

消地協第83号
令和2年4月1日

都道府県消費者行政担当課長 殿
政令指定都市消費者行政担当課長 殿

消費者庁 地方協力課長
太田 哲生
(公印省略)

「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」の活用について
(依頼)

平素より消費者行政の推進に多大な御尽力をいただき、厚く御礼申し上げます。

平成28年4月の改正消費者安全法の施行以降、地域の関係者が連携して高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者の見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会」(以下「見守りネットワーク」という。)の設置を進めていただいているところであり、令和2年2月末時点で設置済みと御報告いただいた地方公共団体の数は255となっています。このように、各地方公共団体の御理解と御協力により見守りネットワークの設置数は着実に増加してきておりますが、都道府県によっては、その設置が十分に進んでいない地域もみられるところです。

このため、消費者庁では、見守りネットワークの更なる設置促進を図るとともに、地域で見守り活動を行う多様な担い手に御活用いただくことを目的として、「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を作成・公表いたしました。これまで活用いただいていた、「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」と「障害者の消費者トラブル見守りガイドブック」の内容を大幅に見直し、一冊にまとめた内容となっています。

本ガイドブックでは、高齢者や障がい者に典型的な15のトラブル事例を通して、消費者被害の気付き、高齢者・障がい者の方への声掛けの方法、被害を発見した際の消費生活センターへのつなぎ方、消費者問題に関する法律などについて説明をしています。また、これらの「見守り」活動の基盤となる、見守りネットワークの役割や設置のメリット、消費生活センターと福祉部門等の関係機関との連携の重要性についても、具体的な事例を踏まえつつ、分かりやすく解説しています。

消費者被害の防止のためには、それぞれの地域の実情に応じた見守りネットワークの構築と、それを活用した実効性ある見守り活動を行っていただくことが重要です。その際、例えば、見守りの担い手となる方の養成や、福祉、防災、防犯等の関係者の方々に消費者トラブルへの理解を深めていただくに当たり、本ガイドブックを活用いただき、効果的な見守り活動に取り組んでいただければ幸いです。

貴職におかれましては、関係部局、域内の市町村消費者行政部局、関係機関・団体等に対して、本ガイドブックの活用について御周知いただきますようお願いいたします。周知の際は、福祉、防災、防犯等に関わる幅広い関係部局、関係機関・関係団体等に周知いただきますようお願いいたします。

なお、都道府県消費者行政担当部局には、印刷用データの貸出（CD-ROM）も可能ですので、別紙1の申込書にてお申し込みくださいますようお願いいたします。

今後とも消費者行政の一層の推進に向け、引き続き御協力を賜りますようお願い申し上げます。

【本件問合せ先】

〒100-8958 東京都千代田区霞が関3-1-1

消費者庁 地方協力課

TEL 03-3507-9190(直通) FAX 03-3507-9259

担当:成澤、待鳥、久保、岡野

E-mail masahiro.narusawa@caa.go.jp

mitsuko.machidori@caa.go.jp

minami.kubo@caa.go.jp

hanna.okano@caa.go.jp

(参考) 「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/teaching_material_003.html

消費者庁 地方協力課担当者 行

FAX番号：03-3507-9259

※ メールに添付して申請いただくことも可能です。

詳細は、TEL：03-3507-9190までお問合せください。

CD-ROM 貸出申込書

貸出しを希望する CD-ROMの題名	
-----------------------	--

申込日	(西暦) 年 月 日
都道府県名	
担当者名	
送付先 住所	〒
電話番号	
連絡事項	

- 【留意事項】
1. 貸出期間はCD-ROM到着日から2か月となります。
 2. 御返却いただく際の送料については、御負担をお願いしています。
 3. データを利用した複製、加筆・修正、テレビ放映等の場合は、本貸出申込書と併せて「電子媒体利用申請書」も御提出ください。