

消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査

報告書

—消費者安全確保地域協議会の取組を中心に—

2020年3月

独立行政法人国民生活センター

## はじめに

内閣府「令和元年版高齢社会白書」によると、2018年10月1日時点の総人口に占める65歳以上の割合（高齢化率）は28.1%、2036年には33.3%になると推計され、加えて、2012年の65歳以上の認知症高齢者数は462万人であったが、2025年の認知症高齢者数は675万人になるとの推計もある。また、「令和元年版障害者白書」によると、障害者数の概数は、身体障害者436万人、知的障害者108万2千人、精神障害者419万3千人で増加傾向にある。高齢者等を見守る必要性は年々高まっていくものと考えられる。

2016年4月に施行された改正消費者安全法では、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった者の消費者被害を防ぐため、地方公共団体および地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会」（以下、「地域協議会」という）を組織することができると規定された。

国は「地方消費者行政強化作戦」（2015年3月）で人口5万人以上の全市町に設置を目指してきたが、消費者庁の「消費者安全確保地域協議会 設置状況一覧（2020年2月末現在）」によると、人口5万人以上の市町村の設置率は約2割にとどまっている。

また、設置済みの地域協議会の取組をみると、各地域協議会によって異なり、地域協議会を設置していない自治体の抱える事情も様々に見受けられる。

そこで、全国の消費生活センター（本課を含む）を中心に、地域協議会の設置状況や取組内容を調査し、既に地域協議会を設置している自治体の特徴、運営上の工夫などを取りまとめ、他の自治体の参考資料とするため本調査を実施した。

加えて、地域協議会の今後の活動を充実させるために必要な支援策を調査し、今後の国や都道府県等による地方支援の在り方を検討することとした。

なお、地域協議会の設置については、各自治体の抱える事情や課題に合わせ、設置の判断を行っていることと考える。本報告書は、地域協議会の設置状況や取組状況などについて現状を取りまとめるとともに、現在、地域協議会の設置を検討しようとしている自治体、また、現在、既に地域協議会を運営し、何らかの課題を抱えている自治体に、少しでも参考になることを目指し、取りまとめたものである。

本調査にご協力いただいた自治体の皆様に感謝の意を表すとともに、本調査が関係各方面において役立つものとなれば幸いである。

2020年3月

独立行政法人国民生活センター

## 目次

## 内容

第1章 高齢者・障がい者の消費生活相談の概要 .....	2
第2章 調査の概要 .....	8
第3章 調査の結果 .....	11
1. 消費者安全確保地域協議会の設置状況（問1、問15） .....	11
2. 地域協議会の概要（問2～問6） .....	15
3. 個人情報の取扱いについて（問7～問10） .....	23
4. 運営・取組における現状認識、工夫、今後の課題（問11～問14） .....	33
5. 「地域協議会を設置していない」と回答した自治体への設問（問15-1～問17） .....	43
第4章 地域協議会の取組例（ヒアリング調査） .....	52
○東京都・世田谷区消費者安全確保地域協議会 .....	54
○愛知県・安城市消費者安全確保地域協議会 .....	57
（参考）愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議 .....	58
○埼玉県・吉川市消費者安全確保地域協議会 .....	60
第5章 調査結果に関する専門家のコメント .....	63
第6章 調査結果のまとめ .....	70
参考資料 .....	74
●調査票 .....	75
●集計結果表 .....	93

### 調査結果を読む際の注意

- ・ 結果数値（％）は表章単位未満を四捨五入しているため、内訳の合計が100にならないこともある。
- ・ 結果数値（％）の — は、回答者がいないものである。
- ・ 図表中の選択肢の表記は、一部省略している場合がある。  
    例：政令指定都市 → 政令市  
        市（政令指定都市以外） → 市  
        広域連合、一部事務組合等 → 広域連合等 など

## 第1章 高齢者・障がい者の消費生活相談の概要

全国の消費生活センター等には、高齢者や障がい者に関連する相談が寄せられている<sup>1</sup>。以下に概要をまとめた。なお、本章においては以下の区分<sup>2</sup>で集計した。

### ○高齢者に関連する相談

- ・ ここでは、契約当事者が65歳以上である相談を「高齢者全体」とする。
- ・ 上記の高齢者全体の相談のうち、認知症や知的障がい等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約であることが問題となっている相談（「判断不十分者契約」という）を「高齢者の判断不十分者契約」とする。

### ○障がい者に関連する相談

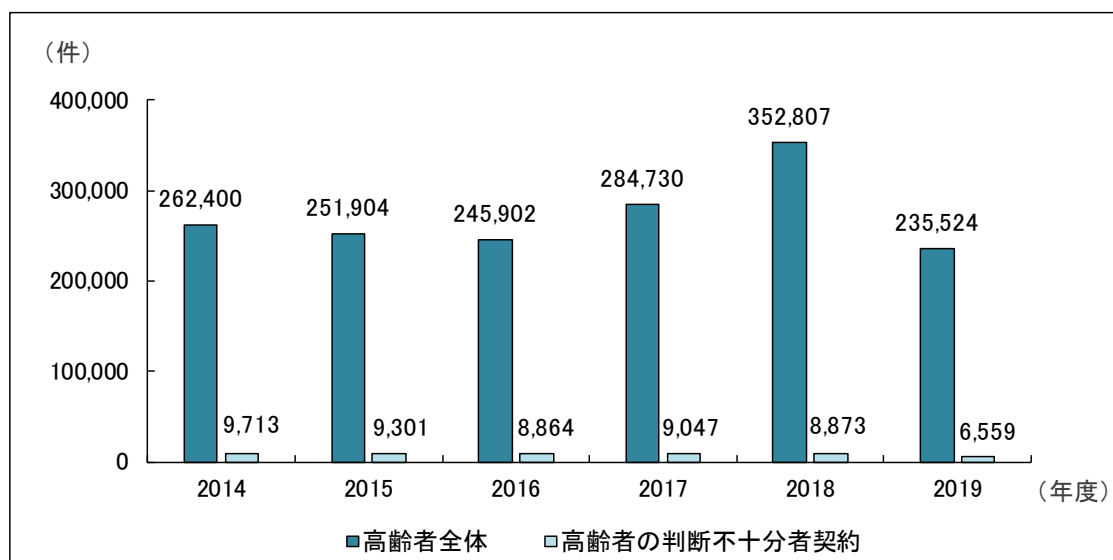
- ・ ここでは、心身に何らかの障がいがある人が関わる相談を「障がい者全体」とする。
- ・ 認知症や知的障がい等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約であることが問題となっている相談を「障がい者の判断不十分者契約」とする。

### 1. 高齢者の相談 — 高齢者全体はおおむね増加傾向、判断不十分者契約は横ばい —

高齢者全体の相談件数をみると、おおむね増加傾向にあり、2018年度は35万件を超えている（図I）。高齢者の判断不十分者契約については9,000件前後で推移しており、高齢者全体における割合は2%～4%弱である。

2018年度同期件数（2019年1月31日までの登録分）をみると、高齢者全体が275,830件で今年度は若干の減少傾向、高齢者の判断不十分者契約は6,616件とほぼ横ばいである。

図I 高齢者全体、高齢者の判断不十分者契約の相談推移

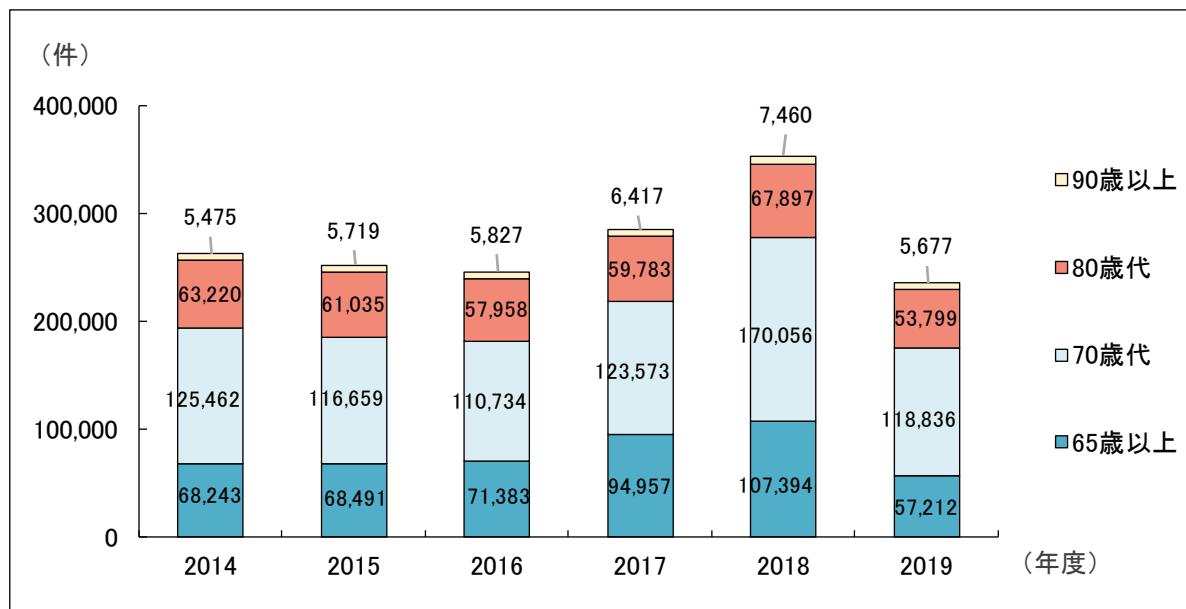


<sup>1</sup> PIO-NET に登録された消費生活相談情報（2020年1月31日までの登録分）を分析対象とした。PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。割合は、小数点以下を四捨五入しているため合計が100にならないことがある。内訳は、不明・無回答等を除いて集計した。

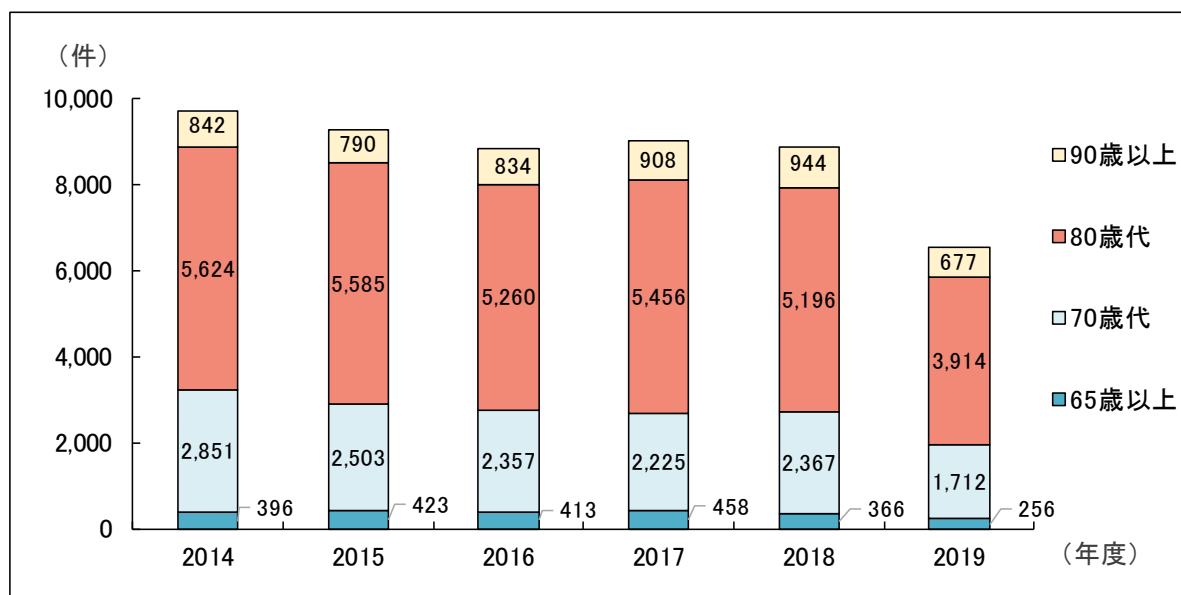
<sup>2</sup> 高齢者かつ障がい者であるなど、区分を重複する相談も存在する。

高齢者全体の年齢層<sup>3</sup>の推移をみたところ、どの年度においても70歳代が最も多く、次いで65歳以上、80歳代と続いている（図Ⅱ－1）。高齢者の判断不十分者契約の年齢層の推移においては、どの年度においても80歳代が最も多く、70歳代、90歳以上と続いている（図Ⅱ－2）。

図Ⅱ－1 高齢者全体の年齢層の推移



図Ⅱ－2 高齢者の判断不十分者契約の年齢層の推移



## 2. 障がい者の相談 —障がい者全体はおおむね増加傾向、判断不十分者契約は横ばい—

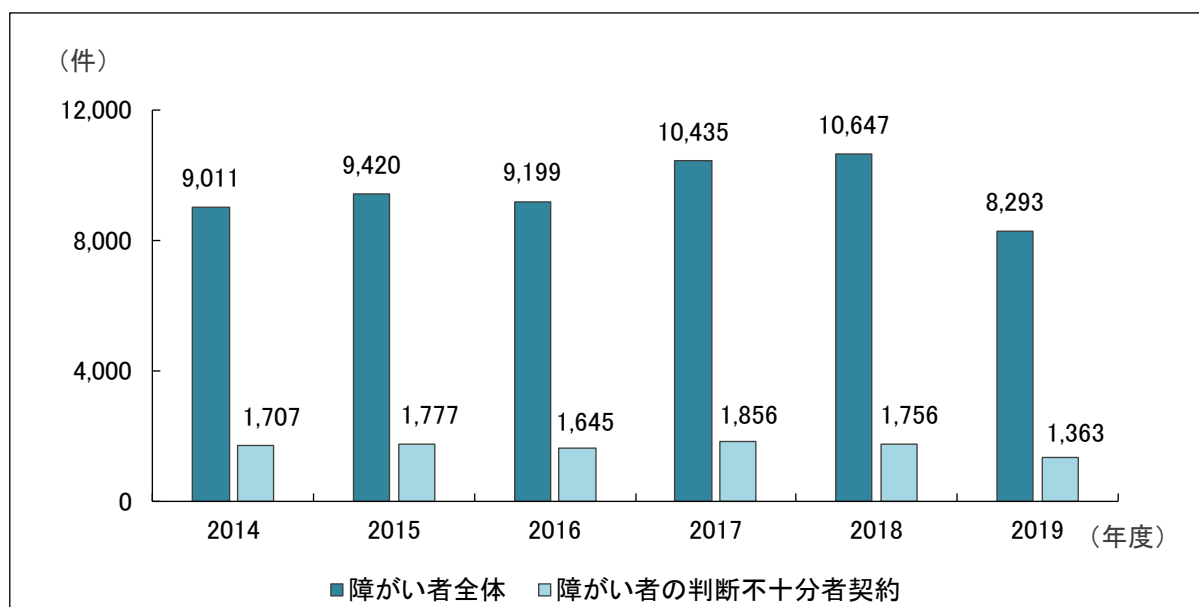
障がい者全体の相談は年々増加傾向にあり、2017年度以降は1万件以上の相談が寄せられている

<sup>3</sup> 本章においては、65歳以上70歳未満を「65歳以上」、70歳以上80歳未満を「70歳代」、80歳以上90歳未満を「80歳代」、90歳以上を「90歳以上」という。

(図Ⅲ)。障がい者の判断不十分者契約については1,600～1,800件台で推移しており、障がい者全体における割合は16%～19%弱である。

2018年度同期件数は障がい者全体が7,990件、障がい者の判断不十分者契約は1,303件で、ほぼ横ばいである。

図Ⅲ 障がい者全体、障がい者の判断不十分者契約の相談推移



### 3. 高齢者、障がい者、それぞれの判断不十分者契約との比較

以下では、高齢者全体、障がい者全体の相談と、それぞれの判断不十分者契約の相談の傾向を2014年度～2019年度の相談について比較した。

#### (1) 商品・役務 —判断不十分者契約では新聞、健康食品が上位にあがる—

相談が寄せられる商品・役務の傾向についてみたところ、高齢者全体の場合、デジタルコンテンツ等の主に架空請求に関する相談や、主に電話勧誘による光回線サービス契約に関する相談(「光ファイバー」)が上位にあがった(表Ⅰ-1)。

高齢者の判断不十分者契約の場合は、新聞や健康食品が上位にあがった。新聞は訪問販売が多く、長期契約の相談もみられた。また、健康食品は電話勧誘が多く、一人の消費者に次から次へと契約させる次々販売の相談がみられた。

障がい者の場合、障がい者全体、判断不十分者契約のいずれにおいても、「フリーローン・サラ金」などの多重債務に関する相談や、携帯電話サービスの解約トラブルや説明不足が問題となる相談がみられた(表Ⅰ-2)。

障がい者の判断不十分者契約においては、主に訪問販売で契約した新聞や、インターネット通販や電話勧誘で契約した健康食品が障がい者全体の場合と異なり上位にあがった。

表 I - 1 上位商品・役務（高齢者全体、高齢者の判断不十分者契約）

	高齢者全体		高齢者の判断不十分者契約	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	商品一般	300,499	新聞	4,584
2	デジタルコンテンツ（全般）	75,172	他の健康食品	3,368
3	光ファイバー	52,953	健康食品（全般）	3,016
4	アダルト情報サイト	52,431	商品一般	2,399
5	他のデジタルコンテンツ	32,997	光ファイバー	1,539
6	新聞	31,459	修理サービス	1,114
7	フリーローン・サラ金	31,215	かに	1,016
8	他の健康食品	29,569	携帯電話サービス	803
9	修理サービス	28,926	屋根工事	801
10	相談その他	27,654	普通生命保険	758

表 I - 2 上位商品・役務（障がい者全体、障がい者の判断不十分者契約）

	障がい者全体		障がい者の判断不十分者契約	
	商品・役務名	件数	商品・役務名	件数
1	フリーローン・サラ金	5,922	フリーローン・サラ金	710
2	携帯電話サービス	3,326	携帯電話サービス	666
3	商品一般	3,283	商品一般	563
4	賃貸アパート	2,027	出会い系サイト	394
5	出会い系サイト	1,843	新聞	380
6	他のデジタルコンテンツ	1,304	他の健康食品	363
7	他の健康食品	1,242	光ファイバー	287
8	テレビ放送サービス（全般）	1,190	健康食品（全般）	265
9	アダルト情報サイト	1,157	他のデジタルコンテンツ	228
10	光ファイバー	1,101	アダルト情報サイト	189

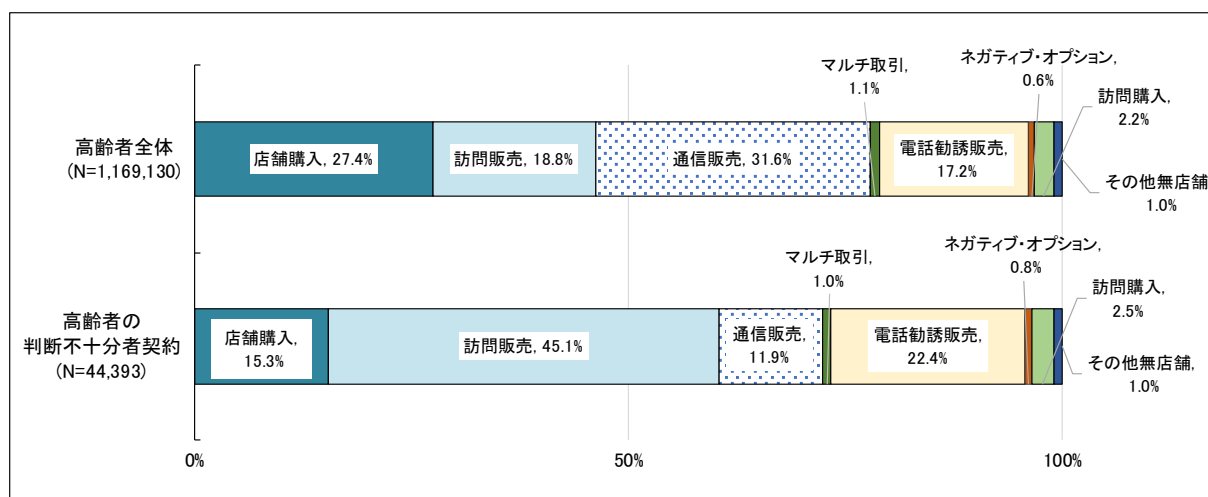
（2）販売購入形態等 —判断不十分者契約では訪問販売、次々販売の割合が高い—

販売購入形態をみると、高齢者全体、障がい者全体に比べて、それぞれの判断不十分者契約は店舗購入の割合が低く、訪問販売の割合が高かった（図Ⅳ-1、図Ⅳ-2）。具体的には、訪問販売の割合をみると、高齢者全体は18.8%、高齢者の判断不十分者契約では45.1%、障がい者全体は13.1%、障がい者の判断不十分者契約では20.8%だった。

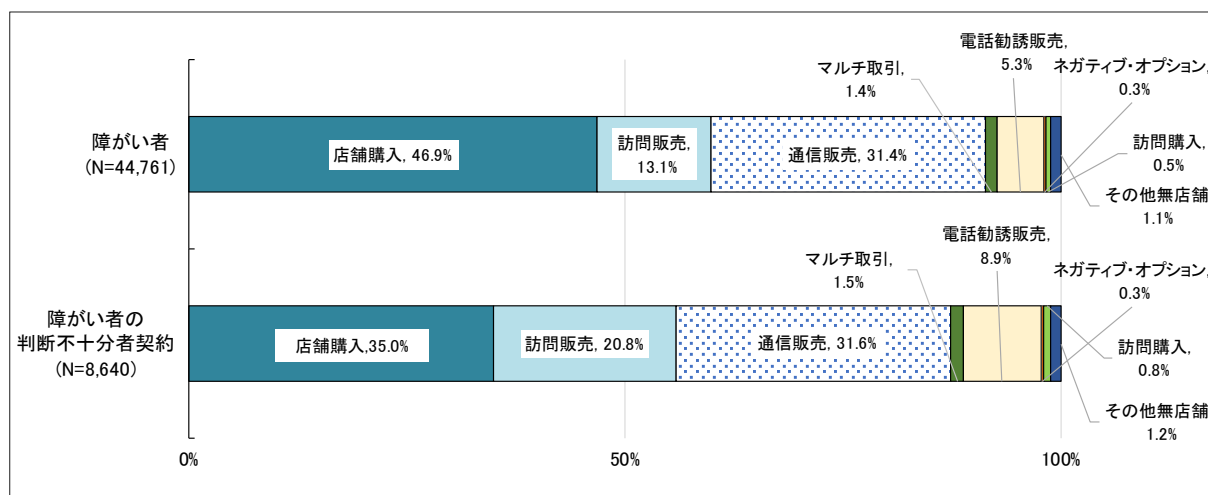
また、「次々販売<sup>4</sup>」についてみると、高齢者全体、障がい者全体に比べて、それぞれの判断不十分者契約の方が割合が高かった（表Ⅱ）。具体的には、高齢者全体では1.3%、高齢者の判断不十分者契約では10.1%、障がい者全体では1.9%、障がい者の判断不十分者契約では4.8%だった。

<sup>4</sup> 「次々販売」は、一人の消費者に次から次へと契約させるような売り方で、販売方法に問題がある相談。

図Ⅳ－１ 販売購入形態（高齢者全体、高齢者の判断不十分者契約）



図Ⅳ－２ 販売購入形態（障がい者全体、障がい者の判断不十分者契約）



表Ⅱ 次々販売の相談件数と割合

	次々販売の相談件数	%
高齢者全体 (N=1,633,267)	21,553	1.3%
高齢者の判断不十分者契約 (N=52,357)	5,266	10.1%
障がい者全体 (N=57,005)	1,073	1.9%
障がい者の判断不十分者契約 (N=10,104)	490	4.8%

（３） 契約当事者と相談者の同一性 —判断不十分者契約では本人以外からの相談が多い—

相談をよせたのは契約当事者本人かをみたところ、高齢者全体、障がい者全体に比べて、それぞれの判断不十分者契約の「本人以外からの相談」の割合が高かった（図Ⅴ－１、図Ⅴ－２）。

高齢者全体では「本人からの相談」の割合が78.5%、「本人以外からの相談」の割合は21.5%だった。高齢者の判断不十分者契約の場合、「本人以外からの相談」の割合は82.7%と、高齢者全体の4倍近くとなった。



障がい者全体では「本人からの相談」が58.9%、「本人以外からの相談」が41.1%だった。障がい者の判断不十分者契約の場合、「本人以外からの相談」の割合は66.2%となった。

判断不十分者契約の場合、「本人以外からの相談」が高くなっていることから、周囲のサポートにより相談に至っていることが分かる。

図 V - 1 相談者は契約当事者本人か（高齢者全体、高齢者の判断不十分者契約）

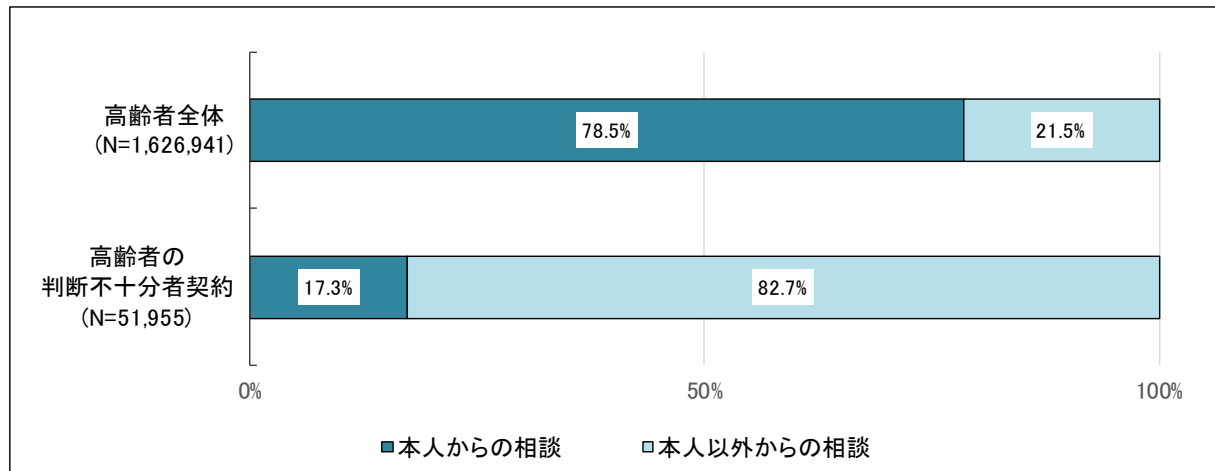
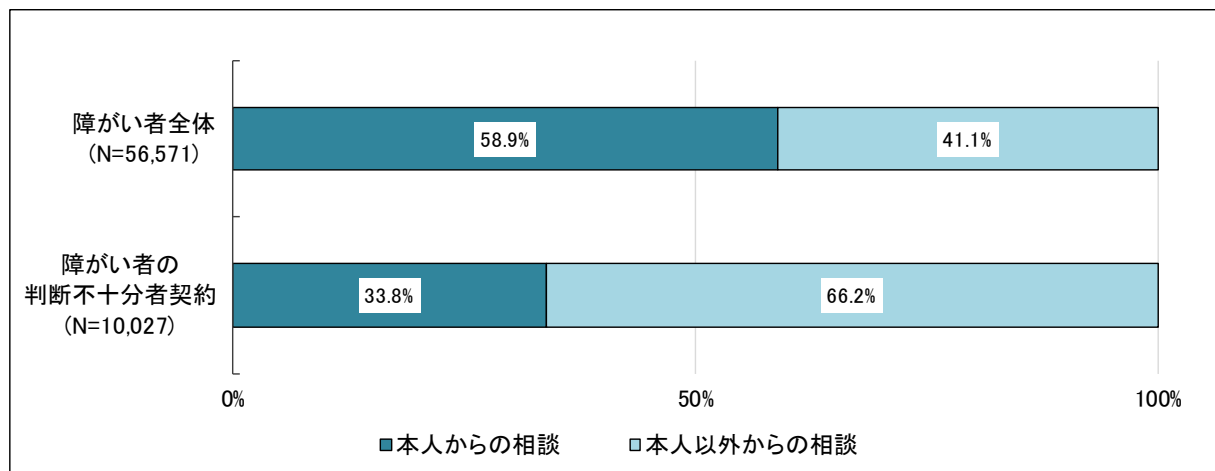


図 V - 2 相談者は契約当事者本人か（障がい者全体、障がい者の判断不十分者契約）



## 第2章 調査の概要

### 1. 調査の目的

2016年4月に施行された改正消費者安全法では、地方公共団体等に「消費者安全確保地域協議会」（以下、「地域協議会」という）を組織することができる」と規定された。

国は「地方消費者行政強化作戦」（2015年3月）で人口5万人以上の全市町に設置を目指してきたが、消費者庁の「消費者安全確保地域協議会 設置状況一覧（2020年2月末現在）」によると、人口5万人以上の市町村の設置率は約2割（543自治体のうち120自治体が設置）にとどまっている。

また、設置済みの地域協議会の取組をみると、福祉関係部局と連携し個別の消費者被害への対処・救済を実施したり、高齢者などの個人情報と共有し見守りを実施したりする取組例もある一方、情報交換会等を開催するも必要な情報共有が十分にはできていないと思われる地域協議会も見受けられる。

そこで、全国の消費生活センター（本課を含む）を中心に、地域協議会の設置状況や取組内容を調査し、既に地域協議会を設置している自治体の特徴、運営上の工夫などを取りまとめ、他の自治体の参考資料とすることとした。

加えて、地域協議会の今後の活動を充実させるために必要な支援策を調査し、今後の国や都道府県等による地方支援の在り方を検討することとした。

本調査では、全国の消費生活センター等を対象としたアンケート調査に加えて、特徴的または先進的な取組を行っている地域協議会の設置自治体を対象としたヒアリング調査を行っている。このうちアンケート調査について以下に概要を示した。

### 2. 調査対象、調査方法等

- (1) 調査対象：全国の消費生活センター等 851 自治体<sup>5</sup>
- (2) 調査方法：調査対象に調査票（参考資料参照）を郵送し、郵送にて回収
- (3) 有効回収数：692、有効回収率：81.3%
- (4) 調査時期：2019年10月～11月

（調査票の郵送・回収および回答の集計は、一般社団法人中央調査社に委託した。）

### 3. 調査項目

- (1) 全自治体に対して：地域協議会の設置状況（問1）

---

<sup>5</sup> 下記の①②③に送付（重複は除く）。

① 地域協議会設置自治体（消費者庁「消費者安全確保地域協議会 設置状況一覧（2019年8月末現在）」に基づく）。

② ①以外の消費者安全法に基づく消費生活センター（平成30年4月1日現在）（消費者庁「平成30年度 地方消費者行政の現況調査」（平成30年11月）に基づく）。

③ ①②以外の住民5万人以上の自治体（「平成31年1月1日住民基本台帳人口・世帯数、平成30年（1月1日から同年12月31日まで）人口動態（市区町村別）（総計）」（総務省）に基づく）。

なお、一つの自治体に複数の消費生活センターが設置されている場合や、広域連携で地域協議会を設置している場合は、メインセンター等1カ所のみを調査対象とする。

(2) 設置自治体に対して (問 2～問 14)

- ①設置時の課題と解決策
- ②個人情報取扱内容や有効な連携先、成果
- ③今後の活動を充実させるための課題と期待する国や都道府県等の支援

(3) 未設置自治体に対して (問 15～問 17)

- ①設置への意向
- ②設置に向けた課題
- ③設置に関して期待する国や都道府県等の支援

#### 4. 調査対象および回答自治体の属性

調査対象となった全国の消費生活センター等851自治体、有効回収数である692自治体の区分別数は以下の通りであった。なお、「広域連合、一部事務組合等」は消費生活センターの設立形態である。

調査対象数と回答自治体数 (自治体の区分別)

	総数	都道府県	政令指定都市	市	東京特別区	町・村	広域連合、一部事務組合等
調査対象数	851 (100.0)	47 (5.5)	20 (2.4)	642 (75.4)	23 (2.7)	112 (13.2)	7 (0.8)
回収数	692 (100.0)	36 (5.2)	19 (2.7)	533 (77.0)	20 (2.9)	80 (11.6)	4 (0.6)

#### 5. 集計について

自治体の区分別のほか、その他の傾向をみるため下記の区分で集計を行っているものがある。

##### (1) 人口規模別集計について

地域協議会の設置・未設置自治体の人口規模の違いによる特徴をみるため、人口規模別に集計を行ったものがある。調査対象数、回収数は下記表の通りである。

なお、人口規模別は、政令市以外の市、東京特別区、町・村について人口規模別に集計し、都道府県、政令市、広域連携により地域協議会を設立した自治体 (以下、「広域連携」という) については別区分とした (以下、この区分による集計は「人口規模別」という)。

### 調査対象数と回答自治体数（人口規模別）

	総数	都道府県	政令指定都市	広域連携	人口20万人以上	人口5万人以上	人口5万人未満
調査対象数	851 (100.0)	46 (5.4)	19 (2.2)	12 (1.4)	104 (12.2)	404 (47.5)	266 (31.3)
回収数	692 (100.0)	36 (5.2)	18 (2.6)	10 (1.4)	87 (12.6)	337 (48.7)	204 (29.5)

### （２）地域ブロック別

地域傾向をみるため、「地域ブロック別」に集計を行っているものもある。本調査における地域ブロックの名称、ブロックごとに区分する都道府県、調査対象数、回収数は以下の表の通りである。

### 調査対象数と回答自治体数（地域ブロック別）

地域ブロック名	都道府県	調査対象数	回収数
総数		851 (100.0)	692 (100.0)
北海道	北海道	44 (5.2)	31 (4.5)
東北	青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島	72 (8.5)	61 (8.8)
関東	茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川	235 (27.6)	197 (28.5)
北陸	新潟・富山・石川・福井	48 (5.6)	39 (5.6)
中部	山梨・長野・岐阜・静岡・愛知・三重	129 (15.2)	106 (15.3)
近畿	滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山	88 (10.3)	69 (10.0)
中国	鳥取・島根・岡山・広島・山口	54 (6.3)	45 (6.5)
四国	徳島・香川・愛媛・高知	44 (5.2)	31 (4.5)
九州・沖縄	福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄	137 (16.1)	113 (16.3)

### 第3章 調査の結果

#### 1. 消費者安全確保地域協議会の設置状況（問1、問15）

・地域協議会の設置状況は、「設置している」が23.4%、「設置していない」が76.6%だった。

##### （1）地域協議会の設置状況（問1）

全自治体（N=692）に対し、2019（令和元）年10月末時点での地域協議会の設置状況を聞いたところ、「地域協議会を設置している」が23.4%、「地域協議会を設置していない」が76.6%だった（図1-1）。

自治体の区別にみると、「地域協議会を設置している」と回答したのは、都道府県では27.8%、政令市では36.8%、市では19.9%、東京特別区では15.0%、町・村では45.0%だった（図1-2）。

