

# 消費者安全確保地域協議会

吉川市における設置経緯と  
福祉部門との個人情報共有・活用について

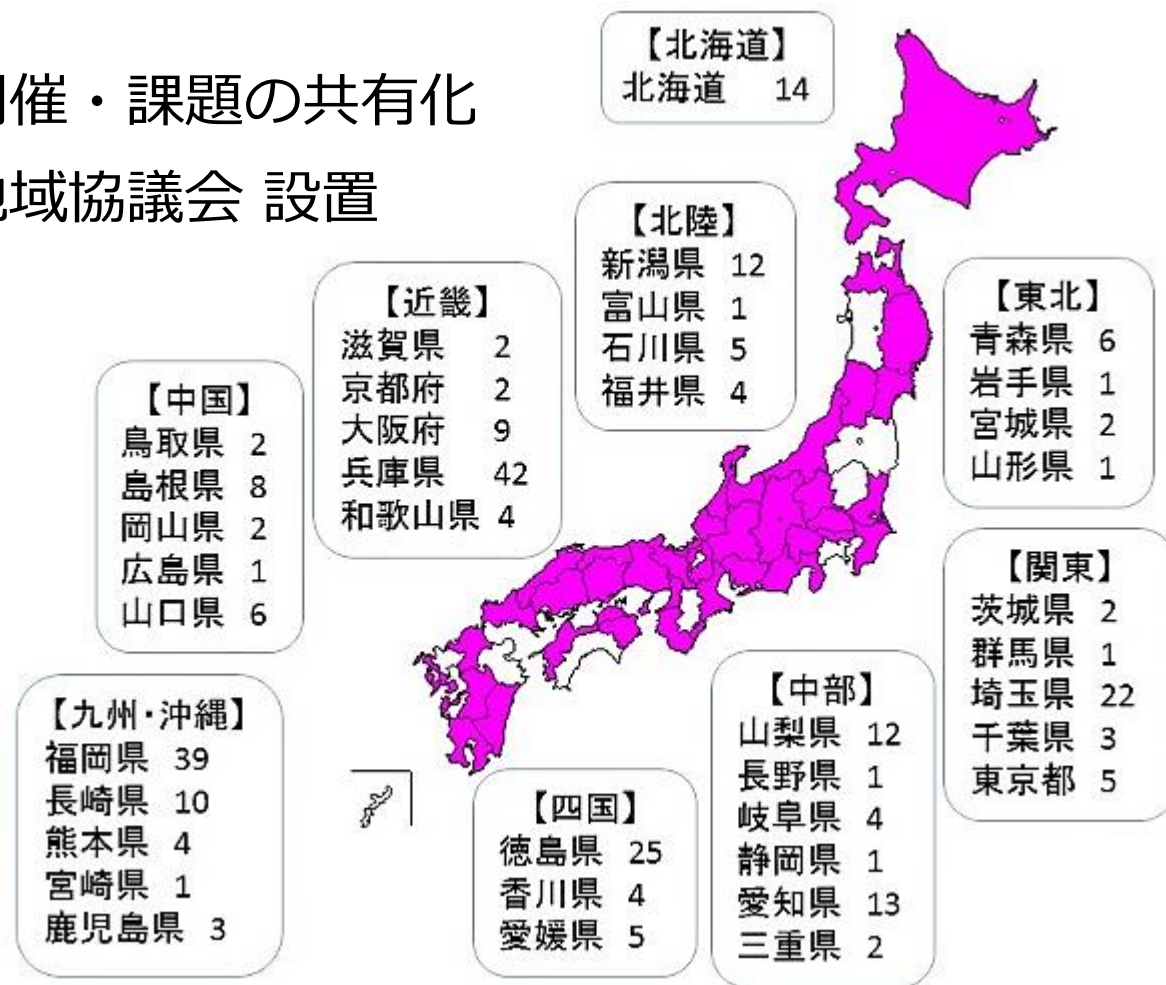
吉川市 産業振興部 商工課 消費労政係



# 吉川市消費者安全確保地域協議会の設置について

- 平成20年4月 吉川市要援護者見守りネットワーク 実施
- 平成26年6月 消費者安全法 改正
- 平成27年 関係課での検討会議を開催・課題の共有化
- 平成28年4月 吉川市消費者安全確保地域協議会 設置

【右図】 消費者庁HPより抜粋  
消費者安全確保地域協議会 設置済  
地方公共団体 **281団体** [R2年7月末日現在]  
※広域連携を含む



# 消費者庁における地域協議会の設置目標

平成31年3月末時点で、人口5万人以下の地方公共団体も含め209の地方公共団体にて地域協議会を設置済み。

- 平成31年4月26日  
『消費者安全確保地域協議会設置の手引き』を消費者庁が公表。

消費者庁では、人口5万人以上の全市町で地域協議会の設置を目標として掲げている。

(埼玉県は全市町村での設置を目標)

