



消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク)

令和2年度 プロジェクト報告書

プロジェクトテーマ

3. 福祉と消費者被害の見守りの連携

令和3年3月



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

新未来創造戦略本部



福祉と消費者被害の見守りの連携

1. 目的

消費者事故やトラブルに巻き込まれた時に相談することができる地方公共団体の消費生活相談窓口として消費生活センターがあるが、消費者被害の早期発見につなげるためには、地域における様々な関係者の協力、見守る目が重要となる。特に、高齢者や障がい者の判断力の低下等を背景とした消費者被害への対応には、福祉行政との連携が重要になる。例えば、消費者被害が1件でとどまらず、同じ人が次々と繰り返して被害に遭う場合には、見守りだけなく日常生活自立支援事業等の福祉的サービスや成年後見制度の利用を検討する必要がある。また、被害の特性によっては消費者被害が原因で生活基盤そのものが崩れるおそれがある場合もあり、福祉行政の知恵とサポートは消費者行政にとって不可欠なものである。

このような事情から、消費者安全確保地域協議会には、行政の消費者部局だけでなく、福祉部局を始めとする地域包括支援センター、社会福祉協議会など福祉の見守りを担っている組織・団体といった福祉実務担当者が、構成員として参画しているが、実際に地域の見守りの現場において、どのような体制が組まれ、活動を行っているのかをヒアリングし、徳島県内各市町の見守り活動における福祉と消費者安全の連携の必要性について確認する。また、地域包括支援センターや、社会福祉協議会などの福祉実務担当者が実際に消費者トラブルに直面した際の参考となるよう、消費者被害の現状と種類等を紹介する出前講座を実施する。

