

令和3年度静岡県消費者安全確保地域協議会 会議録

日 時	令和3年12月17日(金) 午後2時から午後4時まで
場 所	静岡県庁別館 20階第一会議室A
出席者 職・氏名	<p>静岡県司法書士会 副会長 小楠展央 静岡県民生委員児童委員協議会 副会長 岩倉睦弘 静岡県地域包括・在宅介護支援センター協議会 副会長 下谷信雄 静岡県消費者団体連盟 会長 小林昭子 日本司法支援センター静岡地方事務所 事務局長 保理江均 特定非営利活動法人しずおか消費者ユニオン 理事 江崎玲子 一般財団法人静岡県銀行協会 専務理事・事務局長 天野崇志 静岡県労働金庫 地域共生推進グループ課長 池田和也 公益財団法人日本クレジットカウンセリング協会 総務部長 八十島史博 財務省東海財務局静岡財務事務所 主任調査官 速水貴正 日本貸金業協会静岡県支部 事務長 福井秀明 静岡県警察本部生活安全企画課 犯罪抑止対策課長補佐 永田央 静岡県警察本部生活保安課 環境経済課長補佐 鈴木武 静岡県警察本部捜査第二課 企画指導補佐 吉村潤 静岡県警察本部警察相談課犯罪被害者支援室 管理官 尾崎一彦 静岡県教育委員会教育政策課 教育主査 服部忠順 静岡県健康福祉部地域福祉課 地域福祉班副班長 石川尚子 静岡県健康福祉部健康増進課 地域支援班長 渡邊敏宏 静岡県経済産業部商工金融課 経営資金班長 宇田隆昌 静岡県東部県民生活センター 消費者行政班長 遠勢郁哉 静岡県中部県民生活センター 所長 永井伸佳 静岡県西部県民生活センター 消費者行政班長 藤井真理子 静岡県くらし・環境部 県民生活課長 若月伸隆</p>
議 題	別紙次第議事のとおり
配付資料	<p>資料1 静岡県消費者基本計画(案)(概要版) 資料2 静岡県消費者基本計画(案)(本冊) 資料3-1 消費者安全確保地域協議会 資料3-2 県内における消費者安全確保地域協議会の設置について 資料4 市町における包括的支援体制の構築について 資料5 認知症高齢者等の見守り・SOS体制の広域連携 資料6 静岡県ギャンブル等依存症対策推進計画の策定 資料7 東海財務局における多重債務相談の受付状況 資料8-1 静岡県内居住者相談分類別受付実績 資料8-2 貸付自粛制度に係る登録等受付実績 参考資料1 静岡県消費者安全確保地域協議会設置要綱 参考資料2 重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について チラシ ふじのくに多重債務者相談推進月間 チラシ 防犯・交通安全オンライン研修 チラシ ちょっと待ってその電話!!</p>

1 開会（挨拶）

（県民生活課長）

- ・昨年度は書面開催であり、ほとんどの方が初めての出席かと思うので、この協議会の目的及び設立までの経緯を説明する。
- ・まず、この消費者安全確保地域協議会の根拠であるが、平成21年度に消費者庁が設立されたタイミングで消費者安全法という法律が制定されたことがきっかけである。
- ・この法律が平成26年に改正されて、「消費者安全確保地域協議会」が法定化され、平成28年度に施行された。
- ・この法定協議会の狙いというのは、本日の議題で掲げているので、詳しい説明は省略するが、基礎自治体である市町における消費者の見守りのネットワークの構築である。
- ・この消費者安全法をもう少し幅広く見ると、県としては消費者の安全を確保するために、関係機関が集って協議をする場と捉えればいいのではないかと考えており、この会議（消費者安全確保地域協議会）の場で市町の消費者の見守りネットワークの設置促進、それも考えていこうというのが、当時の設置目的ではなかったかと思われる。
- ・このような経緯の中で、本協議会は2年前の12月に県内で最初の消費者安全確保地域協議会となったが、いきなりゼロから設置したわけではなくて、その前身となる会議が二つある。
- ・一つ目は、消費者問題連絡会議であり、平成17年度に設置されたが、これは法令のよりどころはない。
- ・ただ平成17年度と言えば、当時架空請求被害相当大きくなっている時期と思われる。
- ・これは推測であるが、消費者庁の設立及び消費者関係法が充実する前に、関係機関連携と、その必要に駆られて、任意に設立したものではないかと思われる。
- ・その時のメンバーが、県の中では、警察及び福祉部局、県関係以外では弁護士会、司法書士会、あるいは司法支援センター、消費者団体、福祉団体、労働団体も入り毎年情報共有していたところである。また静岡県銀行協会及び東海財務局静岡財務事務所もメンバーに入っていた。
- ・これとは別のもう一つの会議体として静岡県多重債務者対策会議があり、こちらは平成19年度、消費者問題連絡会議設立の2年後に設立されている。
- ・こちらも、当時、多重債務問題があつてのことであると思うが、内閣府の多重債務者対策本部が設立され、国の方から都道府県に対して、都道府県の多重債務者対策本部を、これを設立してくれないかという要請が念頭にあったと思われる。
- ・この要請を踏まえて、静岡県において任意の多重債務者対策会議というのを設置している。
- ・その時のメンバーは、県の中では、警察及び商工業局、県関係以外ではやはり弁護士会、司法書士会、消費者団体、静岡県労働金庫、金融関係団体、そういったメンバーが関係機関に入って毎年情報共有していた。
- ・当時、多重債務問題改善対策アクションプランというものも策定して、この問題に取り組んでいたが、その後多重債務問題というのは沈静化した。
- ・先ほど説明したその二つの会議、多重債務問題が、消費者問題に包含されるということもあり、多重債務者対策会議を最初に説明した消費者問題連絡会議に吸収させた。

