



地方連携推進フォーラム 2022 in 福岡

開催報告書

＜テーマ＞

みんなで見守り 気づいて つなごう！

～認知症 700 万人時代における消費者被害防止体制の構築に向けて～

- ◆ 開催日時 令和 4 年 1 月 21 日（金）13:10～16:50
- ◆ 開催方式 オンライン会議（Zoom ウェビナー）
（撮影・編集した動画を後日消費者庁ウェブサイトへアップ）
- ◆ 主 催 消費者庁、福岡県

地方連携推進フォーラム 2022 in 福岡 開催報告書

目次

1. 開催概要・プログラム	1
1. 1 目的	3
1. 2 開催概要	3
1. 3 「地方連携推進フォーラム 2022 in 福岡」プログラム	4
2. 議事録	5
開会挨拶	7
基調講演	11
基調報告	19
消費者庁からの報告	27
各機関からの取組報告	
① 福岡県における取組について	
高齢者の消費者トラブルについて	30
福岡県内の消費者安全確保地域協議会の設置状況について	32
② 福岡県内各市における取組について	
行橋市消費者安全確保地域協議会について	35
春日市消費者安全確保地域協議会の取組について	38
大牟田市権利擁護連絡会について	41
消費者庁コメント	44
久留米市重層的支援体制事業の取組について	46
③ 他地域における取組について	
佐渡市消費者安全確保地域協議会の取組について	49
④ 関係団体の取組について	
生協組合員とともにすすめる消費者被害防止活動	52
福岡県社会福祉協議会の取組について	55
消費者庁コメント	58
3. 開催速報	61
4. 発表資料	65

1. 開催概要・プログラム

1. 1 目的

人生 100 年時代を迎え、高齢者の消費者被害をいかに食い止めていくかは、喫緊の課題となっている。

このため、消費生活センターや地域包括支援センターといった行政機関が、地域で活躍する消費者団体や福祉団体など、多様な主体と連携・協働することにより、地域の実情に沿った見守りネットワークの輪を広げていくことが求められている。

このネットワークによる見守り体制の構築を促進するため、消費者庁・福岡県の共催により「地方連携推進フォーラム 2022 in 福岡」を開催する。

1. 2 開催概要

名 称	地方連携推進フォーラム 2022 in 福岡
主 催	消費者庁、福岡県
テーマ	みんなで見守り 気づいて つなごう！ ～認知症 700 万人時代における消費者被害防止体制の構築に向けて～
日 時	令和 4 年 1 月 21 日（金）11:00～16:50 第 1 部：意見交換会 11:00～12:00 第 2 部：地方連携推進フォーラム 2021 in 福岡 13:10～16:50
参加者	意見交換会 15 名 フォーラム 15 名
開催方式	オンライン会議（Zoom ウェビナー） 撮影・編集した動画を後日消費者庁ウェブサイトへアップ
配信拠点	中央合同庁舎第 4 号館 4 階 共用第 4 特別会議室 （東京都千代田区霞が関 3-1-1）

1. 3 プログラム

時間	プログラム	
13:10 -13:20	開会あいさつ	福岡県副知事 生嶋 亮介 消費者庁審議官 日下部 英紀
13:20 -14:00	基調講演 「消費者見守りネットワークの作り方、広げ方 ～設置・展開のための7つのポイント～」	日本弁護士連合会 消費者問題対策委員会 幹事 葉袋 真司氏
14:00 -14:30	基調報告 「認知症でも安心して外出できるまちづくり」	大牟田市 保健福祉部福祉課 総合相談担当課長 松枝 芳昭氏
14:30 -14:40	休憩	
14:40 -14:50	消費者庁からの報告	消費者庁 新未来創造戦略本部 課長補佐 徳永 欽也
14:50 -15:45	各機関からの取組報告	
	<①福岡県における取組みについて>	
	高齢者の消費者トラブルについて	福岡県消費生活センター 所長 森 浩一氏
	福岡県内の消費者安全確保地域協議会の 設置状況について	福岡県人づくり・県民生活部 生活安全課長 相野 憲一氏
	<②福岡県内各市における取組みについて>	
	行橋市消費者安全確保地域協議会に ついて	行橋市産業振興部商業観光課 主事 鎌田 秀也氏
	春日市消費者安全確保地域協議会の 取組みについて	春日市地域生活部安全安心課 防犯安全担当課長補佐 稲永 悦史氏
	大牟田市権利擁護連絡会について	大牟田市市民部市民生活課長 井口 英則氏
	消費者庁コメント	消費者庁 地方協力課長 小堀 厚司
15:45 -15:55	休憩	
15:55 -16:50	久留米市重層的支援体制事業の 取組みについて	久留米市健康福祉部地域福祉課長 吉塚 哲氏
	<③他地域における取組みについて>	
	佐渡市消費者安全確保地域協議会の 取組みについて	佐渡市市民生活課消費者行政係長 中濱 智子氏
	<④関係団体の取組みについて>	
	生協組合員とともにすすめる 消費者被害防止活動	エコーブ生活協同組合 経営企画部長 安元 正和氏
	福岡県社会福祉協議会の取組みに ついて	社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会 地域福祉部権利擁護センター所長 武田 明彦氏
	消費者庁コメント	消費者庁 地方協力課長 小堀 厚司
16:50	閉会	

2. 議事録

開会挨拶

生嶋 亮介 福岡県副知事

皆さんこんにちは。福岡県副知事の生嶋でございます。この「地方連携推進フォーラム 2022 in 福岡」、この開催につきましては令和4年1月21日にアクロス福岡で開催する予定でございました。しかし、残念ながら、新型コロナウイルス感染症の感染拡大に伴いまして、このようなオンラインによる開催をし、後日皆さま方に動画配信することとなりました。



本来であれば幅広い関係者の皆さまに直接ご参加をいただきまして、検討していただきたいと思います。思っておりましたけれども、大変残念に思っております。また、本日ご登壇いただく皆さま方におかれましては、フォーラムの開催準備はもとより、本県の消費者行政のみならず、県政全般に当たりまして、日頃から格別のご理解とご協力を賜っておりますことをこの場を借りて感謝を申し上げます。

さて、日本の総人口に占める65歳以上の割合は年々増加をしております。今や28.8%と、総人口の3割に迫っております。また、本県の総人口に占める65歳以上の割合は27.8%でございます。本県でも全国と同様に高齢化が進んでおります。本日のテーマにもございますけれども、高齢化に伴い、認知症の高齢者も増加傾向にあります。

厚生労働省によりますと、令和7年には高齢者の認知症有病者数は約700万人に上るとされております。日常等の、高齢者からの消費生活相談を見ますと、本人から相談を寄せられる割合は2割にも満たない状況でございます。高齢者全体では、ご本人から相談が寄せられる割合は約8割であるのに比べますと、圧倒的に低い割合でございます。本人以外の周囲の方々が気付いて相談につながるケースが、大多数であります。そのため、認知症の高齢者の消費者トラブルの未然防止、また、被害の拡大防止には、家族だけではなく近隣住民の方、福祉関係者、行政機関などが協力して見守っていく必要がございます。

消費者トラブルから認知症の高齢者を守るため、福岡県では、高齢者のみならず、障害のある方などを含めまして、特に配慮を要する消費者の方々を地域全体で見守るという視点から、本日お越しをいただいております、大牟田市や久留米市、行橋市、春日市の皆さまをはじめとしまして、市町村と連携をし、福祉関係の方々や消費者団体、県警察などを構成員といたしました、消費者安全確保地域協議会の設置促進に努めているところでございます。

本日のフォーラムでは「みんなで見守り 気づいて つなごう!～認知症 700 万人時代における消費者被害防止体制の構築に向けて～」をテーマとしまして、消費者被害防止や、高齢者福祉の増進に日々取り組んでいただいている皆さまから、それぞれの取り組み事例についてご報告をいただきまして、ご参加いただいている皆さまと情報を共有させていただくことで、これからの見守り活動のさらなる発展を目指していきたいと考えております。

また、本日は日本弁護士連合会消費者問題対策委員会、幹事の葉袋さまから「消費者見守りネットワークの作り方、広げ方～設置・展開のための7つのポイント～」と題しまして、基調講演を行

っていただきます。ぜひ、われわれともども今後の取り組みの参考にさせていただきたいと思っております。

最後になりましたが、本日のフォーラムを通して、地域における見守り活動の推進、ひいては、認知症高齢者等の、見守りが必要な方々の消費者被害防止体制のよりいっそうの強化につながっていくことを祈念をいたしまして、開会に当たってのあいさつとさせていただきます。本日はどうぞよろしくお願いいたします。

開会挨拶

日下部 英紀 消費者庁審議官

消費者庁審議官の日下部と申します。「地方連携推進フォーラム 2022in 福岡」の開催に際し、一言ごあいさつを申し上げます。本日はご多忙にもかかわらず皆さまにご出席いただきまして、誠にありがとうございます。



「地方連携推進フォーラム」は、地域で活躍する多様な主体が交流、連携し、今後の活動につなげていただくことを目的として開催しております。今回は福岡県と消費者庁の共催で、見守りをテーマに取り上げ、ここ福岡県で開催いたします。

現在の消費者庁の大きな政策的な課題としては、3点ございます。1点はご承知のとおり今年度の4月から成年年齢が引き下げられるということで、それに対する若者への対処、これが1つ大きな消費者行政の柱となっております。また、もう1つはデジタル化の進展に合わせて、さまざまな法改正をしていくとか、注意喚起をしていくといったことも大きな柱となっております。もう1点、消費者庁が2009年にできてから、大きな柱であり続けているのが、この高齢者や脆弱な消費者に対する対応ということで、特に見守りネットワークの構築というのが、消費者庁ができてからの大きな柱となっているところでございます。

先ほどの副知事からのごあいさつにもございましたけれども、日本の人口は高齢化が著しく進むとともに、2008年をピークに、その後は人口減少社会となっております。一方、世帯数は増加傾向が続いており、独居化が進んでるといえます。特に1人で暮らしている高齢者は地域の中で孤立してしまいがちな存在であり、今後地域の中でどのように見守っていくのが課題となっていると認識しております。ついこの間始まりました第208国会の施政方針演説においても、孤独・孤立に苦しむ方々に寄り添って支えるために、引き続き政策を取っていくということが、総理の口からも述べられているといったところでございます。

最近の消費者トラブルの状況としましては、新型コロナウイルスに便乗する、例えばコロナに効きますと、そういう不当表示に関するもの、それから、巣ごもり消費を反映した通信販売に関するもの、健康食品等の定期購入や送り付け商法に関するトラブル、こういったトラブルが非常に増加しているという現状がございます。こうしたトラブルはやはり、ご高齢の方や障害を抱えている方などにも顕著に広がっていると認識しているところでございます。こうした中で、様々な関係者の協働により見守りをしていくということは非常に大事だと感じているところでございます。

地域の見守りネットワークはまだ全ての地域でできているというわけではございません。本日のフォーラムでは、基調講演や基調報告、各機関からの取り組み報告を通じて、多様な主体の連携・協働による見守りを考えるきっかけの場としていただき、普段の活動の中で見つけた気付きや不審に思った点を、ぜひ消費生活センターや、地域の皆さまに伝えていただければと思っております。

最後になりますが、本日のフォーラムの開催に当たりましては、福岡県の皆さまよりひとかたならぬご

協力をいただきましたことを、心より感謝申し上げますとともに、今回残念ながらコロナという状況の下でオンラインでの開催となってしまいましたけれども、そうした中でも、皆さまお1人お1人にとって実りある会となりますことを願いまして、私からの開会のあいさつとさせていただきます。

基調講演 「消費者見守りネットワークの作り方、広げ方 ～設置・展開のための7つのポイント～」

薬袋 真司氏 日本弁護士連合会消費者問題対策委員会 幹事

それでは「消費者見守りネットワークの作り方、広げ方 ～ 設置・展開のための7つのポイント～」というタイトルでお話をさせていただきます。早速中身に入ります。

安全確保地域協議会の現在の設置状況、都道府県によってかなり違いがありますが、このスライドが現在の全国の地域協議会の設置状況です。左下、福岡県は40ということで、九州でも突出しておられます。設置済みの自治体は消費者庁のホームページで公開されています。都道府県レベルの設置は約4割、市町村レベルでは約2割ですが、福岡県内では6割の市町村で設置しておられます。これは市町村の関係者の方、県の関係者の方の努力のたまものだと思っています。



安全確保地域協議会・見守りネットワークに関する国の施策について見ていきます。地方レベルでは以前から取り組みがあったのですが、国レベルでは平成26年の消費者安全法の改正によって大きく進められることになりました。

ファーストステージとして真ん中のピンク、平成27年、第3期消費者基本計画の策定、同年、地方消費者行政強化作戦の改定、さらに平成28年には消費者安全の確保に関する基本的な方針の改定がなされています。さらに進めまして下のブルー、セカンドステージとして、令和2年には第4期消費者基本計画の策定、同年、地方消費者行政強化作戦2020の策定がなされております。このように現在では第2ステージ、セカンドステージに入っているという状況にあります。

少し具体的に見ていきます。国の消費者政策の基本を定める消費者基本計画を見ると、平成27年からの第3期基本計画では左の赤い文字のところ、「消費者安全確保地域協議会について、計画期間中に多くの地方公共団体で構築することを目指して、目標を地方消費者行政強化作戦に盛り込み」と書いてあります。これに対して右、ブルーの第4期消費者基本計画においては見守りネットワークについて、人口規模にかかわらず、「より多くの高齢者等の消費者が見守られる体制を構築するとともに、地域の見守り活動の充実を図る」、そのことを目標として強化作戦2020に盛り込むとされています。見守り活動の充実ということがよりはっきりと打ち出されています。

消費者庁が具体的に進めている地方消費者行政強化作戦の内容も変化しています。まずは当初の強化作戦では政策目標5のところ、赤枠のところですが、5-1 消費者安全確保地域協議会の設置（人口5万人以上の全市町）となっていました。これに対して、地方消費者行政強化作戦2020では項目が3つとなり、赤枠のところ、4-1として、設置市区町村の都道府県内人口カバー率を50%以上とすること、4-2として、地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率を50%以上とすること、4-3として見守

り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止という形に改められています。

令和2年2月時点における4-1の消費者安全確保地域協議会の設置状況の人口カバー率ですが、福岡県では54%ということで、目標をすでに達成しておられます。このほか、徳島県と兵庫県ほかが目標を達成しておられます。これに対して4-2の、消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率を50%以上とする点につきましては、山梨県が達成しているだけで、福岡県はいまだ3%という状況にあります。ただ3%ということは、すでにこの制度を利用している自治体が福岡県内にあるということも注目できると思います。ちなみに徳島県は昨年、この目標を達成したようです。

続きまして、消費者被害の現状について見ていきましょう。この図は年代別に見た消費生活相談の構成割合を示したものです。一番上が2011年、一番下は2020年です。濃い青色のところは60歳代、黄色のところは70歳以上です。60歳以上は2011年では31%でしたが、2020年では36%になっています。60歳以上といいますのは、ブルーと黄色を足した割合です。もっとも右端の紫色のところが無回答ということなので、これを除くと2020年では41%が60歳以上の相談ということになります。

続いて高齢者の消費者トラブルの相談状況を見ていきましょう。2011年から始まっていますが、2013年には詐欺的投資被害、あるいは悪質な健康食品の送り付けがはやったため、いったんぐんと上がっております。さらに2018年にははがきなどによる架空請求が大量に行われたため、さらにぐんと上がっております。その後、減少してきているのですが、2011年に比べますと、相談件数は4割増えている状況にあります。つまり右肩上がりだという傾向は変わっていないということです。

続きまして、年代ごと、すなわち20歳未満、20歳代、30歳代という年齢層別にどのようなトラブルが発生しているのかを見ていきましょう。左の青色が店舗購入、ピンクが訪問販売、緑色が電話勧誘販売、紫色がネット通販、オレンジ色はカタログ通販やテレビ通販です。70歳代、80歳代の人とは他の世代に比べて訪問販売と電話勧誘販売の割合が高くなっております。さらに緑色の枠、認知症等の判断力に問題のある人の場合は、その傾向がより顕著になっております。

続きまして認知症等的高齢者の相談の推移を見ていきます。この10年間で2013年に1回、どんと上がっていますが、その後はやや減少傾向にあります。ただ、このグラフで注目したいのは、赤色と青色の区別です。赤色は本人以外からの相談、青色は本人からの相談です。先ほど、副知事からのお話もあったとおりです。2020年を見ても、約8割が周りの人からの相談です。これは見守りの重要性を示すものと言えます。

少し話を変えます。私は消費者トラブルの対応として3つの消費者力というものがあると考えています。1つ目は怪しい取引、不当な取引に気付く力、2つ目は不要な取引を断る力。さらに3つ目として怪しいなと思ったら、事前に相談し、あるいは契約してしまってもすぐに相談する力、以上の、気付く力、断る力、相談する力の3つが重要だと考えております。

ところで、なぜ見守りが必要なのでしょう。1つには先ほど副知事からの指摘もありましたように、高齢化の進展があります。高齢者人口が増加すると、加齢により判断力が弱まる人も必然的に増加します。また高齢者を狙う悪質商法や詐欺が存在するということもあります。さらには高齢者世帯の状況の変化、1人暮らしや夫婦のみの世帯が増えております。もっとも全ての高齢者の判断力が低下しているわけではないということにも注意が必要です。高齢になられてもまだ元気なシニアの方は

多数存在しておられます。

判断力が弱まっている人がどれくらいいるのでしょうか。厚生労働省の委託調査では認知症の高齢者は 462 万人、正常と認知症の間の方は 400 万人と推定されていました。もっともこれは平成 24 年段階のことです。その後の認知症の人がどのぐらいになっているかについては、九州大学の二宮先生の研究があります。ブルーの棒グラフを見てください。これは 2002 年に 462 万人であった認知症の方が 2020 年には 602 万人から 631 万人。さらに 2040 年には 802 万人から 953 万人と推計されています。MCI の人が同じ割合で増えますと、オレンジ色のようなグラフになります。

