



泣き寝入りは超いやや！

消費者ホットライン188イメージキャラクター イヤヤン

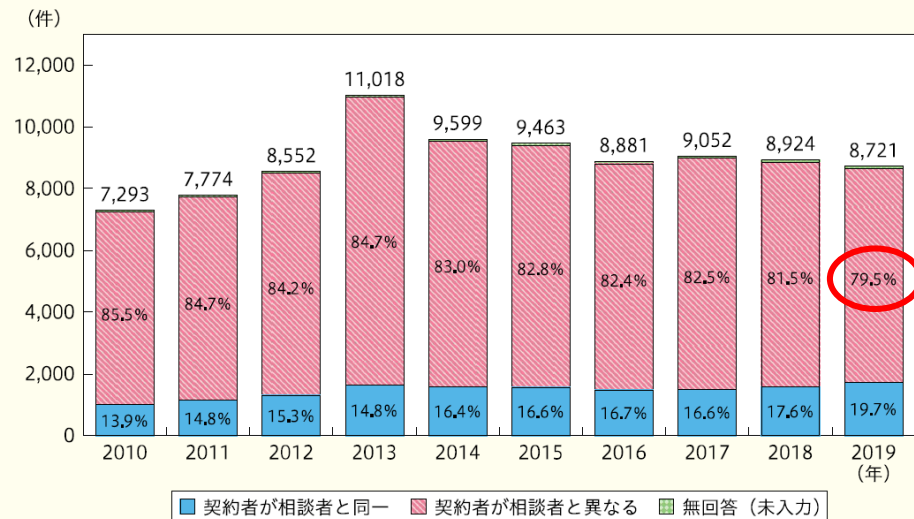
消費者安全確保地域協議会と関連施策について

消費者庁 地方協力課

認知症等の高齢者・障害者等に関する消費生活相談件数とその特徴

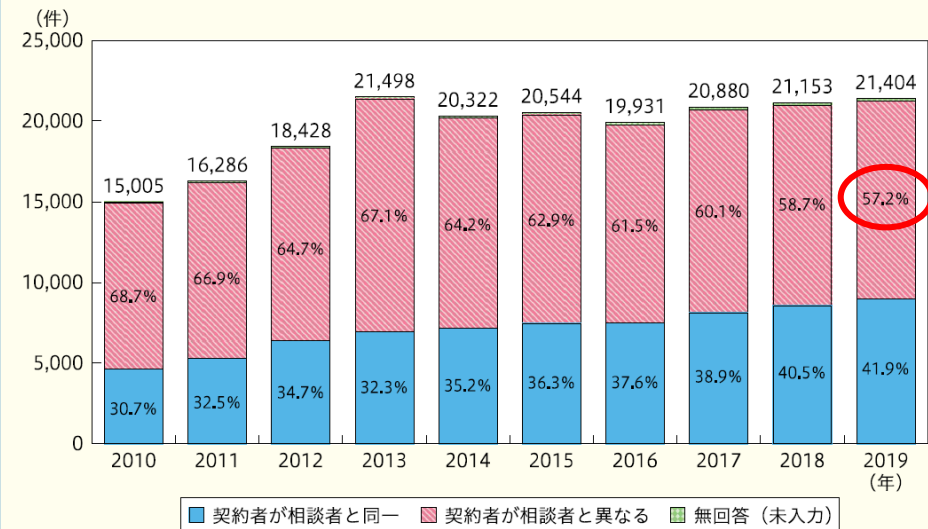
- 契約者が相談者と異なる割合をみると、認知症等の高齢者では約8割、障害者等では約6割となっており、認知症等の高齢者や障害者等に関する相談は本人以外から寄せられる場合が多い。
- 認知症等の高齢者・障害者等の消費者被害の特徴には、「被害に遭っていることに気付にくい」ことがある。
- 被害に気付かないことから契約を繰り返して被害が深刻化するほか、「被害に遭ったことを恥ずかしいと感じ、家族に迷惑をかけたくない」と思ったり、自分自身を責めたりして周りに相談しない、「一人暮らしで相談する相手がない」、など、被害が表面化しにくく、周囲が気付くのが遅れることもある。

図表I-1-3-13 認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2020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。
3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

図表I-1-3-14 障害者等に関する消費生活相談件数



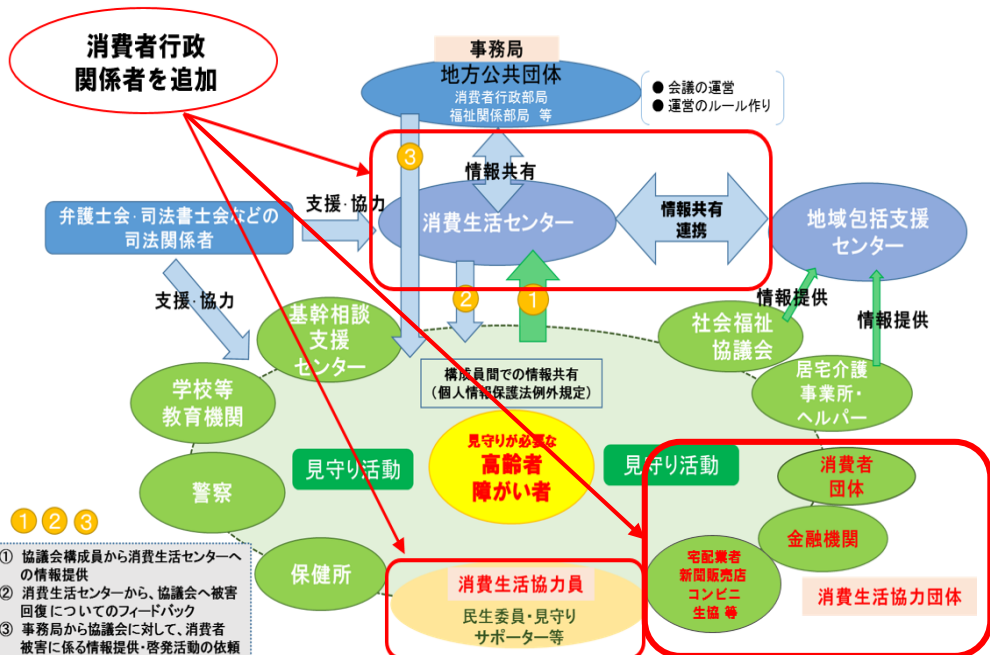
(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2020年3月31日までの登録分)。
2. 「心身障害者関連」又は「判断不十分者契約」に関する相談。
3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

