガイドブックもございますので、御参考にしていただければと思います。説明動画のURL等もございます。

続きまして、12ページ目、見守りネットワーク設置自治体の一覧を掲載してございます。

右下、設置自治体の数ですけれども、9月末時点で405団体となりました。5万人未満の自治体につきましては、設置数はまだ少なめですけれども、全体として着実に増加を続けておりますので、引き続き設置促進、活性化を進めていければと考えております。

13ページ目、地域社会での見守り活動のポイントです。

これまでの振り返りにもなりますけれども、地域社会全体で見守り、支援していくことが大事ですので、見守りから相談までの3ステップ、気づき、声かけ、つなぐという視点

で流れを進めていくことができると考えております。

チェックリストということで、国民生活センターのほうでつくっていただいたリストもございまして、便利なリストかと思えます。上段で、家に見慣れない人が出入りしていないか。不審な電話のやりとりがないといった家の様子。それと、下段で、定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか。生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないかといった本人の様子。こうした変化をチェックリストで把握して、先ほどの気づき、声かけなどのステップに進めていくことができると考えております。

続きまして、14ページ目、消費者庁で実施しております、令和4年度の先進的モデル事業の御案内です。

これは、買物支援を通じた見守り活動ということで、地方活性化と併せての事例になります。この先進的モデル事業につきましては、民間事業者や団体をプラットフォームとしまして、新たな行政手法を構築するというものでありまして、地方のモデルとなるような事業を創出して、優良事例として横展開して、他の地域の積極的な取組を促していくということを目的としたものでございます。

下の事例につきましては、図表の真ん中にあります、移動スーパーであるとし丸さんが地域の見守り活動に加わって効果的な支援を行っているという事業の例です。詳細は、後ほど御説明がございまして。

続きまして、15ページ目、消費生活協力員・協力団体養成事業の御案内になります。

1点目、全国オンライン講座が10月24日にございます。多くの皆様の御参加をいただければと考えております。

2点目、地域での対面の講座も開催したいと考えております。

3点目として、特定業種向けの講座、金融業界向けということで内容を考えているものもございまして。

4点目、買物支援事業者向けの講座といたしまして、在宅訪問などで高齢者や障がい者の買物支援を行っている事業者とか社会福祉団体等の皆様に向けた講座を開催したいと考えております。こうした講座で、消費生活協力員、協力団体の養成を進めていきたいと考えております。

続いて、16ページ目です。消費生活相談員の担い手確保事業の御案内です。

相談員の担い手を育成するための事業でございますけれども、本年度も消費生活相談員資格試験対策講座を、無料で1600名の方を対象に開講しているところであります。充実した講師陣とオンラインの講座ということで、消費生活アドバイザー試験と消費生活専門相談員試験の両方に対応したカリキュラムとなっております。消費生活センターでの仕事をテーマにした実務対策講座などで、就業を見据えた支援も行っております。こうした取組も継続的に行っていますので、ぜひ御活用いただければと考えているところでございます。

取組の説明は以上でございます。

それと関連しまして、資料2「事務連絡」と書いてある紙でございますけれども、「消費

者ホットライン188、消費生活センター及び消費生活相談員の広報に係るご協力依頼」ということで、当庁から各自治体の皆様宛てにお送りしておりますものを御参考にお配りしております。こちらは、消費者ホットライン188や消費生活センター等に関する広報ツールの資料となっております。本日御出席の団体様、皆様にも、ぜひ御活用いただければと思います。中身は、PR動画とかポスターとかバッジ、ステッカー、いろいろな広報ツールがございますので、ぜひ御活用いただければと考えております。よろしく願いいたします。

続きまして、鎌倉市の矢作様より「鎌倉市くらし見守りネットワークの取組について」、お話をいただきたいと考えております。矢作様、御準備、大丈夫でしょうか。よろしく願いいたします。

○神奈川県鎌倉市共生共創部地域共生課担当課長 皆様、こんにちは。神奈川県鎌倉市共生共創部地域共生課担当課長の矢作と申します。よろしく願いいたします。日頃から鎌倉市の消費者行政推進に当たりまして御協力賜りまして、ありがとうございます。私から、鎌倉市くらし見守りネットワークの取組について御紹介させていただきます。

では、次のスライドをお願いいたします。自治体概要です。

神奈川県鎌倉市の松尾崇市長は現在4期目、49歳の市長です。歴代市長の中で最長の在任期間を務めており、職員としても、市民の信頼の厚い市長だと感じているところです。

人口17万2,544人で、世帯数7万6,920世帯、高齢化率30.28%ということで、少し高齢化率が高めの自治体です。

また、今、大河ドラマ「鎌倉殿の13人」の舞台として注目を集めているところです。

続きまして、鎌倉市共生社会の実現を目指す条例についてです。

これは、鎌倉市の基本的な性格、キャラクターになりますが、平成31年4月に、すべての人が、お互いに人格、多様な生き方などを尊重し合って、共に支え合える共生社会の方向性を明文化するために、政策の象徴として、この条例を定めました。市として全体の取組の基本、共通認識として、この条例を位置づけております。

また、大切にしたい理念といたしまして、個性を尊重して自分らしく生きる。支えあって生きる。自らが望むかたちで社会参画しながら生きるというものを規定しているところです。平たく言うと、すべての人が安心して自分らしく暮らすことができる環境をつくっていきましょう、また、そのために自分たちができる関わり方を考えましょうということです。例えば、夜も不安で眠れない人がいるとして、その人が身近なところで安心を手に入れるために、私たちはどのような関わり方ができるのか、そのように考えてアプローチしていきましょうということを、市民の方や事業者の方、庁内職員に声かけして進めているものになります。

次のスライドをお願いいたします。

去年11月に地域共生社会推進全国サミットをオンラインで開催させていただきました。全国の各地域における最先端の取組ですとか、これからの課題をどのように捉えたいか。今、まさに立つべき視点といったものを共有させていただきました。基調講演では、

デジタル田園都市構想の慶応大学の村井教授にお話ししていただきました。市ホームページで公開しているので、よければ御覧いただければと思います。

次のスライド、お願いいたします。細かい個々の説明は省略しますが、個人を尊重しながら分野を超えてつながる、共創する取組を例示しています。

左下の鎌倉リビングラボは、産官学民が連携して生活の場で新たな価値を創造する取組です。東京大学の高齢社会総合研究機構の秋山先生が中心となって、鎌倉市の今泉という地区で実施しています。民間事業者と地域の方と大学とが一緒になって、生活に必要なものをアイデアを出して組み立てています。スウェーデン国王夫妻が視察にお越しになったこともありました。

また、資料には掲載していませんが、このほか農林水産関連の6次産業として、地域資源と福祉事業所、地域人材を組み合わせる生産・加工・販売を行う鎌倉海藻パークという取組もあります。

