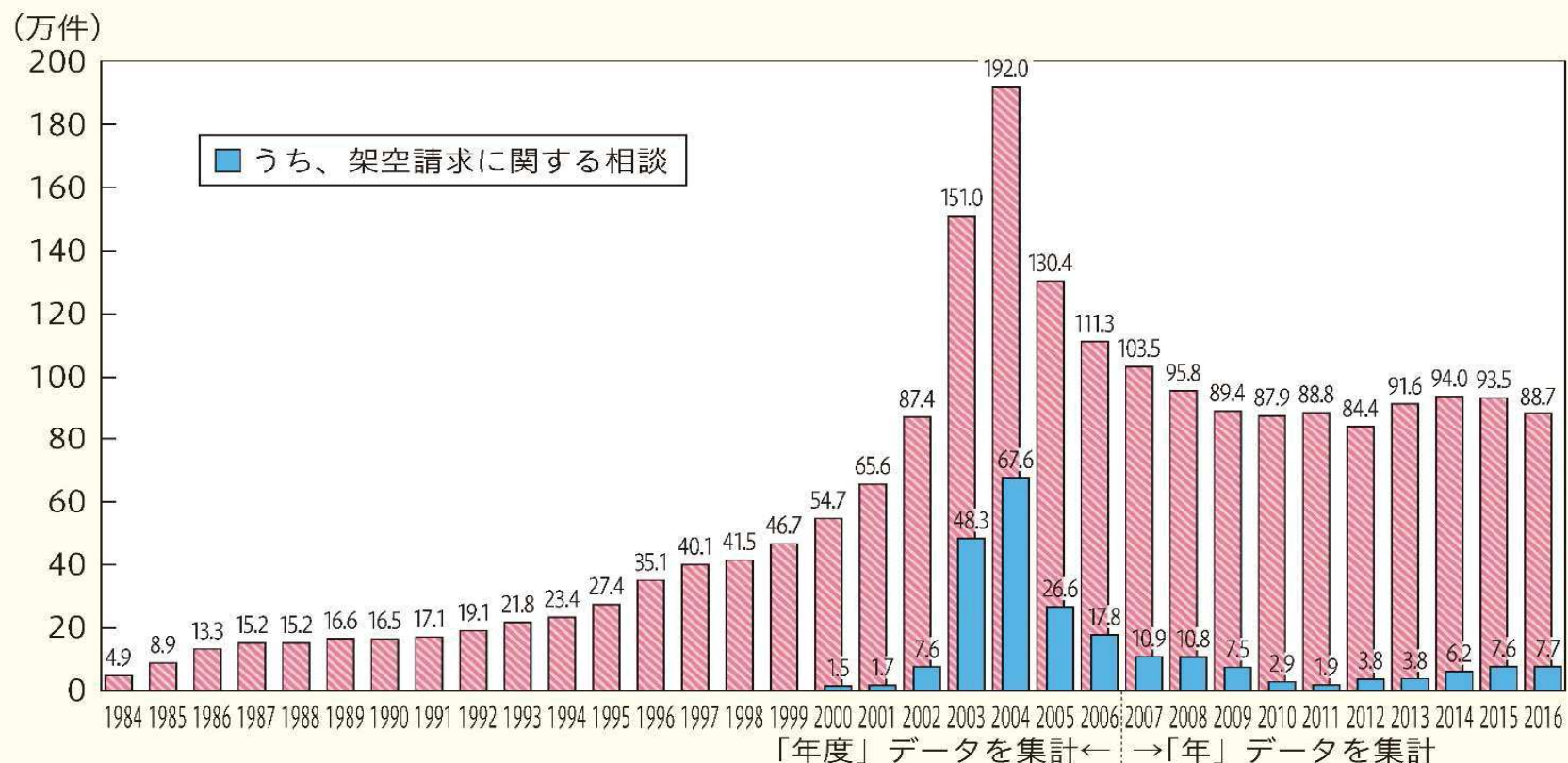


消費者安全確保地域協議会の設置促進等

消費者問題の現状：消費生活相談件数

- ・2016年度の消費生活相談件数は、88.7万件。2015年度を下回ったものの、依然として高水準。
- ・情報化が幅広い年齢層に一層広がり、インターネット利用等の情報通信に関する相談が増加。
- ・架空請求に関する相談は7.7万件と、前年並みであるが、5年前に比べ増加。

