

消費者委員会ヒアリング資料

～消費者安全確保地域協議会の普及・促進に関する取組状況～

消費者庁 地方協力課

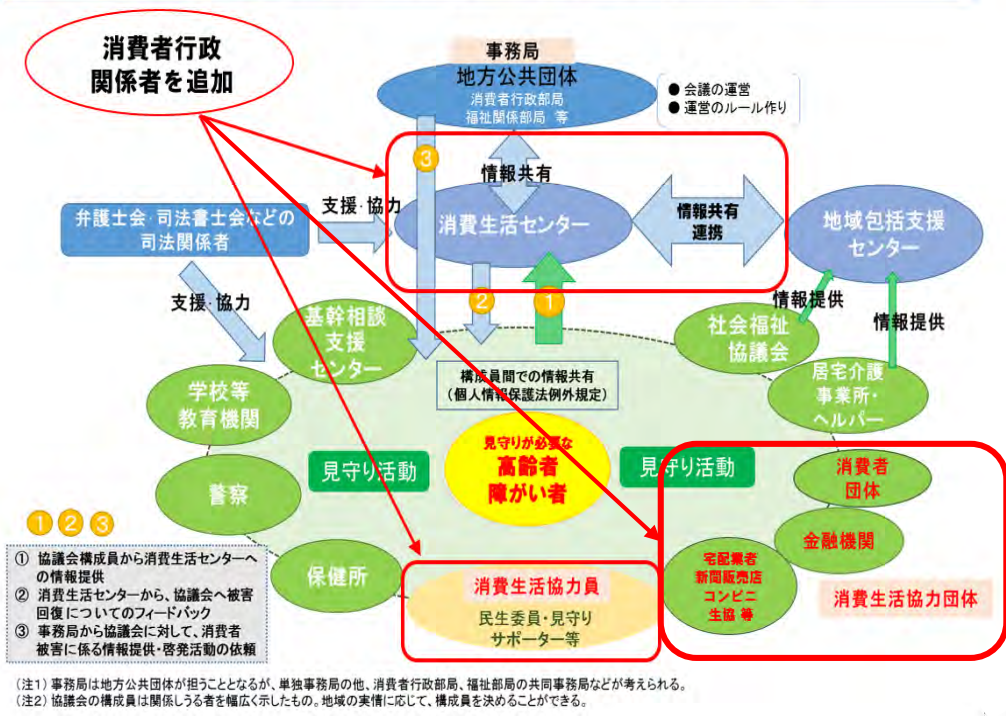
消費者安全確保地域協議会について

～現在までの取組状況～

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
- 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
- ネットワークを活用した注意喚起・啓発
 - ✓ 増加するトラブル情報等を消費者に伝えることで未然防止

構成員間の個人情報の共有による実効性の確保

- 個人情報を含めた情報共有による、トラブル事案への対応（個人情報保護法の例外規定）
 - ✓ 構成員の連携により個別の事案を解決
 - ✓ 本人の同意が取れない場合でも、消センへのつながりが可能
- 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



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ましたが不在でした。他県に別荘地を購入したので、300万円のお金を支払うために、業者と一緒に銀行へ行っていたというのです。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。

※「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。

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)



