

# 地方消費者行政の体制整備

- 「消費者安心戦略」の推進
- 消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」

(参考)

- ・ 地方における取組事例

# 「消費者安心戦略」の推進

## － 経済社会情勢を踏まえ、消費者の安全・安心確保対策を強化 －

安倍内閣が「三本の矢」の施策による我が国経済の活性化を図る中、成長戦略「日本再興戦略」が目指す「消費が増え、新たな投資を誘発するという好循環」の実現には、健全で活気と厚みのある消費市場の構築が不可欠。このため、消費者の不安を払拭し、安全・安心を確保するための「消費者安心戦略」を積極的に推進。

### 「消費者安全・安心確保対策」の推進

- GDPの6割を占める消費の拡大は、経済成長に必要不可欠。  
しかしながら、食品表示等の不正事案の発生、高齢者等の消費者被害の増加などにより、消費者の不安の増大が懸念される。
- このため、食品表示等の適正化及び充実、積極的な消費者被害防止対策の展開、消費者被害回復のための取組などを通じて、消費者の生命・身体・財産の安全・安心確保に取り組む。

#### <生命・身体・財産の安全・安心確保>

- 食品表示等の適正化(行政の監視指導体制の強化等)及び充実
- 悪質商法への厳正な取締りと消費者取引の適正化
- リコール情報の周知強化による事故再発防止

#### <「消費者被害防止対策」の積極展開>

- トラブルに遭うリスクの高い消費者(高齢者等)を見守る  
「地域ネットワーク」の構築や啓発活動等
- 消費者教育の充実

#### <「消費者被害回復」のための取組>

- 地域における身近な消費生活相談体制の強化  
(消費生活相談員の職やその資格に関する法的整備等を含む)
- 「消費者被害の集団的回復のための裁判手続」の構築を始めとした消費者被害回復のための取組の充実

### 「消費市場・物価関連対策」の推進

- 成長戦略を踏まえ、市場における消費者と事業者の協働・連携を支援すること等により、消費者の多様な好みやニーズを反映した市場の創出、消費の拡大・活性化を目指す。
- 経済金融情勢を踏まえつつ、生活関連物資等に係る物価動向を注視する体制を強化する。また、公共料金改定や、消費税転嫁対策に向けて適切な対応を確保する。  
(消費の5割程度は生活必需品)

#### <「消費市場関連対策」の推進>

- 消費者と事業者との協働支援  
(商品企画・開発段階での消費者の参画、食品ロスの削減等)
- リスクコミュニケーション、風評被害対策など

#### <「物価関連対策」の推進>

- 物価モニタ体制の強化
- 公共料金改定の際の料金の適正性の確保
- 消費税転嫁対策特措法の普及啓発、執行等

# 個別事項① 地方消費者行政活性化交付金

## 課題

- 食品表示に関して、10月下旬以降、全国各地のホテルチェーン、百貨店などで不適切な表示が行われていたことが発覚  
⇒ 全国的な消費減退に繋がる恐れがあることから、食品表示等問題に係る対応は国・地方自治体双方において喫緊の課題
- 地域の消費生活相談体制の整備は着実に進むも、小規模自治体を中心に課題が残るほか、いまだ基金への依存度は高い  
⇒ これまで維持・充実してきた地域の消費生活相談体制が一気に後退しないよう、継続的な下支えが重要な課題
- 特に高齢者等に係る消費者被害が近年急増し、トラブルに遭うリスクの高い消費者への対応は地域社会全体で取り組む必要  
⇒ 地域ネットワークの構築や消費者教育の推進による、消費者問題解決力の高い地域社会づくりが重要な課題

## 実績・効果

約356億円

20年度2次補正 150億円  
21年度1次補正 72.7億円  
24年度当初 5億円(一般会計)  
／ 3.6億円(復興特会)  
24年度補正 60.2億円  
25年度当初 5億円(一般会計)  
／ 7.3億円(復興特会)  
25年度補正※ 15億円  
26年度当初※ 30億円(一般会計)  
／ 7億円(復興特会)

※については政府案

## 消費生活相談窓口の整備

- 消費生活センター：5割UP (244か所UP)  
(21年)501→(25年)745か所
- 窓口設置市町村：2割UP (252市町村UP)  
(21年)1,375→(25年)1,627市町村

## 相談員配置市町村: 4割(H21)→6割(H25)

- 消費生活相談員数：2割UP (571人UP)  
(21年)2,800人→(25年)3,371人
- 消費者教育・啓発実施市町村：118市町村UP  
(21年)881→(24年)999

## 「地方消費者行政活性化基金」に上積み

1. 食品表示等問題への迅速かつ適切な対応
- 景品表示法等の事業者への周知徹底（研修・説明会等）
  - 消費生活相談員に対する食品表示等問題に係る研修等  
⇒ 監視・執行体制の強化及び事業者向けの景品表示法に係る周知徹底等を支援し、食品表示等問題への対応力を強化

## 2. 身近な消費生活相談体制の強化

- 消費生活センター設置・相談窓口新設
- 消費生活相談員の配置と処遇改善
- 消費生活相談員の養成、レベルアップ
- 都道府県による市町村支援  
⇒ これまで着実に実施してきた消費生活相談体制の維持・充実を引き続き下支え

## 3. 消費者問題解決力の高い地域社会づくり（先駆的プログラム含む。）

- トラブルに遭うリスクの高い高齢者等の消費者を守る「地域ネットワーク」の構築
- 消費者教育推進法を踏まえた消費者教育・啓発事業等
- 国が提案する政策テーマに対応した先駆的な取組を実施  
⇒ 地域社会全体と消費者自身の対応力を強化するとともに、国と地方の協働で、先進性の高い事業を行い、全国的に波及・展開を図る

- 食品表示等問題に係る対応を支援することにより、消費者の食への信頼を回復し、消費減退の防止、ひいては経済成長に資する。
- 消費生活相談体制の強化を図りつつ、消費者問題解決力の高い地域社会づくり等に対応した地方消費者行政の充実・強化を図ることで、消費者の不安を払拭し、健全で活気のある消費市場の構築を図る。

## 個別事項② 「消費者被害防止対策」の積極展開

### 地域で取り組む 「狙われ消費者防御作戦」(仮称)

#### 背景（高齢消費者被害の実態）

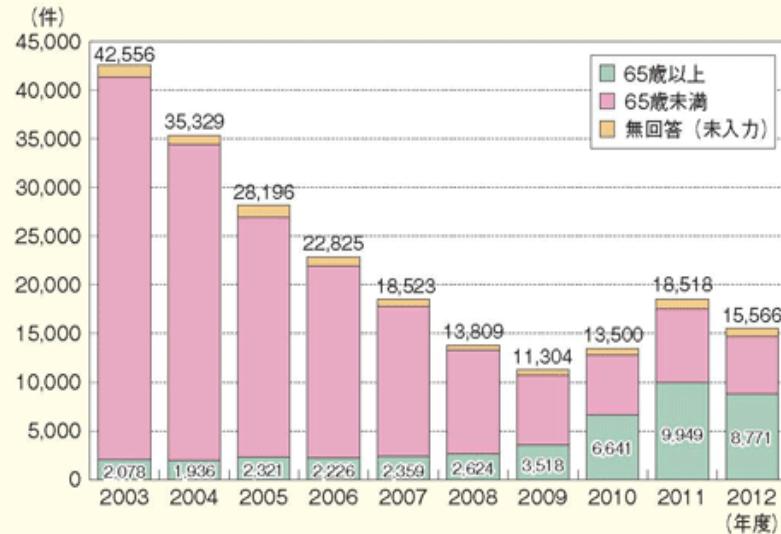
- ・近年、高齢者の消費者被害については、その相談件数が高齢者の人口の伸び以上に増加しており、また、これまで被害に遭った高齢者が再び狙われ被害に遭う「二次被害」も増加傾向にある（注1）。
- ・また、トラブルへの対応について、本人以外の者から相談が寄せられる場合が多く、被害に遭った高齢者本人が相談に行かないことが多いため、アウトリーチ（訪問支援）等の積極的な見守り対策やサポートを講じることが必要（注2）。

