



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

消費者庁の取組みと 消費者安全確保地域協議会 関連施策について

令和3年10月14日
消費者庁 地方協力課

1. 消費者トラブル概要と消費者庁の取組み

消費者トラブルの傾向

○消費者保護

- 消費者ホットライン ^{い や や} 188番

寄せられた消費生活相談件数は年間約100万件



消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

▪ 最近の相談事例

詐欺的な定期購入



「お試し無料」と書いてあるのに、継続購入が条件だった 等

情報商材



「もうかる投資システムがある」と言われ購入したが、全く儲からない 等

不当表示 (コロナ関連)



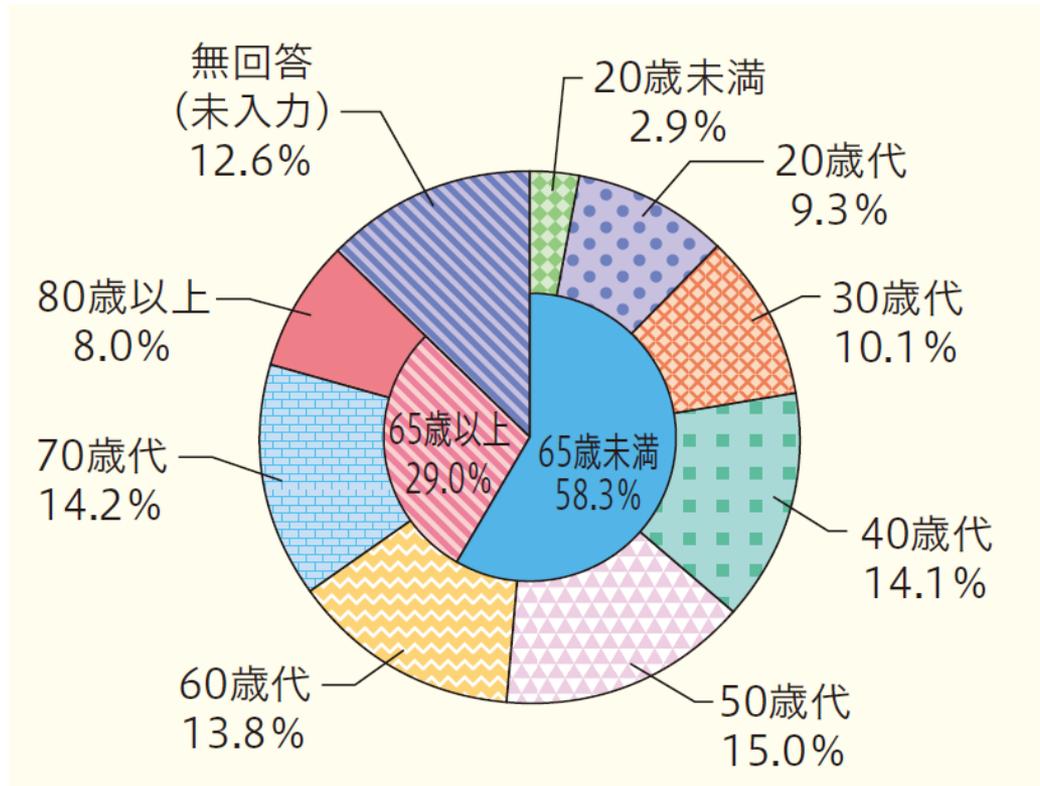
根拠なく新型コロナウイルス等への予防効果等を標ぼうする空間除菌剤 等

悪質事業者への行政措置

消費者への注意喚起

消費者トラブルの傾向

消費生活相談の年齢分布



(備考) 令和3年版消費者白書より

消費者トラブルの傾向 (送り付け商法／儲かるとうたう投資関連の情報商材)

主に高齢者が巻き込まれやすいトラブルの事例

送り付け商法



(概要)

「注文のあった健康食品を代金引換で送る」と電話があった。
「注文した覚えはない」と伝えると「支払わないと訴える」と脅された。

主に若年者が巻き込まれやすいトラブルの事例

情報商材を購入した投資への勧誘



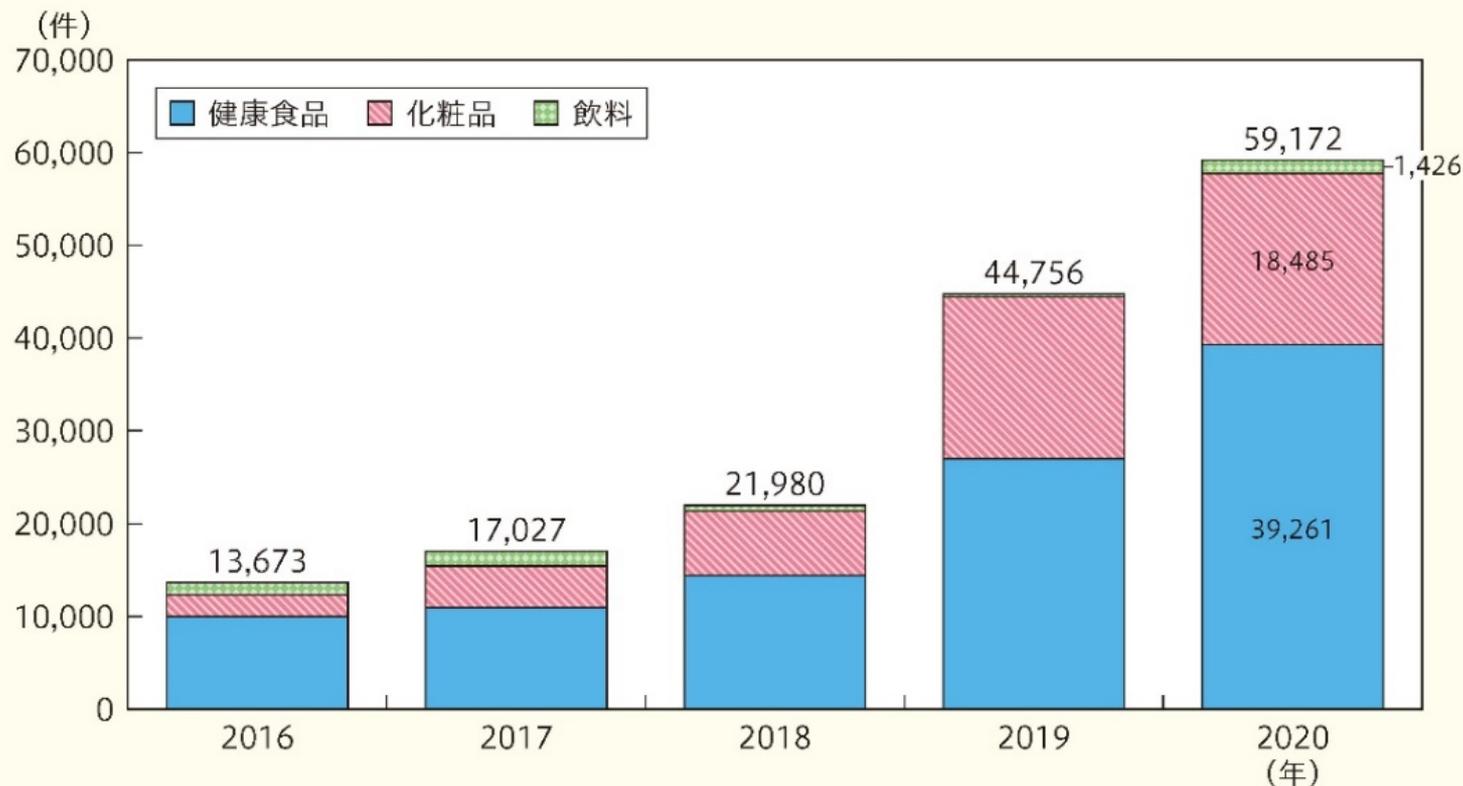
(概要)

