

# 見守りネットワークの更なる活用

令和3年3月24日

消費者庁新未来創造戦略本部



# 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

## 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

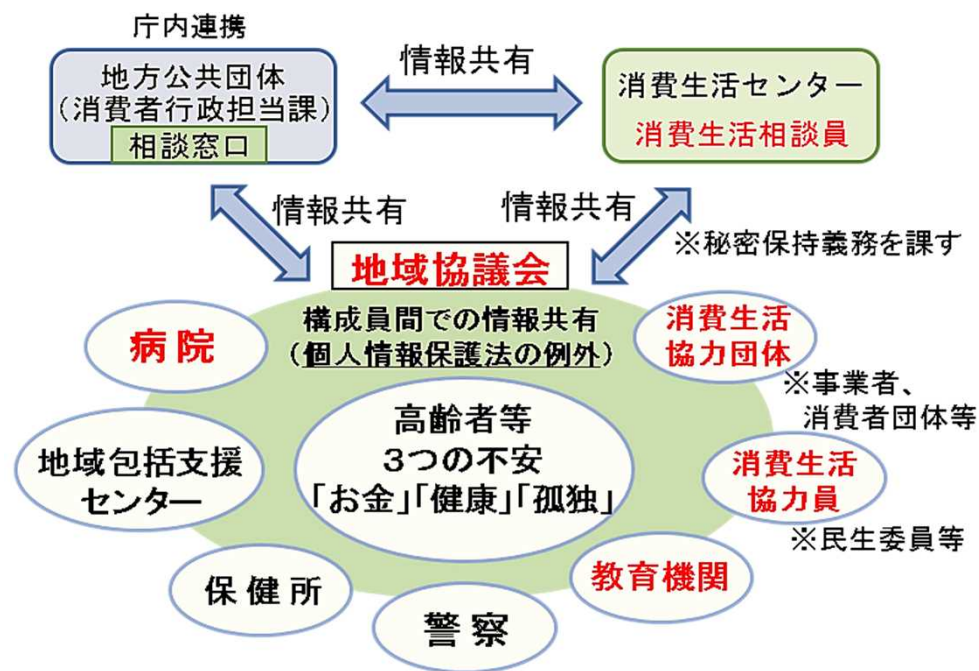
構成員間の個人情報の共有による実効性の確保

- 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情報を共有（個人情報保護法の例外規定の適用）

気付き、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

## 消費者安全確保地域協議会のモデル



# 全国の消費者安全確保地域協議会の設置状況

2021年2月末日までに、地方公共団体から消費者庁に対して、設置報告のあった地域協議会を掲載。  
※広域連携による設置を含む。

	設置自治体数	総自治体数
合計	315	1788
うち都道府県	19	47
うち5万人以上	142	540
うち5万人未満	154	1201

(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況



# 消費者行政新未来創造オフィスの主な成果

- ① 徳島県及び県内全24市町村において地域協議会の設置が完了（2019/3/27）
- ② 徳島県内の全地域協議会の「設置事例集 in 徳島」を公表（2019/8/23）

内容 ※下記①～③の内容から構成

## ① 各事例の紹介

各地方公共団体からのヒアリング等を基に下記を紹介

- ・地方公共団体の基礎データ
- ・地域協議会の概要、背景
- ・構成員の選定、スケジュール
- ・個人情報取扱いの有無
- ・苦労した点、工夫した点
- ・担当者の声 など

## ② 構成員からの意見の紹介

設立会議において、各構成員から出た主な意見を紹介

## ③ 参考資料

徳島県内における各地域協議会の構成員の一覧などを掲載

### 【設置事例集 in 徳島】



概要版 神山町（地域包括支援センターが中心）

「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島

## 5. 神山町高齢者等見守りネットワーク

徳島県 神山町

### 地域包括支援センターを中心とした協議会

※詳細は「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島（総合版）86～96ページ参照

### 地方公共団体・協議会の基礎データ

人 口	4,816人
高 齢 化 率	52.9%
面 積	173.3km <sup>2</sup>
設 置 年 月 日	平成30年6月29日
事 務 局	地域包括支援センター
構 成 団 体 数	16団体
設 置 要 綱	有り

※平成30年10月1日現在



設立会議の様子

## 今年度のモデルプロジェクトについて

### 概 要

平成30年度（2018年度）に設置完了した徳島県内における見守りネットワーク（地域協議会）の活動の充実・強化を図るために、県内のいくつかの市町村において、以下のテーマに沿った取組を実施。

