

改正消費者安全法について

平成27年6月

消費者庁 消費者教育・地方協力課

消費者安全確保地域協議会について

消費者安全確保地域協議会について

- ・ 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(昨年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

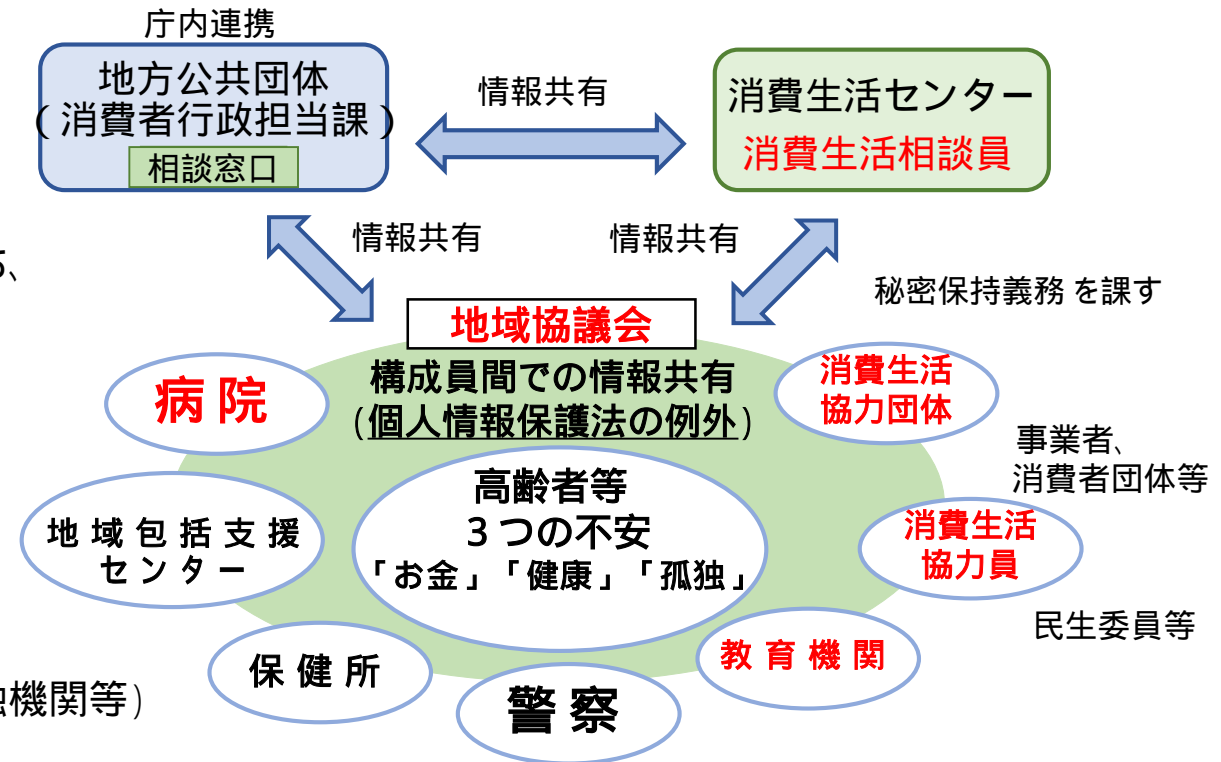
【制度の概要】

- ・ 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切な接触を保ち、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)

