

消費者庁地域協力課

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置に向けた御協力をお願い

- ・消費者庁では、地域で高年齢者等の「配慮を要する消費者」が消費者トラブルの未然防止、被害の早期解決により、安心して過ごせるよう、地方自治体ごとに消費者安全確保地域協議会の設置を促進しています。
- ・消費者安全確保地域協議会は、消費生活センターや消費者団体等の関係者を既存の福祉のネットワーク等に追加することで構築することができます。

消費者安全確保地域協議会のイメージ



地域協議会の取組

1. 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
2. 構成員間の個人情報の共有による実効性の確保

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

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の活用例

- **消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会では、個人情報保護法等の例外規定の適用により、構成員間の個人情報の共有による実効性の確保ができ、以下のような事例に適切に対応することが可能です。**

【事例1】

私はケアマネです。利用者のお宅を訪問したところ、一人暮らしの利用者に食べきれないほどの海産物が業者から届けられていました。利用者の判断力の低下を狙われている可能性があります。私に何かできることはないでしょうか。

→ **消費生活センターの消費生活相談員が、事業者とあっせん交渉等を行い、被害回復など、事案を解決に導きます。**

- **協議会が設置されていれば、発見者が本人に代わって、直接、消費生活センターへ通報・相談することができます**（協議会が設置されていない場合、発見者は、本人にセンターへ相談するよう説得し、同意を得る必要があります）。

【事例2】

私は消費生活相談員です。ごみ屋敷になった自宅で長靴を履いて暮らしている高齢者からの相談です。「ごみ屋敷であるがゆえに水漏れ箇所が分からない。よって、事業者を呼んだけれども修理してもらえない。」という相談でした。この方は福祉サービスによる手助けが必要な状況であると考えますが、私に何かできることはないでしょうか。

→ **消費生活センターが、消費者問題の解決を図るとともに、必要な福祉部局へのつなぎも担います。**

- **協議会が設置されていれば、センターから福祉部局への情報提供により、事案解決後の生活の見守りも実現できます。**

【事例3】

私は地方公共団体の職員です。認知症高齢者や障害者等の見守りをより効率的・効果的に行いたいのですが、何か良い方法はないでしょうか。

→ **協議会では、消費者庁等からの情報提供による見守りリストの作成・構成員間での共有が可能です。**

- **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た見守りリストを作成・共有することで、効率的・効果的な見守り活動が可能**です。

消費者行政担当部局から協議会設置の相談があった際は、是非、御協力をお願いします。

參考資料

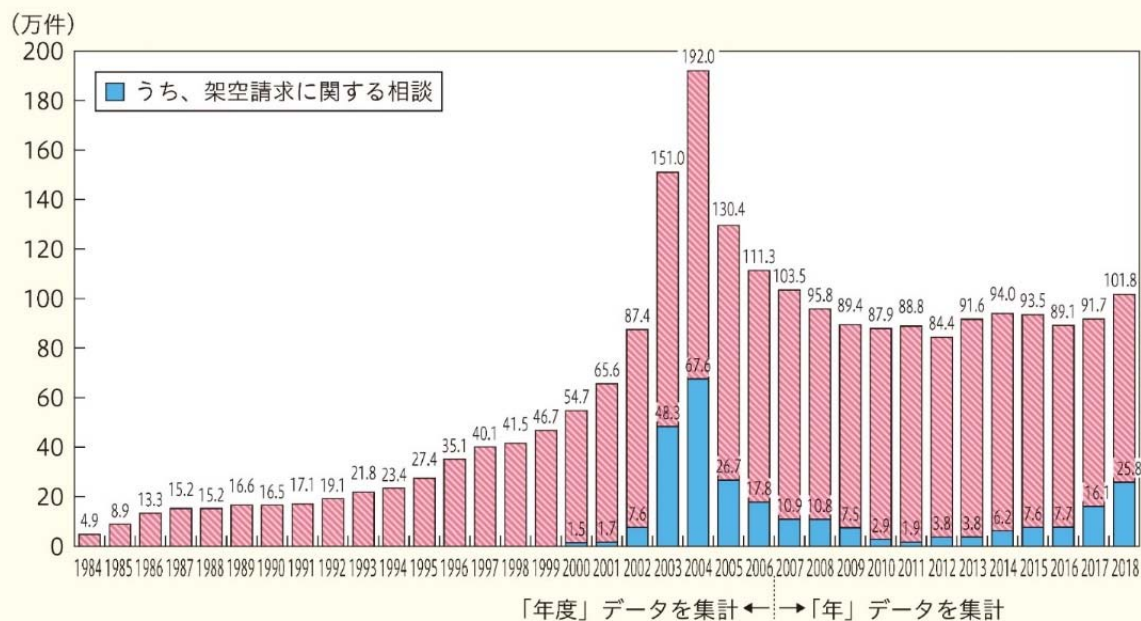
消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）
設置に向けた御協力をお願い
【参考資料】