図1及び図2の出典：「平成25年版消費者白書」

#### 高齢者を中心に二次被害が増加

図1

高齢者の「二次被害」は2010年度より増加傾向に

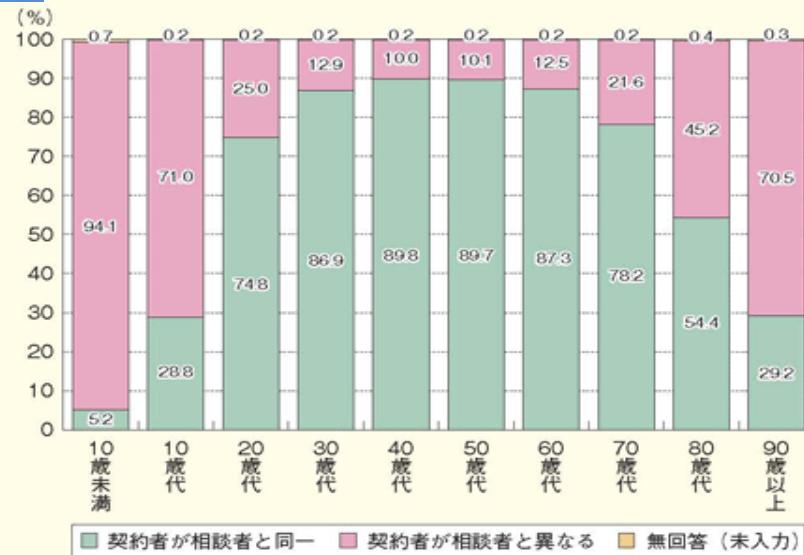


(備考) PIO-NETに登録された「二次被害」に関する消費生活相談情報（2013年4月30日までの登録分）。

#### 高齢者のトラブルは、周りの人からの相談が多い

図2

高齢者・未成年者の相談は本人以外から相談が寄せられる傾向



(備考) PIO-NETに登録された2012年度の消費生活相談情報（2013年4月30日までの登録分）。

(注1)高齢者の消費者被害の増加については、加齢や認知症等の要因により判断力が低下しつつある人が増加していることが背景として挙げられる。

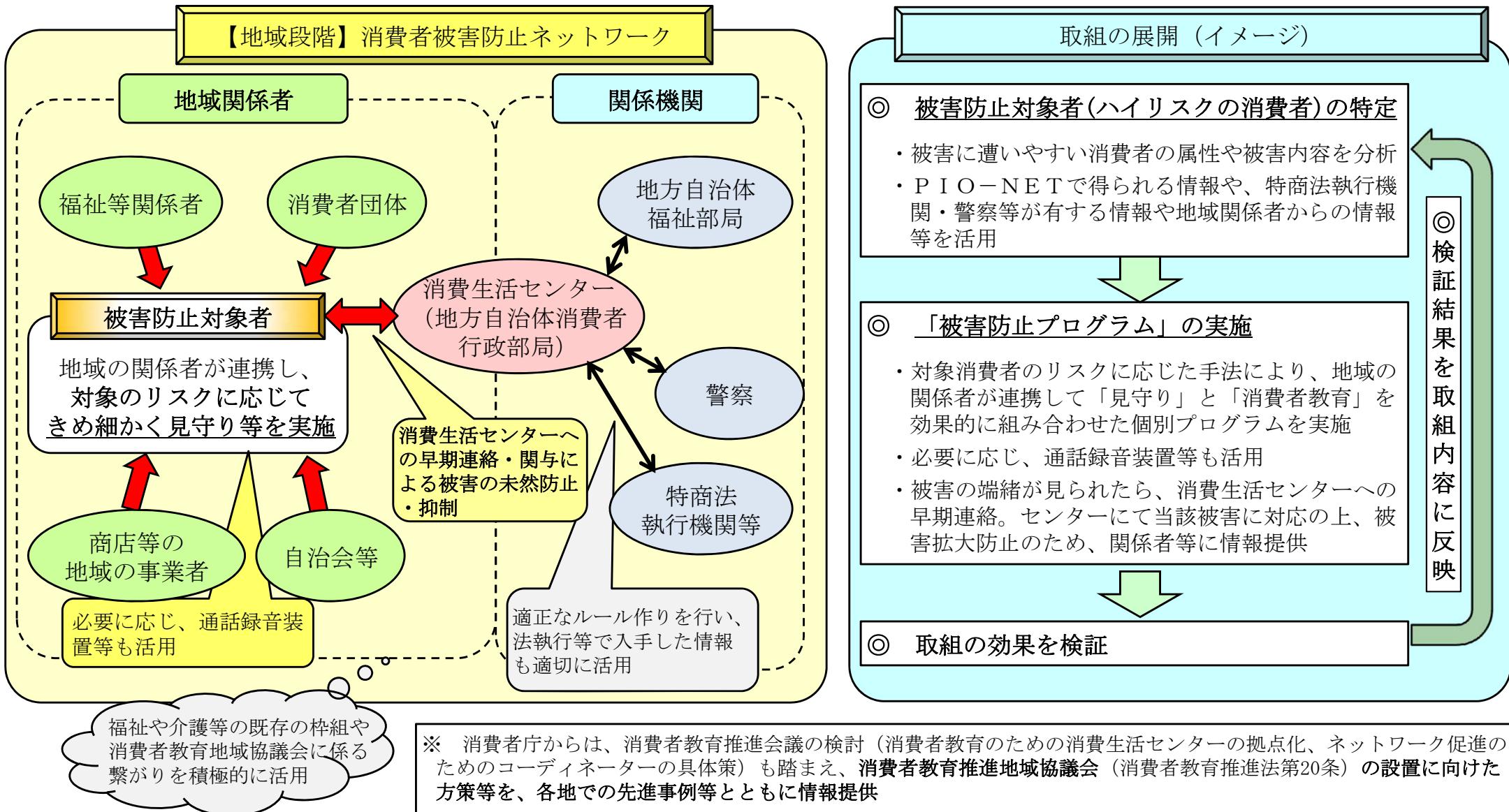
なお、認知症高齢者については、認知症有病者数の約440万人と、MCI(正常と認知症の中間状態)有病者数の約380万人を併せると、約820万人と推計されている(平成22年)。

出典: 平成25年6月13日「社会保障制度改革国民会議事務局資料」

(注2)全国の警察は、投資詐欺等の犯行グループから押収した名簿(約120万人口)を使って、名前の掲載されている高齢者に注意を呼びかける取組を実施している。

# 消費者被害防止対策に関する取組のスキームイメージ

各地域で消費者被害のリスクを分析した上で、トラブルに遭うリスクの高い消費者（高齢者や被害経験者等）を、消費生活センターと地域の関係者がリスクの状況に応じて効果的・重点的に地域で見守る体制の拡充を推進。その際、見守り等の効果分析に基づく取組内容の改善（P D C A）を促進。



# 消費者被害防止対策の先駆的取組及びスケジュール

## 地域での先駆的取組

### 事例1)愛媛県南予地方局

#### 悪質商法被害防止のための南予地方局高齢者・障害者等見守りネットワーク

官民の連携により、地域全体で高齢者及び障害者等を見守り、消費者被害を発見したときに迅速に対応できる体制を整備

- ・ネットワーク構成員(高齢者や障害者の周囲にいる方(消費者団体や介護サービス事業者、金融機関等))は、高齢者等の被害を発見・予見したとき等に、市町の消費生活相談窓口に通報
- ・市町消費生活相談窓口は、通報を受けて、助言、相談、あっせん等を実施(県消費生活センターや地域包括支援センター等とも連携)
- ・民間登録団体数:381(24年7月2日時点)

※東予地方局、中予地方局においても同様の事業を展開

### 事例2)札幌市

#### 消費者被害防止ネットワーク事業

消費生活推進員が、被害の未然防止・早期発見のため、日常的に高齢者・障害者の生活にかかわる団体・者と連携

- ・関係機関(地縁組織や介護事業者等)からの依頼を受けて、「消費生活推進員」が訪問。相談内容に応じて、現場での助言や他機関の紹介、消費者センター相談室への引継ぎ
- ・消費生活推進員は、地域での会合などでの“ミニ講座”を実施
- ・悪質事業者への指導・取締り、地域の見守り強化の観点から、北海道警察とも連携

