

消費者委員会本会議（第216回）
議事録

内閣府消費者委員会事務局

消費者委員会本会議（第216回） 議事次第

1．日時 平成28年3月29日（火） 12:59～14:28

2．場所 消費者委員会会議室

3．出席者

（委員）

河上委員長、池本委員長代理、大森委員、蟹瀬委員、
鹿野委員、長田委員、中原委員、樋口委員、増田委員

（説明者）

香川県危機管理総局 荒井くらし安全安心課副主幹

（事務局）

黒木事務局長、小野審議官、丸山参事官

4．議事

（1）開会

（2）地方消費者行政について

（3）官民連携による高齢者の見守りについて

（4）閉会

1．開会

河上委員長 それでは、時間になりましたので、始めさせていただきます。

皆さん、お忙しいところをお集まりいただきありがとうございます。

ただいまから「消費者委員会第216回本会議」を開催いたします。

本日は、阿久澤委員が所用により御欠席であります。

それでは、配付資料の確認について、事務局からお願いします。

丸山参事官 お手元の議事次第の下部のほうに配付資料一覧を記しております。

資料1 - 1から資料1 - 3までが、地方消費者行政の関係の資料。

資料2につきまして、官民連携による見守りシンポジウムの結果概要。

資料3につきまして、香川県説明資料。

参考資料となっております。

もし不足がございましたら、事務局のほうまでお申し出いただきますよう、よろしくお願いいたします。

2．地方消費者行政について

河上委員長 それでは、最初の議題でございますが「地方消費者行政について」であります。

当委員会では、消費者が自立して、安心して安全で豊かな生活を営むために「地方消費者行政の活性化に向けた対応策についての建議」等を取りまとめ、地方消費者行政におけるさまざまな課題を明らかにし、消費者庁を初めとした関係省庁に対応を求めてまいりました。

現在、消費者庁では、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備することを目指した「地方消費者行政強化作戦」を策定して、地方公共団体の取組を支援しております。

同作战の政策目標1に掲げられている「相談体制の空白地域の解消」に関し、「相談窓口未設置の自治体の解消」の部分は既に達成されておりますが、自治体においては、同作战の政策目標2に掲げられている「相談体制の質の向上」等に取り組むこととされております。

そのため、当委員会では、全国の相談窓口の担当行政職員や相談員、有識者からのヒアリングを中心に、相談窓口の現状や課題、課題に対する相談窓口等の取組などについて調査審議を重ねてまいりました。

その結果を踏まえまして、当委員会として皆様の御参考に供すべく、相談窓口の質の向上に向けた方策を取りまとめたいと思います。

担当は、池本委員、樋口委員、増田委員でございます。

それでは、池本委員から報告書の案についての説明を10分程度でお願いできればと思います。

池本委員長代理 池本でございます。

資料1 - 2が報告書の本体で、資料1 - 1はその概要をわかりやすく一覧できるようにまとめてもらったものですので、そのいずれかを御覧いただきながら御確認ください。

まず、今回のこの報告書を作成した調査の背景、問題意識については、先ほど委員長が冒頭御説明いただいたところで、それが報告書では1ページの「はじめに」のところにこれまでの背景として記載されております。

それから、報告書の2ページ以下は、消費者庁と国民生活センターで相談窓口に関してのさまざまな取組、支援です。消費者庁では、先ほど紹介のありました「地方消費者行政強化作戦」ということで、例えば政策目標1が相談窓口未設置の自治体を解消すること。政策目標2 - 1で、消費生活センター。これは週4日以上、そして相談員を配置し、PIO-NETを配備するという、その消費生活センターについては人口5万人以上の全市町村及び人口5万人未満の市町村の50%以上を目標にするという政策目標。それから、消費生活相談員の配置を、あるいは資格保有率を上げる、研修参加率を上げるということなどが今回のテーマに直接関連するところ です。

その中で、3ページですが、消費生活相談窓口は全市町村で窓口を開設するところまで達成できております。ただ、消費生活センターの要件を満たすところは、例えば5万人以上の自治体の中でも558分の469で、まだ未達成ではあります。したがって、そういうところは資金面でのサポートを引き続き進めていく必要があります。これは地方消費者行政活性化基金、現在は消費者行政推進交付金となっております。あるいは制度的には、今般4月1日から施行される改正消費者安全法の中で幾つかの課題・取組があります。

4ページからで「2 国民生活センターの取組」としては、相談事案の処理についての支援として、いわゆる経由相談という、地方で解決困難な案件について相談員の相談に乗り支援するという、あるいは土日など、地方で窓口がないときに相談に乗るというもの。それから、相談員・職員向けの研修。非常に専門的な事例講座などを含めた研修講座を多数開催しているというもの。そのほか、商品テストとか裁判外紛争処理機関とか、国民生活センターの取組の大半が消費生活センター相談窓口の相談処理の支援につながっているものであります。

そうした国側の支援も含めて、7ページ以下で、「第2 相談窓口の業務の向上」について幾つかの課題があり、それについてさまざまな取組をしている自治体について、本委員会でもこれまでヒアリングを行いました。それ以上に事務局において、全国のさまざまな自治体につきヒアリングを重ね、それを事例としても引用しながら紹介しております。例えば相談員の確保というところでは、事例についてはその後で出てきます。

11ページ以下に出てきますが、相談員の確保体制についての事例を紹介しながら、まずは地域の中で養成講座を実施する。あるいはそういう方を名簿で登録して、各市町村で声を掛けやすくするというもの。あるいは小規模の自治体間で、地域で複数の自治体が共同で相談員を確保する広域連携の取組などについても具体的な例と、それから、留意点も含めてヒアリングしたところ

を記載しています。それから、業務委託の方式で、センターの立ち上げの段階で業務委託をし、動き出したらまた自治体でやるといった例もあるという紹介もあります。

「2 相談員のスキル向上」、13ページ以下ですが、これは巡回相談型と、県のセンターで受け入れて、そこで実務的に研修をするという方式などがあるというもの。あるいは国民生活センターや県が実施する研修というものがどういう形で活用されるか、どういう意義があるか、交流の意義があるという紹介です。それから、ICTを使って、直接窓口を開けられない、空にできないという小規模の窓口でも、ウェブで参加できるというものがある。あるいは最近、しばしば聞く解決困難事案、あるいは対応処理が難しい事案について、メンタル面でのケアをしているという事例も含めて紹介しております。

それから、行政職員が相談窓口をきちんとバックアップすることも重要であるということで、それについて幾つか事例を入れて、特に相談員と職員の密接なコミュニケーションが大事であるというところについて、これも18ページに事例を3例ほど挙げております。

こうした相談窓口の業務の向上に関して、今後の課題・展望ということで19ページ以下にあります。これは増田委員の分析によるものですが、調査した課題に限らず、もっと広い観点、全体像の中で今後の展望を提起しているものです。

それから、23ページ以下は「第3 情報発信力の強化」というところでございます。これは、情報発信には2つの面があって、センターを知ってもらって利用してもらうことと、事例を収集・活用して被害防止のために情報を発信するという両面がありますが、実はこれは密接不可分です。利用しやすくする、そして、ただセンターの存在だけではない、何をしているか、どんな問題があるかを伝えることによって、そういう事例であれば相談しようという形で、身近な窓口として知ってもらい、あるいは何を利用するかという役割も知ってもらいということで、これも事例を25ページに紹介してございます。