先輩から「もうかる投資システムがある」と言われ、会社の人も合流し話を聞かされた。「投資をするにはDVDソフトの購入が必要。そのソフトを使えばすぐに元が取れる」と勧誘された。

消費者トラブルの傾向 (定期購入)

○通信販売での「定期購入」に関する消費生活相談は引き続き増加傾向。2020年は約6万件で過去最多。

図表 I-1-4-5 「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移 (商品別)



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2021年3月31日までの登録分)。
2. 通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数。

特定商取引法・預託法の改正(悪質商法対策等)

消費者被害の防止及びその回復の促進を図るための特定商取引に関する法律等の一部を改正する法律の概要

消費者の脆弱性につけ込む悪質商法に対する抜本的な対策強化、新たな日常における社会経済情勢等の変化への対応のため、特定商取引法・預託法等の改正による制度改革によって、消費者被害の防止・取引の公正を図る。

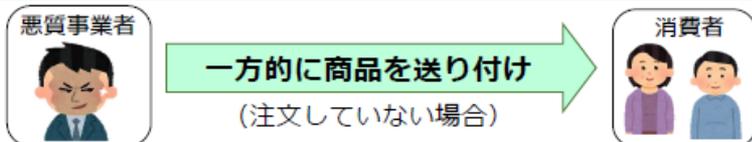
特定商取引法の主な改正内容

1 通販の「詐欺的な定期購入商法」対策

- 定期購入でないと誤認させる表示等に対する直罰化
- 上記の表示によって申込みをした場合に申込みの取消しを認める制度の創設
- 通信販売の契約の解除の妨害に当たる行為の禁止
- 上記の誤認させる表示や解除の妨害等を適格消費者団体の差止請求の対象に追加

2 送り付け商法対策

- 売買契約に基づかないで送付された商品について、送付した事業者が返還請求できない規定の整備等（現行では消費者が14日間保管後処分等が可能→改正後は直ちに処分等が可能に）



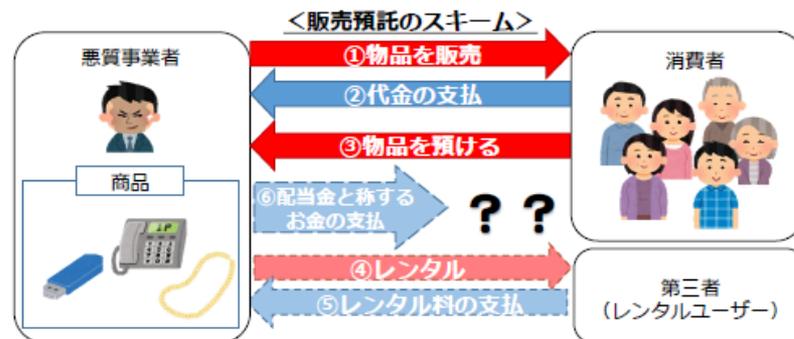
3 消費者利益の擁護増進のための規定の整備

- 消費者からのクーリング・オフの通知について、電磁的方法（電子メールの送付等）で行うことを可能に（預託法も同様）
- 事業者が交付しなければならない契約書面等について、消費者の承諾を得て、電磁的方法（電子メールの送付等）で行うことを可能に（預託法も同様）
- 外国執行当局に対する情報提供制度の創設（預託法も同様）
- 行政処分の強化等

預託法の主な改正内容

1 販売預託の原則禁止

- 販売を伴う預託等取引を原則禁止とし、罰則を規定
- 原則禁止の対象となる契約を民事的に無効とする制度の創設
- ※ 預託等取引契約：3か月以上の期間にわたり物品の預託を受けること及び当該預託に関し財産上の利益の供与を約するもの
- ※ 例外的に認める場合には、厳格な手続の下、消費者庁が個別に確認



- ※ レンタルの実績や運用による利益はない。
- ※ 預かったとされる物品がほとんどない。

2 預託法の対象範囲の拡大

- 現行の預託法の対象の限定列举の廃止→全ての物品等を対象に

3 消費者利益の擁護増進のための規定の整備

- 行政処分の強化等

消費者裁判手続特例法の改正内容

被害回復裁判に資するために、特定適格消費者団体に対し、特定商取引法及び預託法の行政処分に関して作成した書類の提供を可能に

不当表示等(新型コロナへの効果等)対応事例

1. インターネット広告の緊急監視 (景品表示法、健康増進法)

健康食品、マイナスイオン発生器、除菌スプレー等

合計187事業者・216商品に対し改善要請 (令和3年6月末時点)

2. 再発防止等の指導 (景品表示法)

マスクのおとり広告、携帯型(首下げタイプ)の空間除菌用品

抗体検査キット、研究用抗原検査キット 等

3. 措置命令 (景品表示法)