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（2017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2016」による「年度」データを集計。2007～2016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。

消費者問題の現状：認知症等の高齢者に関する相談

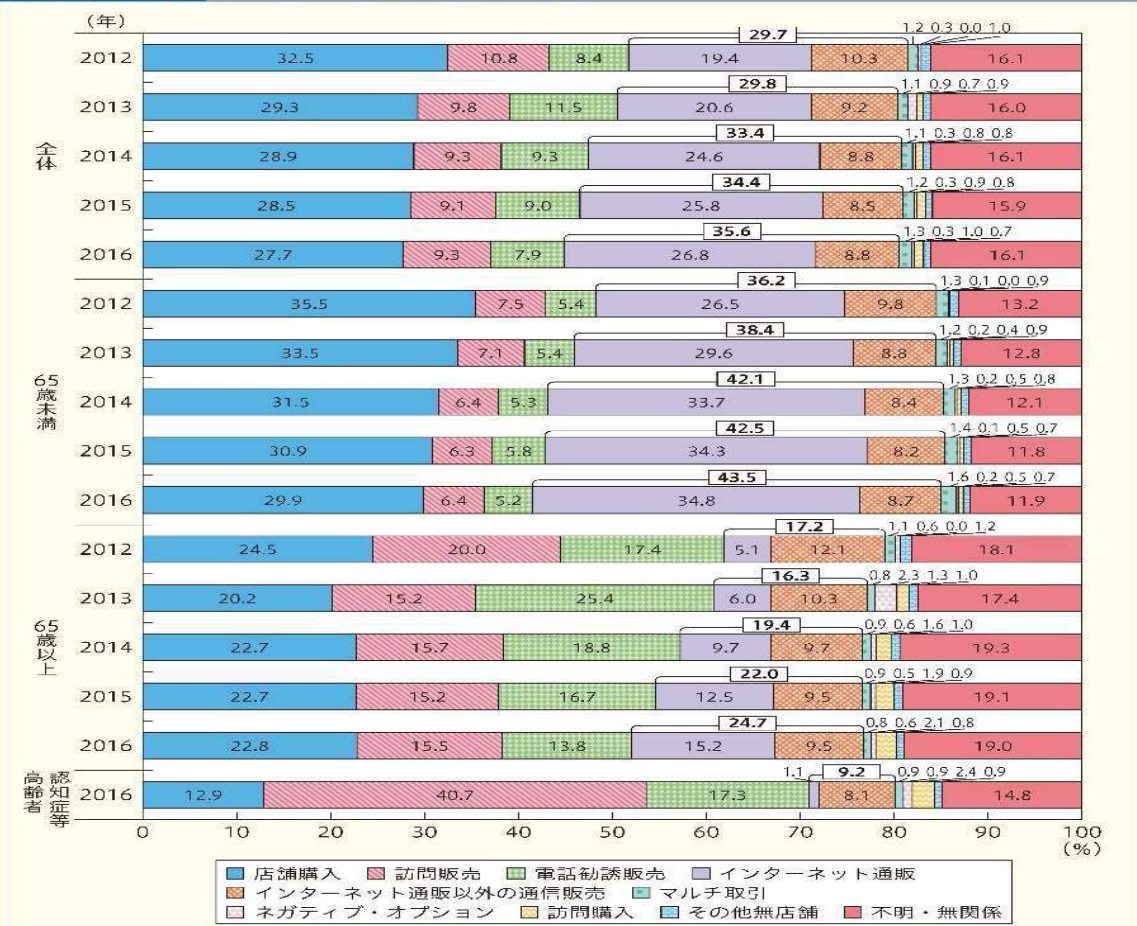
- ・周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談は高水準。
- ・「訪問販売」の割合が高齢者全体より大きく40%超。
- ・本人以外からの相談が多く、本人からの相談は2割に満たない。