次のスライドをお願いします。いろいろな取組の中で3点だけ御紹介いたします。

1点目が相談窓口です。市役所の1階に、「暮らしと福祉の相談窓口」を2年前に開設しました。相談者に負担をかけずに、適切に丁寧につながぐことを意識した窓口です。これまでの自分たちの意見はなるべく挟まずに最短で担当の部署につながぐ市民相談の一般窓口と、丸ごと話を聞く福祉総合相談を一体化させた窓口です。

困っている人は自分の困り事を言語化するのは難しく、実は困り事を言語化するにはスキルが必要です。困っている状態を客観的に説明することや、自分がどれくらい困っているかを説明することにもスキルが必要です。そういった足りない言葉をこちらの相談員が補って、困り事の輪郭をはっきりさせて、相談者に負担をかけずに必要な窓口につないでいます。

場合によっては、本人の許可を得て福祉事業所にこちらから連絡して、状況を代弁して、支援が届くようにしています。この窓口でよかったのは、部署間でつなぐ意識を醸成できたことです。去年には、福祉との連携を円滑にするために、地域包括支援センターを相談窓口の中に設置しました。

次のスライド、お願いします。2点目は、先ほど加藤課長からも御紹介がありましたが、重層的支援体制整備事業です。鎌倉市は令和3年度は移行準備事業として行い、今年度、4月からは本格実施をしています。2点だけ挙げましたが、分野を問わない相談支援（断らない相談）。あと、多機関・多分野によるチームでの対応、地域づくり。説明するときには、支援機関がまとまるための取組ということを伝えていきます。地域づくりの強化は、地域資源、組織が交わるための取組。結果、つながるという環境をつくるということを意識的にやっています。

次のスライド、お願いします。3点目は、暮らし見守りネットワークです。

消費者安全法第11条3の第1項に基づきまして、鎌倉市でもこのネットワークを構築いたしました。令和3年4月1日に条例施行して、7月1日から運用しています。民間事業

者と福祉団体、行政が連携して消費者トラブルを予防する取組をどのように市民に伝えたらよいかを検討し、「いざ、お節介。私たちは、消費者トラブルの予防（声かけ）に協力しています」と記したステッカーをつくりました。これを事業者の店舗や配送車両等に貼ってもらい、自分たちは役所と連携しながら、少しお節介をやくとPRしています。

次のスライド、お願いします。これが周知のためにお配りしているチラシです。先ほど加藤課長のお話と重なりますが、見慣れない段ボールやたくさんの新しい商品があったり、慌ててATMを操作していたりする消費者を、コンビニエンスストア、生命保険会社等の民間事業者が見守り、声掛けを行い、相談を促しています。

事業者からは、「これまで社内で、『あの家、ちょっとおかしいね。』という話があっても、社内の雑談や、会話で終わっていた。そこから支援につながるという動きになっていなかった」「暮らし見守りネットワークの必要性を感じていた」「民間事業者が抱えていた生活者の不安定な部分が支援につながる枠組みができたことが、事業者にとってもよかった」という話を聞いています。

次のスライド、お願いします。事業開始時点の状況を簡単に御紹介します。鎌倉市は、高齢化が進んでおり、近隣市との比較でも高齢者からの消費生活相談の割合が高いです。なおかつ全国的な傾向ですが、高齢化に伴う判断力の低下や地域社会からの孤立、生活上の課題を抱えている人など消費生活上、特に見守りが必要であると認められる高齢者を消費者被害から守ることが課題になっており、鎌倉市でも同様です。

次のスライド、お願いします。課題を解決するための考え方は、先ほどの共生社会の実現を目指す条例に基づきます。高齢者における消費生活相談の増加や、判断不十分者による消費者被害、消費者被害による生活困窮のリスク、相談者が抱える複合的課題の対応といった、もろもろの要因があり、行政・民間企業・市民団体等による地域全体での支援体制が必要です。行政だけでは目も行き届かないし、手も行き届かないので、それぞれの力を持ち寄って、まとまりながら支援体制を組んでいくことがどんな場面でも必要になっていきます。福祉の困り事と生活の困り事は境目がないので、世帯の課題全体を受け止めていくときには、支援者全体が連携していくことが必要です。

その中で、誰もが安心して暮らすことのできる仕組みを構築していきましょうという考えのもとで、鎌倉市暮らし見守りネットワークを構築したところでございます。

次のスライド、お願いいたします。条例改正の簡単な説明を行います。これまでの消費生活条例を改正し、市民の暮らしを守る条例に名称を変更するとともに、消費者安全確保地域協議会の設置や、暮らし見守りネットワーク、庁内包括的支援検討会の設置を規定し、条例の中で基本的なフレームを固めました。

次のスライド、お願いいたします。改正までの流れについて説明します。平成30年から検討を開始して、生活困窮の分野と調整を進めながら課題を整理し、消費者安全確保地域協議会を設置するという方針に向けて、関係団体と丁寧に調整して条例をつくりました。

次のスライド、お願いいたします。鎌倉市見守りネットワーク、鎌倉市消費者安全確保

地域協議会の全容の図解です。

左側に民間事業者がございまして、真ん中に鎌倉市、右側に協議会、関係行政機関、福祉関係団体があり、見守り対象者の把握、支援を行います。民間事業者が把握した情報を市に提供し、様々な機関が連携しながら、消費者被害の未然防止・拡大防止、生活困窮等の早期発見・適切な支援を行い市民の暮らしを守る仕組みです。関係団体とこの仕組みを理解していくときに、全体の構造を説明する必要があり、こういった図を使って、それぞれの役割を共有しながら体制を構築していきました。

最後のスライドになります。次のスライド、お願いいたします。現在、協力民間事業者は、9社です。引き続き事業者への声かけを行い、拡大していく予定です。

中には、事業者の活動として冬の時期に商店街に立っていただいて、先ほど御紹介したくらし見守りネットワークのチラシを配っていただいて、PRしていただいたと聞いています。事業者としても、地域に受け入れられたいという思いがあり、くらし見守りネットワークの取組として声かけをすることで、消費者と接しやすくなったそうです。

最後に、資料は御用意していませんが、実際の事例を紹介します。

高齢夫婦と精神障害のある娘の世帯がありました。これまで高齢の両親の面倒を娘さんが1人で見ており、家計の管理なども全部行っていました。娘さんが亡くなった後に多額の借金があることに気づきました。この借金や今後の生活について、障がい福祉の部署と生活自立支援、生活困窮の支援をする部署と消費生活センターが関わりながら、世帯をどうフォローするかという支援を組み立てました。

別の事例ですが、母親は精神疾患があり、父親はいろいろな能力にちょっと不安があり、知的障がいを抱えた20歳を超えた子供が2人いる世帯です。母親は、子供の名義でたくさんカードをつくり多額の借金がありました。この家族はみんな一緒に暮らしたいという気持ちがあり、同居のまま借金が繰り返され、世帯収入が減っていくが、生活困窮部門の支援も拒否的で受け入れませんでした。

