

| 要件 | 質問番号 | 質問内容 | 選択肢 | A | B | C | D |
|-----|-------|---|---|------|------|-----|------|
| | | | | 17区市 | 26区市 | 5区市 | 13町村 |
| 要件1 | 質問1 | 貴区市町村に見守りネットワーク等があるか (複数回答可) | 消費生活部門に構築している | 0 | 0 | 5 | 0 |
| | | | 福祉部門に構築している(消費者被害防止等へ対応している) | 0 | 26 | 4 | 1 |
| | | | 福祉部門に構築している(消費者被害防止等へ対応していない 今後対応予定) | 5 | 0 | 0 | 1 |
| | | | 福祉部門に構築している(消費者被害防止等へ対応していない 対応予定なし) | 12 | 0 | 1 | 5 |
| | | | 消費生活部門に構築する予定 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 福祉部門に構築する予定 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | | | どちらの部門にも構築する予定はない | 0 | 0 | 0 | 4 |
| 要件2 | 質問2 | 見守りネットワーク関係者から、消費生活センター等への相談・通報の実績 | ある | 16 | 26 | 5 | 3 |
| | | | ない | 1 | 0 | 0 | 10 |
| 要件3 | 質問3 | 高齢者の消費者トラブルを速やかに消費生活相談につなげるため、次の取組を実施しているか (複数回答可) | 相談・通報シートを作成・配布 | 1 | 3 | 4 | 0 |
| | | | 見守りネットワーク関係者からの相談に対応 | 14 | 26 | 3 | 4 |
| | | | どちらも実施していない | 2 | 0 | 0 | 9 |
| 要件3 | 質問4 | 悪質商法の手口や消費者被害等に関し、高齢者本人に対する啓発活動を行っているか (複数回答可) | 高齢者向けの啓発活動を行っている | 14 | 25 | 5 | 4 |
| | | | 一般向けの啓発活動の中で高齢者に注意喚起している | 7 | 12 | 4 | 3 |
| | | | 今後高齢者向け啓発活動を行う予定 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| | | | 行っていない | 0 | 0 | 0 | 6 |
| 要件3 | 質問5 | 見守りネットワーク関係者等、高齢者を見守る人々への消費者被害情報の提供や出前講座を行っているか (複数回答可) | 見守りネットワーク関係者等へ情報提供を行っている | 14 | 20 | 5 | 2 |
| | | | 見守りネットワーク関係者等へ出前講座を行っている | 9 | 22 | 4 | 1 |
| | | | 今後情報提供を行う予定 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| | | | 今後出前講座を行う予定 | 2 | 1 | 0 | 0 |
| | | | 行っていない | 0 | 0 | 0 | 11 |
| 要件4 | 質問6-1 | 消費生活センターへ的高齢者からの相談を契機とした、福祉サービスへの橋渡しや福祉部門の職員による消費生活センターの紹介などを行っているか | 要綱や事務連絡等で連携のルールを定めて実施 | 2 | 5 | 1 | 0 |
| | | | 連携のルールを定めずに実施 | 14 | 21 | 4 | 4 |
| | | | 現在、連携していないが、今後実施予定 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 連携していない | 0 | 0 | 0 | 7 |
| 要件4 | 質問6-2 | 消費生活部門と福祉部門の両部門が出席して、情報共有・意見交換をする会議等があるか | 会議等があり、定期的に開催 | 3 | 12 | 4 | 1 |
| | | | 会議等があり、不定期に開催 | 5 | 4 | 1 | 0 |
| | | | 会議等はないが、今後実施予定 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| | | | 会議等はない | 9 | 10 | 0 | 11 |
| 課題 | 質問7 | 関係職員に対して消費生活分野に係る専門知識(クーリング・オフなど)や福祉分野に係る専門知識(成年後見制度など)を修得する機会(勉強会や研修、講座)が提供されているか(複数回答可) | 消費生活相談員等が福祉サービス等のしくみを習得する機会を設けている | 0 | 10 | 2 | 1 |
| | | | 福祉部門関係職員や高齢者を見守る人々がクーリング・オフ等契約のしくみを習得する機会を設けている | 9 | 11 | 1 | 3 |
| | | | 今後、知識習得の機会を設ける予定 | 3 | 2 | 0 | 0 |
| | | | 担当職務の分野を超えた専門知識を習得する機会を設けていない | 7 | 9 | 3 | 10 |
| 課題 | 質問8 | 高齢者の消費者被害防止の見守りネットワークの取組を進めていくために、課題と感じていることはどのようなことか (複数回答可) | 福祉サービスを受けていない単身や夫婦のみの高齢者の情報を得ることが難しい | 4 | 14 | 4 | 3 |
| | | | 消費生活センターでどのような対応ができるか、見守りの関係者に十分に理解されていない | 7 | 8 | 1 | 2 |
| | | | 生命にかかわる安否確認に比べ、消費者被害防止の優先度が低い | 7 | 10 | 0 | 5 |
| | | | 家の外からでも発見可能な安否確認に比べ、消費者被害の発見は難しい | 12 | 16 | 2 | 6 |
| | | | 消費生活センター等へ通報があった時に十分な対応ができていない | 1 | 0 | 0 | 2 |
| | | | 行政内部での部門を超えた個人情報の共有が難しい | 9 | 10 | 0 | 1 |
| | | | 民間事業者等への個人情報の提供ができない | 2 | 5 | 1 | 2 |
| その他 | 2 | 5 | 1 | 5 | | | |
| 要望 | 質問9 | 高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの取組を進めていくために、都へ要望したいのはどのようなことか (複数回答可) | 先進事例集の配布 | 7 | 12 | 3 | 5 |
| | | | 情報交換の場の提供 | 7 | 7 | 3 | 3 |
| | | | ネットワーク構築のための人材派遣 | 3 | 3 | 0 | 2 |
| | | | 都の福祉部門から区市町村の福祉部門への働きかけ | 4 | 14 | 1 | 2 |
| | | | 都の出前講座・出前寄席の充実(費用の値下げ等を含む) | 5 | 9 | 3 | 2 |
| | | | 啓発グッズの充実及び区市町村への提供 | 10 | 14 | 3 | 5 |
| | | | その他 | 2 | 2 | 2 | 3 |

