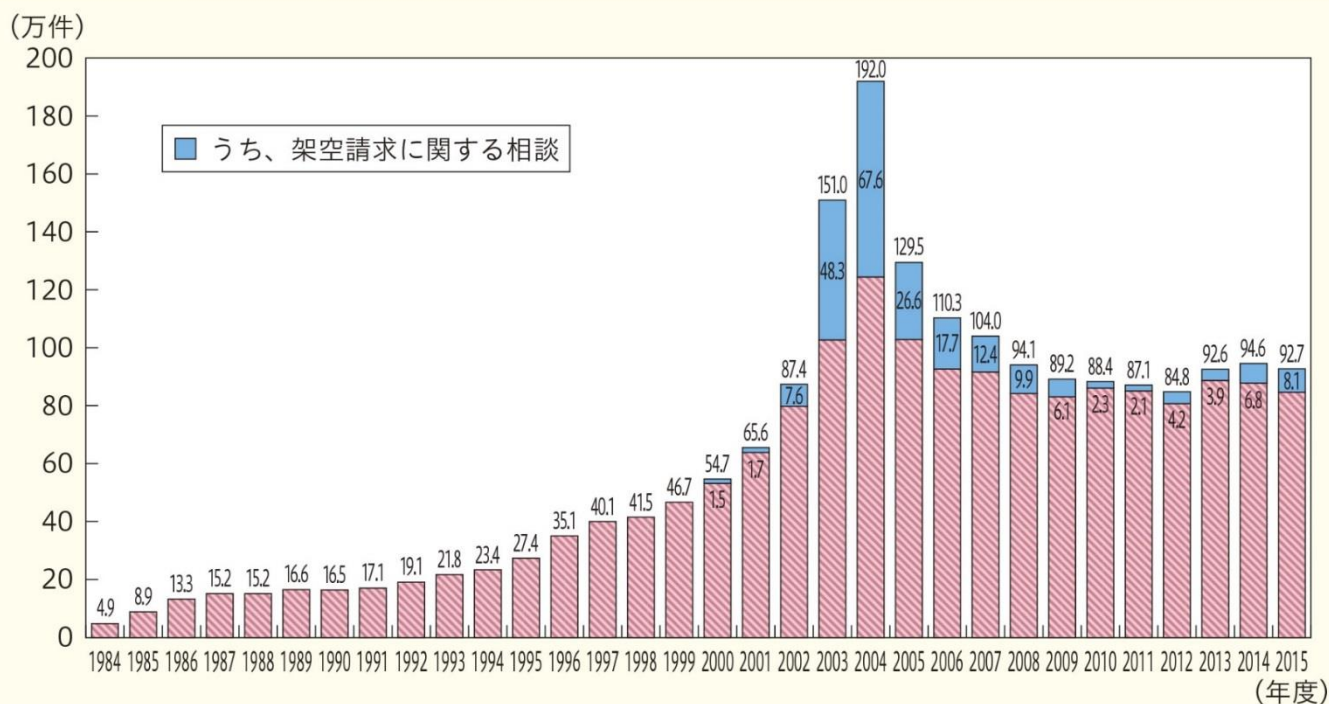


# 高齢者等の見守りネットワークについて (消費者安全確保地域協議会)

# 消費者問題の現状①：消費生活相談件数

- ・2015年度の消費生活相談件数は、92.7万件。2014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に関するものや通信機器・サービスの契約に関するトラブル等、情報通信に関する相談が増加。

図表3-1-1 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（2016年4月10日までの登録分）。この図表における2015年度相談件数は、PIO-NETに本登録された89.0万件と、相談受付済みであることを把握している3.7万件を消費者庁により集計したもの。これ以外の図表に関しては、詳細な分析が可能な本登録された89.0万件を総数として示す。
  2. 2005年度以前は、国民生活センター「消費生活年報2015」による。
  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。2015年度の数値は消費者庁による推計値を含む。
  4. 2006年度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②: 2015年の消費者被害・トラブル額は6.1兆円と推計

- ・2015年の1年間の消費者被害・トラブル額(消費者被害・トラブルに関する商品・サービスへの支出総額)は、約6.1兆円。
- ・消費者が消費者被害やトラブルだと認識している被害・トラブルが、経済的損失額としてどの程度の規模となるかを、商品やサービスの金額ベースで示したもの。

