



平成25年12月13日(金)

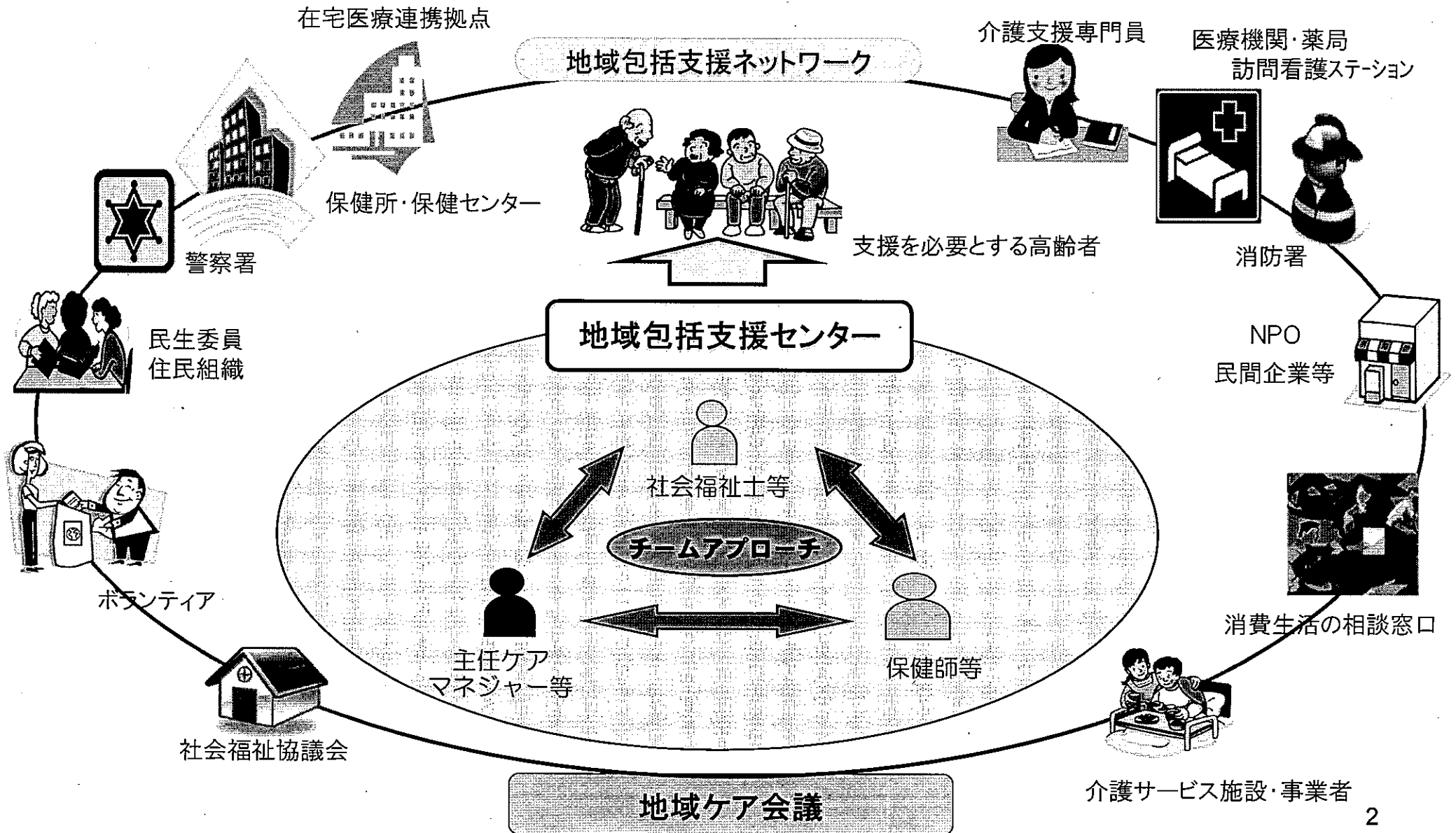
消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会

福祉行政と消費者行政との連携

厚生労働省

地域包括支援センターの相談支援ネットワーク

※地域包括支援センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、その保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的とする施設(介護保険法第115条の45)



