



泣き寝入りは超いやや！

消費者ホットライン188イメージキャラクター イヤヤン

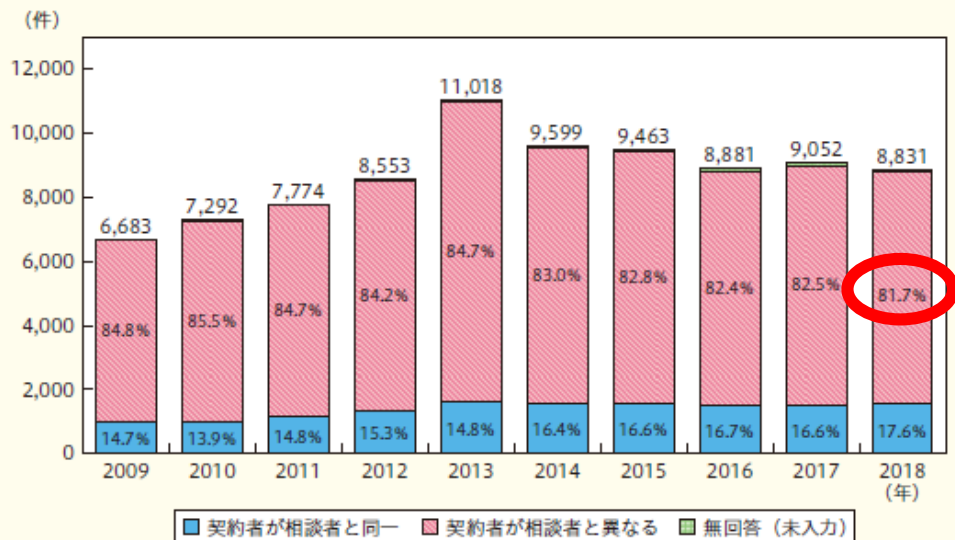
消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク)について

消費者庁

消費者問題の現状：認知症等の高齢者に関する相談

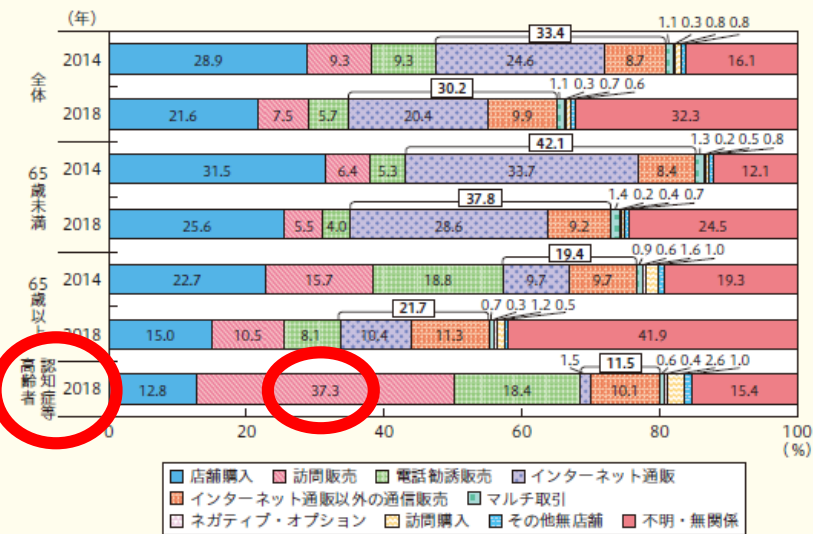
- ・周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談は高水準。
- ・本人以外からの相談が8割以上を占めており、本人からの相談は2割に満たない。
- ・「訪問販売」の割合が高齢者全体より大きく約4割を占める。

図表Ⅱ-1-3-11 認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2019年3月31日までの登録分)。
 2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。
 3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

図表Ⅱ-1-3-13 販売購入形態別消費生活相談割合の推移



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2019年3月31日までの登録分)。
 2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、アダルト情報サイトに代表される、インターネットサイトを利用したサイト利用料、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツも、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの見方には注意が必要。
 3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

