

**<共同研究>**  
**消費者安全確保地域協議会設置の阻害要因に対する解決策の検討**  
**～徳島・兵庫の事例から～**

A Study on Solutions of Obstacles to the Institution of Shohisha-anzenkakuho-chiikikyogikai : Based on Case Studies of Tokushima and Hyogo

**釘宮 悦子、丸山 明夫、毛利 憲昭**  
**Etsuko KUGIMIYA, Akio MARUYAMA, Noriaki MOURI**

**要 約**

2014 年の消費者安全法改正によって、消費者被害を防ぐために地方公共団体及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を組織できるようになった。政策目標を掲げて設置を促進しているが、計画通りには進んでいない。阻害要因に対する解決策を探るため、地域協議会をいち早く県下全域に設置した徳島、兵庫の自治体職員に対するインタビュー調査等によって、どのような施策を講じているかを考察した。

その結果、①都道府県による市町村の牽引、②都市部における福祉関係部局との関係構築、③個人情報の限定的共有、④見守りの担い手を増やし、実質的な消費者トラブルの未然防止・早期発見に注力することの4点が抽出できた。各自治体の特性に合わせた見守り体制の構築がもっとも重要であり、共通のゴールの下に福祉関係部局と連携をはかっていくことが望まれる。

---

**キーワード：消費者安全確保地域協議会、見守りネットワーク、  
消費者トラブルの未然防止・早期発見**

## I. はじめに

### 1. 消費者安全確保地域協議会の設置状況

2021 年度に全国の消費生活センターに寄せられた消費生活相談の件数は、前年度に比べて大きく下回った。しかしながら、65 歳以上の高齢者の相談件数が契約当事者全体の 29.7% を占めているのは過去 10 年間と同様の傾向であり、依然として高齢者の消費者被害が多い状況が継続している。とくに認知症等の高齢者や障がい者等の消費生活相談では、本人から相談が寄せられる割合が消費生活相談全般と比べると低く、本人が十分に理解できないま

ま契約に至るようなケースが多いことが窺える<sup>1</sup>。このような点から、高齢者や障がい者の消費者被害を防ぐためには、周囲の見守りの目を増やして早期発見や未然防止につなげていくことが肝要である。

2014年6月の消費者安全法改正により、高齢者や障がい者、判断力が不十分な消費者の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及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）を組織できることが規定された。

2015年3月に公表された「地方消費者行政強化作戦」では、〈政策目標5〉「『見守りネットワーク』の構築」の「消費者安全確保地域協議会の設置」において、「5-1 人口5万人以上の全市町村に設置」が目標として掲げられたが、5年後の2020年2月末時点での設置は543のうち120にとどまった<sup>2</sup>。

つづいて2020年4月に公表された「地方消費者行政強化作戦2020」では、〈政策目標4〉「高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」の「消費者安全確保地域協議会の設置」において、「4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上」が目標に掲げられた。2023年1月末日時点での地域協議会の設置は都道府県を含め421自治体で、人口5万人以上の市区町村では537のうち174に設置済である<sup>3</sup>。都道府県内人口カバー率で見ると、2023年12月末までに達成済みなのは47都道府県中16であり<sup>4</sup>、2020年度の14から殆ど進展が見られない<sup>5</sup>。

## 2. 消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因

国民生活センターは、2019年10月～11月に全国の消費生活センター等851自治体に対して地域協議会に関する調査を実施し、2020年3月に報告書を公表した。ここでは、地域協議会を設置していない主な理由として、①既存のネットワークや会議等で対応できている（43.2%）、②事務局運営のための人員確保が難しい（37.9%）、③設置に関するノウハウがない（31.8%）、④検討する余裕がない（26.6%）、⑤関係部局との連携が難しい（福祉関係部局、警察等）（23.4%）、⑥事務局運営のための予算の確保が難しい（22.3%）、⑦現在の消費者行政担当部局の取組において対応できている（17.4%）、⑧協力してくれる事業者・団体の確保が難しい（17.0%）、⑨個人情報の取扱いに負担感がある（12.9%）などが挙げ

---

<sup>1</sup> 消費者庁『令和4年版消費者白書』p.22

<sup>2</sup> 消費者庁「【参考資料】地方消費者行政強化作戦 政策目標の比較」

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/local\\_consumer\\_administration/pdf/local\\_cooperation\\_cms201\\_200331\\_03.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/pdf/local_cooperation_cms201_200331_03.pdf)（2022年11月11日閲覧）

<sup>3</sup> 消費者庁「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置自治体一覧」

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/assets/local\\_cooperation\\_cms205\\_230201\\_03.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/assets/local_cooperation_cms205_230201_03.pdf)（2023年2月9日閲覧）

<sup>4</sup> 消費者庁「地方消費者行政強化作戦2020政策目標ごとの現状」

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/local\\_consumer\\_administration/assets/local\\_cooperation\\_cms201\\_230124\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/assets/local_cooperation_cms201_230124_01.pdf)（2023年2月9日閲覧）

<sup>5</sup> 消費者庁「消費者基本計画工程表」p. I - 170（2022年6月15日）

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_policy/basic\\_plan/assets/consumer\\_policy\\_102\\_220615\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/basic_plan/assets/consumer_policy_102_220615_01.pdf)（2022年11月11日閲覧）

られている<sup>6</sup>。

また、消費者庁が2020年4月24日に公表した「消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因に関するQ&A」には、次の6点のQ&Aが掲載されている<sup>7</sup>。

Q1. 既存のネットワークで連携が取れており、新たに地域協議会を設置することに負担を感じる。

Q2. 地域協議会の設置に当たり、福祉部局から協力が得られるか心配である。

Q3. 地域協議会における個人情報の取扱いについて具体的なイメージがわからない。

Q4. 地域協議会では個人情報の共有が行えることになっているが、消費生活相談窓口では、結局は本人に相談してもらわなくてはならず、地域協議会を設置するメリットがわからない。

Q5. 地域協議会の設置に伴い、追加的な予算が必要とならないか、また事務量の増加がないか心配である。

Q6. 社会福祉協議会のネットワークを利用して地域協議会を設置したいが、地域協議会の事務局を社会福祉協議会に委託することは可能か。

Q1は前述した国民生活センター報告書の①、Q2は同⑤、Q3・Q4は同⑨、Q5は同⑥、Q6は同③にほぼ符合すると考えられる。既存のネットワークや消費者行政部局の取組で、ある程度対応できている現状において、予算不足、そして関係部局との調整などの事務量増加というデメリットに対して、新たに設置するメリットが感じられないということが、地域協議会の設置が進まない要因になっていると考えられる。

### 3. 阻害要因への対応

消費者庁は設置に関するノウハウに関して、「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例」、「地域における見守りネットワーク構築に向けた取組事例」、「『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）』令和2年度プロジェクト報告書」等の事例集をまとめ<sup>8</sup>、高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会を年1回開催して情報共有するなどしている。

個人情報については、事務連絡「消費者安全確保地域協議会における個人情報の取扱いの促進について」（2017年7月21日）や「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」（2019年4月）によって、個人情報の取扱い方法等について周知をはかっている。

福祉部局との連携に関しては、2021年10月に「重層的支援体制整備事業と消費者安全

---

<sup>6</sup> 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報告書―消費者安全確保地域協議会の取組を中心に―」p.44、表5-1による。該当数合計の数値降順に筆者が附番した。  
[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20200327\\_1\\_2.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20200327_1_2.pdf)（2022年11月11日閲覧）

<sup>7</sup> [https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/pdf/local\\_cooperation\\_cms\\_200520\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/pdf/local_cooperation_cms_200520_01.pdf)（2022年11月11日閲覧）

<sup>8</sup> [https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/case/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/case/)（2022年11月11日閲覧）