高齢者・障がい者の消費者トラブル



見守り ガイドブック



1 高齢者・障がい者の消費者被害の現状と特徴	1
(1) 高齢者・障がい者の消費者被害の現状.....	1
(2) 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴.....	2
2 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)	3
Q1 消費者安全確保地域協議会は、どのような組織ですか.....	3
Q2 地域協議会には、どのような見守りネットワークが想定されますか.....	3
Q3 地域協議会を設置すると、どのような効果がありますか.....	4
Q4 消費生活協力員・消費生活協力団体には、どのような役割がありますか.....	4
3 消費生活センターと福祉関係者との連携	5
Q1 消費生活センターは、どのような機関ですか.....	5
Q2 高齢者や障がい者への支援は、どのような機関で行われているのですか.....	6
地域包括支援センター.....	6
基幹相談支援センター.....	7
社会福祉協議会.....	7
☆地域協議会における高齢者・障がい者の消費者被害の気付きから消費生活センターへのつなぎ方(例).....	8
☆声掛けのポイント.....	9
☆国民生活センター「見守り新情報」を活用した声掛け.....	10
事例11 工事の車が出入りしているのを見掛けて-民生委員の気付き.....	11
事例12 部屋の隅に健康飲料の箱の山積みを見つけて-ケアマネジャーの気付き.....	13
事例13 時々迎えの人と出掛けるのを見掛けて-見守りポスターの気付き.....	15
事例14 健康食品など新しく購入した商品をたたくさん見つけて-家族(別居の母)の気付き.....	17
事例15 大切な荷物を持ってしまったと相談されて-社会福祉協議会職員の気付き.....	19
事例16 窓口で100万円を引き出しに来たお客様を見て-金融機関の職員の気付き.....	21
事例17 毎週のように大量の海産物を届けているけれど-宅配の配達員の気付き.....	23
事例18 コンビニで高額な支払をされるお客様が気になって-コンビニ事業者の気付き.....	25
事例19 電気料金の督促の通知を見つけて-見守りポスター(消費生活協力員)の気付き.....	27
事例20 クレジットカードの支払ができないと相談されて-消費者の気付き.....	29
事例21 「セミナーに行く」と言っていたけれど-契約継続支援事業所職員の気付き.....	31
事例22 スマートフォンの着信音に発している様子を見て-デイサービス職員の気付き.....	33
事例23 オンラインゲームで悪徳を使っていたことに気付いたと相談されて-特別支援学校教員の気付き.....	35
事例24 見えないアシセサリーをしているのに気付いて-契約継続支援事業所職員の気付き.....	37
事例25 掃除機が熱くなるのに気付いて-ホームヘルパー(訪問介護員)の気付き.....	39
☆ロールプレイングをしてみましょう「台風が来たら大変なことになる」と勧められて.....	41
☆ロールプレイングをしてみましょう 本当に彼女に会えるの?.....	42
4 消費者問題に関する法律	43
(1) 契約と契約の基本的ルールを定めた民法.....	43
(2) 未成年者の保護.....	43
(3) 成年後見制度.....	44
(4) 消費者契約法.....	44
(5) 特定取引法.....	46
5 消費者団体訴訟制度	48
☆だまされやすさ心理チェック.....	49
☆相談する前に相談メモを作っておくと便利です!.....	50
☆もっと詳しく知りたい方へ.....	50



「見守りネットワーク」について

【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(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

厚生労働省「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」にて説明

【動画URL】

https://www.youtube.com/watch?v=U-2FbRRMS8M&list=PLMG33RKISnWjQ28eFABEBMQAAbI_ulwxG&index=10

令和2年度 消費生活協力員・協力団体養成事業

受託者：特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

講座名：消費生活協力員・協力団体養成講座

日時：令和3年2月24日（水）

- 内容：Ⅰ できる！協力員活動の基礎知識
（法律の専門家等による講義）
Ⅱ ポイントはここ！事例で学ぶ協力員活動
（元消費生活相談員による声掛けの仕方などの講座）

参加者：約90名

消費者協会、センター・相談員、市役所・役場、商工会議所、生協、
地域包括支援センター、介護支援センター、病院、生保会社、宅配業者
など

高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会 (年1回10月開催)

1. 見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)について

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となる。

2. 「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」の開催目的

高齢者及び障がい者の消費者トラブルの防止等を図るため、「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催し、消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、高齢者及び障がい者の周りの方々に対して悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供を行う仕組みを構築する。

