

令和2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直面する課題や活動実態の背景を把握し、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2年（2020年）10月現在 70組織）

(3) 調査期間

令和2年（2020年）10月

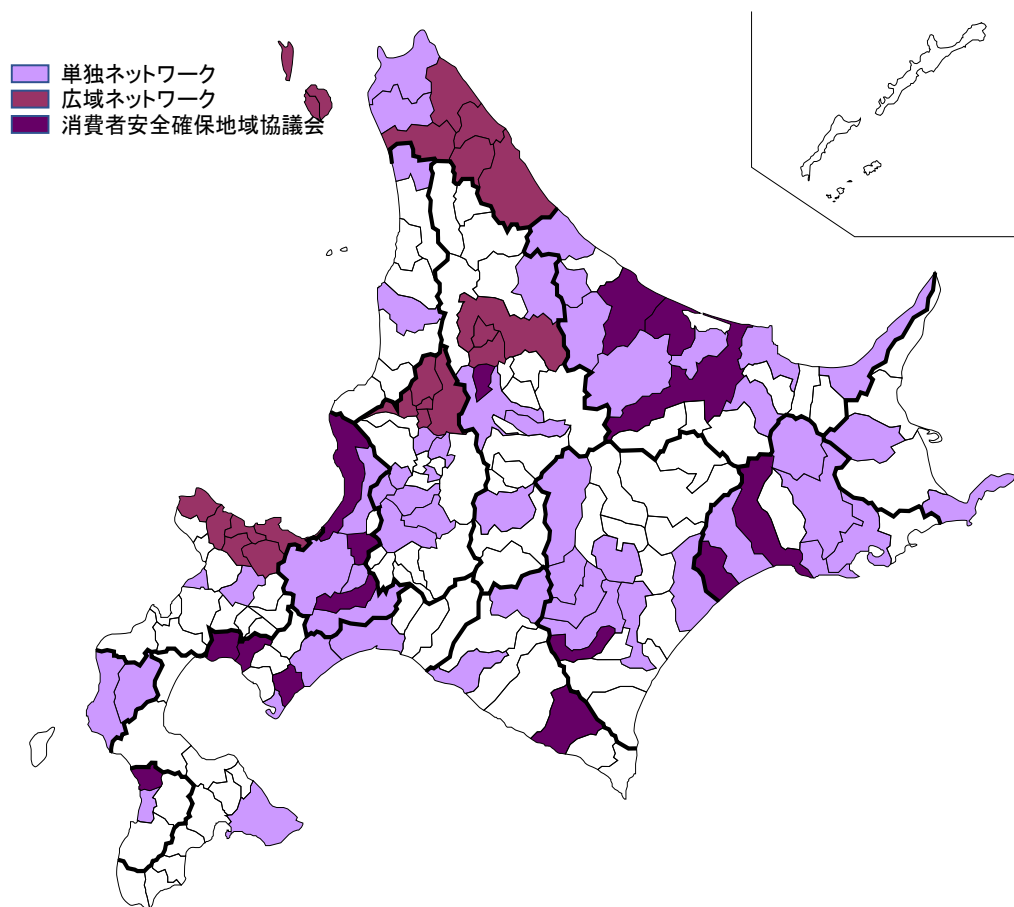
(4) 調査方法

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。）

■ 地域消費者被害防止ネットワーク設置状況

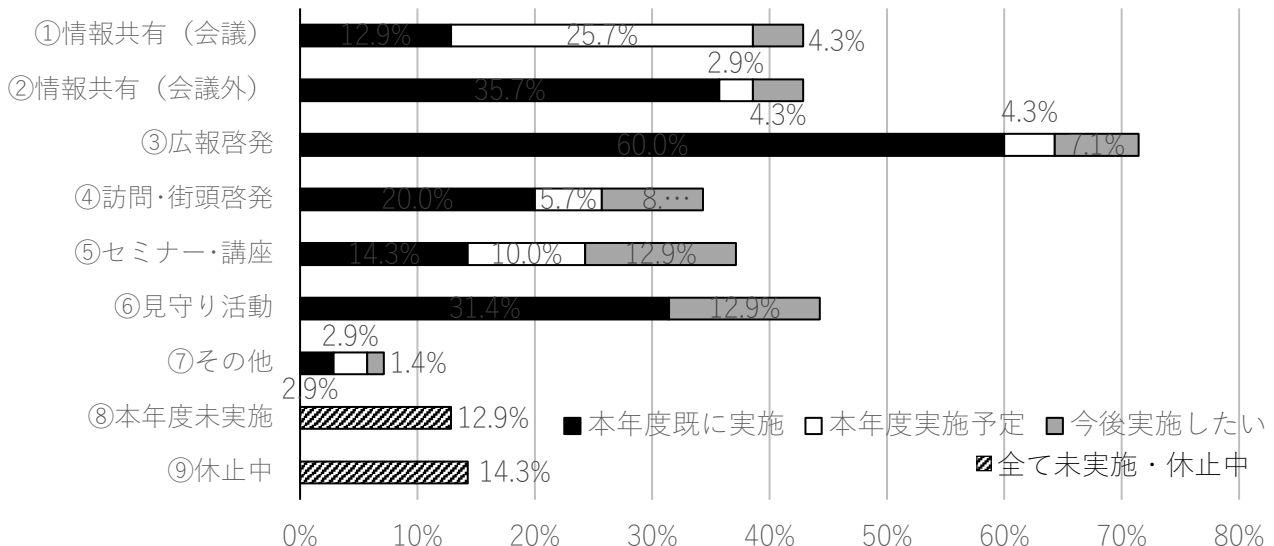


2 調査結果

(1) ネットワークの活動状況（問1～問3）

令和2年度（2020年度）における次の活動の実施状況等について、「本年度既に実施」、「今年度中に実施予定」、「今年度実施する予定はないが今後実施したい」に分けて調査した。（調査対象数：70、当てはまるもの全て選択）

- 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本年度はまだ活動を行っていない
- ⑨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、最も活発に活動している分野は「③広報啓発」60.0%（42組織）であり、次いで「②情報共有（会議以外）」35.7%（25組織）、「⑥見守り活動」31.4%（22組織）と続いており、「⑥見守り活動」を実施している地域ネットワークは、前回（令和元年度の調査結果（21.7%））よりも増加している。