確保地域協議会制度との連携について」を厚生労働省と連名で発出し、「地方公共団体の民生主管部と消費者行政担当部局が積極的に連携し、消費者被害の防止に向けて取り組むこと」を促している<sup>9</sup>。

このように、地域協議会設置の阻害要因として考えられることに対しては、消費者庁からも一定の働きかけが行われている。

#### 4. 先行研究

福原（2020）は、全国の消費生活センター等 851 自治体に対する質問紙調査に基づき、地域協議会の現状や期待される地方支援について論じている。福原は、設置による一定の効果を認めつつ、構成員や見守り関係者との連携の難しさや、業務負担増を感じている自治体が相当数あり、取組が円滑に進んでいない状況について述べるとともに、国や都道府県による支援策として、多様な設置事例の情報提供や、消費者行政部局が見守り活動にかかわる福祉関係を中心とした関係部局に働きかけしやすくなるような情報支援・環境整備を挙げている。また、設置済の 3 自治体（世田谷区、安城市、吉川市）にヒアリングを行い、共通して見られた傾向を次の 5 点に集約している。

- ・ 地域協議会という枠組みでできることすべてに取り組もうとせず、その枠組みを利用して、当該自治体で何ができるかを検討
- ・ 要綱の有無、会議の形式・議題の在り方、構成員の範囲などは、各自治体や構成員の事情に合わせて柔軟に検討
- ・ 各構成員、見守り関係者の通常業務を大きく変えない運営
- ・ 必要以上に会議開催や会議参加に業務負担をかけない工夫
- ・ 個人情報ケースごとに、必要最小限で取り扱う

地域協議会における個人情報の取り扱いに関する論考には、釘宮（2019）、江口ら（2020）がある。釘宮は、徳島県下の設置事例や地域協議会における個人情報取り扱いの好事例である滋賀県野洲市の考察に基づき、「個人情報を共有することが消費者被害の未然防止に有効であるのは事実としても、地域協議会の設置に対する推進力になるとは言いにくい」と述べ、地域協議会設置によるメリットは、個人情報の共有よりむしろ、関係者との連携や被害情報の発信力強化などにあるという見方を示している。

江口らは、研究プロジェクトの一環として開催されたシンポジウムにおいて、個人情報を共有して見守りリストを作成することにより、「詐欺被害に対して高リスクの高齢者へのより集中した見守りが可能であることが再確認された」一方で、個人情報保護法制 2000 個問題により、「消費者安全確保地域協議会の設置による見守りリストの作成においては、今後は個人情報保護法に詳しい法律アドバイザーの支援が強く求められると意見が出された」

---

<sup>9</sup>[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/guidance/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/guidance/)  
(2022 年 11 月 11 日閲覧)

と述べている<sup>10</sup>。そして、福祉部局との連携を深めつつ、「消費者安全確保地域協議会設置を高齢者の見守りにおける政策ツールとして、地域性を鑑みながら行政や市民に広く周知することが必要」としている。また、江口らは、地域協議会の設置が加速し、機能を十分発揮するために求められる対応として次の点を挙げている。

- ① 協議会設置のためのマニュアルを都道府県レベルで作成し、市区町村に周知して、かつ支援体制を強化すること
- ② 市区町村レベルの協議会で実施する会議は、全体会議と担当者会議とし、機動性を高くすること
- ③ 市区町村レベルでの個人情報を含む見守りリストの作成と活用を積極的に推進すること
- ④ 市区町村レベルでの個人情報の取り扱いについては、構成員と協力員の立場の違いを明確にし、情報共有の線引きを行うこと

特定の自治体における地域協議会に関する論考には神山（2020）がある。神山は、山梨県下の市町村で地域協議会の設置が進まない理由として、県の消費者行政部局の配布冊子を引用する形で、「市町村内の関係部局との連携を困難と捉えている、協議会やネットワークの概念が複雑でハードルが高いと捉えている、消費者被害がない、相談が少ないことから必要性が認知されていない」点を挙げている。また、甲府市は個人情報の提供・共有を視野に入れたモデルを作成したが、実際の運用において見守りリストは作成せず、個人情報の共有も構成員の一部のみに留めているとしている。

## II. 研究の目的と方法

### 1. 研究の目的

契約当事者年代別の消費者相談件数で、65歳以上の割合が依然として全年代で最も多い状況に鑑みれば、高齢者等の消費者被害の未然防止や早期発見が喫緊の課題であることは明らかである。地域協議会設置の目的がこの点にあるのであれば、どの自治体も積極的に設置に向けて動くのではないかとと思われるが、現状はそうではない。なぜ地域協議会の設置は増えないのであろうか。また、どのようにすれば設置が増えるのであろうか。

前述の報告書や先行研究等によれば、設置後の明確な効果が見えない、つまり、設置メリットの不明確さが地域協議会設置の妨げになっていることが、増えない理由のひとつとして考えられる。つまり、設置による効果を明らかにしたり、自治体が行っている設置効果を上げるための工夫を確認したりすることが、設置しようとする自治体を増やすことに繋がる可能性がある。

---

<sup>10</sup> 令和3年個人情報保護法改正により、個人情報保護委員会が一元的に国や地方公共団体の個人情報規定を解釈運用することになったが、地域特性に応じた設置方法の検討や周知が必要なのは確かであろう。

2022年11月時点で県下全自治体に地域協議会が設置されているのは徳島と兵庫の2県のみである。この2県において設置に向けてどのような取組があったのか、そして、設置効果を上げるためにどのような工夫をしているのかを明らかにし、地域協議会設置の阻害要因に対する解決策を検討することが本稿の目的である。阻害要因のうち、とくに「設置に関するノウハウがない」、「関係部局との連携が難しい」、「個人情報の取扱いに負担感がある」、「協力してくれる事業者・団体の確保が難しい」に焦点を当てて考察していく。

## 2. 研究方法

徳島、兵庫の事例については、行政が公表した報告書等の考察に加え、自治体に対するヒアリングを実施して、福祉関係部局との連携や地域の見守り活動について考察を行った。調査手法として、推測される阻害要因への対処を確認するとともに、それ以外の要素や自治体独自の工夫を引き出すために、半構造化インタビューを採用した。

徳島では、消費者庁新未来創造戦略本部、県などの報告書に基づき考察を行ったほか、福祉部局との連携が比較的スムーズに行われ、子どもも含め全世代を見守り対象としていることから阿波市を調査対象とし、2022年6月21日に阿波市地域協議会事務局で半構造化インタビュー調査を実施した。インタビュー項目は、阻害要因と市独自の取組に焦点を当て、①個人情報の取扱い、②福祉部局との連携、③見守り対象を子どもに広げた意図、④運営上の工夫、⑤設置効果と課題の5項目とした。

兵庫には、2022年8月31日に県庁県民生活部へ半構造化インタビューを行い、①設立の経緯、②取組内容、③課題等を聴取した。後述するように、兵庫では県が主導的に地域協議会を設置した経緯があり、その詳細を過去、現在、未来にわたり広く情報収集するために、調査対象と質問項目を設定した。

地域協議会の設置に先んじて高齢者等の見守りを目的としたネットワークが設置されている地域もあり、その場合は地域協議会のように消費者安全法による根拠がなくても設置が可能である。このような見守りネットワークを基盤として地域協議会が設置される場合もあることから、「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」のように表記されることも多い。本稿では、消費者安全法に基づいて地方公共団体が設置する見守り組織を地域協議会と総称するが、法施行前に設置されたことが明らかな場合は見守りネットワークと表記する。

## Ⅲ. 徳島の消費者安全確保地域協議会

### 1. 徳島県における消費者安全地域協議会の設置及びその後の取組

徳島県は、面積4,147㎢、人口719,559人、高齢化率34.5%（全国平均28.6%）<sup>11</sup>であり、人口減少と超高齢化社会の課題先進県といえる。

