

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(2022.10.13)

都道府県 消費者行政調査 (見守り活動) 報告

(一社)全国消費者団体連絡会 大出友記子

- **全国消費者団体連絡会 地方消費者行政プロジェクトは、2018年度に10年ぶりに復活し、都道府県の消費者行政調査を毎年実施しています。**
その調査結果に基づき、国への意見提出やシンポジウムを開催しています。
- **昨年度のテーマは、コロナ禍で生じた問題と工夫、ICT活用・デジタル化の事業の進捗についてなどでした。**
- **今年度は、消費者被害の未然防止が消費者行政における重要な取り組みのひとつであるとして、「消費者安全確保地域協議会」「見守りネットワーク」としました。**

2021年度調査 Q8 コロナ禍で生じた問題（自由記入、県数）

	消費生活相談	消費者教育・ 注意喚起	見守り活動 の推進	法執行・事 業者指導	職員・相談 員の研修	区市町村の 支援	その他
対面の中止・延期	24	34	19	18	38	22	3
対面での感染対策	6	9	2	2	4	0	0

Q8 コロナ禍での業務遂行の工夫（自由記入、県数）

	消費生活相 談	消費者教 育・注意喚 起	見守り活動 の推進	法執行・事 業者指導	職員・相談 員の研修	区市町村の 支援（援 助）	その他
電話・メール・ FAX対応	8	0	3	7	0	5	1
オンライン活用	4	25	5	4	35	5	2
HP・SNS等での情 報提供	2	2	3	4	2	0	0
資料配布	0	0	6	0	4	6	1
日程の変更	0	0	0	0	2	5	1
対面での感染対策	23	12	4	5	6	2	1

2021年度調査 Q5 区市町村への支援（自由記入、県数）

	現在、支援をしている主な内容	今後、強化すべきと考える支援内容
消費生活相談	44	23
消費者教育・注意喚起	36	16
見守り活動の推進	34	30
法執行・事業者指導	20	9
広域連携の推進	14	9
その他	3	3

2021年度調査 Q9-1 今年度に実施・計画しているICTの活用（自由記入）

	Webサイト・ フォーラム、 メール	Web会議シス テム	SNS （ Twitter 、 Facebook 、 Instagram 、 LINEなど）	動画投稿サイ ト	その他
消費生活相談	24	7	3	0	1
消費者教育・注 意喚起	25	19	22	25	2
見守り活動の推 進	6	9	1	1	2
職員・相談員の 研修	0	28	0	4	3
区市町村の支援 （援助）	3	17	0	1	2
その他	0	7	1	0	0 5

消費者安全確保地域協議会や見守りネットワークの活動 消費者被害の未然防止や早期発見できた事例

- ・消費者安全確保地域協議会(以下、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ている会社名であったため、未然に防ぐことが出来た。
- ・協議会の構成団体より、消費生活センターに繋がった相談(介護保険還付金詐欺に関する電話、アナログ戻しの電話勧誘など)があり、未然防止になった。

消費者安全確保地域協議会や見守りネットワークの活動 消費者被害の未然防止や早期発見できた事例

- ・地域包括支援センターから、消費者被害について心配な方がいる等の連絡をもらえるようになり、実際に消費生活センターにつなぐことができ、被害の未然防止・拡大防止を図ることができた。
- ・定期的に消費者見守り会議を開催し、情報共有・交換をすることで、実際にヘルパーが詐欺被害を阻止できた例がある。

消費者安全確保地域協議会や見守りネットワークの活動 消費者被害の未然防止や早期発見できた事例

- ・市町村の消費生活センターでの相談において、相談者の金銭感覚能力等に懸念が生じたため、協議会構成団体（地域包括支援センター）と情報共有できたことで、その後の見守り支援につながった。
- ・協議会の構成員から悪質商法の情報提供が増え、広く市民に注意喚起を行うことができた。
- ・消費者からの通報を元に、特殊詐欺や悪質商法の情報を警察と共有し、迅速に広報活動を行って被害防止に努めている。

消費者安全確保地域協議会や見守りネットワークの活動 消費者被害の未然防止や早期発見できた事例

- ・協議会の構成員である障がい者施設の支援員から担当している障がいを持った相談者の消費者相談を受け、支援員と協力して相談者から事情を聞き取り解決に至った。

精神的な障がいがある相談者との対面での聞き取りは初対面である相談員だけでは相談者が安心して話すことができないので解決に時間が掛かるが、普段から相談者と接している支援員の協力があったことで、最初からしっかりと聞き取りができ、早期解決の要となった。

消費者安全確保地域協議会や見守りネットワーク 設置に至るまでの課題と運営にあたっての課題

- ・既存の会議・ネットワーク(福祉関係等)があるのに、あらためて当該協議会を立ち上げる必要があるか(しかも、集まる構成員も同じ)、疑問に思っている市町村が多数ある。

また、消費生活センターがない市町村(広域連携で対応)は、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。

- ・「消費者安全確保地域協議会」への移行は、個人情報取扱いが可能な点がメリットであるが、構成員間の個人情報の管理徹底が難しいこと。

- ・事務局運営のための予算確保や人員の確保が困難であること。

- ・ネットワーク等の主旨を説明し、構成団体から理解と賛同を得るまでの時間と労力が大きな負担となる。

消費者安全確保地域協議会や見守りネットワーク 設置に至るまでの課題と運営にあたっての課題

- ・設置済みの市町村からの回答

見守りリストについて、個人情報への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無しとして協議会を設置した。

- ・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検討会の定期的な開催（情報交換の円滑化）。

厚労省の重層的支援体制整備事業との連携 消費者被害の防止に向けて期待できること

- ・地域に密着したセーフティーネットが構築されることで、これまでどこにも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。
- ・住民全体の福祉の課題と消費者被害の把握が一元的に把握することが可能となる。
- ・厚労省が働きかけることで市町村の福祉部門の動きがよくなること。情報共有や、対応範囲の拡大によって支援強化に繋がり、消費者被害防止に効果的である。また福祉部門との壁が低くなり、連携がスムーズになることで、効率的・効果的な消費者被害防止の取組に繋がる。

厚労省の重層的支援体制整備事業との連携 消費者被害の防止に向けて課題

・令和3年10月に厚生労働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たが、重層的支援体制整備事業創設における重要事項は多岐にわたり、消費者安全確保地域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、住民の消費者被害防止と早期解決であることから、引き続き、市町村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、個別事案を解決するなどの実績を重ねていくことが重要と考える。

ご清聴ありがとうございました