

(参考資料)

消費者安全確保地域協議会について

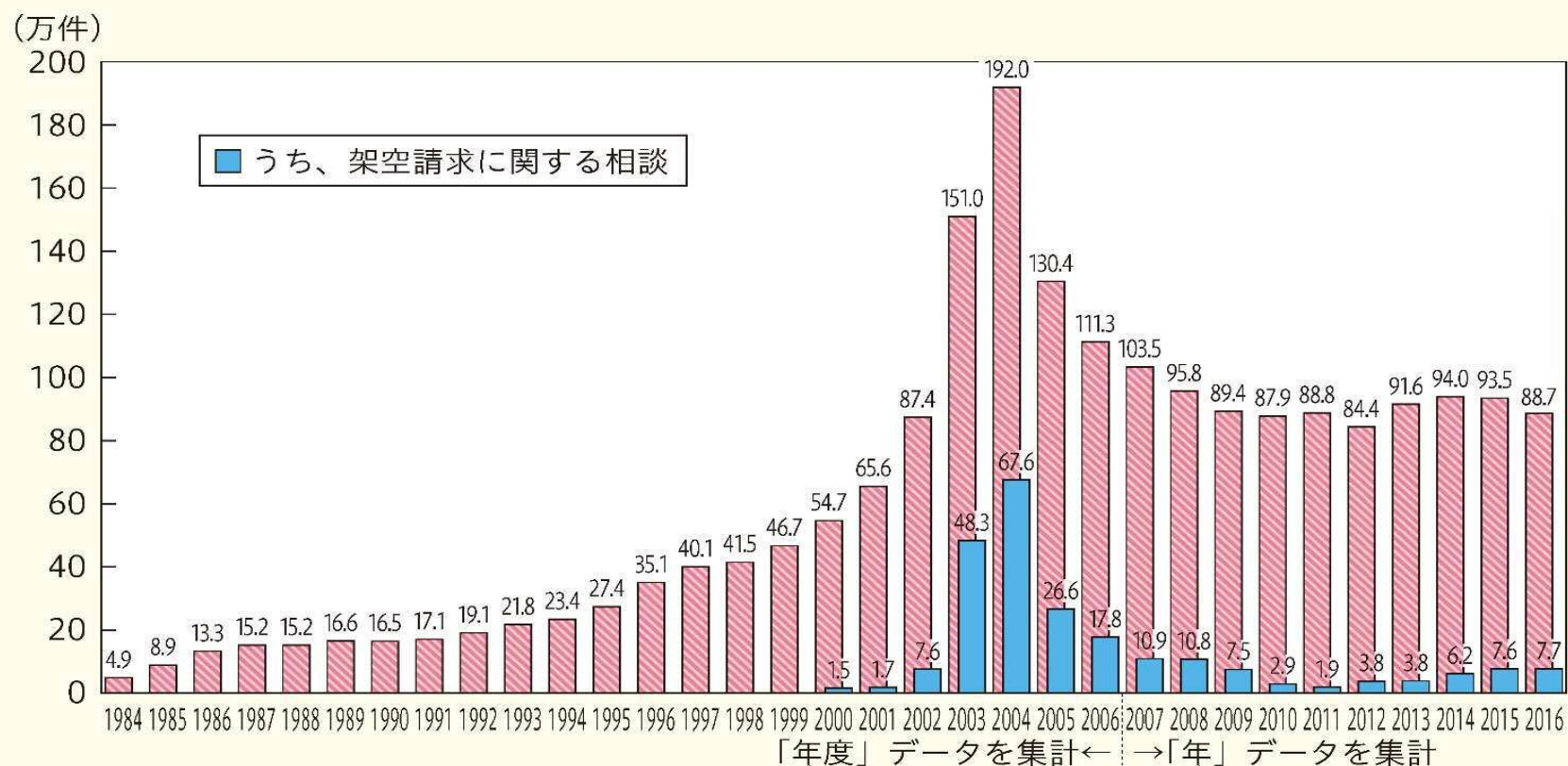
消費者庁 消費者教育・地方協力課



消費者問題の現状：消費生活相談件数

- ・2016年度の消費生活相談件数は、88.7万件。2015年度を下回ったものの、依然として高水準。
- ・情報化が幅広い年齢層に一層広がり、インターネット利用等の情報通信に関する相談が増加。
- ・架空請求に関する相談は7.7万件と、前年並みであるが、5年前に比べ増加。

図表I-1-3-1 消費生活相談件数の推移



- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2017年3月31日までの登録分）。
 2. 1984～2006年度は、国民生活センター「消費生活年報2016」による「年度」データを集計。2007～2016年は「年」データを集計。
 3. 「架空請求」とは、身に覚えのない代金の請求に関するもの。2000年度から集計。
 4. 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

