

「国民生活研究」第 60 巻第 1 号（2020 年 8 月）

〔調査報告〕

# 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

－消費者安全確保地域協議会の取組を中心に－

福原奈央\*

- 
1. はじめに
  2. 調査の概要
  3. 調査の結果
  4. 自治体へのヒアリング調査
  5. 調査結果のまとめ
  6. 今後の展望
  7. むすびにかえて
- 

## 1. はじめに

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が、2020 年 2 月末現在、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<sup>1)</sup>。

そこで、全国の消費生活センター（本課を含む）を中心に、地域協議会の現況を調査し、結果を公表した<sup>2)</sup>。本報告書では、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、自治体の抱える事情や実施している様々な工夫に触れ、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。

本稿では、この調査結果について、地域協議会の設置・検討の現状、取組状況、期待される地方支援を中心に報告する。

---

\*ふくはら なお（独立行政法人国民生活センター教育研修部上席調査研究員付主査）

## 2. 調査の概要

### (1) 調査の目的

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<sup>3)</sup>、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<sup>4)</sup>。また、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<sup>5)</sup>。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、地方公共団体等に「消費者安全確保地域協議会」を組織することができると規定され、国は人口 5 万人以上の全市町に設置を目指してきたが<sup>6)</sup>、前述のとおり、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>7)</sup>
- ② 調査方法：調査対象に調査票を郵送し、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)

(4) 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人口規模別、地域ブロック別に集計を行っているものがある。

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)

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)

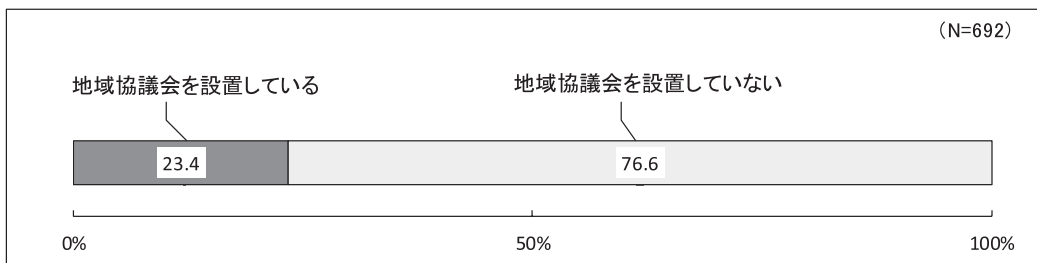
3. 調査の結果

(1) 地域協議会の設置状況・設置についての検討状況

①地域協議会の設置状況

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)。

図 1-1 地域協議会の設置状況

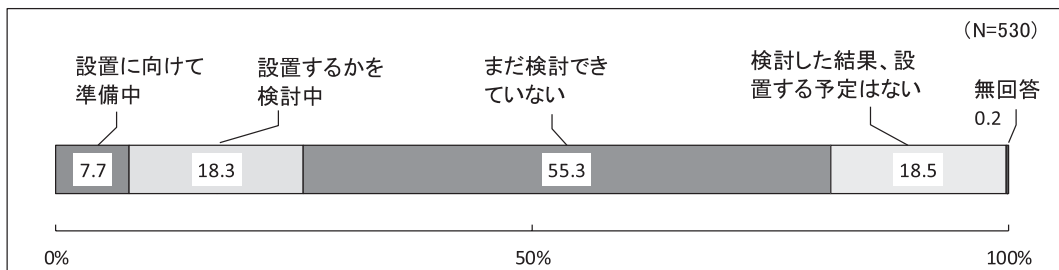


②地域協議会の設置についての検討状況

「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 1-2)。

「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 1-2 地域協議会の設置についての検討状況



自治体の区別にみると、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 1-3)。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 1-4)。

図 1-3 自治体の区別にみた地域協議会設置の検討状況

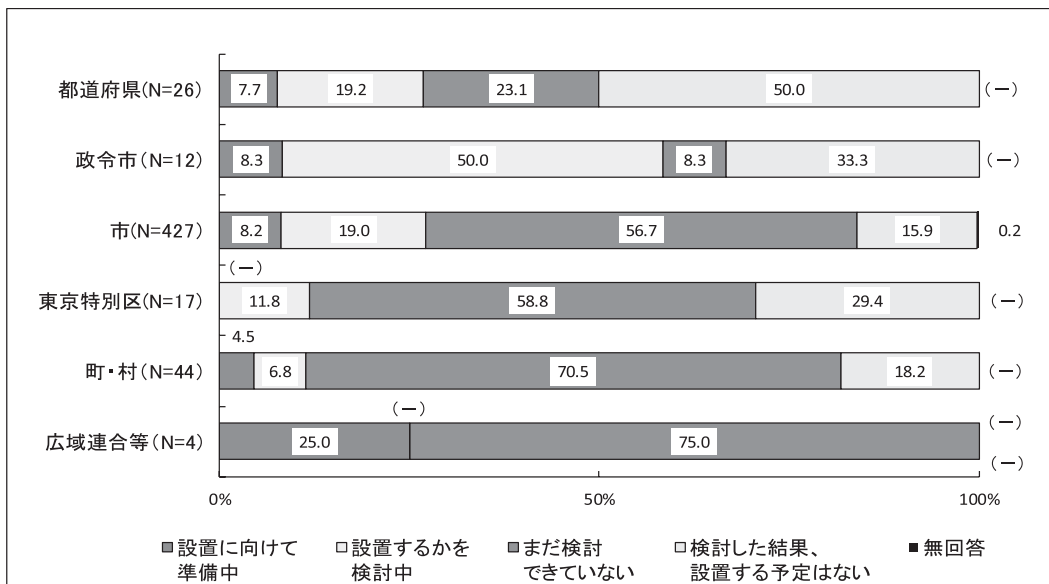
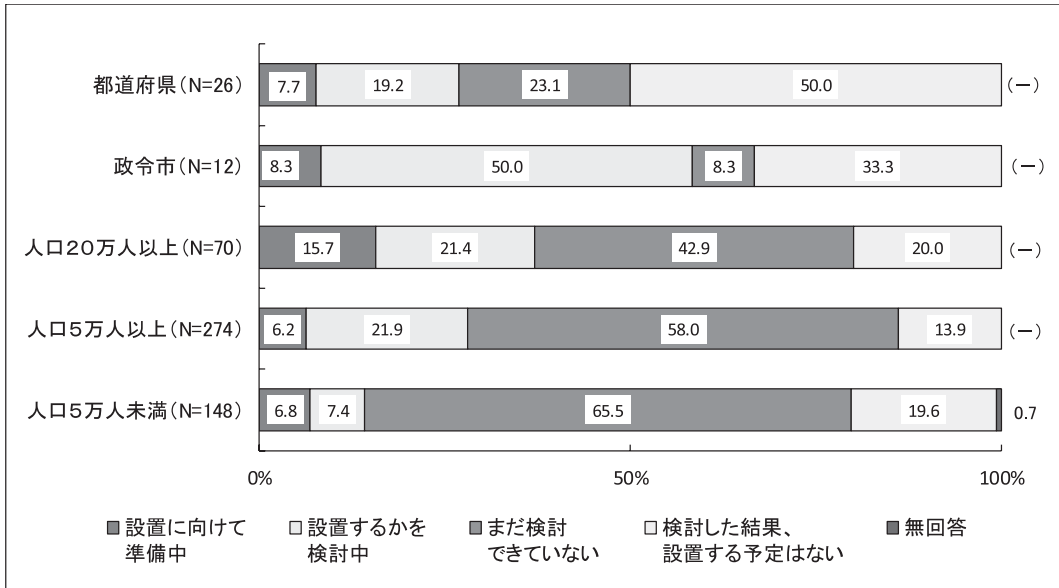


