

消費者庁等における各種試行を踏まえた今後の取組に関する意見

平成28年 8 月23日
消費者委員会

消費者庁、消費者委員会及び国民生活センターは、政府関係機関移転基本方針（平成28年3月22日まち・ひと・しごと創生本部決定）に基づき、これまでICTの活用等による試行等を行ってきた。その結果を踏まえ、本年8月末までに結論を得ることが目指されているが、消費者庁については、徳島県に消費者行政の新たな未来の創造を担う「消費者行政新未来創造オフィス」（仮称。以下「徳島オフィス」という。）を置き、実証に基づいた政策の分析・研究機能をベースとした消費者行政の発展・創造の拠点とする考えが示されている。

これを踏まえ、今後の消費者行政の目指すべき姿に関して、当委員会は以下のとおり意見を述べる。消費者庁におかれては、今後の徳島オフィスの取組を進めるに当たり、以下の意見に留意されたい。

なお、当委員会は、徳島オフィスの取組を注視し、消費者庁の機能維持、消費者行政の進化等の観点から、今後とも必要に応じて意見を述べることとする。

1 これまでの消費者行政にはなかった新しい取組に挑戦すること

徳島オフィスでの取組は、本来消費者庁等に期待される役割がこれまで以上に十分に果たしているかという観点から検証されることとなる。すなわち、徳島はもとより、近隣地域のネットワークも活用した実証フィールドとしての新たな取組により、本来の政府機関としての機能の向上を図り、新しい消費者行政・政策を創造し、実現していくことが求められる。

そのためには、地域の特性を活かして、これまでになかった新たな取組にも挑戦し、消費者行政を進化させるよう工夫することが必要である。その際、徳島オフィスを活用して得るべき成果について一定の目標を設定し、実効性確保に努めるべきである。

2 進捗状況は、定期的に委員会に報告すること

当委員会は、徳島オフィスでの取組の成果は、従来の消費者庁の機能を補完し、今後の消費者行政の推進にとって重要なポイントとなり得ると認識している。そのため、徳島オフィスでの取組の状況については、当委員会に対し定期的な報告を求める。

3 徳島オフィスの成果について丁寧な検証を行うこと

徳島オフィスの成果は、3年程度をめどに検証・見直しを行うことが考えられているが、その際、消費者庁は、国民生活センターとともに、徳島オフィスの取組の成果はもとより、その他の環境整備の進捗状況も踏まえて、客観的な検証を行うべきである。

以上

「頼りになる消費生活相談窓口のためのヒント」 概要

平成28年3月
消費者委員会

目次

調査の背景等	1
1 消費者庁、国民生活センターにおける相談窓口に関する取組	2
2 相談窓口の業務の向上	3
3 情報発信力の強化	4

調査の背景等

問題意識等

消費者庁では、どこに住んでも質の高い相談・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、**「地方消費者行政強化作戦」を策定**

同作戦のうち、「相談体制の空白地域の解消」については、相談窓口未設置自治体は解消、相談窓口の次の政策目標は**「相談体制の質の向上」**

「相談体制の質の向上」のためには**「相談窓口の業務の向上」**及び**「情報発信力の強化」**が重要であると考え、全国の相談窓口の担当行政職員や相談員、有識者などを中心に現状、課題、対策等について調査を実施



自治体や相談窓口などの関係各位が取組の参考とすることを目的とし、上記調査結果を整理、**「消費生活相談窓口の質の向上」のためのヒント**を取りまとめた。

1 消費者庁、国民生活センターにおける相談窓口に関する取組

消費者庁の取組

- (1) 地方消費者行政強化作戦
・どこに住んでも質の高い相談・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
- (2) 相談窓口のサポート
 - ・資金面：交付金を通じて地方における計画的・安定的な取組を支援
 - ・制度面：消費者安全法の改正により、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を制度的に位置付け
 - 都道府県に対し、市町村に対する必要な助言、協力、情報の提供を義務付け
 - 消費生活センターの組織等について条例を整備することを義務付け
 - 消費生活相談員の職及び任用要件を法律に位置付け 等

