

### ○赤井地方協力課長

定刻になりましたので、ただいまより、第21回「全国消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催いたします。

本日は、皆様、御多忙にもかかわらず御出席いただきまして、誠にありがとうございます。

本日は、会場での対面参加と、オンライン会議ツールTeamsを併用いたしまして、16時までの予定で進行してまいりたいと思います。

本日、司会を務めます、消費者庁地方協力課の赤井でございます。よろしくお願いいたします。座って進行させていただきます。

なお、本日の協議会は記者さんの傍聴がございます。会場ではカメラ撮影がございますので、あらかじめ御承知おきいただければと存じます。

それでは、会議に先立ちまして、内閣府大臣政務官 今井絵理子政務官より、ビデオメッセージにて御挨拶を申し上げたいと思います。

### ○今井政務官

内閣府大臣政務官の今井絵理子です。第21回全国消費者見守りネットワーク連絡協議会の開催に当たり、御挨拶申し上げます。

消費者を取り巻く環境は、高齢化の加速、独居の増加、デジタル化の進展など、近年、大きく変化しています。高齢者・障害者など、配慮を要する方々を消費者トラブルから守っていくことが大きな課題となっています。このため、消費者センターで相談を待つだけでなく、地域に積極的に出向いて消費者にきめ細かな情報提供を行うこと。また、消費者トラブルを感知し、消費生活センターへつなぐ機能を強化する必要があります。

こうした重要な機能を担っているのが、各地で展開されている見守りネットワークであり、その活動をさらに活性化しなければなりません。そのためには、消費者行政部局、消費者関係団体のみならず、福祉・警察はもちろんのこと、金融・郵便・宅配・コンビニ等をはじめとする、人々の生活に深く関わる皆様との連携が不可欠です。本連絡協議会は、各地の見守りネットワークの全国的な組織として、53もの分野の団体の方々に参加いただいております。情報交換や今後の取組の方向性を共有する大切な貴重な場であります。関係者の連携がさらに深まることを期待しております。そして、各構成員の皆様には、傘下の団体や会員の皆様に対し、各地域での見守り活動への参加を呼びかけていただきますよう、よろしくお願いいたします。

また、本日は、都道府県の皆様にも参加いただいております。見守りネットワークの取組は、国・都道府県・市町村の各段階において、それぞれの役割を果たしていくことが重

要です。引き続き、市町村の見守り活動の取組への御支援をよろしくお願いします。

最後になりますが、本日の御参加の皆様のみすますの御活躍と見守りネットワークの活性化を祈念申し上げまして、私の挨拶とさせていただきます。

#### ○赤井地方協力課長

御清聴ありがとうございます。

本日の協議会でございますけれども、先ほど政務官から御挨拶させていただきましたが、全国各地の見守り活動をさらに活性化していくべく、見守りネットワークの全国的組織として本協議会を位置づけるべく、今年は「全国消費者見守りネットワーク連絡協議会」といたしまして進行してまいりたいと思います。

本日の協議会は、まず初めに、消費者庁地方協力課から、見守り活動をめぐる現状と課題、見守り活動の意義について御報告申し上げたいと思います。その後、一般社団法人生命保険協会様、一般社団法人日本介護支援専門員協会様から、それぞれの団体様における取組・活動を御報告いただく予定でございます。その後、質疑応答・意見交換を予定しております。

本日、御出席の皆様の御紹介につきましては、お時間の都合から、配布しております出席者名簿、これは資料2でございますけれども、名簿に御紹介を代えさせていただきますと思います。

他方、本年度より新たに5つの団体・事業者の皆様の本協議会に御参画いただくことになりましたので、新規に参画いただきます団体様にお一言ずつ御挨拶をいただければと思います。

それでは、まず、全国防犯協会連合会様より、一言御挨拶をお願いいたします。

#### ○全国防犯協会連合会

全国防犯協会連合会の防犯部長の鶴田と言います。

本年度から全国消費者見守りネットワークに参画することになりました。活性化に向けて努力していきたいと思いますので、よろしくお願いします。

#### ○赤井地方協力課長

それでは、全国消費者協会連合会様、よろしくお願いいたします。

#### ○全国消費者協会連合会

座ったままで失礼します。全国消費者協会連合会事務局長の橋本でございます。私自身の本来の職は、当連合会の事務局が置かれている一般財団法人日本消費者協会の専務理事でございます。このたびは、当連合会が全国消費者見守りネットワーク連絡協議会の構成員へとお声掛けいただきまして、誠に光栄に存じております。

ちょっと紹介させていただきますが、当連合会は1974年10月、いわゆるオイルショック後の狂乱物価に対応するために結成された全国的な連合組織でございます。会長は、一般財団法人日本消費者協会の理事長の村千鶴子が務めております。現在、北海道から熊本までの10の地域消費者協会で構成されており、全国的な視野で消費者意識を高め、行動できることを期して、情報交換、意見交換などを行っております。ちなみに、本年度の総会は徳島県で開催し、研修の一環として消費者庁の新未来創造戦略本部を訪問させていただいたところでございます。

それぞれの地域で頼りになる消費者団体として活動できるよう、引き続き取り組んでまいりますので、どうぞよろしくお願い申し上げます。

#### ○赤井地方協力課長

ありがとうございます。

次に、全日本冠婚葬祭互助協会様から一言お願いいたします。

#### ○全日本冠婚葬祭互助協会

全日本冠婚葬祭互助協会の専務理事の吉川でございます。よろしくお願い申し上げます。本日、新たに協議会に参加させていただきました。誠にありがとうございます。

私どもの協会は、これまで各自治体の皆様とは災害時の支援協定ということで、全国220の自治体の皆様、また主に身体・生命に係る見守り活動ということで、180の自治体と協定を結んでまいりました。今般、こちらの消費者見守りネットワークにつきましても、ぜひ各自治体の皆様の担当窓口、身体・生命に係る見守り窓口と、窓口が違うところも多々あるとお聞きしましたので、窓口を教えていただければ、各地域の冠婚葬祭互助会、私ども互助会は全国約200社がおりますので、個別に連絡を取らせていただきながら参加させていただきたいと考えておりますので、今後ともどうぞよろしくお願い申し上げます。

以上でございます。

#### ○赤井地方協力課長

ありがとうございます。

続きまして、日本証券業協会様、一言よろしくお願い申し上げます。

#### ○日本証券業協会

日本証券業協会にて総務部長をしております水野と申します。本日より、この協議会に参加させていただきます。どうぞよろしくお願い申し上げます。

こちらの協議会につきましては、高齢者や障害者といった、配慮を要する消費者の消費者トラブル防止を図るため、関係機関の皆さんと連携して見守りネットワークを構築・強

化する重要な役割を担っていると認識しております。高齢化の進展につきましては、我々証券業界におきましても同様でございます。今、高齢のお客様が非常に多くなってございます。我々としても、こうした高齢のお客様に安心して取引いただけるような環境づくりについては、これまでも力を入れてきているところでございます。

例えば、株や社債を語った投資詐欺といったものもありますが、被害防止のための啓発活動としてリーフレットやポスター等を作成・配布し、注意喚起も行っております。また、専用のコールセンターなども設置させていただいております。また、高齢顧客への適切な販売勧誘が行われるようガイドラインなども制定してございます。最近では、高齢のお客様の認知判断能力の低下に備えたサービスとしまして、御家族の方の協力を得ながら資産運用・管理を行うといったサービスである家族サポート証券口座も新たに検討し、導入してきているところでございます。

障害者差別解消法への対応としまして、これは各社の取組になりますが、合理的配慮の提供でございますとか、バリアフリーな店舗・サービスの整備といったものにも取り組んでいると認識しております。

今後はこの協議会で得られました情報を業界にも共有させていただき、よりよい取組に生かしていけたらと考えてございます。どうぞよろしくお願いいたします。

#### ○赤井地方協力課長

ありがとうございます。

それでは、最後に、日本郵政様、よろしくお願いいたします。

#### ○日本郵政株式会社

日本郵政で執行役を務めております鎌田と申します。本日より、どうぞよろしくお願いいたします。

日本郵政グループ各社で地域ごとに協力させていただいている部分もあるかと思いますが、このたび、こういった形で御関係の皆様が一堂に会する場に参加させていただきまして、感謝しております。この協議会の趣旨が達成されますように、私たちも連携しながら御協力させていただきたいと思いますので、引き続きどうぞよろしくお願いいたします。

#### ○赤井地方協力課長

ありがとうございました。

本日の資料につきましては、お手元に配布しております資料一覧のとおりでございます。資料1が議事次第、資料2が出席者名簿、資料3が消費者庁資料、資料4が生命保険協会様資料、資料5が日本介護支援専門員協会様資料、資料6が申合せ、資料7が当協議会についての説明資料となっております。もし不足などございましたら、事務局までお申しつ

けいただければと思います。

それでは、早速でございますが、議事に入りたいと思います。まずは、資料3に基づきまして、消費者庁地方協力課の山本より、見守り活動の現状等について御説明申し上げます。

#### ○山本課長補佐

消費者庁の地方協力課から御説明さしあげたいと思います。

皆様に各地で御展開いただいている見守り活動でございますけれども、今後一層、我々としては重要性が高まってきていると感じております。本日は、改めまして、その社会的な背景について、まず、御説明、御共有さしあげた後、我々の取組、課題も含めて御説明させていただければと思ってございます。

資料を御覧いただければと思います。まず、これは皆様、よく御覧いただいているかと思いますが、消費者白書のデータです。近年の消費生活相談件数は、年間90万件前後で推移しているところです。こちらは全国858か所、地方公共団体様が整備されている消費生活センターに寄せられた住民の相談の情報になっています。ただ、潜在的には90万件にとどまらず、さらに多くの相談のニーズがあるというふうに推計されているところでございます。

