

消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会
(第1回)における御発言の概要

(1) 地域の連携体制の在り方について

① ネットワークの役割・活動について

- 孤立した高齢者が消費者被害にあった事例や、介護ヘルパーから消費生活センターに通報があった案件で、警察も入って、本人が被害に遭ったと納得した事例がある。地域コミュニティの強化と「おもてなし運動」による町民運動を実施しており、見守りサポートも含めて強化していきたい。
- 高齢者の被害防止に当たり、高齢者心理を理解する必要がある。本人が悪質商法に遭ったことに気づかないことがあり、どのようなシステムでどのように対応するのか、突っ込んだことをみていく必要がある。
- 消費者被害のネットワークが構築されているが、エンドユーザーまで情報が伝わらないことが課題。各種団体も温度差がある。

② ネットワークの構築について

- 今までのネットワークは、会議をするだけで終わっていたため、実を生まなかった。今回は、ネットワーク化の在り方を具体的にナショナルスタンダードとして示し、その法的な根拠を作る必要がある。
- 各市町村では地域に合ったネットワークづくりが進められている。ネットワークづくりに向けて、地域をまわっているが、市町村の中には、行政基盤が脆弱なところもあり、様々な障害が生じている。
- ネットワークづくりについて、高いレベルの標準的なミッションを示し、地方公共団体が、その中の1つ又は2つをやるといった形で進められるようにすれば、地方公共団体が予算・職員を確保するきっかけとなり、動きやすくなる。
- 速効性のある施策としてやるのか、コミュニティ力の復活といった長期的な施策としてやるのか、2つの方法論があるが、地域ネットワークの構築については、その並立で考える必要がある。
- 行政境を越えた都道府県の連携や警察などの関係者間の綿密な情報共有をする必要がある。

③ 既存の枠組みとの関係について

- 消費者被害防止のためのネットワークを作るよりも、福祉ネットワークなど既存の連携に消費者被害防止もエッセンスとして入れていくイメージが現実的。
- 地縁性が強く残っており、大切にしたい。既に地域に根差した体制もできているので、情報があれば、二次被害に遭わないように相談にのったりできる。警察とも、消費者被害防止の観点から連携を進めており、警察官が被害者宅を往

訪した際に、市役所の相談を紹介したり、市役所職員の派遣を提案してもらう取組が始まった。

④ネットワークの担い手（地域人材）について

- 地域包括支援センターの職員と消費生活センターの職員が連携して対応している。事業者との協働としては、ヤクルト販売店や新聞販売店と連携し、異常を発見すれば市に通報してもらっている。住民等との協働としては、民生委員よりも軽めの役割として「地区ふれあい員」制度をつくり、高齢者見守り活動を行っている。
- 商店街では、消防関係で協定を結んでおり、来期は警察とも協定を結ぶ。地域コミュニティの核として、エンドユーザーたる住民に最も近い存在。商店街に高齢者が見えたときに、確実に情報を伝えることもできるし、被害に気づくこともできる。商店街にとってお客様の生活は大切であり、消費者被害を食い止めていく役割を果たすことができる。
- コンビニエンスストアでは、社会貢献活動の一環として「セーフティステーション活動」として、消費者の安全・安心確保の取組を行っており、女性・子どもの駆込みや徘徊している高齢者の保護、振り込め詐欺の水際阻止などで効果をあげている。また、ご用聞き等を行っている店舗では、配達時に異常を発見した場合には、警察や消防への通報や家族や民生委員への連絡、病院への同行を行っている。
- 消費生活についても、認知症サポーターのように、地域の人々が参加し、手助けするようなことが必要。また、地方でマニュアルを作り、研修することも必要。
- 啓発講座を受けるだけでなく、啓発講座を受けた人が見守り活動に参加する、「1億総見守り人」の仕組みにする必要がある。
- 高齢者自身が学び、防衛力・対応力を高める必要がある。

