

令和5年度地域消費者被害防止ネットワークの活動状況に関する実態調査結果

1 調査の概要

(1) 調査目的

道内の地域消費者被害防止ネットワーク（以下、「地域ネットワーク」という）の活動状況を調査することにより、各地域ネットワークの活動実態や課題等を把握し、地域ネットワーク活動の活性化を図るための方策の検討に係る基礎資料を得ることを目的とする。

(2) 調査対象

地域ネットワークの所在する市町村の消費者行政担当部局に対し調査を行った。ただし、宗谷地域については宗谷総合振興局に対し調査を実施した。（調査対象：令和5年（2023年）12月現在 71組織）

(3) 調査期間

令和5年（2023年）12月

(4) 調査方法

電子メールにより調査票を関係市町村の消費者行政担当部局等に送付し、電子メールにより回答を得た。

(5) 回収状況

回収率 100%（調査対象のすべての地域ネットワークから回答を得た。）

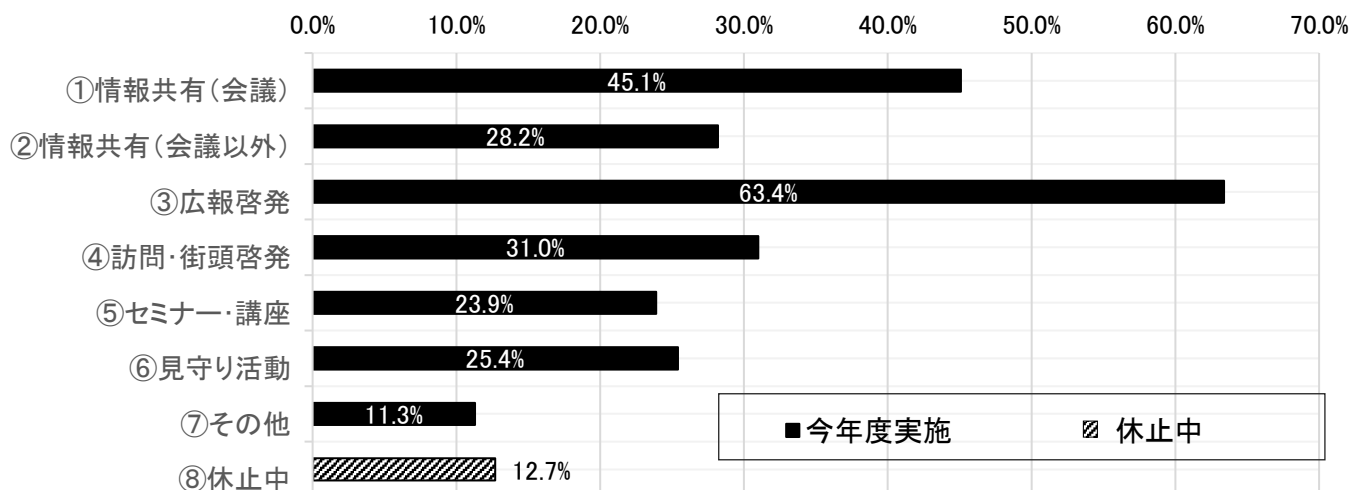
2 調査結果

(1) ネットワークの活動状況（問1～問2）

令和5年度（2023年度）における次の活動の実施状況を調査した。

（調査対象数：71、複数回答可）

- ①会議の開催による構成員間の消費者被害情報の共有
- ②（会議の形式によらない）構成員間の消費者被害情報の共有
- ③広報媒体（ネットワークニュース、メルマガ、SNS、パンフレット、ステッカー、ポスター等）の発行、配布、掲出等による住民への消費者被害防止啓発
- ④居宅訪問、街頭啓発による住民への消費者被害防止啓発
- ⑤セミナーの開催、出前講座、出前授業等による住民への消費者教育・啓発
- ⑥見守り活動（高齢者や障がい者の方など消費者被害に遭いやすい方（以下「高齢者等」という。）と日頃から接触する方（見守り関係者）が、その繋がりの中で、高齢者等の消費者被害の兆候を見つけ、消費生活相談窓口につなげて被害回復を図る取組のこと）
- ⑦その他
- ⑧休止中であるため活動を行っていない



調査実施時点において、今年度最も活発に活動している分野は「③広報啓発」63.4%（45 組織）であり、次いで「①情報共有（会議）」45.1%（32 組織）、「④訪問・街頭啓発」31.0%（22 組織）、「②情報共有（会議以外）」28.2%（20 組織）、「⑥見守り活動」25.4%（18 組織）と続いている。