消費者生活相談件数の推移と、消費生活相談の性別・年齢別の商品・サービス(2018年)について

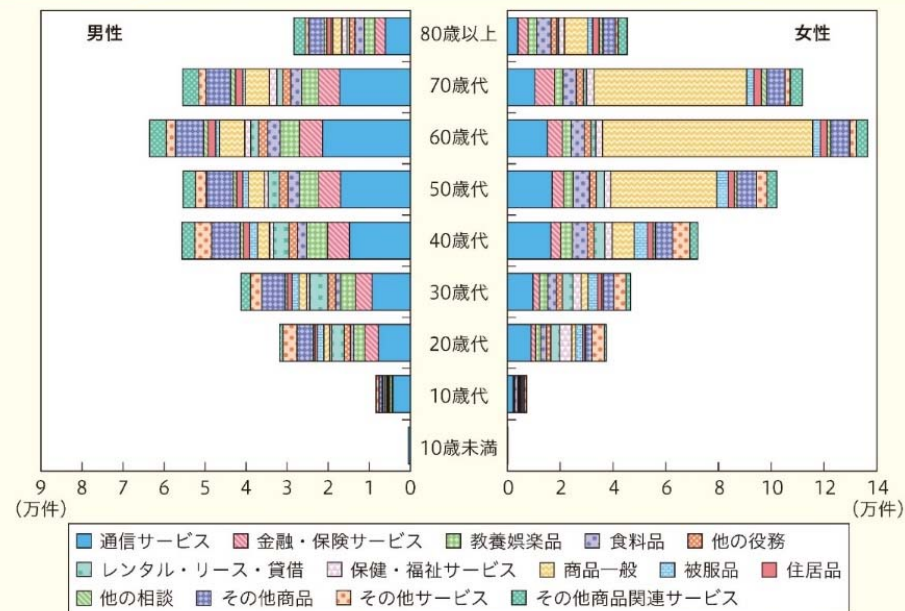
- ・2004年度をピークに90万件を前後していた相談件数は、2018年度には101万8千件に増加。
- ・性別・年齢別(2018年度)では、50歳代～70歳代の女性からの相談が多く、商品一般(架空請求はがき)の相談が多い。
- ・男性は40歳代～70歳代までを中心に、通信サービス(デジタルコンテンツ・インターネット接続回線等)に関する相談が多い。

図表Ⅱ-1-3-1 消費生活相談件数の推移



- (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. 1984～2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2018」による「年度」データを集計。2007～2018年は「年」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

図表Ⅱ-1-3-6 消費生活相談の性別・年齢別の商品・サービス(2018年)