徳島県では、2018年度末までに県及び県下の全24市町村に地域協議会の設置が全国に

---

<sup>11</sup> 人口及び高齢化率は令和2年国勢調査人口等基本集計（総務省統計局）による。以下同。

先駆けて完了した。その原動力となったのは、消費者庁の消費者行政新未来創造オフィス（以下、オフィス）<sup>12</sup>が開設され、全国展開を見据えたモデルプロジェクトの一つとして、地域協議会の構築に取り組んだことである。オフィスでは、徳島県を実証フィールドとして、県の協力を得ながら各市町村に対し積極的な働き掛けを行い、その結果、短期間で設置が可能になった。消費者庁と県による協議会設置及び設置後の取組みは次の通りである。

(1) 消費者庁オフィスにおける取組（2017年7月～2020年7月）

オフィスでの取組みについて、消費者委員会の「プロジェクト検証専門調査会報告書<sup>13</sup>」（2019年5月）における主な内容は、表1の通りである。

表1 消費者庁オフィスにおける取組（2017年7月～2020年7月）

|   |
|---|
| 取組の目的   |
| 県内の取組事例等を全国に情報共有し、見守りネットワークの構築を促進する   |
| 主な成果等   |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・2018年度末までに、県及び県内の全24市町村に地域協議会を設置</li> <li>・「地域協議会設置事例集 in 徳島（2017年度）」を公表（2018年9月）</li> <li>・「地域協議会設置事例集 in 徳島（2018年度上半期）版」を公表（2019年3月）</li> </ul>   |
| 検証過程における主な議論  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>・事例集が公表されており、参考とされることで他の地域での推進に寄与することが期待される。もともと、全国展開に資するものとするためには、県外の先例も含めて、設置に当たっての課題や対処方法、設置後の活用例や課題、対処法を踏まえた情報を共有できるようにすることも必要である。また、都道府県が市町村に対してアプローチする上で参考にできる情報を共有できるようにすることも重要である。協議会設置の政策目標が全国的に見て低調である現状を踏まえれば、徳島での取組の実績や事例集を活用して本庁から各地方公共団体に向けて具体的に働きかける取組が必要である。</li> <li>・全国展開に当たっては、徳島県内での取組のような連携が必ずしも他の地域でも実現できるとは限らないため、地域の実情に即した工夫が必要となる。</li> </ul> |

出典：消費者委員会「消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会報告書」をもとに筆者作成

なお、モデルプロジェクトの全国展開については、基本的の方針の検討や全国の地方公共団体への働きかけは東京の消費者庁の人員で行い、オフィスの人員は必要に応じて徳島県周辺の地域を中心に行っている。

(2) 消費者庁新未来創造戦略本部における取組（2020年7月以降）

<sup>12</sup> 2017年7月24日に徳島県庁舎内に開設された。実証に基づいた政策の分析・研究をベースとした消費者行政の発展・創造の場として位置付けられ、理論的・先進的な調査・研究や全国展開を見据えたモデルプロジェクトなどの取組を集中的に実施する拠点として、3年後を目途に検証・見直しを行うとされた。

<sup>13</sup> 消費者委員会「消費者行政新未来創造プロジェクト検証専門調査会報告書」  
[https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/shinmiraijp/doc/201905\\_shinmirai\\_houkoku.pdf](https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/shinmiraijp/doc/201905_shinmirai_houkoku.pdf)（2022年11月27日閲覧）

消費者庁は、新未来創造戦略本部（以下、未来本部）<sup>14</sup>を新たな恒常的拠点として徳島に設置し、地域協議会の更なる充実・強化を図るため、県内市町村において、モデルプロジェクトに取り組んでおり、その内容は、表2の通りである。

表2 モデルプロジェクトのテーマ

|                                       |
|---------------------------------------|
| 2020年度                                |
| ① 支援者の「見守る力」及び障がい者の「気づく力」の向上（講座の開催等）  |
| ② 消費生活協力員・協力団体の活用（団体や企業への更なる働きかけ）     |
| ③ 福祉と消費者被害の見守りの連携（福祉部局等との連携強化）        |
| 2021年度                                |
| ① 見守りネットワークの設置促進（全国への働きかけ）            |
| ② 都市部(徳島市)における実行的な見守り体制の構築            |
| ③ 見守り現場への情報の周知徹底                      |
| ④ 徳島県から県下市町村への情報の共有                   |
| ⑤ 障がい者本人向け講座におけるポイントの整理・公表            |
| 2022年度                                |
| 2021年度から継続：①、③、④                      |
| 新規：民間企業との協働、見守りネットワーク設置後の効果把握・取組事例の収集 |

出典：消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会「見守りネットワークの更なる活用」をもとに筆者作成

### （3）徳島県の取組

徳島県は、前述の通り消費者庁との連携により、市町村や見守り関係機関への説明やヒアリングを実施したほか、県版の地域協議会「とくしま消費者見守りネットワーク」設置（2017年12月）などにより、市町村の地域協議会への構築支援を行った。そして、現在は活動支援に移行しており、各地域協議会の構成員となることによって、市町村間との情報共有体制の構築に取り組んでいる。また、市町村長による消費生活協力員・協力団体の委託も推進しており、県内人口カバー率50%以上を2020年度に達成している。

さらに、民法改正による成年年齢引下げに伴い、若年者の消費者トラブルの増加が懸念されることから、県教育委員会、小・中・高PTA連合会も県版地域協議会の構成機関に加え、若者を含めた幅広い世代を対象とするなど、ネットワークの進化に取り組んでいる<sup>15</sup>。

徳島県でこのような取組が可能となった背景には、知事の強いリーダーシップの下、産官学の連携拠点である「とくしま消費者行政プラットフォーム」及び、副知事がトップで全部

<sup>14</sup> 「まち・ひと・しごと創生基本方針2019」に基づき、2020年7月30日に設置された。主な機能は、全国展開を見据えたモデルプロジェクト、消費者政策の研究拠点（国際消費者政策研究センター）、新たな国際業務の拠点、非常時のバックアップ機能、消費者庁の働き方改革の拠点である。現地に常駐し業務を統括する審議官（戦略本部次長）が設置され、2022年6月現在80名程度の本部員が配置されている。  
[https://www.caa.go.jp/policies/future/about/assets/future\\_about\\_220628\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/future/about/assets/future_about_220628_0001.pdf)（2022年11月27日閲覧）

<sup>15</sup> 消費者委員会「第5回消費者関連情報の提供の在り方ワーキンググループ議事録」  
[https://www.cao.go.jp/consumer/history/06/kabusoshiki/winwin/doc/005\\_210506\\_gijiroku.pdf](https://www.cao.go.jp/consumer/history/06/kabusoshiki/winwin/doc/005_210506_gijiroku.pdf)（2022年11月27日閲覧）



局の主管課長が参画する「消費者行政創造統括本部」設置によって、組織的な取組がなされたことがある。

## 2. 福祉関係部局との連携

### (1) 阿波市の事例

阿波市は、面積 191.1 km<sup>2</sup>、人口 34,713 人、高齢化率 38.1%の自治体である。

「阿波市消費者安全確保地域協議会」は、2018 年 4 月に設置され、事務局は商工観光課に置かれたが、現在は消費生活センターに移管されている。当市の地域協議会の特徴としては、地域包括支援センター、社会福祉協議会及び、民生委員・児童委員などによる多重的な連携が挙げられている<sup>16</sup>。

今回、現状や課題を把握するため、地域協議会事務局担当者へのインタビュー調査を 6 月に実施したが、その内容は次の通りである。

地域協議会の全体会議は年に 1 回の開催であるが、地域包括支援センターなどとの情報交換は適時行っており、対応要請なども円滑に実施できている。消費生活相談員（2 名）を社会福祉協議会に委託していることもあって、福祉部門との連携は円滑に行われている。