## 消費者安全確保地域協議会設置の手引き

泣き寝入りは超いやや！



消費者庁 消費者ホットライン

188

イメージキャラクター イヤヤン

平成31年4月 消費者庁



# 地域協議会設置が求められる背景 – 見守りの重要性 –

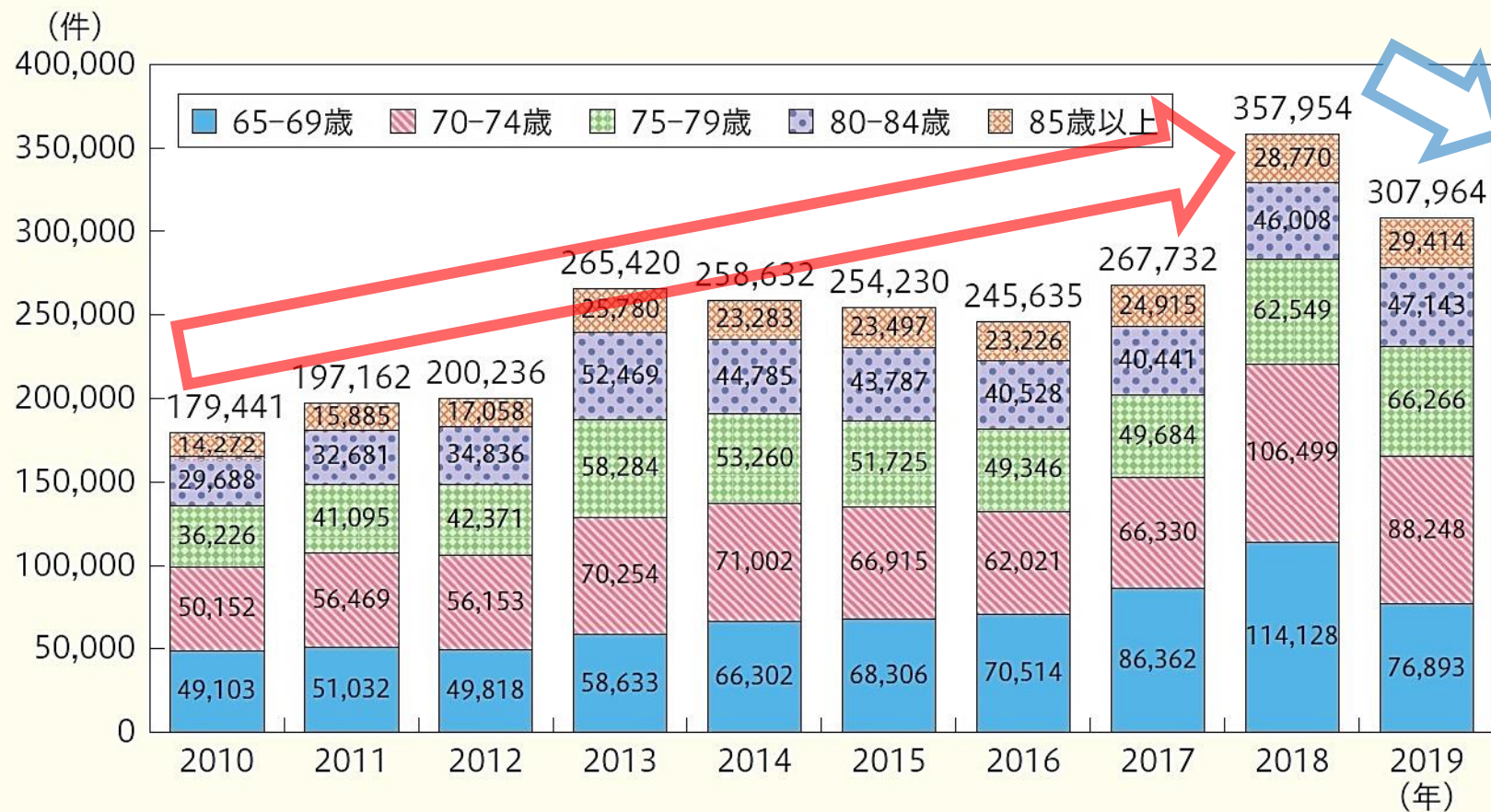
高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止のためには、普段から地域の見守り活動を行う者（福祉関係者、医療・保健関係者、警察・司法関係者、教育関係者、事業者等）が消費者被害を察知した際に、スムーズに解決に繋げる必要がある。



平成26年の消費者安全法の改正において、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者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」を設置できることが規定された。

# 高齢消費者 – 被害の現状 –

図表I-1-3-11 高齢者に関する消費生活相談件数



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2020年3月31日までの登録分)。  
2. 契約当事者が65歳以上の相談。

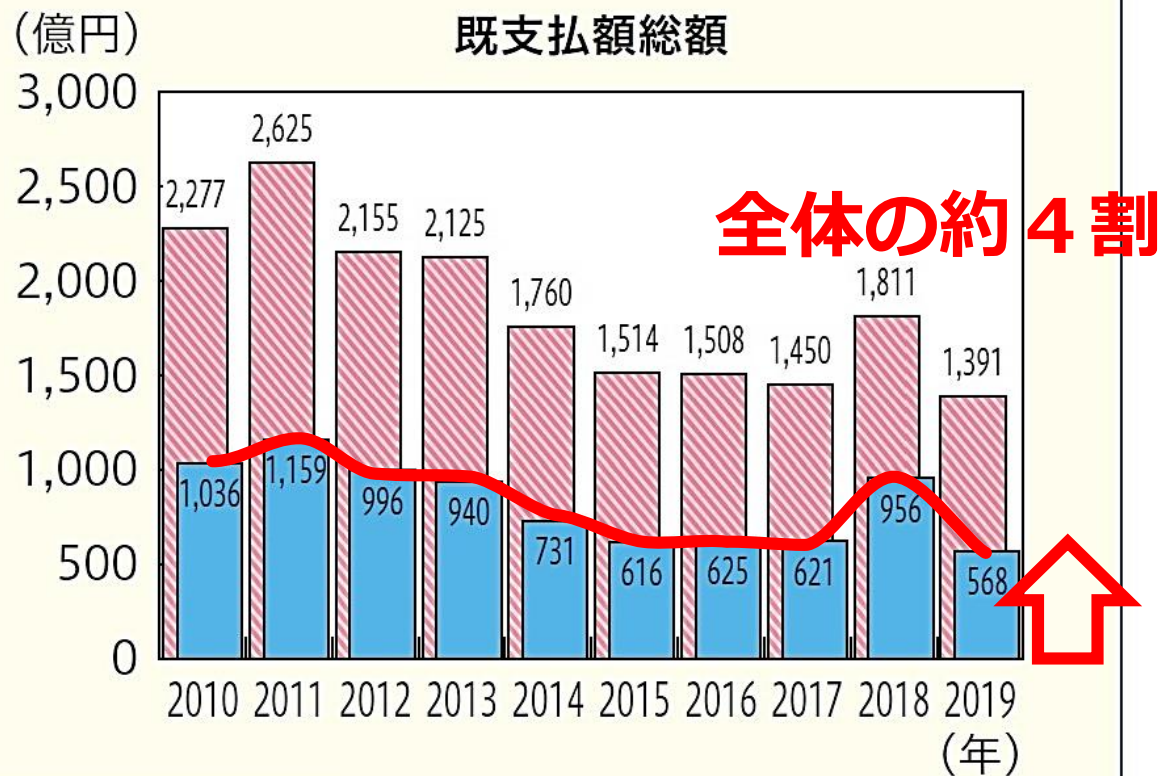
**2013年は健康食品  
送り付け等、  
2018年は架空請求  
等の被害が急増**