人口規模別にみると、「地域協議会を設置している」と回答したのは、各区分において2割～3割であった（図1-3）。

図1-1 地域協議会の設置状況

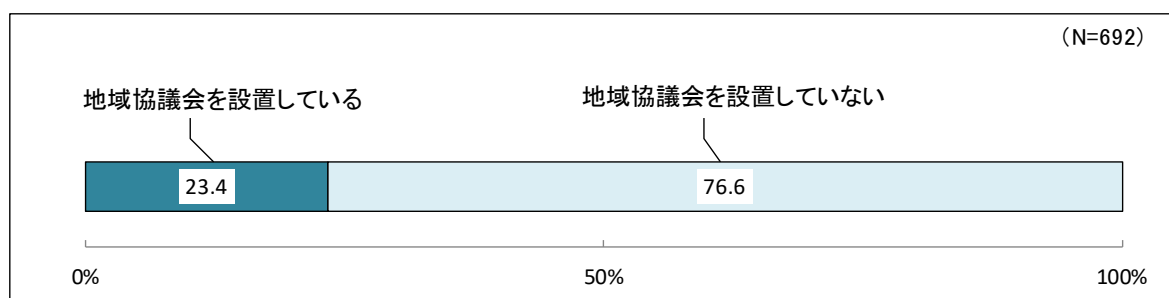


図1-2 自治体の区別にみた地域協議会の設置状況

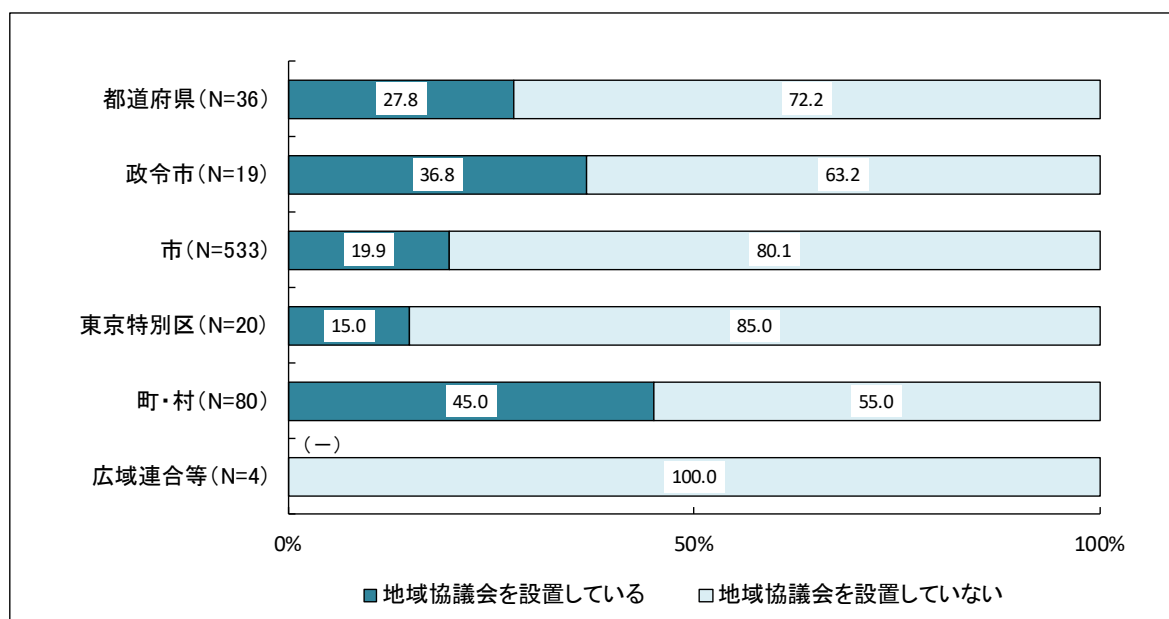
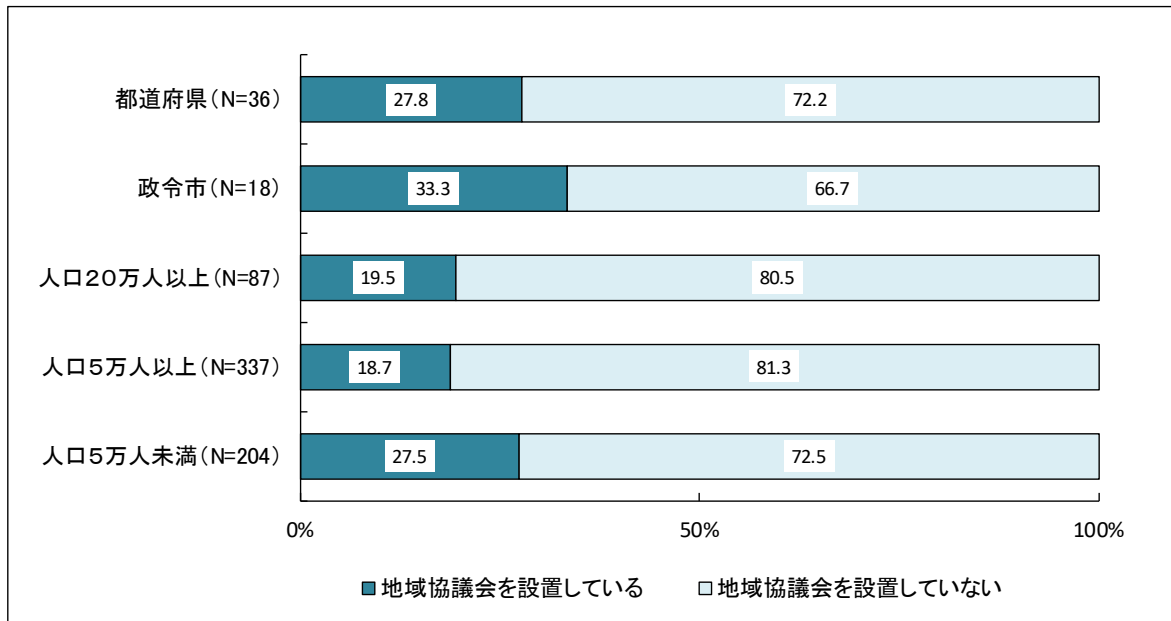


図 1-3 人口規模別にみた地域協議会の設置状況



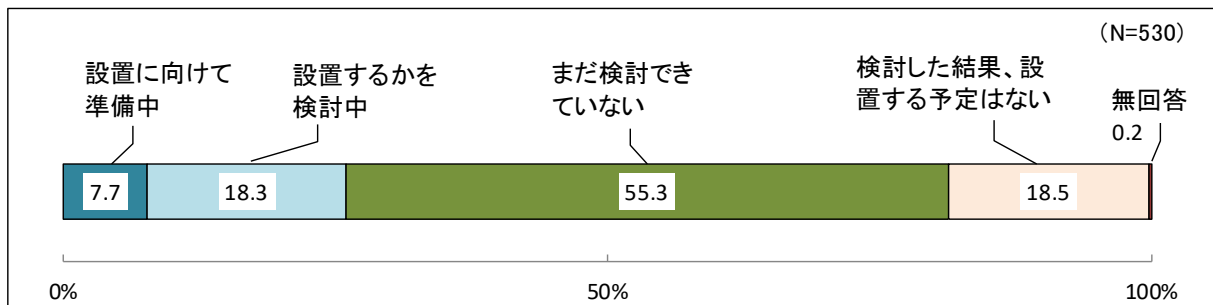
(2) 地域協議会の設置についての検討状況 (問 15)

・未設置自治体の検討状況は「まだ検討できていない」が半数以上を占めた。

「地域協議会を設置していない」と回答した自治体 (N=530) に地域協議会の設置に関する検討状況を聞いた (図 1-4)。

「まだ検討できていない」が 55.3% と半数以上を占め、「検討した結果、設置する予定はない」は 18.5%、「設置するかを検討中」が 18.3%、「設置に向けて準備中」が 7.7% だった。

図 1-4 地域協議会の設置についての検討状況



自治体の区分別にみると、都道府県と政令市以外の区分では半数以上が「まだ検討できていない」と回答した (図 1-5)。都道府県においては「検討した結果、設置する予定がない」が半数、政令市においては「設置するかを検討中」が半数を占めた。

人口規模別にみると、人口規模が小さくなるにつれて「まだ検討できていない」の回答が増えていた (図 1-6)。

図 1-5 自治体の区別にみた地域協議会設置の検討状況

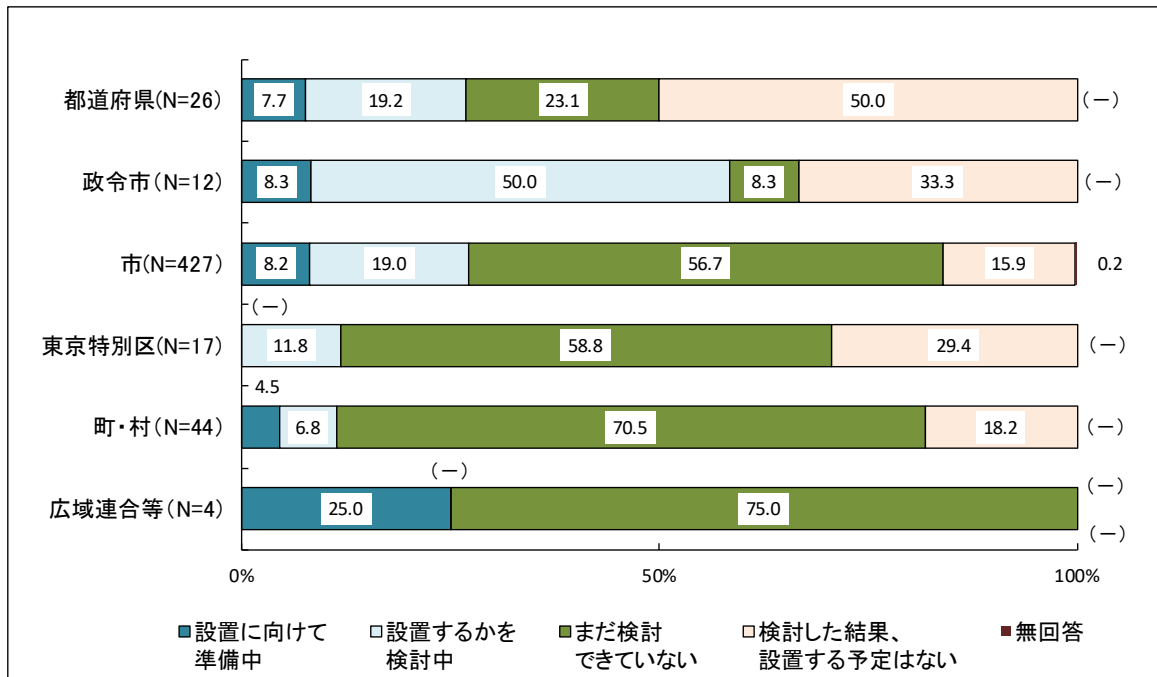
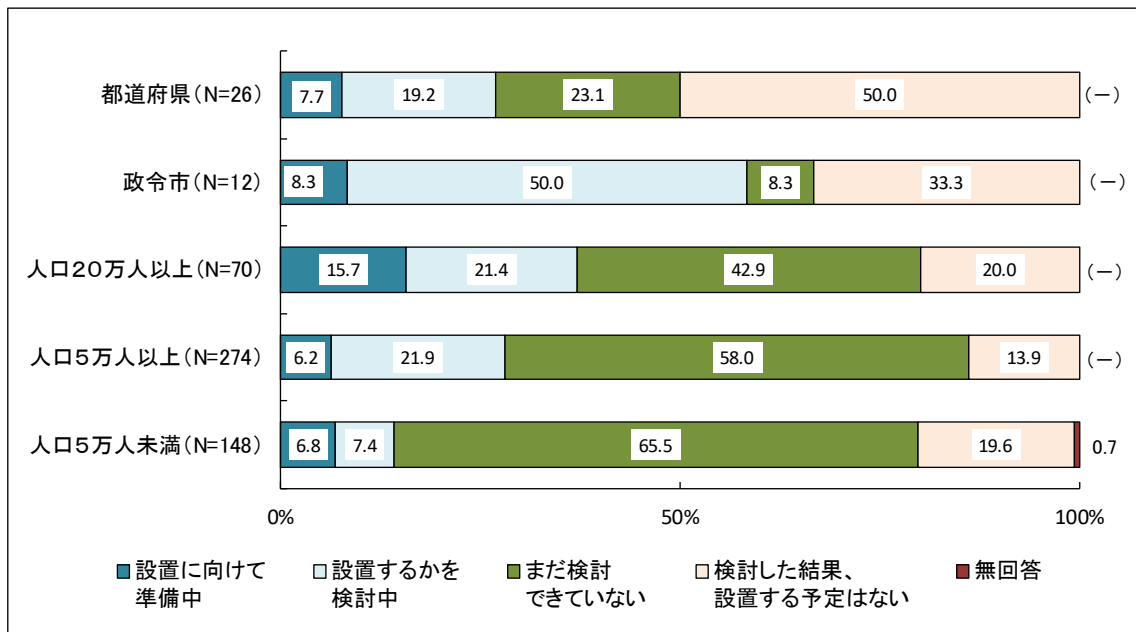


図 1-6 人口規模別にみた地域協議会設置の検討状況



地域ブロック別に地域協議会の設置状況と検討状況をまとめた（表 1）。

「地域協議会を設置している」と回答した各地域ブロック別の割合をみると、割合の高い順は、四国の 58.1%、北陸の 41.0%、九州・沖縄の 38.9% だった。

「地域協議会を設置していない」と回答した割合は、東北の 95.1%、関東の 88.8%、中部の 84.0% の順に高かった。

また、「地域協議会を設置していない」と回答したうち、「まだ検討できていない」と回答した割合は、東北の72.4%、関東の58.9%、中部の57.3%の順に高かった。「検討した結果、設置する予定はない」と回答した割合は、北海道の31.6%、北陸の30.4%、東北の24.1%の順に高かった。

表1 地域ブロック別にみた地域協議会設置状況と検討状況

	地域協議会を設置している	地域協議会を設置していない	設置に向けて準備中	設置するかを検討中	まだ検討できていない	検討した結果、設置する予定はない	無回答
全体 N=692(100.0)	162 (23.4)	530 (76.6)	41 (7.7)	97 (18.3)	293 (55.3)	98 (18.5)	1 (0.2)
北海道 N=31(100.0)	12 (38.7)	19 (61.3)	0 (-)	4 (21.1)	9 (47.4)	6 (31.6)	0 (-)
東北 N=61(100.0)	3 (4.9)	58 (95.1)	2 (3.4)	0 (-)	42 (72.4)	14 (24.1)	0 (-)
関東 N=197(100.0)	22 (11.2)	175 (88.8)	8 (4.6)	26 (14.9)	103 (58.9)	37 (21.1)	1 (0.6)
北陸 N=39(100.0)	16 (41.0)	23 (59.0)	1 (4.3)	5 (21.7)	10 (43.5)	7 (30.4)	0 (-)
中部 N=106(100.0)	17 (16.0)	89 (84.0)	6 (6.7)	17 (19.1)	51 (57.3)	15 (16.9)	0 (-)
近畿 N=69(100.0)	18 (26.1)	51 (73.9)	5 (9.8)	14 (27.5)	26 (51.0)	6 (11.8)	0 (-)
中国 N=45(100.0)	12 (26.7)	33 (73.3)	8 (24.2)	9 (27.3)	12 (36.4)	4 (12.1)	0 (-)
四国 N=31(100.0)	18 (58.1)	13 (41.9)	3 (23.1)	6 (46.2)	4 (30.8)	0 (-)	0 (-)
九州・沖縄 N=113(100.0)	44 (38.9)	69 (61.1)	8 (11.6)	16 (23.2)	36 (52.2)	9 (13.0)	0 (-)

※表中「設置に向けて準備中」「設置するかを検討中」「まだ検討できていない」「検討した結果、設置する予定はない」「無回答」の割合は、「地域協議会を設置していない」の該当数を100として算出している。

以下、「地域協議会を設置している」と回答した自治体(N=162)に対する設問の回答内容は2～4、「地域協議会を設置していない」と回答した自治体(N=530)に対する設問の回答内容は5にまとめた。



## 2. 地域協議会の概要（問2～問6）

### （1）地域協議会の概要（問2）

- ・ 事務局は消費者行政担当部局が多く、単一の自治体で設立したものが多かった。
- ・ 設置要綱等を作成している自治体は約9割だった。

「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に地域協議会の概要を聞いた。

地域協議会の事務局の部局をみると、「消費者行政担当部局」が73.5%、「福祉関係部局」が22.8%だった（図2-1）。「その他」の自由記述には、福祉関係部局と消費者行政担当部局で役割分担している自治体（市区町村）が複数みられ、それ以外には、危機管理課（市区町村）や防犯・交通安全課（市区町村）などの回答があった（以下、3章の自由記述の回答例において、括弧内は回答した自治体の属性を表示している。「都道府県」、「政令市」、政令市以外の市区町村を「市区町村」の区分で記載する）。

設立の形態について、「単一の自治体で設立」が93.8%（図2-2）、設置要綱や組織運営要綱等の有無は、「有」が89.5%だった（図2-3）。設立年度は、2018年度が最も多かった（図2-4）。

図2-1 地域協議会の事務局の部局

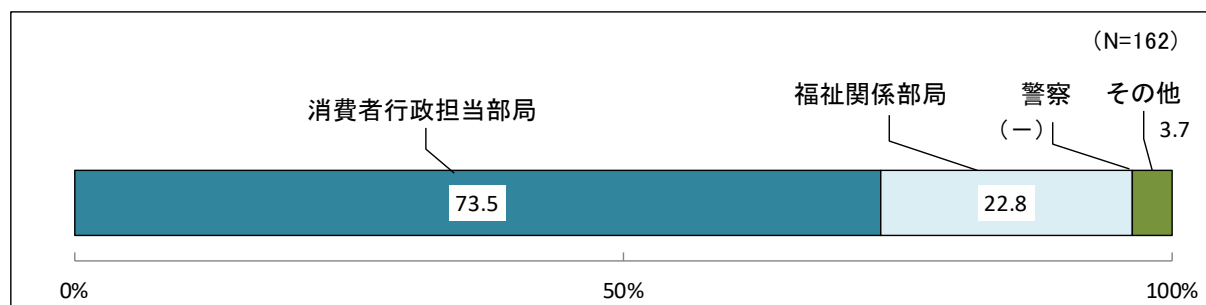


図2-2 設立の形態

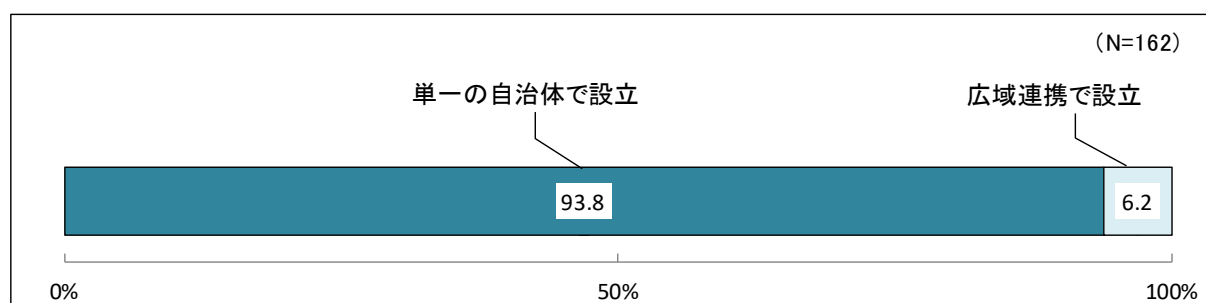


図 2-3 設置要綱や組織運営要綱等の有無

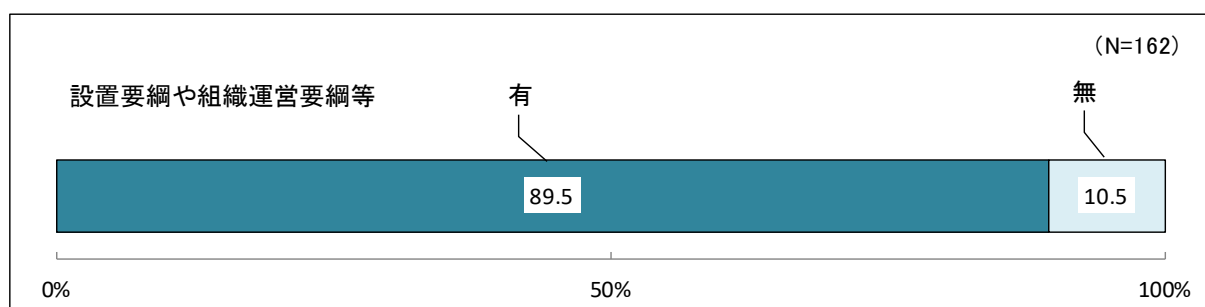
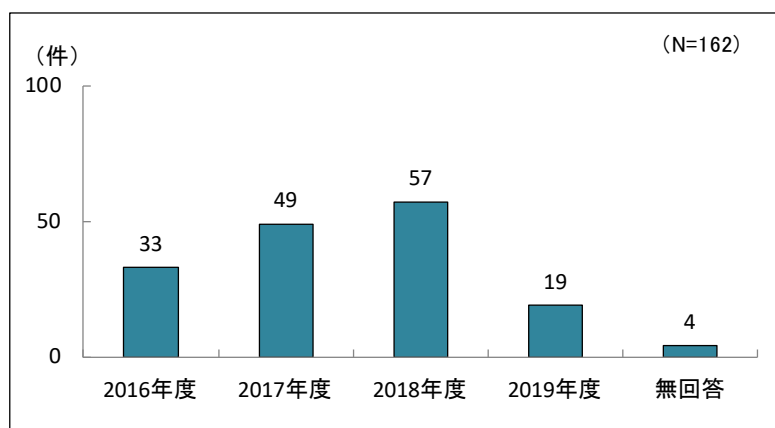


図 2-4 設立年度



## (2) 地域協議会の設立経緯 (問3)

- ・ 「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」が最も多く、そのうち、福祉関係部局を母体としたものが半数以上だった。

「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、地域協議会の設立経緯を聞いたところ、「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」が48.1%と最も多かった (図 2-5)。次に多かったのは、「新たに組織し、設立した」(既存のネットワークや会議等とは組織上全く別に新設した) で、38.9%だった。なお、「その他」の自由記述には、上記選択肢のいずれにあてはまるか特定不明の記載があった。

次に、「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」自治体 (N=78) のうち、既存のネットワークや会議等の事務局を確認したところ、「福祉関係部局」が53.8%と最も多く、次いで「消費者行政担当部局」が42.3%と多かった (図 2-6)。

「その他」の自由記述には以下の記載があった。

- ・ 市民協働部局 (市区町村)
- ・ 危機管理課 (市区町村)
- ・ 福祉関係部局と消費者行政担当課で分担している (市区町村)

図 2-5 地域協議会の設立経緯

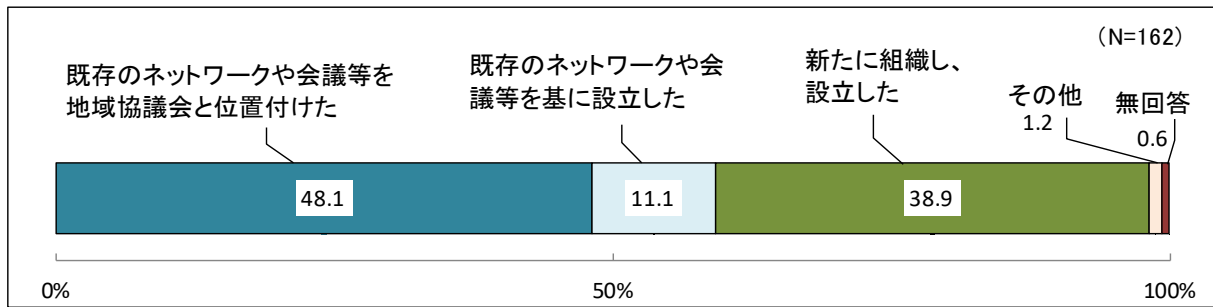
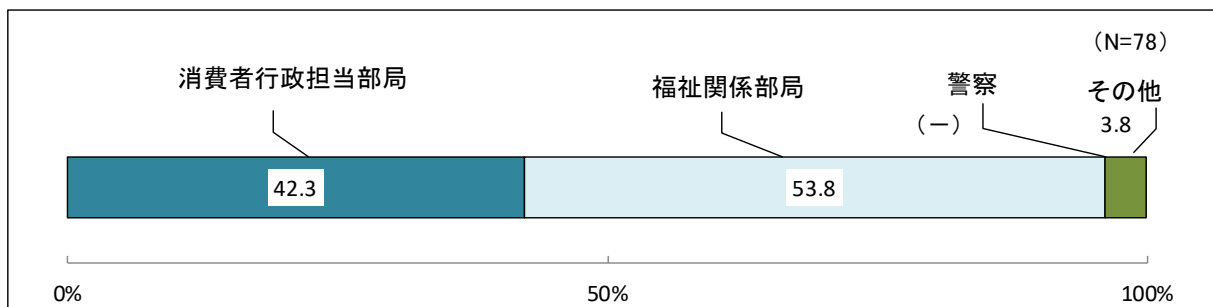


図 2-6 「既存のネットワークや会議を地域協議会と位置付けた」自治体の、既存のネットワーク等の事務局



### (3) 地域協議会の構成員の属性等 (問 4)

- ・ 構成員は、消費者行政担当部局、福祉関係部局、社会福祉協議会、警察の順に多かった。
- ・ 地域協議会設置自治体の全自治体が「福祉関係」を構成員としていた。
- ・ 「その他」として、消防や商工会が目立った。

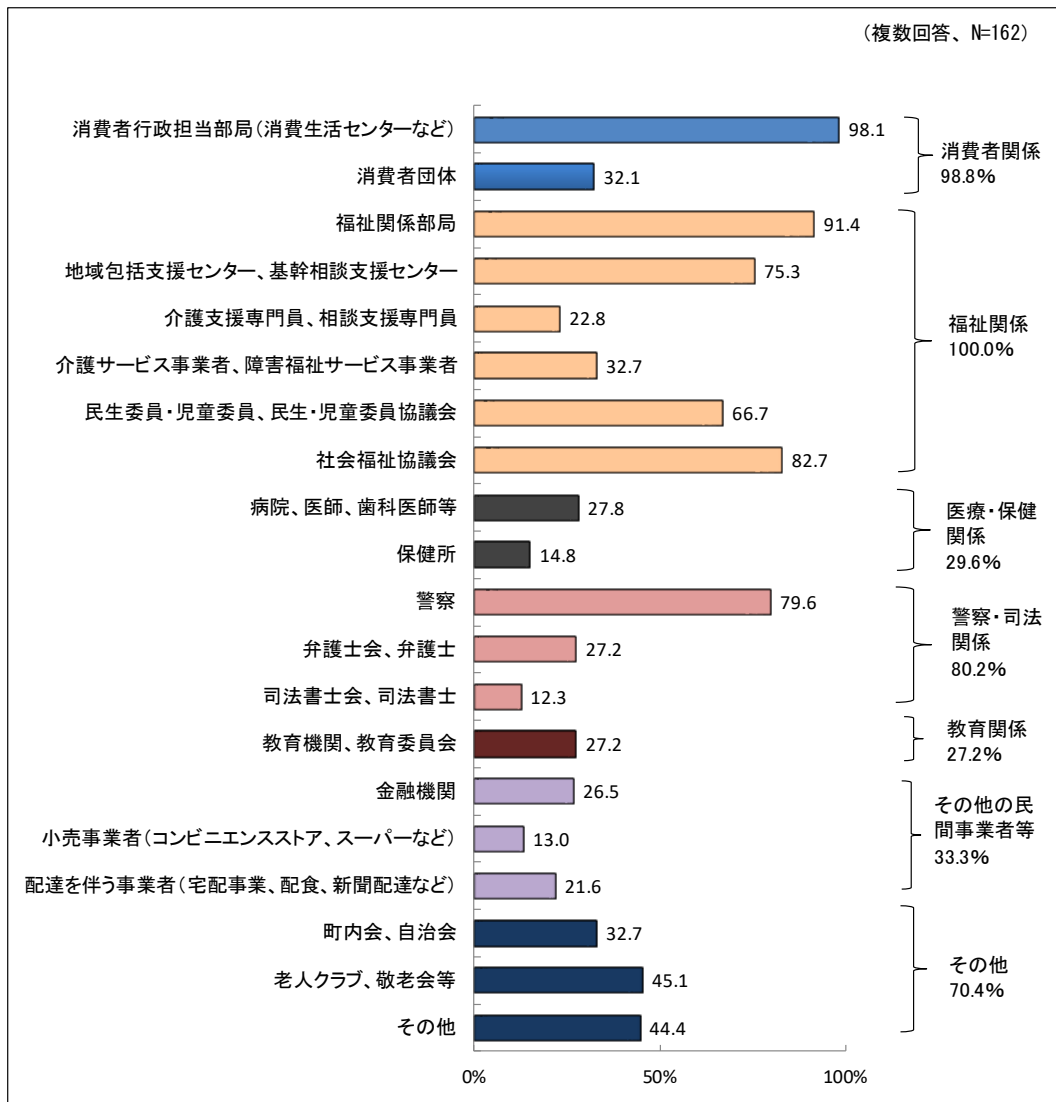
「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、地域協議会の構成員の属性を確認した (図 2-7)。

「消費者行政担当部局」が最も多く 98.1%、次いで「福祉関係部局」が 91.4%、「社会福祉協議会」が 82.7%、「警察」が 79.6% だった。

「その他」の自由記述で、5 件以上記載があったのは、消防、商工会、防犯担当部局、防犯協会、障がい者団体、婦人会、PTA だった (団体については「連合会」等の記載があったものも含む)。

個別の選択肢を分野別にまとめてみると、構成員が「福祉関係」として回答した自治体は 100%、「消費者関係」として回答した自治体は 98.8% だった。

図 2-7 地域協議会の構成員



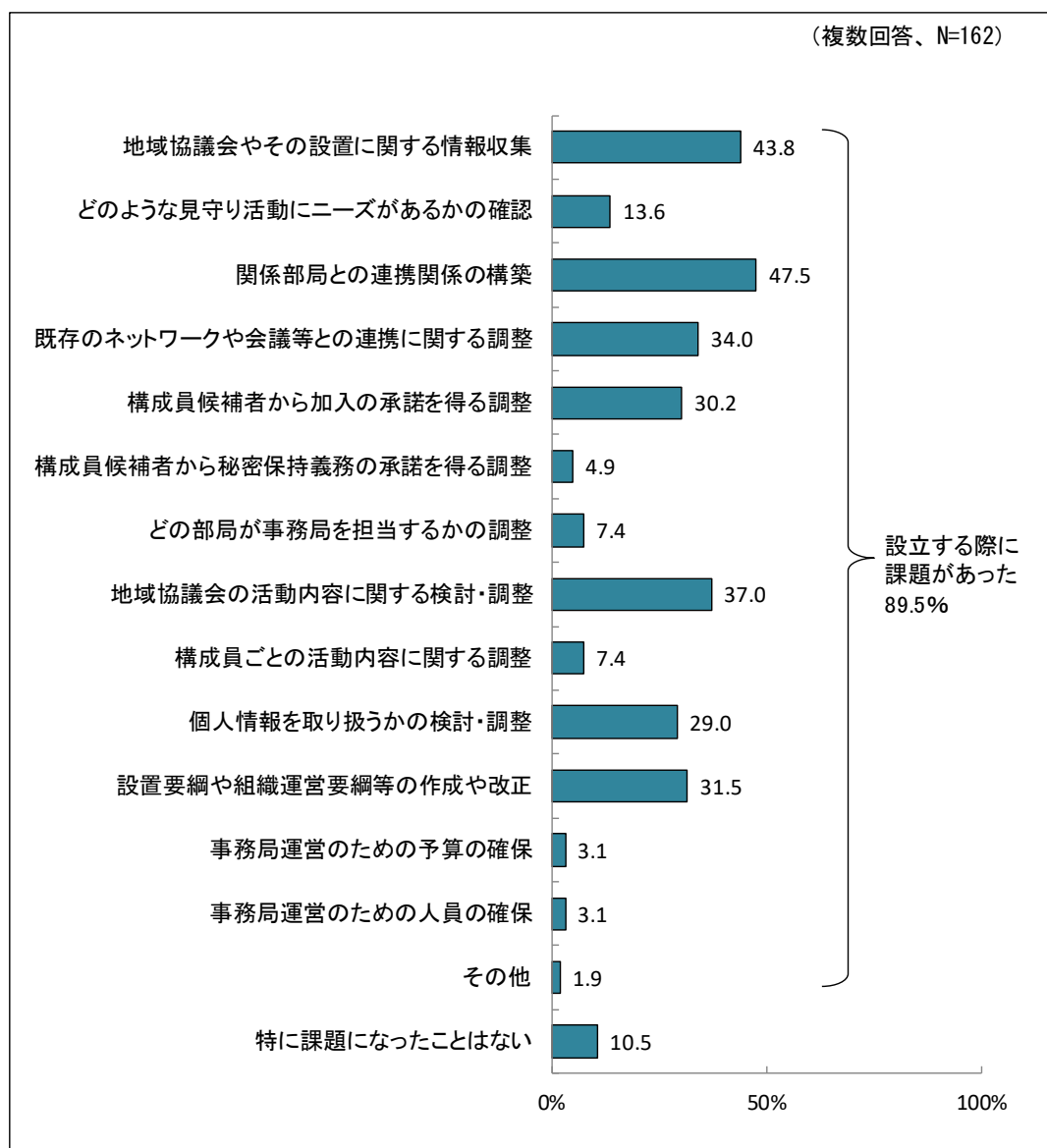
(4) 地域協議会の設立時の課題 (問5)

- ・ 設立時の課題は、「関係部局との連携関係の構築」、「地域協議会やその設置に関する情報収集」が多かった。
- ・ 「関係部局との連携関係の構築」等には、「消費者被害の実態に関する認識の共有」が役立つという回答が多かった。

「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、設立時の課題を聞いたところ、「関係部局との連携関係の構築」が最も多く 47.5%、次いで「地域協議会やその設置に関する情報収集」が 43.8%と多かった (図 2-8)。次いで、「地域協議会の活動内容に関する検討・調整」が 37.0%、「既存のネットワークや会議等との連携に関する調整」が 34.0%だった。

「その他」の自由記述には、「構成メンバーの選定。他の会議と重複してしまう。」(市区町村)などの記載があった。

図 2-8 設立時の課題

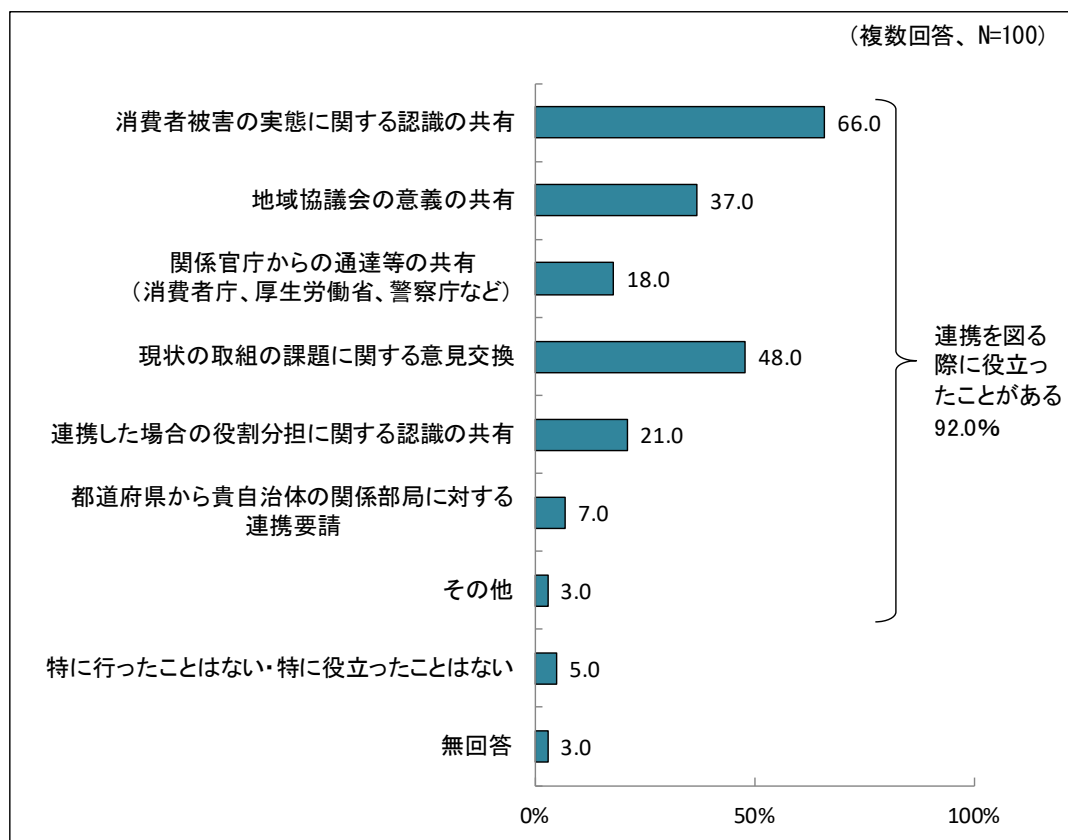


「関係部局との連携関係の構築」または「既存のネットワークや会議等との連携に関する調整」と回答した自治体 (N=100) に対し、連携のために役に立ったことを聞いた (図 2-9)。