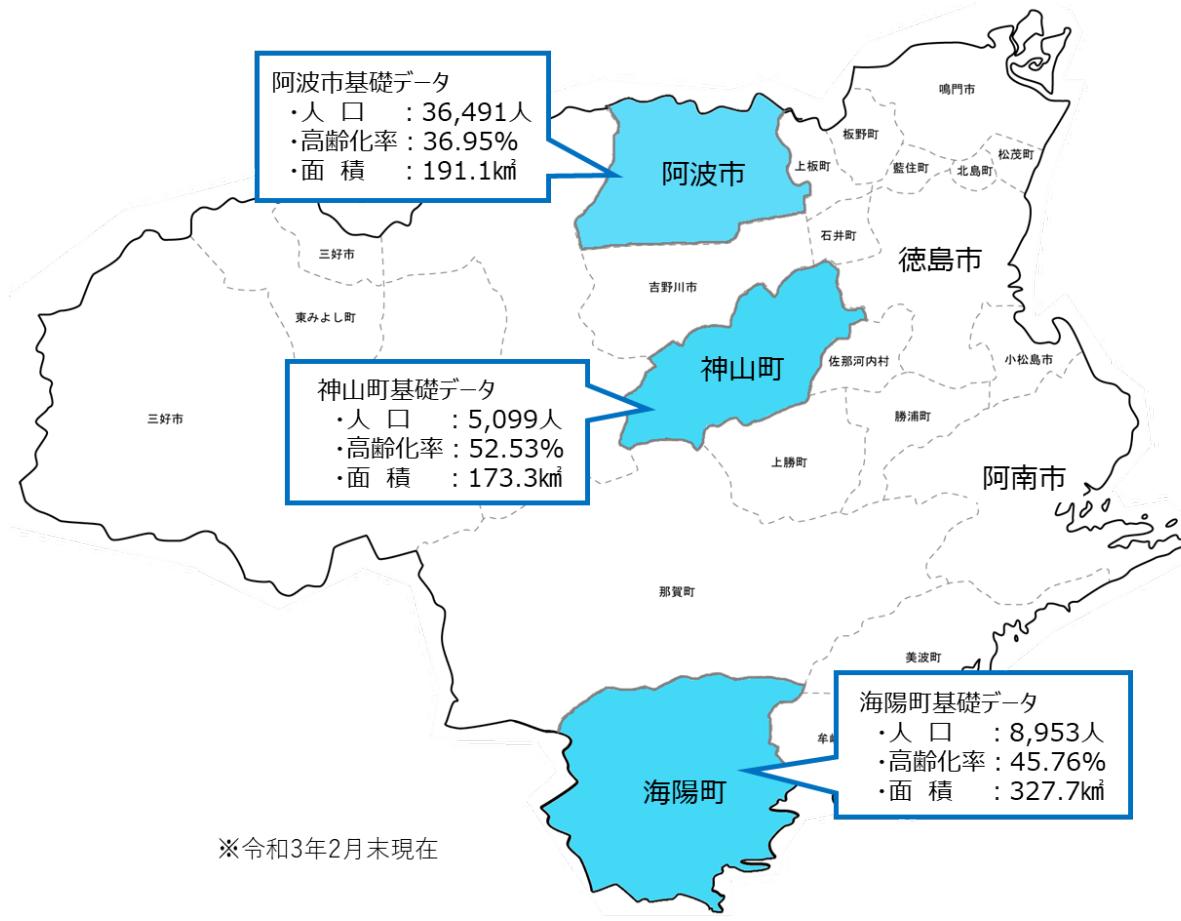
2. 内容

徳島県内における消費者安全確保地域協議会の中から、設立形態の異なる3市町をモデルに選定し、各市町の福祉実務担当者及び行政の消費者部局職員から、市町における見守りや活動の中で把握した消費者被害等のヒアリングを行った。

- 阿波市：消費生活センター及び地域包括支援センターを市が直営している
- 神山町：福祉部局が消費者安全確保地域協議会の事務局を担っている
- 海陽町：他市にある広域連携の消費生活センターを利用している

市町村名	地域協議会事務局	消費生活センター	地域包括支援センター
阿波市	消費生活センター	市の直営、行政職員配置	市の直営、行政職員配置
神山町	地域包括支援センター	広域連携（中心市：徳島市）	町の直営、行政職員配置
海陽町	総務課	広域連携（中心市：阿南市）	社会福祉協議会への委託

また、地域包括支援センター、社会福祉協議会などの福祉実務担当者を対象に、消費者問題の現状、消費者安全確保地域協議会の目的、消費者被害の種類などについての講座を行うとともに、消費者問題を発見した経験などについてアンケート調査も実施した。



3. 市町村の現状ヒアリング

(1) 阿波市

① 阿波市の消費者安全確保地域協議会

平成 30 年 4 月に消費者安全確保地域協議会を設立する際、阿波市では最初、商工観光課を事務局としていたが、平成 31 年 4 月から事務局を阿波市消費生活センターに移して運営。高齢者や障がい者だけでなく阿波市民全体を見守るという考えの下、子どもも見守り対象とするため教育委員会も構成員として参画している。また、見守り活動は、阿波市全体で 108 人いる民生委員が中心となって担っており、阿波市を 4 つのエリアに分け、地区ごとに活動している。

阿波市消費者安全確保地域協議会の主な活動

- 消費者安全確保地域協議会の啓発活動として消費生活センターの連絡先を記載したポスター やマグネットを作成し、75 歳以上の高齢者宅を対象に民生委員が注意喚起のため戸別訪問
- 構成員を中心に「訪問販売お断りステッカー」を配布

②福祉との連携

阿波市の民生委員は、住民の日常生活で心配ごとや福祉の分からぬこと等の相談を受けることを活動の一つとしており、地域包括支援センターと協力して福祉の見守りを行いながら、消費者安全確保地域協議会の構成員として消費者被害に関する見守りを行うなど、地域の見守り活動において重要な存在となっている。このため、4つの地区ごとに毎月開催される民生委員児童委員協議会定例会には、地域包括支援センターの保健師、社会福祉士、主任ケアマネージャーが同席し、民生委員からの実務的な質問への対応や意見交換を行うほか、研修会等においては、消費生活センターから最近の消費者被害の傾向を説明するなど、民生委員の見守り活動の支援を行っている。

また、阿波市の特徴として、市庁舎内において、同じフロアに消費生活センターと地域包括支援センターが設置されているだけでなく、各組織に行政職員が在籍している。

このような、設置場所のメリットと、行政組織における人材の交流とをいかし、消費者被害の相談に来所した相談者に対し福祉的な手当てが必要であると判断した場合は、本人の同意を得て、その場で阿波市の福祉部局職員又は地域包括支援センターの社会福祉士などに同席を要請することがある。同様に、地域包括支援センターの職員が、担当している住民から受けた消費者トラブル相談について、直接消費生活センターへ相談を行うなど、見守り活動に必要な情報交換や、対応要請などが迅速かつ円滑に行われている。