**PIO-NETに寄せら  
れる991,575件の  
うち、65歳以上の  
高齢者に係る相談は  
36%と高い水準**

**(「消費生活年報2019」)**

# 高齢消費者 – 被害の現状 –

図表I-1-3-4 契約購入金額総額・既支払額総額



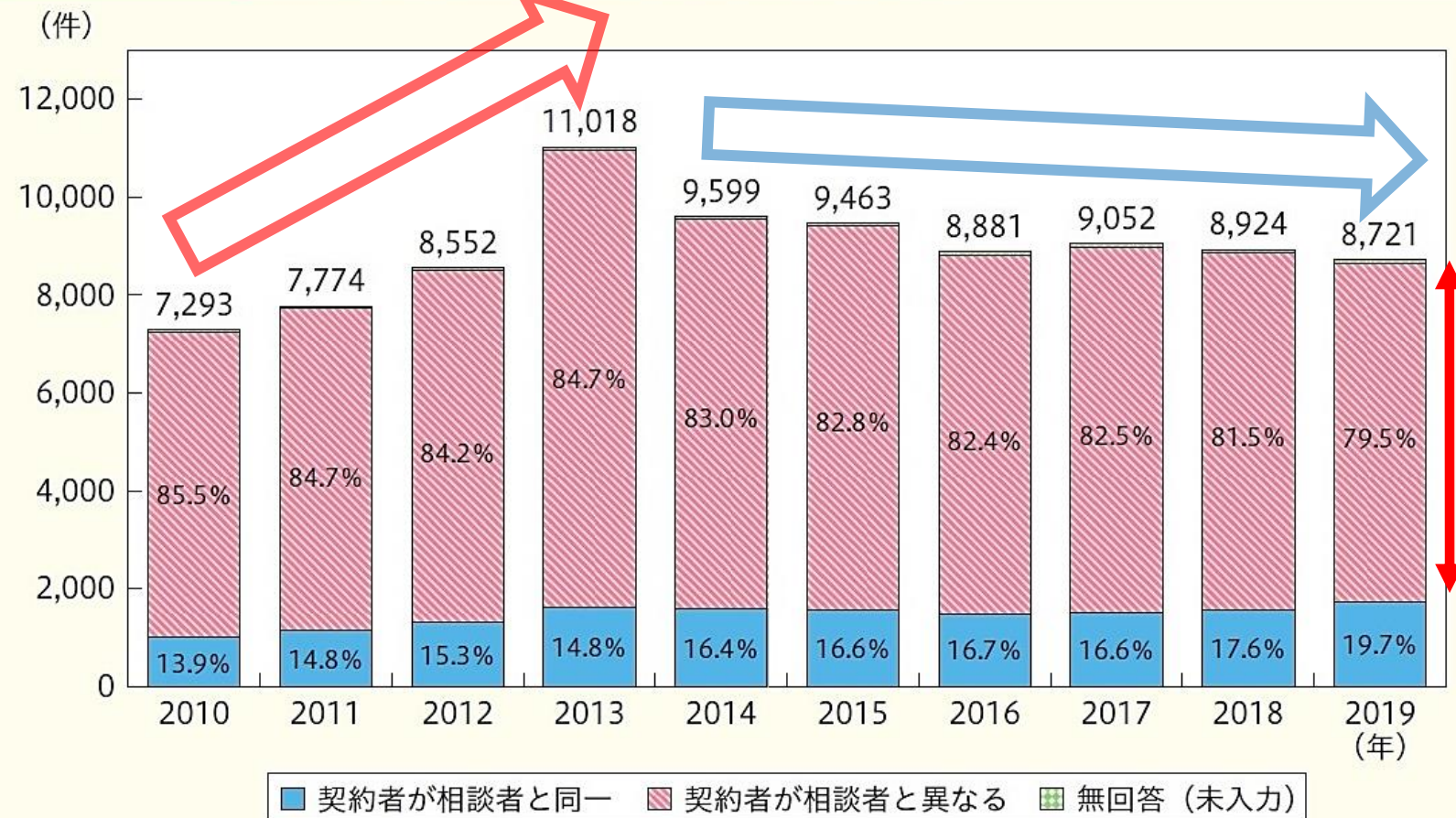
全体 うち、65歳以上

(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2020年3月31日までの登録分)。



# 高齢消費者 – 被害の現状 –

図表I-1-3-13 認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2020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。  
3. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