国民生活センターの取組

- (1) 相談案件の処理に係る支援
・経日相談：地方の相談窓口では解決困難な相談の受付
・平日相談：アツク相談：地方の相談窓口が平日通話中の場合相談の受付
・休日相談：土日祝日など
(2) 相談員や行政職員に対する支援
・相談員向け：専門事例講座／行政職員向け：職員講座（基礎編、実務編等）、管理職講座 等
(3) 広報、普及啓発
・国民、消費者への注意喚起のために記者会見の実施 等
(4) 相談情報の収集・分析・提供
・全国の相談窓口に寄せられた相談情報の収集、分析及び消費者に対する注意喚起への活用 等
(5) 商品テスト
・相談窓口からの依頼に基づく商品テストの実施 等
(6) 裁判外紛争解決手続
・解決が全国的に重要である紛争に関する「和解の仲介」と「仲裁」の実施 等

2 相談窓口の業務の向上

相談員の確保

現状と課題

- 相談員には知識や経験などが必要であり、その確保が容易でない場合がある
- 相談業務に係る資格保有者は地域によって偏りがあり有資格者の確保が難しい地域もある

相談員のスキル向上

現状と課題

- 相談員には、研修だけでなく現場で経験を積み重ねることが必要だが相談件数が少ない現場では経験不足のおそれ
- ベテラン相談員は、業務多忙等により研修に参加する機会が減ること、相談員同士の交流が減少するおそれ
- 相談員が1人の相談窓口では相談相手がいらないため、メンタル面のストレスを抱えている

行政職員による相談窓口のバックアップ

現状と課題

- 行政職員の業務は、相談窓口の運営、行政関係部署との連携・情報伝達、相談窓口に関する広報等多岐にわたるため、相談員を支援する関係者との円滑なコミュニケーションを期待

対策

- 資格取得者を相談員として確保するため養成講座を開き、合格者を採用
- 自治体・生活消費講座・資格取得者等を設置し、養成講座受講・資格取得者を登録、相談窓口と就職希望者を橋渡し
- 広域連携：複数の自治体が連携して窓口を設置、運営
- 業務委託：委託先が複数の市町村と契約すること、効果的に相談員を配置（ただし行政が適切に關与することが重要）

対策

- 相談件数の多い相談窓口が新人相談員を受け入れて指導
- ベテラン相談員が相談窓口を巡回して相談業務を指導
- 国・センや都道府県が実施する相談員のための講座を受講
- 相談員の知り合う場、意見交換の場としても有効な相談員の数が少なく、研修に参加しにくいといった様々な事情にも配慮が必要
- 都道府県から相談員を派遣し、市町村の相談員のメンタル面のケア

対策

- 相談窓口を行政機関と同一の建物内に設置するなどの工夫は、相談員と行政職員の円滑なコミュニケーションに有益
- 行政の担当部署の職員が相談窓口の職員を兼務することにより、相談窓口の情報消費が行政部門や福祉部門などと情報共有しやすく

3 情報発信力の強化

相談情報の収集

現状と課題

- 情報発信の内容はできるだけ消費者自身に関係する事例である必要があり、それらの事例を十分に収集・活用することが重要
- 潜在的な消費者被害を含め、広く相談情報を収集するには、相談窓口が有用であることを周知することが必要

対策

- 電子メール等を活用：相談の第一歩として活用してもらう
- 相談員による出張相談：相談員室の外に出て、相談窓口の存在を周知

効果的な情報媒体の選択

現状と課題

- 広報媒体としては広報紙、チラシの活用が多い
- テレビや新聞などのメディアは発信力が高いが利用は少ない
- 地域のネットワークを通じた情報伝達は、ネットワークの担い手の高齢化などにより十分に果たせていない場合もある

対策

- 地元メディア（新聞）に毎週掲載枠をもち、相談事例などを掲載
- いくつかの自治体では、主として若者への情報伝達を狙いとしてFacebook、twitterを活用、ただし利用者を増やすには更なる工夫も必要
- 地域コミュニティ、NPO法人、消費者団体を活用した情報伝達も有効

対象者に合わせた情報発信の手段

現状と課題

- 自治体の広報活動は、より広く伝えたいがために対象者が絞られず、また、適切な情報伝達手段を活用できていない場合もある

対策

- プロスポーツの試合との連携：試合会場のチラシ配布、電光掲示板でのPRなど
- 行政職員や相談員とメディア関係者との勉強会
- 大学生や高校生が講師となった出前講座
- 民生委員や社会福祉協議会など既存の高齢者の見守りネットワークと連携した情報提供者

