

第1 はじめに

1 消費者行政における官民連携

消費者委員会では、平成27年8月に「消費者行政における新たな官民連携の在り方に関する調査報告」(以下「調査報告」という。)を公表した。

調査報告では、消費者問題が極めて多様で複合的・広域的に発生していることを踏まえ、行政機関だけでこれに対応することには限界があり、人的資源・専門的知見等において官民連携による補完が必須であるとした上で、まず、「保障行政」の考え方を手掛かりに官民連携の在り方について考察した。

保障行政とは、民間の主体が公益のために活動する役割を担い、行政はそのための枠組(制度)を設定し、状況を観察して必要な関与を行うという行政手法である。調査報告では、消費者行政においては、行政が、市場における消費者の視点が強化されるように手段を講ずるべきとし、多様な民間の主体が、消費者の視点を強化するために、それぞれの強みを生かしながら連携できるようにすることが重要な目標となるとした。

また、調査報告では、「消費者行政における官民連携の現状と可能性」として、ヒアリングの結果を基に、消費者行政に係る多様な民間の主体について、その現状、期待される役割及び具体的な支援策等を示し、消費者団体との連携強化に向けた支援策や適格消費者団体の活動支援策のほか、事業者・事業者団体との関係では、情報技術の利活用に関する連携アイデア等も挙げた。さらに、今後、専門性を持った研究機関・大学との連携やマルチステークホルダー会議等の場の設定等による多様な主体の参画を推進すること、また、行政内部の課題として、行政の縦割りを排除すべきこと等も指摘した。

この調査報告は、消費者行政における官民連携に係る考え方について、「行政のスリム化・効率化」といった消極的な目的を超えて、市場を公益実現の場とするために行政が講ずべき手段の1つとして積極的に位置づけ、いわば総論的に取りまとめたものである。その冒頭でも述べているとおり、消費者問題は極めて多様で複合的・広域的に発生しており、これに対応するための官民連携には、その目的に応じ、また地域の特性等によって様々な形がある。そこで、当委員会では、その各論に相当する部分を補うべく、次に述べる高齢者の消費者被害の状況を踏まえて「高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方」を当面のテーマとして、引き続き調査を実施することとした。

2 高齢者の消費者被害を防ぐために

(1) 高齢者の消費者被害の増加

ア 高齢者の独居化

我が国において、少子高齢化が急速に進んでおり、同時に高齢者の独居化がますます進展していることは周知のとおりである。高齢者の単身世帯や高齢者夫婦のみの世帯は、周囲の目が届きにくく、悪質事業者狙われやすい上、消費者トラブルに巻き込まれた際に相談することもできず、被害が深刻化する傾向にある。被害の救済を装った勧誘にだまされ、更なる消費者被害に遭ってしまう事態（いわゆる二次被害）も増加している。

イ 消費生活相談件数の増加

65歳以上の高齢者に関する消費生活相談は、2014年度の1年間で約26.1万件に上る（図1）。しかも、この件数は、2009年度と比べて52.7%も増加しており、同時期の65歳以上の高齢者人口の増加率が約14%であったことと比較すると、人口の高齢化よりもはるかに高い水準で高齢者に関する相談が増加していることになる（図2）。また、高齢者に関する相談の件数を5歳刻みで区分してみると、2014年度は2009年度比で80～84歳で65.3%増、85歳以上では86.7%増となるなど、年齢が高いほど相談が増加していることがわかる（図3）。

ウ 消費者被害の状況

中でも、詐欺的な手口に関する相談¹は、2009年度の1.4万件から2014年度には4.4万件と、このところ増加傾向にある（図4）。相談した時点で既に相手に支払ってしまったという内容の相談1件当たりの平均金額は、400～500万円台と高額であり、被害は深刻である。特に、複数の悪質事業者が役回りを分担して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」のトラブルについての相談の高齢者に関する割合は、高まる傾向にある（図5）。

また、SF商法（催眠商法）²に関する相談件数は減少しているものの、従前に比べて長期間にわたる販売会を開催し、販売員が消費者に個別に声をかけて信頼関係を作り、最終的に高額な商品を次々に勧めていくケース