2013年の急増以降は、  
ほぼ横ばい状態

認知症等の高齢者に関する消費生活相談は、8割が本人以外から寄せられている

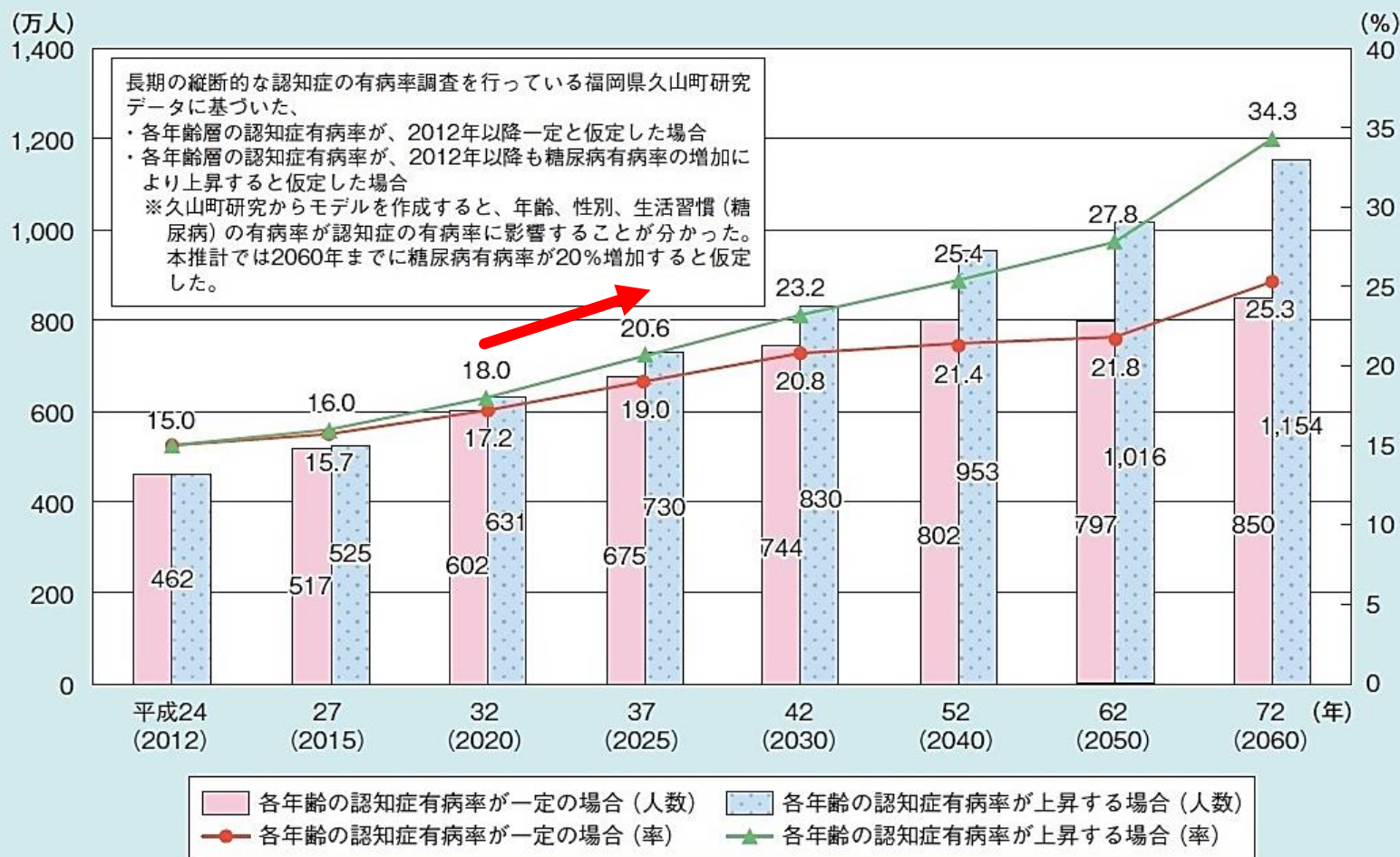


見守り関係者による「気づき」が何よりも大切



# 高齢消費者 – 被害の現状 –

図1-2-12 65歳以上の認知症患者数と有病率の将来推計



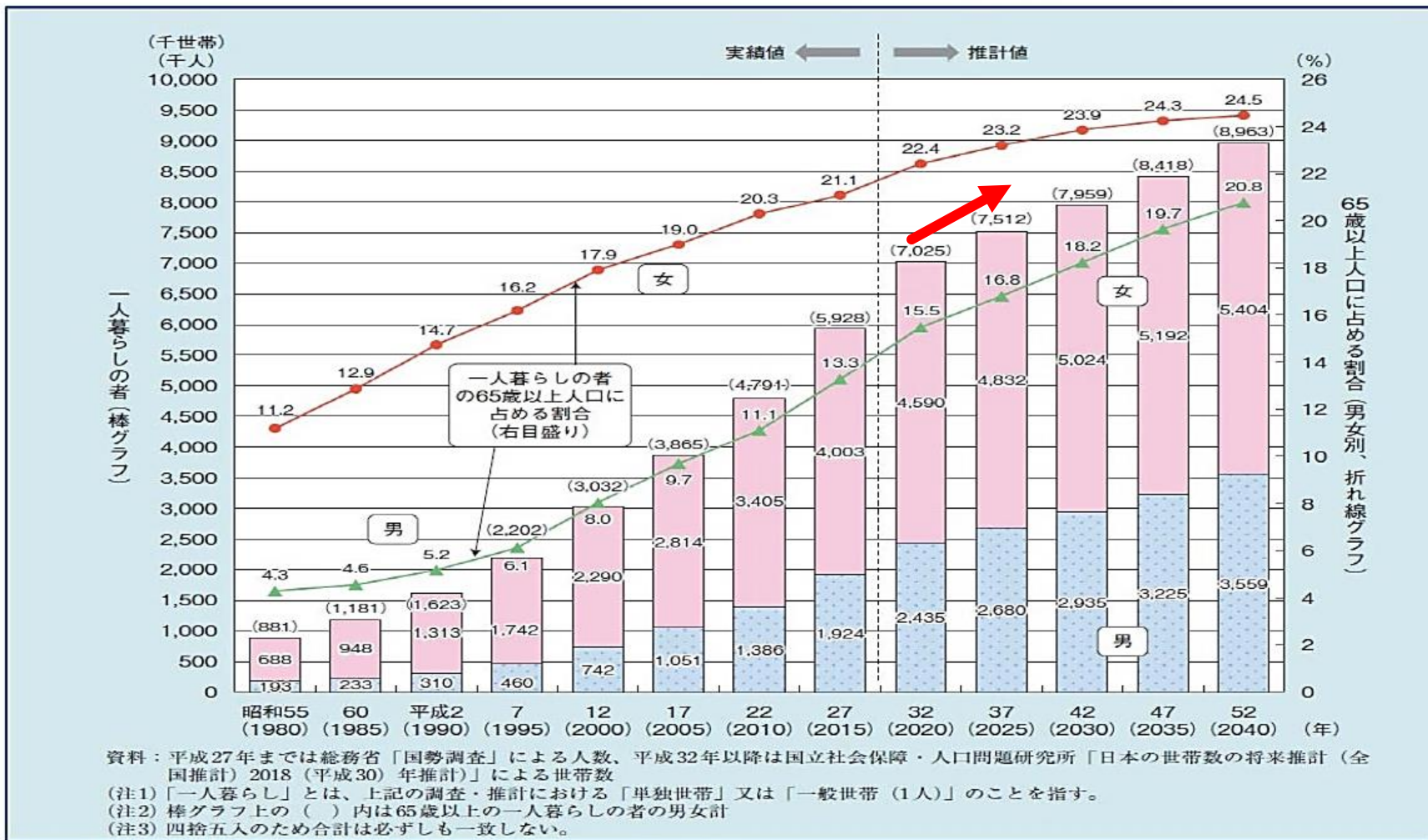
**平成37年  
(令和7年) には  
65歳以上の高齢者の  
うち5人に1人が  
認知症の見込み**

