

## 3 消費生活センターと福祉関係

消費者被害の発見から解決までの過程、また、被害を未然に防止する上で、消費生活センターと福祉関係者との連携が必要です。事案に応じた適切な連携をするために、それぞれの役割について確認しておきましょう。

### Q1

#### 消費生活センターは、どのような機関ですか。

消費者安全法により都道府県には消費生活センターの設置が義務付けられています。消費者センター、消費者情報センター等の名称の場合もあります。消費生活センターは、2019年4月1日現在、全国で858か所あります。また、市町村によっては消費者安全法に基づく消費生活センターがない場合、役場に消費生活相談窓口が設置されています。

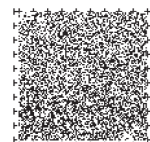
- ◆ 資格をもった相談員、それに準じた専門知識・技術をもった相談員が対応。
- ◆ 電話代はかかりますが、相談は無料。
- ◆ 秘密は守られます。
- ◆ 相談先は、お住まいの地域の消費生活センター等

消費者ホットライン 局番なし 188

消費者庁消費者ホットライン188  
イメージキャラクターイヤン

消費者被害の解決のために、相談員は助言やあっせんを行います。弁護士への委任とは異なり、被害に遭った消費者自身が解決をする主体となりますが、消費者が高齢者や障がい者の場合など、それぞれの相談者の状況に応じた必要な支援を行っています。

例えば、クーリング・オフの通知（はがき等）を事業者へ出す際には、相談員は、契約書等を基に契約の内容を相談者に説明したり、クーリング・オフのはがきの書き方を伝えたりします。消費生活センターのサポートと共に、契約書を探すときや、はがきの用意や投函などの場面で、家



## 者との連携

族や周囲の方々のお手伝いが必要なことがあります。

また、解約や返金といった被害回復を行うために、必要に応じて事業者とあっせん交渉を行います。契約過程の問題性等に基づいて交渉を行うため、まず本人から事業者に対して、契約に至った経緯や希望する解決案について書面で通知する必要がありますが、高齢者等の場合は、身体・体力的な点や記憶力等の点で難しい場合があります。消費生活センターでは、本人の意思を確認した上で必要なサポートを行い、また周囲の方々の協力を得るなどして解決に導きます。

なお、弁護士相談や各種紛争解決機関等のより適切な相談窓口を御案内する場合があります。

また、消費生活センターでは、消費者への教育・啓発も行っています。

### 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。

##### 地域包括支援センター

地域包括支援センターは、地域における高齢者の介護・健康・福祉に関わる総合的な公的相談窓口で、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員等が相互に連携・協働して業務を行っています。市町村が直接運営する直営型と、市町村から委託を受けて運営される委託型とがあります。

地域住民の保健医療の向上と福祉増進について包括的な支援を担う中で、業務を行っています。特に消費者被害と関係のある業務は権利擁護に関する業務（介護保険法第115条の45第2項第2号）<sup>\*1</sup>です。具体的には、高齢者虐待・消費者被害の防止と対応<sup>\*2</sup>、成年後見制度の利用の促進などがあります。

<sup>\*1</sup> 消費生活センターから地域包括支援センターへ消費者被害に関して相談をする根拠となっている。

<sup>\*2</sup> 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）第27条第1項で、「市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。」と定めている。なお、第三者による財産上の不当利得は、高齢者虐待（経済的虐待）の定義には当てはまらないものの、悪質な取引業者が高齢者との間で取引行為を行い、財産上不当な利益を取得して高齢者の財産を危うくする消費者被害が多発していることに鑑み、経済的な虐待に等しいものとする旨、「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」（平成23年（社）日本社会福祉士会）において明記されている（同手引きP144）。