それから、情報発信の仕方についても議論しました。本会議でもヒアリングがありましたが、マスメディアをうまく活用して、関心を持っていただいて取り上げてもらうというところ。それから、例えば若者向けにといいますと、なかなかチラシなどでは情報が伝わらないところについて、例えばSNSを利用するとか、地域の中でのコミュニティーを活用するとか、そういうことで、28ページ、29ページに事例を4例ほど挙げております。

それから、対象者に合わせた情報発信の手段という切り口からもまた分析しまして、この中では従来型のチラシを配るところだけではなくて、例えばプロスポーツの試合の参加者に向けて電光掲示板に表示するとか、そういう取組、あるいは学生、高校生など若者が情報発信に参加するという新しい観点での取組も事例を含めて紹介してございます。それが、事例が32～34ページとあります。

これについても「【今後の展望】」ということで、樋口委員から「情報発信から情報共有・交流へ」というふうに、更に観点を広げて、何をどう伝えるべきか。消費者に役立つ情報をどう選択し、発信するか。誰にどう伝えていくのかということについて、幅広い観点で意見を、問題を提起していただいております。

最後、38ページ以下で「【今後の展望】」。これは私、池本のほうで書かせていただいたのですが、相談窓口の強化だけではない、消費者行政全体を充実・強化するために、もちろん、相談窓口がその中核、基盤ではありますが、それを整備することから、総合的な消費者行政の充実ということで、第1段階、第2段階、第3段階、第4段階というふうに段階を分けまして、最終的には地域の消費者も参加して、一緒になって消費者行政を強化していく。そういう全体像の中でこの問題を捉えてほしいということで取りまとめをいたしました。

以上です。長くなりまして、すみません。

河上委員長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明の内容について、御質問、御意見のある方は発言をお願いいたします。これまでも何度か原案の段階で拝見をしてきているものでありますけれども、いかがでしょうか。

どうぞ。

池本委員長代理 すみません。1点だけ字句の訂正がございます。

特に傍聴されている方で、資料の12ページを御覧いただけますか。事例3です。2行目で、修了者を人材バンクに「登録している」と書いてありますが、これは希望者が登録できる形なので、修了者は人材バンクに「登録できる」という形で訂正していただくのが正確となりますので、その点だけ補足させてください。恐れ入ります。

河上委員長 机上配付は直っているようですが、全部直っているわけではないので、もし傍聴者の方の部分で、直っていないようでしたら御訂正願います。

担当委員として増田委員と樋口委員が関わっていただいておりますけれども、何か、ここは力こぶを入れたいというところがありましたら一言ずつお願いできますでしょうか。

増田さんのほうから、どうぞ。

増田委員 こういう形で意見を書かせていただいたことは大変光栄であると思っております、常日頃考えていることが表明できたと思っております。

それと、行政職員に対する研修とか職員の役割というところにスポットが当たっていくことで、今後、道が開けるのかなと思っております。是非とも頑張ってくださいと考えています。

河上委員長 では、樋口委員、お願いします。

樋口委員 まず、この報告書をまとめるに当たって、ヒアリングにご協力いただいた方々や事務局の方も含めて、皆さんにいろいろ御意見を出していただいてまとめることができたということで、関係の皆さまに改めて感謝したいと思います。私のところでは「情報発信」を担当していたのですが、最後の展望の部分では「情報共有・情報交流」という言い方をしてしまっていて、そこに私の主張とイイますか、言いたいことがあるのです。

ともすれば、最近、ICTとイイますか、そういうものが発達して、情報の量は非常に増えているのですけれども、それが有効に活用されているかどうかということについてはいろいろ問題があるのではないかなということなのです。例えばコール情報というものは確かにホームページ上では発信されていますが、実際に消費者に全ての情報が届くというのはなかなか難しい現状があ

ります。したがって、情報をホームページに載せたからそれでおしまいであるということにならないようにというふうに、特に最後の展望のところを書いておきました。

これは行政全般に言えることでありまして、予算がついて、ホームページを作って、情報を発信して、それでほっと一息ということではなくて、発信した情報がどのように消費者の方、特にその情報を必要とされる消費者の方に伝わっているのかということを検証していただく。その検証した結果を踏まえて、また発信方法を、これは最新鋭のものがいいとは限りませんので、場合によったら「紙媒体」で、場合によったら「人から人へ」伝えるということも含めて考えていただくことが必要なのではないか。「情報」やICTという言葉を使うと、何か非常に新しいことのように思いがちですが、発信力を高めることは実はそういう新しい言葉に惑わされずに、適所適切に、状況に応じて情報発信をし、また、情報を関係者が共有していくことではないかと考えております。

以上です。

河上委員長 ありがとうございます。

ほかには何か御意見はございますでしょうか。

どうぞ。

長田委員 タイトルにありますように、頼りになる消費生活相談窓口というものが1つでもどんどん増えていくためには、今、これはこの「頼りになる」がどこに掛かっているのかというのでも「ヒント」に掛かっているのか、「相談窓口」なのかがちょっと私には一瞬、口に出してから疑問に思ってしまったけれども、とにかく、ときによって、今、悩んでいることというのがどんどん変化していつているのだと思います。ですから、今回これがまとまっておしまいではなく、毎年毎年きちんと、今、市町村の窓口、都道府県の窓口でどういう苦勞をしているのかとか、どういう課題があるのかというのを消費者委員会としても丁寧に、皆さんの意見を拾いながら、これがちゃんと毎年見直していけるような形ができるといいのではないかなと思いました。

それから、本当に最後のところに交付金のことを池本委員が書いてくださっていますけれども、やはり地方消費者行政がやっと何とか頑張ってきているところで、この交付金がどういうふうに確保できていくのかというのもとても大切な、本当に、そしてそれができるだけ早く見通しを立たせることがとても大切だと思いますので、消費者委員会としても消費者庁にそれは引き続ききちんと要求していく姿勢が大切だなと思いました。

河上委員長 池本委員、これはやはり「頼りになる」は「窓口」に掛かるのでしょうか。

池本委員長代理 はい。そのようです。

河上委員長 ほかにいかがでしょうか。よろしいでしょうか。

ほかにないようでしたら、特段修正の御意見はないようですので、原案どおり報告書を取りまとめたいと思います。

本報告書では、相談窓口の抱える課題に対する相談窓口や自治体等におけるさまざまな取組などを紹介しておりまして、この紹介している取組の中には、相談窓口や自治体が地元のプロスポーツ団体等との情報発信の面で連携した事例も取り上げております。かなりたくさん資料が参考

資料として入っております。

プロスポーツ団体の方々を初め、全国の自治体の方にはこうした取組が連携にとっても参考になるかと思えますし、情報発信等を行う際の非常に有力なツールとして御利用いただけるのではないかと考えております。

本報告書のタイトルにもございますように、本報告書が相談窓口の方々を含めた多くの人々にとって「頼りになる消費生活相談窓口のためのヒント」となることを期待したいと思います。

