

第 19 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

令和 5 年 10 月 18 日

消費者庁地方協力課

第19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 議事次第

【開催日時】

2023年10月18日（水）14時00分～16時08分

【場 所】

共用会議室220（中央合同庁舎4号館2階） ※対面・オンライン併用

【議事次第】

1. 開会

2. 消費者庁長官挨拶 長官 新井ゆたか

3. 地方協力課からの報告 課長 加藤 卓生

4. 見守り活動の事例（報告・発表）

①令和5年度先進的モデル事業（見守り活動の促進） 地方協力課 田中 浩

②徳島県板野町消費生活相談所 所長 鷹取 恵美子 様

5. 構成団体の取組事例（発表）

①公益財団法人消費者教育支援センター 研究員 河原 佑香 様

②全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 常任協議員 竹下 彰人 様

6. 全体質疑応答

7. 申し合わせ確認

8. 消費者庁審議官挨拶 審議官 植田 広信

9. 閉会

第19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 出席者名簿

(敬称省略)

区分	ID番号	団体名	出席者	
高齢福祉関係団体	A-1	一般社団法人 日本介護支援専門員協会	常任理事 垣内達也	
	A-3	公益社団法人 全国老人福祉施設協議会	介護保険事業等経営委員会 デイスサービスセンター部会 副部会長 内館 憲二	
	A-5	公益社団法人 認知症の人と家族の会 東京都支部	事務局長 上原 花子	
	A-6	公益財団法人 介護労働安定センター	業務部長 畑 俊一	
	A-7	公益財団法人 全国老人クラブ連合会	参事 河野 敦子	
	A-8	社会福祉法人 全国社会福祉協議会・地域福祉推進委員会	参事 森山 小楨	
	A-9	全国ホームヘルパー協議会 (全国社会福祉協議会 全国ホームヘルパー協議会)	全国社会福祉協議会 地域福祉部 参事 岡崎 貴志	
	A-10	全国地域包括・在宅介護支援センター協議会	常任協議員 竹下 彰人	事務局 仁木 隆文
	A-11	全国民生委員児童委員連合会	副会長 長田 一郎	
	A-12	特定非営利活動法人 高齢社会をよくなる女性の会	事務局長 新井 優久子	
障害者関係団体	B-1	一般財団法人 全日本ろうあ連盟	理事 吉野 幸代	
	B-2	一般社団法人 全国手をつなぐ育成会連合会	常務理事兼事務局長 又村 あおい	
	B-3	社会福祉法人 日本身体障害者団体連合会	常務理事兼事務局長 菊地 通雄	
	B-4	社会福祉法人 日本視覚障害者団体連合	情報部長 吉泉 豊晴	
	B-5	公益社団法人 全国精神保健福祉会連合会	事務局長 小幡 恭弘	
専門職団体	C-1	公益社団法人 日本介護福祉士会	常任理事 森 久紀	
	C-2	公益社団法人 日本社会福祉士会	副会長 安藤 千晶	
	C-3	公益社団法人 日本精神保健福祉士協会	事務局長 坪松 真吾	
	C-4	日本弁護士連合会	消費者問題対策委員会委員長 大迫 恵美子	消費者問題対策委員会委員 釜井 英法
	C-5	日本司法書士会連合会	日司連市民の権利擁護推進室 高齢者の権利擁護部会 副部会長 野上 哲司	
消費生活関係団体	D-1	公益財団法人 消費者教育支援センター	専務理事 鈴木 基代	研究員 河原 佑香
	D-2	一般財団法人 日本消費者協会	事務局長 田中 大輔	
	D-3	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	週末電話相談室長 鈴木 春代	
	D-4	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	理事 丹羽 典明	
	D-5	主婦連合会	事務局員 原 桂子	
	D-6	全国消費者行政ウォッチねっと	幹事 前野 春枝	
	D-7	一般社団法人 全国消費者団体連絡会	政策担当 大出 友記子	
	D-10	特定非営利活動法人 消費者機構日本	事務局 倉岡 将美	
	D-11	公益社団法人 消費者関連専門家会議	ACAP研究所 所長 佐藤 喜次	
	オブザーバー参加	新宿区消費者団体連絡会	会長 宮崎 冴子	
一般企業関係団体	E-1	日本生活協同組合連合会	社会・地域活動推進部 地域コミュニティグループ 担当 蔦 直宏	
	E-2	一般社団法人 全国銀行協会	パブリック・リレーション部 参事役 三澤 正明	パブリック・リレーション部 副調査役 河野 智行
	E-3	一般社団法人 全国地方銀行協会	IT事務部 部長代理 紅粉 小百合	
	E-4	一般社団法人 第二地方銀行協会	業務部 調査役 中嶋 隆久	
	E-5	一般社団法人 全国信用金庫協会	次長 鈴木 岳史	調査役 屋城 貴亮
	E-6	一般社団法人 全国信用組合中央協会	調査企画部 調査役 高橋 正義	
	E-7	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 大日方 良光	
	E-10	一般社団法人 生命保険協会	企画部長 丹下 知浩	
関係行政団体	F-1	全国知事会	調査第三部長 中満 正志	
	F-2	全国市長会	経済部長 植竹 徹	
	F-3	全国町村会	経済農林部 主事 小林 駿太	
関係省庁等	G-1	内閣府 政策統括官(政策調整担当)高齢社会対策担当	主査付 磯野 伸也	
	G-2	内閣府 政策統括官(政策調整担当)障害者施策担当	参事官補佐 小林 純	
	G-3	警察庁 企画係 警察庁生活安全局 生活経済対策管理官付	企画係長 殘間 敏之	
	G-4	金融庁 総合政策局総務課	課長補佐 藤沢 竜	
	G-5	厚生労働省 老健局認知症施策・地域介護推進課 地域づくり推進室企画調整係	係長 水津 秀幸	
	G-6	厚生労働省 社会・援護局 地域福祉課 地域共生社会推進室	課長補佐 石原 珠代	
	G-7	厚生労働省 社会・援護局障害保健福祉部 障害福祉課地域生活・発達障害者支援室	虐待防止専門官／障害福祉専門官 松崎 貴之	
	G-8	経済産業省 商務・サービスグループ 消費経済企画室	室長補佐 小神 知夏子	
	G-9	国土交通省 総合政策局 バリアフリー政策課	課長補佐 西村 結明	調査第二係長 青山 直樹
	G-10	国民生活センター 広報部広報課	広報課長 坂東 俊秀	
欠席	A-2	一般社団法人 日本在宅介護協会		
	A-4	公益社団法人 認知症の人と家族の会 (A-5へ移行)		
	C-6	公益社団法人 成年後見センター・リーガルサポート		
	D-8	全国女性団体連絡協議会(旧全国地域婦人団体連絡協議会)		
	D-9	特定非営利活動法人 日本消費者連盟		
	E-8	公益社団法人 全日本トラック協会		
	E-9	全国農業協同組合中央会(JA全中)		

○消費者庁地方協力課長 それでは、定刻になりましたので、ただいまより第19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。

本日は、会場での対面参加とオンライン会議ツールZoomを併用しまして、16時までの予定で進行してまいります。

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。どうぞよろしくお願いいたします。

本日の協議会は、新聞社の傍聴がございます。会場では、カメラ撮影がございます。あらかじめ御承知おきいただければと思います。

それでは、会議に先立ちまして、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。消費者庁の新井でございます。第19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当たりまして、一言御挨拶申し上げたいと思います。

この会合は第19回ということでございまして、先ほど聞きましたところ、旧国民生活局の時代から始まっているというものでございます。消費者庁に参りましてから、それが本当に大きくなっているかどうかということで、今日、皆様の取組のお話を聞かせていただくと思っております。

2022年には、団塊の世代が75歳を迎えました。それから、デジタル化の急速な進展など、消費者を取り巻く環境が目まぐるしく変化する中、高齢者・障がい者の消費者被害が深刻化しております。高齢消費者の方々は孤立しがちでありまして、認知症対策も重要課題となる中、消費者行政においては、地域の皆様による見守り活動を推進し、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めていく必要があります。こうした見守り活動は、民生委員や自治会など、地域の住民の方々の御努力、それから高齢者福祉団体や障がい者団体、消費者団体、専門職団体、事業者団体など、各団体の御協力がなければ成り立つものではありません。

消費者庁におきましても、複雑化・多様化する昨今の消費者被害に関する情報が適時・適切に皆様のお手元に届くよう、国民生活センターや全国の自治体の皆様、見守り活動の担い手となっただけの関係者・関係団体の皆様と引き続き連携を深めていきたいと考えております。

本年は、5月に新型コロナウイルスの位置づけが5類になり、統計開始以来、126年で最も暑いと言われた夏も過ぎました。今年の協議会は、4年ぶりで対面でも御参加いただけるという形にしております。本日、オンラインの御参加の方も多いですけれども、こういう併用の形で開催しているところでございます。

本日は、消費者庁から最近の動向や取組を御説明し、皆様からの報告をしていただき、情報共有、意見交換が行われることを期待しております。私も昨年、この協議会に参加させていただきまして、その中で非常に先進的な取組をされております鹿児島県の奄美市を訪問させていただきました。市民課の方が中心になって地域を広く盛り上げ、本当に高齢者の方々、移動販売車も一緒になって地域を支えているという形を目にしたところでございます。消費者被害の防止だけではなく、地域の福祉、それから医療あるいは子供のいろいろな虐待問題といったものも、このような見守り活動の中で支えていけるような状況ができていけばいいと思っております。

本日は、皆様の情報交換、それから、この見守りネットワークがさらに広がっていくことを期待いたしまして、私の挨拶とさせていただきます。皆さん、いろいろ議論し、よりよい方向を目指していきたいと思えます。よろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課長 新井長官、ありがとうございます。

ここでカメラ撮影は終了とさせていただきます。

(カメラ撮影終了)

○消費者庁地方協力課長 本年度の協議会は、議事次第にお示ししておりますとおり、最初に消費者庁から「最近の消費者行政の動向」について、私から御説明いたします。

続きまして、消費者庁地方協力課で取り組んでおります令和5年度の先進的モデル事業につきまして、担当の田中より取組状況を御説明します。

その後、徳島県板野町消費生活相談所の鷹取様から、板野町における見守り活動の先進的取組についてお話をいただきます。

会議の後半では、本日御参加の構成団体の中から2団体、公益財団法人消費者教育支援センター様、全国地域包括・在宅介護支援センター協議会様に、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す。

本日御出席の皆様の御紹介につきましては、配布しております出席者名簿に代えさせていただきます。

本日の資料は、資料一覧のとおりでございます。万一、不足などございましたら、後ほどお知らせ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、本日の議題に順次入ります。資料1に基づきまして、まず、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。こちらの資料では、「最近の消費者行政の動向」といたしまして、その概要を御説明したいと思います。

まず、1ページ目を御覧いただければと思います。

左側の図は、認知症などの高齢者の相談件数でございます。2013年の1万1000件から緩やかに減少してまいりましたが、2022年は8700件程度と、少し増加しております。

