

# 枚方市消費者安全確保地域協議会の 取り組み



枚方市キャラクター  
「ひこぼしきん」

枚方市立消費生活センター

# 協議会の概要

設置年月日：平成31（2019）年4月1日

設置根拠：枚方市消費者安全確保地域協議会設置要綱

構成機関：枚方市危機管理室、枚方市市民生活部消費生活センター、枚方市健康福祉部地域健康福祉室（地域包括ケア担当、生活福祉担当、障害福祉担当）、枚方市子ども未来部子ども青少年政策課、大阪府枚方警察署、大阪府交野警察署、大阪弁護士会、枚方市老人クラブ連合会、枚方市地域包括支援センター、枚方市社会福祉協議会、枚方市民生委員児童委員協議会

（令和2年4月1日現在）



# 会議の開催

構成機関が連携して如何に消費者被害の未然防止・早期解決に取り組んでいくのかについて意見交換、情報共有することを目的に年に1～2回開催)

## 【設置後、初めての会議の内容】

- ①構成メンバー自己紹介
  - ②協議会の設立趣旨や目的を再確認
  - ③設置後の連携事例の共有
  - ④弁護士による研修
- テーマ：「地域の力で消費者を守ろう 見守りネットワークの意義と役割」
- ⑤その他意見交換

協議会がより実効あるものとするためにはどうすれば良いかこれからみんなで考えていきましょう！



できたら見守り者向けの研修をしてほしいな。

# 「消費者被害対策チーム」会議への参加

地域包括支援センターの社会福祉士部会において、協議会の立ち上げに合わせ創設された「消費者被害対策チーム」の会議に消費生活センターの職員が参加し、如何にして消費者被害を防ぐのかということをテーマに定期的に意見交換を行っています。

そうですね！あわせて啓発物品を作成してもいいかもしれませんですね。

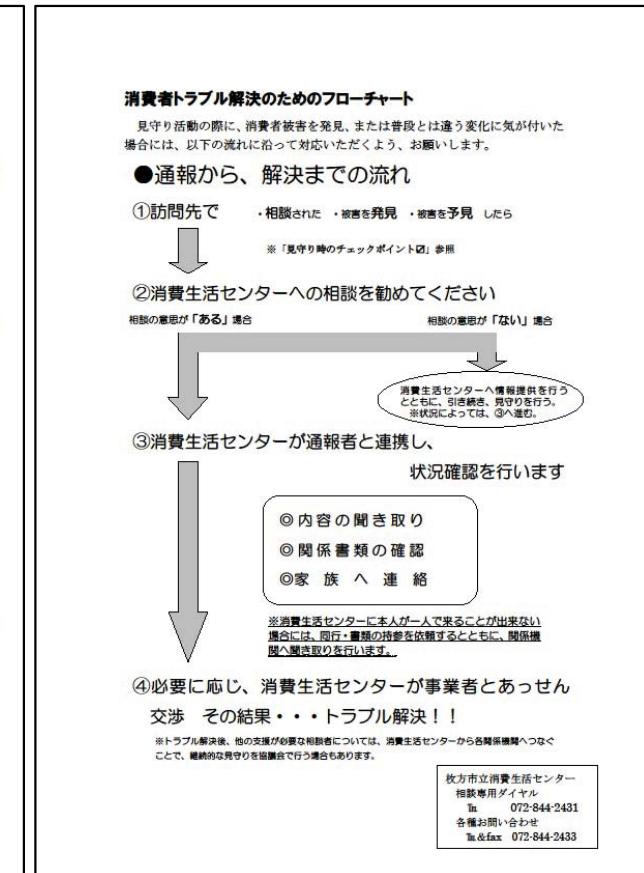


# 「見守り時のチェックポイント」及び「消費者トラブル解決のためのフローチャート」の作成

高齢者等の消費者被害を未然に防止し、早期解決するためには、利用者と接する機会の多いヘルパーさんたちが**日常生活の変化に気づくことが重要**



ケアマネジャーなどが常時携行し、いつでも確認できるようチェックシート及びフローチャートを作成！



# 見守り対応マニュアルの作成

見守りの際のポイントや  
関係機関へつなぐ際の流  
れなどを簡単にまとめた  
「見守り対応マニュア  
ル」を作成し、同マニュ  
アルに基づき運用してい  
ます。



# 駅街頭PR活動

年2回（5月と11月頃）市内主要駅にて協議会の構成メンバーと啓発物品や啓発情報紙等を配布しています。



月間「くらしの赤信号」



ポケットティッシュ



# 消費者被害の未然防止に役に立つ情報発信

## (庁内福祉部署が運用しているSOSネットワークの活用)

SOSネットワークは、徘徊高齢者を 早期発見するためのもの（高齢者の生命と安全を守るためのネットワーク）で、地域包括支援センターだけでなく、市内の全介護事業所（約700か所）へ一斉に情報発信することができます。このネットワークを活用し、消費者被害の未然防止に役に立つ情報を定期的に発信しています。