図表I-1-3-12 認知症等の高齢者に関する相談件数



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2017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。

図表I-1-3-14 販売購入形態別相談割合の推移



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2017年3月31日までの登録分)。
2. 2013年2月21日以降、特許商取5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、いわゆる通号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、ウェブ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、データの比方には注意が必要。
4. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

消費者安全法

I 総則

○**消費者教育の推進** 国及び地方公共団体の責務として、**消費者教育の推進**等を通じて消費者安全の確保を図ることを明記（第4条第6項）

II 消費生活相談等の事務の実施、消費生活センターの設置等

- 都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施**（第8条～第9条）
- ・都道府県による、市町村の消費生活相談等の事務の**共同処理**等に関する必要な調整
 - ・事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に**委託**
 - ・国及び国民生活センターは、**研修**等必要な援助を実施
 - ・秘密保持義務規定（国民生活センター役職員についても同様の規定。国セン法第9条）
- 消費生活センターの設置等**（第10条～第11条）
- ・消費生活センターの組織運営等について、内閣府令で定める基準を参照し**条例**整備
 - ・消費生活センター等に**消費生活相談員**を置く
 - ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する者
 - ・消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用
 - ・都道府県は、都道府県の消費生活相談員の中から、**指定消費生活相談員**（市町村の消費生活相談に関し助言、協力、情報の提供その他の援助を行う）を指定

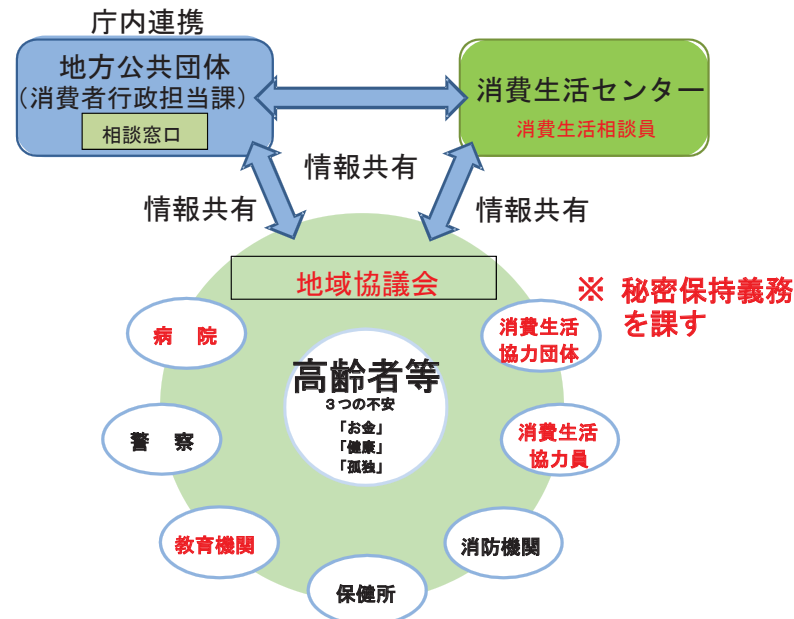
III 地方公共団体の長に対する情報の提供

- 消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供**（第11条の2）
- ・内閣総理大臣、国民生活センター及び地方公共団体が、他の地方公共団体に対し、**消費生活上特に配慮を要する消費者**に関する**情報を提供**

IV 消費者安全の確保のための協議会等

- 消費者安全確保地域協議会**（第11条の3～第11条の6）
- ・国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により、**消費者安全確保地域協議会**を組織
 - ・協議会は、**消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り**等必要な取組を行う
 - ・秘密保持義務規定
- 消費生活協力団体及び消費生活協力員**（第11条の7及び第11条の8）
- ・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**及び**消費生活協力員**を委嘱
 - ・秘密保持義務規定