3. 「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員

高齢福祉関係団体	障がい者関係団体	消費生活関係団体	消費生活関係団体
一般社団法人日本介護支援専門員協会	一般財団法人全日本ろうあ連盟	公益財団法人消費者教育支援センター	一般社団法人全国銀行協会
一般社団法人日本在宅介護協会	全国手をつなぐ育成会連合会	一般財団法人日本消費者協会	一般社団法人全国地方銀行協会
公益社団法人全国老人福祉施設協議会	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会	公益社団法人全国消費生活相談員協会	一般社団法人第二地方銀行協会
公益社団法人認知症のひとと家族の会	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	一般社団法人全国信用金庫協会
公益財団法人介護労働安定センター	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会	主婦連合会	一般社団法人全国信用組合中央協議会
公益財団法人全国老人クラブ連合会		全国消費者行政ウォッチねっと	一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
社会福祉法人全国社会福祉協議会 ・地域福祉推進委員会	専門職団体	一般社団法人全国消費者団体連絡会	公益社団法人全日本トラック協会
全国ホームヘルパー協議会	公益社団法人日本介護福祉士会	全国地域婦人団体連絡協議会	全国農業協同組合中央会
全国地域包括・在宅介護支援センター協議会	公益社団法人日本社会福祉士会	特定非営利活動法人消費者機構日本	
全国民生委員児童委員連合会	公益社団法人日本精神保健福祉士協会	日本生活協同組合連合会	政府等
特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会	日本弁護士連合会		内閣府 経済産業省
	日本司法書士会連合会	自治体関係	警察庁 国土交通省
	公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート	全国知事会	金融庁 消費者庁
		全国市長会	厚生労働省 独立行政法人国民生活センター
		全国町村会	

「地方消費者行政強化作戦2020」の推進状況等

趣旨

- 第4期消費者基本計画(令和2年3月31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、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充することを目指し策定(対象期間は、令和2～6年度)
- 地方の自主性・自立性が十分発揮されることに留意しつつ、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じて、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底

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>消費生活相談体制の強化

【消費生活センターの設置促進】

- 1-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上

<政策目標2>消費生活相談の質の向上

【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】

- 2-1 配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上
- 2-2 相談員資格保有率75%以上
- 2-3 相談員の研修参加率100%(各年度)
- 2-4 指定消費生活相談員を配置(全都道府県)

<政策目標3>消費者教育の推進等

【若年者の消費者教育の推進】

- 3-1 消費者教育教材「社会への扉」等を活用した全国での実践的な消費者教育の実施
- 3-2 若年者の消費者ホットライン188の認知度30%以上(全国)
- 3-3 若年者の消費生活センターの認知度75%以上(全国)

【地域における消費者教育推進体制の確保】

- 3-4 消費者教育コーディネーターの配置の推進(全都道府県、政令市)
- 3-5 消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定(都道府県内の政令市及び中核市の対応済みの割合50%以上)

- 3-6 講習等(出前講座を含む)の実施市区町村割合75%以上

【SDGsへの取組】

- 3-7 エシカル消費の推進(全都道府県、政令市)
- 3-8 消費者志向経営の普及・推進(全都道府県)
- 3-9 食品ロス削減の取組の推進(全都道府県、政令市)

<政策目標4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

- 4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

【地域の見守り活動の充実】

- 4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上
- 4-3 見守り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止

<政策目標5>特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実

<政策目標6>法執行体制の充実(全都道府県)

<政策目標7>地方における消費者政策推進のための体制強化

【地方版消費者基本計画】

- 7-1 地方版消費者基本計画の策定(全都道府県、政令市)

【消費者行政職員】

- 7-2 消費者行政職員の研修参加率80%以上(各年度)