○現況調査で回答のあった区市町村を以下のとおりAからDまでの四つのグループに分類

- A 福祉部門で見守りネットワークが構築されているが、構成員の中で、消費者被害への対応が、ネットワーク本来の役割としては、特に意識されていない区市
- B 福祉部門で見守りネットワークが構築されており、構成員の中で、消費者被害への対応が意識されている区市
- C 消費生活部門で見守りネットワークが構築されているが、構成員は、福祉部門の見守りネットワークの構成員と重なっている区市
- D 多摩西部や島しょの町村

○うち、A、B、Cについて、グループごとの回答の傾向を見た

回答から見る各グループの特徴等

A

○見守りネットワークで消費者被害への対応は意識していないとしながらも、高齢者が消費者被害に遭遇しているとみられる場合には、消費生活センターへの相談・通報等がされた実績がある区市である。

しかし、見守りネットワーク内では、消費者被害防止の優先度が低いこと、見守り関係者に消費生活センターの役割が十分理解されていないこと、行政内部での部門を超えた個人情報の共有が困難であることが、課題として挙げられており、消費生活部門と福祉部門の連携を課題とし、とりわけ、両部門の基本的な相互理解に関する部分が大きな課題としてとらえられている。

B

○福祉部門の見守りネットワークで消費者被害の対応を意識している区市だが、多くの区市から「都の福祉部門から区市町村の福祉部門への働きかけ」が都への要望として挙がっている。見守りネットワークで消費者被害への対応を行う意識があっても、消費生活部門と福祉部門の連携や相互理解はまだ十分ではないことがうかがえる。

○「福祉サービスを受けていない単身や夫婦のみの高齢者の情報を得ることが難しい」ことを課題として挙げている区市が多い。行政や、見守りネットワークの関係者との接点が乏しくアプローチしにくい高齢者に対する消費者被害の対応を課題として考えている。

C

○定期的、不定期にかかわらず、消費生活部門と福祉部門の両部門が出席して、情報共有・意見交換をする会議を開催していると答えている。

○Bと同様、「福祉サービスを受けていない単身や夫婦のみの高齢者の情報を得ることが難しい」ことを課題として挙げている区市が多い。行政や、見守りネットワークの関係者との接点が乏しくアプローチしにくい高齢者に対する消費者被害の対応を課題として考えている。