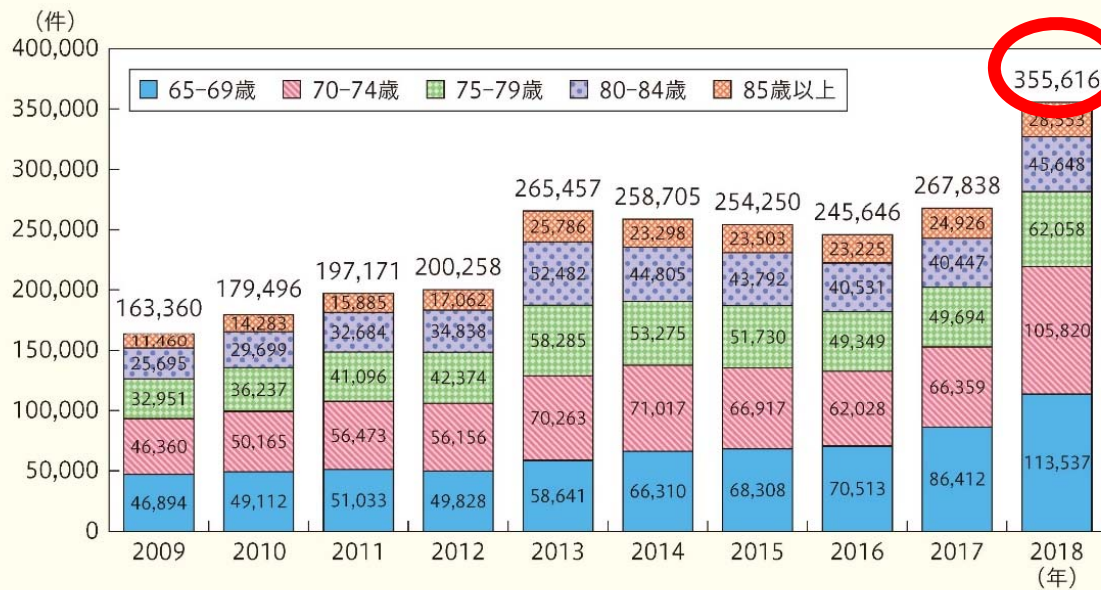


- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2019年3月31日までの登録分)。
 2. 「その他商品」とは、商品別分類のうち「光熱水品」、「保健衛生品」、「車両・乗り物」、「土地・建物・設備」、「他の商品」の合計。「その他商品関連サービス」とは、「クリーニング」、「工事・建築・加工」、「修理・補修」、「管理・保管」の合計。「その他サービス」とは、「役務一般」、「運輸サービス」、「教育サービス」、「教養・娯楽サービス」、「内職・副業・ねずみ講」、「他の行政サービス」の合計。
 3. 「運輸・通信サービス」は、「運輸サービス」と「通信サービス」に分けて記載している。

消費者問題の現状：高齢者に関する相談

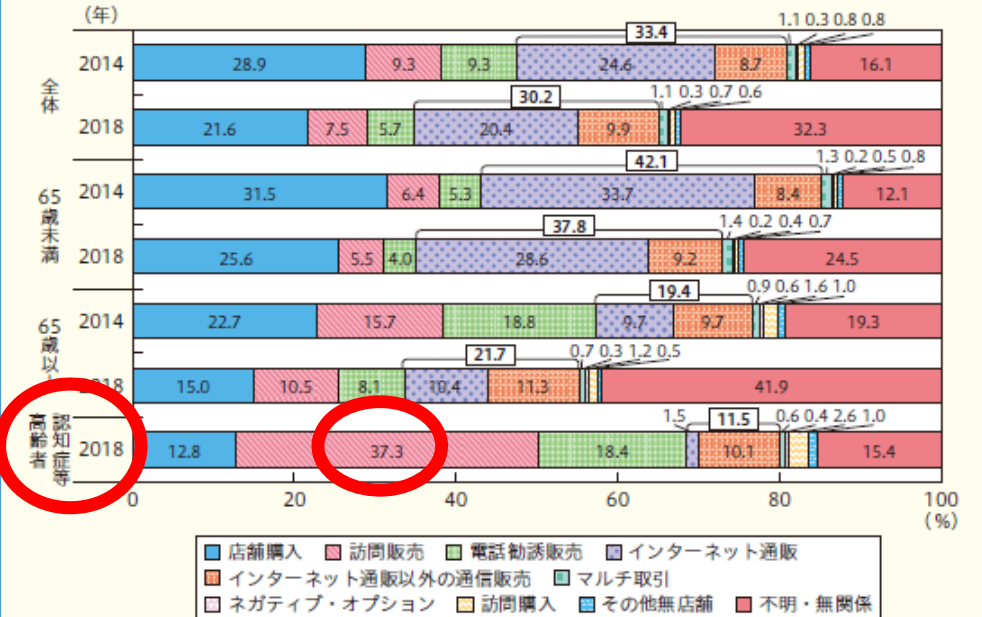
- ・高齢者に関する消費生活相談件数は高水準で推移し、2018年は前年より8万件以上増加と最多。
- ・理由として、架空請求はがきに関する相談が多く、販売購入形態別消費生活相談割合における「(分類)不明・無関係」に多く占められている。
- ・認知症等高齢者は、「訪問販売」の割合が約4割。

図表Ⅱ-1-3-9 高齢者に関する消費生活相談



(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歳以上の相談。

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。

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、周囲の見守りが必要。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-1-3-12 障害者等に関する消費生活相談件数

