

平成25年11月20日

## 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

(公社) 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (通称NACS)

## (1) 消費生活センターと地域の関係機関等との見守りネットワークの構築

消費生活センターは、地域住民のセンターと位置付けられ消費者情報のセンサー機能の役割をもつ。入った相談事例を個別救済しながら消費者の自立支援のために、地域包括支援センター、警察、民生委員、児童委員、高齢福祉課、生活保護課、金融機関、教育関係者、等々と多岐にわたるネットワークの有機的連携を進めるための中心的役割を担うことがセンターには求められる。各地で先進的に取り組む事例を参考に全国的に展開することが望まれる。こうした見守りのネットワークは地域特性に合わせて構築されることが重要であり、一律に規定するものではないが、少なくとも、消費生活センターと行政職員はその地方自治体の職能としてその任にあたることが必須と考えられる。その際、消費生活相談員に対する役割も重要だが、相談員は消費者問題の専門家であり、具体的に行政的権能をもつものではない。あくまでも地方分権と行政の役割の中で行政職員の職能として継続的政策で展開されることは自明である。

## (2) 消費生活相談等により得られた情報の集約と提供に関する、国及び地方公共団体の役割

相談等の情報はPIO-NET上で大量のデータベースになっているが、現状では十分に活用されているとは言えない。情報は活用して初めてその収集の意味をもつ。被害の未然防止、拡大防止の観点から相談内容をしっかりと聴き取り、更には当該相談事例が全国の消費生活相談現場に情報として活用できる効果的データとして蓄積されるためには、相談に対する適切な対応とその記録の記述が前提である。世の中のスピードに比例して変化する相談内容、法律、事業展開に速やかに、適切に対応するスキルが求められる消費生活相談員の役割はこうした面でも重いものがある。従って現場を支える消費生活相談員の研修は、地方自治体及び国の責務として定期的・継続的に実施が必要であり、相談対応、入力、アウトプットという一連の重い役割をもつ消費生活相談員の処遇は専門家のそれとして手厚いものでなければならないことは言うまでもない。更に言うなら、全国ネットで利用されてこそその意味あるPIO-NET関連業務については、個別自治体の役割というよりは、国の費用としての支弁であるべきと考える。加えて、更に、PIO-NETを刷新して、どの相談員が入力しても、最低限、同レベルの情報が入力できるようインフラの整備も重要になる。

## (3) 消費生活相談センター・相談窓口の設置を義務化へ

平成24年度の市区町村の相談窓口設置状況をみると42.1%にとどまる。地方消費者行政活性化基金を具体的に活かしていない状況である。消費生活相談窓口は住民の身近に存在し、暮らしの安全・安心のインフラとしてその設置は必須である。加えて、専門家としての消費生活相談員を配置することが望ましいが、その相談員に、こうあるべき「職」としての位置づけは慎重さが求められる。一律の職の規定は地方自治の地域特性を蔑ろにして相談員の能力を阻害しかねないし、逆に重い負荷をかけることにもなりかねない。更に加えるなら、安全法第三章消費生活相談等第一節消費生活相談等の事務の実施第八条で、都道府県及び市町村の役目(消費者安全の確保に関して消費者からの苦情に係る相談、またあっせんを行い)が明確に規定され、第二節消費生活センターの設置等で第一節で規程された事務を行うために相談員等人材を確保することが規程されており、この第三章を確実に読み込むなら「相談員はなにをする人」というのは明確である。

あくまでも現状を混乱させない対応をしながら、全国規模での相談窓口の設置こそ喫緊の課題である。

## 地域における連携事例

### ①連携先

警察 ● 情報共有 ● 立会い ● 問合せ電話 ● 職務質問 ● 説得	詐欺的や悪質商法などは、当事者の同意を得て被害額が小さくても県警の担当部署に報告するシステム。県警が所轄署に連絡し、相談者に接触している。	新潟
	業者来訪に困っているという高齢者の相談があると、県警から相談者近くの所轄署に連絡をしてもらい、業者来訪時に合わせて見守りを依頼している。	長野
	S F 商法の商品返却のために会場に行くのを不安がる相談者のために警察に依頼し、会場付近をパトロールしてもらった。	岐阜
	警察が「消費者センターに行くように相談者に助言した」と出会い系サイト業者に対して電話を入れてくれたので、返金交渉がうまくいった。	東京
	業者が相談者宅を来訪。事前連絡により来ていた相談員と警察が業者と対応して事なきを得た（身分証明書の確認などは警察でないと出来ない）。玄関先の靴を隠しておいたため、業者は相談員と警察がいることに気づかなかった。	東京
	詐欺的勧誘に遭っている高齢者を警官が説得してくれた。	東京
精神福祉士	精神障害者の場合は精神保健福祉士も交えての相談をする場合がある（多重債務には自殺願望の強いうつ病や依存症が絡む場合があるので）。	岐阜
民生委員	一人暮らしの高齢者であれば民生委員に見守り強化をお願いする場合もある。	岐阜
地域包括支援センター、ケアマネ	包括支援センターの社会福祉士、社会福祉協議会のケアマネはフットワークが軽いので、消費生活相談窓口まで来庁不可能な場合は、包括支援センターの本来の業務外である認定者であっても自宅まで行ってもらう場合もある。	岐阜
	屋根工事返金の入金確認のために地域包括センターの方に行ってもらった。	岐阜
生活保護担当、女性相談	生活保護担当や女性相談とも連携することがある。	岐阜
ヘルパー	一人暮らしの高齢者のお家で働くヘルパーさんの見守りで、家族に連絡、センターに相談いただいて未然防止や被害救済に至ったという事例がある。	京都
地域の情報共有	地元の司法書士、相談員、福祉課や地域包括センターの職員が月に1回定例会を開き、高齢者問題や消費者問題をテーマに勉強会を開催。情報を共有し、とてもよい関係づくりをしているところがある。	長野
行政職員による見守り	行政職員が自宅近辺の高齢者宅の見守りを担当し、高齢者宅の玄関に見守り担当職員の名前を貼ることで訪問販売の被害防止に努めている村もある。	長野

### ②各種相談形態

高齢者見守りシステム	消費者庁が出来る前から高齢者見守りシステムが出来ており、包括支援センター、介護事業者、社協など高齢者に関わる者が、何か異変に気づいた時に消費生活センターに通報し、センターで対応することになっている。その場合、必要があれば相談員が被害者宅に出向いて、契約の内容を確認、契約商品の確認などをし、斡旋・仲介をする。またそのシステムを構築した際に住民のところに出向くということ視野に入れて、相談員が1名増員になっている。	東京
出張相談	相談者直近の公的機関に連絡して場所を借り、そこで相談を受ける。	新潟
	相談者宅に訪問し相談を受ける。担当ケースワーカー、事業者、センターが合意解約の話し合いをする。包括支援センター、親族、センターで現場確認し、三者の連携で返品、返金作業などスムーズに進み、以降の被害の未然防止、成年後見制度につないだ。	新潟
	福祉施設に訪問して相談を受ける（施設職員、当事者、家族、地域包括センターなど関係者が一堂に会する）。	新潟
	外出が難しい高齢者宅へは職員が同行し相談者宅に出向いている。	長野
多重債務専門相談	専門家（弁護士、司法書士）への同行、警察署への同行（ヤミ金）、庁内（市の債権督促部門など）への同行や調整、任意整理や自己破産だけでなく生活設計にまで及ぶ相談を受け、専門家や関係部署を紹介するだけでなく同行し各機関と連携している。	新潟