



3 消費者の安全・安心確保のために めざすべき地域の連携体制

山地 祐貴 Yamaji Yuki
消費者庁 地方協力課 法制検討室

I 消費者をめぐる課題と 消費者庁としての対応

現在、高齢化、単身世帯化などの消費者をめぐる社会経済状況の変化や悪質商法の手口の巧妙化などを踏まえ、消費者被害にあいやすい人を把握し、地域のネットワークによる「見守り」と「消費者教育」を実施し、消費者被害の早期発見と防止につなげていくことが喫緊の課題となっています。しかし、現状は、消費生活相談体制や消費生活相談の質に地域格差がみられたり、消費生活センター等には消費者被害にあいやすい人等に関する情報があるものの見守る体制がないなど、前述の課題に対応することが困難な状況にあります。

このような課題への対応方策について検討するため、消費者庁では、「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会」を2013年10月22日から12月13日にかけて合計4回開催しました。

この意見交換会で議論された内容等を踏まえ、消費者庁として法制整備を含めた対応を現在行っています。その具体的な検討内容としては、「地域の見守りネットワークの構築」「消費生活相談等により得られた情報の活用に向けた基盤整備」「消費生活相談体制の強化」「消費者行政職員及び消費生活相談員の確保と資質向上」などがあります。

II 地域の連携体制のあり方に関して

1. 地域における高齢者の見守り

わが国は、総人口に占める65歳以上の人口の割合が24%となり、高齢者からの消費生活相談件数は、高齢者人口の増加率を上回るペースで急増しています。また、相談内容をみると悪質商法の手口の巧妙化や、相談1件当たりの契約金額・購入金額および既支払金額の平均金額の高額化も進んでいます*1。

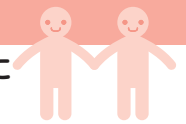
高齢者の消費者被害の背景には、生活困窮や社会的孤立、認知力の低下などが潜んでいることも多く、被害を受けても高齢者本人からの相談が少なく、対応が遅れることで被害がより拡大している面もあることから、地域社会で取り組むべき問題と考えられます。

消費者被害を防止するためには、行政機関と民間機関が協働し、地域ネットワークを構築することで、見守り等の活動を行うことが重要となります。

2. めざすべき「地域体制」のイメージ

高齢者の被害防止の観点から、

- 「高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律」に基づく高齢者の財産被害の防止*2
- 「介護保険法」に基づく高齢者の権利擁護のための必要な援助*3
- その他社会福祉協議会や民生委員の活動などと共同して取り組む必要があります。



3 消費者の安全・安心確保のためにめざすべき地域の連携体制

消費者行政は、これらと有機的に連携し、消費者問題に関するきめ細やかで裾野の広い見守り等の活動を展開しなければなりません。

なお、消費者問題に関する地域ネットワークへの参加が期待される関係部局・関係機関としては、医療、保健、福祉、教育、防災、消防、警察などがあげられ、地域の関係団体としては、消費者団体、介護サービス事業者などの福祉や医療関係の事業者団体、町内会などの地縁団体、商店街やコンビニ、宅配事業者、金融機関等の地域の事業者・団体、弁護士や司法書士等の専門家、民生委員、ボランティアなどがあげられます（図）。

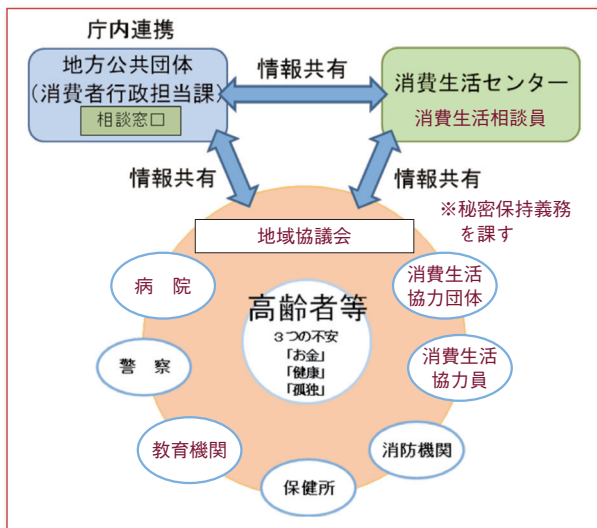


図 地方消費者行政の連携イメージ

3. 「地域体制」づくりのための方策

～地域ネットワークの構築の観点から～

(1) 先進事例の活用と普及

効果的・効率的に地域ネットワークを構築するためには、それぞれの地域の実情等を踏まえた柔軟な方法を可能にすることが前提となります。

このため、地域ネットワークの構築を地方公共団体に義務づけるのではなく、現状において制度的に妨げとなっている問題の解消を図るなどの環境整備を進め、積極的な地域の取り組みを後押しし、事例を積み重ね、それを全国的に共有し、水平展開を図ることで、地域ネットワークの構築を推進することが望ましいと考えます。

(2) 「消費者安全確保地域協議会」の設置

消費者被害の未然防止、早期発見および拡大防止など、消費者の安全を確保するための取り組み等を効果的かつ円滑に行うための地域ネットワークを持続可能なものとしていくため、都道府県および市町村が「消費者安全確保地域協議会」（以下、協議会）を、任意で設置できるように法律に規定することが考えられます。

このように法律で規定することによって、見守りの対象となる消費者に関する情報等を協議会に参加する関係機関が適切に共有できるようになります。

また、協議会については、例えば消費者教育推進地域協議会としての機能を兼ねることができるとともに、既存のネットワークの活用を図ることも可能なしくみとしています。

(3) 消費生活サポーターの育成と活動の活性化

消費者が安心して安全な消費生活を営める地域づくりのためには、地域住民を始めとする幅広い担い手が必要となります。

この担い手となる消費生活サポーター（消費生活協力員や消費生活協力団体）は、地域ネットワークに参加するような団体等のほか、例えば、団塊の世代の退職者や、各地方公共団体が既に実施しているさまざまな啓発講座等の受講者等をベースとして育成することも一案です。

また、消費者が日常的に接し、気軽に悩みを打ち明けられる関係にある人の参加を得ることで、消費者被害にあっている人を素早く察知したり、消費生活センター等に相談することに対する消費者の心理的負担を軽減することも可能になると考えられます。

（注）消費者庁では、上記の地域の連携体制等を整備するための消費者安全法の改正を含む「不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）等の一部を改正する等の法律案」を国会に提出したところであり、4月末現在衆議院にて審議中である。

* 1 消費者庁ホームページ内『平成25年版消費者白書』
http://www.caa.go.jp/adjustments/index_15.html
 * 2 第27条第1項（財産上の不当取引による被害の防止等）
 * 3 第115条の45第1項第4号（地域支援事業）