「消費者被害の実態に関する認識の共有」が 66.0%と最も多く、次いで、「現状の取組の課題に関する意見交換」が 48.0%だった。「地域協議会の意義の共有」(必ずしも本人の同意を得なくとも構成員間で個人情報を共有できる点など) が 37.0%だった。

「その他」の自由記述には、「部を越えて内部で取りまとめるための調整役 (がいたこと)」(市区町村) などの記載があった。

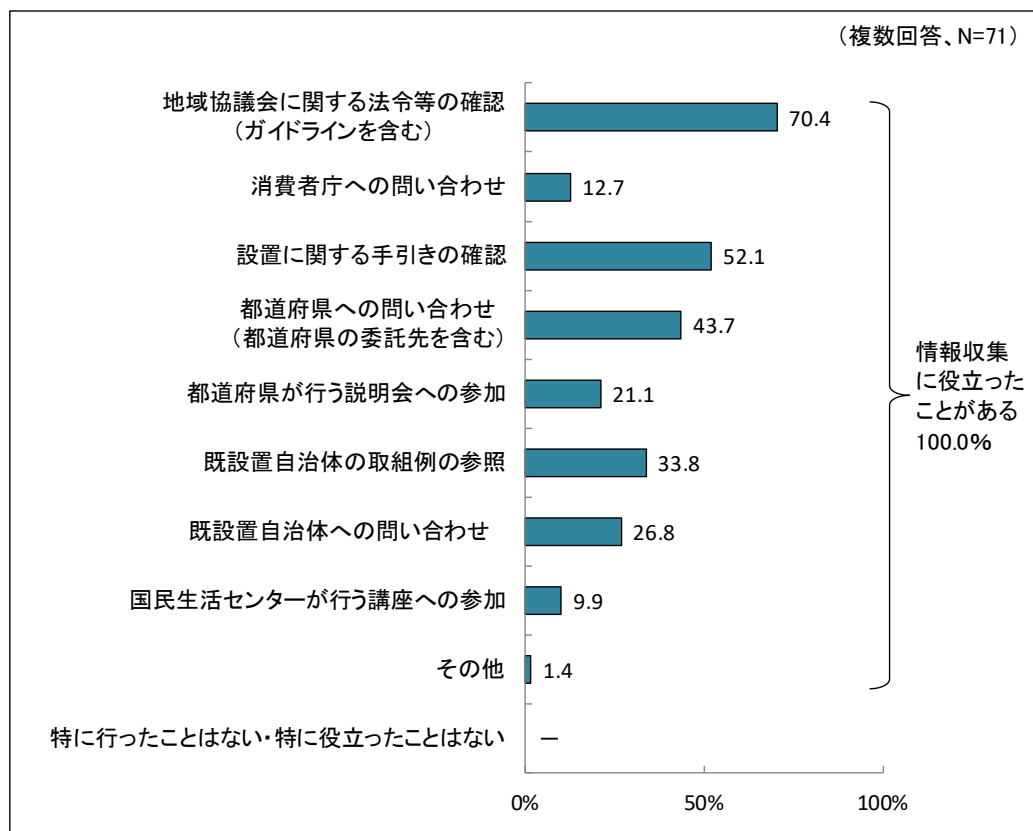
図2-9 「関係部局との連携関係の構築」「既存のネットワークや会議等との連携に関する調整」に課題があった自治体の、連携のために役立ったこと



「地域協議会やその設置に関する情報収集」と回答した71自治体に、地域協議会やその設置に関する情報収集のために行ったことで、どのようなことが役に立ったかを聞いたところ、「地域協議会に関する法令等の確認（ガイドラインを含む）」が70.4%と最も多かった（図2-10）。次いで、「設置に関する手引きの確認」が52.1%、「都道府県への問い合わせ（都道府県の委託先を含む）」が43.7%だった。

「その他」の自由記述には、「関連する弁護士団体」（市区町村）の記載があった。

図 2-10 「地域協議会やその設置に関する情報収集」に課題があった自治体の、情報収集で役立ったこと



#### (5) 個人情報を取り扱わない範囲での活動内容 (問6)

- ・ 「構成員との定例会、情報交換会等の開催」が約9割と最も多く、その開催頻度は「年に1～2回」が9割以上を占めた。

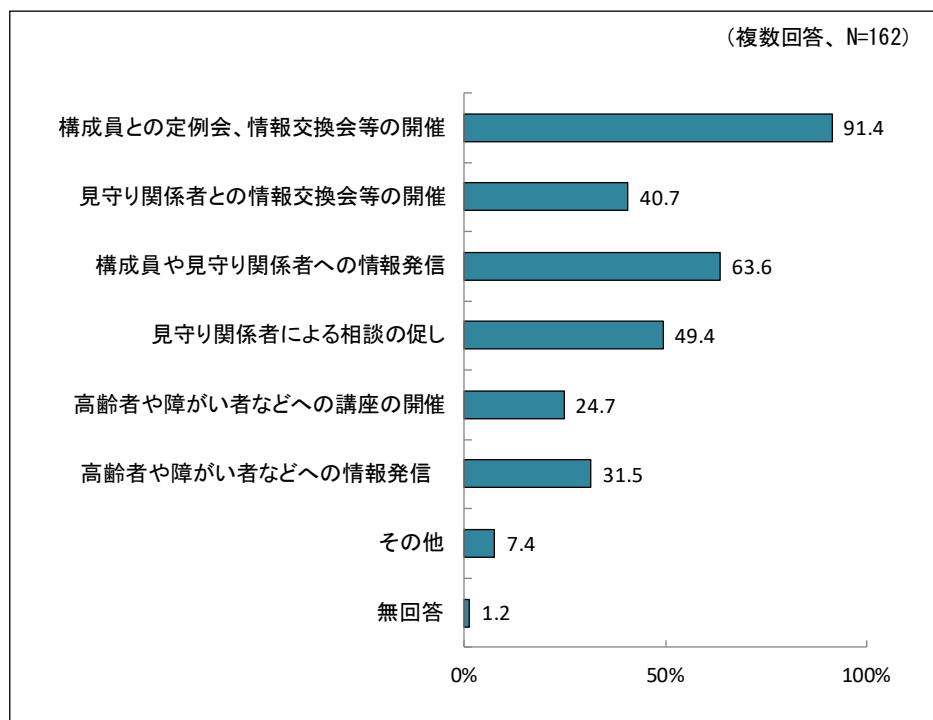
「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、個人情報を取り扱わない範囲での活動内容について聞いた (図 2-11)。

「構成員との定例会、情報交換会等の開催」が 91.4% と最も多く、「構成員や見守り関係者への情報発信」(注意喚起等のチラシ配布やメール配信など) は、63.6%、次いで「見守り関係者による相談の促し」(見守り関係者が消費者被害の兆候を見つけた際、高齢者や障がい者などに対して消費生活センター等への相談を促すこと) が 49.4% と多かった。

「その他」の自由記述には以下の記載があった。

- ・ 既存の地域見守りネットワークの活動状況等の把握。(都道府県)
- ・ 通話録音装置の情報提供、取り付けの促し。(市区町村)
- ・ 構成員と消費生活センター職員等で、一人暮らしの世帯を訪問・見守りを実施。(政令市)

図2-11 個人情報を取り扱わない範囲の取組



「構成員との定例会、情報交換会等の開催」と回答した自治体 (N=148) に、その開催頻度を聞いたところ、「年に1～2回」が91.2%を占めた。「年に5回以上」開催しているという回答は2.0%あった (図2-12)。「見守り関係者との情報交換会等の開催」と回答した自治体 (N=66) においても「年に1～2回」が78.8%を占めた (図2-13)。

図2-12 構成員との定例会、情報交換会等の開催頻度

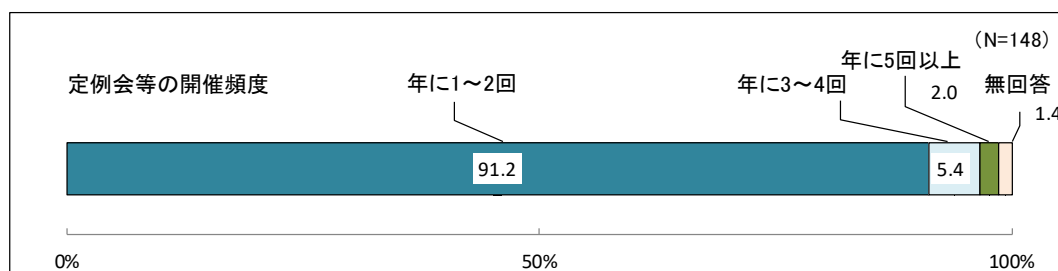
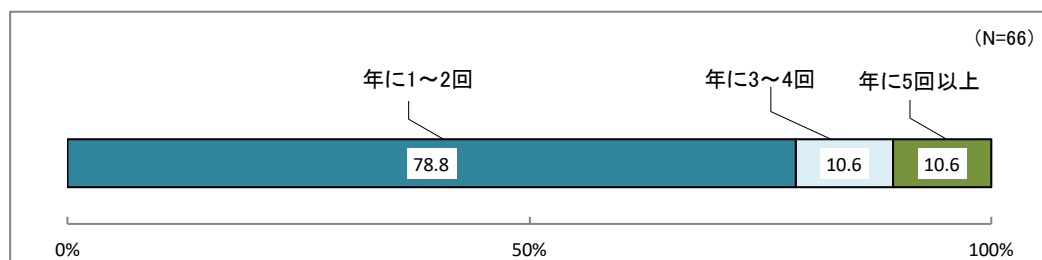


図2-13 見守り関係者との情報交換会等の開催頻度





### 3. 個人情報の取扱いについて（問7～問10）

#### （1）個人情報の取扱いの有無について（問7）

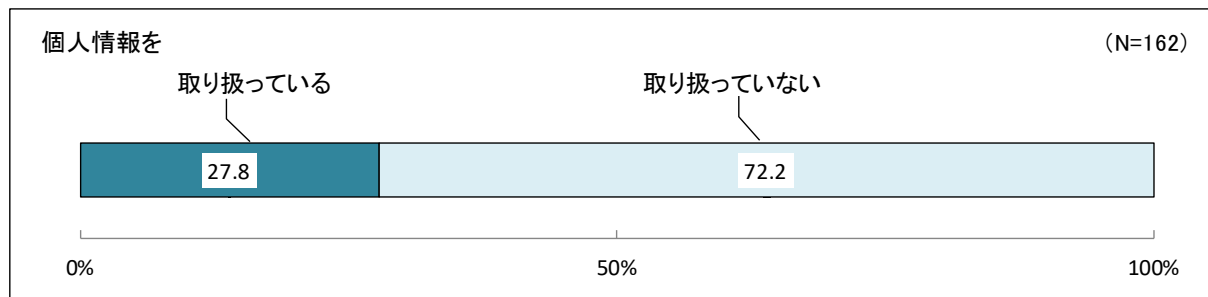
- ・ 3割弱の地域協議会で、個人情報を取り扱っていると回答があった。
- ・ 個人情報を取扱内容としては、「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」が最も多く、次いで、「消費者行政担当部局が受けた相談者に関するもの」が多かった。
- ・ 「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」のうち、情報提供元として未然防止や被害救済につながったという回答が多かったのは、「地域包括支援センター、基幹相談支援センター」だった。

#### ① 個人情報の取扱いの有無

「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の取組において、個人情報を取り扱っているかを聞いた（図3-1）。なお、本調査票では、「消費者安全確保地域協議会において個人情報を取り扱う場合」は、参考資料「調査票」の用語説明2（76ページ参照）に記載した通りである。

地域協議会において個人情報を「取り扱っている」と回答したのが27.8%、「取り扱っていない」と回答したのが72.2%だった。

図3-1 地域協議会の取組における個人情報の取扱い



自治体の区分別にみると、都道府県や政令市では個人情報の取り扱いはなく、取り扱っている自治体は、市では28.3%、東京特別区では66.7%、町・村では36.1%だった（図3-2）。

人口規模別にみると、人口5万人未満39.3%、人口5万人以上で30.2%、人口20万人以上で17.6%と、人口規模が大きくなるにつれて、個人情報を取り扱う自治体が減る傾向にあった（図3-3）。

図3-2 自治体の区分別にみた個人情報の取扱状況

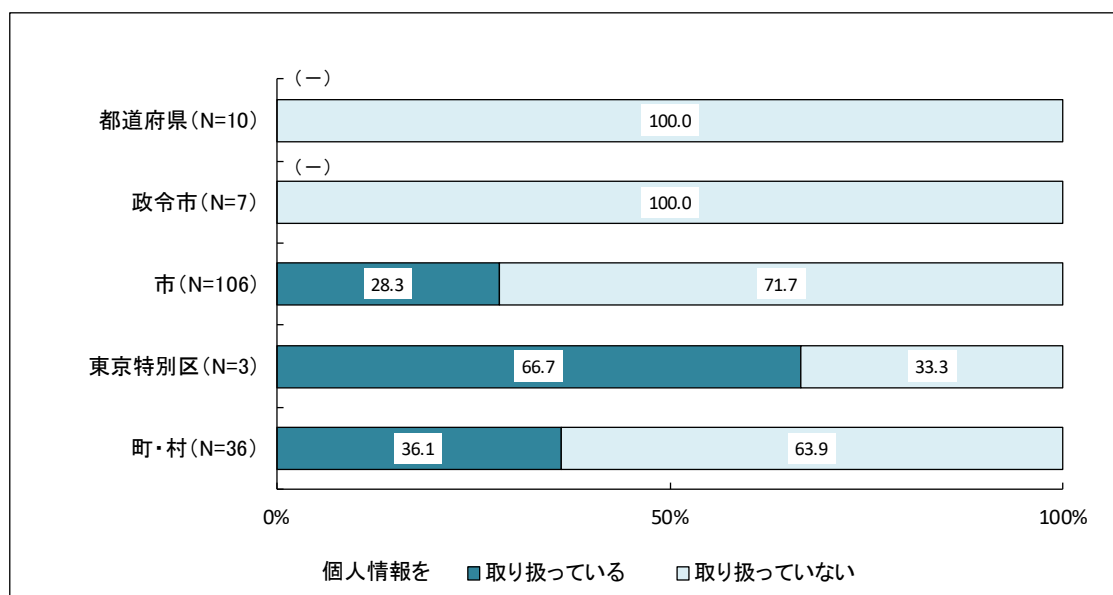
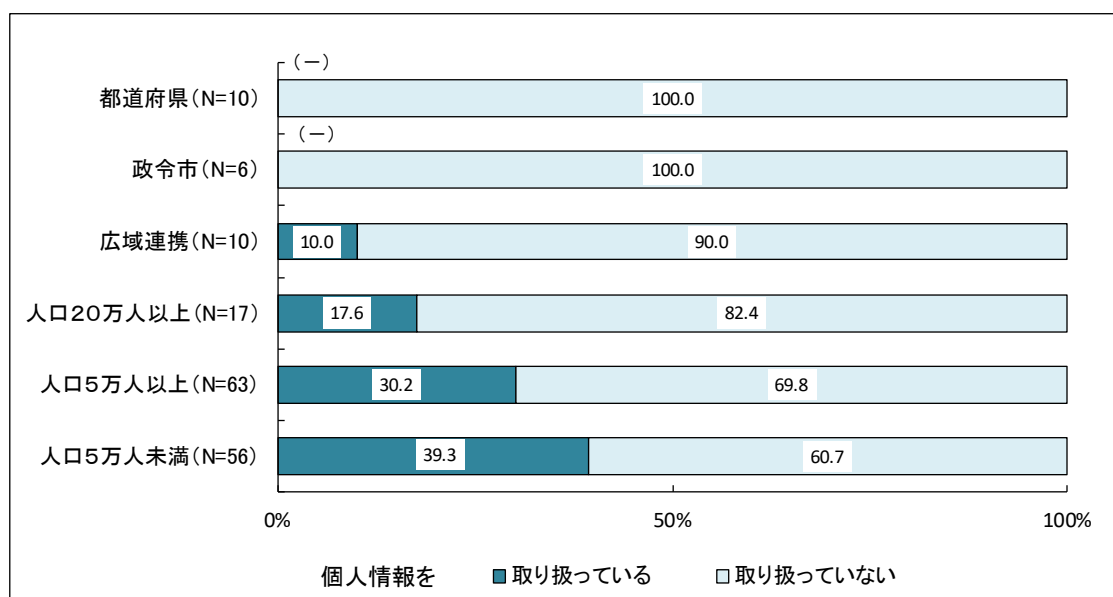


図3-3 人口規模別にみた個人情報の取扱状況



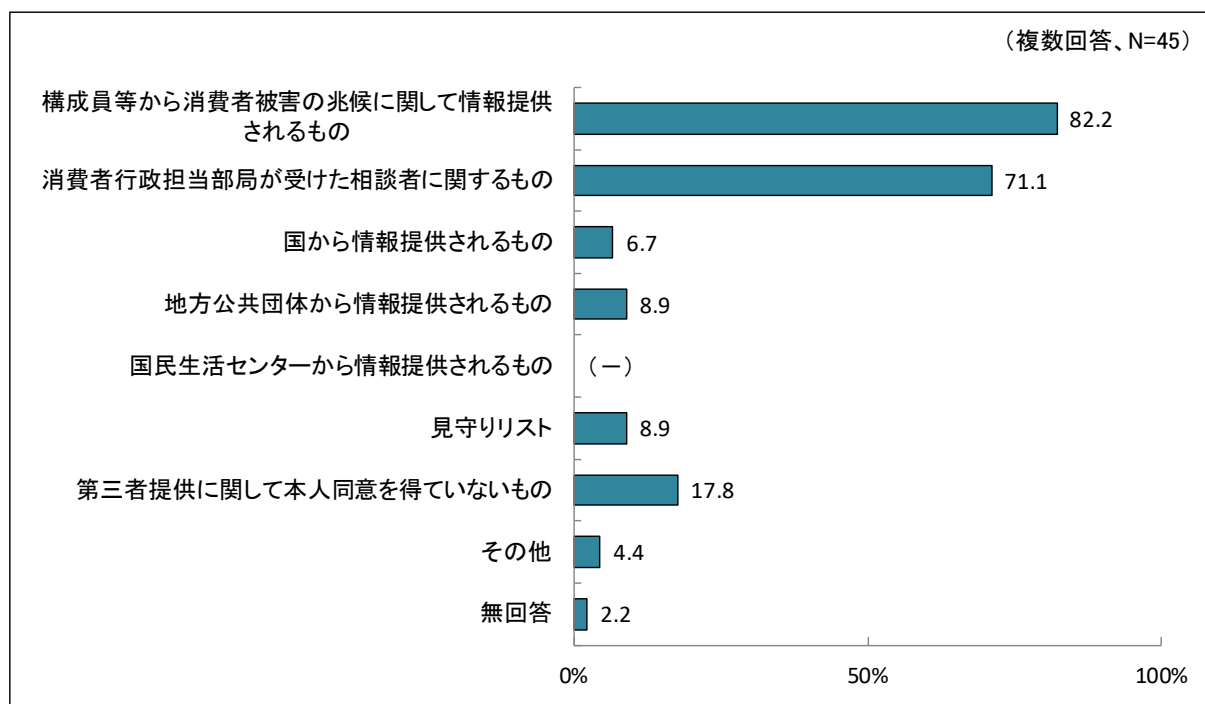
② 取り扱う個人情報の内容 (問7-1)

個人情報を「取り扱っている」と回答した自治体 (N=45) に、取り扱っている個人情報の内容を聞いた (図3-4)。

「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」が最も多く、37自治体 (82.2%) だった。次いで、「消費者行政担当部局が受けた相談者に関するもの」が多く、32自治体 (71.1%) だった。「第三者提供に関して本人同意を得ていないもの」が8自治体 (17.8%) だった。

「その他」の自由記述には、「地域協議会にて個人情報を取り扱う想定はしているが、実績はない」(市区町村)、「虐待防止連絡協議会も兼ねているため、虐待認定した該当ケースも含む」(市区町村) という記載があった。

図3-4 取り扱う個人情報の内容



※「国から情報提供されるもの」、「地方公共団体から情報提供されるもの」、「国民生活センターから情報提供されるもの」は消費者安全法11条の2に基づき提供される個人情報を指す。

### ③ 消費者被害の兆候の情報提供（問7-2）

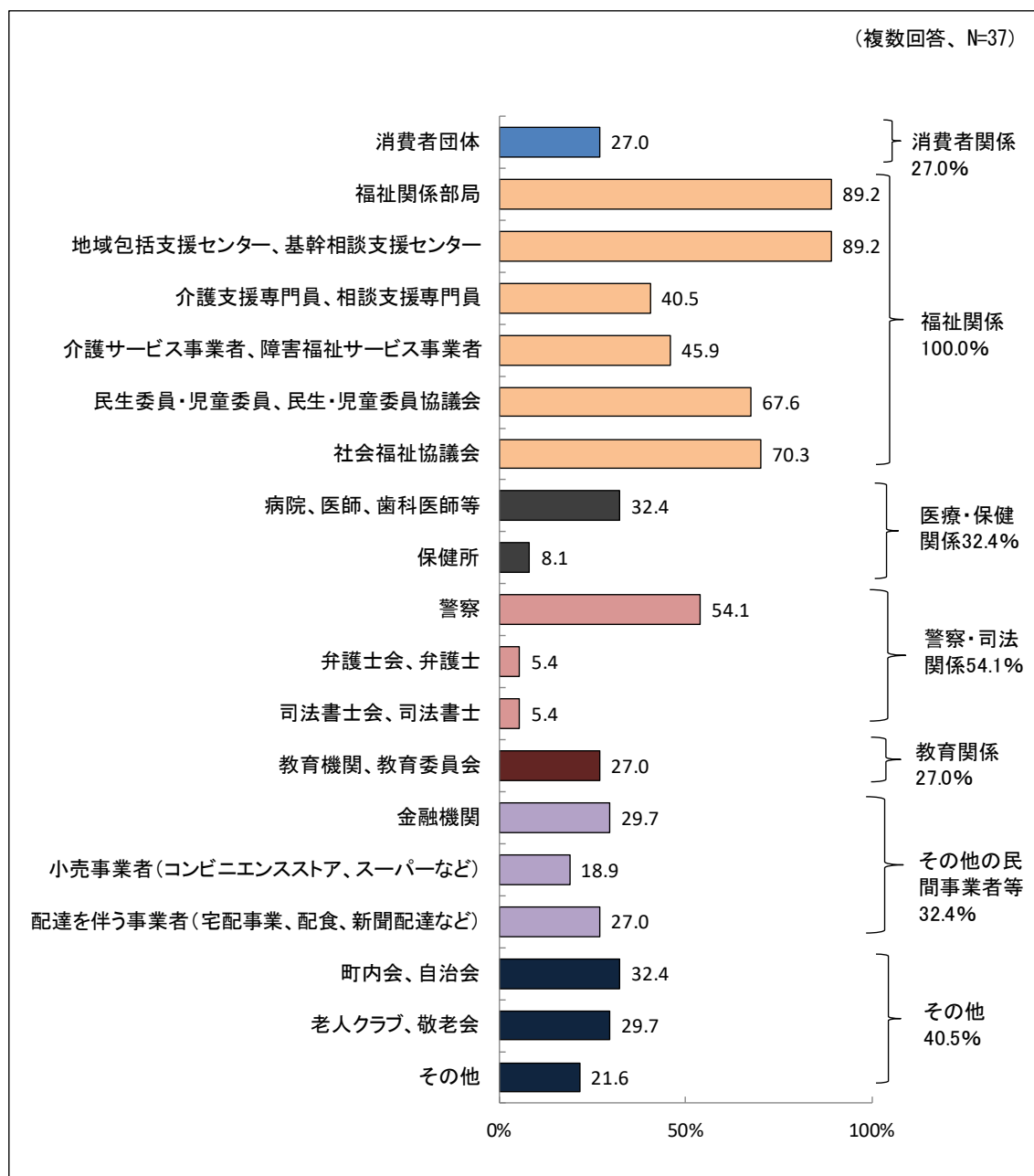
「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」と回答した自治体（N=37）に、消費者被害の兆候の情報提供を行っているのは、どのような関係者からであるかを聞いた（図3-5）。

「福祉関係部局」「地域包括支援センター、基幹相談支援センター」と回答したのが33自治体（89.2%）と最も多く、次いで、「社会福祉協議会」が26自治体（70.3%）、「民生委員・児童委員、民生・児童委員協議会」が25自治体（67.6%）だった。

個別の選択肢を分野別にまとめてみると、消費者被害の情報提供を行っているのは「福祉関係」である地域協議会は100%であった。

「その他」の自由記述には、商工会、防犯協会、催事場、飲食店、防犯関係部局、タクシー事業者、郵便局、婦人団体連合会、身体障がい者連合会、税務課、当相談窓口のサポーター（ボランティア）、自主防災組織連絡協議会、自治会関係部局、教育関係部局の記載があった。

図3-5 消費者被害の兆候の情報提供者



「特に未然防止につながった」および「特に被害救済につながった」という回答が多かったのは、「地域包括支援センター、基幹相談支援センター」や「介護サービス事業者、障害福祉サービス事業者」だった(表3)。

表3 特に未然防止や被害救済につながった情報提供者

消費者被害の兆候の情報提供者 (複数回答)				特に未然防止に つながった (複数回答)	特に被害救済に つながった (複数回答)
消費者 関係	1	消費者団体	10 (100.0)	4 (40.0)	1 (10.0)
福祉関係	2	福祉関係部局	33 (100.0)	6 (18.2)	7 (21.2)
	3	地域包括支援センター、 基幹相談支援センター	33 (100.0)	14 (42.4)	14 (42.4)
	4	介護支援専門員、 相談支援専門員	15 (100.0)	3 (20.0)	3 (20.0)
	5	介護サービス事業者、 障害福祉サービス事業者	17 (100.0)	3 (17.6)	7 (41.2)
	6	民生委員・児童委員、 民生・児童委員協議会	25 (100.0)	7 (28.0)	5 (20.0)
	7	社会福祉協議会	26 (100.0)	4 (15.4)	3 (11.5)
	保健・ 医療 関係	8	病院、医師、歯科医師等	12 (100.0)	1 (8.3)
9		保健所	3 (100.0)	0 (-)	0 (-)
警察・ 司法 関係	10	警察	20 (100.0)	5 (25.0)	3 (15.0)
	11	弁護士会、弁護士	2 (100.0)	0 (-)	0 (-)
	12	司法書士会、司法書士	2 (100.0)	1 (50.0)	0 (-)
関係 教育	13	教育機関、教育委員会	10 (100.0)	2 (20.0)	2 (20.0)
民間 事業者 その他 の 等	14	金融機関	11 (100.0)	4 (36.4)	3 (27.3)
	15	小売事業者（コンビニエンス ストア、スーパーなど）	7 (100.0)	2 (28.6)	2 (28.6)
	16	配達を伴う事業者（宅配事業、 配食、新聞配達など）	10 (100.0)	1 (10.0)	1 (10.0)
その他	17	町内会、自治会	12 (100.0)	2 (16.7)	2 (16.7)
	18	老人クラブ、敬老会	11 (100.0)	1 (9.1)	1 (9.1)
	19	その他	8 (100.0)	4 (50.0)	2 (25.0)

※表中の割合は、「消費者被害の兆候の情報提供者」各選択肢の該当数を100として算出した。「特に未然防止につながった」「特に被害救済につながった」の回答が3件以上あり、各選択肢のうち40%以上となったものについてマーカーを引いた。

## (2) 個人情報を取り扱った成果 (問8)

- ・ 個人情報を取り扱った結果、4割弱の自治体で未然防止等に結び付いたと回答があった。
- ・ 未然防止等に「結び付いた例がある」自治体のうち、結び付いた例の件数は、年間「1～10件未満」が約8割、次いで「30～50件未満」が1割強だった。
- ・ 未然防止等に結び付いた具体例としては、主に訪問販売に関連する相談事例が挙げられた。

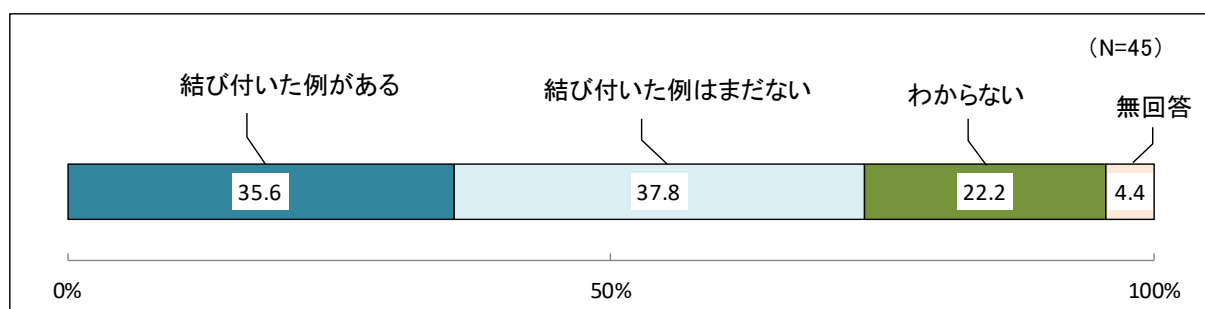
個人情報を「取り扱っている」と回答した自治体 (N=45) に、個人情報を取り扱った結果、消費者被害の未然防止や早期発見、被害救済に結び付いた例について聞いた (図3-6)。

「結び付いた例がある」と答えたのは16自治体 (35.6%)、「結び付いた例はまだない」と回答したのは17自治体 (37.8%) だった。

なお、「結び付いた例がある」と回答した16自治体の地域協議会の設立年度をみると、2016年度は3自治体、2017年度は6自治体、2018年度は5自治体、2019年度は1自治体だった。

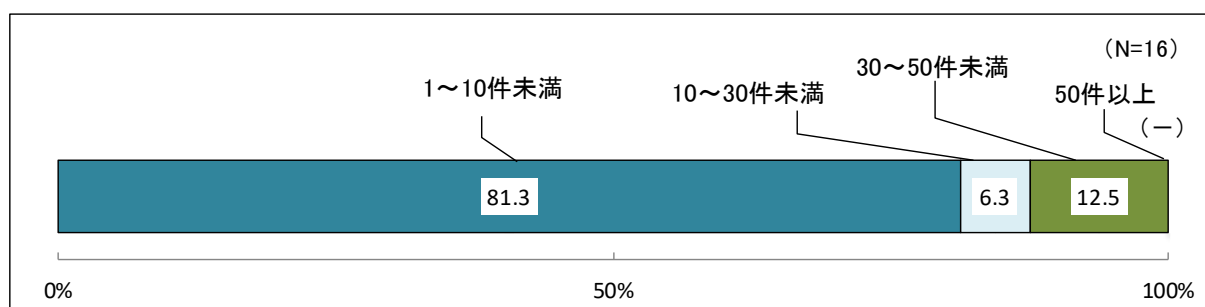
「結び付いた例はまだない」と回答した17自治体は、2016年度が1自治体、2017年度が2自治体、2018年度が5自治体、2019年度が8自治体、無回答が1自治体だった。

図3-6 個人情報を取り扱った結果、消費者被害の未然防止等に結び付いた例の有無



「結び付いた例がある」と回答した自治体 (N=16) に、未然防止や早期発見、被害救済に結び付いた例の年間の概数を聞いたところ、「1～10件未満」と回答したのが13自治体 (81.3%)、「10～30件未満」と回答したのが1自治体 (6.3%)、「30～50件未満」と回答したのが2自治体 (12.5%) だった (図3-7)。

図3-7 結び付いた例の年間件数



解決に結び付いた具体例について自由記述で回答を得た。その一部を紹介する。

#### <未然防止例>

- ・ 独居高齢者、悪質商法による被害者、詐欺に巻き込まれた人などの家に電話の通話録音装置を取り付けたところ相当数の着信が減少。(市区町村)
- ・ 民生委員やケアマネジャーが情報伝達ツールを活用し、日ごろ高齢者と接触しているので、被害を最小限に食い止めている。(市区町村)
- ・ 軽度の認知症の方に高額当選詐欺メールが届き、契約手数料などとして高額を何度も支払っていた件で、構成員である金融機関や警察、包括支援センターと連携して被害拡大を防いだ。(市区町村)

#### <消費者被害の兆候に関する情報提供をもとに被害救済に至った事例>

- ・ 介護事業者が訪問先で、皇室の写真集を発見。(社会福祉協議会を通じて)(市区町村)
- ・ 他課からの紹介で、インターネットで購入したサプリメントが定期購入になっていた件で、消費生活相談員が、解約条件があいまいで分かりにくいことを指摘し、解約に至った。(市区町村)
- ・ 金融機関から連絡があり、クーリング・オフを行い契約解除、内金も返金された。(市区町村)
- ・ 地域包括支援センター経由での相談。不要な布団の回収をすると電話があり、業者が相談者宅を訪問し、打ち直しを勧めてきた。一度は断ったが、打ち直すことで話を進められた。やはり必要ないため相談。クーリング・オフにより契約解除となった。(市区町村)
- ・ 介護支援専門員より情報提供。福祉サービス利用者が不必要と思われる屋根のリフォーム工事を200万円で契約。工事は完了しているが支払いが困難。解約希望。消費生活センターへつなぎ、事業者との交渉の結果、原状回復なしで全面解約が認められた。(市区町村)

#### <多機関で連携し、被害防止、被害救済した例>

- ・ 「来訪した業者に宝石を売ってしまった。返してほしいと事業者に連絡したところ、明日の夜に返しに来ると言われた」という高齢者からの相談について)消費生活センターから事業者へクーリング・オフの意思を伝え、事業者の来訪はケアマネジャーが同席できる日に変更した。(市区町村)
- ・ (本人の意思に反し、不動産会社に自宅を売却されたという高齢者からの相談について)消費生活センターがあっせんできない事例ではないため、消費生活センター、地域包括支援センター、保健福祉課で協力して、資料等をまとめたうえで、弁護士との面談に3機関の所属職員が同席して対応した。(市区町村)

#### <消費者被害への対応後、福祉部門等が見守っている事例>

- ・ 商品の注文時の状況を覚えていないにも関わらず、次々に注文をしていた高齢者に対し、包括支援センターへの見守りを依頼したり、事業者に対しても注文があっても商品を送付しな

いようにするなどの対策を取ることができた。(市区町村)

- ・ (高齢者が訪問した事業者と屋根工事等を次々に契約し、総額1千万以上契約していることに訪問した介護専門員が気づいた事例について) 複数部局・機関で協議しながら対応した。委任した弁護士と本人の面談に消費生活センターと地域包括支援センターの職員が同席した。判断力の低下が懸念されるため、被害防止のため成年後見制度の手続きを行い、今後の生活のサポートは福祉所管に引き継いだ。(市区町村)
- ・ (一人暮らしの高齢の女性宅に訪問した地域包括支援センターの職員により、訪問販売による住宅リフォームが発見された事例について) 引き続き、訪問の機会のある包括支援センターの職員が見守りを継続する。(市区町村)
- ・ (自費出版を次々と契約した高齢者からの相談について) 複数の関係部署で協力して対応。面談は高齢者の自宅近くの地域包括支援センターで実施。全額返金に至らなかったため、地域包括支援センターと保健福祉課のサポートのもと、本人が法テラスに相談している。また、判断力の低下を注視し、生活サポートの相談等にも福祉所管が継続して応じている。(市区町村)