調査実施時点では行っていないが、本年度実施予定である分野で最も多かったのが「①情報共有（会議）」12.9%（9組織）であり、次いで「⑤セミナー・講座」10.0%（7組織）、「④訪問・街頭啓発」5.7%（4組織）が多く、今後実施したい分野として最も多かったのが「⑤セミナー・講座」及び「⑥見守り活動」12.9%（いずれも9組織）であり、次いで「④訪問・街頭啓発」が多い結果となった。

また、「⑨休止中」と回答した地域ネットワーク10か所で、前回（令和元年度の調査結果（12カ所））より、減少し、前回調査時に休止状態であると回答した地域ネットワークのうち2組織が今回の調査時点で活動を再開（うち1組織は現時点で今年度未実施と回答）しているという結果になった。

(2) 新型コロナウイルス感染症の影響（問4～問5）

新型コロナウイルス感染症の影響を受けている活動の有無について問1の項目ごとに調査した。

内容	活動した(予定含む) ネットワーク数	延期	中止	規模縮小	予定どおり 実施	無回答
①情報共有(会議)	27	6 (22.2%)	3 (11.1%)	4 (14.8%)	8 (29.6%)	6 (22.2%)
②情報共有 (会議以外)	27	1 (3.7%)	0 (0.0%)	1 (3.7%)	11 (40.7%)	14 (51.9%)
③広報啓発	45	1 (2.3%)	2 (4.5%)	0 (0.0%)	20 (45.5%)	21 (47.7%)
④訪問・街頭啓発	18	1 (5.6%)	3 (16.7%)	3 (16.7%)	8 (44.4%)	3 (16.7%)
⑤セミナー・講座	17	1 (5.9%)	1 (5.9%)	4 (23.5%)	6 (35.3%)	5 (29.4%)
⑥見守り活動	22	0 (0.0%)	1 (4.5%)	0 (0.0%)	8 (36.4%)	13 (59.1%)
⑦その他	4	1 (25.0%)	2 (50.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (25.0%)