### テーマ

- ① **支援者の「見守る力」及び障がい者の「気づく力」の向上**  
⇒ 見守る力の向上を図る（講座の開催等）
- ② **地域の見守り活動への消費生活協力員・協力団体の活用**  
⇒ 見守る目を増やす（団体や企業への更なる働きかけ）
- ③ **福祉と消費者被害の見守りの連携**  
⇒ 関係組織との連携強化（福祉部局等との連携）

# **テーマ① 支援者の「見守る力」及び 障がい者の「気づく力」の向上**

# 障がい者の消費者トラブルの現状及び取組内容

## 障がい者の消費者トラブルの現状

- ✓ 障がい者が比較的多くの消費者トラブルに直面している
- ✓ 支援者に迷惑をかけたくない等の理由から、支援者への相談がなく、周囲が把握しきれない消費者トラブルもある
- ✓ 消費生活センター等に寄せられる消費生活相談件数全体のうち約 8 割が、契約者本人から寄せられた相談であるのに対し、障がい者に関する相談では、約 4 割という状況



### 障がい者本人への消費者教育

#### 「障がい者向け講座」

対象者：精神障がい、知的障がい、  
発達障がいなどの障がいがある方



### 支援者の見守りスキル向上 (見守りネットワーク強化)

#### 「支援者向け講座」

対象者：障がい者家族、障がい者施設等関係団体、地域協議会構成員、行政職員等



# 講座内容

## ① 消費者トラブルや詐欺の手口等について学ぶ

- ・障がい者等に係る消費者トラブルの現状及び地域協議会について（支援者のみ）
- ・〇×クイズ（障がい者・支援者向け）
- ・ロールプレイング（障がい者・支援者向け）
- ・グループワーク（支援者のみ）
- ・障がい者の見守り及びクーリング・オフ制度について（支援者のみ）

## ② 必要のない商品・サービスは断る

- ・断り方講座（障がい者・支援者向け）  
（はっきり断ることの大切さを学ぶ。自分ではっきりと断れないときは、「お断りカード」を見せて、断るよう説明）



(例) お断りカード

## ③ 不安なこと、困ったことがあれば周りに相談する

（相談先として、消費生活センター等があることを説明）

## ④ 相談先として消費生活センター等があることや、消費者ホットライン188の周知を行う

（講師が、講座の中で、188への電話を実演）



# 障がい者及び支援者向け講座の実施

## (1) 阿波市

### ① 社会福祉法人共生会（障がい者就労支援センターかがやき/就労継続支援B型）

#### ✓ 支援者向け講座

開催日：2020年11月5日

受講者：11人

（施設職員、相談支援専門員）

#### ✓ 本人向け講座

開催日：2020年11月12日

受講者：43人（知的、精神、発達、身体）

※施設職員7人がサポート



障がい者向け講座の様子

### ② 特定非営利活動法人アスカ（障がい者就労支援センターアスカ/就労継続支援B型）

#### ✓ 支援者向け講座

開催日：2020年11月21日

受講者：11人（施設職員、保護者）

#### ✓ 本人向け講座

開催日：2020年11月28日

受講者：17人（知的、精神、自閉症）

※施設職員5人がサポート



支援者向け講座の様子

# 障がい者及び支援者向け講座の実施

## (2) 板野町

### ① 特定非営利活動法人リーフ（就労継続支援B型リーフ）

#### ✓ 支援者向け講座

開催日：2020年11月6日

受講者：24人（施設職員、放課後等デイサービス利用者（児童）の保護者）

#### ✓ 本人向け講座

開催日：2020年11月10日

受講者：5人（知的、精神、難病）  
※施設職員2人がサポート



障がい者向け講座の様子

### 講座受講者の感想

- ・支援者からは「保護者にも講座への参加をもっと強く勧めれば良かった」との声があった。
- ・受講した障がい者は、仕事の時よりもしっかり答えている印象があり、自分の考えを発言することが好きだという施設職員が知らない一面を見ることができた。

