

消費者安全確保地域協議会について

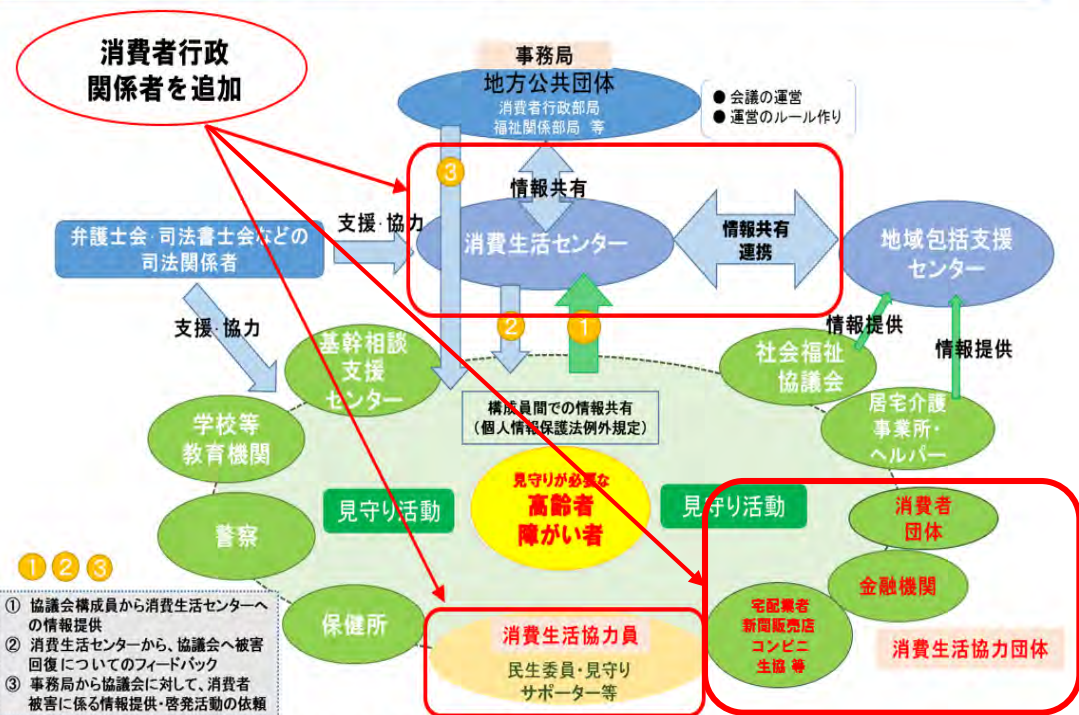
令和3年6月

消費者庁 地方協力課

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
- 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



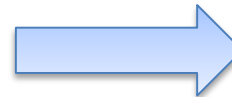
消費者庁等



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)

健康推進課



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

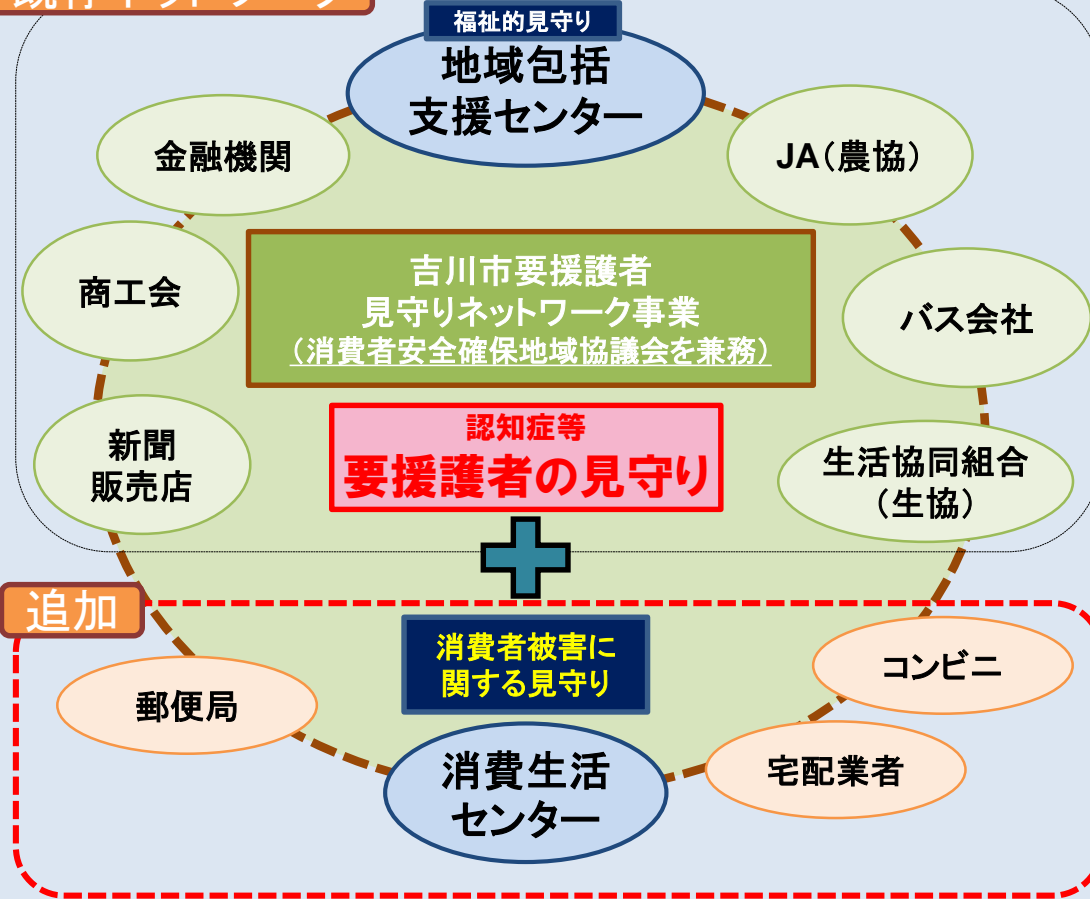
- 徘徊、虐待、閉じこもり、孤立などの恐れがある高齢者・障がい者の異変を早期に発見