高齢者・障がい者の消費者トラブルの特徴

①高齢者は、「3つの不安」（お金、孤独、健康）に付け込まれ被害に遭いやすい。障がい者は、人を信じやすく、疑うことを知らないケースが多いことから被害に遭いやすい。また、被害に遭ったことに気付きにくい。

【高齢者】

- ・加齢に伴う判断力低下により、契約や同種被害に関する情報が不足しやすい
- ・昼間に一人で在宅することが多く、訪問販売、電話勧誘販売等に遭いやすい
- ・人を疑わず、話し相手になってくれる販売員を慕って契約するケースがある
- ・家族・親族間の関係が希薄で孤立している

【障がい者】

- ・典型的な消費者トラブルや詐欺の手口等への知識が不足している
- ・過去の経験や情報から学習することが難しい場合も多く、繰り返し同様なトラブルに遭いやすい
- ・交友関係が狭い傾向にあり、マルチ商法等の被害者にも、加害者にもなることがある

②被害に遭っても誰にも相談しない

- ・被害に遭ったと自覚しても、「恥ずかしい」、「家族に迷惑をかけたくない(怒られたくない)」、「騙された自分が悪い」と思う
- ・消費生活センター等の相談窓口があることを知らない

③被害に遭ってしまうと、経済的・精神的なダメージが大きいうえに、損害を取り戻すことが困難

- ・一度被害に遭うと次々販売により被害が拡大し、支払金額も高額になる
- ・契約した経緯や判断能力が不十分であったことの証明が困難



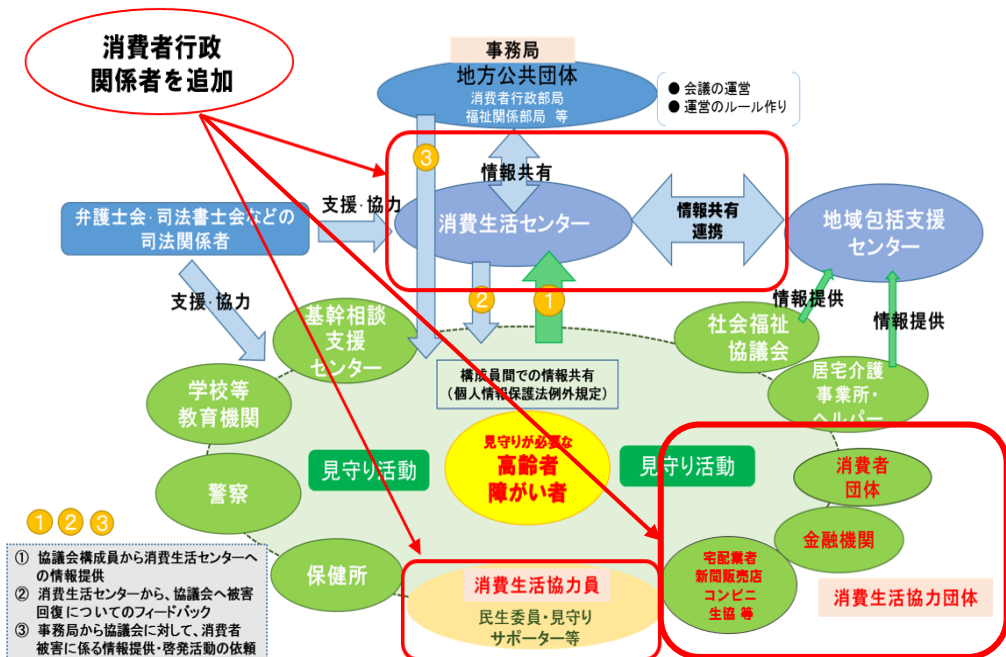
地域の様々な主体が、高齢者や障がい者の消費生活上の安全に気を配り、何かあったら消費生活センター等につなぐ仕組みの構築が必要