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、中札内村、浦河町、鷹栖町、紋別市
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、鶴田町、十和田市、田舎館村、三戸町、外ヶ浜町、六戸町、深浦町
岩手県	矢巾町
宮城県	仙台市、大崎市
秋田県	北秋田市
山形県	山形市
福島県	福島県、西会津町、南相馬市、福島市
茨城県	笠間市、取手市、水戸市
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、熊谷市、長瀨町、川島町、川越市、伊奈町、鳩山町、上里町、三芳町、和光市、横瀬町
千葉県	船橋市、富里市、白井市、印西市
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区、調布市、国分寺市
神奈川県	鎌倉市
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、新発田市、見附市
富山県	富山県
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市、穴水町
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、上野原市
長野県	長野市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、飛騨市
静岡県	静岡県、富士市、東伊豆町
愛知県	愛知県、豊橋市、田原市、江南市、豊川市、西尾市、一宮市、蒲都市、瀬戸市、安城市、名古屋市中、豊田市、高浜市、春日井市、豊明市、岩倉市、新城市、長久手市、東海市、半田市、刈谷市
三重県	名張市、東員町、鈴鹿市、亀山市
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

都道府県名	設置自治体名
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
和歌山県	上富田町、和歌山市、すさみ町、橋本市、御坊市、美浜町、有田川町、由良町、串本町
鳥取県	鳥取県、智頭町
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、美郷町
岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市
広島県	広島市、呉市
山口県	下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市、山口市、美祢市、下関市、防府市
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、宇多津町
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、上島町、愛南町
高知県	高知市
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、上毛町
佐賀県	佐賀県、有田町、嬉野市、白石町
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、長崎市、壱岐市、波佐見町
熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市
大分県	宇佐市
宮崎県	宮崎市、都城市
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、知名町、和泊町

(参考)都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

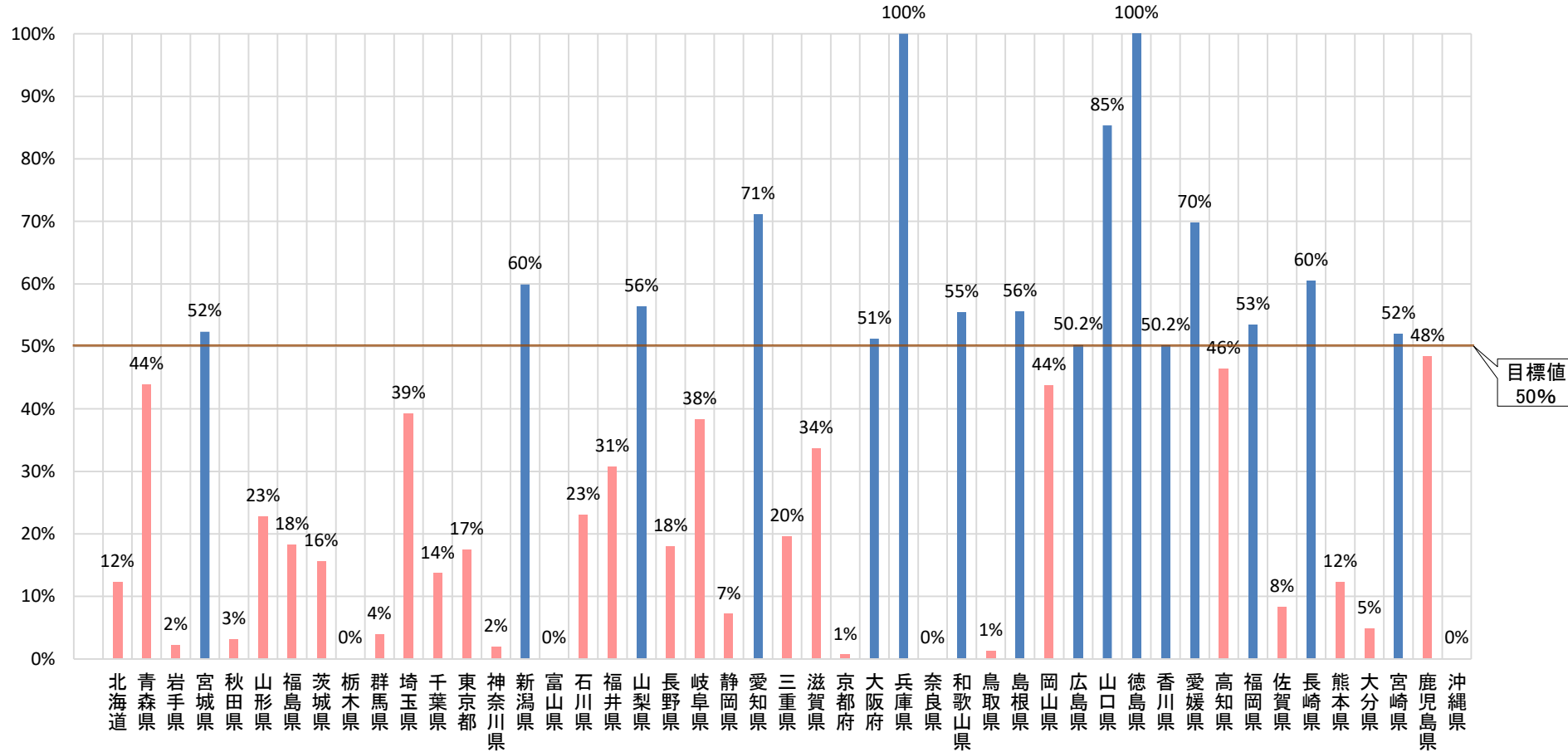
	設置自治体数	総自治体数
合計	367	1788
うち都道府県	20	47
うち5万人以上	158	537
うち5万人未満	189	1204