追加

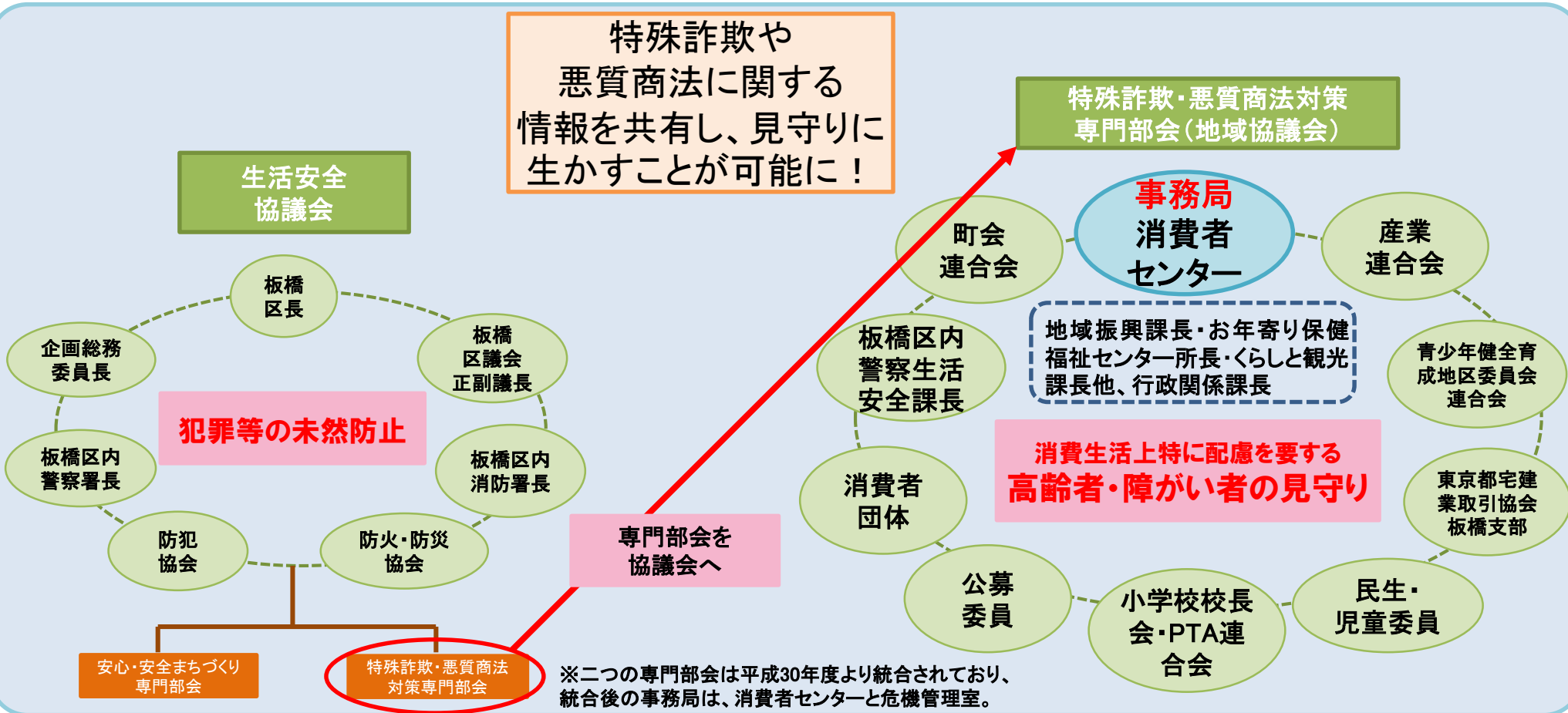
福祉的見守りにおいても消費者トラブルの増加・悪質化・深刻化が問題視されていたところ