この世帯は今、それぞれが別々の場所で生活するようになり、子供たちは、これまでは母親の借金返済で無くなっていた、障害年金を自分たちで受け取れるような環境ができて、生活も安定しました。その環境をつくる際にも、消費生活センターと障がい福祉部門、自立支援部門と司法書士など、様々な機関が集い、自分たちの役割分担を整理して支援の形までつなげていきました。

分野を超えて様々なつながりをつくり、支援を組み立てるために大変なのは、つながる必要があるという支援へのイメージを合わせていくことです。関係者の意識を合わせて進めていくことがとても大事になるため、共生社会への取組、重層的支援体制への取組を通じて連携体制等が機能しているのかなと考えています。

ざっと駆け足になりましたけれども、以上で鎌倉市のくらし見守りネットワークの説明を終わります。ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 矢作様、どうもありがとうございました。

続きまして、奄美市の奥様より「消費者見守りネットワーク運営状況について」、御報告をいただきます。奥様、よろしくお願ひいたします。

○**鹿児島県奄美市市民協働推進課** 鹿児島県奄美市から参りました、市民協働推進課の奥と申します。本日はよろしくお願ひいたします。早速ですけれども、本市の見守りネットワークの運営状況について報告させていただきます。

次のスライド、お願ひいたします。皆さん、鹿児島県奄美市と言いましても、なかなかイメージがつかないと思いますので、まずは、本土とは違った地域とか環境をイメージしやすいように、ちょっと御説明させていただきます。

次のスライド、お願ひいたします。奄美市は、本土から560キロ離れたところにございます。奄美市の気象は、亜熱帯海洋性に属して、年平均気温21.6度、年間降水量2837ミリで、四季を通じて温暖でございます。本日の奄美の最高気温が28度、最低気温が23度ということで、本日の東京、最高気温が19度、最低気温が16度ということで、大分暖かい島国になっております。

写真のとおり、海・山、ともに自然豊かな地域で、本土からの距離は、小笠原、沖縄に次いで遠く、沖縄本島を除いて、奄美大島最大の人口規模となっております。

本市北部は比較的山地が少なく、サトウキビ畑が広がり、スライドの右上の写真ですけれども、これがサトウキビ畑になっております。市街地及び南部においては、そのほとんどが深い山、山裾と海に囲まれた狭い平地に集落を形成しており、多くの集落が島内に点在しております。

次のスライド、お願ひいたします。美しい自然は、世界自然遺産としても登録されているところがございます。

次のスライド、お願ひいたします。奄美大島は、昔から集落が深い山に囲まれ、台風などの災害も多く、昔から集落内で助け合って生きていく助け合いの精神、島の結いの精神が根づいていまして、北部の笠利地区、南部の住用地区、住民の結束が強く、豊年祭など集落行事も盛んでございます。左上が相撲の豊年祭の写真ですけれども、こうやって皆さん、地域ごとにまとまって、つながりが強い状況です。しかしながら、奄美市、市街地の地区は、皆さんの都市部と同じように、隣に住む人が誰かも分からない地域が増えておりまして、自治会すらない地区があるなど、人間関係が希薄化しているところがございます。

次のページ、お願ひします。本市が所在する奄美大島は、5市町村、1市2町2村で構成されております。奄美市の人口は4万人ほど。LCC、格安航空機の就航と、世界自然遺産登録で観光客は年々増加している状況でございます。

次のページ、お願ひします。国勢調査結果に基づく、本市の5歳階級別の人口、地区別の人口推移となります。地区名の住用・笠利地区以外の6地区は市街地の地区となり、5歳階級の増減の幅も大きくなっております。特徴として、20歳から24歳の人口が減っているのは、島内に大学がないことから、進学・就職のために本土のほうに出ていくためです。

また、老年人口が多いことも特徴でございます。

次のスライドをお願いいたします。平成27年から令和2年の人口の増減率になります。老年人口の増加が顕著となっております。

次のスライドをお願いいたします。家族類型別世帯数の増減数となります。単独世帯は全ての地区で増加しており、65歳以上の単独世帯数も全地区で増加しております。この傾向が続けば、孤独死のリスクや災害時の高齢者等避難の支援など、高齢者等支援の負担が大きい地域となることが予想されております。

次のスライド、お願いいたします。次に、消費者相談状況を説明いたします。

次のスライドをお願いいたします。相談件数は、令和2年が300件、令和3年が314件と年々増加しており、約2割が60歳以上の相談者となっております。参考までに鹿児島県の総相談件数が4000件近くということで、本市においても相談件数が多い状況でございます。

次のスライド、お願いいたします。相談内容としては、定期購入トラブルなどの契約・解約が多い状況でございます。これにつきましては、インターネットといったICTが発達しておりまして、高齢者のスマートフォンからの定期購入といったものが、都市・村、関係なく問題が全国的に広がっているような状況と感じております。

次のスライドをお願いいたします。消費者見守りネットワークの設立期から運営促進状況を説明いたします。

次のスライドをお願いいたします。本市においては、以前より福祉部局中心の高齢者等見守り活動を実施しており、平成26年に官民連携した見守り体制の構築を行い、高齢者などが住み慣れた地域で安心して暮らし続ける地域社会の形成を促進しておりました。

次のスライドをお願いいたします。消費者見守りネットワークの構築につきましては、既存の福祉部局中心の、先ほどの見守りネットワークに消費生活センターを加え、さらなる見守りの強化を図り、令和2年6月に奄美市消費者安全確保地域連絡協議会を設置し、奄美市消費者見守りネットワークとして運用を開始しております。

メンバーについては、右側の現在16事業者と4つの関係機関となっております。

次のスライド、お願いいたします。消費者安全確保地域協議会を立ち上げた本市のメリットと感じたところがございますけれども、以前からの地域包括支援センター、福祉的見守りのメリットの方面では、地域協議会が個人情報保護条例の例外組織となることから、消費者被害に係る情報を迅速に消費生活センターと共有することができるようになりました。

そして、消費生活センター側のメリットといたしましては、介護を受けていない高齢者等の消費者被害について、被害に遭っていることに本人や周囲の人たちが気づきにくい状況がありましたが、市内事業者が見守りを行うことで情報が入りやすくなり、被害の発見や拡大防止につながっております。

また、日常的に電話や窓口で対応する相談についても、地域包括支援センターと情報交換を密に行って重層的な支援に努めているところでもございます。

次のスライド、お願いいたします。消費者見守りネットワークの見守りのフローとなり

ます。

メンバーが通常業務を通じてトラブルに気づき、発見。包括支援センターが窓口となり、消費問題に関する事案は消費生活センターへつながります。そして、センターが被害の未然防止や被害回復活動を行うものとなっております。この窓口につきましても、消費生活問題、福祉的な問題、問わず、包括支援センターのほうで窓口を一元化していただいております。