(※)地方公共団体から2022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)。

<政策目標 4> 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上



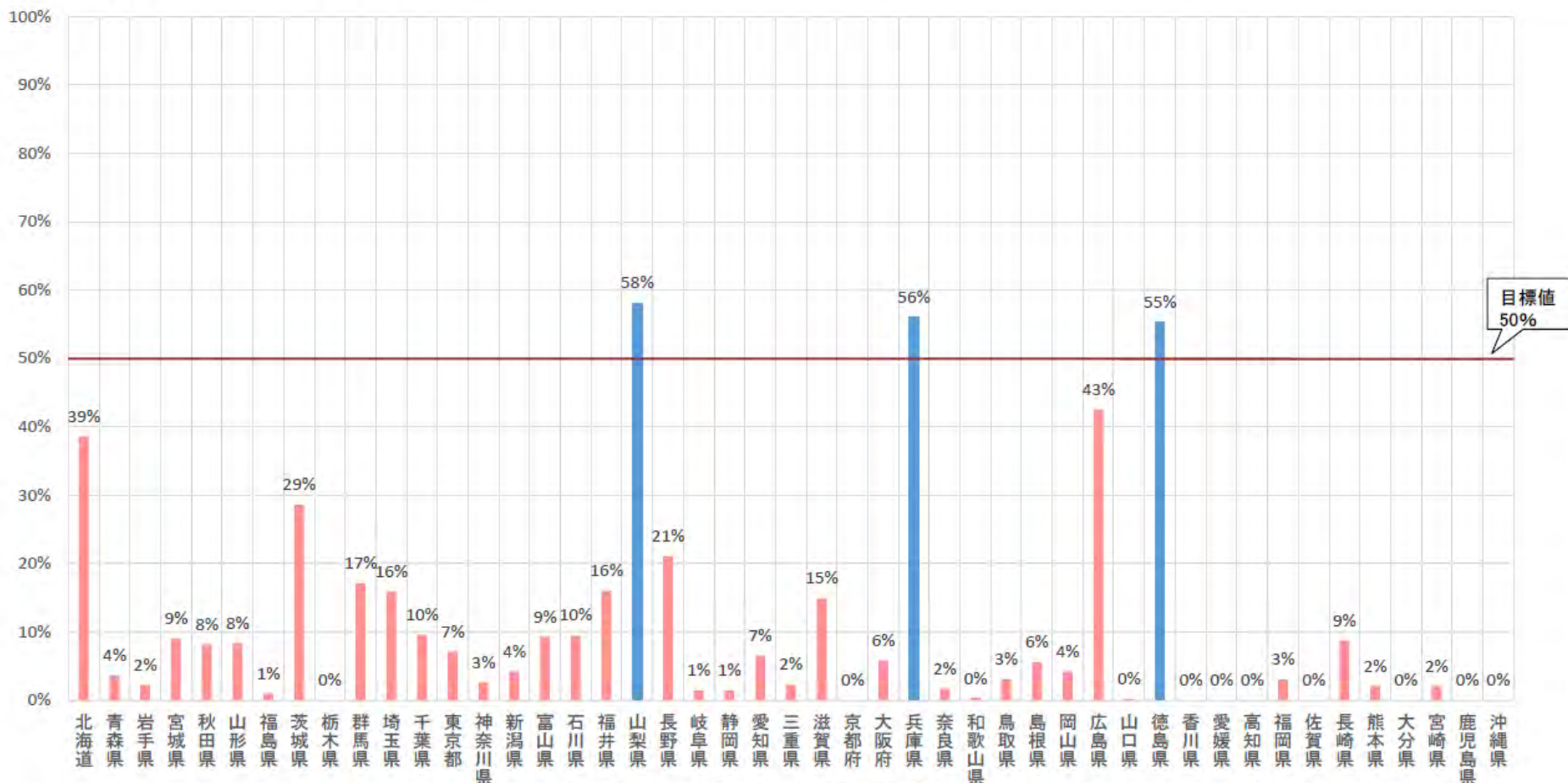
※赤色表示は未達成都道府県

16/47府県で達成済み。(令和4年1月末現在)

<政策目標4> 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上



3/47都道府県で達成済み。

※赤色表示は未達都道府県

地方消費者行政の持続的な充実・強化に向けた重層的な対策 令和3年度補正予算・令和4年度予算案額 38.1億円

デジタル化・
自治体連携

孤独・孤立対応
など、見守り力の
強化

相談員の担い手
確保、力を発揮
できる環境づくり

地域における
協働の促進

○地域のトップランナーの創出

〔モデル事業として、民間事業者等
と地方公共団体が連携して実施〕

先進的モデル事業
1.1億円 (1.1億円)

- ・事業テーマ (イメージ)
- ・孤独・孤立化する消費者対応事業