資料：「日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究」(平成26年度厚生労働科学研究費補助金特別研究事業 九州大学二宮教授) より内閣府作成

出典：  
内閣府「平成28年版高齢社会白書」

# 高齢消費者 – 被害の現状 –

## 65歳以上の一人暮らし高齢者の動向



高齢者の一人暮らし増加



判断力が低下しても  
本人や家族から見守りの  
申出がないケースが多い

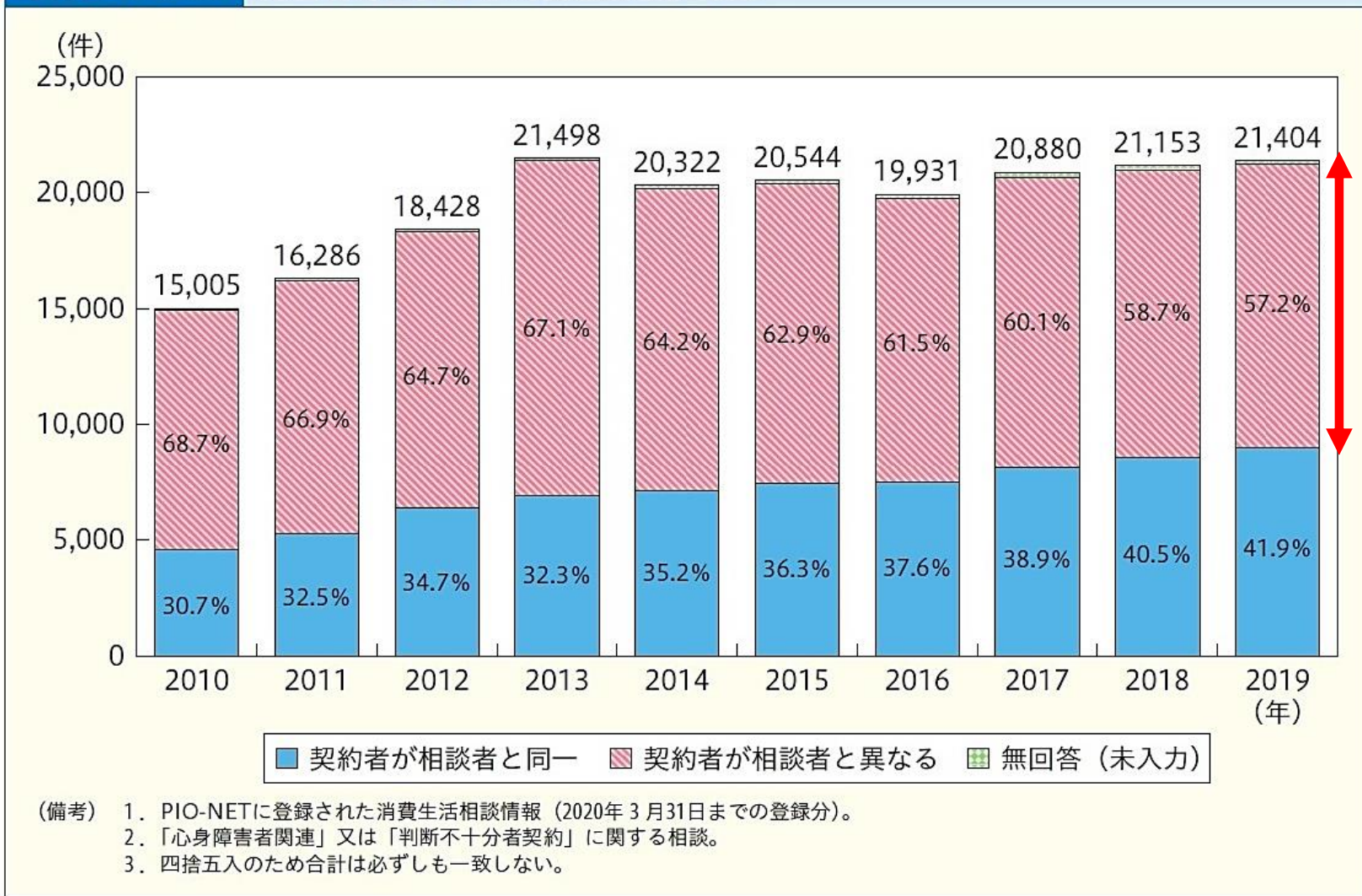


福祉サービス等の行政に  
つながっていない高齢者  
が存在している可能性は  
増加傾向にある



# 障がい消費者 – 被害の現状 –

図表I-1-3-14 障害者等に関する消費生活相談件数



障がい者等に関する消費生活相談は、6割が家族等から寄せられている

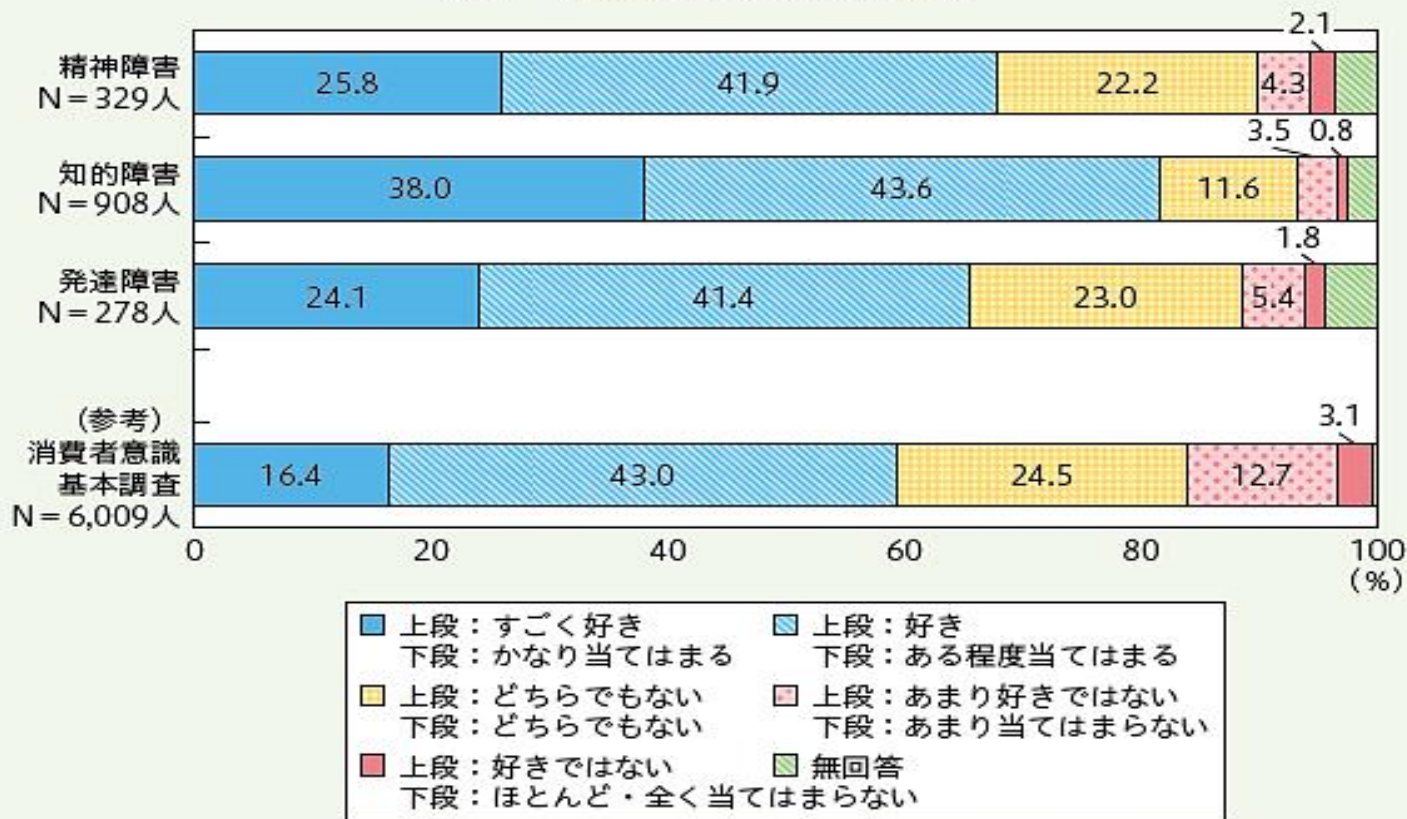


見守り関係者による「気づき」が何よりも大切



# 障がい消費者 – 被害の現状 –

図表1 「買物が好き」と回答した人の割合



- (備考) 1. 消費者庁「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」(2017年度)及び消費者庁「消費者意識基本調査」(2016年度)により作成。  
 2. 「精神障害」、「知的障害」、「発達障害」は、「あなたは、買物が好きですか。最も当てはまるもの1つに○を付けてください。」との問に対する回答。  
 3. 「(参考) 消費者意識基本調査」は、「あなた自身の消費行動について、以下の項目がどの程度当てはまると思いますか。(ア)～(ケ)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。」との問のうち「(ア) 買物が好き」に対する回答。  
 4. 四捨五入のため合計は必ずしも一致しない。