次のページ、お願いいたします。課題としては、ネットワークの機能の維持と考えているところがございます。消費者トラブルについては、年々、その手口が巧妙化・複雑化しており、事業者等へ、画面に表示しているチラシ等の情報提供や啓発活動を定期的に行い、高齢者等の発信するシグナルを見逃さないよう、情報を事業者と共有しているところがございます。

次のスライド、お願いいたします。見守りネットワークの活性化方策といたしまして、本市におきましては、令和4年度から消費者庁の地方消費者行政に関する先進的モデル事業に参加しております。見守りネットワークの構築・活性化を図っているところがございます。事業モデルの内容といたしましては、人口規模や地理的条件など、異なる様々な自治体と連携し、それぞれの地域における事業者等が効果的・効率的に見守り活動を実施できるよう、関係団体間の連携や必要な資器材の開発等を行い、取組の検証を行って効果促進を行うものがございます。

今後、実証実験結果につきましては、フィードバックを受けてネットワーク活性化を促進してまいりたいと存じます。

次のスライド、お願いいたします。その他の活動といたしまして、警察など見守りネットワークメンバーと連携して、広報イベントや老人会への出前講座など、高齢者等への啓発活動に努めているところがございます。

左の「消費者ホットラインの日」5月18日には、高校生も参加していただいて、18歳から契約ができる等、最新の情報提供も行っているところがございます。

ちょっと早いですけれども、次のスライドをお願いいたします。本市からの見守りネットワークの運営状況の報告は以上となります。御清聴ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 奥様、どうもありがとうございました。

続きまして、消費者庁地方協力課の先進的モデル事業につきまして、担当の曾我から御説明いたします。このモデル事業は、先ほど御発表いただきました奄美市において実証実験もしておりますので、後ほど奥様のほうからもコメントをいただければと考えております。それでは、よろしく申し上げます。

○消費者庁地方協力課 ただいま御紹介にあずかりました消費者庁地方協力課の曾我と申します。本日はよろしく申し上げます。私からは、先進的モデル事業の中の一つのテーマとして、我々地方協力課のほうで実施しております買物支援を通じた見守り活動の実証事業について、この事業の実施状況を御説明させていただければと思っております。

資料、次のページをお願いいたします。まず、そもそも先進的モデル事業というのとはどのようなものなのかというところを説明させていただきます。

先ほど消費者庁地方協力課長の加藤の発言の中でも言及がございましたし、また、先ほどの奄美市の奥様の御発表の中でも言及がございましたが、改めて御説明させていただきますと、本事業は、今、投影しております資料に図示しておりますとおり、まず、先進的な取組を進めている民間事業者等の知見を生かした上で、地方公共団体、消費者庁の三者が連携して事業を実施することを通じて、先進的な手法による事業のモデルを確立すること。それに加えて、確立したモデルとなる事業の事例を、全国の地方公共団体に広く展開することによって、地方公共団体様における取組を促進すること。これらを主な目的として実施している事業になります。

次のページ、お願いいたします。この先進的モデル事業は、地方協力課において令和2年度から実施しているものになってございます。御参考までに、過去、令和2年度、令和3年度に実施した事業テーマの一覧を資料でお示しさせていただいております。こちらは、各事業ごとに事業の報告書であったり、作成した成果物を消費者庁のホームページのほうに掲載しております。

資料の下のほうになってしまっておりますが、ホームページのURLを記載しております。こちらのページにて、御興味のある事業を御確認いただければと思います。また、これから発表する事業も含めまして、今年度実施している事業についても、事業終了後、今年度末前後をめどに報告書を掲載させていただく予定でございますので、何とぞそちらも御確認いただければと思います。

次のページ、お願いいたします。それでは、改めまして、今年度の事業テーマの一つである買物支援を通じた見守り活動と地方活性化の事業について御説明させていただきます。

本事業は、地方創生に係る分野の知見をお持ちのコンサルティング会社である船井総合研究所さんが、消費者庁とともに事業全体の企画とアテンドを行っております。その上で、移動販売事業を営んでおります株式会社とくし丸さんが、地域で移動販売を行うドライバーさんを通じて、移動販売のユーザーを対象とした見守り活動を実施する、このような体制で事業を実施しております。

特に、とくし丸様におかれましては、近所にスーパーがなく、交通手段を有していない、いわゆる買物難民と呼ばれるような高齢者の方がメインで利用している移動販売になりますので、とくし丸様のユーザーが、消費者庁のモデル事業でターゲットとしている見守り活動の対象者と一致しているという事情もございまして、このような体制で事業を実施させていただきます。

次のスライド、お願いいたします。本事業は、第1期と第2期の2つの時期に分けて事業展開を図っております。

まず、第1期としましては、地域の見守り活動と声かけの方法、そしてスーパーのユーザー様からのヒアリングの手法の開発・検証を行っております。

そして、第2期としましては、地方公共団体様を含めて、見守り体制の構築であったり、とくし丸のユーザー様からヒアリングを行った各種の事例を、いかに地域の見守りネットワーク等の関係者の中で共有を図っていくかということについての検証を行ってまいります。

なお、現状といたしましては、先月の9月末に第1期で行っていた事業が終了いたしました。そして、10月の頭から第2期としての事業をスタートしているところでございます。

次のページ、お願いいたします。先ほど奄美市の奥様からの言及がございましたとおり、奄美市様で事業を実施させていただいております。その際の移動販売の様子として、見守り、声かけの模様をこちらの写真で御報告させていただければと思います。

とくし丸様が移動販売を行う中で、ドライバーさんからお客様に対し、我々で試行的に作成した啓発チラシ等の頒布を行いながら、最近、何か怪しげな事業者が訪問していたりしませんかなどの声かけを行って、スーパーのユーザー様から、何か日常の中で心配なことであったり、気になる事例はないかということについてのヒアリングを実施いたしました。

こちらは、7月に我々が奄美市に訪問させていただいたときの写真になります。暑い中ではございましたが、移動販売の現場では、とくし丸の車が地域を駆け回って、停車位置にユーザーである高齢者等のお客様が来るといった状況がございました。

次のページ、お願いいたします。先ほど申し上げたとおり、事業の第1期、9月末までということですが、事業の第1期では、東京都新宿区様、鹿児島県奄美市様、こちらの2つの地域において移動販売時における声かけ、ヒアリングを実施させていただきました。ヒアリングの結果としては、こちらの資料の表に記載のとおりでございます。各地域ごとに、自宅への訪問によるリフォーム工事の勧誘であったり、商品買取りに係る架電があったりと、様々な事例を聞き取ることができました。