※「％」は、それぞれの回答数を、活動した（予定を含む）ネットワーク数で除した数値である。

何らかの影響を受けた活動のうち、活動を延期しているものとして割合が最も多かったのは「①情報共有（会議）」22.2％（6組織）、活動を中止したものとして割合が最も多かったのが「④訪問・啓発活動」16.7％（3組織）、規模を縮小して実施した(する予定)ものとして割合が最も多かったのが「⑤セミナー・講座」23.5％（4組織）という結果になった。いずれの活動分野も「予定どおり実施（及び無回答）」が最も多い結果となった。

また、新型コロナウイルス感染症予防対策を行ったことによる活動実施の影響（予算・パンパワー等）の有無について調査した（調査対象数：60（活動をしているネットワーク）、当てはまるもの全て選択）。

内 容	回答数（割合）
影響を受けた。	16 (26.7%)
感染症対策に人員が動員されるなどして、活動や事業の実施に影響を受けた。	8 (13.3%)
職員の在宅勤務など勤務形態の変更によって、活動や事業の実施に影響を受けた。	3 (5.0%)
消費者への訪問を必要とする見守り活動ができなくなった（頻度が減少した）。	2 (3.3%)
感染予防のための資材等の調達に予算等が割かれ、活動や事業の実施に影響を受けた。	0 (0.0%)
その他の影響を受けた。	5 (8.3%)
影響を受けていない。	44 (73.3%)

※複数回答可能であるため、回答組織数の合計は調査対象数と一致しない。

感染予防対策を行ったことにより、何らかの影響を受けたネットワークは26.7％（16組織）あり、最も多かったのは「感染症対策に人員が動員される」という結果となった。

(3) 見守り活動の実施状況（問6～問7）

見守り活動を行っているネットワークにおける活動主体（構成員）及び活動内容について調査した。

（調査対象数：22（見守り活動をしているネットワーク）、自由記述）。

【活動主体】

実施主体（構成員）	回答数（割合）
地域包括支援センター	13（59.1%）
社会福祉協議会	10（45.5%）
役場・市役所	7（31.8%）
民生委員・児童委員	6（27.3%）
介護サービス事業者	3（13.6%）
老人クラブ	3（13.6%）

実施主体（構成員）	回答数（割合）
警察署	2（9.1%）
消費生活センター	2（9.1%）
金融機関	2（9.1%）
消費生活センター・高齢者見守り員	2（9.1%）
福祉事業所・福祉団体	2（9.1%）

※その他：高齢者利用施設、防犯協会、コンビニエンスストアなど

【活動内容（主な回答）】

- ・ 地域包括支援センターが訪問接触時の聞き取り、兆候の発見、相談窓口への情報提供。
- ・ 介護利用者宅へ訪問した際に、不必要な契約や強引な勧誘等発見した場合に相談窓口へ連絡。
- ・ 定期的に高齢者、障がい者の自宅を訪問し状況を確認、本人に聞き取りし相談窓口と情報共有。
- ・ ネットワークの構成団体に消費者被害のおそれのある相談があった際、相談者の同意の上、適宜ネットワーク内で情報共有し、見守り活動を行うようにしている。
- ・ 介護事業者であれば介護サービス利用者宅の訪問時に未開封の段ボールがないかなど、民生・児童委員であれば地域住民に変わったことがないかなど、構成員毎にできる範囲で見守り活動をしていただいている。
- ・ 年金支給日に独居高齢者を訪問し、チラシやお断りステッカーなど啓発資材を配り、顔の見える関係を構築して変化を察知し、関係機関に情報提供。

活動主体（構成員）として最も多かったのは「地域包括支援センター」59.1%（13 組織）、次いで「社会福祉協議会」45.5%（10 組織）、「役場・市役所」31.8%（7 組織）と続き、金融機関や社会福祉事業所、高齢者利用施設など、さまざまな活動主体（構成員）による見守りが行われている市町村もあることが分かった。