高齢者の人は被害に遭いやすい要因があるといわれています。お金、健康、孤独、3つのKの不安があるといわれています。この不安を悪質業者や詐欺師が狙ってくるのです。もっともこのような不安を持つこと自体は、もちろん非難されるべきことではありません。

高齢者の方などには相談しにくい心理が働くともいわれています。1つには被害に遭っていることに気付かない。2つ目は被害を認めたくない。3つ目は記憶が衰えていて相談するのが恥ずかしい。4つ目は周りの人に迷惑を掛けたくない、特に家族に怒られるということがあります。さらに相談先を知らないということもあります。実はこれはどの世代の人にもありうることで、それが高齢者の方などには比較的多く見られるということでもあります。

それでは本題に進みます。消費者見守りネットワークのつくり方、広げ方のポイントの1つ目です。まずポイントの1つ目は、見守りとは何かをはっきりさせるということが大切です。これを曖昧にしているようでは尻込みしてしまうこともありますし、できているかどうか判断が付きません。協議会やネットワークをつくるか、どう活用するかも決まりません。

それでは見守り活動とは具体的にはどのようなことでしょうか。まず、大切なことはお世話をするということではないということです。強いて言えば気に掛けて、少しだけお節介することだと考えてください。

消費者の見守りについては具体的には次のようなイメージで考えることができます。まず日常の消費者トラブルなどを伝える活動、その上で周りの方の異変に気付いて、異変に気付いたら声を掛けて周りの人間が連携して、さらにはトラブルを確認の上、消費生活相談へつなげていく。こういう活動が見守り活動のイメージです。トラブルを確認して相談をつなげていくということです。

先ほど被害に遭わないための消費者の3つの力ということをお話ししましたが、私は見守りにも3つの力が必要だと考えています。1つ目は伝える力、2つ目は気付く力、3つ目はつなぐ力です。さらに見守り活動には2種類のものがあると思います。1つは事業者や一般の住民などが参加する、一般的な見守り、もう1つは専門家などが関与する個別的な見守りです。この2つの違いについても意識して考えていく必要があります。

続きましてポイントの2つ目に移ります。2つ目はなぜ見守り活動をするのかということを意識することです。見守りは参加する人や機関によって、どのように位置付けを行うのかということが重要になります。見守り活動は消費者にとっても、行政にとっても、事業者にとっても、地域社会にとっても非常に意義のあることです。

まず行政にとってどのような意味があるのかについては行政機関によって異なります。まず消費者行政に関わっている方については消費者の安全の確保ということになります。これに対して福祉行政に関わっておられる方にとっては、権利擁護事業としての性格があるということが大切になります。この点については、平成 27 年 7 月 10 日の厚生労働省からの通知で、確認されております。また高齢者

虐待防止法 27 条、あるいは包括支援センターの仕事に関わる介護保険法 115 条の 45、2 項の 2 号などにも関わります。

防犯行政としても意味があることについては、警察庁からの平成 28 年 3 月 10 日の通達などで確認されています。

さらに、地域社会にとっても意味のあることです。現在、厚労省が地域共生社会というものを施策として進めていますが、これにも深く関わります。さらには地域福祉計画にも盛り込むことができますし、安全・安心なまちづくりの一環としてこの問題を考えることもできます。地域共生社会については、厚生労働省が現在進めている施策で、非常に重要な意味があります。

これに対して消費者にとっても別の意味があります。消費者は見守られる人にとっては権利の擁護、あるいは自立の支援という意味があります。見守る人にとっても消費者市民としての参加という意味があります。さらに事業者にとっても意味があります。自らの顧客を守るといふことのほかに、企業の社会的責任（CSR）や、社会的貢献というふうにも位置づけることができます。

消費者の自立ということについて深く考えてみたいところなのですが、時間がないのでここでは割愛します。ただし外国では Protection and Empowerment、消費者に力を付ける、Empowerment という文脈で語られることがあるので、この点についても少し意識をしていただければ幸いです。

ポイントの 3 に移ります。ポイントの 3 としましては地域協議会の意義や在り方を考え、この点を意識して活動するということです。少し表現として分かりにくいので、具体的な話をしていきます。まず地域協議会とはどのような制度なのかをここで確認しております。まずは消費者の安全を効果的、かつ円滑に行うためのものであること、それから意見交換をして必要な取り組みを行うこと、それから国や警察からカモリストの提供を受けることができるということ、構成員には秘密保持義務があり、違反には罰則が科せられること。なお、この制度は消費生活協力団体、協力員等への委嘱とは別の制度となっています。

こういう関係になります。まず左側の安全確保地域協議会は右側の緑色の協力団体・協力員とは独立別個の仕組みであるということになります。それで安全確保地域協議会を設置するとカモリストの提供を受けることができます。ただし、利用するか否かはそれぞれの協議会の判断に委ねられています。安全確保地域協議会も、消費生活協力団体・協力員も見守り活動に関わるものです。地域協議会が見守り活動にどのように関わるかについては協議会の協議によって決まります。これに対して協力団体・協力員は幅広い人の参加による見守り、一般的な見守りが期待できることです。

地域協議会・見守りネットワークをつくろうとすると、さまざまな抵抗感があるといわれています。忙しい、予算がない、見守りはすでにできている、会議は形骸化するだけだというような考え方です。これをどう乗り越えるのが非常に重要です。幾つかの乗り越え方があるのですが、ここでは 4 点を確認しておきたいと思います。

1 つは協議会・見守りネットワークの位置づけを周りの方に理解してもらうことです。先ほど見たように福祉行政にとっては権利擁護事業。地域福祉としての意味があります。あるいは防犯行政にとっては特殊詐欺対策としても有効であったり、あるいは地域社会にとっても地域共生社会や消費者市民、あるいは事業者の社会的責任（CSR）にもつながります。さらには負担をかけない工夫も示すことも重要だと思います。それから予算がないということなのですが、いろいろなアンケート調査を見てい

ると、実は予算をほぼかけずに協議会が運営されているということが確認できます。予算はネックにはなりません。地方消費者行政強化交付金なども使うことはできます。

さらには制度を利用するメリットを理解してもらうということも重要です。地域協議会という制度を利用する意義・価値については、事実上の連携の限界やどの程度できているのかを確認し、その連携を今後、永続させるためにはどのようにすればよいのかということで、地域協議会を有効に使えるのではないということなども示せると思います。形骸化させない工夫も意識することが必要です。会議はできる限り被害情報を共有したり、運営についても関係者の協力・助言を得て運営する。さらには偉い人の会議はできるだけ避けるなどといった工夫もあります。

実際にどのようにつくればよいのかについては、消費者庁が『消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)』設置事例集 in 徳島」というものを公開しています。ここでは要綱の作り方や構成員の確定などについても分かりやすく説明されていますので、ぜひとも参考にしてください。また、「設置の手引き」や、あるいは石川県が作られた「見守りネットワークのつくり方＆運営マニュアル」というものもありますので参考にしてください。さらには消費者庁では総合情報サイトも作っておられるので、これも参考になると思います。

さらに次のポイント、4つ目のポイントとして、個人情報の保護との関係を整理しておくことも重要です。まず、安全確保地域協議会と個人情報との関係を少し整理したいと思います。関係者の方は、国の行政機関の方であれば、行政機関個人情報保護法というものを守らなければなりません。地方公務員の方は個人情報保護条例の規制があります。さらに一般の個人、団体は、個人情報保護法の規制を受けます。

さらにはカモリストの取得、あるいは見守りで気付いた情報の提供。この2つを区別する必要があると思います。地域協議会を設置しますと情報保有者、これは見守り関係者でもあり、あるいは国とか警察でも両方の場合があるのですが、この情報保有者から消費生活センターが情報を取得して、さらに対応者にこの情報を流すということになるというのが安全確保地域協議会における秘密の取り扱いです。

この場合には罰則が付いている秘密保持義務がありますので、この制度を利用するのは踏み切れないという声もよく聞きます。もっともなのですが、構成員全員に情報を共有するのではないということで、もともと地方公務員の方や医師や弁護士の方、あるいは社会福祉士の方は罰則付きの守秘義務を負っているのです。こういう方々に情報を提供することについては何も問題はないと思います。

大切なことは情報保有者、国の場合もありますが、実際に見守り活動をしてられる方々が消費生活センターに情報を提供する際に、安心して、守秘義務に反しない形で情報を提供できるという制度を作るという意味においても、地域協議会の意味があるということで、この点のメリットを確認しておくことが重要だと思います。

続きまして、安全確保地域協議会だけには限らず、協力団体・協力員の制度を含めて見守りネットワークについての個人情報の扱いについて検討したいと思います。先ほどと同じように個人情報保護法とか、行政機関個人情報保護法とか、個人情報保護条例の規制を前提に、気付いた情報を提供するためにはどうしたらよいのかということなのですが、見守り者の方はまず同意を得て相談に協力をする、つないでいくという方法が1つ。その次は相談を望まない場合の対処法、テクニックが2つ目。3つ目は同意を得ずに情報提供できないかということです。

この情報提供を受けた消費生活センターが対応者への協力をお願いするという形なのですが、右上を見ていただきたいのですが、協議会の構成員の方は守秘義務があり、違反には罰則がある。それから情報提供はできますし、情報の取得もできます。対応者として右側で情報をもらうということもできます。これに対して協力団体・協力員の場合は守秘義務はあるのですが、罰則はありません。罰則はないのだけれど、情報提供はできます。さらに情報取得ができないという限界があるということになります。この協議会の構成員と協力団体・協力員の違いを見ていくと、比較的、見守り者として使いやすい制度は協力団体・協力員だということになります。

少し時間がないので、かいつまんで説明していきますが、同意を得て相談に協力するというのが基本です。消費生活相談は本人の方の相談するという意思がなければ進められません。それ故に安全確保地域協議会を構成する構成員の方であっても、協力団体の方であっても、まずは同意を得て相談に協力するということをしてください。その際にはつなぐためのテクニックがあります。ここでは割愛します。

次に当事者の方が相談を望まない場合にどうしたらよいのかなのですが、個人情報保護法の例外として情報を提供する前に、個人情報を提供しない形で相談ができないかということで、これをやる方法として〈1〉、〈2〉、〈3〉というテクニックがあります。取りあえず見守りを続けながら個人情報を提供せずに、一般的な相談として相談をして、助言を受けた上で本人にさらに助言をしていくという方法です。

このような方法だと比較的、迂遠になってしまうので、できれば早めに情報を提供したい、被害に遭う前に情報を提供したいということで、同意を得ずに個人情報保護法等の例外規定によって相談をするという方法があります。これには安全確保地域協議会の構成員の場合もありますし、消費生活協力団体・協力員の委嘱があれば、協力団体・協力員の方も個人情報保護法の例外として個人情報を消費生活センターに報告したりすることもできます。この点で〈2〉と〈3〉が利用できる。個人情報保護法違反とか守秘義務違反を気にしなくても情報提供できるという点で、すごくメリットがある。しかも協力団体・協力員のほうは罰則という事実上のネックもないということで、〈3〉の活用というのは非常に今後、期待されるところです。

続きまして、ポイント5ということで、先ほど見ましたように協力団体・協力員の委嘱というのが非常に活用できる。福岡県ではあまり活用されていないようですが、活用されておられるところもある。なので、今後の活用をぜひとも考えてください。消費者トラブルが起こっているのは会議室ではありません。生活の場です。ということで、協議会イコール見守りネットワークでもないということで、ネットワークを拡充させる。網を広くして、網の目を細かくするためには、協力団体・協力員の委嘱が非常に有効だと思います。

協力団体・協力員の制度をここに書いておきましたが、委嘱をしなければならないということになります。委嘱があれば、本人の同意がなくても個人情報を地方公共団体に提供することができます。守秘義務はありますが、罰則はありません。協力団体・協力員は見守り活動の担い手ということで覚えておいてください。なお、「（または、その支援者）」というふうに書いてありますが、一部の方に限定して、見守り活動を推進していく人として協力団体・協力員を委嘱するという方法があります。先ほど見ましたように、地方消費者行政強化作戦 2020 では見守り活動の充実として、協力員・協力団体の制度を活用するということが書いてあります。いろいろな活用の仕方がありますので、星印、また

あとで見てください。

さらには消費者庁が徳島県のほうでモデルプロジェクト（板野町）ということで、モデルプロジェクトの報告書を公開しておられます。委嘱要領とか委嘱状とか研修資料とか、こういうことも結構、情報として重要だと思いますので、ホームページで見ることができますので、また後ほど見てみてください。

続きまして、ポイント6に移ります。見守りネットワークをつくりましたということなんですが、資料と会議だけでは見守り活動は持ちません。見守り活動を行うことに役立ついろいろなツールがあります。そのツールを幾つかお話していきたいと思います。

まず、伝える力として読みやすい、分かりやすい、コンパクトな助言をするものとして、『見守り新鮮情報』があります。このような、新型コロナを口実に ATM に誘導する還付金詐欺とか、障害者のネット通販で、周りの人も見守ってとかということが月に1、2回送られてきます。これを活用するのが非常に重要だと思います。1つの方法として、コープこうべさんなどは配食サービスにこの『見守り新鮮情報』を添付しておられる例があります。

続いて、伝える力としては実際に届いた架空請求のはがきなどを配布したりすることによって、伝えていくということもできます。実物にはかなりのインパクトがあります。これは和歌山県の警察がホームページで公開している架空請求のはがきです。福岡県でも同じようなはがきがたくさん来ていると思うので、それを資料として活用することもできると思います。さらには実際の詐欺の録音音声をお伝えするという方法もあります。大阪府警などでは実際の詐欺師、掛け子の声などを公開しています。

続いて、気付く力との関係で、高齢者見守りカードというものを兵庫県がつくったり、同じようなものを鹿児島県でつくったりしています。どのような観点で日常変化の違いを気付くのかということを整理したものです。

さらに、つないでいくためには声掛けにもポイントがあります。上から目線だとすぐに拒絶されてしまうので、寄り添うような形でうまく被害情報などを伝えて、相談につなげていってください。つなぐ力としては通報シートというものもあります。どのように通報してよいのかが分からなかったりするので、こういうシートをつくって配布する例があります。これは愛媛県の例なのですが、静岡県や新宿区でも同じような通報シートをつくっておられます。

続いてこれは簡易マニュアルということで、皆さん、非常に福祉の分野の方とか、あるいは民間の事業者の方でも忙しいと思います。そういう方にはあまり負担にならないように分かりやすいマニュアル、簡単に読めるマニュアルを通報シートとともに配布するのも良いと思います。

それから、訪問販売お断りステッカー等を活用することも考えられます。高齢者の場合は訪問販売によるトラブルも多いということで、このようなステッカー、徳島市、大阪の枚方市、それから埼玉の吉川市、これらはいずれも安全確保地域協議会の名前が入った見守りステッカーです。鎌倉市はちょっと変わった感じで、「いざ、お節介」ということで、おせっかいをしようという声掛け活動をやるステッカーを作っておられます。

さらには迷惑電話対策装置というものを貸し出したり、案内したりすることもできます。左側は遮断タイプの装置。右側は録音タイプのものです。さらにはお金を掛けずに、留守番電話作戦というのを展開する例もあります。これは留守番電話に常に設定をしておいて、知らない人からの電話には取りあえず出ないという方法です。

これは手形ポップというものです。受話器を取ると手形、手の形のポップが立ち上がって、気を付け

てくださいというものです。こういうものを配布するのも有効でしょう。これは大阪府の老人クラブ連合会のつくった手形ポップです。左は佐賀県警が録音タイプの遮断装置と手形ポップを配布している例です。

見守りハンドブックというものもあります。消費者庁もつくっておりますし、東京都や神戸市もつくっています。さらに『高めよう！「見守り力」』という DVD があります。ものすごく優れているものなので、これを皆さんで見えていただいて、研修を受けていただくということも有効だと思います。

最後にポイントの 7 つ目に移ります。7 つ目は熱意と連携ということです。担当者や関係者の方の熱意や共感に依存するという面が非常に大きいと思います。しかしながら市の担当者だけでは情報や時間など、なかなか難しいところもあります。そこで、県や外部団体、消費者団体、弁護士会、司法書士会といった外部の理解や協力も重要になります。特に県レベルで活動している機関・団体、ほぼイコール県の地域協議会の構成員の支援があると、市町村レベルでの見守りネットワークの構築というものにもすごく効果的だと思っています。

まずは担当者の方の熱意が原動力だということをよく意識していただければと思います。それから県による支援の重要性ということで、助言、協力、情報の提供などは消費者安全法 8 条で決められた県の責務なので、その際には県の消費者基本計画や地域福祉支援計画に掲載することや、県の消費者部門から福祉部門、警察部門への協力要請をしてもらうことによって、市町村レベルにも協力を広げていってもらうことができます。

さらにはポイントとしては近隣自治体との情報交換というのも有効だと思います。また、消費者庁や国民生活センターの協力も重要です。さらに外部団体の協力もということで、消費者団体、事業者団体、専門家団体などがあります。さらには老人クラブとか、町会、それから自治会などの協力も得ると良いと思います。特に協議会の運営の仕方についても意見や協力を求めると、持続的な、持続的な見守りネットワークの運営につながっていくと思います。さらには上司の方や首長さんや議員の方々の理解もものすごく重要だと思っております。

最後ですが、アンケート調査が行われています。国民生活センターのアンケート調査、それから日本弁護士連合会が人権擁護大会で行った調査報告もあります。これらを見ていただくと、だいたいどのような傾向にあるのかということが分かたりもしますので、いずれもインターネットでダウンロードができますので、もし関心がありましたらご参考にしていただきたいと思います。

それでは、以上が私の話でした。ご清聴ありがとうございます。

基調報告「認知症でも安心して外出できるまちづくり」

松枝 芳昭氏 大牟田市 保健福祉部 福祉課 総合相談担当課長

大牟田市福祉課総合相談担当課長と地域包括支援センター長を兼任しております松枝と申します。今日はよろしくお願いします。大牟田市の現況、概要でございます。今現在、大牟田市、11 万ちょっとの人口でございます。注目していただきたいところは、高齢者数が約 4 万 1,000 人ということで、高齢化率が 37%を超えています。先ほど副知事のほうから福岡県が約 27%か 28%というふうにおっしゃってましたので、よく大牟田市で言う話は、国や福岡県の高齢化率からすると約 10 年、20 年先を進んでいるまちというふうで紹介をさせてもらっています。



