

報道発表資料

令和2年3月27日  
独立行政法人国民生活センター

## 消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査〈結果・概要〉 —消費者安全確保地域協議会の取組を中心に—

2016年4月に施行された改正消費者安全法では、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった者の消費者被害を防ぐため、地方公共団体および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」（以下、「地域協議会」という）を都道府県・市区町村等に組織することができると規定されました。

国は「地方消費者行政強化作戦」（2015年3月）で人口5万人以上の全市町への設置を目指してきましたが、消費者庁の「消費者安全確保地域協議会 設置状況一覧（2020年2月末現在）」によると、人口5万人以上の市町の設置率は約2割（543自治体のうち120自治体が設置）にとどまっています。

そこで、全国の消費生活センター（本課を含む）を中心に、地域協議会の設置状況や取組内容等の現況を調査しました。

なお、この資料では、調査結果の概要をまとめています。詳細については、報告書本文を参照してください。

### 1. 調査概要

#### （1）調査の目的

上記の通り、都道府県・市区町村等に地域協議会を組織することができると規定され、地域協議会の設置は着実に進んでいますが、更なる取組が必要な状況です。また、設置済みの地域協議会の取組をみると、福祉関係部局と連携し個別の消費者被害への対処・救済を実施したり、高齢者などの個人情報共有し見守りを実施したりする取組例もある一方、情報交換会等を開催するも必要な情報共有が十分にはできていないと思われる地域協議会も見受けられます。

そこで、全国の消費生活センター（本課を含む）を中心に、地域協議会の設置状況や取組内容を調査し、既に地域協議会を設置している自治体の特徴、運営上の工夫、加えて、地域協議会の今後の活動を充実させるために必要な支援策を調査しました。

本調査では、全国の消費生活センター等を対象としたアンケート調査に加えて、特徴的または先進的な取組を行っている地域協議会の設置自治体を対象としたヒアリング調査を行っています。このうちアンケート調査について以下に概要を示しました。

## (2) 調査対象、調査方法等

- ・ 調査対象：全国の消費生活センター等 851 自治体<sup>1</sup>
- ・ 調査方法：調査対象に調査票（参考資料参照）を郵送し、郵送にて回収
- ・ 有効回収数：692、有効回収率：81.3%
- ・ 調査時期：2019年10月～11月

（調査票の郵送・回収および回答の集計は、一般社団法人中央調査社に委託しました。）

## (3) 調査項目（概要）

- ・ 全自治体に対して：地域協議会の設置状況（問1）
- ・ 設置自治体に対して（問2～問14）
  - ① 設置時の課題と解決策
  - ② 個人情報取扱内容や有効な連携先、成果
  - ③ 今後の活動を充実させるための課題と期待する国や都道府県等の支援
- ・ 未設置自治体に対して（問15～問17）
  - ① 設置への意向
  - ② 設置に向けた課題
  - ③ 設置に関して期待する国や都道府県等の支援

## (4) 調査対象および回答自治体の属性

調査対象となった全国の消費生活センター等851自治体、有効回収数である692自治体の区分別数は以下の通りでした。なお、「広域連合、一部事務組合等」は消費生活センターの設立形態です。

### 調査対象数と回答自治体数（自治体の区分別）

	総数	都道府県	政令指定都市	市	東京特別区	町・村	広域連合、一部事務組合等
調査対象数	851 (100.0)	47 (5.5)	20 (2.4)	642 (75.4)	23 (2.7)	112 (13.2)	7 (0.8)
回収数	692 (100.0)	36 (5.2)	19 (2.7)	533 (77.0)	20 (2.9)	80 (11.6)	4 (0.6)

<sup>1</sup> 下記の①②③に送付（重複は除く）。

①地域協議会設置自治体（「消費者安全確保地域協議会 設置状況一覧（2019年8月末現在）」に基づく）。

②①以外の消費者安全法に基づく消費生活センター（平成30年4月1日現在）（消費者庁「平成30年度 地方消費者行政の現況調査」（平成30年11月）に基づく）。

③①②以外の住民5万人以上の自治体（「平成31年1月1日住民基本台帳人口・世帯数、平成30年（1月1日から同年12月31日まで）人口動態（市区町村別）（総計）」（総務省）に基づく）。