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

趣旨：認知症高齢者や障がい者等の「配慮を要する消費者」を見守るためのネットワーク

効果：既存の福祉のネットワーク等に、消費生活センターや消費者団体等の関係者を追加することで、「消費者被害の未然防止」も含め、より充実した「高齢者等の安全・安心のための見守りサービス」の提供が可能に

消費者安全確保地域協議会のモデル



(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。
(注2) 協議会の構成員は関係しうる者を幅広く示したもので、地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。

地域協議会の取組

見守り活動の中で発見された消費者被害を消費生活センターにつなげる仕組みを構築

- 消費者被害の早期発見から事案解決へ
 - ✓ 消費生活センターによる助言、あっせん
- 迅速な情報収集による被害の拡大防止
 - ✓ 事前の注意喚起、法執行による行政処分等
- 必要な福祉サービスへの円滑な移行
 - ✓ 消費者被害の発見をきっかけにした、生活保護、成年後見制度等の福祉的な手当てへのつなぎ

構成員間の個人情報の共有による実効性の確保

- 個人情報保護法の例外規定の適用
 - ✓ 重点的な見守り活動、庁内での円滑な情報交換による消費者被害の解決力の向上、福祉サービスの充実

気付き、声掛け、つなぐ
被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決

協議会を活用した消費者トラブルの解決例

福祉のネットワーク

私は**ケアマネ**です。今日、利用者のアキラさん宅を訪問したところ、テーブルの上に、3日前、他県の土地を300万円で購入した契約書が置かれていました。最近よく聞く**原野商法**ではないかと不安になり、アキラさんと一緒に消費生活センターに相談しました。

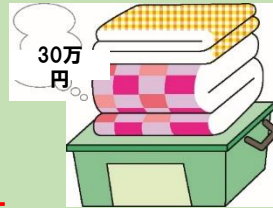


センター
に相談し
たら

相談員のあっせんにより、**クーリング・オフ**が成立！
契約は無事解除できました。

防犯のネットワーク

私は**警察官**です。最近このあたりで振込め詐欺の被害があったので、各家庭を訪問してチラシを配っていたところ、ハナヨさんから、「もうすぐ**布団業者がお金を取りに来る**」と聞かされました。断っているのに、古い布団を、30万円もする「一生使える新しい布団」に交換していったのです。本当にそんな布団があるのでしょうか。



センター
に相談し
たら

ハナヨさんは業者から**嘘の説明**をされていると分かりました。契約は取消しになりました。

防災のネットワーク

私は**民生委員**です。一人暮らしの高齢者宅を順番に訪問しています。タケシさんから、近々**屋根を修理**すると聞きました。5日前、訪問した業者から**損害保険を使えば無料で修理**できると説明され、契約したのだそうです。最近、この地域で地震や台風の被害などありませんが、本当に大丈夫なのでしょうか。



センター
に相談し
たら

損害保険を使えるのは、**自然災害による被害の場合**と分かりました。契約は無事、**クーリング・オフ**できました。

障がい者見守りネットワーク

私は**障がい者就労支援施設の相談員**です。通所しているショウ君のお母さんから、昨日ショウ君が**高額な絵画の申込み**をしてしまったと相談されました。街で声を掛けられた後、お店に連れていかれてしまい、断れなかったのだそうです。本人の収入ではとても支払えません。どうしたらいいのでしょうか。