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調査報告

平成28年4月
消費者委員会

目次

1	はじめに	2
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～	3
3	官民連携による高齢者の見守りシンポジウム開催報告	5
4	官民連携による高齢者の見守り事例集	6

第1 はじめに

1 消費者行政における官民連携 < 総論 >

(「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」(27年8月)より)

消費者問題は極めて多様で複合的・広域的に発生していることから、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

消費者行政においては、多様な民間の主体が、市場における消費者の視点の強化のために、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

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: 周囲の目が届きにくいこと、相談できないこと等により被害が深刻化する傾向

イ 消費生活相談件数の増加: 高齢者に関する相談件数は人口の高齢化よりも高い水準で増加

ウ 消費者被害の状況: 詐欺的手口に関する相談が増加、被害額は平均400～500万円台と高額

(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

○ 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

○ 行政において、高齢者を取り巻く家族、近隣住民、福祉事業者、その他様々な主体が高齢者の消費生活上の安全に気を配り、消費生活センター等の機関につなぐ仕組みを構築することが必要

各論への
展開

消費者行政における官民連携の具体化の試みとして、「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」について調査

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

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

- 犯罪警戒警報発令制度(香川県)
- 条例による役割の裏付け(千葉県柏市)
- 物流事業者等との連携(盛岡市)

(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 ~ 消費者安全法が改正(28年4月施行)

- ア 消費者安全法を踏まえた連携
消費者安全確保地域協議会の設置
- イ 消費者安全法に基づく情報共有

(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部門や警察との連携

- ~ **福祉部門等で構築されている見守りネットワークやその他のつながりを活用して消費者被害防止に**
・介護事業者と連携(香川県) ・地域の商店街と連携(横浜市緑区) ・地元企業と連携(東京都杉並区)
・警察と高齢者と日常的に接する機関・団体との連携(富山県警察)

イ 行政内部での情報共有の必要性 ~ **高齢者の見守りにつながる官民連携の取組への参画に向けて**

- ・中学生ボランティアによる高齢者の見守り(東京都江戸川区)
- ・高齢化の進んだ団地に大学生が居住(埼玉県春日部市)

(4) 民間が主体となる高齢者の見守り ~ **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団体も**

- 見守りの対象から同世代の高齢者の見守りの主体へ(老人クラブ)
- 事業における経営資源を活用し、行政と連携して地域の課題を解決する取組(ヤマト運輸株式会社)
- 通信機器の活用:振り込み詐欺を検知するシステムを開発(ニフティ株式会社、株式会社富士通研究所)

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
- 消費者被害防止のためには、コミュニティ再構築の視点が重要。高齢者の被害のみならず、地域全体の課題解決のために行政と民間主体ができることを整理すべき。(老人クラブ)
- コミュニティの再生を通じて活動の利益を地域に還元するコミュニティビジネスの手法を高齢者の活躍の場に(東京大学秋山教授)

イ 地域サポーターの活用

- 見守りネットワークにおいて、情報発信や異変に気付いた際には専門家になく役割を担う。
- 担い手育成、活動支援が求められる。

ウ 地域や人とのつながりと高齢者の見守り

- ネットワーク構築だけではなく、地域・人とのつながりを取り戻すことによる見守りが多くの賛同を得ている。

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へ。しかしながら、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重要。

(2) ICTの活用と人とのつながり

- ア 住民等への情報の発信
行政が発信したい情報について、民間の主体が利用しやすい形で提供することで、その情報を活用
- イ ICTの活用による人とのつながり
・ 情報の円滑な共有
・ 地域の課題解決の「場」
・ コミュニケーションツール

(3) 継続的な官民連携のために

- 行政内部における連携(問題意識の共有)
- 民間の主体との継続的な連携(それぞれの立場(本来の役割や事業)を活かした取組が重要)

- (4) それぞれの地域に応じた連携の形を求めて
地域に合った官民連携の仕組みの構築
ワークショップ方式によるアイデアの創出

第3 官民連携による見守りシンポジウム～高齢者の消費者被害防止に向けて～

平成28年3月13日 中央合同庁舎第8号館1階講堂 参加者：74名

(1) パネルディスカッション 官民連携による高齢者の見守り

【コーディネーター】

東 珠実 (相山女学園大学現代マネジメント学部教授)