消費者問題の現状：認知症等の高齢者に関する相談

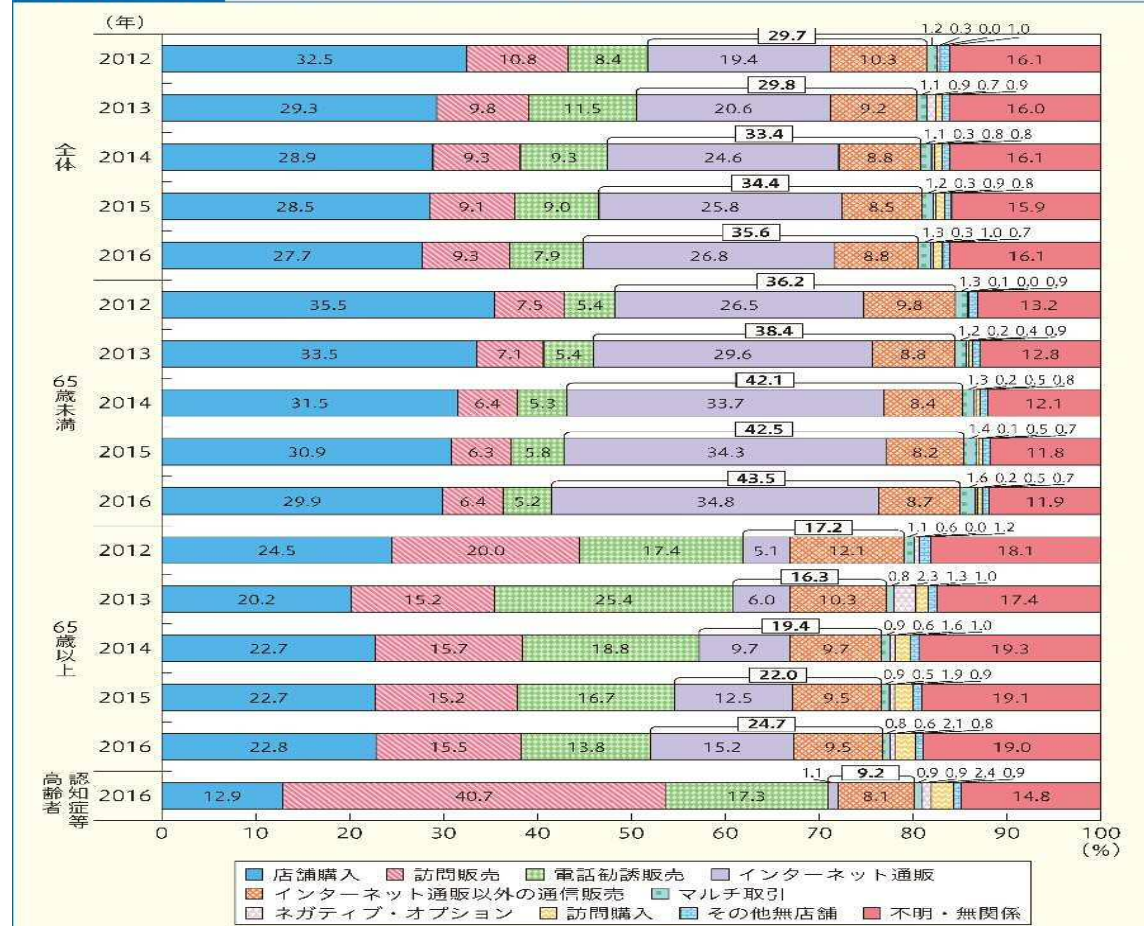
- ・周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談は高水準。
- ・「訪問販売」の割合が高齢者全体より大きく40%超。
- ・本人以外からの相談が多く、本人からの相談は2割に満たない。

図表I-1-3-12 認知症等の高齢者に関する相談件数



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2017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。

図表I-1-3-14 販売購入形態別相談割合の推移



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2017年3月31日までの登録分)。
2. 2013年2月21日以降、特約商取引法改正により「訪問購入」が新設されている。
3. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通号のインターネット通販より広い概念を含んでおり、アダルト情報サイトに代表される、ウェブサイトを利用したサイト利用等、オンラインゲーム等のデジタルコンテンツも、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの扱いには注意が必要。
4. 互換性のため合計は必ずしも一致しない。

高齢者の消費者トラブルの特徴

- ・加齢に伴う判断力低下、契約や同種被害に関する情報不足
- ・昼間に一人で在宅することが多く、訪問販売、電話勧誘販売等に遭いやすい
- ・人を疑わず、話し相手になってくれる販売員を慕って契約するケース
- ・家族・親族間の関係が希薄で孤立している
 - ⇒高齢者の「3つの不安」(お金、孤独、健康)に付け込まれ被害に遭いやすい
 - 自分が被害に遭ったことに気が付きにくい
- ・被害に遭ったと自覚しても、「恥ずかしい」、「家族に迷惑をかけたくない(怒られたくない)」、「騙された自分が悪い」と思う
- ・消費生活センター等の相談窓口があることを知らない
 - ⇒被害に遭っても誰にも相談しない
- ・一度被害に遭うと次々販売により被害が拡大し、支払金額も高額になる
- ・契約した経緯の証明や、判断能力が不十分であったことの証明が困難
 - ⇒被害に遭ってしまうと、経済的・精神的なダメージが大きいうえに、損害を取り戻すことが困難



高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見・救済は喫緊の課題

高齢者本人が消費生活センター等に相談するのを待つのでは遅い

高齢者を取り巻く家族、近隣住民、介護・福祉関係者、警察等、地域の様々な主体が、高齢者の消費生活上の安全に気を配り、何かあったら消費生活センター等につなぐ仕組みの構築が必要

消費者ホットラインの3桁化

全国共通の電話番号
「消費者ホットライン」**188**

い や や !