それでは、これはこれでまとめていただくということにいたします。どうもありがとうございました。

これは作成にあたって、事務局はなかなか大変であったみたいで、本当によく頑張ってくれたと思います。

3. 官民連携による高齢者の見守りについて

河上委員長 それでは、続いて「官民連携による高齢者の見守りについて」であります。

第4次消費者委員会では「消費者教育」「地方消費者行政」「官民連携」という3つを大きな調査審議テーマとして調査を進めているところですが、このうち「官民連携」については、現在「地方消費者行政における官民連携」ということを切り口として、特に、地域における「高齢者の消費者被害防止に向けた官民連携の取組」に焦点を当てて調査を進めております。このテーマについて、去る3月13日に「官民連携による見守りシンポジウム」を開催いたしましたので、この担当委員でありました樋口委員から簡単に御報告をいただければと思います。よろしく申し上げます。

樋口委員 それでは、御報告したいと思います。お手元に資料2というものがありますが、これに沿って御報告いたします。

今、委員長からもお話がありましたように、3月13日の日曜日ですけれども、内閣府において、消費者委員会主催で「官民連携による見守りシンポジウム」が開催されました。

当日ですが、行政の関係者、民間の事業者、消費者団体関係者、弁護士・司法書士など、さまざまな方が御参加いただきまして、参加人数は全体では74名ということでございました。

内容について若干御紹介したいと思います。第1部と第2部にこのシンポジウムは分かれておりまして、第1部はパネルディスカッションでございました。

まず、お手元の資料にもありますように、椋山女学園大学の東先生がコーディネーターを務められ、議事を進行していただきました。パネリストは、最初に富山県警本部の金尾課長補佐から「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」という会議についてのお話がありました。富山県警と地元の事業者、消費者団体、関係機関など、官民が一体となって、特殊詐欺の被害防止に向けて取り組んでいる事例ということでございました。

次に、岩手県立大学の小川教授から「おげんき発信」という、ITを利用したシステムですけれども、これを大学のある岩手県内で活用しまして、地方自治体、社会福祉協議会、事業者等と連

携して生活支援のネットワークを作っているという御報告がありました。「おげんき発信」は、高齢者の方が、毎日、元気がどうかについて、ボタンを押すことで安否確認が容易にできるというシステムでございます。

最後に、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の、株式会社三菱総合研究所の村上主席研究員から、実際に運用されているアプリケーションやシステムなどの事例紹介を交えながら、官民連携での見守りにICTを活用するアイデアについて示していただきました。

その後に、公益財団法人全国老人クラブ連合会の齊藤常務理事、NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボの杉浦代表理事に加わっていただきまして、いろいろ意見交換をしていただきました。消費者被害の防止のための見守りについては、どのような課題があるのか。消費者被害防止や見守りにおけるICTの活用、多様な主体が見守りに参加していくための官民連携やネットワークの在り方などについて活発な意見交換をいただきました。

これが第1部で、今回は更に第2部ということで、当委員会としては初めての試みですが、ワークショップ。参加者全員が加わった形で、これは講演者といいますか、パネリストやコーディネーターの方々も加わっていただいてワークショップを行いました。参加者全員がチームに分かれまして、「地域における高齢者の消費者被害防止に向けて」をテーマにしまして、消費者被害を防ぐために高齢者が地域とつながりを作るにはどうしたらよいか、アイデアを出し合ってもらいました。それで、最後に各チームからこの成果を発表していただいて、会場全体でこの成果を共有することができました。

このシンポジウムの成果については、いずれ取りまとめて消費者委員会として公表する予定でございます。

私も、このシンポジウムに学生を7名ほど連れて初めて参加をしたのですが、大変大きな成果があったのではないかと感じております。特に第2部のワークショップは、これはほかの分野でもよくこういう試みはあるのですが、大きな模造紙にポストイットというのでしょうか。それでいろいろ考えたことを貼り付けて、それを並べ直して、最後はそれを報告するという形でございまして、専門家の方と私どもの若い学生と、あるいは行政の方が一体となって、いろいろ考えながら取組をしたということで、こんなことを言うてはなんですが、行政が関わるシンポジウムとしては非常に思い切ったシンポジウムで、面白かった。

それだけではなくて、専門家の方や若い人たちが参加したことで情報発信力が非常に大きくなったのではないかと感じております。せっきやくのことですから、今後、全国でこういう議論を広げていけるような、そういった工夫もしてはどうか。特に今回は専門家の方だけではなくて、例えば実際に高齢者の方として、当事者としていろいろ関係してくる老人クラブの方、学生を初めとした若い方、あるいは行政の担当者も直接参加をして議論することができたので、そういう形での幅広い参加を得ながらこういった活動を更に展開することは意義があるのではないかなと思います。

特に、今回のシンポジウムで印象に残ったのは、老人クラブの見守りサポーターの話です。老

人クラブの方が見守りサポーターの制度を作って自ら高齢者の見守りサポートをしているという報告でした。老人クラブとしては、各省庁が縦割りで高齢者の見守りのことについていろいろ入れ替わりに説明に来る内容を受け止めるだけでなく、当事者として自分たちがきちんと見守りを、仲間の高齢者の見守りを果たしていくことが大事なのではないかという問題提起をいただきました。こういった言葉については、私も重く受け止めていかなければいけないと考えております。

以上、簡単でございますが、シンポジウムの報告とさせていただきます。

河上委員長 どうもありがとうございました。

委員の方でそこに参加していただいた方がほかにもいらっしゃいます。例えば中原委員、増田委員、大森委員がおられますが、もし何かありましたら簡単に。

大森委員、どうぞ。

大森委員 ワークショップはとても面白かったので、早速、私たちのNPOにも持ち帰ってやりました。それで、私たちのNPOはどういうところを目指すか。今の問題点は何か、それを改善するための何とか作戦とネーミングをしましょうということで、3つのグループに分けてやったのですが、みんな同じコンセプトだったので、すぐ改革につながると思って喜んでおります。

それで、高齢者の見守りのお話ですけれども、私も樋口委員と同様に自分たちが見守る立場になることがすごくやりがいにつながるといふことにすごく感心しました。私たちもいろいろところで消費者教育をやっているのですけれども、学生に対しても教えるというよりは教材を作らせるのが1番、消費者教育につながっていると思われるので、新しい消費者教育の、消費者市民社会につながるスタイルかなと思って感心しました。

河上委員長 中原委員、どうですか。

中原委員 私も今回、ワークショップというものに初めて参加させていただいたのですけれども、大変勉強になりました。出席者全員が主体的に参加していくための仕掛けとして、若い学生からプロの消費生活相談員の方まで一緒になって考えてアイデアを出していくという方法は、大学の教員という立場からも非常に勉強になりました。これから取り入れていきたいなと思いました。

河上委員長 七十数名という人数はちょっと少ないように思われたかもしれませんが、ワークショップをやるにはやはり、ある程度、限定しないといけなくて、出席者が限られてしまいました。それにしても、皆さんが積極的に参加して、参加できなかったのは私と事務局長だけですね。横で見ているに本当に有意義な方法で、また具体的に報告書の中でも、こんな形で進みましたというものでお示ししたいと思います。

それから、高齢者の件もちょっと意表を突かれました。福祉との連携とよく言うのですけれども、福祉の方というのはどちらかといいますと動きにくくなった方とか自由がきかなくなったような方なのですが、高齢者のかなりの部分はもっと元気な方なので、元気な高齢者が少し弱い高齢者に老老でいろいろな教育をしていくという仕掛けは、ああ、そうかと思って、目からうろこが落ちた感じがしました。