(出典) 消費者庁「令和2年版 消費者白書」

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

消費者安全確保地域協議会のモデル



(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。
(注2) 協議会の構成員は関係しうる者を幅広く示したもので、地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。

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を共有（個人情報保護法の例外規定の適用）



気づき、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

地域協議会の活用例

福祉のネットワーク

私はケアマネです。今日、利用者のアキラさん宅を訪問したところ、テーブルの上に、3日前、他県の土地を300万円で購入した契約書が置かれていました。最近よく聞く原野商法ではないかと不安になり、アキラさんと一緒に消費生活センターに相談しました。



センターに
相談したら

相談員のあっせんにより、**クーリング・オフ**が成立！
契約は無事解除できました。

防災のネットワーク

私は民生委員です。一人暮らしの高齢者宅を順番に訪問しています。タケシさんから、近々屋根を修理すると聞きました。5日前、訪問した業者から損害保険を使えば無料で修理できると説明され、契約したのだそうです。最近、この地域で地震や台風の被害などありませんが、本当に大丈夫なのでしょうか。



センターに
相談したら

損害保険を使えるのは、**自然災害による被害の場合と**分かり、**クーリング・オフ**が成立。

※「防犯のネットワーク」や「障がい者見守りネットワーク」への追加も同様に有効です。

個人情報を活用した見守りリストの作成と共有

悪質業者



①押収した顧客名簿

行政
処分等



消費者庁等



②顧客名簿
情報の要請



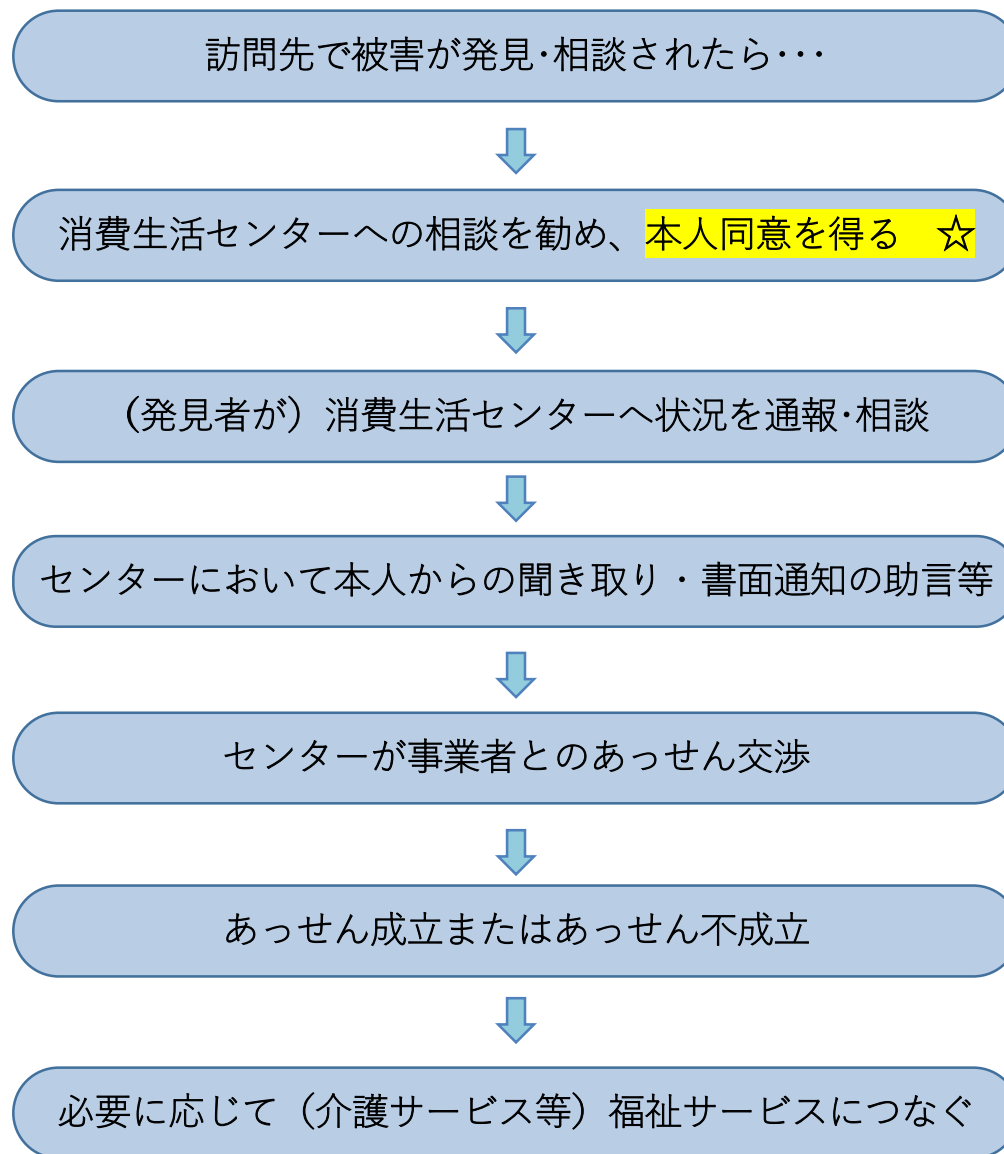
③顧客名簿
情報提供



消費者安全確保地域協議会 (滋賀県野洲市の例)