## スケジュール

### 1. これまでの取組

- 平成19年度~
  - ・高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会(年1回)  
(全国規模の高齢福祉団体、障害者団体、消費者団体、関係省庁等)
- 平成21年度~
  - ・地方消費者行政活性化基金による見守り体制作りの支援
- 平成24年8月
  - ・「消費者教育の推進に関する法律」制定(24年12月施行)
- 平成25年度
  - ・高齢消費者の二次被害防止モデル事業  
(電話見守り、通話録音等のモデル事業)
  - ・地方消費者行政活性化基金のうち先駆的プログラム  
(電話見守り、通話録音、自動電話遮断等の取組支援)
- 平成25年6月
  - ・「消費者教育の推進に関する基本的な方針」策定  
(今後、各都道府県、市町村での消費者教育推進地方協議会の設置及び消費者教育推進計画の策定を推進)
- 平成25年12月
  - ・消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会報告書取りまとめ

### 2. 今後の取組

- 平成25年度
  - ・「消費者被害防止対策」の在り方を検討
    - 関係省庁等とも議論
- 平成26年度~
  - ・「消費者被害防止対策」の見守り体制の拡充を推進
    - 地方消費者行政活性化基金を活用した先駆的取組の推進

注)○は見守り関係、●は消費者教育関係

### 個別事項③ 「消費市場・物価関連対策」の推進

#### 消費市場に関する取組

##### ●消費者と事業者との協働支援

- ・商品企画・開発段階における消費者と事業者とのより一層の協働の支援
- ・年間約500～800万トン発生している食品ロスの削減

##### ●消費者との対話の促進や普及啓発

- ・食品と放射能に関するリスクコミュニケーション等による風評被害対策の推進
- ・環境などに配慮した消費生活の実践に向けた消費者教育の推進

#### 一般物価に対する取組

＜現状＞レギュラーガソリンが5週連続で値上がるなど、消費者に身近な商品・サービスの価格の一部に値上げの動きあり。

##### ＜対策＞

- 生活関連物資の価格動向について、定期的に調査を行うとともに、消費者への情報提供を行う。  
⇒ 【物価モニター調査の拡充】

＜価格上昇の例＞  
石油製品価格調査の結果(平成25年8月7日公表)

○8月5日時点のガソリン等の店頭現金小売価格調査の結果は以下のとおり。

【調査結果】  
(レギュラーガソリン)  
8月5日(月)結果: 160.1円/㍑  
・前週の158.8円と比べ1.3円の値上げ  
(5週連続の値上がり)

(灯油)  
8月5日(月)結果: 100.4円/㍑  
・前週の99.9円と比べ0.5円の値上げ  
(5週連続の値上がり)

出所: 資源エネルギー庁資料

#### 公共料金に対する取組

##### ●公共料金の内外価格差等に関する調査

- ・これまで、国内外の公共料金については、価格調査を実施。来年度は、これに加え、比較分析のための背景調査を実施。

##### ●公共料金の意思決定プロセスへの消費者関与に関する調査

- ・公共料金の決定について、消費者がどのように関与(決定機関、法律等手続)しているかについて調査。

物価安定のための機動的かつ適切な行政に寄与

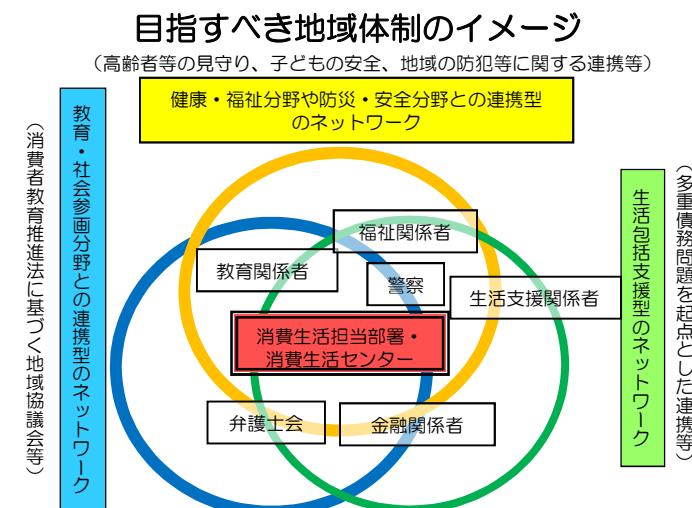
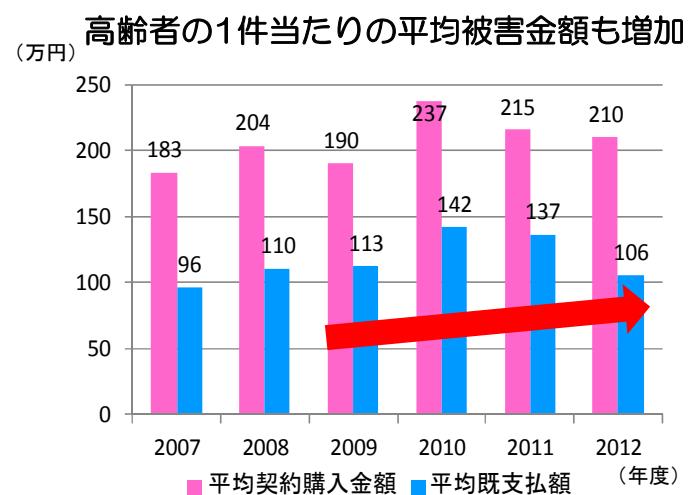
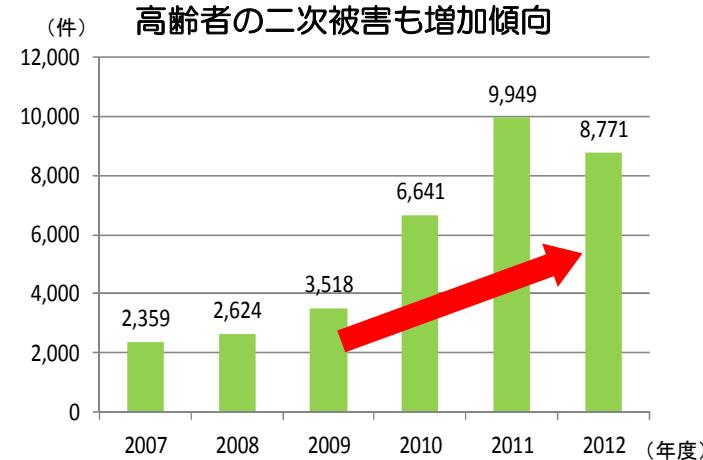
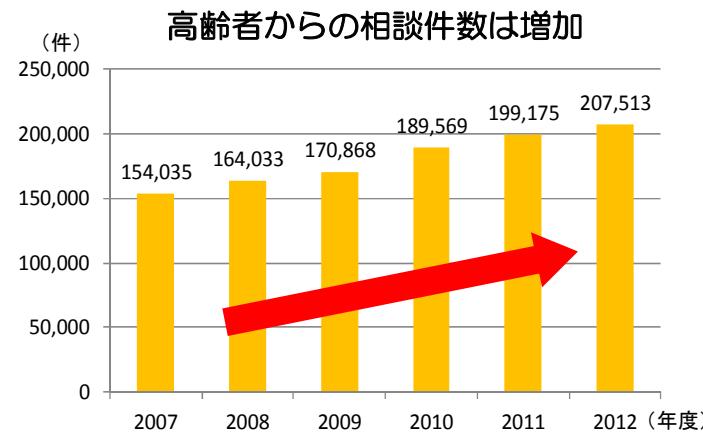
消費市場の拡大・活性化

上記の取組を総合的に進めるため「物価・消費市場課」(仮称)を創設

# 消費者の安全・安心確保のための「地域体制の在り方」に関する意見交換会報告書 概要

方向性：高齢者等の消費者被害の深刻化や多重債務者への対応など多様な支援を要する消費者問題の実情を踏まえ、地方消費者行政を始め「地域体制」の強化を図る必要。

消費者の安全・安心を確保する観点から、①消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止や、②消費者被害を始めとする消費生活問題に対して迅速かつ総合的な対応が図れるような「地域体制づくり」を目指す。