では、これはそういうことで、また報告書を楽しみにしております。

続きまして、同じく「高齢者の消費者被害防止に向けた官民連携の取組」のテーマについてでありますけれども、本日は香川県にお越しいただいております。

香川県では、高齢者の消費者被害防止のために、消費者行政部門と福祉部門とのネットワークを非常にうまく構築して在宅介護事業者等との連携を積極的に進めたり、あるいは特殊詐欺等の犯罪被害の拡大防止に向けた、いわゆる警報制度と申しますか、そういうものによって関係機関・関係団体との連携を図ったりするなど、非常に特徴的な取組をしておられると伺っております。本日はそれらの取組についてお話を伺った後、若干の意見交換をさせていただければと思います。

香川県におかれましては、お忙しいところ御出席いただきまして、まことにありがとうございます。

それでは、大変恐縮ですけれども、10分程度で説明をお願いできればと思います。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 香川県のくらし安全安心課の荒井です。

香川県では、いろいろな状況の中で、今、消費者被害防止の地域体制をできるだけ合理的にやろうということで取り組んでおります。

香川県全体の話なので、まず香川県の特徴からお話ししますと、香川県は日本で一番小さな都道府県です。岐阜県の高山市よりも小さな都道府県です。

人口は98万人、約100万人に近いのですが、一番大きな市は中核市で42万人の高松市で、8市9町、17市町で成り立っております。

高齢者割合のほうは28%を超えて、大体、平均よりちょっと上ぐらいです。

1世帯当たりの貯蓄年収比は全国1位なので、結構狙われやすい、お金持ちの県であると思われるかもしれません。

あと、消費生活センターのことですけれども、消費生活センターは3つの大きな役割があると思っています。1つは、消費者からの専門的な相談に対応すること。2つ目は、相談を受けて、悪質な事例があった場合については、それを確実に事業者指導に結び付けていくこと。3つ目は、啓発も含めた消費者教育の拠点となること。この3つの役割で、香川県もそれを大事にしております。

香川県の場合は、ちょっとほかの都道府県と違いまして、これは香川県が1番小さな都道府県であるということの特性にもよると考えていただきたいのですが、香川県では県で5つの消費生活センターを持っています。下に図がありますけれども、各エリアに香川県の消費生活センターがありまして、そこに専門の相談員13名で対応しております。

市町では高松市だけが消費生活センターを持っています。これは4名の資格を持った専門の相談員が対応しているという状況でございます。

消費者被害の状況を知る1つの指標としまして、警察が発表する特殊詐欺の被害状況というものが、あります。平成26年までは、皆さん御存じのように、すごい勢いで増えておりました、毎年過去最高の被害額ということで増えていました。香川県も全国と同じような感じで増えております。

平成26年が今まで過去最高で、全国は565億円にのぼっていたのですが、平成27年で被害額はや

っと前年比84.3%、16%ぐらい全国は落ちた。ただし、認知件数、被害を受けた件数は若干増えたという状況の中で、香川県は平成26年に過去最高の5億円だったのですが、平成27年は2億5,600万円、約半分に減って、認知件数のほうも30%近く減っています。1年間限りのデータですけども、よくできたのかなと思っております。

2ページ目をあけていただきたいのですが、この2ページ目は地方の状況を知っていただきたくて入れました。

消費者行政の担当部署というものは決まっているものではないのです。市町におきまして、産業課とか商工観光課とか住民生活課とか、いろいろなところが仕事をしながら、その中の一部でやっているのが現状です。大体、1割か2割程度でやっている。これは職員がやる気がないわけでは決してなくて、そういう状況であっても職員はやりますし、私たちの研修もちゃんとしていますけれども、そういう状況の中でこういう消費者被害のほうに対応していく。工夫しないといけないということです。

次に3ページ目ですが、これは相談体制と法執行です。

消費者の、住民のトラブルがありましたら、市町は、香川県も全部、相談窓口は市町にあります。そこで対応できるものもありますし、専門的なものは職員では対応できませんので、これはすぐに、香川県の消費生活センターが5か所ありますが、各エリアのほうに相談を引き継いでもらうということです。

その中で対応するのですが、悪質な案件を見つけた場合は、私たちのくらし安全安心課で事業者指導をしていますから、全て連絡が入ります。そこで聴き取りとか調査とかをして事業者指導、行政指導を行う体制をとっています。

香川県の場合は、行政指導の件数は西日本で1番です。福岡とか京都とか大阪よりも多いです。恐らく相談件数に対する割合でいけば、全国のトップクラスであると思います。悪質な事案は必ずくらし安全安心課に引き継ぎますし、逆にこういう事業者は今、調査しようとしているということでリストを渡し、これは来たらすぐに連絡をくださいということのお互いのやり取りをしておりますので、うまくこれが回っているということです。

4ページですけども、香川県は犯罪警戒警報の制度というものを設けております。

これは振り込め詐欺等特殊詐欺が急激に増えてきた平成25年8月に設けたのですが、この特殊詐欺の特徴としては、電話で一斉にといいますか、短期間のうちに全国から入ってきます。新しい手口で入ってきて、稼ぐだけ稼いだらすぐいなくなるということで、すぐにこれは周知して対応しないといけないということで、何がいいだろうか。

前は、地域の人にビラを配ったり、周知してくださいというということでは間に合わないわけですから、そういう情報に関しては1番にマスコミ、報道関係のほうにお知らせして、テレビとか新聞とかでみんなの目に触れるようにしていただきたいということで、このような警報を出しています。

あわせて、全ての金融機関、被害を止める最前線になるのですが、コンビニも含めて金融機関の窓口のほうに、情報が届くようになっていきます。

あと、各市町でもホームページに載せたり、後でちょっと御説明しますけれども、福祉関係の介護事業者にも地域包括支援センターにも行くようになっていきます。

犯罪ですから、防犯関係の各組織。この制度自体は消費者行政の制度ではなくて、もともと防犯の制度で、私どもの課が防犯も一緒にやっていますので、連携してやっているということです。

また、うちの課の中に警察から出向している職員が4名ほどおり、警察とも連携をしてやっております。そういう体制です。

5ページ目が、その内容です。

警報については、具体的にこういう情報を流しています。マスコミに提供する情報が1番詳しい情報で、これ以上は警察も出せないわけですが、1番詳しく正しい情報を出しているということです。これをそのままホームページに載せたり、ピラにしたり、メール配信などで必要なところにメールで配信していただいているということです。

ちなみに、今まで警報は過去3回です。そこまで行かないのですけれども、注意喚起で15回、こういうものを流しております。

6～7ページが、これ参考までには実施要綱を入れております。

次に、8ページですが、福祉部門との連携についてです。

上半分が介護事業者との連携体制で、下半分が地域包括支援センターとの連携体制ということになります。福祉部門との連携が必要であるというのは大きな理由があります。高齢者の消費者被害の2つ大きな特徴によるのです。

大きな特徴の1つは、だまされていることに気が付きにくいというものです。高齢者の場合、だまされていても、相手を信じきっていますから、はたから見ますと、これは完全にだまされているということもわかるのですけれども、本人はわかりません。また、この頃は契約したこともわからない、いつしたかもわからない。請求書が来ているので何となく払っているという、本当にわからないという状況もあります。これが1つです。