### (3) 個人情報を取り扱った後の認識の変化 (問9)

- ・ 「構成員が個人情報を適切に取り扱ってくれている」が4割以上で、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」の約10倍だった。

個人情報を「取り扱っている」と回答した自治体(N=45)に、個人情報を取り扱った後の認識の変化について聞いた(図3-8)。

「構成員が個人情報を適切に取り扱ってくれている」と回答したのが42.2%、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」と回答したのは4.4%だった。

「本人同意を得ない個人情報の第三者提供に関し構成員の不安が減った」との回答は20.0%と次いで多かった。一方で「依然、情報漏えいが心配」との回答も13.3%あった。

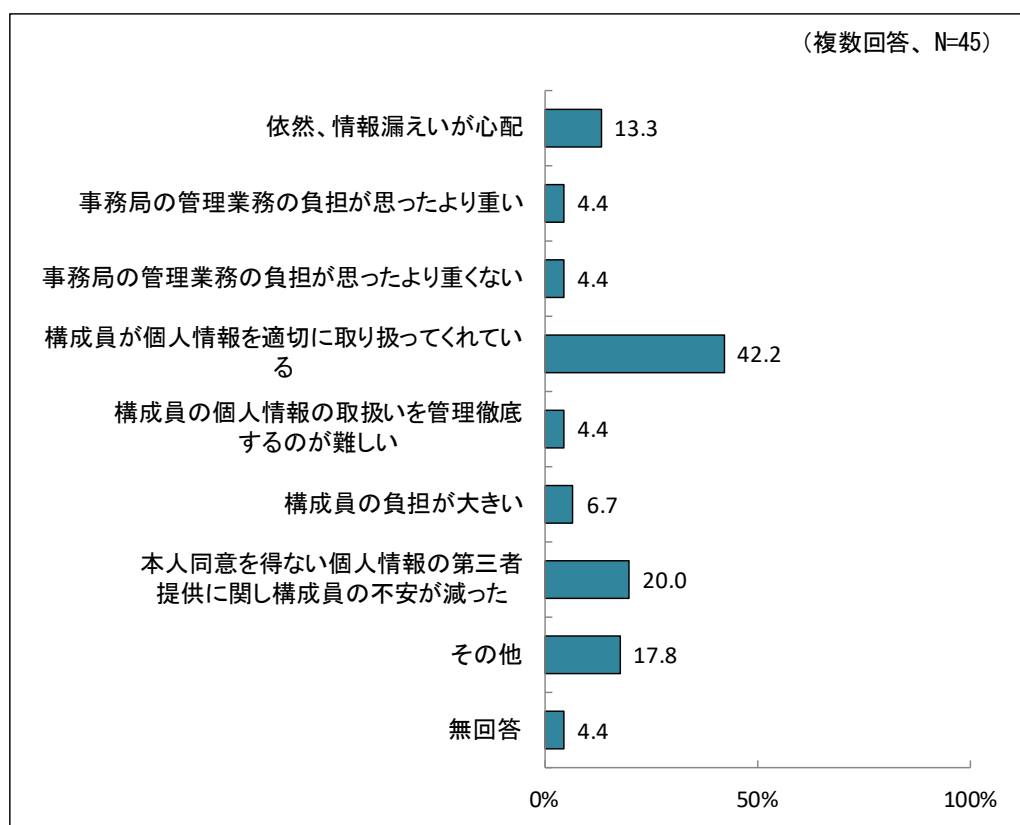
「事務局の管理業務の負担が思ったより重い」「事務局の管理業務の負担が思ったより重くない」はいずれも4.4%だった。

「その他」の自由記述には、主に以下の記載があった。

- ・ 取扱実績がない。(同内容複数)(市区町村)
- ・ 基本的に本人同意を得たうえで提供し、当自治体および各機関のセキュリティポリシーに基づいて取り扱っている。(市区町村)
- ・ まだ実績がないが、この仕組みがあることによって安心感を持って見守りや相談にあたることができている。(市区町村)
- ・ 構成員は地域協議会を運用する現在においても、個人情報の取扱いには気を使っている。(市区町村)



図3-8 個人情報の取扱いに関する現在の認識



#### (4) 個人情報を取り扱わない理由 (問10)

・ 個人情報を取り扱わない自治体の、取り扱わない理由は、「今後の検討事項と考えている」が35%と最も多く、次いで、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」と回答が約30%を占めた。

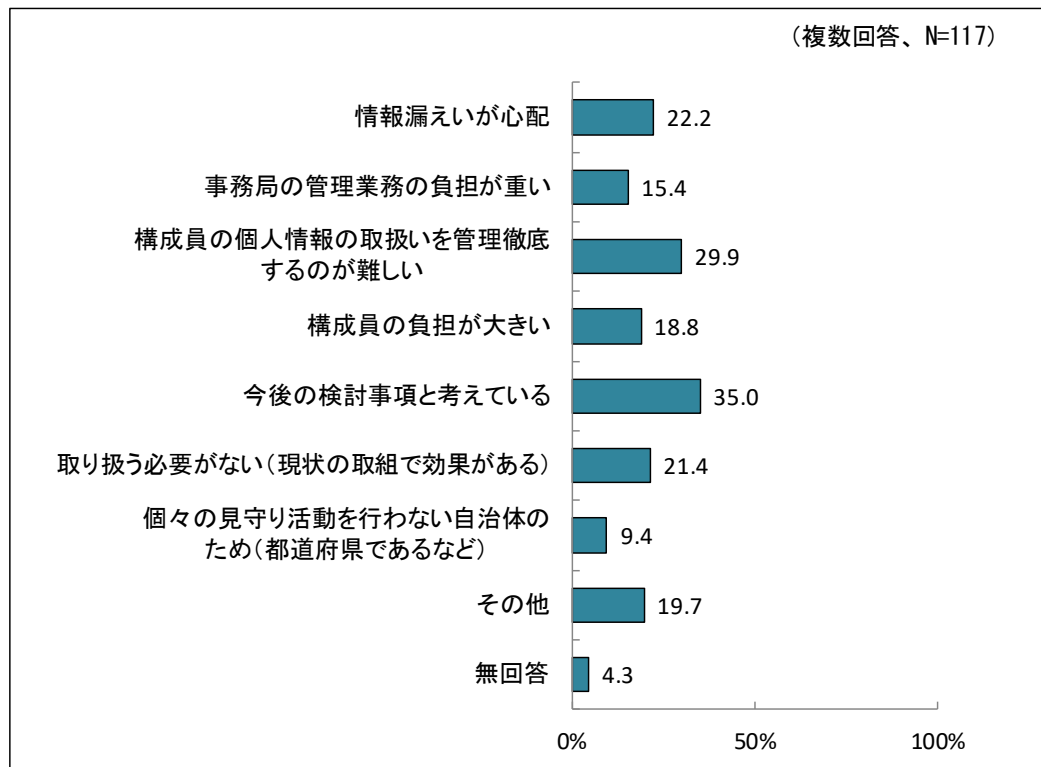
次に、個人情報を「取り扱っていない」と回答した自治体 (N=117) に対して、取り扱わない理由を聞いた (図3-9)。「今後の検討事項と考えている」が35.0%、次いで、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」と回答したのが29.9%だった。

「その他」の自由記述には、主に以下の記載があった。

- ・ 現在特定の個人情報の提供を伴うような該当者や事案がない。(同内容複数)(市区町村)
- ・ 当該地域協議会の設置主旨から個人情報を取り扱わないこととしている。(同内容複数)(市区町村)
- ・ 地域協議会の中で消費者被害防止の必要性への認識を持ってもらうよう、働きかけている段階で、個人情報の取扱いにまで至っていない。(市区町村)
- ・ 警察と福祉部局のみ個人情報を共有している。(市区町村)

- ・ センターへの相談については本人に意思確認をし、本人と構成員と一緒に相談するという形をとっている。(市区町村)
- ・ 市内全域を対象とし、関係機関の連携を図ることを目的としているため、特定の個人について取り上げるのは適切ではないと考える。(政令市)

図3-9 個人情報を取り扱わない理由



#### 4. 運営・取組における現状認識、工夫、今後の課題（問11～問14）

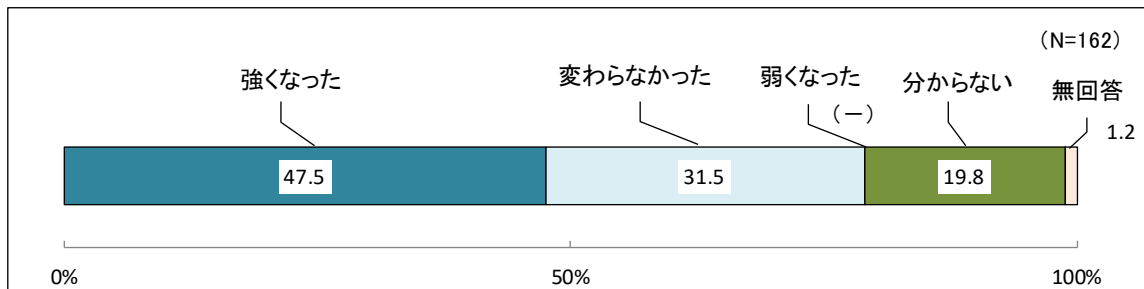
##### （1）構成員間の協力関係と業務負担（問11）

- ・ 地域協議会の設置前後で、構成員間の協力関係は「強くなった」が47.5%、「変わらなかった」が31.5%だった。
- ・ 業務負担が「変わらなかった」が45.1%、「重くなった」が38.9%だった。

「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の設置前と設置後の変化について聞いた。

構成員間の協力関係について聞いたところ、「強くなった」が47.5%、「変わらなかった」が31.5%だった（図4-1）。

図4-1 地域協議会の設置前後の変化：構成員間の協力関係



自治体の区別にみると、東京特別区、町・村は「強くなった」が半数以上で、政令市においては「変わらなかった」が半数以上だった（図4-2）。人口規模別にみると、協力関係が「強くなった」は5万人以上20万人未満の自治体が半数を超えていた（図4-3）。

図4-2 地域協議会設置前後の変化：自治体の区別にみた構成員間の協力関係

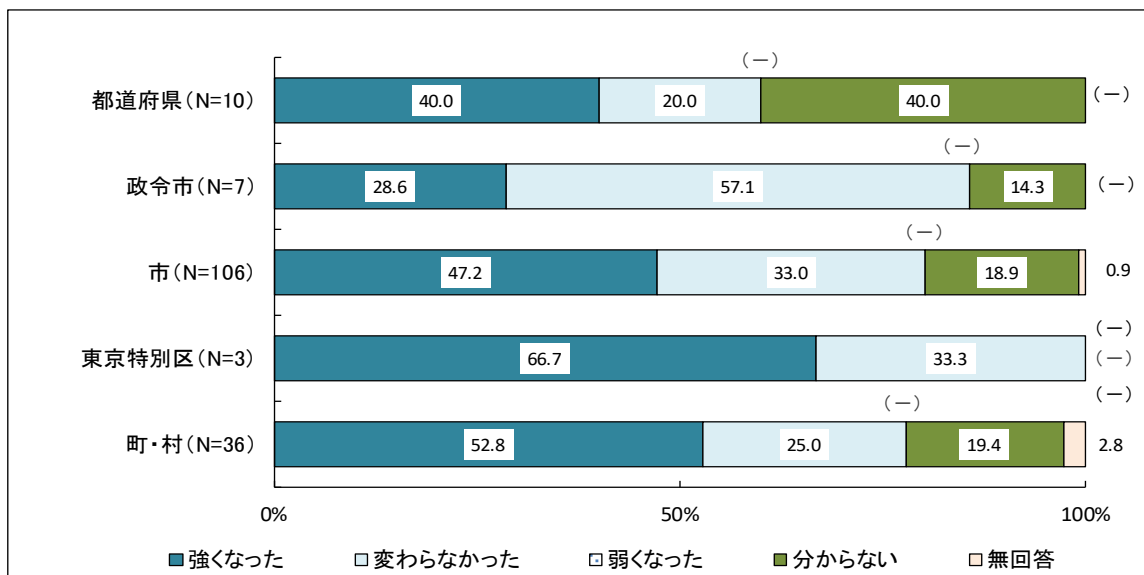
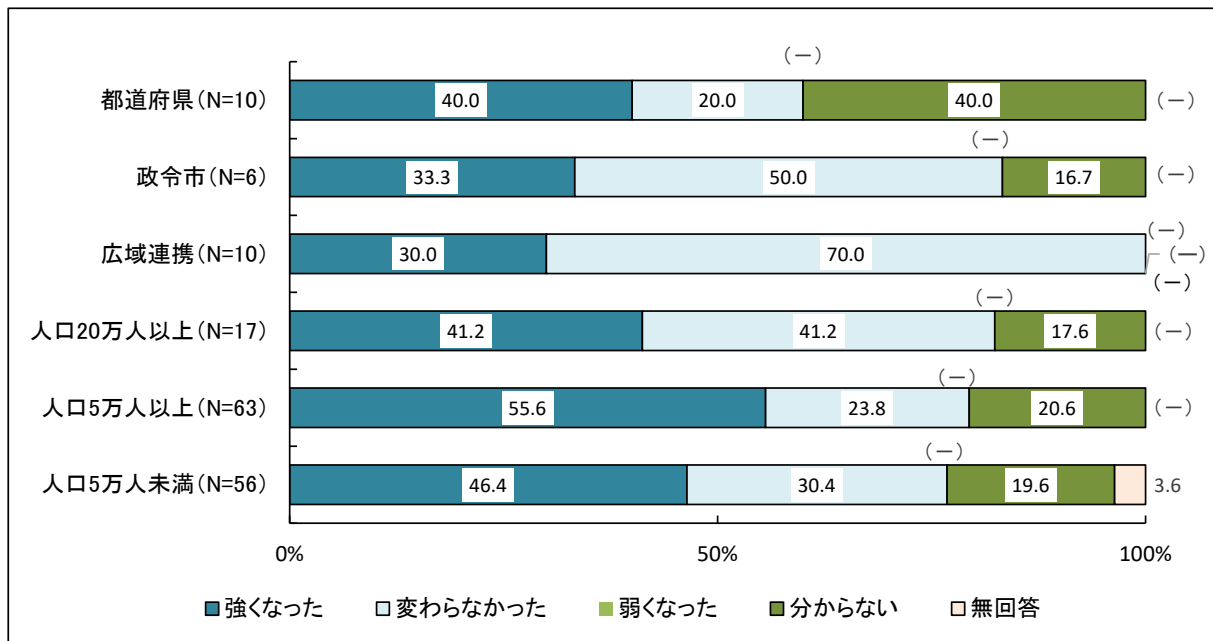
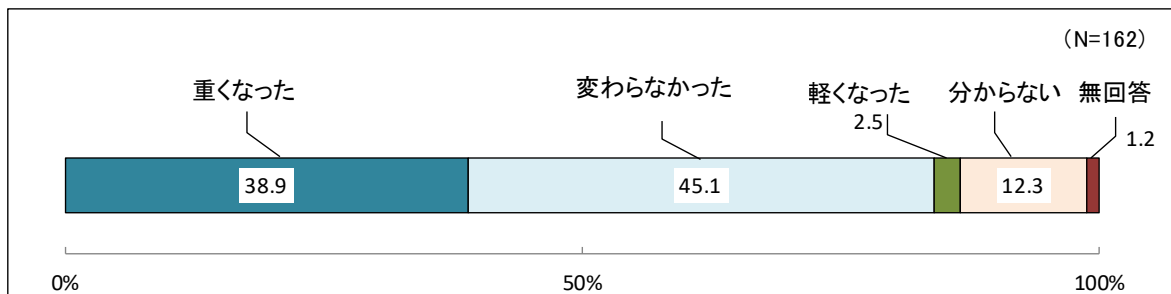


図 4 - 3 地域協議会設置前後の変化：人口規模別にみた構成員間の協力関係



次に、「消費者行政担当部局の業務負担」について聞いた（図 4 - 4）。「重くなった」と回答したのが 38.9%、「変わらなかった」が 45.1%、「軽くなった」が 2.5%だった。

図 4 - 4 地域協議会の設置前後の変化：消費者行政担当部局の業務負担



自治体の区別にみると、都道府県や政令市は「重くなった」が半数以上だった（図 4 - 5）。

人口規模別にみると、人口 20 万人以上の市区町村や広域連携で「変わらなかった」が半数以上を占めた（図 4 - 6）。

図 4-5 地域協議会の設置前後の変化：自治体の区分別にみた消費者行政担当部局の業務負担

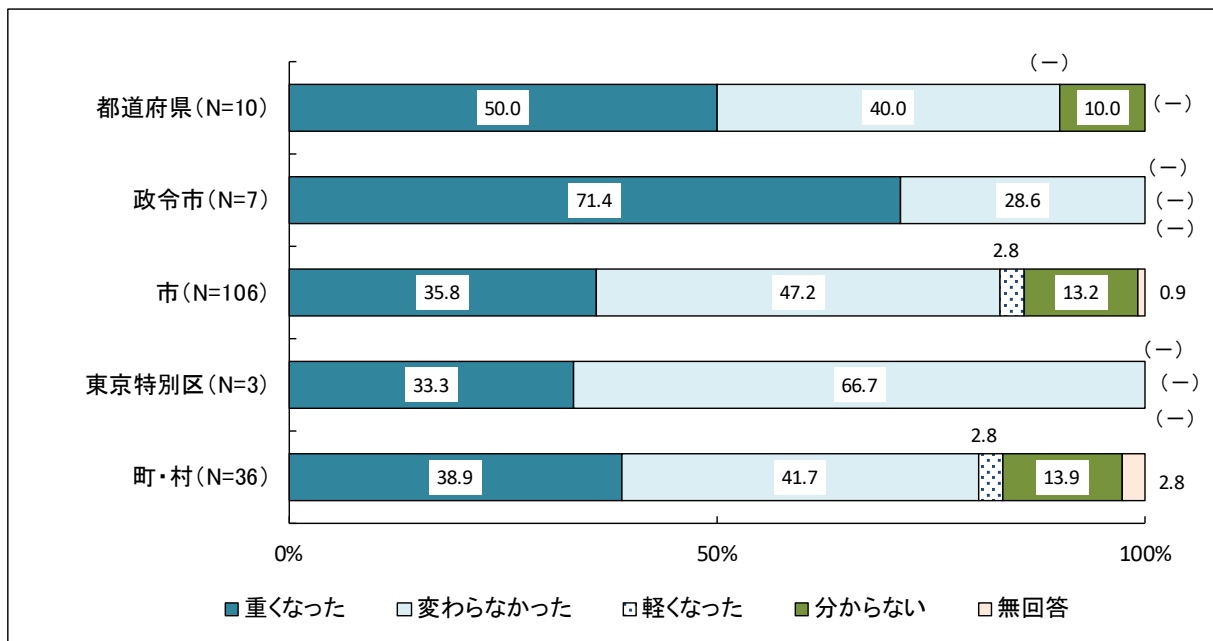
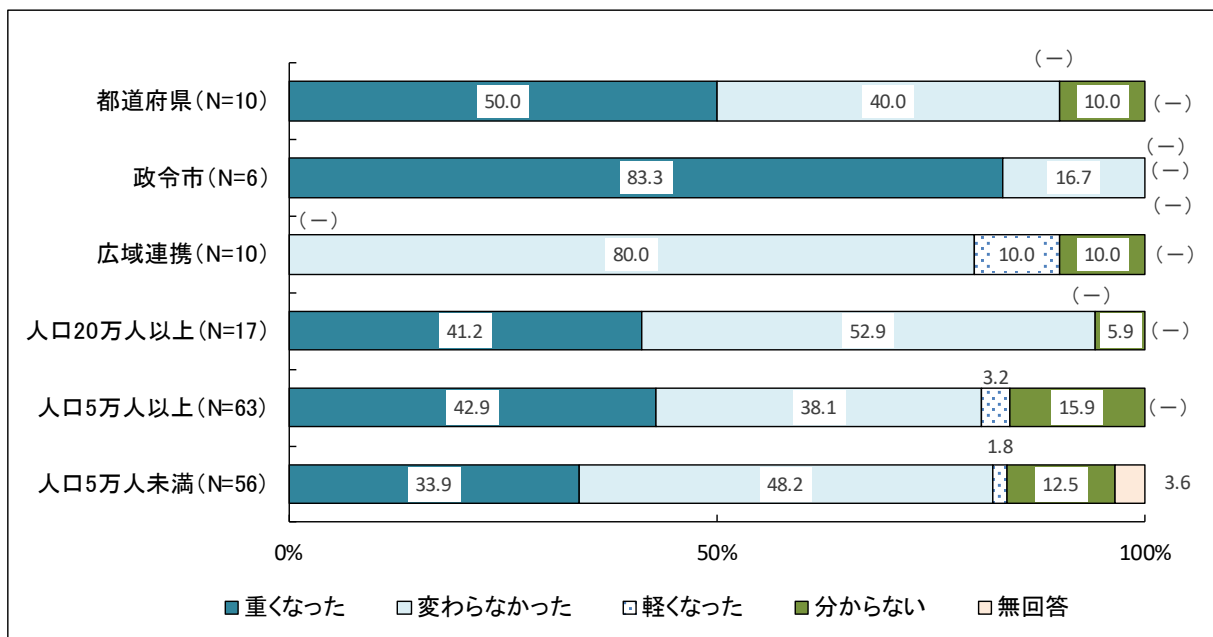


図 4-6 地域協議会の設置前後の変化：人口規模別にみた消費者行政担当部局の業務負担



次に、「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、地域協議会の設置前後について、構成員の協力関係の変化と業務負担の変化を見たところ、上位順に以下の通りだった (表 4-1)。

- ・ 協力関係が「強くなった」、業務負担が「重くなった」と回答した自治体のグループが 26.5%
- ・ 協力関係、業務負担が「変わらなかった」と回答したグループが 23.5%
- ・ 協力関係が「強くなった」、業務負担が「変わらなかった」と回答したグループが 14.8%

表 4-1 地域協議会設置前後の変化：構成員の協力関係と消費者行政担当部局の業務負担

業務負担 協力関係	重 くな った	変 わ ら な か っ た	軽 く な っ た	分 か ら な い	無 回 答
該当数 N=162 (100.0)	63 (38.9)	73 (45.1)	4 (2.5)	20 (12.3)	2 (1.2)
強くなった N=77 (47.5)	43 (26.5)	24 (14.8)	2 (1.2)	8 (4.9)	0 (-)
変わらなかった N=51 (31.5)	10 (6.2)	38 (23.5)	2 (1.2)	1 (0.6)	0 (-)
弱くなった N=0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
分からない N=32 (19.8)	10 (6.2)	11 (6.8)	0 (-)	11 (6.8)	0 (-)
無回答 N=2 (1.2)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	2 (1.2)

※表中の割合は、該当数 162 を母数に算出。上位 3 位までの集合にマーカーを引いた

個人情報を取り扱わない理由の一つとして、「事務局の管理業務の負担が重い」と回答した自治体が 15.4% (図 3-9) あったことから、個人情報の取扱いの有無別に消費者行政担当部局の業務負担をみた (表 4-2)。

個人情報を取り扱っている自治体 (N=45) のうち、消費者行政担当部局の業務負担が「重くなった」と回答したのは 42.2%、「変わらなかった」が 33.3%、「軽くなった」が 4.4%だった。

個人情報を取り扱っていない自治体 (N=117) のうち、消費者行政担当部局の業務負担が「重くなった」と回答したのは 37.6%、「変わらなかった」が 49.6%、「軽くなった」が 1.7%だった。

表 4-2 個人情報の取扱いの有無と消費者行政担当部局の業務負担

業務負担 個人情報	重 くな った	変 わ ら な か っ た	軽 く な っ た	分 か ら な い	無 回 答
該当数 N=162 (100.0)	63 (38.9)	73 (45.1)	4 (2.5)	20 (12.3)	2 (1.2)
取り扱っている N=45 (100.0)	19 (42.2)	15 (33.3)	2 (4.4)	7 (15.6)	2 (4.4)
取り扱っていない N=117 (100.0)	44 (37.6)	58 (49.6)	2 (1.7)	13 (11.1)	0 (-)
無回答 N=0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)

## (2) 運営上の工夫 (問 12)

「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、地域協議会の運営・取組について、工夫や配慮していることについて自由記述で回答を得た。その一部を紹介する。

### <構成員との関係性の構築について>

- ・ 構成員との関係を深めるため、構成員が以前から行っている定例会や研修会の開催時期を教えてもらい、消費生活センターが作成したチラシや、国民生活センターの見守り新鮮情報等を配付し、消費生活センターの周知に努めている。(市区町村)
- ・ 県警をアドバイザーとして迎え、見守り活動を行う事業者等が高齢者等の異変に気づいた場合には、速やかに警察に連絡できるような体制を整えた。(市区町村)
- ・ 高齢者を消費者トラブルから守るため、構成員の各団体に、少しでも異変を感じたら消費生活センターに連絡するよう伝えている。(市区町村)
- ・ 被害防止につながった事例や見守りに関する情報を共有し、かつ、被害の未然防止につながった事例を蓄積している。その情報を適宜構成員にフィードバックし、構成員の方々が自ら率先して、それぞれの立場で気づき、声掛け、つながりを主体的に実践していけるよう、構成員の方々の意識醸成に資する会議運営の仕掛けを事務局が担っていければと考えている。(市区町村)
- ・ 地域協議会がより効果的に機能できるよう、構成員に要望等を確認し、取組の改善を図っている。(市区町村)

### <構成員や見守り関係者への情報提供について>

- ・ チラシ、パンフレット、メール (防災メール、メーリングリスト) などで構成員や見守り関係者にその時々消費者トラブルについて情報提供している。(同内容複数) (市区町村 ※情報提供の媒体についてはまとめて記載した)
- ・ 実際の相談事例やトラブル事例を紹介する研修会や講習を開いた。(市区町村)

### <一般市民への広報>

- ・ 地域協議会について広く周知するため、市内開催のイベント等に参加し、高齢者、障がい者の消費者被害防止のため、啓発物品 (エコバッグ、ポケットティッシュ) を作成し配布を行った。(市区町村)

### <事務局・構成員等の負担軽減>

- ・ 今までの業務負担と変わらずに行える範囲でまずはスタートした。(市区町村)
- ・ 既存の社会福祉協議会の見守りネットワークと活動内容の整合を図り、構成員の負担を軽くしたい。(市区町村)

### <県内の自治体への支援>

- ・ (都道府県の) 地域協議会の構成員(団体)が実施する研修会などで、地域協議会の意義などを説明し、市町村で地域協議会を設置する際に協力いただけるように依頼している。(都道府県)

#### <議題>

- ・ 協議会の内容が消費者被害や特殊詐欺の現状、構成団体の取組についての報告など、定例的なものになっており、見守り活動や被害防止の啓発に関して活発な意見交換ができるような議題の選定に苦慮している。(政令市)
- ・ 年1回会議を実施。昨年は、特殊詐欺等の事例や自殺予防対策について、県警と保健所から講師を呼び、研修を行った。また、各団体に事前にアンケートを取り、会議当日、各団体による事例や防止策等の発表を行った。(市区町村)

#### <その他>

- ・ 構成団体の数が年々多くなってきているため、重要な点については、幹事会で決定するようにしている。(都道府県)
- ・ 職員の人事異動の影響を受けないよう、構成員は消費生活相談員が担う。(政令市)



### (3) 地域協議会の運営・取組をより充実させるための課題（問13）

- ・ 課題は「構成員や見守り関係者との連携の維持・強化」や「構成員や見守り関係者の消費者被害に関する啓発の強化」など、構成員や見守り関係者との連携に関する回答が多かった。

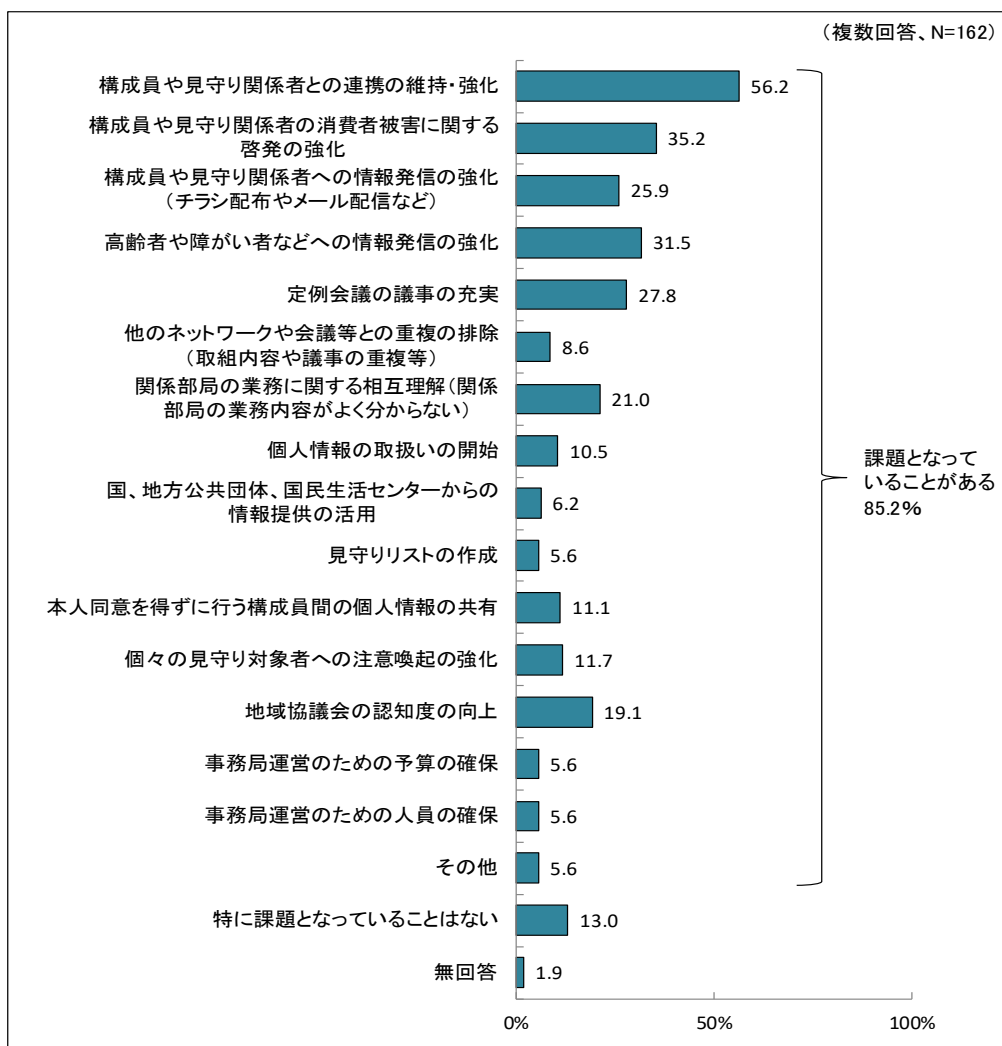
「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の運営・取組をより充実させるために、特に課題となっていることがあるかを聞いた（図4-7）。

何らかの具体的な選択肢を選んだのは85.2%だった。「構成員や見守り関係者との連携の維持・強化」を回答したのは56.2%と最も多く、次いで、「構成員や見守り関係者の消費者被害に関する啓発の強化」と回答したのが35.2%、「高齢者や障がい者などへの情報発信の強化」が31.5%だった。「定例会議の議事の充実」が27.8%と続いた。

「その他」の自由記述には、主に以下の記載があった。

- ・ 様々な啓発をするが、「自分ごと」として捉えて、予防してもらえていない無関心層への有効な啓発手法と、これに関連した地域住民と連携した消費者被害防止の取組。（市区町村）
- ・ 自治会に属さず、介護サービスなどを受けていない注意が必要な消費者の見守りをどうするか。（市区町村）
- ・ 他の地域で地域協議会設置がなかなか進まない。（市区町村）
- ・ 具体的な連携強化策など実行性のある施策の構築。（市区町村）
- ・ 個人情報の取扱い。（市区町村）
- ・ 県消費者行政担当に、強力なバックアップや指導力を発揮してほしい。（市区町村）
- ・ 市町村での地域協議会設置に向けた支援・促進。（都道府県）

図4-7 地域協議会の運営・取組の充実のための課題



(4) 地域協議会の取組をより充実させるための期待 (問14)

- ・ 地域協議会の取組をより充実させるための期待としては、国の機関等、都道府県ともに「啓発グッズ・資料の提供」、「見守りガイドブック等の提供」、「地域協議会の好取組例の紹介」が上位だった。

「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、地域協議会の取組をより充実させるために国の機関等 (国民生活センターを含む) (以下、「国の機関等」という) や都道府県に期待することを聞いた (図4-8)。

国の機関等、都道府県に対して期待することは、上位3つは同じ選択肢であった。

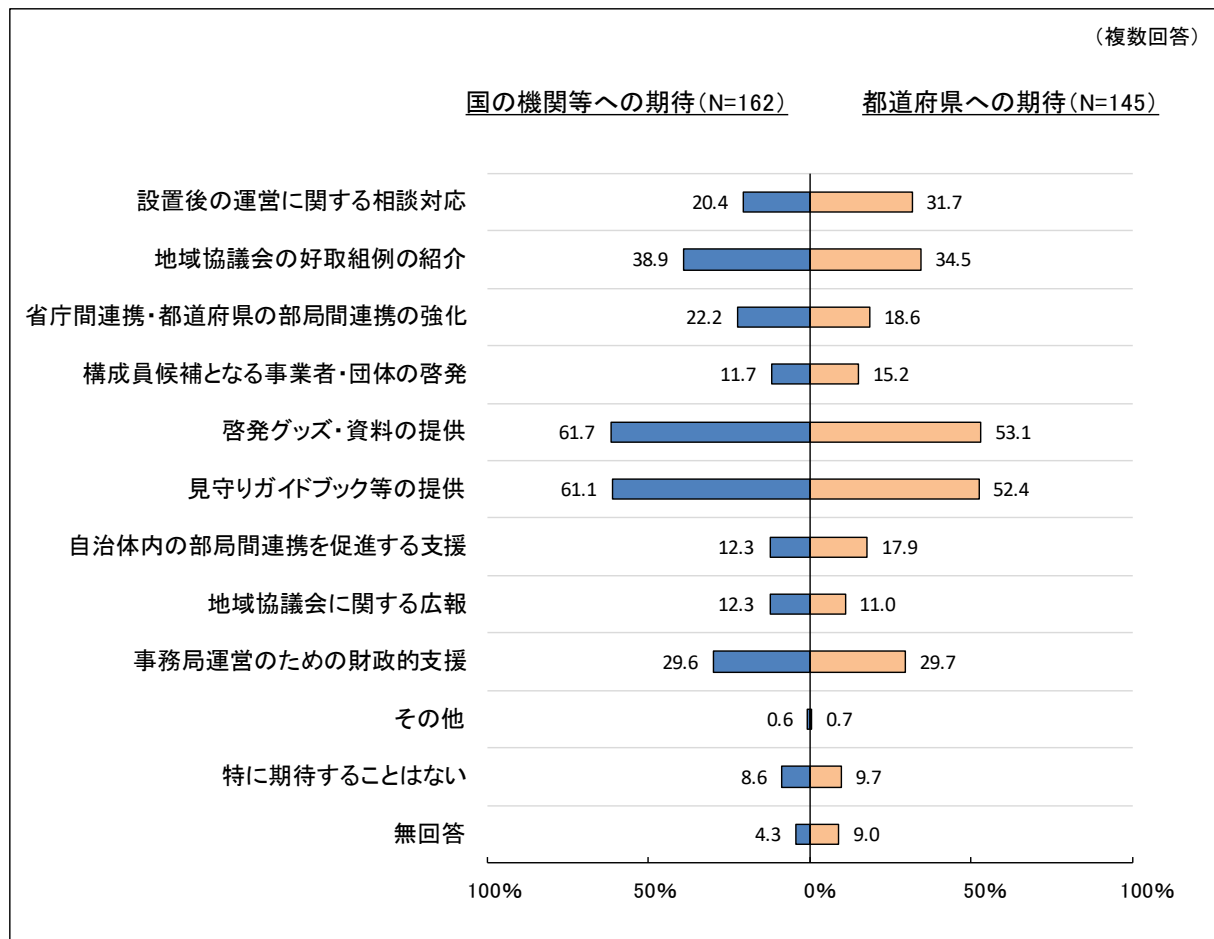
最も多かったのは、高齢者や障がい者などに配布する「啓発グッズ・資料の提供」で、国の機関等に対しては61.7%、都道府県に対しては53.1%だった。