- ・これが平成 28 年度の話であり、このような経緯で設立された消費者問題連絡会議を、先ほど説明した通り、2 年前、本日の消費者安全確保地域協議会に改編し、そのまま消費者安全法をよりどころにした協議会とした。
- ・この協議会の目的の一つは高齢者を中心とした見守りに関することで、もう一つは多重債務問題に関することである。
- ・二つの目的が混在しているように見えるが、いずれも消費者の安全確保ということで、一体で進めていきたい。
- ・その辺を踏まえ、本日の次第及び議題をご覧になっていただきたい。
- ・本日の議事の (1) については、消費者政策全体の話であり、今年度策定する計画の話、(2) から (4) までが見守り関係の話で、(5) から (8) までが、多重債務問題関係の話である。

2 議事

(1) 静岡県消費者基本計画（案）について（県民生活課）

- ・静岡県消費者基本計画は、静岡県が消費生活条例に基づいて、消費生活に関する施策を計画的に推進するため策定するものである。
- ・今年度は、2022 年度を始期とする新たな消費者基本計画を策定するため、審議会等での意見を計画案に反映させてきた。
- ・本日お配りしている資料が最終案であり、皆さんから御意見があればお伺いしたい。また、12 月 21 日からパブリックコメントを行う予定である。
- ・高齢者の被害防止に関しては、市町における消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置を促進し、福祉分野の見守り者だけでなく、消費者団体、事業者団体、警察等多様な主体が連携して消費者被害の救済や拡大防止に努めていく。
- ・また多重債務問題については、相談者が多重債務に至った背景や要因は様々であるため、多重債務者の置かれている状況を把握し、適切な支援につなげていく。

【議事(1)に関する出席者からの質問等はなし】

(2) 消費者安全確保地域協議会について（県民生活課）

- ・この協議会は健康、孤独等の不安を抱え、判断力が低下している高齢者等の消費者被害を防ぐため、福祉関係者、警察、病院、民生委員、民間事業者等の地域で見守るネットワークである。
- ・平成 26 年の消費者安全法の改正により設置出来ることとなり、冒頭の県民生活課長の説明にもあったように、本県の協議会が一昨年の 12 月に設置された。
- ・全国と比較して静岡県内の自治体における消費者安全確保地域協議会の設置はあまり進んでおらず、現在県 1、市町 2 の合計 3 自治体の設置に留まる。
- ・昨年度は富士市、今年度は東伊豆町で設置された。東伊豆町については消費者庁にも確認し、要綱改正を伴わない形で協議会の設置を行うことが出来た。
- ・今後も県内自治体での設置に力を入れていきたいので、関係機関の御協力をお願いしたい。