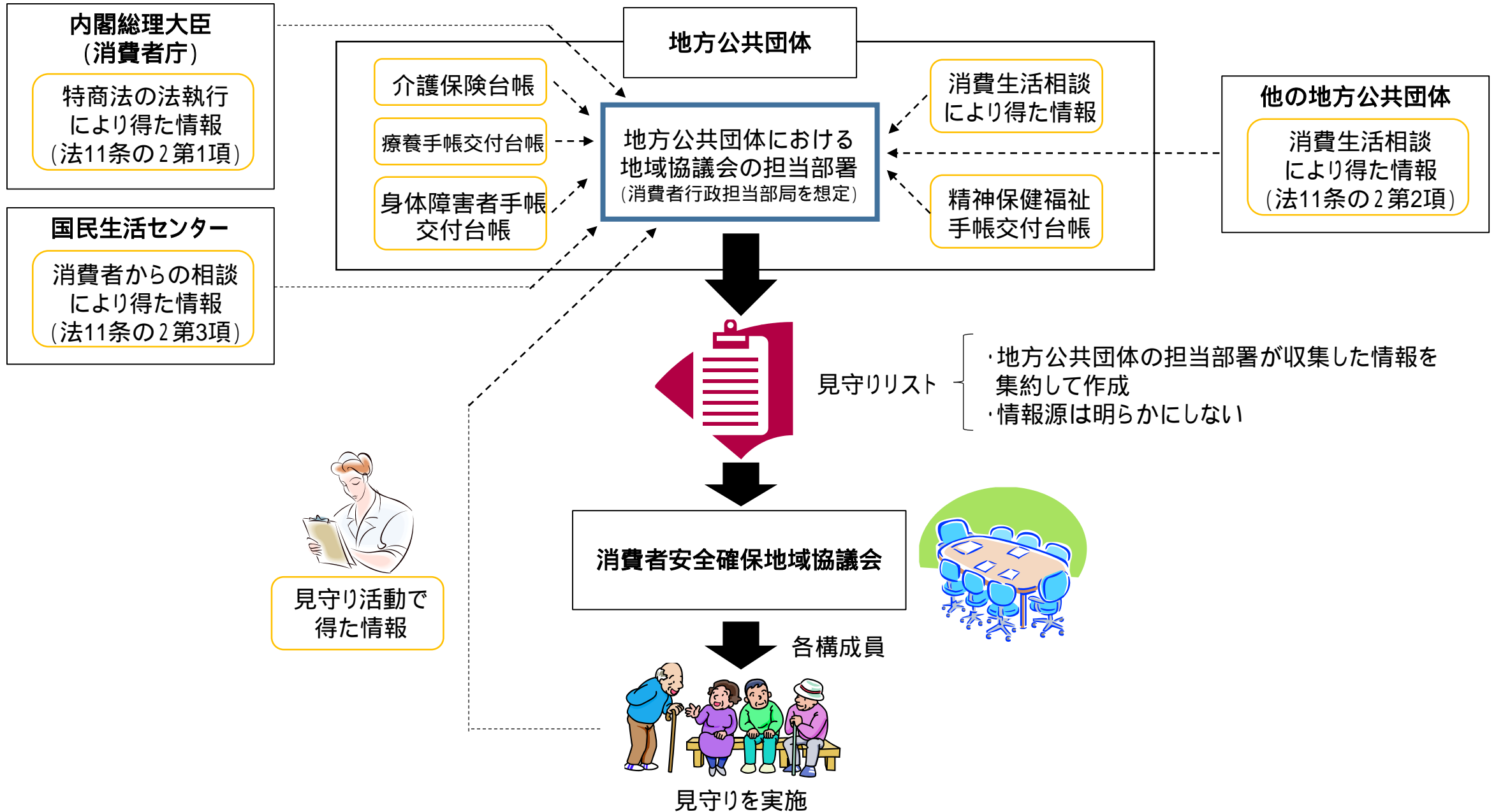
【今後の取組】

- ・ 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月3月))