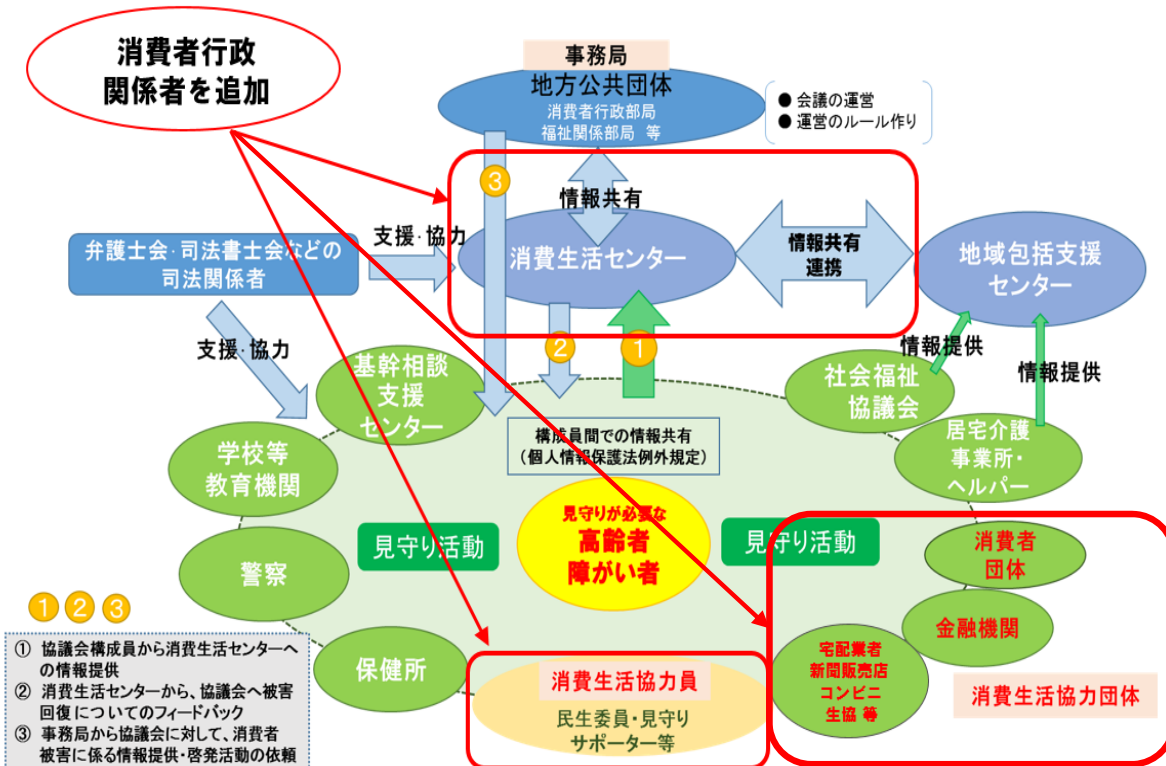


(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2019年3月31日までの登録分)。
 2. 「心身障害者関連」又は「判断不十分者契約」に関する相談。
 3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

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



(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。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、あつせん
- 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

相談員のおっせんにより、**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」への追加も同様に有効です。

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。

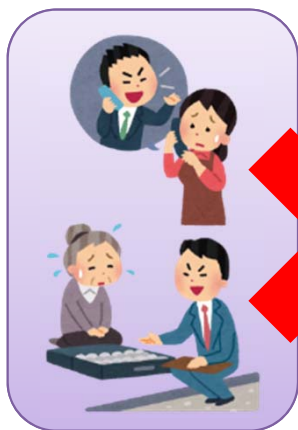


センターに
相談したら

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、**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