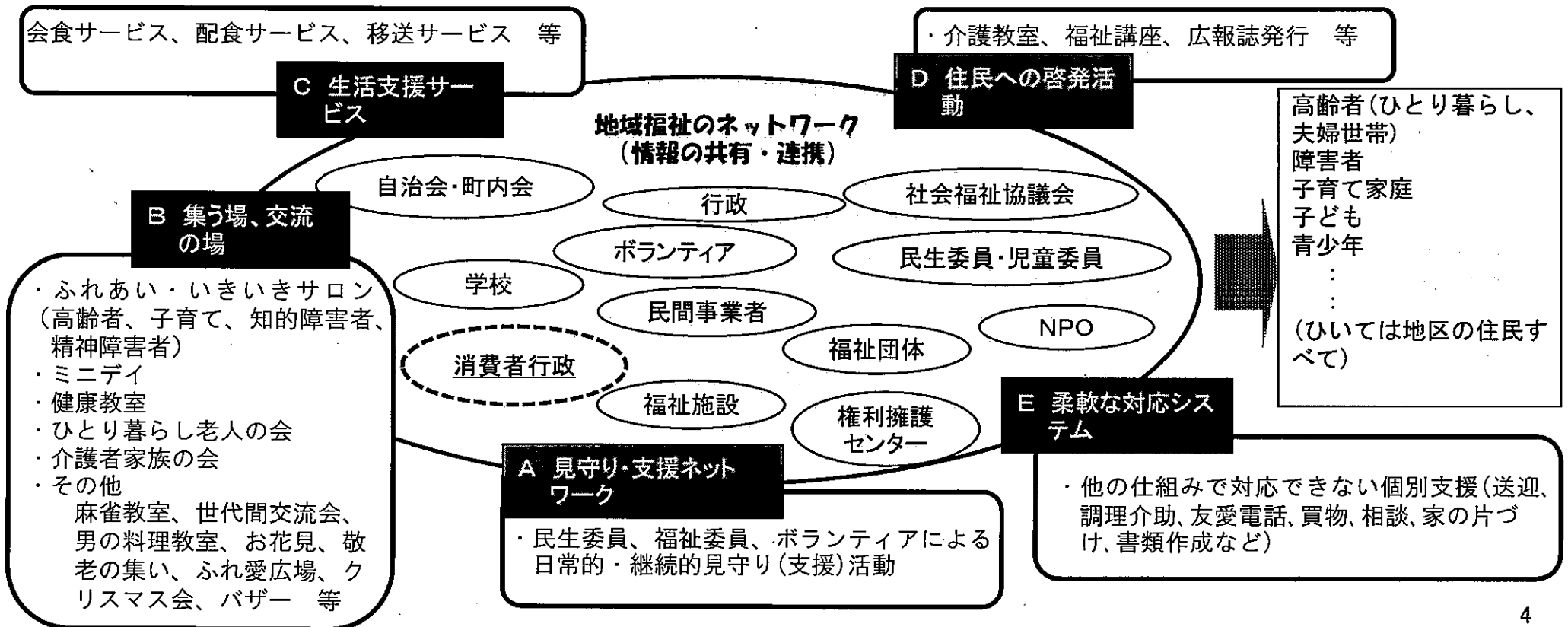
消費者行政担当部署と関わりのある法律の例

法律名	内容
<p>高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律</p>	<p>(財産上の不当取引による被害の防止等) 第二十七条 市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引(以下「財産上の不当取引」という。)による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。</p>
<p>介護保険法</p>	<p>(地域支援事業) 第百十五条の四十五 市町村は、被保険者が要介護状態等となることを予防するとともに、要介護状態等となった場合においても、可能な限り、地域において自立した日常生活を営むことができるよう支援するため、地域支援事業として、次に掲げる事業を行うものとする。 一、二 (略) 三 被保険者の心身の状況、その居宅における生活の実態その他の必要な実情の把握、保健医療、公衆衛生、社会福祉その他の関連施策に関する総合的な情報の提供、関係機関との連絡調整その他の被保険者の保健医療の向上及び福祉の増進を図るための総合的な支援を行う事業 四 被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の権利擁護のため必要な援助を行う事業 五 保健医療及び福祉に関する専門的知識を有する者による被保険者の居宅サービス計画及び施設サービス計画の検証、その心身の状況、介護給付等対象サービスの利用状況その他の状況に関する定期的な協議その他の取組を通じ、当該被保険者が地域において自立した日常生活を営むことができるよう、包括的かつ継続的な支援を行う事業</p>
<p>老人福祉法</p>	<p>(支援体制の整備等) 第十条の三 市町村は、六十五歳以上の者であつて、身体上又は精神上の障害があるために日常生活を営むのに支障があるものが、心身の状況、その置かれている環境等に応じて、自立した日常生活を営むために最も適切な支援が総合的に受けられるように、次条及び第十一条の措置その他地域の実情に応じたきめ細かな措置の積極的な実施に努めるとともに、これらの措置、介護保険法に規定する居宅サービス、地域密着型サービス、居宅介護支援、施設サービス、介護予防サービス、地域密着型介護予防サービス及び介護予防支援並びに老人クラブその他老人の福祉を増進することを目的とする事業を行う者の活動の連携及び調整を図る等地域の実情に応じた体制の整備に努めなければならない。</p>

地域福祉に関するネットワークの現状

○社会経済情勢の変化や社会構造の変化などにより、社会的孤立や生活困窮者の増大などが問題化していることから、地域福祉の推進や地域コミュニティの再構築を図るため、民生委員・児童委員や社会福祉協議会、地域の多様な団体等により、地域の実情に応じたネットワークづくりを行っている。

小地域(中学校区程度)を基盤とした福祉活動のネットワークのイメージ