地域協議会は、既存の会議体と構成員メンバーが重なるので事務的に負担ではない。民生委員・児童委員、婦人会、老人会の会合開催に合わせ情報提供を行っている。また、福祉の生活支援コーディネーターも消費生活センターで情報収集をするなど、連携が日常的に行われている。さらに、民生委員・児童委員が個人宅を訪問するときには、消費者トラブル防止のための啓発チラシなどを一緒に配布するなど、社会福祉協議会のネットワークを生かした細やかな見守りを実践している。加えて、消費者協会によるキャンペーン活動を通じた効果的な情報発信なども行っている。

見守りの対象は高齢者だけではなく、子どもなど幅広い世代に広げており、構成員に教育委員会を加え、消費生活相談員による出前講座を小学校で実施している。また、校長会で消費生活センターの状況を年に 1 回話しているほか、交付金を活用して中学生向け啓発パンフレットを作成し、教師が授業で使用している。

個人情報の共有は、関係する部署とのみ必要に応じて行っており、全体では行っていない。また、地域包括支援センターは別途システムを立ち上げており、消費生活センターからの情報提供があった場合は独自項目にチェックを入れている。

地域協議会設置による効果は、①構成員間同士での「つながり」が容易になった、②社会福祉協議会、民生委員・児童委員などの福祉関係者や教育関係者との顔の見える関係づくり、③消費者トラブルを直接伝える場ができたことで情報発信の機会が増えた、などである。

課題は、①新型コロナウイルス感染症拡大の影響で活動が制約されており、活性化を図る必要があること、②消費者協会会員の高齢化と会員数の減少、などである。

---

<sup>16</sup> 消費者庁「『消費者安全確保地域協議会』設置事例集 in 徳島」

[https://www.caa.go.jp/future/project/project\\_011/2018/pdf/project\\_011\\_190823\\_0005.pdf](https://www.caa.go.jp/future/project/project_011/2018/pdf/project_011_190823_0005.pdf) (2022 年 11 月 27 日閲覧)

## (2) 徳島市の事例

徳島市は、面積 191.5 km<sup>2</sup>、人口 252,391 人、高齢化率 31.1%の自治体である。「人口規模の大きい都市部における見守りについては、見守り対象者が多いことに加え、都市部特有の人間関係から、都市部ならではの工夫が必要であると考え」と未来本部資料では述べられており<sup>17</sup>、都市部では福祉関係部局との連携が特に必要になると考えられる。

「徳島市消費者被害防止ネットワーク」は、市民文化部市民生活相談課が事務局となり消費者被害防止のための見守り活動のほか、消費者被害の未然防止のための情報提供や啓発を目的として 2018 年 2 月に設置された。

構成員として、福祉部局やその関係組織だけでなく、民間の金融機関等の事業者団体や弁護士、警察も参画しており、主な活動は、構成員間の情報共有を目的とした総会を年 1 回開催するほか、全ての構成員に対して、消費者トラブルの啓発を目的に消費生活センターが作成した広報誌『くらしの広場』を 2 か月に 1 回送付している。

表 3 徳島市 3 組織見守り現場担当者へのヒアリング結果（抜粋）

| 【情報共有】   |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>・協議会事務局としての情報発信が上手く構成員まで届いていない、または届いているが認知・活用されていない。</li><li>・紙媒体での回覧という形で共有されることが多く、その他の印刷物に紛れて見過ごしがち。</li></ul>  |
| 【実際に消費者トラブルを発見した時の対応】  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・特殊詐欺などのトラブルが大きい内容の場合は消費生活センターに相談するが、それ以外は自分の経験則でアドバイスしている</li><li>・インターネットで消費者トラブルの対処方法を検索して対応している</li></ul>  |
| 【消費者トラブルの対応をするときに困ったこと】  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>・認知症などの理由から、契約事業者などの情報などがはっきりしないため、情報が明確でないのに消費生活センターに相談していいのかどうか分からない</li><li>・明らかに消費者トラブルであるが、本人が納得しているためそれ以上踏み込むことができていないがこの対応が正しいのか悩んでいる</li><li>・消費生活センターに相談していい案件なのかどうか分からないので相談しづらい</li></ul> |

出典：消費者庁 新未来創造戦略本部『消費者全確保地域協議会（見守りネットワーク）プロジェクト報告書 4. 都市部（徳島市）における見守り体制の検討』（令和 4 年 3 月）をもとに筆者作成

見守り活動においては、社会福祉協議会と地域包括支援センター、民生委員児童委員協議会の 3 つの組織が、見守り活動の高齢者との主たる接点となっている。未来本部では、前記 3 組織の見守り現場担当者へのアンケートやヒアリングを 2021 年 9 月～10 月に実施し、その結果を公表している<sup>18</sup>。

<sup>17</sup> 消費者庁新未来創造戦略本部「見守りネットワークの更なる活用」（2022 年 3 月 24 日）

[https://www.caa.go.jp/policies/future/topics/meeting\\_009/materials/assets/meeting\\_009\\_220324\\_0007.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/future/topics/meeting_009/materials/assets/meeting_009_220324_0007.pdf)（2022 年 11 月 27 日閲覧）

<sup>18</sup> 消費者庁「消費者安全確保協議会（見守りネットワーク）プロジェクト報告書」（2022 年 3 月）

[https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project\\_007/assets/cms\\_future201\\_220509\\_107.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/cms_future201_220509_107.pdf)（2022 年 11 月 27 日閲覧）

当調査では、情報共有が構成員間でできていないこと、福祉関係者の約 40%程度が業務の中で消費者トラブルを見かけていることや、インターネットで対応方法を検索していること、担当者個人の経験則で対応していることなどの状況が明らかになった。また、全ての回答者が消費者トラブルに関する情報共有が業務の役に立つと答えている。そして、勉強会が開催されれば、講師の消費生活相談員と面識を持てるので、相談しやすいといった回答も複数あった。このことから、徳島市では、福祉など 3 組織の見守り現場担当者を対象に定期的な勉強会を 2022 年度から開催し、生活支援コーディネーターとの顔の見える関係づくりなどの効果も表れている。ただし、この取組みは端緒についたばかりであり、地域協議会と実際に見守りに携わる現場担当者とのコミュニケーションの円滑化を図るためには、勉強会を継続して定期的実施することが必要である。同時に、福祉部局が設置している「とくしま見守りねっと」(徳島市高齢者・障害者見守りネットワーク)との情報共有も望まれる。

### 3. 個人情報共有

徳島県では、消費者相談の約 3~4 割を県消費者情報センターで対応しており、福祉サービスへのつなぎ等の継続的な見守りが必要と思われる場合でも、従来は県と市町村の個人情報共有が制限されているため、案件の共有ができていなかった。そのため、県消費者政策課が県内全ての地域協議会に構成団体として参画している(2021 年 11 月完了)。さらに、モデル地域(小松島市、勝浦町)において情報連携フローを作成し、連携テストを実施後に本格的運用を開始し(2022 年 6 月)、その運用を順次拡大している<sup>19</sup>。

未来本部資料によると、徳島県と市町村の情報連携は次の通りである<sup>20</sup>。

- ① 徳島県消費生活センターで対象情報を徳島県に報告
- ② 徳島県からメールで各市町村地域協議会事務局に情報共有
- ③ 各市町村の地域協議会事務局から、消費生活センターや福祉部局に共有
- ④ 福祉部局は、必要に応じ地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会等の関係機関に共有

### 4. 見守り活動の担い手づくり

#### (1) 消費生活協力員・協力団体の活用

未来本部では、2020 年度モデルプロジェクト事業として、徳島県板野町で「消費生活協力員・協力団体の活用」を実施しており、消費者被害の防止に向けた取組みへの参画を促している<sup>21</sup>。具体的には、地元消費者団体、老人クラブの参加者を協力員として 15 名に委嘱