表示よりアルコール濃度が大幅に低い手指用洗浄ジェル・アルコールスプレー

表示より有効塩素濃度が大幅に低い又は除菌効果を標ぼうする次亜塩素酸水

携帯型の空間除菌用品・空気清浄用品、車内・室内用の空間除菌用品、
マイナスイオン発生機、オゾン除菌消臭器

亜塩素酸による空間除菌等を標ぼうする除菌スプレー

新型コロナ等への効果を標ぼうする健康食品

4. その他注意喚起等

厚労省・経産省と合同で、新型コロナウイルス消毒・除菌方法を取りまとめ

消毒・除菌商品の購入や使用上の注意点を取りまとめ

消費者への注意喚起
(Twitter、Facebook等)

新型コロナウィルス予防に根拠のあるサプリメントや特定の食品はありません。

根拠のない商品にご注意ください



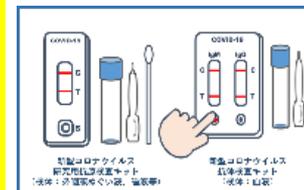
根拠のない商品にご注意ください



「身につけるだけで空間除菌」等の広告表示にご注意ください



市販されている研究用抗原検査キット及び抗体検査キットは、国が認めた体外診断用医薬品ではありません。
ご注意ください!!



新型コロナウイルス感染症対策

消費生活庁 経済産業省 厚生労働省



消毒や除菌効果をうたう商品は、**目的に合ったものを、正しく選びましょう。**

> チェックポイント

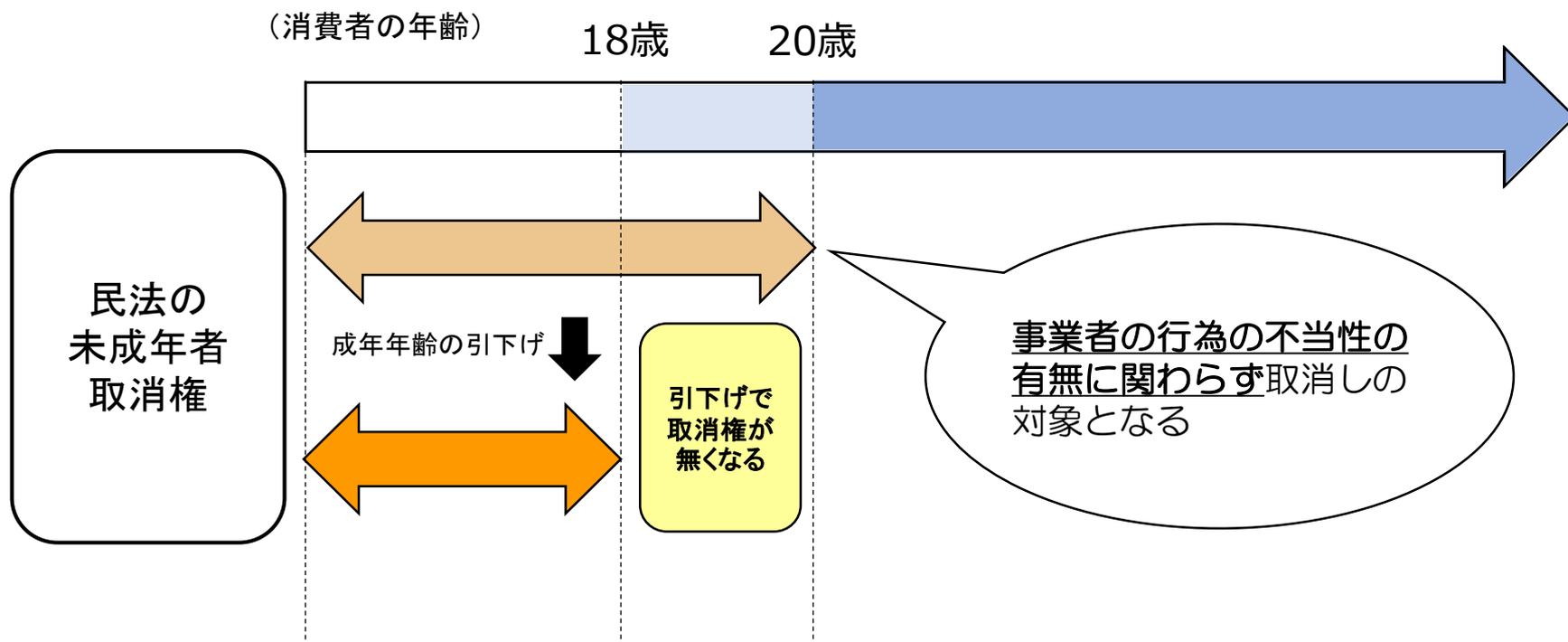
使用方法 有効成分 濃度 使用期限

※ 商品の購入の際は、必ずこの4点をチェックするようにしましょう。

成年年齢の引下げ(若者への消費者教育の重要性)

- 2022年4月1日より、民法上の成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることとされている。
- こうした中で、若者等を狙った悪質商法の被害防止が必要。

- 令和元年6月 改正消費者契約法施行(悪質商法による契約の取消し・無効)
- 高校を中心に消費者教育の強化
- 令和3年3月「成年年齢引下げに伴う消費者教育全力キャンペーン」を開始



特別支援学校(高等部)向け消費者教育用教材の開発 ～ショウとセイコと学ぼう！大切な契約とお金の話～（R3年6月公表）

主に知的障害のある生徒を対象とする消費者教育用教材です。身近な買物や契約の仕組みなどを学ぶ「基礎編」と、契約トラブルの具体的な事例から対処法等を学ぶ「実践編」で構成し、合計7つのテーマを収録。教材は、(1)スライド教材（基礎編・実践編）、(2)活用の手引、(3)ワークシート、(4)イラスト集から構成されています。

ポイント1 高校生のキャラクターと一緒に学ぶスタイルを採用

高校生のキャラクターであるショウとセイコが、トラブルにあって困ったり、失敗した場面を取り上げ、断り方や相談の仕方を具体的に学べるように工夫。



ポイント2 スライド教材は教員がカスタマイズ可能に

スライド教材は編集可能な形で提供し、教員が生徒の実態等に合わせてスライド教材の順番やイラスト等を変更したり、組み合わせることも可能。



ポイント3 教員向けに活用の手引、ワークシート等も制作

授業の参考になる情報を掲載した教員向けの手引や、ワークシート、スライドに使用したイラストを集めたイラスト集も制作。



	テーマ	概要
基礎編	① 買物・契約の基本	売買契約の仕組みや、契約には権利と共に義務が生じることなどを学ぶ。
	② 商品の選び方	買物をする時の手順や、購入目的に応じて商品を選ぶポイントについて学ぶ。
	③ いろいろな支払方法	現金、カード、スマホ決済を使った支払方法の特徴と注意点について学ぶ。
	④ 上手なお金のやりくり	収入と支出のバランスや、お金のやりくりが大切なことについて学ぶ。
実践編	① ネットショッピング	ネットショッピングの特徴や、トラブル事例から利用上の注意点や対処方法を学ぶ。
	② スマホ・ネットでのトラブル	スマホ・ネットでのトラブル事例と、トラブルに遭わないための注意点について学ぶ。
	③ 契約トラブルの対策・対処法	身近な契約トラブル事例と、トラブルに遭わないための注意点について学ぶ。

2. 注意喚起

(見守り活動にご活用ください)

送り付け商法／定期購入

特定商取引法が改正されました



令和3年7月6日以降

一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能に!!