社会福祉協議会の概要

【性格・目的】

- ・社会福祉協議会は、「住民主体の理念に基づき、地域の福祉課題の解決に取り組み、誰もが安心して暮らすことのできる地域社会の実現」をめざす「公共性と自主性を有する民間組織」である。
- ・社会福祉法では、地域福祉の推進を図ることを目的とする団体として位置づけられている。

【市区町村社協の構成】

- ・市区町村社協は、地域住民、民生委員・児童委員、社会福祉施設、ボランティア・NPO団体や保健・医療・教育などの地域の関係機関、及び行政の参加によって組織。
- ・社会福祉法では、区域内の社会福祉を目的とする事業を営業者、社会福祉に関する活動を行う者が参加し、かつ社会福祉事業又は更生保護事業を営業者の過半数が参加するものとされている。

【事業の概要】

- ・市区町村社協では、地域の実情に応じて、多様な事業を展開している。
- ・日常生活支援事業や生活福祉資金貸付事業への取組を通じて、地域住民の福祉相談窓口として機能している。

《市区町村社協の主要な事業例と実施状況》

○住民参加による地域福祉の推進

- ・ふれあいいいききサロンの実施(89.9%)
- ・地域住民による見守り・支援活動(小地域ネットワーク活動)の実施(66.7%)

○ボランティア・市民活動推進福祉のまちづくりの推進

- ・ボランティアセンターの設置及びセンター機能を有する(92.3%)
- ・ボランティア連絡会の設置(59.7%)

○福祉総合相談

- ・総合相談事業(87.3%)

○福祉サービスの利用の支援等

- ・日常生活自立支援事業……(平成25年3月末現在) 基幹的社協 920カ所、利用者数 40,720人
- ・法人後見の実施(162社協)
- ・地域包括支援センターの実施(22.3%)

○地域住民の参加を得て行う制度外のサービス

- ・配食サービス(57.5%)
- ・外出支援サービス(45.9%)
- ・住民参加型在宅福祉サービスの実施(22.1%)

民生委員・児童委員の概要

【現状(平成25年3月31日現在)】

- 定数 233,911人
《定数基準(参酌基準)》
 - ・都市部 220世帯～440世帯に1人
 - ・町村部 70～200世帯に1人
- 現員 230,199人(充足率 98.4%)
- 身分 厚生労働大臣委嘱。特別職の地方公務員

【業務】

- ①住民の生活状況を必要に応じ適切に把握しておくこと。
- ②援助の必要とする者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように生活に関する相談に応じ、助言その他の援助を行うこと。
- ③援助を必要とする者が福祉サービスを適切に利用するために必要な情報の提供その他の援助を行うこと。
- ④社会福祉を目的とする事業を経営する者又は社会福祉に関する活動を行う者と密接に連携し、その事業又は活動を支援すること。
- ⑤社会福祉法に定める福祉に関する事務所その他の関係行政機関の業務に協力すること。 等
(行政・社協・学校・社会福祉施設・地域包括支援センター等との連携)