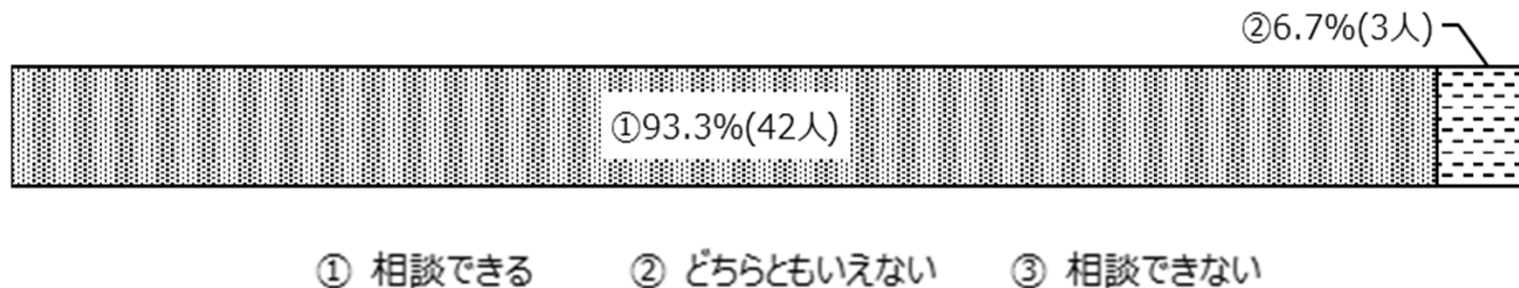
### 消費生活相談員の感想

- ・短い時間の中で、講座の組み立て方や、伝えたいことを端的に分かりやすく伝えることの難しさを感じた。

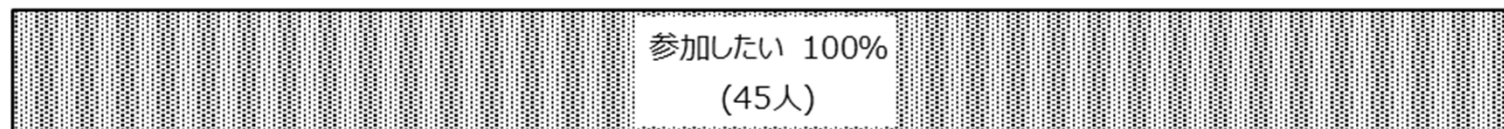
## 講座受講者アンケート（事後）

### ① 支援者

消費者トラブルを発見したときに、「消費生活センター」及び「消費者ホットライン188（いやや）」に相談できますか。（N=45人）



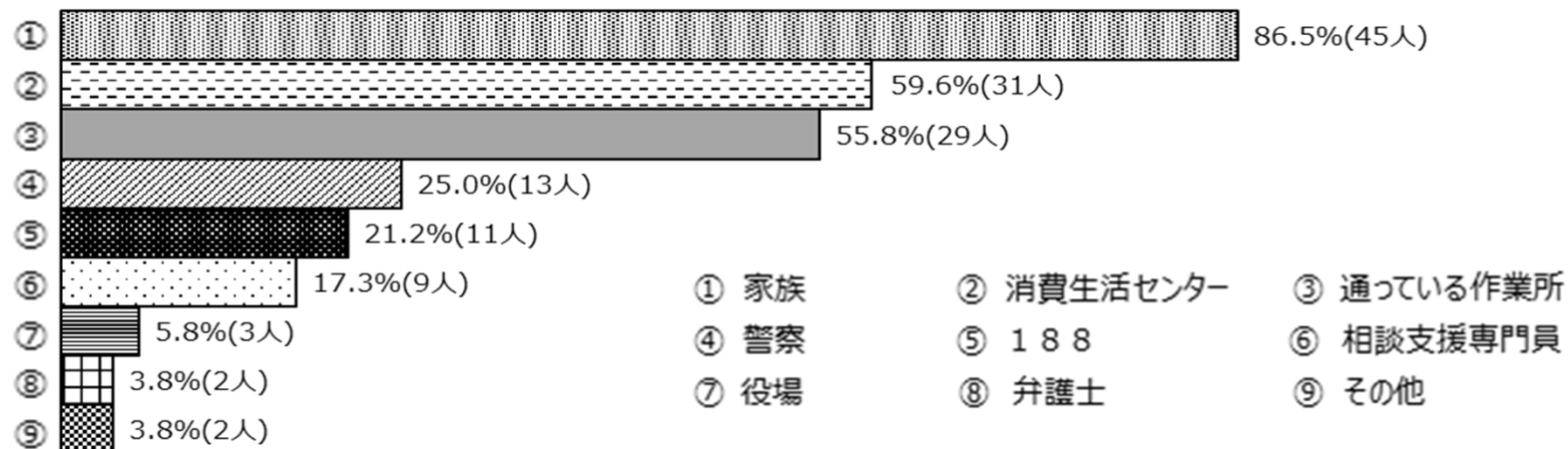
今後もこのような講座があれば参加したいですか。（N=45人）



# 講座受講者アンケート（事後）

## ② 障がい者

不安なこと、困ったことがあったときに誰に相談できますか。（いくつでも）（N=52人）



いらない商品をすすめられたときに自分ではっきりと断ることはできそうですか。又は、「お断りカード」を見せて断ることはできそうですか。（N=51人）



- ① 自分ではっきりと断ることができる