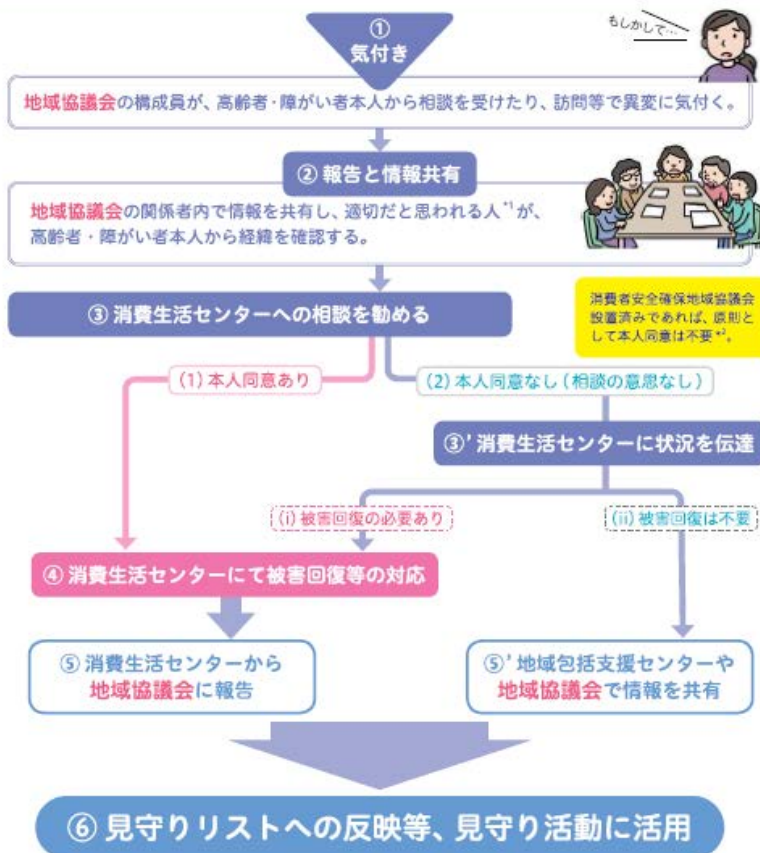


(参考1)被害発見から解決までの消費生活センターでの対応～一般的な流れ～



(出典)消費者庁「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」

地域協議会における高齢者・障がい者の消費者被害の
気付きから消費生活センターへのつなぎ方(例)

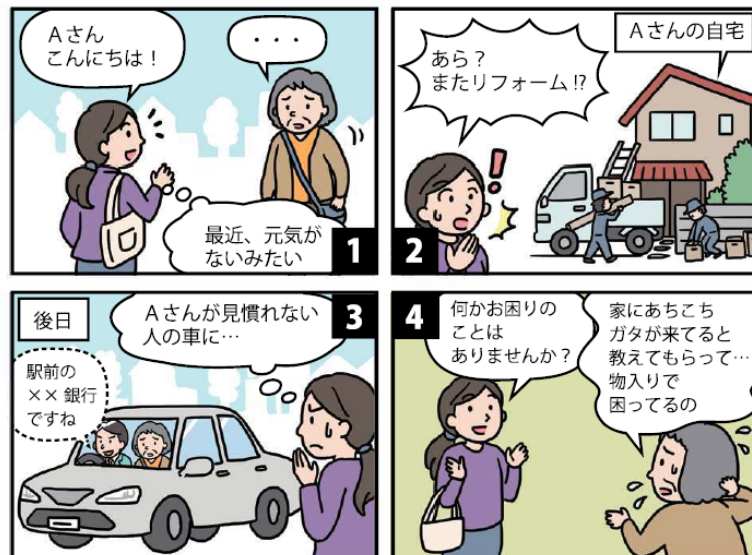


*1 その高齢者・障がい者を見守り消費生活センターにつなぐに際し適当と思われる者であり、状況によって立場等は異なる。
*2 消費者安全法 第11条の4 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。
2項 略
3項 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
4項 略

事例

01

工事の車が
出入りしているの
を見掛けて



関係者の連携 (A:地域協議会あり、B:地域協議会なし)

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センター

高齢者・障がい者の消費者トラブル



高齢者の消費者ホットライン188
イメージキャラクターイサヤン

見守り ガイドブック



1 高齢者・障がい者の消費者被害の現状と特徴1
(1) 高齢者・障がい者の消費者被害の現状.....1
(2) 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴.....2
2 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)3
Q1 消費者安全確保地域協議会は、どのような組織ですか。.....3
Q2 地域協議会には、どのような見守りネットワークが想定されますか。.....3
Q3 地域協議会を設置すると、どのような効果がありますか。.....4
Q4 消費生活協力員・消費生活協力団体には、どのような役割がありますか。.....4
3 消費生活センターと福祉関係者との連携5
Q1 消費生活センターは、どのような機関ですか。.....5
Q2 高齢者や障がい者への支援は、どのような機関で行われているのですか。.....6
地域包括支援センター.....6
基幹相談支援センター.....7
社会福祉協議会.....7
☆地域協議会における高齢者・障がい者の消費者被害の気付きから消費生活センターへのつなぎ方(例).....8
☆声掛けのポイント.....9
☆国民生活センター「見守り新鮮情報」を活用した声掛け.....10
事例1 工事の車が出入りしているのを見掛けて-民生委員の気付き.....11
事例2 部屋の隅に健康飲料の箱の山積みを見つけて-クアマジェーの気付き.....13
事例3 時々迎えの人と出掛けるのを見掛けて-見守りロボターの気付き.....15
事例4 健康器具など新しく購入した商品をたくさん見つけて-家族(別居の子)の気付き.....17
事例5 大切な指輪を売ってしまったと相談されて-社会福祉協議会職員の気付き.....19
事例6 窓口に100万円を引き出しに来たお客様を見て-金融機関の職員の気付き.....21
事例7 毎週のように大量の海産物を届けているけれど-宅配の配達員の気付き.....23
事例8 コンビニで高額な支払をされるお客様が気になって-コンビニ事業者の気付き.....25
事例9 電気料金の督促の通知を見つけて-見守りロボター(消費生活協力員)の気付き.....27
事例10 クレジットカードの支払ができないと相談されて-委託者の気付き.....29
事例11 「セミナーに行く」と言っていたけれど-就労継続支援事業所職員の気付き.....31
事例12 スマートフォンの着信音に替えている様子を見て-デイサービス職員の気付き.....33
事例13 オンラインゲームで高額を使っていたことに気付いた、と相談されて-特別支援学校教諭の気付き.....35
事例14 見慣れないアクセサリをしているのに気付いて-就労継続支援事業所職員の気付き.....37
事例15 掃除機が熱くなるのに気付いて-ホームヘルパー(訪問介護員)の気付き.....39
☆ロールプレイングをしてみましょう「台風が来たら大変なことになる」と勧められて.....41
☆ロールプレイングをしてみましょう 本当に彼女に会えるの?.....42
4 消費者問題に関係する法律43
(1) 契約と契約の基本的ルールを定めた民法.....43
(2) 未成年者の保護.....43
(3) 成年後見制度.....44
(4) 消費者契約法.....44
(5) 特定商取引法.....46
5 消費者団体訴訟制度48
☆だまされやすさ心理チェック.....49
☆相談する前に相談メモを作っておくと便利です!.....50
☆もっと詳しく知りたい方へ.....50