【具体的業務】

- ・相談・支援活動、見守り活動、サロン活動 など
(参考)年間訪問回数 1人当たり165回

消費者行政との連携例(民生委員・児童委員活動事例集・全国民生委員児童委員連合会)

30. 高齢者の訪問販売被害への支援

1. 学びのポイント

- ①クーリングオフの活用を学びましょう。
- ②被害防止に向けた見守りについて考えましょう。

2. 事例

取り組みの契機

Aさん(85歳、女性)は一人暮らしです。介護保険サービスの利用や近所の人に買い物などを手伝ってもらって生活しています。M委員はAさんの定期訪問を行っています。

ある訪問日、部屋を見回すと、温水器、浄水器が新しく取り付けられていることに気づきました。浴室には入浴ができなくなるほど大きな器具が付けられており、Aさんは「もう3ヶ月も入浴していない。取り付けられて困っている」と他人ごとのように話しました。M委員は不審に思っ調べてみると、器具の代金は144万円で1年の分割払いになっていました。Aさんの年金は月約15万円なのに、月12万円も支払に当てられていることになりました。

取り組みの経過

翌日、M委員は消費生活センターに相談しました。温水器や浄水器を契約してから3ヶ月以上経過していましたが、相談員のおかげで、契約を解約することができました。

それから1年を経過した頃、Aさんが外壁塗装、ベランダ修理、床下換気扇等、2社と165万円の契約を結んでいることがわかりました。すでに工事の足場もかかっていたが、Aさんの了解をとり、消費者センターに手伝ってもらいながら、クーリングオフの手続きを行いました。

家屋の補修については、必要なところを専門業者に見積もってもらい、M委員も同席し、Aさんの契約で補修を行いました。その後も、悪質業者の被害にあう可能性があるので、M委員は民児協の定例会で相談すると、社協の日常生活自立支援事業を活用したらよいと助言がありました。翌日、社協に相談に行き、Aさんにぴったりのサービスだと思いましたが、まずはAさんの気持ちを確かしてから、一緒に相談に行こうと考えています。

3. 話し合ってみましょう

- ①悪質商法の手口について情報交換をしてみましょう。
- ②なぜ、Aさんは次々と悪質商法の被害にあってしまうのか考えてみましょう。
- ③悪質商法の被害を防ぐために、地域住民ができる取り組みについて考えてみましょう。

4. 対応上の留意点

①高齢者は、「お金」「健康」「孤独」への不安をもっているといわれます。悪質業者は営業巧みにこれらの不安をあおり、親切のふりをして信用させ、商品を売りつけるのです。高齢者は自宅にすることが多いため、訪問販売や電話勧誘販売による被害に遭いやすいといえます。悪質商法の被害を受けた場合、まずは消費生活センターに相談してみましょう。消費生活センターとは、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け、公正な立場で処理に当たる機関です。全都道府県に設置されています。クーリングオフ期間であれば手続きを手伝ってくれますし、クーリングオフができない場合も、契約書面に不備がみつければ、契約の解除や返金されるケースもあります。

②悪質商法被害を受けた方は繰り返し被害を受ける可能性が高まります。悪質商法の被害を最小限に抑えるには、早期発見が大切です。事例のように、民生委員は一人暮らしの高齢者を訪問した際、部屋の様子を観察するほか、定期的に高齢者に注意を喚起することが適当です。また、何度も被害を受けている場合、判断能力の低下が疑われますので、社協による日常生活自立支援事業や成年後見制度の利用を検討するとよいでしょう。

③高齢者の孤立の予防も悪質商法被害予防のひとつです。高齢になると行動範囲も狭くなり、自宅に引きこもりがちになります。町内会の行事や高齢者のサロンなど、日常生活圏内の催し物への参加を促すこともこうした被害の防止の一助となります。

5. 関連する制度、サービス

・主な相談機関

- ①消費生活センター
- ②消費者ホットライン(消費者センター対応日以外の日時に対応)