図表3-1-29 消費者被害・トラブル額

	2015年	2014年	2013年
契約購入金額	約6.6兆円	約7.8兆円	約6.5兆円
既支払額(信用供与を含む。)※	約6.1兆円	約6.7兆円	約6.0兆円
既支払額	約5.6兆円	約5.5兆円	約5.4兆円

※「既支払額(信用供与を含む。)」とは、既に支払った金額にクレジットカード等による将来の支払を加えたもの。

- (備考)
1. 消費者意識基本調査において「あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについてお尋ねします。この1年間に、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。」との問に対して、以下の経験についての回答を集計した結果に基づき件数を推計している。①けが、病気をする等、安全性や衛生に問題があった、②機能・品質やサービスの質が期待よりかなり劣っていた、③思っていたよりかなり高い金額を請求された、④表示・広告と実際の商品・サービスの内容がかなり違っていた、⑤問題のある販売手口やセールストークにより契約・購入した、⑥契約・解約時のトラブルにより被害に遭った、⑦詐欺によって事業者にお金を払った(又はその約束をした)、⑧その他、消費者被害の経験。
  2. 2015年の消費生活相談情報(2016年1月31日までの登録分)に基づき平均金額を算出。
  3. 消費者被害・トラブルに関する商品・サービスへの支出総額。
  4. 「消費者意識基本調査」を行い消費者被害・トラブルの「発生確率」を求めた上で、消費生活相談情報から計算される消費者被害1件当たりの平均金額を乗じ、高齢者の潜在被害が一定数存在するものと仮定しその分を上乗せするなどの補正を行った推計額。
  5. 本推計に使用している意識調査はあくまで消費者の意識に基づくものであり、消費者被害・トラブルの捉え方が回答者により異なること、意識調査の性格上誤差を含むものであることに注意が必要。

# 消費者問題の現状③：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約4割(新聞や屋根工事等)。
- ・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3-1-12 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(2016年4月10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3-1-13 認知症等の高齢者に関する相談の販売購入形態別割合 (2015年度)



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2016年4月10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。

# 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**を参酌し**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られた者から任用
  - ・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

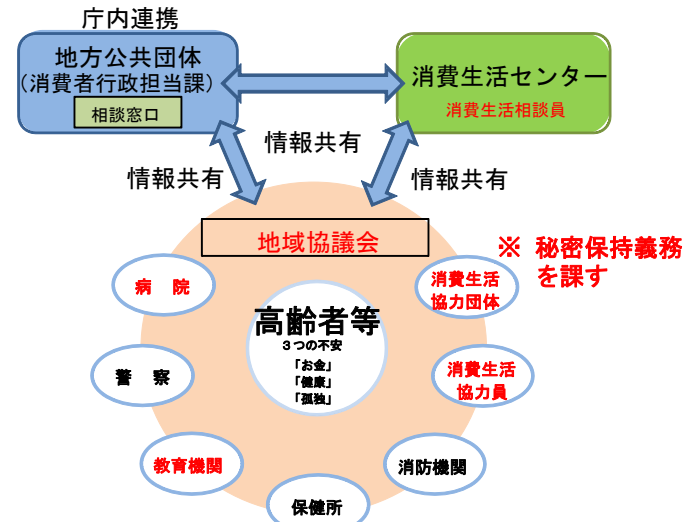
## III 地方公共団体の長に対する情報の提供

- 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年以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の設置促進

- ・ 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

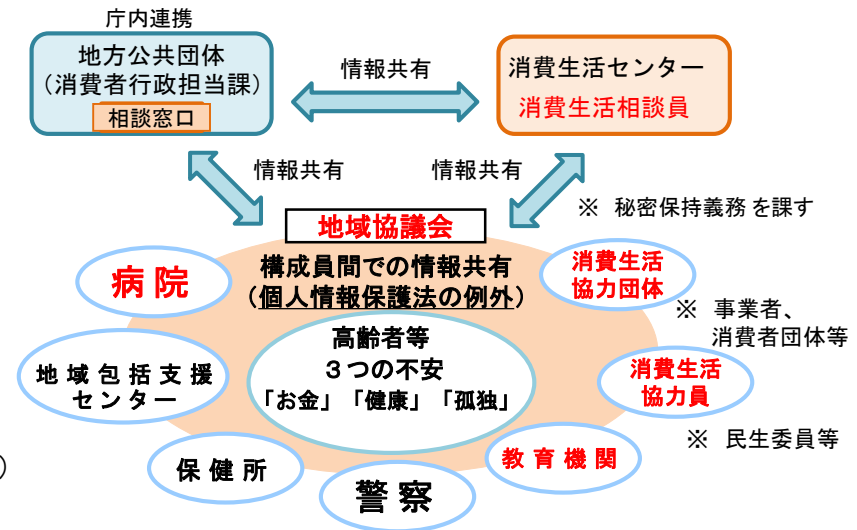
## 【制度の概要】

- ・ 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24日))