既存ネットワーク

要援護者の見守り活動を行う福祉中心のネットワークとして運営

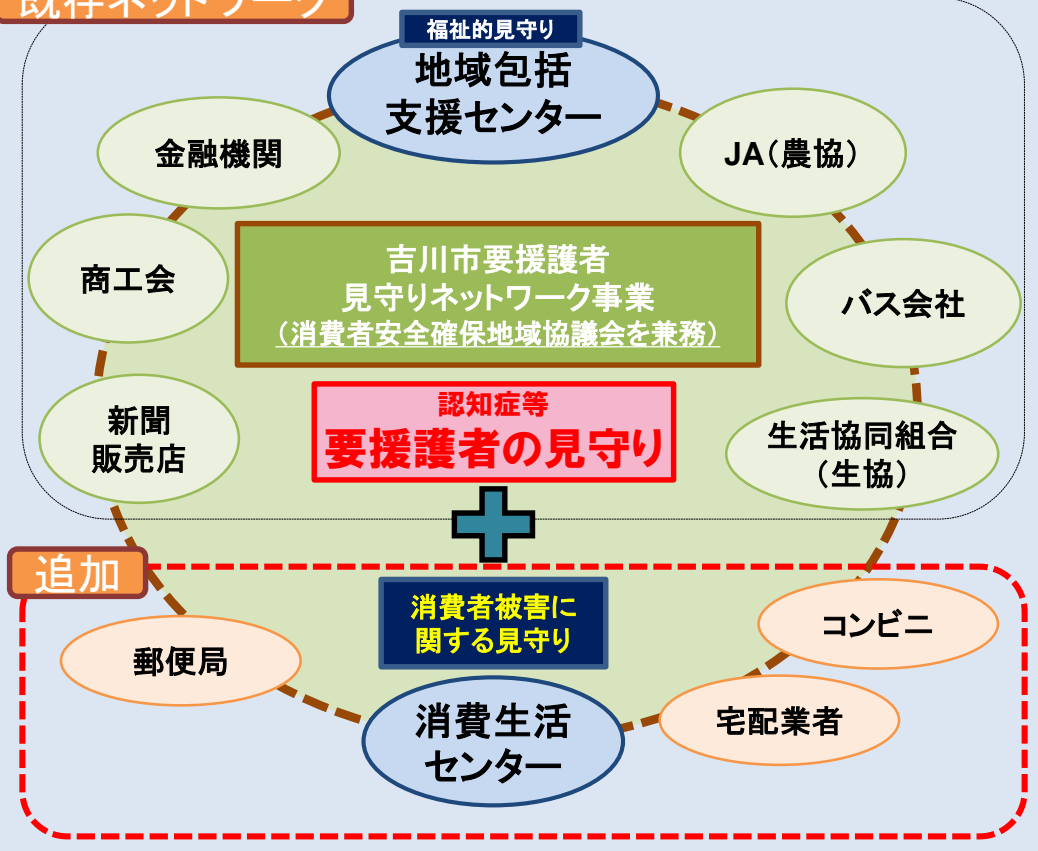
- 徘徊、虐待、閉じこもり、孤立などの恐れがある高齢者・障がい者の異変を早期に発見