地方消費者行政の連携イメージ



V 登録試験機関

- 登録の要件等**（第10条の3第1項、第11条の9～第11条の12）
- ・内閣総理大臣は、登録要件（適切な試験委員の配置等）に適合する法人から申請があったときは、消費生活相談員資格試験に関する**登録試験機関**として登録しなければならない
- 登録試験機関に対する監督等**（第11条の13～第11条の24）
- ・試験業務規程の認可、試験委員の届出
 - ・財務諸表の備付け等、改善命令等、登録の取消し、報告・立入調査等

VI 附則

- 経過措置**（附則第3条） 内閣府令で定める基準に適合する者〔消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格保有者〕について、
- ・消費生活相談業務その他これに準ずる事務に従事した一定の経験を有する者は、消費生活相談員資格試験合格者とみなす
 - ・講習を修了した者は、施行後5年内に限り合格者とみなす
- 施行期日**：平成28年4月1日（附則第1条）
- （指定消費生活相談員については、平成31年6月12日までに施行）

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

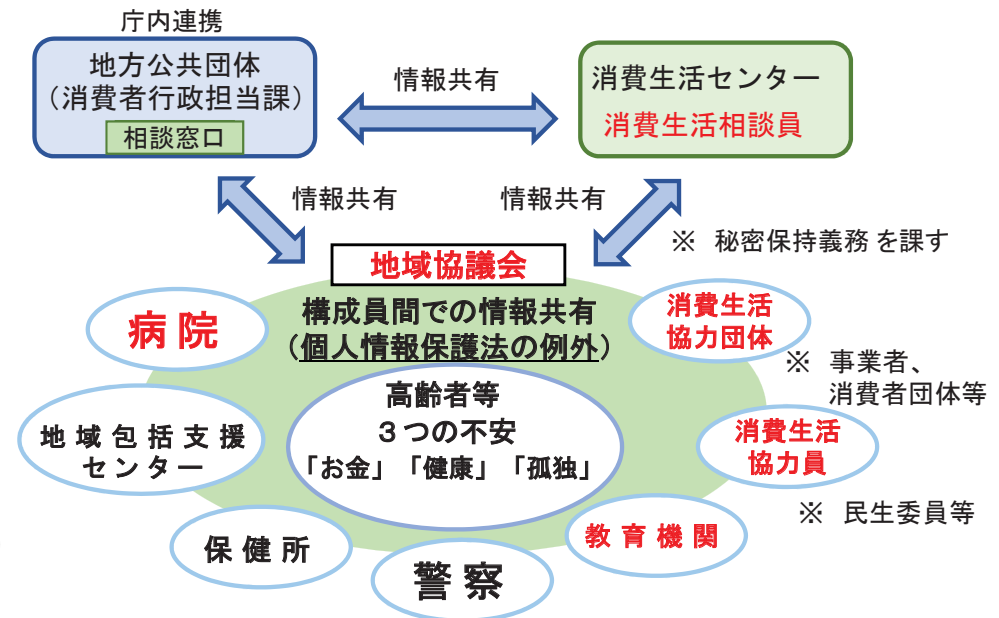
【制度の概要】

- ・ 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)) (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