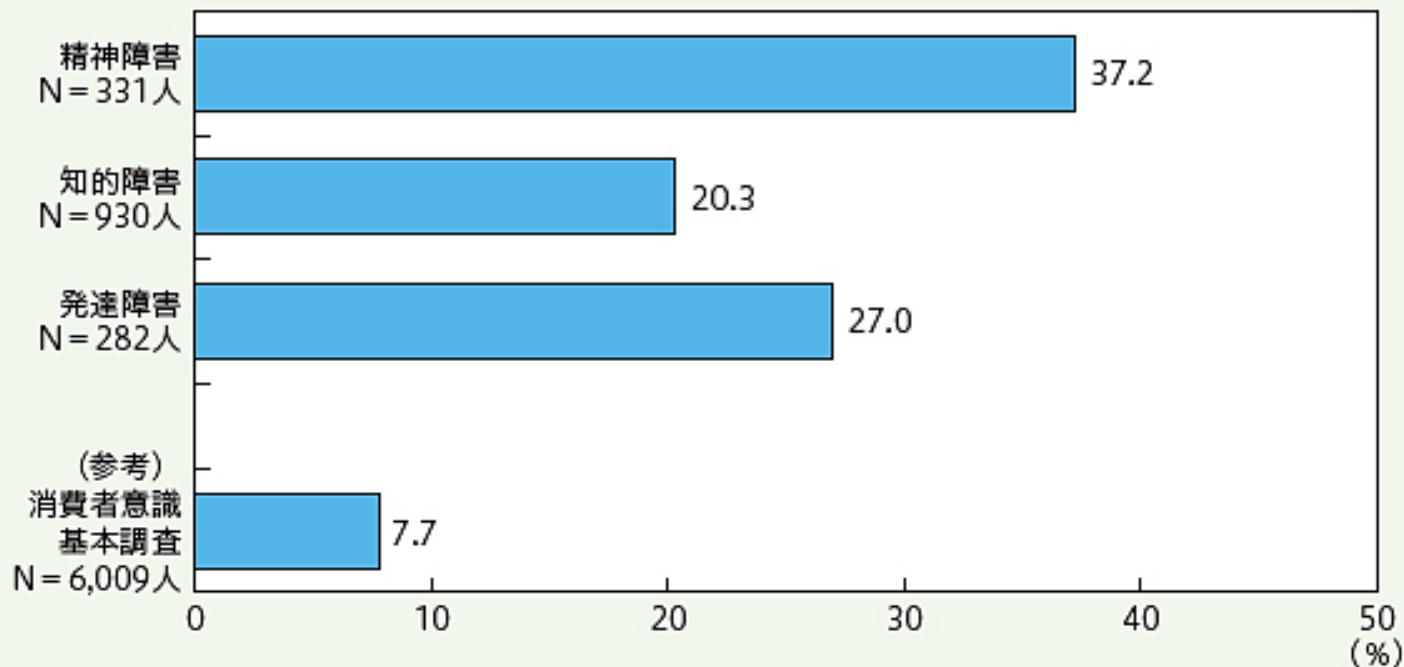
消費者庁の調査結果によると、障がい者の6割以上が「買物が好き」と回答



消費生活センターに寄せられる相談は「恋人商法」「当選商法」「出会い系」等

# 障がい消費者 – 被害の現状 –

図表2 何らかの消費者トラブルを経験したと回答した人の割合



- (備考) 1. 消費者庁「障がい者の消費行動と消費者トラブルに関する調査」(2017年度)及び消費者庁「消費者意識基本調査」(2016年度)により作成。
2. 「精神障害」、「知的障害」、「発達障害」は、「ここ1年間で経験した、買物する上での困ったことや消費者トラブルについてお聞きします。あなたが、購入した商品や利用したサービスについて、以下の経験をしたことはありますか。当てはまるもの全てに○を付けてください。」との問に対し、「経験したことがない」以外の8項目のうち一つでも「○」と回答した者の割合。
3. 「(参考) 消費者意識基本調査」は、「あなたがこの1年間に購入した商品、利用したサービスについてお聞きします。この1年間に、以下に当てはまる経験をしたことはありますか。(ア)～(ク)のそれぞれについて、当てはまるものを1つずつお選びください。」との問に対し、(ア)～(ク)の8項目のうち一つでも「ある」と回答した者の割合。

同じく消費者庁の調査結果によると、消費者トラブルを一つ以上経験した割合は

- 精神障がい者 ⇒ 37.2%
- 知的障がい者 ⇒ 20.3%
- 発達障がい者 ⇒ 27.0%



家族や教育関係者のほかに、障がい者団体や障がい者に係る専門職団体等、「多様な主体が参加する地域協議会」の見守りが必要

出典：消費者庁「平成30年版消費者白書」

コラム1 障害者の消費者トラブルの未然防止・拡大防止に向けた基礎調査

# 吉川市消費者安全確保地域協議会における連携及び継続的支援の解説図





# 消費者安全確保地域協議会の設置に至るまで

## 『消費者安全確保地域協議会設置の手引き』 地域協議会設置のためのQ&Aから抜粋

Q2. 根拠規定を作らなければなりませんか。

A2. 地域協議会の在り方は特定の形式には限定されません。事実上の会議体を設置すればよく、したがって条例や要綱の制定は必須ではありません。

Q5. 既存の会議を協議体として位置づけることは可能でしょうか。

A5. 既存会議の設置主体が、消費者行政部局かそれ以外の部局かにかかわらず、地域協議会として位置づけることは可能です。地域の現場においては、福祉、防災、孤立死等の様々なネットワークが既に構築されているところですが、構成員が重複しているという事実を考慮すると、地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと一体的に運営されることが望ましいともいえます。《次ページへ続く》

# 消費者安全確保地域協議会の設置に至るまで

## 『消費者安全確保地域協議会設置の手引き』 地域協議会設置のためのQ&Aから抜粋

「顔の見える関係」という観点からも、高齢者や障がい者とこれまでも付き合いのある方・団体等が構成員となることは、高齢者・障がい者にとって大きなメリットがあります。ただし、既存の会議を協議会として位置づける場合、地域協議会の構成員には法第11条の5の規定に基づき、秘密保持義務が課せられていることから、消費者安全法の規定に基づく会議体であることについて

- ・ 会議の要綱等を改定する
  - ・ 会議の場で了承を得て議事録に残す
  - ・ 構成員に個別に了承をとる
- 等、文書で残る方法で、構成員が了知できる状態にすることが必要です。

参考) 構成員については「改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン」P.38に説明があります。

# 吉川市での地域連携 – 消費者安全確保地域協議会の設置 –

そこで、吉川市では、平成28年4月、「吉川市要援護者見守りネットワーク事業実施要綱」の目的に消費者被害の未然防止、事業内容に消費者安全確保地域協議会の機能を兼ねると明記することで、“地域協議会の設置”とした。