追加

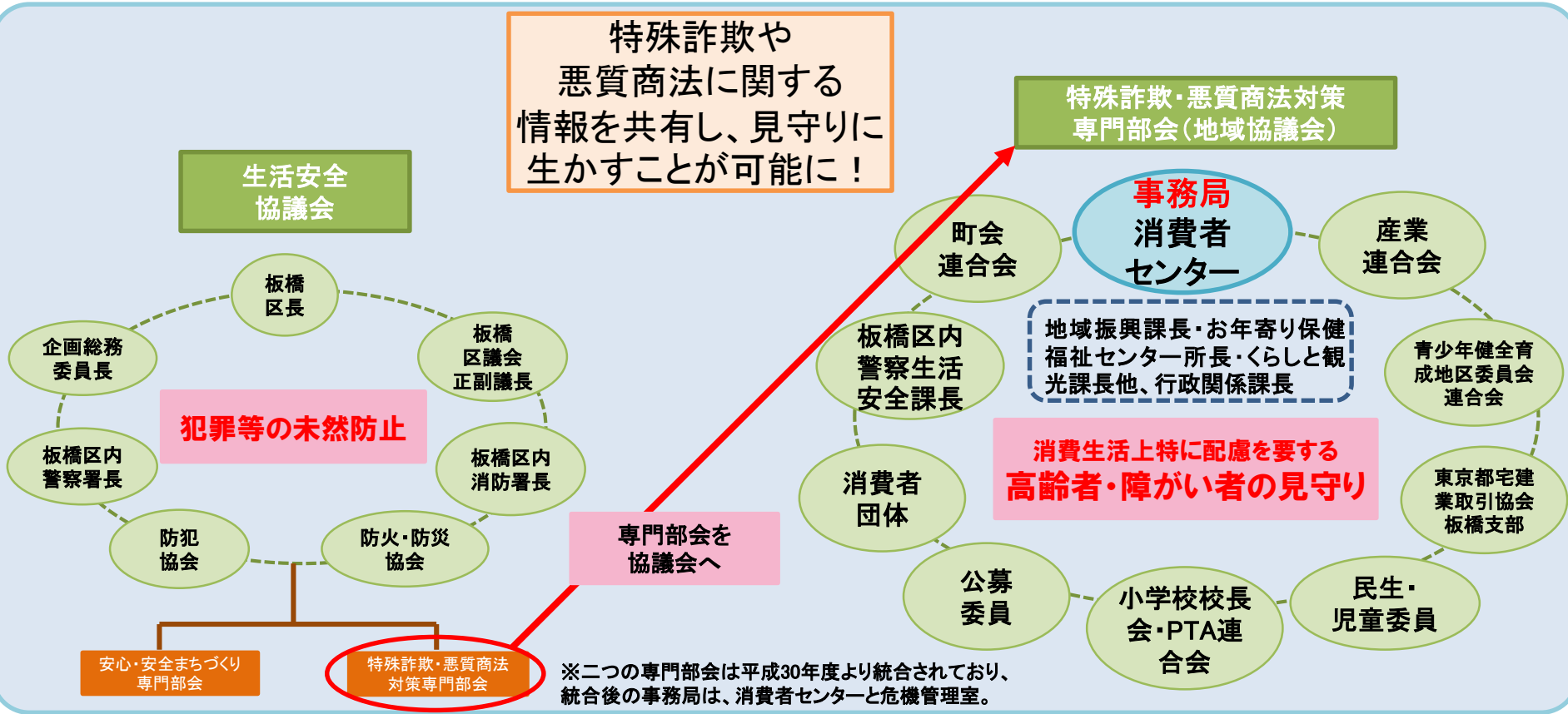
福祉的見守りにおいても消費者トラブルの増加・悪質化・深刻化が問題視されていたところ

- 消費生活センターや消費者被害防止等の見守り活動に取り組む事業者をネットワーク構成員として追加
- 福祉部局を中心とした見守りと一体になって消費者被害事例に対応

既存ネットワーク



- 福祉部局を中心とした「吉川市要援護者見守りネットワーク事業」に地域協議会の機能を追加
- 「吉川市要援護者見守りネットワーク事業要綱」に「消費者安全確保地域協議会」の機能を兼ねる一文を追記



- 防犯目的に組織された「生活安全協議会」の専門部会「特殊詐欺・悪質商法対策専門部会」を地域協議会として法定化
- 設立当初、専門部会の開催原議に当専門部会が「消費者安全確保地域協議会」を兼ねることを明記

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)設置自治体一覧

都道府県名	設置自治体名
北海道	北海道、豊浦町、江別市、釧路市、登別市、北見市、石狩市、湧別町、洞爺湖町、乙部町、恵庭市、中札内村、浦河町、鷹栖町、紋別市
青森県	青森県、八戸市、板柳町、南部町、野辺地町、おいらせ町
岩手県	矢巾町
宮城県	仙台市、大崎市
山形県	山形市
茨城県	笠間市、取手市
群馬県	渋川市
埼玉県	行田市、日高市、吉川市、小鹿野町、志木市、上尾市、白岡市、加須市、桶川市、鴻巣市、ふじみ野市、小川町、東松山市、北本市、宮代町、坂戸市、鶴ヶ島市、戸田市、春日部市、所沢市、熊谷市、長瀬町、川島町、川越市
千葉県	船橋市、富里市、白井市
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区
新潟県	新潟県、佐渡市、魚沼市、弥彦村、村上市、柏崎市、新潟市、五泉市、妙高市、胎内市、刈羽村、南魚沼市
富山県	富山県
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市
山梨県	山梨県、甲府市、笛吹市、富士吉田市、富士河口湖町、山中湖村、鳴沢村、西桂町、忍野村、南アルプス市、市川三郷町、上野原市
長野県	長野市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市
静岡県	静岡県
愛知県	愛知県、豊橋市、田原市、江南市、豊川市、西尾市、一宮市、蒲郡市、瀬戸市、安城市、名古屋市中区、豊田市、高浜市
三重県	名張市、東員町
滋賀県	野洲市、近江八幡市
京都府	京都府、大山崎町
大阪府	八尾市、和泉市、交野市、岸和田市、豊中市、門真市、箕面市、大阪市、枚方市

都道府県名	設置自治体名
兵庫県	兵庫県、洲本市、南あわじ市、淡路市、豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町、神戸市、尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町、姫路市、福崎町、神河町、市川町、相生市、たつの市、赤穂市、宍粟市、太子町、上郡町、佐用町、篠山市、丹波市、明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町、西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町
和歌山県	上富田町、和歌山市、すさみ町、橋本市
鳥取県	鳥取県、智頭町
島根県	島根県、松江市、飯南町、浜田市、大田市、西ノ島町、雲南市、安来市
岡山県	岡山市、浅口市
広島県	広島市
山口県	下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市
徳島県	徳島県、板野町、上板町、徳島市、北島町、松茂町、吉野川市、阿南市、鳴門市、阿波市、勝浦町、神山町、石井町、小松島市、佐那河内村、上勝町、三好市、東みよし町、美馬市、美波町、藍住町、牟岐町、那賀町、つるぎ町、海陽町
香川県	高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町
愛媛県	久万高原町、伊方町、八幡浜市、宇和島市、松山市、新居浜市、松野町
福岡県	福岡県、苅田町、筑前町、川崎町、大任町、粕屋町、大牟田市、春日市、中間市、岡垣町、篠栗町、大刀洗町、香春町、久留米市、飯塚市、豊前市、宗像市、太宰府市、嘉麻市、志免町、須恵町、新宮町、添田町、糸島市、水巻町、北九州市、久山町、芦屋町、吉富町、うきは市、直方市、鞍手町、福津市、小竹町、築上町、行橋市、筑後市、みやこ町、遠賀町
長崎県	長崎県、東彼杵町、松浦市、雲仙市、南島原市、大村市、島原市、対馬市、平戸市、五島市
熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市
大分県	宇佐市
宮崎県	宮崎市
鹿児島県	鹿児島県、鹿屋市、瀬戸内町、湧水町、鹿児島市、奄美市、南大隅町