消費者安全確保地域協議会設置のメリット

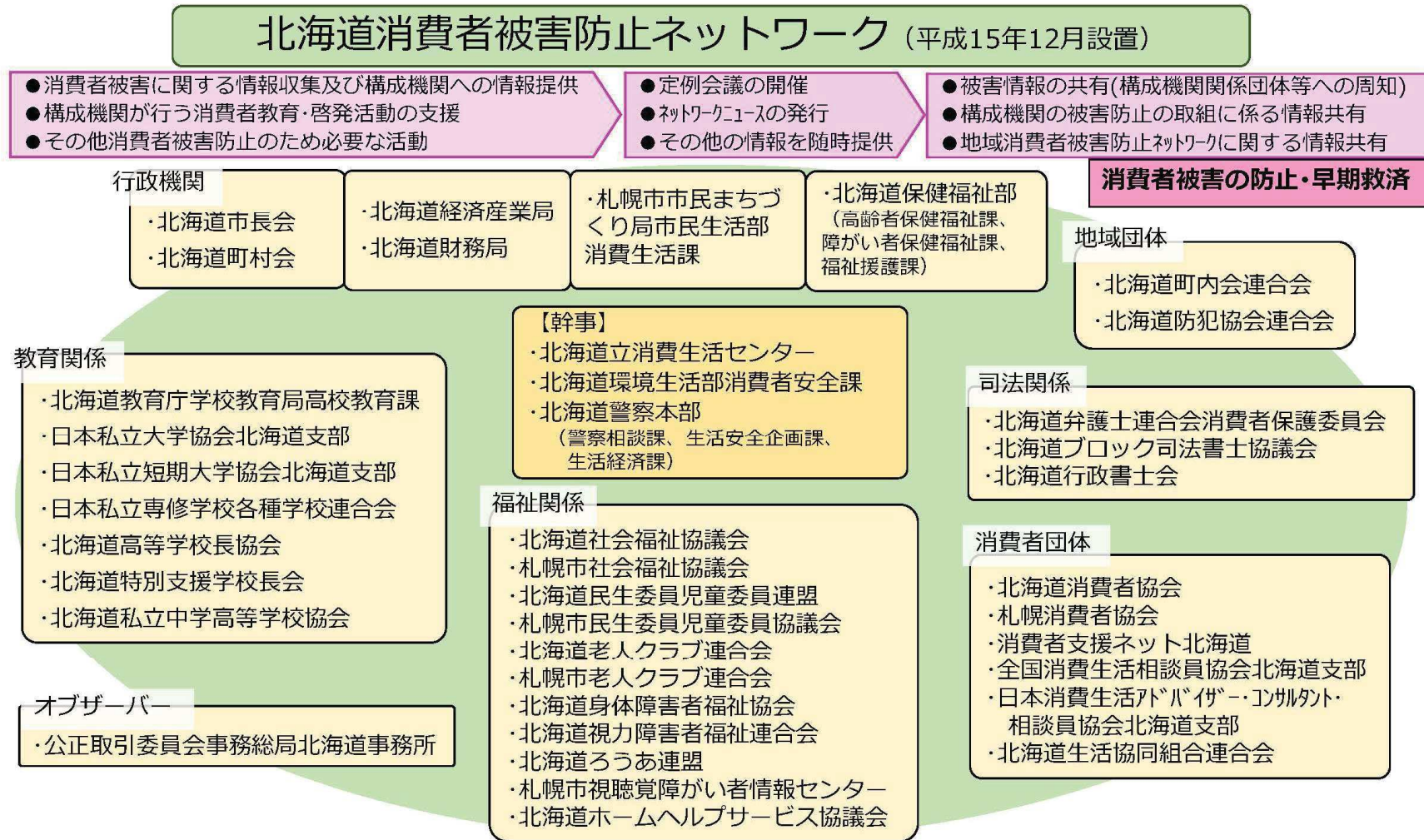
- 必ずしも本人の同意がなくても構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を提供可能。
- 消費者庁等に対して、当該地方公共団体の住民に関する情報提供を求めることが可能。
- 関係部署・機関同士の連携体制を法的裏付けのある制度として構築し、継続させていくことが可能。

FAQ(平成29年4月に事例集とともに公表)

- 構成員間で消費者被害の動向等を共有し、対策を協議するだけでも可。
(個人情報の提供は必須ではない。)
- 地域の実情に応じた構成で可。
- 名称は任意(「消費者安全確保地域協議会」の名称を用いなくてもよい。)
- 既存の会議を消費者安全確保地域協議会として位置づけることも可能。要綱等の改正も必須ではない。
(消費者安全法に基づく会議体であることを会議の場です承し、議事録に残すこと等でも可。)
- 消費者教育推進地域協議会等と一体的に運営することも可能。

