

社会・援護局関係主管課長会議資料

令和3年3月

消費者庁

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク） 設置・運営への御協力をお願い



1

概要

- 消費者安全確保地域協議会
地域において、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。
- 既存の福祉のネットワークに、消費生活センター等の関係者を追加することで、「消費者被害の未然防止・拡大防止」など、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
 - (例) 福祉の現場で発見された消費者被害を
 - ➔ 「消費生活センター」の消費生活相談、あっせんにつなげられる。
 - (例) 消費生活相談において発見された事例から
 - ➔ 必要な福祉サービスへつなげられる

各自治体（都道府県、市町村）において、福祉ネットワークと消費者行政関係者（消費生活センターなど）との連携の促進、消費者安全確保地域協議会の設置・運営へのご協力を、是非ともお願いいたします。

2

消費者問題の現状：高齢者に関する相談

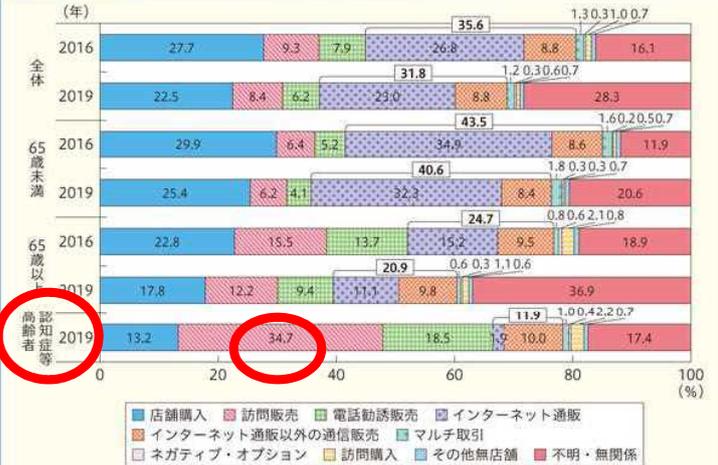
- ・65歳以上の高齢者に関する消費生活相談件数について、2018年は約35.8万件と、前年を上回り、この10年間で最多。2019年は、約30.8万件と過去10年間で2番目に多い件数。
- ・85歳以上では、2010年に比べ、約2倍の件数。
- ・販売購入形態別の消費生活相談割合の推移をみると、認知症等高齢者では訪問販売、電話勧誘販売で50%を超える。

図表I-1-3-11 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 (2020年3月31日までの登録分)。
2. 契約当事者が65歳以上の相談。

図表I-1-3-15 販売購入形態別消費生活相談割合の推移

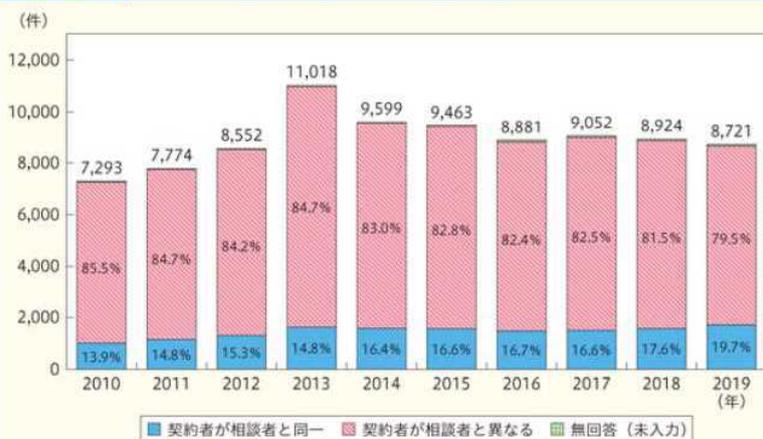


(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2020年3月31日までの登録分)。
2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、アダルト情報サイトに代表される、インターネットサイトを利用したサイト利用料、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツも、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの見方には注意が必要。
3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

認知症などの高齢者や障がい者等の見守りが重要

- ・本人から寄せられる消費者相談の割合は、認知症等高齢者では2割未満。障がい者の場合も、本人からの相談割合は約4割。
- ・認知症等の高齢者や障がい者等の消費者トラブルの未然防止や被害の拡大防止には、周囲の見守りが重要。家族・近隣住民・福祉事業者・行政機関の協力による見守りの強化が重要。