もう1つの特徴として、誰にも相談しないというものがあります。まず近所の人には、恥ずかしいから、絶対に相談しません。家族にも相談しません。事業者指導のほうで聴取に行っても、息子だけには言ってくれるとか、そういう話になります。家族には言いたがらないのです。家族に言いたがらないというのは1つには、家族に心配をかけたくないというのがありますが、1番大きなものは、叱られるのが嫌だということです。家族に、息子とか娘とかに、何をしているんだと言って怒られるのが嫌だということで、家族にも相談しない。

あと、おとなしい方は、だまされた自分が悪い、そのために人に動いていただくというのは申し訳ない。これは勉強だと思って諦めるという泣き寝入りをされる方が非常に多い。

この2つのことがありますけれども、恐ろしいことに、気が付かなかったり、泣き寝入りをして放っておくと、悪質事業者にとっては都合がいいターゲットですので、いつの間にかカモリストに載せられて、何度でも被害に遭います。つい、この間も3回の被害に遭った人がいます。多分同じグループだと思いますが、だます方法は変えてきますけれども、何度でもだまされます。これは警察あるいは消費生活センターなど、私どものほうに相談して対策をとらないと、とこと

んやられます。そういう意味では、高齢者自身が自分で何とかできるという状況でない場合があります。限界があるということです。

警察庁のほうで犯人から押収したカモリストというものがあるのですが、香川県の場合、平成28年1月末で、このカモリストに載っている高齢者の数は1万255人です。消費者被害で表に出てくるのは氷山の一角であると思われます。

もう1つ怖いのは、悪質な詐欺というものにこの頃暴力団が絡んでいる場合が非常に多くなってきています。暴対法の絡みで締め付けがきつくなってきて、こういうところにしのぎの道を見つけて出しているかもしれませんが、詐欺案件で捕まえると3割以上が暴力団関係の者が捕まっています。普通のちょっと小さな詐欺ではなくて、実は大きな組織的なものに対応しないといけない詐欺なのかもしれない。普通の対応では解決できないということがありますので、放っておけないのはそういうところです。

特に判断能力が低下した高齢者に関しては、これは早急に支援する側で、みんなで協力してこれを止めないと大変な事態になりかねないということで、私どものほうが福祉のほうと連携してやるという体制をとっております。

介護事業者との連携ですが、これはなぜ介護事業者かといいますと、先ほどの高齢者の被害の特徴からですが、地域の見守りをされる人に高齢者はなかなか相談がしづらいのです。また、外から見ていただけではわからないことも多いのです。でも、介護事業者は家の中に入ります。人間関係もできていますので、家の中でいろいろなものを見つけたり、他人で契約なので、かえって家族には内緒にしてとって相談をしてくれるかもしれません。介護事業者から消費生活センターや警察に相談したらというお話もできます。介護事業者というものはすごく協力していただくのはありがたい存在かなと。ですから、ヘルパーとかケアマネジャーとかに呼び掛けています。

介護事業者の連携については、中核市以外は県のほうが認可とか指導とかをやっておりますので、市町より県がやりやすい。香川県では、年に1度、集団指導といまして、福祉部局が事業者を全て集め、何日もかけて説明会をするのですが、県の福祉部局と私どもの消費者部局で連携して、そこでお話をします。

いまご説明したようなお話をして、高齢者の被害防止には皆さんの力が必要ですのでお願いします。また、県の福祉部局には、多数の介護事業者を管理するためのシステムがございます。そのシステムに、同報システムという一斉にメールを配信するシステムというものも合わせてあります。それでこの一斉メールシステムを使いまして、2か月に1度ぐらい、消費生活センターから、旬の消費者の被害防止の情報を流します。先ほどの警報も流します。

その内容が次の9ページにあります。事業者ですっととじて利用できるようなこのような形で流しております。

悪質業者が狙っています、身近なあなたの気付きが大切ですという内容で、それぞれ旬の話題とか、今、こういうものが危ないですとか、こういうところに気を付けてくださいというものを配信しております。

先ほどのところに戻っていただきまして、地域包括支援センターと消費者部局が連携している

というところ です。

地域包括支援センターの役割は、高齢者がその地域で安心して暮らしていけるように包括的にサポートするというものです。

10ページのほうをめぐっていただきまして、この10ページの資料というのは、私のほうから、市町の福祉部局の主管課長会議があるのですが、そこで協力をお願いしたときの資料です。

そこで、4番目のところ です。「包括的支援事業との関連(介護保険法第115条の45)」というところで、地域包括支援センターは4つの事業、～までの事業をやるのですが、その中で連携できるのではないかとということで私どもが持ちかけたものが「総合相談・支援事業」と「権利擁護事業」です。

総合相談ですが、高齢者の相談というものはほとんどこの地域包括支援センターのほうに流れます。健康に関する相談が多いでしょうけれども、中にはいろいろな相談があります。消費者被害が、今、増えていますから、地域包括支援センターにその相談が来たときに、相談は受けなければ、その専門ではないわけです。消費者の問題の専門は消費生活センターです。すぐに消費生活センターのほうにつないでいただく。被害防止のための対応は一刻を争いますので、出てきたらすぐにつないでいただく。また、相談に躊躇(ちゅうちょ)している高齢者には相談するよう促していただくということ をします。

あと、地域包括支援センターは全ての市町にあります。地域包括支援センターを中心に地域で高齢者の見守りのネットワークを作っているところも結構ございます。この見守りは、高齢者の健康に関するものがメインです。徘徊をしていないかとか、1人で倒れていないかとか、そういう高齢者の見守りをするのがメインなのですが、この高齢者を見守る方に、一緒に消費者の被害の防止の目線も持って、見守っていただくということをお願いをしたらどうかということで、今、お願いをしています。地域包括支援センターが中心になって見守りネットワークの人に対して研修をしていますから、そこに一緒に入らせていただく。

地域では、見守りをする人は多分、いろいろな役割を兼ねています。ほとんど同じ人です。消費者部局で組織を作っても、同じ人が出ます。防災で作っても同じ人が出ます。ですから、人としては一緒なので、しっかり消費者の被害防止の目線も持って地域の見守りを一緒にしてもらおうというのが合理的でないかなということでお願いをしています。

3番目の権利擁護ですが、消費者被害の防止及び対応は地域包括支援センターだけでは非常に難しいのですが、判断能力を欠く状況にある人の支援というものは地域包括支援センターの役割で、これは成年後見制度です。契約とかそういうことで非常にトラブルが起こりやすい人に対して成年後見制度というものを職権でできるということがありますが、その部分で一緒にできるのではないかとということで、権利擁護の研修も兼ねて、消費者被害防止の研修も入れてやってもらうということで、連携をしております。

12ページですが、これは地域包括支援センターと警察との連携です。実は私どものほうも当初気が付かなかったのですが、地域包括支援センターに行って話をしていると、警察と連携している地域包括支援センターと、全然連携がとれていない地域包括支援センターがございま

して、これはちょっとまずい。

地域に住まわれている高齢者の問題、消費者トラブルも含めてなのですからけれども、地域で孤立した高齢者が健康面とか判断力が低下していく中で、さまざまな問題も起こっているわけです。それが徘徊の問題であったり、行方不明の問題であったり、交通事故の問題であったりと、その中で消費者トラブルも出てきているわけです。

ですから、中心を高齢者の問題として捉えれば、地域包括支援センターが1番高齢者の情報を持っているわけです。地域の高齢者の情報というものは、ほかのところは持っていません。消費者部局も当然持っていませんし、警察も持っていません。昔は交番制度が充実していて、警察は持っていたのですけれども、今は持っていないので、地域包括支援センターの高齢者の情報を持っているところと窓口を持って仲良くしていくというのは警察にとってもいろいろな業務を遂行する上で大切なことです。