右側、障がい者などの相談件数でございますけれども、2万件を超える水準で推移しております。昨年は、過去10年で最も多く、2万3400件となっております。

どちらも赤い棒が契約者が相談者と異なるという数字になっておりますけれども、直近

でも認知症などの高齢者や障がい者の方々に関する相談は、本人以外から寄せられることが多くなっておりまして、本人は被害に遭っていることに気がつきにくいということがうかがえるかと思います。

2 ページ目をお願いします。高齢の消費者についてでございます。

上段のオレンジ色の枠が、高齢化・デジタル化の進展に伴ってということで、高齢者が消費者トラブルに遭う事例も多く発生していますということでございます。

例えば下の青枠を順に見ていきますと、健康に関する意識・不安から、健康によさそうな商品を選択することで、健康食品などに関するトラブルが多く発生しているということがございます。

その次、将来への不安をあおったり、つけ込んだりする勧誘で消費者トラブルに巻き込まれるおそれということもございます。

それと、孤独や孤立の状態にある高齢者につきまして、周囲に相談できる相手がいないということで、消費者被害が表面化しにくい、また周囲が被害に気づくのが遅れる、被害救済が難しくなるといったこともございます。

さらに、一番下ですけれども、購入前に十分な調査が行われない傾向も見られます。高齢者でも、テレビの定期購入やインターネットを介した偽サイトのトラブルが多く発生しております。裏を返しますと、こうした傾向を把握していただくことで、被害の未然防止や救済につなげることができるということかかと思います。

3 ページ目をお願いします。障がい者の消費生活相談についてでございます。

上段、障がい者につきましては、心身に障がいがある、または判断能力が不十分であるといった状態があることが想定されますけれども、障がい者御本人から相談が寄せられる場合は約4割となっております。御本人は被害に気づきにくく、御本人以外から寄せられる場合が多くなっております。

下段、事例ですけれども、こうした方々のオンラインゲームでの高額な課金やローンでの高額な物品購入、こうした判断力の不足や契約内容の理解不足につけ込まれてトラブルになっていると思われるケースが多くございまして、高齢者のトラブルとも共通するところがございます。

次の4 ページ目、お願いします。

上段の図表を御覧いただければと思いますけれども、認知症などの高齢者の相談の上位件数の内訳になっております。商品・サービス別に見ますと、緑色が健康食品です。黄色の新聞、紫色の住宅修理に関する相談といったところが多く見られます。75歳以上という欄を見ていただきますと、青色の魚介類という相談が上位にございます。これは送り付け商法の相談などが含まれているものでございます。

下段ですけれども、消費生活相談のうち判断不十分者契約と判断した相談内容についての傾向です。消費者庁の新未来創造戦略本部の研究結果でございますけれども、70歳代、80歳代、90歳代に共通する点といたしまして、「認知症」という単語が目立って見られてお

ります。年齢別に見ますと、70歳代では「キャッシング」や「信販会社」といった借金やクレジットの契約に関する単語が見られまして、80歳代、90歳代では「新聞」や「工事」といった、高齢者が電話や訪問販売で勧誘されることの多い契約に関連する単語が見られました。

5 ページ目をお願いします。こうした消費者被害に対しまして、消費者庁では消費者基本計画の中で基本的な政策の方針を定めておりまして、本年6月にも工程表を改定しております。

右側、消費者被害の防止としまして、高齢者などのほかに、地域社会から孤立した消費者、電子商取引に不慣れで一時的に脆弱な状態となる消費者の増加、こうした方々についてということで、消費者の多様化が進んでおります。

高齢者などの消費者の脆弱性を狙った悪質事業者の市場からの排除ということで、特定商取引法等の厳格な法執行の推進、商品・サービスの選択の基礎である表示の適正さを確保するための景品表示法等の厳格な執行や必要な制度見直し、新たな食品表示制度の適切な運用といったことを図ることとしております。

6 ページ目をお願いします。ここから、今、御紹介した参考資料を3点お付けしておりますけれども、参考1は特定商取引法・預託法の令和3年改正法の概要です。

柱のところにありますように、詐欺的な定期購入商法の対策、送り付け商法対策、販売預託の原則禁止といった内容で、2022年6月1日までに施行されているというところでございます。

7 ページ目、参考2といたしまして、いわゆる靈感商法に関する最近の法改正の資料でございます。

1点目が、消費者契約法の改正ということで、靈感等による告知を用いた勧誘に対する取消権、そうした取消権の行使期間の延長といったことが改正されております。

その下の国民生活センター法ですけれども、国民生活センターの役割を強化いたしまして、柱にありますようなADRの迅速化、事業者名の公表等、適格消費者団体への支援、ADR情報の提供といったことが規定されまして、令和5年1月に施行されました。

8 ページ目をお願いします。参考3といたしまして、不当寄附勧誘防止法でございます。

靈感商法への対策といたしまして、法人等の寄附の勧誘に関する規制、上の柱にありますものですか、右側にあります、不当な勧誘により寄附した方や家族の救済。その下側ですけれども、寄附者などに対する支援等が規定されまして、本年6月に施行されました。

9 ページ目をお願いします。消費生活相談のデジタル化についての取組でございます。

消費者行政の現場は地域にございますので、地方消費者行政の充実・強化は、消費者政策の推進における最重要課題の一つでございますけれども、先ほどの消費者基本計画の閣議決定を受けまして、下段の緑枠にあります地方消費者行政強化作戦2020が策定されております。ここでは、相談体制の強化、質の向上、高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実についての目標、持続可能な社会の実現に向けた消費者志向経営の普及・推

進、エシカル消費の推進といった目標を掲げております。

そうした中で、上段のオレンジのところですが、消費者行政を推進するための体制整備といたしまして、社会のデジタル化等に対応するため、消費生活相談のデジタル化の取組を推進しております。

10ページ目をお願いします。その内容ですが、上段のところで、社会のデジタル化に対応しまして、消費者が相談しやすい環境の整備、相談現場における負担軽減等の課題を克服するためということで、相談のデジタル化の取組を進めております。

具体的には、四角囲いのところですが、消費者庁、国民生活センターにおきまして、2022年6月になりますけれども、消費生活相談デジタル・トランスフォーメーションアクションプラン2022を公表いたしました。ここで消費生活相談のデジタル化、それによる業務体制の整備につきまして、目指す将来像と、それに向けた作業の進め方の計画を示しております。アクションプランは、今年、2023年度版に改定いたしまして、地方公共団体の皆様とともに意見交換を進めながら、具体的な設計に当たっているところでございます。

11ページ目をお願いします。デジタル化、DXの方向性、未来像を整理しております。

1点目、人口、社会保障、地方行政とございますけれども、小規模自治体での人口減少が進み、高齢化が進みということで、社会保障や行政運営にも影響が及ぶ可能性があるということが先々ございます。

2つ目の枠ですが、社会や技術ということで、デジタルアシスタントとの融合、デジタル分野への重心の移動ということが進んでいくと見込まれます。

これらを受けまして3点目ですが、青枠の消費生活相談でございます。近年のデジタル化、グローバル化、高齢化といったことを背景としまして、相談内容も複雑化・多様化が進んで相談需要が高まる可能性がございます。そうした一方で、相談業務に投入するリソースにも制約があるという状況でございます。

12ページ目をお願いします。

上段の緑色の枠ですが、消費生活相談の課題ということで整理しております。消費者にとってということで、左側ですが、平日の昼間に電話する時間がない、スマホで解決策を調べたいといった思いがございます。その下、相談員ですが、テレワークに対応できない。相談情報の入力に時間がかかる。大変だといった負担感にすることがございます。その右側、行政ですが、相談員の担い手が確保できないといった悩みもございます。

こうした課題の下で、左側の青枠のところ、消費生活相談は電話による相談が現在中心になっておりますけれども、既に自治体の中では、メール・ウェブフォームによるオンライン相談などの対応も行っているところがございまして、こうした取組が広がっている状況でございます。オンラインでの情報発信などいろいろと強化されている取組もございます。

右側、黄色の枠、今後の相談のデジタル化を推進する中でということで、こうしたデジタルの技術を活用した取組を拡充していくところでございますけれども、具体的にはFAQを充実させたり、メール・SNS相談など、多様な消費者のニーズに対応するような整備を進めていきたいと考えております。また、業務支援システムなども活用できればと考えております。相談データの分析強化・有効活用も進めることができればと思います。AIなども有効活用できると思います。

こうした取組を通じまして、消費者の利便性の向上、相談の質の向上、相談員の働きやすさの向上にも資するものとしていくということで、消費者被害の最小化につながるような消費生活相談を目指していきたいと考えております。

13ページ目をお願いします。高齢者の消費者トラブルの注意喚起でございます。こちらの画面は国民生活センターのホームページですが、高齢者などに注意してほしい消費者トラブルや事故情報を分かりやすくお伝えできるように、情報紙としまして定期的に「見守り新鮮情報」という情報を発信して、こうした形でホームページにも掲載しております。

次の14ページ目ですが、こちら、「見守り新鮮情報」の今年の8月、9月の例です。電子データの形で、内容をプリントするだけでリーフレットとしても使えるPDFの形で資料を御提供しているものです。イメージキャラクターの「見守るくん」、先ほどのページにありましたけれども、そうしたキャラクターも交えまして見やすく加工してありますので、啓発用資料としてぜひ御活用いただければと思います。

1つ前のページにもメールマガジンのサイトがありましたけれども、そこに御登録いただきますと、発行のたびに自動的に配信されるという仕組みになっております。構成団体の皆様におかれましては、見守り活動の関係者の皆様にもお読みいただけるように、団体会員の皆様への御案内など、ぜひ御活用いただければと思います。

最後の15ページ目ですが、悪質商法の具体的な手口や手法に関するチラシにつきましましては、消費者庁でも各種御用意しております。こうした資料もぜひ御活用いただき、活動に生かしていただけると、と思います。

私からの説明は以上です。

続きまして、消費者庁地方協力課の田中より、令和5年度の先進的モデル事業について御説明いたします。

○消費者庁専門職 消費者庁地方協力課の田中と申します。それでは、説明させていただきます。

消費者安全確保地域協議会、いわゆる見守りネットワークにつきましては、消費者安全法に基づき、地方公共団体により設置が可能となった、認知症高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者を見守るためのネットワークでございます。消費者安全の確保のため、構成員間で必要な情報を交換するとともに、安全の確保のための取組に関する協議を行うこと、特に配慮を要する消費者とは適度な接触を保ち、その状況を見守ること、その他の必

要な取組を行うことなど、行政と地域の消費生活関係者の皆様との連携強化による効果的な見守り体制を指すものでございます。

消費者庁の第4期消費者基本計画では、地域協議会の設置は、設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上となることを目標に掲げており、今年9月末現在では、設置された都道府県47のうち、18の府県で50%以上がカバーされているところです。

こちらは設置団体の一覧です。地域協議会は、国及び地方公共団体の機関により設置するという消費者安全法の規定がございまして、都道府県・市町村、東京都区部を合わせた1788の地方公共団体のうち、9月末現在で469の自治体で設置されております。

