

消費者問題シンポジウムinさいたま(2019年3月9日)提出資料



泣き寝入りは超いやや!

消費者ホットライン188イメージキャラクター イヤヤン

消費者安全確保地域協議会 設置の意義と役割

消費者庁 消費者教育・地方協力課



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

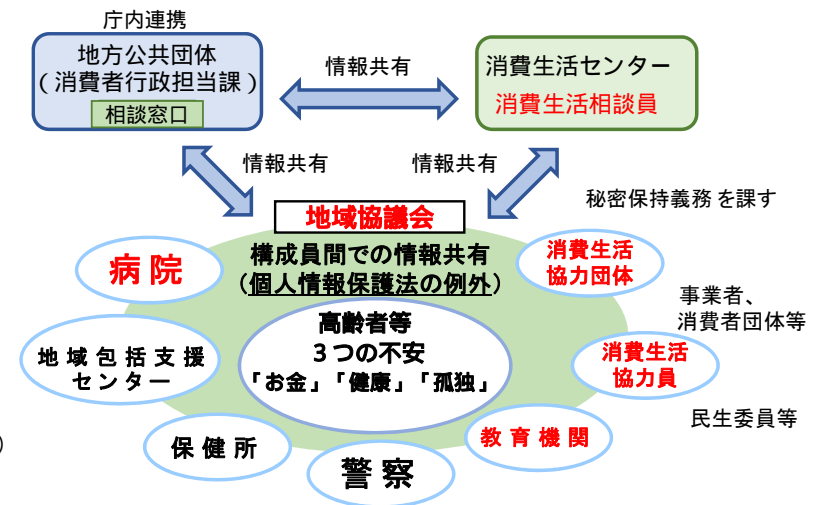
【制度の概要】

- ・ 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年3月24日）（2018年11月末現在 188地方公共団体（うち、人口5万人以上の市区町は90市区町））
- ・ 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

