

第20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

○赤井地方協力課長

定刻になりましたので、ただいまより、第20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、御多用にもかかわらず御出席をいただきまして、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を併用いたしまして、16時めどの予定で進行をまいります。

本日、司会を務めます、消費者庁地方協力課の赤井でございます。どうぞよろしくお願いいたします。座って進行をさせていただきます。

なお、本日の協議会でございますが、報道機関の傍聴がございます。それから、会場では、冒頭にカメラ撮影がございますので、あらかじめ御承知おきいただければと存じます。

それでは、会議に先立ちまして、消費者庁の新井長官より御挨拶を申し上げます。

2. 消費者庁長官挨拶

○新井長官

皆様、こんにちは。消費者庁長官の新井でございます。

本日は「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」ということで、関係者の皆様方にお集まりいただき、ありがとうございました。

この協議会を構成してくださる方々、それから今日いろいろな取組を発表してくださります各団体、それから市町村の方々、本当にありがとうございます。

この見守りネットワークは、何でつくられたかと申しますと、やはり高齢者の方々を支えるのは地域のたくさんの目であり、たくさんの情報であるということでもあります。私どものPIO-NETに来る情報も、やはり認知機能が若干低下した方々は、御自分で電話をするということではなくて、やはり周りにいる方が、電話をしてくださることが非常に多くなっています。

そういう点におきましては、地域の支える力というのが、振り込め詐欺をはじめとして、いろいろな被害とか、あとは、どういう形で福祉に結びつけるかといった形の展開が求められるのではないかと思っているところでございます。

本協議会は、今年で20回目ということでございます。長きにわたりまして、関係者、関係団体の方々と連携いたしまして、このような地域でのいろいろな被害の未然防止、それから拡大防止に努めてきたということでございます。

見守りネットワークは、今、全国で500を超えるということございまして、まだまだ市町村の数と比べますと少ない数でございます。

しかしながら、県によりましては、100%全ての市町村で設置をされているところもあり

ますし、いろいろな住民サービスと一緒に組み合わせながら御活用いただいているところもございまして、より地域の実情を踏まえた活動が望まれるのではないかと考えているところでございます。

今回、新たに2つの事業者団体が、この連絡協議会の構成員に参加をしていただきました。大変ありがとうございます。

このような形でネットワークが広がり、見守りの動きがさらに進化していくことを期待しているところでございます。本日は、よろしくお願いいたします。

○赤井地方協力課長

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。

本年度の協議会でございますが、消費者安全確保地域協議会と、福祉との連携促進をテーマにしております。

初めに、消費者庁から地方協力課、それから、消費者教育推進課より、それぞれの最近の取組を御説明させていただきます。

その後、厚生労働省社会・援護局地域福祉課、地域共生社会推進室様から御報告をいただき、さらに、5団体様からそれぞれの取組を御報告いただく予定でございます。

消費者庁におきましては、これらの御報告を構成員の皆様で情報共有をいただき、地域協議会の設置、さらには、活動促進に向けた新たな取組につなげていきたいと考えております。

本日は、御出席の皆様の御紹介につきましては、資料3の出席者名簿を配付しておりますので、そちらを御覧いただければと思います。出席名簿の配付で御紹介に代えさせていただきます。よろしくお願いいたします。

なお、本年度より、一般社団法人日本損害保険協会様、それから公益社団法人日本新聞販売協会様に、新たに御参加をいただいております。

損害保険協会様、新聞協会様、お一言ずつ御挨拶をいただければと思いますので、よろしくお願いいたします。

それでは、まず、日本損害保険協会様から、一言御挨拶を賜ればと思います。

○日本損害保険協会

皆さん、初めまして、ただいま御紹介に預かりました、日本損害保険協会経営企画部の佐々木でございます。今回から本協議会に参加させていただくということで、簡単に御挨拶をさせていただきます。

本日の資料にございますとおり、本協議会で様々な情報提供の行う仕組みを構築しているということで、参画させていただきました。我々といえども、高齢者及び障がい者に対しては、継続的に様々な取組を行っているところでございます。

例えば、近年、社会問題化しておりますが、住宅修理などに関しまして、保険が使えると言って勧誘する住宅修理業者や請求代行業者によるトラブルが多発しております。被害者の多くは高齢者でありまして、消費者庁とも連携しながら啓発チラシなどを用いて注意喚起を行わせていただいております。

また、交通事故に関しましては、事故を未然に防止する取組を行っております。動画や啓発チラシ、反射材などを活用するなどして、高齢者の交通事故を防止するための取組を実施しております。

加えて、障がい者に関しましては、障がい者への対応に係る指針を業界として定めまして、障がいの状態や性別、年齢に応じた必要かつ合理的な配慮を行うための取組を推進しております。

これらは、あくまで一例ですが、今後、皆様と情報連携を図り、本協議会で得られた知識、情報を参考にしつつ、当業界における取組を推進してまいりたいと考えております。

本日からお世話になりますが、どうぞよろしくお願いいたします。

○赤井地方協力課長

ありがとうございました。

次に、日本新聞販売協会様、一言御挨拶をお願いいたします。

○日本新聞販売協会

会長を務めております、岩城と申します。よろしくお願いいたします。

実は、私どもは以前に比べますと、合理化等を進めまして、なかなかお客様との接点が、以前に比べると少なくなっております。

ただ、先ほど長官がたくさんの目をとおっしゃってございましたので、町場は走っておりますので、たくさんの目の1つになればと思っております。

また、先ほど認知機能ということもございました。私どもは高齢のお客様が多く、勘違いですとか、記憶違いということで、実は私どもの購読契約においてトラブルになることもございまして、この辺は注意喚起をしているわけですが、このたび、こちらの協議会の構成員になったということを周知いたしまして、啓発を図っていきたいと思っております。よろしくお願いいたします。

3. 消費者庁からの報告

○赤井地方協力課長

どうもありがとうございます。

本日の資料でございますが、お手元に資料一覧を配付しております。資料の不足がございましたら、事務局までお申しつけいただければと思います。

それから、画面でも随時共有をさせていただきます。

それでは、本日の議題のほうに移りたいと思います。まず、資料4に基づきまして、消費者庁地方協力課の田中より御説明を申し上げます。

○田中政策企画専門職

皆さん、こんにちは。消費者庁地方協力課の田中と申します。

それでは、消費者庁地方協力課の見守り活動の推進について、御報告をさせていただきます。

スライドをお願いします。

消費者安全確保地域協議会につきましては、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、行政と地域の関係者が連携して見守り活動を行うための仕組みを指すものでございます。

具体的には、悪質な商法等から消費者の被害を未然に防ぐことや、拡大の防止を図ることなど、消費者の安全の確保のため、協議会の構成員間で必要な情報を交換すること、取組に関する協議を行うこと、消費生活上、特に配慮を要する消費者とは、適当な接触を保ち、その状況を見守ること、その他必要な取組を行うことなど、効果的なネットワーク体制を指すものでございます。

協議会の構成員をお示ししたスライドのポンチ絵は、あくまでモデルとしての例示でございますが、実際の構成員、構成団体は、自治体の事情に応じて様々でございます。消費生活センターを中心に、行政では、多くは福祉部門や教育部門が参加し、社会福祉協議会や警察、消費者団体、民生委員等に御協力をいただいているほか、金融機関や介護事業所等の民間事業者の皆様にも御参加いただいているところでございます。

地域協議会の設置につきまして、消費者庁の第4期消費者基本計画では、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まして、本年9月末現在では、都道府県47のうち20の府県で50%以上がカバーされているところでございます。

こちらの表は、都道府県別に設置市区町村を示したものでございまして、都道府県を含めました1,788の総自治体数のうち、9月末時点で516の自治体で設置されております。

総自治体数から見ますと3割弱になり、まだまだ十分な設置状況ではございませんが、法に基づく設置が可能となった平成26年からは、毎年着実に増加しており、消費者庁といえども、引き続き設置促進の取組を進めてまいりたいと考えております。

次に、消費者庁の取組の1つとして、国が公募した民間事業者、団体等をプラットフォーム、いわゆる基盤として、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がございまして、

消費者安全確保地域協議会につきましても、この事業を活用して取り組んでおり、令和5年度は、民間事業者の知見を生かし、都道府県や市区町村の消費者行政担当者とのヒアリングを通しまして、協議会の設置を促してまいりました。

こちらは、令和5年度のモデル事業において、協議会の設置促進のツールとして、これ

から協議会の設置を進めようとする自治体等に御活用いただくよう、制度説明用のリーフレットとして作成したものでございます。

消費者庁のホームページでは、制度説明のガイドブックなどは掲載しておりますが、これらは一種の解説書であり、情報量が多く、限られた時間で会議や打ち合わせで使用する事には不向きな部分もございますので、消費者行政以外の部署の職員にも簡潔に理解していただけるよう、よりポイントを押さえた、関係課や団体への対外的な説明用として作成したものでございます。

裏面でございますが、A3版を2つ折りにできるよう、可能な限り表現も軟らかく、イラストを使うなど工夫を凝らしました。

こちらは、設置を検討しながら、今一歩前に踏み出せない自治体の中には、他都市の取組を参考にしたいという意見が多くございますことから、協議会を設置した自治体とのヒアリングを通しまして、優良事例や先進的な22の自治体の事例を御紹介したものでございます。

様々な自治体における協議会の特色や活性化に向けた関係課、機関等の取組など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作成いたしました。

お時間の都合上、個々の自治体の説明は省略させていただきますが、消費者庁ホームページで公開してございますので、御参照いただければと存じます。

また、同事業の令和6年度の取組でございますが、新規の設置促進を進める前提にするためにも、既に設置された500を超える協議会が、現在どのような活動状況にあるのかを調査し、例えば、近年では、コロナ禍において活動が停滞しているところはないか、活性化を図るための取組に困難性がないかなどを聞き取りながら、活性化に向けた支援のお手伝いができるような取組をしているところでございます。

これからの見守りネットワークは、設置促進も重要でございますが、既に設置された協議会をどのように活用して機能していくのかという視点も重要と考えております。

また、消費者安全確保地域協議会に関しましては、徳島県にございます、新未来創造戦略本部におきましても、協議会の活動の充実や強化を図るためのモデルプロジェクトを継続的に実施しておりまして、一昨年度から取り組んでいる協議会に構成員として参画する民間企業様と連携した取組について、本年6月にプロジェクトの報告書を取りまとめてございます。

このプロジェクトに御賛同いただいた徳島県小松島市及び市内の2つの銀行、生活協同組合、生命保険会社様4社に、民間企業様の課題意識や行政への要望などを聞き取り、企業の職員が見守りネットワークの構成員であることを意識するための構成員証、いわゆる名札を作成し、日常業務の中でこれを着用し、住民へのお声がけの際に使用していただくなどの実証実験を行ったものでございます。

構成員として、この名札を着用している方が、日常業務の中で消費生活センターにつないだほうがよいと思われる案件に気づいた場合に、手持ちのスマートフォン等で2次元コ

ードを読み取り、そこからリンクする報告のフォーマットにて、消費生活センターに報告する仕組みになっております。

お時間の都合上、ここでは詳細に御説明できませんが、民間企業様との協働の1つのモデルケースとして、ホームページに公開されている報告書を御覧いただければ幸いと存じます。

また、消費者安全確保地域協議会は、福祉との連携が非常に重要でございます。消費生活相談で聞き取りした結果、被害は回復できたとしても、その相談者の状況によっては、介護サービスや成年後見制度などの利用につなげることが必要と判断できる場合もございます。

こうした連携が迅速かつ継続的に行えるよう、協議会と福祉部局においては、緊密な連携体制をつくる必要がございます。

消費者庁では、令和3年10月に、厚生労働省との連名による通知を地方公共団体に発出しておりまして、地方公共団体の民生主管部と消費者行政担当部局の積極的な連携を呼びかけております。