このスライドの黄色いところを拡大いたしますと、このようになりますが、地域協議会の設置が消費者安全法で規定されましたのは平成26年6月ですが、その後、全国の地方公共団体で設置の取組が始まり、平成29年に消費者庁に設置の届けがございました36の自治体から、現在469の自治体に増えているところでございます。当初から増えていると言いつても、全国の自治体数と比べますと、まだ30%も行かない程度の設置状況です。引き続き設置促進に向けた取組が必要と考えております。

こうした設置促進のため、消費者庁では、国が公募した民間事業者・団体等をプラットフォームとしまして、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的とした「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」を実施しています。見守りネットワークにつきましても、この事業を活用して取り組んでいます。ここでは、その取組について御報告いたします。

このページのとおり、過去におきましては、消費者行政全般の中で様々な取組をしておりますが、令和5年度では、地方協力課におきまして、消費者被害の未然防止・拡大防止に資する見守り活動の促進と、消費生活相談員担い手確保に向けた取組を実施しております。

まず、この見守り活動の促進は、民間のコンサルティング事業者に事業の実施を委託しております。3つの事業展開に分けまして、事業者と事業の進捗を毎週確認し合いながら進めているところでございます。

事業1として、都道府県の御担当者に県内の市町村の状況を伺いながら、実際に設置していただく市町村として、どこの自治体にアプローチするか。そのアプローチの仕方や抱えている地域の実情や課題は何なのか。それに対して、どのような支援、アドバイスが有効なのかなどを検討しております。設置に前向きな市町村がありましたら、その自治体にもヒアリングを試みて、消費者庁として対応可能な提案などを行っております。

真ん中の事業2は、ヒアリングを通じて全国の見守り活動の優良事例を集めまして、1つの定型の形のフォーマットにまとめ、公開するものでございます。

事業3は、実際に地域で見守り活動の担い手となっただけの方々を養成するための講座の開催でございます。

もう少し詳しく御説明いたします。事業1の目的は、都道府県人口カバー率50%未満の

自治体を選定し、各自治体の実情や地域特性を踏まえながら、設置に向けた課題の聞き取りや、どうしたら設置に向き合えるかなど、およそ1時間、担当者とオンラインで意見交換を行っています。高知県、岡山県、京都府、沖縄県などの13府県のうち、例えば京都府では、府下の自治体の状況を伺ったのですが、京都市は既に市の基本計画で設置が定められておりまして、令和7年度までには設置することで検討が進められていると伺いました。市内部では、関係課・機関等への調整に当たり、消費者庁でも可能な限り協力してまいりたいと考えております。

また、沖縄県では、今年、粟国村が1つ設置したとお伺いしましたが、さらに伊是名村や石垣市などでも設置に向けた検討が進められていると伺いました。

一方、ヒアリングの中では、人員や協力関係、そもそもの必要性など、設置に消極的な意見もありました。こうした自治体に対しましては、設置を考える雰囲気を作り上げることなどの第一歩が必要であると感じておりまして、消費者庁としても粘り強く対応を続ける必要性を感じているところでございます。

こちらは、設置促進のツールとして活用いただくよう、制度説明用のリーフレットとして作成中のものがございます。消費者庁のホームページでは、細かい制度説明のガイドブックなどは掲載しておりますが、これらはいわゆる解説書であり、情報量が多く、限られた時間での会議や打合せで使用するには不向きなものでして、消費者行政以外の部署の職員や関係者にも理解していただけるよう、よりポイントを押さえて関係課や皆様への対外的な説明用に作成しているものでございます。

可能な限り表現も柔らかく、またイラストを使うなど、できる限り工夫を凝らしているつもりでございます。

こちらは、優良事例・先進的取組の収集・公開ということになりますが、都道府県とのヒアリングの中では、他都市の取組を参考にしたいという意見が多くあることから、設置を検討しながら、いま一步前に踏み出せない自治体の担当者に向けて、協議会を設置した自治体の中から優良事例や先進的な事例を紹介するフォーマットを用意できるよう、取り組んでおります。他都市のこれまでの努力を分かりやすく説明できるよう、内容や表現に気を配りながら、現在作成しているところでございます。

消費者安全確保地域協議会の見守り活動の担い手となる消費生活協力員・消費生活協力団体には委嘱が必要でございます。近年では、地域の優秀な人材の確保は、自治体のどの分野でも課題ではございますが、消費者問題に御理解いただき、地域の担い手になっていただけるよう、講座や説明会等を実施するものでございます。

8月に開催した講座は、全国の自治体関係者や消費者団体の皆様など、230人を超える方々に御参加いただきました。

また、11月には、消費者被害防止に協力いただいている民間事業者の実例を、その当事者に御参加いただき、そのお考えや手法を直接お話いただけることになっております。こちらは、皆様にも既に御案内済みではございますけれども、まだ申込受付中でございます。

多くの皆様に御参加いただければと考えております。

12月以降にも別な講座を開催する予定です。詳細が決まりましたら、皆様にも御案内させていただきますと思います。

最後に、もう一つ、モデル事業を簡単に御報告いたします。消費者被害は複雑化・多様化しております。お困り事が生じたら消費生活センターに御相談いただくよう御案内しておりますけれども、相談を受ける消費生活相談員につきましても、これから将来にわたって相談を担っていただく人材を確保するための相談員養成講座と、相談員は国家資格の取得が必要であるため、その資格試験の対策講座を行っております。こちらは、オンラインを通じ、1600人の定員の中で各種の取組を行っているところです。構成員や構成団体の皆様におかれましては、消費者庁として、こうした事業を行っているということを皆様のお近くの方々にも御紹介いただけましたら幸いです。

早口でございましたが、私からの取組の御報告は以上でございます。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

続きまして、徳島県板野町消費生活相談所の鷹取様より、板野町における見守り活動の先進的取組について御報告をいただきます。鷹取様、よろしくお願いいたします。

○板野町消費生活相談所 板野町消費生活相談所で所長をしております鷹取恵美子と申します。本日は、板野町における地域見守り活動と戸別訪問について御紹介したいと思います。

初めに、板野町について少し御紹介させていただきます。板野町は、徳島県の北東部に位置し、農業が基幹産業の町です。令和5年10月1日現在の世帯数は5828世帯で、総人口は1万2982人です。そのうち65歳以上の方は4407人で、高齢化率は33.94%と、高い数値となっております。

次に、板野町消費生活相談所について御説明いたします。板野町消費生活相談所は、平成22年4月1日に開設され、今年度で14年目となります。開所するに当たり、町長より、町民のよろず相談所として相談を受けるようにとの指示があり、板野町民の困っていること、何でも受け付ける相談所として動き始めました。役場や駐在所など関係機関や金融機関も、消費生活相談所から1キロ圏内にあり、各関係機関と連携を取るには好条件の立地となっております。開所当時から親密な連携を図りながら相談業務を進めてまいりました。

板野町では、既にある連携体制を、担当者が変わった後も崩したくないという思いがありました。そして、その当時、国の動きが消費者安全確保地域協議会の設置に向かっていったことや、消費者庁から協議会に向けてのアドバイスが直接あったことから、平成27年10月30日に板野町消費生活地域協議会を発足いたしました。平成28年4月1日に改正消費者安全法が施行されたことで、徳島県内初の法定協議会となっております。

地域協議会は、徳島板野警察署生活安全課をはじめ、各金融機関、弁護士会、司法書士会など25団体に構成団体になっていただいております。主な活動内容といたしましては、年に一度、研修会、報告会を開催。また、相談事例に合わせて関係する構成員が集まり、

事例検討会を開催しております。消費者トラブルを相談所につないでいただいたり、相談所からは最近の消費者トラブルについて情報提供などを行っております。また、徳島弁護士会の方に御協力いただき、一般町民向けに無料の法律相談会も年に2回、開催しております。

板野町では、令和2年8月1日に消費者安全法第11条の7、1項に基づく協力員15名、協力団体19団体に板野町から委嘱しております。以前からコンビニエンスストアや移動販売店等には啓発ポスターの掲示やチラシの配布依頼を行っており、何かこの連携を形にしたいが、地域協議会の構成員として加入していただくには会議等に出席していただく必要があり、お忙しいコンビニや移動販売店には難しいと思っておりました。また、障がい者の消費者被害が表面化しないことを問題視し、今まで関わりがあまりなかった障がい者施設にも注意喚起をしなくてはと動き始めました。

その頃に協力員・協力団体の話があり、スムーズに委嘱まで進めることができました。現在、協力員・協力団体には、相談所に消費者トラブルについて情報提供していただいたり、相談所からはチラシの配布やポスターの掲示をお願いし、啓発も行っております。また、協力団体向けに講座を開催することもあります。

こちらは、戸別訪問集計表です。平成28年度より、相談所で実施している訪問相談以外に、啓発と見守りを兼ねて戸別訪問をしております。平成28年度は、訪問件数146件となっております。令和2年と3年度につきましては、コロナウイルス感染拡大のため、戸別訪問ができておりません。昨年の令和4年度は、252件の戸別訪問を行いました。戸別に啓発をすることにより、生の声を聞くことができ、消費者トラブルの早期発見と解決、未然防止や見守りにつながっております。

構成団体である徳島板野警察署より役場に啓発依頼がありましたので、チラシを作成いたしました。このチラシは今年の7月に作成したのですが、10月にも作成いたしました。10月に入りまして、音声ガイダンスを利用し、電力会社を語り、個人情報要求する予兆電話が徳島県内に相次いでかかっております。消費生活相談所にもかかっておりますし、私自身も固定電話・携帯電話にかかってきております。本日の徳島新聞にも注意喚起の記事が掲載されました。

徳島板野警察署からは、再度、板野町に啓発依頼があり、7月同様に注意喚起を行いました。協力員・協力団体へチラシ配布。ホームページ、板野町役場電子掲示板、Instagram、旧Twitter（現在のX）へチラシを掲載、緊急通報システム、防災メールにて通知もいたしました。各種講座等で啓発も行っております。戸別訪問の際にも配布しております。

こちらは、協力団体である就労継続支援A型事業所「サスケ工房板野」の利用者様が、訓練のためとって作成していただいた啓発ポスターです。現在、相談所のホームページや掲示板に掲載させていただいておりますが、御本人からは、消費者被害の未然防止に役立つことができると言っております。

こちらの写真は、板野町民の自宅へ相談員が2名体制で訪問し、啓発と見守りを兼ねて、

啓発チラシの配布と、消費者トラブルについて被害に遭っていないかと聞き取りをしているところです。

右上の青い上着を着用している2名は民生委員さんで、小学校の下校時にスクールガーという名目で子供たちの見守りをしていただいております。その民生委員さんへ注意喚起と、民生委員さんからは情報提供をしていただいている模様です。

左下の男性ですが、警察OBである、板野町役場行政対策監です。その方と一緒に訪問する場合もあります。

ここからは、戸別訪問による相談事例を御紹介したいと思います。事例1、当選商法です。

相談内容といたしましては、ふだんから暗号資産の取引など投資を行っているが、先日、SNSで17億5000万円当選したと案内があり、喜びました。手続きをするためには、5000円を送金し、次に1万円を送金しなくてはならないと案内があったので、知人に相談したら「詐欺だ」と言われた。携帯電話をスマートフォンへ機種変更したばかりで、受信拒否の仕方が分からなかったために、このような新しいメッセージが届いたと思う。慌ててスマートフォンを購入したキャリアショップへ行き、受信拒否設定をしてもらったという内容でした。