## 「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



# 先行事例① 北海道

## ～警察、福祉、教育等の関係機関が一体となった取組～

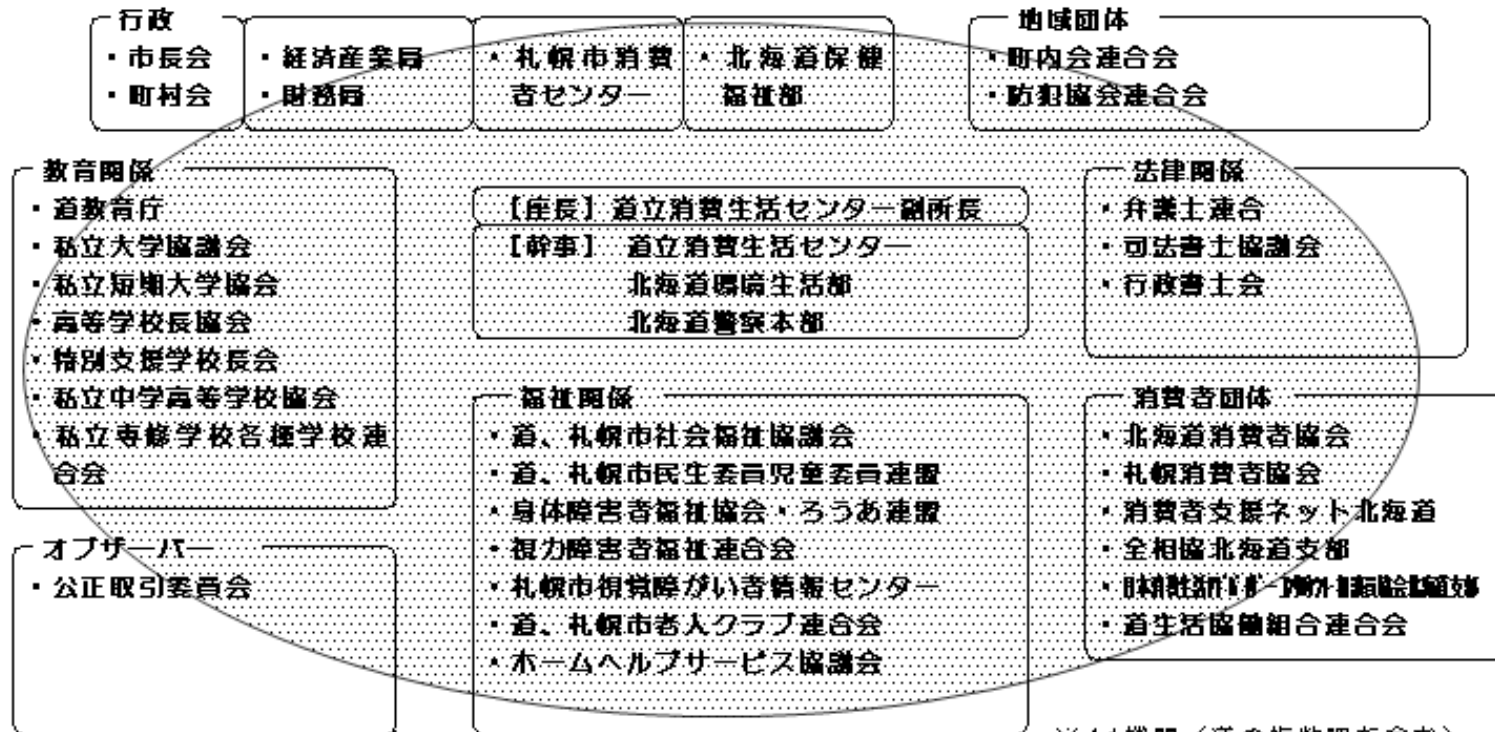
### 北海道消費者被害防止ネットワーク

(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



## 先行事例② 静岡市

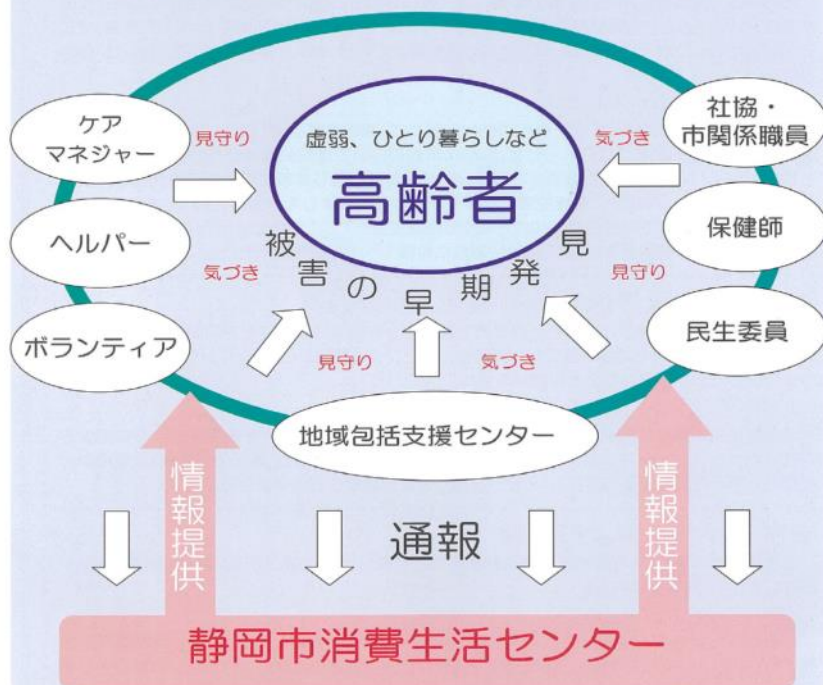
### ～民間事業者、地域で活動する主体との連携による見守りネットワーク～

#### 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、高齢者の生活に密接したサービスを提供している民間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



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③ 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～

## 孤立させない“おせっかい”

### 「孤立ゼロプロジェクト」推進活動とは

足立区では、地域のちからを結集して「絆づくり」に挑戦します。いくつになっても地域のひととの交流を図り、生きがいを持って様々な地域活動に参加できる「暮らしやすいまち」「住み続けたいまち」の実現を図ります。