これまでにも消費生活センター相談員が講師となり、福祉の現場における消費者トラブルの気付きにつなげることを目的に、地域包括支援センター主催の権利擁護事業研修において、介護事業所職員や高齢者虐待防止ネットワーク運営協議会委員向けの消費者被害に関する研修等の実施事例もある。

また、地域包括支援センター担当者からも、消費者被害に関する相談は、高齢者・障がい者の相談ごとの一つで、福祉の業務の範疇(はんちゅう)と認識しているという声もあり、実際に福祉分野で活動している生活支援コーディネーターが、自ら消費生活センターを訪れ、最近の消費者トラブル事例などの情報を収集し住民へ情報提供を行うなど、阿波市では福祉と消費者安全との連携が日常的に行われている。

現場のこえ

- ・消費生活センター設立前から、福祉実務担当者には、消費者問題も相談の一つとして対応する意識があるので、現在の考え方（権利擁護の一環）にも違和感がない。
- ・地域包括支援センターにも消費生活センターにも行政職員がいるため相談しやすく、困ったことや分からぬことがあれば相互にすぐ相談できる環境にあるので、連携しやすいと感じる。

③個人情報の取扱い

阿波市消費者安全確保地域協議会では、構成員が、消費者トラブルに気付いた際には個人情報を含めた情報を消費生活センターに連絡し、対応方法を相談の上、注意喚起を行ったりしているが、特に配慮をする消費者を名簿化した見守りリスト等の作成は実施していない。

なお、阿波市の福祉部局では、消費生活センターから、福祉の対応を要する相談者について連絡があった場合は、対象者の情報を地域包括支援センター業務システム端末に登録し、その際に消費者問題と分かるチェックを入れて管理している。

阿波市のその他の見守り活動

- 阿波市独自の「見守り協定」
地域包括支援センターが事務局となり、阿波市内の見守りに協力してもらえる団体（新聞社、農協、郵便局、生命保険会社など）と、個別にどのような見守り活動ができるのか項目別に事前に取り決めて協定を締結。消費者問題に関する見守り活動も項目の一つとして設定されており、発見した場合は地域包括支援センターに連絡が入る。
- 啓発活動
小地域交流サロンにおいて、消費生活センターによる紙芝居を使った消費者被害防止の出前講座など（年15回程度）
- 教育委員会との連携
阿波市小中学合同校長会で消費者問題や若年者からの消費生活相談の状況について報告を行なっている。

（2）神山町

①神山町の消費者安全確保地域協議会

神山町は高齢化率が52%を超え、高齢者の独居世帯の増加とともに、認知症やMCI（軽度認知障害）の方も増加している。このため、日頃から地域の見守りを行っている民生委員や地域包括支援センターでは、住民を訪問した際に発見した異変や、違和感というような気付きを関係先へつなぎたいと考えていた。平成30年3月に徳島県から消費者安全確保地域協議会の説明を受けた際に、この制度を活用すれば気付きを関係先につなげる仕組みができると考え、地域包括支援センターで設置を予定していた高齢者の見守りネットワークに消費者被害防止の機能を加えて、消費者安全確保地域協議会を設置することになった。このため、神山町消費者安全確保地域協議会は、徳島県で唯一、地域包括支援センターが母体となった消費者安全確保地域協議会となっている。

また、日頃から住民と接することが多く、認知症の発見や異変に気付きやすい商店や事業者を神山町の見守りの担い手とするため、神山町商工会を消費者安全確保地域協議会の構成員としている点が特徴的である。

※設立当時、生活支援コーディネーターが商工会会長及び事務局に説明し、賛同を得られたが、全ての会員に賛同していただき、「気づき」の情報を関係先につなぐことができるようにしてほしいとのことで、見守りステッカー（「見守りのわ」ステッカー）を作成し、これを配布しながら、生活支援コーディネーターが個別に166軒の会員宅へ訪問して説明と見守り活動への協力を依頼した。

消費者安全確保地域協議会の事務局を地域包括支援センターが担っていることから、住民にも、構成員に対しても、何かあつたら地域包括支援センターに連絡してほしいというアナウンスを行っており、消費者被害に関する啓発物にも地域包括支援センターの連絡先を記載しているため、高齢者・障がい者に関する様々な困りごとの相談窓口を一元化しており、結果として、分かりやすい見守り体制が構築されたという点が最大のメリットとなっている。