なお、御参考までに、こちらの資料の中で事例の報告数ということで数を記載してございますが、あくまでこの数値は移動販売のドライバーさんのそれぞれの報告に基づく数値となっておりますため、その数が多いか少ないかという観点で比較するものではございませんので、その点、あらかじめ御承知おきいただければと思います。

次、お願いいたします。こちらは御参考までとなるのですが、先ほど申し上げているとおり、来期の事業の中で、こういう取組をしていますよという広報を行うために、株式会社とくし丸様の親会社であるオイシックス・ラ・大地株式会社様より、本事業の取組に係るプレスリリースを行わせていただきました。すみません、資料としてはちょっと見づらくなってしまうのですが、広報の効果を現在集計しているところでございますが、こういった広報の取組も行っております。

次のページ、お願いいたします。先ほど申し上げた第1期での事業は9月末に終了いたしました。現在、第2期の事業として実施してございます。事業の第2期では、第1期で事業を実施していました新宿区さん、奄美市さんの2つの地域に加えまして、資料に記載

してございます7つの地域も併せて事業を開始させていただきました。全国各地の地方公共団体様において事業を実施しているところでございます。

今後は、各地域の特性に応じた見守りであったり、声かけの手法も新たに検討していくとともに、ヒアリングで聞き取った事例をどう各地域のネットワークの中で共有して、消費者被害の未然防止や拡大防止につなげていくか、その情報の伝達をいかに円滑にしていくなかということを地方公共団体様と取り組んでいくことを予定してございます。

重ねてになりますが、この事業は現在進行形で行っている事業でございますので、こちらの事業の結果といたしましては、改めて報告書という形でまとめた上で、今年度末をめどに当庁のホームページで報告書の掲載を通じて御報告させていただき予定でございます。皆様におかれましては、ぜひともお気にとめていただけると幸いです。

次のページ、お願いいたします。簡単になってしまいましたが、私からの本事業に係る実施状況の御説明は以上となります。御清聴いただき、誠にありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 どうもありがとうございました。

モデル事業の実施地であります奄美市の奥様から、本事業について一言頂戴できればと思いますけれども、よろしいでしょうか。

○鹿児島県奄美市市民協働推進課 奄美市の奥です。事業に参加していただいている事業者の皆様方や、協力していただいている各省庁の方々に対して御礼申し上げます。

本市におきましては、とくし丸が事業に参加しておるのですけれども、消費ネットワークの中の1会員でありまして、個別訪問で訪問販売というのは、高齢者とか地域とのつながりがなかなかできない方々が利用したり、身体的特徴といったものがあって、私たち福祉部以外ではなかなか接する機会がないところで、情報収集という形では、事業者の方々に御協力いただき、本当に助かっているところです。

また、地域特性に応じて、各訪問販売、そして私たちは、島で独特の地域性があり、また本土では本土の地域性、また新宿区、都会では都会の地域性がございますので、その地域性とか生かせるところ。その伝達的手段とか方法とか、今後検証結果がなされると思いますので、それを参考にしながら、私たちも消費者ネットワークの活性化に努めてまいりたいと思います。

以上です。

○消費者庁地方協力課長 どうもありがとうございました。

それでは、ここで質疑応答に入らせていただきたいと思います。前半、幾つかのプレゼンテーションがございましたけれども、御質問がある方は挙手いただきまして、団体名とお名前をおっしゃってから御発言いただければと思います。いかがでございますでしょうか。

それでは、消団連様からお願いいたします。

○全国消費者団体連絡会政策スタッフ ありがとうございます。報告ありがとうございました。

鎌倉市に質問なのですが、鎌倉市の取組、とても素晴らしいと思うのですが、最後の図ですか、見守りネットワークと地域協議会が、鎌倉市を間に挟んで連携しているのかなと思ったのですが、情報が見守りネットワークにも入るし、協議会にも入るのかなと思うのですが、その辺の情報共有というのはどのように行っているのか、教えていただけたらと思います。

以上です。

○神奈川県鎌倉市共生共創部地域共生課担当課長 鎌倉市地域共生課、矢作です。ありがとうございます。

情報の提供と共有に関しましては、民間事業者さんからは、鎌倉市と協議会に情報の提供だけが来る状態になっています。市と関係機関と消費者安全活動地域協議会とは、情報提供して相談解決に向けた協力要請と、お互いの情報交換をし合っただけで情報提供と共有をする形。民間事業者さんからは、あくまで情報提供だけといった流れになっております。

○全国消費者団体連絡会政策スタッフ ありがとうございます。

○消費者庁地方協力課長 それでは、ろうあ連盟様、お願いいたします。

○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。

それぞれ皆様から報告いただきまして、ありがとうございます。いろいろな取組が非常に参考になりました。

そこで、意見と申しますか、お願いがあるのですが、何かといいますと、聞こえない方に対する配慮というのがどこもなかったかなということで、問合せ先が電話番号になっていたということですね。鎌倉市さんも含め、皆さん、電話番号だけの記載になってしまっていたのです。その辺り、聞こえない者は電話ができません。また、音声機能障がいの方も電話ができない方もいらっしゃいますので、そのことを考慮していただきまして、電話番号だけではなくて、情報アクセスができる、例えばLINEですとかメールといった手段、配慮をしていただくべきかなと思います。全てにおいて載っていなかったもので、疑問に思うのと寂しく思います。

今回、5月25日に障害者情報アクセシビリティ・コミュニケーション施策推進法というものがありました。それは、誰でも情報にアクセスする、素早く情報を受け取る環境が整備される必要がある。そういうことが責務になっているかと思います。そちらも考慮していただきたいと思います。

また、2つ目に、188です。毎回、私、要望しているのですが、聞こえない者にとって電話ができない。そういったことで、誰一人取り残されないSDGsの考え方の下、必ずそこを配慮して進めていただきたいと思います。ですので、188の電話番号だけというのが見受けられますので、聞こえない方、電話ができない方もいるということも配慮していただいて、きちんと番号とプラスアルファ、聞こえない方もアクセスできるような方法を掲載していただきたいと思っております。

どうぞよろしくお願いいたします。以上です。

○消費者庁地方協力課長 ご提案ありがとうございます。

御指摘の点につきまして、例えば消費生活センター、地方自治体、全体ではないのですが、相談受付手法の多様化ということで取り組んでいる動きも、少しずつですけれども、広がってきておまして、また、そうした動きを消費者庁としても支援しているところでもございます。徐々にではございますけれども、体制を整えていければと考えております。

ほか、いかがでございますでしょうか。

日弁連様、お願いいたします。

○日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員 日弁連の委員をしております釜井です。

鎌倉市さんへの御質問で、事業開始時点の消費生活相談の苦情件数とかが令和元年度まで出ていて、途中で窓口とかをつくったら3倍ぐらいになったということを書いていましたが、こういう消費生活相談の苦情件数の令和2年、3年のデータが3倍になっているのかなと思ったりしたのですけれども、この辺りをちょっと御説明いただければと思います。