図 1-4 人口規模別にみた地域協議会設置の検討状況



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。

## (2) 地域協議会の概要

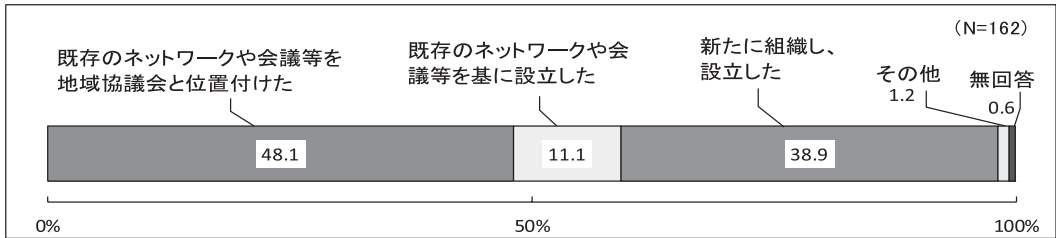
### ①地域協議会の概要

「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) の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。

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 2-1)。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。

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。

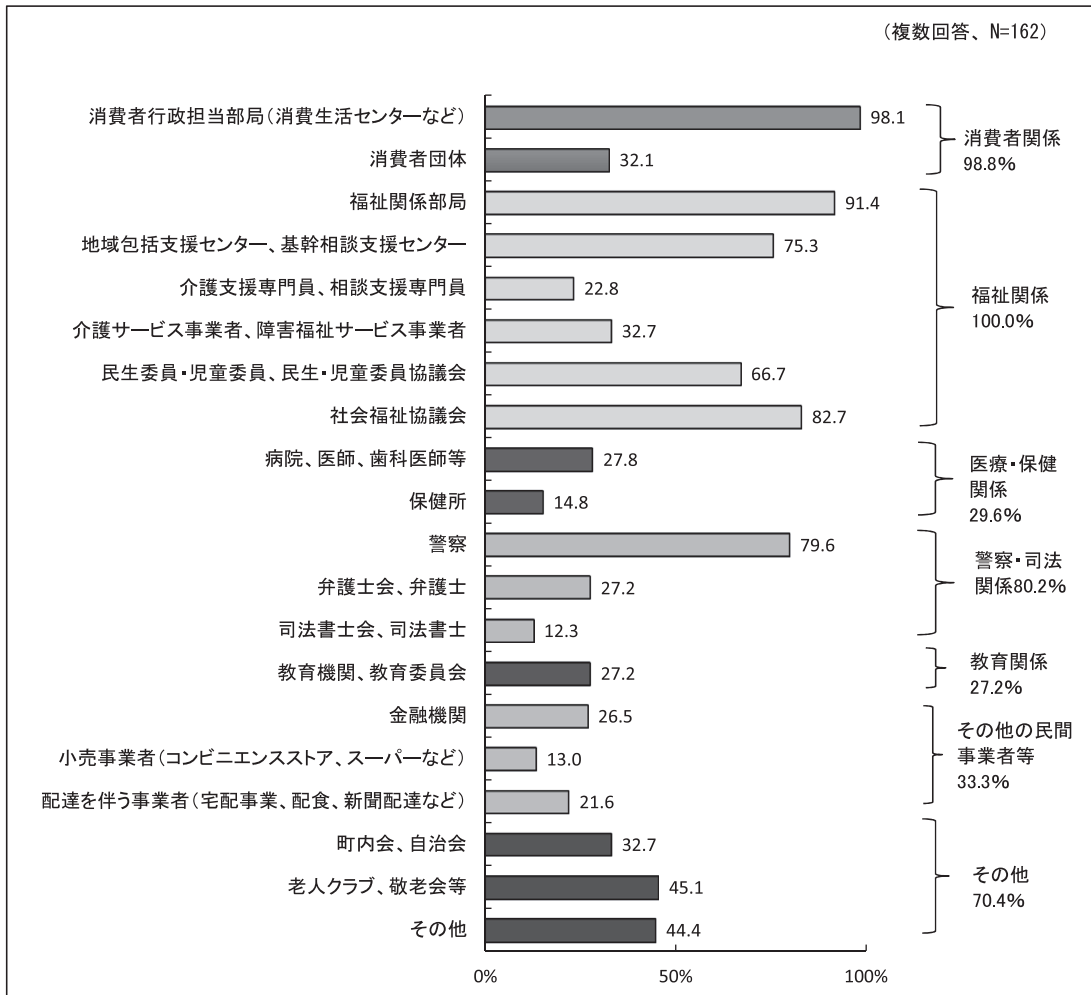
図 2-1 地域協議会の設立経緯



② 構成員の属性等

地域協議会の構成員の属性は「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 (図 2-2)。

図 2-2 地域協議会の構成員





「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」であると回答した自治体は 100%、「消費者関係」であると回答した自治体は 98.8% だった。