図表I-1-3-13 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 (2020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I-1-3-14 障害者等に関する消費生活相談件数

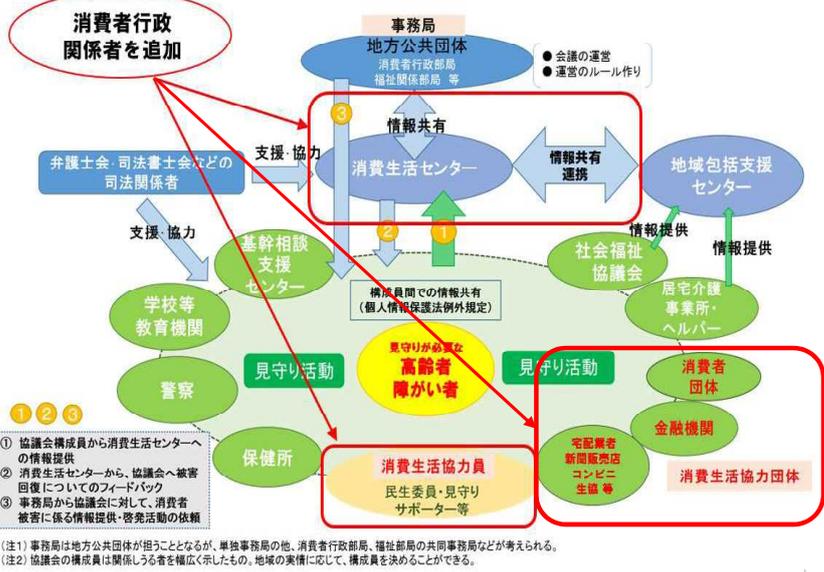


(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2020年3月31日までの登録分)。
2. 「心身障害者関連」又は「判断不十分者契約」に関する相談。
3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)

- 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
- ⇒ 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



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

- 消費者庁等からの情報提供による見守りリストの作成
 - ✓ 消費者庁が事業者から押収した顧客名簿などをベースに、消費者トラブルに遭う可能性のある市民の情報をまとめる
 - ✓ 地域協議会内の構成員間で、見守り対象者に関する個人情報を共有(個人情報保護法の例外規定の適用)

気づき、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

地域協議会の活用例

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」や「障がい者見守りネットワーク」への追加も同様有効です。

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、**クーリング・オフ**が成立。

個人情報を活用した見守りリストの作成と共有

悪質業者

① 押収した顧客名簿



行政処分等

消費者庁等



② 顧客名簿情報の要請



③ 顧客名簿情報提供

消費者安全確保地域協議会 (滋賀県野洲市の例)