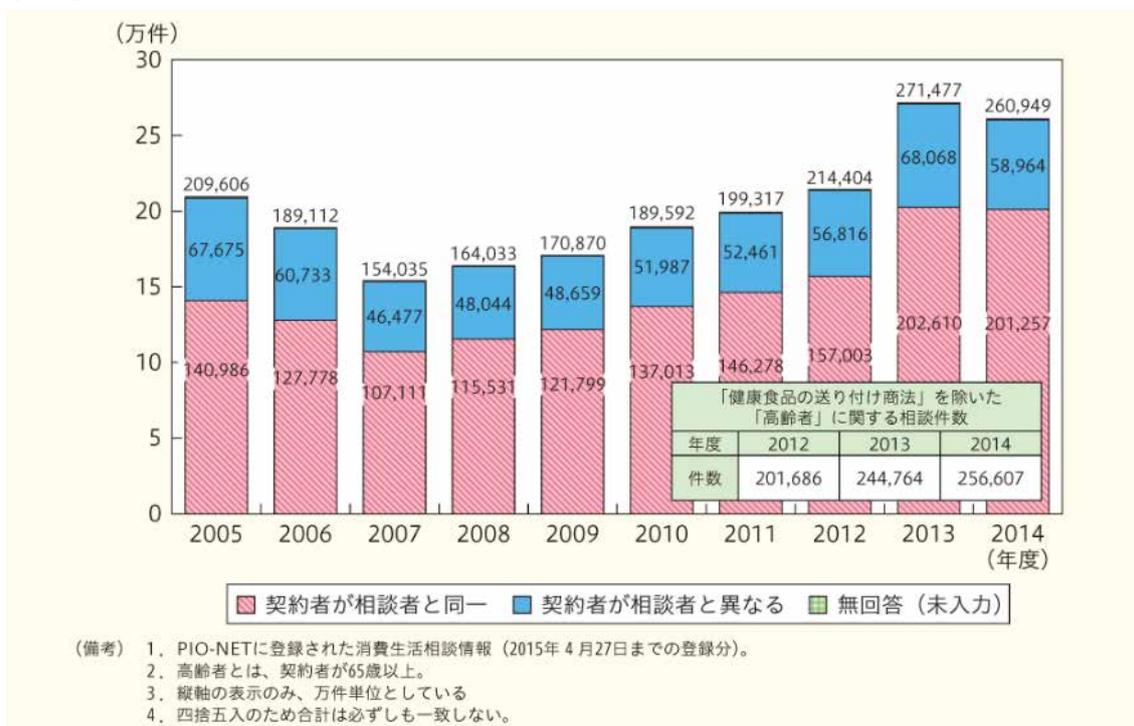
¹ 「詐欺的な手口」とは、事業者側の「だます」という意思を心証として消費者や消費生活センター等が強く持った場合に選択する「詐欺」や「架空請求」、「融資保証金詐欺」、「還付金詐欺」の項目が入力された相談。

² 閉鎖的な空間に消費者を集客し、商品説明会と名をうって消費者を興奮状態にしたり、消費者同士の競争意識を煽り、最終的に商品の購入を募る手口。

が目立っており、消費者本人や周囲が気付いたときには、次々と契約していき、支払が困難になるほどの量の商品を購入していきする例がある。こうした「次々販売³」・「過量販売⁴」に関する相談件数は依然として減少しておらず、これらを含むSF商法について相談時に既に支払っている場合で見ると、その相談の平均金額は、2005年度の約14万円から2014年度は約51万円へと高額化している⁵。

こうした高齢者に関する消費生活相談において、特に周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談⁶も同様に増加傾向にある。認知症等の高齢者に関する相談では、相談が本人以外から寄せられることが多いのが特徴であり、トラブルの未然防止や被害の拡大防止には、周囲の気付きが不可欠であるといえる。

【図1】高齢者に関する相談件数



³ 一人の者に次々と契約をさせるような手口。勧誘を断れない消費者につけ込んで、不必要とも思える商品を購入させる相談等。

⁴ 必要以上の量や長期間の契約を迫り、結果として高額な契約をさせる、複数年分に当たる商品を契約させる、又は次々に役務契約を結ばせる販売方法に関する相談。

⁵ 消費者庁「平成27年版 消費者白書」155～156頁。なお、当委員会が平成28年3月13日に開催した「官民連携による見守りシンポジウム」(以下「シンポジウム」という。)の参考資料8頁において、同白書から図を引用し同趣旨の記述をしている(第3 「官民連携による見守りシンポジウム」開催報告103頁)。

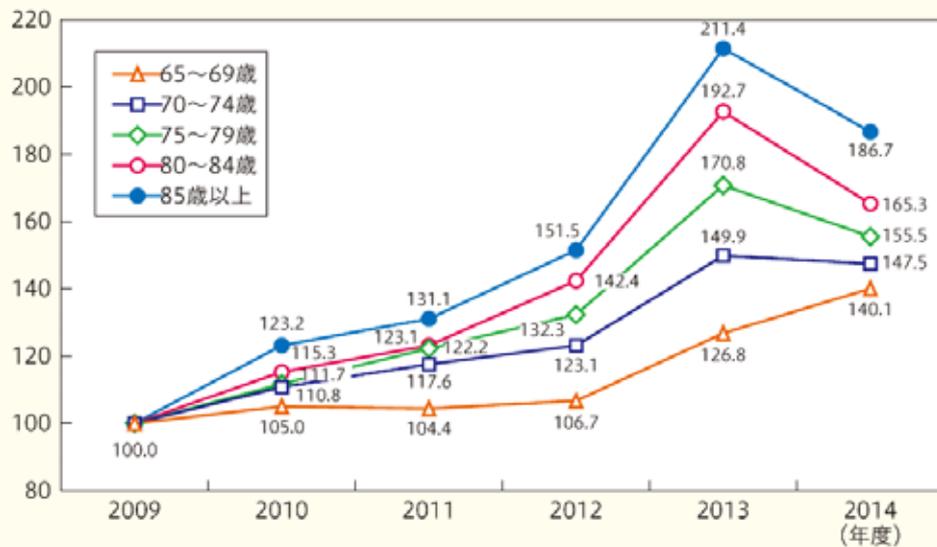
⁶ トラブルの当事者が65歳以上で、精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態であると消費生活センターが判断したものの。