一方的な送り付け行為への対応3箇条

その1：商品は直ちに処分可能

注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得ようとして一方的に送り付けられた商品については、消費者は直ちに処分することができます。

その2：事業者から金銭を請求されても支払不要

一方的に商品を送り付けられたとしても、金銭を支払う義務は生じません。また、仮に消費者がその商品を開封や処分しても、金銭の支払は不要です。事業者から金銭の支払を請求されても、応じないようにしましょう。

その3：誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談

一方的に送り付けられた商品の代金などを請求され、支払義務があると誤解して、金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。対応に困ったら、消費者ホットライン188へ相談しましょう。

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」に即相談ください。身近な消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内します。

消費者ホットライン ☎ (局番なし) 188

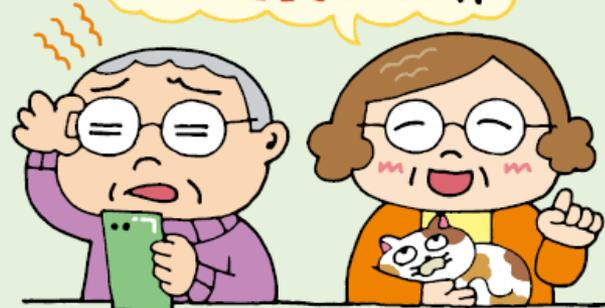


見守り 新鮮情報

ネットの広告を見て、**特別価格**約3千円美容液を購入した。肌に合わず使用をやめていたが、商品が**再び届き**、定期購入だと初めて気付いた。すぐに事業者に**解約**と**返品**を申し出たが、**「発送日の10日前までに申し出ないと**

対応できない」と言われた。2回目の商品は1万円以上でとても高い。申し込み時には、定期購入だと分からなかった。どうかならないか。
(60歳代 女性)

契約内容を
確認してね!!



©Kurosaki Gen

販売サイトで 契約内容をよく確認! 定期購入トラブル

保険を使って修理／暮らしのレスキュー悪質商法

火災保険・地震保険

「保険を使って無料で修理します」と

勧誘を受けた時に **トラブル** に遭わないための **ポイント** !

すぐに契約しないで、まずはチェック 

Check 1 まずは **ご自身** で損害保険会社・代理店へ連絡を!

- 保険金の請求は、**ご自身で簡便**に行うことができます。
- 壊れた原因・物が保険の補償対象になるか **ご自身で確認** しましょう。うその理由で保険金請求をすると **詐欺に該当する場合があります**、**トラブルに巻き込まれる可能性** があります。

<消費生活相談事例>

- 保険金申請代行業者が訪問し、**台風や大雨で被害を受けたこと**にして**保険金を請求できると勧誘**され契約したが、問題はないか。



Check 2 修理等の依頼時は **契約内容をしっかり確認**

- 修理をキャンセルした時の違約金や保険申請サポート費用等の名目で、**高額な請求を受ける可能性** があります。

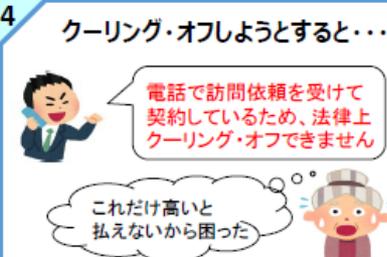
<消費生活相談事例>

- 火災保険で雨どいの修理ができると来訪した業者に保険金請求を依頼した。その後、**修理をしないと伝えたら 30%の違約金を請求**された。



暮らしのレスキューサービスに関する 悪質商法にご注意!

トイレの故障・不具合などの水回りトラブルへの対応を行う事業者に関する相談が特に増えています。

<p>1 トイレの調子が悪いため 無料点検等をうたう業者に電話</p> <p>点検無料だし、工事費も 安いので電話してみよう</p> 	<p>2 無料点検・見積りのために 家まで来てもらうことに</p> <p>無料で、 点検・見積り いたします!!!</p> 
<p>3 新品トイレとの交換を勧められ契約</p> <p>トイレ交換が必要です 〇〇万円になります</p> <p>簡単な修理で済むと思って いたけど、交換が必要なら 仕方ないか...</p> 	<p>4 クーリング・オフしようとする...</p> <p>電話で訪問依頼を受けて 契約しているため、法律上 クーリング・オフできません</p> <p>これだけ高いと 払えないから困った</p> 



- 事業者の訪問を依頼する前に **費用や作業内容等の契約条件をよく確認** しましょう。
- 自宅への訪問を依頼して契約した場合であっても **クーリング・オフが可能**なことがあります。

例: ①トイレの水が流れにくいので無料点検・見積りを依頼したのに、事業者の訪問時に新品便器との全面取替えを勧誘され、契約した場合
②水栓の水漏れの修理を依頼したのに、事業者の訪問時に台所全体の大規模リフォームを勧誘され、契約した場合

消費者庁:

(左): https://www.caa.go.jp/disaster/assets/consumer_policy_cms102_20210310_01.pdf

(右): https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_210831_02.pdf

住宅の売却・資産管理に係る契約トラブル

— 高齢者の今後の生活に著しい支障を及ぼすおそれも —

住宅の売却、資産の管理 に絡む契約は慎重に！

- 自分の意見をはっきり伝える。
不要な話をはっきり断る。
- 内容を十分に理解しないまま、
契約しない。
- すぐに契約せず、
周りの人に相談する。

これからの生活に
重大な影響が...