その次のページを御覧いただけますと、まず若者でございます。若者の相談の分類を見ますと、3ページでございますけれども、インターネットの課金の問題がありますゲームとかフリーローン・サラ金が多い。最近、少し特徴的なのは、内職・副業といった、SNS等をきっかけとするような相談がよく聞かれますが、こういったところも上位にあります。女性のほうは美的なものが上位に上がっているところでございまして、この後お見せします高齢者とは少し違った傾向があり、エステ・美容医療が上位にございます。

次に、4ページですが、左側の図に注目いただきたいところですが、本人に相談事があったときに消費生活センターに相談を寄せていただければ何ら問題はないというか、こちらでサポートできるのですが、若者は、例えば10歳代後半、20歳代のデータを御覧いただくと、ピンクの部分、公的な機関をそもそも相談先として認識していない、捉えていない。これは我々の力不足もありますが、こういった傾向が出てしまっているところがございます。これは1つ特徴です。

次でございます。高齢者のほうに行きたいと思いますが、高齢者のほうはインターネット通信販売。これはそもそも市場規模が拡大していることもありますが、それに関連する「携帯電話サービス」「光ファイバー」といったところが上位に来るのですが、本日注目いただきたいのは、どちらかというと、例えば65から74歳の8番目、75歳から84歳の6番、7番、そして85歳以上の4番、5番という「修理サービス」や「屋根工事」といったところ。最近、点検商法というのはよくお聞きになるところかと思いますが、こういったところが上位に上がってくる。ここが1つポイントでございます。

女性のほうも、65から74歳の7番目、75から84歳の5番、9番、85歳以上の4番、6番、のように同じような傾向が見てとれるかと思います。

次のページを御覧ください。高齢者の中でも、特に認知症等の認知的な能力のところにやや不安がある、問題があるような方々については、グラフの下部分を御覧いただければと思います。ピンクの斜線の部分は、いわゆる「訪問販売」という、先ほどの点検商法もこういったところに入ってきますけれども、訪問販売形態の相談がぐっと上がってきます。それは直、上にあります65歳以上一般の比率と比べても、ここが格段に相談件数として上がってきてしまう。これは1つ特徴として御認識いただければというふうに思っています。

その次のページです。これも若者と同様の似たようなお話がありまして、認知症等高齢者の場合、本人から消費生活センターのほうに相談を寄せることというのは、約2割しかありません。8割方は周囲の方々が気づいて、その相談情報というのをセンターに提供いただく。これが今の状況であるというところでございます。

さらに、障がい者の方について、通常は8割が本人からの相談というふうに言われているのですが、障がい者の方は5割ぐらいしか本人からの相談として届いておりません。そのほかの5割というのは、周囲の方々からの相談になっているところでございます。

このように、周囲の方、御家族がいるとかであれば、周りの家族が気づいて消費生活センターのほうに相談を寄せていただけるわけですが、ここでまた1つポイントになってくるのが社会状況の変化でございます。厚労省さんのデータになりますけれども、10ページ目を御覧いただければと思います。いろいろな年代があるので、2050年に注目していきたいと思いますが、2050年を見ますと、高齢化率は皆様御案内のとおり、かなり高く、37%というふうに推計されているところでございます。

さらに、先ほどの「認知症等」の方、ここには認知症、MCI（軽度認知障害）の方が含まれますけれども、ここは相談傾向が少し違っていることをお示ししました。認知症またはMCIの推計値は、2050年ですと右から3番目のデータですが、約3割が認知症またはMCIであると推計されているところでございます。

さらに、先ほど申し上げたとおり、家族が周囲にいらっしゃれば、家族の方がそういったところに気づき、日々相談を寄せていただけるわけですが、特に注目いただきたいのは、p12の紫色の棒線グラフです。これがいわゆる高齢者単身世帯という、御高齢の方で独り身の世帯です。これが2050年で見ますと20%を超えております。5世帯に1世帯が御高齢で独り身というような時代が、今後来てしまうといった状況にございます。

そうしますと、消費生活センター、我々は全国に用意しておりますけれども、本人が相談を寄せられない状況、御家族も周りで気づけないような状況になると、今後何をしていく必要があるか。ここが本日の最大のポイントでございます。我々は10年前、平成26年、消費者安全法を改正いたしまして、今、お示ししている消費者安全確保地域協議会という制度を導入いたしました。しかしながら、これは後ほどお見せしますように、まだ

まだ道半ばの状況でございます。

そもそも、この消費者安全確保地域協議会でございますけれども、センターが相談を受けるというのは、どちらかというと受け身的なものでございます。本人に相談を寄せていただく、ご家族の方が相談を寄せていただいて、初めて御支援さしあげられるわけですが、先ほど申し上げたように、そういった環境がなくなってくる。そうすると、周囲の方々、まさに今日、お集まりいただいた方々がそうなのですが、地域包括、郵便局様、金融機関様、民生委員さん、警察、司法関係者といった地域の様々な方々と手を取りあってネットワークを構成して、人々の暮らしを見守り、そこで気づいたものを消費生活センターにつないでいただく。

こういう仕組みがまさに消費者安全確保地域協議会でございますので、3つの主な機能と書かせていただきましたけれども、まずは何より、どんな情報が最近問題になっているのか。どんなトラブルが地域で起きているのか。そういった情報を住民に届ける。国や自治体からの提供だけでは、なかなか住民に届きません。そこで、日々、例えば生協さんが荷物を届けられる。郵便局さんが配達される。金融機関さんが日々契約される。そういった、日々の日常生活の中で高齢者等に接しておられる方々のコネクションといったものを御活用いただいて、情報を少し入れていただく。「おじいちゃん、おばあちゃん、最近、こんな情報があるのですよ、気を付けてくださいね」と入れていただくだけで、情報の届き方が格段に違うと思います。これがネットワークの一つの大きな機能です。

そして、何より、消費生活センターにそこで皆様が気づかれた情報をつないでいただくことで、先ほどの我々の行政サービスの提供をさせていただける。こういった点が重要であると考えています。

次のページを御覧ください。現状は560まで、自治体の皆様のお力で全国の協議会の設置数も上がってきました。全自治体の約3分の1のところまで来ております。しかし、地域偏在が非常にありますので、まだまだ設置の部分も道半ばです。

少しページを飛ばします。18ページを御覧いただければと思いますけれども、構成員の内訳を御覧いただくと、水色に塗らせていただいた部分がいわゆる福祉関係者です。消費のネットワークと福祉のネットワークは、切っても切り離せないほど密接な関係にあります。現状、8割方、福祉の方々が構成員に入っている。警察も非常に高いです。4番手。7割のネットワークで警察が入っています。

しかし、注目すべきは、消費生活関係団体はもちろんですが、8番の民間の企業の方々。ここには郵便局さん、宅配、コンビニ、銀行、保険、いろいろなものが入ってまいりますけれども、この後、お見せする課題、担い手不足を考えると、こういった地域で活動される方々との連携というのが、今後、非常に重要になってくるかなというふうに思っています。

次に、少し現状の課題をお見せします。地域でネットワークができますと、年1回、構成員の方々が顔を合わせる関係を築けるようになります。今日、この場もそうですけれど

も、こうして対面で、またオンラインで、また事前の御説明の中でコミュニケーションさせていただくことで、つながりというのは強化されていく。これは地域においてもかなり進んでいるところではございます。

が、その次のページです。20ページですが、ここが先ほど申し上げた、我々の消費生活センターにいかに関係をつないでいただくか。そうすることで、我々消費者部局が御支援さしあげられるわけですが、20ページのデータを御覧いただくと、まだまだ情報が消費生活センターにつながっていないのが、残念ながら今の状況でございます。

では、これがなぜなのかというところです。次のページを御覧いただきますと、そもそもネットワークが地域にあることが知られていない。これは、今日、お集まりいただいた皆様にも、ぜひ地域の方にこういったネットワークの存在・意義をお伝えいただきたいところでございますけれども、まだまだ情報が足りない。そして、何より関係者との調整が難しい。これが意外に多くございます。

その次のページでございますけれども、さらに運用面の課題ですが、担い手が足りない。これは官・公の部分につきましては、人材も限りがございますので、これだけの地域に密着した取組をする上では、官の力だけではどうしても難しいところがございます。ですので、ぜひ民のお力をお貸しいただきたいところではございます。

課題ばかり申し上げました。しかし、次の23ページでございますが、自治体さんから上がってくる声からは、協議会設置の意義が伝わってきます。特に1番目、こういったネットワークが展開されると、いろいろな情報が共有できます。これが「届ける」の醍醐味であろうかと思えます。

さらに、一番最後でございますけれども、我々消費者安全確保地域協議会は、個人情報の一応、特例制度を設けています。もし何か消費者トラブルあったときにその方が認知症であった。本人に「おじいちゃん、この情報をつないでいいかな」と尋ねたとしても、ご本人には判断ができない。そういうときに法律（消費者安全法）が、それは個人情報を気にせずにおつなぎいただいて構いませんといった制度を御用意していますので、迅速な被害の防止、救済が図れるというのが1つの意義としてよく上がってくるところでございます。

もう少し具体的にみたいです。例えば「届ける」で、どんな情報を我々が提供さしあげているかといいますと、24ページでございます。例えば、利殖商法。最近、こういった利殖商法がありますので、地域で気をつけてくださいねということがあれば、こういったチラシを1枚、何かの折に入れていただくだだけでも、消費者の方々に、そうか、最近、こういうものを気にしなければいけないのだなというところの注意喚起が行くかと思えます。

繰り返しですが、何より、今日一番強調したいのは、25ページ、「つなぐ」という部分です。センターにそもそもどんな情報をつなげばいいのか。センターにつないだら何をしてくださるのか。センターにつなぐことで、我々は何のメリットがあるのかというのが、



一番皆さんが気にされているところです。

例えば、地域包括センターの方は、こういった話というのは日々あるのではないのでしょうか。そういったときに消費生活センターにつないでいただければ、我々のほうで助言をさせていただきます。