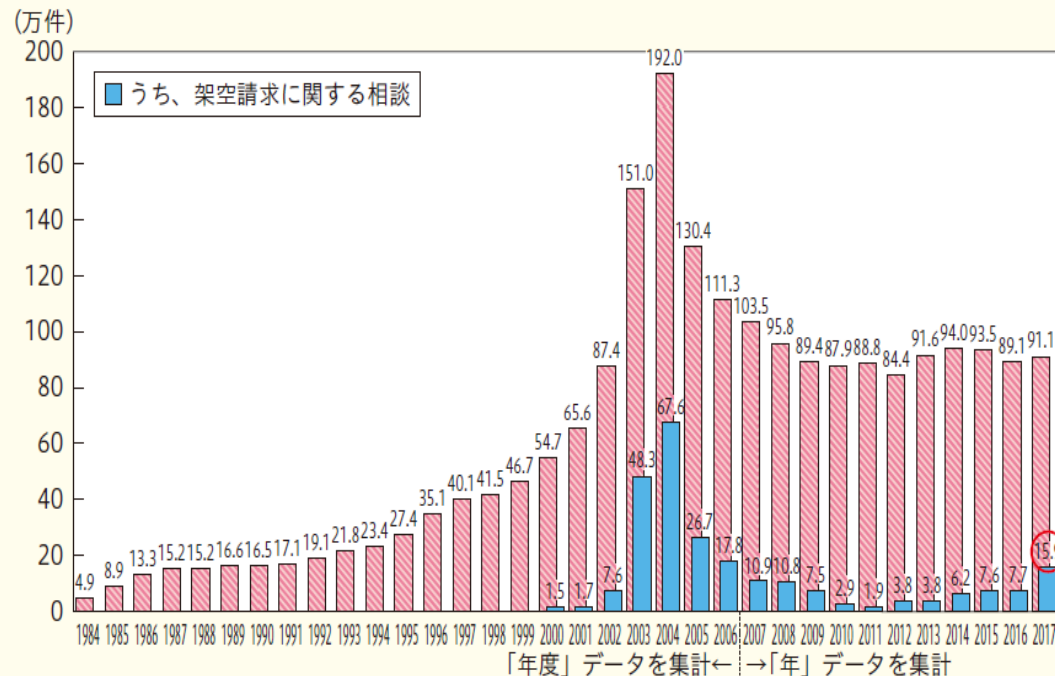


消費生活相談件数

「平成30年版消費者白書」より

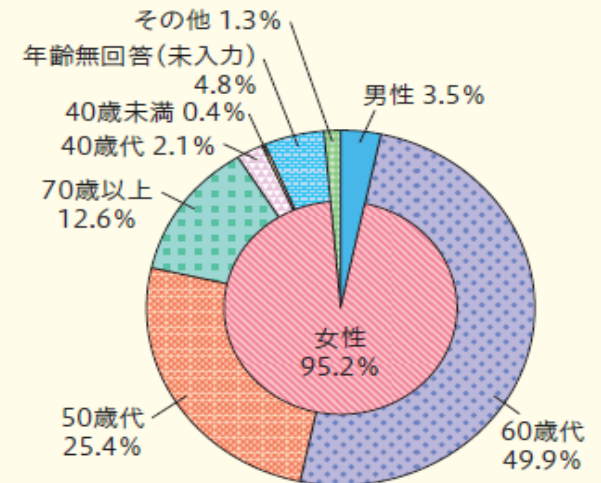
- ・2017年の消費生活相談件数は、91.1万件。依然として高水準。
- ・法務省等をかたる架空請求のはがきに関する相談が多数寄せられたことから、架空請求に関する相談件数がこの10年間で最多の15.9万件。

図表I-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 (2018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2017」による「年度」データを集計。2007~2017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。

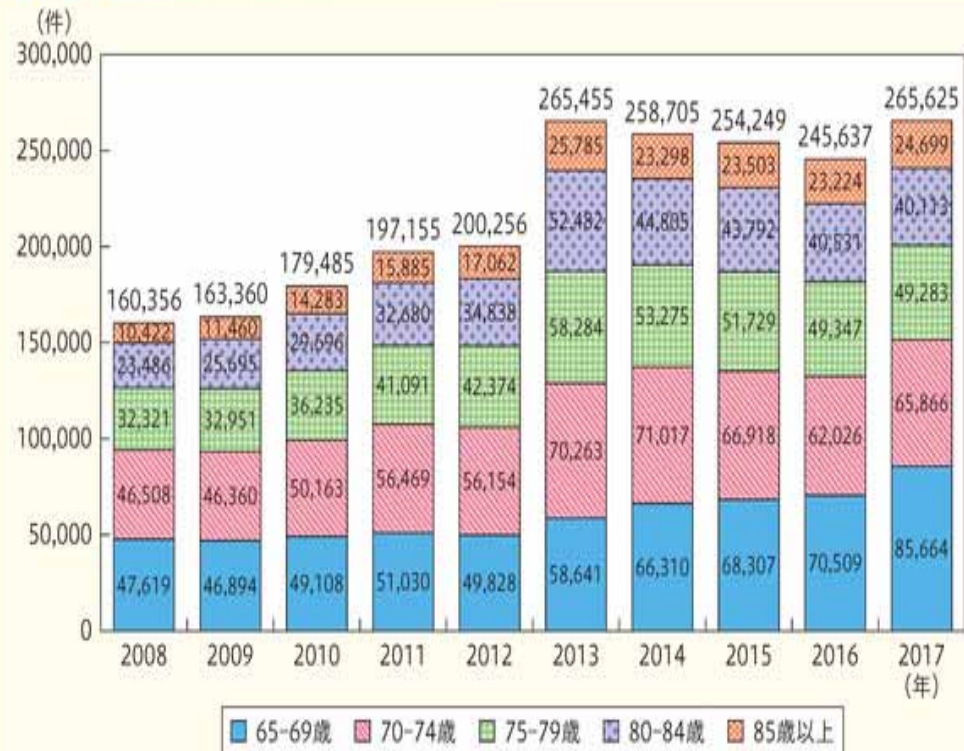
図表I-1-4-3 架空請求のはがきに関する消費生活相談 (性別・年齢層別・2017年)



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2018年3月31日までの登録分)。
 2. 「その他」は「団体等」、「不明」、「無回答(未入力)」
 3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