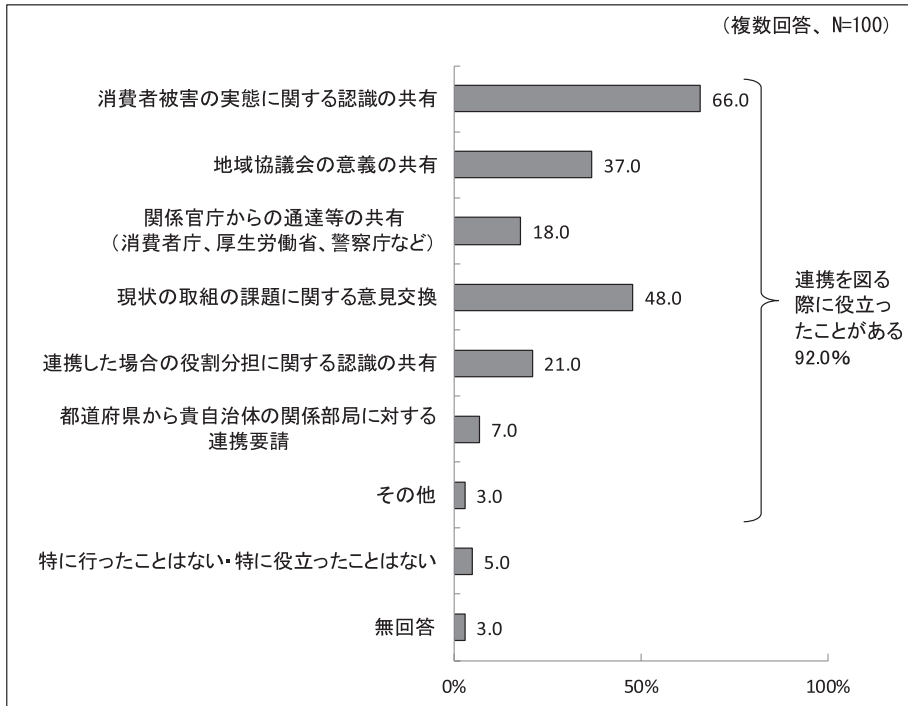
### ③地域協議会の設立時の課題

設立時の課題は「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%、「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。

「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 2-3）。

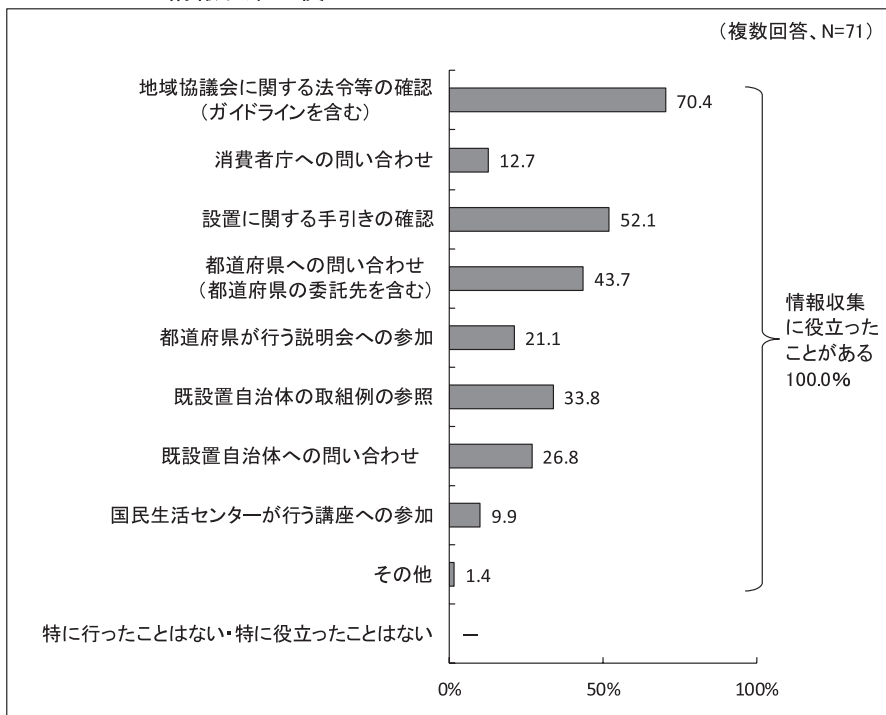
「消費者被害の実態に関する認識の共有」が 66.0% と最も多く、次いで、「現状の取組の課題に関する意見交換」が 48.0% だった。「地域協議会の意義の共有」（必ずしも本人の同意を得なくとも構成員間で個人情報を共有できる点など）が 37.0% だった。

図 2-3 「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 2-4）。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。

図 2-4 「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



#### ④個人情報を取り扱わない範囲での活動内容

「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。

「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。

「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。「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。

### (3) 個人情報の取扱いについて

#### 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」については、以下の通りである(調査票内の用語説明から引用)。

#### 本調査票における「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」

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(消費者安全法第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(同法第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(同法第11条の2第3項に基づき提供される個人情報)

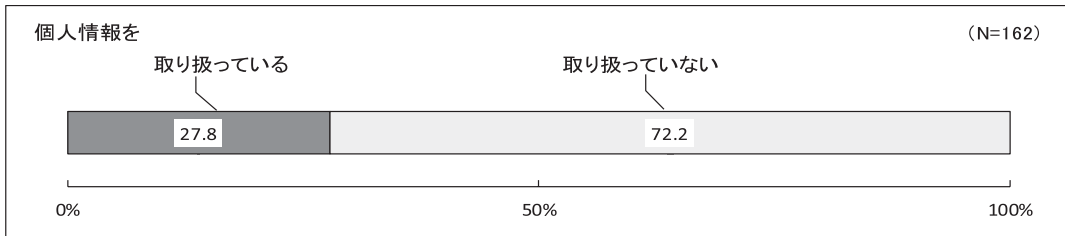
例) 国民生活センターのあっせん事例について地域住民に関する消費生活相談情報の提供を受けた。

##### (5) 見守りリスト(見守り等の取組の対象者のリスト)

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。

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 3-1 地域協議会の取組における個人情報の取扱い



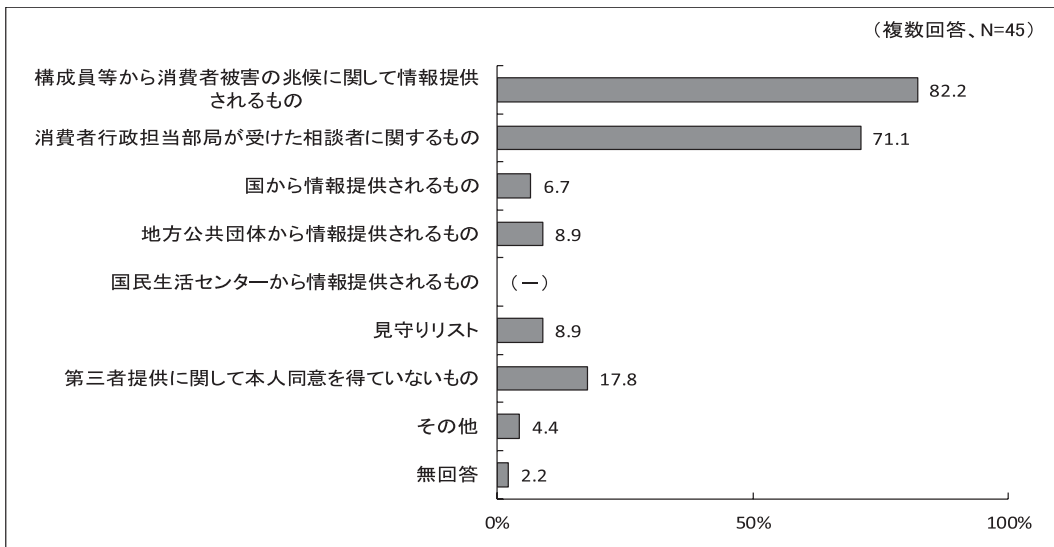
②取り扱う個人情報の内容

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 3-2)。

「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」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 (以下、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)。