また、見守り活動を行っていないネットワークに対して、見守り活動ができない理由について調査した。

（調査対象数：38（見守り活動をしていないネットワーク）、当てはまるもの全て選択）。

内 容	回答数（割合）
見守りを行い、その仕組みを作り維持するための人員・マンパワーを確保することが難しいから	15（39.5%）
見守り関係者となりうる方々が本来の業務に多忙であり、消費者被害の見守りまでお願いすることが難しいから	7（18.4%）
消費者被害の見守りを行うには新規予算が必要であり、新規で予算を確保することが難しいから	5（13.2%）
ネットワークの活動は手口や被害事例の情報共有で十分だから	4（10.5%）
役所（役場）への相談が少なく管内に消費者被害がそれほど多くは発生していないと考えられるから	3（7.9%）
高齢者等の見守りは福祉部門の仕事であり、個々の消費者を見守ることは消費者行政の仕事ではないから	2（5.3%）
その他	12（31.6%）

見守り活動ができない理由として最も多かったのは「見守り及び体制維持のための人員確保が難しい」39.5%（15 組織）という結果となった。その他として、「福祉担当部局との間で十分な議論が進んでいないため」や、「情報発信を目的とした組織であるため（ネットワーク以外で見守り活動を実施している）」などの回答があった。

(4) 地域ネットワーク運営の課題（問8）

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：60（活動をしているネットワーク）、当てはまるもの全て選択）。

内 容	回答数（割合）
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	33（55.0%）
事務局の事務作業の負担が大きすぎる	12（20.0%）
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）	9（15.0%）
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	5（8.3%）
その他	6（10.0%）

運営上の課題として最も多かったのは「職員が他業務で多忙、ネットワーク活動のための時間・労力を確保できない」55.0%（33 組織）、次いで「事務局の事務作業の負担が大きすぎる」20.0%（12 組織）という結果となった。その他として、「消費生活サポーターの周知・確保、推進員の高齢化」や、「関係機関との連携を密にし、情報提供を常に行いながら統一された問題意識を図る必要がある」、「会議の内容が例年同じような内容になってしまうこと」などの回答があった。

これに対し、いずれの課題も挙げなかったネットワークは 27 組織で、そのうち休止中のネットワークは 10 組織であるため、現在活動中の 60 組織中 17 組織では、特に運営上の課題はないと認識している。

(5) 福祉部門との連携状況・見守り活動の実施状況について（問9～問12）

福祉関係機関等におけるネットワーク構成員としての参画状況について調査した

（調査対象数：70、当てはまるもの全て選択）。

機関・団体名	回答数（割合）	機関・団体名	回答数（割合）
社会福祉協議会	54（77.1%）	市町村高齢者福祉担当部局	30（42.9%）
民生委員・児童委員	47（67.1%）	市町村介護保険担当部局	28（40.0%）
老人クラブ	45（64.3%）	市町村障がい者福祉担当部局	25（35.7%）
地域包括支援センター	40（57.1%）	介護サービス事業者	19（27.1%）
市町村地域福祉担当部局	31（44.3%）	いずれも構成員となっていない	4（5.7%）

参画している構成員として最も多かったのは「社会福祉協議会」77.1%（54 組織）、次いで「民生委員・児童委員」67.1%（47 組織）、「老人クラブ」64.3%（45 組織）という結果となった。一方、4 組織が「いずれも構成員となっていない」と回答し、そのうち 2 組織は「福祉担当部局等の参画を検討している」と回答し、残りの 2 組織は「参画を検討していない」という結果となった。

また、消費生活相談窓口と地域包括支援センター等との見守りに関する連携体制の状況について調査した。

（調査対象数：70、当てはまるもの全て選択）。

内 容	回答数（割合）	
	R1	R2
福祉部門との連携が行われている。	59（85.5%）	65（92.9%）
①消費生活相談窓口と地域包括支援センター相互が、互いの機能・役割を知っており、顔見知りの関係となっており、連絡先も共有している。	41（59.4%）	37（52.9%）
②地域包括支援センターが察知した高齢者や障がい者等の消費者被害情報について、消費生活相談窓口に対して連絡・通報・相談がなされている。	46（66.7%）	46（65.7%）
③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。	39（55.1%）	49（70.0%）
④福祉部門との連携は行われていない。	10（14.5%）	5（7.1%）