本日は、この後、厚生労働省の担当者様からの御報告もございますので、さらに詳しくお話をお伺いできればと存じます。

最後になりますが、地方協力課では、消費生活相談員の担い手確保を図る事業も行っております。相談員になるためには資格が必要であることから、講座を通じた学習機会の提供や相談業務の案内をしているところでございます。

この後は、参考資料を少しお見せします。消費者庁の取組の御報告をさせていただきました。

この後のスライドにつきましては、消費者白書の統計等を紹介しております。お時間の都合上、大変恐縮でございますが、細かい説明は省略させていただきますが、近年の消費生活相談の状況を網羅的に把握いただければ幸いです。

地方協力課からの報告は以上でございます。

○赤井地方協力課長

続きまして、消費者庁消費者教育推進課の中川より、消費者力の教材について、御説明を申し上げます。

○中川政策企画専門官

皆さん、こんにちは。消費者庁消費者教育推進課の中川と申します。

私からは、当庁で令和5年度に制作した、体験型教材「鍛えよう、消費者力」などの御紹介をさせていただきます。

体験型教材「鍛えよう、消費者力」は、幅広い世代を対象に制作したものではありませんが、自分自身が消費者トラブルに遭わないために、気づく、断る、相談するポイントを学

ぶとともに、周囲の方、見守りの方もトラブルに気づく、相談につなげるという観点もありますので、ぜひ見守り活動や啓発活動において御活用いただければと思います。

VR動画は、3本作成しております。VRとは、Virtual Realityのことで、臨場感、没入感のある疑似体験を通じて、当事者の心理や対応の過程について学ぶことができます。

高齢者の方向けには、御近所さんに誘われて無料イベントに行ってみたら、次々と健康食品や健康器具を購入する契約をしてしまった催眠商法の事例を取り上げています。

また、専門家による解説動画や、靈感商法等の被害者インタビュー動画も掲載しております。

VR動画は、VRゴーグルをつけて体験していただけると、臨場感、没入感が体験できるのですが、会場には3台用意しておりますので、会場に御参加の方は会議終了後、御体験いただけるとよろしいかと思います。本日は、オンラインの方もいらっしゃいますので、VRではありませんけれども、30秒の高齢者向けのトラブル事例を扱った紹介動画を流しますので、御覧いただければと思います。

動画教材は「鍛えよう、消費者力」というウェブページがありますので、そちらからアクセスしていただけますと、お手持ちのスマホでも見るすることができます。

動画教材のほかにも、漫画で扱ったトラブル事例や、スライド形式の教材も掲載しておりますので、御覧ください。定期購入ですとか点検商法等を扱っております。

相談先・周囲への働きかけのページでは、訪問販売での気づきとか声かけの例や、相談先、周囲への働きかけのチェックポイント等も掲載しております。

啓発講座などを実施される方には、教材活用ガイドやワークシートなども用意しておりますので、ぜひこちらのほうも御活用ください。

特設サイトにアクセスするには「鍛えよう、消費者力」で検索するなどをしてください。

このほか、高齢者の方向けには、ネットショッピングやSNSへのもうけ話などを扱った、シンプルなスライド教材や動画を提供しており、講座等で扱った活用事例集も作成しております。

最後になりますが、こちらは、主に知的障がいのある特別支援学校の生徒を対象とする教材を作成しております。

契約の基本やネットトラブルについて学べるスライド教材、音声読み上げツールも作成しております。機会がありましたら、こちらの教材もぜひ御利用いただけると幸いです。

以上で御紹介、説明を終了いたします。どうもありがとうございます。

4. 外部登壇者からの報告

○赤井地方協力課長

続きまして、厚生労働省社会・援護局地域福祉課地域共生社会推進室室長補佐の高坂様より御報告をいただきます。

高坂様、よろしく願いいたします。

○厚生労働省（高坂課長補佐）

皆さん、こんにちは。

ただいま御紹介いただきました、厚生労働省社会・援護局地域共生社会推進室で室長補佐をしております、高坂文仁と申します。

本日は、第20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」ということで、重層的支援体制整備事業の御説明の機会をいただきまして、誠にありがとうございます。当室での取組を御説明させていただきたいと思います。

「地域共生社会の実現に向けた重層的支援体制整備事業の取組について」という資料でございます。

1枚めくっていきますと、まず「日本の社会保障の特徴」です。

日本の社会保障は、自助、互助、共助、公助と大きく分類されます。これは法律上の分類ということではないのですが、その性格上、4つに分類されまして、この4つのバランスを社会の変化や個人の状況に合わせて組み合わせていくということです。

社会保障制度は、自助と互助では対応が難しい場合に、これらを補完するものという位置づけとなっております、家族や親戚がいることを前提に、製造設計がされております。

そして、各福祉制度は、対象者を定めて、その対象者に対して典型的なサービスを準備するという形で、順次制度を拡充してきているという歴史がございます。

今、地域共生社会の実現ということを申し上げているのですけれども、なぜ、そういった実現を目指す取組が行われているのかということでございます。

今起こっているのは、世帯構造の変容、共同体機能の脆弱化、人口減による担い手不足ということで、先ほど申し上げた各福祉制度や社会保障制度の前提となる家族ですとか、あるいは、いわゆる地域のつながりといったようなものが崩れてきているということで、対応できないニーズというのが出てきているということです。

具体的には、制度のはざまにある方で、なかなか支援が受けられないような方、あるいは制度の対象になるけれども、頼る人がいなかったり、自ら相談に行くことがなかなか難しいということで、支援につながるができないような方が増えてきているということでございます。

これまでであれば、何らか地域や家族あるいは職場の人間関係などで、サポート、支援につながってこられた方が、なかなかつながらなくなっているという状況が出てきているということでございます。

地域共生社会というのは、制度・分野ごとの縦割りや、支え手、受け手という関係を超えて、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともにつくっていく社会です。

これは、縦割りという関係を超えていくということで、一つ一つの制度というのは、介護保険制度しかり、障がいの総合支援法しかり、対象者が決まっていて、どんなサービスが提供されるということが決まっているわけなのですけれども、そういった分野が持つそ

それぞれの専門性を尊重しつつ、そこのはざまに置かれている方について支援をできるように、サブシステムのようにセーフティーネットを張っていくということでございます。

そして、支え手、受け手という関係も超える。これは、支える方、支えられる方という一方向の関係ではなくて、ある方は支援を受けることもあるけれども、また、別の場所では、ほかの方を支える側に回るといことです。事例としては出てきておりますけれども、例えば、高齢ではありますけれども、お元気な方が地域の子ども食堂でお料理をつくったり、お子様を育てていらっしゃる若い世帯のサポートをするという事例は、皆さまも、もしかしたらお聞きになったことがあるかもしれません。

そして、そういった取組というのは、世代や分野も超えていくということで、世代を問わず、福祉分野だけにとどまらず、いろいろな分野とのつながりが、また、さらにいろいろな相乗効果を生んでいくということでございます。

この地域共生社会の実現に向けた検討の経緯ですが、平成29年、それから令和2年に社会福祉法が改正されて、重層的支援体制整備事業が令和2年に創設されて、令和3年から施行されております。

そして、今年、令和2年改正から5年目ということで、令和2年改正法の附則における検討規定を受けて、検討会が開催されております。

今、重層的支援体制整備事業のを中心にして御説明をしていますけれども、社会福祉法で全ての市町村に努力義務としてかかっているのは、包括的な支援体制の整備ということでございまして、重層事業は、そのうちの1つの手段として、任意で取り組んでいただいているものでございます。

包括的な支援体制というのは、先ほど社会保障の制度のところで申し上げたように、地域福祉を推進していくために、地域生活課題の解決に向けた支援が包括的に提供される体制を整備するというので、その制度のはざまにあつて、なかなか支援が受けられない、従前であれば、家族や地域で支えていただけた方が、なかなか支えていただけなくなっているという現状を打破していくための取組でございます。

これは、下のほうに赤字で書いておりますけれども、専門職が個別の支援を幾ら充実していても、やはり限界があると、制度を幾つつくっていても隙間は出てくるということで、地域づくりとの両輪で充実させていく取組とお考えいただければと思います。

その1つとして、重層的支援体制整備事業があります。令和6年度は346の市町村で実施をしていただいております。重層的支援体制整備事業は、大きく3つ柱がありまして、1つは、包括的な相談支援の体制をつくる。

2つ目は、参加支援ということで、既存の取組でなかなか地域につながる取組に参加する機会のない方に参加していただく、関わっていただく、社会性を持っていただくという取組、つないでいく取組ということでございます。

そして、3つ目が地域づくりに向けた支援ということで、これは住民同士、顔の見える関係性を育成支援していくということでございまして、こうした3つの取組で、最終的に

目指すのは、相談だけではない、包括的な支援体制でございます。地域づくりについても包括的に行っていくことが大事でございます、少し細かくて恐縮ですが、右側にありますけれども、高齢分野の相談・地域づくり、障がい分野の相談・地域づくり、子供分野、生活困窮分野とありますけれども、それぞれの相談支援事業、それぞれの地域づくり事業というのは、重層事業を実施する場合には、予算が束ねられて一括して交付されておりました、例えば、高齢者の地域包括支援センターで生活困窮者の方が相談を受けても、いわゆる会計検査院から指摘されることはなくなっております。

分野の色がなくなっていますので、こういった方が、こういったところで相談を受けても、あるいは地域づくりに取り組んでいただいて支援を受けていただいても、制度上、問題がありません。従来はシャドワーク的にやっておられた部分を制度的にクリアしているというのが、この重層事業の特徴でございます。

このスライドは、重層的支援体制整備事業のフローなのですが、もちろんこのとおり全て行くわけではないのですが、包括的相談から入って、複雑化・複合化した事例を多機関協働事業のネットワークの中で、重層的支援会議でプランを作成したりする。

そして、方向性を出していくということをイメージしているのですが、その中では、先ほども少し申し上げましたように、自分たちで相談のところに来る力がない方については、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業という事業を活用しますし、この多機関協働事業等の中にあるのですが、重層事業と見守りネットワークとの一体的な運用で、問題が深刻化するよりも前に、課題解決が可能となるということが考えられると思います。

この重層的支援会議が、様々な職種の方に入っていて、支援を必要とする方ごとに、あるいはその都度議題によってメンバーが代ってもいいという柔軟なものでございますので、この支援会議や重層的支援会議と、ネットワークの会合を組み合わせることで、消費者行政関係者の方の参画をいただいて、より専門的なアプローチの課題解決が可能となると考えております。

こちらは、予算ですので、参考でございます。

こちらは、重層的支援体制整備事業に関する連携の通知でございます。御覧いただきますように、様々な福祉行政内外の施策と連携の通知を出させていただいております。令和3年10月1日付で、先ほど少しお話がありましたけれども、消費者安全地域協議会制度との連携についても発出させていただいております。

こうした重層的支援体制整備事業あるいは包括的な支援体制の取組というのは、それぞれの市町村は、実施した市町村でございますので、それぞれの市町村において、どのようにデザインするかということなのですが、これは、それぞれの自治体が、それぞれである以上、先行事例をそのままコピーするというのでは、うまくはいかないというのは、何となく確立された解釈になってきております。

やりやすいからということで、やりやすいところだけやるというのでも、やらないより

は、効果はあるかもしれませんが不十分だと思いますし、一番いいのは、やはり自分たちの地域における課題をしっかり把握をして、そのために何が必要かというのを、急がば回れではないですけども、実情をしっかりと踏まえた上で、デザインを検討していくことが大事だと思っております。

その中で、高齢消費者・障がい消費者の見守りという観点から、こういった取組ができるかということで、この後、御説明があると思えますけれども、鹿児島県中種子町さんの取組なども、まさに地元の実情を踏まえて、協議を重ねていると思えますので、そういった視点が、やはり大事なのかなと思っております。

