

特集1 地域における見守り事業と取組例



田中 浩 Tanaka Hiroshi
元消費者庁地方協力課 政策企画専門職

相模原市消費生活総合センター所長(2020～2023年度)として勤務後、2023年6月から消費者庁地方協力課で、「先進的モデル事業(見守り活動の促進)」の実施に携わる(2025年3月まで)

「向こう3軒両隣」は、自分の家の向かい側3軒と両隣2軒のことを指す古き良き時代の風情を思い起こす言葉です。平たくいえば「ご近所づき合い」の意味ですが、最近は耳にすることが少なくなった言葉の1つではないでしょうか。地域コミュニティの衰退等により地域のつながりが希薄となっている昨今では、「見守りネットワーク」を考えることは、どこか時代に逆行することのように感じてしまいます。

一方で、1995年阪神・淡路大震災では、地震で倒壊した建物から救出された人の約8割が、家族や近所の住民等の手によるものでした^{*1}。人命を救う行為はもとより、普段から近くに住む配慮を要する高齢者等をさりげなく見守り、時には声をかけたり、必要であればすぐに通報したりする行為は「時代の逆行」では決してなく、今の時代にこそ必要なことと思います。

私は消費者庁地方協力課において、2023・2024年度の「地方消費者行政に関する先進的モデル事業(以下、モデル事業)」の実施に携わりました。ここでは2024年度のモデル事業を「向こう3軒両隣」の言葉の意味を今一度考えながら、振り返ってみたいと思います。

消費者安全確保地域協議会の必要性と期待

独居や認知症といった配慮を要する高齢消費者等の消費者被害が多数報告されています^{*2}。

加齢に伴う身体機能や認知機能の低下とともに、消費生活に配慮を要する消費者の拡大が見込まれるなかでは、家族や友人はもちろんのこと、地域全体で見守る必要があります。どうして必要なのでしょう。被害の背景には、

- ・本人が被害に気がつかず、顕在化しにくい
- ・契約を繰り返して被害が深刻化する
- ・被害にあってもまわりに相談しない
- ・一人暮らしで相談する相手がいない

などの複数の要因があることは、これまでも指摘されています。

こうしたことから、高齢消費者等の消費者被害の未然防止・拡大防止に向けては、相談を待つだけではなく、地域における日々の見守りを通じて能動的に消費生活センターへつながり^{しく}組みづくりが必要です。その仕組みの1つとして、2016年に施行された、改正消費者安全法により「消費者安全確保地域協議会」は法定化されました。

消費者安全確保地域協議会(以下、地域協議会)が持つ機能は大きく分けて3つあります。

①消費者に消費者被害に係る情報^かを届け、注意喚起すること

例えば、民生委員による地域の訪問時や自治会・町内会の集会、介護サービス利用時や出前講座、消費者教育の場での注意喚起などです。

②消費者の異変に気づくこと

地域包括支援センター等の福祉関係者の訪問

^{*1} 内閣府「特集第2章1 大規模広域災害時の自助・共助の例」[平成26年版防災白書] 4ページ
https://www.bousai.go.jp/kaigirep/hakusho/pdf/H26_honbun_1-3bu.pdf

^{*2} 消費者庁「第1部第1章第3節 消費生活相談の概況」[令和6年版消費者白書] 26ページ
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/assets/consumer_research_cms201_240614_33.pdf

時やATMでの出金時、コンビニでの支払時、宅配時などがその端緒になります。

③消費生活センターにつなぐこと

地域協議会は、必要な場合は構成員の間で「個人情報」の提供と共有ができます。さらには、介護・福祉関係者や警察等の他分野の専門窓口と有機的に連携することで、消費者被害に対症療法的に応じるだけでなく、成年後見制度の利用を促すなど、その根本にある原因の解消につながることを期待できます。

これまでの取組

地域協議会の設置を促進する地方協力課では、設置に関するガイドライン(以下、ガイドライン)^{*3}や手引き等の作成及び交付金による支援、福祉との連携等の各種の通知を行っています。2020年度からは、モデル事業においても設置促進等を実施しています。また、徳島県にある新未来創造戦略本部の「モデルプロジェクト」でも各種の取組^{*4}を行っています。

こうした結果、地域協議会を設置している地方公共団体の数は着実に伸びています。この数年は毎年約50～60の自治体で設置され、2025年3月末日時点では542自治体となっています(表)。それでも都道府県、特別区を含めた総自治体数1,788のうち3割です。法改正から約10年経過しても3割という現実、これまでの行政手法だけでは限界があるのかもしれません。