- ② 自分で断ることができないが、「お断りカード」を見せて断ることができる
- ③ 両方ともできない

## プロジェクト担当所感

- ・支援者自身の「見守る力」を高めたいとの意欲は、全国的にも高いと推定される。
- ・障がい者に日々接している方々に情報を届けることが重要である。  
（方法）支援者や構成員を対象とした支援者向け講座の実施  
構成員間で地域における消費者トラブルの事例を共有
- ・障がい者施設等が地域協議会の構成員として参画することも重要である。
- ・支援者や消費生活相談員等が、定期的に障がい者に講座を行える体制を構築することが望ましい。

## **テーマ② 地域の見守り活動への 消費生活協力員・協力団体の活用**

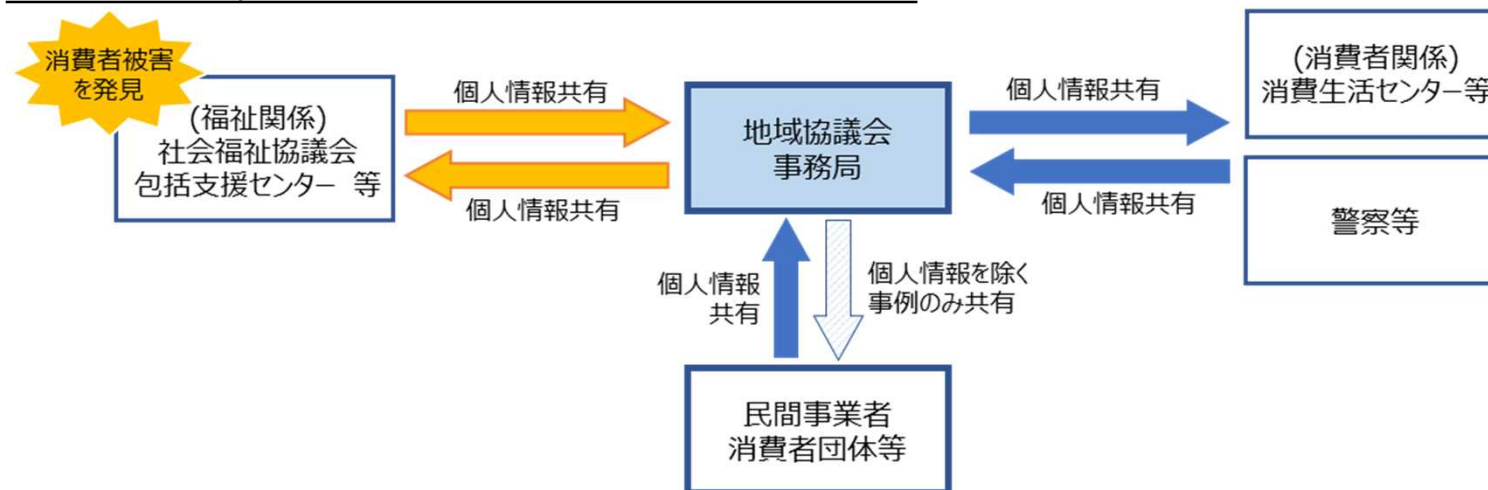


# 消費生活協力員・協力団体とは

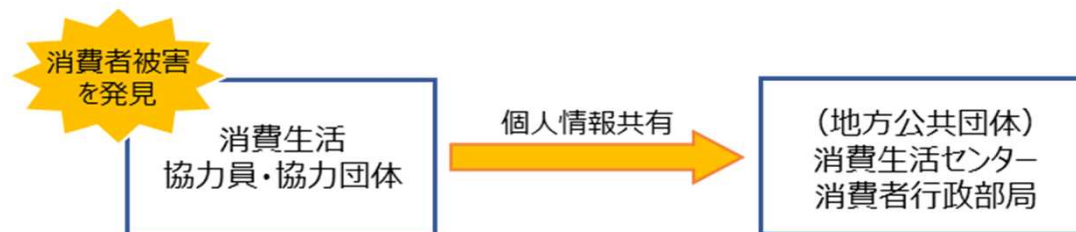
消費生活協力員・協力団体は、消費者安全法第11条の7第1項に基づき、地方公共団体の長の委嘱により地域における見守り活動を行う（地域協議会とは別の制度）。