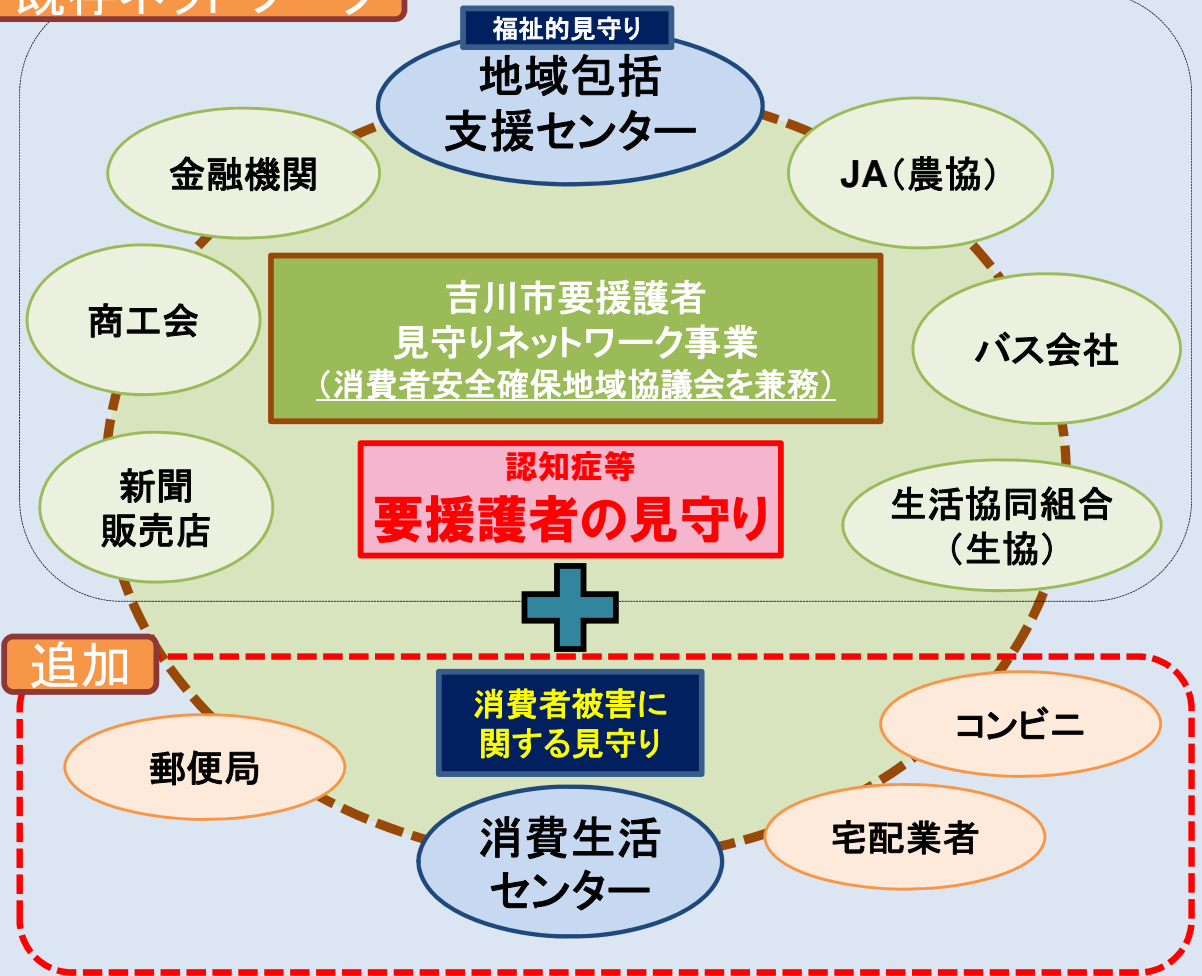
- 徘徊、虐待、閉じこもり、孤立などの恐れがある高齢者・障がい者の異変を早期に発見