<sup>19</sup> 2022 年 6 月：板野町・三好市・東みよし町、7 月：美波町、8 月：阿波市・松茂町、11 月海陽町

<sup>20</sup> 前掲、未来本部資料「見守りネットワークの更なる活用」p.22

<sup>21</sup> 消費者庁新未来創造戦略本部「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)令和 2 年度報告書 2. 地域の見守り活動への消費生活協力員・協力団体の活用」2021 年 3 月

[https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project\\_007/assets/cms\\_future201\\_210414\\_05.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/cms_future201_210414_05.pdf) (2022 年 11 月 27 日閲覧)

し、生命保険会社、コンビニエンスストア、障がい者就労施設などを協力団体として 19 団体に委嘱した。見守りスキルアップ講座を 3 回開催し、講座実施先の管理者から、「消費生活協力員・協力団体の委嘱を受けたことで相談先が明確になり、情報の取扱いについても法に明示されているため、安心できた、という声も聞くことができた」という。講座を受講した企業が全国各地に拠点のある企業であり、県外の見守り活動への協力の申し出があるため、今後、全国への広がりも期待できるとしている。

また、板野町のような地域協議会とは別の独自の見守り体制を作っている自治体が多あることから、「このような独自のネットワークを消費生活協力員・協力団体として活用することで見守りネットワークの更なる充実につながるものと考え」とプロジェクト担当者は述べている。

なお、消費生活協力員・協力団体における個人情報共有の考え方は、見守りに必要な情報であれば本人の同意がなくても地方公共団体に個人情報が提供できる。ただし、その逆や、協力員・協力団体間での情報共有は認められず、秘密保持義務も課せられている。

## (2) 買物支援を通じた見守り活動

消費者庁の 2022 年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業の中で、「高齢者、障害者等を見守るネットワークの構築及び地域活性化の実証」をテーマに、移動スーパーとくし丸<sup>22</sup>の販売員が顧客に対し消費者トラブルに関するヒアリング調査を行い、注意喚起等の啓発を実施している。同事業は、人口規模や地理的条件などの異なる様々な自治体と連携し、それぞれの地域における事業者等が効果的・効率的に見守り活動を実施できるよう、関係団体間の連携や必要な資材の開発等を行うものである。2022 年 7 月 1 日～9 月 30 日に東京都新宿区および奄美市で実施し、2022 年 10 月 1 日～2023 年 1 月 31 日には徳島市・秋田市・松本市・長野市・新庄市・八戸市・船橋市で実施する計画である。

## (3) 暮らしのサポーター・消費生活コーディネーター制度

徳島県の「暮らしのサポーター制度」は、2006 年度にスタートしている。徳島県消費者情報センターと消費者をつなぎ、消費者の役立つ情報を広めたり、地域の情報やニーズをセンターに取り次いだりする消費者ネットワークの担い手（愛称：阿波の助っ人）である。しかし、サポーターだけではチームプレーは相当難しいという問題があり、2013 年度にサポーター同士の連携やサポーターと市町村の連携をつなぐ役割として、新たに「消費生活コーディネーター制度」が創出された。これまでの認定者数（累計）は、暮らしのサポーター（個人 656 名、団体 21）、消費生活コーディネーター（75 名）である（2022 年 3 月末日現在）。

なお、徳島県では、2017 年度から「消費生活相談員等養成講座」を開催しており、消費生活アドバイザー資格試験の合格者は、本人が希望すれば「消費生活コーディネーター」と

---

<sup>22</sup> 株式会社とくし丸（本社：徳島市）が買い物難民を対象に運営する移動スーパー事業。47 都道府県で 1,093 台の軽トラックを活用している（2022 年 12 月 7 日時点）<https://www.tokushimaru.jp/>（2022 年 12 月 24 日閲覧）

して認定されている。近年の合格者輩出も相まって新たな担い手として、地域における見守りネットワークへの参画が期待される。

表4 徳島県の消費生活アドバイザー資格試験合格者数（直近5年間）

| 年度   | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 合計 |
|------|------|------|------|------|------|----|
| 合格者数 | 7    | 8    | 8    | 8    | 9    | 40 |

出典：一般財団法人 日本産業協会ホームページをもとに筆者作成

#### IV. 兵庫の消費者安全確保地域協議会

##### 1. 兵庫県における消費者安全確保地域協議会の設置状況

兵庫県は、摂津・播磨・但馬・丹波・淡路という歴史も風土も異なる個性豊かな五国からなり、面積 8,369 km<sup>2</sup>、人口 5,465,002 人、高齢化率 29.3%の自治体である。

五国それぞれの行政区には、県の行政機関として県民局・県民センターが設置されており、2018年9月にこれらの行政機関が主導し、県下の全市町に地域協議会が設置された。兵庫県が、全市町に設置できたのは、そこに至る歴史的背景がある。最初に取り組んだのは丹波県民局で、2003年に警察署と連携し情報交換をしながら、消費者の見守りネットワークをスタートさせた。その情報を他県民局が受け、順次同様な組織を立ち上げて最終的には2013年に全市町をカバーする見守りネットワークが設置された（図1）。