この包括的な支援体制の整備に向けては、繰り返しになりますが、我が町で何ができているのか、どんな社会資源があるのかを踏まえて、関係者間で、特に行政の中の人たちと、あるいは地域の方々と議論を積み重ねることが必要だと思っております。

すみません、少し時間をオーバーして申し訳ありませんけれども、駆け足で御説明させていただきますが、地域共生社会の在り方検討会議が、6月から開催されておまして、令和2年の社会福祉法の改正の5年後見直しに向けて、議論がスタートしております。

主な検討事項は、地域共生社会の実現に向けた方策ということ、それから、身寄りのない高齢者等が抱える課題等への対応及び多分野連携、協働の在り方、そして、成年後見制度の見直しに向けた手法と福祉の連携強化等の総合的な権利擁護支援策の充実という、この3点でございます。

地域共生社会の実現に向けた取組の中の、さらに細かい論点の1つとして、分野横断的な支援体制づくり、地域づくりの促進等についてということで、福祉分野内、福祉分野外の類似施策や関係施策との連携というものが非常に大切になってきております。

9月30日に行われた第4回の検討会議では、消費者庁様からも御出席をいただきまして、消費者行政の一部をプレゼンしていただきました。私どもとしては、多くの省庁の方の施策を厚労省の検討会議で紹介、あるいは連携して議論していくことで、都道府県や市町村、あるいは地域での連携も進んでいくことを期待しているところでございます。

この検討会議は、年度内はヒアリング等を通じて論点を整理いたしまして、令和7年度に入りましてから取りまとめの議論で、関係審議会の議論とつなげていきたいと考えているところでございます。

以下は、今年度の重層実施自治体等でございますので、御参考に見ていただければと思います。

私のほうからは以上となります。どうもありがとうございました。

○赤井地方協力課長

高坂様、ありがとうございました。

続きまして、鹿児島県中種子町役場企画商工観光係、西園係長様より御報告をいただきます。西園様、よろしくお願いいたします。

資料は、資料番号7になります。

○鹿児島県中種子町役場

皆さん、こんにちは。

ただいま御紹介いただきました、鹿児島県中種子町役場企画課商工観光係長の西園と申します。本日は、短い時間ではありますが、中種子町の地域協議会の構築についてお話をさせていただきたいと思います。よろしくお願いいたします。

それでは、早速、資料に沿って説明をさせていただきます。

1 ページをお願いいたします。

簡単に中種子町の概要を説明させていただきます。

人口が約7,000人程度で、高齢化率は約40%の町でございます。

位置的に、鹿児島から南へ119キロの洋上にある種子島の中央に位置し、周りを海に囲まれた島となっております。

農業が盛んで、サトウキビやカンショが多く栽培されております。

次のページをお願いいたします。

続いて「中種子町の消費者行政について」ということで、担当課は、企画課の商工観光係で、担当職員は、ほかの業務と兼務で1名となっております。

相談業務や啓発活動を行っておりまして、職員が担当1名ということで、専門的な知識が必要な場合だったり、相談内容が複雑なケースは、鹿児島県の消費生活センターと連携をさせていただきながら相談をさせていただき、相談の解決に向けて日々努力をしております。

そのほかに、広報誌で注意喚起を行ったり、交付金を活用させていただいて、靈感商法に関するチラシを全戸配付したりしております。

続いてのページをお願いいたします。

続いて、中種子町に対する相談概要なのですが、毎年約10件程度ということで、とても少ない相談件数ではあります。

令和5年度の相談件数は5件ということで、例年に比べて少なくはあったのですが、定期便の解約であったり、あと、副業詐欺に関するところの相談があったりして、通常の相談よりも、多少解決に時間がかかるような複雑なケースが多かったところが、すごく印象に残っております。

相談者の半数は、大体、高齢者からの相談が多いかなというところがございます。

続いてのページをお願いいたします。

それでは、協議会設置の背景について説明をさせていただきます。

中種子町の場合は、年間の相談件数が約10件程度で相談件数が少なく、個別で包括支援センターだったり、あとは地域福祉課だったりとの関係部署との連携で、事足りて十分であったために、協議会設置の必要性は感じながらも先送りになっておりました。

そこで、令和5年の10月頃に、鹿児島県の消費者行政推進室から設置に向けた支援について提案がありまして、中種子町さんどうですかということで、県の担当から連絡がありまして、少し迷ってはいたのですが、せっかくだからお話を聞いてみようかなということで、分かりましたということで返事をさせていただいたところでございます。

続いてのページをお願いいたします。

令和5年の11月に船井総合研究所と、あと消費者庁の方々と、ウェブにてヒアリングを行いました。

その際に、私ども企画課の商工観光係と、あと地域福祉課の福祉係長、3名でヒアリングをさせていただきました。

そこで、私も担当として地域福祉課の話を聞く中で、あまりよその課の話を親身になって聞くということもなかなかなかったものですから、そのときに福祉係長の話を聞きまして、重層的支援会議を活用した協議会の設置が可能かもしれないと、何となく思うようになりました。

そこで、最後のほうに、消費者庁の方から、あともう一歩という感じがしますねということで、その言葉で背中を押してもらったような気になって、私のやる気スイッチがぱちっと入った瞬間であったように思います。

そこで、協議会設置のために何ができるかなということで福祉係と相談をしたところ、取りあえず、重層的支援会議に消費者行政担当として入ってみてはどうかなということでお誘いを受けて、まず、そこからスタートしてみようということで、会議の開催が月に1回程度ということで、月に1回消費者行政担当として重層的支援会議に加入をすることになりました。

続いてのページです。

続いてが、中種子町における重層的支援会議の構成員ということで、令和6年4月現在のものでありますけれども、行政職員であったり、警察関係、障がい者支援に関する事業所だったり、社会福祉協議会も構成員の中に入っていて、手厚い構成員となっておりまして、

続いてのページをお願いいたします。

ここで、私も担当として重層的支援会議に参加する中で、重層的支援会議の中で個別のケースで名前が挙がってくる方も当然いらっしゃるのですが、その中で、私が過去に消費者行政相談を受けた方が、重層的支援会議で名前が挙がっている中に何人かいらっしゃって、そのときに、もう少しこの方の情報を早く知っていれば、もう少し早く解決ができたのかもとか、あと、そういう相談者さんの置かれている背景などを早く知って考慮しておけば、別な声かけができたのではないかなということで、私も反省をするところが大きくて、それと同時に、やはり横の連携の大切さというのを、そこで重要性を再認識したところであります。

そこで、企画課と地域福祉課と手を組んで何かできないかなということで、やはり重層

的支援会議を活用した地域協議会の設置が一番中種子町はいいのではないかという考えに至ったところです。

次のページをお願いいたします。

そこで、早速、福祉係のほうに、重層的支援会議を活用した協議会の設置をしたいのですけれども、どうですかねということで話を進めたところ、福祉係のほうから、いいことだからぜひ進めようということで、2つ返事で返事がありまして、そこからぽんぽんと、特に問題なく話が進みまして、本当に2回程度、地域福祉課と協議を行ったところでございます。

人口7,000人程度の小さな町役場というところもあって、簡単に話が進んだのかなという場面もあるとは思うのですけれども、取りあえず、無事に令和6年の5月1日に中種子町消費者安全確保地域協議会が発足したところでございます。

続いてのページをお願いいたします。

中種子町の消費者安全確保地域協議会の活動内容については、記載のとおりなのですが、構成員としまして、重層的支援会議の構成員プラス民生委員と地域福祉ネットワークという、これは既存で地域福祉課が持っているネットワークなのですが、中種子町に60集落ありまして、その60人の集落長さんと、あとは集落の班長さんを含めた方々で構成される地域福祉ネットワークというのも構成に加えまして、地域協議会のほうを発足したところであります。

次のページをお願いいたします。

次のページが、中種子町における地域協議会の実際の活動の流れというところで記載させていただいておりますが、一番下の水色の部分、民生委員だったり、地域福祉ネットワークの方々から、地域の見守りにおけるときに、この方は大丈夫かなという情報を企画課のほうに上げていただきまして、企画課のほうで情報を取りまとめて、相談の対応に当たったりとかをしております。

そこで、私どもの消費者行政で担当した内容というのを支援会議のほうに上げて、そこで情報交換を行いまして、さらに重層的支援会議で、福祉部署による個別支援プラン作成というところで、私どもの情報も加味しながら、プランを作成していただくということで、中種子町の地域協議会の活動の流れとしては、このような感じになっております。

続いてのページをお願いいたします。

最後になりますけれども、中種子町の地域協議会の今後の展望としまして、町民の消費者意識の高揚というところで、被害防止につながるというところ、あと、見守り活動における被害の未然防止、または持続的に活動を行える体系構築ということで、無理のない形で連携していこうというところで、みんなが気軽にというわけではないのですけれども、相談がしやすいような体制に持っていければなというところで、このような形で展望を書かせていただいております。

そして、最終的に町民全体で見守り、今以上にみんなが笑顔で暮らせる中種子町へとい

うところを目指して、今後も関係各所と連携を行いながら、目標に向けて活動を行っていきたくて思っております。

私からの報告は以上になります。ありがとうございました。

○赤井地方協力課長

西園様、ありがとうございました。

○鹿児島県中種子町役場

ありがとうございました。

○赤井地方協力課長

それでは、ここまで行政関係者の方に御説明をいただきましたけれども、これまでの御説明、御報告につきまして、質疑応答に入りたいと思います。

時間が少し押しておりまして、15時をめぐりに次の議題に移りたいと思います。

御質問のある方は会場またはZoomの挙手の機能をお使いいただければと思います。挙手の際は団体名とお名前を御発言の上、御質問、御発言をお願いいたします。

それでは、御質問のほうは、いかがでしょうか。

それでは、全国消費者団体連絡会さんお願いします。

○全国消費者団体連絡会

全国消費者団体連絡会の大出と申します。御報告、いろいろありがとうございました。

今、最後に伺った鹿児島県の取組、すばらしいなと思ったのと、県からの提案というのと消費者庁の後押しということと、中種子町の職員の方の意識の高さということで、設置ができたのかなと思うと、いろいろなところで、こういうのが進むといいなと思いました。とても好事例だと思いました。

もう一ついいなと思ったところは、消費者庁の資料の中の福岡県の取組のところだったのですけれども、事例のところ、福岡県の成果につなげるための工夫やポイントということで、10ページになりますけれども、会議が数字の報告のみになっていた時期があったということで、気づきがあって、その後に、これではいけないと思って実際の事例や困っていたことなどを意見交換して、とても内容のある会議体になっているなと思いました。

私たちのところで、消費者行政調査をやっていて、消費者安全確保地域協議会の会議をどのぐらいの頻度で行っているかという県の調査をしているのですが、1年に1回というところが大変多くて、その間にももちろんコミュニケーションは取っているのですが、会議の内容というのがとても大事だと思っております。

会議の中でいろいろな意見交換が行われて、皆さんはやっていると思うのですが、そうやって進めること、会議体の回数ではなく、内容だと思っているので、こういう好事

例も広めていただけたらなと思っております。

質問は1つなのですが、重層的支援体制整備事業と消費者安全確保協議会が連携することの重要性が、厚生労働省も、消費者庁の資料でも期待しているという資料がありましたけれども、この連携している自治体の数というのは把握されているのでしょうかというのが質問です。

最後のほうに自治体の名前が出ておりますが、これをすり合わせたら連携しているところと見てよろしいのでしょうかというのが質問です。

以上です。

○赤井地方協力課長

御質問ありがとうございます。

両者の連携につきましては、正確に数字というのは、正直持ち合わせていないというのが実情でございます。それぞれの設置している自治体さん、重ね合わせば、両方が設置されているというのが分かるのですが、それがどう実際に連携しているかということまでは、正直把握はできていないというのが現状でございます。