○神奈川県鎌倉市共生共創部地域共生課担当課長 御質問ありがとうございます。

くらしと福祉の相談窓口という福祉総合相談窓口と市民相談窓口が合体した窓口というものを令和2年度につくりました。その相談件数が、福祉相談に関しては3倍になりましたということで、これは消費とは別の相談件数でございます。

くらし見守りネットワークを開始したときの相談件数というのが、全体で1800件ぐらいですけれども、鎌倉市は、平均して1500から1800件ぐらいで推移しておまして、くらし見守りネットワークを開始した以降も、件数として特に大きく変わったり、大きく減ったりということはありません。また、消費生活センターに寄せられている相談のうち、くらし見守りネットワークによる吸い上げがどれぐらいの規模あるかというのも、実は把握できていない状態でございます。以上です。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

ほか、質問などございますでしょうか。

それでは、今のところないようですので、後半の内容に移ってまいりたいと思います。全国消費者団体連絡会の大出様、御発表を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政策スタッフ 全国消費者団体連絡会の大出と申します。今日は、このような発表の場をいただきまして、ありがとうございます。

私どもで行っている消費者行政調査の見守り活動の内容について、ちょっと報告させていただきたいと思います。全国消団連は、消費者の権利の実現と暮らしの向上、消費者団体活動の活性化と消費者運動の発展に寄与することを目的として活動しております。会員は現在48団体で、緩やかにつながりながら、様々なテーマについて消費者の立場から意見発信を進めています。

次のスライド、お願いします。地方で区市町村調査を行っている消費者団体や相談員の方、弁護士の方で構成された地方消費者行政プロジェクトという会議体を設けております。

2018年度に10年ぶりに復活して、都道府県の消費者行政調査を毎年行っております。その調査結果に基づいて、国への意見提出やシンポジウムを開催しています。

消費者庁では、消費者行政の現況調査を行っており、公表もされているので、プロジェクトでは深掘りできる内容について自由記入をしてもらい、県名を非公表とすることで忌憚のない意見をいただけるように工夫しております。昨年度のテーマは、コロナ禍で生じた問題やデジタル化の進捗について。今年度のテーマは、消費者安全確保地域協議会と見守りネットワークとしました。

次のスライド、お願いします。今年度のテーマをなぜ見守り活動にしたかなのですが、これは昨年度の調査の内容になります。消費者行政の事務である消費生活相談や消費者教育、見守り活動などについて、コロナ禍で生じた問題と業務遂行のために工夫したことを伺いました。その中で見守り活動を見ると、会議や消費者ボランティア講座が実施できなかったなどの回答がありました。人と接触する機会が制限されていたので、見守り活動に支障があったという報告もありました。県が協議会設置を推進するために、市町村に訪問していたことができなくなったという報告もございました。

業務遂行のための工夫ですけれども、オンラインの活用、ホームページやSNSからの情報発信や資料提供など、対応したところもあります。デジタル化に不慣れな相談者もいらっしゃる中、消費生活相談の対応が難しいというのと同様に、見守り活動も高齢者に対しての対応が難しい状況がうかがえました。

次のスライド、お願いします。県から区市町村への支援という内容で、見守り活動についてお聞きしております。

協議会の設置に向けて、設置の意義やメリットなどの説明をしたり、福祉部門も交えて説明を行っている県もありました。福祉部門との連携を構築するきっかけづくりや、啓発活動に活用するための啓発グッズを作成するなどの工夫もありました。また、設置している自治体に対して、県が見守りサポーター養成講座を実施したり、情報提供など、行っていました。

強化すべきと考える支援内容も、ほかと比べると見守り活動が多いのですけれども、協議会の設置の促進というところが挙げられていました。ほかに、消費生活協力員や協力団体の普及啓発、サポーター活用の促進、構成員となる人の育成が重要であると考えられていたと思います。

次のページ、お願いします。ICTの活用では、ほかの業務と比較して大変低い状況になっておりますが、通信環境や機材整備が足りないとの意見や、個人情報を扱うこともあって、セキュリティー対策の懸念もあるようです。また、誰もが使用できるような方法を共通認識することを課題に挙げているところもあります。

次のスライド、お願いします。このように、昨年度の調査から、コロナ禍で見守り活動の推進が滞っている状況が分かりました。それで、今年度は協議会や見守り活動の推進状況をテーマにしました。ここからは、今年度の調査の報告をいたしますが、まだ分析中で

すので、自由記入の中から特徴的な回答を抜粋して報告いたします。

6 ページは、協議会や見守りネットワークの活動によって、消費者被害の未然防止や早期発見できた事例をお聞きしています。

協議会の構成団体である金融機関で振込詐欺被害が疑われる行動があり、消費生活センターに相談したところ、詐欺被害が報告される会社名であったので、未然に防ぐことができた。

また、構成団体から消費生活相談につながった相談として、介護保険還付金詐欺やアナログ戻しの電話勧誘などのことがあり、それが未然防止につながった。

次のページ、お願いします。地域包括支援センターから、消費者被害について心配な人がいるとの連絡で消費生活センターにつなぐことができた。

あと、定期的に見守り会議を開催していたので、情報共有や交換ができて、ヘルパーさんが詐欺被害を阻止することができた。

次のページ、お願いします。消費生活センターから、金銭感覚能力等に懸念がある相談者がいらっしゃるとの情報があり、それを共有することで、その後の見守りにつながった。

構成員から悪質商法の情報をもらえることが多くなり、広く市民に注意喚起を行ったなどがあります。

次のページ、お願いします。障がいを持った相談者の消費者相談を受けて、障がい者施設の支援員と協力して事情を聞き取り、解決に至ったとの報告がありました。聞き取りは、初対面である相談員だけでは解決に時間がかかることもありますが、ふだんから接している支援員の協力があつたから早期解決になったということです。このように、協議会の構成員や構成団体からの情報提供を共有することで早く対処できたり、注意喚起を行うことで未然防止につながったという事例が多く提出されていました。

次のページ、お願いします。次に、協議会や見守りネットワークの設置に至るまでの課題と運営の課題について、お聞きしました。

既存の会議や福祉関係のネットワークがあるのに、改めて協議会を立ち上げる必要があるのか。集まる構成員も同じであることなどで疑問に思っている市町村が多数あるということです。

また、消費生活センターがない市町村は広域連携で対応していますが、マンパワー不足など、体制的に協議会の設置や運営は難しい。

協議会への移行は、個人情報取扱いが可能な点がメリットではあるのだけれども、管理徹底が難しい。

運営のための予算確保や人員の確保が困難。

あと、県が趣旨を説明して、理解や賛同を得るまでに時間と労力が大きな負担となるという回答がありました。県が協議会の設置の働きかけを行っているのですけれども、理解してもらうまでの難しさや、予算、人員の確保が課題のようです。