なお、一つの自治体に複数の消費生活センターが設置されている場合や、広域連携で地域協議会を設置している場合は、メインセンター等1か所のみを調査対象とする。

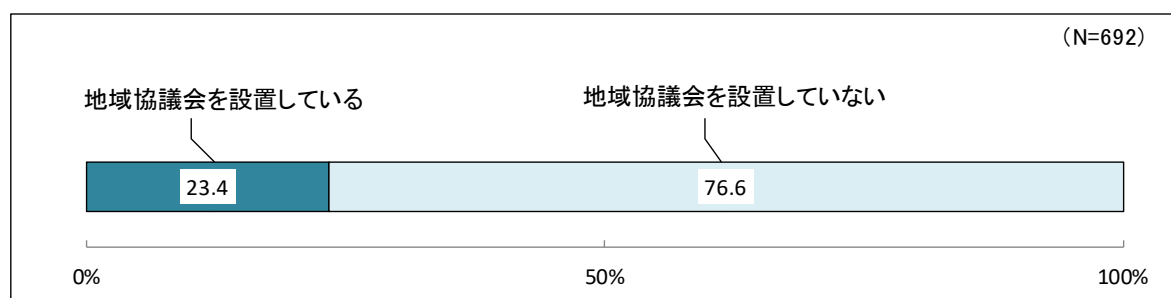
## 2. 調査の結果

### (1) 地域協議会の設置状況・設置検討状況（問1、問15）

#### ① 地域協議会の設置状況（問1）

- ・ 全自治体（N=692）に対し、2019（令和元）年10月末時点での地域協議会の設置状況を聞いたところ、「地域協議会を設置している」が23.4%、「地域協議会を設置していない」が76.6%でした（図1）。

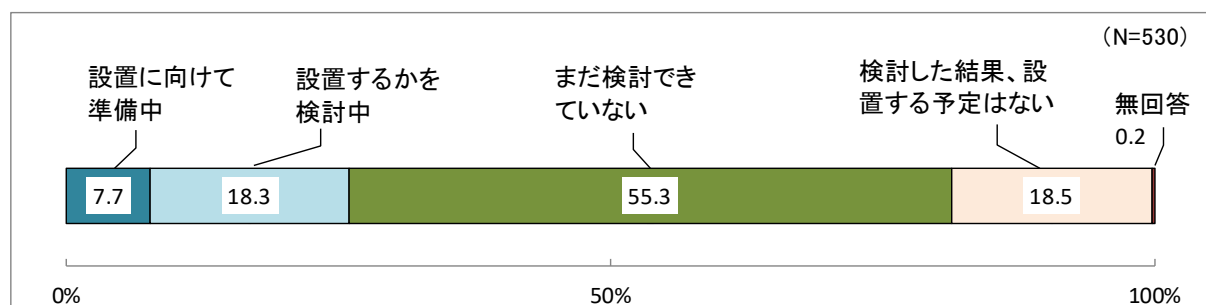
図1 地域協議会の設置状況



#### ② 地域協議会の設置検討状況（問15）

- ・ 「地域協議会を設置していない」と回答した自治体（N=530）に地域協議会の設置に関する検討状況を聞いたところ、「まだ検討できていない」が55.3%と半数以上を占めました（図2）。

図2 地域協議会の設置についての検討状況



### (2) 地域協議会の概要（問3～問6）

- ・ 「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の設立経緯を聞いたところ、「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」が48.1%と最も多く、次に多かったのは、「新たに組織し、設立した」（既存のネットワークや会議等とは組織上全く別に新設した）で、38.9%でした。
- ・ 次に、「既存のネットワークや会議等を地域協議会と位置付けた」自治体（N=78）のうち、既存のネットワークや会議等の事務局を確認したところ、「福祉関係部局」が53.8%と最も多く、次いで「消費者行政担当部局」が42.3%でした