なお、「⑨休止中」と回答した地域ネットワークは9 組織で、前回（令和4 年度の調査結果（7 組織））より2 組織増加という結果になった。

【主な活動例】

- ・シニア向けスマートフォン教室の開催。
- ・市のHP、Facebook、LINE による啓発、被害者情報の共有・広報紙の発行、町内会等への配布。
- ・「消費者の日街頭キャンペーン」実施（R5 年 5 月 30 日実施 町内スーパー前にて啓発品 600 セット配布）。
- ・民生委員の高齢者宅訪問時に、啓発物品を配布。
- ・年金支給日に金融機関及び警察と連携し、ATM 付近で啓発品を配布しながら振込め詐欺の防止を呼びかけ。
- ・高齢者や障がい者など支援対象者向けの出前講座を開催。
- ・消費者被害の啓発記事を、地方紙に毎月掲載。
- ・SNS による消費者トラブル注意喚起情報配信。
- ・構成員である介護事業者向けの消費者被害に関する勉強会を ZOOM にて実施。
- ・広報車両を用いて、市内の各地域にて消費者被害に関する注意喚起を実施。
- ・金融機関及びコンビニ前での街頭啓発。
- ・中学校での講座開催。

（2）地域ネットワーク運営の課題（問3）

地域ネットワークの運営上の課題について調査した。

（調査対象数：62（活動をしているネットワーク）、複数回答可）

内 容	回答数（割合）
①事務局の事務作業の負担が大きい	20（32.3%）
②職員が他業務で多忙であり、ネットワーク活動のための時間・労力を確保できない	41（57.7%）
③構成員の消費者被害への関心やネットワーク活動の意欲が低下している	8（11.3%）
④活動のための予算が不足している（予算の確保が困難となっている）	13（18.3%）
⑤その他	6（8.5%）

運営上の課題として最も多かったのは「②職員が他業務で多忙であり、ネットワーク活動のための時間・労力を確保できない」57.7%（41 組織）、次いで「①事務局の事務作業の負担が大きい」32.3%（20 組織）という結果となった。「⑤その他」として、「民間事業者の協力が必要と考えるが、地域に窓口となる業界団体がないため、連携が図りづらい」や、「消費生活サポーターの知識や活動内容等に差がある」などの回答があった。

（3）見守り活動の実施状況（問5～問6）

見守り活動を行っているネットワークにおける活動内容及び被害の未然防止や早期発見ができた事例について調査した。（調査対象数：18（見守り活動を行っているネットワーク））

【活動内容例】

- ・日常生活や業務等の活動において、高齢者や障がい者に接する際に、被害に遭っていないかの目配り、流行している悪質商法などの注意喚起を実施している。
- ・訪問介護ヘルパーや高齢者の相談、民生委員による訪問などで、消費者被害や振り込め詐欺等に繋がる話を見聞きした場合は、消費生活相談窓口へ情報提供してもらえるよう体制作りをしている。
- ・地域包括支援センターと 153 か所の協力事業者が連携し、消費者被害に関わる高齢者の不安や異変に気付いた際には、町消費生活センターへの相談を勧めていただいている。
- ・構成団体の社会福祉協議会から提供を受けた高齢者名簿に基づいて見守りリストを毎年更新、リストに

基づき地域包括支援センター保健師、福祉係と高齢者訪問活動を実施し、相談事例と心構えを伝えて消費者被害防止を図るとともに情報提供を依頼した。特に要支援高齢者世帯等の9世帯10人の見守りに当たっている。

【未然防止や早期発見できた事例】

- ・ ケアマネージャーの定期訪問の際、複数の請求書とサブリなどの商品が積みあがっていた。少し認知症状もあったが本人に確認し当消費者センターにて解約することができた。電話の前に「振り込め詐欺撃退シール」などを貼って注意喚起した。
- ・ 訪問時に通信販売の定期購入について、解約トラブルの相談を受けたため、消費者相談担当者が調査し、契約先の業者と交渉した結果、解約が成立し、必要以上の商品の購入を防ぐことが出来た。
- ・ 注文していない商品が届き、受取拒否をしても連日再度配送がされるという事案が発生。民生委員児童委員連絡協議会に連絡があり、警察署生活安全課に情報共有をしたところ、特殊詐欺事案であることが判明、被害を未然に防ぐことができた。
- ・ 見守り活動の際に相談事例等を伝えていたことで、介護保険料の還付金詐欺、不当請求のFAX、電話代が安くなるという電話勧誘販売について適切に対応し未然防止することができた。