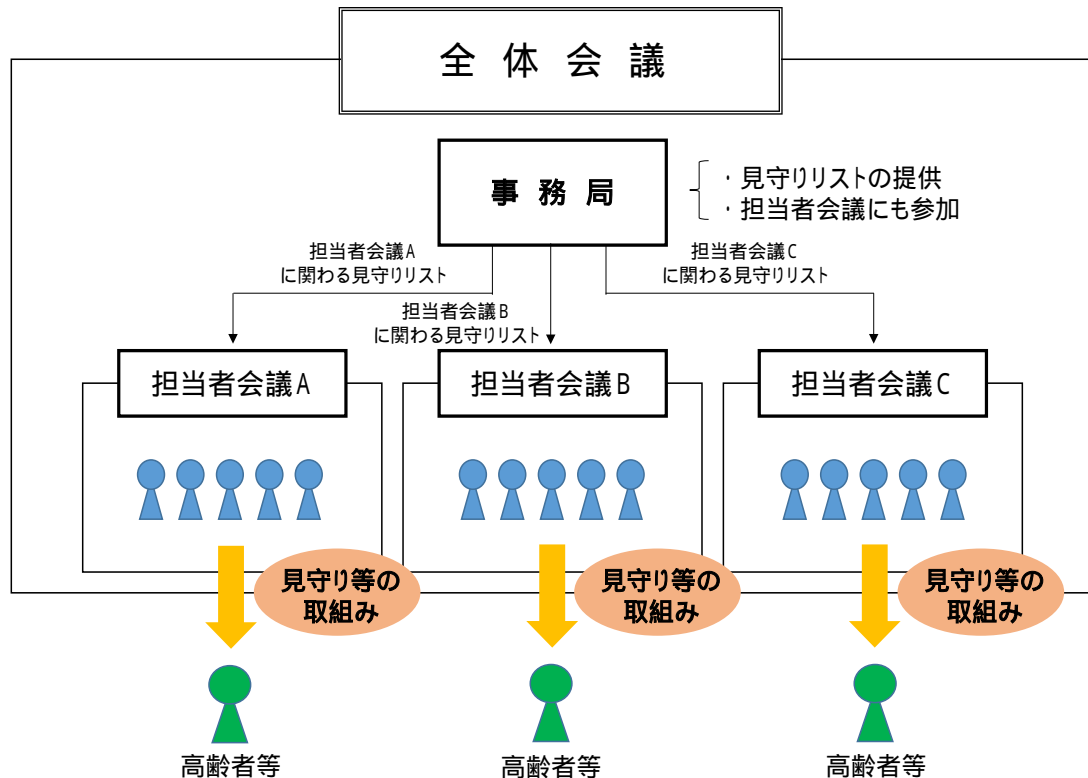
「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



見守り等の取組における情報の流れ



協議会の運営体制のイメージ



【全体会議】

全体会議：地域協議会全体に関わることを協議。

〈協議事項のイメージ〉

見守り等の取組全般についての方針決定及び見直し等
見守り等の取組に有用な情報(例：当該地域で発生した消費者被害の傾向等)の共有
個別の見守り等の取組事例の集積及び分析、担当者会議で課題となった点の検討等
事務局に対して見守りリストの提供を求める旨の決定

【担当者会議】

見守り等の取組を実際に担当している者が集まり、個別具体的事項について検討。

〈協議事項のイメージ〉

見守りリストに基づく、見守り等の取組の対象者の決定
見守り等の取組において把握した情報(例：見守り対象者の消費生活上の異変)の共有及び方針の決定
見守り等の取組に関する実施方法、実施スケジュールの検討

【事務局】

地域協議会の運営の中核(消費者行政担当部局を想定)、各機関の連携、調整

〈事務局の役割のイメージ〉

見守りリストの作成
地域協議会の庶務の処理
構成員名簿の作成・管理

構成員全員が参加する会議(「全体会議」とは別に、必要に応じて、個別の見守り対象者ごとに見守り等の取組を行う担当者が参加する会議(「担当者会議」)を開催する二層構造とすることが考えられる。