このようなことで、困った時は消費生活相談窓口にご相談ください。

個人情報が漏れているので削除してあげます、と電話があった。不安だ…

無料で削除します

会場の熱気にのまれ、不要なものを契約してしまった。解約したい…

プロバイダを変えれば安くなると言われたのに、高くなった。解約したい…

プロバイダ ホームページ

危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか？

広告を見て、しわ取りの注射をしたら腫れてしまった…

5歳若返る

健康機器でかゆみが出たら「好転反応」と言われた…

健康機器

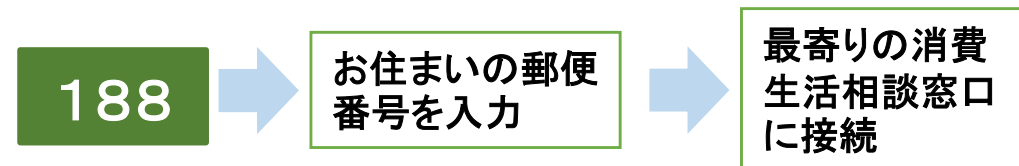
※ケガをしたり痛みを感じたりしたら、まずは医療機関で受診してください。

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」188に御相談ください。

地方公共団体が設置している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。

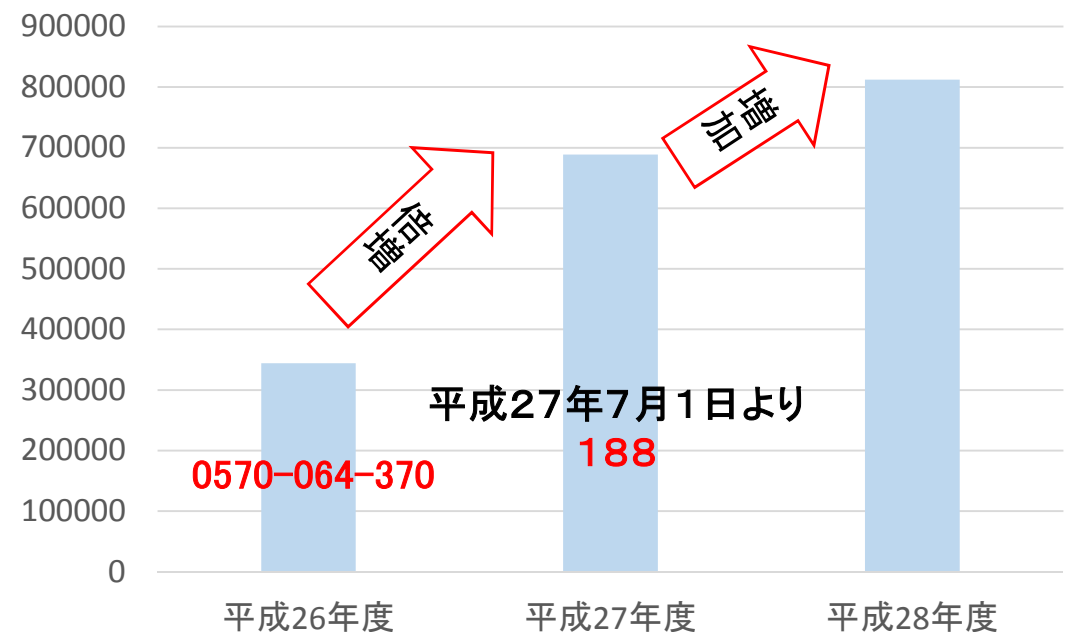
い や や !
188泣き寝入り!
と覚えてね

「消費者ホットライン」188の仕組み



消費生活センター等の接続箇所数 1,374箇所(2017年6月末)