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～



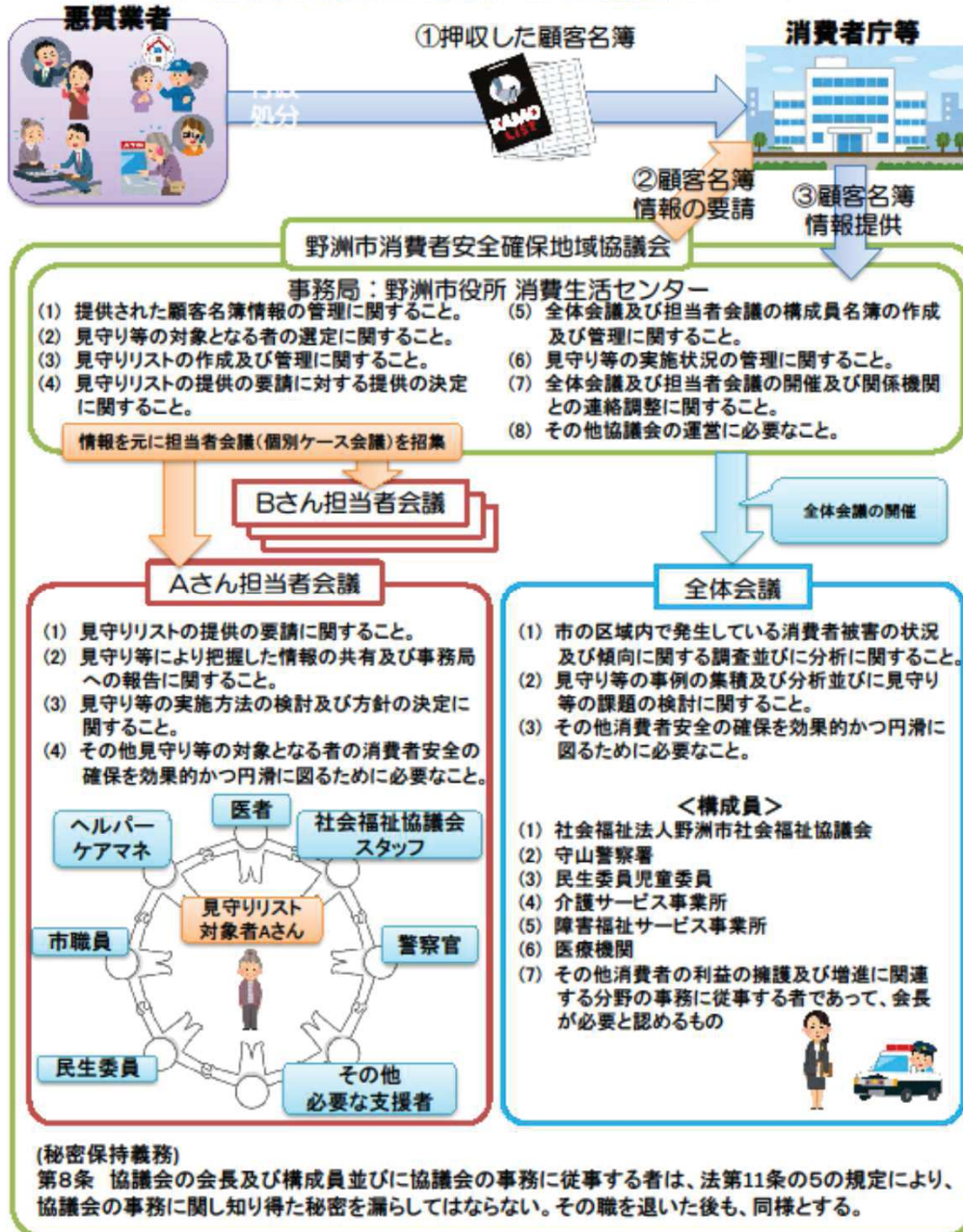
・関係機関・団体による定例会議を毎年1回開催し、直近の消費者被害の状況、行政措置の状況、及び「地域消費者被害防止ネットワーク」の設立・活動状況について幹事から説明するほか、各構成機関・団体から取組事例について報告。