これは県警本部と話をしまして、他県では協定を結んでいるところもあるのですが、協定を結ばなくてもそれぞれ、地域包括支援センターの窓口はどの課の誰だ、所轄署の誰が窓口だということが出来上がっていれば現場としては困らないわけです。情報については、警察にしても地域包括支援センターにしても、出せないものは出せないです。

ただ、例えば、この高齢者の人が行方不明になっているのを見つけました。それで、身寄りはどこ誰ですかといった場合に、地域包括センターのこの窓口で電話を掛けたら、東京に御家族がいます。では、東京の御家族のほうにそちらから連絡してください。あわせて、警察から連絡することはよろしいですかと確認をとってもらったら、あとは、個人情報などはその個人にしゃべってもらえばいいので、別にその個人情報が必要なものではないです。つなぐことができちんとできれば、これは済むわけです。

消費者被害についても、実際に被害に遭わないと警察に相談できないかと思う人もいるかもしれませんが、事件には端緒がありまして、1発でひっかける場合だけでなく、徐々に情報をとりながらひっかけてくる場合があります。地域包括支援センターに情報が入って、これは少しおかしただけけれどもといった場合に、まだ被害に遭っていないから警察に届けるのはどうかと、躊躇(ちゅうちょ)することがあるのですが、例えばこれが人間関係ができていれば、こういうことがあるのだけれどもと相談したら、ちょっとこれは事件の端緒かもしれない。場合によっては、今、効果を上げている、だまされたふり作戦というものができるともかもしれない。警察にとってもメリットがあるということで、地域包括支援センターに警察担当の窓口職員を決めてもらったら、所轄署から職員を挨拶に行かせ、互いに連携をとりあいましょうと出来上がった体制です。

13ページですが、上の段については、平成27年度に行われた県の消費生活センターと連携した地域包括支援センターの研修です。

これは職員研修、支援する職員等の研修で、今年度は5つの市町の地域包括支援センターの高齢者の見守り、福祉の見守りの研修の中で消費者被害についても研修の項目に入れていただきました。同じ市町が毎年する必要はないのですけれども、こういう形で、全部の市町でやっていただいたら効果があるかなと思っております。

以上です。

河上委員長 どうもありがとうございました。

それでは、ただいまの御説明の内容について、御質問、御意見のある方は発言をお願いいたします。いかがでしょうか。

大森委員、どうぞ。

大森委員 だまされたふり作戦について、ちょっと教えていただきたいのです。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 だまされたふり作戦は、私は警察ではないので詳しく説明できないですけれども、香川県も昨年1件あったようですが、高齢者にだましの電話が掛かってきたときに、警察に相談したら、そのままだまされたふりを続けてくださいと。それで、ばれていることに気が付かずにお金を取りに来た犯人たちをつけて行って捕らえるとか、そういうことです。オレオレ詐欺とかは今までやられっ放しだったのですが、だますほうもリスクがこの頃はあります。全国的に非常に効果を上げているということです。

河上委員長 ほかに。

池本委員、どうぞ。

池本委員長代理 池本でございます。非常に意欲的に多方面とつながっておられるというのは高く評価できると思います。

何点かお聞きしたいのですが、地域包括センターは市町、特に市の中でも複数あるところもあるでしょうし、県の組織としてそういう市町の中の地域包括とつながっていくに当たって、それぞれの市の担当部局と何か連絡調整なり協力なりということは、どういうふうに調整してつながりを作っていくのかということの辺りがわかれば教えていただきたいということが1点。

それから、13ページで高齢者向けの講座、啓発事業で、高齢者を含んで、全体では平成27年が251回、1万822人という、非常に多数回実施されています。その資料の「【講座の開催等】」、あのところで、テーマに沿った講師25名を県センターが派遣と書いてあります。その下の出前講座のところは、センター職員を講師として派遣が80回というふうにあります。この講師というものは、センターの職員、相談員自身なのか。講師25名といいますと、もっとほかにも講師となる方を養成しておられる、あるいは連携しておられるのか。この辺りの人材については、どういう体制でいらっしゃるのか。

とりあえず、その2点をお伺いできればと思います。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 まず、最初の福祉とのつながりなのですが、これはまず県同士でやりました。これ以外にも民生委員の研修もやっています。福祉部門との連携というものを県がやらないと市町はわからないと思いますし、県がこれだけ連携していますということで、まず県が連携して、それから市町のほうに、課長会に持っていきました。この今の高齢者の消費者被害の状況の中で福祉部局と消費者部局の連携は大事で、県も連携しています。ですから、市町も連携しましょう。

それで、市町には消費者の相談窓口のある担当課がありますので、その課を通じ福祉部局と連絡し一緒にお話ししています。ですから、市町の消費者行政部局を飛ばしているわけではなく、

県も市町も関係者がみんな連携しています。

ですから、まず段階としては県がありまして、市町の主管課。地域包括支援センターを直轄でしようが、委託でしようが、ベースはそこですから、そのこの了解を得て、それから、地域包括支援センターのほうの了解を得ます。

ただ、地域包括支援センターも文書だけではわかりません。ですから、そのときには17市町の全て、回らせていただきました。私と県の消費生活センターの所長と、あと、市町のほうでは必ずセンター長、センターの現場の職員と消費生活の担当部局。これが全部集まって、1時間程度、いろいろなお話をさせていただきます。高齢者の被害を何とかしたいという思いはみな一緒です。特に地域包括支援センターの中の現場の、前線の職員というものはそういうことに直面するわけですから、非常に困っているという場合もありまして、これは地域包括支援センターに負担が少ない話なので、話としてはスムーズにいったということです。

文書だけでは福祉部局の人には理解しづらい。やはり縦割りの意識があります。またお金が絡みますと、これは難しいのです。お金を絡まらず、システムだけの話を直接持って行ったので受け入れやすかったというのが、福祉との連携で私どもがやったやり方になります。

それで、消費生活センターの啓発について、これは毎年ずっとこういう回数で1万人ぐらいに講座をやっております。1万人ぐらいやっても、なかなか高齢者の消費者被害がおさまらないのは、先ほどの御説明した高齢者の特徴というものもありますし、来る人だけに啓発をやっているのでは解決が難しいという状況もあります。この中のアの部分の講師25名というものは外部の人です。外部の人で、弁護士とか謝金を出している場合もありますし、出していない場合もあります。出していない場合は、国とかNITEとか金融広報委員会とか、そういうところからできるだけ、無料でちょっと使える講師の方をお願いしています。

製品事故でしたら、企業さんもお願ひしています。パナソニックなどがここの講師で行っています。製品というものは耐用年数がありまして、使い方によって危ないのだと。またリコールについても、そのリコールをしている会社側はぼろの会社ではなくて、リコール制度を守っている会社というものはちゃんとした会社ですという、多少自分のところのPRにつながるかもしれませんがどれも協力していただけます。そういう無償の講師というものをできるだけ頼むようにしています。

イのほうの、この80回の講義については、全て消費生活センターの相談員がやっています。先ほどご説明しましたように、消費生活センターの役割として啓発とか消費者教育の拠点となるというのがうちのところのベースですから、相談員を雇うときには必ずそういう啓発もあるということで、相談だけではないということを知ってもらった上で雇っております。