(現状)

- ・高齢者からの消費生活相談は、高齢者人口の伸び以上に増加（年間約20万件）
- ・二次被害に遭う高齢者も増加（年間約9千件）

(必要性)

被害に遭いやすい高齢者等の消費者を悪質事業者から守り地域社会の活性化を図る。

# 「地域体制」づくりのための方策

## 1. 地域ネットワークの構築

### ○「消費者安全の確保のための地域協議会」の設置

- ・消費者被害の未然防止及び持続可能な地域の見守りネットワーク作りのため、「消費者安全の確保のための地域協議会」を都道府県及び市町村が設置できることを法律に規定

### ○消費生活サポーターの育成と活動の活性化

- ・消費者が安全な消費生活を営めるような地域づくりのため、消費生活サポーター（「消費生活協力員」、「消費生活協力団体」）を育成
- ・団塊の世代の退職者等の地域住民を担い手として確保

## 3. 消費生活相談体制の強化

### ○「府内連携」と「広域連携」の推進

- ・消費者行政担当職員が調整役となって、医療、保健、福祉、教育、税務等の関係部署と府内連携を図り、消費者トラブルに包括的に対応
- ・広域連携等の地域の実情に応じた相談体制が構築できるよう配慮

### ○国及び都道府県の役割の明確化

- ・都道府県は、管内市町村に対する助言・共同処理等の援助、市町村の広域連携の調整及び消費生活相談等の実施が困難な市町村の事務の一部を代替実施
- ・国及び国民生活センターは地方公共団体に対する情報や助言を提供

### ○民間委託の在り方

- ・受託者への守秘義務等、最低限求められる全国一律の制度的要件を明示

## 2. 消費生活相談等情報の活用に向けた基盤整備

### ○消費生活相談等情報に関する法的整備

- ・関係機関等が消費生活相談等情報を見守り活動等のために共有できるようにするとともに、守秘義務規定や情報管理等のルールを整備

### ○PIO-NETによる消費生活相談情報等の共有

- ・実態に鑑みPIO-NETの位置付けを明確化
- ・消費生活センター等で扱う情報を適切に保全するための措置

※PIO-NET：全国消費生活情報ネットワーク・システム

## 4. 消費生活相談員及び消費者行政職員の確保と資質向上

### ○消費生活相談員及びその資格に関する法的整備、資格試験の実施

- ・「消費生活相談員」の職を法律上に位置付け。新たな資格を創設し、資格試験の合格者及びこれと同等以上の知識・技術を有する者から任用
- ・現在の消費生活相談員に関する3つの資格については、任用要件を規定し、引き続き消費生活相談員として任用できるよう必要な措置を講ずる
- ・資格試験は、要件を満たせば複数団体が実施（登録試験機関制度）

※消費生活相談員資格の法的位置付けの明確化等に関する検討会中間報告

### ○実務経験を積んだ専門的人材の配置(特定消費生活相談員(仮称))

- ・市町村への助言・協力を担う職として「特定消費生活相談員」を都道府県に必置。一定の実務経験を有し、資格試験に合格した者から任用

### ○消費生活相談員の資質向上、消費者行政職員の確保・養成

- ・研修の充実や研修機会の増
- ・首長の認識と理解の一層の深化

# 地域における取組事例

«見守り関係» 事例 1 愛媛県

事例 2 札幌市（北海道）

事例 3 目黒区（東京都）

事例 4 中野区（東京都）

事例 5 足立区（東京都）

«よろず相談関係» 事例 6 盛岡市（岩手県）

事例 7 水戸市（茨城県）

事例 8 人吉市（熊本県）

事例 9 長洲町（熊本県）

## 事例1)

### 南予地方局「悪質商法被害防止のための高齢者・障害者等見守りネットワーク」【愛媛県】

---

1) 設立時期 平成19年度

2) 構成 (平成24年7月2日現在)

福祉・医療 関係	社会福祉協議会（県、9市町）、 民生児童委員協議会（9市町）、 介護保険関係（197）、障害者支 援事業所（2）、障害者団体 (22)
地縁関係	老人クラブ（9）
土業関係	司法書士会
消費者団体 等	女性・消費者・青年団体（13）
防災・防犯	防災関係(2)
事業者 (小売等)	金融機関（54）、郵便局（62）
市町村	管内市町（消費生活相談窓口）、 地域包括支援センター
県	消費者行政、管内警察署

3) 活動内容

#### ①ネットワーク構成員

- ・高齢者等の被害を発見若しくは予見したとき、又  
は高齢者等から相談されたときは、本人の了解を得  
た上で、市町消費生活相談窓口に通報
- ・行政機関から提供される情報を高齢者等に提供

#### ②市町消費生活相談窓口

- ・通報への対応（助言、被害回復のための相談・あ  
っせん、情報提供等）

#### ③県地方局

- ・ネットワーク構成員に対して、悪質商法に関する  
研修及び情報提供を実施

## 事例2）「消費者被害防止ネットワーク事業」【札幌市（北海道）】

---

1) 設立時期 平成20年4月（平成19年9月より試行実施）

2) 構成

福祉・医療 関係	居宅介護支援事務所、障害者相談 支援事業所、就労支援施設、社会 福祉協議会、民生委員・児童委員 等
地縁関係	町内会
ボランティ ア	「消費生活推進員」*
市町村	消費生活センター・消費生活相談 室、地域包括支援センター、介護 予防センター
県	警察

\*「消費生活推進員」：札幌市が一般公募等により委嘱。高齢者  
や障がい者の消費者被害に関し、関係機関からの相談受付並びに  
実態調査を行うほか、関係機関からの依頼に応じて出前講座等の  
啓発活動を行う。

3) 活動内容

### ①消費生活推進員・関係機関

- ・関係機関（居宅介護支援事務所等）からの依頼により、「消費生活推進員」が被害者宅を訪問し、消費者被害の実態調査を行う（原則、依頼者との同行訪問）。
- ・相談内容により、現場での助言や他機関の紹介、消費者センター相談室への引継ぎを行う。
- ・地域での会合等で、高齢者・障がい者向けの消費者啓発出前講座（ミニ講座）を実施する。
- ・ヘルパーやケアマネ等、関係機関の行う会合、研修に参加協力し、消費者被害に関する意見交換・情報共有を行う。

### ②消費者センター

- ・消費者被害に関する情報を関係機関へ電子メールにて定期配信

## 事例3）「目黒区高齢者見守りネットワーク」【目黒区（東京都）】

---

1) 設立時期 平成22年1月

2) 構成

福祉・医療 関係	目黒区民生児童委員協議会、目黒区シルバー人材センター、目黒区老人クラブ連合会、ミニディ・サロン連絡会、目黒区医師会、目黒区歯科医師会、目黒区薬剤師会、目黒区介護事業者連絡会
地縁関係	目黒区町会連合会、目黒区住区住民会議連絡協議会、目黒区商店街連合会
事業者 (小売等)	郵便事業者、新聞販売店、牛乳販売店、乳飲料宅配サービス事業者、配食サービス事業者、食材配達サービス事業者、宅配便サービス事業者、電気・ガス事業者、コンビニエンスストア、スーパーマーケット、郵便局、信用金庫、そば店、公衆浴場、理容店、美容院など
市区町村	地域包括支援センター、地域ケア推進課、消費生活センター、権利擁護センター「めぐろ」ほか
都道府県	目黒警察署、碑文谷警察署、目黒消防署、水道局

3) 活動内容

- ①見守り協力団体（地縁団体、福祉・医療関係等）
  - ・当該見守り協力団体の構成員である区民及び事業者に高齢者見守りネットワーク事業の趣旨を周知し、当該区民及び事業者による高齢者の見守りを促進
- ②見守り協力機関（警察・消防等）
  - ・自ら高齢者の見守りを行うとともに、異変が確認されたときに、区及び地域包括支援センターと連携・協力し、的確な対応を行う
- ③見守り協力事業者（小売業等の事業者）
  - ・高齢者見守りネットワーク事業の趣旨を従事者に周知し、その事業活動において高齢者の見守りを促進