他方、今、御発言がありましたとおり、会議を開催するだけではなくて、実際に何をやるかが重要だということだと、まさにそのとおりだと思っておりますので、これまで消費者安全法が改正されて、この協議会の設置というのが規定されて、これまで消費者庁は働きかけをしてまいりましたけれども、今、お話にあったとおり、今後、器の設置はもちろんのこと、実際の中身という意味で、どういったことを話し合うのか、どういう見守り活動をやっていくのかということところを、もう一段、消費者庁としても掘り下げて推進をしていきたいと考えております。

その際、今、お話にもありましたとおり、全国にたくさんの事例が、中種子町さんのような事例が、まだまだ埋もれていると思いますので、そういった事例を我々の方で、今、収集しているという事業もやっておりますし、あるいは、画期的なというか、今までと違う取組をやっているという自治体も支援していこうと思っておりますので、そういった形で、あと、厚生労働者さんとも連携しながら進めていきたいと考えております。

○全国消費者団体連絡会

ありがとうございます。

どちらも設置されていたら、ちょっとした後押しで連携できたら、いいことってありますね、窓口が一元化されたりということがあったりするので、やはり消費者行政と福祉が連携することというのは、とても大事なことだと思いますので、ちょっとした後押しというのを、ぜひよろしくお願いしたいと思います。

以上です。

○赤井地方協力課長

ありがとうございます。

そのほか、御質問はございますでしょうか。

それでは、日本司法書士連合会様、お願いいたします。

○日本司法書士会連合会

日本司法書士会連合会の山田です。よろしくお願いします。時間がない中、すみません、大変恐縮でございます。

消費者庁様の資料のほうで1点と、厚生労働省様のほうの資料の件で1点あります。

まず、資料4のほうを拝見していて、2ページのところの各47都道府県の見守りネットワークの設置状況の数字のほうを眺めてまいりまして、100%達成している自治体から0.04%というところで、乖離が相当大きいなという印象を受けまして、もし消費者庁様のほうで、ここまで大きな差が開いてしまっている要因のようなものがあれば、その辺の分析状況を差し支えない範囲で教えていただけるとありがたいなと思います。よろしくお願いします。

○赤井地方協力課長

資料4の2ページのグラフでございます。見回り活動の協議会を設置している市町村が、その県内のどれぐらいを占めているのかと。それを人口ではかったものでございます。市町村のレベルで、こういったものが設置されているかと。

御覧のとおり100%のところもあれば、ほぼゼロに近いところもございます。それぞれ地域の実情によるとは思いますけれども、2つ考えられると考えておりまして、1つは、都道府県の消費者部局による働きかけ、その濃淡というのが1つあるのではないかと思います。

もう一つは、地域の消費者団体の皆さんですとか、関係団体の皆様の働きかけの濃淡というのがあるのではないかと。いろいろな個別な事情はあると思いますけれども、その2つが主な理由ではないかと考えております。

ただ、100%という数字のところもありますけれども、100%だからといっていいのかと、もちろん設置されているに越したことはございませんけれども、先ほど申し上げましたとおり、設置をしてどういう活動しているのかと、設置されているということで、100%というところで満足するのではなくて、実際にどういう活動をしていくのかというところも、今後注目していきたいと思っております。

○日本司法書士会連合会

引き続きまして、厚生労働省様の資料6のほうで、ページでまいりますと、10枚目ですね。

ちょうど、今、御説明いただいた見守りネットワークとの連携というところの話の、ポンチ絵のところの右側のところの「期待される効果①」というところの吹き出しの中身のところの関係でございます。

恐らく、連携することによって、窓口を広げることが達成できる効果があるのかなということと、「期待される効果②」のほうは、発生してしまったトラブルを、できるだけ顕在化させて、被害回復を図るという意味だと思うのですが、①は予防法的に被害を未然に防ぐという形で、非常に大きな効果が期待できるものかなと思うのです。

他方で、もし、これを実現させるということになると、当然地域住民の方につき、この方は、こういう被害に遭いやすいとか、そういうリストアップができないと、恐らく実現ができないと、見た限り思われまして、既に先行する市町さんなどで、うまくこの2つを組み合わせる使うことによって、そういうリストアップとかをして、もし、被害を未然に防いだという実例があるようであれば、厚生労働省様あるいは消費者庁様のほうで御紹介いただけるとありがたいなと思います。

もしない場合、今後そういったリストアップ等をうまく実現していくための、何かボトルネックになっているものとかがありましたら、若干御紹介いただけると幸いです。

以上です。

○厚生労働省（高坂課長補佐）

御質問ありがとうございます。

10ページのところの期待される効果は、まさに御指摘のとおり、予防的な対応が可能になるということで、被害などが起きる前にアプローチをしていくということ、まさに念頭に置いた記述なのですが、どうしても、どういう方が被害に遭いやすいか、そういったことのリストアップのようなものはしていないというか、国のほうでは、自治体の取組の状況をそこまで細かいところは把握をしていないので、ここでどのようにやっていますという御説明はなかなか難しいところなのですが、このアウトリーチ等を通じた継続的支援事業というのは、多機関協働事業と併せて、消費者安全に限らず、なかなか外の支援機関などにつながって、支援を受ける方が難しい方を網羅的に家庭に訪問したり、あるいは興味のあるようなことにお招きしたりとかということで、かつ、1回、2回でうまくいかなくても諦めずに、継続的に伴走していくところに主眼がありますので、いろいろな方に、いろいろな形でアプローチをする中で、顕在化する前に課題の解決に結果的につながっていれば、この取組としては非常に効果があるのかなと。数字や目には見えにくいのですが、そうした効果があるものだと考えております。

以上でございます。

○赤井地方協力課長

消費者庁のほうでも、今、おっしゃったようなところで、明確にリストアップをして、

両者が連携してというところの具体例というところまで、正直、今、把握はできていないところでございますが、ひょっとしたら、自治体で取り組まれている例もあるかもしれませんし、引き続き、事例の収集にも努めたいと思いますし、まさにおっしゃったような方向で取組が進むように、我々のほうからも、これからの取組を進めていきたいと思っております。

○日本司法書士会連合会

ありがとうございました。

厚労省様の9ページ目の重層的支援体制整備事業の、実は今まで3番目の地域づくりに向けた支援のところと、どううまくつながるのかなというのが、ぴんときなかつたのですけれども、今の御説明を伺っていて、リストアップというのは、すごくダイレクトなやり方で、それがベストかという、何となく監視してしまっているようなところもあって、プラスではないところもあるのですが、この3の事業という形、料理であるとか、スポーツであるとか、何か興味のあるサークルみたいなものを地域でつくって高齢者等がこのようなサークル等に参加することにつながれば、孤立化を防ぐことによって、もう少しソフトな形で、被害の未然防止の対策として、意義があるものと理解するに至りました。ありがとうございました。

○赤井地方協力課長

ありがとうございます。

そのほか、時間も押しておりますので、よろしいですか。

どうぞ。

○全日本ろうあ連盟

全日本ろうあ連盟の小林と申します。情報提供をいただき、ありがとうございます。

私から御質問したいことは、資料4、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に関してですけれども、障がい者団体もこのネットワークに入っているのかどうか把握されていれば教えていただきたい。障がい者団体というのは、支援を受ける立場だけではなく、障がい者でも支える立場になることもあります。そういうことも考えた上で、やはりネットワークに入ることも必要があるのではないかなと考えています。

そして、もう一つ資料の5、体験型教材の御説明がありました。すごく面白そうだなと思いましたけれども、このVR動画については、聞こえない人でも体験ができるかどうかをお伺いしたいです。

映像は、途中になってしまいましたけれども、字幕があるのだらうなと感じましたが、手話言語は、これには入っていないのかどうか。

以上、2点をお伺いしたいです。

○赤井地方協力課長

御質問ありがとうございます。

1点目の御質問の、既に設置されている協議会の中に、障がい者の当事者団体が構成員になっているかということにつきましては、幾つか、こういった障がい者団体の方が協議会に参加されている自治体はございます。

消費者庁としても多様な団体に参画いただきたいと考えておりまして、お手元の配付資料の4の1ページにございますとおり、様々な団体、障がい者団体も含めて、多様な主体の参加が期待されるということで、多様な団体の参加、連携を期待しているところでございます。

○中川政策企画専門官

ありがとうございます。

VR動画のほうは、聞こえない方のために、いわゆるキャプション、字幕をつけております。

今、お話がありました手話言語は、申し訳ありませんけれども、今回表示はしておりません。ぜひ御活用いただければ、ありがたいなと思います。よろしくお願いします。

○全日本ろうあ連盟

ありがとうございます。

○赤井地方協力課長

そのほか、御質問、時間が押していますので、どうしてもという御質問がございましたら、では、オンラインの皆様もよろしゅうございますでしょうか。

それでは、質疑は終了いたしまして、ここから協議会の後半に入らせていただきたいと思います。

今回は、構成団体の皆様から取組について御紹介をいただき、また、質疑応答のほうを進めさせていただきたいと思います。

まずは、社会福祉法人日本身体障害者団体連合会、事務局長の佐藤様から御説明をいただきます。

佐藤様、よろしくお願いいたします。資料は、資料ナンバー8でございます。

5. 構成団体の取組事例（発表）

○日本身体障害者団体連合会

御紹介いただきまして、ありがとうございます。日本身体障害者団体連合会の佐藤と申します。

私は、滑舌がはっきりしなくて、聞き取りづらいところがあるかもしれませんが、どうぞ御容赦ください。

本日は、このような機会をいただきまして、誠にありがとうございます。

本題に入る前に、実は、今日のこの会場なのですけれども、実は思い起こせばなのですが、2010年から障害者制度改革推進会議を、まさに11月に開催した会場です。月に1回通っていた日のことを思い出しまして、ちょっと感慨深いと申しましょうか、そういった会場で、今回、当会の取組を発表させていただくということに、本当に感謝申し上げます。そういった気持ちを含めながら、お話に入ら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。

それでは、資料のほうなのですけれども、本当に簡単な資料で恐縮です。

まず初めに、日本身体障害者団体連合会の概要について少し御説明をさせていただいて、その後に、日身連が取り組んできた障がいのある方の消費者被害に係る意識啓発等の取組について、お話をさせていただきたいと思います。

それでは、まず、日本身体障害者団体連合会、私ども通称日身連と申しております。日身連は、昭和33年に障がい当事者団体として、障がいのある方の社会保障の向上を目的に、3つの団体が集まりまして発足いたしました。

それから活動を続けて、昭和59年、この年に社会福祉法人となりまして、また、さらにパワーアップをして活動を続けております。

日身連では、障がいのある方の社会参加の促進とともに、地域で安心して充実した生活環境、こういったことの基盤整備に力を入れて取り組んでいます。都道府県、また、政令指定都市の身体障がいを中心とする当事者団体と、それから障がい種別の団体、日本オストミー協会さん、そして、全日本難聴者・中途失聴者団体連合会さんからなる連合組織として、加盟団体の皆さまと連携、協力しながら活動を進めているところでございます。

また、全国の障がい当事者団体と関係団体との組織連携をより図るために、全国社会福祉協議会の障がい関係団体連絡協議会ですとか、日本障害フォーラム、いわゆるJDFのメンバーとしても、ともに活動をしているところでございます。

それでは、具体的にどういう活動をしているのかというと、まず、主な活動なのですけれども、まず、資料にも書かせていただきましたとおり、日本身体障害者福祉大会、いわゆる日身連の全国大会の開催。

また、中央障害者社会参加推進センター事業、これは、地域の障がいのある方の社会生活の推進に向けた事業になるのですけれども、そういったものに取り組んでおりますほか、ジパング倶楽部の受付業務ですとか、広報紙であるある機関紙の発送ですとか、そういったことに取り組んでおります。