地域包括支援センターに登録した「絆のあんしん協力員」が、「困りごとの相談相手」などがいない方に対して、話し相手になったり、地域活動の紹介など、寄り添い支援活動を行います。

### 社会参加へ



自ら地域活動に参加し、生きがいをもっていただくことが目標です。

地域のイベントやサロン活動などを紹介し、居場所を作るお手伝いをします。

### 気づく



町会・自治会、民生委員の方々が、訪問し「世間話をする頻度」、「困りごとの相談相手」などを伺います。

### つなげる



調査の結果、「困りごとの相談相手」などがいない方に対して、地域包括支援センターが「絆のあんしん協力員」をご紹介します。

### 寄り添う



「絆のあんしん協力員」が定期的に訪問し、悩み相談や、必要な情報の提供を行います。

### 居場所づくり



## “あなたのちから”を貸してください

ぜひ、お近くの「地域包括支援センター」へ

### 1 あなたにも出来る！寄り添い支援活動

- ◆道であったらあいさつ、世間話をします。
- ◆買い物帰りなど玄関先でお話します。
- ◆地域のサロン活動・行事、住区センター・悠々館における居場所を紹介します。

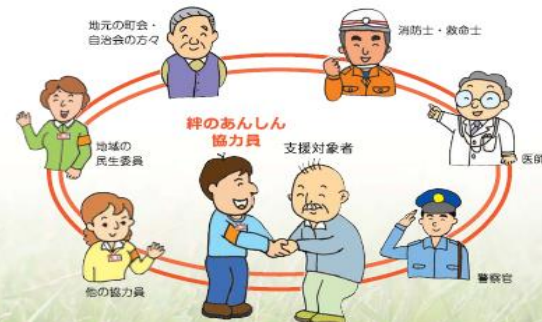
ちょっとした気づかいの活動です



### 2 広がる地域のつながり



社会的孤立を減らすため、寄り添い支援活動を進めます。この活動には“あなたのちから”が必要です。



地域の人々との出会いがあなたの財産となると同時にあなたはまちの財産になります。