「地方消費者行政の充実・強化のための指針」（平成24年7月：消費者庁） 取組事例集（抜粋）

事例 66 暮らしの安心推進員等による地域の見守り <京都府>

【背景・取組概要】

京都府で取り組んでいる「消費者あんしんサポート事業」のうち、地域における消費者問題解決力を向上させる取組として、「暮らしの安心推進員」、「暮らしの安心・安全ネットワーク」がある。

「暮らしの安心推進員」は、消費者問題の基礎知識を身につけ、地域で活動する意欲のある方を対象に、「暮らしの安心推進員養成研修」を受講の上、地域の消費者リーダーとして登録していただいている。

具体的な活動としては、地域を見守るボランティアとして、自分の身のまわりの人（特に高齢者等）へ消費生活情報を積極的に提供するなど、声かけ等を通じて、消費者被害に遭わないように啓発したり、消費者トラブルに遭っている人がいれば相談窓口につなげる役割を担っている。

また、これらの地域見守りチーム活動に加えて、平成 22 年度以降は関係課と連携して、食品表示チームを設置し、日常生活で発見した、不当な食品表示等の情報を府に提供していただくなど、消費者モニター的な役割も担っている。

「暮らしの安心・安全ネットワーク」は、地域における消費者被害を未然に防止し、また、被害があった場合には、迅速に発見して解決を図るためのネットワークとして設立（平成 18 年 5 月）されており、消費者団体、福祉関係団体、事業者団体、報道関係、行政機関等の 46 団体で構成されている。（平成 23 年 8 月末現在）

主な活動内容は、ホームページによる情報提供や会員への定期的なメール配信による情報交換、消費者被害の未然防止に関する広報・啓発などであり、会員等による日々の事業・活動での「見守り」や「声かけ」、高齢者をはじめとした消費者被害の早期発見や迅速な対応を図るための連携強化に取り組んでいる。

【取組の効果等】

京都府では、平成 22 年度以降、訪問販売お断りシールの配付など、訪問活動等による見守り活動をモデル的に実施している。これは、在宅時の契約に関する消費者被害が依然として後を絶たないことから、こうした被害を防ぎ、地域住民が安心して暮らせる地域づくりを実現するために、地域特性や住民の構成、生活形態等に応じた効果的な啓発活動や見守り活動の手法を検証し、府内での取組に広げる契機とするため

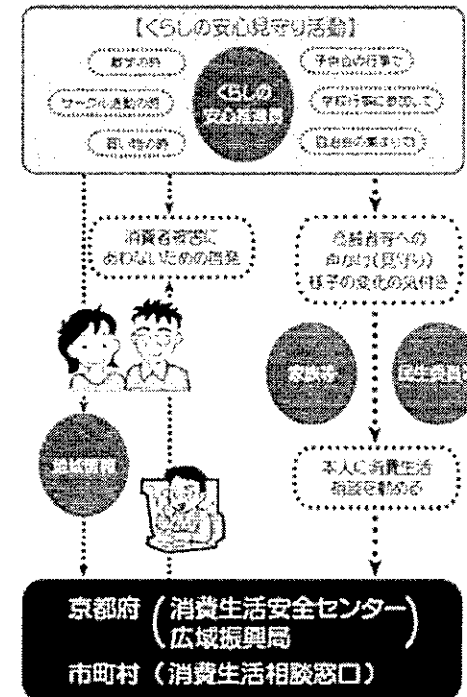
に行っているものである。

また、暮らしの安心・安全ネットワークのなかで、10 月を「暮らしの安心・安全推進月間」と定め、各地域で様々なイベント活動を展開している。

【今後の課題】

暮らしの安心推進員について、消費者被害が複雑化・困難化しているなか、「暮らしの安心推進員養成研修」のプログラム等をより充実させていくとともに、見守り活動を積極的に行うことができるよう、登録者の拡大や活動しやすい拠点づくりなどの取組を強化していく必要があるとのことである。

また、暮らしの安心・安全ネットワークについては、各団体の特徴を生かしながら、特に高齢者の見守り活動等に関して、一体的な取組を行うことにより、潜在的な消費者被害のニーズを顕在化させ、迅速な問題解決を図っていく必要があると考えているとのことである。