追加

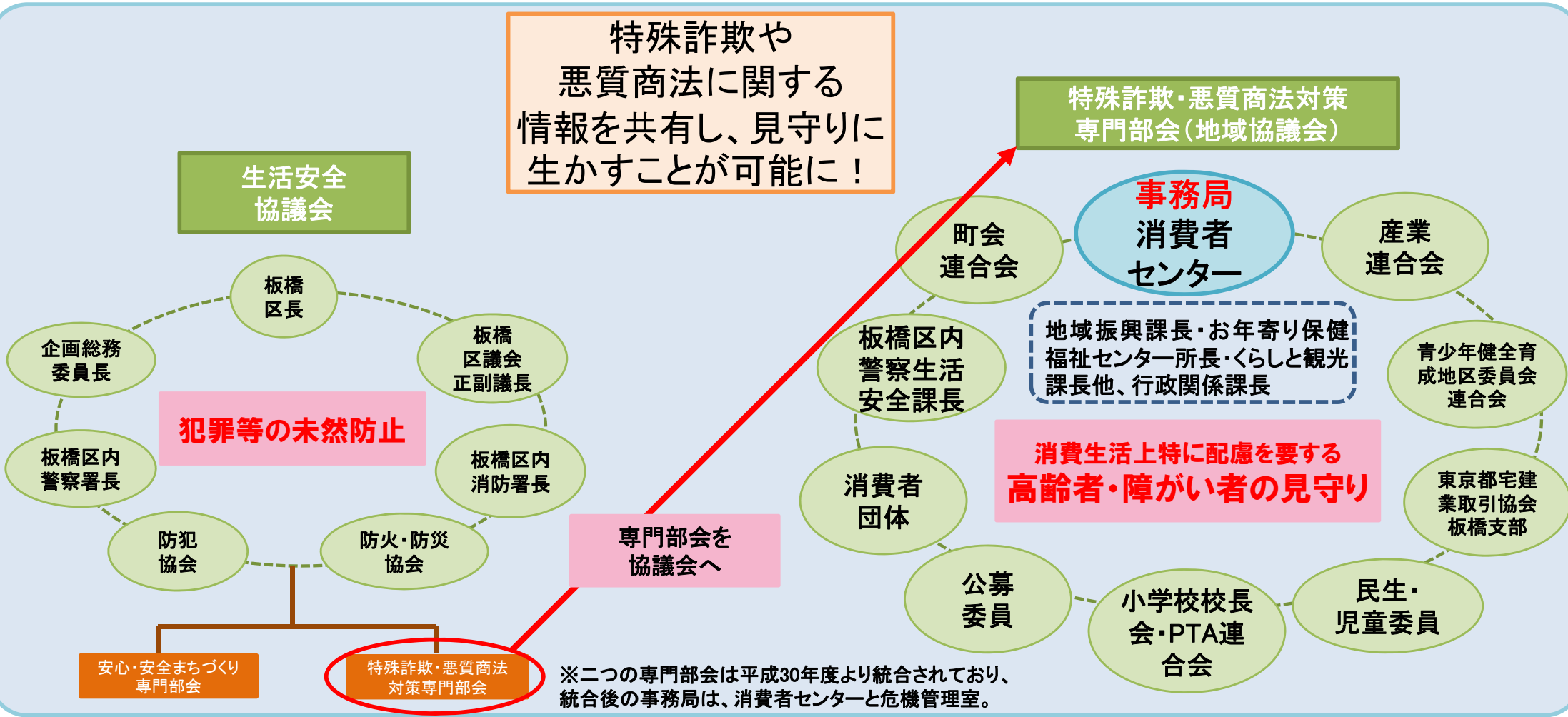
福祉的見守りにおいても消費者トラブルの増加・悪質化・深刻化が問題視されていたところ