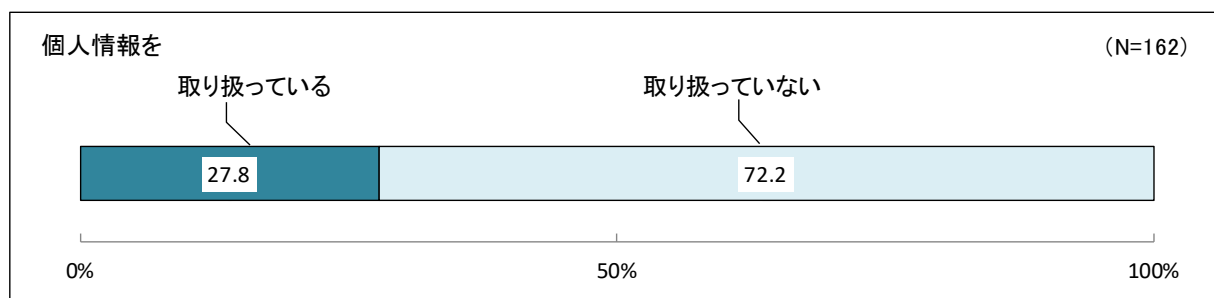
- ・ 「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) の地域協議会の構成員は、主に消費者行政担当部局、福祉関係部局、社会福祉協議会、警察でした。大きな分野別にまとめてみると、構成員が「福祉関係」として回答した自治体は100%、「消費者関係」として回答した自治体は98.8%でした。
- ・ 設立時の課題は、「関係部局との連携関係の構築」、「地域協議会やその設置に関する情報収集」の順で回答が多くありました。
- ・ 個人情報を取り扱わない範囲での活動内容は、「構成員との定例会、情報交換会等の開催」が約9割と最も多く、その開催頻度は「年に1～2回」が9割以上を占めました。

### (3) 個人情報の取扱いについて (問7～問10)

#### ① 個人情報の取扱いの概要 (問7)

- ・ 「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、地域協議会の取組において、個人情報を取り扱っているかを聞きました (図3)。なお、「消費者安全確保地域協議会において個人情報を取り扱う場合」は、報告書の参考資料「調査票」の用語説明2 (78ページ参照) に記載した通りです。
- ・ 地域協議会において個人情報を「取り扱っている」と回答したのが45自治体 (27.8%)、「取り扱っていない」と回答したのが117自治体 (72.2%) でした。
- ・ 個人情報の取扱内容は、「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」が最も多く、次いで「消費者行政担当部局が受けた相談者に関するもの」が多くありました。
- ・ 「構成員等から消費者被害の兆候に関して情報提供されるもの」のうち、情報提供元として未然防止や被害救済につながったという回答が多かったのは、「地域包括支援センター、基幹相談支援センター」でした。

図3 地域協議会の取組における個人情報の取扱い



#### ② 個人情報を取り扱った成果 (問8)

- ・ 個人情報を「取り扱っている」と回答した自治体 (N=45) に、個人情報を取り扱った結果、消費者被害の未然防止や早期発見、被害救済に結び付いた例について聞いたところ、「結び付いた例がある」と答えたのは16自治体 (35.6%)、「結び付いた例はまだない」と回答したのは17自治体 (37.8%) でした。なお、「結び付いた例はまだない」と回答した17自治体の約半数の設立年度が2019年度でした。

### ③ 個人情報の取扱いに関する認識（問9、問10）

#### ●個人情報を「取り扱っている」と回答した自治体

- ・ 個人情報を「取り扱っている」と回答した自治体（N=45）に、個人情報を取り扱った後の認識の変化について聞いたところ、「構成員が個人情報を適切に取り扱ってくれている」と回答したのが42.2%、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」と回答したのは4.4%と約10倍の差がありました。
- ・ 「本人同意を得ない個人情報の第三者提供に関し構成員の不安が減った」との回答は20.0%と次いで多くありました。一方で「依然、情報漏えいが心配」との回答も13.3%ありました。
- ・ 「事務局の管理業務の負担が思ったより重い」「事務局の管理業務の負担が思ったより重くない」はいずれも4.4%でした。

#### ●個人情報を「取り扱っていない」と回答した自治体

- ・ 個人情報を「取り扱っていない」と回答した自治体（N=117）に対して、取り扱わない理由を聞いたところ、「今後の検討事項と考えている」が35.0%、次いで、「構成員の個人情報の取扱いを管理徹底するのが難しい」と回答したのが29.9%でした。