また、見守り活動を行っていないネットワークに対して、福祉部門（福祉担当課、地域包括支援センター等）との連携状況について調査した。（調査対象数：53（見守り活動を行っていないネットワーク）、複数回答可）

内 容	回答数（割合）
①地域包括支援センター等が発見・察知した高齢者や障がい者等の消費者被害情報を消費生活相談窓口へ連絡・相談される体制を構築している	22 (41.5%)
②消費生活相談窓口では、相談処理に当たって高齢者や障がい者等の消費者被害等の状況確認等が必要なときに、地域包括支援センター等に対し、当該消費者の状況確認等をお願いできる関係を構築している	27 (50.9%)
③福祉部門との連携は行われていない	9 (17.0%)
④その他	5 (9.4%)

「①地域包括支援センター等が発見・察知した消費者被害情報を相談窓口へ連絡する体制を構築」41.5%（22 組織）、「②被害状況の確認等が必要な場合は福祉部門に状況確認等をお願いできる関係を構築」50.9%（27 組織）と見守り活動を行っていないネットワークの多くで福祉部門との連携が取れている状況であることがわかった。

一方で、9 組織において福祉部門との連携は行われていないという結果であった。

（4）消費者安全確保地域協議会への位置づけについて（問7～問9）

消費者安全法の改正により、地域における消費者被害防止の取組を行う見守り組織である「消費者安全確保地域協議会」の設置が定められており（平成28年4月施行）、令和5年（2023年）12月現在15か所で設置されている（石狩市、江別市、北見市、釧路市、登別市、恵庭市、乙部町、洞爺湖町、豊頃町、湧別町、中札内村、浦河町、鷹栖町、紋別市、奥尻町）。

○消費者安全確保地域協議会のメリット

消費者安全確保地域協議会となることで、法的根拠に裏付けられた組織となり、消費者の個人情報への伝達・共有が容易になるとともに、見守りが必要な住民のリストを作成することで、被害防止のための地域の見守り活動を円滑に実施できるようになります。

例えば、次のようなことができるようになります。

- ・ 構成員が消費者被害の兆候を発見した場合に個人名などを含めて消費生活センターへ迅速に伝える。
- ・ 他の自治体等から地域住民の相談情報の提供を受けて見守りリストを作成し、重点的に見守る。
- ・ 福祉的サービスなどの必要な支援を受けていない高齢者等を発見し、関係部署へつなぐことができる。
- ・ これらの取組を「消費者本人の同意を得ずに」行うことが可能となる。

消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」となっていないネットワークに対し、「消費者安全確保地域協議会」のメリットについて上記のとおり調査票に記載の上、地域ネットワークを消費者安全確保地域協議会に位置づけることについての考え方について調査した。

(調査対象数：56 (消費者安全確保地域協議会ではないネットワーク)、当てはまるものを1つ選択)

内 容	回答数 (割合)
①ネットワークを地域協議会に位置づけることを既に検討している	1 (1.8%)
②ネットワークを地域協議会に位置づけることを今後検討したい	11 (19.6%)
③ネットワークを地域協議会に位置づけることは考えていない	44 (78.6%)

「①地域協議会に位置づけることを既に検討している」または「②地域協議会に位置づけることを今後検討したい」と回答したネットワークは合わせて21.4% (12 組織) となった一方、「③地域協議会に位置づけることは考えていない」と回答したネットワークは78.6% (44 組織) であり、大半のネットワークは地域協議会に位置づける考えがないという結果となった。

「①地域協議会に位置づけることを既に検討している」及び「②地域協議会に位置づけることを今後検討したい」と回答したネットワークにおける検討を進めるうえでの主な課題は以下のとおり。(調査対象数：12、自由記述)

【主な回答】

- ・事務作業の負担、労力の確保
- ・個人情報の取り扱いが負担 (管理方法、漏洩のリスク、情報提供の対象範囲 など)
- ・見守りリストを共有するうえでプライバシー等の配慮に関する取り決めに明確にする必要がある

また、「③地域協議会に位置づけることは考えていない」と回答したネットワークに対して、その理由について調査した。(調査対象数：44、複数回答可)