## 事例4) 東京都中野区(1)

地域における「支えあい活動」<sup>(※)</sup>を推進するため、①見守りに必要な個人情報の提供・共有のためのルールづくり  
②相談支援機関の集約を図り、活動の基盤を整備。

※「中野区地域支えあい活動の推進に関する条例」において、「支えあい活動」とは、地域での日常的な見守り活動、これらを支援するための活動、支援を必要とする人の異変を早期に発見し福祉や保健医療サービスを結びつけていく活動、日常生活における近隣としての支援活動等を含む活動を指す。

### 取組概要

#### 個人情報の提供・共有のためのルールづくり

見守り支援を必要とする人の個人情報を見守りを行う町会・自治会等に提供する内容を含む「中野区地域支えあい活動の推進に関する条例」を制定。(平成23年4月1日施行)

##### <条例の主な内容>

- 支援を必要とする者（高齢者、障害者、児童等）の異変の早期発見及び地域の支えあい活動の推進を図ることを目的とする。
- 地域の支えあい活動に関し、基本理念と各主体の役割を明確化。
- 支援を必要とする者に係る情報の提供、提供された情報を取り扱う者の遵守すべき義務を規定。

##### ～具体的な規定内容～

- ・どのような人の情報を提供することができるか
- ・情報を提供することができる団体等 ～地縁による団体、民生委員、児童委員、警察署、消防署
- ・情報提供の方法 ～名簿を書面で提供
- ・情報の提供にあたっての本人の同意の必要の有無
- ・区と団体との間で情報提供に関する協定を締結
- ・緊急時における支えあい活動への協力依頼 等

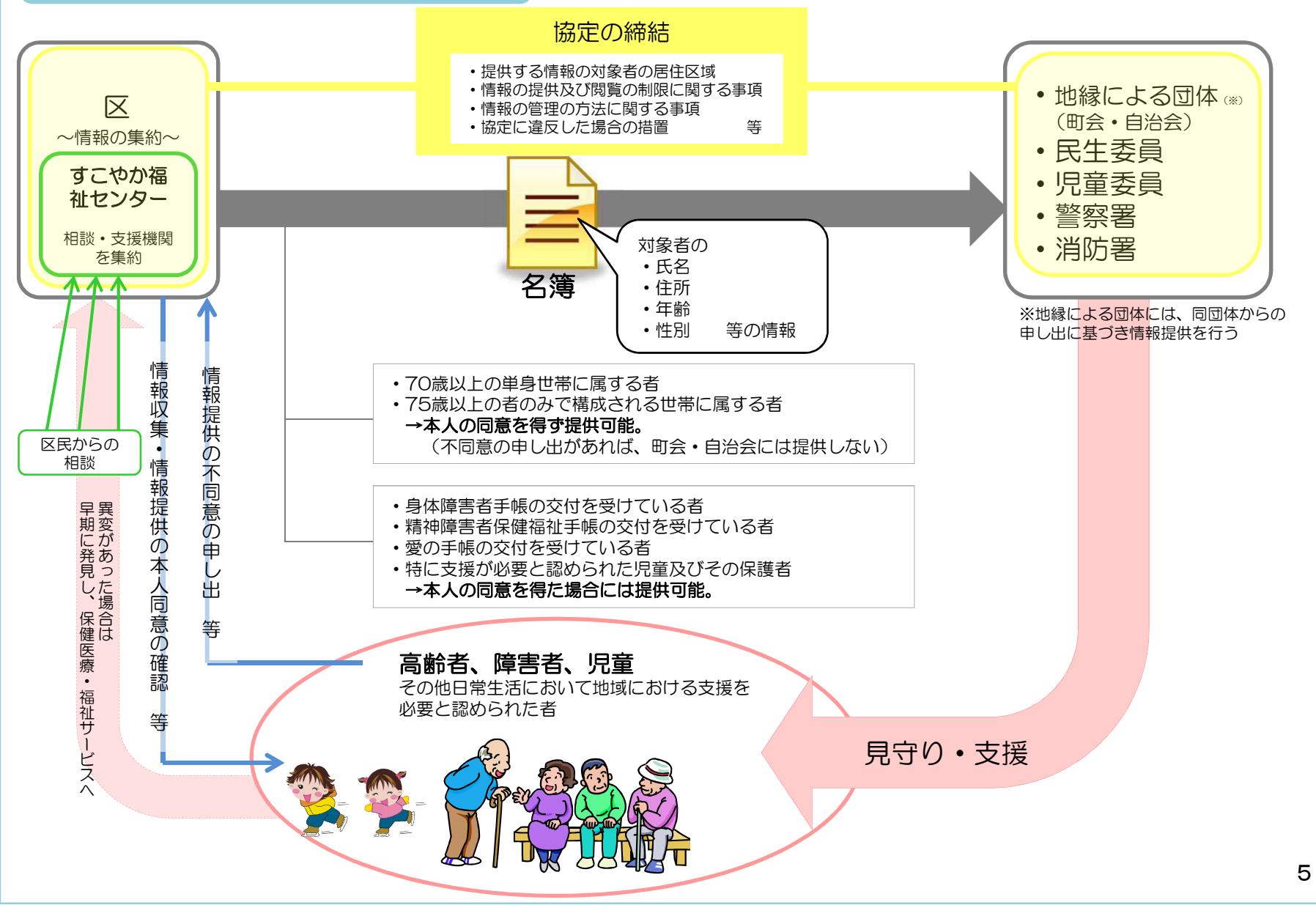
- その他情報管理にあたって必要な措置

#### 相談支援機関の集約

相談しやすい環境をつくるため、分野別に分かれていた相談・支援機関（保健福祉、地域包括支援センター等）を一箇所に集約した「すこやか福祉センター」の整備を推進。(平成25年9月現在で区内に4箇所設置)

## 事例4) 東京都中野区(2)

### 支えあい活動の取組イメージ



## 事例5) 足立区孤立ゼロプロジェクト推進活動概要(1)

- 近年、血縁関係の希薄化、地縁の衰退など、人と人との繋がりが薄れたことによる社会的孤立を背景とした社会問題が顕在化している。
- 足立区では、社会的孤立を防ぐために、地域社会の力を活用した「孤立ゼロプロジェクト」を推進している。

### 足立区孤立ゼロプロジェクト推進条例概要

#### ○「孤立」を定義

日常生活において世帯以外の人と10分程度の会話する頻度が1週間に1回未満、または、日常の困りごとの相談相手がない状態を孤立状態と定義。

#### ○住民情報の提供

住民情報（住所・氏名・年齢・性別）を町会・自治会や民生委員、警察署、消防署などの関係機関に提供。

#### ○調査活動の実施

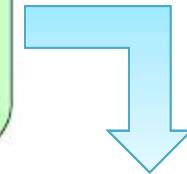
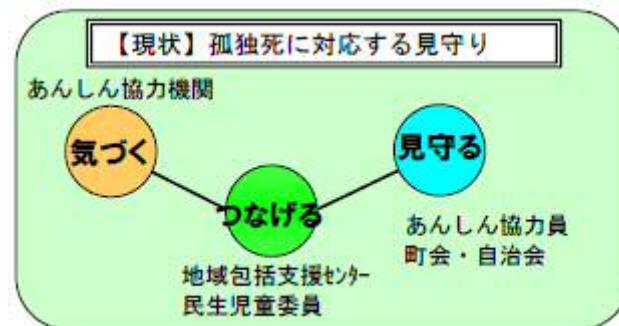
住民情報に基づいて、「孤立のおそれがあるかどうか」について町会・自治会や民生委員が実態を調査。