### （4）構成員間の協力関係と業務負担（問11）

- ・ 「地域協議会を設置している」と回答した自治体（N=162）に、地域協議会の設置前と設置後の変化について聞いたところ、構成員間の協力関係が「強くなった」が47.5%、「変わらなかった」が31.5%でした（図4）。
- ・ 「消費者行政担当部局の業務負担」について聞いたところ「変わらなかった」が45.1%、「重くなった」と回答したのが38.9%でした（図5）。

図4 地域協議会の設置前後の変化：構成員間の協力関係

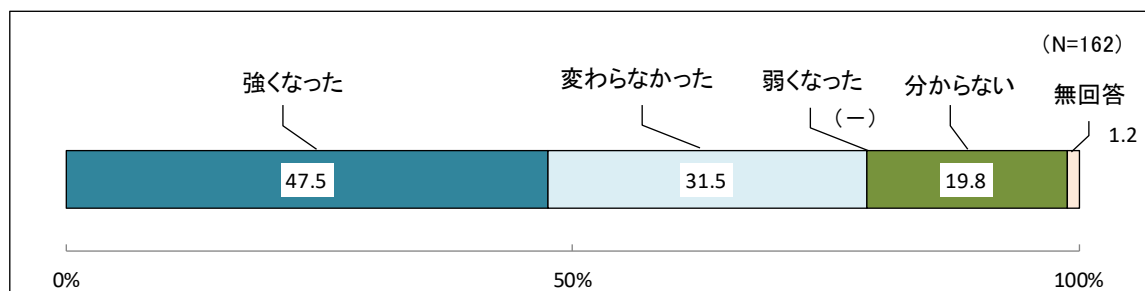
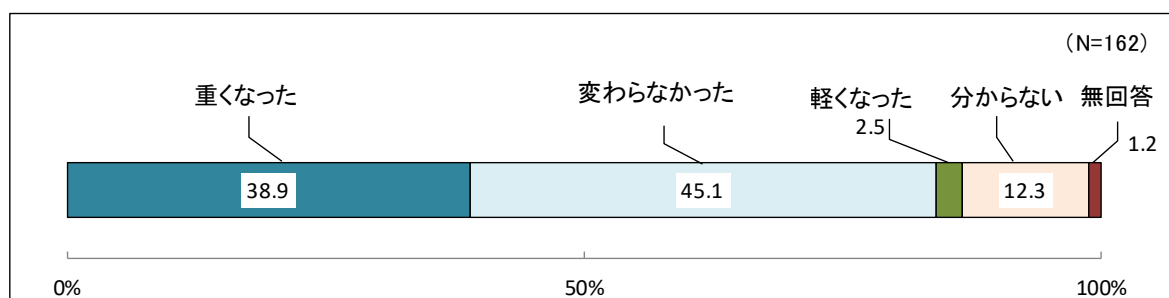


図5 地域協議会の設置前後の変化：消費者行政担当部局の業務負担



(5) 地域協議会の運営・取組をより充実させるために (問 13～問 14)