私たちからのアドバイスといたしまして、当選商法のほか、様々な架空請求の手口について情報提供いたしました。応募もしていないのに当選することはないし、当選金を受け取るためといって、事前にお金の請求があるようなものは詐欺なので、絶対にお金を支払わないようにと助言いたしました。大金が当選したというメールやSNSが来ても、うのみにせず、すぐ削除して、相手には絶対連絡しないようにと伝えました。今回、キャリアショップにて受信拒否設定をしてもらったことは、よい対策であるとお伝えしました。今後も何かあれば相談所へ相談するように付言いたしました。

次、事例2、音声ガイダンス電話。先ほども言いましたが、徳島県内、非常に音声ガイダンスが増えております。

このときの相談内容は、大手電話会社から非通知で「電話料金の未納がある」と自動音声ガイダンスの電話があった。詳細はあまり覚えていないが「〇〇する場合は1を、〇〇する場合は2を押してください」と音声ガイダンスが流れた。電話代金は口座引き落としにしているため、未納になるはずがないので、すぐに電話を切った。大手電話会社からこのような電話があるのだろうか。不審だという相談内容でした。

アドバイスといたしましては、今回の電話は架空請求だと説明いたしました。大手企業を語り、架空請求を行う同じような事例を紹介いたしました。語られた企業のホームページでは、「自動音声ガイダンスを用いて、未納である旨や法的措置に移行する旨の通知は行っておりません」と注意喚起が掲載されていることも情報提供いたしました。

次は、事例3、訪問購入です。こちらの相談も非常に多いです。

相談内容といたしましては、先日、家の固定電話に「買取業者だ」と名乗って電話があ

った。「要らない服はないか」と尋ねられたので「ない」と答えると、「おもちゃでもいいので不要な物はないか」とさらに尋ねられ、「ない」と答えたら、業者に「本当におもちゃはないですか。要らないおもちゃだったらあるでしょう」と言われ、一瞬たじろいだそうです。おもちゃまで引き取ってくれるような業者が本当にいるのか不審だ。

自宅の電話機はナンバーディスプレイになっており、発信電話番号が見える。今回は一般の携帯電話でかかってきたので、知り合いかもしれないと思って出てしまったという内容でした。

処理結果といたしまして、訪問買取業者からの電話に対して、必要でなければはっきりと断り、電話を切ることがよい対策だとお伝えしました。「おもちゃでよい」というのは自宅に訪問する手口で、実際には貴金属が目当てであることが多く、トラブルも増加している。悪質な場合は、業者をかたって資産状況や個人情報聞き出すアポ電の可能性もあり、知らない電話番号には出ないように助言いたしました。電話機の留守番電話機能などを利用して、知り合いであれば要件を吹き込むであろうから、その声を聞いてから受話器を取ることもできるとお伝えしました。相談者は「それはよいことを聞いた」と納得され、他町在住のお子さんに電話機の設定をしてもらうことになりました。

今後も何か不安なことがあれば相談所へ連絡されるようにお伝えしました。

戸別訪問による相談、事例4、不審電話。こちらの相談も非常に多いです。

相談内容といたしましては、聴覚障がい者である夫と二人暮らしの高齢者だが、2か月ぐらい前から、県外の電話番号で不審な電話が何度もかかってきていて、出ると切れる。心配になって一度着信の電話番号へ折り返し電話をかけたけれども、つながらなかった。

着信記録を見てみると、下2桁が少しずつ違うが、よく似た番号ばかりだ。これは何かの嫌がらせだろうか。とても気持ちが悪く、不安だという内容でした。

処理結果といたしましては、着信記録の電話番号を相談所で調べました。すると、県外健康食品などの販売業者や不動産会社の勧誘の可能性があったため、その旨、情報提供いたしました。

どちらも必要がないのであれば、着信があっても無視をすること。また、これらの番号を電話機の設定で着信拒否にすることができるので、それを勧めました。相談者は、近くに住む子に頼んで電話機の設定をしてもらうとのことで、安心されました。

今後も、不審電話や訪問勧誘には十分注意するように助言しました。

ほかにもこのような相談は非常に多く、防犯機能つき電話機の導入と、留守番電話を利用することを勧めております。板野町では、令和4年度より防犯機能つきの電話機などを購入する場合は、購入費の一部を補助する制度を設けております。その情報も提供しております。

最後になりますが、事例5です。これは相続です。

相談内容といたしましては、私たち夫婦には子がなく、甥に家と土地を売却したいと考えている。甥も承諾している。そのような場合に、どのような手続や準備が必要なのか知

りたい。法的にも甥に迷惑がかからないように準備しておきたいとの相談でした。

処理結果といたしましては、相談者は、甥に対しての相続ではなく、売買契約としての
手続等について知りたいとのことであったため、当相談所が開催する無料法律相談会を案
内いたしました。無料法律相談会の弁護士は、板野町消費生活地域協議会の構成員の弁護
士にお願いしております。

弁護士からは、不動産を譲る場合は贈与税が発生する。売却すると不動産取得税や不動
産売却税が発生する。子でない者に譲りたいのであれば、遺言を残されることが一番早く
て有効とのアドバイスをもらい、相談者は非常に納得されてお帰りになされました。

この見守りネットワークの左側の図は、平成27年に地域協議会を設立した際、作成した
ガイドブックの一部です。ガイドブックは、構成員の方々のふだんの見守り活動の手助け
になるよう作成し、見守りをされる方々に配布させていただきました。

まとめといたしましては、板野町消費生活地域協議会を発足したことにより、本人の同
意が得られない場合でも関係者間で個人情報共有し、個人情報を含めた消費者情報を板
野町消費生活相談所に提供していただくことが可能であるため、消費者トラブルの早期発
見につながっております。

消費生活協力員・協力団体の方々が発見した消費者被害の情報を、確実に消費生活相談
所につないでもらえております。戸別訪問を行うことにより、町民の生の声を聞くことが
でき、消費者トラブルの早期発見・解決、未然防止や見守りにつながっております。参考
といたしまして、板野町消費生活協議会のURLを掲載しておきます。

板野町消費生活相談所は、相談者に対して、明るく優しく寄り添いながら、誰一人消費
者トラブルに巻き込まれないように安心・安全な生活ができるように願い、私たちにでき
ることをこれからも行っていきたいと思います。御清聴ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 鷹取様、どうもありがとうございました。

それでは、ここでこれまでの説明・報告につきまして、一旦、質疑応答に入りたいと思
います。御質問のある方におかれましては、会場またはオンライン会議ツールZoomの挙手
の機能をお使いいただきまして、団体名とお名前をお知らせいただきながら御発言いた
だけばと思います。いかがでございますでしょうか。

お願いします。

○全日本ろうあ連盟 一般財団法人全日本ろうあ連盟の吉野と申します。

本日は、御説明いただきありがとうございました。意見と1つ質問を申し上げたいこと
がございます。

まず、意見ですけれども、資料1、13ページにトラブル時の注意喚起がございます。ホ
ームページに電話相談がありますが、聴覚障がい者の場合は電話ができません。その辺り
について、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がスタートして
おり、きちんとした情報伝達、聴覚障がい者にも伝わり、アクセスできるような環境を整
備することが義務になっています。ですので、こちらのホームページにつきましても、聞

こえない人たちに対応することを追記していただきたいと思います。それが意見です。

もう一つ、資料2です。消費者安全確保地域協議会についてです。見守りネットワークは、とても大事なものだと考えております。このネットワークのモデルを見ますと、いろいろな機関が連携している図になっていますけれども、これは非常に効果のあるものだと思います。ただ、この中に当事者団体が参加していません。例えば聴覚障がい者の場合には、手話でのコミュニケーションが必要になります。手話での情報保障が必要になりますので、そういう障がい特性をきちんと把握できる団体というのは当事者団体だと思いますので、当事者団体もそういった連携、ネットワークの中に入れることも考えていただきたいと思います。

これについては、SDGs、誰一人取り残さないという考え方がございますので、それぞれに障がい者団体を入れたネットワークを常時考えていただきたいと思います。そして、会議でも情報を共有していただきたいと思いますと考えております。

それから、質問ですけれども、3ページです。ネットワークの設置自治体が表になってございますが、以前に比べて増えているところがありますけれども、私、福岡市に在住しておりますが、こちらを見ますと福岡市がないですね。どうしてないのでしょうか。ほかにもたくさん入っていない地域があるかと思っておりますけれども、ない地域というのはどうしてなのかを教えていただけるとありがたいです。

以上です。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す。

御指摘いただきました最初の点ですけれども、国民生活センターのホームページのところに聞こえない人に対してということ、こうした表示がつけられないかということをお願いしました。御指摘の点、お伝えしたいと思います。

それと、2点目、当事者団体が見守りネットワークに入る形でということで御指摘いただきました。重要な御指摘だと思います。そうした点にも留意しながら取組を進めていきたいと思っております。

それと、3点目、福岡市さんの状況までは分からないのですけれども、ネットワークの設置が進んでいないところにもそれぞれの状況があるのだと思います。1つは、消費者向けのということでは設置がないけれども、例えば福祉の関係でネットワークが実質的にはあって、そういったところで類似の対応をしていけている場合や、いろいろな形の見守りや地域のつながりの中で、実質的にカバーできているというお話を伺うこともございます。

ただ、消費者トラブルの防止、見守りのためという観点、重要な観点だと思っておりまして、そうした中でも消費者被害の防止という消費者の視点でのネットワークをぜひ取り入れていただいて、ネットワークにしていいただければということで着実に取組を進めているところがございます。実際、数としても大分広がりが出てきておりますけれども、引き続き設置促進、活動促進に向けて取り組んでまいりたいと考えております。

以上です。

○消費者庁専門職 福岡市でなぜ協議会がないのかという御質問がございました。福岡市も政令指定都市ということで、大きな自治体だと思っているのですが、大きな自治体はいろいろな協議会がおりになるということで、今、課長の話にあったとおり、この消費者安全確保地域協議会の設置に代えてほかのネットワークでカバーされているところもあるほか、人的な余裕がないという事情はいろいろ聞いております。

ただ、福岡県で大きな協議会を持っておるので、県の協議会が市の消費の被害についてもネットワークとしてカバーしている可能性はあると考えております。

また、地域においてなぜ協議会がないところがあるのかという御質問ですけれども、これも答えは似たような形になるのですけれども、ヒアリングを通じていろいろな自治体の状況をこれまで聞いてきております。大きいところはなかなか難しいところもありますが、小さいところも人的な投資がなかなかできない、既存の協議会があるなど、幾つかの状況の中で設置に至っていないというのが大まかな理由だと思っております。そういった自治体に対しても、消費者庁としても、今後も引き続いて設置していただけるよう設置促進に取り組んでいきたいと考えております。