(参考)都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置自治体数	総自治体数
合計	291	1788
うち都道府県	17	47
うち5万人以上	131	540
うち5万人未満	143	1201

(※)地方公共団体から2020年9月末日までに消費者庁に対して設置報告のあった協議会(広域連携による設置を含む)。

趣旨

- 第4期消費者基本計画(令和2年3月31日閣議決定)を踏まえ、どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充することを目指し策定(対象期間は、令和2～6年度)
- 地方の自主性・自立性が十分発揮されることに留意しつつ、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じて、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底

政策目標 都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

<政策目標1>消費生活相談体制の強化

【消費生活センターの設置促進】

1-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上

<政策目標2>消費生活相談の質の向上

【消費生活相談員の配置・レベルアップの促進】

2-1 配置市区町村の都道府県内人口カバー率90%以上

2-2 相談員資格保有率75%以上

2-3 相談員の研修参加率100%(各年度)

2-4 指定消費生活相談員を配置(全都道府県)

<政策目標3>消費者教育の推進等

【若年者の消費者教育の推進】

3-1 消費者教育教材「社会への扉」等を活用した全国での実践的な消費者教育の実施

3-2 若年者の消費者ホットライン188の認知度30%以上(全国)

3-3 若年者の消費生活センターの認知度75%以上(全国)

【地域における消費者教育推進体制の確保】

3-4 消費者教育コーディネーターの配置の推進(全都道府県、政令市)

3-5 消費者教育推進地域協議会の設置、消費者教育推進計画の策定(都道府県内の政令市及び中核市の対応済みの割合50%以上)

3-6 講習等(出前講座を含む)の実施市区町村割合75%以上

【SDGsへの取組】

3-7 エシカル消費の推進(全都道府県、政令市)

3-8 消費者志向経営の普及・推進(全都道府県)

3-9 食品ロス削減の取組の推進(全都道府県、政令市)

<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

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

【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

4-3 見守り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止

<政策目標5>特定適格消費者団体、適格消費者団体、消費者団体の活動の充実

<政策目標6>法執行体制の充実(全都道府県)

<政策目標7>地方における消費者政策推進のための体制強化

【地方版消費者基本計画】

7-1 地方版消費者基本計画の策定(全都道府県、政令市)