※「%」は、それぞれの回答数を、調査当時のネットワーク数（R1：69 組織、R2：70 組織）で除した数値である。

令和元年度に行った調査と比較すると、「①相互の機能・役割認知、連絡先情報共有等」については実施組織数が減少している一方、「③被害状況の確認等が必要な場合、状況確認等のお願いができる関係構築」については実施しているネットワークが増加し、福祉部門と連携していない組織数が減少していることがわかった。

また、地域の見守りに関する福祉部門との連携体制において、かかえている問題・課題等について調査した。
(調査対象数：70、自由記述)。

【主な回答】

- ・ 福祉担当部門各課はネットワーク会議の構成団体になっておらず、地域の見守りに関する連携体制について、十分な議論がなされていない。
- ・ 地域包括支援センターとは定期的に意見交換会等を実施し、密に連携を行っているが、障がい者関係の福祉機関とは連携がとれていない。
- ・ 個人における業務量が多く、高齢者に対する見回り・見守り活動等が行えていない。

(6) 消費者安全確保地域協議会への位置づけについて (問 13～問 15)

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2年(2020年)11月現在14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)。

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下記のとおり調査票に記載し、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)。

消費者安全確保地域協議会のメリット

消費者安全法で定める「消費者安全確保地域協議会」は、消費者の安全確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関が必要な情報を交換するとともに、取組に関する協議を行い、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ること等の必要な取組を行うもの、とされています。

貴ネットワークが「消費者安全確保地域協議会」となることによって、法的根拠に裏付けられた組織となり、その構成員(又はその一部)で、消費者被害に遭いやすい方の個人情報の提供・伝達をして、被害の防止・救済を迅速かつ効果的に行えるようになるとともに、見守りが必要な住民のリストを作成して活動を効率化することができるようになります(消費者安全確保地域協議会のメリット)。

例えば、次のようなことができるようになります。

- ・ 今後の被害防止のため消費者行政部局から高齢者等の相談(被害)者の氏名を他の構成員に伝える
- ・ 道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り重点的に見守る
- ・ 構成員が消費者被害の兆候を見つけた場合に個人名を含めて消費生活センターに迅速に伝える
- ・ これらの取組を「その消費者の同意を得ずに」行うことが可能となる

内 容	回答数(割合)
①「消費者安全確保地域協議会のメリット」は理解できるので、ネットワーク(又はその一部)を地域協議会に位置づけることを検討したい	14(25.0%)
②「消費者安全確保地域協議会のメリット」は理解できるが、当ネットワークとしては地域協議会に位置づける考えはない。	36(64.3%)
③「消費者安全確保地域協議会のメリット」については特にメリットとは思わないので、当ネットワークとしては地域協議会に位置づける考えはない。	2(3.6%)
④「消費者安全確保地域協議会のメリット」について、よくわからない(関心がない)	3(5.4%)

「①地域協議会に位置づけることを検討したい」と回答したネットワークは25%となった一方、「②メリットは理解できるが地域協議会に位置づける考えはない」については64.3%と半分以上のネットワークが回答する結果となった。

協議会位置づけへの考え方について、「②メリットは理解できるが地域協議会に位置づける考えはない」と回答したネットワークに対して、その理由についても調査した（対象組織数：36、当てはまるもの全て選択）。

内 容	回答数（割合）
①現在の消費者行政担当部局の取組で消費者被害の防止・救済が十分できている	14（38.9%）
②事務局運営のための人員の確保が難しい	13（36.1%）
③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	12（33.3%）
④個人情報の取り扱いに負担感がある	11（30.6%）
⑤事務局運営のための予算の確保が難しい	7（19.4%）
⑥個人情報を取り扱うことは考えていない	6（16.7%）
⑦検討する余裕がない	5（13.9%）
⑧協議会設置に関するノウハウがない	5（13.9%）
⑨協力してくれる機関、団体、事業所の確保が難しい	3（8.3%）
⑩関係部局（福祉関係部局、警察等）と連携が難しい	1（2.8%）
⑪その他	8（22.2%）