図 3-2 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。

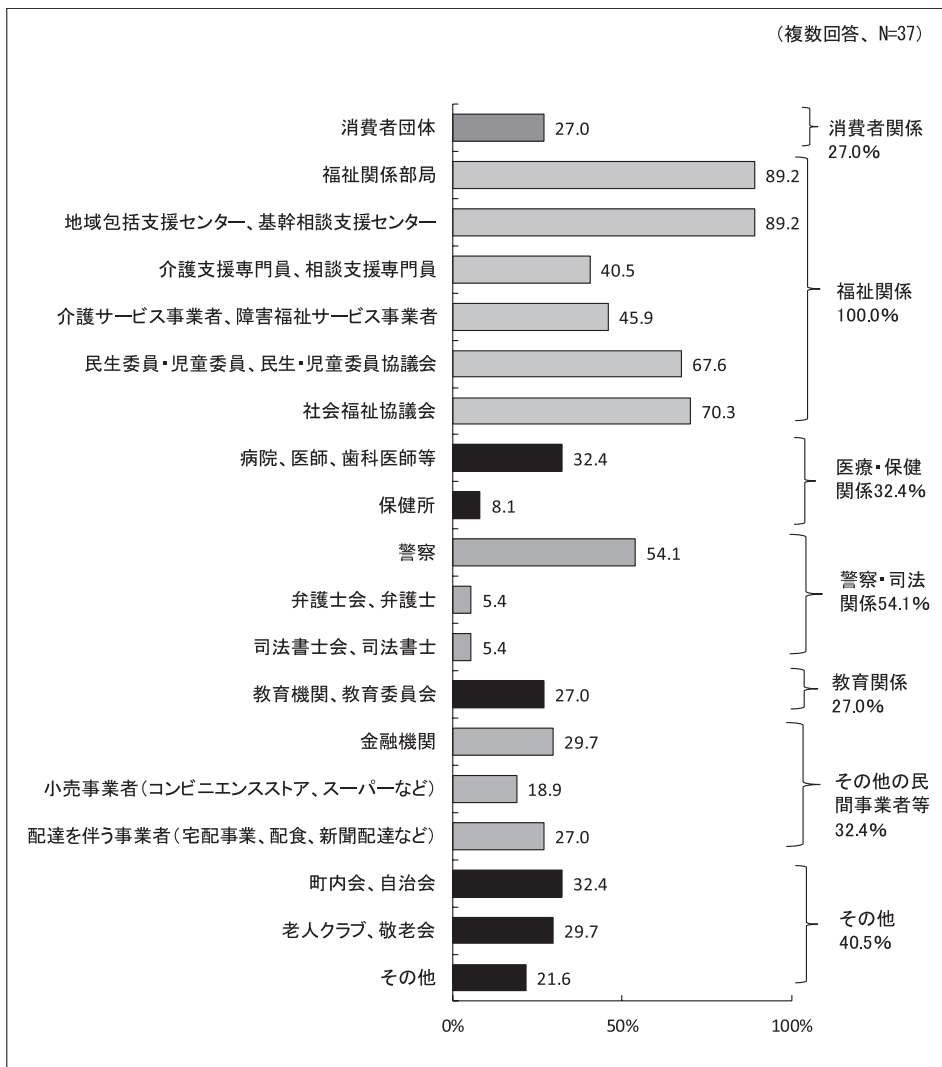
### ③消費者被害の兆候の情報提供

「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 3-3)。

「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。

図 3-3 消費者被害の兆候の情報提供者



「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。

「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。

#### ④個人情報を取り扱った成果

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。

「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。

「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。

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にクーリング・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)

⑤ 個人情報を取り扱った後の認識の変化

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 3-4)。

「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。

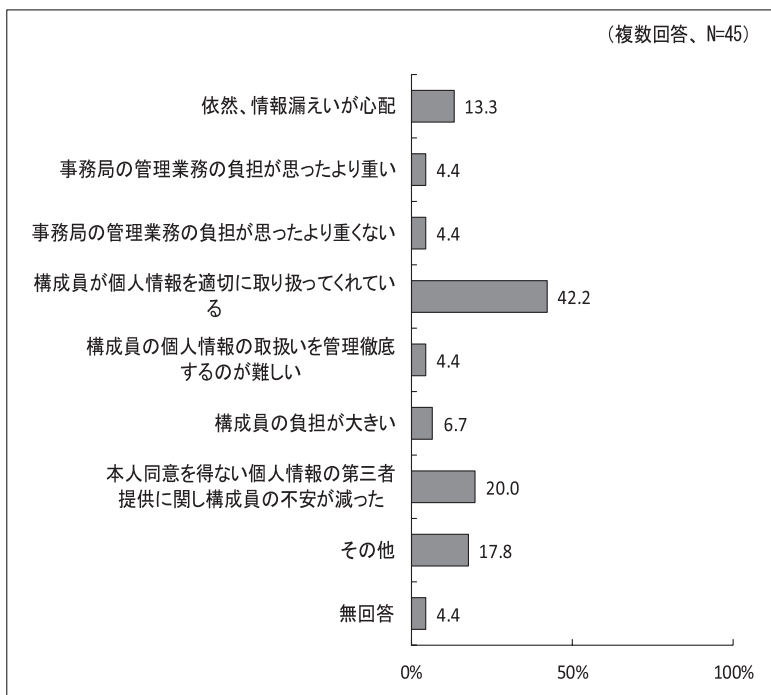
「本人同意を得ない個人情報の第三者提供に関し構成員の不安が減った」との回答は 20.0% と次いで多かった。一方で「依然、情報漏えいが心配」との回答も 13.3% あった。

「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 3-4 個人情報の取扱いに関する現在の認識





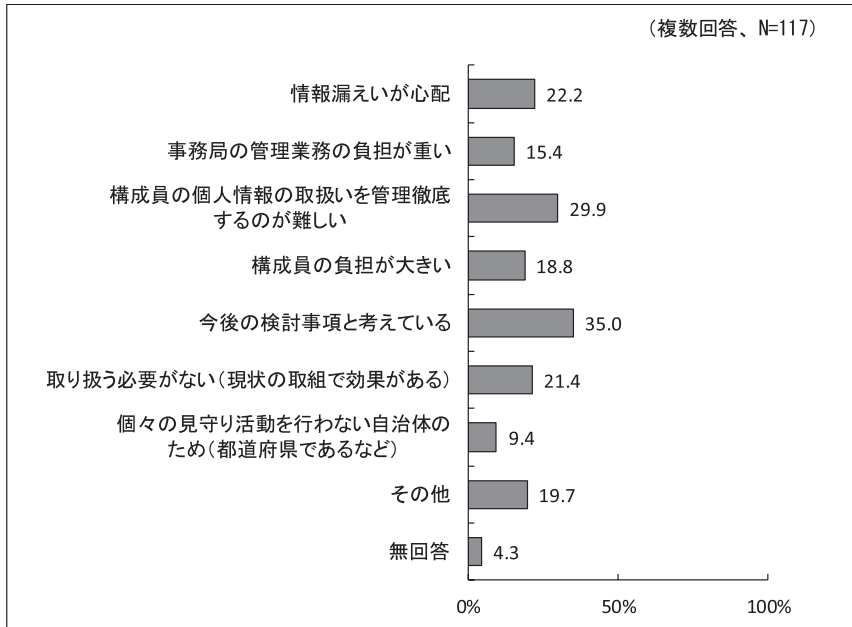
⑥個人情報を取り扱わない理由

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 3-5)。「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、本人と構成員が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 3-5 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