事例 67 「はばタン消費者ネット」による地域の消費者団体等の活動支援

＜兵庫県＞

【背景・取組概要】

消費者を取り巻く環境が多様化・複雑化する中、悪質商法等の手口も巧妙化し、行政だけでは、消費者問題への対応に限界であることから、消費者自身が消費者力を身につけ、地域できめ細かな啓発活動等を行うことが必要である。

そこで、地域で活動する様々な団体・グループ等の緩やかなネットワーク化により、消費者学習、消費生活に関する情報共有等を推進し、次世代の人材育成と消費者問題の取り組みの裾野を広げるため、平成 22 年 4 月に「はばタン消費者ネット」を地域ごとに設置した。

消費者団体、女性団体、老人クラブ、子育てグループ、PTA、自治会等が会員となっており、平成 24 年 5 月末時点で、406 団体が登録している。また、会員の活動を支援する「はばタン消費者ネットサポーター」を 10 名配置しており、会員による消費生活に係る事業企画・運営等への助言・指導、会員を支援するための消費生活情報の収集・提供、会員の消費生活に係る活動状況の把握、はばタン消費者ネットの取組の普及・啓発等に取り組んでいる。

「はばタン消費者ネット」の主な事業として、会員による学習実践事業の実施、情報共有の促進がある。

会員による学習実践事業では、会員が企画実施する消費者学習の支援を行っており、学習会、寸劇等について平成 22 年度に 89 事業、平成 23 年度は 148 事業を実施した。

また、情報共有を促進するため、県内 7 地域において、広報紙「はばタン消費者ネットニュース」を発行し、会員の活動紹介や最新の消費者情報の提供を行っている。平成 22 年度は先進的な取組を掲載した「活動事例集」を作成した。

【取組の効果等】

各地域に配置した「はばタン消費者ネットサポーター」が各会員への情報提供や助言・指導等を行うとともに、「はばタン消費者ネット」の会員が学習会・イベント等を実施することで、県民の消費者力向上を推進することができた。

【今後の課題】

これまで主流であった消費者被害防止の事業（例：悪質商法の手口紹介、クーリン

グ・オフの行使方法の学習会等）から、今後は、かしこい消費者としてどのように活動するかを考える事業（例：生産から消費までのメカニズムに関する知識、地球や地域の経済、環境に配慮した消費行動の学習会等）を実施していくことが求められている。

そのために、「はばタン消費者ネット」の会員が個々に活動するのではなく、幅広い活動を行う会員同士が協働し、県・市町センターの行政と連携しながら全県的な消費者活動を展開できる仕組みづくりを行っていくとのことである。



事例 71 高齢者・子ども見守りネットワークの構築 ～ 地域見守り活動 ～
 <世羅町（広島県）>

【背景・取組概要】

高齢化率が35%を超える世羅町は、中山間地特有の立地条件を示しており、隣家まで遠距離になる地域も多数見受けられ、近年認知症の高齢者も増加の一途をたどっている。また、全国的にも子どもが被害者となる事件が多発していることから、誰もが安心して暮らせる体制づくりが課題となっていた。

そのような状況の中で、民生委員児童委員協議会より、見守り支援体制を強化し、孤独死防止に向けた取り組みを推進するため、町内の販売業者を中心に地域での見守り体制を強化したいとの要望が、町に出された。

この要望を受け、町では関係機関との連携会議を2回開催し、平成23年10月、町内郵便局（11郵便局、5集配センター）・新聞販売所（5箇所）・尾道市農業協同組合と「世羅町における地域見守り活動に関する協定書」を締結した。

見守り活動では、事業者等は、日常の業務の範囲内において住民に関して何らかの異変を察知した場合に、世羅町民生委員児童委員協議会や世羅町に連絡・通報し、また、連絡・通報を受けた民生委員と町は、関係機関（警察や消防等）への連絡・連携し、必要な支援を行うこととしている。