⑤ネットワーク化のコア人材について

- 小規模市町村は、顔が見えるので、簡単にネットワーク化ができるが、人に依存する。都道府県の市町村に対する役割も重要。
- 消費生活センターや消費生活担当部署が中心となって、福祉関係者、警察などといった地域で同じ目的に向かって動く方たちを総動員する形がよい。
- 市町村の場合、まとめ役となれるような専門的な人材がないため、ネットワークをつくることが不得意。どうしたらネットワークづくりができるようになるのかを追求する必要がある。

(2) 消費者関連情報の活用に向けた基盤整備

① 個人情報の利用について

- 高齢者が警察に相談した場合に、警察が消費生活センターを紹介するなど、警察とも連携している。高齢者から相談を受ける際は、家族やヘルパーなどに伝えてもよいか、連携してもよいか本人に確認している。
- 高齢者の消費者被害防止における一番の課題は、個人情報保護の壁。例えば、被害に遭ったという情報を自治会の役員が知り得ても、消費生活センターに話をつなげることが難しい。
- 住民基本台帳をベースに一人暮らし高齢者や要介護の高齢者のマッピングをしている。これは、住民基本台帳の制度が予定していないことだが、自治体の創意工夫でやっている。今後、警察から情報がもらえるのであれば、さらに手当てができる。
- 個人情報保護条例の運用の在り方について、保護ばかり考えてきたが、これからは使うという観点が必要になっており、自治体が工夫し始めていることを示してはどうか。
- 個人情報に触れる中で最も大事なものは地域の方々との信頼関係。個人情報は守るが、みんなを助けるためには情報が必要という意識に少しずつ変わってきている。
- 「見守り」が「監視」になると窮屈なものになるため、個人情報を取扱う際はさじ加減が重要。

② 個人情報の保全について

- 悪質事業者に対する抑止力の強化として、退職して地元に戻った団塊の世代に活躍してもらおうのも一案。その際に、守秘義務をどのように課すのか検討が必要。
- 被害者情報は直ちには出せないため、ケースバイケースで相談に応じ、できる範囲で対応したい。また、「情報の保全」も大切である。情報の共有・交換の前提として、それぞれの機関で、情報が漏れないような仕組みを高めていくことが必要。

③ 消費生活相談等により得られた情報の活用

- 蓄積された相談情報の分析・提供を行っていくべき。

(3) 消費生活相談体制の強化等

①国・都道府県・市町村の役割について

- 消費者被害の回復と、生活支援や啓発・連携とを切り離して検討する必要がある。相手（事業者）がある消費者被害の相談（消費トラブル型相談）は、三重行政になっているため、地方公共団体では予算が取りづらい。安全法8条の規定を踏まえ、事業者と消費者のそれぞれの所在地と居住地に着目して、行政域がまたがる場合は、国又は都道府県の担当としてはどうか。これにより、中小規模の市町村は、消費生活相談から解放される。それで生まれた余力を連携に注力してもらう。
- 消費生活相談をする高齢者の中には自分の状況をうまく説明できない場合もあり、区では、ヘルパーと一緒に自宅を訪問して対応している。
- それぞれの行政分野ごとに特化した窓口を市町村に作らせることはできない。被害を受けている人の生活全体をうまくみるためには、消費生活相談を含めて総合的に一括して相談を受け付け、その相談をさばく仕組みについて検討する必要がある。

②消費生活相談員の資質向上等について

- 消費生活相談員については、レベルアップを求める自治体の声が強い。また、守秘義務と併せて役割と身分保障を考える必要がある。

③地方公共団体における体制整備について

- スケールが小さく高齢化率の高い基礎自治体ほど、悪質事業者に対する備えが悪いということが、配付資料からわかる。
- 全国の首長や議員に、消費者の安全・安心確保のための地域体制づくりがどれほど重要度を持っているか理解してもらう必要がある。
- 基礎自治体の約7割は5万人以下であり、ほとんどの基礎自治体は、体力的に厳しい。だからこそ首長がしっかり消費者の安全・安心確保のための地域体制づくりが重要であるという認識を持つことが大事。
- 今まで地方の消費者行政がうまく進まなかったのは、地方自治体の中で消費者行政は非常に弱い部門で、中心となり動くことができなかったということがあり、強化が必要。首長の考え方によっても変わる。