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

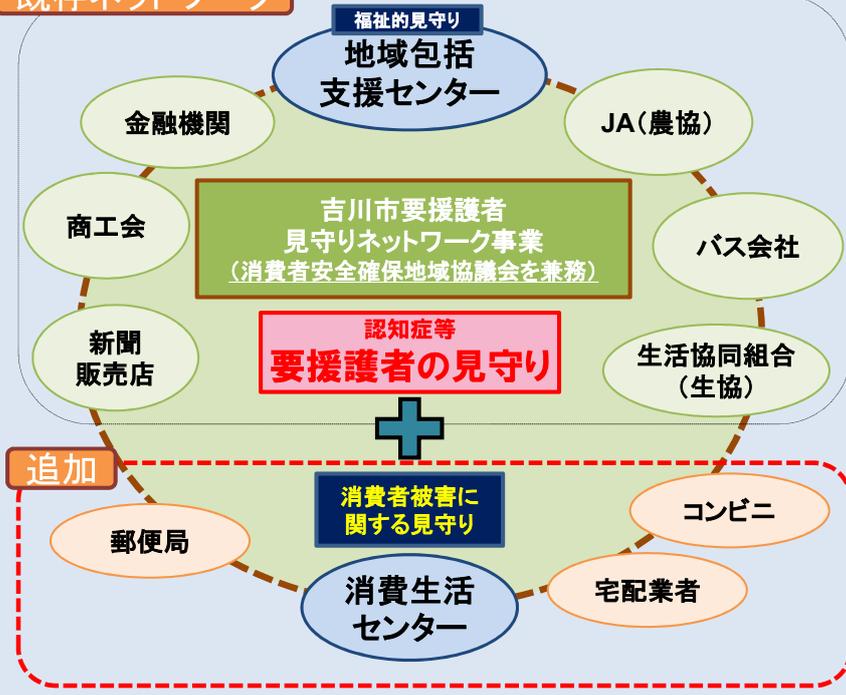
追加

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

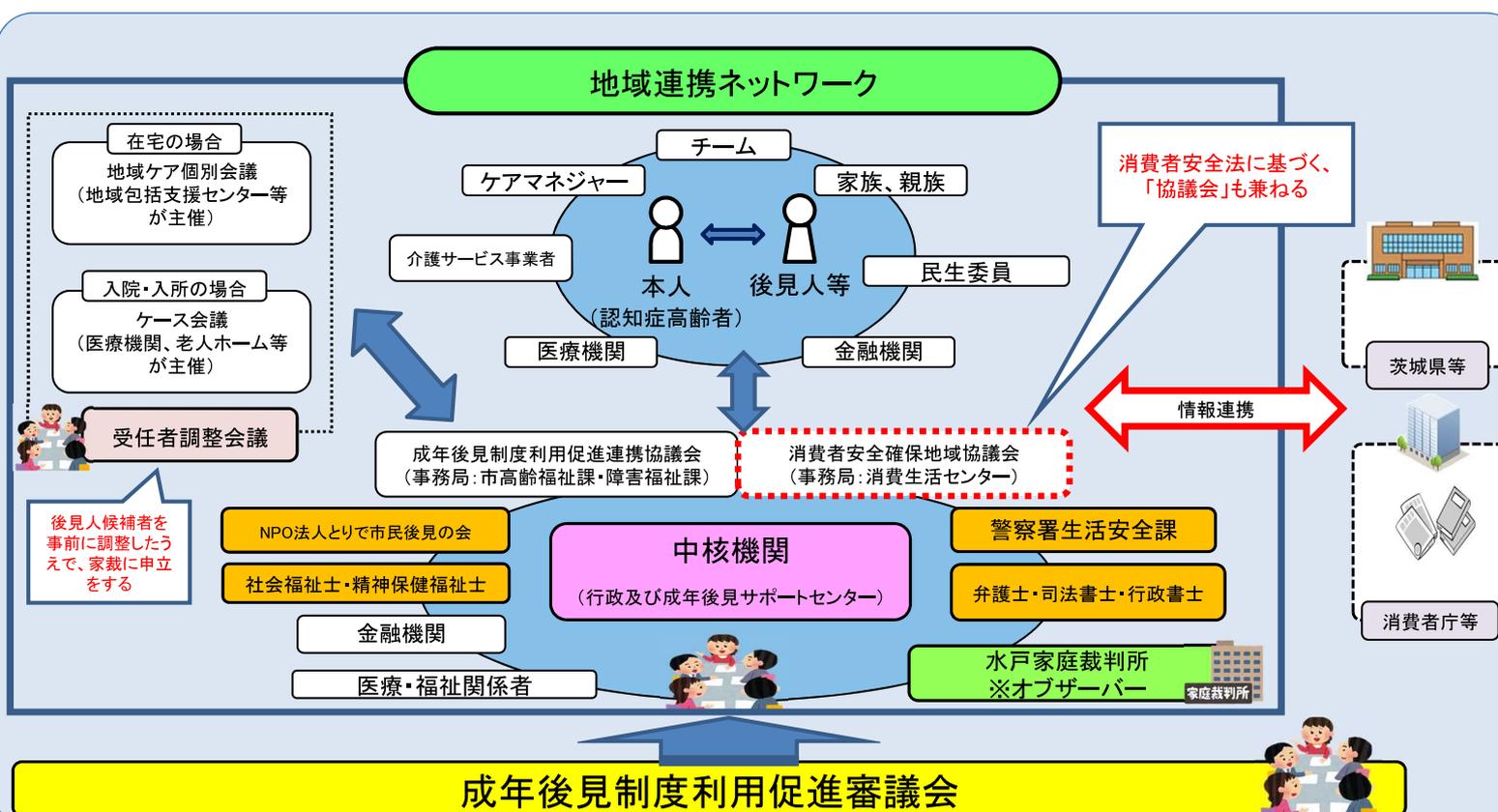
- 消費生活センターや消費者被害防止等の見守り活動に取り組む事業者をネットワーク構成員として追加