(3) 市町における包括的支援体制の構築について（地域福祉課）

- ・近年、社会福祉法の改正が2回あり、地域の生活課題解決のため、市町が包括的支援体制の構築に努めなければならないこととなっている。
- ・少子高齢化の進行や地域のつながりの希薄化に加え、複数の分野にまたがるような複合的な課題や、ライフスタイルの変化により問題も多様化している。
- ・市町の体制構築には、属性や分野を問わないで相談を受け止める「相談支援」、社会とのつながりや参加を促す「参加支援」、地域の居場所を創出し地域課題の解決を図る「地域づくりに向けた支援」の三つの支援が必要である。
- ・県の取組としては、この三つの支援の中でも最も重要な「相談支援」について、全市町でしっかりと構築してもらうことを目指して事業展開している。
- ・現在県内35市町のうち、総合的な相談窓口を設置している市町数は15あり、令和6年度までにすべての自治体に包括的な相談支援体制を構築していきたいと考えている。
- ・相談を受け止めた後、課題解決に向けた支援として、多機関協働会議がある。複合課題になると、一つの機関や分野では受け止めきれないというケースがあるので、ここでは色々な機関が一緒になって考える場を設けるといった趣旨である。
- ・これは、新たにネットワークを設置しなければいけないというのではなく、今ある既存のネットワークを活用するというものである。
- ・また他県では、既に消費者被害対策との連携を図りながら、体制構築している自治体の例がある。
- ・県としては、体制構築の手法は色々あると思うので、県内市町にはこういった事例を紹介しながら、消費者行政との関りとも絡めた周知を図っていききたいと考えている。今後どのような形で連携できるか検討していきたい。
- ・また相談支援だけでなく、参加支援や地域づくりに向けた支援といった場においても、消費者行政関係の方と一緒に連携してやっていけることもあるかと考えるので、体制構築と併せて取り組んでいく必要があり、今回資料にて紹介させていただいた。

(4) 認知症高齢者等の見守り・SOS体制の広域連携について（健康増進課）

- ・認知症高齢者等が行方不明になった時の早期発見・保護に向けて、市町及び警察と連携して行方不明になる可能性がある人の事前登録と行方不明時に市町間で情報共有する流れをルール化し、見守りの広域連携を行っている。
- ・この4月にはすべての県内市町で実施体制が整い成果を上げている。
- ・先ほど消費者安全確保地域協議会に関して紹介のあった東伊豆町では、賀茂地域の中で事前登録者が最も多い。
- ・認知症の方の行方不明者数は全国的には年々増加しているが、県内ではこのような取り組みを行った結果、横ばい又は少し減少している状況である。
- ・市町の取組には未だ差があるので、今後も市町との連携を図っていくとともに、警察等関係機関との連携をさらに深めるということが、重要になってくるので、更に連携を強化するための研修会や連絡会を行っていく予定である。

【(2)～(4) に関する意見交換】

(静岡県司法書士会)

- ・仕事柄見守りの活動に参加させてもらっているが、「認知症の高齢者」の見守り、「子ども」の見守り等様々な見守りネットワークがあり、どこか（の自治体）で「この人の問題については（分野が違うので自分たちの課では）関われない」というような話を聞いたことがある。
- ・本日包括的支援体制の話聞いて、更に制度が複雑になってきた印象がある。
- ・現在の見守りのネットワークが、どういう法令に基づいてどういうところが所管して、どういう人をターゲットにして棲み分けをしているのか、分かりやすいような一覧表を作ってくれれば、利用する人にとってもありがたいと思い、一つの意見として発言させてもらった。

（県民生活課長）

- ・これらの問題については、課題が複雑になっているので行政が連携しなければならないと考えているが、現時点では国が複数の部局にまたがってそれぞれ通知を出している状態である。
- ・見守りネットワークをつくるのは市町であり、制度が複数あって複雑だと市町もどうしていいかわからないというのが本音だと思う。
- ・市町にとっては少ない人員の中で仕事が増える話になり、そもそも市町の消費者行政担当者は色々な仕事を持っている。今回のネットワークの話を持っていくと福祉担当課、それも複数の課に話をしなければならない。
- ・どこのネットワークへの参加が効率的なのか、県庁の中でも情報共有して、方向性を決めてから市町にお願いしていかなければならないと考えている。

(5) 多重債務者相談に関する取組等について（県民生活課）

- ・静岡県内では県民生活センターや市町の消費生活相談窓口で多重債務相談を行っている。
- ・静岡県では12月をふじのくに多重債務相談推進月間と定め、積極的に相談を活用していただくよう推進している。
- ・多重債務者相談月間では、県内各地で弁護士による専門家相談を実施し、またSBSラジオやK-mixのラジオ番組で周知を図った。
- ・多重債務相談は改正貸金業法の完全施行後、減少が続き下げ止まり状態だが、SNSを利用した新卒の融資や新型コロナウイルス感染症による生活困窮を原因とした借金、ギャンブル等依存症による多重債務が懸念され、今後も注視していかなければならない。
- ・ギャンブル等依存症については、昨年度ギャンブル等依存症対策推進計画が県で策定され、県民生活課も相談窓口での対応等で精神保健福祉部門と連携していくことになった。