#### ○寄り添い支援活動

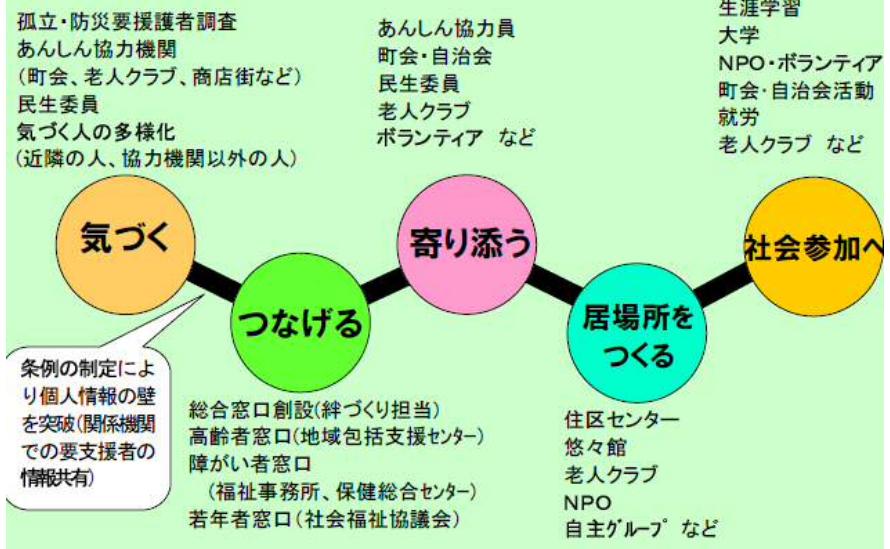
調査の結果、孤立状態と判断された方に対して、定期訪問による日常的寄り添い、社会参加を促すための情報提供、行政サービス利用のための支援 など。

出所: 足立区ホームページ

### 孤立ゼロプロジェクトのイメージ



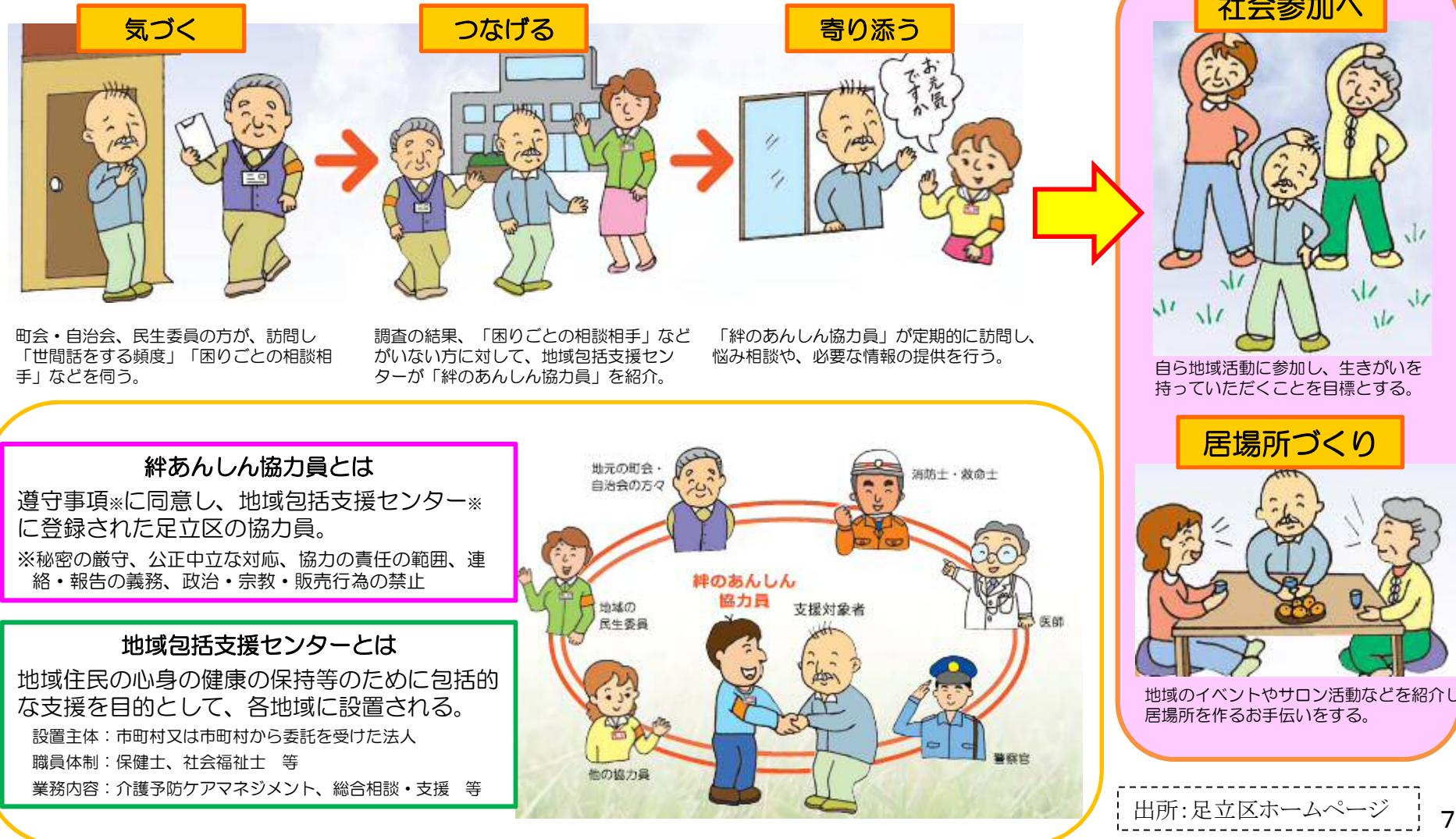
### 【今後】孤立に寄り添う社会を目指す



## 足立区孤立ゼロプロジェクト推進活動概要(2)

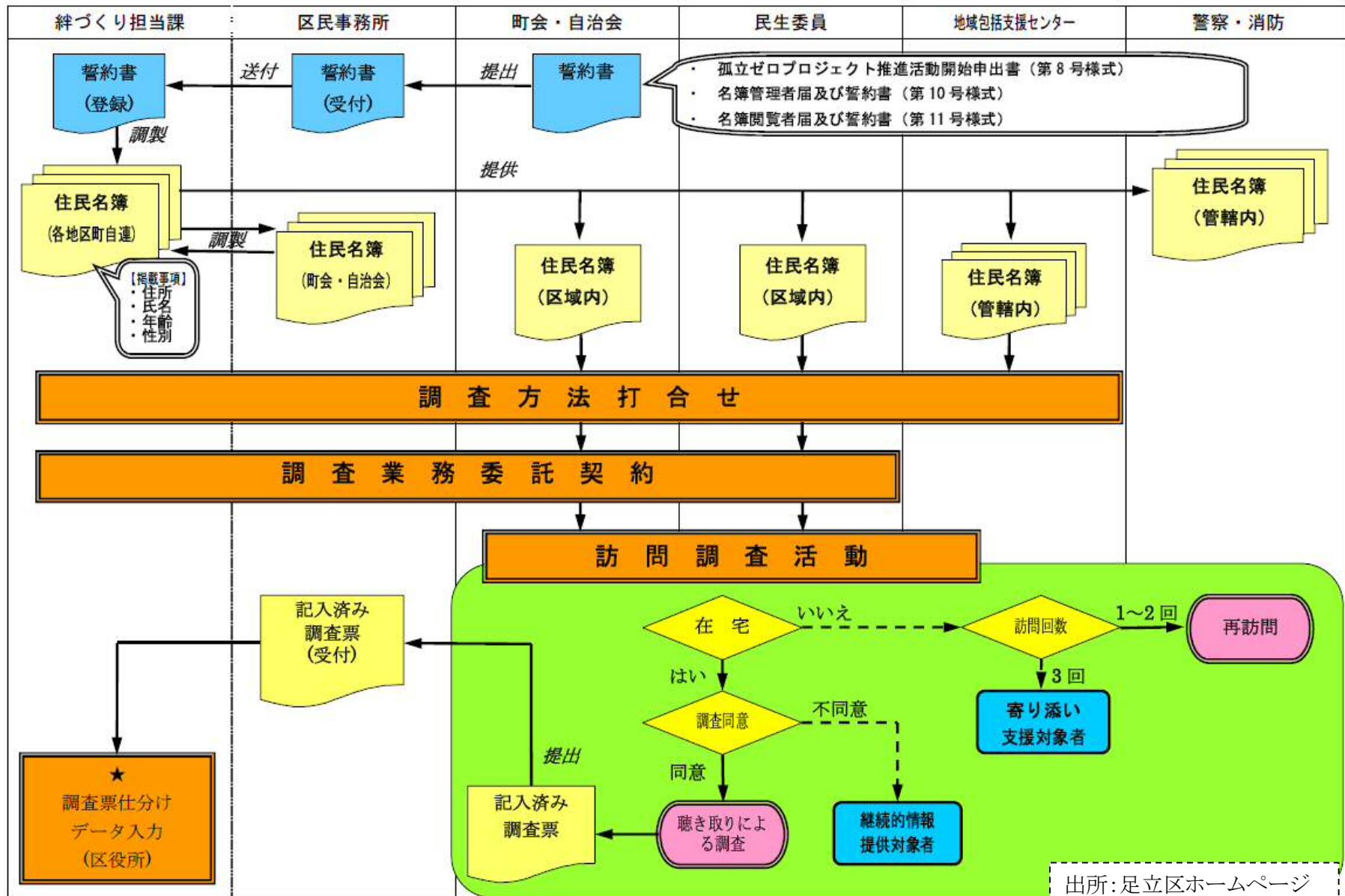
○足立区では、地域包括支援センターに登録した「絆のあんしん協力員」が、困りごとの相談相手などがいない方に対して、寄り添いの支援活動を展開している。