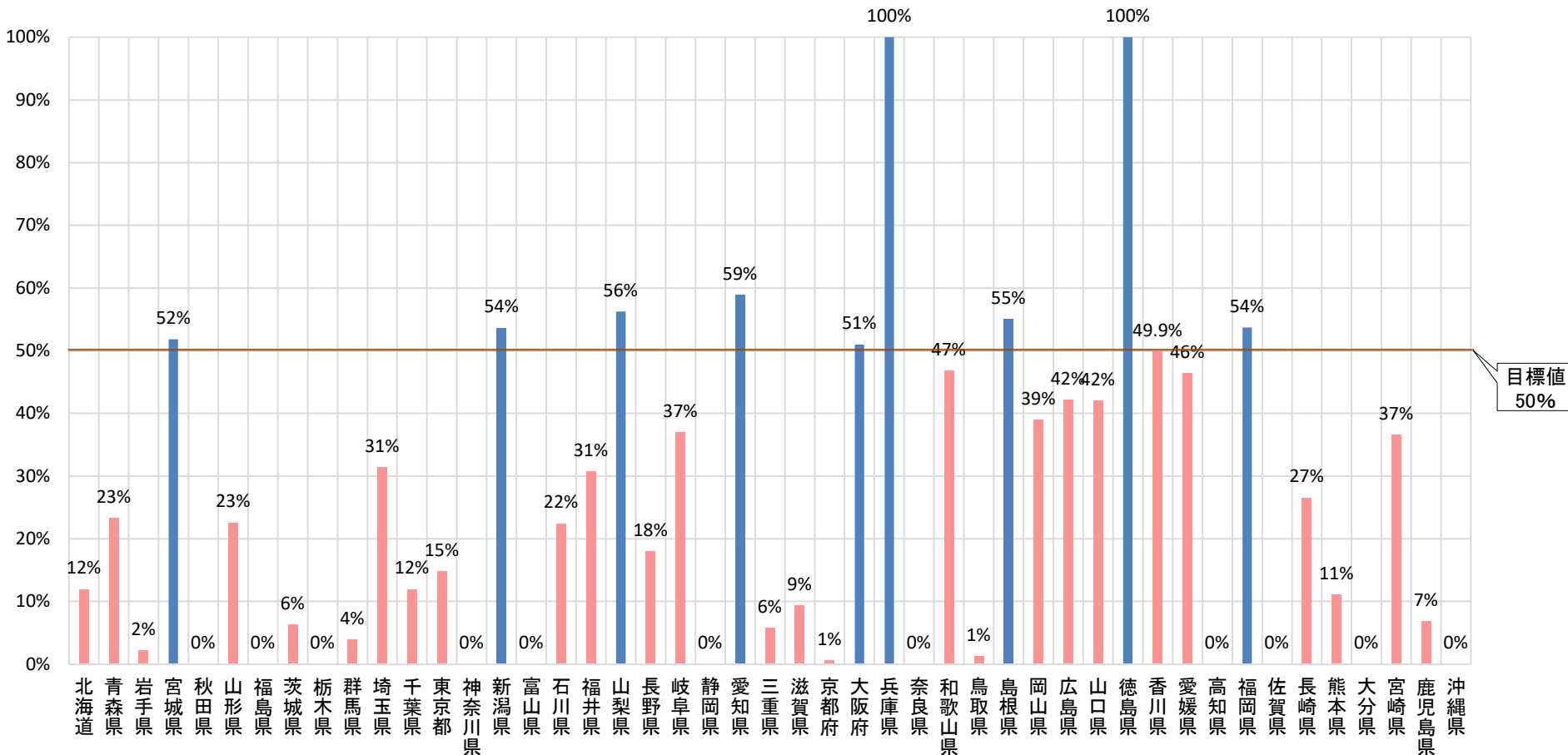
【消費者行政職員】

7-2 消費者行政職員の研修参加率80%以上(各年度)

<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

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上



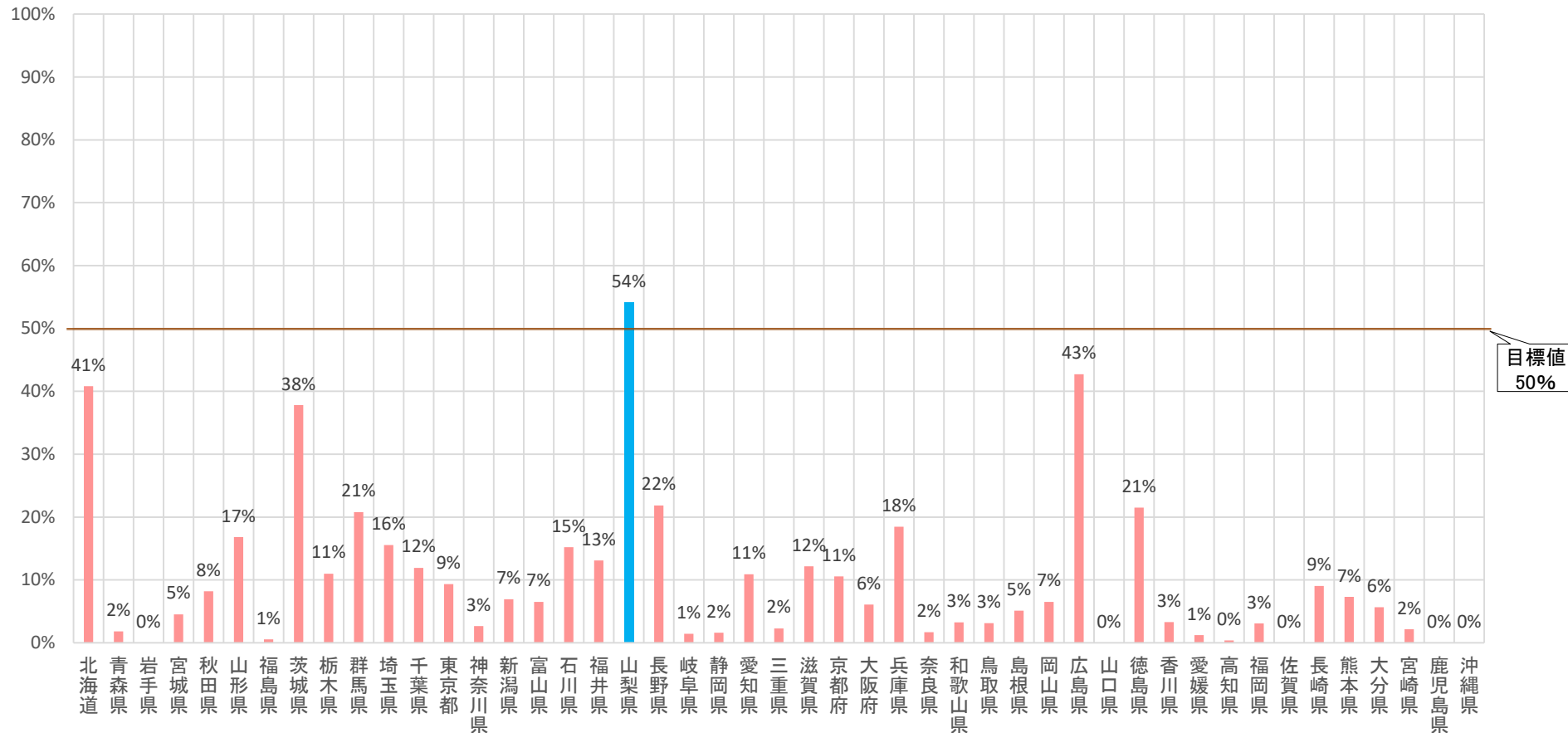
※赤色表示は未達成都道府県

9/47都道府県で達成済み。(令和2年7月末現在)

<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。

※赤色表示は未達成都道府県

消費生活協力員・消費生活協力団体養成事業【新規】
 令和2年度概算決定額 24百万円【消費者政策費】（地方消費者行政支援の企画立案に必要な経費）

事業概要・目的・必要性

- ・高齢者等の消費者被害が深刻化する中、平成26年改正消費者安全法においては、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置が可能となり、各地での設置を促してきたところ。一方で、消費者安全確保地域協議会の設置は全国で230自治体に留まっており、更なる設置促進が必要である。
- ・消費者安全確保地域協議会を設置することで、福祉・警察等による既存のネットワークとの連携を図りつつ、消費生活センターにアウトリーチ機能を持たせることも可能となる。
- ・政府として認知症高齢者等に対する取組が課題となっている中、消費者被害対策も重要な取組の一つとして位置づけられており、高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止に向けた見守り活動の強化を図る必要があり、その担い手となる消費生活協力員、協力団体を全国各地で養成する。