【図2】消費生活相談件数と人口の推移



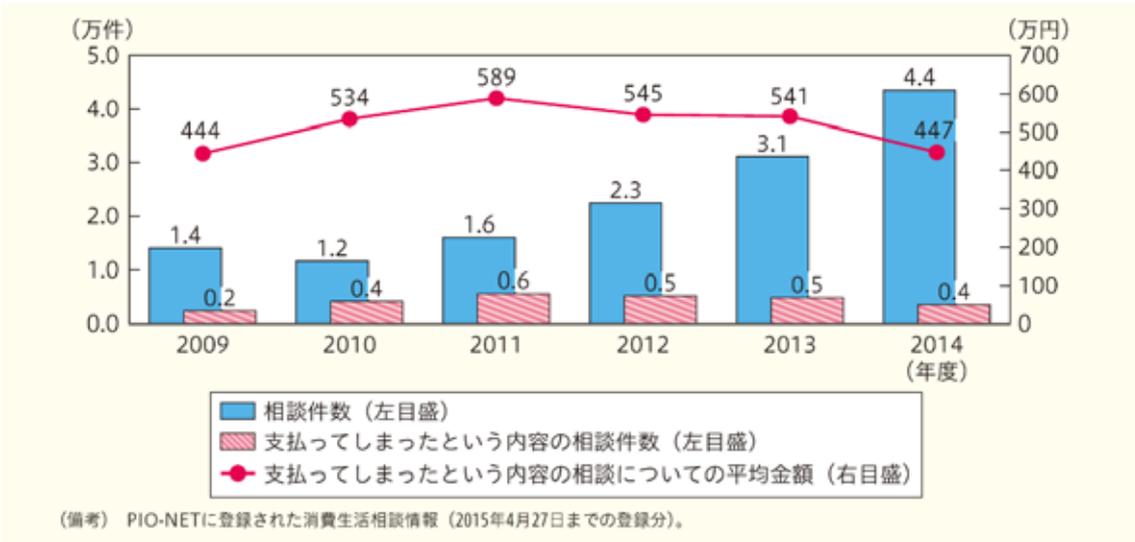
(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2015年4月27日までの登録分)、及び総務省「人口推計結果」により作成。
2. 2009年度=100としたときの指数。

【図3】高齢者の消費生活相談件数の推移(5歳刻み、指数)



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2015年4月27日までの登録分)。
2. 2009年度=100としたときの指数。

【図4】詐欺的な手口に関する高齢者についての相談件数と支払済相談の平均支払額



【図5】劇場型勧誘に関する相談件数と高齢者割合



出典：消費者庁「平成 27 年版 消費者白書」第 3 章

(2) 高齢者の見守りの必要性

高齢者の消費者被害防止や被害の早期発見・拡大防止は喫緊の課題であり、今後、高齢化がより一層進行することを考えると、高齢者の消費者被害に対応するためには、高齢者本人が消費生活センター等に相談することを待っているだけでは不十分である。行政による早急な対応が必要であることは言うまでもないが、そこでは、高齢者を取り巻く家族、近隣住民、福祉事業者等の民間の主体と協力して高齢者の消費生活上の安全に気を配り、必要に応じて、消費生活センター等の機関に適切につなぐことができる仕組みを構築することが欠かせない要素となる。

高齢者を見守るための官民連携の方法は、地域により人により様々であって正解は一つではない。本報告書は、地域において官民連携による高齢者の見守りをを行っている行政関係者、事業者及び有識者等へのヒアリングを実施した結果やシンポジウムの開催による成果等を踏まえ、今後の高齢者の消費者被害防止のための見守りの在り方について考察するとともに、取組事例や新しいアイデアのヒントを取りまとめたものである。地域で高齢者の見守りに取り組む関係各位に参考としていただければ幸いである。

第2 高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方 ～現状と可能性～

1 取組の現状

(1) 消費者行政部門が行う官民連携による高齢者の見守り

高齢者の消費者被害の増加を受け、地方公共団体の消費者行政部門においては、高齢者を消費者被害から守るための見守りの取組が様々な形で行われている。

例えば、香川県では、振り込め詐欺等の特殊詐欺による被害に早急に対応し被害の拡大を防止するため、警報を発令して報道機関や金融機関、コンビニエンスストア各店舗、在宅介護事業者等に情報を周知し、対策を講じる制度を運用している（第4 官民連携による高齢者の見守り事例集（以下「事例集」という。）109頁）。

また、千葉県柏市では、振り込め詐欺等による被害防止のための条例を全国の市区町村で初めて制定し、市だけでなく市民等・事業者についてもそれぞれの責務を定め、振り込め詐欺被害を防止するために市民が担う役割を明確化するとともに、事業者が振り込め詐欺被害防止の注意喚起等を行うことを努力義務として明文化した（同113頁）。