なお、集まった相談や困りごとで対応が必要な場合は、地域包括支援センターから神山町の消費者部局や福祉部局などの関係各所につないでいる。

②福祉との連携

神山町地域包括支援センターは、直営で行政職員が在籍していることにより、円滑な情報共有が行えているというメリットがある。そもそも、神山町では、消費者被害も、高齢者・障がい者の権利擁護の中で守るべきものであるという考え方の下、消費者安全と福祉の見守りを分けて考えていない。

高齢者・障がい者の権利擁護

高齢者虐待防止法第27条や、障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律第43条に、「第三者による不当な財産取引」として規定されており、消費者被害はこれに該当する権利侵害であるとされ、福祉的な観点からも権利擁護の対象となっている。

高齢者・障がい者の困りごとを把握し解決につなげるという福祉業務の中で、これまでに、消費者被害に関する対応があったことから、消費者安全確保地域協議会が設立されて以降も、地域包括支援センター等の福祉実務担当者から業務が増えた等のネガティブな反応はなく、逆に、福祉の現場で気付いた消費者被害のつなぎ先が明確になり、現場に安心感が生まれたとのことだった。

また、消費者被害の相談対応を福祉実務担当者が行う上で消費者被害に関する知識が課題となるが、徳島県から配布される啓発チラシや、広域運営を行っている徳島市消費生活センターから共有される消費者被害の傾向、消費者庁HPなどから情報を得て活動を行っており、警察とも連携しているため問題なく運営されている。

現場のこえ

- ・消費者被害に遭う方と福祉の支援が必要な方とは、ほとんど一致しているため、福祉行政と消費者行政が一緒に対応することが大切だ。
- ・ケアマネージャー等、日頃から高齢者・障がい者の相談を受け、顔を知っている福祉実務担当者だから、住民が気軽に相談することができ、目と手の行き届く見守りにつながっているのではないか。
- ・福祉が主体となっていることでより効果的に住民の困りごとを引き出すことができていると感じる。

③個人情報の取扱い

人口規模も小さく、福祉に関する見守りも同じ組織、担当者が行っているため、ほとんどの住民の状況を把握できていることから特に配慮を要する消費者を名簿化した見守りリストの作成は行っていないが、消費者被害に関する見守り活動については、見守り連絡票を作成の上、保存し、消費者安全確保地域協議の総会で、構成員への情報共有に活用している。

（3）海陽町

①海陽町の消費者安全確保地域協議会

海陽町は、阿南市消費生活センターの広域連携の構成市町となっている。また、高齢化率が45%以上と高いだけでなく、過疎化も進んでいる状況であることから、消費者安全確保地域協議の構成員として、行政の福祉部局や社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生児童委員協議会などの福祉関連団体が参画することで、福祉の見守りと併せて消費者被害の見守りも行う形を取っている。

②福祉との連携

海陽町では、社会福祉協議会に地域包括支援センター、生活支援体制整備事業、民生児童委員協議会などの事務局運営を委託しており、民間を含めたヘルパー、ケアマネージャー、保健師、民生児童委員などの福祉実務担当者が通常の業務の中で気付いた高齢者及び障がい者における、福祉や消費者被害に関する情報のほとんどについて、社会福祉協議会の中で把握できるようになっている。

また、海陽町では、社会福祉協議会が地域支援事業の一環として運営している「ふれあい・いきいきサロン」が町内39地区に設置されており、民生児童委員(51人)や、地元のボランティアがセンターとして各サロンの運営を行っていることから、サロンにおいて住民からの相談を受けたり、行政からの発行物を配布し説明会を開催するなど、参加した地域住民と行政との貴重な情報交換の場となっている。

このように、海陽町の見守りの現場では情報が集約される社会福祉協議会と、見守りの現場で活躍する民生児童委員の力が欠かせないものであり、消費者安全確保地域協議会の構成員として両組織も参画している。

特に、前述の「ふれあい・いきいきサロン」では、民生児童委員が、サロンに出席している住民と対話する中で消費者被害に気付くことが多い。民生児童委員が受けた消費者被害相談のうち、難しい事業者対応を要する相談については地域包括支援センターに報告し、そこで対応を行っているが、ほとんどの被害相談が（不審な電話がかかってきている、架空請求はがきが来るなど）、民生児童委員のこれまでの経験を基にその場で回答し解決されている。