① 構成員間の協力関係と業務負担

「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)。

自治体の区分別にみると、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 4-1 地域協議会の設置前後の変化：構成員間の協力関係

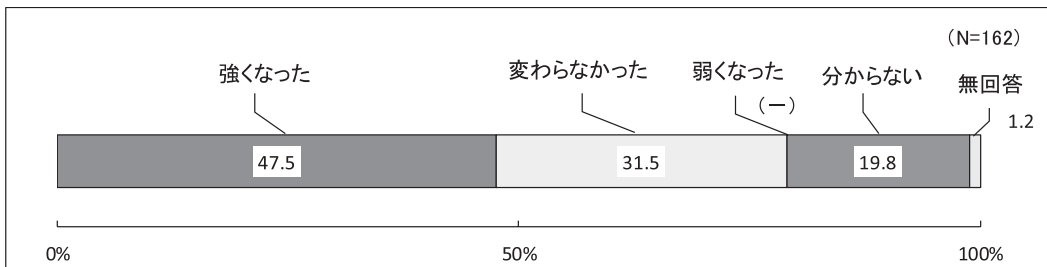


図 4-2 地域協議会設置前後の変化：自治体の区分別にみた構成員間の協力関係

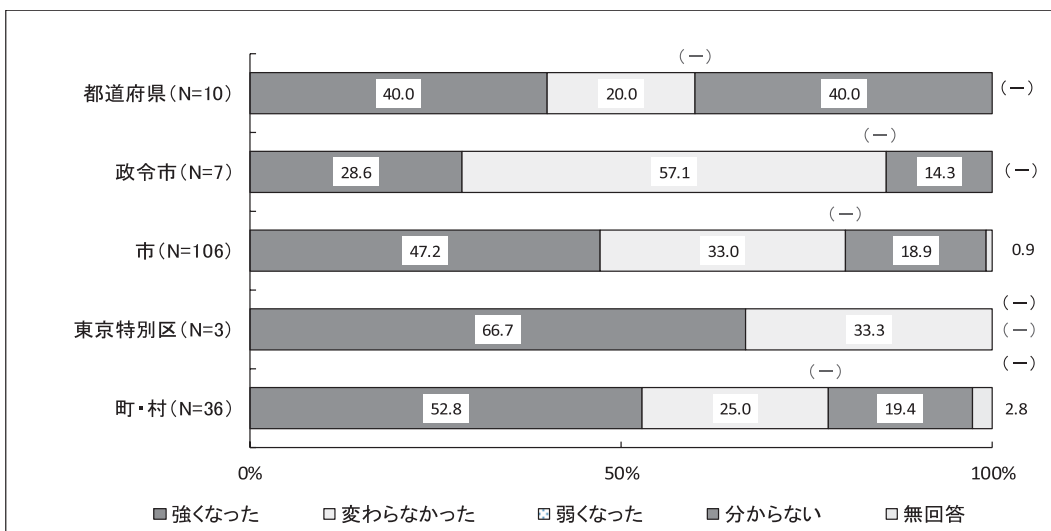
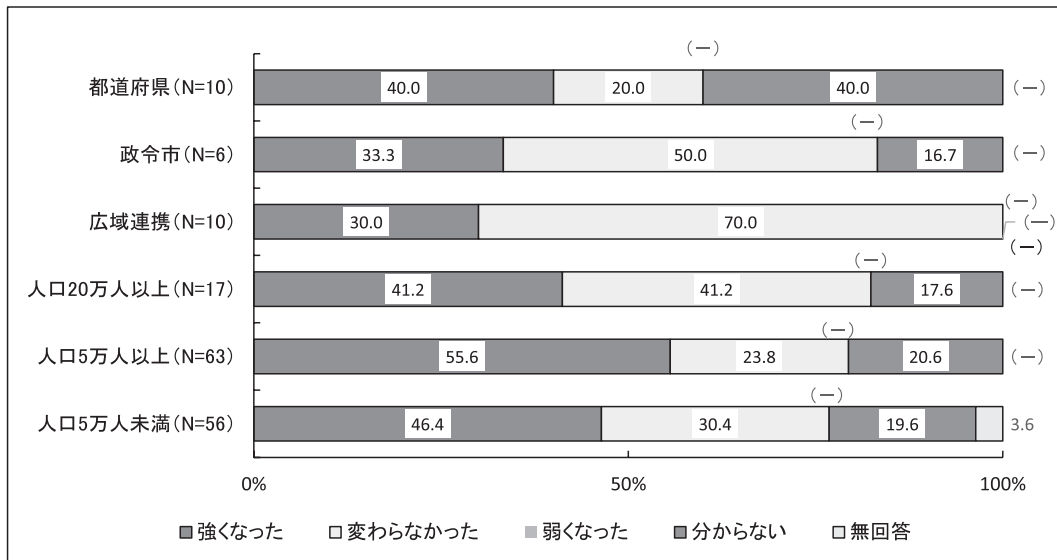
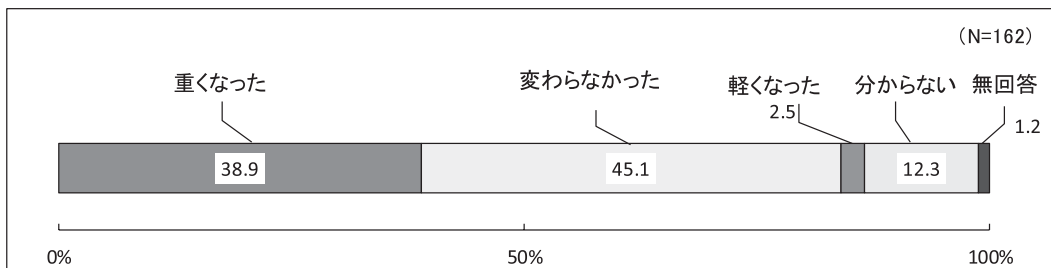