以上です。

○消費者庁地方協力課長 そのほか、いかがでしょうか。

それでは、全国老人福祉施設協議会様からお願いできますでしょうか。

○全国老人福祉施設協議会 ありがとうございます。全国老人福祉施設協議会の内館と申します。

質問でございます。1点のみ。資料1の1ページでございますが、こちらの相談件数につきまして、認知症高齢者・障がい者、共に人口が増えてきている状況にあると思いますが、その中で障がい者は2013年、2022年の対比で9%増加。それに対して高齢者が20%減少しているという数字が出ているのですが、これはどういったことが考えられるのかお伺いします。

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す。

相談件数の詳細までは把握できていないのですけれども、恐らく感染症の対応もあってということで、2019、20、21の辺りの推移がこうになっているということかと思えます。先ほどのような高齢者・障がい者をめぐる相談の状況、今、様々ございます。特に高齢者ですと、健康に関する不安につけ込んだものですとか将来不安に関わるもの。あと、なかなか調査が十分にできないで購入に至っているというものもあるかと思えます。障がい者の方につきましても、インターネットでの高額な課金やローン絡みのお話なども多くございます。こうしたものが実際の相談ということで御連絡をいただきながら、御助言、解決へと向けて取り組んでいるという状況と理解しております。すみません、分かる範囲でございますけれども、ひとまず御回答といたします。

○全国老人福祉施設協議会 すみません、高齢者が減った原因というのは、特には分から

ないということでしょうか。

○消費者庁地方協力課長 2020年度でこのような形で2割減というのがどういう背景でというのは、すぐには分からないのですが、やや長いトレンドで見ると、20年度頃までは減少傾向で推移しておりまして、一定程度、啓発効果というのものもあるのかなと推察いたします。年度で区切ってみたときにこういった形で段差があるということについて、その背景まで詳細には今、分からないところではございます。

○全国老人福祉施設協議会 ありがとうございます。

○消費者庁地方協力課長 それでは、手を挙げていただきました全国消費者団体連絡会様、お願いできますでしょうか。

○全国消費者団体連絡会 全国消団連の大出です。

1つは意見になります。先ほどの方もおっしゃっていたのですが、消費生活相談のデジタル化のところですが、消費者が相談しやすい環境の整備というのが基本的な背景に1つあると思います。なので、ここは高齢者や障がい者のメンバーがいらっしゃる協議会ですので、視覚障がい者や聴覚障がい者の方は、たびたび窓口の要望について出されていたと思います。そういうことを視点に入れて説明してくださったらよかったなと思いました。こういう視点で、より便利になりますよというような説明をしていただければよかったかなと思います。それは意見です。

それで、2つ目ですけれども、2番目のパワポの先ほど言っていた協議会の設置の推移のところですが、そこが少しずつ、コロナもあったので鈍化しているように思いました。その辺はどのように考えているのかなというのが1つ質問です。先進的モデル事業というのを行っていますけれども、課題のところは、人材が不足していて難しいという問題もあります。設置の必要性が考えられないということは、説明することで、もしかして納得がいくのかもしれないですが、人材が足りないというところはどうしても仕方ない部分もあったりするのですけれども、その辺を消費者庁はどのように考えているのかというのが1つ質問です。

それから、もう1つ、コロナの前、コロナに入ってからもちっと行っていたと思うのですが、消費者庁が自治体に首長訪問を行っていたと思います。それによって見守りネットワークの設置が促進されたという実績が確かあったと思います。それが、また計画的にされるのかどうかというのをお聞きしたいです。

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す。

初めに御指摘いただきましたデジタル化の取組の紹介の中で、視覚障がい者の方、聴覚障がい者の方への視点に触れながらという点、御指摘ありがとうございます。もっともでございます。昨年、ちょうど同じような御指摘をいただいたことを、資料を整理しながら思いまして、今年はデジタル化の取組がそうした方々の助けにもなるということをメッセージとしてぜひ込めたいなと思いまして、スライドに含めたところでございまして、さ

らにその点、言葉でも補足できればよかったなと思っております。どうもありがとうございます。そのようなプレゼンができればと思います。

それと、コロナでネットワークの設置が鈍化したかどうかというところですが、直近で見ますと、年間60件ペースぐらいでネットワーク増加のトレンドに入っているかと思っています。もちろん年によって増減ありますけれども、着実に広がりを見せているかなと理解しております。もちろん、500近くまで来ておりますので、大分広がりがある中で、もう一步というところには、いろいろ御指摘のように課題があると思ひまして、既に類似のネットワークの中で大体カバーできている場合、人材の面や担い手など、いろいろな事情があると思います。

そうしたことをいろいろ各地の事例などもヒアリングを続けながら、取組のときにどういうことを課題として整理して前進していったかということも含めてまとめて、皆様の取組に役に立つように進めていきたいと思っておりますので、そうした中でやっていけるといいかなと思っております。

それと、それぞれの首長の訪問でございますけれども、現在でもそうした取組、継続しております。そうした中でネットワークの取組の重要性なども、都度、お話をさせていただいて実際の取組につなげていたり、既にお持ちのところについては、その状況もお伺いしながら、さらなる活動の促進ということでやり取りをさせていただいております。直接の訪問だけでなく、会議をいろいろ御一緒する機会などもございますので、都度、設置の促進、活動の促進ということで後押し、御支援をしているところでございまして、そうした取組も引き続き継続的にやっていきたいと考えております。

以上でございます。

○全国消費者団体連絡会 ありがとうございます。

板野町の取組、すごくすばらしいと思ひました。訪問して注意喚起することもあるし、未然に防止することもできたという報告がありましたけれども、そういう好事例をぜひ広めていただきたいなと思ひます。

以上です。ありがとうございます。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

そのほか、取りあえず現時点ではよろしかったでしょうか。

お願いします。

○全日本ろうあ連盟 すみません、またの質問で恐縮ですが、一般財団法人全日本ろうあ連盟の吉野です。

先ほど資料1の1ページのグラフについて、生活相談に関して、障がい者の相談件数が掲載されております。その内訳について、例えば視覚障がい、聴覚障がい等障がい種別があるかと思いますが、実際の内訳、障がい種別のデータまで取られておりますでしょうか。

○消費者庁地方協力課長 御質問ありがとうございます。

情報の背景になっておりますのが、登録データはPIO-NETに収録されたデータなので

けれども、その時々聞き取りによるところではあるので、障がい種別についての類型ということでは、恐らく拾えない形になっているかなと思います。

○全日本ろうあ連盟 吉野です。

そうですか。承知しました。現在はまだ無理かもしれませんが、将来的に障がい種別でも把握されたほうが、そしてそのデータを公開されたほうが、様々な背景について意見等、出しやすいかと思いますので、ぜひとも工夫をお願いいたします。

○消費者庁地方協力課長 御指摘どうもありがとうございます。

もしよさそうでしたら、また最後に御質問のお時間ございますので、議事を前に進めていきたいと思います。

続きまして、構成団体の取組事例に移りたいと思います。初めに、消費者教育支援センターの河原様からよろしくお願いいたします。

○消費者教育支援センター それでは、説明させていただきますので、まずは画面共有をさせていただきます。今、御紹介にあずかりましたが、私、公益財団法人消費者教育支援センター、本日は専務理事の鈴木と私、研究員の河原が参加させていただいておりまして、研究員の河原より取組事例について御説明させて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。

まずは、こちらのセンターの紹介だけ簡単にさせていただきます。公益財団法人消費者教育支援センターでございますけれども、1990年に現在の文部科学省と消費者庁の共管法人として設立されました消費者教育の専門機関でございます。消費者教育の推進に向けまして、消費者教育に関する各種調査研究や教材の作成を独自で行ったり、セミナーなどの企画・運営や講師派遣ということで、全国のいろいろな場所に伺わせていただいたりしております。あとは、行政・企業・団体様が作成されました消費者教育の教材資料の表彰制度において学校で使いやすい教材の表彰など、全国規模で幅広く消費者教育推進の支援を行っている機関でございます。

全国の自治体様から事業も受託しておりまして、例えば茨城県だと見守り者への連続講座の運営をしていたり、浜松市さんだと教材制作をしていたり、あとは近江八幡市さんで消費者教育の関係の学校の先生とか、いろいろな関係者の方を集めたワークショップや、市民参加型のツアーの企画や運営の支援など、本当に幅広くやっているところでございます。

いろいろな自治体様から事業を受託している中で、山形県の最南端に位置する米沢市さんからも継続して消費者教育推進の事業をお受けしておりまして、本日は、この事業に関して、高齢者の見守りというところで説明させていただきたいと思います。こちらに書いていなくて恐縮ですが、米沢市は7万8000人の人口の市でございまして、年間の消費生活相談件数ですけれども、500件程度で推移しているところです。高齢化率は31%というところで、全国と同じぐらいの高齢化率になっております。

その米沢市でございますけれども、ここからスライドに書いてあるとおりでございます

けれども、平成26年度に消費者教育の関係部署が一堂に会して、市の消費者教育推進の方向性を話し合いました「米沢市消費者教育のあり方検討会」をキックオフとしまして、本格的にその年度から消費者教育の推進の取組を開始されまして、当時から当センターも伴走させてもらっているところでございます。米沢市さんの事業ですけれども、学校と地域と高齢者見守りを3本柱としていまして、今日はその高齢者見守りのほうを詳しく御紹介させていただきたいと思います。

こちらですけれども、米沢市高齢者消費者被害防止地域ネットワーク推進事業といたしまして、26年度以降、展開をずっと続けてきていまして、この事業では、市の環境生活課、消費生活センターを所管している部署でございますけれども、こちらと、あとは高齢福祉課様の連携の下で消費者見守りサポーターを養成して、米沢市を安全で消費者被害のない街にするということを目指して、主に3つの取組で継続的に展開しています。

1つ目が、後ほど説明いたしますが、消費者見守りサポーター制度や、サポーターを養成する見守りメイト養成講座の運用を支援しております。こちらは後ほど詳しくお話ししていきます。あとは、関係団体によって構成された実行委員会の開催という3つの取組で事業を展開してきているところでございます。この3つの取組を広げていくことによって、市内で見守りの輪をどんどん広げていくというものでございます。今日は、この仕組みについて詳しくお話をさせていただこうと思っております。

まず、実行委員会は26年度から組織を始めまして、ずっと続けてきているものですが、地域における見守りネットワークの構築に向けて、市の関係部署の、先ほど申し上げた環境生活課や高齢福祉課のほかに、米沢市民生委員児童委員連合協議会様、社会福祉協議会様、警察署とか地域包括支援センター、介護支援専門員連絡協議会とか、いろいろな機関に御参画いただきまして、関係団体様のほうで情報交換や意見交換を行うような実行委員会を年1～2回程度行っております。あとは、職種別に集まって小委員会というものも実施してきて、小まめに連絡を取り合って、支援策とか今後の見守りネットワークの方向性というものを話し合っているところがございます。

小委員会での工夫した取組として、消費生活センターに寄せられたトラブル事例を基に、みんなで一緒に支援策、どのように見守りを行っていけるかとか、どのように解決に運んでいけるかということを協議し合うといったことも行って、密に連携を取り合っているところがございます。