（参考1）「経済財政運営と改革の基本方針2019」（令和元年6月21日閣議決定）

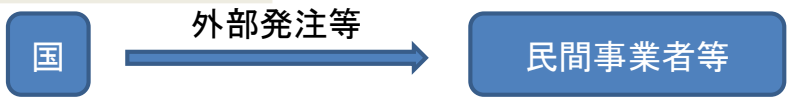
地方消費者行政強化のため、消費生活センターの全県的配置や相談員の対応力向上・処遇改善、消費者安全確保地域協議会の設置などを進める。

（参考2）「認知症施策推進大綱」（令和元年6月18日認知症施策推進関係閣僚会議）

⑩消費者防止施策の推進

認知症の人を含む高齢者の消費相談は近年増加し、消費者トラブルに遭遇した場合の被害が多額かつ頻回となっている。このため、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者を地域で見守る体制（消費者安全確保地域協議会）の構築を推進するとともに、政府広報等を通じて消費者被害の注意喚起を行う。

資金の流れ



事業イメージ

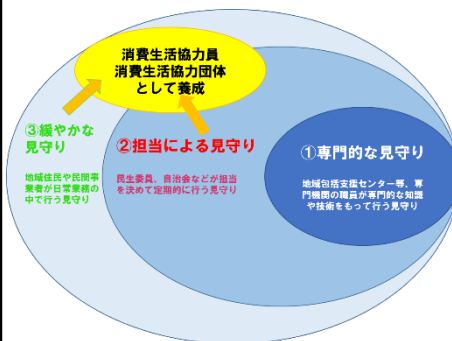
- 消費生活協力員・協力団体養成講座の開催
- ・消費生活に関して興味を持つ住民又は消費者被害を発見しやすい立場にある者（ヘルパー、民生委員等）や地域の事業者（金融機関、コンビニ、宅配事業者等）を対象とした「消費生活協力員・協力団体養成講座」を開催します。

※全国の適格消費者団体、消費者団体等に委託し講座を開催。福祉関連の専門職等における既存の研修制度と密接に連携を図ることなどにより、年間1万人程度の協力員・協力団体を養成（人口10万人規模の自治体で約50名の協力員・協力団体の参画を想定）。

（見守り活動充実のための消費生活協力員・消費生活協力団体の養成）

消費生活協力員・協力団体に期待される役割

- <被害未然防止のための情報提供>
 - ・悪質商法の紹介、チラシの配布
 - ・消費生活センターの紹介
- <消費者被害の早期発見>
 - ・気付きと声掛け
- <被害情報の消費生活センターへのつなぎ>
 - ・被害を確実に消費生活センターにつなぐための（本人への）説得
 - ・消費生活センターとの協働（説明支援、クーリングオフ書面作成、発出のサポート等）
- <被害情報の適格消費者団体への提供>
 - ・景品表示法違反に係る差止め請求に資する適格消費者団体への適切な情報の提供



期待される効果

- 消費生活に関する知識を有する地域の見守りの多様な担い手の増加。
- 消費者安全確保地域協議会の設置により、消費生活センターによるアウトリーチ機能を拡充。

地方消費者行政強化交付金

令和元年度補正予算	11.5億円
令和2年度当初予算	20.0億円
1次補正予算	4.0億円
2次補正予算	6.0億円

概要

- 国として取り組むべき重要な消費者政策の推進のため、積極的に取り組む地方公共団体に対して、PDCAサイクルによる進捗管理を行いながら、複数年(3年程度)の計画的な取組を支援する。
- 国の政策による制度変更等について正確な情報を消費生活センターが消費者に提供できるよう消費生活センターの機能の維持・充実を図るため、国が指定する研修への参加費等を支援する。
- 引き続き、どこに住んでいても質の高い相談・救済が受けられるよう体制整備を支援する。

地方消費者行政強化事業(補助率: 1/2※)

※自主財源化の充実への取組が不十分な地方公共団体に対し、一部3分の1の補助率を導入。

○ 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化

事業メニュー

(1) SDGsへの対応

- ・消費者安全確保地域協議会の構築等
- ・障害者に対する消費生活相談体制の整備
- ・食品ロス削減の取組
- ・エンカル消費の普及・促進
- ・消費者志向経営の普及・促進

(2) 国の制度改正等に対応した重要消費者政策

- ・法執行体制の強化
- ・若年者への消費者教育の推進
- ・訪日・在日外国人向け相談窓口の整備
- ・風評被害の払拭のための取組
- ・公益通報者保護制度の推進
- ・適格消費者団体等の設立に向けた支援
- ・新たな食品表示制度の普及・啓発
- ・消費税率引上げ等への対応
- ・ギャンブル等依存症対策に係る取組
- ・高度情報化社会における相談対応の実施

○ 国の重要政策に係る消費生活相談員レベルアップ事業

研修メニュー

- ・ギャンブル等依存症対策
- ・AV出演強要問題
- ・成年年齢引下げに係る法制度、消費者教育
- ・消費税率引上げ及び軽減税率制度の導入
- ・放射性物質に係る食品の風評被害
- ・新たな食品表示制度
- ・仮想通貨に関する問題
- ・破産・民事再生に関する手続
- ・医療法改正を踏まえた特定商取引に関する法律の理解促進
- ・サブリースに関する問題
- ・身元保証等高齢者サポートサービスに関する相談対応力の向上
- ・チケット不正転売対策
- ・キャッシュレス決済
- ・電気通信事業法改正を踏まえた電気通信サービス関連手続
- ・PIO-NET2020刷新に係る研修

<補助対象>

- ・消費生活相談員
- ・消費者行政担当職員
- ・教員

地方消費者行政推進事業(旧地方消費者行政推進交付金)(補助率: 定額)

- 平成29年度までに『地方消費者行政推進交付金』等を活用し行ってきた消費生活相談体制の整備等の事業について引き続き支援