また、高齢者単身世帯を見ていただくと、世帯数全体で 5 万 6,000 のうち 1 万 5,000 弱の約 26%が高齢単身ということで、4 軒に 1 軒はもうすでに高齢者単身で住んでいらっしゃるような世帯ということになっておりますので、まさに高齢の方を見守るネットワークづくりが必要かというふうに感じているというふうなところでございます。

今日は「認知症でも安心して外出できるまちづくり」ということで時間をもらっておりますけれども、まず皆さまに、この Zoom で参加していただいている方にお聞きしたいんですけども、2025 年には、5 人に 1 人は認知症、軽度、重度ありますけども、だということもいわれております。仮に皆さまが認知症になった場合なんですけども、自宅じゃなくて施設とか病院を、すぐ入りたいという方いらっしゃいますでしょうか。会場であれば目に見えて見えるんですけども、ちょっとすみません、Zoom などで手を挙げられた方はいらっしゃったかどうかは分かりませんが、たぶん自分がもしそうなった場合に病院とか施設をすぐ選ぶ方はなかなかいらっしゃらないんじゃないかなというふうに思います。

実際私も、50 代なんですけど、あと 20 年、30 年になって認知機能が落ちたときにどこで過ごしたいかと言われた場合は、やっぱり病院とか施設よりも自宅がいいかなというふうには思います。ただそれが、家族がどう思うかはまた別なんですけど、家族のことを考えて施設に行かれるという方もいらっしゃるかもしれませんが、そこら辺の問題がないということであれば、やっぱり自宅のほうで過ごしたほうが一番いいのかなというのは、大勢いらっしゃるのかなというふうに思っています。

これはなんでかって言うと、自宅にいることの自由さっていうところは、やはり病院とか施設に行くと、そこら辺がなかなか確保できないということがちょっと 1 つかなというふうに思っています。2 年前、私、ちょっと骨折して 5 日、6 日だけでも、入院したんですね。そのときは、やっぱり食事の時間は何時、何時って決まっていますし、お風呂も 2 日か 3 日に 1 回ぐらいしか入れないし、当然、消灯時間も、9 時、10 時になればもう電気は切れますよということになっています。これが 4 ～ 5 日だったらいいんですけど、やっぱりそれがずっと続くとなると、私としてはそういった暮らしはあまりしたくないというのが本音です。

例えば私の通常の生活でいくと、朝起きて散歩とかジョギングとかもするんですね。で、仕事が終わ

ったら食事するとき晩酌して、好きなテレビを見て寝るっていうのが何もないときの1日なんですけども。例えば施設なり病院に入って、朝、勝手にどこか走りに行ったら、「あ、松枝さんがおらっさんごならしたばい」っちゅうて、たぶん大騒ぎになると思うんですね。で、帰ってきたら、「どこに行ったんですか」っていったぶん怒られるんだかなっていうところもありますし、食事のときにお酒飲みたいっていても、たぶんそれはなかなか許されないのかなと思うと、そこもちょっと自分としてはストレスかなと思うし、好きなテレビとかも見れるのか見れないのか。好きな時間帯にお風呂に入れるのか入れないのかですね。

こういった不自由さがたぶん私にとってはなかなかストレスになっていくのかなと思うので、やっぱり住み慣れた自宅で過ごすのがいいのかなと思っていますんで、そういったところを目指していきたいというところがありますし、また、国においては地域包括ケアシステムという、住み慣れた自宅、地域で、いつまでも住めるようにということで推進されていますので、こういったところも、こういった事情から進められているのかなというふうに思っていますし、認知症というキーワードからいっても、その方が認知機能が落ちたとしても、やはり自宅で過ごせる時間を長く取っていければというふうに思っております。ちょっと長くなりました。

これがうちの現状の人口の変化ですけども、平成12年、13万強いましたところが、今現在、真ん中ほどですけども、令和2年、3年で約11万、これからも人口が減ってきてまして、大牟田市の人口ビジョンでいきますと、令和22年、20年後、19年後ですか、には8万、9万を切ったような状況になっているというような状況でございます。

大牟田市はすでにずっと人口減少はあったんですけども、高齢者人口はその中でも増えていたんですね。でも令和元年度でこの高齢者人口のほうも頭打ちになりまして、今現在、高齢者人口の減少というふうになっています。ただ、そうした中でも、高齢者人口の減少率よりも生産人口の減少率のほうが大きいもので、今現在も高齢化率が上がっているというような状況でございます。

先ほど私、地域包括支援センターのセンター長も進めているというお話をさせていただきましたけども、こちらも、高齢者の方とかも減ってはいるんですけども、やはり相談件数は年々増えまして、包括支援センターの職員さんも一生懸命頑張っているんですけども、なかなか、だんだん手が回っていないということも出てきてまして、ちょっと負担感も増加しているという課題っていうところもこのごろ出てきているというような状況でございます。

それでは大牟田市におきます、この認知症の取り組みの中の官民協働の取り組みについて少しお話をさせていただきたいと思います。大牟田市の高齢者福祉は、ここから始まったということで、介護保険制度が2000年に始まりましてけども、それと同じくしまして、大牟田市におきましては大牟田市介護サービス事業者協議会という会のほうを設立させていただきました。

こちらは市内の介護サービスの従事される事業者さんの集まりなんですけども、本市の特徴としては、この民間事業者の集まりの団体の事務局を行政が担ったというところでございます。これを介護保険制度が始まるときに、われわれの先輩たちが、行政だけが頑張っても駄目だと、事業者だけが頑張っても駄目だということで、やはり行政、事業者、一緒に手を取り合って頑張ろうということでこのような形になって、大牟田市としてはこのサービス事業者協議会の事務局を行政が担って、私のこの福祉課のほうも担っているような状況でございます。また、個別に個人のケアマネジャーさんの団体であります大牟田市介護支援専門員連絡協議会、こちらにつきましても大牟田市のほうで事務局を担っているというような状況でございます。このことから介護保険制度につきましては、行政、事

業者、手を組みながら一緒に頑張って連携をし、顔が見える関係性を持ちながら現在やっているような状況でございます。

次が、大牟田市におきましては地域認知症ケアコミュニティ推進事業という事業を行っております。こちらの成り立ちについて話させていただきますと、先ほど言いました介護サービス事業者協議会の中に、上段に書いてありますけども、認知症の人とともに暮らす町づくりをするってということで、この部会としまして、平成 13 年に認知症ケア研究会、今、現在はライフサポート研究会ということで名称を変えておりますけども、こういった部会のほうができまして、この中で認知症に対する取り組みを官民連携でやってきているような状況でございます。

初めはこの中に、介護事業者さんに勤めていらっしゃる 9 名の運営委員からスタートしましたけれども、今現在は、令和 3 年 4 月現在で運営委員が 37 名、会員が 63 名ということで、かなり大きな所帯 というふうになっております。基本理念といたしましては、「認知症の人が、ひとりの個人として尊重され、その人らしく地域で暮らせるよう、」ということで、1 つがノーマリゼーションの視点、2 つ目が人権の尊重、個人の尊厳、3 つ目が人生の継続性、QOL の向上をキーワードに、「地域で支える仕組みづくり、サービスの向上を担っていく」ということを理念としているような団体でございます。

また、この事業を始めるに当たりまして、認知症介護に関わる実態調査という調査を行いました。このような取り組みを進めてきましたのは、市内の全世帯と高齢者、家族、職員を対象とした大規模な認知症介護に関わる実態調査を行ったということでございます。調査そのものが市民への啓発になるということで確信して行ったところでございますけれども、返ってきた市民からの声は 2,200 ほどありまして、認知症に対する不安や苦悩、また地域全体で支えるための意見や提案が届いたというところをお聞きしております。

全ての声を考察してみますと、認知症対策や地域づくりへの提言が浮き彫りになりまして、その後の大牟田市における認知症対策の 1 つというふうな、原点というふうになっているような状況でございます。中でも行政と地域の連携、推進者の育成、介護現場の質の向上、いつでも相談できるサポートセンターの設置については重要性を感じながら、これらを重点的に進めていく必要性を感じたところでございます。

こちらが今現在の認知症ケアコミュニティ推進事業の構成事業、11 事業からなっております。また後ほど幾つかは詳細に紹介させていただきますけれども、認知症コーディネーター養成研修や、ほっとあんしんネットワーク模擬訓練、こういったものを中心に大牟田市におきましては認知症に対する事業を進めているような状況でございます。

この中で特筆すべきものとしたしまして、認知症の支援を基盤にしたまちづくりの人材育成ということで、平成 15 年から認知症コーディネーター養成研修なるものが実施されております。この研修は認知症に関する専門的な知識の習得ということで、認知症介護において、しっかりとした理念と確固たる人間観や倫理観とモラルを身に付け、そしてそれを、介護現場や地域において実践できる人材育成を目的にスタートしたものでございます。先ほど説明しました市民アンケートにありました推進者の育成、ここに当たるものというふう考えております。

ここは大牟田のどの施設を利用しても、当事者のことを尊重したサービスが提供できるという思いが 1 つありました。私、事務局としてこの研修に参加させていただいておりますけれども、認知症というくりでやっていますけれども、くり方はいろいろありますけども、これも 1 つのまちづくりの人材育成の 1 つ

ではないかというふうに思っております。今日の演題にございます、認知症になっても安心して外出できるとありますけども、これに対応できるまちは逆に、認知症だけじゃなくて子供にも障害者にも、誰にとっても優しく安心できるまちだというふうに考えております。

また、この研修の中ではよくパーソン・センタード・ケアという言葉が出てきます。私も福祉は詳しくなくて、この今の部局に来て5年目ぐらいなんですけども、パーソン・センタード・ケア、日本語訳すると、その人を中心としたケアということで、支える側のほうの都合ではなくて支援すべき、例えば認知症である方の、その人がどう考えるか、どう感じているかを、この研修を2年間みっちりやっていくような状況でございます。

PowerPoint に書いていますけれども、受講期間が2年間、受講料が年間10万円なんですね。だいたい毎年10名前後の方を募集してやってますけども、月に2回、みっちり朝から夕方まで、いろんな、この認知症やさまざまな専門分野の先生をお呼びして学んで、また、それを学んだ上でグループ討議しながら、今日の研修はどうだったとか、こういったことをやりたい、本当、私も事務局として参加させていただきますけども、受講生の方の熱意というか、これは本当すごいものを感じるところでございます。こうして15年に始まったこのコーディネーター養成研修に関しましては、今現在、約160名強の方がいらっしゃいます。主は市内の事業所の方が多くなんですけども、中には県外の方もいらっしゃいますし、自治体の職員の方も自らこの参加費用を払って受講していただくということで、本当、大牟田が自慢できる1つの取り組みじゃないかなというふうに感じておるところでございます。

次が絵本教室ということで、『いつだって心は生きている』という絵本があります。こちらは3つのお話から成り立ってまして、1つが「こわい夢」、2つ目が「くしゃくしゃ笑顔とや・さ・し顔」、3つ目が「ぼくのおじいさんは冒険家」ということで、それぞれおじいちゃん、おばあちゃんが認知症になったことによって、お孫さんがいろんなここで感じることを、物語になってるんですけども、やはりこういった物語を通して、大牟田におきましては小学校、中学校のほうで絵本教室をやっておりますので、そこを紹介したいと思います。

こちらが絵本教室の場面の写真なんですけども、大牟田市におきましては16年から先ほどの紹介した絵本を使いまして、市内の小中学校の総合授業の時間の中で絵本教室をやっています。これは単に読むだけでなく、読んだあとに、それぞれ生徒の皆さまに認知症の気持ちってどんなだろうねとか、困っている人は誰だろうとか、じゃあ逆にみんなができることはなんだろうかということ、みんなでワークショップ形式で考えて、それを発表するという形を持たせていただいております。

これも絵本教室の様子でございますけども、こちらがワークショップの景色と事例が発表されているところですね。また、当事者の方も参加されたこともありますので、こういった中で、なかなか、今、核家族化の中で、おじいちゃん、おばあちゃんと接する機会も少ない中で、こういったところで認知症の当事者の方も参加いただいて学ぶ機会を提供しているような状況でございます。

子供たちの声でございます。全部紹介はできませんけれども幾つか紹介しますと、認知症になるのはかわいそう、でももしおばあちゃんになっても、おばあちゃんの優しい心は変わらない、だから私が優しくしてあげるとか、4つ目の、認知症は不便だけど不幸ではないですね。こういった子供たちの声が聞こえているような状況でございますし、子供たちもこの絵本教室を通して気付くことがいっぱいあるんじゃないかというふうに思っております。

次は新聞記事なんですけども、大牟田市でこういった絵本教室の取り組みの成果と言えるん

じゃなからうかと思っていることが、小学生、中学生がまちなかで困っておられた高齢者の方を助けて警察につなげたとか、こういった方の事例が幾つか出ていますので、これもやはりこの絵本教室の成果の1つじゃないかというふうに考えております。

次が、ほっとあんしんネットワーク模擬訓練といって、これも結構、大牟田市では有名で、先駆的にやっていることでございますけども、先ほどそうした行政の中での見守りってことがありましたけども、こちらはご本人さまの身体の見守りネットワークということで模擬訓練を例年やっております。

ほっとあんしんネットワーク模擬訓練は3つのツールになりまして、1つが情報伝達。2つ目が搜索。次が発見・保護っていうことになっております。掲載しました認知症の人が出掛けた先で道に迷い自宅に帰れなくなったという設定の下、地域住民や郵便局員、タクシー会社、バス会社など、関係機関に情報を伝達して、搜索・保護するのを実体験していただくような催しでございます。大牟田市におきましては毎年9月21日の世界アルツハイマーデーに合わせて実施をさせていただいております。

訓練の目的につきましては、いざというときのセーフティーネットの運用を迅速かつ正確に行う体制と、認知症に対する理解を含め、認知症当事者の方の、地域で過ごし続けることができるような啓発ということの実行性と啓発という2本柱で実施をしているような状況でございます。こちらが2004年からスタートしまして、今現在18回を実施されているような状況でございます。

こちらがほっとあんしんネットワークの流れでございますけども、行方不明が発生した場合に、ご家族、親族から行方不明届が出されます。で、警察に出されたときに警察のほうから、大牟田市ではこういった、ほっとあんしんネットワークという搜索網がありますので情報を流していいですかという了解をいただいた上で各関係機関に情報が流れ、搜索に当たるといような流れになっております。このネットワークは高齢者ということになっておりますけども、実際には子供の方が迷子になったときや知的障害がある人が行方不明になったときにも利用した実績がございます。こちらが実際流れる情報のシートでございます。こちら左側のシートを作成しまして、実際に携帯のほうに右側の情報が流れるような流れになっております。

次が模擬訓練当日の流れでございます。警察から訓練用の行方不明の情報が発信されます。そちらを市役所が受けまして、そちらを、各関係機関に情報を流し、そこで、各校区で訓練を開始し、声掛けを実施するというふうな状況でございます。この各校区の取り組みにつきましては、校区で行方不明者の方を何人か立てまして実際にされるところもありますし、統一型ということで、市内で、市役所のほうで行方不明役の方を設定しまして、その方が各校区を歩いて、そこに声を掛けるというような取り組みと、やり方がいろいろあるような状況でございます。終わったあとは、きちんと各校区のほうで今回の訓練の反省会をやっていただいて、次につなげていただくというふうな流れになっております。

この訓練の成り立ちでございますけども、こちらは行政が始めたわけではなくて、もともと駿馬南校区というところで、今ちょっと合併して、駿馬校区になっているんですけども、こちらのほうで高齢者の見守りやっていたんですけども、悲しいことに行方不明によりまして死亡事故が発生しまして、これをなんとかせんといかんということで、地域の主体の訓練がまず1回目が始まったというところでございます。このあと行政も連携しまして、行政が主導になって、各、全校区に広めていって、今のように大牟田市内のほうで、全域で年に1回やっているような状況になっています。先ほども言いましたとおり、高齢者だけでなく、実際には子供の搜索や知的障害のある方の搜索にも、これを利用されたことの実績もあるというふうな状況でございます。

これが過去 5 年の参加の状況でございます。例年 3,000 前後の市民や関係団体の方、参加いただいています。ただ、ここ 3 年なんですけども、私が課長になってからなんですけども、私のせいかもしれませんけど、台風とコロナが続きまして、令和元年度以降なんですけども、ちょっと参加が、というか、もうそもそも実施ができなくてですね。ちょっともう参加校区も少なくなって、できる範囲でやっているというような状況でございます。

次が模擬訓練を継続したことによる成果でございます。ここを見ていただくと、一番上が高齢者の保護数ですね。大牟田警察署管内なんですけども。2 番目が行方不明の届出数。3 番目がこのほっとあんしんネットワークを使ったネットワークの利用数ですね。これを見ていただくと、2 番目の行方不明者の届出数とネットワークの利用者数が、23、24、25 年までは、ほぼ同じなんです。届出数と利用数が。ただ、26 年以降を見ていただくと、届出数に対するネットワークの利用数が減っていることが分かるかと思います。

これに関しまして、実際ネットワークを利用するには、やはり写真の情報のやりとりとかデータのやりとりがあるもので、どうしても届出が出られてから 1 時間以上やっぱり時間が掛かってしまうんですね。この時間前に、発信する前に、市民の方や事業所の方が実際もう声掛けされて保護に至ったということで、実際にはネットワークを使わなかったということで、ここの乖離があるということでございます。こちらに関しましては、警察の方もおっしゃっていただいておりますけども、大牟田市においてのネットワークを長年やった成果じゃなからうかというふうに思っておりますので、いろんな機会において、地域の皆さまにも、ここが大牟田市のすごいところですよということで紹介させていただいております。