(6) 多重債務相談実施状況について（東海財務局静岡財務事務所）

- ・東海財務局では多重債務相談窓口を設置し、静岡県を含めた東海4県の方を対象に多重債務相談を行っている。
- ・新規相談受付件数について、2018年度をピークに減少傾向である。
- ・東海4県の昨年度多重債務相談616件のうち約130件が新型コロナ関連であり、静岡県内では、相談件数では49件のうち13件が新型コロナ関係であった。
- ・相談窓口の周知については、「多重債務相談窓口案内カード」を作成し、コンビニエンスストアに設置する取組を行っており、このカードがきっかけとなって相談したという方が昨年度は4割程度を占めた。
- ・ファミリーマートには、2016年から継続して同カードの店舗への設置に御協力いただいております。

12月に感謝状を贈呈した。

(7)(8) 静岡県内居住者の相談等受付実績及び貸付自粛制度登録等受付実績について（日本貸金業協会静岡県支部）

- ・日本貸金業協会は、貸金業界の自主規制機関として、貸金業者に対する監査を実施するほか、様々な研修プログラムを用意して、法令等遵守態勢の強化に注力する一方、資金需要者に対しては返済に係る相談や業者への苦情解決について相談を受け付けている。
- ・静岡県内における相談は昨年度 254 件受け付けた。今年度は上半期で 170 件受け付けている。昨年度同期と比較すると増加傾向である。
- ・また、多重債務問題への対応の一環として、借入抑制のため、原則本人からの申請で貸付自粛制度への登録を受け付けており、一定の抑止効果を上げている。
- ・貸付自粛制度については、2020年4月からweb申込みも可能としており、7割以上がwebによる申込みである。

【(5)～(8)に関する意見交換】

(県民生活課長)

- ・ギャンブル等依存症対策推進計画に係る協議会の委員を務めているが、多重債務問題に関して、貸し手側の委員がいなかったため、ギャンブルと多重債務の関連性が分からなかった。実際の相談の現場ではどうなのか。

(日本貸金業協会静岡県支部)

- ・具体的に集計していないため、断定的なことは言えないが、半数近くがギャンブルに関連するものと考えられる。あとは、ゲームの課金や若い女性の買い物等によるものが考えられる。

(静岡県消費者団体連盟)

- ・多重債務者相談のうち新型コロナ禍の生活苦によるものはどれくらいあったのか。

(日本クレジットカウンセリング協会)

- ・借金の相談をしていただく際、「生活費の補てんのため」等の理由は聞くが、それがコロナの影響によるものかといったところまでは数値化していないので、はっきりした数字は不明である。今後、調べることがあれば、報告させていただく。

3 意見交換

(県警生活安全保安課)

- ・県内の高齢者に係る問題の一つとして「オレオレ詐欺」や「還付金詐欺」といった特殊詐欺被害があり、今年は昨年より被害が増えている状況である。
- ・手口は年々巧妙化しており、行政や銀行協会を名乗って「還付金が戻ってくるので手続きしてください。」等と電話を掛けてきて、最終的にお金を振り込ませる等の手口を使ってくる。
- ・また高齢者は様々な理由で「タンス預金」として手元に現金を保有しており、これが振り込め詐欺に狙われ、先日は県内で約5千5百万円の被害案件があった。
- ・タンス預金については県内における被害件数も増加しているため、早速チラシを作成して、詐欺被害等、空き巣に気を付けるよう啓発している。

- ・高齢者に対し、被害に遭わないよう啓発するために回覧板で周知するなど、関係機関と連携していきたいので、皆さんにも御協力願いたい。

(静岡県労働金庫)

- ・啓発用グッズを活用して高齢者向けに配布して特殊被害防止を図っている。
- ・詐欺被害は低年齢化しており、SNSを利用した投資詐欺等にひっかかるケースが多くみられる。
- ・多重債務関連では、自己破産のデータを見ると年々減っている状況であるが、多重債務相談に関しては、2020年度上期と2021年度上期と比較するとほぼ同数の相談件数となっている。
- ・最近では、仮想通貨、FX投資、未公開株に係る相談が寄せられる。
- ・詐欺被害については、ひとりで悩んでいると思いがちだが、同じ会社の若い5人のグループが引っ掛かった例もあり、今後も被害防止のための啓発活動を実施していかなければならないと考えている。

(静岡県民生委員児童委員協議会)

- ・民生委員が市の消費生活センターからもらったチラシを配布したことにより、それが消費生活相談につながったという例を聞いたことがある。その民生委員が問題を認識していたからであって、実態としては個々の民生委員の意識には差があるのではないかと思っている。
- ・自主防災組織や高齢者支援についてはそれぞれネットワークが構築され、様々な活動を行っているが、この消費者被害防止のネットワークについては、未だしっかりと構築されていないと思う。
- ・また今後組織的に連携できるようにうまく体制をつくっていただき、呼びかけていただければ民生委員も協力していきます。