内 容	回答数 (割合)
①協議会設置に関するノウハウがない	11 (25.0%)
②事務局運営のための予算の確保が難しい	10 (22.7%)
③事務局運営のための人員の確保が難しい	23 (52.3%)
④関係部局 (福祉関係、警察等) との連携が難しい	3 (6.8%)
⑤協力団体、協力企業の確保が難しい	9 (20.5%)
⑥個人情報を取り扱うことを考えていない	6 (13.6%)
⑥個人情報の取り扱いに負担感がある	7 (15.9%)
⑦現在の消費者被害防止ネットワークの取組で消費者被害の防止・救済が十分できている	11 (25.0%)
⑧その他	12 (27.3%)

理由として最も多かったのは「③事務局運営のための人員の確保が難しい」52.3% (23 組織)、次いで「⑧その他」27.3% (12 組織)、「①協議会設置に関するノウハウがない」25.0% (11 組織)、「⑦現在の消費者被害防止ネットワークの取組で消費者被害の防止・救済が十分できている」25.0% (11 組織) が主な理由であった。その他としては「現段階においては必要性が低い」、「協議会とするためには、既に見守り活動等を実施している福祉部局との連携・調整や構成メンバーの検討、他団体への依頼等、協議会を新たに立ち上げる必要があることから、時間を要する」、「関係団体間の連携が成熟していない中、地域協議会の設立は時期尚早と考えている」などの回答があった。

(5) 消費者安全確保地域協議会における個人情報の取扱いについて (問10～問11)

令和5年12月現在、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」となっているネットワークに対して、「個人情報 (消費者を特定する情報、被害情報その他の個人の情報) の取扱い」を含む活動をしているか調査した。(調査対象数：15 (消費者安全確保地域協議会となっているネットワーク)、当てはまるものを1つ選択)

内 容	回答数 (割合)
①個人情報を取扱う活動をしている。消費生活上の配慮が必要な方に関する「見守りリスト」を作成して見守りを行っている	1 (6.7%)
②個人情報を取扱う活動をしている。関係者間で情報を共有し、声かけや安否確認が必要な方への見守り活動に活用している (見守りリストの作成を予定している)	2 (13.3%)
③個人情報を取扱う活動をしている。関係者間で情報を共有し、声かけや安否確認が必要な方への見守り活動に活用している (見守りリストの作成は予定していない)	0 (0.0%)
④個人情報を取扱う活動をしているが、構成員から相談窓口への消費者被害に関する情報の連絡に限定している (消費者本人の同意がなくても連絡している)	2 (13.3%)
⑤個人情報を取扱う活動をしているが、消費者本人の同意を得た上で、構成員から相談窓口への消費者被害に関する情報の連絡を行っている	5 (33.3%)
⑥個人情報を取扱う活動をしていない	6 (40.0%)
⑦その他	0 (0.0%)

個人情報を取り扱う活動の形態としては、「⑥個人情報を取扱う活動をしていない」と回答したネットワークが40.0% (6組織) で最も多かった。次いで、「⑤個人情報を取扱う活動をしているが、消費者本人の同意を得た上で、構成員から相談窓口への消費者被害に関する情報の連絡を行っている」が33.3% (5組織) であった。個人情報を取り扱う活動をしているネットワークは15組織中9組織という結果であった。

また、「⑥個人情報を取扱う活動をしていない」と回答したネットワークに対して、今後、個人情報を取り扱うことを検討しているか調査した。(調査対象数：6、当てはまるものを1つ選択)

内 容	回答数 (割合)
①既に検討している	0 (0.0%)
②今後検討する予定である	2 (33.3%)
③検討するつもりはない	4 (66.7%)

個人情報を取り扱う活動の形態としては、「②今後検討する予定である」と回答したネットワークが33.3% (2組織)、「③検討するつもりはない」が66.7% (4組織) という結果となった。

検討するつもりがないとした理由については、「構成員間の個人情報管理の徹底が難しいため」、「事務局の役場職員は他業務も兼務しており、マンパワー的に対応は厳しい」などの回答があった。

(7) ネットワークの取組や関係機関からの支援についての主な要望・意見 (問12)

地域ネットワークの取組や国・道等の関係機関からの支援等に関する要望・意見を記載していただいた。

○地方消費者行政推進事業に係る補助金について

消費者被害や消費者トラブルは、次々に考案される新たな商法や電子通信機器の発達により、今後も減る見込みがありません。地方自治体においては、今後も制度改正等に対応しながら安定した相談体制を確保していく必要があります。つきましては、各地方自治体の財政状況によって相談体制が異なるなどの消費者に不公平が生じないよう、財政面において、継続した支援を要望いたします。