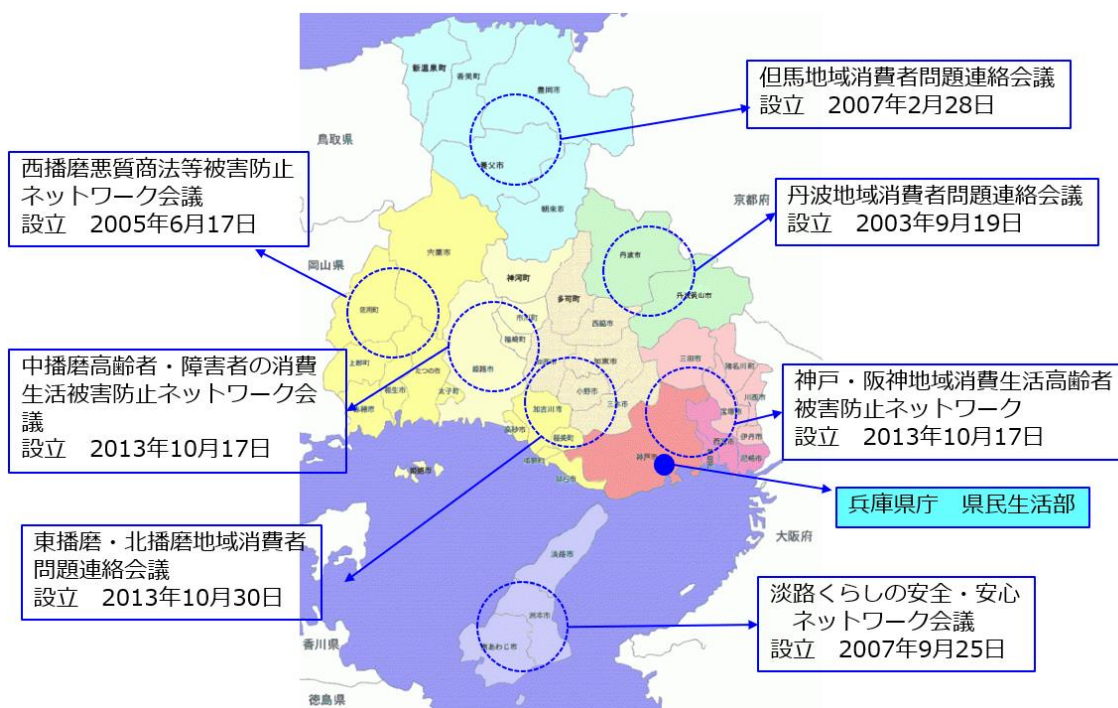


図1 2013年時点の兵庫県における見守りネットワークの設置状況

表5 消費者安全確保地域協議会の構成員等（2022年11月現在）

| ネットワーク名称                            | 地域内市町  | 構 成 員   | 地域協議会<br>設置年月日 |
|-------------------------------------|--|---|----------------|
| 神戸・阪神地域消費生活高齢者<br>等被害防止ネットワーク       | 神戸市、尼崎市、西宮<br>市、芦屋市、伊丹市、宝<br>塚市、川西市、三田市、<br>猪名川市             | 市町消費生活担当課、県警本<br>部、弁護士会、司法書士会、社<br>会福祉協議会、近畿財務局神戸<br>財務事務所、阪神シニアカレッ<br>ジ、消費生活総合センター   | 2018.8.3       |
| 東播磨・北播磨地域消費者<br>問題連絡会議              | 明石市、加古川市、<br>高砂市、稲美町、播<br>磨町、西脇市、三木<br>市、小野市、加西<br>市、加東市、多賀町 | 弁護士会、司法書士会、警<br>察署、社会福祉協議会、地<br>域包括支援センター、健康<br>福祉事務所、市町消費生活<br>センター、県センター  | 2018.9.18      |
| 中播磨高齢者・障害者の消<br>費生活被害防止ネットワー<br>ク会議 | 姫路市、福崎町、神<br>河町、市川町  | 市町消費生活担当課、市町<br>福祉担当課、警察署、弁護<br>士会、社会福祉協議会、地<br>域包括支援センター、民生<br>委員児童委員協議会、職業<br>自立支援センター、自治<br>会、生活協同組合コープこ<br>うべ、中播磨消費者センタ<br>ー  | 2018.8.28      |
| 西播磨悪質商法等被害防止<br>ネットワーク会議            | 相生市、たつの市、<br>赤穂市、宍粟市、太<br>子町、上郡町、佐用<br>町                     | 管内市町消費者行政担当<br>課、警察署、弁護士会姫路<br>支部、司法書士会西播磨支<br>部、管内社会福祉協議会、<br>地域包括支援センター、龍<br>野健康福祉事務所、西播磨<br>文化会館、西兵庫信用金<br>庫、西播磨消費者センター  | 2018.8.30      |
| 但馬地域消費者問題連絡会                        | 豊岡市、養父市、朝<br>来市、香美町、新温<br>泉町                                 | 市町消費生活担当課、市町<br>福祉担当課、警察署、社会<br>福祉協議会、但馬県民局地<br>域づくり課、豊岡県税事務<br>所、但馬消費生活センター  | 2018.8.1       |
| 丹波地域消費問題連携会議                        | 丹波篠山市、丹波市  | 県民局消費者センター、丹<br>波篠山市・丹波市消費生活<br>センター、丹波篠山市・丹<br>波市社会福祉担当課、管内<br>警察署、丹波篠山市・丹波<br>市社会福祉協議会、県民局<br>地域振興課、(公財)兵庫丹<br>波の森協会  | 2018.8.30      |
| 淡路くらしの安全・安心ネ<br>ットワーク会議             | 洲本市、南あわじ<br>市、淡路市  | 市消費生活担当課、市福祉<br>担当課、市中央公民館、警<br>察署、弁護士会、司法書士<br>会、行政書士会、社会福祉<br>協議会、地域包括支援セン<br>ター、消費者協会、民生・<br>児童委員連絡会、防犯協<br>会、自治会、婦人会、老人<br>クラブ連合会、特別支援学<br>校、金融機関、くらしの安<br>全・安心推進員、青少年指<br>導官、淡路消費者センター | 2018.7.30      |

出典：兵庫県県民生活部の資料をもとに筆者作成

これらの「見守りネットワーク」は、消費者安全法第11条3に基づく「消費者安全確保地域協議会」と機能、運営体制がほぼ同等であることから、従来組織を「消費者安全確保地域協議会」とする事で全市町に設置を完了した。

このように兵庫県では、早い段階から高齢者・障がい者が消費者トラブルに巻き込まれないように見守りの体制を作ることが重要と考えていた。早くから「見守りネットワー

ク」の構築に着手してきたこと、運営体制の変更も伴わなかったこと等により、順調に設置が進んだ。

## 2. 消費者安全確保地域協議会の構成員

各市町の協議会構成員は表5の通りである。

各地域協議会は、前身のネットワーク会議の成り立ちからのメンバーである行政の消費生活担当部局、福祉担当課、警察、弁護士、地域包括支援センター、福祉協議会など多くの関係部署、団体から構成されており、それぞれの地域独自性がある。前述の「消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因に関するQ&A」で見られた福祉部局との連携については、兵庫県の場合、すべての協議会に社会福祉協議会、市町福祉課等がふくまれており、地域協議会内で連携出来ている。

## 3. 消費者安全確保地域協議会の取組

各地域協議会は、各構成員からの見守りの取組内容の報告や情報提供を行う会議を年1～2回実施している。また、会議の開催に合わせ研修会を実施し、弁護士、事業者団体を講師に招き講演会を開催している。消費者トラブル等の消費生活相談を司る兵庫県立消費生活総合センターより最新の消費者トラブル事例や対応方法について発信される情報を、各地域協議会の事務局である行政担当部局がメーリングリスト等を使って周知している<sup>23</sup>。これらの情報から、各構成員は自治会レベルの啓発活動を集会場等で実施している。

2020年以降、新型コロナウイルス感染拡大により、行動制限が発出されたこともあり、対面での活動が制約を受けた。そのため、従来から実施している見守り活動が十分に機能できなかつたと思われる。コロナ禍での巣籠り消費は、高齢世帯に於いても例外ではなく、インターネットを使用する事が日常的になっている。2021年度、県内の消費生活相談窓口によせられた相談では、インターネットを介した消費者トラブルは増加している<sup>24</sup>。特に商品一般の中で、偽メール・偽SMSに関する年代別の相談件数では、高年齢層になるにつれ増加している。

このように偽メールや偽SMSから消費者トラブルに巻き込まれることもあり、従来の見守りの目が届かないところで起きていることから、兵庫県はネット時代に即応した今後の見守りの在り方について課題があるとしている。

# V. 考察

## 1. 県主導による消費者安全地域協議会の設置

徳島、兵庫における地域協議会設置に至る経緯をみると、県の主導性が大きな役割を果た

<sup>23</sup> 兵庫県立消費生活総合センターによる情報発信事例として、随時発行の情報冊子『Aらいふ』がある。

<sup>24</sup> 「令和3年度（2021年度）兵庫県内の消費生活相談状況（解説編）【兵庫県内の県・市町消費生活相談窓口受付分】」

<https://web.pref.hyogo.lg.jp/press/documents/20220901sasikae00.pdf>（2022年11月30日閲覧）

したことがわかる。

徳島では消費者庁誘致という特殊要因もあり、もっとも早く全市町村に地域協議会が設置された。その後もモデルプロジェクト実施による連携協働により、その取り組みは着実に進んでいる。

兵庫では、早期から見守りネットワークの重要性に気づき、県民局が主体となって組織づくりを進めていた。このような歴史的背景があったことが他自治体と異なる点であると思われる。また、地域協議会を設置する事による組織変更や新たな歳出が発生しなかったことも、スムーズに設置が達成できた要因と推定される。

本稿で取り上げた 2 県の事例でみられた県の主導性については、全国消費者団体連絡会が実施した 2022 年度地方消費者行政調査報告書（以下、全国消団連調査報告書）でも指摘され、都道府県が地域協議会を設置している場合の県下自治体における地域協議会の平均設置率 30%に対し、設置していない場合は 14%である。全国消団連調査報告書によれば、地域協議会を設置していない 25 県の設置していない理由としては、「基本的には基礎的な地方公共団体である市町村が設置するものであるため」が 16 県、「市町村の協議会設置に向けて県は構築に必要な支援を行うことが効果的と考えている」が 3 県、「県として設置を予定中・検討中」が 2 県、「設置体制が整っていない・職員の業務が過多であることから設置が難しい」が 2 県、「既存のネットワーク等で対応できている」が 2 県であった<sup>25</sup>。