そして、これまで構築してきた、今、申し上げた実行委員会から始まるネットワークを下敷きにいたしまして、今月の10月1日、本当に生まれたてですけれども、米沢市消費者安全確保地域協議会の設置となったというところでございます。協議会でございますけれども、これは被害に遭いやすい消費者として、高齢者と障がい者の方を対象として考えております。そして、先ほどの実行委員会組織に加えて、市の社会福祉課なども参画して構成しているところでございます。

それから、構成団体に加えて、米沢市民の方に協議会の周知をしたいというところがあ

りまして、あとは、これまでの米沢市の見守り事業の経緯や、そこに構成団体になっている方々がどういう取組をしていらっしゃるかということを広く知っていただくために、10月30日、今月末ですけれども、協議会設置記念セミナーというものも開催予定でございます。基調講演に「行列のできる相談所」でおなじみの番町法律事務所の菊地幸夫弁護士を迎えまして、消費者トラブルの現状や、身近な人たちに私たちができることは何だろうということをテーマにお話しいただく予定となっております。対面開催ではございますけれども、もし山形に皆様、支部などおありでしたら、まだ空きもございますので、ぜひ御参加いただけたらと思いますので、ここは宣伝させていただきます。

それでは、市の取組について話を戻しまして、地域の高齢者見守りの要となる消費者見守りサポーターがどういうものかについて説明させていただきます。米沢市では、高齢者の消費者被害に「気づき」「声をかけ」「相談窓口につなぐ」ということで身近な高齢者を見守って、消費者被害を防止する地域の担い手として消費者見守りサポーターというものを位置づけておりまして、市民の皆様に養成講座を行うことで、市内のサポーターを増やしつづけています。

この養成講座ですけれども、消費者被害の実情とかを知っていただいて、あとは見守り活動の意義とかを知ってもらい、消費者被害を見つけたらどういうふうに声をかけて消費生活センターにつなぐかといったような、見守り活動に必要となる知識を備えてもらえるようにしているというものです。そして、この消費者見守りサポーター養成講座を受講していただくことで、このサポーターに認定されるというものとなっております。

現在、本当に幅広い対象の方にサポーターになっていただいています。介護事業所をはじめとして、福祉の関係者の方や、あとは金融機関の職員さんやコンビニエンスストアの店長さんとか、今、写真も出ていますけれども、いろいろな方に御参加いただいて、被害に気づいたら消費生活センターにつないでいただくといったサポーターをどんどん増やしていくことで、市内に見守りの目を増やしていくという方法を取っているところでございます。

そして、サポーターの認定を取りましたら「みどりんぐ」というものをお渡ししています。これをつけていただくことで、地域内でサポーターのことも認識していただけるように工夫しているところでございます。

そのほかにも、ポスターやチラシとか動画とかも作成いたしまして、地域内で広く周知もしているところでございます。ちなみに、ちょっと小さいのですが、ポスターに写っている、真ん中で手を挙げている方々はみんなサポーターの方でして、あと、頭をぼりぼりとかいている悪質業者役の方は、実は市の高齢福祉課の課長補佐の方だったりします。この事業に関しては、高齢福祉課と環境生活課の方に連携していただいているのですが、高齢福祉課の方の熱意が取組をかなり加速させているというもので、今、進めているという状況でございます。

現在の見守りサポーターの養成状況をグラフにしておりますけれども、令和2年からは

コロナ禍で一時下火になったのですが、事業を始めた平成27年度から着実に増えておりまして、現在では2435人の方にサポーターの認定を行っていきまして、市の人口が7万8000人というところですので、人口の3%がサポーターになっているところで、取組はかなり広がってきているということがあります。

こうして着実に養成数を増やしていける背景というのは、米沢市の独自の取組でございまして、これもお話しさせていただきますが、米沢市で行っているサポーター養成講座をより広く普及するために、養成講座の講師を、例えば行政だけで担うのではなくて、講師役となっていただく消費者見守りメイトの養成というのも併せて実施しているのが、米沢市の特色かと思われます。この消費者見守りメイトが、身近な方に対して消費者見守りサポーター養成講座を行うことで、サポーターをどんどん増やしていくという仕組みになっています。

この見守りメイトですけれども、これもサポーターと同じく養成講座修了者の方になっていただけるものですが、ここでは消費者トラブルとか法律等の知識に加えて、講座をどのように行うかという企画の方法や、寸劇とかの効果的な講座の手法といった、講師に必要な知識やスキルを習得していただけるようにしているものでございます。メイト養成講座の中では、実際に模擬講座とかも行って実践力をつけていただいているところなんです。

このメイトの養成講座は、消費者教育支援センターが企画・運営を行っておりまして、これまで蓄積した消費者教育のノウハウというものを受講者の方に提供してきたというところがございまして。実践力を身につけたメイトの方々がいろいろな場所でサポーター養成講座を実施していただくことで、見守り活動の輪をどんどん広げていっているというところでございます。

一方で、サポーター養成講座を1人でやるのが不安とか、どうやっていいかわからないという声とかにもフォローできるようにフォローアップ研修を実施したり、あとは、講座開催までの分かりやすいフローも作成いたしまして、よりやりやすい環境をつくっています。

そして、ここに書けていないのですが、養成講座を実施する際には、高齢福祉課さんが相談役になっていただいて、ほかの見守りメイトの方々とマッチングで一緒にできるようにするとか、そういったことで配慮して、先ほどのようにサポーターがどんどん着実に増えているといった仕組みがございまして。

見守りメイトの養成状況につきましても、右肩上がりに増えておりまして、現状で129名の方に御活動いただいているところでございます。属性も今、お示ししているとおり、かなり幅広くて、介護事業者や地域包括支援センターをはじめとして、いろいろあるのですが、行政や企業、一般の方など、本当に様々というところでございます。中には、看護学生の方が参加して、自分たちの身近なほかの学生の方にサポーターになってもらうとか、そういったことでいろいろな場を増やしていったら、サポーターも増えているといっ

た状況があるところでございます。

こういった事業ですけれども、環境生活課さんと高齢福祉課さんのほうで舵取りとかサポートはしているのですけれども、基本的には市民の方が主体になって見守り活動の輪というものを広げていっているところがございます。こういった市民の主体性があるからこそ、事業が継続して展開していっているというところが、米沢市の見守り事業の特色であると思ひまして、今回、御紹介させていただいたところでございます。

最後になりますけれども、米沢市から離れて、当センターが発行する「見守りワークブック」についても少しだけ御紹介させていただきます。見守り活動を行う方向けの資料をお探しの方にお役立ていただければと思いますが、当センターで発行している、この「見守りワークブック」ですけれども、地域の高齢者の消費者トラブル防止の見守り活動を行う方を対象として、トラブルの事例や、あとは見守り活動のポイントを分かりやすく示したリーフレットでございます。今年の夏に「ワークブックⅡ」ということで新しくしまして、定期購入商法とか、今、多い事例が掲載されていますので、もし、いい教材がないかなとお探しの方は、ぜひ御参考にしてください。

消費者トラブル、見守る方に大切な気づきというのを、どうやって気づくのか、どうやって声をかけるのかというところを、ワークを通して本当に考えていける実践力をつけるような教材でございます。今日、資料に載せられていないのですけれども、今、画面にお示ししているとおり、どこに消費者トラブルのサインがあるでしょうかというところに気づかせたり、あとはトラブルを見つけたら、皆さんだったらどのように声をかけますかという投げかけをするようなものとなっておりますので、啓発講座とかにも使いやすい構成になっております。ちょっといい資料がないかなという方がいらっしゃいましたら、ぜひ御参考にさせていただけたらと思います。

短い時間で恐縮ですけれども、当センターの説明については以上でございます。ありがとうございました。

○消費者庁地方協力課長 河原様、どうもありがとうございました。

続きまして、全国地域包括・在宅介護支援センター協議会の竹下様からよろしくお願いいたします。

○全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 皆様、こんにちは。全国地域包括・在宅介護支援センター協議会の竹下と申します。本日は、よろしくお願いいたします。それでは、スライドを共有させていただきます。それでは、説明させていただきます。

まずは、全国地域包括・在宅介護支援センター協議会の活動につきまして紹介させていただきます。地域包括支援センターと在宅介護支援センターですけれども、老人福祉法におきまして、まずは1990年に在宅介護支援センターが設置されまして、2006年には地域包括支援センターが設置された事業でございます。地域住民の皆様の心身の健康の維持と生活の安定のために必要な援助を行う機関でございます。

特に、地域包括支援センターは、主に総合相談支援、権利擁護事業、包括的・継続的ケ

アマネジメント支援、介護予防支援・ケアマネジメント、この4つの仕事を行っている機関でございます。全国で約5351か所のセンターと、ブランチ等を含めると7386か所、センターがあるということになります。今回の高齢消費者等の見守りという分野におきましては、権利擁護の意味合いが非常に強いのかなと思います。

そして、次の次のページです。全国地域包括・在宅介護支援センター協議会におきましては、今後10年の行動指針として、協議会ビジョン：地域をむすぶ・つなぐ・つつむための未来像の策定を行っております。詳細につきましては、また後でも結構ですので、中を読んでいただけたらありがたいかなと思います。よろしくお願いいたします。

それから、私、三重県の津市にある地域包括支援センターでお仕事をさせていただいております。つい先週ですけれども、津市内で80代の女性の、和解金名目で4355万円の詐欺被害のニュースが、今日の朝、ネットニュースで飛び込んできております。比較のお元気な高齢者が被害に遭われているような印象も受けますし、なかなかなくなるという印象も受けているところです。これから私たちも本当に気をつけて啓発していかないといけないなと、今日も思い知った次第でございます。

三重県の消費者被害対策で有名なのは、皆様御存じかどうか分かりませんが、残念ながら津市ではなく、また地域包括支援センターでもなく、三重県伊賀市での取組が以前から全国的に有名かと認識しております。三重県伊賀市といえば、あの伊賀忍者の里でございます。皆様、「いが悪徳バスターズ」という名前とか取組を聞いたことがございますでしょうか。実は、もともとの資料には入れていなくて、先ほどネットでたまたま見つけて無理やり貼り付けたのですけれども、2006年頃から伊賀市の社会福祉協議会さんが中心になって、地域の公民館とかに出向いて、要りません、帰ってくださいというのを皆さんで復唱して訪問販売を撃退するというバスターズ講座ですけれども、そういうことが非常に活気のある、2006年から先進的にやられていた地域でございます。

少なからず私たち福祉専門職は、地域の活動において、このような影響を受けて、長年、このようなお仕事に携わらせていただいている次第でございますので、こういう以前から地域で頑張っていることというのは、これからも続けていかなければいけないかなと思いますし、この悪徳バスターズは劇団悪徳バスターズに変わって派遣講座とかもやられていると思うので、こういう消費者被害においての地域での啓発はとても大事な社会資源だなと考えております。

続きまして、スライドに移らせていただきます。まず、今回、見守り事例ということで、2つの事例を紹介させていただきます。

まず、1つ目、訪問販売の事例でございます。近隣の包括支援センターからの情報で、私のほうが2事例、情報を集めた中での発表になります。この方は85歳の女性の方、一人暮らしでございます。御家族は2人。長男さんは他県に在住、御長女さんは最近御逝去されたというところですので、妹さんが市内在住。ただ、この妹さんがすごくキーパーソンになっているというところと、夫の弟さんがお見えになるということです。

