

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

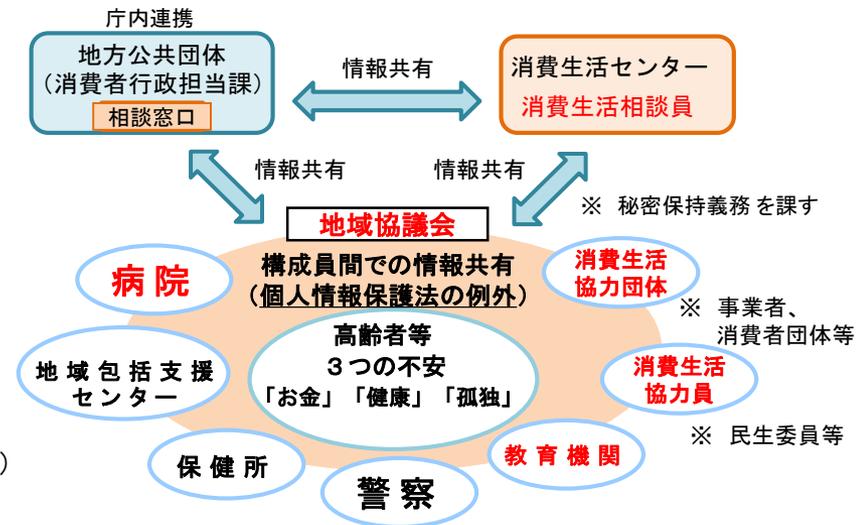
【背景】

- ・ 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）

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



【今後の取組と課題】

- ・ 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9月20日時点 179地方公共団体（うち、人口5万人以上の市区町は88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**及び**運営の手引きの作成**
- ・ 徳島におけるモデル事業（全県的に地域協議会を構築）の全国展開

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置促進

目標

地方消費者行政強化作戦 <政策目標5>「見守りネットワーク」の構築

5-1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

現状

協議会設置自治体数:179自治体(うち5万人以上の市区:88自治体) ※平成30年9月現在
全国の5万人以上の市区(550自治体)に対し、約15%に留まっている。

設置意義が市町村の消費者行政部局や関係者間で共有できていないことが一因との指摘

消費者安全確保地域協議会設置の意義

- ◆ 消費生活相談に関する情報を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、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る。
- ◆ 見守り活動の中で得た情報を地域協議会に提供ができ、個人情報の取扱いも含めた消費生活センターへの連絡手段を明確化することで、被害の早期解決や拡大防止、未然防止につなげることができる。
- ◆ 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、「更なる精度の高い見守りリスト」を作成することでより実効的な見守りが可能となる。
- ◆ 消費者被害の発見を端緒に円滑に福祉のサービスにつなげることも可能となる。

消費者庁の取組

- ・ 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及び運営の手引きの作成(作成中)
- ・ 徳島におけるモデル事業(全県的に地域協議会を構築)の全国展開
- ・ 都道府県内市町村への説明会への参加
- ・ 高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会において、全国団体への設置促進の依頼
- ・ 「地方消費者行政強化交付金」による財政支援

参考資料

- ◆ 「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」(平成27年3月)
<http://www.caa.go.jp/region/pdf/guideline1.pdf>
- ◆ 「消費者安全法第11条の2の運用に関するガイドライン」(平成27年3月)
<http://www.caa.go.jp/region/pdf/guideline2.pdf>
- ◆ 「消費者安全確保地域協議会に関するQ & A(地方公共団体向け)」(平成29年4月)
http://www.caa.go.jp/region/pdf/region_index11_170426_0001.pdf
- ◆ 「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例」(平成29年4月)
http://www.caa.go.jp/region/pdf/region_index11_170426_0018.pdf
- ◆ 「消費者安全確保地域協議会における個人情報の取扱いの促進について(依頼)」(平成29年7月21日消教地第307号)
- ◆ 平成28年度国と地方のコラボレーションによる先駆的プログラム「地域消費者被害防止ネットワーク活動強化事業実施報告書」(平成29年3月北海道)
<http://www.pref.hokkaido.lg.jp/ks/sak/houkokusho.pdf>
- ◆ **「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島(平成30年9月26日公表)**
http://www.caa.go.jp/future/project/project_011/pdf/project_011_180928_0002.pdf