高齢者等の自宅を定期的又は不定期に訪問する業態の事業者（郵便、宅配便、新聞配達、乳製品等配達、その他食品・生活用品の配達等を行う事業者等）と連携して高齢者世帯等の見守りを行う取組もある⁷。こういった方法は、福祉の対象となっておらず行政の福祉部門が把握できていない高齢者の見守りを可能にするものであり、特に高齢者の安否確認や孤独死防止対策として多くの地域で行われているが⁸、消費者被害

⁷ 盛岡市では、平成17年に岩手ヤクルト販売（株）に対し、顧客のうち特に高齢者が悪質商法の被害に遭っていないかどうかについて訪問販売員が配達時に特段の配慮をする「ヤクルトレディまごころお届け隊」の結成を依頼。現在も活動が続いている。

さらに、同市では、訪問販売や振り込め詐欺による消費者被害の増加を受け、平成24年には岩手県警察本部とヤマト運輸（株）との間で「地域安全活動」に関する協定を締結し、岩手県内の同社全車両に見守りシールを貼付するとともに、セールスドライバーが集配時に配達先の高齢者について発見したり相談されたりした情報を警察に提供することとしている。

⁸ 国土交通省「地域を支える持続可能な物流システムのあり方に関する検討会報告書」（平成27年3月31日）参考資料中の「取組の具体的事例等」（38頁以下）参照。

また、同省のウェブサイトでは、「山間過疎地等における物流事業者と地方自治体等との連携事例」として、高齢者の多い地域等において地方自治体等と物流事業者が連携し、買い物支援や高齢者の見守り等、地域の維持・活性化に向けた取組を行う例を紹介している。

防止の観点からも活用すべき方法といえる。

(2) 行政による高齢者の見守りネットワークづくりの促進

ア 消費者安全法を踏まえた連携

高齢者を中心に深刻化する消費者被害を防止し、消費者の安心・安全を確保するため、改正消費者安全法では、改正の柱として、消費生活相談体制の充実と共に地域の関係機関等による見守りネットワークづくりの促進を挙げ、地方公共団体等が消費者の見守り等を行うために消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）を組織できるとされた（法第11条の3）。地域協議会には、福祉や警察、消費者団体や消費生活協力団体・協力員など消費者にとって身近な団体等が参画することが想定されており、まさに関係行政機関と民間の各主体とが連携するための制度である。

地域における高齢者の日常的な見守りについては、超高齢社会の到来、一人暮らし高齢者や認知症の症状のある人の増加や孤立死の問題などを背景に、行政の福祉部門において重要な取組に位置づけられており、基礎自治体の福祉部門を中心とした地域の見守りのネットワークを構築している自治体が多い。したがって、地域協議会の設置に取り組んでいる自治体では、基礎自治体の福祉部門において構築されたネットワークを消費者行政に関することにも活用できるように整備する方向で検討している自治体が多い⁹が、他方で、そうしたネットワークがまだ構築できていない自治体や、反対に既存のネットワークを複数持つ自治体からは、地域協議会の設置の進め方に苦慮しているとの声も聞かれた¹⁰。また、一部の基礎自治体からは、既存のネットワークに遅れて参加させてもらう立場の消費者行政部門がそれを消費者安全法に基づく協議会

（http://www.mlit.go.jp/seisakutokatsu/freight/seisakutokatsu_freight_tk1_000046.htm）

⁹ 例えば、盛岡市では、新規に地域協議会を設置するのではなく、既存の「盛岡市認知症支援ネットワーク会議」を活用することを検討している。この会議の事務局は市の保健福祉部で、警察（盛岡市内の3警察署）、医師会、歯科医師会、地域包括・在宅介護支援センター、民生委員連絡協議会のほか、消費生活センター長も委員として参加している。

¹⁰ 名古屋市では、福祉部門において消費者被害に気付いた経験もあり縦割りの部門を超えた見守りネットワークの重要性を十分認識しつつ、既に形成されている多数のネットワークの中からどのネットワークをどう活用すべきかを模索しているところである。法に基づく地域協議会を消費者行政部門が主導する形で設立することは困難と考えているが、法の趣旨を踏まえ、既存の各ネットワークとの連携を強化し、実態として地域における見守りを機能させていくことを考えている。

の形に整えるのは難しいといった指摘もあった^{11 12}。

イ 消費者安全法に基づく情報共有

これまでの見守りネットワークにおいては、個人情報保護の観点から、構成員が有する名簿等の情報は、効果的な見守りのために必要な情報であってもこれを構成員間で共有することは難しかったが、地域協議会においては、構成員間で必要な情報を提供することができることとされ（法 11 条の 4 第 3 項）、必ずしも本人の同意がなくても個人情報を共有することになった。既存の見守りネットワークでも、自治体が本人の同意を得て名簿を作成し、地域団体と協定を締結した上でこれを共有している事例もある（コラム）。地域協議会を設置した場合においても、個人情報の取扱いについては、可能な限り本人の同意を得て必要な範囲で共有するに留めるべきであるが¹³、見守りの必要性が高いにもかかわらず本人の同意が得られない限界事例もあると考えられる。地域協議会では、そうした限界事例を含めた精度の高い見守り名簿を作成し共有することが可能になり、効果的で円滑な見守りによって消費者被害の未然防止、早期発見につながることを期待される。

