

令和5(2023)年2月27日(月) みよし市地域包括ケア推進会議 資料

消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) の設置について

令和5(2023)年2月27日
みよし市産業課 (みよし市消費生活センター)

みよし市消費生活センターについて

【みよし市消費生活センターとは？】

- ▶ 消費者安全法第10条の2第1項に基づく、消費者トラブル解決のための相談窓口です。
- ▶ みよし市役所4階相談室（産業課の隣）に開設しています。
相談可能日時は月・水曜の午前9時から正午までと、木・金曜の午後1時半から午後4時半までです。

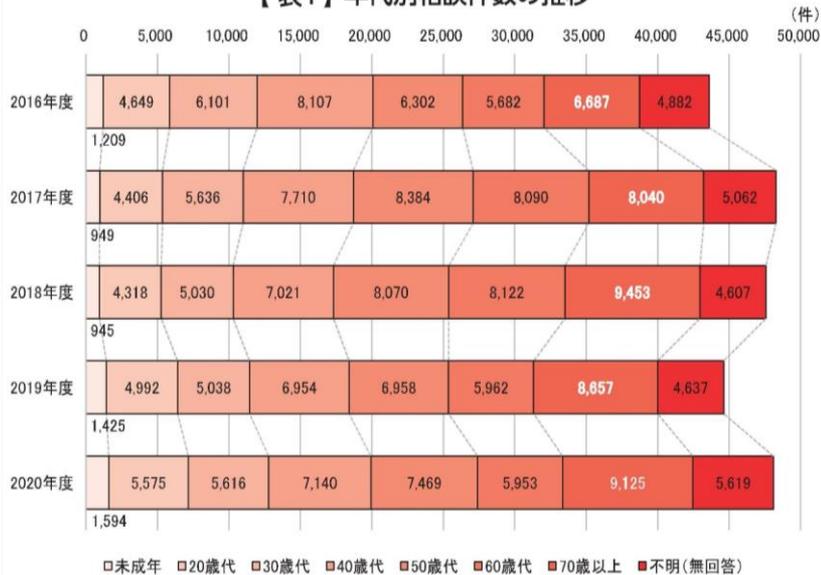
【センターの業務について】

- ▶ 相談業務は、消費生活相談員資格所有者が行います。
- ▶ 消費者被害の相談、暮らしに役立つ情報提供、消費者教育等を行っています。
- ▶ クーリングオフ手続きをアドバイスしたり、事業者との交渉を行ったりしています。

消費者トラブルの傾向

【高齢者からの相談が多く、相手方への支払額も高齢者で高い！】

【表1】年代別相談件数の推移



【表2】「平均既払額」の年代別状況

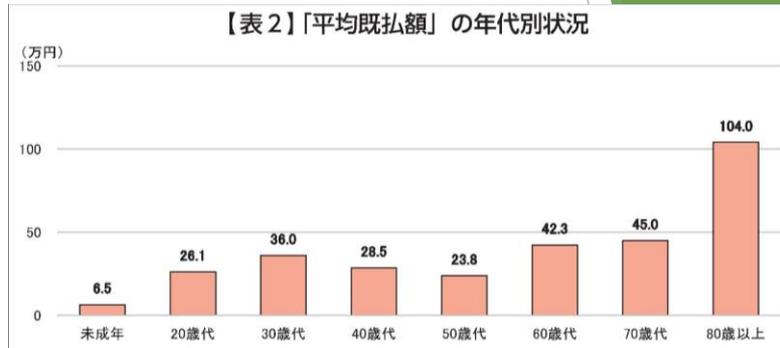


表1 愛知県及び市町村に寄せられた高齢者（70歳以上）の相談件数は近年高止まりの傾向。

表2 「平均既払額」（＝相手方へ支払った額）も80歳以上で100万円を超える。

出展：愛知県「高齢者等消費者被害見守りハンドブックあいち」より

【なぜ高齢者がターゲットに？】

「高齢者が抱える様々な不安。」

「騙された自分が悪かった、騙されて恥ずかしいと自らを責める傾向。」

「長く話してもらったので断るのは相手に悪いといった気遣い。」

など高齢者の特性により①ターゲットになりやすく②潜在化しやすいとされています。

【現状の課題】

加えて、現状ではセンターへの相談は本人からの相談に限られていることから、高齢者等の消費者トラブルが潜在化しており、目に見える部分は氷山の一角である可能性もあります。

消費者安全確保地域協議会とは

【消費者安全確保地域協議会とは？】

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）のイメージ



「消費者安全確保地域協議会」は高齢者等の消費者被害の深刻化を受け、平成26年の消費者安全法改正において新たに設けられた制度です。

地方公共団体の関係機関により構成され、消費生活上特に配慮を要する消費者（高齢者、障がい者等）の見守りなど必要な取り組みを行うための情報交換・協議を行う協議会です。

高齢者等の消費者被害の防止のため、厚生労働省は福祉部局と消費者行政部局との連携の促進を求めており、既存の福祉部局等のネットワークを「消費者安全確保地域協議会」と位置づけ、見守りの実効性を高めたいとしています。

消費者安全確保地域協議会が設置されると

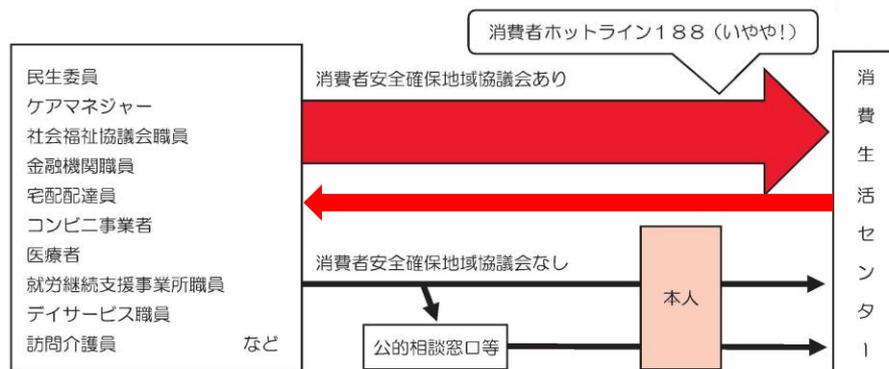
【 個人情報保護法の例外規定が適用されます 】

- ▶ 消費者安全法第11条の4第3項では、消費者安全の確保の取り組みのため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。」と法定されました。
- ▶ 法定により、個人情報保護法第23条第1項第1号「法令に基づく場合」の例外規定が適用できることとなり、本人の同意なく構成員間での情報提供ができます。

【 具体的には何が出来る？ 】

- ▶ 消費者安全確保地域協議会の構成員が見守る方について、本人の同意なく消費生活センターへ相談を行うことが可能となります。
- ▶ 消費生活センターに相談があった方で、今後も見守りが必要と思われる方の情報を、本人の同意なく消費者安全確保地域協議会の構成員へ提供することができます。

関係者の連携例



愛知県内の設置状況とむすび

【 愛知県内の設置状況 】

- ▶ 令和4年7月末現在、県内54の市町村の内26市町が設置済み。
- ▶ 設置の手法として、既存のネットワークを「消費者安全確保地域協議会」を兼ねると位置づけし設置としている市町が多数。

【 むすび 】

高齢者等を取り巻く消費者トラブルのケアは、何より周囲の方の見守りが効果的です。つきましては、「みよし市地域包括ケア推進会議」が「消費者安全確保地域協議会」を兼ねることにつきまして、ご承認いただきますようお願い申し上げます。