図 4-3 地域協議会設置前後の変化：人口規模別にみた構成員間の協力関係



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



自治体の区分別にみると、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

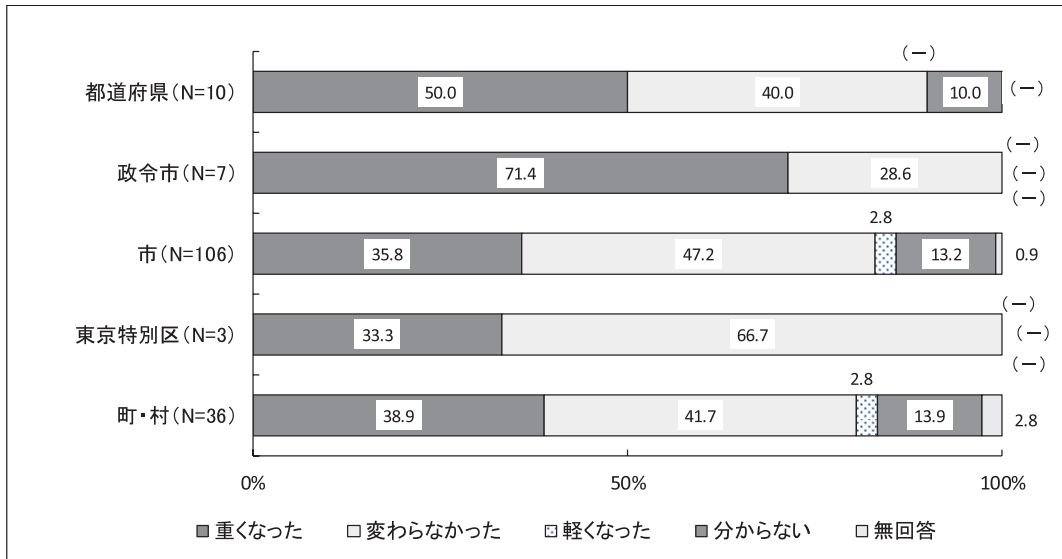
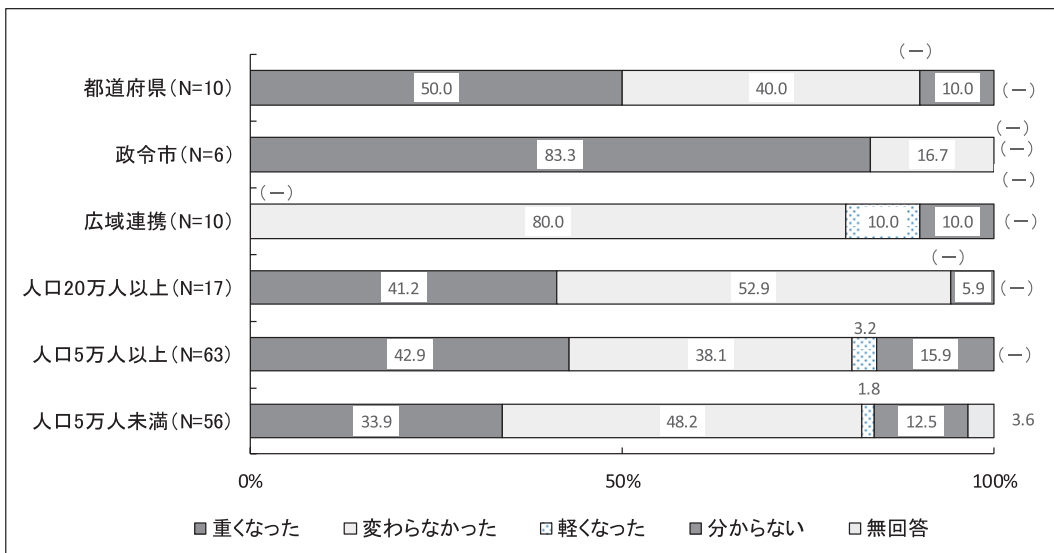


図 4-6 地域協議会の設置前後の変化：人口規模別にみた消費者行政担当部局の業務負担



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

協力関係 \ 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)
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 3-5) 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

「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、つなぎ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

「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。

「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。

④地域協議会の取組をより充実させるための期待

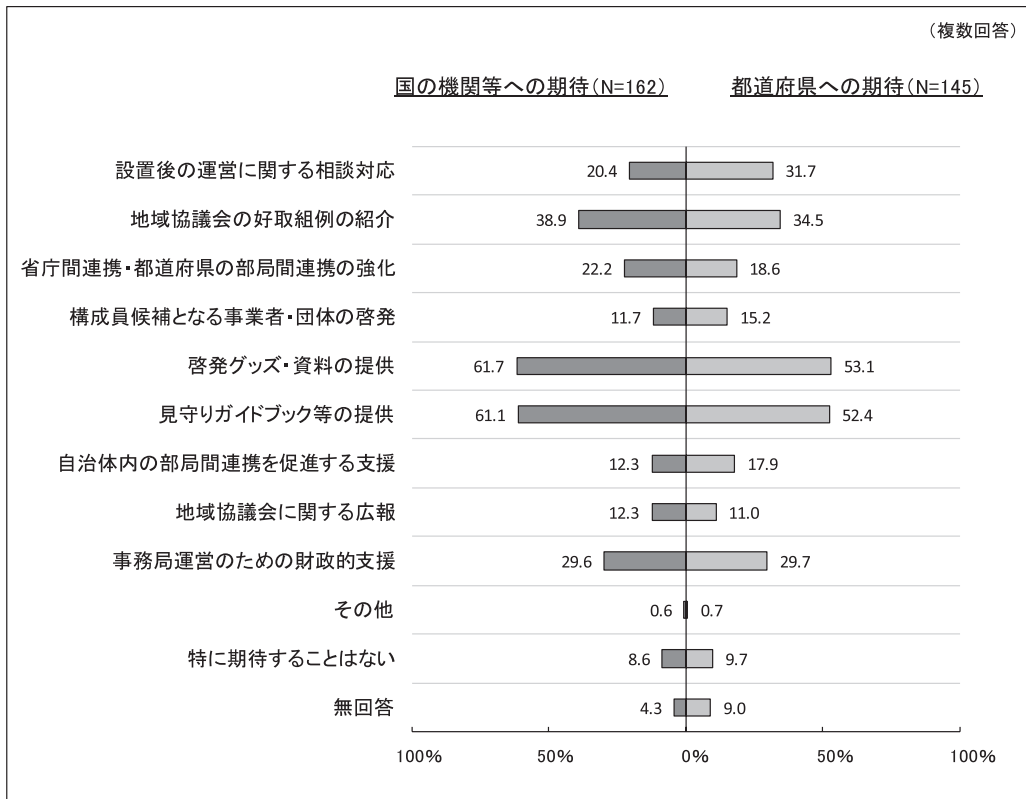
地域協議会の取組をより充実させるために国の機関等(国民生活センターを含む)(以下、「国の機関等」という)や都道府県に期待することを聞いた(図4-7)。