消費者ホットラインの利用件数



⇒ただし…消費者ホットラインの番号「188」を知っていた人は、わずか4.9%

「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況

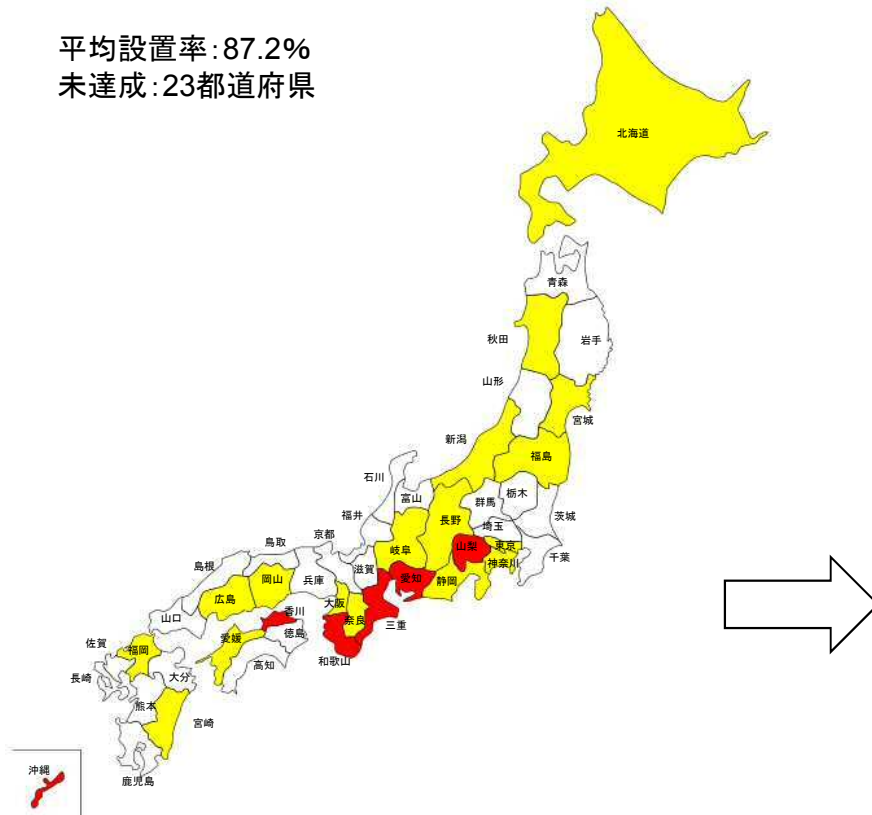
●平成28年4月1日から平成29年4月1日の1年間の進捗状況

政策目標1 相談体制の空白地域解消 1-1 相談窓口未設置の自治体を解消	<未設置地方公共団体> 0市町村 → 0市町村
政策目標2 相談体制の質の向上 2-1 消費生活センター設立促進 - 人口5万人以上の全市町 - 人口5万人未満の市町村の50%以上 【消費生活相談員】 2-2 管内自治体の50%以上に配置 2-3 資格保有率を75%以上に引き上げ 2-4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)	<達成都道府県(設置・配置市町村数、資格保有者数等)> ・24府県 → 30府県 (485市区町 → 509市区町) ・15道府県 → 19道府県 (467市町村 → 522市町村) ・39都道府県 → 41都道府県 (1,327市区町村 → 1,401市区町村) ・22都府県 → 24都府県 (2,701人 → 2,702人) ・9県 → 7県 (平均参加率：91.8% → 90.6%)
政策目標3 適格消費者団体の空白地域解消 3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック (東北、北陸、四国)に適格消費者団体の設立促進	<適格消費者団体数> 14団体 → 16団体 「NPO法人 消費者市民ネットとうほく」(平成29年4月25日認定) 「NPO法人 消費者支援ネットワークいしかわ」(平成29年5月15日認定) <適格消費者団体が存在しないブロック> 四国 (平成29年9月末)
政策目標4 消費者教育の推進 4-1 消費者教育推進計画の策定 消費者教育推進地域協議会の設置 (全都道府県・政令市)	<推進計画の策定> 46都道府県・16政令市 (未策定1県・4政令市) <推進地域協議会の設置> 45都道府県・17政令市 (未設置2県・3政令市) (平成29年9月末)
政策目標5 「見守りネットワーク」の構築 5-1 消費者安全確保地域協議会の設置 (人口5万人以上の全市町)	<人口5万人以上の設置自治体数> 34自治体 (管内の全市町(人口5万人以上)で未設置：29府県) 出所：消費者庁「平成29年度 地方消費者行政の現況調査」

<政策目標2-1①> 消費生活センター設立促進(人口5万人以上の全市町)

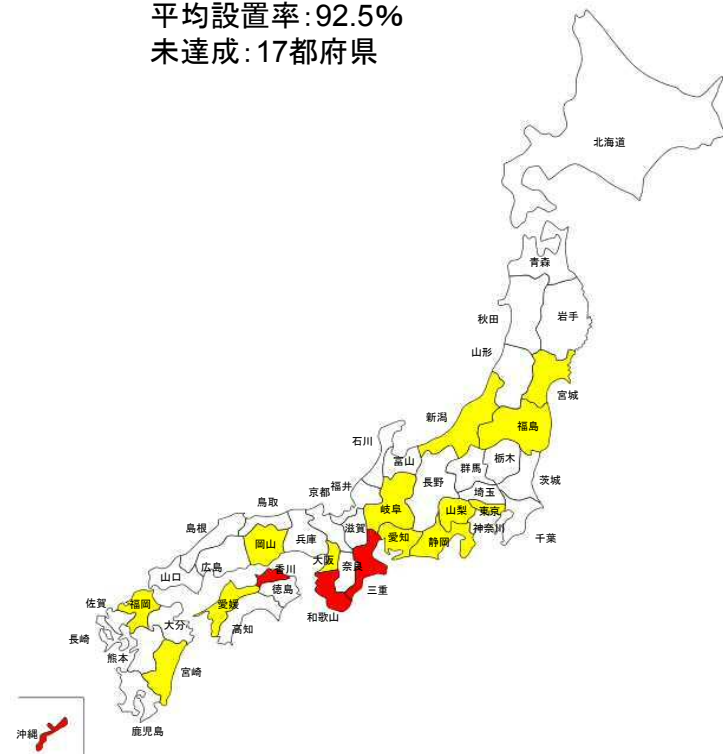
平成28年4月1日現在

平均設置率:87.2%
未達成:23都道府県



平成29年4月1日現在

平均設置率:92.5%
未達成:17都府県



- : 設置率 100% (24府県 → 30道府県)
- : 設置率 50%以上100%未満 (17都道府県 → 13都府県)
- : 設置率 50%未満 (6県 → 4県)