例えば、金融機関さんのほうでは、こういったお客様に接することはないのでしょうか。そういったときに、金融機関の皆さんが御負担をお感じになるのではなく、センターにおつなぎいただければ我々がサポートします。そういったことがまさにつながっていくことで実現する。

ここには書いていないのですが、逆に消費生活センターにつながった後、これは福祉的なケアが必要ですねということになれば、また福祉のほうにお戻しさせていただいて、本人の複合的な課題解決につながっていく。つながることのメリットというのは、まさにこういった各構成員の負担が減っていく。そして、真の課題解決につながっていく。「つながることになる」という言葉がありますが、まさにそこが1つのポイントかというふうに思います。

お時間も限られていますので、少し駆け足になりますが、消費者安全確保地域協議会の活性化はまだまだ道半ばですので、今後、どういうふうにしていくかは、今年の3月に第5期消費者基本計画で閣議決定しています。大分分量を割いて、ここにかなり盛り込んでおります。

例えば、26ページの上の赤線の部分。まさに今日の会議自体がそうでございますが、多様な主体との連携というのをより一層強化させていただきたい。こういうふうに我々は思っております。

そして、下の部分の赤線でございますけれども、まさに今年度、事業で展開していますが、皆さんにもっと情報を提供さしあげなければいけない。ですので、モデルを収集するだけではなくて、新しいモデルを皆さんと一緒にやってつくっていききたい。そういうふうに思っているところでございます。

さらには、この後、御説明さしあげますけれども、昨今、国会のほうでも御議論いただいた消費者行政強化交付金の中にも、この見守り活動とセンターを連携させるといったスキームを、我々の要求ベースですけれども、盛り込んでいるところでございます。「量から質へ」。これが今年以降、我々が特に強調したいところであり、今までは設置ありきで設置促進をしてきたところですが、中身に注目して、そういった活動への切替えというのをしていきたいと思っております。

最後になりますけれども、先ほど申し上げた強化交付金のお話をしたいと思います。27ページを御覧いただければと思いますが、法案への附帯決議以外の形で、単独で消費者問題特別委員会の決議をいただいたのは26年ぶりと、事の重要性をご共有できればと思いますが、交付金の見直しに当たって、3番目、積極的に地域に出向く活動をしっかりしていく、これは国会から頂いた御指摘でもあり、まさに見守り活動の重要性が今後一層高まっ

ています。

最後になります。より具体的に、こちらはまだ要求ベースでございますけれども、交付金の見直しの中において、この見守り活動と消費生活センターの連携というのを1つの大きなポイントにしているところでございます。

以上、当庁の見守り活動の活性化に向けた熱量をお感じいただければと思ひまして、我々からの御説明とさせていただきたいと思ひます。

以上でございます。ありがとうございます。

## ○赤井地方協力課長

御清聴ありがとうございました。

今、説明申し上げました山本補佐ですけれども、この1年、見守りのほうを担当いたしまして、本日御出席の団体の皆様のほうにもかなり回らせていただいて、意見交換などをさせていただいて、またオンラインで聞いていただいている地方公共団体の担当の皆様のところにも積極的に足を運んで、皆様の声を聞いて、そういうものを踏まえて、我々のほうの見守り活動の活性化支援策というのを検討してまいりまして、その思いを今日御説明させていただいたということで、御清聴ありがとうございました。

続きまして、生命保険協会様から御報告をいただきますようお願い申し上げます。平尾様、よろしく願いいたします。

## ○生命保険協会

生命保険協会の平尾と申します。本日はこのような機会をいただき、ありがとうございます。当業界では、地域貢献に関する取組を各社で進めており、業界全体としても、当協会が定める「SDGsの達成に向けた重点取組」の一つとして掲げております。各社においては、見守りネットワークへの参加を通じて、高齢者や障がい者への配慮を含めた地域の安全・安心確保に向けた活動を展開しています。本日は、当業界の地域連携や高齢者向けの取組とともに、地域協議会の取組の一部を御紹介させていただければと思ひますので、よろしく願いいたします。

まず、1ページにて、生命保険協会について簡単に御説明します。当協会は1908年に創立され、現在は国内で営業する41社全ての生命保険会社が加盟する業界団体です。生命保険業の健全な発達及び信頼性の維持を図り、もって国民生活の向上に寄与することを使命としております。

本協議会は当協会の目的や取組とも親和性のある枠組みと考えており、令和4年以降、構成員として参加し、協議会の取組内容を会員会社に伝えています。皆様の前で当協会の取組、御紹介させていただく機会をいただくのは今回初めてとなりますので、どうぞよろしく願いします。

2ページでは、当協会における地域連携に関する取組について御紹介させていただけれ

ばと思います。当協会では、各都道府県に地方事務室を設置し、各自治体や地域関係機関と連携しながら、子育て支援、福祉関連支援や、防災・防犯などの地域密着型の取組を実施しております。

防災・防犯につきましては、都道府県警察本部との連携を強化し、「生保警察連絡協議会」を設置して、定期的に情報交換を実施しております。

また、福祉分野では、市町村の社会福祉協議会等に対して、福祉巡回車、AED、車椅子の物品寄贈を行うほか、障害者支援団体への物品寄贈、資金助成も実施しています。

3 ページでは、地方行政機関との連携強化について紹介いたします。全国54の地方協会が都道府県警察本部と協定を締結し、特殊詐欺防止のための街頭啓発活動を展開しております。令和6年度には、約145万枚の啓発チラシを作成し、全国20拠点で街頭PRを実施しました。

4 ページでは高齢者向けの取組について御説明させていただきます。当協会では、2019年に策定されました認知症大綱等を踏まえ、2021年に提言書を公表いたしました。提言書の構成としては、各社の手続における対応事項を記載するほか、諸課題や当時考えられた対応策についても示しております。

具体的には、御親族が亡くなられた場合や認知判断能力が低下した場合に、御親族が入られていた保険についての契約の有無を確認する契約照会制度を2021年に創設したほか、業界内においては、認知症サポーターの養成の推進などに取り組んでまいりました。当業界における認知症サポーター数は、本年5月現在で18万人を超えております。

5 ページは、高齢者向けの取組に関する消費者への情報発信について紹介しておりますが、こちらも当協会の重要な取組として位置づけております。2021年には、契約の存在を家族に伝える重要性を啓発するための冊子を作成しております。

加えて、2023年には、高齢者に安心して保険に御加入、継続いただくことを目的に、保険加入前の検討から保険金の請求、受け取りまでの情報や留意点をまとめた便利帳を改訂、公表しました。

6 ページでは、高齢者顧客の保険加入時、契約継続時、手続発生時・手続時等において会員会社が適切な対応を行うことを目的に、高齢顧客の保護に係る留意点やサービス充実の視点等についてまとめた「高齢者向けの生命保険サービスに関するガイドライン」を策定し、随時改訂を行っています。このガイドラインには、代理人取引の整備や家族同席の推奨など、高齢者に配慮した対応を盛り込み、会員会社に提供しています。

また、年1回の会員会社向けのアンケートによりフォローアップを行い、各社の好取組事例や対応状況等を業界内で共有しています。

7 ページ以降では、各社の協議会関連の取組について御紹介させていただきます。生命保険は長期にわたる契約となる金融商品であり、特に営業職員によるチャネルでは、定期的な訪問による保全活動、アフターフォローが重視されています。会員会社は協議会への参加を通じ、生命保険会社ならではの全国ネットワークや、訪問チャネルによる日常的な

消費者との接点を活かして、行政・自治体との連携協定に基づいて、地域ごとの課題解決に取り組んでいます。

8 ページでは、会員会社が参画している各地域での取組の概要について御紹介させていただきます。

たとえば、鎌倉市では地域課題に向き合う団体がそれぞれ視点を持ち寄って、孤独・孤立対策を共創し、企業による声掛け活動を実施していると伺っております。

また、全国を上回るスピードで高齢化が進む地域である小松島市では、営業職員が住民からの相談に対応して、事件・事故の未然防止に貢献していると認識しております。

また、北九州市においては、契約者の異変確認や行政・警察への連絡に取り組んでおり、社員に対しても研修等を通じて見守り意識の醸成を実施しています。

9 ページでは、第一生命の北九州における活動の一環である、「WithYou活動」について御紹介させていただきます。

営業活動の中で定例訪問による声掛けを行い、困っている方や、異常を感じた際の区役所への連絡等の活動を実施することで、全ての方へ安心をお届けするという取組を行っています。

10 ページは、協議会に参加している会員会社への取組の評価に関するヒアリング結果です。協議会での取組を通じて、各社からは、地域貢献の実感や、地域住民の消費者安全確保に貢献するといった使命感が醸成されたというような成果が報告されています。

11 ページには、今後の取組の方向性について記載しておりますが、今後も継続して各地域での取組を行い、地域とのつながりを強化し、安心・安全な社会の実現に寄与していく所存です。

12 ページでは、協議会の枠組みに留まらない自治体との協定等に基づく地域連携に係る各社の取組について、簡単に御紹介させていただきます。日本生命では、東京都内での特殊詐欺被害の防止を目的とした警視庁との共同宣言の発出や、警視庁が東京都内で行う特殊詐欺防止のイベントへの支援を行っております。

その他、13 ページにかけて、業界各社の取組の紹介をさせていただいておりますので、御確認いただけたらと思います。

以上、当業界の活動の報告となりますが、改めて7 ページ目をご覧くださいと思います。繰り返しとなりますが、当業界では、全国の営業拠点や訪問チャネルを持ちまして、業務上、お客様への能動的な定期訪問、コンタクトを取る職員がおります。地域における高齢者及び障害者の消費者トラブル等に関する認知・情報共有、行政の皆様との防止策の共有など、見守りネットワークの取組に関して我々への一定の期待もあると認識しておりますし、私個人としても見守りネットワークの考え方に親和性のある業態であると考えております。