【取組の効果等】

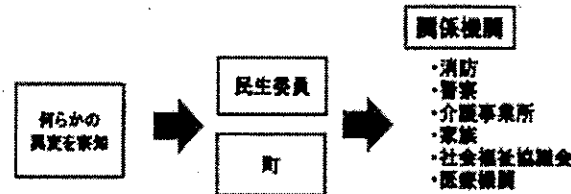
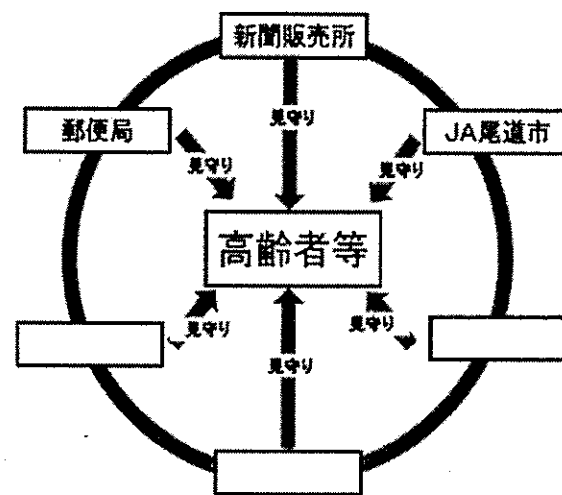
民生委員1人が100世帯程度を受け持っているのが現状で、毎日全ての世帯を巡回することは不可能であり、気づいた時には手遅れのこともあった。事業者等が日常業務の範囲内で、見守り活動を行うことにより、早い段階で異変に気づき、救済につながることができた。

また、金融窓口がある農協や郵便局からの希望で、オレオレ詐欺等の被害防止も見守り活動の対象に含めたところ、実際に被害を未然に防ぐことができたケースもあるとのこと。活動が始まってから24年5月までに、8件の通報（郵便局1件、新聞販売所7件）があり、対応を行っている。なお、夜間の通報については、町が対応しており、民生委員の負担軽減につながっている。

【今後の課題】

民生委員の高齢化も進んでおり、見守り活動を長期にわたって継続するためには、若手の育成が課題となっている。また、見守り活動をさらに有効なものとするためには、参加する事業者数を増やすこと、事業者等との情報共有をいかにして効率的に行うかが課題となっている。

見守り体制イメージ図



□ の空欄は見守り体制を強化するため協定先を増加する予定。

地域住民の見守り活動等を行う上での課題

個人情報の壁

- ・プライバシー意識の高まりや個人情報を取り扱う上での戸惑い等の様々な要因から、社会的な必要があるにも関わらず、地方自治体が過剰に反応し、見守り活動等を行う民生委員・児童委員に必要な情報が提供されない。
- ・同様に、個人情報を取り扱う介護支援機関やライフライン等事業者等から、行政、民生委員・児童委員に必要な情報が提供されない。

(参考)安心生活創造事業報告書

○個人情報関係

- ・個人情報保護法関連制度の開始により、個人情報保護意識が過剰に高揚し、必要な情報が必要な機関、支援者等に伝わらず、支援を困難にしている例が生じている。
- ・個人情報保護意識の過剰反応が、要支援者の把握、支援を必要とする人のもれない把握の障害にもなっている。 手上げ方針、同意方式、関係機関共有方式による個人情報の適切な運用が必要である。
- ・個人情報の第三者への提供について、近年の孤立死の事案に関連して、関係省庁が連携して通知を発出しており、関係機関との連携により地域における情報の共有や見守り体制の構築等や、地方自治体の福祉担当部局に必要な情報が適切に集約されることが重要である。
- ・自治体が保有している個人情報の取扱いについては、各自治体が自ら定めた条例によることとされ、個人情報の保護に関する基本方針(平成16年4月2日閣議決定、平成20年4月25日一部変更)においては、「いわゆる『過剰反応』が一部に見られることを踏まえ、地方公共団体においても、法の趣旨にのっとり、条例の適切な解釈・運用を行うことが求められる。」とされている。
- ・一方で、守秘義務のある公務員等と地域住民との連携の中での個人情報の取扱については課題がある。 同様に守秘義務を持つ民生委員と住民間の関係も課題が多い。

○孤立死事案での課題

- ・関係部局間、省庁間や、行政とライフライン事業者等、行政内外の連携が不十分であり、個人情報の提供の制限をしない場合についての理解促進が必要。

孤立死防止対策について

孤立死防止対策の方向性

- 孤立防止あるいは早期発見のための仕組みを、ライフライン事業者なども含めた民間事業者等と連携し、地域の実情に応じて構築
- 国としては、総合的な取組の推進、先進事例の情報収集・発信と、見守り体制の構築等のための補助事業による支援等を実施