現場のこえ

- ・阿南市消費生活センターの広域連携の構成市町ということもあり、海陽町住民にとって必ずしも消費生活センターが身近な存在にはなっていない。
- ・福祉実務担当者である社会福祉協議会職員として消費者被害の相談を受けることは当然と思っている。そのために、もっと消費者被害に関する知識を付けたい。
- ・住民への注意喚起には、防災無線や、サロンでの啓発活動が効果的だと思う。

③個人情報の取扱い

海陽町の見守りの担い手となっている組織のほとんどが、社会福祉協議会で事務局を運営していることもあり、見守り対象の個人情報はほとんど把握できているため、特に配慮を要する消費者を名簿化した見守りリストを個別に作成すること等は行っていない。

阿南市消費生活センターの広域連携の構成市町に該当することもあり、阿南市消費生活センターから、消費者安全確保地域協議会の事務局である海陽町総務課に行われる情報共有が相談件数等にとどまつており、個人情報や具体的な相談内容の連携が十分に行われていないという課題がみられた。

4. 福祉担当者向け講座の実施

海陽町から委託を受け、地域包括支援センター等の運営をしている社会福祉協議会の職員を対象に、職員向けの消費者トラブルに関する研修と、これまで現場で相談・発見した消費者トラブルの内容、その時の対応、消費者被害の相談を受ける中での困っていることなどのアンケートを実施した。

（1）講座の内容

地域包括支援センターや社会福祉協議会等の福祉実務担当者に消費者安全確保地域協議会の設置目的・意義を理解してもらうこと併せて、高齢者・障がい者の消費者被害の現状を知ってもらい、福祉業務の中で、消費者被害の早期発見につながることを目的として、「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」（2020年2月、消費者庁）を参考に作成を行った。

➤ 資料名：「福祉担当者向け見守りスキルアップ講座～消費者トラブルへの気付き～」（別紙）

また、消費者被害に気付いた際の福祉実務担当者による個人情報の取扱いについては、今回講座を開催した海陽町社会福祉協議会が、海陽町の消費者安全確保地域協議会の構成員となっていることから、消費者安全法第11条の4第1項を根拠として、消費者の安全を確保するための見守り活動を行う中であれば、本人の同意がなくても個人情報を構成員間で提供できるという点を説明した。

消費者安全確保地域協議会における個人情報の取扱い

消費者安全法第11条の4第1項に「協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換する」とあることから、消費者安全確保地域協議会の構成員は、地域住民の消費者安全を確保するために必要な情報を本人の同意がなくとも共有することができる。（個人情報保護法の例外事項に該当する。）

なお、消費者安全法第11条の5に秘密保持義務について規定されているため、情報の共有は見守り活動の範囲に限られており（目的外利用の禁止）、第三者への漏えいが禁止されている点は注意しなければならない。