次いで、「見守りガイドブック等の提供」(構成員や見守り関係者に配布する、見守る際のポイントをまとめた資料の提供) が国の機関等に対して61.1%、都道府県に対して52.4%、「地域協

議会の好取組例の紹介」が国の機関等に対して 38.9%、都道府県に対して 34.5%だった。

「その他」の自由記述には、「協議会への参加がインセンティブとなるような関係部局への財政支援」（政令市）という記載があった。

図 4-8 地域協議会の取組をより充実させるために期待すること



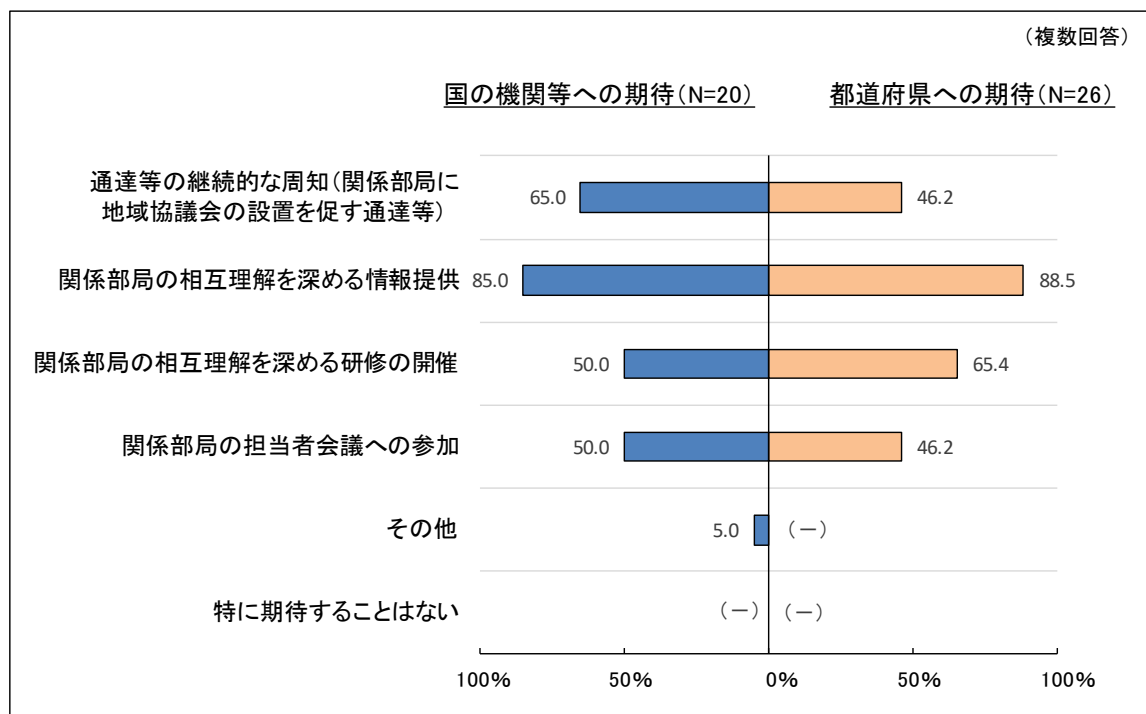
※「都道府県への期待」は、都道府県、政令市は回答対象外。

「自治体内の部局間連携を促進する支援」（地域協議会を設置した自治体の部局間連携を促進する支援）と回答した自治体に対し、国の機関等や都道府県に対して期待することを聞いた（図 4-9）。

共通して「関係部局の相互理解を深める情報提供」（例：福祉関係部局など、関係部局の業務について相互理解を深める資料等の提供）が最も多く、国の機関等に対しては 85.0%、都道府県に対しては 88.5%だった。

次いで、国の機関等に対する期待の場合、「通達等の継続的な周知（関係部局に地域協議会の設置を促す通達等）」が 65.0%だった。対して、都道府県に対する期待の場合、「関係部局の担当者会議への参加」（例：福祉関係担当職員を対象とした会議に消費者行政担当職員も参加できるなど）が 65.4%だった。

図4-9 「自治体内の部局間連携を促進する支援」と回答した自治体の期待



※「都道府県への期待」は、都道府県、政令市は回答対象外。

## 5. 「地域協議会を設置していない」と回答した自治体への設問（問 15－1～問 17）

### （1）地域協議会を設置しない理由（問 15－1）

- ・ 「既存のネットワークや会議等で対応できている」「事務局運営のための人員の確保が難しい」が目立った。なお、地域協議会を設置していない自治体の3割強に消費者被害防止や救済のために複数部局が参加する会議があった。
- ・ 「設置するかを検討中」の自治体では、「関係部局と連携が難しい」が目立った。
- ・ 「まだ検討できていない」自治体では、「事務局運営のための人員の確保が難しい」が目立った。
- ・ 「検討した結果、設置する予定はない」自治体では「既存のネットワークや会議等で対応できている」が目立った。

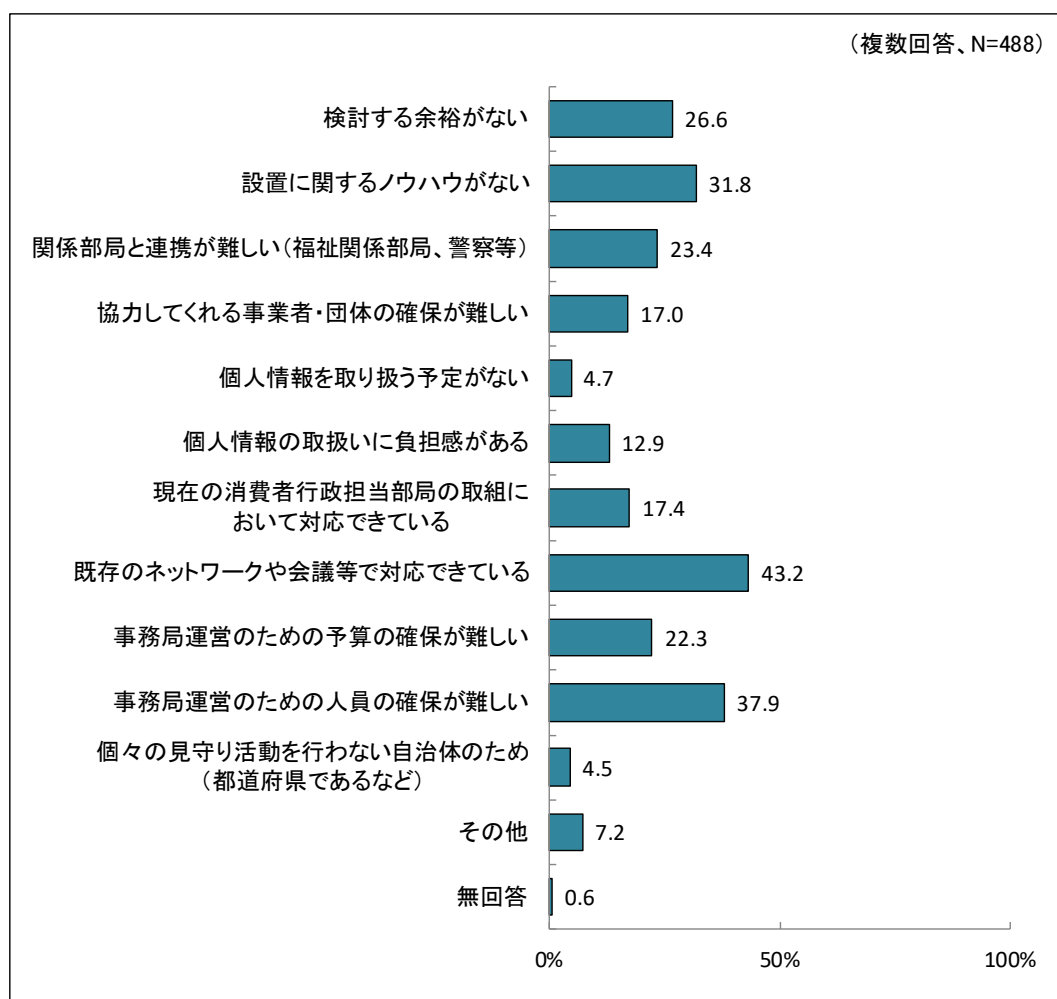
地域協議会の設置について「設置するかを検討中」「まだ検討できていない」「検討した結果、設置する予定はない」と回答した自治体（N=488）に対し、設置していない理由を確認した（図 5－1）。

「既存のネットワークや会議等で対応できている」という回答が最も多く 43.2%、次いで、「事務局運営のための人員の確保が難しい」が 37.9%だった。「設置に関するノウハウがない」31.8%、「検討する余裕がない」26.6%と続いた。

「その他」の自由記述には、主に以下の記載があった。

- ・ 現状でも必要に応じて関係部署、関係機関、見守りネットワーク等と連携をとっている。（同内容複数。政令市、市区町村）
- ・ 既存の連携会議と重複しない機能をどう活用するか、現状の見守り体制にどのように組み入れていくか等、地域協議会設置に関する本市としての課題について検討する必要があると考えている。（市区町村）
- ・ 福祉部門で既に見守り活動を行っている。消費は後発であったため参入するタイミングが難しい。（市区町村）
- ・ 類似した協議会があり（メンバーが重複）、メンバーへの負担も考慮する必要がある。（市区町村）
- ・ 構成員の責任や負担の増加、協議会設置による効果が不明瞭。（市区町村）

図5-1 地域協議会を設置していない主な理由



設置の検討状況別に設置していない上位3位となった理由を以下に挙げた(表5-1)。

● 「設置するかを検討中」の自治体 (N=97)

- ・ 「関係部局と連携が難しい(福祉関係部局、警察等)」46.4%
- ・ 「既存のネットワークや会議等で対応できている」が42.3%
- ・ 「事務局運営のための人員の確保が難しい」35.1%

● 「まだ検討できていない」自治体 (N=293)

- ・ 「事務局運営のための人員の確保が難しい」43.3%
- ・ 「設置に関するノウハウがない」41.6%
- ・ 「検討する余裕がない」が39.2%

● 「検討した結果、設置する予定はない」自治体 (N=98)

- ・ 「既存のネットワークや会議等で対応できている」66.3%
- ・ 「事務局運営のための人員の確保が難しい」24.5%
- ・ 「現在の消費者行政担当部局の取組において対応できている」23.5%

表5-1 設置の検討状況別に見た設置していない理由

	検討する余裕がない	設置に関するノウハウがない	関係部局と連携が難しい (福祉関係部局、警察等)	協力がしてくれる事業者・団体の確保が難しい	個人情報を取り扱う予定がない	個人情報の取扱いに負担感がある	現在の消費者行政担当部局の取組において対応できている	既存のネットワークや会議等で対応できている	事務局運営のための予算の確保が難しい	事務局運営のための人員の確保が難しい	自治体のため	個々の見守り活動を行わない	その他	無回答
該当数 N=488 (100.0)	130 (26.6)	155 (31.8)	114 (23.4)	83 (17.0)	23 (4.7)	63 (12.9)	85 (17.4)	211 (43.2)	109 (22.3)	185 (37.9)	22 (4.5)	35 (7.2)	3 (0.6)	
設置するかを検討中 N=97 (100.0)	12 (12.4)	28 (28.9)	45 (46.4)	23 (23.7)	5 (5.2)	18 (18.6)	12 (12.4)	41 (42.3)	20 (20.6)	34 (35.1)	4 (4.1)	12 (12.4)	1 (1.0)	
まだ検討できていない N=293 (100.0)	115 (39.2)	122 (41.6)	66 (22.5)	53 (18.1)	14 (4.8)	36 (12.3)	50 (17.1)	105 (35.8)	78 (26.6)	127 (43.3)	5 (1.7)	14 (4.8)	1 (0.3)	
検討した結果、設置する予定はない N=98 (100.0)	3 (3.1)	5 (5.1)	3 (3.1)	7 (7.1)	4 (4.1)	9 (9.2)	23 (23.5)	65 (66.3)	11 (11.2)	24 (24.5)	13 (13.3)	9 (9.2)	1 (1.0)	
無回答 N=0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	

※「設置の検討状況」の該当数、各選択肢別に、設置していない理由上位3位にマーカーを引いた

(2) 高齢者や障がい者などの消費者被害の防止や救済のための会議の有無 (問 15-2)

「設置するかを検討中」「まだ検討できていない」「検討した結果、設置する予定はない」と回答した自治体 (N=488) に対し、高齢者や障がい者などの消費者被害の防止や救済のために複数部局が参加している自治体主催の会議 (以下「複数部局が参加する会議」) があるか聞いた (図 5-2)。既存の会議等と連携して地域協議会を設置する例がみられるため、既存の会議があるかを確認する設問である。

「ある」が 37.3%、「ない」が 60.2% だった。

また、設置の検討状況別に、複数部局が参加する会議の有無を見た。設置の検討状況別の選択肢別に「ない」と回答したのが半数以上を占めた (図 5-3)。

図 5-2 高齢者などの消費者被害の防止・救済のために複数部局が参加する自治体主催の会議

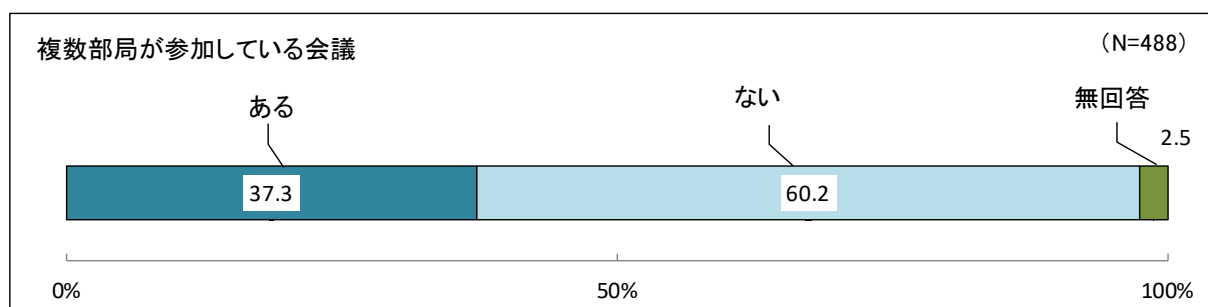
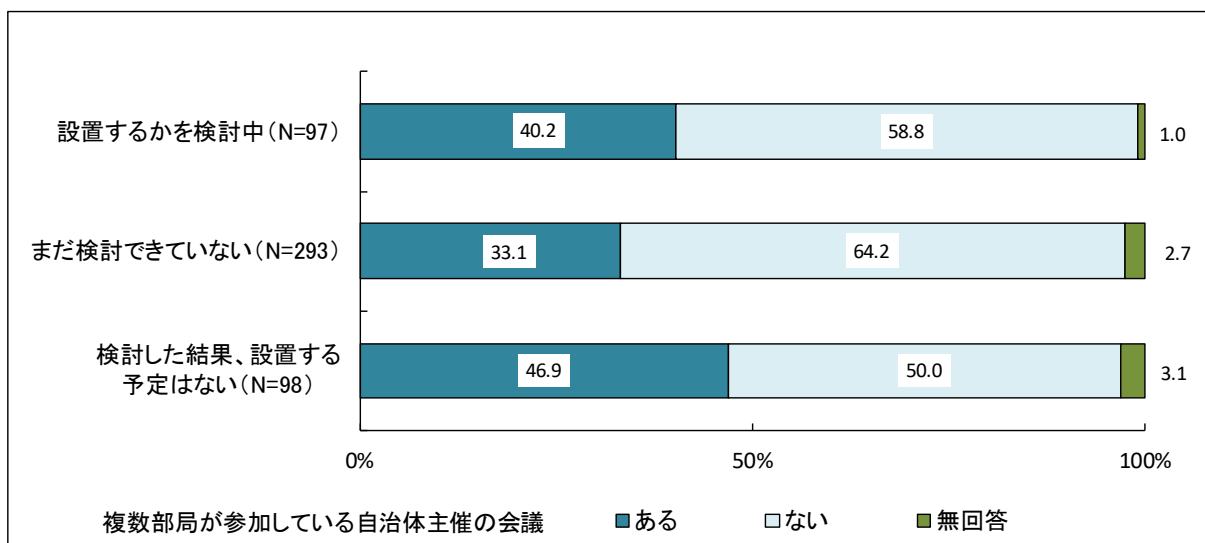


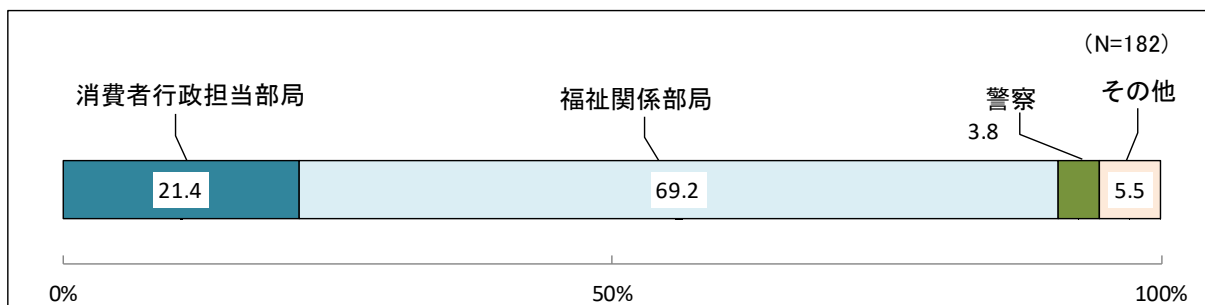
図5-3 設置の検討状況別にみた、複数部局が参加している自治体主催の会議の有無



複数部局が参加する会議があると回答した自治体 (N=182) に、会議の主催部局を聞いた (図5-4)。

「福祉関係部局」が69.2%、「消費者行政担当部局」が21.4%、「その他」が5.5%、「警察」が3.8%だった。「その他」の自由記述には、地域包括支援センター、防災危機管理部のほか、複数部局で主催する例についての記載があった (すべて市区町村)。

図5-4 複数部局が参加する会議の主催部局



### (3) 地域協議会の設置に関して期待すること (問16)

- ・ 国の機関等、都道府県のいずれにおいても「設置準備のための資料提供」「好設置例に関する事例提供」「事務局運営のための財政的支援」の期待が高かった。

「地域協議会を設置していない」と回答した自治体 (N=530) に、地域協議会の設置に関して、今後、国の機関等や都道府県に期待することを聞いた (図5-5)。

国の機関等、都道府県のいずれに対しても、最も多かったのは「設置準備のための資料提供 (マニュアルなど)」(国の機関等47.9%、都道府県45.3%)、次いで「好設置例に関する事例提



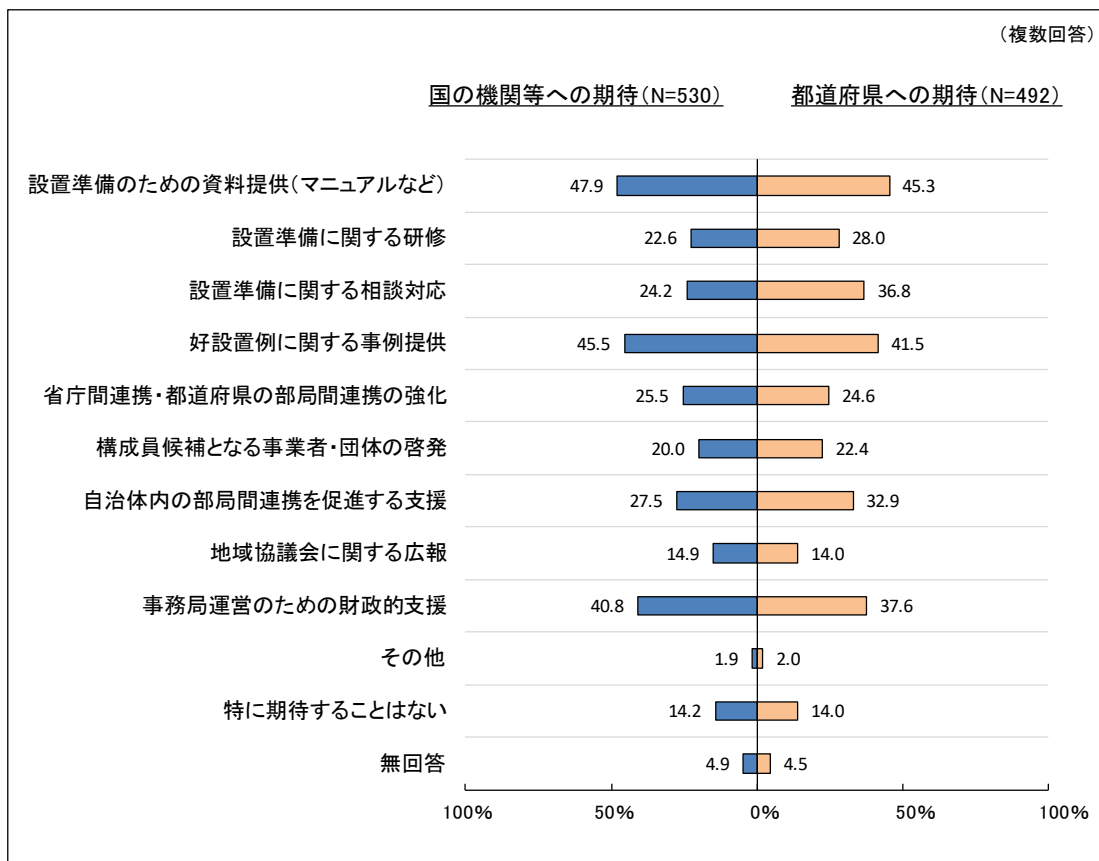
供」(国の機関等 45.5%、都道府県 41.5%)、「事務局運営のための財政的支援」(国の機関等 40.8%、都道府県 37.6%) だった。

その他、3割以上を占める回答は、国の機関等に対してはなかったが、都道府県に対しては、「設置準備に関する相談対応」36.8%、「自治体内の部局間連携を促進する支援」32.9%と続いた。

「その他」の自由記述には、主に以下の記載があった。

国の機関等への期待	都道府県への期待
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 法改正(義務化)と財政支援。(市区町村)</li> <li>▪ 設置検討中によくある質問をまとめたQ &amp; A。(都道府県)</li> <li>▪ 設置済自治体の成果や効果を取りまとめた事例集。(都道府県)</li> <li>▪ 本人同意がない場合の個人情報共有の例を取りまとめた事例集。(都道府県)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 広域で消費生活センターを設置している団体への構成町村との関わり方の説明(講義)等。(市区町村)</li> </ul>
<p>(「国の機関等」「都道府県」両方に同意見の記載があったもの)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 既存のネットワーク会議が社会福祉協議会が事務局なので、行政が事務局でなくても地域協議会が設置できるようにしてほしい。(市区町村)</li> <li>▪ 自治体以外の施設職員・地域の見守りをしてくださっている方等への個人情報保護のノウハウ。(市区町村)</li> <li>▪ 十分対応いただいている。(市区町村)</li> </ul>	

図5-5 地域協議会の設置に関して国の機関等や都道府県に期待すること



※「都道府県への期待」は、都道府県、政令市は回答対象外。

#### (4) 自治体内の部局間連携を促進する支援(問16-1)

「自治体内の部局間連携を促進する支援」を期待すると回答した自治体(国の機関等 N=146、都道府県 N=162)に対し、期待する支援を確認した(図5-6)。

国の機関等に対しては、「通達等の継続的な周知(関係部局に地域協議会の設置を促す通達等)」が72.6%と最も多く、「関係部局の相互理解を深める情報提供」が69.2%と続いた。

都道府県に対しては、「関係部局の相互理解を深める情報提供」が72.2%と最も多く、次いで「関係部局の相互理解を深める研修の開催」が69.8%、「通達等の継続的な周知」64.2%と続いた。

「その他」の自由記述には、国の機関等や都道府県の両方に対して、以下の記載があった。

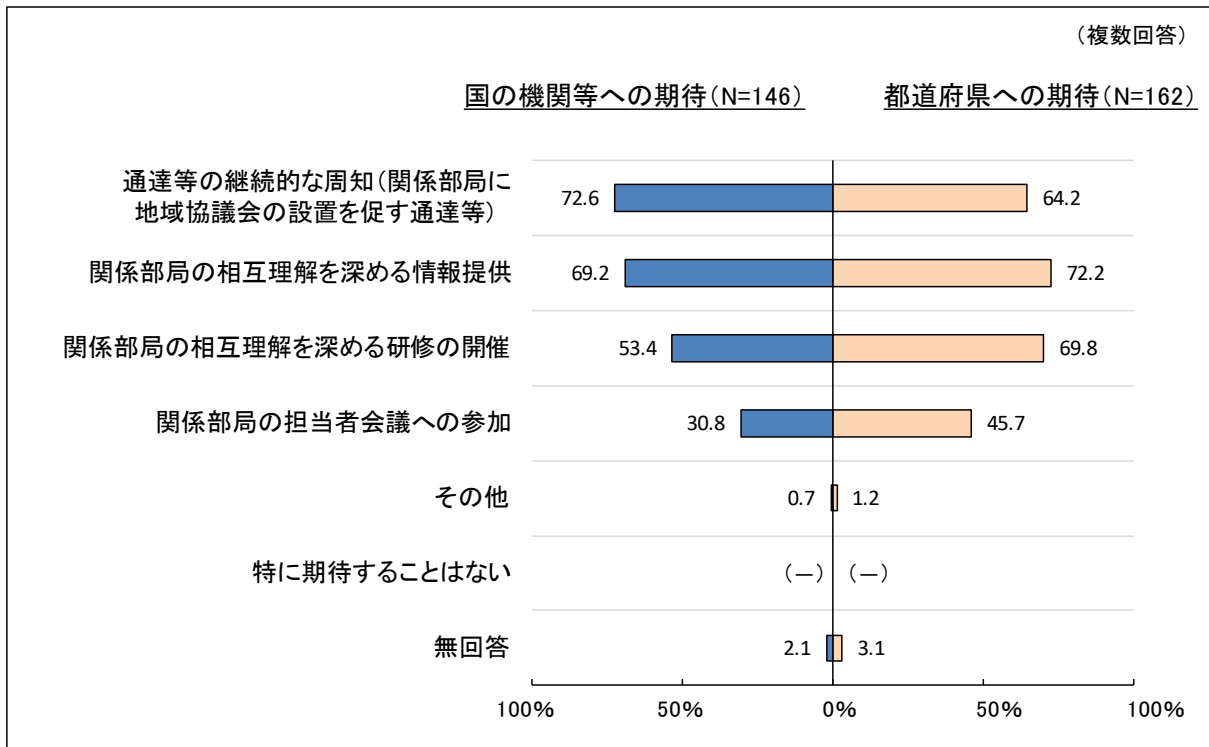
- ・ 「設置自治体への事務局運営のための財政的支援」(市区町村)

都道府県に対しては以下の記載があった。

- ・ 各分野、各部局で、様々な被害対応や見守り・支援に関わるネットワーク会議を持っている。消費活動や経済状況は、様々な被害や問題の発現の初期段階の発見につながることも多く、消費行政担当は、各種ネットワーク会議に複数関わる現状であり、かつ消費者見守り・支援の会議も主催している。熱心に活動すればするほど、会議など乱立することとなるが、各種参加する中で、「同一の内容の取組」であると思われる活動をみることもままある。そ

それぞれの会議が国等の機関の通知・通達に基づき設置されているので、これらのブラッシュアップや内容整理には、まずは、通達のもとにおいて、整理し、一本化、一元化を考えていただき、一本化等の手法や好例を提供いただきたい。(市区町村)

図5-6 「自治体内の部局間連携を促進する支援」の回答自治体が期待する具体的支援



※「都道府県への期待」は、都道府県、政令市は回答対象外。

(5) その他、消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する意見等(問17)

- ・ 地域協議会の必要性に関する意見、啓発グッズの要望や、研修の要望などについて意見が寄せられた。

「地域協議会を設置していない」と回答した自治体(N=530)に、その他、消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関して聞いたところ(自由記述)、主な回答を以下に挙げた。

<地域協議会の必要性に関して>

- ・ 高齢者や障がい者への啓発や情報提供については既に行っており、関係部署との協力体制は構築されているため必要性を感じていない。(同内容複数)(市区町村)
- ・ 関係部局における連携は、既存の会議やネットワークで構築されており、新たに地域協議会を設置することは、事務局の運営および関係部局の事務的負担を考えると実現は難しい。既存のネットワークで対応することが現実的であると考えている。(市区町村)

- ・ 現在、各市町村を訪問し協議会設置を働きかけているが、その際、協議会設置の利点を必ず問われる。個人情報取扱上の利点を説明するが、そこまでの取組を考えていない市町村がほとんどで反応は芳しくない。(都道府県)

#### <構成員、見守り関係者の負担を懸念>

- ・ 福祉部門と消費者行政の部門では、自治体内でも規模が違いすぎるため、福祉部門に組織的な協力を求めると大きな負担となる。そのため、協議会設立には非常に消極的である。しかし、消費者行政からの情報提供や個別の対応には協力的なところもあり、高齢者や障がい者の消費者被害防止に向けた取組がなされているのが現状である。(市区町村)
- ・ 地域協議会新設は、大変困難である。そのため、既存の団体、ネットワーク等を利用することになると思うが、そういった団体、ネットワークのメンバーは、既に多くの業務や役割を重複して担っていることが多く、新たに消費者被害の防止、救済のための見守り事業について受け入れてもらえるのか懸念される。(市区町村)
- ・ 見守り事業は、誰がどこまで見守るかが難しいと思われる。見守る人は相手のプライバシーも考慮しつつ、何かあった場合、自分の責任が問われることにもつながりかねない。(地域協議会の構成員や消費生活協力員・協力団体でない場合には) 法的な位置付けや身分保障もなく、ボランティアでの見守りに不安を抱く方が多いと思われる。(市区町村)

#### <要望>

##### ○福祉部門との連携

- ・ 福祉部局にある既存のネットワークに消費者被害の見守りも行うように、職員研修、通達などで働きかけてほしい。(同内容複数)(市区町村)
- ・ 地域の見守り活動を行うには、既存の福祉部局の組織を活用していくことが有効と考えられるが、福祉部局からみると、消費者行政は範囲外の業務と見なされ、十分な協力が得られず、消費者安全確保地域協議会の設置が進んでいない実情がある。地域協議会の設置は、福祉行政に通じており、役割も重複する部分が多いと思われる。見守りネットワークの構築に関しては福祉部局の積極的な関与を促すように国・県より福祉部局に対して、強く指導をお願いしたい。(市区町村)

##### ○財政的支援

- ・ 福祉との連携が現状でも取れている実態がある中で、さらに協議会設置に踏み込んでもらうためには、事務局運営のための財政的支援が必要である。(都道府県)
- ・ 地域協議会の設置、運営には、研修参加や参考図書購入、会議費など事務局運営のための経費も必要となるので、財政的支援についてもお願いしたい。(市区町村)

##### ○その他

- ・ 見守りガイドブックや啓発グッズの提供を希望する(限られた予算での入手は困難な為)。(市区町村)
- ・ ネットワークの立ち上げよりも、立ち上げ後の活動の方が重要であると考え。常に消費者

被害防止の意識を持ち続ける、また、より積極的に取り組んでもらうための工夫や成功事例の情報提供をお願いしたい。(市区町村)

- ・ 見守りは家族、ご近所など幅広い方々の協力が必要なので、消費者トラブルについて一般市民の認識を高めていくことが望ましい。テレビなどのメディアを通じ、より一層の広報をお願いする。(市区町村)
- ・ 公的な団体(社会福祉協議会)が事務局を担う場合であっても、協議会として認めてもらいたい。(都道府県)

## 第4章 地域協議会の取組例（ヒアリング調査）

### 1. 調査票から見えた傾向

地域協議会の制度意義の一つは、本人同意なく個人情報で構成員間で共有できる点であるが、調査の結果から、個人情報を「取り扱っている」と回答した地域協議会設置自治体は約3割だった（図3-1）。

また、地域協議会を設置した自治体においては、業務負担が「変わらなかった」という回答が最も多かったが、「重くなった」と回答した自治体も次いで多かった（図4-4）。今後の課題として、「構成員や見守り関係者との連携の維持・強化」や「構成員や見守り関係者の消費者被害に関する啓発の強化」を挙げる自治体が多かった（図4-7）。

地域協議会を設置していない自治体においては、設置しない理由は、「事務局運営のための人員の確保が難しい」と回答したのが37.9%あり、事務局運営のための人員確保に懸念を示す自治体がいることも分かった（図5-1）。

一方で、地域協議会を設置した自治体（N=162）において、構成員の協力関係が「強くなった」かつ、業務負担は「変わらなかった」と24自治体が回答した（表4-1）。

また、個人情報を取り扱う自治体（N=45）のうち、業務負担は「変わらなかった」と回答したのは15自治体だった（表4-2）。

### 2. 業務負担は「変わらなかった」と回答した自治体へのヒアリング

地域協議会を設置して、業務負担が重くなったと感じている地域協議会の設置自治体が一定数あり、また、今後、地域協議会の設置を目指す自治体にとっても人員確保が主な懸念材料であることが分かった。

その一方で、業務負担は変わらず、構成員の協力関係の強化や個人情報を取り扱っている自治体もある。

地域協議会の取組内容は各地域協議会で様々であり、業務負担を変えずに地域協議会を運営する工夫や仕組みがあると考えられることから、調査票において、地域協議会を設置した自治体で業務負担は「変わらなかった」と回答した自治体のうち、個人情報を取り扱っている自治体や、構成員との協力関係が「強くなった」と回答した自治体に対し、地域協議会の運営内容についてヒアリングを行った。

また、地域協議会を設置していない自治体においては、設置しない理由は「既存のネットワークや会議等で対応できている」が43.2%であった（図5-1）。地域協議会の設置意義に関して疑問を抱く自治体が多いことが分かったため、地域協議会を設置せずに現状の取組ができたかについても認識を確認した。

## ヒアリング調査を実施した自治体の概要

都道府県	東京都	愛知県	埼玉県
地域協議 会名	世田谷区消費者安全確保地域 協議会	安城市消費者安全確保地域協 議会	吉川市消費者安全確保地域協 議会
設立年度	2017年10月	2019年4月	2016年4月
構成員の 概要	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政担当部局</li> <li>・福祉関係部局各課</li> <li>・地域包括支援センター</li> <li>・社会福祉協議会</li> <li>・見守り協定締結事業者</li> <li>・民生委員・児童委員</li> <li>・消費生活課区民講師</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政担当部局</li> <li>・福祉関係部局（国保年金 課）</li> <li>・地域包括支援センター</li> <li>・社会福祉協議会</li> <li>・子育て健康部健康推進課</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者行政担当部局</li> <li>・福祉関係部局（地域福祉、 高齢者福祉、障がい福祉）</li> <li>・防犯関係部局</li> <li> (以下、関係機関として)</li> <li>・地域包括支援センター</li> <li>・民生委員・児童委員協議会</li> <li>・警察</li> <li>・商工会</li> </ul>
事務局	世田谷区経済産業部消費生活 課	安城市産業振興部商工課商業 観光係	吉川市産業振興部商工課消費 労政係
設立経緯	既存の福祉関係部局の会議等 を基に設立	既存の福祉関係部局の会議等 を基に設立	既存の福祉関係部局の会議等 を基に設立
個人情報 の取扱	あり	なし	あり
人口規模	約92万人	約19万人	約7万人
定例会	年1回	毎月開催。参加は年2回	年4～6回
調査実施 時期	2020年1月	2020年1月	2020年1月