これまでの対策

平成24年5月に通知

【① 情報の一元化】<平成24年2月に通知>
自治体の福祉担当部局に情報の一元化を要請

【② 関係団体との連携強化】<平成24年2月に通知>
高齢者団体・障害者団体・民生委員等に福祉部局との連携強化を依頼

【③ 個人情報保護の適用外の理解促進】
福祉部局との連携等に際し、個人情報の提供が制限されない場合等についてライフライン事業者へ通知

【④ 地域づくりの推進等】
○自治体の優良事例の紹介
○孤立死事案の、自治体での検証状況の情報提供
○孤立死対策に有効な自治体の先進的な取組に対して、国庫補助を実施

【⑤ 有識者による検討】
安心生活創造事業推進検討会等で議論(5月8日)の上、安心生活創造事業成果報告書(8月公表)に反映

【⑥ 民生委員への個人情報提供事例の紹介】
自治体から民生委員への個人情報提供に関する事例集を作成(7月17日事務連絡発出)

【⑦ 住宅供給事業者等との連携】
住宅供給事業者等との連携推進の方策について通知(7月31日国交省、厚労省の連名通知)

今後の取組

①平成24年5月及び7月通知に基づく総合的な取組の推進

②今後も、先進的な取組事例等情報収集し、広く周知

③安心生活基盤構築事業(平成25年度予算による支援)

新たな生活困窮者支援制度における取組

○「生活困窮者自立支援法」が成立(平成25年12月6日)し、生活保護に至る前の段階の自立支援策の強化を図るため、生活困窮者に対し、自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給など、生活困窮者に対する支援が具体的に行われることとなる。

○生活困窮者を支援につなげていくためには、生活困窮者の発見が極めて重要であることから、民生委員・児童委員をはじめ、地域における様々な地域資源によるネットワークの機能強化が重要である。

生活困窮者自立支援法案について

生活保護に至る前の段階の自立支援策の強化を図るため、生活困窮者に対し、自立相談支援事業の実施、住居確保給付金の支給その他の支援を行うための所要の措置を講ずる。

法案の概要

- 1. 自立相談支援事業の実施及び住居確保給付金の支給(必須事業)**
 - 福祉事務所設置自治体は、「自立相談支援事業」(就労その他の自立に関する相談支援、事業利用のためのプラン作成等)を実施する。
※ 自治体直営のほか、社会福祉協議会や社会福祉法人、NPO等への委託も可能(他の事業も同様)。
 - 福祉事務所設置自治体は、離職により住宅を失った生活困窮者等に対し家賃相当の「住居確保給付金」(有期)を支給する。
- 2. 就労準備支援事業、一時生活支援事業及び家計相談支援事業等の実施(任意事業)**
 - 福祉事務所設置自治体は、以下の事業を行うことができる。
 - ・ 就労に必要な訓練を日常生活自立、社会生活自立段階から有期で実施する「就労準備支援事業」
 - ・ 住居のない生活困窮者に対して一定期間宿泊場所や衣食の提供等を行う「一時生活支援事業」
 - ・ 家計に関する相談、家計管理に関する指導、貸付のあっせん等を行う「家計相談支援事業」
 - ・ 生活困窮家庭の子どもへの「学習支援事業」その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業
- 3. 都道府県知事等による就労訓練事業(いわゆる「中間的職労」)の認定**
 - 都道府県知事、政令市長、中核市長は、事業者が、生活困窮者に対し、就労の機会の提供を行うとともに、就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練等を行う事業を実施する場合、その申請に基づき一定の基準に該当する事業であることを認定する。
- 4. 費用**
 - 自立相談支援事業、住居確保給付金:国庫負担3/4
 - 就労準備支援事業、一時生活支援事業:国庫補助2/3
 - 家計相談支援事業、学習支援事業その他生活困窮者の自立の促進に必要な事業:国庫補助1/2

施行期日

平成27年4月1日 (注)第183回国会政府提出案からの修正点はなし