↑北海道、秋田県、神奈川県、長野県、奈良県、広島県
↑山梨県、愛知県

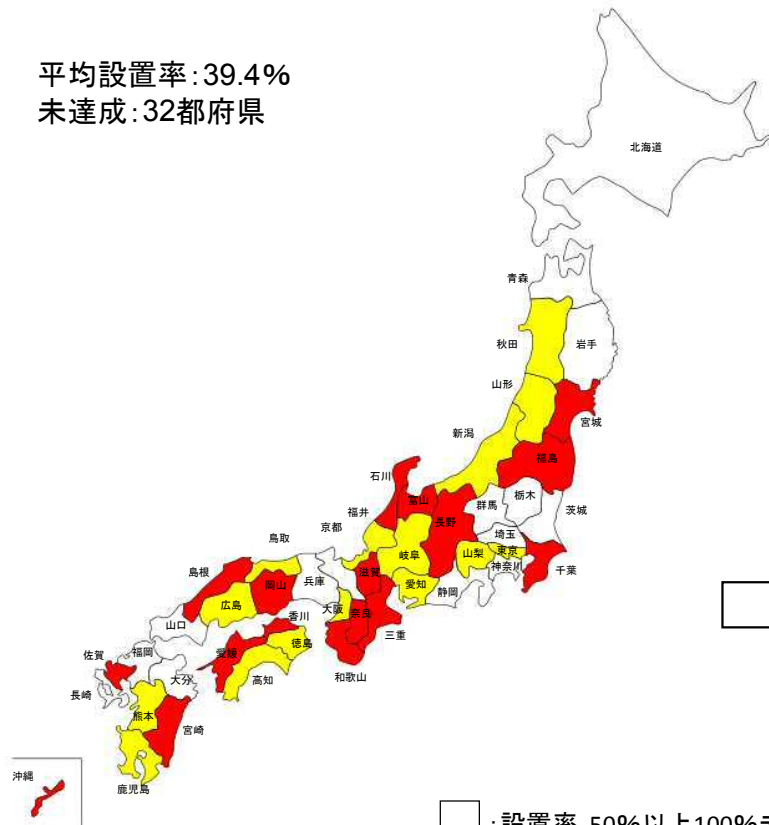
※対象自治体:人口5万人以上の管内市町村

<政策目標2-1②>

消費生活センター設立促進(人口5万人未満の市町村50%以上)

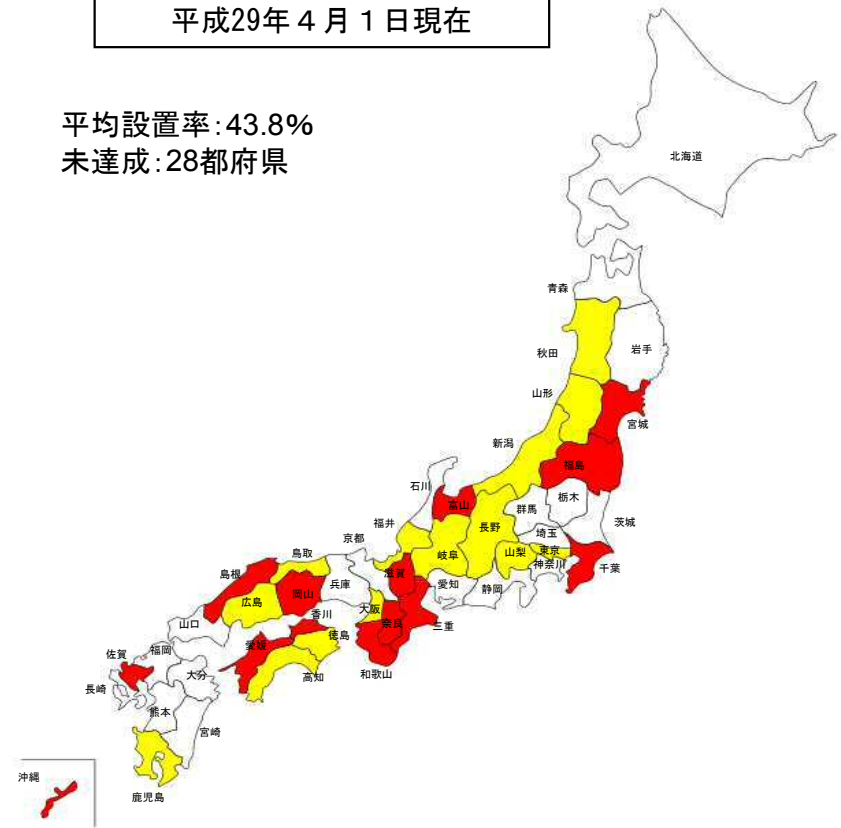
平成28年4月1日現在

平均設置率:39.4%
未達成:32都府県



平成29年4月1日現在

平均設置率:43.8%
未達成:28都府県



□ : 設置率 50%以上100%未満 (15道府県 → 19道府県)

■ : 設置率 20%以上50%未満 (15都府県 → 14都府県)

■ : 設置率 20%未満 (17県 → 14県)

※対象自治体:人口5万人未満の管内市町村

↑石川県、愛知県、熊本県、宮崎県

↑長野県

出所: 消費者庁「平成29年度 地方消費者行政の現況調査」

地方公共団体における消費者安全確保地域協議会

- ・ 高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人など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た**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）**を構築

【背景】

- ・ 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・ 相談体制の整備に加え、**消費生活上特に配慮を要する消費者**に対する更なる取組が必要
⇒消費者安全法の改正（平成26年6月成立）により、地域で高齢者等を見守るための**消費者安全確保地域協議会**を組織することが可能に