（コラム）【「地域見守り名簿」の共有（東京都江戸川区）】

東京都江戸川区では、これまでも行われていた見守りネットワークの互助体制づくりをさらに強化するため、平成 27 年に熟年者（高齢者）や障害者等周囲の支援を必要とする区民を登載した「地域見守り名簿」を作成。個人情報の取扱いが壁となり提供が困難となっていた同名簿について、平成 28 年 4 月から町会・自治会などの地域団体に対し、協定を締結の上でこれを提供し、地域での普段からの顔の見える関係づくりと見守り活動等を支援している。

¹¹ 前述の盛岡市は、同市における地域協議会設置に向けた課題として、福祉部門が事務局を務めるネットワークを活用させてもらうことから、消費者行政部門が主導する事業等を実施するには困難を伴う可能性がある懸念する。

¹² 梶山女学園大学の東珠実教授（消費者経済論、生活経営学を専門とし、シンポジウムでパネルディスカッションのコーディネーターを務めた。）は、いわゆる協議会ではないところで効果が出ている取組もあり、仕組みを作ることが目的となってしまうことがないよう、ネットワークの在り方を柔軟にとらえることも重要であると指摘する。

¹³ 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」においても、個人情報の共有に際しては、見守られる側の意思や感情にも配慮するという観点から、本人の同意を得ることが望ましいとされ（35 頁、47 頁）、また、見守りの対象者のリスト等を作成するに当たっては、その記載事項や共有範囲は見守りを行うために必要最小限度に留めるべきとされている（43 頁、46 頁、49 頁）。

(3) 多様な行政部門で行われる官民連携による高齢者の見守り

ア 消費者行政部門と福祉分野や警察との連携

行政の高齢者福祉部門において構築されている見守りネットワークは民間福祉関係者・団体との連携を広げているが、そうした既存のネットワークやつながりを活用して消費者被害防止のための見守りを行っている事例もある。

香川県では、福祉部門と緊密に連携することにより、介護事業者と連携した消費者被害防止のための見守り体制を構築している(第4 事例集 109 頁)。

また、地域の商店街と連携して振り込め詐欺による被害防止対策を行っている横浜市緑区(同 116 頁)や、地元企業と連携して自宅の電話機に設置する振り込め詐欺被害防止機器を開発した東京都杉並区(同 119 頁)のように、地域の警察と連携することにより、警察がもつ民間の主体とのつながりを活用している事例もある。富山県警察では、高齢者と日常的に接する機関・団体で構成する「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」により、高齢者を特殊詐欺被害から守る環境づくりを行っているが、ここには同県の消費者行政部門も参画し、役割を担っている(第3 「官民連携による見守りシンポジウム」開催報告(以下「開催報告」という。) 25 頁、第4 事例集 122 頁)。

イ 行政内部での情報共有の必要性

ほかに、高齢者の見守りにつながる官民連携の取組は、福祉分野をはじめとする多様な行政部門において積極的に行われている。

東京都江戸川区では、福祉部門において、ジュニア訪問員と名付けた中学生ボランティアによる高齢者との世代間交流と見守りの取組が行われている(第4 事例集 125 頁)。岩手県立大学社会福祉学部の小川晃子教授の取組も、自治体の福祉部門や社会福祉協議会、介護事業者等と福祉分野で連携して高齢者の見守りを行うものである(第3 開催報告 27 頁、第4 事例集 138 頁)。

また、市の総合政策部政策課による人口減少の抑制や定住促進等の施策の中で、高齢化の進んだ団地の活性化を目的として大学生に当該団地に住んでもらう取組を進めている埼玉県春日部市の事例もある(第4 事例集 128 頁)。

こうした他の行政部門における官民連携による見守りの取組に消費者行政部門が参画することができれば、高齢者の消費者被害防止のため

の見守りを効果的かつ効率的に行うことができると考えられるが、実際には、取組を行うことについての情報共有さえされないことが多い。

調査報告で述べたとおり、行政が民間の主体と連携する場合、関係する行政機関を結集して問題を解決する態勢を作ることは、行政の重要な役割の一つであり、その際に行政組織の縦割りないし縦割りの予算配分の論理を、民間の主体との連携の場に持ち込んで、民間の主体に負担をかけるはならない。特に、消費生活は、多くの人にとって最も日常的な社会との接点であり、様々な社会問題にかかわるものであるから、消費者行政においては、こうした関係行政機関の結集が特に重要な意味をもつのであり、関係する情報を行政の部門を超えて共有することはその前提をなすものである。自治体の消費者行政部門においては、消費者被害防止に関わる他の行政部門・行政機関との情報共有に努めることが望まれる。

(4) 民間が主体となる高齢者の見守り

行政だけではなく、行政と連携して高齢者の見守りに積極的に取り組む民間の主体も多い。

公益財団法人全国老人クラブ連合会では、従来は行政から見守りの対象とされ啓発を受けるばかりだった高齢者が、行政からの情報を活用して同世代の高齢者の消費者被害の防止に向けた見守りを行うことに取り組んでいる(第3 開催報告 32 頁、第4 事例集 131 頁)。