センター
に相談し
たら

相談員から**キャッチセールス**に当たると説明されました。申込みの撤回(クーリング・オフ)をして、無事解決しました。

既存ネットワーク

要援護者の見守り活動を行う福祉中心のネットワークとして運営

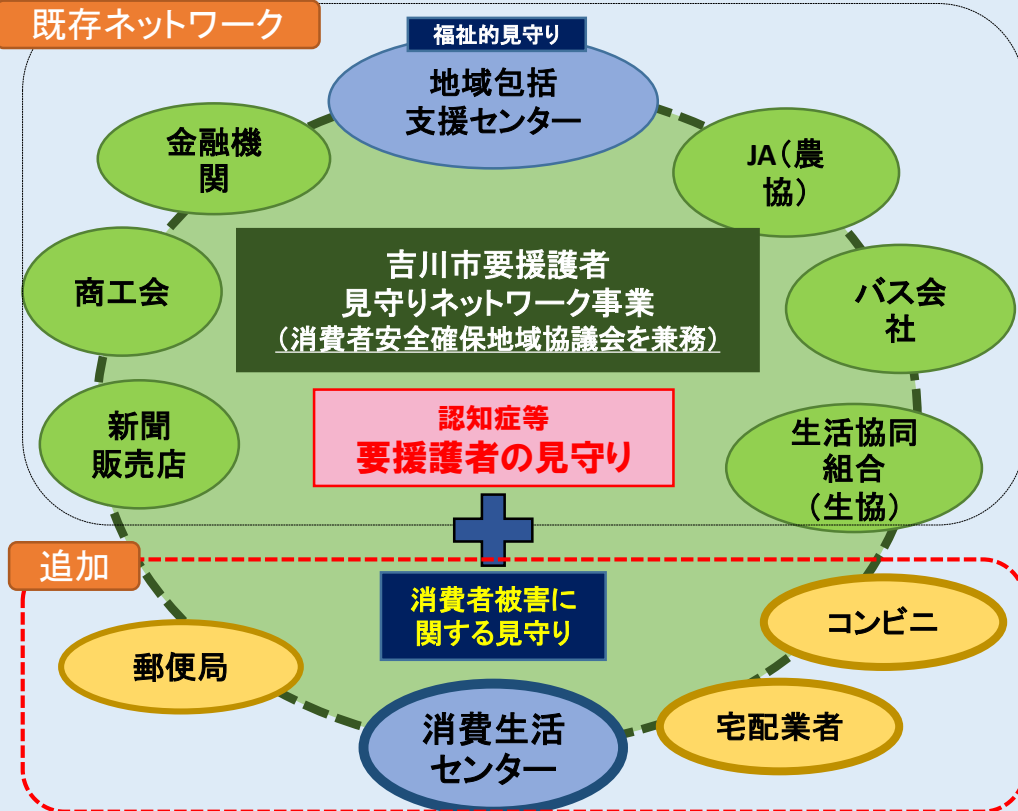
- 徘徊、虐待、閉じこもり、孤立などの恐れがある高齢者・障がい者の異変を早期に発見

追加

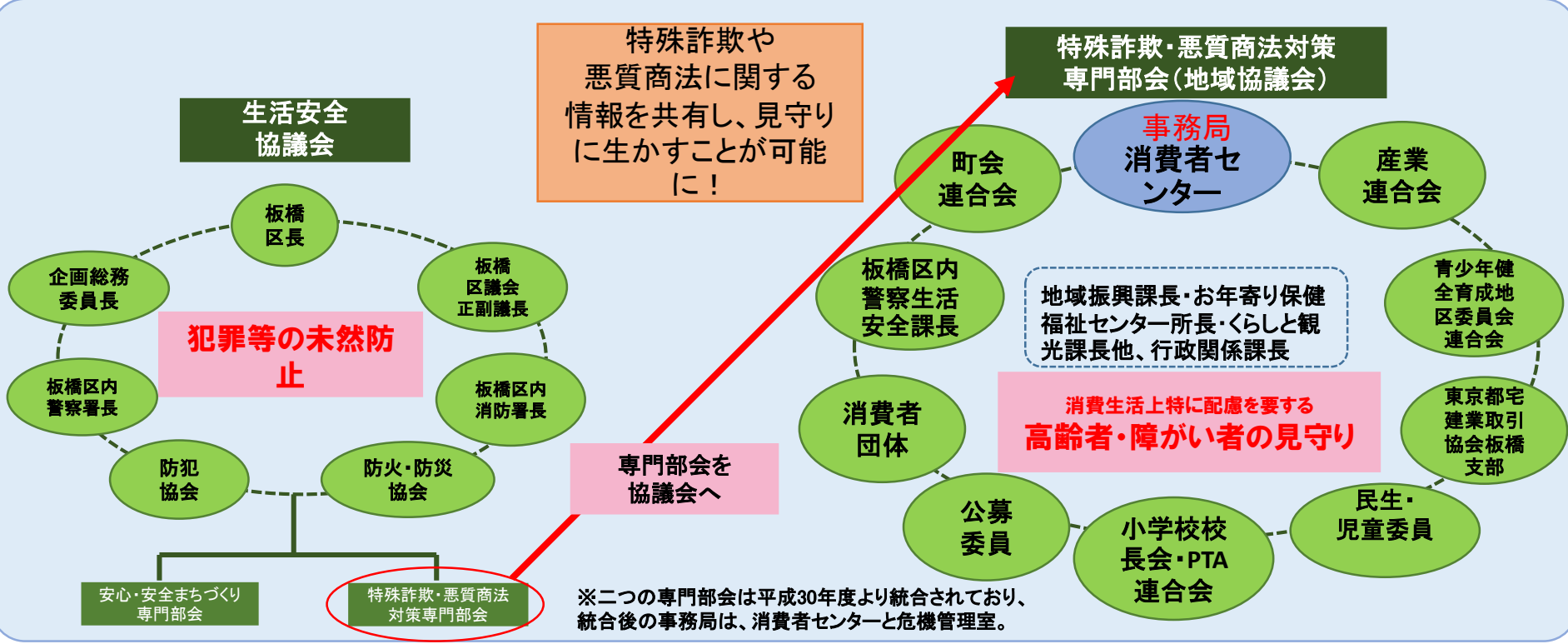
福祉的見守りにおいても消費者トラブルの増加・悪質化・深刻化が問題視されていたところ