前述の国民生活センターによる調査では、設置前の阻害要因として「設置に関するノウハウがない」が 31.8%と高い割合であることから、ノウハウ不足が、設置が進まない理由のひとつであるのは間違いないであろう。市町村レベルだけでは、どのように地域協議会を設置し、どのように運営すればよいか分からない場合が多いと思われる。都道府県が率先垂範して、まず都道府県レベルで協議会を設置し、そこで取得したノウハウを市町村に伝授していくといった方法が有効だと考えられる。協議会設置を市町村の問題として片づけるのではなく、都道府県自体が積極的に設置に取り組むことが求められる。

## 2. 福祉関係部局との連携

徳島県阿波市の事例にあるように、小規模な自治体では、福祉部門との連携はもともと円滑な状態にあると考えられる。そこに取って地域協議会を設置することは、予算・人員不足もあり、メリットが感じられないという現状が、全国消費者団体連調査報告書からも窺われる<sup>26</sup>。

一方、徳島県徳島市の事例にあるように、都市部においては、福祉関係部局との連携について都市部ならではの工夫が必要とされる。社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員・児童委員など、福祉の現場担当者を対象に定期的な勉強会を開催し、顔の見える関係

---

<sup>25</sup> 全国消費者団体連絡会による 2022 年度地方消費者行政調査は 2022 年 7 月～8 月に 47 都道府県を対象に実施され、2023 年 3 月に報告書が公表された。

<sup>26</sup> 全国消費者団体連絡会の調査によれば、設置に至るまでの課題（複数回答）で予算確保・人員確保の問題を理由に挙げた県が 21、メリット・必要性の問題を挙げた県が 16、既存ネットワークの問題を挙げた県が 11 であった。



づくりを目指しているが、コミュニケーションが十分にとれているとまではいえない。

眞鍋（2018）は、「地域協議会は集団間ネットワークであり、見守り対象者が所属するのは個人間ネットワークであることを考えると、その接続・連携のしくみを考慮に入れなければ、ただ地域協議会を作っても『仏作って魂入れず』になる」と指摘している。消費生活センターは福祉関係部局と異なり、実際に自宅を訪問して支援するアウトリーチ機能を有しておらず、集団間ネットワーク（マクロ）と個人間ネットワーク（マイクロ）の接続と連携には、福祉関係部局との関係性が鍵になる。

特に、都市部においては、これまで以上に、日常的に身守りを行っている福祉関係者との相互理解が大切である。これまで福祉関係部局との連携が十分でなかった自治体では、連携を進める手段として、地域協議会の設置が選択肢のひとつとなり得る。

### 3. 個人情報の共有

地域協議会における個人情報の共有については、徳島県内でモデルプロジェクトという形で、かなり慎重に進められている。県と市町村で共有が必要な個人情報の範囲の意識合わせを行い、保管方法や情報セキュリティルールなどを確認・整理したうえで、運用試験を経て実運用へと移行しようとしている。小規模自治体の事例である阿波市でも、個人情報の共有は関係する部署とのみ必要に応じて行っており、全体では行っていない。

消費者庁は、個人情報の活用こそが地域協議会を活用する最大の利点と述べている<sup>27</sup>。しかし、全国消費者団体連絡会の調査報告書には、「個人情報を取扱わない場合、消費者安全確保地域協議会設置のメリットを見出しにくい」という意見と、「個人情報の取扱いについて、その協議会メンバーに民間関係者がいることにより、違和感を抱いている市町村が多数ある」という意見の両方が自治体から寄せられており、地域協議会における個人情報の取扱いの難しさが見てとれる。

江口らの研究にも「市区町村レベルでの個人情報の取り扱いについては、構成員と協力員の立場の違いを明確にし、情報共有の線引きを行うこと」という指摘があり、個人情報を共有する場合は限定的に行うことが必要であろう。庁内の福祉関連部局、福祉の現場で見守りを行う社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員・児童委員、そして警察など限られた構成員のみで共有し、協力員・協力団体からは一方向的な情報提供に留めるのが現実的な方法だと考えられる。

モデルプロジェクトの試行により、徐々に個人情報の共有範囲と取扱い方法が定まりつつある。地域協議会の設置時に自治体が戸惑わないよう、改めて個人情報の共有方法について具体的な事例を示すことが望ましい。自治体の規模や都道府県と市町村の連携方法等によって、いくつかのパターンを設定することも出来るであろう。

### 4. 見守りの担い手づくり

徳島では、消費生活協力員・協力団体の活用、買物支援を通じた見守り活動、くらしのサ

---

<sup>27</sup> 消費者法ニュース No.128（2021年7月）87頁 消費者法ニュース発行会議刊

ポーター・消費生活コーディネーター制度のように、多方面から見守りの担い手づくりが進められている。兵庫でも、消費生活に関する啓発や見守り活動を推進するため各市町の推薦に基づき設置している「くらしの安全・安心推進員」を、2021年から消費者安全法に基づき地域協議会における消費生活協力員として委嘱している。地域の見守りの目を増やすとともに、消費者トラブルの現状を構成員に理解してもらうことが未然防止の実効性につながる。

兵庫では、以前から地域協議会の形は出来上がっており、あとは設置の実効性を構成員間で共有し、モチベーションをあげていくことが課題になっている。そこでは行政のリーダーシップが求められるが、行政職員は比較的短期間での人事異動があり、継続的な関与は難しい。地域に根差した活動をするためには、構成員間のコーディネートをする要員を民間に委嘱するなどの措置が必要ではないかと思われる。継続的かつ消費生活分野に知見を持つ人材として、近年、各地に設立されている適格消費者団体などが想定できる。

また、兵庫では、今後について、インターネットを介した消費者トラブルの見守りを、どのように行うのかという課題が提起された。見守る側も高齢化が進んでおりITリテラシーの問題があることは否めない。インターネット時代の見守りという意味では、無視できない領域であり、今後益々増加してくる消費者トラブルに対し、早急に何らかの対応をすべき項目である。

見守りの担い手の高齢化問題については、徳島県阿波市の事例では消費者団体に関して言及されていた。見守りが必要とされる地域では、2県に限らず高齢化が進んでいることが容易に推察され、この問題は全国的なものだと考えられる。阿波市では、見守りの対象を高齢者だけでなく、子どもなど幅広い世代に広げており、構成員に教育委員会を加えている。徳島県でも成年年齢引き下げに伴う若年者の消費者トラブル増加を見据え、教育委員会やPTA連合会を構成員に加え、若者を含めた幅広い世代を地域協議会による見守りの対象と捉えている。このように地域協議会の対象を拡大し、構成員に教育委員会などを加えていくことも、ひとつの解決策であろう。また、協力団体としての事業者にも、ITリテラシー面等での貢献を期待したい。

消費生活協力員・協力団体は地域協議会とは別の制度であり、地域協議会を設置していない自治体でも委嘱することが可能である。自治体が地域協議会の設置が難しいと考える場合には、無理に地域協議会を設置しようとするのではなく、協力員・協力団体を委嘱して見守りの目を増やすための実質的な取組に転換することも方策のひとつである。徳島県板野町におけるモデルプロジェクトを成功事例として、同様の動きが全国に広がっていくことが望ましい。

他の自治体でも消費生活サポーター、消費者被害防止サポーター等の名称で、地域の見守りの担い手を増やすための養成講座が実施されているが、養成講座修了後の地域に根差した活動の実践には、まだ課題がある（釘宮，2020）。このような担い手を協力員の委嘱等によって行政の施策に巻き込み、活用をはかっていくことが地域活動の実践につながる。