次のページ、お願いします。

工夫した点として、設置済みの市町村からの回答で、個人情報取扱いが一番の課題であったため、見守りリストについては作成はなしとして協議会を設置したとの意見がありました。

それから、設置後の運営課題として、構成員との連携強化の方法や、事例の検討会を定期的で開催していくことが円滑化のために必要である。そういうことの情報交換が大切だという考え方がありますという意見がありました。

次のページ、お願いします。先ほども報告がありまして、前回の会議でも重層的支援体制整備事業との連携というお話がありましたけれども、その内容について、見守りネットワークとの連携で、消費者被害の防止に向けて期待できることについて、お聞きしています。

地域に密着したセーフティネットが構築されることで、相談できなかった社会的弱者の相談が掘り起こされ、適切な相談窓口につなげられることに期待できる。

福祉の課題や消費者被害を一元的に把握することが可能になる。

厚労省の働きかけで福祉部門の動きがよくなる。情報共有や対応範囲の拡大で支援強化につながり、消費者被害防止に効果的である。福祉部門との壁が低くなり、連携がスムーズになり、効率的・効果的な消費者被害防止の取組につなげられるなどが挙げられています。

次のスライド、お願いします。

厚労省と消費者庁の連名で通知が出たため、大きな動きがあるかと思われましたが、この事業は重要事項が多岐にわたり、協議会の設置に向けた好機と捉えることはなかなか難しいと感じた。最も重要なことは、消費者被害防止と早期発見であることから、消費者行政部門が既存の見守りネットワーク等に参入して個別事案を解決するなど、実績を重ねていくことが重要と考えるという意見もありました。消費者行政部門と福祉部局における連携や調整が難しいとの意見がある中、重層的支援体制整備事業に対応した様子がかげえまます。

また、期待の声も多くありました。高齢者の見守りに関わりが深い福祉部局が、コロナ対応等によって、協議会設置に向けた協力依頼を行うことが通常時より難しくなり、滞っているという回答もありました。

協議会設置に向けて県が努力しているのですが、予算や人員には支援が必要になります。設置のためのノウハウがなく、作業が進まないなどの回答もあり、私どもとしては、いろいろ集めた回答を好事例として共有して、地域の消費者の被害防止に向けた取組について協力していただければいいなと思っております。

以上です。

○消費者庁地方協力課長 どうもありがとうございました。

続きまして、成年後見センター・リーガルサポートの梅垣様、小地原様、御発表をよろしくお願いたします。

○**成年後見センター・リーガルサポート利用促進法対応委員会委員** 成年後見センター・リーガルサポートの小地原と申します。資料6に沿って、取組について紹介させていただきます。

初めに、リーガルサポートがどういう団体なのかについて紹介させていただきます。

成年後見センター・リーガルサポートは、成年後見業務を行う司法書士の団体で、各都道府県に1つずつ、北海道は4つで、合計50の支部があり、約8500人の会員が入会して、家庭裁判所からの選任を受けて成年後見制度の利用者である御本人を支援し、権利を擁護する活動に従事しています。

活動内容としましては、後見人等へ就任するほか、相談会やシンポジウムの開催。それから、依頼を受けて講師を派遣したり、成年後見制度の改善研究、提言活動、書籍の発刊など、成年後見制度に関連した事業に取り組んでいます。

各支部でも事業に取り組んでいるところですが、ここからは鹿児島支部と広島県支部の取組を紹介したいと思います。まずは、鹿児島支部の取組について、梅垣さん、お願いします。

○**成年後見センター・リーガルサポート鹿児島支部支部長** 鹿児島支部の支部長をしております梅垣と申します。

次のスライド、お願いします。

鹿児島県内でリーガルサポートの活動をしています。この赤字に書いてありますとおり、当支部では、高齢者・障がい者権利擁護のための司法書士出張事業というものを、平成23年度から継続的に毎年実施しております。例年、70件ぐらいの相談があるのですが、昨年度はコロナ禍の影響により、少し少なめでした。高齢者、障がい者の方の消費者トラブル、後見制度の利用の相談など様々な相談を、相談の端緒としては、高齢者・障がい者の御自宅での生活を見守りしている民生委員さん、ケアマネさん、またそれらから相談を受けた病院・施設の関係者、社会福祉協議会、地域包括支援センター、行政など、様々な方からの御相談を承っております。

次のスライド、お願いします。この出張相談のスキームを、文字が小さくてすみませんが、6つにまとめて記載しております。全部を読み上げることはいたしません、私たちがこのスキームの特徴だなどと思うことを3つ述べさせていただきたいと思います。

1つは、特徴として、利用者にとって無償・無料であることとあります。相談したいな、あるいはこれはどうなのだろうなという不安を感じても、弁護士や司法書士という法律職に相談するということは、多少なりとも敷居が高いものと思います。まずは、無償にて相談してくださいということで相談活動を行っています。もちろん、これは専門職にとっても全く無料でやるということではなくて、私たち専門職にとっては、法テラスさんがやっております特定援助対象者法律相談援助事業のスキームを使いますので、全くの手弁当ではありませんが、相談者にとっては無償で済みます。

第2の特徴として、相談活動をアウトリーチしている。要するに、自宅に伺っていると

ということですね。体が不自由で、そもそも相談に行けない、市役所に行けないという直接的な要因もあると思いますが、そのほかにも、先ほど御報告の中であったと思いますが、高齢者・障がい者の中には、相談したい、でも、やめた。まだ私はいいとか、揺れ動く心がいろいろあるかと思っています。そうしたときに、億劫だなということで相談が遠のいてしまわないようにという意味で、私たちのほうから出向くアウトリーチの活動をしております。

それから、3つ目の特徴としては、司法と福祉の両にらみで相談活動をしていることです。まずは司法です。直接の相談の端緒となっているのは、恐らくは高齢者・障がい者の方が例えばだまされて物を買ってしまったとか、借金を抱えてしまったという直接的な司法の問題だと思います。それにつながって、今後はその防止のために成年後見人をつけましょうといった司法分野の話だと思いますが、私たちは、専門職として成年後見人を担っている活動から、特にその後の生活のために福祉が必要だということを非常に痛感しております。

特に、私たちのアウトリーチの活動の中では、家の中に入っていきますから、家の中に入っていくと、思いがけず、例えば家族のほかの人も相談を持っている。長男さんも同じような障がいを持っていたり、旦那さんのアルコールの問題だとか、あるいは本人が独居暮らしでもごみ屋敷になっているとか、様々な問題を併発というか、副次的に発見することもあります。そうした福祉の問題も両にらみでやっというスタンスで相談活動をしております。

