

# 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会

- ・ 高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人など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た**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）**を構築

## 【背景】

- ・ 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・ 相談体制の整備に加え、**消費生活上特に配慮を要する消費者**に対する  
更なる取組が必要

⇒ 消費者安全法の改正（平成26年6月成立）により、地域で高齢者等を見守るための**消費者安全確保地域協議会**を組織することが可能に

## 【制度の概要】

- ・ 協議会の役割：構成員間での必要な**情報交換、協議**

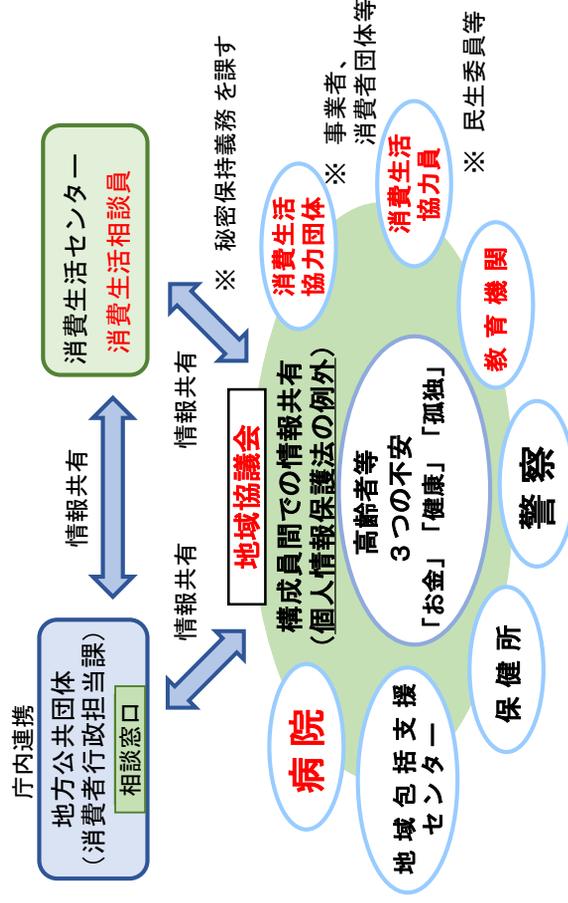
- ・ 構成員の役割：消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施

- ・ 構成員：
  - ・ 地方公共団体の機関（消費生活センター等）
  - ・ 医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
  - ・ 警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
  - ・ 教育関係（教育委員会等）
  - ・ 事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
  - ・ 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- ・ 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）

## 【今後の取組】

- ・ 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進（人口5万人以上の**全市町**）（「地方消費者行政強化作戦」（平成27年3月24日））（2017年7月31日現在 44地方公共団体（うち、人口5万人以上の市町は30市））
- ・ 消費者安全確保地域協議会設置済地方公共団体の**先進事例集**の作成
- ・ 徳島における**モデル事業**（全県的に地域協議会を構築）

## 「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



# 「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況

平成29年9月

## ●平成27年4月1日から平成28年4月1日の1年間の進捗状況

|  |  |
|--|--|
| <p>&lt;政策目標1&gt;相談体制の空白地域解消</p> <p>1-1 相談窓口未設置の自治体を解消</p>  | <p>&lt;未設置地方公共団体&gt;</p> <p>0市町村 → 0市町村</p>  |
| <p>&lt;政策目標2&gt;相談体制の質の向上</p> <p>2-1 消費生活センター設立促進</p> <p>①人口5万人以上の<b>全市町</b></p> <p>②人口5万人未満の市町村<b>50%以上</b></p> <p>【消費生活相談員】</p> <p>2-2 管内自治体の<b>50%以上</b>に配置</p> <p>2-3 資格保有率を<b>75%以上</b>に引き上げ</p> <p>2-4 研修参加率を<b>100%</b>に引き上げ(各年度)</p> | <p>&lt;達成都道府県(設置・配置市町村数、資格保有者数等)&gt;</p> <p>20府県 → 24府県 (469市区町 → 485市区町)</p> <p>12道府県 → 15道府県 (413市町村 → 467市町村)</p> <p>38都道府県 → 39都道府県 (1,288市区町村 → 1,327市区町村)</p> <p>24都府県 → 22都府県 (2,659人 → 2,701人)</p> <p>5県 → 9県 (平均参加率: 89.9% → 91.8%)</p> |
| <p>&lt;政策目標3&gt;適格消費者団体の空白地域解消</p> <p>3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北・北陸・四国)に適格消費者団体の設立促進</p>  | <p>&lt;適格消費者団体数&gt;</p> <p>【27年4月→29年5月】12団体 → 16団体</p> <p>特定非営利活動法人 消費者市民ネットとうほく(平成29年4月25日認定)</p> <p>特定非営利活動法人 消費者支援ネットワークいしかわ(平成29年5月15日認定)</p>   |
| <p>&lt;政策目標4&gt;消費者教育の推進</p> <p>4-1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)</p>  | <p>【27年10月末 → 29年9月】</p> <p>&lt;推進計画の策定&gt;</p> <p>30都道府県・6政令市 → 46都道府県・16政令市</p> <p>&lt;推進地域協議会の設置&gt;</p> <p>39都道府県・11政令市 → 45都道府県・17政令市</p>   |
| <p>&lt;政策目標5&gt;「見守りネットワーク」の構築</p> <p>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<b>全市町</b>)</p>  | <p>&lt;設置自治体数&gt;</p> <p>【平成29年9月8日現在】</p> <p>設置自治体数 34市町</p> <p>未設置自治体数 526市町</p> <p>11</p>   |