## VI. 総括

### 1. 消費者安全確保地域協議会の設置を促進するために

本稿において、阻害要因であるノウハウ不足、関係部局との連携、個人情報、協力してくれる事業者・団体の確保に対する解決策が、ある程度抽出できた。つまり、①都道府県自らが地域協議会を設置する等の方法で市町村を牽引すること、②福祉関係部局との関係構築は周辺部より都市部の方に課題があり、顔の見える関係づくりが欠かせないこと、③個人情報はあらかじめ取扱い範囲や運用ルールを確認したうえで限定的に共有すること、④事業者や適格消費者団体の力を借りつつ教育委員会やボランティアなども含めて見守りの担い手を増やすとともに、地域協議会という形に必ずしもこだわらず、実質的な消費者トラブルの未然防止・早期発見に注力することである。

本稿で事例として取り上げた 2 県では、ほぼ順調に地域協議会が運営されている。しかしながら、今後は、全国での地域協議会設置促進に資するため、「設置すると、どのようなメリットがあるのか」、「どのようにすれば効果的な運営ができるのか」といった成功事例を、さらに発信していくことが必要である。

先行して地域協議会を全域に設置した 2 県のみならず、全国の自治体による維持・活性化の工夫や成功事例の情報が、消費者庁の発行する事例集以外の方法でも発信され、目に触れる機会を増やすべきである。その発信源としては、地域協議会の協力団体として委嘱された消費者団体や弁護士会などが考えられる。

### 2. 設置効果の捉え方

本当に地域協議会を設置することによって消費者トラブルの未然防止や早期発見につながるのか、設置・運営にかかる労力に対する見返りとしての効果がどのぐらいなのか、半信半疑に感じている自治体は多い。

地域協議会の設置による効果を検証するための指標としては、消費生活相談件数が考えられる。しかし、消費生活相談は埋もれたまま相談に至らないことがあり、掘り起こして相談件数を増やす努力も必要である。そのため、相談件数の減少を指標にして効果を判断することは難しい。また、もし相談件数を指標にできるとしても、地域協議会の設置以外にも法律の改正など他の要因が影響を与える場合があり、効果判定は極めて困難である。

徳島県阿波市では、地域協議会の設置が関係者との連携や被害情報発信の強化につながったという。高齢者等の消費者トラブルの未然防止・早期発見には、現場の福祉担当者の関与が欠かせないため、特に福祉関係部局との連携は必須である。

消費者委員会が公表した報告書には、「消費生活は、多くの人にとって最も日常的な社会との接点であり、様々な社会問題にかかわるものであるから、消費者行政においては、こうした関係行政機関の結集が特に重要な意味をもつのであり、関係する情報を行政の部門を超えて共有することはその前提をなすものである<sup>28</sup>」とあり、自治体の消費者行政部門と他

---

<sup>28</sup> 消費者委員会「高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方調査報告書」（2016年）、p.11

の行政部門・行政機関との情報共有の重要性が指摘されている。

福祉のネットワーク、消費生活のネットワークには、それぞれ強み・弱みがある。見守り対象者はその一人一人が複合的な問題を抱えており、福祉関連部局だけでは解決しない問題があるはずである。双方が、何ができるかを持ち寄り、それぞれの役割を明確にして相互理解をはかるべきである。共通のゴールを目指して、縦割りではなく横串をさす展開を形にしたものが地域協議会だと考えることができる。

集団間ネットワークと個人間ネットワークの接続と連携における課題解決をはかる手段として地域協議会を捉え、連携強化を効果の指標とすることも出来るであろう。

### 3. 地域特性に応じた実質的な見守りの取組

各自治体の置かれた状況は異なり、とるべき手段も一様ではない。そのため、自分たちの自治体で、地域協議会がどのような役割をするのかを再検討し、どのような形がいちばん相応しいのかを考えなければならない。つまり、地域協議会の設立を目的にするのではなく、どのようにすれば地域の見守りが実践できるかを考え、それぞれの自治体で消費者トラブルの未然防止や早期発見に取り組むことが大切である。最終的には地域協議会とは別の方法で見守り体制を構築することも選択肢になり得る。

本稿で事例として取り上げた兵庫県の地域協議会は、県の行政機関である県民局・県民センターを核として県内 7 か所に設置されている。県主導で地域協議会を構築した結果という見方も出来るが、県の成り立ちを紐解くと必然性が見えてくる。五国（摂津・播磨・但馬・丹波・淡路）を統合して形作られたのが兵庫県であり、それぞれの「国」ごとに拠点を置くのは、ある意味では自然なことであった。

他の地域にも、さまざまな背景が存在しているであろう。歴史的背景のみならず、近年になってからの体制・地勢・取組も含め、その延長線上で見守り実践の可能性を探ることが出来るのではないだろうか。たとえば、消費者行政に関連したものでは、前述の消費生活サポーター養成講座が地域の見守りの担い手を育てる目的で県や市で実施されてきた。地域協議会を設置しない場合でも、そのような担い手を消費生活協力員に委嘱することで、被害に遭いやすい脆弱な消費者を、その人の生活圏内で見守ることが出来る可能性がある。また、広域連携によって消費生活相談窓口を運営しているような場合には、個々の自治体で地域協議会を設置するよりも広域連携圏として見守りに取り組む方が、相談を踏まえた実践になるのではないだろうか。基礎自治体単位にこだわらないような、設置要綱の制定・改正を伴わないような見守り方法についても検討の余地があると思われる。

### 4. 今後の課題

本稿の調査研究範囲は 2 県であり、抽出できた解決策も限られている。他の自治体の事例に範囲を広げることで得られる知見も多いと考える。

本稿の自治体に対するインタビューでは、いずれの地域でも新型コロナウイルス感染症拡大の影響で構成員等の活動が制約された状況が述べられた。せっかく設置した地域協議会が機能しないまま、存在感が薄れている可能性があるのは大変残念なことである。本稿が

少しでも自治体の動きの後押しとなり、消費者トラブルの未然防止・早期発見の取組につながることを願う。

謝辞 徳島県阿波市地域協議会事務局、および兵庫県県民生活部の職員の方々にはインタビューで多大なご協力をいただいた。また、全国消費者団体連絡会 地方消費者行政プロジェクトのメンバーには考察をまとめる際に多くのご示唆をいただいた。ここに深く感謝の意を表したい。

#### 参考文献

- 江口洋子、田部井美千代、藤田卓仙「高齢者の詐欺被害防止に向けた消費者安全確保地域協議会の活用と個人情報課題」、国民生活研究, 第 60 巻第 2 号, 2020, 国民生活センター, pp.109-129
- 神山久美「消費者行政による高齢者等見守りネットワークの構築～甲府市消費者安全確保地域協議会の事例から～」, 生活経営学研究, No.55, 2020, 日本家政学会 生活経営学部会, pp.19-24
- 釘宮悦子「消費者安全確保地域協議会に関する一考察～滋賀県野洲市と徳島県下の市町村における事例検討から～」, 消費生活研究, 第 21 巻 1 号, 2019, NACS 消費生活研究所, pp.17-24
- 釘宮悦子「消費生活サポーターに対する施策の効果検証ー埼玉県下の基礎自治体調査からー」, 消費者教育, 第 40 冊, 2020, 日本消費者教育学会, pp.197-207
- 福原奈央「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ー消費者安全確保地域協議会の取組を中心にー」, 国民生活研究, 第 60 巻第 1 号, 2020, 国民生活センター, pp.52-87
- 眞鍋知子「高齢者を見守る地域ネットワークをどう広げていくか」, 国民生活, 2018 年 9 月号, 2018, 国民生活センター, pp.8-10