しかし、社会問題が複雑化・多様化していることに多くの国民が不安を感じているからこそ、より実効性のある見守り体制への期待が高まっ

ていると考えます。地域協議会の設置促進は、歩みが遅くても、自治体及びその関係者の合意形成が重要であり、一つ一つの手続きを着実に進める必要があります。他方、地域協議会を設置したものの、活動は低調という声を聞くこともあります。その要因として、

- ・ コロナ禍で活動の停滞を余儀なくされた
- ・ 人事異動や組織改編などにより構成員・構成団体と事務局との関係性が希薄になった
- ・ 地域の見守りを支える人材が不足している

などが考えられます。

モデル事業では、こうした見守り活動の活性化に苦慮する自治体の声にも耳を傾け、必要に応じた支援も重要と考えました。

2024年度取組

地域協議会を組織する意義は「構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を提供できるようにすること」とガイドラインでは解説しています。このことは、地域協議会の「設置のメリット」と言い換えることができます。すなわち、消費者被害にあいやすい消費者を目前にして、本人の同意がなくても必要な情報が消費生活センター等に円滑に提供されることによって、被害の未然防止、早期発見及び拡大防止が図られることになります。では、こうしたメリットは、実際の地域協議会の運営においてどのように扱われているのでしょうか。

地方協力課では、既設置の地域協議会の活動について、これまでも調査等で把握することはありましたが、網羅的、継続的に活動実態を確認できる仕組みにはなっていません。もちろん、設置届の提出により一定の状況は把握できますが、常に更新を図っているわけではなく、最新の状況を把握する必要があります。これを把握することにより、設置のメリットを活かす地域協議会がどの程度あるのか、効果的、効率的な制度運営が行われているのかなどが分かり、新規の設置促進を促す重要な情報になります。

表 消費者安全確保地域協議会の設置の推移 ※筆者作成

年度	設置自治体数	増加数
平成28年度	36	—
平成29年度	89	53
平成30年度	209	120
令和元年度	265	56
令和2年度	327	62
令和3年度	380	53
令和4年度	446	66
令和5年度	487	41
令和6年度	542	55

各年度3月末日時点

*3 消費者庁「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」(2015年3月)

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline1.pdf

*4 消費者庁ウェブサイト「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の取組」https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007

このために、2024(令和6)年度のモデル事業では以下の取組を行いました。

- ①既設置自治体における「最新の活動状況の調査」を行い、結果を分析する
- ②新規設置を検討する自治体や活性化に苦慮する既存設置の自治体にとって参考になるような「活動事例」を収集する
- ③活動が低調な地域協議会には現地を訪問するなどして「活性化に向けた支援」を図る

状況調査は、2024年6月末時点で設置届が提出されている全国の都道府県と市区町村に対してアンケートを行いました。具体的な調査項目と結果は、消費者庁ウェブサイトで確認できます。ここでは回答の一部を紹介しながら、そこから浮かび上がる課題等を報告します。

アンケートの回答状況

地域協議会の設置形態は自治体の事情により異なりますが、基本的には消費者部局が事務局を担う「単独設置」、既存のネットワークに相乗りする「上乗せ設置」及び近隣の自治体同士が連携する「広域設置」の3つに区分されます。都道府県を除く375の基礎自治体のうち、回答のあった360自治体では、「単独設置」が164(45.6%)、「上乗せ設置」が181(50.3%)、「広域設置」が13(3.6%)でした。

また、地域協議会として参加している組織特性については、「事務局以外の庁内他部局(福祉課、商工課等)」286(79.4%)、「社会福祉協議会」286(79.4%)、「地域包括支援センター」261(72.5%)、「警察」249(69.2%)、「その他民間企業(宅配、コンビニ、生協、銀行等)」118(32.8%)でした(複数回答)。

地域協議会の開催状況は「年1回は必ず全体会合を開催」が259(71.9%)、次いで「不定期だが全体会合を開催している」42(11.7%)、「会議を含め情報共有等を行っていない」24(6.7%)でした。

構成員・構成団体からの情報提供は「年1回はある」83(23.1%)、「数年に1回あるか、ないかである」101(28.1%)、「数えていないが複数件ある」

121(33.6%)、「非常に多くある」10(2.8%)でした。

最後に、設置効果について、地域協議会担当者の実感を尋ねたところ、「大きく感じる」16(4.4%)、「ある程度は感じる」248(68.9%)、「ほとんど感じない」86(23.9%)、「^{まったく}全く感じない」3(0.8%)という結果でした。

当初の調査では、それぞれの回答を複合的に分析することによって、地域協議会のあるべき姿が推論としてでもみえるのではないかと考えました。例えば、地域協議会の設置形態は人口規模に関連性があるのか、福祉等の既存のネットワークへの上乗せ設置のほう設置の効果が大きいのか、構成員・構成団体にはどのような人や団体が必須なのか、などです。