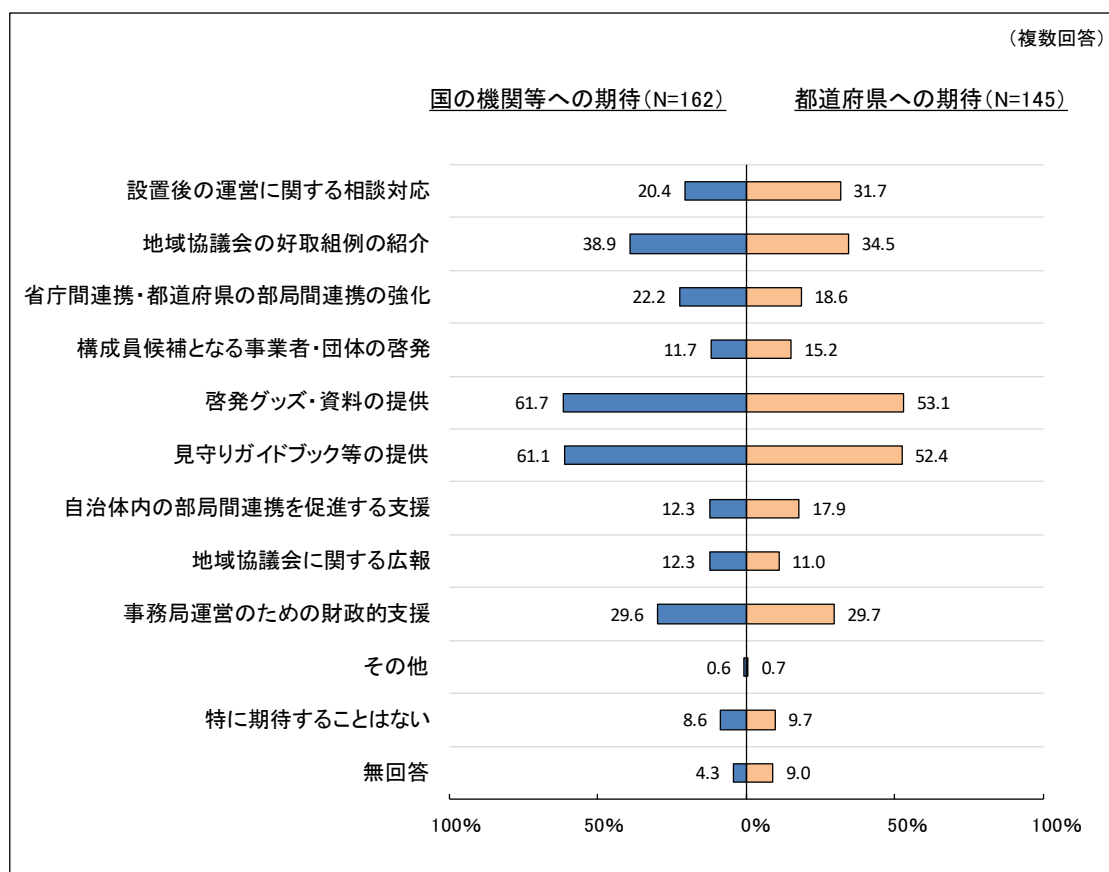
① 地域協議会の運営・取組をより充実させるための課題 (問 13)

- ・ 「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、地域協議会の運営・取組をより充実させるために、特に課題となっていることがあるかを聞いたところ、「構成員や見守り関係者との連携の維持・強化」と回答したのは 56.2%と最も多く、次いで、「構成員や見守り関係者の消費者被害に関する啓発の強化」と回答したのが 35.2%でした。

② 地域協議会の取組をより充実させるための期待 (問 14)

- ・ 「地域協議会を設置している」と回答した自治体 (N=162) に、地域協議会の取組をより充実させるために国の機関等 (国民生活センターを含む) (以下、「国の機関等」という) や都道府県に期待することを聞きました (図 6)。
- ・ 国の機関等、都道府県のいずれにおいても、上位 3 つは同じで、高齢者や障がい者などに配布する「啓発グッズ・資料の提供」(国の機関等 61.7%、都道府県 53.1%) が最も多く、次いで、「見守りガイドブック等の提供」(構成員や見守り関係者に配布する、見守る際のポイントをまとめた資料の提供) (国の機関等 61.1%、都道府県 52.4%)、「地域協議会の好取組例の紹介」(国の機関等 38.9%、都道府県 34.5%) でした。