候補先例：見守りサポーター、消費者団体、金融機関、宅配業者、新聞販売店、自治会、コンビニエンスストア、障がい者の就労支援施設など

## ■ 地域協議会における個人情報共有の取組例



## ■ 消費生活協力員・協力団体における個人情報共有の取組例



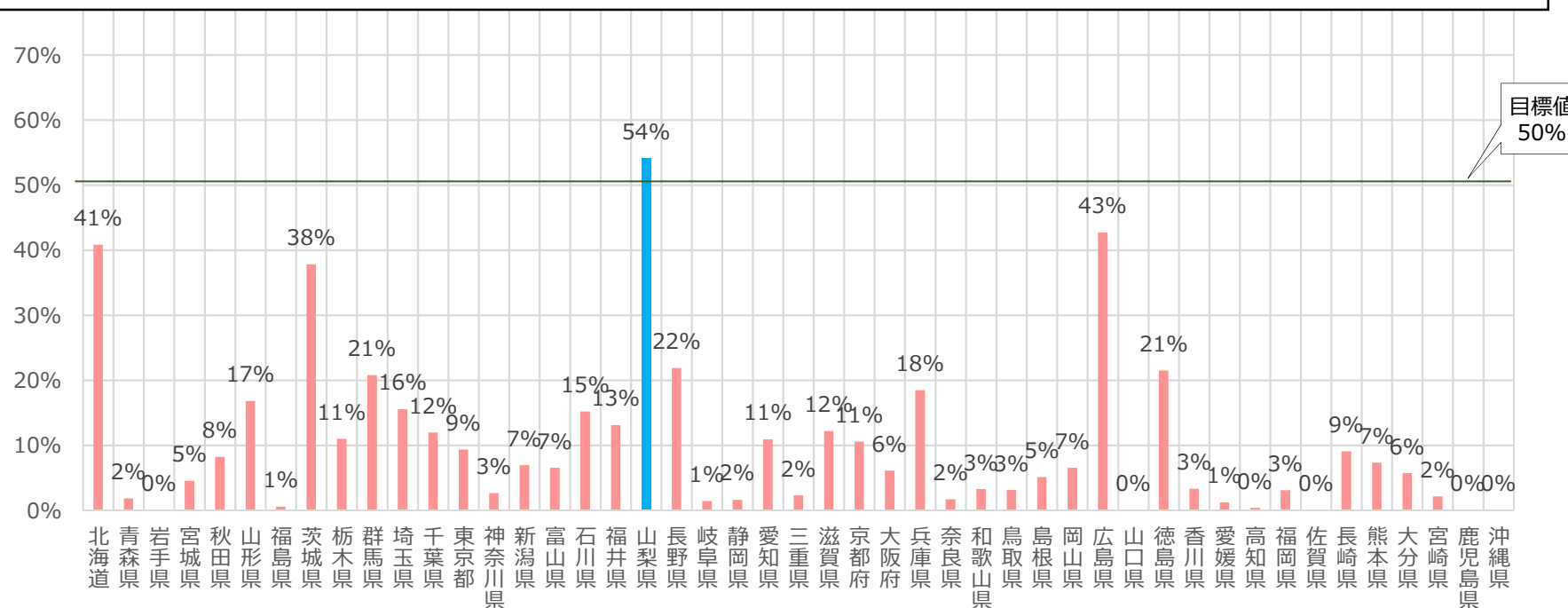


# 地方消費者行政強化作戦2020

＜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 ⇒ **1/47都道府県で達成済み**



※赤色表示は未達都道府県

# 消費生活協力員・協力団体の活用の取組

取組地域：板野町

取組内容：①消費生活協力員・協力団体の委嘱  
②消費生活協力員・協力団体のスキルアップ講座の実施

## ① 消費生活協力員・協力団体の委嘱

### 候補者選定

- ✓ 板野町の既存の見守り・啓発活動参加事業者「協力店」及び、日常的に消費者宅を訪問するなど消費者個人と対面で接することの多い事業者や、障がい者就労支援施設などを候補とする