## ○東京都・世田谷区消費者安全確保地域協議会

- ・ 構成員間の協力関係「強くなった」。業務負担「変わらなかった」。個人情報取扱いあり。
- ・ 地域協議会という枠組みを活用して、福祉関係部局との連携の根拠を明確にし、構成員には「消費者被害への対応は通常業務である」と認識されるようになった。
- ・ 地域協議会の定例会を活用し、消費者啓発資料の広報に結び付いている。
- ・ 重大な事案は関係者で集まり、構成員の連携強化、相談者の生活支援に結び付いている。
- ・ 一見業務が増えている面もあるが、結果的に見守り事業を円滑に実施している。

### 1. 地域協議会設立のきっかけ、経緯

- ・ 地域協議会の設立前から、消費者行政担当部局は福祉関係部局と密に連携していたが、連携する根拠が明確ではなかった。担当者個人の厚意で対応している場合、担当者の異動等があるとスムーズに対応されなくなったり、所管により対応が異なる懸念があった。
- ・ 既存の福祉関係部局の4種類の「見守りネットワーク」の中から、より地域協議会の制度目的に近い「高齢者見守り協定に係る連絡協議会」を選び、相乗りする形で始められないかと検討を開始した。
- ・ 連携について関係部局、関係機関からの抵抗はなかった。区の方針として、縦割り行政ではなく横断的に連携すべきと考えられており、職員も日常的に横の連携を意識している。

### 2. 地域協議会設置後の主な取組

#### (1) 概要

- ・ 構成員は、福祉関係部局各課、地域包括支援センター、社会福祉協議会、見守り協定締結事業者（「高齢者見守り協定に係る連絡協議会」と兼ねる）、民生委員・児童委員、消費生活課区民講師（以下、区民講師）である。
- ・ 個別事例は、高齢者等の本人同意のうえ、構成員間で個人情報を伝えて対応している。
- ・ 年1回の総会的な定例会があり、消費者行政担当部局からは、地域協議会の活動内容や消費者被害について報告を行ったり、消費者啓発資料を配布したりする。

#### (2) 個人情報の取扱い

- ・ ①消費者行政担当部局から構成員（主に福祉関係）に相談者の個人情報を伝える場合と、②構成員から消費者行政担当部局に消費者被害の兆候のある高齢者等の個人情報を伝える場合がある。消費者行政担当部局の係長級が連携依頼等の対応を行っている。
- ・ 例えば①の場合、相談者に「福祉につないでよいか」と確認し、本人同意を得て個人情報を福祉関係部局や地域包括支援センターに伝えている。①②ともに本人同意を得たうえで取り扱っているため、区の個人情報保護条例の範囲内の取扱いとなっている。そのため、①②の取組に関し要綱には特に記載していない。
- ・ 事案があればその都度、関係する構成員間のみで連絡し、定例会での共有や、見守りリストの



作成はしていない。

- ・ 人口は多いが、地域包括支援センターが区内28カ所、保健福祉センターが区内5カ所に設置されており、連携できている。

### (3) 重大事案への対応、その後の生活支援へ

- ・ 地域協議会の設置前は、認知症高齢者の高額な被害事例のような重大事案の場合でも、消費生活センターから弁護士や地域包括支援センターにつないで消費生活相談は終了していた。その後、どう解決されたかは分からなかった。
- ・ 地域協議会の設置後は、重大事案が起これば、福祉関係部局を中心とした構成員（場合によっては相談者家族）が一堂に会すようになった（年に10件前後対応）。消費者被害の救済だけでなく、その後の生活支援や成年後見制度の利用も含めて検討を行うようになった。相談者のその後についても、構成員からフィードバックしてもらえるようになった。

### (4) 定例会における啓発資料の広報

- ・ 地域協議会の設置前でも、見守り協定締結事業者等は消費者啓発資料の配布に協力してくれた。しかしながら、啓発資料を店頭などに置き切れない状況があると聞き、啓発資料の配置依頼を躊躇することもあった。
- ・ 地域協議会の設置後は、定例会でこういった消費者啓発資料があるかを紹介でき、構成員が必要なものについては、追加で提供依頼を受けた。
- ・ 啓発資料は大量に配れば良いものではなく、届けたいところに届けることが重要である。地域協議会の定例会は多くの参加者がいるため、啓発資料を広報する良い機会となっている。

## 3. 業務負担が「変わらなかった」と回答した理由

### (1) 定例会に関わる業務

- ・ 定例会は、「高齢者見守り協定に係る連絡協議会」と同日開催し、前半30分を地域協議会の時間に設定している。福祉関係部局が会議準備をしてくれる点も多く、消費者行政担当部局の作業はあまり増えていない。少人数体制の消費者行政担当部局が地域協議会を一から立ち上げる場合には、負担は重いだろう。
- ・ 定例会は福祉関係部局各課、地域包括支援センター、社会福祉協議会、見守り協定締結事業者が参加し、2018年度、2019年度はグループワークを実施した。仰々しい会議運営にすると負担が重くなるので、多くの資料作成はせず、全構成員からの定例報告やグループワーク等は「高齢者見守り協定に係る連絡協議会」の主催所管課の協力により実施している。
- ・ 2018年度に新たに構成員になった民生委員や区民講師は定例会に参加していない。消費者行政担当部局が民生委員等の既存の会議に出向き、定例会と同内容の報告を行っている。機会を別にすると、同じ報告事項でも違った伝え方ができ、案外メリットがあった。全構成員を一度に集めようとする、かえって会議開催に負担がかかることもある。

## (2) 個別事案への対応

- ・ 個別の消費者被害について福祉関係部局に協力依頼することは、地域協議会の設置前から行っており、通常業務の範囲と認識している。通常業務の一部が地域協議会の業務に置き換わっただけで、業務量に大きな違いはない。
- ・ 重大事案の場合、関係者で集まるため業務自体は増えているが、集まった方が話が早く、構成員と連携が深まるなどのメリットがあるため、負担ではない。

## (3) その他：構成員の業務負担

- ・ 以前、構成員の候補者から「見守りは仕事量が増えるのではないかと」何度も確認されたことがある。事務局から「通常業務にプラスするのではなく、通常業務の中で気づいたことがあったら、消費生活センターに連絡してほしい」と説明すると納得してもらえた。
- ・ 協力して欲しいことが同じでも、伝え方次第で構成員の負担感が変わってくるため、構成員への伝え方には留意している。

## 4. 地域協議会を設置せずに現在の取組はできたか

- ・ 地域協議会という枠組みを活用することで、福祉関係部局との連携の根拠ができた。構成員に、消費者被害に関する対応は通常業務である、という認識を持ってもらえた。構成員間の連携がスムーズになった。
- ・ 地域協議会を設置してから、消費者被害を相談者の生活支援につなげられるようになり、また、構成員から相談者のその後についてフィードバックしてもらえるようになった。福祉、消費者相談の両面から、相談者への本来あるべき見守り体制を実現できるようになり、自治体として大きな成果が得られるようになった。

## ○愛知県・安城市消費者安全確保地域協議会

- ・ 構成員間の協力関係「強くなった」、業務負担「変わらなかった」、個人情報の取扱いなし。
- ・ 地域協議会の設置前から「保健福祉部会」に年1回消費者行政担当部局職員が参加していた。
- ・ 地域協議会設置を機に、年2回参加、消費生活相談員も参加することに変更し、多くの労力をかけずに構成員の消費者被害への理解を深めた。
- ・ 地域協議会の設置要綱は作成せず、本格的な検討開始から数か月で設立に至った。

### 1. 地域協議会設立のきっかけ、経緯

- ・ 愛知県が安城市に来訪した際に地域協議会について説明を受けたり、愛知県の地域協議会の会議にオブザーバー参加するなどして、県内の設置状況や設置例を知った。
- ・ 要綱を作成しないで地域協議会を設立できるかと愛知県に相談した。できるが、少なくとも議事録を作成しておいてはどうかとアドバイスもらった。
- ・ 以前から参加していた既存の保健福祉部会の事務局に地域協議会の設置について相談したところ、消費者被害への対応について連携の必要性を感じていると言われた。
- ・ 設置要綱を作成しないでできる取組から始めることにし、要綱は作成していない。
- ・ 以前から地域協議会設置について考えてはいたが、2019年初頭の愛知県の来訪をきっかけに本格的に検討を始め、福祉関係部局に相談、3月の保健福祉部会で地域協議会の設置について了承をもらい、4月に地域協議会を設立することができた。

### 2. 地域協議会設置後の主な取組

#### (1) 概要

- ・ 地域協議会の設置前は、毎月実施している保健福祉部会（構成員は、福祉関係部局、地域包括支援センター、社会福祉協議会など）の定例会議に年1回、消費者行政担当部局の職員が参加し、消費生活相談の広報をしていた。
- ・ 地域協議会の設置を機に、保健福祉部会の冒頭に地域協議会からの説明時間を設けてもらい、年2回参加、消費生活相談員も同席することに変更した。

#### (2) 定例会

- ・ 保健福祉部会の定例会と同日開催で、保健福祉部会の冒頭に、地域協議会事務局である消費生活センターから高齢者等の消費者被害等について説明を行っている。議事録に残すことで、地域協議会の存在や活動内容を認識できる。
- ・ 消費生活相談員が参加することにより、構成員に対して具体的に消費者トラブルの説明ができ、質疑応答も活発に行えたことから、構成員内の消費者被害への理解が深まった。
- ・ 定例会で啓発資料を配布することで、地域協議会の構成員から追加配布の依頼があった。
- ・ 構成員ではないケアマネジャーが、担当する高齢者に対して消費生活相談を促し、被害回復に至った事例もある。地域協議会の構成員が関係機関に啓発資料の配布をしてくれたため

はないかと考えている。

### 3. 業務負担が「変わらなかった」と回答した理由

#### (1) 地域協議会の設置要綱を作成しなかった

- ・ 地域協議会の設置目的は、介護現場で見つけた消費者被害を救済につなげることである。要綱を作成しない範囲でできる活動から始めて、その後、実り多いものとするればよいと考えた。
- ・ 要綱を作成しなかったが、そのデメリットは感じていない。要綱を作ることで、取組内容が要綱に縛られる点もあるのではないかと考えている。

#### (2) 定例会

- ・ 地域協議会設置後の新たな業務としては、会議参加を年1回から2回に、消費生活相談員の同席に変更したのみなので、業務負担は変わっていない。
- ・ 既存の保健福祉部会の冒頭に地域協議会から説明を行い、保健福祉部会の専門的な議題になると退席する。会議準備や会議参加の時間的な拘束も少ない。

### 4. 地域協議会を設置せずに現在の取組はできたか

- ・ 当地域協議会の設立を理由に、保健福祉部会への参加回数を増やすことや、消費生活相談員の同席参加について要請しやすかった。きっかけがないと調整しにくい面がある。
- ・ 保健福祉部会の会議に消費者行政担当部局の職員が参加しても、被害事例の詳細までは説明できないこともあった。地域協議会設置後、消費生活相談員が会議に同席することで、被害事例について詳細に説明でき、構成員からの質疑応答も行えて、構成員の消費者被害に関する理解、関心が深まった。
- ・ 地域協議会の取組という理由があるため、会議参加する年2回以外でも緊急的に保健福祉部会で啓発資料の配布をしやすくなった。

※愛知県からの働きかけが安城市の地域協議会設置の本格的な検討に結び付いたと思われたため、愛知県の消費者安全確保地域協議会に県内市町村への働きかけについて聞いた。

#### (参考) 愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・ 市町村への働きかけは、担当課長会議や研修会等での説明や情報提供、地域協議会会議への市町村のオブザーバー参加、県内地域協議会や見守りネットワークの設置状況の共有等である。</li></ul> |
|--|

### 1. 愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議の概要

- ・ 愛知県では地域協議会を2016年10月に設置。愛知県県民文化局県民生活部県民生活課が事務局となって、高齢者の見守り活動に関係する県域の団体とともに、高齢者を消費者被害か

ら守る取組の情報交換や協議を行うことで、市町村における見守りネットワークづくりの気運を高め、市町村に広げていくため支援をしている。

- ・構成員である構成機関等としては、県の県民安全課、障害福祉課、高齢福祉課、高齢福祉課地域包括ケア・認知症対策室のほか、有識者や金融関係、事業者団体、医療関係、福祉関係団体、消費者団体、警察・司法関係があり、その他、県内自治体がオブザーバーとして参加している。
- ・年1回以上の定例会を開催している。

## 2. 県内の市町村への働きかけ

### (1) 市町村担当課長会議等での説明・情報提供

- ・県内の市町村に、担当課長会議等において説明・情報提供を行い、設置を働きかけている。また、地方消費者行政強化交付金に関するヒアリング等を通して、県と市町村が顔の見える関係となっており、その際に、地域協議会についても説明し、必要があれば、県に電話で問い合わせてもらっている。

### (2) 研修会の実施

- ・その他、県内の市町村が参加する研修会として、毎年「消費生活相談体制の充実・強化にかかる研究会」を実施している。2019年度は見守りネットワークをテーマに実施した。徳島県徳島市や石川県能美市に先行事例を発表してもらい、地域協議会設置の気運を高めた。

### (3) 県の地域協議会定例会への市町村のオブザーバー参加

- ・県の地域協議会で、県内の市町村に対してオブザーバーとしての参加を呼びかけている。
- ・地域協議会を設置済みの自治体に運営状況について報告をしていただいている。多くの自治体がオブザーバーとして参加し、情報交換などが行われている。

### (4) 県内の地域協議会の一覧表を作成

- ・県内で設置された地域協議会の一覧表を作成して、どういう名称でどういった構成員がいるか、要綱でどう定めているかなどを県の地域協議会で共有している。
- ・地域協議会を未設置の自治体にとっては、設置をゼロから考えるのは大変なので、県内の一覧表から先行事例を見て、検討しやすくなるようにしている。

### (5) 県内の見守りネットワークを調査し、県内自治体に共有

- ・福祉関係部局で行っている既存の見守りネットワークと連携することで、地域協議会を立ち上げやすくなると考えられることから、県の福祉関係部局と連携して、県内の福祉関係部局の見守りネットワークを一覧にし、市町村と共有している。

## ○埼玉県・吉川市消費者安全確保地域協議会

- ・ 構成員間の協力関係「強くなった」。業務負担「変わらなかった」。個人情報取扱いあり。
- ・ 既存の見守りネットワークに地域協議会の機能を持たせることで設立。無理なく継続できる運営を実施。
- ・ 福祉関係部局との連携により、消費生活センターでの相談後に必要とされる、相談者の日常生活の支援や見守り体制の強化を図れるようになった。
- ・ 他部局からの消費者行政に対する理解が深まり、必要な対象者に有用かつ最新の内容で定期的に啓発を実施できるようになった。
- ・ 認知症高齢者の相談対応時に福祉関係部局担当者も同席し、適切な相談対応が可能となった。

### 1. 地域協議会設立のきっかけ、経緯

- ・ 吉川市には、2008年度から徘徊高齢者を見守るネットワーク「吉川市要援護者見守りネットワーク」があったが、その後、活動が低迷している状況があった。
- ・ 地域協議会という制度ができた頃、高齢者の相談対応の難しさや社会的な高齢化傾向からも、消費者行政担当部局内で福祉関係部局との連携が必要という意識が高まった。
- ・ 福祉関係部局と消費者行政担当部局の担当者間で、地域の課題や消費者被害未然防止の必要性について認識を共有し、地域協議会設立を進めていった。
- ・ 「吉川市要援護者見守りネットワーク」の要綱の目的に、消費者被害の未然防止を追記し、事業内容に「地域協議会の機能を兼ねる」と明記し、2016年度に設置となった。当時はこうした形式での設置は前例があまりない状況だったため、県や消費者庁に確認しつつ、検討を進めていった。
- ・ 当初から、肩に力を入れない持続可能な運営を意識している。

### 2. 地域協議会設置後の主な取組

#### (1) 主な活動内容

- ・ 構成員は、消費者行政担当部局のほか、福祉関係部局（複数課）、防犯関係部局、また、高齢者の異常に関する情報を得た際に連携してくれる地域包括支援センター、民生委員・児童委員協議会、警察、商工会が「関係機関」としてあり、構成員に含まれる。
- ・ 構成員の定例会としては年4～6回、協力事業者も含めた連絡会議は年1回開催している。
- ・ 構成員ではないが、「吉川市要援護者見守りネットワーク」の協力事業者（通常業務で高齢者等の異変に気づいたら市に連絡してくれる）とも連携している。

#### (2) 個人情報の取扱い

- ・ 他の関係部局や関係機関または協力事業者が見つけた消費者被害の兆候について、消費者行政担当部局につないでいただいている。協力事業者からは、電話で情報提供がある他、相談窓口気軽に立ち寄って声をかけてくれることもある。

- ・ 消費者被害の未然防止等のために、その事案解決に必要な構成員の範囲で個人情報のやり取りをすることがある。
- ・ 協力事業者に対しては、地域協議会から個人情報を伝えることはない。

### (3) 個別の消費者被害の未然防止・被害救済

- ・ 消費者行政担当部局は消費生活センターの外（相談者宅）に出向くのが難しいため、地域包括支援センターの協力を得て、認知症傾向にある高齢者の消費者被害を回復したこともあった。消費生活センターから地域包括支援センターにクーリング・オフの方法を伝え、ケアマネジャー立ち会いのもと交渉した結果、無事に解約・全額返金を受けられた。
- ・ 地域協議会設置後は、消費生活相談の対応後も必要な日常生活の支援や見守りが継続的に行われている。高齢者等が見守られていることで、消費者被害の再発防止につながっている。消費者行政担当部局の取組だけでは絶対に行えない、より効果的な見守り体制の強化が図れている。

## 3. 業務負担が「変わらなかった」と回答した理由

### (1) 定例会

- ・ 既存の見守りネットワークに地域協議会の機能を持たせる形で設立したため、消費者行政担当部局としては参加する会議が若干増えただけで、非常に効率よく行えている。
- ・ 定例会は、主に福祉関係部局、消費者行政担当部局、地域包括支援センター（民生委員・児童委員協議会、警察、商工会は必要があれば出席）で開催しており、大きな負担はない。
- ・ 会議運営は、地域協議会の事務局として消費者行政担当部局も関わっているが、事務（出欠確認や会場準備等）は福祉関係部局が実施している。

### (2) その他：認知症高齢者への相談対応

- ・ 地域協議会の設立後は他部局とも円滑な協力体制が整い、構成員である高齢者の福祉関係部局で見守っている認知症高齢者が消費生活相談に来る際は、当該部局の担当職員が同席してくれるようになった。
- ・ 消費者行政担当部局（消費生活センターの相談員）では認知症高齢者への適切な接し方について知識がないため、地域協議会を設置する以前は相談対応で戸惑う場面もあった。設置後は、法定化により本人の同意が得られなくても個人情報の共有が可能となり、認知症傾向にあると思われる相談者が来所した場合は高齢者の福祉関係部局へつなげることができ、連携して適切な相談対応をするほか、相談後も継続的な見守りが行えるようになった。

## 4. 地域協議会を設置せずに現在の取組はできたか

- ・ 既存の見守りネットワークに地域協議会の機能を持たせれば法定化できるようになり、福祉関係部局に連携を促すきっかけができ、地域課題の解決策を共に検討した結果、必要性を認め設立への合意を図ることができた。
- ・ 見守りネットワーク協力事業者数は、2008年当初と比べ地域協議会の設置により約3倍にま

で増加し、現在では86事業所が市と協定を結んでいる。地域協議会という法定の枠組みとなったことを受け、地域見守りの意義を再認識することで、見守りネットワークに参加しようという事業者の機運が高まった。

- 地域協議会の設置前は、本人同意のない個人情報の取扱いは、条例上、財産または人命に関わる緊急時のみに限られていた。地域協議会の設置後は、本人同意が得られなくても個人情報の取扱いができるようになった。慎重に取り扱わなければならないことには変わりはないが、認知症等で自覚がない消費者被害に気づいた場合でも、未然防止や継続的な見守りができるようになった。
- 啓発についても、知識が必要とされる対象（構成員や地域見守りの担い手（協力事業者等））に、有用かつ最新の内容で定期的実施できるようになった。



## 第5章 調査結果に関する専門家のコメント

### 1. 福祉行政からみた消費者安全確保地域協議会の設置について

小林 良二（東京都立大学名誉教授）

急速な少子高齢社会の到来とともに、高齢者からの消費生活相談が増加し、深刻な状況になっていることはよく知られている。高齢者が消費者トラブルに巻き込まれやすい理由としては、判断力の低下や契約についての情報不足、被害にあったことを家族や他人に話せない、消費生活センター等の相談窓口について知らない、などの理由が挙げられており、消費者被害の防止や早期発見・救済は喫緊の課題になっている。

このような事情は、当然福祉行政の分野にも通底しており、最近では、「ごみ屋敷」「引きこもり」「8050問題」などと並んで、「消費者被害」が新しい福祉行政の支援対象とされるようになった。また支援にあたっては、公的・一般的な相談やサービス情報の提供だけでなく、課題が発生する現場である地域の「つながり」の再構築が重要であるとされ、地域住民や地域団体も可能な範囲で「地域生活課題」に取り組むことが求められるようになり、自治体全域、圏域レベル、近隣レベルでの重層的な「見守りネットワークの構築」が推進されるようになった。

このような福祉行政分野における「見守りネットワーク」の構築と並行して、消費者行政の分野でも、2014年の消費者安全法の改正にともない、「消費者安全確保地域協議会」（以下、「地域協議会」）の設置を通して、消費者被害への対応が推進されてようになったことは時宜を得ており、福祉行政と消費者行政とのより緊密な連携が期待される。こうした観点からみて、今回の「消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査』においては、自治体レベルで地域協議会の設置がどのように進んでいるかについて興味深い結果となっている。以下、簡単に紹介する。

#### （1）地域協議会の設置状況

まず、地域協議会の設置状況についてみると、回答のあった692の自治体のうち、2019年10月末現在で「地域協議会を設置している」は162（23.4%）、「地域協議会を設置していない」は530（76.6%）であり、設置が必ずしも順調に進んではいないようである（図1-1）。なお、地域協議会の設立時期の推移をみると、2016年度が33自治体、2017年度が49自治体、2018年度は57自治体であり、2019年度は10月末時点で19自治体となっている（図2-4）。

#### （2）地域協議会の構成員と設置の課題

地域協議会を立ち上げた162の自治体の回答をみると、その構成員は、「福祉関係部局」、「社会福祉協議会」、「地域包括支援センター・基幹支援センター」、「民生委員・児童委員、民生・児童委員協議会」などが多いことに示されるように、福祉分野との連携、特に、公的機関だけでなく、課題を抱える住民の近くで「見守り」をしている地域住民との連携が重視されているようである（図2-7）。

また、設立にあたってどのような課題があったかという質問に対しては、「関係部局との連携関係の構築」47.5%、「地域協議会やその設置に関する情報収集」43.8%、「地域協議会の活動内容

に関する検討・調整」37.0%、「既存のネットワークや会議等と連携に関する調整」34.0%などの回答が多く、まずは、地域協議会の体制づくりに多くの労力が割かれているようである（図2-8）。地域協議会の設置にあたっては、多くの関連機関や住民団体に対する働きかけが必要であり、それなりの準備期間を要するであろうが、何よりも、地域協議会設置の意義とその効果に関するエビデンスを収集して分かりやすく説明することが求められる。特に、地域協議会の設置にあたっては、福祉行政部門との連携が不可欠であるから、消費者被害が住民の生活問題と密接に関連しているということを示す説明資料の作成が重要であろう。

### （3）個人情報の取扱い

設問への回答をみると、地域協議会を設置した162自治体のうち、個人情報を「取り扱っている」は45自治体（27.8%）、「取り扱っていない」は117自治体（72.2%）で、個人情報の取扱いには慎重な自治体の方が圧倒的である（図3-1）。また、個人情報を取り扱わないとする117の自治体は、その理由として、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」29.9%、「情報漏えいが心配」22.2%などと答えている（図3-9）。

他方で、地域協議会で個人情報を取り扱っている45の自治体の回答をみると、「構成員が個人情報を適切に取り扱ってくれている」が42.2%、「本人同意を得ない個人情報の第三者提供に関し構成員の不安が減った」が20.0%となっているのに対して、「依然、情報漏えいが心配」とする自治体は13.3%に過ぎない（図3-8）。このことは、地域協議会を設置して適切な対応を行えば、個人情報の取扱い上の課題はある程度クリアできるという可能性を示している。福祉行政の観点からみると、一般的な支援やサービスに関する情報提供とともに、住民に対するアウトリーチや個別支援が必要であり、この点の改善が望まれる。

いくつかの地域包括支援センターでのヒアリングによると、住民や民生委員から寄せられた消費者被害の情報を消費生活センターに伝えたが、その結果についての報告がなく、住民や民生委員に情報をフィードバックできなかったという。このことの背景に個人情報保護の要請があることは明らかであるが、住民側からすれば、「その後どうなったのか」、「被害回復はできたのか」などの簡単な報告があっただけで、住民と消費者行政との心理的距離が縮まることになる。地域協議会の設置は、このような課題を検討するにも適しているのではないかと思われる。

### （4）地域協議会を設置していない事情

地域協議会を設置していない530の自治体の状況をみると、「設置に向けて検討中」が7.7%、「設置するかを検討中」18.3%、「まだ検討できていない」55.3%、「検討した結果、設置する予定はない」18.5%などとなっている（図1-4）。このうち「設置するかを検討中」「まだ検討できていない」「検討した結果、設置する予定はない」と回答した488の自治体が示した理由によると、最も多いのが「既存のネットワークや会議で対応できている」43.2%であるが、他方で、「事務局運営のための人員の確保が難しい」37.9%、「設置に関するノウハウがない」31.8%、「検討する余裕がない」26.6%などとなっている（図5-1）。「既存のネットワークや会議で対応できている」回答がかなりみられることは重要であるが、実際にそれで地域協議会に期待されている機能が果たしているかどうかについては検討の余地がある。

以上みてきたように、消費者行政部門で地域協議会が設置されることによって、福祉行政部門

との一層の連携が期待されるが、多くの点で課題が残っており、両部門間でのより緊密な連携・協働が望まれる。

## 2. 消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する多機関連携の現状と課題

伊藤 正次（首都大学東京大学院法学政治学研究科教授）

### （1）多機関連携の拠点としての消費者安全確保地域協議会

消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）は、高齢者、障がい者、認知症等により判断能力が不十分となった者の消費者被害を防ぐことを目的として、自治体と地域の関係者が連携して見守り活動を行うために設置できる組織である。地域協議会が行う見守り事業は、自治体の消費者行政担当部局のみならず、福祉関係部局、警察、関係団体等、多様な主体が関わる活動であることから、地域協議会は多機関連携に基づく地域活動の拠点となることが期待されているといえる。

以下では、消費者被害の防止・救済のための見守り事業の現状と課題について、国民生活センターが実施した現況調査および消費者庁の各種資料に基づいて検討する。具体的には、①地域の枠を越えた連携、②組織の枠を越えた連携、③情報連携から行動連携へという基本的な視点を設定し、見守り事業に関する多機関連携の現状と課題を検討したうえで、地域協議会の取組のさらなる普及に向けて、若干の展望を行うことにしたい。

### （2）地域の枠を越えた連携

地域協議会は任意設置であるため、現況調査に回答した自治体のうち、地域協議会を設置しているのは、23.4%にとどまっている（図1-1）。現況調査は、消費者安全法の規定に基づく消費生活センター、地域協議会を設置済みの自治体および人口5万以上の自治体を対象としており、消費者行政に関する人材や財源等の資源が限られている小規模な自治体を対象外としている。にもかかわらず、地域協議会を設置している自治体が回答した自治体の4分の1程度にとどまっているのは、地域協議会という仕組み自体が普及の途上にあることを表しているといえるだろう。

特に今回の現況調査の対象外の自治体を含む小規模な基礎自治体にとって、地域協議会を単独で設置・運営することは困難である。そこで、今後の展望として考えられるのが、地域の枠を越えて基礎自治体が連携し、広域で見守り事業を展開するという方向性である。

現状では、単一の自治体で地域協議会を設立している自治体が93.8%と圧倒的多数を占めている（図2-2）。しかし、消費者庁ホームページに掲載されている「消費者安全確保地域協議会設置状況一覧（2020年2月末現在）」によると、山梨県の富士五湖広域見守りネットワーク協議会（1市2町3村で構成）や徳島県の三好市・東みよし町消費者被害防止協議会（1市1町で構成）といった広域連携の取組が行われており、兵庫県では県内の市町を7つのブロックに分けて広域の地域協議会を設置している。

人口減少が進む我が国において、今後、特に人口規模が小さな自治体は、単独で見守り事業を展開するための人材や財源といった行政資源を確保することがますます困難になることが予想される。これからの自治体には、地域の枠を越えた連携、すなわち、市町村間の広域連携や都道府県が市町村を補完・支援する形の連携によって、見守り事業の広域展開を図ることが求められるのではないかと。兵庫県や富士五湖広域見守りネットワーク協議会、三好市・東みよし町消費者被害防止協議会における広域連携の取組は、今後の見守り事業の在り方に関するモデルを提供していると考えられる。

### （３）組織の枠を越えた連携

現況調査によれば、各自治体の地域協議会の構成員には多様性が見られるが、構成員に含まれる組織・団体は、「消費者行政担当部局」（98.1%）、「福祉関係部局」（91.4%）、「社会福祉協議会」（82.7%）、「警察」（79.6%）、「地域包括支援センター・基幹相談支援センター」（75.3%）の順となっている（図2-7）。

また、地域協議会の設立経緯に関する現況調査の質問項目についてみると、「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」、あるいは「既存のネットワークや会議を基に設立した」という回答が約6割を占めている（図2-5）。地域協議会の事務局を担当する部局は、「消費者行政担当部局」が73.5%と、多くの自治体で消費者行政担当部局が地域協議会の事務局機能を担っているが（図2-6）、「既存のネットワーク等を地域協議会と位置付けた」自治体の53.8%、「既存のネットワーク等を基に地域協議会を設立した」自治体の66.7%は、「福祉関係部局」が事務局機能を果たしていたと回答している（参考資料「集計結果表」問3、95ページ参照）。

さらに、個人情報のうち、「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」を取り扱っている地域協議会に対して、情報提供元を尋ねた質問項目では、「地域包括支援センター・基幹相談支援センター」（89.2%）と「福祉関係部局」（89.2%）が8割を超えており、特に消費者被害の未然防止と被害救済につながった情報提供者として、「地域包括支援センター・基幹相談支援センター」が最も高い評価を受けている（図3-5）。

これらを踏まえると、見守り事業における多機関連携においては、独自のネットワークや会議を設立して高齢者等の消費者被害の防止・救済に取り組んできた福祉関係部局や、被害者や被害を受ける可能性がある者に現場で接する機会を持つ地域包括支援センター・基幹相談支援センターが中心的な役割を果たしていることがわかる。

ただし、地域協議会の設置前後で構成員間の協力関係の変化について尋ねた質問では、「強くなった」と回答した自治体が47.5%に上ったものの、「変わらなかった」と回答した自治体も31.5%あり（図4-1）、地域協議会の運営・取組をより充実させるための課題について、56.2%の自治体が「構成員や見守り関係者との連携の維持・強化」を挙げている（図4-7）。

また、地域協議会の取組をより充実させるために国の機関等や都道府県に期待することのうち、「自治体内の部局間連携を促進する支援」と回答した自治体の8割以上が「関係部局の相互理解を深める情報提供」を求めている（図4-9）。国の機関等に対しては「通達等の継続的な周知（関係部局に地域協議会の設置を促す通達等）」、都道府県に対しては「関係部局の相互理解を深める研修の開催」を期待する自治体も多い。

地域協議会の運営にあたっては、福祉関係部局とその現場組織が蓄積してきたノウハウや経験を活かしながら、関係部局が組織の枠を越えて連携していくことが重要であるといえる。その際、国の機関等や都道府県は、各種情報提供等を通じて、地域協議会における多機関連携を促進するような支援をより積極的に展開する必要があるのではないかと。

### （４）情報連携から行動連携へ

これまで明らかにしてきたように、地域協議会が設置されている自治体では、消費者行政担当部局が事務局機能を担いつつ、これまで福祉関係部局を中心に行われてきた見守り活動の実践を受け継ぐ形で、地域協議会の運営が行われる傾向にある。では、地域協議会は実際にどのような

活動を行っているのだろうか。

地域協議会の取組に関する回答では、「構成員との定例会、情報交換会等の開催」が最も多く（91.4%）、次いで「構成員や見守り関係者への情報発信」（63.6%）、「見守り関係者による相談の促し」（49.4%）、「見守り関係者との情報交換会等の開催」（40.7%）の順になっている。構成員との定例会・情報交換会等の開催頻度は、「年に1～2回」と回答した自治体が91.2%を占め、見守り関係者との情報交換会等の開催頻度も「年に1～2回」と回答した自治体が78.8%を占めている（図2-11、12、13）。

この結果からは、地域協議会は、地域の見守り関係者よりも構成員との情報交換を積極的に行う傾向にあり、年1～2回程度、見守り関係者や構成員相互の情報交換を行う会合を開催するのが一般的であるといえよう。すなわち、多くの地域協議会では、関係部局間や見守り関係者との情報共有の取組は進められているものの、関係者が一堂に会する形で情報を共有する機会は必ずしも十分に設けられていない。

また、地域協議会を設置している自治体の72.2%は、個人情報を「取り扱っていない」と回答している（図3-1）。個人情報を取り扱わない理由については、「今後の検討課題と考えている」と回答した自治体が35.0%に上っているものの、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底することが難しい」（29.9%）、「情報漏えいが心配」（22.2%）といった声も寄せられている（図3-9）。個人情報を取り扱った結果、消費者被害の未然防止や早期発見、被害救済に結びついた例があるかという問いに対する回答では、「結びついた例がある」という回答が35.6%、「結びついた例はまだない」という回答が37.8%で拮抗しているものの（図3-6）、今後、見守り事業の実効性を高めるためには、個人情報の提供という面でも関係部局・関係者間の連携を進めていく必要がある。

このように、地域協議会では、定期的に会合を開催することで、関係部局・関係者間の情報共有を通じた連携、すなわち情報連携の取組は一定程度進められている。しかし、現況調査の結果からは、会合の開催頻度はそれほど高くないことが明らかになった。

消費者被害の防止・救済のためには、関係部局・関係者間での情報共有のみならず、被害者あるいは潜在的被害者を見守りの網から取りこぼさないようなシームレスな連携関係を構築し、具体的な行動につなげていくことが求められる。現状では、個人情報の取扱いに消極的な地域協議会も多いが、個人情報の提供は、情報連携から行動連携へつなげるための有力な手段となると考えられる。

現状でも、国は、「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」等に基づいて、各種の情報提供を行っているが、今後、地域協議会における見守り事業を充実・強化するためには、情報連携から行動連携への道筋をさらに具体的に提示していくことが求められるのではないだろうか。

#### （5）地域協議会のさらなる普及に向けて

現況調査の対象となった自治体のうち、76.6%は地域協議会を設置していない（図1-1）。しかも、地域協議会を設置していない自治体のうち、「設置に向けて準備中」または「設置するかを検討中」と回答した自治体は4分の1程度である（図1-2）。また、未設置の理由に関する主な回答は、「既存のネットワークや会議等で対応できている」（43.2%）、「事務局運営のための人員の確保が難しい」（37.9%）、「設置に関するノウハウがない」（31.8%）などとなっている（図5