次のスライドをお願いします。具体的な相談内容というのは、年間70件近くある中で様々ですけれども、このスライドにある事例の1番で言うと、携帯とかインターネットでよく分からない契約を次々と勧められるままに契約してしまいました。それが相談の端緒でございまして。それを放っておけない支援者の方がアプローチしてきたというのが最初ですけれども、それだけではなくて、そもそもの問題として生活が成り立っていない。家賃を遅らせている、あるいは公共料金未納ということは、支払うことが分かっていないということ。

なので、この方の場合は成年後見制度のうち、最も本人の能力が高い補助ということの手続をしたり、あるいは生活保護です。市役所さんとかとつないで、福祉的なアプローチも同時に行っております。

事例2の場合も同様で、もともとはカードローンの支払いが遅れて差し押さえを受けるというのは、かなりの程度、ずっと忘れていたということですが、その根源的な問題として、本人がちゃんと理解できないということから保佐の申立てをしたり、保佐人になってから債務整理を援助したりということをやっております。そうした形で、司法と福祉を両にらみで、年間で70件ぐらいの相談を受けているというのが私たち鹿児島県での活動となります。

以上です。

○成年後見センター・リーガルサポート利用促進法対応委員会委員 続いて、広島県支部の取組について紹介させていただきます。

リーガルサポート広島県支部では、広島司法書士会と協働して、県下全ての地域包括支援センター、社会福祉協議会に、会員から選任相談員2名を選任して相談を受ける体制を構築しています。

相談内容としましては、後見制度に関する相談がほとんどなのですが、その中でも消費者被害に関する相談例として、1つ紹介させていただきます。御本人はそう状態になり、家電量販店等で大量・多額の商品を購入。まだ届いていない商品もある。また、水道の水の出が悪いと夜中に水道業者に連絡して、他の場所の修繕も含めて177万円の請求が来ているという相談が、御本人の父親から地域包括支援センターにあり、地域包括支援センターから選任相談員に相談がありまして、相談の結果、関係機関へ引き継ぎ、この事例では、契約については法テラスを使用して、弁護士に相談してもらおうという引き継ぎを行いました。

次のスライドをお願いします。その他の取組としましては、任意後見や法定後見の場合に、定期面会を行うことにより被害を防止したり、あるいは被害が発生した場合の取消権を行使したりということをしております。現在はコロナ禍ということもあり、思うように面会ができないということではありますが、その場合でも、電話により本人または関係者に様子を伺うということをしております。

あと、チーム、家族、親族、医療機関、福祉サービス事業者、民生委員等で情報共有を行うなどにより、被害予防につながるものと考えております。

リーガルサポートからは以上となります。ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 どうもありがとうございました。

それでは、今、御発表いただきました2団体様への御質問などございましたら、挙手をお願いできればと思います。いかがでしょうか。本日、全体を通しての御質問でも大丈夫ですので、何かございましたらお願いできればと思います。

それでは、後半はここまでで質疑応答を含めて終了させていただきます。どうもありがとうございます。

それでは、最後となりますけれども、毎年、申合せという形で皆様との間で確認事項を共有しております。スクリーンに映っておりますのは昨年の申合せの内容でございますけれども、柱として4点、情報発信、構成員の連携、教育・啓発への参画、活動の検証と設置促進の働きかけといったことがございますけれども、本年も同様に、引き続き、本協議会の指針にのっとりまして、見守りネットワークの推進を進めていきたいと考えております。どうぞよろしく申し上げます。

この点について御質問などございますでしょうか。ありがとうございます。

それでは、引き続き、関係機関と連携しての見守り活動ということで推進していきたいと思っております。どうぞよろしくお願ひいたします。

最後となりますけれども、ここで閉会に向けまして、消費者庁新井長官より御挨拶を申し上げます。

○消費者庁長官 皆様、こんにちは。

今日、今まで2時間にわたって各地の方の御報告をいただきました。この高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会も第18回ということでございまして、それぞれ各地での取組が加速していると思います。しかしながら、まだまだ十分とは言えないということだと思えますし、これからさらに日本は高齢化が進んでいくという中にあっては、皆様にさらなる御尽力をいただかなければならないと考えているところでございます。そういう中、本日は御多用中にもかかわらず、皆様、御参加いただき、とてもありがとうございました。

本日、御登壇いただきました方々に感謝するとともに、私の印象をここで幾つか申し述べさせていただきますと思います。

まず、鎌倉市の矢作様からは、共生社会の実現に向けた取組について、お話をいただきました。鎌倉市が目指す断らない相談、すきまのない支援の実践、それから民間事業者との協働について御紹介いただきました。「いざ、お節介」というキャッチフレーズも大変印象的でした。ややもするとお節介と受け取られがちだということもあるかと思えますけれども、それをあえてやっていただく。それが困っている方々を救っていく第一歩になるのではないかと考えております。

それから、奄美市の奥様からは、昔から集落内で助け合って生きていく結いの精神が根づく奄美大島ならではの見守りのお話をいただきました。地域によって異なる文化や習慣を生かす見守り活動の重要性を教えてくださいました。まさに、そういう地域でのつながりの中で、どうやって福祉、それから消費活動の中でいろいろお困りの方を救っていくのかということは、本当に大変だと思いますけれども、今回の事例を踏まえて、それぞれの横展開ができればと考えております。

それから、全国消費者団体連絡会の大出様からは、都道府県の消費者行政調査のアンケート結果を御発表いただきました。消費者安全確保地域協議会の設置により、消費者被害の未然防止が実現した事例などをお伺いいたしました。

それから、成年後見センター・リーガルサポートの梅垣様、小地原様からは、鹿児島支部の司法書士出張事業や、広島県支部の関係機関との連携事例を御発表いただきました。こうした好事例を共有することで、様々な担い手の日頃の活動のヒントになることを期待しております。

見守り活動は、それぞれの地域の実情に合わせた様々な見守り方があると思います。いろいろな方がそれぞれ活動しているのですが、残念ながら、顔を合わせていても横の連携はないという事例もあるかと思えます。そういうところを横につないでいただくことによって、皆様のパワーが、1が2になるのではなくて、1が3になると思いますので、ぜひ近所のいろいろな機関とか民間事業者の方に手を差し伸べていただければと思います。

今、消費者庁におきましては、旧統一教会の問題に端を発しまして、霊感商法の議論を集中的にやっておりますけれども、その中でも、高齢者の方の被害が多いということと、地域でまさに家族がどうなっているのかという点にも着目して支援してほしいというお話もありました。そういう中で、見守りネットワークの重要性というのを私たちもまた再認識したということでございますので、この動きがさらに全国に拡幅するように、消費者庁としてもいろいろな支援をしていきたいと思っておりますし、今回の御提案を踏まえて、皆様もさらなる活動を展開していただければと思います。

簡単ではございますが、閉会の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長 どうもありがとうございました。

それでは、皆様、本日はお忙しい中、御出席をいただきまして誠にありがとうございました。本日の会議をこれで終了いたします。ありがとうございました。