歩行、J 1 というのは専門用語ですので、足腰はほぼしっかりしているという認識をしていただけたらいいかなと思います。転倒のリスクもかなり少ないかなと思います。最近まで自転車にも乗れているという方です。買い物は、近くのスーパーまで自分で行けていた。それから、胃が悪いので、病気としては内科のほうに通っていた。眼科は、恐らく白内障だったかなと聞いております。歯医者さんも、歯が悪くなってくるので通っている。ただ1つ、認知症が少しあったのではないかなと、後の情報の中ですので、状況から察すると軽度があるのかなという方の事例でございます。

取っかかりは、銀行から警察署に連絡がありました。銀行員さんから、高額出金を行う高齢者がいるという通報が警察にあったそうです。御本人は、訪問販売で商品を購入するためにお金を引き出したいとの意向でした。銀行員さんとしては怪しいと思ったので、販売元にクーリングオフをマニュアルどおり進めていただいたのだと思いますが、話の内容を御本人はあまり理解されていない様子であった。認知機能の低下があるのではないかなというお話でした。

最近、全国的に養成講座で認知症サポーターになっている銀行員さんも非常に多くなってきておりますので、認知症の理解は、巷でも大分広がってきているなという印象を、このときお話を聞いて受けました。この方は、地域包括支援センターで認識している方なのかというところで、警察の方から問合せがあったという事案でございます。

その後、担当の在宅介護支援センターも関わっているかどうか、担当区域の地域包括支援センターから問い合わせたところ、誰も対応していない知らない人。要するに、初めての事例であることが分かりました。警察署の生活困窮担当の方としては、クーリングオフの手続について消費者センターに問い合わせ、消費者センターとしても協力していただいている、クーリングオフできますよとちゃんと言っている。ただ、御本人を説得して、誰が消費者センターにお連れするのかという空白の部分、地域包括支援センターや在宅介護支援センターが埋めていくという作業になりますので、そこについてできますよという話を警察の方と調整したという流れになります。

簡単で申し訳ないですが、最終的にはこういう結論にさせていただいております。こういう場合は、警察署からの問合せの次の日にすぐ訪問します。状況を聞かないといけないというところで、よくある話なのですけれども、1つ、そういう事案がある方というのは、過去にもこういう事案が結構あるというところは認識できるかなというのは、読んでいて分かれるかなと思います。何度か布団を買ったことがあるということでした。

そこで、私たちがいつも使うのは、この4点セット。地域包括支援センターのチラシ、ステッカー、訪問販売お断りのステッカー、チラシ系です。こうやってステッカーを結構たくさん用意させていただいて、それを貼っていくという作業を私たちはさせていただいております。それだけでなくとは思っていないので、民生委員さんが見える地域には民生委員さんと協力して、地域の見守りを濃くするという活動を行っています。

もう一つ、これは犯罪になるのかどうかということになると、結構微妙なお話になる

こともありますが、警察からのお話なので、一旦は警察の方にも御協力を願うことが多いかなと思います。定期的な訪問を行っていくというところと、プラスアルファ、皆様御存じかどうか分かりませんが、地域ケア会議というものを開催して、地域の方々にこういう注意喚起を行うというところで、地域全体がこういう訪問販売があるよと民生委員さんとか自治会長さんに知れると、それが啓発になるというところがとても多いです。そういう活動をすることで、訪問販売は非常に減ったという事例でございます。これが1つ目の事例です。これも本当に直近の令和5年2月にあった事例でございます。

続きまして、見守り事例2つ目、訪問詐欺への対応。これは非常に難しく、考えさせられた事案でございます。これは私の知っている方が遭われた事例でございます。84歳女性、一人暮らし、令和3年9月にあったことです。御家族については、キーパーソンは次女さんしか見えない。一人暮らしの方で、街の中に住んでいるということでは非常に危険な状態であったのは事実です。買い物は、近隣というか、少し離れた場所に住んでいる次女さんと一緒に行く程度です。歩行は、家の周りのごみ捨てが限界の歩行状態です。

それから、病気のほうは、脳神経外科、大学病院、整形外科に通っていますが、問題は認知症の中身です。レビー小体型認知症の中度で、レビー小体型認知症というのは幻覚が見えたりするのです。そういう状態の中で、一人暮らしでぎりぎり過ごせていた方の被害です。

これは担当ケアマネジャーから発信されております。訪問してきた人に貯金通帳を渡したらしいという話が、御本人からケアマネジャーにあったということです。ケアマネジャーとしては、レビー小体型認知症が邪魔をしてしまって、本当にそうなのかどうか分からないというところで、これは認知症あるあるだと思います。御本人は認知症があるけれども、言われたことを疑いもせず、そのまま渡してしまっている。次女様のほうに一応確認して、なくなっていることが分かって、担当ケアマネジャーが地域包括支援センターに通報していただいている。

次女様としては、警察に通報したけれども、本人の記憶がたどれない。事件として立件するために、こういうことが大事みたいです。どのような人が来たのか本人が分からないため証拠がないというところで、もちろん被害届は受理していただいたのですが、捜査まではどうしても行き着くことが難しかったということみたいです。

私たちは、これから2次被害に遭わないようにするためにどうすればいいか話し合いました。担当地区の民生委員さんが見えないということで、不十分だったことが分かって、地域包括支援センターが訪問していることが分かる、先ほどのステッカーをつけました。セールスお断りのステッカーもつけました。警察署にも相談する。このときに、先ほども事例のお話があったと思うのですが、通話のときに防止できる機能、録音される機能、警察の方が貸出しできるというアドバイスをもらって、それを実施する。

それから、担当ケアマネジャーと包括支援センターとかかりつけ医にも相談しながら情報共有して、常に見守りを行える体制は何かというのを話し合いました。訪問販売は来ら

れているのかなと思うのですが、それ以上にその後に電話のセールスが非常に多くて、「はい、はい」と言ってしまう高齢者の方は被害に遭いやすいのかなと思います。複数の業者の方がどんどん連絡してネットワークを組んでいるという印象を、そのケアマネジャーは受けたというお話でした。

その後、通帳や印鑑は次女が管理することになって、ヘルパーのサービスを導入して、地域の目以外の目も増やすことにしたという事案です。今のところ防げているという状況です。

まとめですけれども、私たちの地域包括支援センターとか在宅介護支援センターというのは、本当に巧妙な特殊詐欺にかかわらず、友人トラブルも含めた消費被害というのは結構あると思うのです。そこは事案として結構あるのではないかなと認識しております。特殊詐欺や訪問販売のリスクを啓発する場を確保するということでは、地域ケア会議を開くことでいろいろな方が参加しているので、地域の目を増やすことができるのではないかなと思っております。

それから、この2つは私の主観というか、感想というか、推測ですけれども、一人暮らし、認知症といった情報があれば、相当な確率で介入してくるのではないかなというところと、業者間でネットワークがあるのではないかなと思うぐらい、1つの業者さんの被害に遭われた方は、違う業者さんからの連絡が結構増えているので、その部分の啓発もとて要るのではないかなと思います。そのためには、地域包括支援センター・在宅介護支援センターが中心になったり、消費者センターにも相談いただいたり、警察署や地域の駐在所との連携がとても必要であるというところと、予防や啓発の機会の創出、防止のためのネットワークをどのようにつくっていくかというところが大切かなという印象を、この2事例からも、ほかの事例からも受けております。

最後に、地域包括支援センターは、地域の要の機関として、高齢者の皆様が安心して地域で生活できるように地域に寄り添っていく事業でございますので、これからもこのような活動をぜひ啓発して防止に努めたいと思っております。

御清聴ありがとうございました。以上でございます。

○消費者庁地方協力課長 竹下様、どうもありがとうございました。

それでは、ただいま御報告いただきました2団体様への御質問などございましたら、挙手をお願いいたします。

吉野様、お願いします。

○全日本ろうあ連盟 一般財団法人全日本ろうあ連盟の吉野です。

お二人からの御説明、非常によい内容かと思いました。よい取組の御紹介でした。そこで質問したいのは、1点目、聴覚障がい者団体当事者のネットワークへの参加があるのかどうか。そういった内容がこの資料、どちらにも含まれておりませんでしたので、ないのかなと思っております。2点目、米沢市に関する講演、10月30日にイベントが行われるというお話もございました。例えばこのようなイベントを行う際に、手話通訳がついている

という文言は、そのチラシの中には載っていないようでしたが、記載することで、聴覚障がい者に関しての配慮を少し考えていただき、そういった存在がいるということも含めて取組を進めていただきたいと思います。

○消費者庁地方協力課長 ありがとうございます。

今の点について何かコメントいただけますでしょうか。お願いします。

○消費者教育支援センター すみません、お先に。ありがとうございます。御指摘もありがとうございます。

確かにネットワーク協議会のほうが障がい者の方への見守りというところで、市の社会福祉課が中心となって取り進めているところがございましたので、当事者様の団体というところで、また市の協議会のほうにも私のほうからも意見を伝えていきたいと思います。

それから、もう一方で、セミナー事業でございますけれども、チラシにもすごく小さくなってしまったのですが、実は当日は手話通訳の方にお越しいただくこととなっております。もしかしらホームページから抜けてしまっていたり、あとは、チラシの表面しか載っていないで、後ろまで載っていないかもしれないのですが、当日は手話通訳の方に来ていただく予定となっております。ありがとうございます。

○全日本ろうあ連盟 吉野です。

お答えありがとうございました。2点目に関しては御用意があるということですね。

1点目、よろしくお願いします。

○消費者庁地方協力課長 竹下様、補足などございますでしょうか。

○全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 ありがとうございます。

確かに高齢者とか年齢で分けてしまうと、そういう視点はすごく薄れてきやすいところがあるのですが、そもそも高齢者の方が聞こえにくいというところは当然のお話で、そういう状況の中での配慮というのは、地域の方が集まる機会の中で、もちろん手話という方法でなくても、何か伝える方法というのは常に意識しておかないといけないかなと。その末端のところできっちりすることによって、皆さんの啓発につながるのだというところは、今日、吉野様のお話を聞かせていただいた中でよく理解できました。本当にありがとうございます。これからの視点に加えていきたいと思います。

○全日本ろうあ連盟 吉野です。ありがとうございました。よろしくお願いいたします。

○消費者庁地方協力課長 どうもありがとうございました。

ほかにはいかがでしょうか。

日本社会福祉士会 安藤様、お願いします。

○日本社会福祉士会 ありがとうございます。日本社会福祉士会の安藤千晶と申します。よろしくお願いいたします。

実践報告2つ、本当にありがとうございました。とてもいい取組だなと思っております。

実は、見守りネットワークというのはいろいろなところで行われていまして、認知症もそうですし、今、御紹介いただいた消費者の見守りネットワークもそうですし、高齢者・

障がい者の虐待の見守りネットワークとか。そのネットワークというのは、多分、同じ方々がやっているのではないかなと思います。認知症のサポーター養成講座がすごくはやった十何年前、オレンジリングをみんな持っていました。今度、みどりんぐというものに、状況は違うというか、同じものかなと思うのですけれども、多分、同じ人たちが緑とオレンジをお持ちになると思うのですけれども、ここを一緒にできるのかなと思うのです。オレンジリング、緑のリング、何が違うのだということで、持っていच्छる方が同じ。