・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。

先行事例② 滋賀県野洲市

～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。「野洲市暮らし支えあい条例」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。

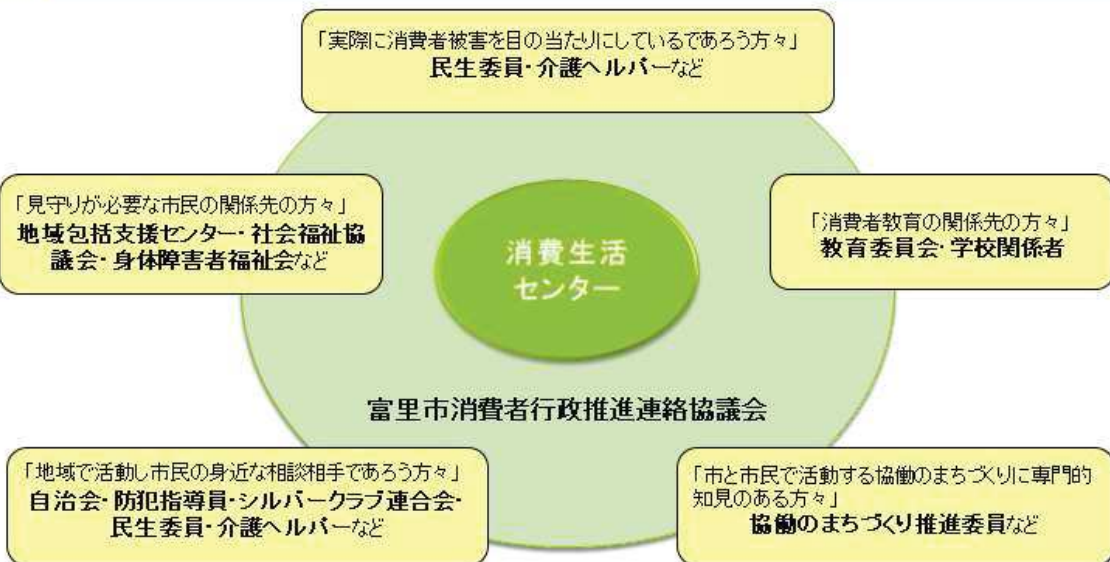
野洲市の区域内で発生している消費者被害情報の調査や分析、見守り事例の集積、課題の検討等を行う全体会議を年3回開催し、具体的な見守り活動については、見守り等の対象となる者に関わりのある構成員のみが参加する担当者会議を適宜行う。

・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項の規定に基づく情報提供を受けた。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て、事務局が「見守りリスト」を作成。