- 消費生活センターや消費者被害防止等の見守り活動に取り組む事業者をネットワーク構成員として追加
- 福祉部局を中心とした見守りと一体になって消費者被害事例に対応

既存ネットワーク



- 福祉部局を中心とした「吉川市要援護者見守りネットワーク事業」に地域協議会の機能を追加
- 「吉川市要援護者見守りネットワーク事業要綱」に「消費者安全確保地域協議会」の機能を兼ねる一文を追記



- 防犯目的に組織された「生活安全協議会」の専門部会「特殊詐欺・悪質商法対策専門部会」を地域協議会として法定化
- 設立当初、専門部会の開催原議に当専門部会が「消費者安全確保地域協議会」を兼ねることを明記

地方消費者行政強化作戦(対象期間:平成27年3月～令和2年3月) において見守りネットワークの設置を促進

目標

地方消費者行政強化作戦 <政策目標5>「見守りネットワーク」の構築
5-1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

現状

協議会設置自治体数:230自治体(うち5万人以上の市区:109自治体)
※令和元年8月末現在
全国の5万人以上の市区(543自治体)に対し、2割に留まっている。

設置意義が市町村の消費者行政部局や福祉部局等、関係者間で共有できていないことが一因との指摘



今後、改定する強化作戦において新たな目標を設定して、引き続き各自治体に対して見守りネットワークの設置を働きかけ

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置自治体一覧

都道府県名	設置自治体名
北海道	北海道、豊浦町、江別市、釧路市、登別市、北見市、石狩市、湧別町、洞爺湖町、乙部町、恵庭市
青森県	八戸市
宮城県	仙台市、大崎市
山形県	山形市
埼玉県	行田市、日高市、吉川市、小鹿野町、志木市、上尾市、白岡市、加須市、桶川市、鴻巣市、ふじみ野市、小川町、東松山市、北本市、宮代町、坂戸市、鶴ヶ島市
千葉県	船橋市、富里市、白井市
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区
新潟県	新潟県、佐渡市、魚沼市、弥彦村、村上市、柏崎市、新潟市、五泉市、妙高市
富山県	富山県
石川県	能美市、加賀市、宝達市水町、能登町、小松市
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市
山梨県	山梨県、甲府市、笛吹市、富士吉田市、富士河口湖町、山中湖村、鳴沢村、西桂町、忍野村、南アルプス市
長野県	長野市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市
愛知県	愛知県、豊橋市、田原市、江南市、豊川市、西尾市、一宮市、蒲郡市、瀬戸市、安城市
三重県	名張市
滋賀県	野洲市、近江八幡市
京都府	京都府
大阪府	八尾市、和泉市、交野市、岸和田市、豊中市、門真市、箕面市、大阪市、枚方市
兵庫県	兵庫県、洲本市、南あわじ市、淡路市、豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町、神戸市、尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町、姫路市、福崎町、神河町、市川町、相生市、たつの市、赤穂市、宍粟市、太子町、上郡町、佐用町、篠山市、丹波市、明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町、西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町