### 候補者への説明

- ✓ 消費生活相談所所長が中心となって個別訪問や架電などにより、活動内容や設立目的を説明
- ✓ 障がい者就労施設への説明に、「障がい者の消費行動と消費者トラブル事例集」を活用
- ✓ 説明ポイント「業務の中で気づいた消費者被害時にすぐに消費生活センターへつなぐだけ」「個人情報の取扱いができるため、消費生活センター等へつなぎやすい」

### 委嘱手続き

- ✓ 板野町消費生活協力員・協力団体委嘱要領を作成し、委嘱状を交付

### 板野町消費生活協力員・協力団体（19団体、15人）

コンビニエンスストア、障がい者就労施設、飲食店・移動販売店等、保険会社、販売・卸売業、個人（消費者団体、老人クラブなど）

# 消費生活協力員・協力団体の活用の取組

## ② 消費生活協力員・協力団体のスキルアップ講座の実施

### 講座のポイント

#### 「気付いてつなぐ」

積極的な「つなぎ」が被害の未然防止につながるということ、消費者トラブルと判断できなくても、疑わしいと思った時は、消費生活センター等の相談窓口につなぐことを重点的に説明し、見守りの担い手の「もし誤った情報を提供してしまったらどうしよう」という不安の払しょくを図る

#### 「個人情報の取扱い」

個人情報保護法の例外規定である「法令に基づく場合」に該当するため、本人の同意が得られなかった場合であっても、消費生活協力員・協力団体の見守り活動で知り得た情報であれば、消費生活センター等に個人情報を提供でき、被害の早期解決につながる

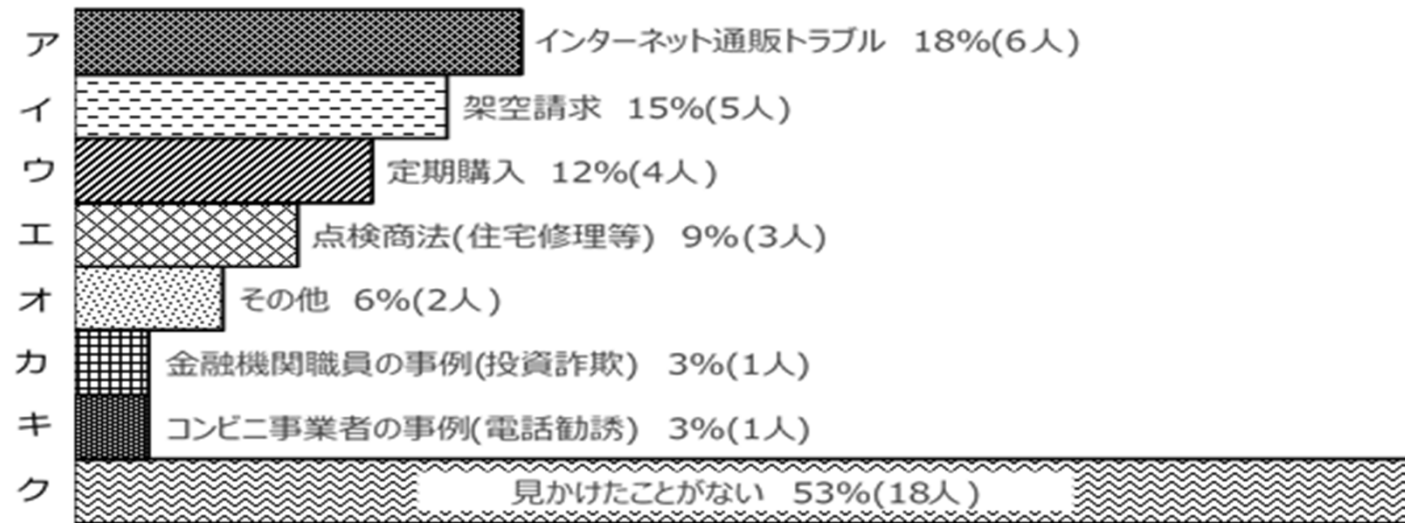
### 実施場所・日時

日程	場所	参加人数
11月6日(金)	徳島ヤクルト販売株式会社 板野センター	10人
11月13日(金)	第一生命保険株式会社徳島営業支社 藍住営業オフィス	19人
12月4日(金)	就労継続支援A型事業所 サスケ工房板野	5人