強引に勧誘され、安価で住宅の売却を契約した

- 自宅に突然訪ねてきた事業者に長時間の勧誘を受け、強引に安価で自宅の売却契約をさせられた。自宅に住み続けたいので解約したい。



勧められるまま、高額な高齢者サポートサービスを契約した

- 一人暮らしで今後が心配になり、身元保証や日常生活の支援、死後事務サービスを申し込んだら、十分な説明を受けずに高額な契約になった。

不審なことがあれば、一人で悩まず、



消費者ホットライン 188 にご相談ください。

新型コロナワクチン接種に関する詐欺

新型コロナワクチン詐欺に関する注意喚起

行政機関等をかたった
“なりすまし”にご注意

ワクチン接種は**無料**です！

接種を受ける際の費用は全額公費です

<消費生活センターへ寄せられた事例>

- 金銭を支払えば、優先的にワクチンが受けられると電話があった。お金は後で戻ってくるというが、不審。

電話・メールで**個人情報**を
求めることはありません！

市区町村から「接種券」「接種のお知らせ」が届きます

<消費生活センターへ寄せられた事例>

- 市役所を名乗り、「新型コロナワクチン接種券を送るので家族の人数を教えてください」という電話があった。



新型コロナワクチン接種に関する情報は、
首相官邸及び厚生労働省ウェブページを
ご覧ください

首相官邸 厚生労働省



国民生活センター
新型コロナワクチン詐欺 消費者ホットライン
0120-797-188

消費者ホットライン（フリーダイヤル）
188

消費生活センター
メール相談専用ダイヤル

厚生労働省新型コロナワクチンコールセンター
0120-761770

警察相談専用電話
#9110



10月10日は転倒予防の日

毎日 てんとう 10月10日は「転倒予防の日」です

#転倒予防の日

※「転倒予防の日」は日本転倒予防学会が主催しています



できることから転倒予防の取り組みを行いましょう！

部屋の整理 適度な運動

危ない所の見える化

段差・溝・障子・滑りやすい床等 明るく照らす・色を変える・しるしを貼る

長引くコロナ禍で運動不足になっていませんか？

高齢者にとって、転倒・転落は骨折や頭部外傷等の大けがにつながりやすく、それが原因で介護が必要な状態になることもあります。高齢者の介護が必要となった主な原因は、「骨折・転倒」が4番目の多さです^{※1}。また、高齢者の転倒・転落・墜落による死者数は交通事故による死者数の約4倍です^{※2}。

生活環境をチェックして、転倒の原因を減らすことが大切です。

※1：令和元年国民生活基礎調査（厚生労働省）より、65歳以上は、認知症、脳血管疾患（脳卒中）、悪性による原因となる「骨折・転倒」が7.0%を占めています。
 ※2：令和元年国民生活基礎調査（厚生労働省）によると、高齢者の交通事故による死亡者数は、198人に対して、転倒・墜落による死亡者数は、621人でした。

主な転倒の原因



加齢による身体機能と認知機能の低下 病気や薬の影響 運動不足による身体機能の低下



●消費者庁の公表資料及び政府広報オンライン「たった一度の転倒で生活を脅かすことも。転倒事故の防止を促すチラシ」を基に作成しました。●イラストは政府広報オンラインから転載しています。電話番号は右のQRコードからご覧いただけます。



家の中はこんなところを工夫しましょう！



①コードの配線は歩く動線を進める。壁をはわせるか、部屋の奥にまとめる ②引っ張りやすいカーペットやこたつ布団は使用しない。めくれやすいカーペットの縁は目立つテープを貼って固定する ③床に物を置かない ④1～2cmの段差はつま先やすいので、スロープを付けるか、目立たせて視認性を高める ⑤手すりをつける ⑥転倒の原因になる滑りやすい靴下やスリッパは使用しない ⑦足元がよく見えるよう照明を明るくする ⑧階段にすべり止めをつける・視認性を高める（ほかにもいろいろ！詳しくは政府広報オンラインをご覧ください。）

生活環境をチェック！ 転倒の原因を減らしましょう

※「ぬかづけ」は日本転倒予防学会が主催しています
 ポイントは「ぬかづけ」
 イラスト中の「ぬ」「か」「づけ」を覚えてみましょう

ぬ 濡れているところは滑って転びやすい **か** 階段・段差はつま先で転びやすい **づけ** 片付けていないところはつま先で転びやすい

外出時はこんなところにご注意を！

- 雨の日、道路や建物内の床が濡れて滑りやすいため、特に注意が必要です
- スーパーなどでの買物中は、商品に気をとられすぎないように足元や周囲、注意表示にも気を付けましょう
- 靴紐の締め方や長さは適切ですか？靴底はすり減っていませんか？不具合があれば修理するか新調しましょう



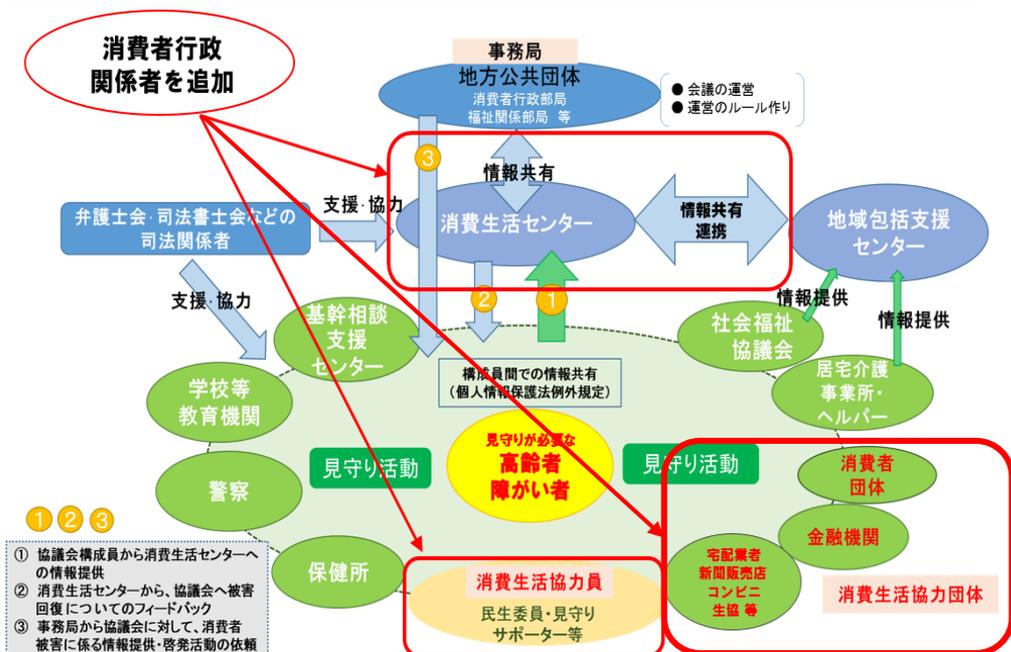
▲ 店舗で危険だと感じたらお店の方に伝え、安全策をとってもらいましょう ▲

3. 消費者安全確保地域協議会 関連施策

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ましたが不在でした。他県に別荘地を購入したので、300万円のお金を支払うために、業者と一緒に銀行へ行っていたというのです。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