その説明をどんなふうに工夫されているのかということと、被害に遭われる方とか見守りの中で、ずっと同じようにやってきたと思うのですけれども、財源が違うからというところもあると思うのですけれども、同じネットワークの中でどんなふうに工夫されているかということをお聞かせいただければと思います。

また、地域ケア会議のお話もありましたけれども、そこに出てくる地域の方々、行政の方々もそうですけれども、顔ぶれも同じ中で、財源が違うと違う会議になってしまったり、違うネットワークになったりするのですけれども、そこを地域包括支援センター・在宅介護支援センターではどんなふうに工夫されて説明されているかなと、すみません、参考までに伺いたいと思います。申し訳ありません。よろしくお願いします。

○全国地域包括・在宅介護支援センター協議会 では、私のほうから。

すみません、工夫と言われると非常に難しいお話になるかなと思いますし、地域の担い手というのは、本当にやる気のある方ばかりがやっているという印象は、安藤様も御存じだと思います。

私からすると、オレンジリングもみどりんぐも全然一緒に、財源が違う印象は地域の方には全くなくて、まず、認知症サポーター養成講座を受けられている方というのは、認知症の理解がある方と、もちろん難しい部分もありますけれども、その財源が変わったところで、恐らくやっていることは何も変わらないというところは、逆に地域の皆様のいいところではないかなと私は捉えていまして、工夫以上に皆様のお力をいかにお借りして、この啓発をしていくかというところの中に、私は地域の皆様以上に、ほかの団体さんがどうやって介入していくかというところがとても大事なかなと思っていて、今日、これだけお集まりいただいている団体の皆さんが地域の中で活躍できたら、こんなにすごいことはないだろうなと思っている。

なので、リングがなくても、そういう社会をつくるために地域包括・在宅介護支援センターは関わっていかないといけないかなと、そういう工夫ですので、新たに地域資源という言い方はすごくおこがましいですが、そういう方がどんどん出てきたら、ぜひ活躍してほしいというのをどんどんつくっていききたいなと思っております。

以上でございます。お答えになっていなくてすみません。

○消費者教育支援センター すみません、私も続きましてでございますけれども、同じような状況でございまして、非常に難しいところでございます。オレンジリングが先に高齢福祉課のほうで事業として行っているものに加えて、今回、消費生活サポーターと見守り

メイトというところで上乘せしていっているという状況で、かぶっているところもあったり、かぶっていないところもあったりというところがあります。どちらも養成講座というものを受けていただいた皆様ということになっておりまして、その説明はなかなか難しいところではあるのですけれども、養成講座を受けていただいた知識といいますか、そういったところをそれぞれ生かして御活躍してくださいというところで、すみ分けがなかなか難しいところがあるのですけれどもね。

認知症のオレンジリングのほうは持っていないけれども、消費生活のほうについては御関心があつてというところに来ていただいている方もいらっしゃるしまして、本当に活動の場を、まとまっていないからこそ統制が取りにくい部分ではあるのですけれども、一方で、いろいろな方々が高齢者見守り、障がい者見守りに関わっていけるというところに活路を見出して、何とか広げていっているという状況がございます。

すみません、質問の答えにはちょっとなっていないのですけれども、このようなところでございます。

○日本社会福祉士会 ありがとうございます。いろいろ見習わせていただきたいと思えます。どうもありがとうございます。

○消費者庁地方協力課長 それでは、日本消費者協会様、よろしくお願いします。

○日本消費者協会 ありがとうございます。日本消費者協会の田中と申します。よろしくお願いいたします。

河原様、竹下様、大変有意義な御報告をいただきまして、ありがとうございます。とても参考になりました。

消費者教育支援センターさんのほうにちょっとお伺いしたいのですけれども、細かい部分になってしまって、そこは御了承いただきたいのですが、見守りサポーターについてです。サポーターというのをいろいろな自治体で養成しているのかなと思っているのですけれども、養成してもなかなかうまく活用できていないところが多いなという正直な印象を持っているところです。そんな中で、米沢市の取組はすごく好事例だなと思いながら、今日、お話を聞いておりました。

お話の見守りのサポーターの中で、見守りメイトという方々をさらに養成して見守りを広げていく取組をされているということですが、見守りメイトの中にいろいろな属性の方がいらっしゃるというお話がありまして、実績として、どういったところで、どういった方を対象に、見守りメイトの方がさらに見守りサポーター養成講座を実践しているのかというのを、可能な範囲で構いませんので、何か事例があつたら教えていただくと今後の参考にできるかなと思っているのですが、よろしくお願いいたします。

○消費者教育支援センター ありがとうございます。

見守りメイトの皆さんの活動についてですが、実は本当に多様でございまして、例えば介護事業所の職員の方がなっていた場合は、自分の事業所内で広めていたり。あとは、消費者団体の皆さんですと、地域の中でサロンとかを開いて、そこに皆

さんに集まっていたいたとこで寸劇と一緒にやって、ちょっとレクリエーション的にやるところもあったりします。

あとは、地域包括支援センターさんがかなり定例的に催しの形で、いろいろな講座をやっている中でサポーター養成講座もやって、いろいろな方々に知ってもらったりするというのがあったり。

あとは、学生は先ほど申し上げたとおりです。

あとは、企業の方、銀行さんとか生命保険会社さんとか、いろいろいらっしゃるのですが、自分たちの企業の担当の消費者の方とすごく関わりの深い部署の中でサポーター養成講座を行って、自分たちで気づいたときにトラブル防止につなげていただくというところで、コンビニエンスストアとかもそうだったかと思うのですが、電子マネーで持ってきて、コンビニに来たらちょっと待ってくださいといったサポーター的な活動を行っていただく。本当にいろいろで、老人クラブだったら、自分たちの会合の中でということもございますので、メイトの方、皆さんの各自のフィールドで行っていただいているという状況がございます。

○日本消費者協会 ありがとうございます。

地域包括さんとか消費者団体のほうでやるというのはイメージできたのですが、企業の方がそういうふうに参加してくれるというのは、とてもいいなと思っておりました。ありがとうございます。今後の参考にさせていただきます。

○消費者教育支援センター ありがとうございます。

○消費者庁地方協力課長 そのほかの方はよろしいでしょうか。

全体を通じてというところが特になさそうでしたら、これでと思いますけれども、よろしいでしょうか。

それでは、ここで質疑応答の時間を終了したいと思います。皆様、どうもありがとうございました。

最後になりますけれども、毎年、申合せという形で、皆様と取組の確認をして共有しております。スクリーンに映っておりますのが昨年の申合せ事項ですが、本年も同様に、引き続き本協議会の趣旨にのっとりまして、見守りネットワークの推進を進めてまいりたいと考えております。特によろしければ、これで進めていきたいと思いますが、特に御質問などございませんでしょうか。

○全日本ろうあ連盟 全日本ろうあ連盟の吉野です。またすみません。もう1点意見を言わせてください。

資料6の申合せに対して、一言意見を言わせていただければと思います。先ほども意見させていただきましたが、障がい者団体、いわゆる当事者団体は、それぞれによって対応が異なると思います。障がい種別によって対応が異なってきますので、まずはネットワークにそういった当事者団体にも入ってもらって、きちんと意見を聴取した上で取組を一緒

に進めてもらいたいと思います。これはSDGs、誰一人取り残さないという考え方にに基づき、当事者団体のネットワークへの参画というものも検討いただきたいと思います。ぜひ実施をお願いいたします。

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す。そのような点、今後の取組に位置づけていく方向で進めていきたいと思います。

そのほか、よろしいでしょうか。

それでは、お時間となりましたので、閉会に当たりまして消費者庁の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。

本日は、御多忙のところ、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す。また、いろいろ御報告をいただきまして、御意見、御要望もいただきました。ありがとうございます。ちょっと時間を過ぎているのですが、幾つか申し上げさせていたいただきたいと思います。

まず、障がいの種別というお話をいただきました。当庁の資料では、障がい者等というのを、心身障がい者関連、また判断不十分契約による相談と整理して載せておりましたけれども、御指摘のとおり、障がいの別ということで、聴覚障がい、視覚障がい、いろいろな方々の被害、御不便があると思います。また、御相談いただく際も、そうした方々への配慮というのが十分であったかどうかということは、しっかり検証させていただきたいと思いますので、宿題とさせていただきます。

それから、見守りネットワーク、御報告いただきましたけれども、人による見守りというのがまだまだ中心でございます。これから技術も発展してくるかもしれませんが、基本は人による見守りということかと思います。その観点で、本日、徳島県板野町の鷹取様から、地域の見守り活動、戸別訪問について御報告いただきましたけれども、まさに町民の方に啓発チラシ、ポスターの配布をやっていただいている。協力関係団体の方々にもやっていただいているといったことや、ポスターもつくっていただいているという御報告があったかと思います。

また、相談員さん、民生委員、警察OBの方々が実際に御自宅に出向いていただいているということ、そういった取組が重要であるというお話ありましたので、まさにそういった方々にどう参画いただくことができるのかということ、またいろいろなネットワークの中で参考にさせていただきたいと思います。

それから、消費者教育支援センターの河原様からは、山形県米沢市の事業について御報告いただきました。見守りメイトの方を通じて2500名もの見守りサポーターの方々を養成されているということで、大変成果が出ている取組だと思いますけれども、実際にそういった方にどうやって参加していただくことができるのか。インセンティブ、モチベーションというものをどういうふうに生み出していくことができるのかということも、ぜひ勉強さ

せていただきたいと思います。

それから、全国地域包括・在宅介護支援センター協議会の竹下様からは、地域包括支援センター・在宅介護支援センターが消費者被害の未然防止・解決に取り組まれているということを御報告いただきました。

先ほど日本社会福祉士会の安藤様から御指摘いただいたように、法律でも地域協議会というものがございすし、見守りネットワーク的なものが幾つか仕組みがございすけれども、どこが中心になってとか、どこが主導的ということではなく、どういった形で協力してやっていくことができるのか。また、地域包括支援センター、非常によい取組をいただいていて、消費生活センターにも御連絡いただいたということですが、さらにどういうふうな連携を図っていくことができるのかということについても、しっかり検討・勉強させていただいて、実際にうまく連携が取れるように図ってまいりたいと思います。

見守り活動は、自治体の規模・実情に応じて、取り組み方がいろいろ違う面もあるかと思いますが、我々としても本日いただいた御意見・御要望を踏まえまして、また皆様に御協力いただきながら、今後の活動に役立てて、我々自身もそうですし、皆様の活動にも御協力できるように取り組んでまいりたいと思います。

すみません、ちょっと長くなりましたけれども、これをもちまして閉会の御挨拶に代え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、御出席を賜りまして、誠にありがとうございました。これをもちまして本日の協議会を終了いたします。ありがとうございました。