理由として最も多かったのは「①消費者被害の防止・救済が十分できている」38.9%（14 組織）で、次いで「②人員確保が難しい」36.1%（13 組織）、「③現在の取組で消費者被害防止・救済ができていない」33.3%（12 組織）、「④個人情報の取り扱いに負担感がある」30.6%（11 組織）という結果となった。その他の理由としては「地方公共団体による設置となっておらず、関係機関との調整が難しい」、「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」、「本ネットワークは情報提供を行い、消費者被害を防止することを目的としており、見守り活動や啓発を行う形にはなっていないため」などの回答があった。

また、協議会位置づけへの考え方について、「③メリットと思わないので地域協議会に位置づける考えはない」と回答したネットワークに対して、その理由についても調査した（対象組織数：2、自由記述）。

【主な回答】

- ・ 個人情報の漏洩（構成員も個人情報の取り扱いに難色を示すことが予想される）。
- ・ 住基情報、福祉情報との紐付け作業の業務負担、経費負担、財源について明らかにされていない。
- ・ メリットを測定できる具体的なものを提供いただきたい。
- ・ 見守りに特化した活動はしていない。
- ・ 年1回警察を含めた各種相談業務担当や行政相談員で意見交換研修会等を開催しており必要性を感じない。

(7) 消費者安全確保地域協議会における個人情報の取り扱いについて（問 16～17）

令和2年10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：14（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）
個人情報を取り扱う活動をしている。	5（35.7%）
①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（又は見守りリストの作成を予定している。）	1（7.1%）
②見守りリストは作成する予定はないが、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定期的な見守り活動に活用している	1（7.1%）
③個人情報の取扱いは、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（消費者本人の同意は必要としていない）	0（0.0%）
④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。	3（21.4%）
⑤個人情報を取り扱う活動はしていない。一般的な被害事例や手口に関する情報の共有や消費者への啓発だけを行っている。	9（64.3%）

「個人情報を取り扱う活動をしている」ネットワークは35.7%（5組織）、「個人情報を取り扱う活動をしていない」ネットワークは64.3%（9組織）という結果となった。「個人情報を取り扱っている」内訳としては、「①見守りリストを活用して守りを行っている（行う予定である）」ネットワークは1組織のみであり、「②見守りリストを作成していないが、個人情報を定期的な見守りに活用している」ネットワークは1組織、「④同意を得た上で、情報共有をしている」ネットワークは3組織となっている。

また、「⑤個人情報を取り扱う活動をしていない」と回答をしたネットワークに対して、今後の個人情報の取り扱いに関する考えについて調査したところ、「検討している（または検討予定）」と回答したネットワークは5組織、「検討するつもりはない」と回答したネットワークは4組織という結果となった。「検討するつもりはない」と回答した理由としては「現在の取組状況から、個別の個人情報を要することがほとんど無い」、「構成員間の個人情報の管理徹底が難しい」などの回答があった。

(8) ネットワークの取組や関係機関からの支援についての要望・意見（問 18）※HPでは非公開

地域ネットワークの取組や国・道等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。

- ネットワークに求められる取組の内容は、啓発などの広範な取り組みから、個別の見守り活動など多岐にわたるが、地域における消費者被害の未然防止や早期発見など、ネットワーク活動が直接的に効果を発揮した事例があれば教えて欲しい。
- 他の先進的取り組みについて教えていただきたい。
- 個人情報の取扱いをどうするか苦慮している。消費生活相談者の個人情報を地域包括支援センターと具体的にどのような方法で共有するか、ぜひアドバイスをいただきたい。
- 地域協議会について、メリットを測定できる具体のデータ、活用事例をお願いしたい。
- 消啓発資材（チラシ、ノベルティなど）について、交通安全分野や人権分野等と同様に、無償で提供していただけると街頭啓発等の取り組みがしやすくなるため検討して欲しい。

（以上）