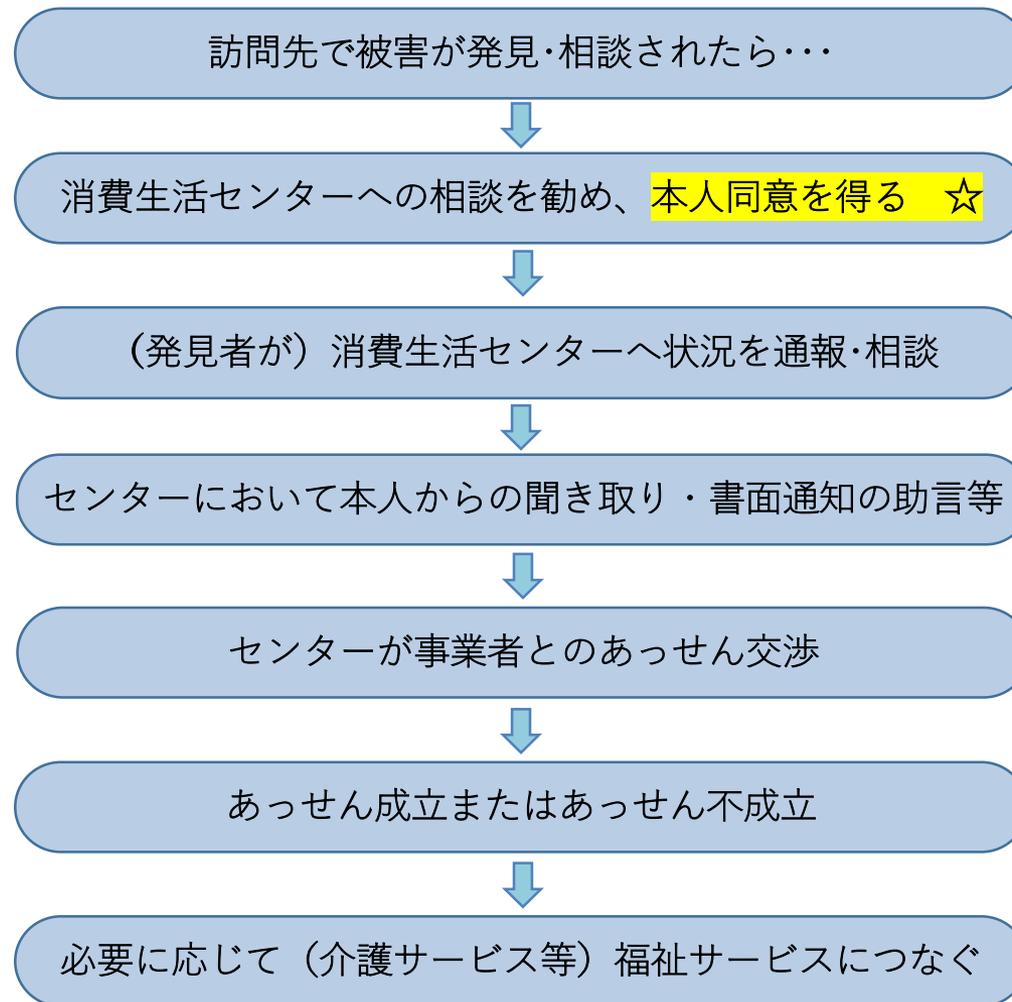
③顧客名簿
情報提供



消費者安全確保地域協議会 (滋賀県野洲市の例)

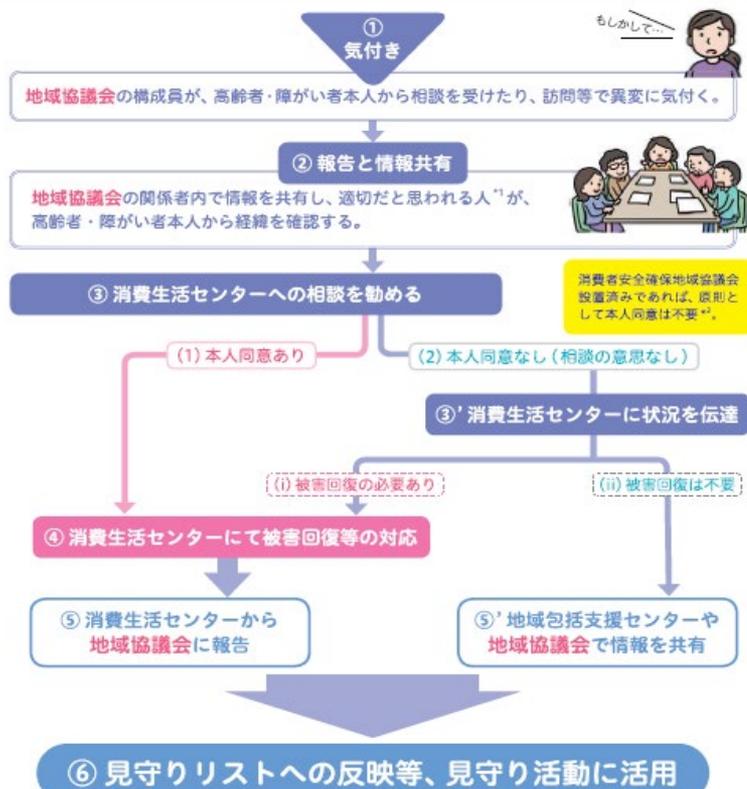


(参考1)被害発見から解決までの消費生活センターでの対応～一般的な流れ～



消費者庁「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」(P22-23)
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/consumer_safety_act_amendment_190425_0001.pdf

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)