こちらはネットワークとまた別、ちょっと LINE が今使えますので、LINE を使った見守りのやりとりでございます。こちらも見えていただくと、行方不明発生が 6 時、午後 6 時 13 分。で、発見が午後 7 時 32 分ってということで、約 1 時間ちょっとで発見になってますので、こちらもたぶんネットワークを使う前に、事業者さん管内でお探しいただいたというような実績というふうになってます。また、大牟田市におきましては行方不明の可能性のある方の事前登録ということもやっておりまして、先ほど申しましたとおりネットワークに流すまでにいろんな情報が必要になりますけども、事前登録いただいとくと、写真のデータや、よく行かれるところとか、本人さんの特徴等がすぐ分かりますので、素早く情報を流すようなことができるというようなところもございます。

大牟田市において、認知症支援に力を入れていたけれどってところなんですけど。認知症の人を支えようと毎年訓練をやっていた、主体的に関わっていた市民の方なんですけども、自分が認知症になってからは地域行事に参加しなくなった。なぜでしょうかということで。大牟田市においては、先ほど申し上げたとおり市民啓発というところにも力を入れていたんですけども、やはり住民の方が認知症になったってことを知った周りの住民の方が、過度にその方に対して気を使い過ぎるってところで、例えばちょっとどこか行こうと思ったら、どこに行くんですかと、大丈夫ですかとかなんかですね。本人が、もっと気楽にいたいけども、ちょっと過度に気を使って、それが煩わしいというか、そういうことになったということで、本人がそれをつらくなって外出をしなくなったということでございます。支える側、支えられる側という意識が、当事者にとっては生きづらさを生んでいるという部分もあるのではないかとということで、気付かされているような状況でございます。

大牟田市のこれまでの流れでございますけれども、大牟田市は毎年スローガンを掲げて、この模擬訓練をやっておりました。2004 年、スタート時には、「徘徊」がノーではなく、安心して「徘徊」できる

まちをつくろう！」ってということで啓発等に力を入れていったところでございますけども、2015 年には徘徊という言葉がなくして、「認知症でも安心して外出できるまちづくり」ってことを掲げております。

この転換でございますけども、それまでは徘徊、模擬訓練ってということで結構、大牟田は有名になったんですけども、やはり当事者の方から、自分たちは徘徊しているんじゃないからってという声があったそうなんです。徘徊って言葉を辞書で調べると目的もなくうろろろするという言葉がたぶん出てくると思うんですけども、実際にはやはりどこか目的があって外出するんだと、ただ途中で道が分からなくなって迷子になっちゃうんだということで、別に自分たちは徘徊しているわけじゃないという声があったということで、大牟田市の中では 2015 年に徘徊という言葉は使わなくなって、外出という言葉に置き換えていったということでございます。このあといろいろな地域行政の考え方とか入ってきましたので、その都度スローガンを設定しながらやっていったというような状況でございます。

さっき申しましたとおり、やはり大牟田市において 15 年以上この認知症という取り組みを進めていった中で、頑張って従事いただいた住民の方が、やっぱり認知症になった途端に、周りの気遣いがちょっと嫌になって外に出なくなったということを聞いたとき、あらためて事務局としましては、やはりこれまでのやり方が、もう 1 回ちょっと考え直すときにきたんじゃないかなろうかということで、ここ数年考えるところでございます。

やはり今までは、まずは認知症を知ってもらおうということで一所懸命力を入れてきました。そこは全然間違ったことではないっていうふうには思っているんですけども、やはりちょっと間違った情報を伝えた部分もあったんじゃないかなろうかって反省点もあります。例えばその模擬訓練の行方不明の方の格好を、晴れの日に傘を差してもらったり、両足、違う靴を履いてもらったりとか、なんかちょっとちぐはぐな格好をさせてしまったってこともあったそうです。そういったところがやはり市民の方にとって、ちょっと認知症っていうところ、間違ったイメージ、認知症になったらすぐ全てが分からなくなってしまうんじゃないかなろうかっていうようなイメージを植え付けたんじゃないかなろうかということで事務局としては反省というか、こういったところを今後、気付いたので、もっと違う方法でやれるんじゃないかなろうかというふうに考えているような状況でございますので、まだまだ、大牟田市、これまでも頑張ってきたんですけども、まだこれからも取り組むことがいっぱいあるんじゃないかなろうかというふうに考えているような状況でございます。

すみません。時間が少なく、30 分になっちゃって、ちょっと、少し飛ばさせていただきます。これからは認知症だけでなく、地域の高齢者の生きがいや働くという観点でもってやっている取り組みを幾つか紹介したいと思います。ちょっとここ飛ばさせていただきますね。こちらはちょっと、行方不明に何回かあったおじいちゃんなんですけども、理由を聞いたら、昔、畑作りをやっていたので、また自分は畑作りがやりたいんだっていう思いが分かったそうです。そうした中で、市役所の中の包括支援センターの職員が中心となって、地域の方や事業所の方、また、子供たちにも声を掛けて、みんなで一緒に畑作りをやっているという取り組みでございます。今現在はちょっとコロナ禍の中でなかなかみんな集まることができないということでございますけども、それぞれ、子供の、デイサービスの子とか事業所の方とか、個別になんですけども、まだ畑作りは続けているというような取り組みでございます。これもちょっと飛ばしてもらっていいですか。

こちらはテレビとかでも紹介されましたので知っていらっしゃる方もいらっしゃると思いますけども、企業の人手不足、ラストワンマイル問題と、地域の生きがいづくりということで、デイサービスを利用しているおばあちゃんが、週に 1 回なんですけども、クロネコヤマトの宅配の手伝いをやっているというところで。

このきっかけは、このおばあちゃんがもともと、このおばあちゃんもちょっと何回か行方不明になったということで、この事業所の管理者の、今、男の人いらっしゃいますけども、彼が地域の人に顔を覚えてもらおうということで、この事業所中心の自宅に宅配をして、手渡しで渡しているんですけども、こうしたことによってこのおばあちゃんの顔を覚えてもらって、もしまた外出、行方不明になるようなときでも、おばあちゃんが1人でいらっしゃれば声掛けしていただくということで、セーフティーネットと、本人さんの生きがい、働きがいと、企業の人手不足を解消するような取り組みの1つというふうに考えております。

次は、認知症ということではございませんけども、デイサービスを利用されている利用者の方と、人手不足で、カーディーラーの、展示への洗車が非常に社員にとって負担だところを、役所のほうに、よろず相談員という、はざまのつなぎをする役職の者を配置しているんですけども、その人が中心となりまして、このカーディーラーとデイサービスの事業所をつなぎまして、デイサービスの利用中に、この展示車の洗車をしてもらって、その高齢者の方に賃金を払うというような仕組みをつくった事例でございます。実際には、このされている高齢者の方は、それまでデイサービスということでリハビリもやってあったんですけども、この洗車をすることによって、さらにやりがいというか、を見いだしまして、リハビリも積極的に取り組んで、洗車も頑張っているという取り組みでございます。

すみません、ちょっと駆け足で説明させていただきましたけども、一応、大牟田市としましてはこういった取り組みをやりながら、認知症はじめ、全ての人にとって優しいまちづくりを目指して頑張っております。すみません、以上でございます。ありがとうございました。

消費者庁からの報告

徳永 欽也 消費者庁 新未来創造戦略本部 課長補佐

ご紹介ありがとうございます。消費者庁新未来創造戦略本部の徳永と申します。皆さまにおかれましては日頃より消費者行政へのご協力を賜りまして誠にありがとうございます。私事ですが、福岡県の大牟田市出身でございますので、オンラインにはなっていましたけれども、このような場でお話しさせていただけることを大変うれしく思っております。私のほうからは消費者庁、特に新未来創造戦略本部における見守りネットワークの取り組みについてご説明させていただきます。



まず新未来創造戦略本部の組織と取り組みについてご説明いたします。2017 年の 7 月から徳島における消費者庁の拠点として、消費者行政新未来創造オフィスというものを試行的に設置いたしまして、徳島を実証フィールドとしたモデルプロジェクト等を実施してまいりました。そしてそのオフィスでの取り組みの成果を評価いただきまして、昨年 2020 年の 7 月に恒常的拠点として新未来創造戦略本部を設置するに至っております。

新未来創造戦略本部の機能といたしましてはオフィスでも実施しておりましたモデルプロジェクトや政策研究に加えまして、新たな国際業務の拠点としても位置付けるということなども盛り込まれております。規模につきましても、現地に常駐する審議官を戦略本部次長として設置をいたしまして、職員も 50 名規模から 80 名規模へと拡大をしております。

戦略本部では大きく 2 つ、左下のモデルプロジェクトというものと、右下の国際消費者政策研究というものを実施しております。モデルプロジェクトというものは、徳島等を実証フィールドとして活用いたしまして、先駆的な取り組みをやってみるというようなものでございます。SNS を活用した消費生活相談の効果検証などを行っております。また、国際消費者政策研究につきましてはデジタル化や高齢化等の社会情勢の変化による新しい課題に関する研究を大学の先生などと協力しながら研究するというものでございます。新型コロナウイルス感染症の拡大に関連する消費行動の変化などを研究を行っております。戦略本部におけるモデルプロジェクトの 1 つといたしまして、見守りネットワークに関する取り組みを行っております。

新未来創造オフィスにおける取り組みといたしまして、徳島県内の見守りネットワークの設置促進の取り組みを実施してきております。成果といたしましては 2019 年の 3 月末までに徳島県内の全市町村において見守りネットワークの設置を完了することができました。

他方で、全国を見ても、お示ししているグラフのような設置状況となっております。消費者庁においては、地方消費者行政強化作戦 2020 の政策目標といたしまして、設置市町村の都道府県内人口カバー率 50%以上という目標を掲げておりますけれども、まだまだ未達成の都道府県も多く見られるというような状況となっております。

この全国での設置の促進に少しでもお役に立てるように、徳島県内の市町村における設置のノウ

ハウ、設置に当たる課題ですとか、工夫した点などにつきまして、市町村ごとに取りまとめをいたしました。この見守りネットワーク設置事例集 in 徳島というものを作成、公表しております。

こちらは徳島県における見守りネットワークの、見守りの事例でございます。1つ目はテレビ電話機のレンタルオーナー契約というものを結んだけれども解約したいというものでございまして、契約をしてから3週間ほどで、包括支援センター経由で消費生活センターのほうに相談がありまして、相談を受けた消費生活センターで対応を始めて2週間ほどで全額が返金されたというふうに伺っています。

こちら、資料にはありませんけれども、これとよく似た事例が同じ市の見守りネットワークの設置以前にあったと聞いておりますので、こちらについても紹介いたします。それは契約の1年後に本人から消費生活センターに相談があったというものでございます。契約者が途中で亡くなってしまったなどの事情もありますけれども、時間がたっていたために国民生活センターのADRなどの制度を活用しまして、解決に至るまで9カ月、返金の額も約7割にとどまったというような事例がございました。個別事例なので単純な比較ということはできませんけれども、見守りネットワークの意義でございます、消費者被害の早期発見・早期解決というのにつながった事例である、この①番から、言えるというふうに思っております。

さまざまな方の目や耳で捉えた情報を見守りネットワークで共有していくことで、消費者ご本人にとっても満足のいく解決が得られやすいということ、また行政機関にとっても早期に相談をいただくことによって被害解決に掛かる行政コストの面でもメリットがあるというふうに私どもとしては考えております。

2つ目、3つ目の事例につきましては時間の関係でご説明は省略させていただきますけれども、消費者トラブルの早期発見という文脈も見守りネットワークはすごく重要でございますが、一方で消費生活相談をきっかけに福祉的な行政サービスの提供というふうにつながっていくという点でもこの見守りネットワークの活動は重要であるというふうに考えております。

こちらでは戦略本部のモデルプロジェクトについてご説明させていただきます。また、全国での設置も進んでいるところですが、協議会を設置したけれどもどういう活動をしていいかわからないといったような声を徳島県内に限らず全国の自治体さんからお伺いすることがありましたので、徳島県内の幾つかの市町村さんと協力しながら3つのテーマに沿った取り組みを実施いたしました。

まず①ですけれども、障害者の消費生活相談の約6割が周囲の方からの相談であるという事情もありますので、障害者の消費者トラブルを減少させるため、障害者施設の職員さんや、障害者のご家族の方を対象に講座を実施しております。また、障害者本人を対象とした講座も併せて実施しております。

②、③のテーマについては別途ここでご紹介いたしますけれども、2つ目のテーマでございます、消費生活協力員・協力団体の活用というテーマでございます。先ほど葉袋先生からのご発表の中でもございましたけれども、見守りネットワークの構成員としての参画という、参画方法のほかに、協力員・協力団体というような参画によって、見守る目の数を増やすというようなことも重要であるというふうに考えております。

昨年度当初は、徳島での協力員・協力団体の委嘱というのは0だったんですが、板野町さんにご協力いただきまして、町長からの委嘱を行っていただくとともに、消費者トラブルに関する知識を持ってもらうために講座も併せて実施をしております。協力員・協力団体の委嘱先としまして、ヤクルトさんですとか第一生命さん、そちらに記載がありますけれども、全国各地拠点のあるような企業もご

参画いただきましたので、今後全国への広がりも期待できるのではないかというふうに考えております。

また、令和3年の4月1日時点では、昨年度当初ぐらいに山梨県が達成いたしておりましたが、加えて兵庫県さんと徳島県が政策目標の人口カバー率 50%というものを達成しております。

3つ目のテーマですけれども、見守りネットワークにおける消費者トラブルの早期発見のためには福祉行政との連携が欠かせないことは皆さん、ご認識のとおりかと思えます。福祉現場における消費者トラブルの実態についてのヒアリングと、福祉担当者が消費者トラブルに直面した際の参考になるような消費者トラブルに関するスキルアップ講座というものを実施いたしております。福祉現場の方へ消費者トラブルに関する最新の情報を共有することというのは言わずもがなですけれども、この取り組みにおいて福祉現場の方、やはり多くの方が消費者トラブルというのを発見した経験があるということがあらためて分かったというのが私たちにとっても新しい知見だったかなというふうに思っています。

最後ですけれども、現在行っている取り組みについてご紹介させていただきます。真ん中のオレンジの枠囲みの部分が今年度の取り組みの内容でございますが、まず都市部における実効的な見守り体制の構築というものは徳島市さんにご協力いただきまして、人口の多い都市部ならではの悩みですとか課題の解消に向けた検討を行っております。また、見守り現場への情報の周知徹底というものですけれども、情報の共有がとても大事であるということで、見守りネットワークの構成員間であるですとか、構成員内部での情報の共有の徹底をお願いするような取り組みを行っております。特に総会の場以外での情報共有も、都度の情報共有としてすぐく大事であること、また、情報が構成員内部の高齢者の方と接点がある方、いわゆる現場の方という方全員に共有されるということをわれわれ目指しております。

3つ目ですけれども、徳島県から県下、市町村への見守り情報の共有というものもありますが、こちら、県の消費生活センターに来た相談情報を市町村の消費生活センターや市町村の見守りネットワークに共有するというような内容のものとなっております。

これらの成果につきましては年度末、3月にかけて取りまとめを行いまして、戦略本部から成果報告会という場で報告できればと考えております。オンライン配信も行う予定でございますので、お時間があればご視聴いただければと思っております。

戦略本部としましては、今後も見守りネットワークの強化・充実に力を入れてまいりたいというふうに思っております。皆さまにおかれましても引き続きのご協力・ご指導のほどをよろしくお願いいたします。私からは以上でございます。ありがとうございました。

各機関からの取組み報告① 福岡県における取組みについて

高齢者の消費者トラブルについて

森 浩一氏 福岡県消費生活センター所長

福岡県消費生活センター所長の森でございます。よろしくお願いいたします。高齢者の消費者トラブルについてご報告させていただきます。

この表が福岡県内の高齢者の相談件数の推移をお示した図表でございます。棒グラフが 65 歳以上の相談件数。三角で結ばれている青の折れ線グラフが、これが全相談件数に占める 65 歳以上の方の割合。それと下の四角で結ばれている赤の折れ線グラフが本県の人口に占める 65 歳以上の方の人口割合を示しております。65 歳以上の相談件数につきましては平成 29 年度をピークに減少傾向にあり、全相談件数に占める 65 歳以上の割合も平成 30 年度をピークに減少傾向にありますが、常に 65 歳以上の相談件数の割合が人口の割合を上回っておりまして、人口割合に比べますと高齢者からの消費生活相談の割合が依然として多いことが示されております。



これが契約当事者の年代別・商品分類別の相談件数でございます。一番右の欄が全世代の相談件数でございます。それと 70 歳、80 歳以上の相談件数を比べますと、特徴的なものとして新聞の契約というのが 80 歳以上の欄の上から 2 番目に新聞の項目があります。この新聞の契約っていいものは一般的に 5 年ぐらいの先日付で契約していることが多くて、その間に体調を崩されたりして入院するとかで新聞が要らなくなって解約したいんだけど、契約があるから駄目だというようなことを言われて相談に来られるケースが多くあります。

また、70 歳と 80 歳以上の欄の上から 4 番目には工事・建築の相談が多くあったり、70 歳のところの 5 番目、6 番目には携帯電話サービスやインターネット接続回線の相談があって、今の 70 歳代の方が携帯電話とかインターネットをかなり使いこなされているような状況が見てとれます。またこれが 10 年ぐらいたつと、ずっと右にまたこれが寄っていくだろうなという想定もできるところでございます。

最近高齢者に増加している相談で、火災保険で住宅サービス、住宅修理サービスに関する相談が増加しております。火災保険を使って自己負担なく住宅修理ができるなどと言って勧誘する住宅管理サービスに関する相談につきましては、これ資料にはないんですけども、福岡県全体で令和元年度は 54 件相談があったものが、令和 2 年度は 190 件と 2.5 倍に増加しております。また令和 3 年度につきましてもさらに増加すると見込まれております。

今ここに挙げております事例は 70 代男性が契約当事者で息子さんからの相談です。屋根の点検をしているという業者が両親宅を訪れ、屋根に登った写真を見せて火災保険を使って屋根の修理ができると勧誘された、ということでクーリングオフしたいといったような相談が多数寄せられております。

この事例も 80 代女性が契約当事者で娘さんからの相談ですけども、次々販売の事例です。

1 人暮らしの母の自宅を訪ねたところ、必要のない羽毛布団が大量に見つかった。数年前から業者が度々訪問し、次々に布団を買わされてしまったようだ。1 階だけでなく普段使っていない 2 階にも布団が置かれていた。購入を取り消したい、といったような事例です。この次々販売の事例の中には認知症高齢者などにいったん狙いを付けると、ずっと定期的に訪問して次々販売をしている事業者もあります。そういう事業者が実際にいましたので、県センターとして行政処分ができないかといったようなことを検討いたしました。