先ほどありました地域包括支援センターの講義という話になってきますと、これは行政職員が行ってお話しする場合があります。これは連携などの制度の話もありますので、行政職員が話すということがありますが、基本的には消費生活センターの相談員が順番にやっていく。最初は難しいかもしれませんがだんだん上手になります。

池本委員長代理 ありがとうございます。

河上委員長 ほかに。

では、増田委員、どうぞ。

増田委員 面積が小さくて、コンパクトな県ならではのきめ細かい非常に有効なことができていますと感じています。現場と県が非常に近い関係にあるという、なかなかほかの都道府県では難しい、市町がやらないといけない部分を県がかなり入り込んでやっていただくことで余計効果が上がっているということとか、それから、事業者との連携につきましても思い切った活用をされているということも感じました。

その点で1つお伺いしたいのは、県の消費生活センターとして5つおありになるということで、1人体制のところもあると思います。メインセンターが4名ぐらいということで、その辺のところの情報共有とか合同会議とかローテーションとか、そういうこともおありなのかどうかだけお伺いできますでしょうか。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 市町と県なのですけれども、県がそれを市町の分を負担しているというには思っていないのです。香川県は昭和50年からこういう体制になっていますし、全県的に専門的な相談に応じる体制ができていて、そんなに負担ではない。むしろ、地域に住んでいる高齢者の問題に直接対応することは、県にはできません。それこそが市町の仕事です。市町にその地域の中の高齢者の問題を引き出していただく。それを専門的に県がサポートするだけの話で、どちらかが全てをする必要もないかなど。狭い県ならではのかもしれませんが、そういうふうに私どものほうは思っています。

もう1つは。

増田委員 相談員同士の。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 各エリアでの相談員は、中讃に2名、あと1名ずつです。中核となる県庁舎に入っている香川県消費生活センターには8名がいます。

それぞれ、連携してサポートをしております。エリアの相談員が地域の講座とかに行きますと、相談のほとんど電話なので、中核の県消費生活センターのほうで相談を引き受けるということになります。相談員は全員、情報も共有していますし、先ほどご説明しました悪質事業者についても全部に同じ資料を流していますし、何か困ったことがあったら弁護士相談というものを同じように時期を決めて行い、それぞれの専門的な相談をサポートしています。香川県の場合は小さいので、島嶼（とうしょ）部を除いて、相談者がどこに住んでいても車なら20～30分で各エリアの消費生活センターに行けるような体制であります。

河上委員長 池本委員、どうぞ。

池本委員長代理 すみません。池本からもう2～3、お聞きしたいところをポイントを絞ってお伺いします。

今、お伺いしてまして、やはり市町との連携、あるいは他部門との連携も全て職員の皆さんが足しげく出向いて話をして、その人たちに動いてもらう状況作りが全てだなと感じました。

そこで、それに関連してお伺いしたいのですが、先ほど冒頭、2ページのところで17市町のほとんどのところが兼務である。これは全国的にそうだと思うのです。消費者行政専任を持ってい

るところがむしろ少ないと思うのですが、こういった市町の消費者行政を兼務で関わっている職員と県との連絡、例えば会議なり、研修なり、連絡網なりというものがどういう頻度なり、あるいはどういう機会で行ってられるのかという点が1点。

それから、相談案件を行政指導に結び付けていく割合が高いというのは、これは本当に1番大事なところだと思うのですが、そうするためには相談員の問題意識から担当職員に向けて、それこそデータだけ見てでは伝わらないと思うのですが、そのつながりはどういうふうになさっているのかという2点です。

最後にもう1点だけ、相談員が研修とか、あるいは講座とかで出て留守になったところで、本部センターで受けるとありまして、188の番号であれば自動的にほかへというのはありますが、それとは別に、内部での自動転送のような工夫をなさっているのかどうか。

以上、3点です。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 1点目は、市町の職員は県のほうで研修をしています。3日間みっちり、職員は大体3年に一遍ぐらいの異動がありますので、わからないままに来られる方がおります。ですから、ちょっと時間がたってから、3日間集中してやります。消費者行政のいろいろな事業、国や県の事業もやってもらわないといけませんし、職員のほうも業務なのでしないといけません。そのための研修を県がやっております。

相談員との連携なのですが、これは事業者指導の担当と月に1度会議をし、連携をとってやっています。この業者の調査はこうであるという報告もやっています。エリアの相談員は直接ではなく連絡だけになりますが、県消費生活センターでは8名の相談員がくらし安全安心課の事業者指導担当と月に1度の協議をしております。

電話の転送ですが、引き継ぐ電話相談の番号をそのまま相談者に教えて、かけ直してもらいます。188は使っていないです。

188もいいのですが、188は最初に案内のメッセージが出てくるのです。それで、どこに住んでいますか、番号を選んでくださいと言うので、高齢者の方はそこでもう切ってしまう人が多いのではと思います。いずれにしても、次回から自分が相談したセンターに直接電話しないといけないので、市町のほうも私どもでも窓口の直接の電話番号をお教えします。

池本委員長代理 すみません。最後のところは、そうしますと、通常の番号で市町のところへ掛かってきたら、職員さんがそれは県のここへ掛けてくれというふうに応答して、そちらへ回してもらおうということですね。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 はい。そうです。

あと、消費生活センターのほうで、センターの所長が、今、相談員が出ているので、お急ぎならばここで同じように相談を受けられますよということで、そちらのほうにつなぐということをやっていますので、急ぎの電話でも、まず電話なので、トラブルということはないです。

河上委員長 ほかにはいかがでしょうか。

長田委員、どうぞ。

長田委員 ありがとうございます。

私、出身母体が地婦連、婦人会組織で、先ほど防犯でも何でもやる人は一緒とおっしゃっていましたが、多分、その一助になっているのかなと思います。

それで、そういう民間団体と県との連携のところでお伺いしたいのですけれども、先ほどお話しいただいたように、まず県で縦割りではなく連携をしてやっていく。それも市町にもそれを丁寧に行っているということになりました。

そうしますと、例えば私どものような婦人会組織のところにこういういろいろな依頼が来るときは、それぞれの担当のところから来るという形ではなく、少しまとまった形になるのか。それとも、やはりそこだけは縦に依頼が来ているのかというのを。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 実は、香川県くらしの見守り隊というものがあまして、これは婦人団体が中心になってやっています。野田会長という方の提案で、地域は縦割りではない、私たちの仕事は行政のように縦割りではない。地域の中で、みんなで自分たちができることをしていく。緩やかな見守りをしていく。例えば高齢者だけでなく、朝、通学の子供たちを見守ることも一緒にできるわけですから、そういう見守りも一緒にやりましょうという活動をくらしの見守り隊でやっています。

それで、くらしの見守り隊の研修等は、私どもや、県のいろいろな部署が行ってお手伝いを、人を作るというお手伝いをしています。ただ、事業については、これは縦割りです。なぜかといいますと、全て縦割りで予算が組まれている。その中でくらしの見守り隊は、防犯の予算を取ったり、防災の予算を取ったりしながら、チョイスしながらやっています。今、包括的に県のほうから団体にどうぞという形にはなっていないので、申し訳ないですが、どれもできる中で、今回はこういうことをやりたいといったところの予算、事業を選んでとってくるという形で、そこはチョイスしていただくようになっています。