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。

図4-7 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。

(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

①地域協議会を設置しない理由

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



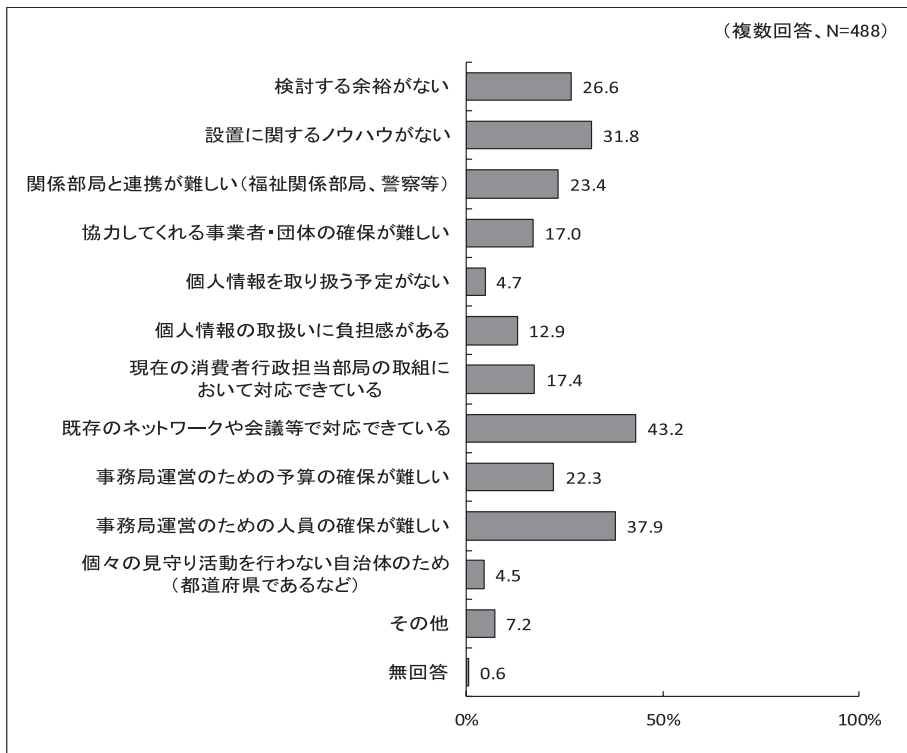
結果、設置する予定はない」と回答した自治体 (N=488) に対し、設置していない理由を確認した (図 5-1)。

「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 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	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

「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」) があるかを聞いた (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

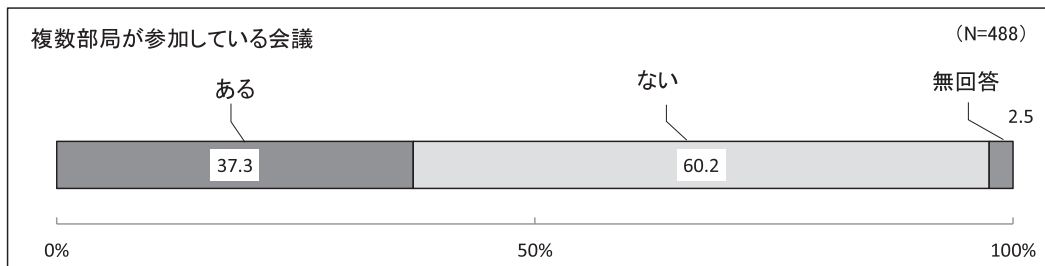
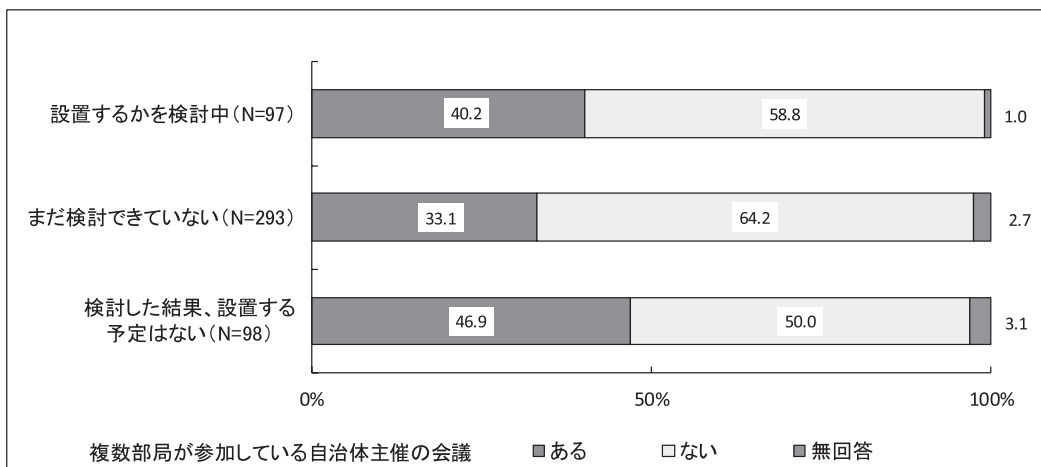


図 5-3 設置の検討状況別にみた、複数部局が参加している自治体主催の会議の有無



③地域協議会の設置に関して期待すること

「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 5-4)。

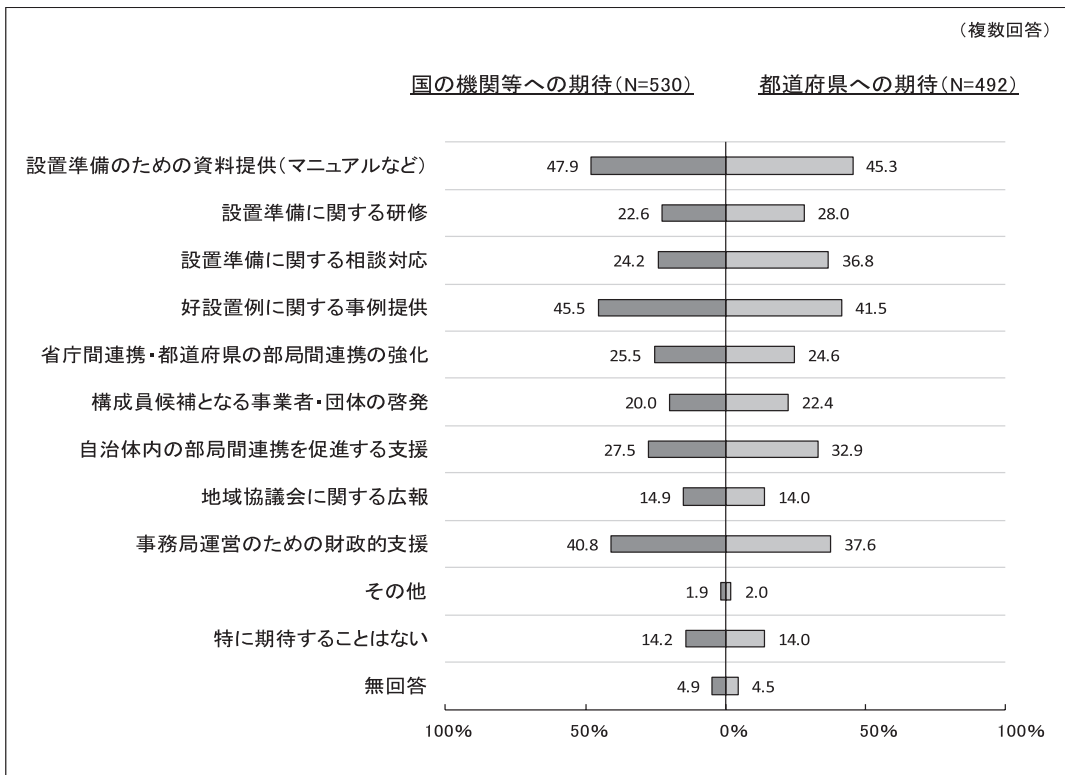
国の機関等、都道府県のいずれに対しても、最も多かったのは「設置準備のための資料提供 (マニュアルなど)」（国の機関等 47.9%、都道府県 45.3%）、次いで「好設置例に関する事例提供」（国の機関等 45.5%、都道府県 41.5%）、「事務局運営のための財政的支援」（国の機関等 40.8%、都道府県 37.6%）だった。