<政策目標5>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)

協議会設置自治体数(平成29年9月8日時点):51自治体(うち5万人以上の市区:34自治体)

| 都道府県 | 市区町村 | 設置日        | 5万人以上の市区 |
|------|------|------------|----------|
| 北海道  |      | 2016/4/1   | 道        |
| 北海道  | 豊浦町  | 2016/7/13  |          |
| 北海道  | 江別市  | 2016/5/27  | ○        |
| 北海道  | 釧路市  | 2017/5/22  | ○        |
| 北海道  | 登別市  | 2016/12/16 | ○        |
| 宮城県  | 仙台市  | 2016/4/1   | ○        |
| 山形県  | 山形市  | 2017/3/31  | ○        |
| 埼玉県  | 行田市  | 2016/4/1   | ○        |
| 埼玉県  | 日高市  | 2016/4/1   | ○        |
| 埼玉県  | 吉川市  | 2016/4/1   | ○        |
| 埼玉県  | 小鹿野町 | 2016/4/1   |          |
| 埼玉県  | 志木市  | 2016/9/1   | ○        |
| 埼玉県  | 上尾市  | 2017/4/1   | ○        |
| 埼玉県  | 白岡市  | 2017/4/1   | ○        |
| 埼玉県  | 加須市  | 2017/4/28  | ○        |
| 千葉県  | 船橋市  | 2016/10/1  | ○        |
| 千葉県  | 富里市  | 2016/4/1   |          |
| 東京都  | 千代田区 | 2016/4/1   | ○        |
| 東京都  | 多摩市  | 2016/4/1   | ○        |
| 東京都  | 板橋区  | 2016/7/22  | ○        |
| 東京都  | 新宿区  | 2017/4/1   | ○        |
| 新潟県  | 佐渡市  | 2016/11/16 | ○        |
| 新潟県  | 魚沼市  | 2017/1/26  |          |
| 新潟県  | 弥彦村  | 2017/8/3   |          |
| 石川県  | 能美市  | 2016/10/21 |          |

| 都道府県 | 市区町村  | 設置日        | 5万人以上の市区 |
|------|-------|------------|----------|
| 石川県  | 加賀市   | 2017/4/1   | ○        |
| 石川県  | 宝達志水町 | 2017/3/1   |          |
| 石川県  | 能登町   | 2017/4/1   |          |
| 福井県  |       | 2016/6/30  | 県        |
| 福井県  | 坂井市   | 2017/2/27  | ○        |
| 山梨県  | 甲府市   | 2016/11/1  | ○        |
| 岐阜県  | 岐阜市   | 2016/11/17 | ○        |
| 愛知県  |       | 2016/10/19 | 県        |
| 滋賀県  | 野洲市   | 2016/10/1  | ○        |
| 大阪府  | 八尾市   | 2016/4/1   | ○        |
| 大阪府  | 和泉市   | 2016/9/6   | ○        |
| 大阪府  | 交野市   | 2016/11/1  | ○        |
| 大阪府  | 岸和田市  | 2017/4/1   | ○        |
| 大阪府  | 豊中市   | 2017/4/1   | ○        |
| 島根県  |       | 2016/4/1   | 県        |
| 島根県  | 松江市   | 2016/10/17 | ○        |
| 島根県  | 飯南町   | 2017/4/1   |          |
| 岡山県  | 岡山市   | 2016/9/16  | ○        |
| 山口県  | 下松市   | 2016/12/9  | ○        |
| 山口県  | 周南市   | 2017/8/1   | ○        |
| 徳島県  | 板野町   | 2016/4/1   |          |
| 福岡県  | 苅田町   | 2016/12/26 |          |
| 長崎県  |       | 2017/6/2   | 県        |
| 長崎県  | 東彼杵町  | 2017/4/1   |          |
| 熊本県  | 菊池市   | 2016/4/1   | ○        |
| 鹿児島県 | 鹿屋市   | 2017/7/1   | ○        |