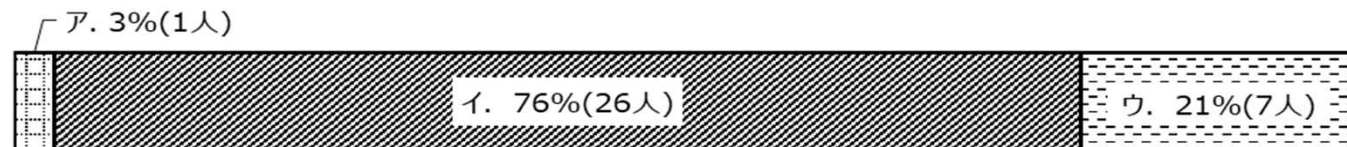


## 講座受講者アンケート

プライベートや仕事をする中で、消費者トラブル又はその疑いのある事例を見かけたことはありますか？(いくつでも) (N=34人)



消費者トラブルにあったときの相談先（消費生活センター・188）に相談したことがありますか？(N=34人)



ア. 相談したことがある    イ. 相談したことはないが、相談先は知っている    ウ. 相談先を知らない

## プロジェクト担当者所感

- ・地域協議会とは別の独自の見守りネットワークを消費生活協力員・協力団体として活用できる可能性がある。

- ・講座実施先の管理者の声

「これまで消費者トラブルが疑われる状況に気付いたとしても、どこに相談すればよいのか、そもそも疑わしいというレベルの明確ではない情報をどのように扱えばよいのかという点が悩ましかったが、今回、消費生活協力員・協力団体の委嘱を受けたことで相談先が明確になり、情報の取扱いについても法に明示されているため、安心できた。」

- ・参加者の多くから前向きな回答が多く、今後、消費生活協力員・協力団体としての活躍が期待できる。

- ・消費生活協力員・協力団体の活用については、全国への広がりが期待できる。

## **テーマ③ 福祉と消費者被害の見守りの連携**

## 福祉と消費者被害の見守りの連携

消費者被害の早期発見につなげるために、地域の様々な関係者の協力と、見守る目が重要。

特に、高齢者や障がい者の判断力の低下等を背景とした消費者被害への対応には、福祉行政との連携が欠かせない。



- 取組内容：① 地域の見守りの現場における体制及び活動内容に関する**ヒアリング**  
② 福祉実務担当者への消費者トラブルに関する**出前講座**

県内地域協議会のうち、設立形態の異なる3市町をモデルに選定

- 消費生活センター及び地域包括支援センターを市が直営している：阿波市
- 福祉部局が地域協議会の事務局を担っている：神山町
- 他市にある広域連携の消費生活センターを利用している：海陽町

市町村名	地域協議会事務局	消費生活センター	地域包括支援センター
阿波市	消費生活センター	市の直営、行政職員配置	市の直営、行政職員配置
神山町	地域包括支援センター	広域連携（中心市：徳島市）	町の直営、行政職員配置
海陽町	総務課	広域連携（中心市：阿南市）	社会福祉協議会への委託



## 福祉との連携の取組

### 阿波市ヒアリング内容

- ✓ 市庁舎内の同じフロアに消費生活センターと地域包括支援センターがあるというメリットと、各組織に行政職員が在籍しているという人材の交流を活かし、見守り活動に必要な情報交換や、対応要請などが迅速かつ円滑に行われている
- ✓ 福祉分野で活動している生活支援コーディネーターが、自ら消費生活センターを訪れ、最近の消費者トラブル事例などの情報を収集し、住民へ情報提供を行うなど、福祉部局と消費者行政部局の連携が日常的に行われている

### 神山町ヒアリング内容

- ✓ 地域包括支援センターが、直営で行政職員が在籍していることにより、関係先との円滑な情報共有が行えているというメリットがある
- ✓ 消費者被害も、高齢者・障がい者の権利擁護の中で守るべきものであるという考えのもと、消費者安全と福祉の見守りを分けて考えていない
- ✓ 地域協議会が設立されて以降も、福祉実務担当者から業務が増えた等のネガティブな反応はなく、逆に、福祉の現場で気づいた消費者被害のつなぎ先が明確になり、現場に安心感が生まれた

# 福祉との連携の取組

## 海陽町ヒアリング内容

- ✓ 福祉実務担当者が業務の中で気づいた、福祉や消費者被害に関する情報について、社会福祉協議会の中で把握できるようになっている
- ✓ 民生児童委員がサロンにおいて、住民からの相談を受けたり、行政からの発行物を配布し説明会を開催するなど、参加した地域住民と行政との貴重な情報交換の場となっている
- ✓ 民生児童委員がサロンで受けた消費者被害相談のほとんどが、民生児童委員のこれまでの経験をもとにその場で解決されている