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>
(「国の機関等」「都道府県」両方に同意見の記載があったもの)	
<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と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 5-4 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

「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。

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。

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

「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。個人情報の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)

4. 自治体へのヒアリング調査

(1) 業務負担は変わらなかった地域協議会

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、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。

## (2) ヒアリングの概要

下記 3 地域協議会にヒアリングを行い、共通して見られた傾向について以下にまとめた。

- ・東京都・世田谷区消費者安全確保地域協議会 (以下、世田谷区)
- ・愛知県・安城市消費者安全確保地域協議会 (以下、安城市)
- ・埼玉県・吉川市消費者安全確保地域協議会 (以下、吉川市)

○地域協議会という枠組みでできることすべてに取り組みようとせず、その枠組みを利用して、当該自治体では何ができるかを検討

いずれの地域協議会においても、地域協議会という枠組みでできることすべてに取り組みようとせず、既存の取組を強化する、確固たるものにする理由付けとして地域協議会を活用していると思われた。

世田谷区の場合、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ところ、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た。

安城市の場合、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が、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た。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。

吉川市の場合、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、活動が低迷している状況があった。地域協議会という法定の枠組みとすることにより福祉関係部局に連携を促すきっかけができ、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。見守りネットワーク協力事業者数は、「吉川市要援護者見守りネットワーク」設立時 (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

安城市の場合、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。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、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をもらい、要綱を作成しないでできる取組

から始めた。

吉川市の場合、既存の「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、地域協議会の設置となった。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。

世田谷区の場合、地域協議会設置後に、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おらず、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、とのことであった。

#### ○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

いずれの地域協議会においても、既存の見守りや会議運営を大きく変えない運営を行っていた。

世田谷区の場合、構成員の候補者から「見守りに協力することにより仕事量が増えるのではないかと確認された際に、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とのことだった。協力内容が同じでも、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とのことだった。

#### ○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

世田谷区の場合、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とのことだった。

吉川市の場合、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とのことだった。

#### ○個人情報ケースごとに、必要最小限で取扱う

吉川市の場合、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。また、本人同意のない個人情報の取扱いは、地域協議会の設置前は、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が、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とのことだった。

世田谷区の場合、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。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。また、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とのことだった。

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。

## 5. 調査結果のまとめ

### (1) 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 3-5)。

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 3-4)。

### (2) 地域協議会設置後の構成員間の協力関係、業務負担

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 割近く(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%と最も多かった(図 4-4)。その一方で、それぞれの次点は、構成員間の協力関係が「変わらなかった」と回答した自治体が 31.5%、業務負担は「重くなった」と回答した自治体が 38.9%であった。

構成員間の協力関係と消費者行政担当部局の業務負担の回答を合わせてみると、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が一定数いることが分かった(表 4-1)。

### (3) 地域協議会の未設置自治体の状況

地域協議会を設置しない理由は、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)。

地域協議会の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り（表 5-1）、検討状況別に抱える事情が異なった。

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「複数部局が参加する会議」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）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）。

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. 今後の展望

### （1）地方消費者行政強化作戦 2020

消費者庁「地方消費者行政強化作戦 2020」において「政策目標 4 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」として、「設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上」「地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上」「見守り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止」が挙げられた。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。

## 7. むすびにかえて

以下、7で記載する意見に関する箇所は、あくまでも筆者の私見である。

報告書で取り上げたアンケート調査やヒアリング調査以外でも、アンケート調査を実施する前に、複数の自治体や有識者、福祉現場から話を聞く機会があった。ある自治体の消費者行政担当部局の職員から、既に福祉関係部局が取り組んでいる見守り事業について、消費者行政担当部局からさらに取り組んで欲しいとは言いにくい、といった発言をいただくこともあった。消費者行政と福祉行政との連携の程度には自治体によって大きく差があり、連携の働きかけをすることさえ躊躇する自治体もあることが伺われた。

ただ、ヒアリング調査を実施した3つの地域協議会のように、消費者行政担当部局、福祉関係部局の両者に負担をかけ過ぎずに、地域協議会の取組を進められている地域もあった。消費者行政担当部局と福祉関係部局で問題意識を共有し、互いに負担をかけ過ぎない、継続できる連携の在り方を実施していた。

また、地域協議会の制度自体が持つ意義（個人情報取り扱いの特例など）に限らず、地域協議会の仕組みを自分の自治体の課題にどう活かせるかを考えることにより、地域協議会の意義を感じられるのではないかと思われた。ヒアリング調査を実施した3地域協議会は、いずれも、既存の取組を活性化させる起爆剤、既存の課題の打開策として地域協議会という枠組みを活用し、効果を実感しているため、地域協議会設立の意義を感じているように見受けられた。

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、自治体の抱える事情や実施している様々な工夫に触れ、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。

最後に、本調査の実施にあたり、多大なご協力をいただきました自治体の方々に、この場を借りてお礼申し上げます。

[注]

- 1) 消費者庁「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)」
- 2) 独立行政法人国民生活センター「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)。報告書本文については、[http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20200327\\_1\\_2.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20200327_1_2.pdf) 参照。
- 3) 内閣府「令和元年版高齢社会白書」p.2-3
- 4) 内閣府「平成 29 年版高齢社会白書」p.19, 21
- 5) 内閣府「令和元年版障害者白書」p.231
- 6) 消費者庁「地方消費者行政強化作戦」(2015 年 3 月)
- 7) 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)。
  - ②①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)。
  - ③①②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。