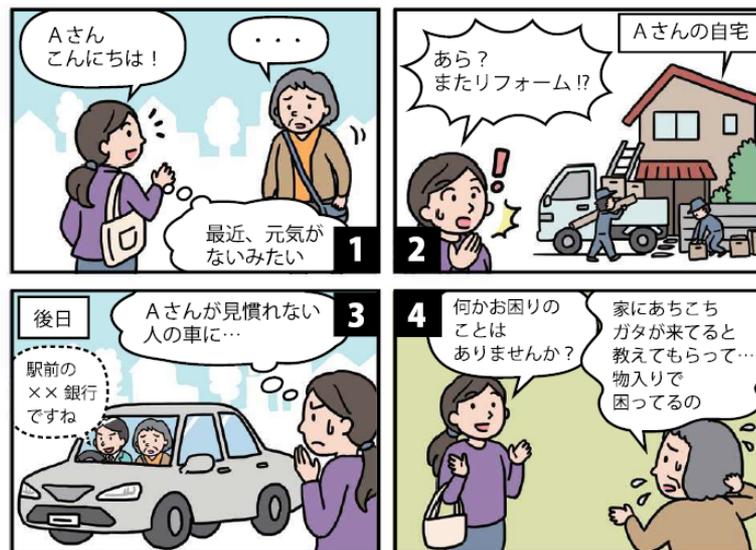


*1 その高齢者・障がい者を見守り消費生活センターにつなぐに際し適当と思われる者であり、状況によって立場等は異なる。
*2 消費者安全法 第11条の4 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。
2項 略
3項 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行う必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な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



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

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-クアマネジャーの気付き-----13

事例3 時々迎えの人と出掛けるのを見掛けて-見守りポーターの気付き-----15

事例4 健康器具など新しく購入した商品がたくさん見つけて-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 窓口で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-見守りポーター(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-差控者の気付き-----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



【消費者庁ウェブサイト ⇒ 「見守りネットワーク総合情報サイト」としてリニューアル

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

見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)総合情報サイト

平成26年6月の消費者安全法(平成21年法律第50号)の改正により、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方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て見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」を設置できることが規定されました。

高齢者や障がい者を消費者トラブルから守るためには、福祉関係者や医療関係者、警察や消費者団体、民間事業者の方、消費生活サポーターや自治会の方など、地域で見守る多様な担い手のみなさんの気付きを消費生活センターにつなぐことが何より大切です。このサイトでは、消費者安全法に基づいて地方公共団体が設置する地域協議会(見守りネットワーク)の役割や取組、見守りのヒントについて御紹介します。



▶ 地方協力

▶ 消費生活相談員

▶ 地方消費者行政の支援に関する業務

▶ 公表資料

▶ 会議・研究会等

厚生労働省「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」にて説明

【動画URL】

https://www.youtube.com/watch?v=U-2FbRRMS8M&list=PLMG33RKISnWjQ28eFABEBMQAAbI_ulwxG&index=10

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

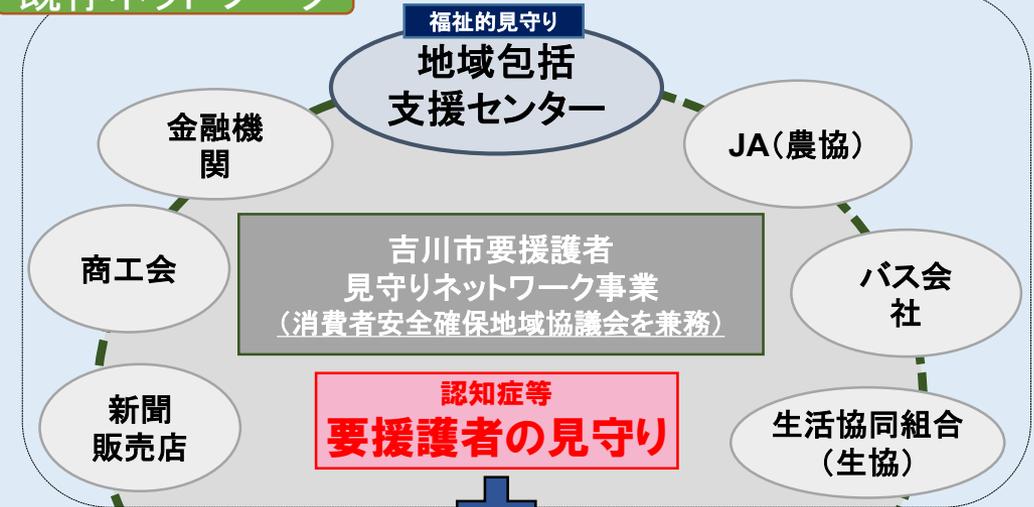


追加

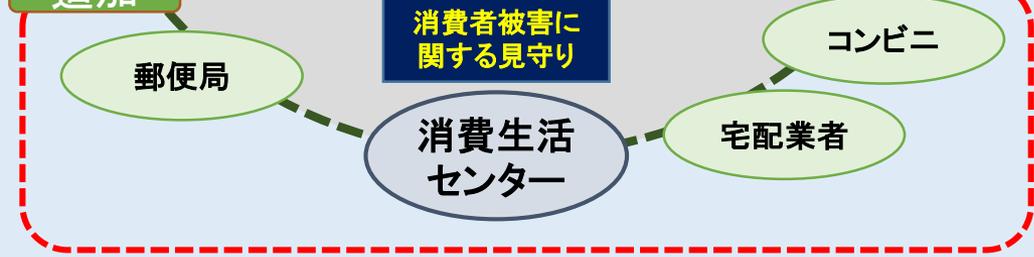
福祉的見守りにおいても消費者トラブルの増加・悪質化・深刻化が問題視されていたところ