### 孤立ゼロプロジェクト推進活動



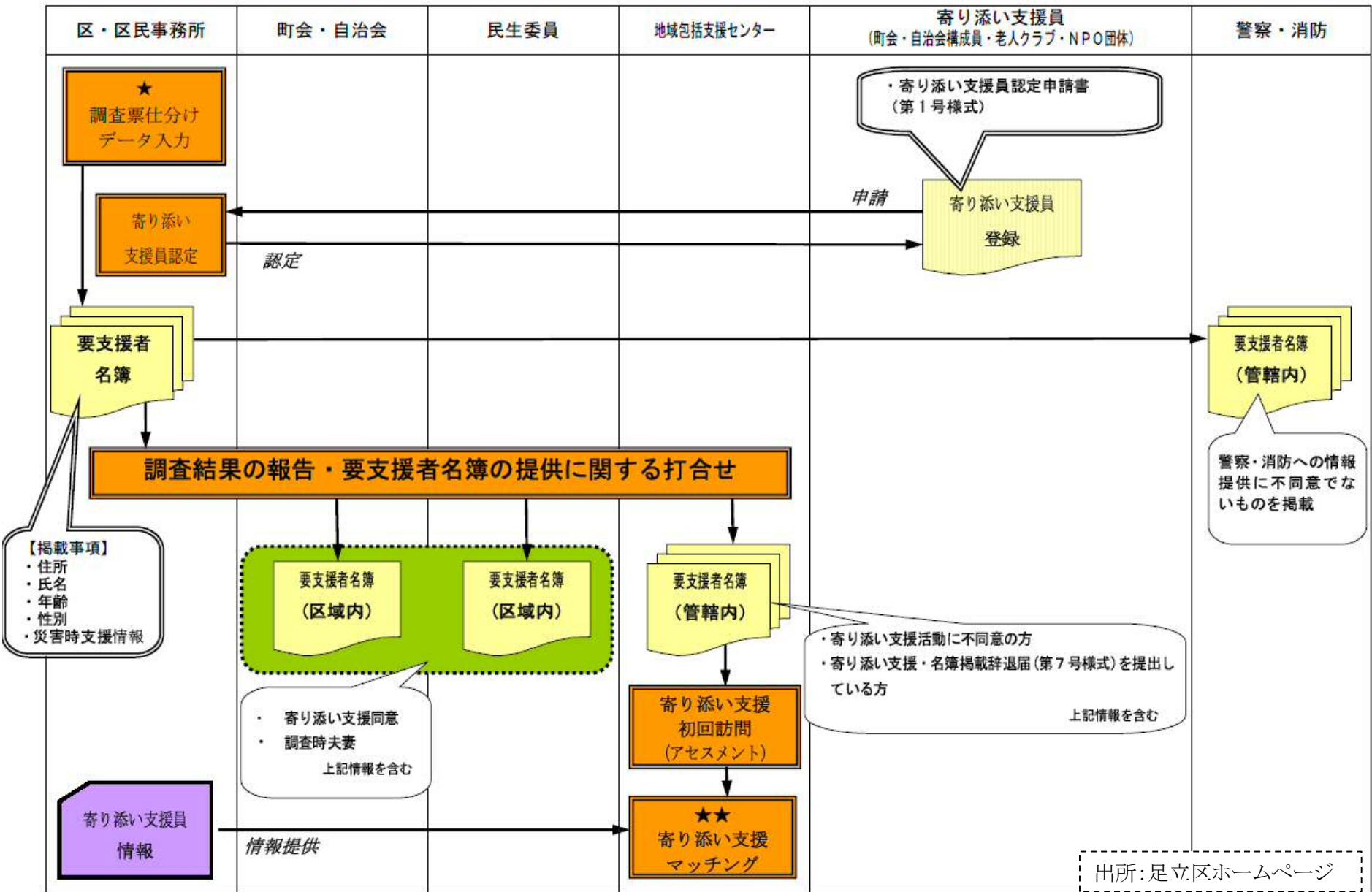
## (参考)足立区孤立ゼロプロジェクト推進活動概要(3)

