

## 「多摩消費生活センターの機能強化について」（答申案）についての意見

委員 石戸谷豊

### 1 はじめに

答申案には、基本的に賛成である。以下、多摩消費生活センターの存在意義をいっそう明確にしていくため、補足的に意見を述べる。

### 2. 多摩地区の特色と施策の考え方

第1章「多摩消費生活センターを取り巻く状況について」では、多摩地区の特色として年齢別人口割合において60歳以上の高齢者の人口割合が高いことが人口推計のデータによって示されている。そして、高齢者におけるデジタル活用状況については70歳以上の高齢者層においては他の年齢層と大きな差があることが示されている。

そこで、第2章「多摩消費生活センターの現状と課題及び今後の取組の方向性」の「多摩消費生活センターが今後果たすべき役割」においても、このような多摩地区の特色に対応した推進策に着目することで、より説得力あるものにする可以考虑。

### 3. 関連部局等との連携の重要性

高齢者に関係する施策は、関連部局等との連携がとくに重要な意味をもつ。

この点は、第23次消費生活対策審議会答申（平成27年12月「消費者被害から高齢者を見守る取り組みに係る都の役割と区市長村等との連携強化について」）においても指摘していたところであり。本年12月27日公表された令和5年度からの東京都消費生活基本計画では、次のような施策を盛り込んでいる。

- ① 政策1「消費者被害の未然防止と拡大防止」の「2 高齢者の見守りによる消費者被害の防止と早期発見」において、見守りネットワーク機能の充実と消費者安全確保地域協議会設置に向けた働きかけ。

- ・ 具体的施策1-2-1

「区市町村の見守りネットワーク活性化や協議会設置の働きかけに当たっ

では、高齢者福祉部門等と協力して地域における消費生活部門と福祉部門との連携強化を図る」

・具体的施策 1－2－3

「高齢者の身近にいる家族やケアマネージャー、民生委員・児童委員など高齢者を見守る人々を対象に、被害の早期発見、悪質商法の特徴、見守りのポイント、被害発見時の対応などをテーマとした出前講座を実施する。実施に当たっては、デジタル化やキャッシュレス化の進展など、社会の変化に則した新たな被害事例・手口への対応方法も盛り込む。」

② 政策 3 「消費生活の安全・安心の確保」の「3 災害時における消費生活の安心の確保」

・具体的施策 3－3－1

「高齢者などの要配慮者及び女性の視点にも配慮した生活必需品の備蓄を行うため、都の備蓄体制の充実強化を行う。」

③ 政策 5 「消費者被害の救済」の「1 消費生活トラブルの解決に向けた相談対応」において多様な主体への相談体制の充実

・(2) 今後の取組の方向性

「都では福祉部門とも連携し、相談者が居住する区市町村の協力を得ながら、相談に対応していきます。今後についても、地域における見守りネットワークを活用する等、更に区市町村と連携し、一人で問題を解決することが難しい高齢者への対応を強化していきます。」

4. 関連部局等との連携問題と多摩消費生活センター

(1) 福祉部門との連携・共同

関係部局のなかでは、とりわけ福祉分野と連携すべき問題が多い。

福祉分野では、かねてから地域包括ケアシステムの強化等の施策が推進されてきたところ、2020年6月には重層的支援体制整備事業を実施するため社会福祉法が改正されて2021年4月から施行されている。この改正で

は、福祉各分野の横断的な支援体制だけでなく、消費者分野を含む多機関共同事業を展開することとなっている。

そこで重層的支援体制整備事業と見守りネットワークの関係では、令和3年10月1日付の厚生労働省社会・援護局地域福祉課長と消費者庁地方協力課長の連名による「重層的支援体制整備事業と諸飛車安全地域協議会制度との連携について」（都道府県、指定都市、市区町村、民生主管部（局）長、消費者行政主管部（局）長宛）で、重層的支援体制整備事業への消費者行政担当部局の関与と見守りネットワークの一体的運用が要請された。

## （2）区市町村の工夫と多摩消費生活センター

以上のとおり、連携や共同による運用が重要とされる分野である。そうした運用をすることが、結果的に、消費者担当部局においても福祉担当部局においても、効率的でしかも効果のある行政運営となると考えられる。

しかし、そうではあっても、区市町村としては事務分掌の問題から課題も多く、実際にそうした運用を行うためには実務的に相当の工夫が必要となる。

多摩消費生活センターは、多摩地区において市区町村に身近な拠点として、東京都関連部局の連携の下で、市区町村との間にたち、市区町村における担当部局間の連携を促すことができる位置にある。

そして、実際に連携あるいは共同運用を始めた例については、都の市区町村全体にその実績やノウハウを情報提供することができるのである。

## （3）災害部門

当面、最優先は福祉部門との連携・共同と考えられるが、将来的には災害部門との連携も重要である。

災害対策基本法による避難行動要支援者名簿は各区市町村で整備されているところ、実際に災害が起こった際には安否確認にとどまらず、上記の具体的施策3-3-1を始めとする一連の対応策が必要となるのは必然的である。

そこで、将来的にはこうした方面との連携も検討すべきところ、多摩消費生活センターは、多摩地区において市区町村に身近な拠点として、そのあり方を検討する上で有効な位置にあるということもできると考えられる。

以上