図6 地域協議会の取組をより充実させるために期待すること



※「都道府県への期待」は、都道府県、政令市は回答対象外。

## (6) 「地域協議会を設置していない」と回答した自治体への設問 (問15-1～問16)

### ① 地域協議会を設置しない理由 (問15-1)

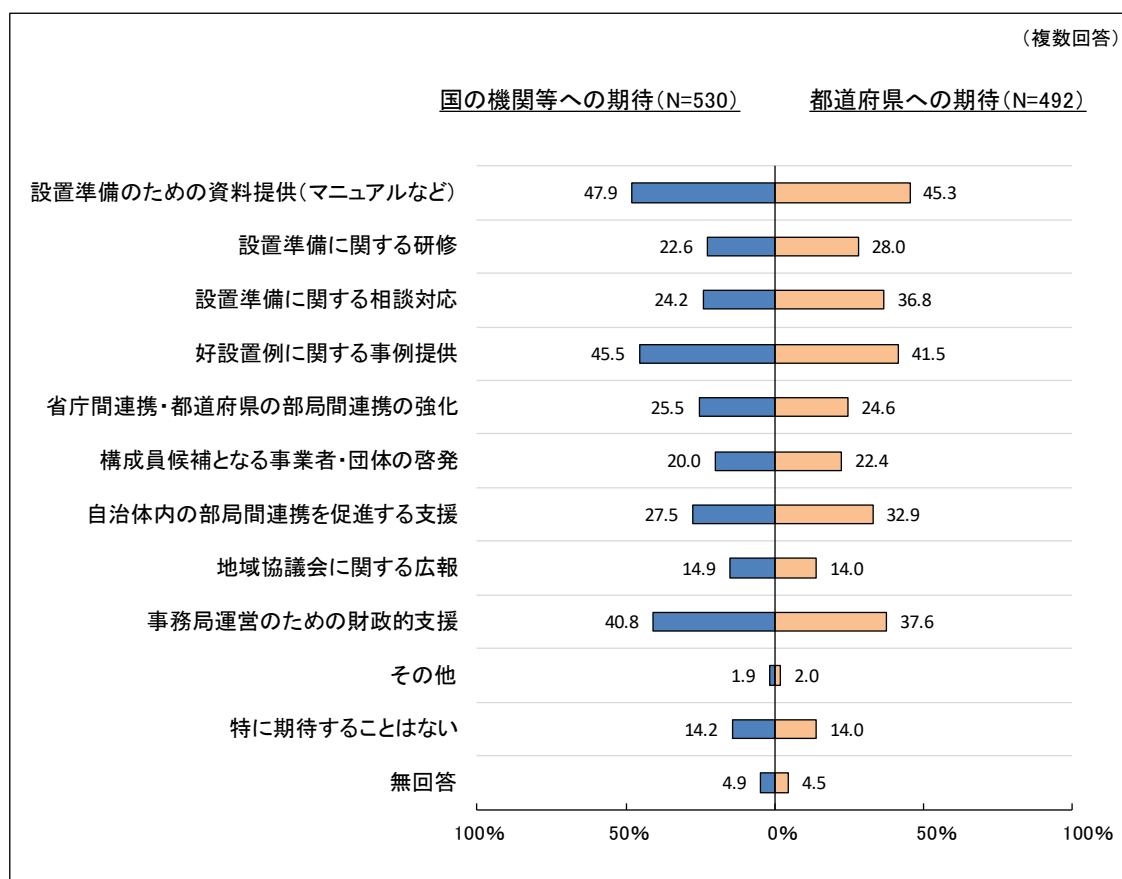
- ・ 地域協議会の設置について「設置するかを検討中」「まだ検討できていない」「検討した結果、設置する予定はない」と回答した自治体 (N=488) に対し、設置していない理由を聞きました。
- ・ 「既存のネットワークや会議等で対応できている」という回答が最も多く 43.2%、次いで、「事務局運営のための人員の確保が難しい」が 37.9%、「設置に関するノウハウがない」31.8%、「検討する余裕がない」26.6%と続きました。
- ・ 設置の検討状況別に理由をみると、「設置するかを検討中」の自治体では「関係部局と連携が難しい」、「まだ検討できていない」自治体では「事務局運営のための人員の確保が難しい」、「検討した結果、設置する予定はない」自治体では「既存のネットワークや会議等で対応できている」が最も多い回答でした。

### ② 地域協議会の設置に関して期待すること (問16)

- ・ 「地域協議会を設置していない」と回答した自治体 (N=530) に、地域協議会の設置に関して、今後、国の機関等や都道府県に期待することを聞きました (図7)。

- ・ 国の機関等、都道府県のいずれに対しても、上位3つは同じで、「設置準備のための資料提供（マニュアルなど）」（国の機関等 47.9%、都道府県 45.3%）が最も多く、次いで「好設置例に関する事例提供」（国の機関等 45.5%、都道府県 41.5%）、「事務局運営のための財政的支援」（国の機関等 40.8%、都道府県 37.6%）でした。

図7 地域協議会の設置に関して国の機関等や都道府県に期待すること



※「都道府県への期待」は、都道府県、政令市は回答対象外。

### 3. 地域協議会の取組例（業務負担は「変わらなかった」自治体へのヒアリング調査）

地域協議会を設置して、業務負担が重くなったと感じている地域協議会の設置自治体が一定数あり、また、今後、地域協議会の設置を目指す自治体にとっても人員確保が主な懸念材料である一方で、業務負担は変わらず、構成員の協力関係の強化や個人情報を取り扱っている自治体もあります。