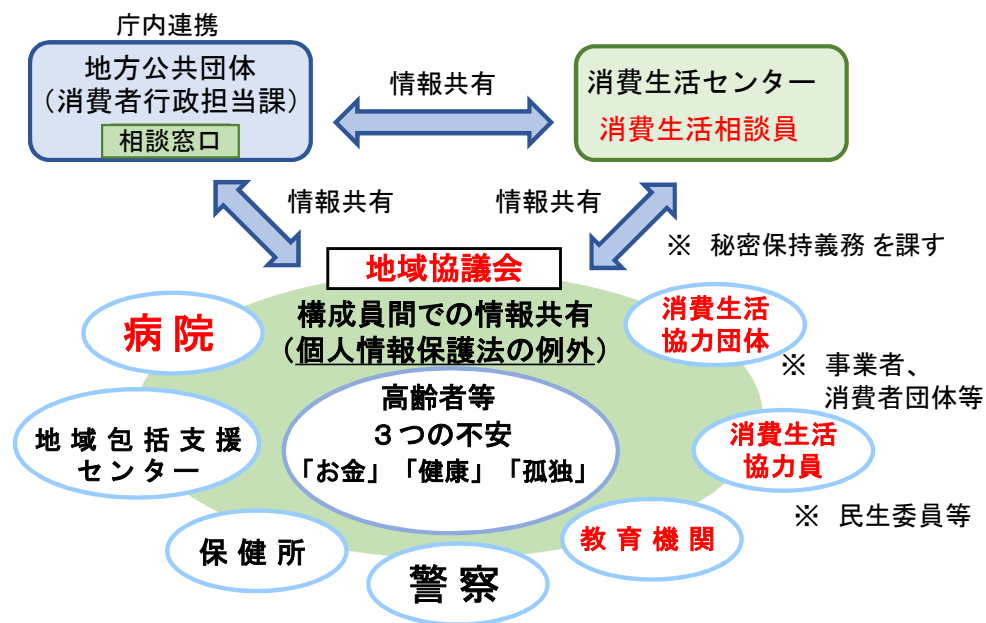
【制度の概要】

- ・ 協議会の役割：構成員間での必要な**情報交換、協議**
- ・ 構成員の役割：消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を**見守ること**その他の必要な取組を実施
- ・ 構成員：
 - ・ 地方公共団体の機関（消費生活センター等）
 - ・ 医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
 - ・ 警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
 - ・ 教育関係（教育委員会等）
 - ・ 事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
 - ・ 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- ・ 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）

【今後の取組】

- ・ 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進（**人口5万人以上の全市町**）（「地方消費者行政強化作戦」（平成27年3月24日）（2017年7月31日現在 44地方公共団体（うち、人口5万人以上の市町は30市））
- ・ 消費者安全確保地域協議会設置済地方公共団体の**先進事例集**の作成
- ・ **徳島におけるモデル事業（全県的に地域協議会を構築）**

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



取組内容、設置の意義

○協議会の活動・取組内容

- ・協議会は、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（法第11条の4第1項）
協議会の構成員は、協議の結果に基づき、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行う（同第2項）
- ・「見守ること」は「その他の必要な取組」の例示。
将来的には見守り活動まで行われることが理想ではあるが、構成員間で、消費者被害の動向等を共有し対策を協議するだけでも協議会の取組として位置付けることは可能。

○協議会の設置の意義（特に、個人情報を取り扱わない協議会の場合）

- ・消費者被害に関する関係機関の関心を高め、高齢者等への情報提供のネタを頻繁に提供
- ・関係機関に消費生活センター等の役割を知ってもらう
- ・双方が「顔を知った関係」になる
⇒何かが起きたときに、関係機関から消費生活センターに情報が上がってきやすくなる
＝消費者被害が見つかりやすい仕組み
- ・関係部署・機関同士の連携体制を法的裏付けのある制度として構築し、継続させていくことができる
＝人事異動に左右されない、キーパーソンに頼りきりにならない