## 福祉実務担当者向けのスキルアップ講座「海陽町」

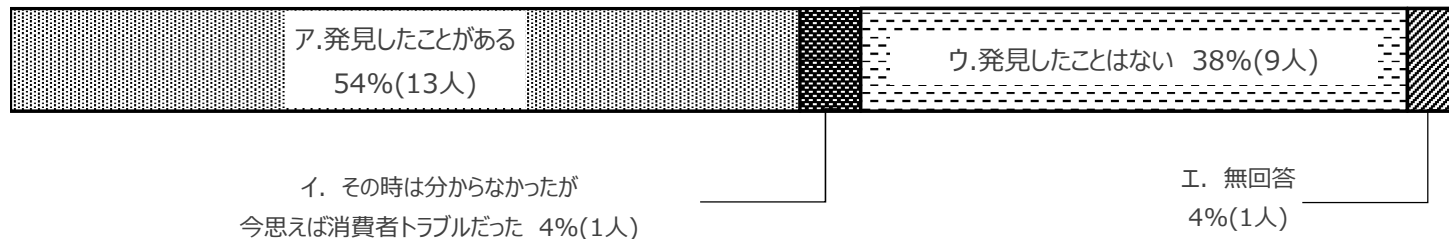
- ✓ 地域協議会の設置目的と意義、高齢者・障がい者の消費者被害の現状を知ってもらい、福祉業務における消費者被害の早期発見につなげてもらう
- ✓ 地域協議会の構成員は、消費者の安全を確保するための見守り活動を行う中であれば、個人情報消費生活センターにつなげることができ、早期解決につながることを説明



実施日：12月2日(木)  
場 所：海陽町社会福祉協議会  
参加者：24人

## 講座受講者アンケート

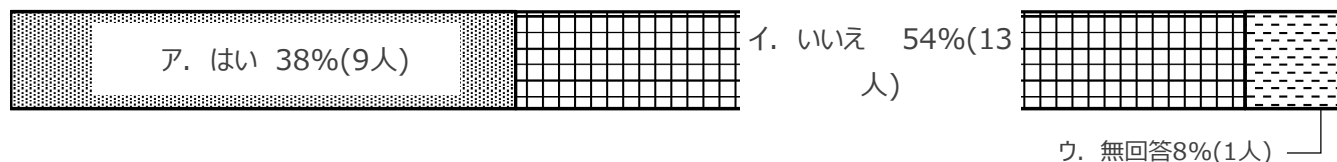
業務の中で、消費者トラブルを発見したことがありますか？（N=24人）



### 具体的な内容

- ✓ 不用品買取と訪問して来て、色々な品物を引き取ったが買取金額が「1円」だった
- ✓ 断り切れずに住宅修理の契約をしてしまったと相談を受け、クーリング・オフを行った

消費者トラブルの対応をする際に困ったことや、これから対応する上で気になることはありますか（N=24人）



### 具体的な内容

- ✓ 認知症の方などが被害に遭われた場合に、契約情報が不確かであっても消費生活センターに相談していいのか
- ✓ 契約業者の連絡先が数か所変更あり、代理で対応するのに1時間ほど時間がかかった

## プロジェクト担当者所感

- ・福祉実務担当者は、業務の中で相談を受けており、発見した消費者被害をこれまでの経験をもとに対応しており、このような事情は、全国各地で共通していると考えられる。
- ・地域協議会の設置により、消費者行政との連携がより密に行えるので、福祉実務担当者の事務負担が増加することは少ないと考えられる。
- ・消費者行政と福祉行政との間で、担当者間の連携を深める取組を行うことについて、地域協議会が果たす役割は大きい。  
（取組） 福祉行政：対応した消費者トラブルについて、消費生活センター等へ情報共有  
消費者行政：地域の消費者被害情報を集約し、注意喚起情報をこまめに共有  
消費生活センター等から福祉担当者へヒアリング
- ・双方向の情報提供を充実させていく取組を行うことで、福祉実務担当者の心理的負担を軽減することにも資すると考えられる。
- ・広域連携の消費生活センターの場合は、福祉実務担当者が気軽に相談できるような関係構築を図ることが、地域のよりよい見守り活動につながる。

**ご清聴ありがとうございました**