職員による日常的なお客様への訪問に加え、企業・営業拠点としての見守りネットワークへの参画による各行政・各機関とのネットワークの構築が、さらなる貢献につながるも

のと考えておりますので、当協会から会員会社に対して、引き続きの周知をしていきたいと考えております。我々民間事業者、営利企業ではございますが、同時に事業活動を通じた地域社会への貢献も可能であるものと考えております。今後も当協会として会員会社に情報提供・周知していくとともに、会員会社において皆様と連携し、地域課題解決に向けた取組の一層の促進に取り組んでいきたいと考えております。

### ○赤井地方協力課長

平尾様、どうもありがとうございました。

プレゼンいただきました生命保険会社ならではの全国ネットワーク。それから、日常での消費者の接点の多さというのは、見守りネットワークの実効性向上にとっては大変重要なプレーヤーだというふうに認識しておりますので、また引き続き、緊密な連携を国・地域双方においていただきますようお願いいたします。どうもありがとうございました。

続きまして、日本介護支援専門員協会様の山口様より御報告をお願いいたします。

### ○日本介護支援専門員協会

改めまして、日本介護支援専門員協会常任理事の山口と申します。本日は、このような場を与えていただきましたことに感謝を申し上げます。今日、私は実は代理で参ったわけですが、私、徳島県出身で、徳島にちょうど消費者庁様のサテライトオフィスがありまして、また後ほど資料でも説明させていただきますけれども、地元でもこういったネットワーク会議に参画させていただいたりしまして、そういった経験とかに基づいてお話をさせていただきたいと思います。

まず、資料に入る前に、介護支援専門員ということにつきまして、ちょっと説明させていただきたいと思いますが、そもそも介護支援専門員というのは、地域包括ケアシステム、また地域共生社会の実現に向けまして、要介護老人の方、認知症者の方々が住み慣れたまちでいつまでも長く、最期まで安心して暮らし続けることの実現に向けて、そういったことを支えるための一助を担っているという専門職でございます。

そのためにも、ケアプランというサービス提供の計画を作成する役割があるのですが、ケアプランを作成するためにも、資料にも載っているのですが、要介護高齢者・認知症者の方の自己実現・自立支援・重度化防止に加えまして、権利を守るというプランニングをする役割がございます。そうした権利を守るという意味では、こうした見守りネットワークの中に参画させていただくということは、多職種連携・多産業連携ということでは非常に重要な場でもありますし、そうした顔と顔の見える関係性をつくることも我々の重要な仕事でもありますので、こういった会合を基に、それぞれの方々との連携をこれからも深めていきたいと思っております。そういう全国の都道府県支部の会員さんを支えるという中で、日本介護支援専門員本部があるということでございます。

まず、日本介護支援専門員協会の組織の説明を順次させていただきたいと思いますが、

資料をお願いいたします。2 ページです。平成17年に設立しました。一般社団法人としての設立です。会員数が 3 万3088名、令和 6 年度の数でございます。46支部でございます。役員構成がありまして、設立の目的としては、ここに記載してありますけれども、公正・中立なケアマネジメントの確立、介護支援専門員の資質と社会的地位の向上、国民の健康と福祉の向上という 3 つの柱を目的としております。

次のページ、お願いいたします。3 ページです。組織図でございます。下の枠組みの中が常任理事として活動していることで、まず、5 つの職域部会があります。介護支援専門員と申しまして、在宅の高齢者とか認知症の方を支える介護支援専門員もいらっしゃる、施設での介護支援専門員。また、地域密着型サービスとしまして、グループホーム、小規模多機能、小規模特養というところでも介護支援専門員が仕事をしております。また、地域包括支援センターという市町村の相談窓口でも介護支援専門員、また主任介護支援専門員として仕事をしているわけですが、それぞれのいろいろなお立場でお仕事をさせていただいておりますので、職員それぞれのお立場の部門での研修会とかネットワークを職域部会でしております。

それから、特別委員会です。災害のときのコーディネーターとして活動しているわけです。また、それぞれの特別委員会でも調査研究事業とか、そういったことをしております。

また、常置委員会として、総務委員会とかがございます。

また、シンクタンク部門として、調査研究を評価したり、データを分析したりしていただいている外郭団体さんと連携して、データを作成したりしております。

こういった組織として構築させていただいております。

次のページ、お願いします。こちらのほうに、先ほど申しました介護支援専門員、いわゆるケアマネジャーの役割を簡単に 4 本の柱として記載しておりますけれども、利用者・御家族からの相談受付。御本人さんへの支援に加えまして、家族支援ということも大事な役割であります。そういった意味でも、御家族さんからの相談とかも仕事に入っております。

それから、ケアプランを立案すること、運用すること。

それから、サービス事業所との調整、多職種連携、医療・介護連携、入退院連携ということもございます。

それから、定期的な状況把握ですね。介護支援専門員の担当の御高齢者の方の中には、こういった被害に遭われる方のお話を時々聞くことがございますけれども、そうしたときにもこういった見守りネットワーク、民生委員さんとか町内会の方とか金融機関の方とか、そういった方との日頃からの連携がそれを防ぐことにもつながることではないかと思ひまして、特に専門職との定期的な情報把握だけではなくて、地域の方々、地域住民との状況把握が必要になってくるかと思ひます。

大きくは、この 4 本の柱で役割として担わせていただいております。

次のページから、まず、福岡県さんからの報告事例を御報告させていただきます。消費

者トラブル事例として挙げさせていただきました。

まず、インターネットでの販売で契約してしまった。そういったことにつきましても、現場を把握することは、非常に巧みに訪問されたりしている場合がありますけれども、ネットの中で売買するということは、ヘルパーさんとか介護支援専門員でも、その方のスマホを見たりすることは、個人情報とか守秘義務もありますので、そこまで確認できないという厳しさがあるのですけれども、そこまではなかなか見られないということで終わるのではなくて、モニタリングで定期訪問するときに、ふだんなかった品物があつたり、貴金属類がやたら最近目立つようになったとか、そういったことを散見した場合にはそこで止めるということ。

御自宅に訪問して入れる、その方の聞き取りをさせていただいている職業ですので、早期発見・早期予防ということにつなげていかなければいけないと思いますけれども、こういったネット販売で被害に遭ったという事例があつたという報告がございます。

次のページです。消費者トラブルと高齢者の心理。これはある催眠商法、健康に関するセミナーに行くとか話を聞きに行ったときにお酢を買ったという事例みたいです。それも閉め切ったようなお部屋で説明を受けたのではなくて、オープンなところで話を聞いている。本人さんの了承を得た上で買ったという事実があつたということなのですから、一番下に書いていますように、御高齢者の方の自尊心などに配慮して、信頼関係を築いていくところからの関わりが必要である。こんなものを買ったのだけれども、大丈夫なのだろうかという不安感が言葉として発せられるような関係性を日頃から築いていかなければいけないと感じたという事例でございます。

結論的には、訪問販売とか電話勧誘といった直接的な方法だけではなくて、ネット販売とか様々な巧妙な手口があることが発見されたということで、そういった場合には、どこにどういう相談をすればいいかということもケアマネジャーとしても知る必要がありますし、事例を知ること、異変に気づくこと、つなぐこと。届けたり、気づいたり、つなぐという役割が専門職としてあるのかなということが事例として報告されております。

続きまして、徳島県の活動事例を御紹介させていただきます。10ページを御覧ください。平成29年に、先ほど申しましたように、とくしま消費者見守りネットワークという会議が設置されました。メンバー構成としては、地域の老人クラブ、防犯協会さん、消費者協会の方という地域の団体の方。それから、防災の方、自主防災組織。それから、司法、弁護士さんとか司法書士さん、法テラスの方。また、医療・福祉の関係者。この中に、私は徳島県介護支援専門員協会として参画させていただいております。また、教育委員会の方、報道、メディアの方、金融機関の方、流通・運輸の方、警察・行政の方、様々な団体の方との会議が開かれております。

年に1回、必ず開かれておりますので、集まるといろいろな事例が出たり、いろいろな取組の話が聞けたりしておりますので、定期的に長年やっていることによりまして、私も何を提供すればいいのか、どういう発言・意見を出せば集まってきている団体の方々に情

報提供できるかということが、会合が進むごとに皆さんが分かち合えるということを感じている次第でございます。

次のページに前のページに出ていた構成団体が詳しく載っております。

次のページ、お願いします。このネットワークの活動としましては、定期的な会合だけではなくて、実際に起こった事例につきまして、年齢とか地域の自治体名とかは出ずに、こういった事例が発生したということがメールマガジンで届いております。我々徳島県介護支援専門員協会の役員から、徳島県の中に4つの圏域支部がありますので、圏域支部長さんのほうに送って、支部長さんのほうから各会員さんのほうに、こういった事例が出ているということを情報提供させていただいておりますので、恐らくそれぞれの団体さんも各機関の事務局さんのほうから会員さんのほうに発信されていると思いますので、そうした日頃からの地道な情報提供で意識を根づかせていただいているように思います。

それから、周知・啓発ですね。徳島県介護支援専門員協会の中に年間の研修計画がありますけれども、毎年というわけではないのですけれども、2年に1回、3年に1回ぐらい、消費者庁の方に、消費被害の話とか、防ぐための予防策とか、消費者庁さんとしての取組なんかの説明に講師に来ていただいております。

また、市町村の見守りネットワークも徐々に進んでおりまして、地域包括支援センターの中で会合があったり、地域ケア会議というのがありますので、地域ケア会議の中には個別課題と地域課題と2つに分かれた会合があります。その中で地域課題として消費者被害を発生させないような話し合いとか、そういったことが見守りネットワークのほうで話し合いが進んでいるという状況があります。そういった自治体さんのほうで進むということも、圏域の中で各団体から出ていただいたことが、それぞれの団体から各会員さんのほうに広がり、それが地域のほうに浸透していったという経緯があって、今があるように思います。