- 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

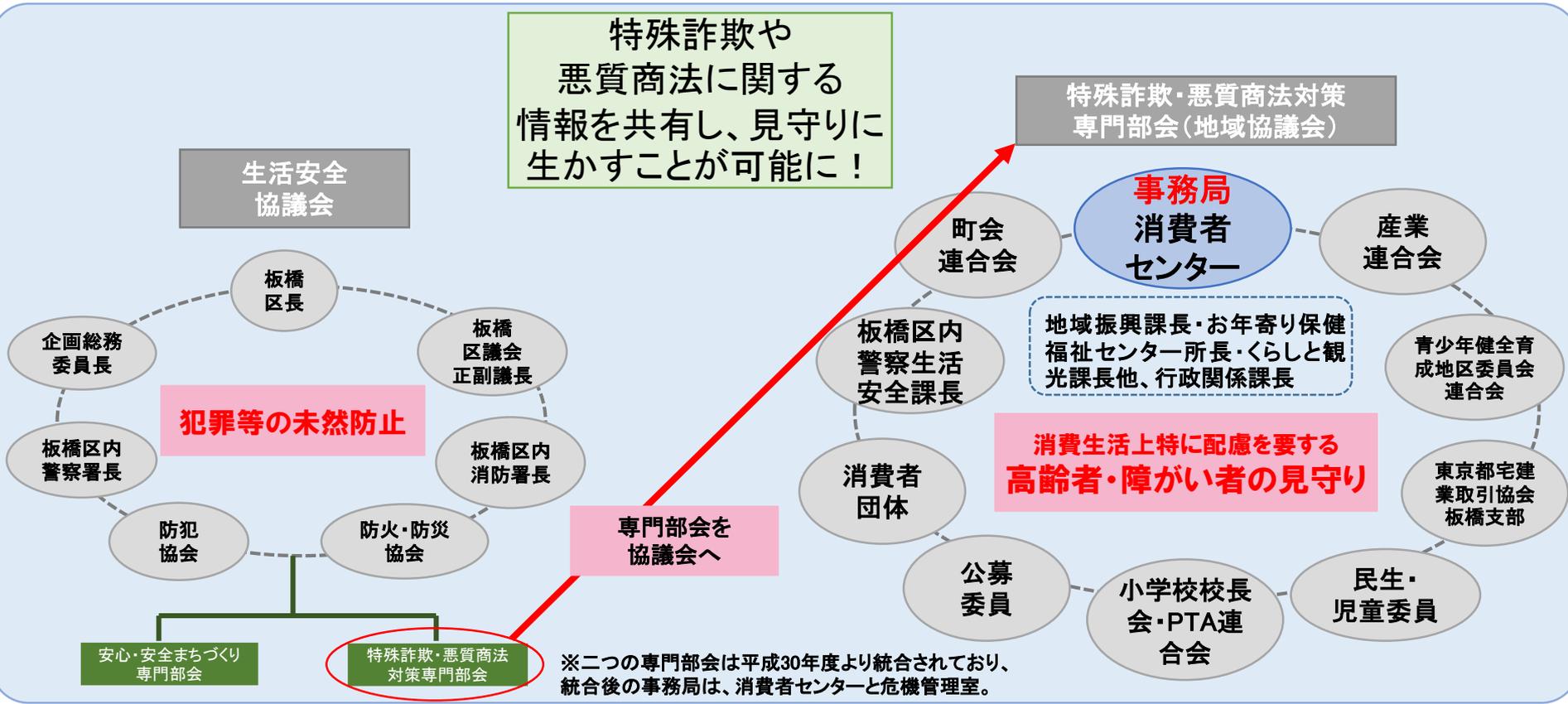
既存ネットワーク



追加



- 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	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	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
青森県	青森県、八戸市、板柳町、南部町、野辺地町、おいらせ町、五所川原市、三沢市、藤崎町、つがる市、田子町、鶴田町、十和田市、田舎館村、三戸町、外ヶ浜町、六戸町	和歌山県	和歌山県、和歌山市、すさみ町、橋本市、御坊市、美浜町
岩手県	矢巾町	鳥取県	鳥取県、智頭町
宮城県	仙台市、大崎市	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、美郷町
山形県	山形市	岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市
福島県	福島県、西会津町、南相馬市、福島市	広島県	広島市、呉市
茨城県	笠間市、取手市、水戸市	山口県	下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市、山口市、美祿市、下関市
群馬県	渋川市	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
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、長瀨町、川島町、川越市、伊奈町、鳩山町、上里町、三芳町、和光市、横瀬町	香川県	高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町
千葉県	船橋市、富里市、白井市	愛媛県	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、鬼北町、今治市、愛南町
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区、調布市、国分寺市	高知県	高知県
神奈川県	鎌倉市	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、上毛町
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、新発田市、見附市	佐賀県	佐賀県、有田町、嬉野市、白石町
富山県	富山県	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、長崎市、壱岐市
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市	熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市	大分県	宇佐市
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	宮崎県	宮崎市、都城市
長野県	長野市	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、知名町、和泊町
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、飛騨市		
静岡県	静岡県、富士市		
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、名古屋市長久手市、東海市		
三重県	名張市、東員町、鈴鹿市、亀山市		
滋賀県	野洲市、近江八幡市、大津市		
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		

(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	354	1788
うち都道府県	20	47
うち5万人以上	154	537
うち5万人未満	180	1204

(※)地方公共団体から2021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)。

重層的支援体制整備事業と 消費者安全確保地域協議会との連携について

通知の全文は、資料2をご覧ください。

社 援 地 発 1001 第 1 号
消 地 協 第 236 号
令 和 3 年 1 0 月 1 日

都道府県
各 指定都市
市区町村

民生主管部（局）長 殿
消費者行政主管部（局）長 殿

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
消費者庁地方協力課長
（ 公 印 省 略 ）

重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について

今般、地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律（令和2年法律第52号。以下「改正法」という。）により改正された社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）において、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、市町村（特別区を含む。以下同じ。）において、属性を問わない相談支援、参加支援及び地域づくりに向けた支援の3つの支援を一体的に実施する事業（以下「重層的支援体制整備事業」という。）が創設され、令和3年4月1日から施行されました（別紙中「1. 地域共生社会」、「2. 重層的支援体制整備事業における3つの支援」を参照）。

消費生活相談員資格試験 対策講座(消費者庁委託事業)

消費者庁委託事業

消費生活相談員資格試験 対策講座

～独立行政法人 国民生活センターが実施する消費生活専門相談員試験対策講座～

消費生活相談員を目指してみませんか！

消費生活相談員は
全国の消費生活センター等で、消費者へアドバイスをしたり、
消費者トラブルの解決のお手伝いをしています。



消費生活相談員紹介の
動画とパンフレット
(消費者庁ウェブサイト)



全国全ての地方公共団体に消費生活センター・相談窓口があります。

開講日：7月10日(土) 定員：800名(先着順)

受講料：無料

受講方法 **eラーニング** (オンデマンド講座・全20回)

申込開始日時 2021年7月2日(金) 12:00～

・定員に達した時点で受付終了となります

PC、スマホ、タブレット
から受講できます

希望者には小論文添削
(1回)があります



申込
方法

下記の URL に接続し、WEB からお申し込みください (URL は全て半角小文字)

<https://zensoel.tbi.jp/entry2021/>

パスワード：2021-shikaku

御清聴ありがとうございました