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

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。

◆ 高齢者等の消費者被害防止の取組として、相談体制の整備に加え、消費者に身近な地域の関係機関の連携による見守りネットワークの構築が重要。

※全国目標：平成31年度末までに、各都道府県の人口5万人以上の全市町に地域協議会を設置

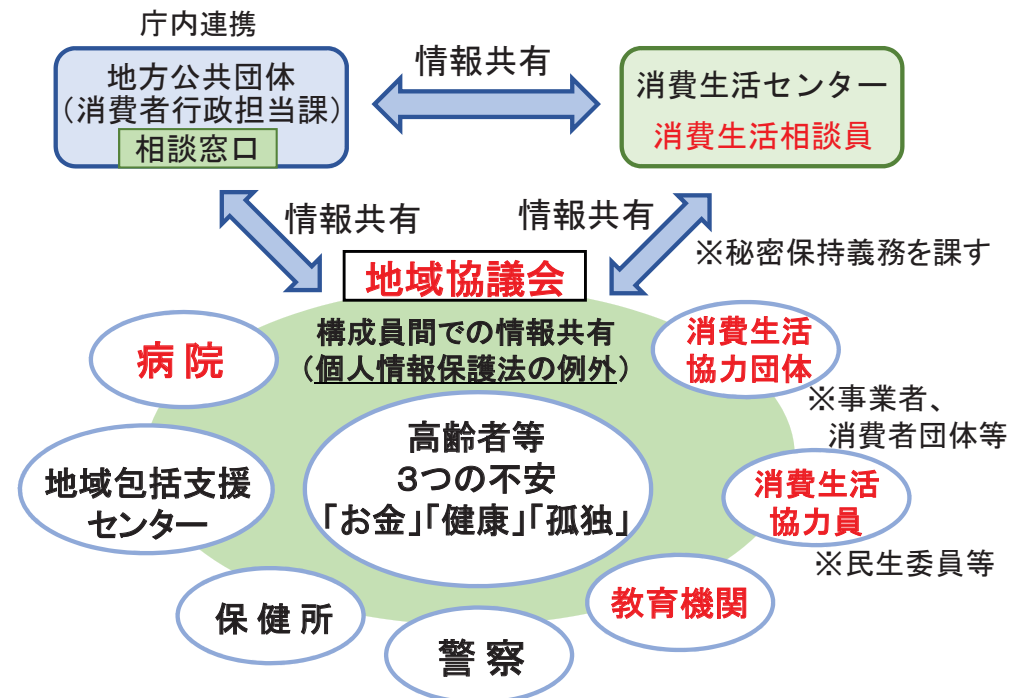
実証フィールド（徳島県等）

○ 全県的に見守りネットワークを構築し、県内の全ての高齢者等が地域で見守られる体制を構築する。

⇒構築にあたっての課題、課題解決の先進事例の入手

- ・徳島県内の課題解決の先進事例を全国に情報共有し、ネットワークの構築の促進を図る。
- ・効果的な構築方法の検討

【「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ】



平成30年度に実施する全国展開の概要

全国で実効性のある見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)の設置を促進

広域連携における「消費生活センター」の整理

連携形式	概要	消費者安全法上の消費生活センター
一部事務組合	地方公共団体がその事務の一部を共同して処理するために設ける特別地方公共団体。	当該形式により設立された窓口が 計週4日以上 開設している場合は、 センターと認められる 。
広域連合	地方公共団体が広域にわたり処理することが適当であると認められる事務を処理するために設ける特別地方公共団体。	
機関等の共同設置	地方公共団体の委員会又は委員、行政機関、長の内部組織等を複数の地方公共団体が共同で設置する制度。 共同設置された機関等は、各地方公共団体の共通の機関等としての性格を有し、共同設置した機関等に管理・執行の効果は、関係普通地方公共団体が自ら行ったことと同様に、それぞれの普通地方公共団体に帰属する。	当該形式により設立された窓口が 計週4日以上 開設している場合は、 センターと認められる 。
協議会	地方公共団体が、共同して管理執行、連絡調整、計画作成を行うべき制度。 普通地方公共団体の協議により定められている規約で設置される組織であるが、法人格を有せず、協議会固有の財産又は職員を有さない。	事務を共同して管理するための「 <u>管理執行協議会</u> 」形式にて設立された窓口が、 計週4日以上 開設している場合は センターと認められる 。
連携協約	地方公共団体が、連携して事務を処理するに当たっての基本的な方針及び役割分担を定めるための制度。	当該形式にて参画自治体がそれぞれの施設又は機関において、それぞれの事務を実施する場合は以下のような整理になる。 ① 自治体A: 週4日以上 開所 自治体B: 週4日未満開所 A⇒ センター 、B⇒ 窓口 ② 自治体A: 週4日未満開所 自治体B: 週4日未満開所 A⇒ 窓口 、B⇒ 窓口
事務協定	地方公共団体が行う私法上の契約。	