その次のページですけれども、全国消費者見守りネットワーク構成団体の役割として、我々もこれからも引き続き、そうした被害をなくす、被害ゼロを目指して活動しなければいけないと思いますけれども、こういった中央のほうでの団体さんの集まりによって対策を把握したり、仕組みづくりを検討したりということがあると思うのですけれども、対策があった上で、現場ではそれに個々にいかに対応できるか、個人個人の御高齢者の方とか認知症の方に有益な対応ができるようなことが、我々に課せられた役割のように思います。

これからもこういったケアプランニングで、サービス提供とか課題分析の中にも、災害に関してもそうですけれども、被害に遭わないような安心・安全に暮らし続けられるような役割を、ケアマネジャー、専門職として担っていきたいと思いますので、これからもよろしく御指導のほどをお願い申し上げまして、御説明とさせていただきます。本日はありがとうございました。

○赤井地方協力課長



山口様、大変ありがとうございました。

この消費者安全確保地域協議会、我々、普及促進をしているのですけれども、現場のほうから何をやればいいのかといった声もまだ聞かれる状況でございまして、資料にもありましたとおり、分かりやすく届ける、気づく、つなぐということを最近強調させていただいているのですけれども、今日、資料でそのワードを引用いただきまして、大変ありがとうございます。

もちろん、この見守りネットワークは福祉との連携というのが大変重要なテーマになってきております。今日も御議論あるかと思えますけれども、福祉の方にどれだけこの重要性を御理解いただけるかというのが大変重要なポイントだと思っております。さらには、行政関係の福祉、現場の福祉をまさに担っている方に御理解いただけるかというのが重要なポイントだと思っておりますので、これからもぜひ御協力いただきながら、そういった理解の増進に努めていきたいと思っておりますので、よろしくお願い申し上げます。

それでは、一通りプレゼンのほうをいただきましたので、意見交換に入る前に少し休憩に入らせていただきたいと思います。5分強、休憩させていただきまして、3時10分から再開させていただきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

(休 憩)

#### ○赤井地方協力課長

それでは、ここからはこれまでのプレゼンテーションなどを踏まえまして、お時間の許す限り質疑応答と意見交換に入りたいと思います。御質問、御意見のある方は会場にて挙手、またはオンライン会議ツールTeamsの挙手の機能をお使いいただきまして、団体名、お名前を御発言の上、御意見、御質問をお願いいたします。

最初に、日本精神保健福祉士協会様、お願いします。

#### ○日本精神保健福祉士協会

すみません、ありがとうございます。私、途中退出しなければいけないもので、最初に御質問だけさせていただければと思いました。日本精神保健福祉士協会の常務理事をしております洗と申します。本日はどうもありがとうございます。

消費者見守りネットワーク、とても重要な取組だということは、今日のお話をお聞きしまして改めて思っているところなのですね。どちらかというと、高齢者の支援の方々とともに取り組んでいるところのほうで、まだまだ多いのかなというような印象も受ける中で、障害福祉サービスの一端を担っている者としては、ぜひこの輪の中には入りたいというふうな思いがあります。

先ほどの徳島の消費者見守りネットワークの御説明の中でも、構成団体の一覧がある中に、徳島県の精神保健福祉士協会の名前がないなというところでは、残念だなというふう

に思ったりもしたところなのですが、既にこうやって取り組んでいる既存の見守りネットワークに、構成団体として参画していきたいというふうに思った際に、どこにアクセスしていけばよいのかなということと。

消費者庁さんからの15ページの、既に見守りネットワーク設置自治体一覧ということで一覧を表示してくださっているのですがけれども、例えば関係団体が地元でやっているなど思ったときに、どの辺にアクセスしていくと、どんな構成メンバーがいてというような細かい情報がどうやって拾えるのかということをお教えいただきたいなと思いました。

### ○赤井地方協力課長

ありがとうございます。御指摘の点は、地域のいろいろな段階においていろいろな主体が参加していただくことが重要ですので、我々もそういった意味で、各地の取組をなるべくつなげるような役割はやりたいと思っております。もちろん、全国団体の皆さんから、そういったお尋ねがございましたら、それは消費者庁のほうにおつなぎいただければ、各自治体とか消費生活センターなどに取り次ぐことはさせていただきたいと思っておりますけれども、より詳細な情報ということでしたら、それぞれ地域の消費者部局とか消費生活センターにお尋ねいただくというところが、より効率的ではないかなと思います。

そのためにも、我々のほうは全国レベルで皆様と交流というのを深めていきたい、連携を深めていきたいと思っておりますし、今日は47都道府県の担当者の方にもオンラインで傍聴いただいているのですが、各県の担当者の皆様におかれましては、まさに各都道府県単位でいろいろな分野の業界の団体と連携というか、交流を深めていただいて、まさに今あったような御質問とか御依頼に、ある程度県の領域ぐらいでそれぞれ対応いただけるようなことをぜひお願いしたいと思いますし、そういったことを消費者庁としても、これから地方公共団体、特に都道府県の担当者の皆様にはお願いしていきたいと思っております。

### ○日本精神保健福祉士協会

ありがとうございます。

おっしゃるとおりで、都道府県単位で顔の見える関係がつかれるというのが一番強固になっていくのかなと思いましたので、本協会のほうでも、都道府県支部や都道府県協会のほうに働きかけとか、こういったことの周知ができるといいなと思いました。ありがとうございます。

### ○赤井地方協力課長

まさにこの連絡協議会の都道府県版というのが、これからどんどん地方でできるように、我々も働きかけしていきたいと思っておりますし、全国団体の皆様におかれましては、各支部の団体の方々に、そういった支部、県ごとの協議会にも積極的に御参加いただくよう呼びかけていただければ、大変幸いです。

全国消費者団体連絡会様。

## ○全国消費者団体連絡会

ありがとうございます。全国消費者団体連絡会の大出と申します。

御報告ありがとうございました。私からは2点ほど質問と意見がございます。

日本介護支援専門員協会の方の報告の中で、良い酢を買ったと喜んでいて催眠商法の事例がございましたけれども、これはそういうことが起こってから、そのお年寄りの方がケアマネさんに報告していただけるような関係性をつくっていくというのが大事だというようなまとめになっているのですけれども、先ほど消費者庁の資料の中にも催眠商法のチラシのようなものがあって、安易にそういう場所に行かないことというようなことが書いてございました。

それはそのとおりだと思うのですけれども、独り暮らしのお年寄り、そこがネックだと思うのですけれども、お隣の方と一緒に、例えば新聞チラシに入った、食パンが無料ですみたいなものにつられて、ちょっと行ってみようよと行ったら、実はどんどん高いものを買わされる。でも、払える程度のお金で買わされてしまうというのが目に見えるような感じだなと思ったのです。

協会さんにお聞きしたいのは、こういうことが起こってから対処の仕方というのはあるのでしょうかけれども、それを未然に防ぐ方法が何かアイデアとしてあったら教えていただきたいなと思いました。例えば、そういうことが起こったときに、すぐその地域の中で情報を共有するとか。オープンショップだからということで、いけなくはないのだけれども、注意しましょうみたいなチラシじゃなくても口コミでいいのですけれども、その地域の高齢者の方に情報があるといいなと思ったのが1つ質問です。

もう一点は、消費者庁の報告の中で、協議会の情報が足りないというような課題が21ページにございました。この情報が足りないというのは、まさに消費者庁からいろいろな協議会の制度や活用方法、具体的にもっと知りたいという自治体の声かなと思いました。先ほど山本さんは、地域の自治体にも訪問していて、いろいろな意見交換とかをされているのだと思うのですけれども、地域によっては予算も違うし、住んでいる人たちも違うので、それぞれ協議会を立ち上げただけでは、運営というのはなかなか難しいのかなと思います。なので、訪問することを続けていただいて、詳しく聞いて、何か具体的にこうするといいいよというアドバイスができるようになっていただけたらなと思います。

消費者庁のホームページには好事例は出ているのですけれども、なかなかうまくいかない。でも、こうしたらよかったというような工夫された事例のようなものをもっと発信していただいて、悩んでいる自治体の解決策になるといいなと思いました。これは意見です。

以上です。

## ○赤井地方協力課長

それでは、介護支援専門員協会様、まずお願いします。

#### ○日本介護支援専門員協会

御質問ありがとうございます。

おっしゃるとおりだと思います。介護認定を受けられている方、また受けようとされる方、MCIというか、軽度認知症の方とか、チェックリストがあるのですけれども、そういった方々に対する、介護に対しての情報以外で、こうした社会に対する普及啓発というのは非常に大事なことであって、要介護認定を受けられたら介護支援専門員の役割になりますし、介護認定を受けていなければ、ケアマネジャーはその方と知り合う機会はありません。非該当の方がいらっしゃいますので、そうした方には地域包括支援センターの方の役割になると思いますけれども、とにかく被害を防ぐためには、病気でも同じなのですけれども、早期発見・早期予防が大事だと思います。

そのための普及啓発が大事ですので、協会としても今日を機会に共有させていただきたいと思いますが、ケアマネジャーに情報を知らせるとするのは、誰のための情報かというと、地域の御高齢者、認知症の方への情報ですので、そういった方のところにお届けするというか、情報を発信することによって、個々のケースの担当の方に、こういうことがあるので気をつけてくださいと普及啓発するということが大事なことでと思いますので、今日を機会にそういったことを共有していきたいと思います。

それと、独居の方とか老老世帯の方というのももちろん気をつけなければいけないことであるのですけれども、御家族と一緒に暮らしておられるといっても、日中は1人ですので、独居の方とか老老世帯以外の方でも、御高齢者の方であれば、どこにそういう手が差し伸べられるかということにもつながりますので、我々は同居している方でも昼間は1人で過ごしておられる方が多いですから、注意喚起はこれからもしていきたいと思っております。御質問ありがとうございます。