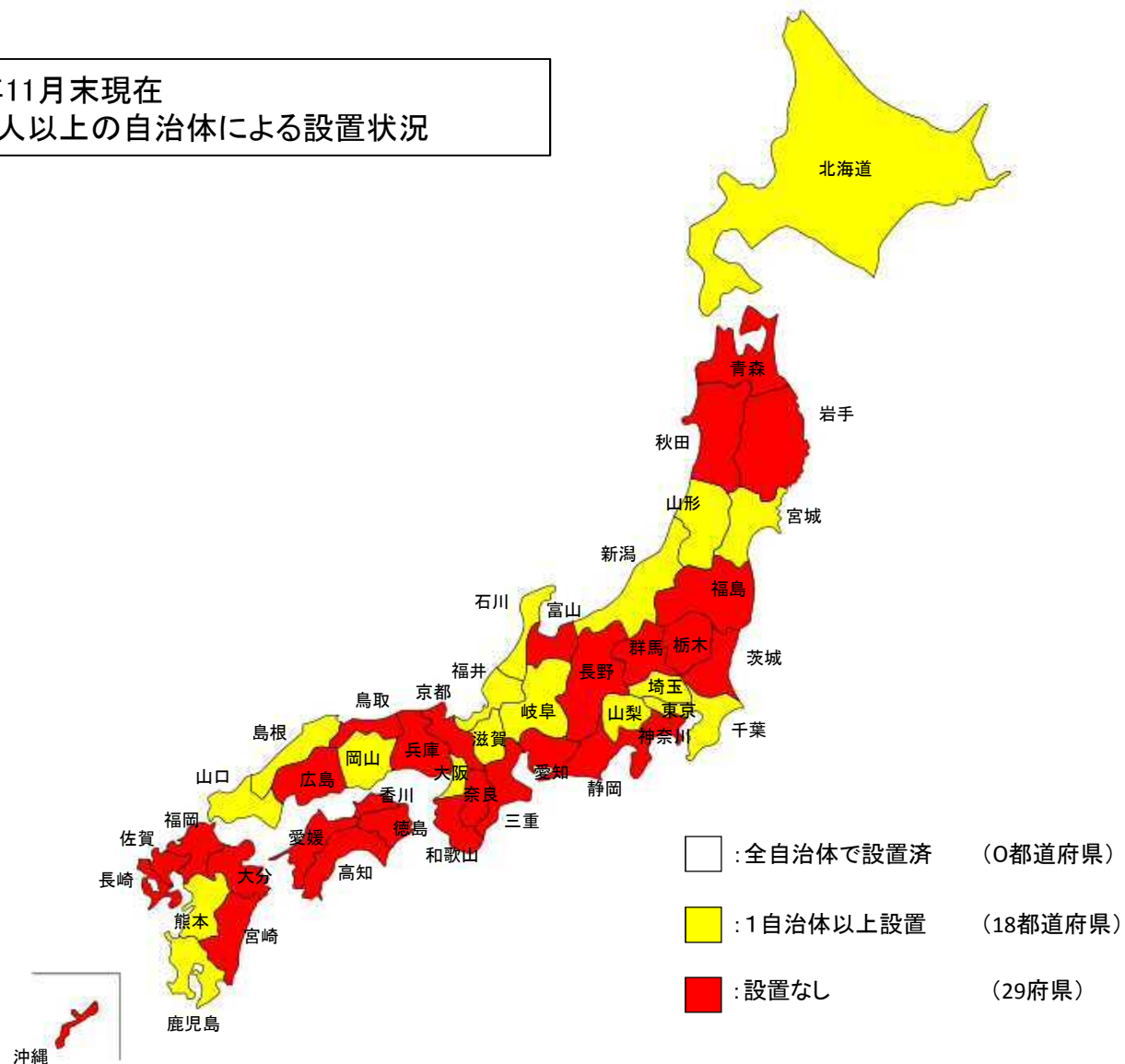
個人情報取扱

○見守り等の対象者に関する個人情報の取扱い

- ・協議会を組織する意義の一つは、構成員間で見守り等の対象者に関する個人情報を提供できるようにすること。
※地方公共団体等が保有する個人情報を第三者に提供することは、個人情報保護条例等により、法令に基づく場合等を除き、原則として禁止。
⇒改正消費者安全法では、見守り等の取組を行う地域協議会の構成員間で必要な情報（個人情報）を提供できる旨を規定（法第11条の4第3項）
- ・構成員が見守り等をより効果的かつ円滑に行うため、「見守りリスト」を作成する見守り等の取組の対象となる者を適切に選ぶことが必要。
⇒事務局が、当該地方公共団体内の他の部署が保有している既存の名簿や消費生活相談により得た情報、消費者庁等から提供された情報等を管理し、見守り等の取組の対象となる者のリストを作成することで、構成員が見守り活動を行うという方法が想定される。
- ・警察庁から各都道府県警察本部長宛に、地域協議会からの求めに応じて、必要な範囲で特殊詐欺等の捜査の過程で押収した名簿に基づくリストに登載されている者の情報提供を推進すべき旨の通知も発出。
※平成29年5月15日丁生企発第261号等 <http://www.npa.go.jp/laws/notification/seian/seiki/seianki20170515.pdf>
- ・見守り等の対象者の個人情報を提供する場合、必ずしも構成員全員に共有する必要はない。むしろ、実際に見守りを行う構成員の一部に限り提供するといった措置が必要。

＜政策目標5＞消費者安全確保地域協議会の設置（人口5万人以上の全市町）

平成29年11月末現在
人口5万人以上の自治体による設置状況



消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）：高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人など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た消費者安全法に基づく組織

<政策目標5> 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

協議会設置自治体数(平成29年11月末時点:消費者庁への報告日ベース):56自治体(うち5万人以上の市区:36自治体)