- ・食品ロス・ファッションロス削減への官民連携
- ・オンライン相談などの実証事業 等

○全国共通の課題への対応 ○取引デジタル化への対応

〔消費者庁、国民生活センターが
直接事業を実施〕

地方消費者行政人材育成
1.0億円 (1.0億円)

- ・相談員担い手の確保
- ・国民生活センターにおける研修強化 (オンライン研修の拡充)
- ・消費生活相談のデジタル改革 (PIO刷新、トラブル解決を支援する情報サイトの構築等)
- ・見守りの担い手(協力員等)の養成
- ・越境消費者トラブル相談体制強化 等

消費生活相談のデジタル化・国際化対応
4.5億円 (8.2億円)

○地域の特性に応じた ・重要消費者施策への取組 ・基礎的な相談体制整備

地方消費者行政強化交付金による支援
31.5億円 (32.3億円)

- ・相談業務のデジタル化対応 (TV会議、メール、SNS等による相談受付など)の推進
- ・自治体連携の推進
- ・消費生活相談員が活躍できる環境整備 (主任消費生活相談員の配置・キャリアアップ支援等の処遇改善、メンタルケア)
- ・消費者志向経営、エシカル消費、食品ロス削減、見守りネットワーク等の推進 等

地方公共団体の自主財源による取組

() : 令和2年度第1・2・3次補正予算
・令和3年度予算額