住民名簿の提供手続きから訪問調査終了までの流れ



## (参考)足立区孤立ゼロプロジェクト推進活動概要(4)

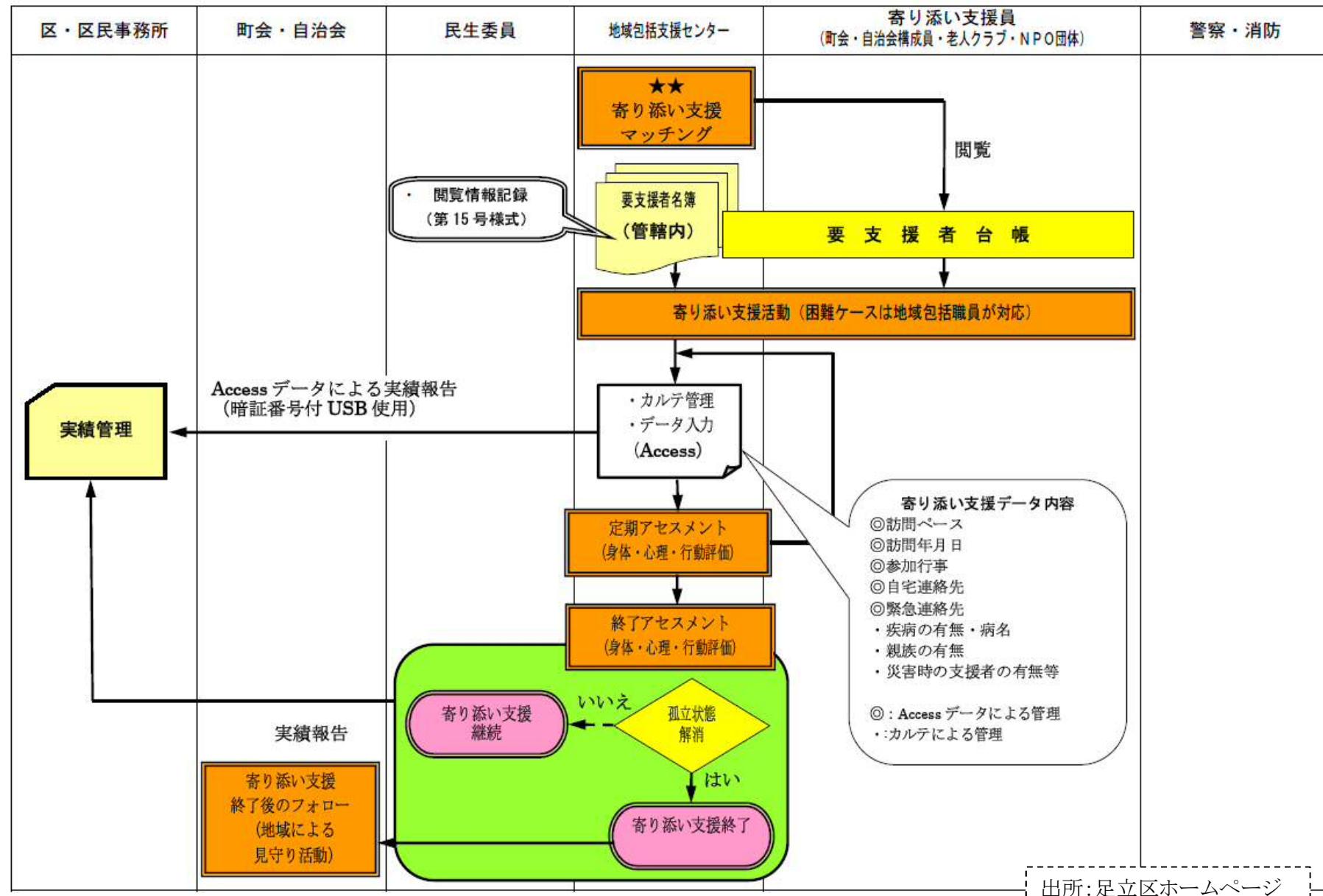
要支援者名簿の提供手続きから寄り添い支援マッチングまでの流れ



出所:足立区ホームページ

## (参考)足立区孤立ゼロプロジェクト推進活動概要(5)

### 寄り添い支援活動開始後の流れ



出所:足立区ホームページ

## 事例6) 盛岡市(岩手県)

---

- ・ 盛岡市では、多重債務者に対する貸付金を始めとして、20年以上前から**多重債務問題**に取り組んできた。平成19年度には「**盛岡市多重債務者包括的支援プログラム**」を開始し、徴税担当課、福祉担当課、消費生活センター等が連携して全庁を挙げて**多重債務者**の掘り起こし、被害回復及び**生活再建支援**を行う体制をとっている。
- ・ 平成16年度には、市民と市が一体となって「悪質商法に負けないまちづくり宣言」を行い、安全・安心なまちづくりを進めている。
- ・ 「相談窓口の整備・強化」では、「**盛岡市多重債務者包括的支援プログラム**」を全庁的に実施し、相談員のみならず職員も相談に対応するほか、どの職員も多重債務者の把握に努め、**庁内の連携**を行っている。
- ・ また、「セーフティネット貸付」では、消費者信用生活協同組合が窓口となり多重債務者に債務整理資金等の貸付を行う「**消費者救済資金貸付制度**」を平成元年から行っており、平成21年度からは生活資金の貸付を目的とした「**生活再建資金貸付制度**」も開始した。
- ・ 社会に出る前に、**高校生**までの段階で具体的な事例を用いた**出前講座**を実施するほか、ヤミ金撲滅に向けた取締りとして、相談窓口と警察との連携を行っている。
- ・ 同プログラムが策定されたことにより、**全庁的に取り組む体制**が構築され、庁内で**全職員が共通の問題意識**を持つことができるようになった。

## 事例7) 水戸市(茨城県)

- ・ 多重債務者の中にうつ病や自殺者が多いなど、消費者問題は住民生活のあらゆる場面に広く関わり、行政には専門的かつ一体的な対応が求められていることから、精神保健福祉士等各専門家との連携による専門的な相談対応や府内一体となった取組を推進している。
- ・ 特に多重債務問題については、同センターが中心となって、府内の関係部署との連携により、多重債務者の早期発見や債務整理後の生活再建など総合的な対応を行なっている。
- ・ 平成20年6月、消費者行政の担当課である市民生活課は「水戸市における多重債務者の生活の再建に向けた取組方針」を策定し、同年7月には、その具体化を図るため、府内関係部署の職員向けの「脱多重債務者応援事業マニュアル」を策定している。
- ・ これらの方針やマニュアルにより、全職員に「多重債務者への対応は自治体自らの責務」という意識付けを行い、特に、税や公共料金の収納担当、高齢者・福祉担当、子ども担当、産業・都市計画担当、教育委員会などの府内関係部署の日常業務において多重債務問題を抱える市民の把握に努めるとともに、同センターと関係部署が連携強化を図り、問題の解決、生活再建に向けた取組を総合的に進めている。
- ・ 具体的には、関係部署の職員が、市民と接する様々な機会を活用して多重債務問題を抱える市民の把握に努めている。把握した際には、消費生活センターへの相談を進めたり、当該職員が誘導している。
- ・ なお、同センターの取組の連携主体は、府内関係部署にとどまらず、弁護士、精神保健福祉士、社会保険労務士等の各専門家と連携し、専門的な相談対応を実施している。さらに消費者被害の未然防止の重要性から、学校教育を通じて、消費生活にまつわるトラブルを知ってもらい、自立した消費者を育てるこことを目指し、平成24年3月には、市立中学校教諭なども交え編集委員会を構成し、市内企業、団体の協力も得ながら、消費者教育副読本「水戸市くらしの読本」を中学生向けに作成した。この読本では、難しい言葉を中学生が理解できるように変えながら消費者問題を取りあげ、特に、若者の相談の中でも最も多いインターネットトラブルについては事例を挙げながら、対応方法を分かりやすく記載した。

出所：地方消費者行政の充実・強化のための指針（24年7月消費者庁）取組事例集

## 事例8）人吉市（熊本県）

---

- 平成24年度の消費生活センターの体制は、担当職員3人、相談員4人であり、住民のニーズに応えるために、この7人が一丸となって「**何でも相談できる窓口**」を目指し、相談内容を共有しながら問題解決に努めている。
- きっかけは、**多重債務**に悩む職員によるある出来事であった。この件を契機として、市民の中にも問題を抱えている者がたくさんいるのではないかと考え、相談に応じられる窓口を充実させることを市長が決断した。
- 相談窓口の設置にあたり、まずは、職員の意識改革を図るため、**市役所職員全員**に多重債務問題に関する研修を受講させ、職員の間で消費者行政の重要性や相談窓口の必要性の認識が共有された。
- 住民がどこに住んでいても相談できるよう、**球磨地域管内の周辺9町村からの相談**についても、各自治体との間で、特に協定は結んでいないが人吉市でも受けている。そして、平成22年3月に人吉球磨地域1市9町村の自治体、社会福祉協議会担当者で構成する「**人吉・球磨生活支援ネットワーク**」を設立したほか、平成22年度から、多重債務問題を中心とした「心配ごと無料法律相談会」を、弁護士会、県司法書士会の協力を得ながら、人吉球磨地域各市町村で月1回巡回にて開催している。
- このように、**全庁的な取組み**、また**周辺自治体との連携**を活用し、住民の**様々な相談**に対応する窓口として住民サービスを行っている。

出所：地方消費者行政の充実・強化のための指針（24年7月消費者庁）取組事例集

## 事例9) 長洲町(熊本県)

---

- ・ 消費生活・多重債務問題に加え、社会的要因や健康問題、家族問題が複雑に絡みあった相談が増えてきたことから、各部署の連携・協力が必要となった。住民にとって最も身近な存在である町の職員が、住民のコーディネーターとなり、それぞれの役割を果たし、住民の安心安全を守ることを目的として、副町長をトップとした「長洲町消費者行政推進委員会」を平成22年4月に設置し、庁内一体となった消費者行政の推進に取り組んでいる。
- ・ 「長洲町消費者行政推進委員会」は、総務課が事務局となり、委員は、各部署の職員から選出されている。委員の役割としては、庁内ネットワークの構築や関係各課の業務の連携を図ること、消費者行政に関する知識を習得し、それぞれが相談員としてのスキルアップを図ること、早期問題解決の各所属部署におけるキーパーソンとなることである。
- ・ 例えば、相談事案が発生した際には、関係する各委員が相談室に集まり、相談者から話を聴くことにより、ワンストップサービス対応を実施している。
- ・ 相談内容が複雑化、多様化する中で、庁外との連携がこれまで以上に必要であり、法律家、社会福祉協議会、地域包括支援センター、保健所、医療機関、NPO法人等の民間支援団体や近隣自治体との連携により「多角的・立体的かつ重層的な相談体制」を構築し、継続していくことが必要である。

[出所：地方消費者行政の充実・強化のための指針（24年7月消費者庁）取組事例集]