5 ページに特商法の規定をお示ししておりますけれども、過量販売とか、不実告知についてはなかなか証明が難しかろうということになりましたので、最終的に検討した適用条項といたしましては、そこにあります法律の第三条の二、第 2 項に、「契約を締結しない旨の意思を表示した者」に対し、契約の締結について勧誘してはならないというのがありますので、この規定で行政処分ができないか検討したところでございますけれども、この「意思を表示した者」につきましては、現在の法解釈ではこれは消費者本人でなければならないということになっているとのことです。実際に検討した事例におきましては、このご本人は単身世帯で近所に娘さんが住んでおられて、その娘さんが何度も何度も勧誘に来ないでくださいということを言われているんですけども、別居の娘さんが意思を表示したのでは駄目だというのが現在の解釈であります。

一方でご本人はといいますと、認知症が入っておられますので、勧誘に来ないでくださいと言ったかどうかについては覚えておられない。それと次にまた事業者が訪問した際にはよくいらっしゃいましたという感じで家に上げてしまって、お茶とかも出してしまうという感じでございましたので、本人からの供述が取れないという状況でありましたので、行政処分については残念ながら断念せざるを得ないということになってしまいました。

私からの報告を終わりたいと思います。どうぞよろしくお願いいたします。

各機関からの取組み報告① 福岡県における取組みについて

福岡県内の消費者安全確保地域協議会の設置状況について

相野 憲一 福岡県人づくり・県民生活部 生活安全課長

福岡県人づくり・県民生活部生活安全課長の相野と申します。よろしくお願いいたします。本日は「福岡県内の消費者安全確保地域協議会の設置状況について」ご説明させていただきます。

平成 26 年度の消費者安全法の改正により、特に配慮を要する消費者を見守り、消費者被害を防ぐため地方公共団体、地域の関係者が連携して見守り活動を行う消費者安全確保地域協議会を組

織できる法律が定められました。平成 28 年度から施行されておるところは皆さんご承知の通りです。

先ほど葉袋先生のご講演にもありましたように、消費者被害の未然防止、早期解決を図るためには、高齢者などの配慮を要する消費者を取り巻く周囲の方々、地域におけるさまざまな見守り主体が消費生活上の安全に気を配り、心配事や不安なことなどがあれば気軽に、そして確実に消費生活センターなどの相談機関につなぐ仕組みを構築することが重要です。このため、福岡県では消費者安全確保地域協議会を全ての市町村に設置することを目標に取り組んでいるところです。

まず福岡県内の市町村における消費者安全確保地域協議会の設置状況についてです。

(1) 消費者安全確保地域協議会の設置状況についてです。県内 60 市町村のうち 39 市町村が設置済みで、未設置の 21 市町村のうち 11 の市町村が設置を検討しております。これに本県が設置している協議会を加えますと約 40 ということで、数の上では兵庫県に次いで全国で 2 番目となっております。

次に地域協議会の設置方法についてです。福岡県では、後ほど詳しくご説明いたしますが、既存の見守りネットワークをできるだけ活用する、そういった方法で地域協議会の設置を働き掛けてきました。設置済みの 39 市町村のうち既存の会議体を活用した市町村が 18、新規に設立した市町村が 21 となっており、4 割強がそうした既存の会議体を活用した形となっています。

協議会における個人情報の取り扱い状況についてです。消費者安全確保地域協議会の設置効果については、最も大きなものとして個人情報保護法の例外規定が適用されるという、本人同意が得られない場合であってもいざというときに協議会の関係者間で個人情報を共有して対応に当たることができるという点が挙げられると考えております。

設置済みの 39 市町村のうち、個人情報の取り扱いが可能となっている市町村が 16、個人情報の取り扱いができない市町村 23 となっていますが、本県といたしましては地域協議会の設置時には市町村に対して必ずしも本人同意なしに個人情報を取り扱えるようにしなくてはならないとは言っておらず、まずは仕組みを構築し、個人情報以外の情報共有を図りながら、徐々に見守り活動の充実を図るという、そういった考えで設置を進めているところでございます。



(4) 個人情報の取り扱い実績についてです。先ほど個人情報の取り扱いが可能であると答えた 16 市町村のうち、実際に個人情報の取り扱い実績のある市町村が 3 となっておりますが、地域協議会の構成員間における相談のつなぎあいについては、個人情報の取り扱うまでもなく日常的に行われております。

次に地域協議会の設置促進に向けたこれまでの本県の取り組みについてご説明いたします。まず県における地域協議会の設置についてです。本県では平成 30 年 4 月に任意設置の既存の 3 会議体を法定の地域協議会に統合・移行いたしました。また地域協議会の下に県内 4 地域別の地域会を設置し、未設置の市町村を含めた県内全ての市町村を各地域会の構成団体としております。このように県自らが地域協議会を設置することで県の取り組み姿勢を明確に示すとともに、地域会を通じた県と市町村との連携を図っております。

次に市町村への働き掛けについてです。本県では市町村の消費者行政部局および福祉部局を個別に訪問し、地域協議会の意義について説明するとともに効率的な設立方法などについて助言を行いました。その上で財政的支援について、本県では消費者庁の交付金を財源とした補助金制度を設けております。当補助金では協議会の設置や活動に掛かる経費の補助を実施しており、多くの市町村にご活用いただいております。

次に情報提供についてです。本県では既存の見守りネットワークを活用した地域協議会の設立を促進してきました。具体的には福祉部局の持つ既存の見守りネットワークに消費者行政部局が参画することによる既存の見守りネットワークと地域協議会の 2 枚看板を掲げていただく組織モデル案により、効果的な設置をしていただくことを推奨してまいりました。

こうすることで設立に伴う市町村の事務負担を軽減させるとともに、福祉行政、消費者行政双方にメリットのある見守り体制の構築が図られます。そして市町村の参考となるよう県で協議会の設置要綱案を作成し、市町村に作成するとともに、地域協議会設立に係る全国の先進事例についても市町村に対し積極的に周知してきたところです。

関係機関への働き掛けについてです。本県では県が設置した既存の会議体の構成団体、例えば県社協、それから県弁護士会、県警察等に対しまして、それぞれ下部団体が各市町村地域協議会へ参画するよう協力を要請して、市町村における地域協議会の設置を後押ししてきました。

さらに(4) セミナー・研修の開催について、まずセミナーについて平成 29 年 1 月、高齢者等見守りネットワーク活用セミナーをアクロス福岡の国際会議場で開催、このセミナーでは専門家の方を招いて地域の見守りネットワークの重要性や既存のネットワークを生かした地域協議会の設立事例について講演をしていただき、設置に係る機運の醸成を図ったところです。

②の研修会についてです。29 年度に県内 4 地域別で、消費者被害防止地域見守りネットワーク構築促進研修会を開催しております。この研修会では市町村を対象とし、高齢者等の消費者被害の実態、見守りの必要性についての研修を実施し、設置促進を図ったところです。以上、地域協議会の設置促進に向けたこれまでの取り組みについてかいつまんでご紹介いたしました。

最後に今後の課題についてです。まず(1)、設置済み市町村における課題について、先ほどのスライドでも説明しましたが、個人情報の取り扱いができない協議会が半数以上となっており、今後は各自治体の事情を県も一緒に把握、課題を分析するとともに、全国の先進事例の紹介などによる見守り活動の充実を図っていきたいと考えております。

次に（２）、未設置の市町村における課題についてですが、未設置の市町村から既存のネットワークで十分対応が可能であるといった声も多く上がっています。こうした市町村に対しまして地域協議会の意義、メリットを引き続き説明し、理解の促進に努めていきたいと考えております。

また今後は本県といたしまして特に地域住民の複雑化、複合化した支援ニーズに対して包括的な支援を実施する、重層的支援体制整備事業との連携による地域協議会の設置促進を進めていきたいと考えております。

簡単に重層的支援体制整備事業との連携の一例をご紹介します。介護、福祉、障害、子育て等の関係部局からなる社会福祉法に基づく連携組織である重層的支援会議や、および支援会議ではプランの適切性の協議、プラン終了時の評価、社会資源の把握と開発といった事例について話し合うこととされておりますが、消費者トラブルが疑われるなど、個別のケースに応じて消費者行政部局が会議に参画し、そのことをもって地域協議会としての位置付けを行うなど、個別ケースに応じて重層的支援体制整備事業に消費者行政部局が関与し、消費者安全確保地域協議会との一体的運用を行うことも可能であると考えております。

本県といたしましては引き続き全ての市町村に地域協議会が設置され、消費者被害の救済の仕組みが整備されるよう取り組んでいきます。

以上、福岡県における消費者安全確保地域協議会の現状と課題等について説明させていただきました。以上で本県の説明、福岡県からの説明を終わります。

各機関からの取組み報告② 福岡県内各市における取組みについて

行橋市消費者安全確保地域協議会について

鎌田 秀也氏 行橋市産業振興部商業観光課 主事

本市の地域協議会について報告差し上げます。余談なんですけど、この背景の画像を、これ、行橋を流れるメインの今川という河川なんですけれども、この河川沿いにずっとこういうふうに桜の木が植えておりまして、2～3キロメートルにわたってですね。4月にはぶわっと満開になってとてもきれいで、夜はライトアップもされたりして、私の好きな風景の1つとなっています。機会がありましたらぜひお立ち寄りください。



そんな行橋なんですけれども、本市におきましては高齢者・障害者、こういった消費者トラブルに巻き込まれやすい方々を要配慮消費者、配慮を要すると書いて要配慮消費者と定義付けまして、要綱で設置しております。メンバーとしては関連する福祉部局ですとか、そういった福祉現場の機関をメインに構成されております。

本日は、本市についてと本市の消費生活センターについてざくっと触れたあとに本題の協議会について報告いたします。本市のざっとした概要なんですけれども、この緑の部分福岡県とすると、だいたいこの星の辺り、北東に位置しております。規模としましては人口が7万2,700人。それから面積が70キロ平方メートル。で、先ほど申し上げた要配慮消費者となりうる方々、こちらの数が高齢者数、65歳以上の方が2万1,800人。それから障害者の方、療育手帳とか精神手帳をお持ちの方なんですけど、これが1,200人。高齢者がだいたい人口に対して3割程度で、知的、それから精神の障害者の方々がだいたい1%となっております。

行橋の、これ、ちょっと概略図なんですけれども、こういうふうに東側が周防灘に面しておりまして、中心にずっとJRの本線が走っております。こうして高速道路も走っていたりして、この2本が鹿児島までずっと南に続いております。北には苅田町という町と北九州市。それから南はみやこ町と築上町という町があるんですが、本市の消費生活センターはこのみやこ町さんと築上町、こちらの2町提携して広域で運営しております。

当センターのちょっとした概要なんですけれども、所在地、こちら先ほど申し上げたJRの行橋駅というメインの駅があるんですけど、そこ目の真ん前に所在しております。開所日は月～金の9時～5時。それから相談件数は令和2年度なんですけど896件。ここ数年、だいたい800件から900件台が続いておる状況です。人員としましてはセンター長が1名、それから相談員が現在2名ですね。1人、ちょっとこの間辞めちゃったので、定員は3名なんですけれども現在2名。それから事務員さんが1名。計、現在4人で運営しております。

当センターの変遷といいますかヒストリーなんですけれども、平成15年に行橋市の本庁の市役所の庁舎内で始まりまして、平成22年、ここから、みやこ町・築上町さんから広域化のお話がありまし

て、実際に平成 24 年度、広域消費生活センターと名前を改めてスタートしました。平成 25 年の 3 月にはこの庁舎内から今の行橋駅前の方に移転しておりまして、利用者さんにとっては利便性が向上されたんじゃないかなと思っております。

ここから本題の協議会の内容なんですけれども、メンバーとしましては消費生活センターを中心に警察署さん、それから各地区の民生委員さん。それから、やはり地域包括の方々ですね。それから 4 つは市の関係の福祉部局で構成されております。

次に協議会を設置するに至った経緯なんですけれども、こちらのグラフは、協議会は平成 30 年度に設置したんですが、こちら当時の平成 25 年から 29 年にかけての相談件数に対する高齢者の方々から寄せられた相談の割合です。ちょっとばらつきはあるんですが、こういうふうになんとなく右肩上がりというのが現状でした。

そういった高齢者の方の相談が多い中で、消費生活センターでの問題がありまして、実際、高齢で認知症の方とかからの正確な被害の聞き取りがちょっと難しかったり、お話がちょっと難しいことに関してだったりとか、一方、対比して福祉現場では、福祉現場の方たちは福祉のプロではありますが、消費生活に関するプロではないので、どういった対策を取っていいのか、被害が出てどうすればいいのかちょっと分からないという問題があったと聞いております。

そういった中で、平成 28 年の法改正で、高齢、障害、こういったトラブルに遭いやすい方々に向けて、被害を防ぐため、協議会を組めますよというふうに改正を受けました。そういった法改正を受けて、じゃあ双方に問題点がある中、お互いに困っているところを埋め合えようということで、消費者行政側から福祉現場の方々に声を掛けさせてもらって、平成 30 年度、当協議会を設立いたしました。

次に本市の協議会の取り組みなんですけれども、まずは年 1 回、全体協議会と称しまして、一堂に会して、各自報告をしたり、そのときにはやっているトラブルを共有し合ったりなどをしております。一方、個別活動として、こちらは随時なんですけれども、問題が起こるたびにお互いケースをちゃんと共有し合っ、情報を共有し合っ、対処していい、連携してやったりですとか、時には地域の中で重大なトラブルが起こったときに、それをすぐに事務局を中心にメンバーさんに情報を流して注意喚起などをしております。

すいません、ちょっと割愛するんですが、実際に事例をざっと発表します。新聞購読でちょっと困った高齢者さんがいて、その方が地域包括センターの職員を通して、消費生活センターに相談くださったケースなんです、無事、連携して、解決しましたよというケースです。こちらの文章のとおりなんです。

一応、スキームも載せたんですが、ざくっと説明しますと、こういうふうに関地福祉現場、包括センターのケアマネさんが利用者さんのお宅に訪問したときに、例えば新聞が山積みだったり変な契約書があったりとか、異変を察知するとすぐに消費生活センターに相談をくださって、そこからセンターの相談員が助言なりあっせんなりをして解決していきますと、連携を大事にしていきますよということが書かれております。逆もしかりで、消費生活センター相談員が障害者・高齢者の方からちょっと相談を受けて、今後、見守りが必要だなと感じると、関連する福祉の機関に相談員のほうから一報入れて、今後の見守りをお願いしますと要請することもあります。

以上が本市の協議会についての説明でした。まず 1 つ、私が非常に感じていることなんですけれども、協議会の大きなメリットについてなんです、やっぱり先ほど全体会といって、一堂に会する機会があると申し上げたんですが、やっぱりそこで顔を合わせることによって、何かあったときにどこそこの機関の

誰それさんにつなごうというふうに、ぱっとイメージできてスムーズに連携できるというのが、やっぱり協議会の大きなメリットじゃないかなと感じているところです。行橋市からの報告としては以上です。

各機関からの取組み報告② 福岡県内各市における取組みについて

春日市消費者安全確保地域協議会の取組みについて

稲永 悦史氏 春日市地域生活部安全安心課 防犯安全担当課長補佐

春日市地域生活部安全安心課の稲永です。ただ今から説明させていただきたいと思います。春日市は福岡市の南側に隣接しておりまして、面積は14.15 平方キロメートルで、福岡県内で一番面積の小さい市になります。人口は約 11 万で福岡県下では一番人口密度が高い地域となります。福岡県中心部まで 10 キロメートル圏内という地理的好条件によりまして、福岡市のベッドタウンという形で住民の方がたくさんお住まいになられているという感じになります。



春日市の消費者安全確保地域協議会なんですが、まず内容については資料に基づいて説明させていただきますが、消費者安全確保地域協議会を設立する前は福祉の担当のほうで権利擁護者会議というのを開いておりました。2カ月に1回の定例会議で高齢者を支援するための個別ケースを検討する会議です。参加者は高齢支援担当の者と社会福祉協議会、地域包括支援センターの担当者が集まりまして、定期的に会議を開いておりました。

その後、平成 21 年 5 月から権利擁護実務担当者会議というのになりまして、2カ月に1回の定例会議、同じく引き続いて、これに加えて障がい者支援や虐待案件に対応できるようにということの会議として、状況に応じてはそれに必要な実務担当者や福祉支援の障がい担当などを会議のメンバーとして加えて検討をしていたという形になっております。この会議自体は今も実際に続いておまして、それがまたそもそも下地として存在してたという形になります。

それで春日市のほうでは平成 29 年に春日市の消費者安全確保地域協議会設置要綱を作りまして、平成 29 年 11 月から会議を開催するという形になっております。平成 29 年 11 月がまず第1回の初めての会議となりました。で、平成 30 年度からは年に2回、原則7月と11月に定期的で開催という形を取っております。この会議は2カ月に1回、先ほど説明していた権利擁護実務担当者会議に併せて開催しております。その会議の前に年に2回、消費者安全確保地域協議会というのをやるという形になっております。この消費者安全確保地域協議会のメンバーは先ほどの実務担当者会議に加えて、警察署や消費生活センターの相談員で、消費生活センターを所掌しています部署として私どもの安全安心課が参加するという形を取っております。安全安心課が事務局という立場を取っておりまして、関係者に集まっていただいて具体的に個別ケースの相談を皆さんで情報共有してどう対応が取れるか、またそういった情報の交換という形になります。

私どもの協議会の特徴としては、協議会を構成する各機関が連携して一体となって要配慮消費者の対応を行う体制を構築することになっております。協議会の構成員間では個人情報とを共有して対応を協議することで、要配慮者、それぞれの適した支援を行うことが可能となり、消費