また、地域の声を基に、生活環境ですとか、生活の保障ですとか、バリアフリー化の促進に向けた政策提言などの、いわゆる障がい者施策が一層促進するようという要請活動などなどにも努めているところでございます。

そして、ネットワークの連携強化ということについても、大変大事なことで捉えておりまして、加盟団体はもとよりなのですが、障がい関係団体との交流ですとか、研修等にも取り組んでいるところでもございます。

そして、この加盟団体の会員の方には、身体障害者相談員、これは、身体障害者福祉法に位置づけられている相談員の方なのですが、そういった相談員の方のスキルアップですとか、相談活動の後押しになるように、ハンドブック、そして、活動の事例集というのを出版しております。

オンラインの皆さんには、見づらいと思うのですが、これは簡単なものなのですが、ハンドブックという形で、いわゆる相談員の方のための心構えですとか、それから、どのような相談を受けたときには、どのような対応をしたらいいかということを書いている本なのですが、そういったものを出版しております。

そして、先ほど、昭和33年から日身連が発足したという話を申し上げましたが、現在64年たっておりまして、障がい当事者団体として、地域社会の中での役割を担いながら、障がい理解、特にここ数年、障害者権利条約が批准されて以降、様々な法改正がなされていますが、特に障がいに対する理解ということがとても大切だというのがポイントかと思っております。そういった障がい理解の促進とともに、地域共生社会の実現を目指して活動を一体となって続けております。

以上が、団体の活動の概要ということでのお話でございました。

それでは、次のページになりますが、障がいのある方の消費者被害に対する意識啓発などについて、日身連が取り組んできた事業についてお話をさせていただきたいと思います。

まず、研修事業としてなのですが、日身連では、障がいのある方の人権擁護ですとか、差別解消の観点から、障害者110番事業というのを持っておりまして、その研修会を長年にわたって実施しております。平成10年から開催をしております。

こちらのほうは、自治体から委託されて、いわゆる相談窓口を地域に設置していただいております。

そういった方々の、いわゆる窓口の相談業務がより充実するようにということでの研修会して、相談業務担当者の方々の相談解決へのお手伝いですとか、相談の支援ですとか、また、交流ですとか、そういったことのための研修会というのを年に1回行っております。

内容としては、いわゆる専門的な先生方のお話の講演ですとか、場合によってはケーススタディですとか、グループワーク、こういったものを研修会の内容に盛り込んで行っているところでもあります。

そして、講演では、今、専門家というお話もいたしましたけれども、弁護士の先生ですとか、それから法テラスの御担当者の方、また、就労支援の関係のセンターの方からも講師という形で御講演をいただいて幅広い形で、皆さんにお話をさせていただいているところでもあります。

また、ちょうど消費者被害が大きく社会で取り沙汰されていたときには、障がい者被害

を受けている御相談に対応した学習というのを御希望される皆さんも多くおまして、そのときには、全国消費生活相談員協会の消費生活専門相談員の方に講師に来ていただいて、御講演をいただきました。

また、お話だけではなくて、グループワークを一緒にしていただきまして、本当に実践的な研修をしていただきました。

そのときの研修会もとても好評で、ぜひ自分たちの研修会にも講師として来ていただきたいという御相談を受けまして、御紹介もさせていただきました。

やはり地域の中でも、こういった消費者被害についての関心が大変多いのだなということも、実感として感じたことでもございました。

また、次に、相談員活動の事例集の発行です。

先ほど少し触れさせていただきましたけれども、全国にいらっしゃる身体障害者相談員の方、2022年の厚労省の白書によると、現在は減っていきまして、約6,500人程度になるのですけれども、主に市町村から委嘱を受けている方々になります。

こういった方々は、日身連の加盟団体の会員の方にも大変多くいらっしゃいます。そういった方の心構えですとか、スキルアップを目的としたハンドブック、また、事例集というのを発行しております。

このハンドブックですとか、事例集の中では、悪質商法ですとか、特殊詐欺等に関する相談対応に対応できるようなものを内容として記載してございます。

また、相談員の活動事例集には、これは第1週から第3週、そして、先ほど研修会のお話もさせていただきましたけれども、障害者110番、相談員活動事例集というのも一緒に発行しております。

この第2週以降については、専門家の先生方の助言なども加えて、相談員の方により役立つ本として、今も活用をいただいているところでもあります。

次に、機関誌やホームページからの情報の提供というところでございます。

本日参加させていただいております、この協議会の集まりに関しても、いろいろな資料、情報も頂戴しているところです。

こういった会議の場での新しい情報や、それから国民生活センターさんのほうからも情報をいただいている見守り新鮮情報など、こういった方が、特に相談員活動にもつながるような、とても貴重な情報ということで考えておりますので、加盟団体ですとか、加盟団体に関わる団体や、関係者の皆様にも情報として、また、注意喚起を呼びかけるものとして提供させていただいているところでもあります。

こうした切れ目ない一つ一つの積み重ねが、相談員の方々の活動にも寄与できると考えておりますし、また、加盟団体、それから、関係者の皆さんへの気づきや啓発にもつながると思っております、また、日身連といたしましても、さらに弾みをかけて取り組んでいきたいと思っているところでございます。

また、先ほど研修会の講師として、消費生活専門相談員の方や、法テラスの方をお招き

でしてというお話もさせていただきました。

実は、そのとき、講師の先生からは、障がいのある方や障がいについて知らなかったことが多かったねというお話も、実は頂戴しておりました。

実際は、そのようなことが多いのだなということを、こちらのほうとしても、逆に勉強と申しましょうか、また改めて確認をさせていただいたところでもあります。

そのとき、ちょうど私は担当をしておりまして、すごく思ったことは、こちらのほうでは、障がいということについては当事者団体ですので、あらかじめ皆さんとお話をしているところではあるのですが、逆に一方的に障がい理解を深めるということに尽きるのではなくて、いわゆる関わる皆さんと連携する上では、相互に理解を深めていくことが、とても大切なのだなと感じた次第です。

また、消費者被害に遭わないようにするには、どのようなことが被害につながるとか、どのような注意が必要だったかという情報に関するアンテナを張ることも必要なのですが、あわせて、その情報を正しく得るための情報の保障、情報の提供、こういったことも忘れてはならないということも、皆さんと共有していきたいと思っているところでもあります。

また、障がいの特性によって被害に遭いやすい方もおります。どのように被害を食い止めるのか、そこには、障がいに対する理解の促進を図ることが、重要ではないかと考えているところでもあります。

そして、障がい者団体として、私たち自らが地域社会に向けて、障がいに対する正しい理解、そういったことを発信していくことも、私たちの役目の1つとして考えているところでもあります。

先ほど、地域社会の中で、当事者団体の役割ということを少し申し上げましたけれども、その役割を果たす上でも、社会において障がいに対する考え方や理解が進む中で、例えば、民間企業様などからのアプローチ、協力依頼というのでしょうか、そういったことをよりよい機会と捉えて、障がいに対する正しい理解と認識を図っていききたいと思っております。

また、先ほど、消費者庁様、そして、厚生労働省様のほうから見守りネットワークのお話が出ました。ろうあ連さんの小林さんのほうから御質問がありました。今回、この資料を拝見させていただいた中で、この見守りネットワークというのも大変貴重な、また、重要な連携の場につながるものと捉えております。ですので、そういったところを含めて、よりよい形で活動が進められるように、また、取り組んでいきたいと思っておりますし、期待もしております。

そして、そのような活動とともに、障害者相談員の方々や、加盟団体、障がい関係団体とのつながり、こういったことを大切に一層の連携に努めて取り組んでいきたいと思っております。

雑駁なお話になりましたけれども、日身連の取組ということでの発表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。

以上でございます。

○赤井地方協力課長

佐藤様、ありがとうございました。

続きまして、公益社団法人消費者関連専門家会議、ACAP研究所主任研究員の名取様より御報告をいただきます。

名取様、よろしくお願いいたします。

○消費者関連専門家会議

今、御紹介をいただきました、消費者関連専門家会議のACAP研究所で主任研究員を務めております、名取と申します。

資料を共有させていただきます。

私どもは事業者団体でございますので、やはり実際のお客様対応の現場では、高齢者対応について、いろいろな課題というのが出ております。そこに書かれておりますとおり、認知症のお客様対応だったり、耳が遠いお客様対応、あるいは最近ですと、やはりデジタルデバイスのお客様への対応みたいなことが大きな課題となっております。

こうしたことに対応するために、私どもの消費者対応部門における高齢者対応研究会というのが始まったのですが、最初は、ここに書かれておりますとおり、お客様対応の現場で、高齢のお客様対応に困っていることについて、各事業者さんでどういうことをやっていますかというノウハウの共有みたいなところからスタートしたのですが、少し研究を進めていくにつれて、事業者のそれぞれの能動的な取り組みみたいなものが浮き彫りになっております。こういったところを今日は御説明できればと思います。

まず、最初に我々が手がけたのがノウハウの共有ということで、会員企業の方に、高齢者の対応事例をアンケートしまして、対応事例集みたいなものを取りまとめました。

さらに、高齢者の方の分かりにくい用語の言い換え事例集みたいなものも作成いたしました。さらに、社内研修をするときの資料ということで、オペレーターの社内研修用の資料みたいなものをまとめて、結果、やはりよく研究してみると、高齢者という一様の集団は、なかなか存在なくて、やはり身体と認知状況に合わせて、それぞれいろいろな高齢のお客様がいますので、それぞれのお客様に寄り添う対応が必要だねということで、こういった形のマトリックスにまとめて対応したらどうですかという提言を、研究会のほうで進めておりました。

A、B、C、Dとあるのですが、特に今課題として大きく挙がっているのが、Dの身体機能低下によるコミュニケーションの取りにくさみたいなところが、やはりどこの事業者でも大きな課題になっています。

具体的にいうと、やはり耳の聞こえに関する、コミュニケーションが取りにくいという

ところが大きな課題になっていまして、今までは御説明したとおり高齢者に困っていることに対して、どのように対応していますかということを確認していたのですが、実は高齢者に困ることの原因、高齢者が困っていることにも対応している事業者さんがいるということが分かってまいりました。

具体的に申し上げますと、例えば、明治安田生命さんと太陽生命さんでは、やはり電話でのお問い合わせが多いのですけれども、ここにあるとおり、高齢者にとって聞きやすい音程に電話の声を変換して電話回線に通す、こういう通話の補助機器みたいなのを導入されました。

明治安田生命さんのほうがすごくて、これは自社開発をされたということで、太陽生命さんのほうは、TOPPANエッジという会社のテレコムエイダーという機器を使っているのですけれども、明治安田生命さんでは、これを適用したところ、やはりお客様の8割が聞こえやすくなったという回答をいただいています、オペレーターの9割が、やはり会話がしやすくなったという調査結果が出ていると伺っております。

一方で、やはり高齢化が進むと、なかなか買い物に行かれない、特に地方で、地方だけではないのですけれども、やはり地元の商店がなくなったとかで、なかなか買い物に行かれないというようなところで、これも、いろいろな対応を進めている事例がありまして、今日、生協さんもお越しのようですけれども、これは、大阪いずみ市民生協さんの例なのですけれども「コープのらくらく配送サービス」ということで、店舗で購入した商品を自宅まで、有償だそうですけれども、持ってきてくれるというサービスをやられているということで、こういったことは、都内でも幾つかのスーパーさんで、やはり同じようなものを対応されているということが分かってきました。

さらに研究をすると、特に昨今なのですけれども、やはりデジタルトランスフォーメーションの推進とか、あと、AIの導入とかで、やはり従来より踏み込んだ高齢者対応というのが可能になってきていることが分かりました。