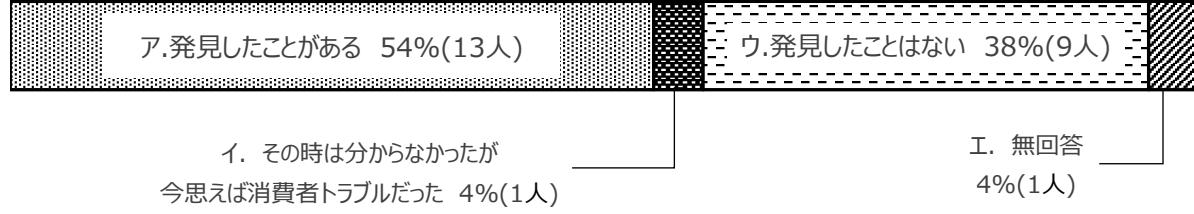
（2）参加者

12月2日（水）海陽町社会福祉協議会 参加者 24人

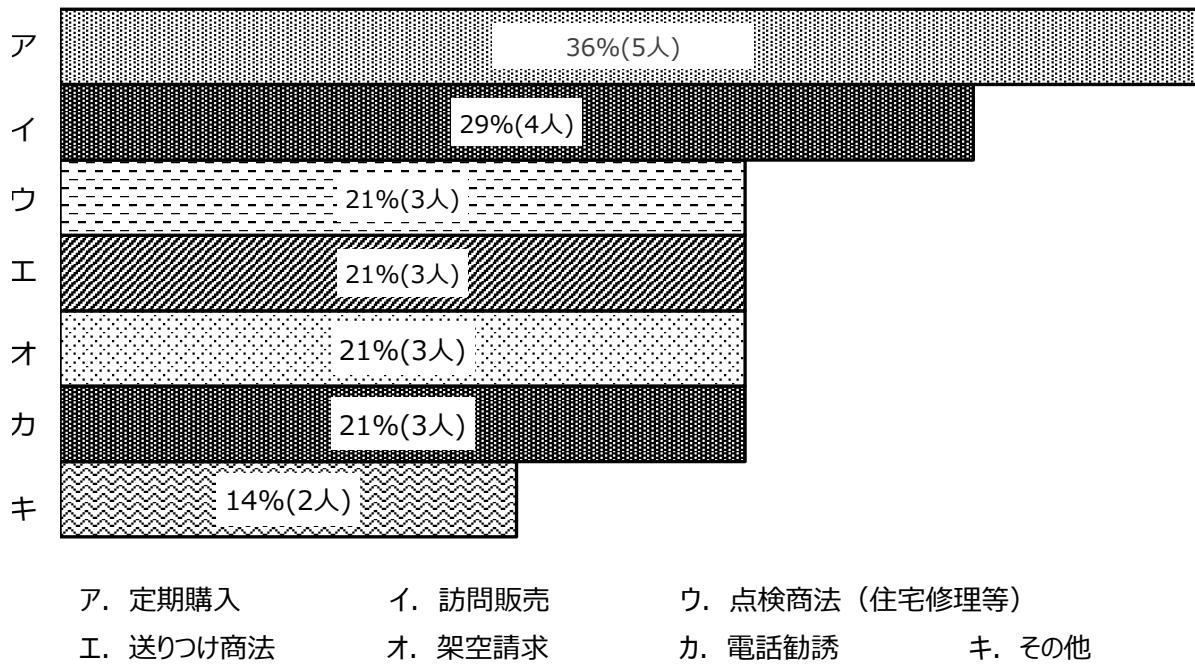


（3）アンケート

① 業務の中で、消費者トラブルを発見したことがありますか？（N=24人）



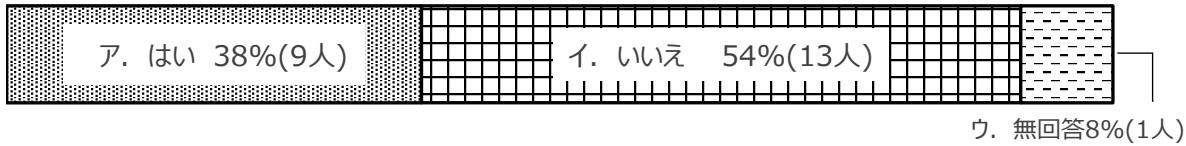
② 業務の中で発見した消費者トラブルについて具体的に教えてください。(いくつでも) (N=14人)



【他の内容】(自由記述)

- 後日、本人から話を聞いたが、不用品買取と訪問してきて、色々な品物を引き取ったが買取金額が「1円」だった。
- 廃品回収としてトラックで周ってきて、外に置いてあった電動ミシンを持っていこうとしたが、本人は認知症で判断能力がなく、ご家族がおられる時に出直してもらえませんか？と言うと「お前は関係ないやろ」とすごまれた。最終的には本人が断ったので、事なきを得た。
- 定期的な商品購入や、高額な契約をしている（磁気ネックレス、シロアリ駆除、訪問販売、健康食品）。
- 高額な食品や商品を購入していることを発見し、息子さんに相談の上、消費生活センターに連絡した。
- 初回半額と1回だけの購入のつもりで利用者が購入していたが、よく見ると定期購入だった。品物は開封済みだったので1回分の支払いをし、定期契約については代理で事業者に解除を伝えた。
- 認知症高齢者世帯で、健康器具の訪問販売が来て、お試しということで商品を置いていかれた。ほぼ購入という話をてしまっていたが、本人に改めて意向確認をすると、必要性を感じておらず、値段や契約内容もきちんと把握できていなかった。
- 認知症の方が電話勧誘にて必要のない商品を購入していたことに訪問した際に気付き、改めて商品の必要性を確認すると「必要ない」とのことだったため、クーリングオフを利用し、商品を返品した。
- 訪問時に定期購入のサプリメントがあり、飲んでいないことに気付いた。本人は飲まないからいらないと言うため、息子さんに確認したところ断ってほしいと依頼され、代理でサプリメント会社に電話した。
- 断り切れずに住宅修理の契約をしてしまったと相談を受けたため、クーリングオフを行った。