者トラブルの解決にとどまらない包括的な見守り支援につなげていくということにしております。

具体的な協議会の流れについて、5 番目のほうに書いております。消費生活センターでまずは要配慮消費者をリストアップしております。消費生活センターで事件が個別で解決すればそれでいいんですが、中には仮に解決しても今後もサポートが必要ではないかとか、特に認知症を疑われる方や障がい者のような方々が今後も同じようなケースがなされる可能性があるんじゃないかとか、本当に本人が理解されているのかどうか不安な場合とかもあります。相談員さんのほうからそういった方々の個別のケースをピックアップしまして、そういった方々の個人情報を提供するという形になります。

形上は消費生活センター以外からも個人情報の提供を可能とはしておりますが、実際に運営してからはまだ 1、2 件しか、消費生活センター以外からの提供はあっておりません。その消費生活センターからリストアップされた情報を事務局である私どもの安全安心課から社会福祉協議会や各地域包括支援センター、高齢担当や障がい担当の部署に、要配慮消費者の個人情報を提供して、各機関に当該配慮支援者の支援情報の提供を依頼しております。

先ほど言ったとおり、権利擁護実務担当者会議に併せて春日消費者安全確保地域協議会を開催し、その協議会で消費生活相談員から要配慮消費者の具体的な相談内容だとか、その対応の状況とかの説明を協議会の中で行っております。

各機関の担当者からは事前に情報提供をしておりますので、要配慮消費者の情報を持ち寄っていただいて、協議会内で情報を共有という形にしております。だいたい高齢者で認知症が疑われる方とか、特に精神的な障がいをお持ちの方については、当然もうそれぞれの部署である程度情報を把握しているというケースが多々ありますので、その方々の情報を共有することもあります。提供していただくことになっています。特に心配なのは、やはり今後も同じような事件や、そういった対応が必要だという場合が出てきますから、そこをサポートしてくれる方がいるのかいないのかっていうのがやはり重要なポイントになってきます。

だいたい、地域包括支援センターとか、それぞれの担当がその方々の保護者とか、場合によっては民生委員の方だとか、地域の方々とかが、もともとから協力してくれる方がいらっしゃるとか、そういった情報も把握してますので、こういう事件があつて相談に来られてますよとかいうことを、その、主に各地域包括支援センターから配慮してもらって気を使ってもらっている形になっています。

あと警察のほうも協議会に加わっていただいておりますので、警察のほうからは個別というよりは、似たような事例に対してのアドバイスとか、そういったことでの情報提供とか、そういった警察からの事件、刑事事件に関わるような内容であればやはりアドバイスですとか、そういったことをいただいております。

次に、最終的にはやはり今後、どうやって対応するか、どうやって支援したほうがいいのかといったようなものを会議の中で話し合っております。当然、まだ各担当や地域が把握していない方だったりする新規のケースも当然ありますので、その場合は包括支援センターのほうや、場合によっては地域の民生委員の方が様子を見るという形で、ちょっと訪問に行っていただけないですかという形でお願いするとかいうこともあります。

8 番もそうですね。そういった上記個別ケースを検討した上で、あとはほかには各機関から悪質商法の最新情報の手口や、消費者被害防止のための情報を提供していただいて、関係者で共有することですね。だからこの具体的なケース以外にもこういうケースがあつてますから、各地域包括支援センターのほうでもちょっと気を付けて見ていただけないかとか、そういったことをお願いするという

形も取っております。

あとこう言ったのはやっぱり年に2回でも定期的に行っている関係で、各機関の担当者の顔と顔がつながっていくということもあります。ほかのケースとかでなんか疑わしいものがあつたら消費生活センターのほうに相談したらいいですよって言って案内していただいて、個別的につなげれるっていう形も取っておりますので、そういった顔つなぎができて、各機関に相談しやすいという環境づくりにもなっているかと思えます。以上が春日市の安全確保地域協議会の取り組みになります。以上です。

各機関からの取組み報告② 福岡県内各市における取組みについて

大牟田市権利擁護連絡会について

井口 英則氏 大牟田市市民部 市民生活課長

皆さま、こんにちは。大牟田市市民生活課の井口と申します。本市では消費者安全確保地域協議会を単独の組織として設置をしておりません。大牟田市権利擁護連絡会というすでにありました組織を消費者安全確保地域協議会という位置付けにしております。本日は、その経緯や活動等について紹介をさせていただきます。



まず大牟田市についてお話をさせていただきます。

大牟田市は筑後平野の一部として福岡県の南端に位置しておりまして、東を熊本県南関町、南を熊本県荒尾市に、そして西は有明海に接しております。福岡市から約 65 キロ、熊本市から約 45 キロの距離にあり、JR 西日本鉄道、九州自動車道や世界遺産である三池港など、交通アクセスが充実しております。

本市は平成 9 年に閉山しました三井三池炭鉱の石炭資源を背景とした石炭化学工業で栄えた町でありました。世界遺産である三池炭鉱関連資産や、動物福祉の取り組みを行っております大牟田市動物園などの地域資源がございます。市内の全小中学校がユネスコスクールに加盟して ESD を推進し、市全体で SDGs に取り組んでおります。また市全域での認知症 SOS ネットワーク模擬訓練などの地域認知症ケアコミュニケーション推進事業を実施するなど、先ほど基調報告もさせていただいたとおり、認知症への取り組みにも力を入れております。

次に大牟田市の基礎データです。令和 3 年 10 月 1 日現在の人口は 11 万 590 人、高齢化率は 37.3%で、全国の 28.9%、福岡県の 27.7%を大きく上回っています。市民生活課は課長を含め職員数は 8 名、消費生活相談のほか、広聴、市民相談、部の経理を担っております。消費生活センターは課内に設置しており、専門の相談員 1 名を外部委託で配置しております。令和 2 年度の相談実績は 720 件となっております。

では本題であります大牟田市権利擁護連絡会についてお話をしていきます。大牟田市権利擁護連絡会にはスライドにお示ししているとおり、そこに至るまでの前身の組織がございました。平成 18 年 4 月に高齢者の権利、利益を守るために高齢者虐待防止法が施行されました。大牟田市ではその翌年に地域包括支援センターが弁護士に呼び掛け、高齢者虐待対応勉強会というものを立ち上げました。

1 年間の勉強会を経て、高齢者や障害者の権利擁護に関わる各専門機関への働き掛けを行い、平成 20 年 4 月に大牟田市高齢者・障害者権利擁護連絡会を発足しました。さらに平成 29 年 4 月には、権利擁護の対象を児童にまで広げ、会の名称を大牟田市権利擁護連絡会と改めるとともに、消費者安全確保地域協議会としても位置付けをしました。

こちらが組織の構成でございます。最初に立ち上げた高齢者虐待対応勉強会においては、構成員は地域包括支援センターと弁護士だけでしたが、1年後に発足しました高齢者・障害者権利擁護連絡会においては、市から障害者福祉を所管する福祉課が構成員に加わり、専門職では司法書士会、社会福祉会、社会福祉協議会、障害者協議会、それから大牟田警察署が加わりました。

平成 29 年 4 月、権利擁護連絡会となった際には、児童等との関わり合いのある市の子ども家庭課と教育委員会指導室が加わりました。消費者行政を所管します市民生活課は平成 22 年度からオブザーバーとして参加しており、平成 28 年度に正式に構成員となっております。権利擁護連絡会の事務局は地域包括支援センターを所管しております福祉課が担っています。

権利擁護連絡会の目的ですが、児童、障害者、高齢者への虐待防止、成年後見制度を含む公的支援の適切な運用や普及啓発、多様な世代に関する生活支援の普及啓発などを図ることとしております。

所掌事務については、ご覧のとおり 5 つの項目となっております。3 番目に消費者被害防止に関する協議をうたっております。権利擁護の活動の中に高齢者に対する消費者被害の未然防止や、早期発見といった観点を加えてもらったわけでございます。

具体的な活動としましては、年 4 回程度、会議を開催し、活動実績等の報告、虐待事例や困難事例のケース検討、また意見交換などを行っています。この会議で市民生活課からは主に高齢者の消費生活相談に関する事例の報告や、悪質商法の手口を説明するなどして、情報共有を進めております。各構成団体が高齢者等の消費者トラブルを発見した場合には、消費生活センターへの相談を進めてもらうように依頼をおこなっております。

ここで地域包括支援センターと連携をした事例を 2 件ご紹介します。1 件目ですが、地域包括支援センターの職員から、光回線の契約をしたが支払いをしておらず、督促状が来て戸惑っている高齢者がいるという連絡がございました。消費生活センターでは詳しく話を聞き取り調べたところ、近日中に振込票が送付されてくることが判明しましたので、その用紙で期限までに支払うよう助言を行いました。

2 件目は、消費生活センターで単身の高齢者から相談を受けましたが、相談内容は話しぶりから、相談者自身の金銭管理能力や判断能力に懸念が生じたため、担当地区の地域包括支援センターに問い合わせるとともに、情報提供を行ったところでございます。いずれの事例も地域包括支援センターとの連携により消費生活相談を解決するとともに、高齢者への適切な支援につながったものと考えております。

次に個人情報の取り扱いについてお話をします。権利擁護を進めるにも、消費生活のトラブルを解決するにも、構成員が互いに協力して行うには、個人情報を共有する必要があります。権利擁護連絡会では、会議における事例報告やケースの検討においては、個人情報は伏せた上で行っておりますが、先ほどのような事例が実際に発生した場合には、必要に応じて構成員の間で個人情報を共有して対応しております。

そのような場合を設置の効果としてまとめております。関係機関への個人情報の提供については権利擁護連絡会を消費者安全確保地域協議会として位置付ける前から当然行っておりました。ただし、それは本人に同意を得た上でのことです。本人の認知能力等に問題がある場合には、ご家族や身内の方に連絡を取るなどして時間が掛かっておりました。権利擁護連絡会を消費者安全確保

地域協議会として位置付けたあとは、この点が改善され、迅速に事案への対応ができるようになっております。

その他の効果として4点を挙げています。③と④については、まだこのようなことは行っておりませんが、このような活用も可能であるということで挙げております。実感する効果としては①です。権利擁護連絡会の活動により、構成員がお互いに顔が見える関係となり、事例にもあったように、日常的な連携を行いやすくなっております。この顔が見える関係づくりにおいて、権利擁護連絡会は重要なものとなっており、それが大牟田市消費生活センターにとって一番の効果だと感じています。

最後に、繰り返しになりますが、大牟田市では消費者安全確保地域協議会を、既存の組織である大牟田市権利擁護連絡会にその役割を付加した形で設置しました。新たな組織として設置するには、その後の運用にも労力が必要となります。消費者安全確保地域協議会をこれから検討しようとしている自治体におかれましては、消費生活トラブルは高齢者や障害者の方たちにとっても身近な問題でありますので、既存の福祉関連の組織を消費者安全確保地域協議会として位置付けるという方法もご一考いただければと思います。

これにて大牟田市の取り組みの報告を終わらせていただきます。ありがとうございました。

消費者庁コメント

小堀 厚司 消費者庁 地方協力課長

皆さん、こんにちは。消費者庁の地方協力課長の小堀でございます。本日はご講演いただきました薬袋先生をはじめまして、ご報告いただいた皆さま、本当にありがとうございます。私からは、ここまでのお話も交えながら、少し前半の締めコメントをさせていただければと思います。



地方の地域における消費者保護という観点で言いますと、まず1つは消費生活相談という、今回も森所長のほうからお話しいただきましたけれども、相談というものが1つあり、そしてこの見守りというものがもう1つの柱として大事な役割を担っているということかと思っています。

今の課題としましては、まさに薬袋先生の講演の中で、つくり方、広げ方というふうにございましたけれども、まずはこの安全確保地域協議会、これをつくってくださいということをわれわれもお願いをしてまいりました。これは引き続きの大事な課題だと思っています。この点ではやはりネットワークをつくっていくということで、福祉の関係の皆さま、防災、防犯の関係の皆さま、また民間の事業者の方とか団体の方、また個人の方、そういった方のご協力、いかにネットワークをつくっていくかというのが、引き続きのまず課題なんだろうと思います。

それと、もう1つがやはり、法律施行から5年ちょっとたったところではありますが、つくったあとですね、いかに活性化をしていくか、機能を強化していくか、させていくか、そういったところがやはり次の課題なのかなというふうに思っておりまして、そういった意味でも今日は皆さま方から本当に、大変役に立つといいますか具体的でもあり、とても参考になるお話をいただけたんじゃないかと思っています。

福岡県のご報告の中からは、徐々に充実をさせていくというお言葉をいただいたところでありますが、この見守りネットワークというのも一番ベーシックには普段の活動で気付いたことを消費生活センターにつないでいただくと、これがもちろんベーシックな機能でありますけれども、それだけではなくて消センのほうで気付いたものを福祉のほうにつないでいくですとか、あるいはもうちょっと注意喚起みたいな、最近こういう事例が危ないよというものを見守る方とか、さらに言えば見守られる方にお届けをする、共有をしていく、こういった情報の共有みたいなのもとても期待される機能かと思っています。さらにいけば、本当に見守る方のリストのようなものを作ってというような、それで効果的に見守りをしていく、そういった機能もあるんじゃないかと思っています。

よくいわれますのは、個人情報というと非常になんか重たいように感じられる皆さん、自治体の方もやっぱりいらっしゃるんですけども、例えばリストみたいなものを作るの重たいよと、だからもうやらないんだよということにはぜひ考えないでいただいて、まさに、福岡県さんがおっしゃっていたように、徐々に、例えば本当に注意喚起の共有みたいなライトなところから、ネットワークをつくってそれが協議会になって、協議会になったら本人の同意がなくても情報共有できるようになったねとか、もっと関係が深まっていけばリストを作ってしっかり見守っていきましょうねと、そういったような少しずつ段階を踏んでいく、ゼロか

1 かでやる・やらないではなくて、できることをやっぱり進めていくということが大事なかなというふうに思っています。

特に、行橋市の方からは、協議会をつくられたときの経緯としてお互い消費の現場も福祉の現場も困っていることがあったと、それをお互い埋めていきましょう。これはまさに、つくるときの非常に大事な視点だと思っています。誰かだけがいいわけではなくて、やっぱりみんなにとって役に立つものであるということで、非常にいいお話だったなというふうに思っています。

また、春日市さまからのご報告の中では構成員の方々と個人情報共有して対応を協議していくということで、非常に具体的にお話をいただきました。こういった取り組み、すでに協議会を設置されているところの皆さまにとっても大変参考になるお話だったなというふうに思います。

また、大牟田市さんからは、徐々に組織が充実していったというか、今の権利擁護連絡会では福祉の方、警察の方もそうですし、専門家の方も入って非常に充実した取り組みをされているなというふうに印象を受けました。まさにいろんな役目を担いながら、消費者保護もやっていただいているということで、これも非常に面白いお話だったなというふうにお聞きいたしました。

ということで、後半戦のほうはおそらく重層的支援体制のお話のようなところとか、あとは民間の皆さまとのご協力といったところが出てくると思いますので、引き続きちょっとそちらも楽しみに聞かせていただければというふうに思っています。それでは私からはまず、以上でございます。

各機関からの取組み報告② 福岡県内各市における取組みについて

久留米市重層的支援体制事業の取組みについて

吉塚 哲氏 久留米市健康福祉部 地域福祉課長

それではあらためまして、久留米市の「重層的支援体制整備事業の取組みについて」ということで、今回お話をいただいておりますので、そのことについてお話をさせていただきます。ただちょっと時間も限られておりますので、消費者安全確保地域協議会制度との連携というところの視点で少しお話をさせていただきますと思います。



まず私がここにいる理由ということで、私、地域福祉課ということで特に消費者行政に普段関わっている者ではないんですけれども、その私がなぜここで話をさせていただいているかということなんですけれども、基調講演の中でもお話がありましたけれども、令和3年10月1日付通知というものが出されておまして、厚生労働省の社会・援護局地域福祉課長と消費者庁の地方協力課長さんですね、こちらの連名で出された通知がございます。

「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」という通知が出されておまして、この通知が、私がここで話をさせていただくきっかけになったのだらうというふうに理解しております。まずは重層的支援体制整備事業ですね、こちらについて少しご説明をさせていただきますと思います。

令和3年4月に施行されました社会福祉法の改正、こちらで重層的支援体制整備事業というのが施行されたんですけれども、こちらについてはざっくり言いますと1つは属性を問わない相談支援。主に高齢、障害、子供、生活困窮、この4分野とその他のものを含めてそういった属性、そういったものを問わない相談支援体制を整備していくということが1つ。もう1つは多様な社会参加に向けた支援。社会とのつながりが途絶えている人たちに社会とのつながりを回復させていこうという事業、これが1つ。で、地域づくりに向けた支援ということで、地域でのつながりや居場所、こういったものをつくっていこうというのが1つ。

この3つの支援を一体的に実施するというものが重層的支援体制整備事業の1つのつくりになっているということですね。そのために高齢、障害、子供、生活困窮に係る交付金、国からの交付金を一括化して、一括交付金として市町村に交付するというのがこの社会福祉法の改正によって整備された。これは地域共生社会づくりに向けた手法の1つとして法制化されたものだということになっております。

この新しくできた事業なんですけれども、実はまったく何か新しいことを一から始めるということではなくて、そもそもすでに属性を問わない相談支援、相談支援の体制自体は各市町村でそれぞれもう整備していきまして、地域づくりに向けた支援というの、もう各分野でそれぞれ実施をされていると。で、新しい事業というのは参加支援ですね。社会参加に向けた支援と交付金の一括化。基本的に

はもうこの2つが新しいだけで、既存の事業の連携をしっかり取っていくというのがこの事業の柱になっています。

重層的支援体制整備事業への移行イメージなんですけれども、そもそもそれぞれ生活困窮への支援を土台にして、子供、障害、高齢、それぞれの分野でそれぞれの対象となる方の支援を今までしてきたわけなんですけれども、今現在、社会状況を見ますと、それぞれ1つ1つの課題を抱えている方ではなくて、幾つかの課題を複合的に抱えてある方。また、その制度とかサービスのはざま、隙間に陥って、どの制度でも対象とならないけれども何か困り事を抱えていらっしゃる方、そういった方が非常に増えていると。