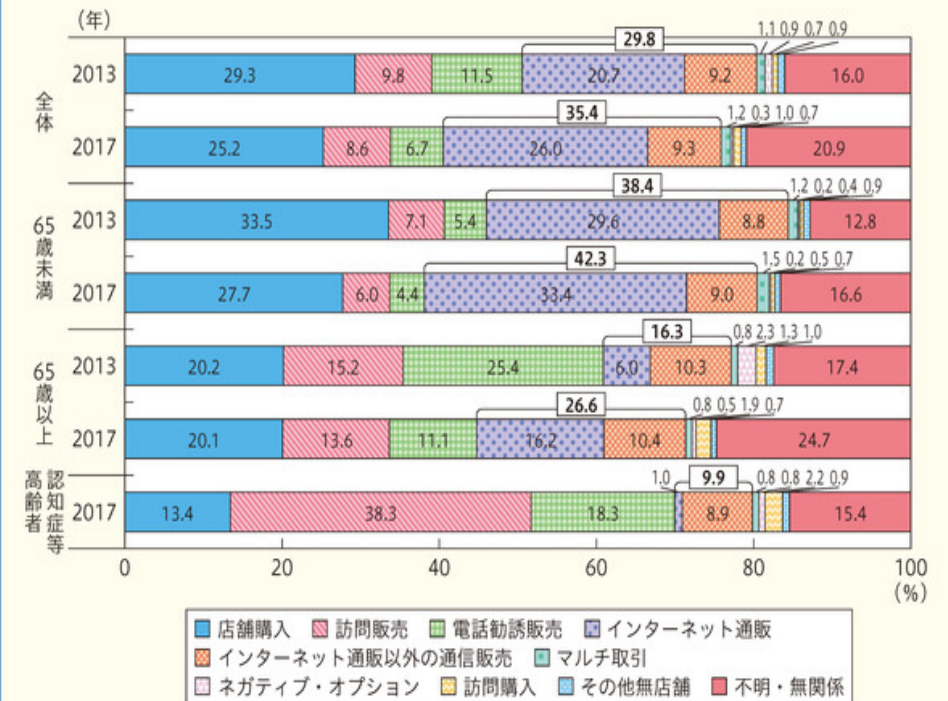
高齢者の消費者相談概況

図表 I-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 (2018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。

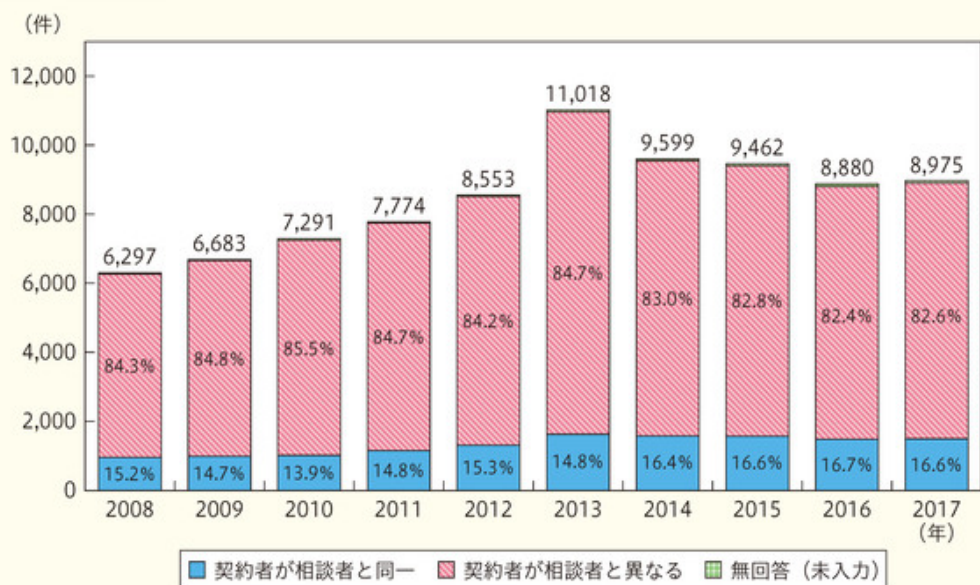
図表 I-1-3-13 販売購入形態別消費生活相談割合の推移



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2018年3月31日までの登録分)。
2. 2013年2月21日以降、特定商取引法改正により「訪問購入」が新設されている。
3. 「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。
4. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