#### ○赤井地方協力課長

ありがとうございます。

今、介護支援専門員協会さんの御回答に消費者庁としてもちょっと補足させていただきましますと、おっしゃった高齢者に情報をきちんときめ細かく届けていくということにつきましては、今日、集まっていたいている団体の皆様は、各分野別の団体の方に集まっていたいて、情報交換とか連携をさせていただいているのですけれども、一方でそういった分野別の連携というのあれば、我々もここがちょっと足りないなと思っているところが、地域別といいますか、例えば公民館単位とか小学校区単位の地域運営組織などは、全国でかなり高齢化も進んで、人口減少が進む中で、そういった組織を運営していこう、地域を活性化していこうみたいな動きもありますので、そういう地域・地縁団体的なところですね。

特に地方部では、まだそういったところが残っているようなところもありますので、そういう地縁団体的な組織。消費者庁の資料の全体の図のところでもあるのですけれども、そういったところとの連携というのを進めていかなければいけないということで、ここは恐らく総務省さんとの連携を我々もしなければいけないというところで、課題というふうに受け止めておりますので、なるべく広い、いろいろな主体が参加するという意味で、分野別に加えて、地域の地縁団体的なところにもこれから連携を深めていくようにアプローチしていきたいと思っております。

それから、情報が足りないという点につきましては、まさに我々の努力がまだまだ足りないというところもあるかと思えます。一方で、我々のほうでは、さっき御発言がありましたけれども、いろいろな事例集などを収集・創出しておりまして、事例といっても、人口規模別とか都市化の状況によって、見守りのアプローチというのも多様なものがあるかと思えますので、そういった多様な事例というのを収集して皆様に御提供したいというふうに思っております。ただ、うまくいかなかった。それで工夫したみたいな視点というのはすごく参考になりますので、今後、収集に当たってはそういった視点もぜひ参考にさせていただきたいと思っております。

他方、我々も、このマンパワーですので、かなり回ってくれていますけれども、我々だけで全国全てカバーするというのもなかなか厳しいものがありますので、再びになりますけれども、本日傍聴していただいている都道府県の皆様にも、今後も我々のほうからこの趣旨・意義というのをしっかり説明した上で、各都道府県内において市町村などに丁寧に説明していただくということを、我々も引き続きお願いしていきたいと思えます。

#### ○全国消費者団体連絡会

ありがとうございます。

#### ○赤井地方協力課長

それでは、冠婚葬祭互助協会様、お願いします。

#### ○全日本冠婚葬祭互助協会

すみません、本日は初めてで恐縮でございますが、今回、この会議の前に、ご担当されている課長補佐から丁寧に御説明いただき、内容は理解したつもりですが、私ども全互協は全国組織で、例えば各県で支部があるとか、そういう体制にはなっておりません。全国約200社が大手から中小まで様々な企業がいて、それぞれ地域に密着し、主に市町村との連携した身体・生命に係る地域見守り活動を進めております。

具体的に先ほど御質問にもあったように、15ページには自治体の一覧がございますけれども、基礎自治体である市ベースの、窓口等を御紹介いただけましたら、これから全国の加盟会員に向けて、何をしてもらうかということを説明しないと、分からないものですか

ら、お話を伺うところによりますと、例えば各市と協定書を締結する場合がありますし、あるいは登録証といったものを交付していただくようなケースもあると伺っております。ですから、まず、どういうアクションを自治体に対してすればいいのかというところを、できましたら窓口を御紹介いただくなどお願いできましたら、我々のほうで加盟各社に説明いたしますので、よろしくお願ひしたいと思ひます。

#### ○山本課長補佐

御指摘いただき、ありがとうございます。先ほども同様の御指摘をいただいて、これまでも、各団体様から、自治体さんとどうコネクションを結べばいいのか、誰にどうアプローチすればいいのかという声を数多くいただいております。ですので、我々としては、そこは多様な皆様と連携を進めて行く上で、大きな1つのポイントだというふうに認識しておりますので、まさに今日、都道府県さんが入っておられますし、今後、都道府県さんとも連携する中で、民間企業等の皆様にどのように自治体へアプローチをしていただくのがいいのか、こういったところをしっかりと検討していきたいなというふうに思っています。

その中で、いただいた窓口情報をどのような形で御提供するのが一番ベストなのか、今後とも検討していきたいと思ひますので、本日、そういった御要望が多かったということはしっかりと受け止めたいというふうに思ひます。ありがとうございます。

#### ○赤井地方協力課長

そのほか、御質問、御意見ございますか。

日本司法書士会連合会様。

#### ○日本司法書士会連合会

日本司法書士会連合会の山田と申します。今日はありがとうございました。

まず、消費者庁の報告のレジュメの17ページで3つの機能という御説明をいただきました点についてです。私は人口4万弱の地方に居住しており、この問題というのは地域住民としても切実な問題として感じているところでありまして、特に、「気づき」という部分と「つなぐ」というところに関して、今後慎重に考えていかなければいけないなと思っております。

その意味で、お伺ひしたかった点と意見の部分があります。7枚目のスライドで、消費者白書の引用、認知症等の高齢者の消費生活相談件数のうちの御本人からの申出が2割にとどまるという点です。これは私はその理由として漠然と、御本人が相談に行くという判断能力が、例えば減退してしまっているからだと思ひていたのですが、いろいろ考えていくと原因はそれだけではない氣もします。例えば、アクセスの問題もあると思ひます。

加えて、日本介護支援専門員協会さんの御報告にあった、さっきの催眠商法みたいなの

ころにも関わるのですが、御本人が、私にとっては欲しいものを買ったのだから、放っておいてほしいといったことから、相談に行かなかったということもあるのかなと思います。恐らく御本人が相談に行かなかった理由によって対策方法というのも変わってくると思われるのですね。となると、恐らくこれはPIO-NETか何を基にして統計的に割っているだけなので、原因究明をと言ってもなかなか難しいのかもしれませんが、効果的な政策を考えていくに当たって、なぜ認知症等の高齢者の方が自ら相談センターに足を運ばなかったのかということをもし調査されているようであれば、ご教示いただきたいと思います。ありがとうございました。

おそらく、今の時点でなかなか難しいような気もするので、そのまま意見を続けさせていただきますと、アクセスがという話であれば、それは今回の附帯決議に基づく今後の強化金とかの関係でもやることになるかと思いますが、いわゆるアウトリーチ的な形で、こちら側から積極的に相談に行くというのは非常に効果的だろうなと思っていて、それは対策のひとつとして有効だと思います。

他方、さきほど申し上げた、放っておいてくれとか、そういった方に対しての対応というのは、日本介護支援専門員協会さんの報告でも触れられていたように、自尊心などに配慮し、信頼関係を築いていくところからの関わりが必要であると思います。

したがって、好ましい在り方として、このような消費者層に関して信頼関係を築いていただいて、実はよくよく考えたら、これは本当は買わなければよかったのだとか、当該消費者がいいやすい環境、関係をつくっていくというのも、見守りネットワークの役割としては重要ではないかなというふうに思いました。

それから、次の「気づく」の関係で言いますと、これも日本介護支援専門員協会さんの御報告で、6ページの複雑化・巧妙化する手口というところでネット関係云々というのがあって、これも例えば相談件数がいまだに多いお試し定期購入案件等であれば、物理的に御自宅を訪れる福祉の関係者の方とかが、健康食品の段ボールが山積みになっているとかを見れば発見できるというたぐいのものはあると思うのです。

他方で、まだ件数的には高齢者に関しては高く出ていませんが、デジタル系の事案の場合は、全部スマホの中で完結してしまっているのも、これは発見するということにはどうしても限界が来てしまうと思いますので、このときの対処をどうするのかということも考えておかなければいけないなと思います。

この点については、当該消費者のスマホでのやりとりを見守り支援を行う人が、見ても、個人情報保護法やプライバシー等の問題がクリアできるというような法制をつくるという方向も一応考えられるわけですが、そうではなくて、目指すべきは、当該消費者から「困ったからスマホを見てほしい」と言い出しやすい関係をどう築くのかというほうが重要かなと思います。

最後の「つなぐ」の部分でありますけれども、早期発見・早期解決につながるということでありまして、トラブルが起きてすぐであれば、速やかに、消費者センターにつなぐことにより、迅速な解決に結びつく可能性はあると思います。もっとも、往々にして、昨今

の屋根の工事等の訪問販売トラブルなどでもみられるように、契約締結から、そこそこの日数経過してから消費生活センターに相談するというケースが多いと思います。

そうなってくると、「つなぐ」の部分のときに、バトンタッチ、たすきを渡すときに、どういうことをしてもらえると消費者センターのほうはありがたいのかということを、例えば屋根裏の工事のトラブルで、相談の現場ではこういうことが事前に分かっていたら、あるいは、こういう資料があるとすごくあっせんの役に立つといった事項を見守りネットワークの構成員内で共有したうえで、たすきつなぎをしていただけると、被害救済とかにも結びつくのかなというふうに思いまして、その辺も考慮に入れていただけるといいのかなと思いました。

長々となりましたけれども、以上でございます。

#### ○赤井地方協力課長

様々な御提案、御意見ありがとうございます。

おっしゃったように、信頼関係を築くというところが大変重要だということ、我々としても大変貴重な指摘だと受け止めております。信頼関係を築くというのも、恐らくその方、それぞれによって、頻繁に接する方というのは違うと思いますので、そのためにも多様な団体のアプローチというのが、構成員に入ってもらうのが重要だということを、今、御指摘を受けて改めて感じた次第でございます。

また、最後の「つなぐ」ということに関しましても、契約から日数が経過したような事案も場合によってはあるのかもしれませんが、一方で情報を提供するといいますか、消費生活センターにつなぐというのは、もちろん個別の事案の解決というのもありますけれども、それ以降の広がりを抑止するとか、消費者全体の利益のためというところにもつながっていくと思いますので、そういった意味でもより共有が進むように、おっしゃったような視点もしっかり持って進めていきたいと思っております。