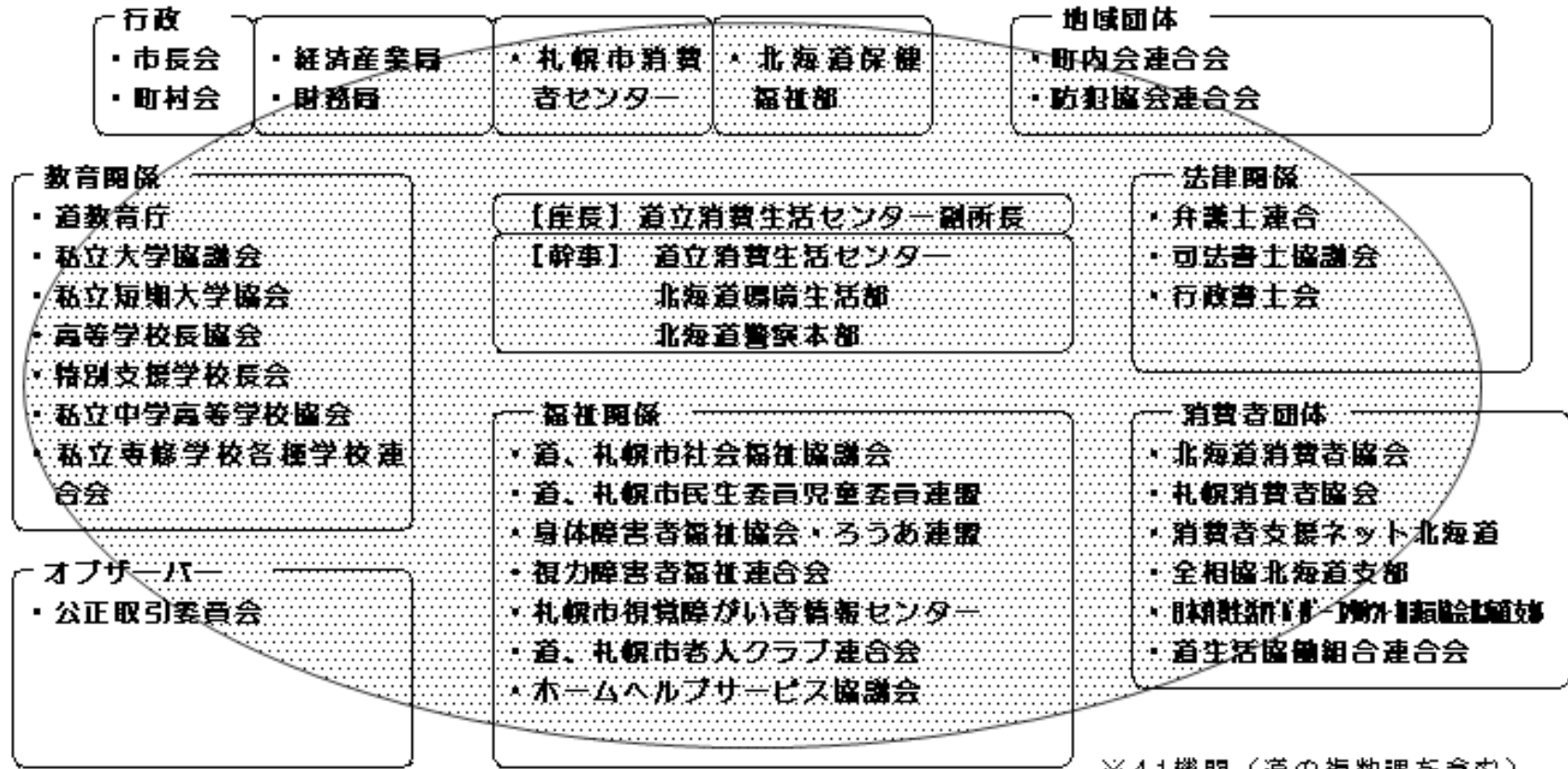
ただし、活動規模が小さい等の場合には、二層構造とすることはかえって効率性を害するおそれがあるので、一体として運営することも考えられる。

先行事例 北海道

～ 警察、福祉、教育等の関係機関が一体となった取組～

北海道消費者被害防止ネットワーク (平成15年12月設置)