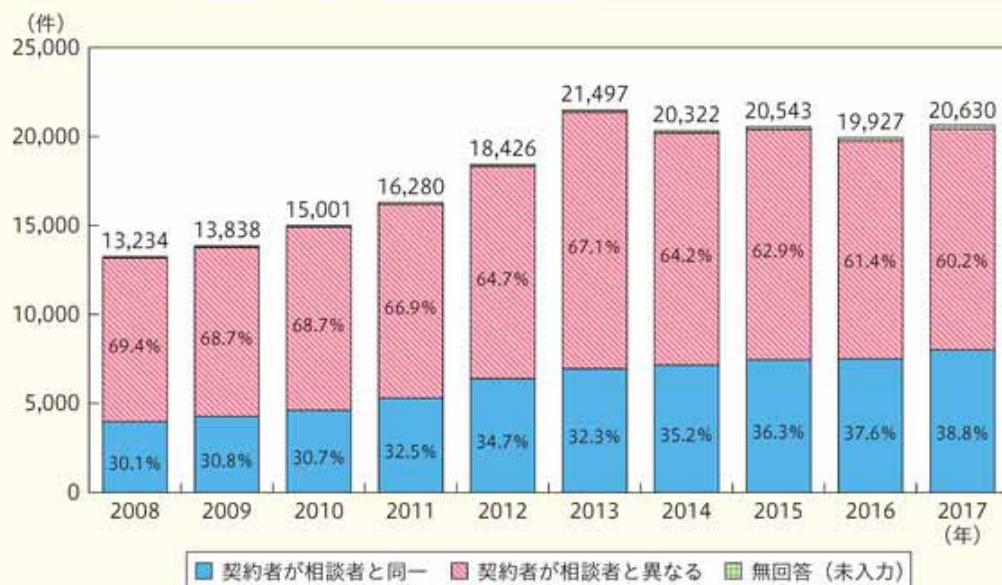
認知症等の高齢者・障害者等に関する消費生活相談件数

図表I-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 (2018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-1-3-12 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 (2018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。

ポイント

本人からの相談は認知症高齢者2割以下、障害者約4割
 まわりで見守る方からの相談が多い ➡ 周囲の見守りが重要

高齢者の消費者トラブルの特徴

- ・加齢に伴う判断力低下、契約や同種被害に関する情報不足
- ・昼間に一人で在宅することが多く、訪問販売、電話勧誘販売等に遭いやすい
- ・人を疑わず、話し相手になってくれる販売員を慕って契約するケース
- ・家族・親族間の関係が希薄で孤立している

高齢者の「3つの不安」(お金、孤独、健康)に付け込まれ被害に遭いやすい

自分が被害に遭ったことに気が付きにくい

- ・被害に遭ったと自覚しても、「恥ずかしい」、「家族に迷惑をかけたくない(怒られたくない)」、「騙された自分が悪い」と思う
- ・消費生活センター等の相談窓口があることを知らない

被害に遭っても誰にも相談しない

- ・一度被害に遭うと次々販売により被害が拡大し、支払金額も高額になる
- ・契約した経緯の証明や、判断能力が不十分であったことの証明が困難

被害に遭ってしまうと、経済的・精神的なダメージが大きいうえに、損害を取り戻すことが困難



- 高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見・救済は喫緊の課題
- 高齢者本人が消費生活センター等に相談するのを待つのは遅い
- 高齢者を取り巻く家族、近隣住民、介護・福祉関係者、警察等、地域の様々な主体が、高齢者の消費生活上の安全に気を配り、何かあったら消費生活センター等につなぐ仕組みの構築が必要

消費者安全確保地域協議会を設置するメリット

これまでの問題点 個人情報取扱いの観点から、本人同意がない場合、第三者提供ができない



必要な相談がセンターにつながらず、被害拡大

◆独自の意義

ネットワークの構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を提供・共有できること
(法第11条の4)

1. 個人情報の提供

早期解決へ

構成員である福祉関係者、民生委員、事業者等がそれぞれの見守り活動の中で得た高齢者等の具体的な被害に関する情報（個人情報も含む）を地域協議会に提供し、当該高齢者等に関わる見守り関係者間で共有することにより、被害の早期解決や拡大防止、未然防止につなげるための具体的対応の検討が可能

2. 見守りリストの作成

精度の高い見守り

協議会の事務局は、当該地方公共団体内の他の部署が保有している名簿（介護保険台帳療養手帳交付台帳等）や消費生活相談から得た情報、協議会の構成員が見守り活動の中で得た情報等を基に見守りリストを作成し、PIO-NETに蓄積された情報等の提供を受けることで「更なる精度の高い見守りリスト」を作成することが可能

3. 被害情報の地域での共有

被害の拡大防止
未然防止

消費者被害に関する情報が、チラシ等を通して地域の見守りを行う構成員である福祉関係者民生委員、事業者等の中で共有されることによって、（今、その地域でどのような被害が多発しているのか等）消費者被害への意識が高まり、被害の早期発見につなげることができ、**大きな波及効果**

◆ 高齢者、障害者等の消費者被害の防止のため、地域の力で見守り体制を構築

消費者安全確保地域協議会 設置済地方公共団体
[H30年12月末日現在]

地方公共団体から2018年12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を掲載しております。
※ 広域連携による設置を含みます。