また、ヤマト運輸株式会社では、ヤマトグループの経営資源を活用し、地方自治体と連携しながら、地域における社会的課題を解決していく取組をプロジェクトGと名付けて積極的に展開しており、1つの事例として集配時に高齢者の異変に気付いた場合にそれを行政につなぐ仕組みを地域に合った形で構築するなどしている(第4 事例集 134 頁)。

一方で、情報通信機器に関連する事業者において、振り込め詐欺による被害を防止するためのシステムを開発し、活用方法を模索している事例¹⁴もある。こうした事例では、コストの面で一般向けの商品として販売する

¹⁴ ニフティ株式会社は、クラウド上で通話データを振り込め詐欺で使われやすい文章パターンと照合し、振り込め詐欺の可能性を検知した場合に本人とあらかじめ登録した家族に通知する「振り込め詐欺検知システム」を開発した。

また、富士通株式会社では、独立行政法人科学技術振興機構(JST)の採択を受け、名古屋大学と共同で、振り込め詐欺による過信状態(強いストレスを受け考察能力が低下した状態)を検出することにより振り込め詐欺の通話を高精度で自動識別できる技術を開発した。国家プロジェクトとして受託し、大学と共同で開発を行ったことから、実証実験を円滑に実施することができ、現在は商品化を検討中である。

ことが困難な場合も多く、行政が高齢者やその家族に対し、システムの設置を推進し助成するなどしなければ、せっかく開発された消費者被害防止のためのシステムが日の目を見ないことにもなり得る。先にも触れた東京都杉並区の事例（第4 事例集 119 頁）のように、開発当初から行政が関わっている場合にはスムーズに連携できるが、そうでない場合にも、行政としては、民間の主体の積極的な参画を促進する立場から、開発に利用されたIT技術を活用する方策を事業者と共に検討するなどの対応が望まれる。

2 今後の可能性

(1) コミュニティの再構築

ア コミュニティ再構築の重要性

今後の高齢者の見守りの在り方について、全国老人クラブ連合会の齊藤秀樹常務理事は、消費者被害防止のためには地域のコミュニティを再構築しようという視点で取り組む必要があると指摘している。高齢者の消費者被害のみを解決しようとするのではなく、地域全体の課題解決のために行政と民間の主体ができることを整理した上で、地域でやらなければならないことがこれだけあるということを示して進めることが必要としている。

また、シンポジウムの第2部で実施したワークショップでも、参加者から、地域における高齢者の被害防止に向けたアイデアとして、「コミュニティ」をキーワードとしたものが多く挙げられた。

東京大学高齢社会総合研究機構の秋山弘子特任教授¹⁵は、家族のつながりが希薄化しつつある現代においては、元気な高齢者も見守る側に取り込んだ地域の見守りが不可欠であるとした上で、これからの高齢者の活躍の場として、高齢者がやりがいをもって地域のための活動に取り組めるよう、コミュニティビジネス（市民が主体となって、地域が抱える課題をビジネスの手法により解決し、またコミュニティの再生を通じて、その活動の利益を地域に還元するという事業）の手法を検討すべきであると提案する。この指摘は、シンポジウムにおいて、全国老人クラブ連合会の齊藤常務理事が福祉の対象となっていない8割の元気な高齢者¹⁶

¹⁵ ジェロントロジー（老年学、加齢学）を専門とし、高齢者の心身の健康や経済、人間関係の加齢に伴う変化を追跡調査するなどして、超高齢社会におけるよりよい生（生活）のあり方を研究している。

¹⁶ 梶山女学園大学の東教授は、この圧倒的に多数の元気な高齢者に必要な情報を伝達し、

が情報の受け手としてだけでなく発信者として活動することの意義は大きいとし、「高齢者のマンパワーも捨てがたいもの」と述べたこととも合致する。

イ 地域サポーターの活用

梶山女学園大学の東教授によれば、最近構築されている見守りネットワークは、従来のように関係機関をつなぐだけでなく、地域サポーターの協力を得ているという特徴を有する¹⁷。例えば、栃木県の「くらしの安心サポーター」は、地域における消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため設けられた制度で、県内の市町とも連携して、地域住民への啓発活動や行政と消費者のパイプ役を担うとともに、高齢者等を地域で見守り、消費者トラブルを早期に発見する等の役割が期待されている。

専門家よりも身近な存在として、消費生活センターの存在や最新の消費者被害情報などについて発信するとともに、異変に気付いた際には専門家につなぐ役割を担う地域サポーターの仕組みも、コミュニティを活用する方法の一つと考えられる。行政においては、消費者啓発講座の受講者や団塊の世代の退職者等も含めて地域のために活動する地域サポーターの担い手を育成していくとともに、基礎自治体や消費生活センター等と連携してその主体的な活動を支援していくことが求められる。