- 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



※ 取手市の資料を基に作成。

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	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、中札内村、浦河町、鷹栖町、紋別市	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															
青森県	青森県、八戸市、板柳町、南部町、野辺地町、おいらせ町、五所川原市、三沢市、藤崎町、つがる市、田子町	和歌山県	和歌山県、和歌山市、すさみ町、橋本市															
岩手県	矢巾町	鳥取県	鳥取県、智頭町															
宮城県	仙台市、大崎市	島根県	島根県、松江市、飯南町、浜田市、大田市、西ノ島町、雲南市、安来市															
山形県	山形市	岡山県	岡山県、岡山市、浅口市、井原市、笠岡市															
福島県	福島県、西会津町	広島県	広島県、呉市															
茨城県	笠間市、取手市	山口県	山口県、下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市															
群馬県	渋川市	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															
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、戸田市、春日部市、所沢市、熊谷市、長瀬町、川島町、川越市	香川県	香川県、高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町															
千葉県	船橋市、富里市、白井市	愛媛県	愛媛県、久万高原町、伊方町、八幡浜市、宇和島市、松山市、新居浜市、松野町、鬼北町、今治市															
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区、調布市	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、みやこ町、遠賀町															
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、胎内市、刈羽村、南魚沼市	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、五島市															
富山県	富山県	熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市															
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市	大分県	大分県、宇佐市															
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市	宮崎県	宮崎県、都城市															
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、市川三郷町、上野原市	鹿児島県	鹿児島県、鹿屋市、瀬戸内町、湧水町、鹿児島市、奄美市、南大隅町															
長野県	長野市	(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況																
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>設置自治体数</th> <th>総自治体数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>合計</td> <td>310</td> <td>1788</td> </tr> <tr> <td>うち都道府県</td> <td>18</td> <td>47</td> </tr> <tr> <td>うち5万人以上</td> <td>140</td> <td>540</td> </tr> <tr> <td>うち5万人未満</td> <td>152</td> <td>1201</td> </tr> </tbody> </table>			設置自治体数	総自治体数	合計	310	1788	うち都道府県	18	47	うち5万人以上	140	540	うち5万人未満	152	1201
	設置自治体数	総自治体数																
合計	310	1788																
うち都道府県	18	47																
うち5万人以上	140	540																
うち5万人未満	152	1201																
静岡県	静岡県、富士市																	
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、名古屋市、豊田市、高浜市、春日井市、豊明市																	
三重県	名張市、東員町																	
滋賀県	野洲市、近江八幡市、大津市																	
京都府	京都府、大山崎町																	
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																	

(※) 地方公共団体から2021年1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)。

消費生活センターに寄せられた相談から福祉サービスに繋がっていない高齢者の発見ができた事例

事例1

夫が死亡し年金が減った。妹が私の名義で勝手に契約した携帯電話料金が引き落とされ、私の通帳の残高はゼロだと銀行の窓口で言われた。今は電気やガスが止められ、食べ物も買えない。60歳代の息子が同居しているが引きこもりであり、私の年金で暮らしている。このような生活を続けるくらいなら死にたい。(80歳代女性)

事例2

高齢独居。自分では食事が作れないので、コンビニ弁当を宅配してもらい、それを何回かに分けて食べている。何か利用できる行政サービスがあれば知りたい。(80歳代女性)

事例3

高齢独居。水漏れがあり、業者を呼んで修理してもらったが水漏れが続く。仕方なく、自分はお家の中で長靴を履いて暮らしている。きちんと修理してもらいたい。(80歳代女性)

【消費者庁ウェブサイト ⇒ 「見守りネットワーク総合情報サイト」としてリニューアル
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/

見守りネットワークトップページ

見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)総合情報サイト

平成26年6月の消費者安全法(平成21年法律第50号)の改正により、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」を設置できることが規定されました。

高齢者や障がい者を消費者トラブルから守るためには、福祉関係者や医療関係者、警察や消費者団体、民間事業者の方、消費生活サポーターや自治会の方など、地域で見守る多様な担い手のみなさんの気付きを消費生活センターにつなぐことが何より大切です。このサイトでは、消費者安全法に基づいて地方公共団体が設置する地域協議会(見守りネットワーク)の役割や取組、見守りのヒントについて御紹介します。