- 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

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	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	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
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	和歌山県	和歌山県、和歌山市、すさみ町、橋本市、御坊市
岩手県	矢巾町	鳥取県	鳥取県、智頭町
宮城県	仙台市、大崎市	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
山形県	山形市	岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市
福島県	福島県、西会津町、南相馬市	広島県	広島市、呉市
茨城県	笠間市、取手市、水戸市	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
群馬県	渋川市	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
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	香川県	高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町
千葉県	船橋市、富里市、白井市	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
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	高知県	高知県
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	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
富山県	富山県	佐賀県	佐賀県、有田町
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市	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、五島市、長崎市
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市	熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市
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	大分県	宇佐市
長野県	長野市	宮崎県	宮崎市、都城市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、飛騨市	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
静岡県	静岡県、富士市		
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、春日井市、豊明市、岩倉市、新城市、長久手市		
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		

(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	340	1788
うち都道府県	20	47
うち5万人以上	151	540
うち5万人未満	169	1201

(※) 地方公共団体から2021年5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)。

地方消費者行政強化交付金

令和3年度予算 18.5億円
令和2年度補正予算 13.8億円

概要

- 国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体を支援
- 消費生活相談員、消費者行政職員等のレベルアップのため、消費者トラブル等に関する研修の参加に必要な経費を支援
- 引き続き、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援

地方消費者行政強化事業(補助率:1/2※)

※自主財源化の充実への取組が不十分な地方公共団体に対し、一部3分の1の補助率を導入。

1 地方消費者行政の情報化・自治体間連携の促進に向けた支援

事業メニュー

- (1) 情報化の推進(テレビ会議システム、メール等を活用したオンライン相談受付、タブレット端末等を用いた見守りの導入など)
- (2) 自治体間連携の促進による相談体制の維持・充実(指定消費生活相談員の活用、都道府県による市町村支援、広域連携の立ち上げなど)

2 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化

事業メニュー

- (1) 配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)に対する相談・見守り体制の整備・運用
- (2) 消費者教育・啓発への取組
- (3) SDGsへの取組(エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等)
- (4) 法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組

3 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業

研修メニュー

- (1) 社会のデジタル化の進展・電子商取引の拡大への対応
- (2) 配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)への相談対応
- (3) 消費者教育・消費者政策の普及啓発(新型コロナウイルス感染症に関する消費者問題を含む)
- (4) 消費者政策に関連する法改正等への対応
- (5) PIO-NET2020 刷新に係る研修

＜補助対象＞
消費者行政に関わる
・消費生活相談員
・行政職員
・教員

地方消費者行政推進事業(旧地方消費者行政推進交付金)(補助率:定額)

- 平成29年度までに『地方消費者行政推進交付金』等を活用し行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援

地方モデル事業

令和3年度予算 1. 1億円
(令和2年度予算額 1. 0億円)

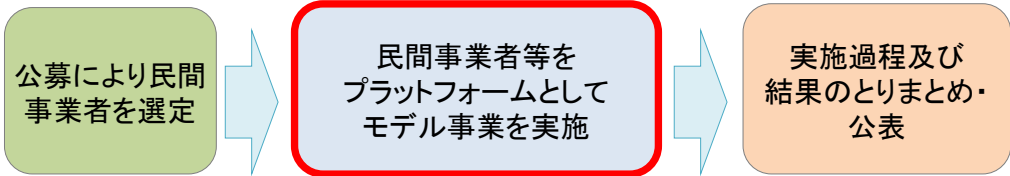
事業概要・目的・必要性

- 厳しい人的・財源的制約の下で地方消費者行政の政策効果を最大限に高めていくためには、広域連携や官民連携の活用など行政手法を工夫して、地域の関係者が一体となって取り組む体制を整備することが必要。
- 国が公募により選定した民間事業者をプラットフォームとして、地域の関係者間で連携を図りつつ、効率的かつ効果的に事業を実施することにより、地方消費者行政におけるモデルとなる行政手法を創出する。
- 特に、新型コロナウイルス感染症の拡大防止を目的とした「新しい生活様式」等の取組が求められる中で、新たな政策課題も発生している。地方消費者行政の分野においても、官民を挙げて効率的かつ効果的に課題への対応を図っていく。
- 事業で得られた優良事例を創出し全国的に横展開を図ることで、他の地方自治体における自主財源による積極的な取組を促進する。