ウ 地域や人とのつながりと高齢者の見守り

高齢者を見守るための仕組みとしてうまく機能している取組は協議会やネットワークとして構築された仕組みだけではない。むしろ、行政と連携する民間の主体から多くの賛同を得ているのは、高齢者の周囲で失われつつあった地域とのつながりや人とのつながりを取り戻すことで見守っていこうという取組であるように思われる。横浜市緑区では、区役所から働きかけるよりも、身近な場所・身近な人からの声掛けをしてもらおうと考えて地元の商店街と連携し、富山県警察も、みんなで高齢者を守る環境づくりをしようというねらいで日常的に高齢者と接する機会のある接骨院や理髪店の参加を得ている。

東京都江戸川区の中学生による見守り活動は、中学卒業後も高齢者と地

見守りを行っていくため、福祉のルートだけに頼らない仕組みの構築の必要性を指摘する。

¹⁷ 消費者庁「平成 27 年度 地方消費者行政の現況調査」によれば、平成 27 年 4 月 1 日現在、28 の都道府県、103 の市区町村等（政令市を含む。）が地域サポーター制度を有している。

域で気軽に会話ができるような関係づくりを目指しており、埼玉県春日部市の大学生による地域貢献活動は、団地内にコミュニケーションの場や機会を作る取組ともいえる。

さらに、老人クラブの「見守りサポーター活動」は、地域の同世代の元気な高齢者が見守り活動を行い、ヤマト運輸株式会社の「お買い物品を活用した見守り」は、配達エリアのことをよく知るセールスドライバーが手渡しで荷物を届ける際の気づきを見守り活動につなげたものである。

地域における高齢者の見守りが、「監視」や「見張り」ではなく、見守られる側の高齢者にとって遠慮や負担を感じさせない、あくまでも適切な距離感を保った「見守り」であるためには、組織化されたフォーマルな見守りに加え、周囲の人とのつながりによる緩やかな見守りの体制を作っていくことが重要である。孤立しがちな高齢者を取り巻くコミュニティを再構築し、それを構成する誰かが異変に気付くことができる関係を築くことが必要である。

個人が尊重され、自治会・町会といった地域団体への参加者も減少し、時代の潮流は地域や人とのつながりが弱まる方向に向かっているともいわれるが、それに逆行するように、高齢者の効果的な見守りのためには、地域や人とのつながりを取り戻すことが求められているのである。

(2) ICTの活用と人とのつながり

ア 住民等への情報の発信

調査報告では、事業者や事業者団体との連携策の1つとして情報技術の利活用を挙げ、行政におけるオープンデータ化の取組の進展について触れて、行政が保有しているデータの公表方法を利用しやすい形とすべきことを指摘した。この点に関し、シンポジウムにおいて、一般社団法人オープン&ビッグデータ活用・地方創生推進機構事務局、株式会社三菱総合研究所の村上文洋主席研究員から、行政が住民等に情報を届ける場面において、その全てを行政が担うのではなく、情報を民間の主体が利用しやすい形で提供することで、アイデアやノウハウを持った民間の事業者や団体がそれを必要な人に効果的に届けたり有効に活用したりすることができることの実例が示された(第3 開催報告 30頁)。行政が発信したい情報について、積極的に民間の媒体を利用して、その情報が最大限に活用される道を探ることは、有効な官民連携策の1つであると考えられる。

イ ICTの活用による人とのつながり

加えて、調査報告では触れられなかった新たな視点として、ICTをコ

コミュニティの（再）構築のために活用すべきことを指摘しなければならない。

梶山女学園大学の東教授は、ICTを活用することのメリットとして、コミュニティ内でのつながりを円滑にすることができることと、遠方の人でも見守りができるようなつながりを持つことの2つを挙げる。

先にも述べた岩手県立大学の小川教授の取組は、地方自治体や社会福祉協議会、事業者等をICTでつないで情報を円滑に共有することによりコミュニティの再構築を図るものである。

また、地域の課題を解決するためのコミュニティの支援を主な活動とする一般社団法人コード・フォー・ジャパン¹⁸は、通信環境の整備等が進んだことで、忙しい人も遠方の人も地域課題解決の「場」に参加することができるようになったと指摘する。実際に、地域課題の解決に多様な主体が参加できるようにするためのプラットフォームを運営するNPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボは、地域コミュニティにおける情報共有や意見交換のためにICTを活用している（第3 開催報告 34 頁、第4 事例集 142 頁）。これらの取組では、これまで、高齢者の消費者被害防止という課題が取り上げられることはほとんどなかったが、誰でもいつでも情報をやり取りすることができるスマートフォンの普及などにより、今後、消費生活分野でもこうした情報コミュニケーション技術の活用の進展が期待される。

SNSを活用した高齢者の見守りとコミュニティの形成に取り組む事例もある（コラム）。ここではSNSが手軽に利用できるコミュニケーションのツールとなって、お互いの変化に気付き合える関係の構築につながっている。電話やメールよりもさらに気軽にやりとりができるSNSは、離れて住む家族との対話を取り戻すツールにもなり得る。SNSの利用経験のある高齢者も増えているが、今までスマートフォンやタブレット端末等を利用したことがなかった高齢者も、講習などを行うと、それを使えるようになることに喜びを感じて積極的に利用する人が多いという。消費者被害防止の啓発ばかりではなく、SNS等をコミュニケーションのツールとして利用し、高齢者自身による情報発信を促すことも、高齢者の見守りの一つの形と考えられる。