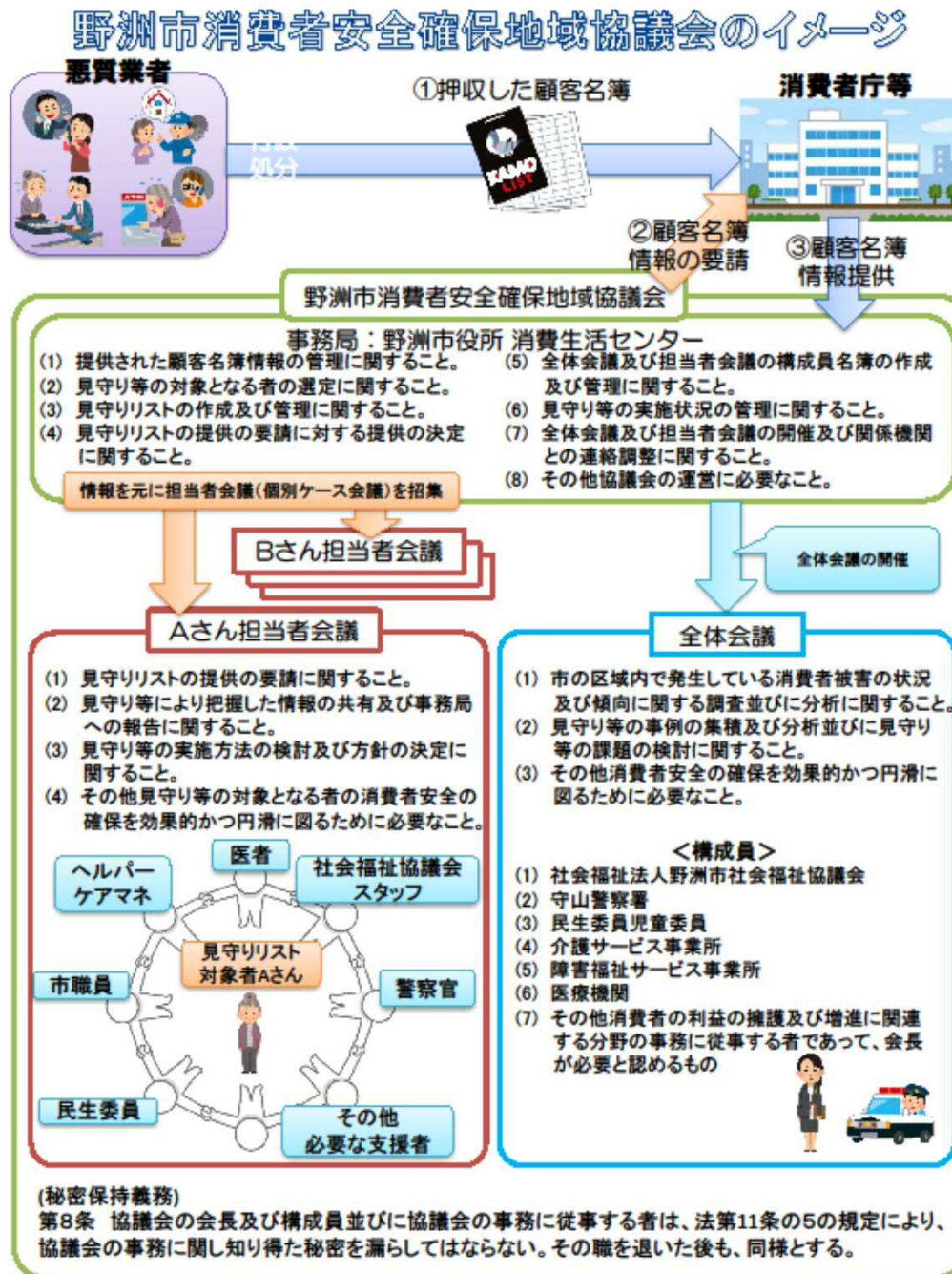
都道府県	市区町村	設置日	5万人以上の市区
北海道		2016/4/1	道
	豊浦町	2016/7/13	
	江別市	2016/5/27	○
	釧路市	2017/5/22	○
	登別市	2016/12/16	○
宮城県	仙台市	2016/4/1	○
山形県	山形市	2017/3/31	○
埼玉県	行田市	2016/4/1	○
	日高市	2016/4/1	○
	吉川市	2016/4/1	○
	小鹿野町	2016/4/1	
	志木市	2016/9/1	○
	上尾市	2017/4/1	○
	白岡市	2017/4/1	○
	加須市	2017/4/28	○
千葉県	船橋市	2016/10/1	○
	富里市	2016/4/1	
東京都	千代田区	2016/4/1	○
	多摩市	2016/4/1	○
	板橋区	2016/7/22	○
	新宿区	2017/4/1	○
新潟県	佐渡市	2016/11/16	○
	魚沼市	2017/1/26	
	弥彦村	2017/8/3	
	村上市	2017/10/24	○
	柏崎市	2017/11/22	○
石川県	能美市	2016/10/21	
	加賀市	2017/4/1	○
	宝達志水町	2017/3/1	
	能登町	2017/4/1	

都道府県	市区町村	設置日	5万人以上の市区
福井県		2016/6/30	県
	坂井市	2017/2/27	○
山梨県	甲府市	2016/11/1	○
岐阜県	岐阜市	2016/11/17	○
愛知県		2016/10/19	県
滋賀県	野洲市	2016/10/1	○
大阪府	八尾市	2016/4/1	○
	和泉市	2016/9/6	○
	交野市	2016/11/1	○
	岸和田市	2017/4/1	○
	豊中市	2017/4/1	○
島根県		2016/4/1	県
	松江市	2016/10/17	○
	飯南町	2017/4/1	
岡山県	岡山市	2016/9/16	○
山口県	下松市	2016/12/9	○
	周南市	2017/8/1	○
徳島県	板野町	2016/4/1	
福岡県	荏田町	2016/12/26	
	筑前町	2017/7/1	
	川崎町	2017/9/4	
長崎県		2017/6/2	県
	東彼杵町	2017/4/1	
	松浦市	2017/11/15	
熊本県	菊池市	2016/4/1	○
鹿児島県	鹿屋市	2017/7/1	○

http://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/list/ にデータを掲載

先行事例 滋賀県野洲市

～個人情報を取り扱うものとし、法第11条の2の情報提供を受けた事例～



・消費者安全法の改正に伴い、まず条例の制定を検討。「野洲市くらし支えあい条例」第8条に協議会を設置することを明記し、「野洲市消費者安全確保地域協議会設置要綱」も制定。

・協議会の立ち上げに係る予算については、地方消費者行政推進交付金を活用することで確保。

・協議会の具体的取組に関しては、平成29年度から実施。

野洲市の区域内で発生している消費者被害情報の調査や分析、見守り事例の集積、課題の検討等を行う全体会議を年3回開催し、具体的な見守り活動については、見守り等の対象となる者に関わりのある構成員のみが参加する担当者会議を適宜行う。

・見守り活動の対象となる者の選定に用いるため、平成29年1月末に、消費者庁から消費者安全法第11条の2第1項の規定に基づく情報提供を受けた。当該情報と野洲市が保有しているPIO-NET情報、高齢者、障害者情報及び警察の保有する情報と照らし合わせて、事務局が「見守りリスト」を作成。

高齢化を背景として、消費者被害に遭う可能性の高い
「見守りの必要な者」が増加



見守りの必要な者・・・

緊急時には防災、平時でも病気など様々なリスクを抱えている。
加えて、消費者被害に遭うことも経済的・精神的に大きなリスク。



「地域の力」を結集して、消費者被害も含めた見守り活動が重要。

- ・まずは、消費者被害を見つけたときには、188へ！！
- ・消費者被害への共通理解を深めて、実効性のある見守りを！！