【パネリスト】

金尾 浩志 (富山県警察本部生活安全部生活安全企画課課長補佐)

小川 晃子 (岩手県立大学社会福祉学部教授)

村上 文洋 (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首席研究員)

齊藤 秀樹 (公益財団法人全国老人クラブ連合会常務理事)

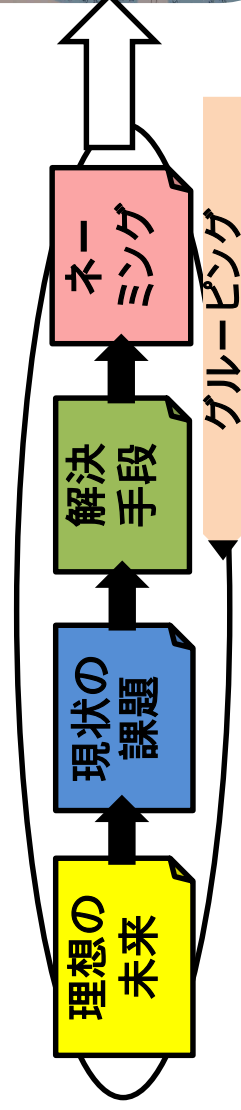
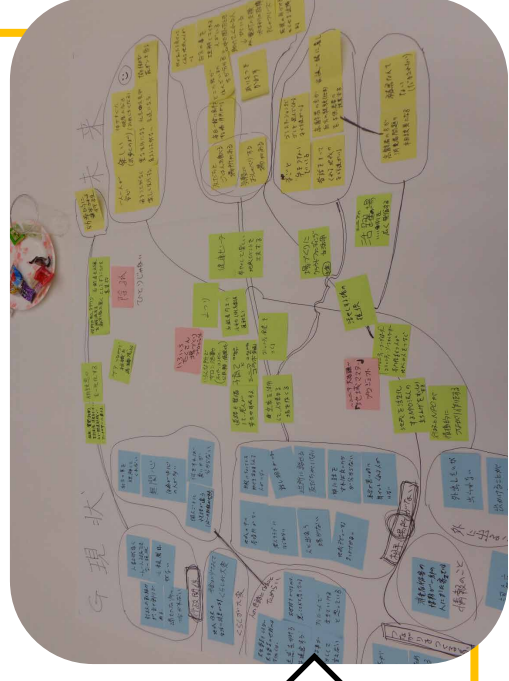
杉浦 裕樹 (NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボ代表理事)

(2) ワークショップ 地域における高齢者の消費者被害防止に向けて

参加者全員が9チームに分かれ、「高齢者が地域とつながりを作るにはどうしたらよいか」をテーマにアイデアを出し合い、全体で共有。

【ファシリテーター】

宮島 真希子 (NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボ理事)



(1) 多様な主体と行政の連携による消費者被害防止の取組

- 迅速な警報発令及び介護事業者・包括支援センター等福祉部門との連携の取組【香川県】
- 柏市振り込め詐欺等被害防止等条例の制定【千葉県柏市】
- 区役所・警察署・事業所の連携による高齢者の振り込め詐欺被害防止対策（情報発信拠点）
【横浜市緑区】
- 地元企業との協働（ペアレントガードナー）【東京都杉並区】
- 「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」の取組【富山県警察】

(2) 消費者被害防止につながる見守り活動

- 中学生による熟年者の見守り活動（ジュニア訪問員活動）【東京都江戸川区】
- 武里団地における大学生の地域貢献活動の取組（官学連携団地活性化推進事業）【埼玉県春日部市】
- 「見守りサポーター」の養成（老人クラブ高齢消費者被害防止キャンペーン）
【公益財団法人全国老人クラブ連合会】
- 配達時の高齢者見守りサービス（まごころ宅急便）【ヤマト運輸株式会社】

(3) ICTを活用したコミュニティの再構築

- 社協・事業者等と連携した生活支援型コミュニティづくり【岩手県立大学社会学部福祉学部小川教授】
- 地域課題の解決に多様な主体が関わるためのプラットフォーム運営
【NPO法人横浜コミュニケーション・ラボ】