地域協議会の取組内容は様々で、業務負担を変えずに地域協議会を運営する工夫や仕組みがあると考えられることから、調査票において、地域協議会を設置し、業務負担は「変わらなかった」と回答した自治体のうち、個人情報を取り扱っている自治体や、構成員との協力関係が「強くなった」と回答した自治体にヒアリングを行いました。



調査結果の概要は次の表のとおりです。

地域協議会名	調査時期	取組内容、特徴
東京都・世田谷区消費者安全確保地域協議会	2020年 1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域協議会という枠組みを活用して、福祉関係部局との連携の根拠を明確にし、構成員には「消費者被害への対応は通常業務である」と認識されるようになった。</li> <li>・ 重大な事案は関係者で集まり、構成員の連携強化、相談者の生活支援に結び付けている。</li> <li>・ 一見業務が増えている面もあるが、結果的に見守り事業を円滑に実施している。</li> </ul>
愛知県・安城市消費者安全確保地域協議会	2020年 1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 地域協議会の設置前から「保健福祉部会」に年1回消費者行政担当部局職員が参加していたが、地域協議会設置を機に、年2回参加、消費生活相談員も参加することに変更し、多くの労力をかけずに構成員の消費者被害への理解を深めた。</li> <li>・ 地域協議会の設置要綱は作成せず、本格的な検討開始から数か月で設立に至った。</li> </ul>
埼玉県・吉川市消費者安全確保地域協議会	2020年 1月	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 既存の見守りネットワークに地域協議会の機能を持たせることで設立。無理なく継続できる運営を実施。</li> <li>・ 福祉関係部局との連携により、消費生活センターでの相談後に必要とされる、相談者の日常生活の支援や見守り体制の強化を図れるようになった。</li> <li>・ 認知症高齢者の相談対応時に福祉関係部局担当者も同席し、適切な相談対応が可能となった。</li> </ul>

#### 4. 今後の展望

消費者庁「地方消費者行政強化作戦 2020 策定に関する懇談会取りまとめ」（2019年9月）によると、「地方消費者行政強化作戦 2020」の目標設定においても「高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」が挙げられており、今後、新しい強化作戦に準じた取組が求められます。

本調査の結果、地域協議会を設置した自治体の約半数が構成員間の協力関係の強化を認識していることから、一定の取組の効果がうかがえました。その一方で、構成員や見守り関係者との連携の難しさや、業務負担増を感じた自治体は相当数あり、一概に取組が円滑に進んでいない状況も明らかになりました。

他方、地域協議会の未設置自治体においては、設置について具体的な検討に至っていない自治体が多く、設置しない背景として既存のネットワーク等で対応できているという認識や、地域協議会のための人員確保への懸念が示されました。

加えて、いずれの自治体においても、人口規模、地域協議会にかけられる人的・財政的資源、

既存の見守りネットワークの有無など、抱えている事情が様々であることが分かりました。

そうした実情を踏まえて、国の機関等や都道府県に期待する地方支援の一方策としては、自治体が抱える様々な個別事情に応じて具体的に参考にできる、多様な設置事例の情報提供が考えられます。とりわけ、業務負担への懸念がうかがえることから、多くの労力を割いた積極的な取組例だけでなく、低予算や少ない労力で成果を上げた例がきめ細やかに取り上げられることにより、設置検討の促進や、取組の改善・充実につながる支援が期待されます。

また、消費者被害の防止や救済のための見守り事業においては、消費者行政担当部局と福祉関係を中心とした多機関連携が必要不可欠であるため、国の機関等や都道府県には市町村が見守り活動に関わる関係部局・機関に働きかけやすくなるような情報支援や環境整備が期待されます。

本調査の結果を踏まえ、消費者被害の防止に向けた高齢者等の見守り活動の進展への検討が関係者において更に積極的に進められることを期待します。

## 5. 情報提供先

消費者庁地方協力課（法人番号5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号2000012010019）

厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部障害福祉課（法人番号6000012070001）

厚生労働省社会・援護局地域福祉課（法人番号6000012070001）

厚生労働省老健局振興課（法人番号6000012070001）

警察庁生活安全局生活安全企画課（法人番号8000012130001）