¹⁸ 市民が主体となり、地域課題解決に取り組むコミュニティ作り支援や、テクノロジーを活用したアクションを創発する活動を支援していく非営利団体。2013年設立。
（<http://code4japan.org/aboutus>）

(コラム)

【ツイッターの活用による高齢者の見守りと地域力の向上】

徳島大学・地域創生センター長の吉田敦也教授は、平成22年から、ツイッターを活用した高齢者の見守りとコミュニティの形成に取り組んできた。高齢者向けに開発したツイッターアプリを「とくったー」(「ツイッター」+「徳島」)と名付け、見守る側だけでなく見守られる高齢者もツイッターを利用して情報発信することで高齢者の周りに緩やかなコミュニティを作り、高齢者の情報を地域で共有して見守りを行う仕組みとしている。

先にも述べた東京都杉並区の事例のように、電話機に設置する振り込め詐欺被害防止機器においては、詐欺の可能性のある電話があるとあらかじめ登録した家族等に通知メールが届くシステムになっているものが多い。また、こうした機器の設置を行政に申し込むのは、高齢者本人よりも、高齢者が被害に遭うことを心配する家族であることが多いという。機器の設置や通知メールが家族とのコミュニケーションのきっかけにもなっている。

(3) 継続的な官民連携のために

ア 前提としての行政内部における連携

調査報告でも述べたとおり、国や地方公共団体が官民連携に際して果たすべき重要な役割は、官民連携の持続性を確保すること、また、縦割りの垣根を越えて、関係する行政機関を結集させて問題を解決する態勢を作ることにある。地域では多くの複雑に絡み合った課題を抱えている。消費者被害防止のための見守りを行うに際しても、行政の縦割りととらわれることなく、福祉における見守り、さらには例えば子育て等も含めた地域において見守りが必要なあらゆる分野について、行政が主導して問題意識の共有を図るとともに共通の仕組みを作っていくことが、結局は消費者被害防止のための効果的な官民連携ネットワークの形成につながると考えられる。

高齢者の見守りの局面において、福祉部門におけるネットワークが既に構築されている地域では、そのネットワークを活用し、消費者被害防止に関する認識の共有とその位置付けの明確化を図るとともに、消費者行政部門と福祉部門を確実につなぐ仕組みづくりが不可欠である。

イ 民間の主体との継続的な連携

また、官民連携の取組の持続性を確保するためには、参画する民間の主体が、本来的に行っている事業や活動を活かして無理なく実施できることを積極的、主体的に分担する仕組みでなくてはならない。先にも触れた富山県警察による「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」には70を超える団体が参加しているが、これは、各自の事業の中でできることに取り組むという趣旨が多く、賛同を得たことによるものである(第3 開催報告25頁、第4 事例集122頁)。また、第257回当委員会本会議において実施したヤマト運輸株式会社からのヒアリングでは、「プロジェクトG」の取組を進める上で、補助金・助成金に依存するのではなく、事業として収益性が確保できることが継続性確保の要件であり、連携する各主体がWin-Winの関係になることがポイントとなる旨が指摘された。

(4) それぞれの地域に応じた連携の形を求めて

官民連携による高齢者の見守りを考えるに当たり、ICTその他の最新技術は最大限に活用されてよいが、その土台として、周囲の人による支えを欠かすことはできない。

梶山女学園大学の東教授は、早期に高齢化が進んだ地域では、早くから地域の課題として高齢者の見守りに取り組んでいる地域も多いと指摘し、東京大学の秋山教授は、特に地縁をもたない人が集まる都市部におけるコミュニティ力の強化を課題として指摘する。また、高齢者等の自宅を訪問する業態の事業者と連携した見守りの取組は、過疎化・高齢化が進み、配達等を行う事業者と受領する消費者の間で顔の見える関係を築くことができる地域では機能しやすいが、人口が密集し人の入れ替わりの激しい都市部において同様の仕組みを運用するのは困難と思われる。

高齢者の消費者被害を防止するという目的は同じでも、そのために効果的な官民連携の形は地域によって様々である。地域の関係者が知恵を出し合って地域に合った官民連携の在り方を検討するに当たり、次項で報告するシンポジウムでの議論や第4として掲載した事例集のアイデアを参考としていただきたい。

また、官民連携の在り方の検討に際し、シンポジウムの第2部において参加者全員で試みたワークショップの方式もぜひ活用していただきたい。「理想の未来」を具体的に描き、それを実現するための方法を考える作業によって、新しいアイデアを生み出す。多様な視点による多くのアイデアを得るためには、行政の担当者、消費者問題に関する専門家、見守る側と見守られる側等、立場の異なる参加者が、立場を超えた対等な関係で議論

をするワークショップの方式は極めて有効である。

今後、高齢者の消費者被害防止のために、さらには、消費者として豊かな生活を安心して営むことができる地域社会の形成のために、各地域で対話が行われ、その地域の関係者が思い描く「理想の未来」に向けて、より良い官民連携の仕組みが構築されれば幸いである。

以 上