# 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置促進

## 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：44自治体（うち5万人以上の市区：30自治体） ※平成29年7月現在  
<全国の5万人以上の市区（556自治体）に対し、約5%に留まっている。>



高齢者等の消費者被害防止を図るためには、  
全国で実効性のある見守りネットワーク設立を  
促進する必要

## 徳島県内市町村を先進事例として、徳島モデルを全国に展開

※徳島県と協力して、平成31年度中に徳島県内全市町に協議会を設置

## 徳島プロジェクトにおける消費者安全確保地域協議会設置促進に向けた取組

### ○ 徳島県内市町村における消費者安全確保地域協議会設立支援

・準備会合におけるオプザーバー参加、協議会の趣旨説明等

### ○ 消費者安全確保地域協議会に関する調査・研究

- ・ 徳島県内市町村へのヒアリング等の実施による課題抽出（設立時の課題、設立後の実効性等）
- ・ 調査結果をとりまとめ、全国に発信

# 先行事例

# 先行事例① 北海道 ～都道府県が先行して設置し、各市町村における設置を支援している事例～

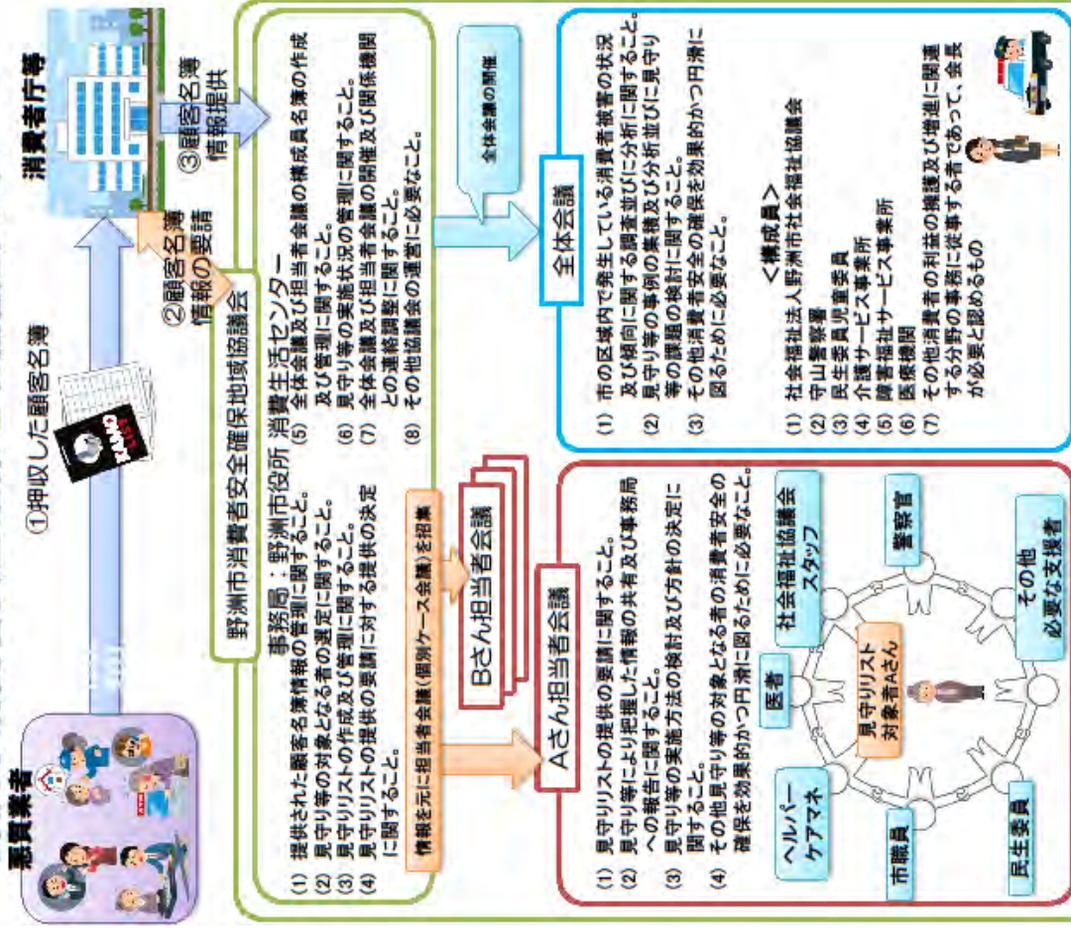


・関係機関・団体による定例会議を毎年1回開催し、直近の消費者被害の状況、行政措置の状況、及び「地域消費者被害防止ネットワーク」の設立・活動状況について幹事から説明するほか、各構成機関・団体から取組事例について報告。