長田委員 ということは、くらしの見守り隊自体がかなり幅広く活動を広げていることで、それが結局、実現できていると。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 そうです。特定の分野の活動ですとそれのみの活動ですが、活動を広げるともっといろいろなことができます。多分、そういう見守りは地域のコミュニティーを強くする見守りになると思います。高齢者が高齢者を見守るというのは、自分たちも勉強しないとイケません。福祉の勉強をするのもありますし、防災の勉強をするのもありますし、消費者の勉強をするのもあります。それらを勉強していきながら自分たちが地域で活動するというのは、その地域を犯罪とか災害に強い町につくれる可能性があるということなので、そういう活動をするのを応援していきますし、大事であると思います。特に1つの分野に絞る必要はないのかなと思います。

長田委員 ありがとうございます。

河上委員長 ありがとうございました。

ほかには。

中原委員、どうぞ。

中原委員 法執行体制につきまして、特にくらし安全安心課と県警がよく連携をとって活動さ

れているということで、こういうスムーズな対応というものは他県では見られない香川方式であるという御紹介がありましたけれども、一般的に行政と警察との連携について、課題といたしますか、こういった難しい点があるかということと、香川県では具体的な工夫をどういうふうにされているかということ、もう少し詳しく教えていただければと思います。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 警察はすごく前向きにちゃんとやってくれるのですが、ほかから言われたからそのままするということは余りありません。やはり自分のところで判断して、それで動きます。ですから、これも最終的に警察の判断ですが、こういう提案とかお願いというものはできます。

私どもの課には県警から職員が出向して来ていますし、事業者調査は警察の捜査と同じような部分がありますし、啓発や広報など意見を聞きながら職員と一緒にするという部分はあります。しかし、組織として体制を作るためには警察に提案して、最終的に警察がしましよと言ったらできるという形です。

河上委員長 ほかはいかがですか。

香川県は、ほかの点でも連携というものが非常に上手な県なのですけれども、これは何か秘訣のようなものがあるのですか。といいますか、歴史的にこうであったからいろいろな連携がしやすいのだというような。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 いや、どこもできると思うのですけれども、国は難しいと思います。地方公務員は人事異動で、私も土木に行ったり観光から来たりと、職員は動きますので、そのときの立場だけでこれはこうだと言えないです。次に逆の立場になるかもわかりません。これは市町も一緒です。立場ではなく、何が1番大事なことかということでお話をすれば、そんなに難しくはないのかなと思います。

ですから、この制度というものを他県に紹介していただければ、他県でも、香川県で今できているものをベースに工夫してできると思います。国費が絡みますと難しくなりますけれども、この制度はそんなにお金もかかりません。国費が絡まなくて制度的に連結するのでしたら、そんなに難しくはないような気はいたします。

河上委員長 いや、それが難しいのですよ。やはりどの地域も苦労しているのですけれども、本当に上手に連携が無理なくできているというのが本当にうらやましいなと思います。

ほかにいかがですか。

大森委員、どうぞ。

大森委員 行政の方はいろいろなところに配属されるのですけれども、香川県ではちゃんと3日間の研修をいただいている。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 市町とかの職員ですね。

大森委員 はい。それはどういう人がどういう内容をするのですか。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 弁護士を呼んできたり、専門の大学の先生を呼んできたり、それぞれの仕事の内容でしたら、私たち県の職員がします。

消費生活のいろいろな分野で市町の職員が関わらないといけない仕事がありますから、その分

野の専門的な人を私どものほうが選び、企画して、集まってきてもらって、研修をするという体制をとっています。

講義内容で特に決められたテーマはないのですが、変わらない部分と、今年はこれをしようとか、変えていく部分といったものはあります。

河上委員長 天気予報の何とか注意報と何とか警報みたいに、警報や注意報を出していかれる。しかも、マスコミとうまく連携してやっておられるというのは、マスコミとは何か協定のようなものを結ばれているのですか。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 いや、そういうものではなくて、マスコミのほうも記事にしやすいものがあるのです。やはり住民に対しての注意喚起で、警報とかそういうものは比較的記事にさせていただきやすいです。

私どもの事業にしても、消費者の被害防止という分野に関してはマスコミのほうもちゃんとPRしていただけます。できるだけ事業をするときもマスコミ受けすると言うとおかしいですけども、マスコミの人にちょっと面白いと思われるような形を工夫すればいいと思います。事業に参加できる人は少なくとも、新聞やテレビに載ると広がりますから。

河上委員長 キャッチ・コピーの問題かも知れませんか。蟹瀬委員、どうぞ。

蟹瀬委員 荒井さんがここを担当なさる前からこういう仕組みが動いていて、それを今のようない成功の世界へ持っていかれたのか、あるいは荒井さんがいらっしゃってシステムを変えていく、人によるものがすごく大きいようにお聞きしたのですけれども、その取組について、御自分では言いにくいように思いますが、やはりどこかが中心になってやっているからこそうまくいくのだと思うのです。

増田委員が言われましたけれども、小さいからできたのではないですかということもありますが、小さいところで固まって大きくなっていくわけですから、小さいところがどこか入れていけばうまくいくとするならば、県だっているいろいろな市が集まって県になっていたりしますから、そういう意味ではとてもいい例だと思うのですが、ちょっと言いにくいかもしれないのですけれども、荒井さんが旗を上げて、がっとう皆さんといろいろな組んでやられて、今、3年の結果しか出ていないのですけれども、この結果になられたのか、前から引き継がれてなされたのかということをお聞きしたいのです。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 事業者指導は私の前からの、これはある程度熱心な方がいますと、ぼんとそのレベルが上がって、それを引き継いでいきますので、事業者指導のほうはそういう伝統を引き継いでいるということになります。

この福祉との連携は、いままでの啓発に限界を感じて、高齢者の特性を考えれば、やはり福祉部門との連携は欠かせないであろうなということで、これは私が動いたということですが、関係するみんながそれに賛同してくれたから出来上がったわけですから。何でも、誰かしら一緒に共鳴してくれる方がいるのです。ですから、その人を捕まえれば何とかあります。

河上委員長 いや、お話を伺っていると、荒井さんのお人柄も大きいという感じがします。

どうもありがとうございました。もっといろいろ伺いたいこともあるのですけれども、大体予

定していた時間になってしまいました。

本日、香川県からの取組について御説明をいただきまして、また、質疑においてさまざまな御示唆を頂戴することができました。これらの取組は、ほかの自治体などにとっても大変参考になるものではないかと思えます。当委員会においても、本日御説明いただいた取組、あるいは審議の内容については、今後取りまとめる報告書にぜひ盛り込ませていただきたいと思いますと考えております。

香川県におかれましては、お忙しいところ審議に御協力いただきまして、まことにありがとうございました。

香川県危機管理総局荒井くらし安全安心課副主幹 どうもありがとうございました。

河上委員長 本日の議題は以上でございます。

4 . 閉会

河上委員長 最後に、事務局から今後の予定について説明をお願いいたします。

丸山参事官 次回の本会議の日程、議題につきましては、決まり次第、委員会ホームページ等を通じてお知らせいたします。

なお、この後、委員間打合せを行いますので、委員の皆様におかれましては、委員室のほうにお集まりください。

河上委員長 それでは、本日はこれにて閉会とさせていただきます。

お忙しいところをお集まりいただきまして、ありがとうございました。