地方協力
消費生活相談員
地方消費者行政の支援に関する業務
公表資料
会議・研究会等



トップページに厚生労働省のタイルを新設

テーマ別	
行政関係者の方	
法令・ガイドライン	設置の手引き・事務連絡等
設置のステップから活動まで(事例集等)	厚生労働省の取組(参考情報)
行政関係者の方・地域やご家族の見守りに関心のある方	
見守りガイドブックや見守り担い手向けの教材	警察庁の取組(参考情報)
地域やご家族の見守りに関心のある方	
身近な人の被害に気が付いたら	国民生活センター見守り新

成年後見制度利用促進法及び重層的支援体制整備事業を紹介

厚生労働省の取組(参考情報)

- 成年後見制度利用促進法
- 事例集

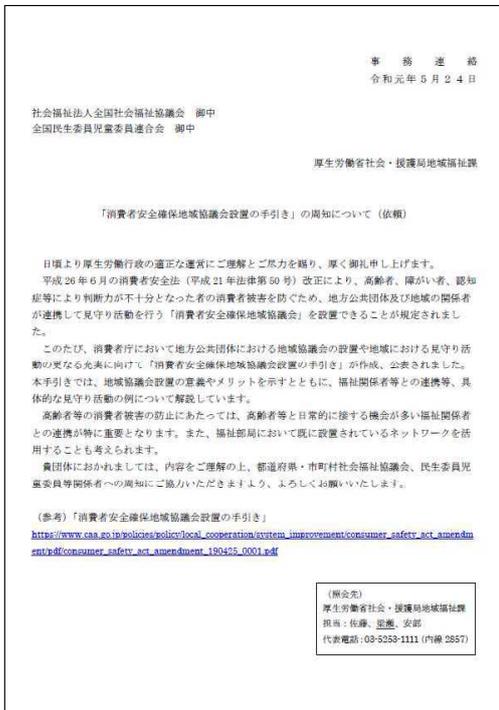
成年後見制度とは、認知症、知的障害、精神障害などにより物事を判断する能力が十分でない方について、本人の権利を守る援助者(「成年後見人」等)を選ぶことで、本人を法的に支援する制度です。地域協議会が、消費者被害の防止や被害の回復など、見守りの対象となる方々の権利を擁護するために成年後見制度につなぐ場合もあります。成年後見制度の概要と、成年後見のネットワークづくりのための先駆的取組事例集をご紹介します。地域協議会との協働を考えるヒントになります。

■ 重層的支援体制整備事業

- 地域共生社会の推進に向けた「かわら版」第2号
- 取組事例集

重層的支援体制整備事業は、市町村において地域住民の複合・複雑化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を整備するため、【1】相談支援、【2】参加支援、【3】地域づくりに向けた支援を一体的に実施する事業です。【1】の相談支援には「消費者相談」も含まれています。御参考までに事業の概要が記載された「かわら版 第2号」と「取組事例集」をご案内します。

●「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」に関する厚生労働省から福祉関係部局・関係機関への事務連絡



- 📎 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」の周知について(依頼)(社会・援護局障害福祉部障害福祉課) [PDF:94KB]
- 📎 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」の周知について(依頼)その1(社会・援護局地域福祉課)[PDF:120KB]
- 📎 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」の周知について(依頼)その2(社会・援護局地域福祉課)[PDF:124KB]
- 📎 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」の周知について(依頼)(老健局振興課)[PDF:56KB]

●平成30年度 全国厚生労働関係部局長会議資料（8）社会・援護局 PDFファイル 詳細資料4一社会・援護局

第8 地域福祉等の推進について(P130～)

1. 地域福祉の推進について

(1)地域福祉(支援)計画について(P131 19行目～25行目より引用)

また、ガイドラインにおいては、地域福祉(支援)計画に盛り込むべき事項として上記5つの項目のそれぞれの事項ごとに取り組むべき事項を例示しているところであるが、地域の実情に応じて追加を行うことが可能である。このような地域の実情に応じた取組として、例えば、消費者安全法(平成21年法律第50号)に基づく、「消費者見守りネットワーク」(消費者安全確保地域協議会)による取組は、高齢者の権利擁護に資するものであると考えられるため、このような取組についても、地域福祉(支援)計画に盛り込んでいただきたい。

https://www.mhlw.go.jp/topics/2019/01/dl/8_shakaiengo-05.pdf