・これまで道内には65の地域ネットワークが構築され、消費者被害の未然防止のために活動しており、今後も、「消費者被害防止ネットワーク設置促進員」の配置や「地域消費者被害ネットワークセミナー」の開催などにより、地域におけるネットワーク化を推進。

# 滋賀県野洲市 先行事例② ～個人情報を取り扱うものとし、法第11条の2の情報提供を受けた事例～

## 野洲市消費者安全確保地域協議会のイメージ



・消費者安全法の改正に伴い、まず条例の制定を検討。「野洲市くらし支えあい条例」第8条に協議会を設置することを明記し、「野洲市消費者安全確保地域協議会設置要綱」も制定。

・協議会の立ち上げに係る予算については、地方消費者行政推進交付金を活用することで確保。

・協議会の具体的取組に関しては、平成29年度から実施。

野洲市の区域内で発生している消費者被害情報の調査や分析、見守り事例の集積、課題の検討等を行う全体会議を年3回開催し、具体的な見守り活動については、見守り等の対象となる者に関わりのある構成員のみが参加する担当者会議を適宜行う。

・見守り活動の対象となる者の選定に用いるため、平成29年1月末に、消費者庁から消費者安全法第11条の2第1項の規定に基づき情報提供を受けた。当該情報と野洲市が保有しているPIO-NET情報、高齢者、障害者情報及び警察の保有する情報と照らし合わせ、事務局が「見守りリスト」を作成。

(秘密保持義務)  
第8条 協議会の会長及び構成員並びに協議会の事務に従事する者は、法第11条の5の規定により、協議会の事務に関し知り得た秘密を漏らしてはならない。その職を退いた後も、同様とする。

# 先行事例③ 千葉県富里市 ～消費者教育推進地域協議会と一体的に運営している設置事例～

## 富里市消費者行政 地域の見守りと連携体制



88

## 独居高齢者からの相談時の見守り体制について ～ 連携の一例 ～



この他、地域包括支援センター経由で、高齢者と社会福祉士がセンターへ来所し一緒に相談するなど、**高齢者に対して適切な対応の連携も可能となっている。**

また、相談内容(被害状況)により、認知症疑い発覚や進行具合がわかるため、地域包括支援センターで成年後見人制度を検討するきっかけにもなっている。

- ・消費者団体「消費者行政充実ネットちば」との共催で開催したシンポジウムの提言をもとに、「富里市消費者行政推進連絡協議会」を平成23年6月に設立。
- ・平成28年4月に富里市消費者行政推進連絡協議会運営要綱を制定し、連絡協議会を消費者安全確保地域協議会及び消費者教育推進地域協議会としての機能を有する組織として運営することを決定。
- ・協議会の取組としては、会議を年3回開催するほか、啓発行事を年1回実施。
- ・消費生活センターがひとり暮らしの高齢者等から相談を受けた際に、地域包括支援センターへ情報提供し、訪問時に見守り対象者として対応依頼をするなど、個々の案件に応じて連携。

## 参考資料

---

- ◆ 「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」(平成27年3月)  
<http://www.caa.go.jp/region/pdf/guideline1.pdf>
- ◆ 「消費者安全法第11条の2の運用に関するガイドライン」(平成27年3月)  
<http://www.caa.go.jp/region/pdf/guideline2.pdf>
- ◆ 「消費者安全確保地域協議会に関するQ&A(地方公共団体向け)」(平成29年4月)  
[http://www.caa.go.jp/region/pdf/region\\_index11\\_170426\\_0001.pdf](http://www.caa.go.jp/region/pdf/region_index11_170426_0001.pdf)
- ◆ 「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例」(平成29年4月)  
[http://www.caa.go.jp/region/pdf/region\\_index11\\_170426\\_0018.pdf](http://www.caa.go.jp/region/pdf/region_index11_170426_0018.pdf)
- ◆ 「消費者安全確保地域協議会における個人情報取扱いの促進について(依頼)」(平成29年7月21日消教地第307号)
- ◆ 平成28年度国と地方のコラボレーションによる先駆的プログラム「地域消費者被害防止ネットワーク活動強化事業実施報告書」(平成29年3月北海道)  
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/houkokusho.pdf>