特に特徴としては、やはり高齢者の方は、IoTの利用に非常にハードルがあるのですけれども、高齢者の方に負担をかけずに、さりげなくサポートするみたいな特徴のサービスが幾つか出てきているということです。

幾つか研究した中から御紹介をいたしますと、1つは、東洋大学の桐生正幸先生が富士通と尼崎市と組んで研究をされているところなのですけれども、AIを活用して高齢者の方の詐欺被害を防止しようという研究を、今、進められていると伺っています。

従来ですと、高齢者の詐欺被害は、なかなか減らなくて、従来の取組ですと、やはりだまされる高齢者を教育して被害を防止するという形でしたけれども、これは、AIで高齢者の行動を外から観察して、これは、まずいぞというアラートを出してあげるという形で、観察して周りの方が被害を防止するという発想で取り組まれていて、これが実用化できないかということの研究されているということでした。

あとは、お客様対応の現場でも、活用が期待されるものがありまして、よく我々のお客

様対応のところ、カスタマーセンターとかにお電話をいただくと、1番何とか2番何とかという振り分けをするのですが、あれはIVRと言うのですけれども、高齢のお客様は、やはり電話でかけてくるのですが、1番何とか2番何とか3番何とか4番何とかと言っているうちに、1番は何だか分からなくなってしまうという方が非常に多いということなのですが、実はこれを、今、研究が進んでいるのですけれども、このIVRを研究せず、電話口で要件をしゃべっていただくと、それをAIが判別して、オペレーターさんの窓口につないであげるといふ、これはインテリジェントルーティングという仕組みだそうですけれども、こういったものができないかということ、今、研究が進んでいるところです。まだ、実用化はできていないようなのですが、これができる、双方にとって非常にいいのかなと考えております。

まとめになりますけれども、やはり我々が今まで取り組んできた高齢者対応といいますと、やはり高齢者向けの応対マニュアルの作成など、ノウハウ蓄積的なものになっていまして、やはり明確な裏づけがないまま、きつこうだねという、べき論で作成する傾向があったのですけれども、やはりこれだけ高齢者の割合が高まってくると、高齢者に向き合うということの課題は一事業者に限ったことではなくて、先ほど、少しお話が出たようなAIによるいろいろな取組みたいなものもあつたりしますので、例えば、実際のスーパーさんなどだと、店舗で気分が悪くなった方とかがいらっしゃるので、地域包括支援センターなどと連携されているということは、よくお聞きはするのですけれども、我々の中でも大きな割合を占める、例えば電話のお客様相談室的なところだと、やはりこういう連携は、なかなか今まで進んでいなかったのですが、やはりこの辺も、例えば、認知症を研究されている医療の現場だったり、今日の会議もそうだと思いますが、社会全体で高齢者対応をどうするのということが議論になっているところですので、様々なところと連携をしていくことが必要ではないかなという議論が出ております。

特に認知症のお客様に関しては、我々の中でも、やはり大きな課題になっておりまして、これについては、次のページで御紹介しているのですけれども、消費者庁で認知症の人にやさしい対応のためのガイドというのをまとめられたということ、これは非常に参考になっておりますけれども、これを取りまとめられた京都府立医科大学の成本先生という先生に御講演をいただいたのですけれども、2025年には認知症の方が700万人になると言われていまして、当然、我々のお客様対応の中でも認知症の方の比率というのは高まると考えておりますので、やはりこういった対応をするのに、こういった消費者庁さんでおまとめになった、こういったものを参考にしながら連携をしていくことが必要かなと研究を進めております。

さらに、今まで事業者側の高齢者対応というと、どちらかというと社会貢献的な側面もあつたりするのですが、実は、もうコストではなくて、高齢者対応そのものを事業として捉えている会社もあるということが分かってきました。

これは、中部電力さんなのですけれども、電力データを使ったフレイル予防サービスの

eフレイルというものを始められたということ、今回少し御紹介をいただきました。

どういったものかという、今、スマートメーターで電力使用量をはかることが進んでいますけれども、これのデータを分析することで、特に高齢者の家庭の方で、活動が低下しているというのが、電力の使用量から分かるということがあって、これを使って分析をして、それをどうするかという、自治体さんに提供して、地域の保健指導に当たられる保健師さんとかにデータを共有して、そのデータに異常があるところに重点的に行っていただくというサービスをされているということなのです。

自治体さんのメリットとしては、限られた御予算と人員がありますので、効率的に保健指導が必要な高齢者の方に、このデータを使うことで、アプローチができて発見遅れなどの課題が解消できるということと、あと、利用者側、高齢者の方でいくと、電力の使用量を観察されているだけです。何も意識をせずに、実際、体調をモニタリングされているということなので、費用的な負担も全くないということで、これはメリットがあるということで、今、幾つかの自治体さんで利用が進んでいるとお聞きをしています。

さらに、我々のほうで議論したところで幾つか出てきたところでいきますと、やはりデジタル社会が進む中で、いわゆるユーザーインターフェースという部分が、各事業者さんで差別化をするために、どうしても変えたいところはあるのですけれども、一方で、やはり同じ機能を持ちながら、メーカーによって操作の違いみたいなものがあると、これが特に高齢者の方にとっては、分かりにくいことを増やしてしまうということなので、なるべくこういったものを、例えば業界なり、そういうところで、今後統一する必要があるのではないかと出ております。

さらに、最近、人手不足が進んでおりまして、やはり有人窓口を維持できないところもあって、例えば、オンラインとか、店頭の機械のみで遠隔で対応するみたいなことが進んでいます。

例えば、問い合わせもFAQとかチャットボットだけで済ませてしまうことがあるのですけれども、これが、やはり高齢者の困っていることを増やす原因になっているのではないかと、やはり戸惑う高齢者が少なくなるまで操作のサポート要員を配置するか、あとは、右に書いてありますけれども、高齢者が機器の利用に戸惑っていると、ほかの方が長時間待たされることになって、別のトラブルに発展するようなこともあるので、これは、我々の中で出た用語なのですけれども、高速道路とか道路の登坂車線みたいな形で、少しゆっくり対応できる窓口みたいなものも考えていく必要があるのではないかと。

あと、逆に高齢者の方も、やはりデジタルは難しい、世の中についていけないと割り切ってしまうのではなくて、もたもたしても許されるのだという環境をつくった上で、思い切ってこういったものに利用を進めていただくように、チャレンジしていただくように仕向けることも重要ではないかということも、一方での話で出ました。

高齢者の困っていることというのは、今、高齢者は65歳となると、もうほぼバブル入社の方が、ここに差しかかってくる年代になってくるのです。そうなりますと、ますま

す本当に、ひとくくりに高齢者と言えない状況になってまいりますので、やはり事業者側も、これまで以上に幅広い視点を持って、例えば、今日御参加いただいている行政とか様々な団体さんとか、あとは医療とか、そういったところと緊密に連携していくことが、我々の事業をやりやすくする上でも重要なと考えております。

少し駆け足でしたが、以上、御報告となります。

○赤井地方協力課長

名取様、ありがとうございました。

時間は押しておりますけれども、あと2団体から御報告をいただきます。

続きまして、パルシステム生活協同組合連合会、渉外・広報室主任の堀籠様より御説明をお願いいたします。

○パルシステム生活協同組合連合会

ありがとうございます。

パルシステム生活協同組合連合会の堀籠と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

画面共有をさせていただきます。

今日は、パルシステムというのが生協の宅配サービスをしているところになりまして、我々が提供している高齢者が利用しやすい注文媒体というところと、配達を通した地域の見守りの事例について御紹介をさせていただければと思います。

そもそもパルシステムというのは、関東圏を中心とした13都県で事業を展開しております、10の会員生協という形で10の組織が連合会を形成しているという形になります。

パルシステムという名前自体が、友達という意味のパルということ、制度ということで、個人の参加によって、いろいろ大きな共同をつくる形で事業を動かしていくという意味で、命名をされている生協になっております。

我々の事業概要が、宅配事業がメインで、週1回、個人宅へ商品をお届けするという宅配事業がメインになっているのですけれども、そのほかにも、共済とか保険という事業、あとグループの中の3つの生協は福祉事業も展開しております。あとは電力供給事業というところで、生活者にニーズがあるところに対して、いろいろな事業を展開しているということになります。

毎週の注文については、インターネットのところでも注文できるのですけれども、暮らしに合わせたカタログということで、高齢者世帯向けというところと子育て世代向けというところで、商品のラインナップを変えて、2種類のカタログをつくって、ネットか、あとは、右下にある注文用紙、すごく小さいのですけれども、こちらに記入をいただいて提出いただくというような形で、配達の事業をさせていただいています。

我々の事業のところなのですけれども、グループの理念として「心豊かなくらしと共生の社会を創ります」ということを掲げまして、今回もたくさんキーワードが出ていたかと

思いますけれども、地域共生社会というものを、その商品の利用者自身が一緒になってつくっていかうということで、我々は生協として、これをみんなに押しつけるということではなくて、利用者と一緒に、こういう形でよりよい地域社会をつくっていかうということで動いております。

そもそも生協というのは、もう皆さん御存じだと思うのですが、利用者自身が出資金を出すことによって事業の運営をしていきたいと思いますということで、運営には利用者自身が声を出していただいて、参加していただいて、皆さんが望む形のサービスを利用させていただくというのが、そもそもの生協の形になっています。

とはいえ、当会は176万人の組合員がおりますので、一人一人の声を直接聞くということが難しいので、いろいろ電話の問い合わせセンターであるとか、メールでの投稿サイトであるとか、あとはカタログの後ろにメモ欄をつけて、いつでも声を書いて、配達員に渡してくださいというような形で、いろいろな形で常に、たくさんの声をいただくというシステムをつくっております。

その中で、やはり商品に対する具体的な御意見であるとか、サービスを利用するに当たっての御意見、たくさんの御意見をいただきます。

消費者サービスセンターみたいな形で、個別の声に、その場その場で対応していくということではなくて、いろいろな声が集まってきますので、今、皆さんにどういうニーズがあるのかというのをしっかり受け止めて、データ化して、今、こんなニーズが上がってきていますよということを受け止めながら、事業を展開しているところになっています。

その中で、やはり高齢者の方たちの声を拾ってきた中で、カタログが、左上のところにあるのですが、56ページもあるようなカタログでして、毎週1,000点ぐらいの商品が載っているんですね。いろいろ商品の情報もたくさん入れているので、非常に細かいカタログになってしまっているというところ、あと、注文用紙も右下のすぐのところにあるピンクのものなのですが、これに商品がずらっとたくさん並んでいて、カタログに番号が商品に振ってあるのですが、この番号の商品を、注文用紙に商品名も書いてあるのですが、ここに書き写していくという形になっているので、非常に小さくて見づらいというのが、まずありますし、商品の注文番号を探して移すという作業も、非常に大変になってしまうので、それこそ高齢になっていかれると、非常に注文するのが大変だということで、声をたくさんいただいてきた中で、どうやったらもっと注文をしやすくなるのだろうということで、高齢者向けの専用カタログということで「きなりセレクト」と名前をつけているのですが、右側のところのもの、カタログ自体が注文用紙になっているということで、カタログのページ数も56ページから24ページにぐっと減らしまして、商品の表示も非常に大きくして、一つ一つが見やすいようにして、その商品の横のところに1とか2とか数字を入れれば、そのまま注文用紙として提出ができるというカタログを開発して、これが2015年から利用を開始していただきまして、今年度になりまして、今、1.3万人の方が登録してくださっているという形になります。176万人のうちの1.3万人と

ということなので、規模としてはそんなに大きくはないのですけれども、やはり利用していただく方には、しっかり毎週の買い物を、それこそ外に買い物に行けない方も含めて、サポートさせていただいているという形で御利用をいただいています。