－ 1)。

また、「設置するかを検討中」と回答した自治体の46.4%は、「関係部局と連携が難しい」ことを未設置の理由に掲げており、地域協議会の設置検討段階における関係部局間の調整が容易ではないことが明らかになっている（表5－1）。さらに、地域協議会未設置自治体のうち、高齢者や障がい者等の消費者被害防止・救済のために複数部局が参加する自治体主催の会議を設置している自治体は、37.3%にとどまっている（図5－2）。

こうした状況の中で、地域協議会を設置していない自治体からは、国の機関等や都道府県に対し、「設置準備のための資料提供（マニュアルなど）」、「好設置例に関する事例提供」、「事務局運営のための財政的支援」を求める声が相対的に多く上がっている（図5－5）。

これまでも述べてきたように、地域協議会の設置を自治体等に促し、見守り事業のさらなる充実を図るためには、地域の枠を越えた連携、組織の枠を越えた連携、情報連携から行動連携への展開、という3つの次元の連携を円滑に行えるような環境整備を進めていく必要がある。そのため、国や都道府県には、見守り事業の広域連携に向けた展望を示すとともに、多機関連携のノウハウや先進事例に関する具体的・実践的な情報提供や研修を行うことを通じて、基礎自治体に対する支援を強化していくことが求められよう。

## 第6章 調査結果のまとめ

### 1. 地域協議会の設置状況

- ・ 2019年10月末現在、全回答自治体のうち2割強が地域協議会を設置していた（図1-1）。
- ・ 地域協議会を設置していないと回答した自治体のうち、55%以上が設置について「まだ検討できていない」ことが分かった（図1-4）。

### 2. 地域協議会の設置自治体の状況

#### （1）地域協議会の概要

- ・ 地域協議会の設立経緯は、「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」が半数弱で（図2-5）、そのうち、福祉関係部局を母体としたものが半数以上だった（図2-6）。
- ・ 構成員は、消費者行政担当部局、福祉関係部局、社会福祉協議会、警察の順に多かった。地域協議会を設置した全自治体が「福祉関係」を構成員としていた。（図2-7）。
- ・ 個人情報を取り扱わない範囲での活動内容は、「構成員との定例会、情報交換会等の開催」が約9割と最も多く、その開催頻度は「年に1～2回」が9割以上を占めた（図2-11, 12, 13）。

#### （2）設立時の課題と役立ったこと

- ・ 設立時の課題として、「関係部局との連携関係の構築」や「地域協議会やその設置に関する情報収集」が多く挙げられた（図2-8）。
- ・ 「関係部局との連携関係の構築」等については、「消費者被害の実態に関する認識の共有」「現状の取組の課題に関する意見交換」が役立ったことが分かった（図2-9）。
- ・ 「地域協議会やその設置に関する情報収集」では法令等の確認のほか、設置に関する手引きや、都道府県への問い合わせが役立ったことが分かった（図2-10）。

#### （3）個人情報の取扱いについて

- ・ 個人情報を取り扱っていると回答した地域協議会は、3割弱であることが分かった（図3-1）。
- ・ 人口規模が大きくなるにつれて、個人情報を扱う自治体が少なくなる傾向があった（図3-3）。
- ・ 「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」のうち、情報提供元として未然防止や被害救済につながったという回答が多かったのは、「地域包括支援センター、基幹相談支援センター」だった（表3）。

#### （4）個人情報の取扱いに関する懸念について

- ・ 地域協議会で個人情報を取り扱っていない自治体に、個人情報を取り扱わない理由を聞いたところ、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」は29.9%、「情報漏えいが心配」が22.2%だった（図3-9）。
- ・ 対して、地域協議会で個人情報を取り扱っている自治体に、個人情報の取扱いに関する現在の



認識を聞いたところ、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」と回答したのは4.4%、「構成員が個人情報を適切に取り扱ってくれている」と回答したのは42.2%であった。ただし、「依然、情報漏えいが心配」という回答も13.3%あった（図3-8）。

#### （5）地域協議会設置の効果

- ・ 地域協議会を設置して、構成員間の協力関係が「強くなった」と回答した自治体は47.5%と5割近かった（図4-1）。
- ・ 消費者行政担当部局の業務負担は「変わらなかった」が約45%だった（図4-4）。
- ・ 構成員間の協力関係が「強くなった」、業務負担が「重くなった」と回答したグループが26.5%と最も多かったが、協力関係が「強くなった」、業務負担が「変わらなかった」と回答したグループも14.8%あり、業務負担は変わらず、連携強化を実感している自治体も一定数いることが分かった（表4-1）。
- ・ 一方で、構成員間の協力関係について「変わらなかった」と回答した自治体は31.5%（図4-1）、業務負担は「重くなった」と回答した自治体は38.9%いた（図4-4）。
- ・ なお、地域協議会をより充実させるための課題として「構成員や見守り関係者との連携の維持・強化」と回答した自治体が半数以上いた（図4-7）ことから、協力関係が強化された自治体についてはその関係性を維持するための取組、協力関係が変わらなかった自治体においては、今後、連携強化に向けた取組が必要と考えられる。

### 3. 地域協議会の未設置自治体の状況

- ・ 設置しない理由は、多い順に「既存のネットワークや会議等で対応できている」「事務局運営のための人員の確保が難しい」「設置に関するノウハウがない」「検討する余裕がない」だった（図5-1）。
- ・ 設置の検討状況別に理由をみると、「設置するかを検討中」の自治体では「関係部局と連携が難しい」、「まだ検討できていない」自治体では「事務局運営のための人員の確保が難しい」、「検討した結果、設置する予定はない」自治体では「既存のネットワークや会議等で対応できている」が最も多い回答であった（表5-1）。
- ・ 高齢者や障がい者などの消費者被害の防止や救済のための会議の有無を聞いたところ、3割強の自治体にある一方、6割の自治体にないことが分かった（図5-2）。複数の部局により個別ケースに応じて連携が図られている可能性はあるが、十分な多機関連携が進んでいない懸念もある。

### 4. 国や都道府県等への支援の期待

- ・ 地域協議会の設置した自治体が地域協議会の取組をより充実させるために期待することは、国の機関等や都道府県のいずれに対しても、回答の多い順に「啓発グッズ・資料の提供」「見守りガイドブック等の提供」「地域協議会の好取組例の紹介」だった（図4-8）。
- ・ 未設置自治体が地域協議会の設置に関して今後期待することは、国の機関等や都道府県のいずれに対しても、回答の多い順に、「設置準備のための資料提供」「好設置例に関する事例提

供」「事務局運営のための財政的支援」だった（図5-5）。設置、未設置に関わらず、好設置例、好取組例の事例紹介については、要望が多いことが分かった。

- ・ 「自治体内の部局間連携を促進する支援」について、国の機関等、都道府県で共通して「関係部局の相互理解を深める情報提供」が最も多かった。次いで、国の機関等に対しては、「通達等の継続的な周知（関係部局に地域協議会の設置を促す通達等）」、都道府県に対しては、「関係部局の担当者会議への参加」の期待が高かった（図5-6）。

## 5. 事務局運営のための人員確保への懸念（地域協議会の設置・未設置自治体の比較）

- ・ 地域協議会未設置の自治体が地域協議会を設置していない理由として「事務局運営のための人員の確保が難しい」という回答は37.9%だった（図5-1）。
- ・ 対して、地域協議会を設置した自治体の設立時の課題として「事務局運営のための人員の確保」は3.1%（図2-8）、現在の課題としては5.6%であり、人員確保に対する懸念の割合は低かった（図4-7）。
- ・ 前述の通り、設置自治体の設置前後の変化として業務負担は「変わらなかった」が45.1%と選択肢の中では最も多かった一方、「重くなった」は38.9%であり、自治体によっては負担増を感じている傾向もみられた（図4-4）。

## 6. アンケート調査後のヒアリングについて

業務負担が「変わらなかった」と回答した地域協議会の設置自治体のうち、構成員間の協力関係の強化や、個人情報を取扱いをしている特徴のある3自治体にヒアリングを行った。その結果、以下の傾向がみられた。

- ・ 地域協議会という枠組みでできることすべてに取り組もうとせず、その枠組みを利用して、当該自治体では何ができるかを考えていた。
- ・ 要綱の有無、会議の形式・議題の在り方、構成員の範囲などは、各自治体や構成員の事情に合わせて柔軟に検討していた。
- ・ 各構成員、見守り関係者の通常業務を大きく変えない運営にしていた。
- ・ 地域協議会を既存の会議に相乗りする形で設置したり、既存会議の専門性の高い議題を扱う時間には消費者行政担当部局職員は参加しないなど、必要以上に会議開催や会議参加に業務負担をかけない工夫が見られた。
- ・ 個人情報を取り扱う場合も、構成員全員に共有するわけではなく、ケースごとに、必要最小限に取り扱っていた。

地域協議会の枠組みでできる事項を最大限に活用する運用もあるが、その自治体が必要としていることで、できる範囲での取組を行うことが過剰な業務負担を生まない傾向がみられた。

## 7. 今後の展望

### （1）政策の方向性

消費者庁「地方消費者行政強化作戦2020 策定に関する懇談会取りまとめ」（2019年9月）によると、消費者の安全・安心の確保のためには重要な政策であることから、取組が進んでいない要因を把握し、さらなる推進策を検討したうえで、「地方消費者行政強化作戦2020」においても

引き続き取り組むべき課題とされている。

同取りまとめにおいては、「地方消費者行政強化作戦 2020」の目標設定として「高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」が挙げられ、「県内人口カバー率 50%以上（県人口に占める県内の消費者安全確保地域協議会設置市町村の人口の合計の割合を県内人口カバー率とする。）」などが例示されており、今後、新しい強化作戦に準じた取組が求められることとなる。

## （２）本調査を経た今後の展望

本調査の結果、地域協議会を設置した自治体の約半数が構成員間の協力関係の強化を認識していることから、一定の取組の効果がうかがえた。その一方で、構成員や見守り関係者との連携の難しさや、業務負担増を感じた自治体は相当数あり、一概に取組が円滑に進んでいない状況も明らかになった。

他方、地域協議会の未設置自治体においては、設置について具体的な検討に至っていない自治体が多く、設置しない背景として既存のネットワーク等で対応できているという認識や、地域協議会のための人員確保への懸念が示された。

加えて、いずれの自治体においても、人口規模、地域協議会にかけられる人的・財政的資源、既存の見守りネットワークの有無など、抱えている事情が様々であることが分かった。

そうした実情を踏まえて、国の機関等や都道府県に期待する地方支援の一方策としては、自治体が抱える様々な個別事情に応じて具体的に参考にできる、多様な設置事例の情報提供が考えられる。とりわけ、業務負担への懸念がうかがえることから、多くの労力を割いた積極的な取組例だけでなく、低予算や少ない労力で成果を上げた例がきめ細やかに取り上げられることにより、設置検討の促進や、取組の改善・充実につながる支援が期待される。

また、消費者被害の防止や救済のための見守り事業においては、消費者行政担当部局と福祉関係を中心とした多機関連携が必要不可欠であるため、国の機関等や都道府県には市町村が見守り活動に関わる関係部局・機関に働きかけやすくなるような情報支援や環境整備が期待される。

本調査の結果を踏まえ、消費者被害の防止に向けた高齢者等の見守り活動の進展への検討が関係者において更に積極的に進められることを期待したい。

## 參考資料

## ●調査票

### 消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査 調査票

令和元年 10 月  
独立行政法人国民生活センター

#### [調査の目的とご協力をお願い]

国民生活センターでは、高齢者や障がい者などの消費者被害の防止や救済を目的とした見守り事業に関して、全国の消費生活センターを中心に\*現況調査を実施し、現状と課題を明らかにしたいと考えております。ご多用のところ恐れ入りますが、本調査の回答にご協力を賜りますようお願い申し上げます。なお、ご回答の内容は、すべて統計的に処理したうえで本調査のみに利用します。

※本調査は、以下の消費生活センター等を調査対象としています。

- ・消費者安全法の規定に基づく消費生活センター
- ・消費者安全確保地域協議会を設置している自治体
- ・住民5万人以上の自治体

#### <記入上の留意点>

- ◆ご記入は、消費者行政担当職員の方をお願いいたします。消費生活センター、消費者行政担当部局（本課）のいずれからの回答でも差し支えありません。
- ◆消費者安全確保地域協議会の事務局が消費者行政担当部局以外の場合には、消費生活センターまたは消費者行政担当部局（本課）が取りまとめるうえ、回答をお願いいたします。
- ◆一つの自治体に複数の消費生活センターが設置されている場合や、広域連携で消費者安全確保地域協議会を設置している場合は、メインセンター等1カ所のみに調査票を送付しています。

◆ご回答いただく設問は、貴自治体の状況により異なります。

➤ 消費者安全確保地域協議会を設置していない	→ 問1、15~17
➤ " を設置し、個人情報を取り扱っている	→ 問1~9、11~14
➤ " を設置し、個人情報を取り扱っていない	→ 問1~7、10~14

- ◆調査の一環として、ご記入内容について国民生活センターよりお尋ねする場合があります。
- ◆ご記入済の調査票は、同封の返信用封筒に入れて、11月20日（水）までに、郵送にてお送り願います。

#### <本調査に関するお問い合わせ先>

独立行政法人国民生活センター 教育研修部（調査研究担当）：福原、金子、茨田  
TEL：03-3443-9118 FAX：03-3443-6831 / E-mail：chousa@post.kokusen.go.jp

以下をお読みいただき、P 3以降の質問にお答えください。

**(用語説明)**

**1. 本調査では「消費者安全確保地域協議会」は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号） 第 11 条の 3 の規定に基づく消費者安全確保地域協議会をいいます。**

**2. 本調査票では、「消費者安全確保地域協議会において個人情報を取り扱う場合」は以下を指します。**

消費者安全確保地域協議会やその構成員が、消費生活上特に配慮を要する消費者（高齢者や障がい者等の、消費者被害にあいやすい特性を有する方など）に関する個人情報の提供を受け、消費者安全確保地域協議会の見守り等の取組のために取り扱うことを指します。

典型例として以下の個人情報について取り扱うことを想定しています。

**(1) 構成員等から情報提供されるもの**

（構成員等：構成員、消費生活協力員、消費生活協力団体、協定締結事業者等）

※消費者安全確保地域協議会の構成員や消費生活協力員、消費生活協力団体によるものに限らず、協定や覚書、自治体の個人情報保護条例やその他法令に基づく個人情報の提供や、本人の同意が得られなくても個人情報保護法第 23 条第 1 項の例外規定に該当するとしてなされる個人情報の提供も含む。

① 消費者被害の兆候のある高齢者や障がい者などの個人情報に関して、消費者行政担当部局以外の構成員等から情報提供されるもの

例) 構成員がある高齢者の消費者被害の兆候に気づき、担当者会議においてその氏名を知らせた。

② 消費者被害の防止、安否確認、今後の生活支援等につなげるため、消費者行政担当部局から相談者などの個人情報について、地域協議会や構成員（福祉関係部局や民生委員、警察等）に情報提供されるもの

例) 今後の被害防止のために消費者行政担当部局が高齢相談者の氏名を他の構成員に伝えた。

**(2) 国から情報提供されるもの**（消費者安全法 11 条の 2 第 1 項に基づき提供される個人情報）

例) 消費者庁が行政処分した事業者の顧客名簿から、地域住民の個人情報の提供を受けた。

**(3) 地方公共団体から情報提供されるもの**（同法 11 条の 2 第 2 項に基づき提供される個人情報）

例) 都道府県から地域住民に関する消費生活相談情報の提供を受けた。

**(4) 国民生活センターから情報提供されるもの**（同法 11 条の 2 第 3 項に基づき提供される個人情報）

例) 国民生活センターのあっせん事例について地域住民に関する消費生活相談情報の提供を受けた。

**(5) 見守りリスト**（見守り等の取組の対象者のリスト）

◆はじめに、貴組織について伺います。

センター等の名称・ 部課室名等	
自治体の区分 (ひとつだけ○)	1 都道府県      2 政令指定都市      3 市 (2以外) 4 東京特別区      5 町・村      6 広域連合、一部事務組合
連絡先	電話 (      )      -      FAX (      )      -

1. 全員の方に、消費者安全確保地域協議会（以下、「地域協議会」という。）の設置状況について伺います。

問1 令和元年10月末日現在、地域協議会を設置していますか。(ひとつだけ○)

1. 地域協議会を設置している → 問2へお進みください

2. 地域協議会を設置していない → P16、問15へお進みください

2. 地域協議会を設置している自治体に、地域協議会の概要、設立経緯や構成員、活動内容の概要について伺います。

(問2～問14は、地域協議会を設置している自治体の方に)

問2 地域協議会の名称、現在の事務局、設立年月などについてご記入ください。

(1) 地域協議会の名称	
(2) 事務局の部局 (ひとつだけ○)	1 消費者行政担当部局 2 福祉関係部局 3 警察 4 その他(具体的に:.....)
(3) 設立の形態 (ひとつだけ○)	1 単一の自治体で設立      2 広域連携で設立
(4) 設置要綱や組織運営要綱 等の有無(ひとつだけ○)	1 有      2 無
(5) 設立年月	西暦(.....)年(.....)月 ※既存の見守りネットワーク等を地域協議会に位置付けた場合には、位置付けた年月をご記入ください。

問3 地域協議会はどのような経緯で設立されましたか。(ひとつだけ○)

1 既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた

↳ 既存のネットワーク等の事務局の部局を選んでください。(ひとつだけ○)

1 消費者行政担当部局      2 福祉関係部局      3 警察

4 その他(具体的に:.....)

2 既存のネットワークや会議等を基に設立した(既存の会議の下部組織として地域協議会を作った等)

↳ 既存のネットワーク等の事務局の部局を選んでください。(ひとつだけ○)

1 消費者行政担当部局      2 福祉関係部局      3 警察

4 その他(具体的に:.....)

3 新たに組織し、設立した(既存のネットワークや会議等とは組織上全く別に新設した)

4 その他(具体的に:.....)

問4 地域協議会の構成員はどのようなメンバーで構成されていますか。

(あてはまるものすべてに○)

<b>【消費者関係】</b>	<b>【警察・司法関係】</b>
1 消費者行政担当部局(消費生活センターなど)	11 警察
2 消費者団体	12 弁護士会、弁護士
	13 司法書士会、司法書士
<b>【福祉関係】</b>	<b>【教育関係】</b>
3 福祉関係部局	14 教育機関、教育委員会
4 地域包括支援センター、基幹相談支援センター	<b>【その他の民間事業者等】</b>
5 介護支援専門員、相談支援専門員	15 金融機関
6 介護サービス事業者、障害福祉サービス事業者	16 小売事業者(コンビニエンスストア、スーパーなど)※
7 民生委員・児童委員、民生・児童委員協議会	17 配達を伴う事業者(宅配事業、配食、新聞配達など)※
8 社会福祉協議会	<b>【その他】</b>
<b>【医療・保健関係】</b>	18 町内会、自治会
9 病院、医師、歯科医師等	19 老人クラブ、敬老会等
10 保健所	20 その他(具体的に:.....)

※「16 小売事業者」は主に店頭で小売りを行う事業者。なお、店頭の小売事業と配達事業(「17 配達を伴う事業者」)の両方を行う事業者の場合(生活協同組合など)、地域協議会に主に協力している事業に○をしてください。



問5 地域協議会を設立する際に、どのようなことが課題になりましたか。  
(あてはまるものすべてに○)

- 1 地域協議会やその設置に関する情報収集
- 2 どのような見守り活動にニーズがあるかの確認
- 3 関係部局との連携関係の構築
- 4 既存のネットワークや会議等との連携に関する調整
- 5 構成員候補者から加入の承諾を得る調整
- 6 構成員候補者から秘密保持義務の承諾を得る調整
- 7 どの部局が事務局を担当するかの調整
- 8 地域協議会の活動内容に関する検討・調整
- 9 構成員ごとの活動内容に関する調整
- 10 個人情報を取り扱うかの検討・調整
- 11 設置要綱や組織運営要綱等の作成や改正
- 12 事務局運営のための予算の確保
- 13 事務局運営のための人員の確保
- 14 その他(具体的に:.....)
- 15 特に課題になったことはない

- |                             |                 |
|-----------------------------|-----------------|
| ● 問5で「1」に○を付けた方             | → 問5-1をお答えください  |
| ● " 「3」または「4」に○を付けた方        | → 問5-2をお答えください  |
| ● " 「1」「3」「4」のどれにも○を付けなかった方 | → P6、問6へお進みください |

(問5-1は、問5で「1 地域協議会やその設置に関する情報収集」に○を付けた方に)

問5-1 地域協議会やその設置に関する情報収集のために行ったことで、どのようなことが役に立ちましたか。(あてはまるものすべてに○)

- 1 地域協議会に関する法令等の確認(ガイドラインを含む)
- 2 消費者庁への問い合わせ
- 3 設置に関する手引きの確認  
(消費者庁作成の「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」や都道府県が作成した資料等)
- 4 都道府県への問い合わせ(都道府県の委託先を含む)
- 5 都道府県が行う説明会への参加
- 6 既設置自治体の取組例の参照
- 7 既設置自治体への問い合わせ
- 8 国民生活センターが行う講座への参加
- 9 その他(具体的に:.....)
- 10 特に行ったことはない・特に役立ったことはない

- |                          |                 |
|--------------------------|-----------------|
| ● 問5で「3」または「4」に○を付けた方    | → 問5-2をお答えください  |
| ● " 「3」「4」のどれにも○を付けなかった方 | → P6、問6へお進みください |

(問5-2は、問5で「3 関係部局との連携関係の構築」または「4 既存のネットワークや会議等との連携に関する調整」に○を付けた方に)

問5-2 関係部局や既存のネットワーク等との連携を図る際にどのようなことが役に立ちましたか。  
(あてはまるものすべてに○)

- 1 消費者被害の実態に関する認識の共有
- 2 地域協議会の意義の共有  
(必ずしも本人の同意を得なくとも構成員間で個人情報共有できる点など)
- 3 関係官庁からの通達等の共有 (消費者庁、厚生労働省、警察庁など)
- 4 現状の取組の課題に関する意見交換
- 5 連携した場合の役割分担に関する認識の共有
- 6 都道府県から貴自治体の関係部局に対する連携要請
- 7 その他 (具体的に: \_\_\_\_\_)
- 8 特に行ったことはない・特に役立ったことはない

問6へお進みください

(引き続き、地域協議会を設置している自治体に)

問6 地域協議会においてどのような取組をされていますか。地域協議会が個人情報を取り扱わない範囲の取組についてお答えください。(あてはまるものすべてに○)

※「地域協議会において個人情報を取り扱う場合」については、P2の2をご参照ください。

※選択肢中の用語は以下の通り。

「見守り関係者」: 高齢者や障がい者などの消費者被害やその兆候、その他の異変 (以下、「消費者被害の兆候」という。) を見つけた際に消費生活センター等につないだり、消費者啓発用のチラシ配布や声掛け等に協力してくれる事業者、団体など。

- 1 構成員との定例会、情報交換会等の開催  
↳ (開催頻度をお答えください。(ひとつだけ○)  
1 年に1~2回      2 年に3~4回      3 年に5回以上)
- 2 見守り関係者との情報交換会等の開催  
↳ (開催頻度をお答えください。(ひとつだけ○)  
1 年に1~2回      2 年に3~4回      3 年に5回以上)
- 3 構成員や見守り関係者への情報発信 (注意喚起等のチラシ配布やメール配信など)
- 4 見守り関係者による相談の促し (見守り関係者が消費者被害の兆候を見つけた際、高齢者や障がい者などに対して消費生活センター等への相談を促すこと)
- 5 高齢者や障がい者などへの講座の開催
- 6 高齢者や障がい者などへの情報発信 (注意喚起情報のチラシ配布やメール配信など)
- 7 その他 (具体的に: \_\_\_\_\_)

3. 地域協議会を設置している自治体に、個人情報の取扱いについて伺います。

問7 地域協議会の取組において、個人情報を取り扱っていますか。(ひとつだけ○)

※「地域協議会において個人情報を取り扱う場合」については、P2の2をご参照ください。

1 取り扱っている

2 取り扱っていない

→ P11、問10へお進みください

↓  
問7-1へお進みください

(問7-1は、問7で「1 取り扱っている」に○を付けた方に)

問7-1 地域協議会の取組において、どのような個人情報を取り扱っていますか。

(あてはまるものすべてに○)

- 1 構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの  
(P2の2「(1) 構成員等から情報提供されるもの」の①に該当するもの)
- 2 消費者行政担当部局が受けた相談者に関するもの  
(P2の2「(1) 構成員等から情報提供されるもの」の②に該当するもの)
- 3 国から情報提供されるもの
- 4 地方公共団体から情報提供されるもの
- 5 国民生活センターから情報提供されるもの
- 6 見守りリスト
- 7 第三者提供に関して本人同意を得ていないもの  
(本人同意がなくても構成員等から個人情報を地域協議会や構成員に第三者提供されるもの)  
↳ 過去の実績があれば具体的に：.....
- 8 その他(具体的に：.....)

問7-1で「1」に○を付けた方 → P8、問7-2へお進みください

「1」に○を付けなかった方 → P10、問8へお進みください

(問7-2は、問7-1で「1 構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」に○を付けた方に)

問7-2 構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供を受ける地域協議会の取組について、以下の【1】～【4】の回答をP9の回答表にご記入ください。

【1】 地域協議会や構成員（以下、「地域協議会等」という。）に対して情報提供を行っているのは、どのような関係者（以下、「情報提供者」という。）ですか。現時点で実績がない場合も、地域協議会等に情報提供を行うこととしているものに○を付けてください。

【2】【1】の情報提供者について、地域協議会における属性等に○を付けてください。

【3】【1】から受けた情報提供について、特に消費者被害の未然防止につながった、と思われたものについて欄内に○を付けてください。

【4】【1】から受けた情報提供について、特に消費者被害の被害救済につながった、と思われたものについて欄内に○を付けてください。

※表中の用語は以下の通り。

「構成員」 : 地域協議会の構成員。

「委嘱」 : 上記以外で、消費者安全法第11条の7第1項に基づく消費生活協力団体、消費生活協力員への委嘱。

「協定等」 : 上記以外で、協定や覚書等を交わし、地域協議会等に通知を行っている場合。本人の同意が得られなくても個人情報保護法第23条第1項の例外規定に該当するとして通知する場合も含む。

「その他」 : 上記以外で、地域協議会等に通知を行っている場合。自治体の個人情報保護条例やその他法令に基づいて、個人情報を地域協議会等に通知する場合や、本人の同意が得られなくても個人情報保護法第23条第1項の例外規定に該当するとして通知する場合も含む。

●問7-2 回答表

【1】 消費者被害の兆候の 情報提供者 (あてはまるものすべてに○)	【2】 【1】の情報提供者の属性等 (あてはまるものすべてに○)	【3】特に 未然防止に つながった (あてはまるものすべてに○)	【4】特に 被害救済に つながった (あてはまるものすべてに○)
<b>【消費者関係】</b>			
1 消費者団体	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	1	1
<b>【福祉関係】</b>			
2 福祉関係部局	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	2	2
3 地域包括支援センター、 基幹相談支援センター	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	3	3
4 介護支援専門員、相談支援 専門員	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	4	4
5 介護サービス事業者、障害 福祉サービス事業者	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	5	5
6 民生委員・児童委員、 民生・児童委員協議会	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	6	6
7 社会福祉協議会	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	7	7
<b>【医療・保健関係】</b>			
8 病院、医師、歯科医師等	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	8	8
9 保健所	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	9	9
<b>【警察・司法関係】</b>			
10 警察	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	10	10
11 弁護士会、弁護士	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	11	11
12 司法書士会、司法書士	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	12	12
<b>【教育関係】</b>			
13 教育機関、教育委員会	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	13	13
<b>【その他の民間事業者等】</b>			
14 金融機関	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	14	14
15 小売事業者（コンビニエ ンスストア、スーパーなど）	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	15	15
16 配達を伴う事業者（宅配事 業、配食、新聞配達など）	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	16	16
<b>【その他】</b>			
17 町内会、自治会	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	17	17
18 老人クラブ、敬老会	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	18	18
19 その他 ※（具体的に：..... .....）	1 構成員 2 委嘱 3 協定等 4 その他	19	19

※「19 その他」の回答が欄内に収まらない場合には、恐れ入りますが、欄外にご記入ください。

問8へお進みください

(引き続き、問8～問9は、問7で「1 取り扱っている」に○を付けた方に)

問8 地域協議会で個人情報を取り扱った結果、消費者被害の未然防止や早期発見、被害救済に結び付いた例はありますか。(ひとつだけ○)

ある場合には、おおよその件数、可能な範囲で具体例を教えてください。

1 結び付いた例がある

2 結び付いた例はまだない

3 分からない

年間おおよそ何件程度ありますか。(ひとつだけ○)

1 1～10 件未満

2 10～30 件未満

3 30～50 件未満

4 50 件以上

(結び付いた具体例 : .....

.....)

問9 個人情報を取り扱う前に比べ、現在は、個人情報の取扱いに関してどのように認識されていますか。(あてはまるものすべてに○)

1 依然、情報漏えいが心配

2 事務局の管理業務の負担が思ったより重い

3 事務局の管理業務の負担が思ったより重くない

4 構成員が個人情報を適切に取り扱ってくれている

5 構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい

6 構成員の負担が大きい

7 本人同意を得ない個人情報の第三者提供に関し構成員の不安が減った

8 その他 (具体的に : .....

→ P12、問11へお進みください

4. 地域協議会を設置し、個人情報を取り扱っていない自治体に伺います。

(問10は、問7で「2 取り扱っていない」に○を付けた方に)

問10 個人情報を取り扱わない理由を選んでください。(あてはまるものすべてに○)

- 1 情報漏えいが心配
- 2 事務局の管理業務の負担が重い
- 3 構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい
- 4 構成員の負担が大きい
- 5 今後の検討事項と考えている
- 6 取り扱う必要がない(現状の取組で効果がある)
- 7 個々の見守り活動を行わない自治体のため(都道府県であるなど)
- 8 その他(具体的に: .....) )

→ P12、問11へお進みください

5. 地域協議会を設置している自治体に、運営・取組における現状認識、工夫、今後の課題について伺います。

問 11 地域協議会の設置前と設置後の変化について伺います。

- (1) 設置前に比べ、構成員間の協力関係はどのようになりましたか。(ひとつだけ〇)
- 1 強くなった      2 変わらなかった      3 弱くなった      4 分からない
- (2) 設置前に比べ、消費者行政担当部局の業務負担はどのようになりましたか(ひとつだけ〇)
- 1 重くなった      2 変わらなかった      3 軽くなった      4 分からない

問 12 地域協議会の運営・取組について、工夫や配慮していることがあれば、ご自由にお書きください。

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....