今回のアンケートの回答率は7割程度で、無回答の自治体も多くあり、結論を申し述べることは困難なところですが、結果的には、地域協議会の「あるべき姿」などは存在せず、協議会の設置や活性化を阻む要因は、他の福祉制度等の充実度や見守り活動の^{さまざま}担い手不足、消費者行政部局の体制の問題など様々であり、そこに一足飛びの解決策はなく、一つ一つの課題に丁寧に向き合う姿勢が重要と考えます。

活動事例集(自治体レポート)

2024年度のモデル事業では、地域協議会の活性化に積極的に取り組もうとする自治体を支援する目的で、課題解決に向けたオンライン協議を複数回行い、必要であれば現地にも赴きました。例えば、予算の制約があり研修や啓発品の作成などが困難な場合は、その経費を消費者庁が負担し、活性化のきっかけ作りになるように伴走支援を行いました。自治体レポートは、支援の過程で自治体の担当者にインタビューを行い、それを公開するものです。担当者ご自身や消費生活センターなどの写真も掲載することをお願いしながら、全国9つの自治体の担当者等から貴重なお話を伺いました。

例えば、宮城県大崎市では、国民生活センターの研修に参加した行政職員が地域協議会の有効性を学び、設置の検討が始まったそうです。設置

に当たり、所管部署をどこに置くかという議論では「最終的には福祉関連の部署が担当することになりました。これは、福祉関連の部署であれば、自宅を訪問している職員や家庭の財産を把握している職員がいるため、消費者被害の早期発見や支援につながりやすいと考えたからでした」「警察も設立当初から積極的に^{かか}に関わり、情報共有の効率化や、被害防止のための広報活動などがスムーズに行えるようになりました」と率直なご意見を伺いました。

京都府宮津市は1市2町で消費生活センターの運営を広域連携する自治体です。宮津市では2町での見守り体制の強化が重要と考えて、研修会では2町の担当者にも参加していただき、それぞれの担当者は、講師の話を真剣な表情で聞き入っていました。宮津市の担当者からは「顔を合わせて話をする場や意見交換の場を定期的に設けることが基本だと考えています。消費者被害や問題は、『つながり』がなければ発見できない場合が多いため、キーワードは“つながらないと防げない”です」と示唆に富むご意見をいただきました。

地域協議会の^あ在り方を考えるときに最も大切なことは、地域において安全・安心を作ろう、守ろうといった動機の発意とその維持・向上の有無ではないかと考えます。このことをモデル事業でお話を伺った自治体の皆さまから学ばせていただいたと考えています。ご協力いただいた自治体の皆さまには厚く御礼申し上げます。

これから

地方消費者行政の推進は、消費者の安全・安心が確保される体制をユニバーサルサービスとして全国的に維持・拡充することにあります。そのための方策の1つとして、地域協議会の活性化や見守り活動の充実が必要と考えます。

他方、今日の消費者問題は様々な社会課題のなかで、複雑化・高度化しています。例えば、地域における民生委員などの見守り活動の担い手不足は、人口減少が続くわが国では非常に深刻な社会課題です。

写真 宮津市の「つなげよう! 気付きの輪 見守り力アップ研修」風景



消費者被害の解決に日々向き合っている消費生活相談員もまた担い手不足が指摘され、特に地方の小規模自治体では顕著です。こうした自治体では消費生活センターの広域連携も必要な手段になるかもしれません。電話相談が中心の消費生活相談ではセンター間での広域連携も可能ですが、配慮が必要な消費者を悪質な商法等から守ることは、行政と地域の関係者が一体となった「現場レベル」での取組が不可欠です。この点では、自治体レポートでご紹介した京都府宮津市は好事例と考えます。宮津市のように、消費者行政に関わるすべての皆さんが消費者問題の最新の状況を自ら理解し、地域を巻き込んだ取組に発展していただけることを期待しています。

深刻な消費者被害が皆無になることは想像し難く、そうしたなか、今回のモデル事業を通じて考えたことは、国として、積極的に地域の安全・安心を作ろうとする全国の自治体の取組を後押しするとともに、他都市にとって参考となる事例の創出や優良な事例の抽出を行い、全国に横展開することの重要性です。

全国の都道府県などの自治体では、それぞれの視点に立った様々な見守り活動に係る取組が実践されています。地方協力課は、こうした見守り活動に係る全国の自治体や関係者の皆さまと連携して、国だからこそできる事業を考えて、着実に進める必要があります。

今後とも、皆さまのご理解とご協力をよろしくお願いいたします。