### 【配信の流れ】

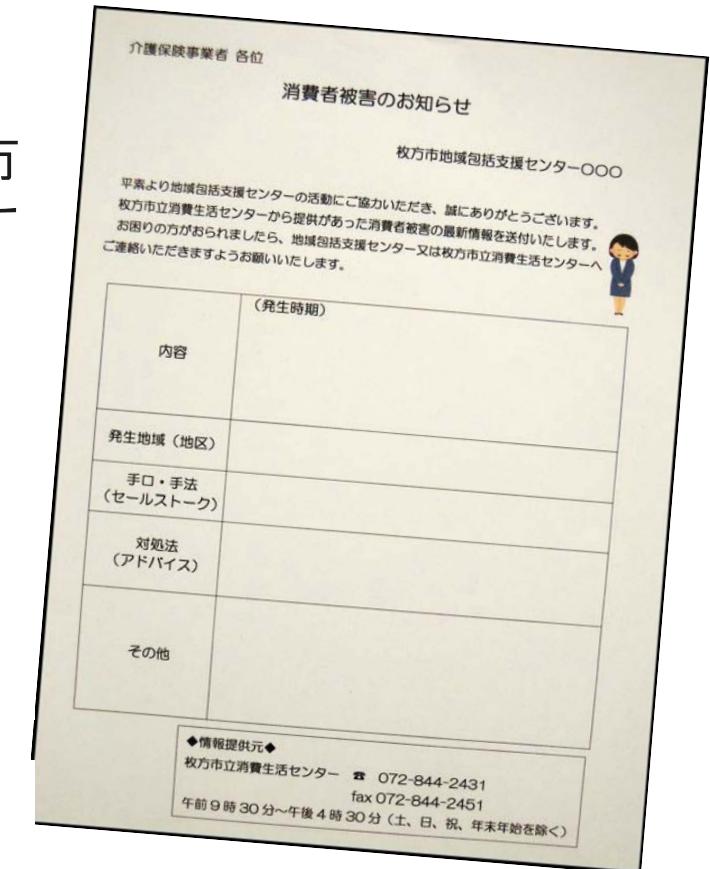
消費生活センターから庁内担当福祉部署へメール送信



福祉部署から地域包括支援センター（市内13か所）へメール送信



各地域包括支援センターから圏域内の全介護事業所へFAXで送信



# 社会福祉協議会との連携事例

高齢の女性から消費生活センターへ「冷蔵庫が止まったようで電気が消えている。足が不自由で電気屋にも行けない。近所にも頼める人はいない。どうしたらよいか」との相談



社会福祉協議会に連絡し、相談者宅へ訪問してもらったところ、「冷蔵庫のメーカーが判明。判断力が低下しており、買い物にも不自由している様子。家族の連絡先も確認し、今後のことと本人と相談する」とのこと



冷蔵庫のメーカーの修理相談窓口を案内するとともに、その後、社会福祉士が定期的に相談者宅へ巡回するなど出口支援につながった。



## 地域包括支援センターとの連携事例

地域包括支援センターから消費生活センターへ「利用者の家族から利用者（高齢の女性）が行きつけのカラオケの女性店主から勧められた染毛剤を買ったようである。マルチ商法の情報はあるか」との連絡を受ける



地域包括支援センター職員が本人とともに来所。経緯を聞き取ると、販売目的隠匿、不実告知等の問題があったので、相手方に連絡をとり、苦情内容と問題点を伝えると返品・返金に応じた。



商品を返品し、後日、相談者の指定口座への入金を確認。  
本人には、カラオケ店とは縁を切るよう強く伝えた。



# 啓発物品の作成

地方消費者行政強化交付金を活用し、協議会名で「訪問お断りステッカー」を令和元年度に85,000枚作成し、関係機関を通じ広く市民へ配布



※大阪府消費者保護条例では、「拒絶の意思を表明している消費者への勧誘行為は、不当な取引行為として禁止されています。

# 協議会設置のメリット

①これまで個人情報の障壁があり、消費者被害を発見しても繋ぐことができなかつたが、設置後は本人同意が得られない場合であってもためらうことなく消費生活センターなどの適切な機関へ繋ぐことができるようになった。（地域包括支援センターケアマネジャー）

②「見守り対応マニュアル」を作成したこと  
で、消費生活センターへの連絡がスムーズに  
行えるようになり、統一的な見守り活動が行  
えるようになった。（福祉部署ケースワー  
カー）