問 13 地域協議会の運営・取組をより充実させるために、特に課題となっていることはありますか。

(あてはまるものすべてに○)

※ 選択肢中の用語は以下の通り。

「見守り関係者」 : P 6、問 6 の注記同様。

「個々の見守り対象者」 : 高齢者や障がい者などのうち、消費生活上特に配慮を要する消費者として見守られている対象者。

- 1 構成員や見守り関係者との連携の維持・強化
- 2 構成員や見守り関係者の消費者被害に関する啓発の強化
- 3 構成員や見守り関係者への情報発信の強化 (チラシ配布やメール配信など)
- 4 高齢者や障がい者などへの情報発信の強化
- 5 定例会議の議事の充実
- 6 他のネットワークや会議等との重複の排除 (取組内容や議事の重複等)
- 7 関係部局の業務に関する相互理解 (関係部局の業務内容がよく分からない)
- 8 個人情報の取扱いの開始
- 9 国、地方公共団体、国民生活センターからの情報提供の活用
- 10 見守りリストの作成
- 11 本人同意を得ずに行う構成員間の個人情報の共有
- 12 個々の見守り対象者への注意喚起の強化
- 13 地域協議会の認知度の向上
- 14 事務局運営のための予算の確保
- 15 事務局運営のための人員の確保
- 16 その他 (具体的に : .....)
- 17 特に課題となっていることはない

問 14 地域協議会の取組をより充実させるために、国の機関等（国民生活センターを含む）や都道府県に対して、特にどのようなことを期待しますか。

	国の機関等（国民生活センターを含む）への期待 (あてはまるものすべてに○)	都道府県への期待 ※都道府県、政令指定都市は回答不要 (あてはまるものすべてに○)
(1) 設置後の運営に関する相談対応	1	1
(2) 地域協議会の好取組例の紹介	2	2
(3) 省庁間連携・都道府県の部局間連携の強化 (地域協議会の取組が充実するよう、国には省庁間、都道府県には庁内部局間で連携を強化してほしい)	3	3
(4) 構成員候補となる事業者・団体の啓発	4	4
(5) 啓発グッズ・資料の提供 (高齢者や障がい者などに配布するもの)	5	5
(6) 見守りガイドブック等の提供 (構成員や見守り関係者に配布する、見守る際のポイントをまとめた資料の提供)	6	6
(7) 自治体内の部局間連携を促進する支援 (地域協議会を設置した自治体の部局間連携を促進する支援)	7	7
(8) 地域協議会に関する広報	8	8
(9) 事務局運営のための財政的支援	9	9
(10) その他	10 (○を付けた場合、具体的に： ..... ..... .....)	10 (○を付けた場合、具体的に： ..... ..... .....)
(11) 特に期待することはない	11	11

問 14 で「7」に○を付けた方 → 問 14 - 1 へお進みください。  
それ以外の方 → 質問事項は終了です。

(問 14-1 は、問 14 で「(7) 自治体内の部局間連携を促進する支援」に○を付けた方に)

問 14-1 自治体内の部局間連携を促進する支援は、具体的にどのような支援を期待しますか。

	国の機関等(国民生活センターを含む)への期待 (あてはまるものすべてに○)	都道府県への期待 ※都道府県、政令指定都市は 回答不要 (あてはまるものすべてに○)
(1) 通達等の継続的な周知 (関係部局に地域協議会の設置を促す通達等)	1	1
(2) 関係部局の相互理解を深める情報提供 (例: 福祉関係部局など、関係部局の業務について相互理解を深める資料等の提供)	2	2
(3) 関係部局の相互理解を深める研修の開催 (例: 消費者行政担当部局と福祉関係部局等との合同研修など)	3	3
(4) 関係部局の担当者会議への参加 (例: 福祉関係担当職員を対象とした会議に消費者行政担当職員も参加できるなど)	4	4
(5) その他	5	5
	(○を付けた場合、具体的に: ..... ..... .....)	(○を付けた場合、具体的に: ..... ..... .....)
(6) 特に期待することはない	6	6

ご協力いただき、ありがとうございました。恐れ入りますが、ご記入漏れがないかご確認いただき、同封の返信用封筒に入れて、11月20日(水)までに、郵送にてお送りくださいますようお願いいたします。

6. 地域協議会を設置していない自治体に伺います。

(問 15～問 17 は、地域協議会を設置していない自治体の方に)

問 15 地域協議会の設置についての検討状況についてお答えください。(ひとつだけ○)

- |                    |   |                    |
|--------------------|---|--------------------|
| 1 設置に向けて準備中        | → | P 17、問 16 へお進みください |
| 2 設置するかを検討中        | } | → 問 15-1 へお進みください  |
| 3 まだ検討できていない       |   |                    |
| 4 検討した結果、設置する予定はない |   |                    |

(問 15-1、問 15-2 は、問 15 で「2」～「4」に○を付けた方に)

問 15-1 現時点で地域協議会を設置していないのは主にどのような理由からですか。

(あてはまるものすべてに○)

- 1 検討する余裕がない
- 2 設置に関するノウハウがない
- 3 関係部局と連携が難しい(福祉関係部局、警察等)
- 4 協力してくれる事業者・団体の確保が難しい
- 5 個人情報を取り扱う予定がない
- 6 個人情報の取扱いに負担感がある
- 7 現在の消費者行政担当部局の取組において対応できている
- 8 既存のネットワークや会議等で対応できている
- 9 事務局運営のための予算の確保が難しい
- 10 事務局運営のための人員の確保が難しい
- 11 個々の見守り活動を行わない自治体のため(都道府県であるなど)
- 12 その他(具体的に: .....) )

問 15-2 自治体主催の会議で、高齢者や障がい者などの消費者被害の防止や救済のために複数部局が参加しているものはありますか。(ひとつだけ○)

1 ある

2 ない



- 会議を主催している部局はどこですか。(ひとつだけ○)
- |                      |          |      |
|----------------------|----------|------|
| 1 消費者行政担当部局          | 2 福祉関係部局 | 3 警察 |
| 4 その他(具体的に: .....) ) |          |      |

P 17、問 16 へお進みください

問 16 地域協議会の設置に関して、今後、国の機関等（国民生活センターを含む）や都道府県に特にどのようなことを期待しますか。

	国の機関等（国民生活センターを含む）への期待 (あてはまるものすべてに○)	都道府県への期待 ※都道府県、政令指定都市は回答不要 (あてはまるものすべてに○)
(1) 設置準備のための資料提供 (マニュアルなど)	1	1
(2) 設置準備に関する研修	2	2
(3) 設置準備に関する相談対応	3	3
(4) 好設置例に関する事例提供	4	4
(5) 省庁間連携・都道府県の部局間連携の強化 (地域協議会の設置が進むよう、国には省庁間、都道府県には庁内部局間で連携を強化してほしい)	5	5
(6) 構成員候補となる事業者・団体の啓発	6	6
(7) 自治体内の部局間連携を促進する支援 (地域協議会を設置しやすいよう、地域協議会を設置する自治体の部局間連携を促進するための支援)	7	7
(8) 地域協議会に関する広報	8	8
(9) 事務局運営のための財政的支援	9	9
(10) その他	10	10
	(○をつけた場合、具体的に： .....) .....)	(○をつけた場合、具体的に： .....) .....)
(11) 特に期待することはない	11	11

問 16 で「7」に○を付けた方 → P18、問 16-1 へお進みください  
それ以外の方 → P18、問 17 へお進みください

(問 16-1 は、問 16 で「(7) 自治体内の部局間連携を促進する支援」に○を付けた方に)

問 16-1 自治体内の部局間連携を促進する支援は、具体的にどのような支援を期待しますか。

	国の機関等(国民生活センターを含む)への期待 (あてはまるものすべてに○)	都道府県への期待 ※都道府県、政令指定都市は回答不要 (あてはまるものすべてに○)
(1) 通達等の継続的な周知 (関係部局に地域協議会の設置を促す通達等)	1	1
(2) 関係部局の相互理解を深める情報提供 (例:福祉関係部局などの業務について相互理解を深める資料等の提供)	2	2
(3) 関係部局の相互理解を深める研修の開催 (例:消費者行政担当部局と福祉関係部局等との合同研修など)	3	3
(4) 関係部局の担当者会議への参加 (例:福祉関係部局の担当職員を対象とした会議に消費者行政担当職員も参加できるなど)	4	4
(5) その他	5	5
	(○をつけた場合、具体的に: ..... .....) (.....)	(○をつけた場合、具体的に: ..... .....) (.....)
(6) 特に期待することはない	6	6

問 17 その他、消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関して、ご意見等ございましたら、ご自由にお書きください。

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ご協力いただき、ありがとうございました。恐れ入りますが、ご記入漏れがないかご確認いただき、同封の返信用封筒に入れて、11月20日(水)までに、郵送にてお送りくださいますようお願いいたします。

## ●集計結果表

※ 以下、調査票の設問ごとの回答結果を掲載する。また、報告書本文中で自治体の区分別、人口規模別の割合や、複数の設問のクロス集計した割合に触れたものについては、その内訳を掲載する（○付き数字）。（）内の数字は割合。

※ 報告書本文中で回答結果の実数、割合について掲載したものについては、以下では省略する。

問 1 令和元年 10 月末日現在、地域協議会を設置していますか。（ひとつだけ○）

### ① 自治体の区分別にみた地域協議会の設置状況

	設置している	設置していない	無回答
全体 N=692 (100.0)	162 (23.4)	530 (76.6)	0 (-)
都道府県 N=36 (100.0)	10 (27.8)	26 (72.2)	0 (-)
政令市 N=19 (100.0)	7 (36.8)	12 (63.2)	0 (-)
市 N=533 (100.0)	106 (19.9)	427 (80.1)	0 (-)
東京特別区 N=20 (100.0)	3 (15.0)	17 (85.0)	0 (-)
町・村 N=80 (100.0)	36 (45.0)	44 (55.0)	0 (-)
広域連合等 N=4 (100.0)	0 (-)	4 (100.0)	0 (-)

### ② 人口規模別にみた地域協議会の設置状況

	設置している	設置していない	無回答
全体 N=692 (100.0)	162 (23.4)	530 (76.6)	0 (-)
都道府県 N=36 (100.0)	10 (27.8)	26 (72.2)	0 (-)
政令市 N=18 (100.0)	6 (33.3)	12 (66.7)	0 (-)
広域連携 N=10 (100.0)	10 (100.0)	0 (-)	0 (-)
人口 20 万人以上 N=87 (100.0)	17 (19.5)	70 (80.5)	0 (-)
人口 5 万人以上 N=337 (100.0)	63 (18.7)	274 (81.3)	0 (-)
人口 5 万人未満 N=204 (100.0)	56 (27.5)	148 (72.5)	0 (-)

**(問 2～問 14 は、地域協議会を設置している自治体の方に)**

問 2 地域協議会の名称、現在の事務局、設立年月などについてご記入ください。

(2) 地域協議会の事務局の部局 (ひとつだけ○)

	消費者行政担当部局	福祉関係部局	警察	その他	無回答
該当数 N=162 (100.0)	119 (73.5)	37 (22.8)	0 (-)	6 (3.7)	0 (-)

(3) 設立の形態 (ひとつだけ○)

	単一の自治体で設立	広域連携で設立	無回答
該当数 N=162 (100.0)	152 (93.8)	10 (6.2)	0 (-)

(4) 設置要綱や組織運営要綱等の有無 (ひとつだけ○)

	有	無	無回答
該当数 N=162 (100.0)	145 (89.5)	17 (10.5)	0 (-)

(5) 設立年度

	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	無回答
該当数 N=162 (100.0)	33 (20.4)	49 (30.2)	57 (35.2)	19 (11.7)	4 (2.5)



問3 地域協議会はどのような経緯で設立されましたか。(ひとつだけ○)

●(「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」「既存のネットワークや会議等を基に設立した」を選択した自治体の方に) 既存のネットワーク等の事務局の部局を選んでください。(ひとつだけ○)

	既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた					既存のネットワークや会議等を基に設立した					新たに組織し、設立した	その他	無回答
	消費者行政担当部局	福祉関係部局	警察	その他		消費者行政担当部局	福祉関係部局	警察	その他				
該当数	78	33	42	0	3	18	4	12	0	2	63	2	1
N=162 (100.0)	(48.1)	(42.3)	(53.8)	(-)	(3.8)	(11.1)	(22.2)	(66.7)	(-)	(11.1)	(38.9)	(1.2)	(0.6)

※●の回答結果に関する割合は「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」「既存のネットワークや会議等を基に設立した」それぞれの該当数を100として算出した。

問4 地域協議会の構成員はどのようなメンバーで構成されていますか。

(あてはまるものすべてに○)

(複数回答)

該当数 N=162 (100.0)		
消費者行政担当部局 (消費生活センターなど)	159 (98.1)	消費者関係 160 (98.8)
消費者団体	52 (32.1)	
福祉関係部局	148 (91.4)	福祉関係 162 (100.0)
地域包括支援センター、基幹相談支援センター	122 (75.3)	
介護支援専門員、相談支援専門員	37 (22.8)	
介護サービス事業者、障害福祉サービス事業者	53 (32.7)	
民生委員・児童委員、民生・児童委員協議会	108 (66.7)	
社会福祉協議会	134 (82.7)	
病院、医師、歯科医師等	45 (27.8)	医療・保健関係 48 (29.6)
保健所	24 (14.8)	
警察	129 (79.6)	警察・司法関係 130 (80.2)
弁護士会、弁護士	44 (27.2)	
司法書士会、司法書士	20 (12.3)	
教育機関、教育委員会	44 (27.2)	教育関係 44 (27.2)
金融機関	43 (26.5)	その他の 民間事業者等 54 (33.3)
小売事業者 (コンビニエンスストア、スーパーなど)	21 (13.0)	
配達を伴う事業者 (宅配事業、配食、新聞配達など)	35 (21.6)	
町内会、自治会	53 (32.7)	その他 114 (70.4)
老人クラブ、敬老会等	73 (45.1)	
その他	72 (44.4)	
無回答	0 (-)	

問5 地域協議会を設立する際に、どのようなことが課題になりましたか。

(あてはまるものすべてに○)

(複数回答)

	設立する際に課題があった 145 (89.5)														特に課題になったことはない	無回答
	地域協議会やその設置に関する情報収集の確認	どのような見守り活動にニーズがあるか	関係部局との連携関係の構築	既存のネットワークや会議等との連携に関する調整	構成員候補者から加入の承諾を得る調整	構成員候補者から秘密保持義務の承諾を得る調整	どの部局が事務局を担当するかの調整	地域協議会の活動内容に関する検討・調整	構成員ごとの活動内容に関する調整	個人情報を取り扱うかの検討・調整	設置要綱や組織運営要綱等の作成や改正	事務局運営のための予算の確保	事務局運営のための人員の確保	その他		
該当数 N=162 (100.0)	71 (43.8)	22 (13.6)	77 (47.5)	55 (34.0)	49 (30.2)	8 (4.9)	12 (7.4)	60 (37.0)	12 (7.4)	47 (29.0)	51 (31.5)	5 (3.1)	5 (3.1)	3 (1.9)	17 (10.5)	0 (-)

(問5-1は、問5で「1 地域協議会やその設置に関する情報収集」に○を付けた方に)

問5-1 地域協議会やその設置に関する情報収集のために行ったことで、どのようなことが役に立ちましたか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答)

	情報収集に役立ったことがある 71 (100.0)									特に行ったことはない・特に役立ったことはない	無回答
	地域協議会に関する法令等の確認 (ガイドラインを含む)	消費者庁への問い合わせ	設置に関する手引きの確認 (消費者庁や都道府県が作成した資料等)	都道府県への問い合わせ (都道府県の委託先を含む)	都道府県が行う説明会への参加	既設置自治体の取組例の参照	既設置自治体への問い合わせ	国民生活センターが行う講座への参加	その他		
該当数 N=71 (100.0)	50 (70.4)	9 (12.7)	37 (52.1)	31 (43.7)	15 (21.1)	24 (33.8)	19 (26.8)	7 (9.9)	1 (1.4)	0 (-)	0 (-)

(問5-2は、問5で「3 関係部局との連携関係の構築」または「4 既存のネットワークや会議等との連携に関する調整」に○を付けた方に)

問5-2 関係部局や既存のネットワーク等との連携を図る際にどのようなことが役に立ちましたか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答)

	連携を図る際に役立ったことがある 92 (92.0)							特に行ったことはない・特に役立ったことはない	無回答
	消費者被害の実態に関する認識の共有	地域協議会の意義の共有	関係官庁からの通達等の共有 (消費者庁、厚生労働省、警察庁など)	現状の取組の課題に関する意見交換	連携した場合の役割分担に関する認識の共有	都道府県から貴自治体の関係部局に対する連携要請	その他		
該当数 N=100 (100.0)	66 (66.0)	37 (37.0)	18 (18.0)	48 (48.0)	21 (21.0)	7 (7.0)	3 (3.0)	5 (5.0)	3 (3.0)

問6 地域協議会においてどのような取組をされていますか。地域協議会が個人情報を取り扱わない範囲の取組についてお答えください。(あてはまるものすべてに○)

●(「構成員との定例会、情報交換会等の開催」「見守り関係者との情報交換会等の開催」と回答した自治体の方に)開催頻度をお答えください。(ひとつだけ○)

(複数回答)

	構成員との定例会、情報交換会等の開催				見守り関係者との情報交換会等の開催				構成員や見守り関係者への情報発信	見守り関係者による相談の促し	高齢者や障がい者などへの講座の開催	高齢者や障がい者などへの情報発信	その他	無回答		
	年に1~2回	年に3~4回	年に5回以上	無回答	年に1~2回	年に3~4回	年に5回以上	無回答								
該当数 N=162 (100.0)	148 (91.4)	135 (91.2)	8 (5.4)	3 (2.0)	2 (1.4)	66 (40.7)	52 (78.8)	7 (10.6)	7 (10.6)	0 (-)	103 (63.6)	80 (49.4)	40 (24.7)	51 (31.5)	12 (7.4)	2 (1.2)

※●の回答結果に関する割合は「構成員との定例会、情報交換会等の開催」「見守り関係者との情報交換会等の開催」それぞれの該当数を100として算出した。

問7 地域協議会の取組において、個人情報を取り扱っていますか。(ひとつだけ○)

①自治体の区別にみた個人情報の取扱状況

	取り扱っている	取り扱っていない	無回答
該当数 N=162 (100.0)	45 (27.8)	117 (72.2)	0 (-)
都道府県 N=10 (100.0)	0 (-)	10 (100.0)	0 (-)
政令市 N=7 (100.0)	0 (-)	7 (100.0)	0 (-)
市 N=106 (100.0)	30 (28.3)	76 (71.7)	0 (-)
東京特別区 N=3 (100.0)	2 (66.7)	1 (33.3)	0 (-)
町・村 N=36 (100.0)	13 (36.1)	23 (63.9)	0 (-)
広域連合等 N=0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)

② 人口規模別にみた個人情報の取扱状況

	取り扱っている	取り扱っていない	無回答
該当数 N=162 (100.0)	45 (27.8)	117 (72.2)	0 (-)
都道府県 N=10 (100.0)	0 (-)	10 (100.0)	0 (-)
政令市 N=6 (100.0)	0 (-)	6 (100.0)	0 (-)
広域連携 N=10 (100.0)	1 (10.0)	9 (90.0)	0 (-)
人口20万人以上 N=17 (100.0)	3 (17.6)	14 (82.4)	0 (-)
人口5万人以上 N=63 (100.0)	19 (30.2)	44 (69.8)	0 (-)
人口5万人未満 N=56 (100.0)	22 (39.3)	34 (60.7)	0 (-)

**(問7-1は、問7で「1 取り扱っている」に○を付けた方に)**

問7-1 地域協議会の取組において、どのような個人情報を取り扱っていますか。

(あてはまるものすべてに○)

(複数回答)

	構成員等から消費者被害の兆候 に関して情報提供されるもの	消費者行政担当部局が受けた相 談者に関するもの	国から情報提供されるもの	地方公共団体から情報提供され るもの	国民生活センターから情報提供 されるもの	見守りリスト	第三者提供に関して本人同意を 得ていないもの	その他	無回答
該当数 N=45 (100.0)	37 (82.2)	32 (71.1)	3 (6.7)	4 (8.9)	— (—)	4 (8.9)	8 (17.8)	2 (4.4)	1 (2.2)

※「国から情報提供されるもの」、「地方公共団体から情報提供されるもの」、「国民生活センターから情報提供されるもの」は消費者安全法11条の2に基づき提供される個人情報を指す。

**(問7-2は、問7-1で「1 構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」  
に○を付けた方に)**

問7-2 構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供を受ける地域協議会の取組について、以下の【1】～【4】の回答をP9の回答表にご記入ください。

【1】地域協議会や構成員（以下、「地域協議会等」という。）に対して情報提供を行っているのは、どのような関係者（以下、「情報提供者」という。）ですか。現時点で実績がない場合も、地域協議会等に情報提供を行うこととしているものに○を付けてください。

【2】【1】の情報提供者について、地域協議会における属性等に○を付けてください。

【3】【1】から受けた情報提供について、特に消費者被害の未然防止につながった、と思われたものについて欄内に○を付けてください。

【4】【1】から受けた情報提供について、特に消費者被害の被害救済につながった、と思われたものについて欄内に○を付けてください。

【1】 消費者被害の兆候の情報提供者 (複数回答) N=37		【2】 【1】の情報提供者の属性等 (複数回答)				【3】 特に未然防止 につながった (複数回答)	【4】 特に被害救済 につながった (複数回答)	
		構成員	委嘱	協定等	その他			
消費者団体	10 (27.0)	N=10 (100.0)	7 (70.0)	1 (10.0)	0 (-)	2 (20.0)	4 (40.0)	1 (10.0)
福祉関係部局	33 (89.2)	N=33 (100.0)	31 (93.9)	0 (-)	2 (6.1)	1 (3.0)	6 (18.2)	7 (21.2)
地域包括支援センター、基幹 相談支援センター	33 (89.2)	N=33 (100.0)	29 (87.9)	0 (-)	0 (-)	4 (12.1)	14 (42.4)	14 (42.4)
介護支援専門員、相談支援専 門員	15 (40.5)	N=15 (100.0)	11 (73.3)	0 (-)	0 (-)	4 (26.7)	3 (20.0)	3 (20.0)
介護サービス事業者、障害福 祉サービス事業者	17 (45.9)	N=17 (100.0)	9 (52.9)	0 (-)	2 (11.8)	7 (41.2)	3 (17.6)	7 (41.2)
民生委員・児童委員、民生・ 児童委員協議会	25 (67.6)	N=25 (100.0)	20 (80.0)	0 (-)	1 (4.0)	5 (20.0)	7 (28.0)	5 (20.0)
社会福祉協議会	26 (70.3)	N=26 (100.0)	23 (88.5)	0 (-)	2 (7.7)	2 (7.7)	4 (15.4)	3 (11.5)
病院、医師、歯科医師等	12 (32.4)	N=12 (100.0)	8 (66.7)	0 (-)	3 (25.0)	2 (16.7)	1 (8.3)	1 (8.3)
保健所	3 (8.1)	N=3 (100.0)	2 (66.7)	0 (-)	0 (-)	1 (33.3)	0 (-)	0 (-)
警察	20 (54.1)	N=20 (100.0)	18 (90.0)	0 (-)	0 (-)	2 (10.0)	5 (25.0)	3 (15.0)
弁護士会、弁護士	2 (5.4)	N=2 (100.0)	1 (50.0)	0 (-)	1 (50.0)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
司法書士会、司法書士	2 (5.4)	N=2 (100.0)	1 (50.0)	0 (-)	1 (50.0)	0 (-)	1 (50.0)	0 (-)
教育機関、教育委員会	10 (27.0)	N=10 (100.0)	8 (80.0)	0 (-)	1 (10.0)	1 (10.0)	2 (20.0)	2 (20.0)
金融機関	11 (29.7)	N=11 (100.0)	6 (54.5)	0 (-)	4 (36.4)	2 (18.2)	4 (36.4)	3 (27.3)
小売事業者(コンビニエンス ストア、スーパーなど)	7 (18.9)	N=7 (100.0)	3 (42.9)	0 (-)	4 (57.1)	1 (14.3)	2 (28.6)	2 (28.6)
配達を伴う事業者(宅配事 業、配食、新聞配達など)	10 (27.0)	N=10 (100.0)	7 (70.0)	0 (-)	4 (40.0)	0 (-)	1 (10.0)	1 (10.0)
町内会、自治会	12 (32.4)	N=12 (100.0)	5 (41.7)	0 (-)	3 (25.0)	5 (41.7)	2 (16.7)	2 (16.7)
老人クラブ、敬老会	11 (29.7)	N=11 (100.0)	9 (81.8)	0 (-)	3 (27.3)	0 (-)	1 (9.1)	1 (9.1)
その他	8 (21.6)	N=8 (100.0)	7 (87.5)	0 (-)	1 (12.5)	1 (12.5)	4 (50.0)	2 (25.0)

※表中【1】の割合は「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」と回答した37を100として算出。【2】～【4】の割合は、【1】の各選択肢の該当数を100として算出した。

(引き続き、問8～問9は、問7で「1 取り扱っている」に○を付けた方に)

問8 地域協議会で個人情報を取り扱った結果、消費者被害の未然防止や早期発見、被害救済に結び付いた例はありますか。(ひとつだけ○)

●(「結び付いた例がある」と回答した自治体の方に)年間およそ何件程度ありますか。(ひとつだけ○)

	結び付いた例がある	結び付いた例はまだない					わからない	無回答	
		1～10件	10～30件未満	30～50件未満	50件以上	無回答			
該当数 N=45 (100.0)	16 (35.6)	13 (81.3)	1 (6.3)	2 (12.5)	0 (-)	0 (-)	17 (37.8)	10 (22.2)	2 (4.4)

※●の回答結果に関する割合は「結び付いた例がある」の該当数を100として算出した。

問9 個人情報を取り扱う前に比べ、現在は、個人情報の取扱いに関してどのように認識されていますか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答)

	依然、情報漏えいが心配	事務局の管理業務の負担が思ったより重い	事務局の管理業務の負担が思ったより重くない	構成員が個人情報を適切に取り扱ってくれている	構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい	構成員の負担が大きい	構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい	本人同意を得ない個人情報の第三者提供に関し構成員の不安が減った	その他	無回答
該当数 N=45 (100.0)	6 (13.3)	2 (4.4)	2 (4.4)	19 (42.2)	2 (4.4)	3 (6.7)	9 (20.0)	8 (17.8)	2 (4.4)	

(問10は、問7で「2 取り扱っていない」に○を付けた方に)

問10 個人情報を取り扱わない理由を選んでください。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答)

	情報漏えいが心配	事務局の管理業務の負担が重い	構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい	構成員の負担が大きい	今後の検討事項と考えている	取り扱う必要がない(現状の取組で効果がある)	個々の見守り活動を行わない自治体のため(都道府県であるなど)	その他	無回答
該当数 N=117 (100.0)	26 (22.2)	18 (15.4)	35 (29.9)	22 (18.8)	41 (35.0)	25 (21.4)	11 (9.4)	23 (19.7)	5 (4.3)



問 11 地域協議会の設置前と設置後の変化について伺います。

(1) 設置前に比べ、構成員間の協力関係はどのようになりましたか。(ひとつだけ○)

①自治体の区別にみた構成員の協力関係

	強 く な っ た	変 わ ら な か っ た	弱 く な っ た	分 か ら な い	無 回 答
該当数 N=162 (100.0)	77 (47.5)	51 (31.5)	0 (—)	32 (19.8)	2 (1.2)
都道府県 N=10 (100.0)	4 (40.0)	2 (20.0)	0 (—)	4 (40.0)	0 (—)
政令市 N=7 (100.0)	2 (28.6)	4 (57.1)	0 (—)	1 (14.3)	0 (—)
市 N=106 (100.0)	50 (47.2)	35 (33.0)	0 (—)	20 (18.9)	1 (0.9)
東京特別区 N=3 (100.0)	2 (66.7)	1 (33.3)	0 (—)	0 (—)	0 (—)
町・村 N=36 (100.0)	19 (52.8)	9 (25.0)	0 (—)	7 (19.4)	1 (2.8)
広域連合等 N=0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)	0 (—)

②人口規模別にみた構成員の協力関係

	強 く な っ た	変 わ ら な か っ た	弱 く な っ た	分 か ら な い	無 回 答
該当数 N=162 (100.0)	77 (47.5)	51 (31.5)	0 (—)	32 (19.8)	2 (1.2)
都道府県 N=10 (100.0)	4 (40.0)	2 (20.0)	0 (—)	4 (40.0)	0 (—)
政令市 N=6 (100.0)	2 (33.3)	3 (50.0)	0 (—)	1 (16.7)	0 (—)
広域連携 N=10 (100.0)	3 (30.0)	7 (70.0)	0 (—)	0 (—)	0 (—)
人口 20 万人以上 N=17 (100.0)	7 (41.2)	7 (41.2)	0 (—)	3 (17.6)	0 (—)
人口 5 万人以上 N=63 (100.0)	35 (55.6)	15 (23.8)	0 (—)	13 (20.6)	0 (—)
人口 5 万人未満 N=56 (100.0)	26 (46.4)	17 (30.4)	0 (—)	11 (19.6)	2 (3.6)

(2) 設置前に比べ、消費者行政担当部局の業務負担はどのようになりましたか（ひとつだけ○）

① 自治体の区別にみた消費者行政担当部局の業務負担

	重 く な っ た	変 わ ら な か っ た	軽 く な っ た	分 か ら な い	無 回 答
該当数 N=162 (100.0)	63 (38.9)	73 (45.1)	4 (2.5)	20 (12.3)	2 (1.2)
都道府県 N=10 (100.0)	5 (50.0)	4 (40.0)	0 (-)	1 (10.0)	0 (-)
政令市 N=7 (100.0)	5 (71.4)	2 (28.6)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
市 N=106 (100.0)	38 (35.8)	50 (47.2)	3 (2.8)	14 (13.2)	1 (0.9)
東京特別区 N=3 (100.0)	1 (33.3)	2 (66.7)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
町・村 N=36 (100.0)	14 (38.9)	15 (41.7)	1 (2.8)	5 (13.9)	1 (2.8)
広域連合等 N=0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)

②人口規模別にみた消費者行政担当部局の業務負担

	重 く な っ た	変 わ ら な か っ た	軽 く な っ た	分 か ら な い	無 回 答
該当数 N=162 (100.0)	63 (38.9)	73 (45.1)	4 (2.5)	20 (12.3)	2 (1.2)
都道府県 N=10 (100.0)	5 (50.0)	4 (40.0)	0 (-)	1 (10.0)	0 (-)
政令市 N=6 (100.0)	5 (83.3)	1 (16.7)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
広域連携 N=10 (100.0)	0 (-)	8 (80.0)	1 (10.0)	1 (10.0)	0 (-)
人口 20 万人以上 N=17 (100.0)	7 (41.2)	9 (52.9)	0 (-)	1 (5.9)	0 (-)
人口 5 万人以上 N=63 (100.0)	27 (42.9)	24 (38.1)	2 (3.2)	10 (15.9)	0 (-)
人口 5 万人未満 N=56 (100.0)	19 (33.9)	27 (48.2)	1 (1.8)	7 (12.5)	2 (3.6)

問 13 地域協議会の運営・取組をより充実させるために、特に課題となっていることはありますか。(あてはまるものすべてに○)

(複数回答)

	課題となっていることがある 138 (85.2)																特に課題となっていることはない	無回答
	構成員や見守り関係者との連携の維持・強化	構成員や見守り関係者の消費者被害に関する啓発の強化	構成員や見守り関係者への情報発信の強化 (チラシ配布やメール配信等)	高齢者や障がい者などへの情報発信の強化	定例会議の議事の充実	他のネットワークや会議等との重複の排除 (取組内容や議事の重複等)	関係部局の業務に関する相互理解 (業務内容がよく分からない)	個人情報の取扱いの開始	国、地方公共団体、国民生活センターからの情報提供の活用	見守りリストの作成	本人同意を得ずに行う構成員間の個人情報の共有	個々の見守り対象者への注意喚起の強化	地域協議会の認知度の向上	事務局運営のための予算の確保	事務局運営のための人員の確保	その他		
該当数 N=162 (100.0)	91 (56.2)	57 (35.2)	42 (25.9)	51 (31.5)	45 (27.8)	14 (8.6)	34 (21.0)	17 (10.5)	10 (6.2)	9 (5.6)	18 (11.1)	19 (11.7)	31 (19.1)	9 (5.6)	9 (5.6)	9 (5.6)	21 (13.0)	3 (1.9)

問 14 地域協議会の取組をより充実させるために、国の機関等（国民生活センターを含む）や都道府県に対して、特にどのようなことを期待しますか。

(複数回答)

	期待することがある	期待することがある										特に期待することはない	無回答
		設置後の運営に関する相談対応	地域協議会の好取組例の紹介	省庁間連携・都道府県の部局間連携の強化	構成員候補となる事業者・団体の啓発	啓発グッズ・資料の提供	見守りガイドブック等の提供	自治体内の部局間連携を促進する支援	地域協議会に関する広報	事務局運営のための財政的支援	その他		
国の機関等への期待 該当数 N=162 (100.0)	141 (87.0)	33 (20.4)	63 (38.9)	36 (22.2)	19 (11.7)	100 (61.7)	99 (61.1)	20 (12.3)	20 (12.3)	48 (29.6)	1 (0.6)	14 (8.6)	7 (4.3)
都道府県への期待 該当数 N=145 (100.0)	118 (81.4)	46 (31.7)	50 (34.5)	27 (18.6)	22 (15.2)	77 (53.1)	76 (52.4)	26 (17.9)	16 (11.0)	43 (29.7)	1 (0.7)	14 (9.7)	13 (9.0)

(問 14-1 は、問 14 で「(7) 自治体内の部局間連携を促進する支援」に○を付けた方に)

問 14-1 自治体内の部局間連携を促進する支援は、具体的にどのような支援を期待しますか。

(複数回答)

	期待することがある	期待することがある					特に期待することはない	無回答
		協議会の設置を促す通達等 通達等の継続的な周知(関係部局に地域)	関係部局の相互理解を深める情報提供	関係部局の相互理解を深める研修の開催	関係部局の担当者会議への参加	その他		
国の機関等への期待 該当数 N=20 (100.0)	20 (100.0)	13 (65.0)	17 (85.0)	10 (50.0)	10 (50.0)	1 (5.0)	0 (-)	0 (-)
都道府県への期待 該当数 N=26 (100.0)	26 (100.0)	12 (46.2)	23 (88.5)	17 (65.4)	12 (46.2)	0 (-)	0 (-)	0 (-)

(問 15~問 17 は、地域協議会を設置していない自治体の方に)

問 15 地域協議会の設置についての検討状況についてお答えください。(ひとつだけ○)

①自治体の区分別

	設置に向けて準備中	設置するかを検討中	まだ検討できていない	検討した結果、設置する 予定はない	無回答
該当数 N=530 (100.0)	41 (7.7)	97 (18.3)	293 (55.3)	98 (18.5)	1 (0.2)
都道府県 N=26 (100.0)	2 (7.7)	5 (19.2)	6 (23.1)	13 (50.0)	0 (-)
政令市 N=12 (100.0)	1 (8.3)	6 (50.0)	1 (8.3)	4 (33.3)	0 (-)
市 N=427 (100.0)	35 (8.2)	81 (19.0)	242 (56.7)	68 (15.9)	1 (0.2)
東京特別区 N=17 (100.0)	0 (-)	2 (11.8)	10 (58.8)	5 (29.4)	0 (-)
町・村 N=44 (100.0)	2 (4.5)	3 (6.8)	31 (70.5)	8 (18.2)	0 (-)
広域連合等 N=4 (100.0)	1 (25.0)	0 (-)	3 (75.0)	0 (-)	0 (-)

②人口規模別

	設置に向けて準備中	設置するかを検討中	まだ検討できていない	検討した結果、設置する予定はない	無回答
該当数 N=530 (100.0)	41 (7.7)	97 (18.3)	293 (55.3)	98 (18.5)	1 (0.2)
都道府県 N=26 (100.0)	2 (7.7)	5 (19.2)	6 (23.1)	13 (50.0)	0 (-)
政令市 N=12 (100.0)	1 (8.3)	6 (50.0)	1 (8.3)	4 (33.3)	0 (-)
広域連携 N=0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)
人口 20 万人以上 N=70 (100.0)	11 (15.7)	15 (21.4)	30 (42.9)	14 (20.0)	0 (-)
人口 5 万人以上 N=274 (100.0)	17 (6.2)	60 (21.9)	159 (58.0)	38 (13.9)	0 (-)
人口 5 万人未満 N=148 (100.0)	10 (6.8)	11 (7.4)	97 (65.5)	29 (19.6)	1 (0.7)

(問 15-1、問 15-2 は、問 15 で「2」～「4」に○を付けた方に)

問 15-1 現時点で地域協議会を設置していないのは主にどのような理由からですか。

(あてはまるものすべてに○)

(複数回答)

	検討する余裕がない	設置に関するノウハウがない	関係部局と連携が難しい(福祉関係部局、警察等)	協力してくれる事業者・団体の確保が難しい	個人情報を取り扱う予定がない	個人情報の取扱いに負担感がある	現在の消費者行政担当部局の取組において対応できている	既存のネットワークや会議等で対応できている	事務局運営のための予算の確保が難しい	事務局運営のための人員の確保が難しい	個々の見守り活動を行わない自治体のため(都道府県であるなど)	その他	無回答
該当数 N=488 (100.0)	130 (26.6)	155 (31.8)	114 (23.4)	83 (17.0)	23 (4.7)	63 (12.9)	85 (17.4)	211 (43.2)	109 (22.3)	185 (37.9)	22 (4.5)	35 (7.2)	3 (0.6)

問 15-2 自治体主催の会議で、高齢者や障がい者などの消費者被害の防止や救済のために複数部局が参加しているものはありますか。(ひとつだけ○)

●(「ある」と回答した自治体の方に) 会議を主催している部局はどこですか。(ひとつだけ○)

	ある					ない	無回答
		消費者行政担当部局	福祉関係部局	警察	その他		
該当数 N=488 (100.0)	182 (37.3)	39 (21.4)	126 (69.2)	7 (3.8)	10 (5.5)	294 (60.2)	12 (2.5)

※●の回答結果に関する割合は「ある」の該当数を100として算出した。

①設置の検討状況別にみた、複数部局が参加している自治体主催の会議の有無

設置の検討状況	会議の有無		
	ある	ない	無回答
該当数 N=488 (100.0)	182 (37.3)	294 (60.2)	12 (2.5)
設置するかを検討中 N=97 (100.0)	39 (40.2)	57 (58.8)	1 (1.0)
まだ検討できていない N=293 (100.0)	97 (33.1)	188 (64.2)	8 (2.7)
検討した結果、設置する予定はない N=98 (100.0)	46 (46.9)	49 (50.0)	3 (3.1)
無回答 N=0 (-)	0 (-)	0 (-)	0 (-)

問 16 地域協議会の設置に関して、今後、国の機関等(国民生活センターを含む)や都道府県に特にどのようなことを期待しますか。

(複数回答)

	期待することがある											特に期待することはない	無回答
		(マニュアルなど)	設置準備に関する研修	設置準備に関する相談対応	好設置例に関する事例提供	省庁間連携・都道府県の部局間連携の強化	省庁間連携・都道府県の部局の啓発	構成員候補となる事業者・団体の啓発	進捗する支援	自治体内の部局間連携を促進する支援	地域協議会に関する広報		
国の機関等への期待 N=530 (100.0)	429 (80.9)	254 (47.9)	120 (22.6)	128 (24.2)	241 (45.5)	135 (25.5)	106 (20.0)	146 (27.5)	79 (14.9)	216 (40.8)	10 (1.9)	75 (14.2)	26 (4.9)
都道府県への期待 N=492 (100.0)	401 (81.5)	223 (45.3)	138 (28.0)	181 (36.8)	204 (41.5)	121 (24.6)	110 (22.4)	162 (32.9)	69 (14.0)	185 (37.6)	10 (2.0)	69 (14.0)	22 (4.5)

(問 16-1 は、問 16 で「(7) 自治体内の部局間連携を促進する支援」に○を付けた方に)

問 16-1 自治体内の部局間連携を促進する支援は、具体的にどのような支援を期待しますか。

(複数回答)

	期待することがある	通達等の継続的な周知(関係部局に地域協議会の設置を促す通達等)	関係部局の相互理解を深める情報提供	関係部局の相互理解を深める研修の開催	関係部局の担当者会議への参加	その他	特に期待することはない	無回答
国の機関等への期待 該当数 N=146 (100.0)	143 (97.9)	106 (72.6)	101 (69.2)	78 (53.4)	45 (30.8)	1 (0.7)	0 (-)	3 (2.1)
都道府県への期待 該当数 N=162 (100.0)	157 (96.9)	104 (64.2)	117 (72.2)	113 (69.8)	74 (45.7)	2 (1.2)	0 (-)	5 (3.1)