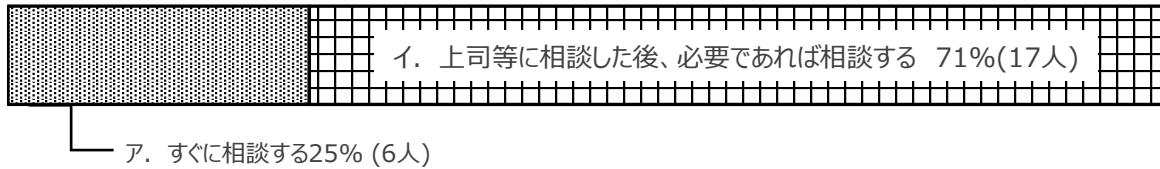
③ 消費者トラブルの対応をする際に困ったことや、これから対応する上で気になることはありますか (N=24 人)



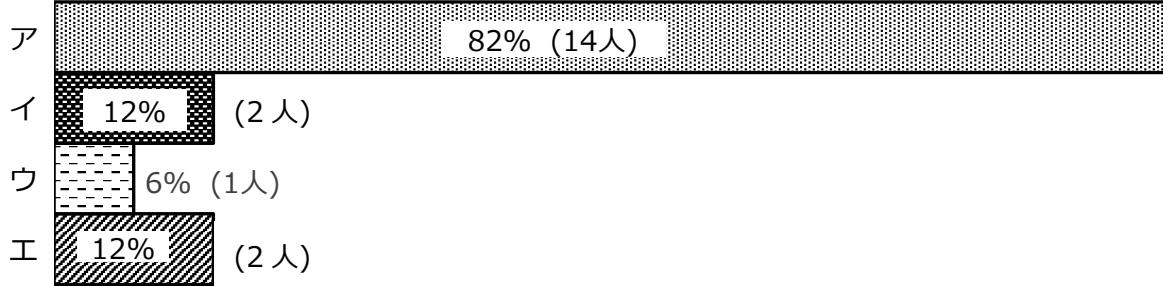
【具体的な意見】(自由記述)

- 高額なものを買わされても本人が納得している場合、何か対応方法があるのか？
- 認知症の方だと、いつ買ったのかもはつきりせず、契約書類のある場所等も分からぬ場合があるので、対応方法に苦慮する。
- 本人がだまされていることに気付いていない場合、どう話せば気付いてもらえるのか分からなくて困る。
- 認知症の方が、電話で言われるまま契約してしまい、家族が業者に差し止めを依頼しても、再び電話がかかってきたり、カタログが送られてきてしまう時にどのような対応方法があるのか分からぬ。
- 認知症の方などが被害に遭われた場合に、契約情報が不確かであっても消費生活センターに相談していいのか。
- 契約業者の連絡先が数か所変更あり、代理で対応するのに1時間程度の時間が掛かってしまった。
- 消費者被害だと思われる事例を発見しても、当事者があまり話を聞いてくれない場合どうすればいいのか。
- 同じ人に様々な業者から何度も連絡が来ているのを止めさせたいがどうすればいいか分からぬ。
- インターネットに詳しくないため、消費者トラブルに遭っていても発見が間に合わない可能性が高い。

④ 今後、消費者トラブルを発見した時には、消費生活センター・188に相談しますか？ (N=24 人)



⑤ ④で上司に確認した後、必要であれば相談すると答えた理由を教えてください (いくつでも) (N=17 人)



ア. 消費者トラブルに該当するか分からぬから
ウ. これまで相談せずに対応できているから

イ. 職場のルールがすぐに相談するとなつてないから
エ. 無回答

●まとめ●

業務の中で消費者トラブルを発見した割合は58%(14人)と高い割合となっており、消費者トラブルの内容も多岐にわたるものとなっている。また、福祉実務担当者は、高齢者や障がい者の自宅に訪問して支援を行うことも多く、アンケート結果の中には、まさに消費者被害に遭っている現場に遭遇し、その場で対応せざるを得ない状況があつたこともうかがえる。また、「これから対応する上で気になることはありますか」という質問に対しても、消費者被害に直面した時に本人に消費者被害であることを気付かせるにはどうすればよいかといった、消費者や事業者への具体的な対応方法に関する悩みが多い。