- 消費生活に関する情報提供
 - 消費者教育・啓発活動の推進
 - 相談活動を通じた悪質商法追放の機運醸成
- 消費者被害の防止
- 会議開催
広報紙発行



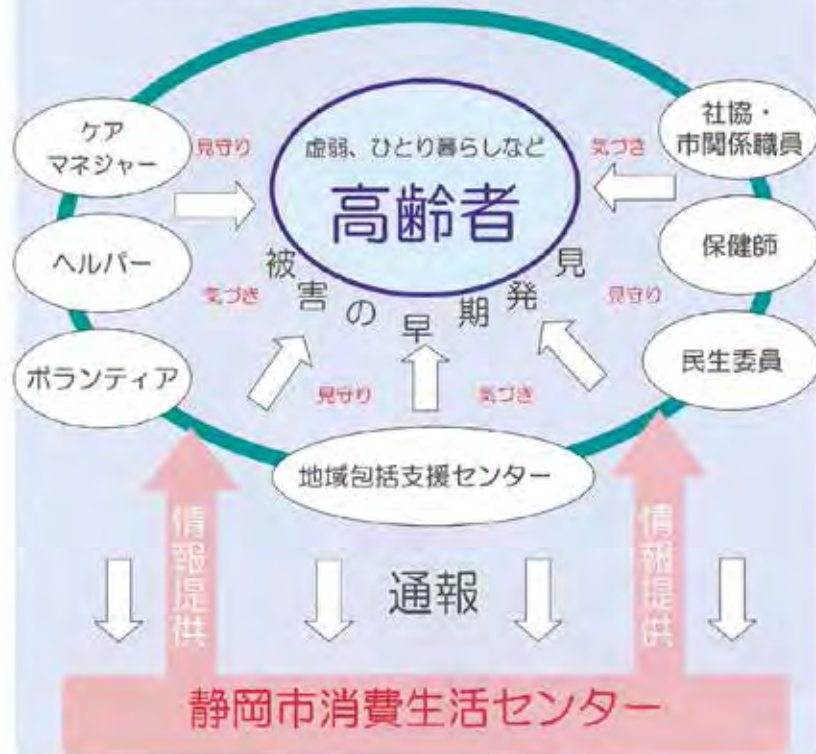
※41機関（道の複数課を含む）

地域で連携しトラブル早期発見！！

静岡市では、消費生活センターを中核として、地域包括支援センターや民生委員、高齢者の生活に密着したサービスを提供している民間事業者との連携により、悪質商法による被害の早期発見・早期解決・拡大防止のための事業を実施しています。

高齢者の身近な人々による被害発見の仕組み

▽静岡版高齢者見守りネットワークイメージ図



●通報から、解決までの流れ

＜ネットワークの方々のための対応マニュアル＞

①訪問先で ・相談された ・被害を発見 ・被害を予見 したら



②静岡市消費生活センターへの相談を勧めてください



③静岡市消費生活センターへ状況を通報してください

※本人が相談を望んでいない場合でも、その後の対応方法を消費生活センターからアドバイスします。



④静岡市消費生活センターが通報者と連携し
状況の調査を行います

- ◎内容の聞き取り・関係書類の確認
- ◎被害当事者から意思の確認
- ◎家族へ連絡

※消費生活センターに本人が一人で来ることが出来ない場合、同行依頼や地域包括支援センターでの消費生活相談員の聞き取りなどを行います。



⑤必要に応じ、静岡市消費生活センターが事業者と交渉
その結果・・・相談解決！！

◎判断力が低下されている相談者については、消費生活センターから、ご本人の了解を得て各関係機関へつなぐこともあります。

先行事例 東京都足立区

～地域のちからを結集したネットワークづくりによる取組～



関連条文(改正後の消費者安全法(平成26年6月13日公布))

第十一条の二 内閣総理大臣は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報その他の内閣府令で定める情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

2 地方公共団体の長は、内閣府令で定めるところにより、他の地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該他の地方公共団体の長に対し、消費生活相談の事務の実施により得られた情報で、当該他の地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

3 国民生活センターの長は、内閣府令で定めるところにより、地方公共団体の長からの求めに応じ、消費者安全の確保のために必要な限度において、当該地方公共団体の長に対し、事業者と消費者との間に生じた苦情の処理のあっせん及び当該苦情に係る相談の業務の実施により得られた情報で、当該地方公共団体の住民に関するものを提供することができる。

(消費者安全確保地域協議会)

第十一条の三 国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの(以下この条において「関係機関」という。)は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会(以下「協議会」という。)を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第十一条の七第一項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。

(協議会の事務等)

第十一条の四 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

2 協議会の構成員(次項において単に「構成員」という。)は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、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行うものとする。

3 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

(秘密保持義務)

第十一条の五 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

(協議会の定める事項)

第十一条の六 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

関連条文(改正後の消費者安全法(平成26年6月13日公布))

(消費生活協力団体及び消費生活協力員)