こちらの商品につきましても、やはり高齢になられると、お料理をするのが結構大変になってきたりということであったりとか、たくさんお料理をするために、材料をたくさん、いろいろ買ってきても、余らせて駄目にしてしまうという方に対しては、やはりお料理セットという形で、ミールキット、材料をカットしてあるもので、本当に火を通せば、すぐに大丈夫というものを充実させて、これをメインに絞り込んでカタログに載せて御提供させていただいたりとか、あと、スーパーさんなどでは、もうとっくにやられていることかと思うのですけれども、食べきってしまう前に賞味期限になってしまうということで、少量規格のものを、生協なので、やはりファミリー向けで、これまで事業を展開してきたという背景があるので、なかなか少量規格のものをたくさん配置すると、カタログのページも取ってしまうし、なかなか事業の効率が悪くなるということで、あまり積極的にやれていなかった過去はあるのですけれども、やはり、きなりセレクトというもので、ニーズにしっかりフォーカスした品ぞろえをしていこうということで、お米であれば、5キロだけではなくて3キロ規格、2キロ規格というものを入れたりとか、パンもコンビニさんなどでは当たり前なのですけれども、3枚だけの規格というものをしっかり入れていこうということで、品ぞろえをしてまいりました。

あとは、そもそも火を使うお料理をすることが不安だという声とか、あと、御家族の方からも、やはり心配だという声も聞かれてくるところもありまして、そこもやはり、利用者さん皆さん自身の声で、冷凍のお弁当のところもラインナップを充実してほしいということで、こちらも、やはりファミリー層向けですと、高価格帯に少しなってしまうので、全然商品が出なかったりというのはあるのですけれども、こっちのきなりセレクトというカタログのほうにしっかり品ぞろえできるように、商品開発も順次進めて充実させて載せていくという形で、去年のところだと、こちらもこんな形で、実績として12億円、全体の総事業高が2541億円というところで、12億円は、そんなに大きな数字ではないのですけれども、しっかりニーズに応えるために事業を展開することをさせていただいております。

あとは、高齢の方だけということではなくて、やはり介護が必要な方に向けては、専用のチラシをつくって、必要な方は、このチラシを4週間に1回届けますので、御利用くださいということで御案内したりとか、あとは目の見えない方に向けて、声のカタログということで、CDに職員が全部のカタログの商品を読みあげて録音して、これも毎週お届けするというので、こちらがそもそも東京と神奈川の地域的なところで、ニーズに合わせて始まったものなのですけれども、これも2015年には、全エリアに展開してということで、声のカタログというものも御提供させていただいているところになります。

あとは、毎週必ず配達に行きますよという、我々の業態を利用したサービスということで、配達時の見守り安心サービスということで、登録をしていただくと、メールで御家族

のところに、今週も配達に行きました、御在宅でした、注文をしっかりといただきましたということで、毎週毎週、御家族にきちんと今回もいらっしゃいましたよと、いらっしゃらない場合も含めてなのですけれども、御連絡をメールで差し上げるというサービスを、2016年に始めております。登録も1,500人ということで、そんなに大きい数ではないのですけれども、御利用いただいております。

高齢の御家庭なので、例えば、大体は毎週御在宅で商品を受け取っていただけるのに、今週に限って出てこられなかったであるとか、郵便物が玄関にたまっていたであるとか、それこそ玄関の前に行ったら、何かおかしいもの音がするとか、そういうことがあれば、行政と連携して緊急通報をするであるとか、それこそ御家族の方にも御連絡を、行政を通じていくようにするというので、きちんと地域連携をするというような、このようなサービスも2016年から展開しております。

この見守りサービスに限ったことではなく、本当に毎週同じ地域を同じ配達員が基本的に回っておりますので、地域のいろいろな異変があれば、いち早く察することができるということで、配送内の地域での異変については、行政と連携して、何かあれば、すぐに御連絡しますということで、11都県、317件、これは昨年度末時点での数字なのですけれども、行政の皆様と協定を締結して、何かがあれば御連絡さしあげますということでやっております。

その中では、災害協定ということで、何か災害などがあれば、パルシステムが持っている水であるとか、緊急支援物資であるとか、そういうものは御提供さしあげますよとか、あとは配送センターの中に、災害時に対応できるような緊急時の、右のところにトイレがあるのですけれども、こういうものを設置したりしているセンターについては、しっかり地域に開放して御利用いただくという形で、地域地域で、その地域の皆さんのニーズに沿えるような形で、いろいろな協定を結んで、協力をさせていただいているところになります。

協定というところで、今、御紹介はしたのですけれども、そもそも毎週配達員は地域を回っております。本当に毎週顔を合わせる方々、利用している方でもなくとも、その地域にいらっしゃる方のことについては、本当に目を配っておりますので、相対中に、もちろん体調不良などがあれば、もちろんお助けしますし、あとは、それこそ地域内で徘徊されていた方がいらっしゃれば、お声がけして御自宅まで送っていくなどといったときに、たまたま利用者の御家庭だったということもありましたということで、ここにいろいろ配達員の声を載せたりしているのですけれども、あとでお読みおきいただければと思うのですけれども、本当にちょっとした、いつもと少し違うなというところを、配達員がきちんと目を配るようにしていて、何かがあれば、別に自治体に何かするというのではなくて、本当に病院に付き添ってさしあげるとか、親戚の方に御連絡をさしあげるとか、本当に高齢者だけではなくても、例えば鍵を忘れて、おうちの前で待っている小学生がいたというときは、小学校であるとか、学童とかに連絡をしてあげて、対応するといった形で、本当

に地域そのものを見守って、パルシステムを使ってくれる人だけということではなくて、一緒に地域社会づくりをしていきたいと思いますということで、配達員が日々頑張らせていただいております。

少し補足的になるのですけれども、各地域でと申し上げたのですけれども、本当に地域でいろいろなニーズが変わってまいります。これは、神奈川県の実例なのですけれども、例えば、高齢者専用の配送コースをつくってしまおうということで、まだ、これは実験的にやっていることなのですけれども、相模原市のところで、専用コースということで、普通だったらお荷物を渡しして、少しコミュニケーションを取ったら、もう帰ってしまうということなのですけれども、70歳以上の方限定なのですけれども、体調の変化はありませんかとか、困っていることはありませんかとか、配達員のほうから積極的にお声がけをして、いろいろなニーズがあれば、その事業所内に、実は福祉事業所がありますので、そことも連携して、お手伝いできることがあればということで、配達員自身が介護保険サービスの基礎知識を学んだりとか、認知症サポーター養成講座、食事のバランスの勉強などとして、専門的にフォローしていこうということもやっております。

あとは、神奈川の県内に訪問介護事業所も設けておるのですけれども、この事業所を商品のお届けのスポットということで、ここに商品を届けまして、訪問介護スタッフが利用者のお宅に、事業所に届いたものを訪問時にお届けして、一緒にお料理をしましょうかということで、そのニーズに応じて、いろいろな形で展開をしています。これは、まだ全体化できているものではないのですけれども、少しずつ、こんな形で、先ほどのリーディングサービスも同じなのですけれども、地域内のニーズに応じて少しずついろいろなことをやっていこうということでやっております。

ここにはないのですけれども、今週からは、千葉で介護・医療、夕食宅配などというのも始めていたりとか、地域に応じていろいろなサービスを展開させていただいております。

我々のビジョンとして、本当に、ともにつくる地域づくりということで、利用者のいらっしゃる地域の皆さんと一緒に地域をつくっていこうということをビジョンに掲げて、いろいろな事業を今後も展開していこうと考えております。

ここに、本日お会いできた皆様とも、いろいろな連携ができる機会があれば、ぜひお願いしたいなと思いますので、どうぞよろしくお願いいたします。

時間が長引きまして、失礼いたしました。ありがとうございます。

○赤井地方協力課長

堀籠様、どうもありがとうございました。

続きまして、社会福祉法人全国社会福祉協議会・地域福祉部参事の森山様より、御説明をお願いいたします。

○全国社会福祉協議会・地域福祉推進委員会

よろしくお願いいたします。

このあと、ごめんなさい所用がございまして、資料のほうを省きながら御説明させていただきたいと思います。

御紹介いただきました、全国社会福祉協議会の森山と申します。どうぞよろしくお願いいたします。

私のほうからは、社会福祉協議会についてということと、それから社会福祉協議会のほうで実施しております、地域における高齢者、障がい者の支援事業ということで、少しかいつまんで御説明をさせていただきたいと思っております。

まず、私どもの社会福祉協議会についてということで、皆様、御存じの方、また、今までの事前報告の中でも協議体の中で社会福祉協議会に入らせていただいている事例が幾つかございましたけれども、私ども社会福祉協議会というのは、社会福祉法に規定されている地域福祉の推進を図ることを目的とした団体ということで、全ての市区町村、そして都道府県指定都市、そして全国段階に組織されております民間非営利組織ということになっております。

現在、全国で、私ども全国段階の組織も含めまして、1,815か所の社会福祉協議会が、住民の方々や、地域の福祉関係者の皆様、それから当事者の皆様、そして福祉に関わらない幅広い関係者の皆様と連携しながら地域で活動を展開しております。

社会福祉協議会につきましては、福祉に限る特定の課題ということだけではなくて、生活全体を見て、地域の中で課題のことであつたりとか、必要なことといったもの地域の皆さんと話し合いをしながら解決をしたり、活動をつくり上げていたりということで、皆さんと一緒に作り出す組織ということで、これまでも活動しております。

次のスライド以降のほう、社会福祉協議会の活動ということで、かいつまんで載せていただいておりますけれども、私ども全国にあります社会福祉協議会は、それぞれ独立した組織ということになっておりまして、それぞれの地域の実情に応じまして事業を展開しているということになっておりまして、やっている事業ですとか、規模の大きさですとか全て異なりますので、ここに書かれている事業全てを実施しているというわけではないということだけ、御承知おきいただければと思っております。

少し省かせていただきますけれども、次に地域における高齢者の支援事業というところで、ここでは、主に日常生活自立支援事業、それから成年後見制度等について御紹介させていただければと思っております。

まず、このスライドのほうが日常生活自立支援事業の説明ということになっておりまして、こちらの事業は認知症の高齢者の方であつたりですとか、知的障がい者の方、また、精神障がい者の方など、判断能力が不十分な方が、権利擁護に資することを目的として自立した地域生活が送れるように福祉サービスの利用援助を行うということで、社会福祉法の福祉サービス利用援助事業というのがありますけれども、そちらを基盤に、国庫補助によりまして全国の社会福祉協議会で実施されている事業というところになっております。

具体的な事業のほう、こちらのスライドに書かせていただいております、大きく3つあります。

1つ目が、福祉サービスの利用援助ということ。

そして2つ目が、日常的な金銭管理のサービスということ。

3点目が、書類の預かりサービスということです。

福祉サービスの利用援助につきましては、福祉サービスの苦情の解決のための手続であったりとか、必要な支援のための手続と一緒に、ケアマネジャーさんですとか、事業者さんをつなげるといった取組をさせていただいております。

2点目のところが、日常的な金銭管理サービスというところで、年金ですとか、各種手当の受領に関する手続ですとか、必要な生活費などをお支払いするお手伝いをさせていただくという事業になっております。

最後の書類預かりサービスというところでは、高齢者の方が、おうちで保管しておくことが不安な書類などを金庫などでお預かり、これは金融機関の貸金庫などお借りしてという場合が多いですけれども、そちらでお預かりをして、日常的に必要なときに、支援員の人と一緒に確認をしたりするという書類預かりサービスもさせていただいております。

平均的な利用については、これも各都道府県によって利用量が若干異なるのですけれども、平均的に1月に1、2回ぐらいの支援で、1回1,200円程度というところが、おおむね平均的な金額というところになっております。