また、講座受講後も、今後、消費者トラブルを発見した際に、すぐに消費生活センターに相談すると回答した者の割合は25%(6人)と少なく、71%(17人)が上司に相談した上で必要であれば消費生活センターに相談すると回答している。その理由として最も多かったものは、消費者トラブルに該当するかどうか分からぬから82%(14人)であり、消費生活センターがどういった役割を果たしているのかという情報が福祉実務担当者に十分に周知されていないことが分かる。

5. プロジェクト担当所感

海陽町におけるヒアリング結果では、福祉実務担当者が発見したほとんどの消費者被害を、福祉実務担当者がこれまでの経験を基にした対応をしており、また、アンケート結果からも、その場での対処が必要とされる場面もあることが分かった。これは、消費者安全確保地域協議会の制度ができるよりも前から、福祉実務担当者が業務の中で相談を受けてきた背景があるためと考えられる。このような背景事情は、海陽町に限らず、全国各地で共通しているものと考えられ、消費者安全確保地域協議会の見守り活動において、地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生児童委員といった福祉実務担当者が参画することの重要性を改めて認識させられた。また、消費者安全確保地域協議会の設置に関して、福祉実務担当者の事務負担の増加につながらないか、といった行政の福祉部局からの声を頂くことがあるが、福祉実務担当者は設置の有無にかかわらず業務の中で消費者トラブルへの対応を求められることがあるため、消費者安全確保地域協議会の設置により、消費生活センターを含む消費者行政との連携がより密に行えるようになることで、事務負担が減少することこそあれ、負担が増加することは少ないものと考えられる。

他方、アンケート結果では、福祉実務担当者が直面した消費者トラブルについて、消費生活センター等へ連絡することに関するハードルが高いことがうかがわれ、また福祉実務担当者が対応した消費者トラブルについて、事後的にも消費生活センターを含む消費者行政に共有されることが少ないということがうかがえる。消費者トラブルの対応については、消費生活センター等の相談員であっても、消費者本人になり代わって事業者と交渉することはできず、本人又は本人承諾の下、その家族が対応を行う必要があるなど、慎重に対応すべき局面がある。他方で、アンケート結果にもあるように、福祉実務担当者が、訪問した先で消費者トラブルに直面し、その場での対応が必要とされる場面がある。このような局面で適切な対応が取れるよう、消費生活センター等を含めた消費者行政と、福祉関連団体を含めた福祉行政との間で、担当者間の連携を深める取組を行うことについて、消費者安全確保地域協議会が果たす役割は大きいのではないかと考える。そのための取組として、今回の海陽町での

取組のように、福祉実務担当者への消費者トラブルに関する講座を実施することのほか、例えば、消費生活センター等を含めた消費者行政からは、福祉行政を含む消費者安全確保地域協議会の構成員に対し、地域で発生している消費者被害の情報を集約し、注意喚起情報をこまめに共有し、一方で、消費者トラブルに直面した福祉実務担当者等は、事後的にでも当該トラブルについて、消費生活センター等へ情報共有する、又は消費生活センター等から福祉担当者へヒアリングするという形で、双方の情報提供を充実させていく取組が考えられる。

アンケート結果からは、消費者被害に関する専門知識がない状況での事業者対応や、消費者被害に遭っている本人に被害を認識させなければならない状況が、福祉実務担当者の稼働、心理的負担になっていることが分かり、これらの取組を行うことで、福祉実務担当者の心理的負担を軽減することにも資すると考えられる。

最後に、ヒアリングにおいて、広域連携の消費生活センターと広域連携構成市町の消費者安全確保地域協議会の事務局間での、消費者トラブル等に関する情報共有に関する課題もみえた。具体的には、消費者安全確保地域協議会の総会では、消費生活センターから情報共有されるものの、寄せられた相談や消費者被害の傾向、月ごとの増減などの詳細について、都度の共有がなされていない状況がみられた。これは、地域住民に対する注意喚起や、福祉実務担当者を含めた見守りの担い手に対して地域で起きている消費者被害の情報の共有等を行うことができなくなってしまうため、拡大防止を図るという意味でも都度の情報共有がなされることが必要であると考える。

ヒアリング結果からの推測でしかないが、地元に消費生活センターが設置されている地域や、広域連携の消費生活センターであっても定期的な情報共有ができている地域においては、福祉実務担当者から消費生活センターに相談しづらいという声は聞かれなかったことからも、広域連携の消費生活センターの場合は特に、現場の福祉実務担当者が気軽に相談できるような関係構築を図ることが、地域のより良い見守り活動につながると思われる。