都道府県名	設置自治体名
鳥取県	鳥取県
島根県	島根県、松江市、飯南町、浜田市、大田市、西ノ島町
岡山県	岡山市、浅口市
広島県	広島市
山口県	下松市、周南市、柳井市、宇部市
徳島県	徳島県、板野町、上板町、徳島市、北島町、松茂町、吉野川市、阿南市、鳴門市、阿波市、勝浦町、神山町、石井町、小松島市、佐那河内村、上勝町、三好市、東みよし町、美馬市、美波町、藍住町、牟岐町、那賀町、つるぎ町、海陽町
香川県	高松市
愛媛県	久万高原町
福岡県	福岡県、苅田町、筑前町、川崎町、大任町、粕屋町、大牟田市、春日市、中間市、岡垣町、篠栗町、大刀洗町、香春町、久留米市、飯塚市、豊前市、宗像市、太宰府市、嘉麻市、志免町、須恵町、新宮町、添田町、糸島市、水巻町、北九州市、久山町、芦屋町、吉富町、うきは市、直方市、鞍手町、福津市、小竹町、築上町、行橋市、筑後市
長崎県	長崎県、東彼杵町、松浦市、雲仙市、南島原市、大村市、島原市、対馬市、平戸市
熊本県	熊本県、菊池市
宮崎県	宮崎市
鹿児島県	鹿児島県、鹿屋市、瀬戸内町

(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置自治体数	総自治体数
合計	232	1788
うち都道府県	15	47
うち5万人以上	111	543
うち5万人未満	106	1198

(※) 地方公共団体から2019年9月末日までに消費者庁に対して設置報告のあった協議会（広域連携による設置を含む）。

【事例1】 地域包括支援センター 主任ケアマネジャーからの相談

独居高齢男性(80歳代)の妹から、「兄が過去1億円を超える金融商品への投資をしているようだが、今日また新たに1千万円を超える契約をすると分かった。担当の女性が気に入って契約しているので、やめるよう説得しても言うことを聞かない。」と相談を受けた。どのように対応したらいいか。男性には妹の他家族はいない。男性は極端に不衛生な環境で生活しており、また判断力の低下も認められる。

⇒ 金融商品の契約については消費生活センターで斡旋し、成年後見については包括から成年後見センターにつなぐことになった。

【事例2】 契約当事者の家族(50歳代)からの相談

認知症の高齢義母(80歳代独居)が、趣味で描いている絵画の出展や画集作成の契約を多数している。分かっているだけでも7, 8社との契約があり、毎月多額の引き落としがある。夫が義母の通帳を確認したところ、数年間で2千万円を超える支払があったことが判明した。このところ義母の症状は一層進行しており、契約の詳細を確認したが答えられない。今後新たな契約をさせないために、どのような方法があるか。

⇒ これまでの契約については消費生活センターで精査、斡旋することとし、併せて成年後見制度について情報提供、成年後見センターを案内。

【事例3】 契約当事者の家族(40歳代)からの相談

判断力が低下した70歳代の母が証券会社担当者から勧められるままに1千万円以上の金融商品の取引を行っている。先日は、銀行まで証券会社の担当者に付き添われ、定期預金を解約、株を購入した。かなりの損失が出ている。今後どのように対応すべきか相談したい。介護認定は受けていない。

⇒ 成年後見制度について情報提供し、地域包括支援センター及び成年後見センターに相談するよう案内。