第十一条の七 地方公共団体の長は、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる。

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。

二 消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をすること。

三 消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供することその他国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力をすること。

四 前三号に掲げるもののほか、地域における消費者安全の確保のための活動であって、内閣府令で定めるものを行うこと。

3 地方公共団体の長は、消費生活協力団体及び消費生活協力員に対し、前項各号に掲げる活動に資するよう、研修の実施その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

(秘密保持義務)

第十一条の八 消費生活協力団体の役員若しくは職員若しくは消費生活協力員又はこれらの者であった者は、前条第二項各号に掲げる活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第五十三条 第八条第四項、第八条の二第三項、第十一条の五、第十一条の十九第一項又は第二十五条第二項の規定に違反して秘密を漏らした者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

2 (略)

附則

(施行期日)

第一条 この法律は、公布の日から起算して六月を超えない範囲内において政令で定める日から施行する。(以下略)

參考資料

趣旨

- 消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)を踏まえ、
どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備
- 地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定

当面の政策目標

都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

< 政策目標1 > 相談体制の空白地域の解消

- 1 - 1 相談窓口未設置の自治体(市町村)を解消

< 政策目標2 > 相談体制の質の向上

- 2 - 1 消費生活センターの設立促進
(人口5万人以上の全市町及び人口5万人未満の市町村の50%以上)

【消費生活相談員】

- 2 - 2 管内自治体(市区町村)の50%以上に配置
- 2 - 3 資格保有率を75%以上に引き上げ
- 2 - 4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

< 政策目標3 > 適格消費者団体の空白地域の解消

- 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)における適格消費者団体の設立支援

< 政策目標4 > 消費者教育の推進

- 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)

< 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)

地方消費者行政推進交付金

29年度当初予算案 30億円

趣旨

消費者問題の多様化・複雑化、高齢者等の消費者被害の深刻化、改正消費者安全法の施行、消費者ホットライン3桁化により増加する消費生活相談への対応等
 消費者行政の「現場」である地方公共団体が行う消費者の安全・安心確保に向けた取組を強力かつ安定的に支援するため、都道府県に「地方消費者行政推進交付金」を交付。

20年度補正	150億円
21年度補正	80億円
24年度当初	5億円
	3.6億円(復興)
24年度補正	60.2億円
25年度当初	5億円
	7.3億円(復興)
25年度補正	15億円
26年度当初	30億円
	7億円(復興)
26年度補正	20億円
27年度当初	30億円
	4.8億円(復興)
27年度補正	20億円
28年度当初	30億円
	4.8億円(復興)
28年度補正	20億円
29年度当初予算案	30億円
	4.8億円(復興)



<p>1. どこに住んでいても安心して相談できる社会基盤づくり 消費者ホットライン3桁化により増加する消費生活相談への対応等の消費生活センターの設立支援 改正消費者安全法の施行を踏まえた消費生活相談員の養成、レベルアップ 都道府県による市町村支援 等 地方消費者行政強化作戦を推進し、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制を全国的に整備</p>	<p>2. 消費者問題解決力の高い地域社会づくり 消費者トラブルに遭うリスクの高い高齢者や障害者等の被害防止のための「地域の見守りネットワーク」の推進 成人年齢引下げを想定した若者向けの消費者教育・啓発の推進 消費者ホットライン(188)の利用促進のための周知・啓発活動の推進 等 地域社会全体と消費者自身の対応力を強化</p>	<p>3. 訪日・在日外国人への対応や新たな課題への対応 訪日・在日外国人の消費の安全の確保に向け、地域における消費生活相談に対応する体制の充実を図る 消費者の安全・安心確保に向けた「消費者の安全・安心暮らし戦略2016」に資する取組 等 消費者一人ひとりの安全・安心の確保</p>
---	--	--

1. ~ 3. のうち一部は国と地方とのコラボレーションによる先駆的プログラムにおいても実施



●各地方公共団体における消費者行政の計画的・安定的な取組を促進
 ●併せて、長期的・自律的な地方消費者行政体制の充実・強化を促進
 ●地域の現場における対応力の強化を図り、「消費拡大」に資する「消費者の安全・安心」を幅広く確保