- 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

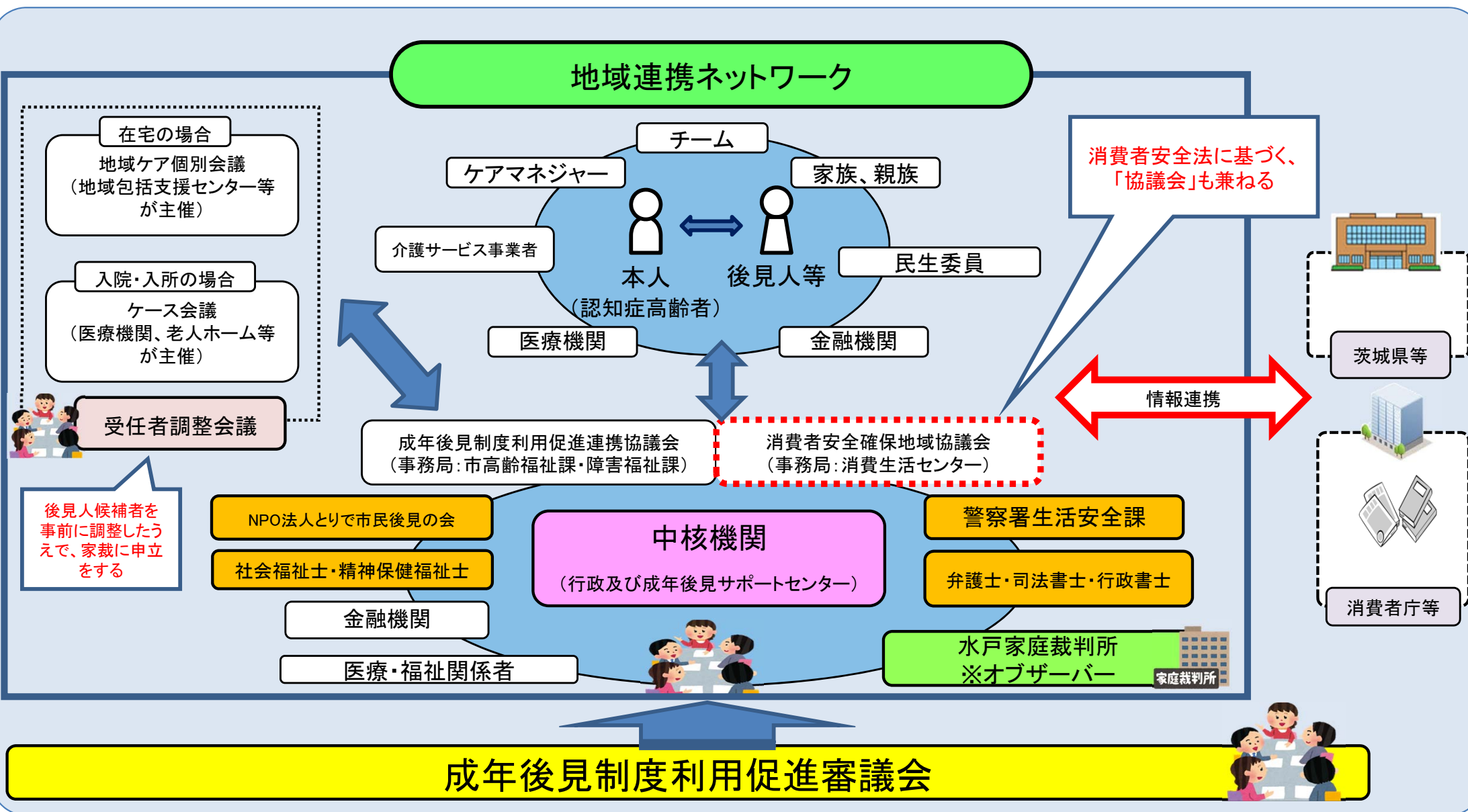
既存ネットワーク



- 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



- 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



※ 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
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	青森県、八戸市
宮城県	仙台市、大崎市
山形県	山形市
群馬県	渋川市
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、戸田市、春日部市、所沢市
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、市川三郷町
長野県	長野市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市
静岡県	静岡県
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
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
和歌山県	上富田町
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、雲南市
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、宇都市
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、小豆島町、東かがわ市
愛媛県	久万高原町、伊方町
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、天草市
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	248	1788
うち都道府県	17	47
うち5万人以上	118	543
うち5万人未満	113	1198

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。このような生活が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:消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)】

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/

●「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

事 務 連 絡
令和元年5月24日

社会福祉法人全国社会福祉協議会 御中
全国民生委員児童委員連合会 御中

厚生労働省社会・援護局地域福祉課

「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)

日頃より厚生労働行政の適正な運営にご理解とご尽力を賜り、厚く御礼申し上げます。
平成26年6月の消費者安全法(平成21年法律第50号)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者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」を設置できることが規定されました。





このたび、消費者庁において地方公共団体における地域協議会の設置や地域における見守り活動の更なる充実に向けて「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」が作成、公表されました。本手引きでは、地域協議会設置の意義やメリットを示すとともに、福祉関係者等との連携等、具体的な見守り活動の例について解説しています。

高齢者等の消費者被害の防止にあたっては、高齢者等と日常的に接する機会が多い福祉関係者との連携が特に重要となります。また、福祉部局において既に設置されているネットワークを活用することも考えられます。

貴団体におかれましては、内容をご理解の上、都道府県・市町村社会福祉協議会、民生委員児童委員等関係者への周知にご協力いただきますよう、よろしくお願いいたします。

(参考)「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/consumer_safety_act_amendment_190425_0001.pdf

(照会先)
厚生労働省社会・援護局地域福祉課
担当: 佐藤、笠原、安部
代表電話: 03-5253-1111(内線 2857)

-  「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－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