その各分野ができることを、少し枠をじわじわと広げながら複合的な課題や制度のはざまの課題に対応していこうと。当然この4分野のバックボーンというか、後ろにあるのが地域ですね。公的なサービスだけでは当然そういう方々を全部支えていくということは不可能ですので、そのベースとしての地域づくりというものがあるということになっております。

消費者保護とは一体どういった関係があるんだろうということなんですけれども、これも令和3年10月の通知の内容から少し抜粋したものなんですけれども、そもそも消費者保護の対象と重層の対象者の方というのは、もちろん先ほど申し上げた高齢、障害、子供、貧困といった方々というのは二アイコール、ほぼ重なりあっているということですね。先ほど来、ずっと認知症の方々への支援というようなこともお話、出てきましたけれども、その認知症の方々への支援というのは当然重層の支援の対象でもあると、そういったことと、あるいは消費者被害の防止というのは一面では財産権の権利擁護の側面、福祉の側面があるということですね。

また、消費者被害の未然防止のためには消費者トラブルの解決、いわゆる起きてしまったトラブルの解決に力を注ぐだけではなくて、本人の社会とのつながりや、地域で暮らしていくための力を回復することが消費者トラブルを未然に防ぐというようなことにつながっていくということ。これは翻って、地域共生社会というものの考え方と同じであるというようなことで、消費者、行政と重層との連携というのが必要だというふうにされているところです。

で、いったい具体的に、それはいったい何をどうしていけばいいのかというようなことになるんですけれども、これもちょっと通知の内容から少し抜粋させていただきましたけれども、1つは消費者相談の中で相談者の背景に複雑化、あるいは複合化した課題がある事例、そういったものがあろうかというふうに思います。

で、消費者トラブルの、トラブル自体は消費者行政のほうで支援ができるのかもしれませんが、その背景にあるものの解決、もしくは支援といったことになると、当然それぞれの各分野の支援機関が入って支援をしていく必要があるということで、そういった場合については支援機関に情報提供をお願いしたいということですね。

と、支援会議や計画策定の会議、この支援会議というのは重層の中で初めて法定化されたものなんですけれども、先ほど来、お話に出ている個人情報ですね。本人の同意なく支援の在り方とか、そういったものを話し合うことができる場として、新しく法制化されたのが支援会議ということになりますけれども、また重層的支援体制整備事業については実施計画の策定が努力義務ということになっておりますので、その計画策定の会議への参画が求められた場合には、積極的にご協力をいただきたいということですね。

と、情報共有、相互理解の促進ということで、個人情報の課題について法的な裏付けの下で共有化していこうとか、もしくはそもそも消費者行政でいったい何があるか、もしくは福祉の制度の中でいったいどういうことができるのかということをお互いが知ることがまず必要だということで、相互の制度理解のための研修などを実施したらどうかというようなことが通知の中に書いてあるということになっています。

そもそも考え方としてなんですけれども、市役所が支援するのはいったい誰なんだろうということで、高齢者なのか、障害者なのか、生活困窮者なのか、子育て世代なのか、それとも消費者なのかということで、これまで分野ごとに支援する範囲を決めて行政、施策を展開されてきたということなんですけれども、そもそも困っている市民、住民の方を支援するのが役所、役場ではないんですかというところで、われわれ、なんか1つ課題ができると、それはうちの仕事なのか、どこの仕事なの？ というふうにちょっと考えがちなんですけれども、そういった思考から、それならうちはこのことができるよ、何ができるんだろうというような思考への転換ということで、これができればまず重層的支援体制というのは行政の組織の中ではほぼ完成できるのかなと、完成と言っていいのかなというふうに思っています。

実はこれ、行政の組織の中の話だけじゃなくて住民の方と同じ思考の下で、行政は、じゃあうちはこれができます、住民の方は、じゃあ自分たちは何ができるか、これができるよという関係性、これをつくっていく、これが1つ重層的支援体制を構築するキーワードになるかなというふうに思っているところです。

で、最初にご紹介した連携通知なんですけれども、実は消費者行政との連携だけではなくて、ここに書いてある引きこもり支援だとか自殺対策、児童福祉、DV、その他もろもろ約20ぐらいの事業との連携を、ということで通知が出されています。重層的というキーワードで検索していただくと地域共生社会のポータルサイトのほうにこの通知が全部載っているんですけれども、そういったことで重層がいろんな分野の連携、いろんな事業が連携していくためのプラットフォームになり得るのではないかなと今考えているところです。

全国で今この重層的支援体制整備事業に取り組んでいる自治体は42市区町でございます。ただ、まだまだ少ない状況なんですけれども、今後多くの自治体が重層的支援体制整備事業に取り組み始めるというふうに思いますので、その際は消費者行政に携わる皆さまとの連携が必要になってくるかなというふうに考えているところです。ちょっと長くなりましたけれども、ご清聴ありがとうございました。

各機関からの取り組み報告③ 他地域における取り組みについて

佐渡市消費者安全確保地域協議会の取り組みについて

中濱 智子氏 佐渡市市民生活課 消費者行政係長

佐渡市の消費生活センター、中濱です。本日はよろしくお願いいたします。では、まず佐渡市は新潟県にあります佐渡島という島があるのですが、こちらの1つの島で1つの市になっております。人口5万2,000人のうち65歳以上の方が41.9%と高齢化が大変進んでいます。では佐渡市の消費者安全確保地域協議会についてご説明いたします。



では1番、消費者安全確保地域協議会の設置について。佐渡市の協議会設置の背景についてです。佐渡市がかなり早い段階に消費者安全確保地域協議会を設置することができたのは、平成27年に佐渡市の高齢福祉課が中心となって発足させた、佐渡市見守り事業関係団体連絡会議が、こういう既存のネットワークがあったのが大きな理由だと思います。既存のネットワークは行政や関係機関、民間事業者が連携して、高齢者などの安心・安全のための見守りを行うものでした。

消費生活センターも当初からこのネットワークの構成員となっており、この連絡会議を消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を兼ねて設置することとして、準備を進めまして、平成28年度開催の会議において趣旨を説明し、構成員の皆さまから了承いただきました。

協議会の構成員はこのような方々です。市役所内、市役所に関係する機関、関係団体や民間企業などで構成されています。現在、53団体が参加しております。

こちらが見守りのネットワークをイメージで図に表したものです。既存の高齢者見守りネットワークに消費生活センターが主となって取り組んでいる消費者トラブルの対応をプラスしていくことを平成28年11月の連絡会議において説明し、了承いただいたことで、佐渡市の消費者安全確保地域協議会が設立することとなりました。現在は日常のそれぞれの活動の中で、「おだやかな見守り」を目標にして、ネットワーク内でお互いに相談と情報提供を行っています。

協議会設立後の取り組みについてご紹介します。まず協議会の全体での会議は年に1回、佐渡市の高齢福祉課の主催で開催しております。協議会に参加している各機関の現状説明と意見交換を行っています。そして、消費生活センターとしては市内で複数発生した特殊詐欺の情報ですとか、特に注意喚起が必要な消費者トラブルの情報について、年に数回、消費者トラブル情報のプリントを作成し、構成員へファクスで送付しています。また、佐渡警察署と合同で毎年「見守りカレンダー」を作成し、各家庭や構成員などに配布しています。こちらのカレンダーの作成には地方消費者行政強化交付金を活用させていただいております。

こちらが先ほど申し上げました「見守りカレンダー」です。A3の2倍の大きさと、カラーで印刷されており、上半分が「だまされないための十ヶ条」、下が年間のカレンダーですね。真ん中に佐渡市消費

者生活センターの電話番号と、佐渡警察署の電話番号が記載されております。このカレンダーの作成費用は佐渡警察署と折半しておりまして、消費生活センターの相談員が出前講座を行った際に、参加者に記入いただくアンケートで、この「見守りカレンダー」を知っていますかという項目があるのですが、ほとんどの方から知っている、または家に貼って利用していると回答があり、毎年楽しみにしてくださっている方もいるので、この「見守りカレンダー」は佐渡市消費者安全確保地域協議会の周知にかなり効果があったのではないかと考えています。

協議会の構成員の方の取り組みについて幾つか挙げてあります。こちらの上から4番目、ヤクルトでは地区の老人クラブと提携をいたしまして、見守りのために1人暮らし高齢者のお宅へヤクルトの配達を行っています。また、その下の郵便局は、通常の配送時の見守りのほかに、有料の見守りサービスを実施しています。こちらは郵便局員が高齢者宅を訪問して、生活状況を確認する有料のサービスで、新潟県内では佐渡市の郵便局が最初に取り組んだサービスです。

協議会の設立に当たって、新潟県からの助言と佐渡市高齢福祉課との話し合いがありました。まず新潟県からは既存のネットワークを活用して設置可能であることと、設置のための要綱の整備は必須でないこと、そして議事録などに構成員から消費者安全法に基づく協議会であることを承認された旨を明記する方法でよいと助言をいただき、この県からのアドバイスを基に、佐渡市の高齢福祉課と複数回話し合いをいたしました。そして、新しい協議会を一から構成する案も当初はありましたが、目的や構成員がほぼ同じになることから、高齢福祉課が立ち上げた既存のネットワークを利用することが決まりました。

そして、要綱の作成についてです。当初は消費者安全確保地域協議会として要綱を作成する予定でしたが、佐渡市の協議会は構成員の中に民間の事業者の方がたくさん入っていることから、そういった方たちに要綱があつて堅苦しい、決まり事がたくさんあつて難しいといったイメージを与えてしまうことは、協議会としてもマイナスになると考え、「おだやかな見守り」をお願いすることとして、要綱は作成いたしませんでした。また、個人情報の取り扱いについては、協議会の構成員全員で個人情報を共有するのではなく、必要に応じ関係する機関同士でのみ共有するという方針で運用しております。

要綱は作成せず、「おだやかな見守り」をお願いするという方向ではありましたが、消費者安全確保地域協議会を設置するに当たって、構成員の方からは、何をしたらいいかが見えてこない、専門家ではないので解決を求められても負担だ、といった声が寄せられました。その声に応えて、見守りハンドブックや連絡先一覧カードを作成し、配布。そして消費生活センターの相談員が構成員の事業所へ出向き、従業員の方を対象とした消費者トラブルの出前講座を実施するなどいたしました。年数がたつごとに、構成員の皆さまの見守りに対する意識が年々高くなっていると実感しております。また、地域住民の方にも協議会の設立について、チラシなどを回覧して周知いたしました。

次に、佐渡市消費者安全確保地域協議会が設置されたのちに、ネットワークを活用し複数の機関が連携することによって、消費者トラブルの迅速な相談や解決につなげることができた事例を3つご紹介いたします。

まず事例1。こちらは金融機関と消費生活センターが連携した事案です。布団の購入のため、40万円の貯金を下ろしたいという高齢の女性が金融機関の窓口を訪れたという、こちらはいわゆる催眠商法の事案でした。このときは金融機関の職員の方が、消費生活センターに行き相談するように助言をしていただき、購入を思いとどまっていただくことができました。

次の、事例 2。こちらは生命保険会社と警察が連携した事案です。顧客の高齢者から保険会社に、投資のためお金が必要、保険を解約したいという連絡があり、生命保険の営業員が警察に連絡し、警察の方と一緒にその高齢者宅のお宅に伺いました。そしてなかなか最初は受け入れていただけませんでしたが、警察が同行したことで、最終的に納得いただき、被害の防止につながりました。

最後の事例 3 です。こちらは民生委員と消費生活センターが連携した事案です。1 人暮らしの高齢者の方が電話料金が安くなると勧誘されて申し込んだが、やっぱり解約したい、でもどうやって解約したらよいか分からないと困っていた事案です。こちらについては、高齢者から相談された民生委員の方が消費生活センターに連絡をくださったことから、解約することができました。

このように複数の機関が連携したことで、消費者トラブルの解決につながっている事例が毎年たくさんあります。そして、このような事例について年 1 回開催される協議会の全体会議で皆さんに発表し、共有することで、協議会構成員の皆さんにもこんなふうに相談すればいいんだ、こんな機関からもアドバイスしてもらうことができるんだと知っていただくことにつながることから、お互いにとって非常に有意義な会議、そして有意義な組織になっていると感じています。

消費者安全確保地域協議会の設置や運営は負担が大きくなったり、業務が増えたりするのではないかと心配されているかもしれませんが、佐渡市でも見守る側が負担になるような協議会は長続きしないという共通認識の下で、「見守ろう つなげよう 相談しよう」。そして見守る側が負担にならない「おだやかな見守り」をキーワードとして活動を継続していきたいと考えています。

佐渡市の取り組みで参考になる部分がありましたらうれしく思います。また、不明な部分などありましたら、ぜひお問い合わせいただきたいと思います。走り走りの説明ではありましたが、以上で佐渡市の事例紹介を終わらせていただきます。

各機関からの取組み報告④ 関係団体の取組みについて

生協組合員とともにすすめる消費者被害防止活動

安元 正和氏 エフコープ生活協同組合 経営企画部長

ただ今ご紹介しました、私、エフコープで経営企画部長を仰せつかっております安元と申します。本日はこのような場で、私どものささやかな取り組みをご報告できますことを大変ありがたく存じます。どうぞよろしくお願いいたします。では早速、「生協組合員とともにすすめる消費者被害防止活動」ということで、ご報告をさせていただきます。



まず、そもそも生協とは、というところでございます。

生協は、生活協同組合の略でして、協同組合という点では、農協さん辺りであるとか、漁協さんとかと同じでございます。まず、出資をしていただいて、組合員になって、いろんなサービスを利用できるであるとか、組織の運営にも組合員が大きく参加してますとか、そういった点で一般の企業さんとは大きく異なるところでございます。真ん中に「みんなの『ねがい』を実現します」と書いてありますが、これは後ほど触れさせていただきたいと思います。

生協という食品の宅配であるとか、スーパーマーケットであるとか、けがの通院で1日だけでもコープ共済なんてテレビCMをさせていただいておりますけども、このようなイメージが強いところではあるんですけども、実は、日本最大の消費者組織でもあるといわれております。

次は私どもエフコープの自己紹介でございます。私どもは福岡県全域を事業活動エリアとする地域生協といわれる生協でございます。来年設立40周年を迎えることになります。組合員数は福岡県内でおおよそ53万人。だいたい各ご家庭の主婦の皆さまが組合員になられることが多々ございますので、1軒のおうちで組合員が2人も3人もということにはあまりありませんので、おおむね、県内の世帯数の4軒に1軒が組合員となる計算でございます。

事業者という側面で見ますと、事業高の8割強が無店舗事業で占めております。無店舗、店舗がないという形態ですね。カタログをお配りして、ご注文をお受けして、右上、写真付けておりますけども、このようなトラック、福岡県内で約600台ほど動いております、個人ごとであるとか、グループごとであるとか、お勤め先なんかにも配達をさせていただいてます。ほか、ご高齢の方が多くございますけども、お弁当の配達を月曜から金曜日まで毎日、県内で1日6,000食ほど行わせていただいております。

これ、平成28年度ですけども、福岡県知事より表彰を頂戴したときの様子です。先ほど申し上げましたとおり、県内津々浦々、中山間地であるとか、離島も含め、全て配達をお邪魔しておりますので、そのような配達網が1人暮らしであるとかご高齢である方の見守りに繋がっているというところでございます。

次は内閣府特命担当大臣表彰を頂いたときの写真でございます。消費者教育の推進という点も

理由に挙げていただいております。ちなみに、このような見守り活動を本格的に始めたのはおよそ8年前。福岡県と協定を締結させていただいたときからでございます。この8年間で、ちょっと調べてみただけですけど、昨年12月末現在で111名の人命救助といえますか、救命と、2件の特殊詐欺被害の防止につながっているということです。四半期に1回ほど、私どもの本部の部長職であるとか、現場長であるとかの大きな会議があるんですけど、その先に関係した配達を担当職員なんかも呼ばれて、私どもの理事長から感謝状と金一封がってというようなことも行っているところです。

次は、福岡県と大分県の県境に東峰村という福岡で一番小さな村といわれる村がございまして、面積の9割近くは山林・原野、人口はおよそ2,000名、高齢化率はもうすぐ50%になると伺っております。そのような環境の中で、5年前になりますけども、大きな災害がありまして、それをきっかけに私どももいろいろお付き合いをさせていただくようになりました。

右上の写真は、2年前に村と私どもで連携協定を締結させていただいたときのものです。協定事項は8つほどあるんですけど、1番目の事項が、村の課題として日常のお買い物はどうするかというところ。人口減少であるとかもろもろで、商店も次々に閉じていかれてますし、そういったところで私どもの配達網もうまく使えればと、お買い物だけじゃなくて、見守りなんかに繋がるんじゃないかと、村長さん直々、音頭を取ってくださって、下の写真ですけども、集落支援員さんたちも含めて、協議会ではないんですけども、いろいろ取り組んでいるところでございます。

先の報告の中に、コープこうべさんの事例ありましたが、私どもでもお弁当の配達と併せて、消費者被害防止のチラシをお配りするであるとか、私どものいわゆるスーパーマーケットにチラシを置いたり、福岡県であるとか、福岡市からご依頼をいただいて取り組んでいる次第です。スーパーのほうはATMも置いておりますので、先ほどの特殊詐欺被害防止の事案は、その職員がお声掛けをしてというようなところでございました。

私どもの設立当初の時代背景であるとか、思いなんかを少しご紹介させていただきたいと思います。さかのぼると、私どもの発祥の地は北九州市なんですけども、当時、公害であるとか、大気汚染の問題、あと食品事故とか添加物の問題等々ございまして、子供たちに健康を、とかいう願いをお母さんたちの中で中心になって、農協さんであるとかのご支援をいただきながら、設立をさせていただいたわけなんですけども、根底には、お母さんたち、組合員、消費者、みんなで集まって勉強をして、何かに取り組むという土壌が、今も脈々と続いているところでございます。

これですけども、平成27年のことです。当時、二重電話詐欺といわれる消費者被害がものすごく多うございまして、新聞なんかで連日取り上げられていたかと思います。私どもの組合員の平均年齢が50歳代なんですけども、そのお父さんお母さん世代で、退職金であるとか、老後資金が取られた、取られると他人事じゃない、そんなような状況で、どんな被害でどうしたら防げるかなんていう学習会を組合員向けに開催をさせていただいたときの様子でございます。