#### ○山本課長補佐

補足申し上げますと、今年度以降、設置（量）より活動（質）というところで、現場の方々がどうやって見守り活動をすればいいのか、何を消費者に伝えたらいいのかという、より具体的なアクションの部分、事例のつくり方、収集の仕方も含めてですが、我々、工夫してまいりたいと思っております。今までは、こういうふうな事例がありますよ、こんな枠組みですよというのを示すのにとどまってしまったのですが、じゃ、どうやって動くのですか、どうやって現場はつながるのですか。そこにフォーカスして少し情報を御提供できればと考えているところでございます。御指摘ありがとうございます。

#### ○赤井地方協力課長

それでは、新宿区消費者団体連絡会様、お願いします。



## ○新宿区消費者団体連絡会

ありがとうございます。

先ほどの普及作業、いわゆる広報・啓発という点では、広範囲の都道府県レベルではなかなか温度差があるので、できたら市町村あるいは区レベルから始めていくといいかなと思います。つまり、市区町村から出発して逆に全県や全国に広げていくというわけです。

その事例として、新宿区消費者団体連絡会は2008年度から18年間、無料の「消費者大学6回シリーズ」を区委託事業として実施してきました。いわゆる「消費者大学」という消費者講座です。さらに単独の消費者講座1回、親子講座1回というふうに、毎年8講座を受託しております。

新宿区は消費者行政がものすごく行き届いており、消費者大学には消費者庁からも御講演に来てくださり、農林水産省や環境省などからもご登壇いただきます。区民が6回のうち5回出席しますと、新宿区長自らが来られて修了証書を受講生に渡していただきます。なかには10年間も皆出席で来られた方もおられます。こうした区主催の修了証授与式は区民にとってありがたい機会ですし、区民は励まされております。そうしたところから出発して、それが全県的に、さらに全国に広がる方がいいかなと思うのです。

実は、私の出身母体である一般社団法人新宿ユネスコ協会も、2020年度から消費者講座5回シリーズ「SDGsスクール」を区から受託しております。

一般区民がこうした無料講座を受講しているうちに、被害を受けたことをなかなか言わない高齢者たちから、ワークショップの中で「実は、こんな被害を受けた…」というふうに本音の情報が出てきます。

また「消費者大学」の最終回には新宿区消費生活センター相談員から事例の報告と注意喚起の話があります。具体例を挙げながらの話は、区民にとっては自分の事例と照らし合わせて「似ているな、同じだな」と自覚することが予防にも注意喚起にもなっています。なので、市区町村レベルの事例から出発することを提案申し上げたいと思います。以上です。

## ○赤井地方協力課長

御指摘、御提案、大変ありがとうございます。

御指摘のとおり、これは最終的に消費者の皆様へ情報を届けるというのが最大の目的ですので、基礎自治体、より身近な住民のレベルでの自治体における消費者への積極的な啓発の取組というのが何よりも重要だと思いますので、そういったものが活性化するように、いろいろな好事例なども提供していきながら。自治体の皆さんは、隣との比較というのはかなり気にされる傾向がありますので、地域でこういったことをやっているとか、そういうものがあれば大変刺激的なものになると思いますので、まずはより地域において情報提供というところが活発になるように我々もアプローチしていきたいと思います。

一方、我々もいろいろ自治体さんを回らせていただくと、実情は様々でございまして、御紹介のあったような、積極的に見守りとか啓発に取り組んでいただいている自治体も多々ありますけれども、行政のマンパワーとか財政の問題の中で、そこまで手が回らない。本当は重要なだけけれども、なかなかできないよという難しような自治体もございまして、そういったところに対して、都道府県さんとか消費者庁からも含めて働きかけということをやっていくことも必要かなと思っておりますので、そういう意味では、ミクロから、よりマクロ的なもの、双方のアプローチで活性化に取り組んでいきたいと思っております。

では、ろうあ連盟様、お願いします。

### ○全日本ろうあ連盟

全日本ろうあ連盟の小林と申します。日頃より大変お世話になっております。ありがとうございます。

私からは、意見を2つ申し上げたいと思います。

当団体は、耳のきこえない、きこえにくい者の組織です。消費者センターへの連絡の取り方をどのように考えるのかということも一考いただきたいです。まず、電話はできません。連絡方法について検討をお願いしたいと思います。最近では、日本財団電話リレーサービスというものがございまして、そのサービスを使って電話することもございしますが、まず契約をする必要があります。契約していない場合はサービスは使えません。ですので、「手話リンク」というのがありまして、それをぜひ消費者庁、消費者センターのほうに備えていただけるよう検討をお願いしたいと思います。それが1点です。

2点目が全国各地に消費者安全確保地域協議会という組織がございまして、これにきこえない人の団体も加盟すること、あるいは全国に聴覚障害者情報提供施設というものがございまして、その中に相談員が設置されています。きこえない、きこえにくい人たちがまず相談を持ち込むというのは、そこが多いです。こちらと協議会の連携は非常に大切になってくると考えますので、ぜひとも消費者庁からも47都道府県にございます情報提供施設との連携、また市町村レベルにおいてろうあ協会というのもございまして、ぜひともそれらとの連携ができるように働きかけをお願いしたいと思います。

以上です。

### ○赤井地方協力課長

御意見、大変ありがとうございます。

まず、1点目の電話リレーサービス、手話リンクの件につきましては、これまでもそういった方にどう確実につないでいくかというのは1つの課題だと思っております、そのようなサービスが提供されたということは画期的な手段だというふうに我々も受け止めておりますので、まず、消費者庁のホームページで手話リンクとのリンクというのをやるとい

うことで作業を進めております。御提案いただいて、我々のほうでも早速検討させていただきまして対応させていただきたいと思っております。その上で、隗より始めよではないですけれども、まずは消費者庁のほうでそういったリンクをつないだ上で、自治体の皆様にもぜひ紹介して活用いただくということを、連絡・周知をこれからしていきたいと思っております。御提案、どうもありがとうございました。

また、後者の情報提供施設さんとか各地のろうあ協会さんとの連携につきましては、本日、御提案いただきましたので、我々のほうでもしっかりとその施設を勉強させていただいた上で、何ができるかしっかりと検討して対応させていただきたいというふうに思っております。御提案ありがとうございます。

オンラインで挙手されておりますが、全国相談員協会さん、お願いいたします。

### ○全国消費生活相談員協会

先ほど高齢者が御自身で相談される方が2割と、非常に少ないというお話なのですけれども、まず、全国消費生活相談員協会は全国の消費生活センターや消費生活相談窓口の相談員が主な構成員です。声がハウリングしますか。

### ○赤井地方協力課長

すみません、聞こえにくいです。

音声の具合を修正しますので、先に会場から挙手いただきましたACAPさん、お願いします。

### ○消費者関連専門家会議

ご丁寧なご説明ありがとうございます。公益社団法人消費者関連専門家会議（ACAP）の齊木でございます。

まず、私たちの団体は事業者団体になります。消費者に関連する正会員が約750名、500社ほどおります。ACAPの中には研究所がありまして、その中で高齢者対応研究を行っております。みなさまのお話を伺い、研究成果を共有する場を増やして行く必要があると感じました。

事例を通した意見をお伝えします。私の母親は、団地に独り暮らしで、91歳になりましたが、1人で自立した生活をしています。介護の支援などは受けていないのですが、最近見ていて感じるがあります。訪問者や電話があった際に怖がり、萎縮する傾向にあります。未然防止とか啓発が進めば進むほど身構え、慎重になり、外出を控えるようになっていきます。スマホを持っていますが、LINEで着信があると怖いという話にもなっています。安全・安心に暮らすという社会はもちろん大事なのですけれども、生き生きと暮らすためにはどうしたらいいかということを、考えていく必要があると思います。

今後の重要な視点は、人にあると思います。先ほども信頼関係が大事とお話がありまし

たけれども、信頼できる人であれば玄関のドアを開けるが、そうでなければ開けない。そのように考えると、信頼できる人をどう見守りの社会の中でどう育て、どう増やすか、その仕組みづくりが大事だと思います。以上です。

### ○赤井地方協力課長

貴重な御意見ありがとうございました。ぜひそういった成果の共有をいただければ、我々も勉強させていただきたいと思いますし、御指摘いただいた信頼をどうつくるか、またその仕組みをどうするかという点も、大変貴重な視点だと思いますので、今後、参考に取り組を進めていきたいと思っています。どうもありがとうございました。

それでは、全相協さん、よろしいでしょうか。

### ○全国消費生活相談員協会

私ども全国消費生活相談員協会は、消費生活センターや消費生活相談窓口の相談員をしている者が主な構成員でして、私は今日、消費生活センターの相談員としての立場で少しお話をさせていただきます。

高齢者、特に判断不十分な高齢者の方たちの相談が全体の2割ということで、相談をされる方が大変少なく、私どもはよく消費者講座でお話しさせていただくのですが、そういった高齢者の消費者トラブルの特徴として、相談する方が身近にいない。それから、被害に遭ったと気づいても、高齢者の方は恥ずかしいとか、だまされた自分が悪い。それから、家族に迷惑をかけたくない。それから、だまされていること自体に気づいていないということで、消費生活センターに相談するのが非常に遅くなってしまって、結局、被害が深刻化してしまいます。

私どもとしては、今回、新規に見守りネットワークに参加されました全国消費者協会連合会様とか全日本冠婚葬祭互助協会様、日本証券業協会様、日本郵政株式会社様、全国防犯協会連合会様、たくさんの団体様が見守りのネットワークに参加していただいたので、私は非常に心強く思っております。というのは、判断力が不十分な高齢者は御自分で相談できませんし、だまされているとか被害に遭っていることに気づいておりませんので、ぜひ声掛けをしていただいて、消費生活センターにつないでいただきたいと思います。

先ほどお話しいただきました日本介護支援専門員協会様のほうで、例えばアナログ的な、直接的な勧誘とかであれば、今まで防いでこられた。電話があつたり、訪問されたときに、多分、代わりに事業者さんにお断りしたりされていて被害を防いだことがあると思うのですが、今はインターネット、通信販売、非常に複雑化していて解決が難しいということをおっしゃっていましたが、消費生活センターにはそういった専門の知識を持った相談員がおりますので、複雑な内容とか、これは被害なのだろうかと疑問に思われる場合でもお話をさせていただいて、お電話していただいて、高齢者がこういう勧誘を受けて契約しようとしているのだけれども、どうだろうか、ぜひ消費生活センターに御相談し