こちらが日常生活自立支援事業の利用状況ということで、全国で大体5万6000強の方が御利用されているというところで、割合としては認知症の高齢者の方が最も多く利用されているというところです。

こちらが、日常生活自立支援事業の利用に至った経緯ということで、最初の相談者が誰かというところを調査したものになりますけれども、こちらを見ますと、地域包括支援センターですと、ケアマネジャーさんといって、御本人とか家族ではなくて、支援者の方からの相談がつながることが多いというのが1つの特徴ということになっております。

また、そのときの相談のニーズとしては、こういった通帳の管理ができないとか、金銭管理ができないといったことに加えまして、知人、家族からの経済的な搾取とか、侵害に遭っているといったような事例も全体の9%見られるところでございます。

日常生活自立支援事業の御利用者さんというのは、まず、判断能力が不十分というところがあるのですけれども、それに加えて、孤独・孤立の問題であったり、その他、ここの上に書かせていただいているような、様々な複合的な課題を抱えている場合が大変多くありまして、こういった課題は、社会福祉協議会だけでは、なかなか支援することは難しいというところがございます、今、各種いろいろな団体さんからも御発表などがありましたが、地域の中の様々な方と連携しながら、その方の生活を支援していくということを、大切に支援していくということを、社会福祉協議会ではやっております。

少し飛ばさせていただきますけれども、こちらのほうは、成年後見制度の中の法人後見

制度ということで、社会福祉協議会が法人として後見を受任している状況ということで、こちらのほうも後ほど見ていただきたいと思いますのですけれども、全体で3分の1ぐらいの社会福祉協議会が、法人後見ということで受任をさせていただいております。

それから、成年後見制度には中核機関ということで設置が進められておりますけれども、こちらのほうも割合としては、社会福祉協議会が受託をさせていただく割合が大変増えておりまして、地域の中で権利擁護を中心としながら、皆様の支援をさせていただいているところがあります。

日常生活自立支援事業というのは、御本人様との契約というのが大前提になっておりまして、そちらがなかなか難しくなってきたなど、判断能力が少し下がってきてしまって、日常生活自立支援事業では難しくなってきたなどというところにつきましては、こちらの成年後見制度に円滑に移行するように、こちらのほうでも支援をさせていただきたいということで、それぞれのところで取組をされているところでございます。

ただ一方で、少し古い調査になってしまいまして、平成30年の調査になりますけれども、実際の成年後見制度の利用をお勧めする段階になっても、なかなか利用につながらないといったところが大変増えてきているというのが1つの課題となっております。

理由といたしましては、市町村申立てが必要なわけけれども、なかなか手続が進まないところがあったりですとか、御本人自身が制度を利用することを希望されなかったりですとか、なかなかそういった難しさもある中で、支援をさせていただいているところでございます。

以降、少し具体的などころになりますけれども、こちら先ほど申し上げたとおり、社会福祉協議会は全国にありますけれども、それぞれで独自に事業をやっていたりとかしまして、この事業を必ずしも全ての社会福祉協議会でやっているわけではないので、具体的に、こういったことがお困りなのだけれどもといったところを、ぜひ御地元の社会福祉協議会のほうにお尋ねいただければと思いますけれども、例えば、身寄りのない高齢者への支援というところでは、死後の家財処分の関係であったりですとか、そういったところについてサポートをされているという社会福祉協議会、こちらは、福岡市の社会福祉協議会と高知市の社会福祉協議会のほうを御紹介させていただいておりますけれども、そういった独自の取組をされているところもございます。

また、松江市の社会福祉協議会では、支援機関向けのガイドラインということで、こういったことが必要なのかといったところで、チームづくりのポイントだったりとか、役割分担シートなども作成しながら、他機関での連携を進められているといったところでございます。

最後に、消費者安全確保地域協議会との連携ということで、大分県の宇佐市さんなどでは、金融機関などとも連携しながら、このネットワーク会議を消費者の安全確保地域協議会を兼ねるということで、金融機関さんとも連携しながらやられているという事例もございますし、また、先ほど消費者庁さんとの事例の中にもありましたけれども、北海道の鷹

栖町さんでは、重層事業とうまく連携しながら、消費者に関する相談を一体的に受け止めてやられておりまして、そういった中に社会福祉協議会のメンバーも入れさせていただいて、各地で連携を取りながら進めさせていただいているということになっております。

ごめんなさい、大変駆け足で申し訳ありませんが、ありがとうございました。

○赤井地方協力課長

どうもありがとうございました。

なお、森山様におかれましては、次の用務のため、この説明をもって御退出されます。森山様、どうもありがとうございました。

それでは、時間が大幅に超過しておりますけれども、これまで御報告いただきました団体様への御質問、それから、これまでの行政側の説明も含めて、全体を通して御質問があればお願いいたします。

では、ろうあ連盟様、お願いいたします。

○全国ろうあ連盟

全日本ろうあ連盟の小林です。

お伺いしたいことではなくて意見なのですけれども、よろしいでしょうか。ありがとうございます。

身体障害者手帳がありますが、聴覚言語障がいとして、その手帳を持っている方が大体38万人と言われております。数を見ると、少ないかもしれません。しかし、日本医師会あるいは日本補聴器工業会の調査によると、高齢になって耳が遠くなった方も含めると、1500万人以上の方がいらっしゃると言われております。これは、日本の人口の割合から見ますと、8人に1人という計算になります。その人たちは、全て電話で対応できるとは限らないわけです。そういうことをぜひ頭の中に入れていただきたいと思います。

例えば、このペットボトルのラベルがあります。このラベルのところに、商品の問い合わせ先として記載されているのは、ほとんど電話番号のみです。聞こえない方は、電話だけではなく、視覚的な情報あるいは手話等によるコミュニケーションが非常に大事だと思っております。その辺りもぜひお含みいただきながら、配慮していただきたいと思います。

電話以外の方法、例えばメールやファクスなどの記載準備もしていただけると非常にありがたいと思っております。

以上、私からの意見です。

○赤井地方協力課長

どうもありがとうございました。

貴重な御意見をいただきまして、ありがとうございました。高齢化もますます進む中で、

そういった必ずしも電話のみならず、様々な手段で対応していく必要があるということで、我々の消費者行政の分野でも、そういった方向で進めて、また事業者さんと連携しながら進めてまいりたいと思います。どうも貴重な御意見ありがとうございました。

そのほか、御質問は、どうぞ。

○全国消費生活相談員協会

すみません、意見ではないのですが、お願いということも含めまして、一言、発言させていただきたいと思います。

公益社団法人全国消費生活相談員協会の待鳥と申します。今日は、たくさんの事例の報告や、民間の事業者さんの取組などを聞かせていただいて、大変ありがとうございました。勉強になりました。

判断力の低下した高齢者・障がい者の消費者被害は、実は虐待の一類型です。虐待は5つの類型がありますが、その中の経済的虐待の類似行為と考えられています。そして、虐待と考えられているからこそ権利擁護支援の対象でもあるわけです。ですので、福祉部局との連携が欠かせないということになります。

今日の御発言の中で、重層的支援体制整備事業との協働ということのお話を伺いましたが、法律の立てつけ、つまり重層的支援体制整備事業における支援会議の中で個人情報の共有が可能であるというところにおいても、消費者安全確保地域協議会と非常に親和性があるなと思っていて、この取組を一層進めていけたらいいなと思っています。

全国いろいろなところに、いろいろなネットワークがありますが、みんな同じような構成員が参加されていて、同じような会議をやっているのであれば、1つの会議の中で、いろいろな看板を掲げて、多様な主体の方が参加された会議であるからこそ有益なのではないかなと思います。特に重層的支援体制整備事業との協働ということにおいては、非常に関心を持っています。

また、見守りネットワークの役割というものを考えたときに、予防的な役割があることは、もちろんですが、実際に被害に遭ってしまう方、私は、東京都消費生活総合センター高齢者支援グループの主任相談員として長らく相談の現場に携わってきましたが、高齢者の被害というのは、判断力が落ちていきますと、ちょっとやそっとの被害に遭うということではなくて、家一軒取られてしまう、財産を全部持っていかれてしまう、これが高齢者、特に判断力の低下した高齢者の消費者被害の現状であることを目の当たりにしてきました。

そうしますと、見守りネットワーク、特に消費者安全確保地域協議会もそうですけれども、その被害を関係者の連携によっていかに迅速に対応していけるかということが一番重要になってくるわけです。そして、ここからが今日の最後のお願いになりますが、今日たくさんの構成員の方が、このネットワーク連絡協議会に出てくださいっています。一番大事なのは、皆さんが、ちょっとおかしいなと思われたこと、これは何か変なのではないかと思われたことを、速やかに消費生活センターにつないでいただくことなのだとお伝えした

いです。そのつないでいただくことから相談が始まります。つまり、相談がセンターに寄せられませんか、消費者被害の回復ということにはほど遠いという話になりますので、ぜひ、今日参加くださっている皆様、それぞれの関係団体に、何かおかしいなと思ったら、消費生活センターに相談をしてみる、通報をするという形で、ぜひ御相談をしてほしいと、お伝えいただきたいと思います。

多くの消費生活センターは、本人からの相談ということを原則としていますが、特に高齢者、判断力の低下した高齢者や障がい者の場合は、本人以外からの相談というものも積極的に承っておりますし、有益な助言もさせていただけて、その中から、本当の支援というところにつなげていくことも可能です。

これは、本当に相談員として、参加した私から皆様へのお願いでもあります。どうぞよろしくお願いいたします。

○赤井地方協力課長

貴重な御意見ありがとうございます。

多様な主体が連携してということで、あまり重複することなく、役所の縦割りを、いわゆる持ち込むことなく、効率的に連携できる体制を推進していくということで、消費者庁としても進めていきたいと思います。

また、おっしゃったように、まさにつなぐというところで、我々は、つなぐための消費生活センターの機能強化というのに取り組むとともに、実際につながるための仕組みというのを、この見守りネットワークをさらに進化させて、しっかり進めていきたいと思います。どうも貴重な御意見をありがとうございます。

そのほか、御質問はございますでしょうか。オンラインの方を含めて、よろしゅうございますでしょうか。

それでは、これで質疑応答の時間を終了とさせていただきます。皆様、どうもありがとうございました。

最後になりますが、毎年この連絡協議会の申合せという形で、皆様と確認事項を共有しております。今年も資料の12というところで、当連絡協議会の申合せということで確認させていただき、今後、この協議会の趣旨にのっとり、かつ、この申合せに沿って、見守りネットワークの取組を推進してまいりたいと思いますので、引き続き、どうぞよろしくお願いいたします。

この点、御質問などございますでしょうか。よろしゅうございますでしょうか。

では、引き続き、よろしくお願いいたします。

それでは、お時間となりましたので、閉会の前に、消費者庁の尾原審議官より、一言御挨拶を申し上げます。

6. 消費者庁審議官挨拶

○尾原審議官

消費者庁の尾原でございます。

本日は御多用の中、この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。

御登壇された皆様、事例を発表していただいた皆様、そして、本日御参加いただいた皆様に、改めて御礼を申し上げます。

消費者庁といたしましては、引き続き、記載にもありましたけれども、つなげるための仕組みということで、見守りネットワークの一層の活性化に向けて、今後取組を進めていきたいと思っております。

また、皆様におかれましても、つながるための仕組みということで、ぜひ参加の構成員の皆様に、本日共有された情報等を御展開、周知していただければ、ありがたく思っております。

その際、消費者庁において、皆様と一緒にできることあれば、遠慮なくおっしゃっていただければと思っております。

本日は、どうもありがとうございました。

7. 閉会

○赤井地方協力課長

それでは、本日は皆様、お忙しい中御出席いただき、誠にありがとうございました。また、時間を大幅に超過いたしまして、拙いタイムマネジメントで大変申し訳ございませんでした。どうも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させていただきます。どうもありがとうございました。