公募中のテーマ

公募により、民間事業者等の提案から事業を選定（1事業あたり1000～2000万円程度）

- ①高齢者向けデジタル教材及び高齢者等への効果的な普及啓発手法の開発・実証
- ②高齢者や孤独・孤立の状況にある方などへの、福祉部局や事業者との連携やデジタル技術を活用した効果的な見守り手法の開発・実証
- ③地域の健康づくりを担う人材を活かした栄養成分表示の効果的な活用モデルの開発・実施
- ④中小・零細企業を対象とした原料原産地表示を中心とした食品表示制度の効果的な普及手法の開発・実施
- ⑤衣類に関わるエシカル消費の啓発プログラムの開発・試行
- ⑥消費者志向経営の推進に向けた効果的な事業の実施
- ⑦食品ロス削減にも資するフードバンクへの食品提供促進事業の実施



資金の流れ



期待される効果

- 重要かつ新たな政策課題解決に向けて広域連携や官民連携等を活用した新たな行政手法を創出する。
- 地方においてモデル事業を実施し、その取組について情報提供することで、全国的な対応力強化を図る。

消費生活協力員・協力団体養成事業

令和3年度予算 10.0百万円
(令和2年度予算額 24.4百万円)

事業概要・目的・必要性

- 政府として認知症高齢者・障害者等に対する取組が課題となっており、消費者被害を防止するための対策も重要な取組の一つ。
- このような中、消費者庁は認知症高齢者・障害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である消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）が全国の地方公共団体で設置されるよう取組を促進（300自治体で設置（令和2年11月末時点））。今後は、見守りネットワークの設置促進に加え、本ネットワークの実効性の確保が重要な課題。
- 見守りネットワークの活動を一層促進するため、地域の見守り活動の担い手となる消費生活協力員・協力団体の養成事業を実施。

(参考1)「認知症施策推進大綱」(令和元年6月18日認知症施策推進関係閣僚会議)(抄)

⑩消費者防止施策の推進

認知症の人を含む高齢者の消費相談は近年増加し、消費者トラブルに遭遇した場合の被害が多額かつ頻回となっている。このため、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者を地域で見守る体制(消費者安全確保地域協議会)の構築を推進するとともに、政府広報等を通じて消費者被害の注意喚起を行う。

(参考2)「地方消費者行政強化作戦2020」(令和2年4月)(抄)

<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

【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

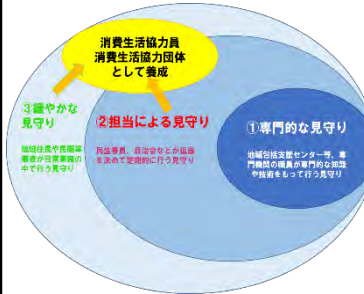
事業イメージ

- 消費生活協力員・協力団体養成講座の開催
消費生活に関して興味を持つ住民又は消費者被害を発見しやすい立場にある者（ヘルパー、民生委員等）や地域の事業者（金融機関、コンビニ、宅配事業者等）を対象とした「消費生活協力員・協力団体養成講座」を開催する。
※全国の適格消費者団体、消費者団体等に委託し講座を開催

(見守り活動充実のための消費生活協力員・消費生活協団体の養成)

消費生活協力員・協力団体に期待される役割

- <被害未然防止のための情報提供>
 - ・悪質商法の紹介、チラシの配布
 - ・消費生活センターの紹介
- <消費者被害の早期発見>
 - ・気付きと声掛け
- <被害情報の消費生活センターへのつなぎ>
 - ・被害を確実に消費生活センターにつなぐための(本人への)説得
 - ・消費生活センターとの協働(説明支援、クーリングオフ書面作成、発出のサポート等)
- <被害情報の適格消費者団体への提供>
 - ・景品表示法違反に係る差止め請求に資する適格消費者団体への適切な情報の提供



期待される効果

- 感染症や災害発生時における、特に配慮を要する高齢者・障害者等の消費者に対する消費者被害の未然防止・拡大防止。
- 消費生活に関する知識を有する地域の見守りの多様な担い手の増加。
- 消費者安全確保地域協議会の設置促進及び活動の実効性の向上（消費生活センターにアウトリーチ機能を充実）。

資金の流れ



(参考)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2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

(参考)消費者安全法 抜粋

(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つて、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。

(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つて、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。