ていただければと思います。

例えば、契約して被害にお遭いになっているとしたら、私どもは皆さんのお力添えを大変望んでいるのです。というのは、高齢者の方は、中には消費生活センターに電話をかけたり、来所も難しい方が多いので、ぜひつないでいただいて、例えばおうちから出られないような高齢者の方もいらっしゃると思いますので、本人の意思確認の下、例えばお手元にある契約書など、消費生活センターに持ってきてくださると、私どもも契約書からいろいろなことを判断してアドバイスができますので、ぜひお電話なり、そういった資料などをつないでいただく。それから、その方がどんな状況にあるのか。

介護の関係の方であれば、今、こういう介護を受けて、こういう状況ですといったことも情報提供していただければ、支援していただいて解決につながることもできますし、その後の同じような被害に遭わないように、予防というお話も私どもから資料などを差し上げることができますので、ぜひ消費生活センター「188」にお声掛けしていただければと思いますし、私ども全国消費生活相談員協会では、企業様にも消費者講座を行っておりますので、見守りの立場でぜひ講座をお受けになっていただければと思います。

以上です。今日はどうもありがとうございました。

#### ○赤井地方協力課長

相談員協会様、大変ありがとうございます。何かあれば消費生活センターにという大変力強いお言葉をいただきまして、ありがとうございます。ともすれば、この見守りネットワークによっていろいろな被害が掘り起こされて、消費生活センターにつないでいくとなると、ある意味相談員さんの仕事が増えてしまうので、そこは我々も正直、気になっているところであったのですが、今日、こうやって力強いお言葉をいただきましたので、ぜひともお願いしたいと思います。

我々も見守りの活性化とともに、消費生活センターの体制強化とセットでやっていきたいと思っております。先ほども御説明申し上げましたとおり、今回の概算要求でもそういったメニューの要求をさせていただきましたので、見守りネットワークの強化と消費生活センターとの体制強化、連携強化というのをこれからしっかりと進めていきたいと思えます。どうもありがとうございました。

時間がもう超過いたしましたので、大変恐縮ですが、議論は尽きないところでございますが、次の議題に移らせていただければよろしいでしょうか。

それでは、最後になりますけれども、毎年、申合せという形で、この協議会について皆様と確認事項というのを共有させていただいております。資料6でございます。基本的には、毎年基本的な事項を確認させていただいているということでございますけれども、今年はさっき説明申し上げましたように、見守り協議会の設置促進ではなくて、活動の中身を活性化していくのだということで、我々も本腰を入れて、さらにやっていきたいという思いがあり、かつ、この協議会を各地の見守りネットワークの全国的組織として、ぜひと

も位置づけて、各地での見守り活動の活性化につなげていきたいと思っております。

その観点から、例年に比べまして幾つか修正させていただきました。説明させていただきますと、まず前文の2パラのところに、改めてこの見守りネットワークの意義というのを強調させていただいております。今のこの状況変化を踏まえると、これまでの「待ち」の相談対応のみではなく、地域の多様な主体が連携し、積極的な見守り活動を通じた地域づくりが不可欠である。」というところを今年は特に強調させていただいております。

その次の3つ目のパラグラフ、「こうした中」というところで政府の取組を紹介させていただきまして、先ほど山本のほうから御説明させていただきました消費者基本計画のことですとか、その次のパラ、「他方」以下で、この春の国会での議論・決議というものを紹介させていただいております。

その後、「そこで」というところですが、これまで繰り返し申し上げております「協議会の設置のみならず、その活性化を目指し」というところを改めて今回、入れさせていただいております。

各論につきましては、基本的にはこれまでの構成をベースとしておりますけれども、例えば次のページの2ポツの「積極的な情報発信」をするというタイトルの中で、3行目ですけれども、いろいろな身近な主体が日々の業務を通じて、積極的に情報発信していくという辺りを強調させていただいております。

それから、3ポツのところ、先ほど全相協さんからのお話にもいみじくもありましたけれども、「構成員は消費生活センターへの情報提供」というところを今回強調させていただいております。

それから、最後、4ポツでございますけれども、今後、「本協議会で情報共有・意見交換を行った内容につき、傘下団体へ展開する。」ということで、今日、御出席いただきました各団体の皆様におかれましては、各構成団体・地域の団体に積極的に情報提供、働きかけを行っていただきますようお願いいたします。

こういった内容で今年はまとめさせていただいております。この点、御質問など、ございますでしょうか。よろしゅうございますか。

～～～異論なし～～～

それでは、申合せということでまとめさせていただきます。ぜひとも周知のほど、よろしく願いいたします。

それでは、意見交換、尽きないところでございますけれども、お時間も超過いたしました。閉会に向けて、最後に消費者庁の堀井長官より、一言御挨拶申し上げます。

## ○堀井長官

消費者庁長官の堀井でございます。

本日は皆様、大変お忙しい中、この協議会に御参加いただきまして、ありがとうございました。今回から新たに5団体の方々の御参加を得ました。どうぞ引き続きよろしくお願い

いたします。また、今回、47都道府県の皆様にも参加を呼びかけて、オンラインで参加いただいております。本当に皆様、ありがとうございました。

特に、今回、2団体から取組報告をいただきました。

生命保険協会 平尾様からは、まさに訪問というチャネル、日常的に消費者の方々と接するチャネルを持っている業界ということを生かして、様々な形での各地域の団体・各機関との連携を図っておられるというような御報告で、大変心強く感じたところでございます。

また、日本介護支援専門員協会の山口様の御報告では、先ほどどなたかからもお話がありました、本当に日頃からの信頼関係が大事だ、これはまさに業界で、それぞれの職種で頑張っておられる方のお取組からこそ出てくるお言葉だなというふうに思います。この情報があるから、これでということだけでは人の心は動かない。そういったことが非常に重要なのだなというのを、改めて身に染みて感じたところでございます。

先ほど消費者庁のほうからも御説明させていただきましたが、そもそもこの協議会、50を超える団体の皆様方から構成されているものでございます。消費、福祉、警察、金融等、多様な分野の方々が構成員で入っていただいて、ほかに類を見ないようなネットワークであるというふうに感じております。私自身は、この協議会、どんなイメージかなというと、餅は餅屋で、それぞれの皆様方が持っている専門的な知識、これまでの経験、そして日頃から接しておられるネットワークを生かして、地域の消費者を全力で守っていくというようなイメージを感じております。

一言で消費者、消費者問題と言っても非常に広くて、これはいつもいろいろなところで申し上げているのですが、誰一人として消費者でない人はいない。みんな何らかの形で消費をしますし、生まれたときからお亡くなりになるまで、何らかの形でずっと消費をし続けているわけですね。本当に幅広いという状況です。ですので、先ほど早期発見・早期予防の重要さという御指摘がいろいろな方からありましたが、技術が進歩して消費という活動が便利になってくる一方で、消費に関して被害を受ける、その被害の中身が取り返しのつかないような事例も出てくる。そういうふうなことになってきますと、当然のことながら、一人一人の消費者の人生、取り返しのつかない形になってしまうというケースもあります。

そうなってくると、皆様方の属しておられる行政だったり、いろいろな団体だったり、あるいは事業者としての活動だったり、そういったこともフルに安全・安心な形で御利用いただくことができなくなるという、それぞれの活動の本旨が阻害されている事態というのにも出てくるわけです。団体としてのメリットが感じられないというお声もあるという話は先ほどちょっとありましたが、一人一人の地域住民がそのような心配のない形でやっていけるからこそ、どっちが表でどっちが裏かというのはありますけれども、我々、様々な機関が提供する機能が十二分に発揮できているといったことも、広い意味では関連してくるのではないかと。ですので、皆様と実効性を持った形で連携していくということが、消費者の安全・安心を守る地域体制、ひいては我々の地域社会にとって不可欠なものだという

ふうに考えております。

消費者庁としましては、この連絡協議会を通じまして、本当に様々な形で皆様と顔の見える関係性をつくっていきたいと考えておりますし、そういった意味で、今日、意見交換でもいろいろな形で貴重な御意見をいただきました。できれば、こういうことを我々連絡協議会、消費者庁主催のところでもやり、各都道府県レベルでもやり、一番大事なのは、地域で本当に消費者の方々の身近なところでやっていただくということ、それがずっと積み重なっていくことが大事だと思っています。

体制とか、どのような形の組織の成り立ちであるか、それは先ほども団体によっても違うという話も出てきました。なので、全国一律にこの形で画一的にというのは難しいと思っています。だからこそ、そういう中で、まずうちの地域ではどういったところから始められるのだろうか、どういう形だったらできるのだろうかというところから始めていって、少しずつ成功体験を積み重ねながら、あとは各地域でこういうふうな形でやって、ここは課題をクリアしている。あるいは、うまくやった例がある。こういったことを積み重ねながら、一番初めからフルな形じゃなくても、そういった形でやっていく。ひいては最終的に目指すところを目指してみんなで行っていくということが必要なのではないかと思います。

消費者庁もそういったことでいろいろできることもあると思いますので、引き続きいろいろな御意見をいただきたいと思いますし、各地域のある意味アイデア勝負というところもあるかもしれません。そういった形で安心・安全な消費者の方の環境をつくっていきたい、見守りをつくっていききたいというふうに考えておりますので、引き続き、どうぞ御理解、御協力をお願いしたいと思います。

今日は時間も超過してしまいましたが、非常にいい御意見をいただけたと思います。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

#### ○赤井地方協力課長

皆様、本日はお忙しい中、御出席いただき、誠にありがとうございました。

それでは、これをもちまして本日の協議会を終了とさせていただきます。どうもありがとうございました。