そのようなことをしたところ、福岡市さんのほうからお声掛けをいただいて、街頭啓発活動であるとか、地下鉄の駅とか、大学の中とか、私どもからも職員であるとか、呼び掛けをして、組合員さん方も一緒に、市の職員さんたちであるとか、警察の皆さんとも一緒に啓発活動を行なったときの様子です。

このような活動を、いろいろ一緒にさせていただいていた関係で、これからもということで、福岡市とこのような協定を締結させていただきました。

これは、福岡市と共催で、生協の組合員だけでなく、どなたでも参加オーケーですというような

学習会を開催した時の様子です。当時、おっしゃってあったんですけども、市としては会場もある、講師の先生もお呼びできる。ただ、動員して参加者を集めるんじゃなくて、やっぱり広く一般の方々に参加をしてもらいたいというところで、生協さんのカタログと一緒にチラシを配ってもらえればと。注文するときに見てもらえるんじゃないだろうかというようなお話で、一緒にやろうということになったんですけども、私どもとしても、配達ルート、配るための手段を持っておりますし、非常にウィンウィンに取り組みができたところでございます。

これは、北九州市で開催した学習会です。元消費者庁長官の阿南先生にお話をいただきました。

これは、先日といいますか、先月でございますが、これは私どもの主催でやってたんですけども、消費者支援機構福岡の理事の藤村先生にお話をいただきました。コロナであっても、なんとかいろいろ続けておりまして、先のご報告等でもありました、デジタル化に伴ってスマホでとか、電子マネーがというような、そういうようなところも、資料にはちょっと載せておりませんけども、スマホ教室ということで、ご高齢の方向けに開催をしている次第でございます。

先ほど、東峰村のご紹介させていただきましたけども、県内は5年連続、豪雨災害があつてると。久留米市であるとか、大牟田市であつたりとかですね。で、全国で生協同士であるとか、農協さんとか、いろんな横横のつながりがございまして、東北の辺りからもタオルを送ってくださったりとかしたわけでございます。タオルに福岡県のほうで作成された、豪雨災害に便乗した悪徳商法にご注意ください、というチラシと一緒に、生協の組合員に集まってもらって一緒にセッティングして、配達と併せて配ったというようなときの写真でございます。

これは、私どもの公式 Facebook で、広報しているところを少しご紹介をさせていただいております。

そろそろ時間もまいりますので、最後の PowerPoint 3 枚まとめてご報告したいと思います。資料、この次になりますけども、二次元コードを付けております。この次をお願いいたします。よろしければ、こちらでもご覧いただけたら大変ありがたいかなと思っております。

最後になりましたけども、拙い報告にご清聴いただきまして大変ありがとうございました。

各機関からの取組み報告④ 関係団体の取組みについて

福岡県社会福祉協議会の取組みについて

武田 明彦氏 社会福祉法人福岡県社会福祉協議会地域福祉部
権利擁護センター 所長

皆さん、こんにちは。私は福岡県社会福祉協議会、権利擁護センターで所長をしております武田と申します。今日は、本会の取組みといたしまして、消費者被害防止の観点から日常生活自立支援事業、これについて説明をしていきたいと思います。

最近よく成年後見制度、これについては皆さんよくお耳にされると思います。こういったお話の中で皆さんにお伺いしましても、成年後見制度についてはよく皆さんご存知でいらっしゃるということですが、この成年後見制度、それから日常生活自立支援事業、これはどちらも意思決定支援に支援が必要な方をどう支えていくかという点においては同じでございますので、ぜひそうした視点でお聞きいただければというふうに思います。

まず、本日の流れについてご説明をいたします。10 分間という短い時間ですが、まず、この事業の内容について、それから利用者数の推移、それから最後にその他の支援に係る取組みということで、話を進めてまいります。

まず事業の内容についてですが、県の現状について簡単に触れたいと思います。人口と高齢化率について、記載のとおりとなっています。人口は前年比でいくと若干減っている、しかしながら、高齢化率については、増加、増えているというような現状になります。認知症高齢者の将来推計に関しましては、平成 30 年の 20 万人から令和 7 年には 30 万人、およそ 1.5 倍に増加するという見通しがなされています。

意思決定について支援が必要な人の権利は守られているのかということでできたのがこの事業でございます。内容は記載のとおりですが、端的に置き換えますと、判断能力が不十分で意思決定支援が必要な人を支援するということです。

では、なぜこういった事業ができたのかというのが次のスライドでございます。簡単に 4 つまとめていますが、この事業が始まったのは、上から 2 番目。およそ二十数年前になります。3 番目に書いてあるのが、この事業、大きく影響を受けたもので、皆さんご存知の社会福祉基礎構造改革、いわゆる措置制度から契約制度への転換、これが大きな転換でございました。措置の時代は、どこでどんなサービスを受けるかということについては行政が決める時代だったんですが、利用契約制度においては自分で好きな施設、事業所を選んで、自分でサービスを受ける、そういった契約を自分で結んでいくという時代が変わったということです。そのために、判断能力が不十分な人はどうなるのかということが心配されて、こういった事業ができたということでございます。事業の実施主体ということで書いてますが、これは福岡県だけの事業ではありません。全国どこでも同じ事業があります。



次に、どんな人が利用できますかということで、こちらのほう記載しておりますけども、ポイントとしましては、この事業を利用したいという意思があるということと、契約の内容が理解できるということです。でするので、米印の中にも書いておりますけども、障害者手帳、あるいは認知症の診断、これが必ずしも必要だということではありません。

どんなサービスがありますかということで、3つ書いてあります。一番上は基本となる内容です。先ほどの記載の中にもありましたが、福祉サービスの利用援助ということが基本になります。これに付随するものとして、2つ目、3つ目に書いてます、日常的な金銭管理、それから、通帳などのお預かりということがサービス内容としてございます。

費用として、相談としては無料です。ただ、契約を結んだあと、利用料が記載のとおり掛かってくるということになります。こちら、預かり料のほうも資料のほうに載せておりますので、後ほどご覧ください。

どうすれば利用できますかと。先ほど、県内どこの市町村でも利用できますということでお伝えしましたが、まずはお住まいの市町村の社会福祉協議会にご相談ください。相談はどなたでもできます。ご本人、それからご家族、それから関係機関の皆さんも、どなたでもご相談ができます。初回相談につきましては、地域包括や相談支援事業、こういった関係機関からの相談が約7割を超えているといった現状もあります。相談を受けると、社協の専門員がご自宅を訪問して、困りごとなどをお聞きして、それから計画を作成して、契約を結んで、それから利用ということになります。利用が開始されますと、計画に基づいて、主に市民であります生活支援員の方がサービスを提供していくということになります。

この事業に関わります専門員、それから生活支援の方について触れております説明は、時間の関係上割愛いたしますが、後ほどご覧ください。

次に、県内の実利用者数の推移についてご説明をいたします。グラフを載せております。大きく特徴として2つあります。1つはご覧いただければ分かりますとおり、右肩上がりに利用者数が増えているという現状にあります。2つ目の特徴としましては、属性ごとに棒グラフを振っておりますけども、認知症高齢者も障害者も増えていますが、その中でも精神障害者の利用者の割合が非常に増えていると。これは全国的にもそうだというふうにいわれております。

本事業を利用している人については、判断能力の低下だけではなくて、地域から、社会から孤立する、そうしたものを相まって、さまざまな生活課題を抱えている人が非常に多くございます。本事業を通して、地域から孤立している利用者を地域のネットワークにつなげていく大きな役割を持っているというふうに思っております。

その他の権利擁護に係る取り組みについて、最後にお話をしたいと思います。先ほど利用者の、実利用者数の推移についてご説明をしましたが、この利用者につきましては、認知症の症状が進行して、いくらお手伝いをして本人が判断をできないというふうになった場合には、この事業を続けていくことができません。この事業を解約して、成年後見制度で支援していくということになります。

そういったこともありますので、この事業は成年後見制度、他制度への移行などの橋渡しをしていくという役割もあります。そういった中で、成年後見制度につきましては、皆さんもご承知のとおり、今は親族後見人からほとんどの後継人が、第三者後見人といわれる専門職の弁護士さんや社会福祉士、それから司法書士といわれる専門職の後見人が、ほとんど8割を超えるような状況になってきていると。そういった中で、国の基本計画の中でも市民後見人の養成などがうたわれています。

私たちでは、そういった状況の中で市民後見人の養成研修、こういったものも実施をしております。この養成研修については、今年度もう終了いたしましたので、後ほどまた、ご関心がある方はホームページなどをご覧くださいと思いますが、本日ご紹介をさせていただくのは、そういった背景を持って、この成年後見制度について周知・広報していきたいということで、3月にセミナーを開催いたします。内容については、こういった内容で開催をさせていただきますので、関心がある方はぜひともご参加お待ちしておりますので、よろしくお願いいたします。

今後も権利擁護の必要な、支援が必要な方のために見守りを含め、ご理解、ご支援を賜りますよう引き続きよろしくお願いいたします。短い時間ではございましたが、ご視聴ありがとうございました。

消費者庁コメント

小堀 厚司 消費者庁 地方協力課長

小堀でございます。まずはご報告いただきました皆さま、本当にありがとうございます。日頃からの活動にもあらためて敬意と感謝、申し上げたいというふうに思います。後半のほうは、やはり連携というところがキーになったのかなという感じがいたします。その中で、やはり情報というかそういったものを共有していくようなところが、非常に鍵になってくるのかなというふうに思っております。

まず久留米市の吉塚課長さまから重層的支援体制整備の取り組みということで、今日、お越しいただいた理由の通知を作った1人が私であるということもありまして、大変そういった意味でもありがたく思っております。そういう中で、お話の中では、やはりお互いを知るといいますか、実は福祉をやっている皆さん方が必ずしも消費者行政とか、消費生活相談とか、そういったことを、そこまで深くご存じでないところもあるかと思いますが、私も消費者の関係者も福祉のところで、なんとなく知っているようで実際知っていないところもあるのかなというふうに思いましたので、まさにそういったところも大事だなというふうに思ったところでございます。

そういった意味で、最後にお話しいただきました福岡県社会福祉協議会の武田所長さまからもありましたけれども、こういった日常生活自立支援事業ですとか、こういった福祉部門の取り組みなんかも消費者行政とか、消費者に携わる人たちがよく知るといって、より効果的な連携、こういった情報を共有すればいいとか、こういった方々と連携していけばいいとか、非常に深まってくんじゃないかなという思いでお聞きしておりました。

あとは吉塚課長から、それならうちはこのことができるよというお話がありました。実は見守りネットワークという、消費者行政のほうですけども、まず念頭にわりと出てくるのは高齢者の方であったり障害者の方なんですけれども、実は法律上、対象を制限しているわけではまったくございませんで、もしかしたらやはり将来的にはもう少し地域のいろんな方々、こういった重層的支援の枠組みで出てくるような方々に対しても、消費者トラブルを防止するという視点から見守りを広げていく、こういった道も将来的にはあるのかなというふうな思いもしているところでございます。そういった意味でも非常に興味深いお話を聞かせていただいたなというふうに思っております。

それと、佐渡市さまからお話しいただきましたが、やはり特徴としては非常に民間の方々との連携というところですかね、非常に具体的にこういったこともやっているとのお話もいただきましたし、そういった構成員の方からこういった声もあって、こういったことをやっておりますという、非常に具体的なお話をいただきまして、大変参考になったなというふうに思っております。私もあのカレンダー、存じ上げておまして、非常にこういった取り組みも参考になるなというふうに思いました。

そしてエフコープさまからは、まさにその活動、さまざまやっていただいて、これはもう本当にまずは感謝を申し上げたいなというところでございますけれども、そういった中でこういう民間の方々はどういったことをやっているんだろうということを行政のほうも知ることで、やはりどういう連携ができるかとか、もしかしたら、どういう情報があればとても役に立てもらえるんじゃないかとか、そういったところに思いが届くんじゃないかなというようなことを考えながら、聞かせていただきました。

そういった意味で、やはりネットワークというぐらいでございますから、まさにいろんな方々のお力をお借

りして、消費者を守っていくということがとても大事な鍵になりますので、そういった意味でも今日、前半の部分も含めまして、お話しいただいた方々にはあらためて感謝を申し上げたいと思います。動画をご覧の皆さまにも非常に参考になるお話だったんじゃないかというふうに感じてございます。

もう最後になりますけれども、見守りネットワークということで、地域協議会をまずつくってくださいというところ、これは引き続きわれわれも取り組んでいきたいと思ひますし、最初に申し上げましたとおり、どういうふうに効率的に機能していくか、つくった次の先もどういうふうにやっていけばいいか、これもまた皆さまとも引き続きディスカッションをしながら考えていければというふうに思ひます。

ちょっと今回あまり触れなかったんですが、実はもう1個、最近の観点としてはデジタルみたいなのを使えるかというのも、1つの将来的なテーマになってくるかなというふうに思ひております。例えば相談の世界では、小さな町の役場にパソコンの画面があって、大きな市役所のほうのところに相談員さんがいて、オンラインで相談する。疑似対面ではないですけども、そういったことも始まっております。見守りというところでも、高齢者の方々もだんだんやはりスマホであれなんであれ、使われる方も増えてくるでしょうし、見守る方であれば、おそらくデジタルというのも当然よく使われると思ひますので、そういったこともうまく使いながら、さらに効果を高めていくようなことも出てくるのかなと、そんなふうに思ひてございます。

とはいいつつ、今日、いろんな方々から出てまいりました顔の見える関係というか、今日も残念ながらリアルで顔を合わせてという会はできませんでしたが、やはりそういった地域地域でまさに顔の見える関係をつくっていくというのも、このデジタルの社会においても、とても大事なことだと思ひますので、そういったところをうまく使えるものは使って、やはり人間らしい見守りというのもしっかりやって、それで安全・安心な社会をつくっていけたらいいんじゃないか。ちょっと最後は、感想めいた話になってしまいましたが、そんなふうに思ひてございます。

そういった意味で、あらためまして今日ご参加いただきまして、またご報告もいただきました皆さま方、日頃の取り組み、また本日のご発表にあらためて感謝を申し上げたいと思ひます。引き続きよろしくお願ひいたします。どうもありがとうございます。

3. 開催速報

地方連携推進フォーラム2022 in 福岡 開催報告（速報）

令和4年1月21日、消費者庁・福岡県の共催で「地方連携推進フォーラム2022 in 福岡」が「みんなで見守り 気づいて つなごう！～認知症700万人時代における消費者被害防止体制の構築に向けて～」をテーマに開催されました。今回の地方連携推進フォーラムは、新型コロナウイルスの感染状況を考慮し、オンラインでの実施となりました。当日は、基調講演をはじめ、福岡県および県内各市・関係団体や他地域における取組みに関する報告を通じて、高齢者の消費者被害防止体制をどう構築するかを考える貴重な機会となりました。後日、当日の様子を撮影した動画を消費者庁ウェブサイトにて配信します。

テーマ

みんなで見守り 気づいて つなごう！

～認知症700万人時代における消費者被害防止体制の構築に向けて～

時間	プログラム	
13:10 -13:20	開会あいさつ	福岡県副知事 生嶋 亮介 消費者庁審議官 日下部 英紀
13:20 -14:00	基調講演 「消費者見守りネットワークの作り方、広げ方 ～設置・展開のための7つのポイント～」	日本弁護士連合会 消費者問題対策委員会 幹事 葉袋 真司氏
14:00 -14:30	基調報告 「認知症でも安心して外出できるまちづくり」	大牟田市 保健福祉部福祉課 総合相談担当課長 松枝 芳昭氏
14:30 -14:40	休憩	
14:40 -14:50	消費者庁からの報告	消費者庁 新未来創造戦略本部 課長補佐 徳永 欽也
14:50 -15:45	各機関からの取組報告	
	<①福岡県における取組みについて>	
	高齢者の消費者トラブルについて	福岡県消費生活センター 所長 森 浩一
	福岡県内の消費者安全確保地域協議会の 設置状況について	福岡県人づくり・県民生活部 生活安全課長 相野 憲一
	<②福岡県内各市における取組みについて>	
	行橋市消費者安全確保地域協議会に ついて	行橋市産業振興部商業観光課 主事 鎌田 秀也氏
	春日市消費者安全確保地域協議会の 取組みについて	春日市地域生活部安全安心課 防犯安全担当課長補佐 稲永 悦史氏
15:45 -15:55	大牟田市権利擁護連絡会について	大牟田市市民部市民生活課長 井口 英則氏
	休憩	
15:55 -16:50	久留米市重層的支援体制事業の 取組みについて	久留米市健康福祉部地域福祉課長 吉塚 哲氏
	<③他地域における取組みについて>	
	佐渡市消費者安全確保地域協議会の 取組みについて	佐渡市市民生活課消費者行政係長 中濱 智子氏
	<④関係団体の取組みについて>	
	生協組合員とともにすすめる 消費者被害防止活動	エコープ生活協同組合 経営企画部長 安元 正和氏
16:50	福岡県社会福祉協議会の取組みに ついて	社会福祉法人 福岡県社会福祉協議会 地域福祉部権利擁護センター所長 武田 明彦氏
	閉会	



福岡県副知事
生嶋 亮介



消費者庁審議官
日下部 英紀



日本弁護士連合会
消費者問題対策委員会
幹事 葉袋 真司氏



大牟田市保健福祉部福祉課
総合相談担当課長
松枝 芳昭氏



消費者庁 新未来創造戦略本部
課長補佐 徳永 欽也



福岡県消費生活センター 所長
森 浩一



福岡県人づくり・県民生活部
生活安全課長
相野 憲一



行橋市産業振興部商業観光課
主事 鎌田 秀也氏



春日市地域生活部安全安心課
防犯安全担当課長補佐
稲永 悦史氏



大牟田市市民部市民生活課長
井口 英則氏



久留米市健康福祉部地域福祉課長
吉塚 哲氏



佐渡市市民生活課消費者行政係長
中濱 智子氏



エコープ生活協同組合
経営企画部長 安元 正和氏



社会福祉法人福岡県社会福祉協議会
地域福祉部権利擁護センター所長
武田 明彦氏