※ その際、消費者行政部局・福祉部局で埼玉県立ち会いのもと検討会議を実施。  
埼玉県をとおして消費者庁が、設置の条件として問題が無いことを確認済み。

【課題1】 地域協議会の事務局は、どの部署が担うか

「吉川市要援護者見守りネットワーク事業（平成20年4月から）」

⇒ こども福祉部 地域福祉課 が所管。

※ 担当者会議（年4回程度）で構成員と関係機関が情報を共有。

また、対応が必要なときは随時、関係部局のみで情報を共有。

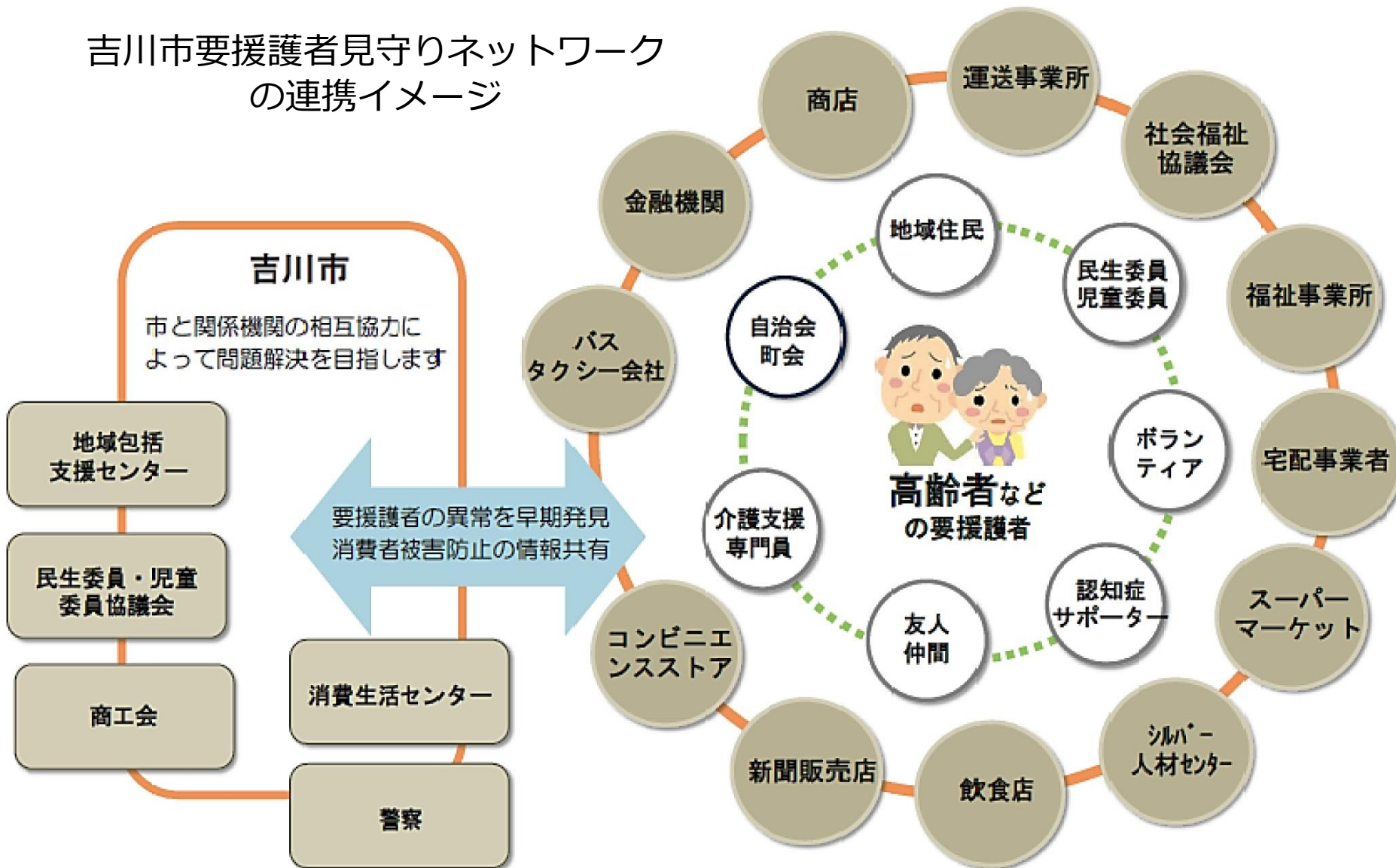
「吉川市消費者安全確保地域協議会（平成28年4月から）」

⇒ 産業振興部 商工課 が所管。啓発事業を担当。



# 吉川市での地域連携 – 要援護者見守りネットワーク –

吉川市要援護者見守りネットワーク  
の連携イメージ



要援護者（高齢者や障がい者など）が安心して日常生活を営めるように、地域で見守りを行うことが重要

関係事業者は、要援護者に何らかの異常があった場合、早期発見・通報を行う

通報を受けた市の担当者は、実態把握を行い対応する

# 吉川市での地域連携 – 要援護者見守りネットワーク –



**協力事業者ステッカー  
(消費者行政活性化補助金で作成)**

## 要援護者見守りネットワーク協力事業所数

平成20年 4月 21事業所  
平成26年 9月 27事業所

---

平成27年11月 57事業所  
平成28年 4月 60事業所  
平成31年 4月 83事業所  
令和 2年 8月 92事業所

### 【協力事業者】

金融機関、交通機関、運送業、医療機関、  
新聞販売店、電気・水道業、宅配業、  
福祉事業所、コンビニエンスストア 等

### 【関係機関】

警察、地域包括支援センター、  
民生委員・児童委員協議会、商工会

# 吉川市での地域連携 – 消費者安全確保地域協議会の設置 –

## 【課題2】 個人情報を取り扱える「構成員」の範囲をどこまでとするか

1. こども福祉部 地域福祉課（要援護者見守りネットワーク事務局、民生委員担当）、障がい福祉課（障がい者福祉担当）
2. 健康長寿部 長寿支援課（高齢者福祉担当）
3. 市民生活部 危機管理課（防犯担当、警察連携）
4. 産業振興部 商工課（地域協議会事務局、消費生活センター担当）
5. その他市長が必要と認める機関及び団体等（警察、地域包括支援センター、商工会、民生委員・児童委員協議会）

## 【課題3】 既存の会議で了承を得て議事録に残すには

平成28年6月23日

要援護者見守りネットワーク事業 協定式および基調講演を実施

講師：NHK大型企画開発センターチーフ・プロデューサー いたがき よしこ 板垣 淑子 氏  
「どう防ぐ 孤立する高齢者～取材の現場から～」



# 吉川市での地域連携 – 消費者安全確保地域協議会の事業 –

## 【課題4】 地域協議会としての活動について

《啓発活動》・消費者行政活性化補助金（強化事業 1 / 2 補助）を活用  
見守りネットワーク講演会の実施【年1回】  
消費生活講座の実施【年1回】  
地域活動団体等への出前講座の実施【年9回】

・金融・経済講演会事業を活用

消費生活セミナー(落語)の実施【年1回】

※ 共催：埼玉県金融広報委員会

後援：金融広報中央委員会、吉川市くらしの会

《広報活動》・消費者行政活性化補助金（強化事業 1 / 2 補助）を活用  
啓発パンフレット、見守りシール、マグネット、ボールペン、  
クリアフォルダー、メモ帳、ウェットティッシュ等を作製  
⇒ 地域見守り団体、自治会、市役所等の窓口で配布

# 吉川市での地域連携 – 消費者安全確保地域協議会の事業 –

不安だな、おかしいなと思ったら  
まずは電話を切って、深呼吸。  
吉川市消費生活センター  
☎1888(局番なし)に相談を。



吉川市要援護者  
見守りネットワーク  
吉川市消費者安全  
確保地域協議会

## 迷惑な勧誘は「お断り」!

玄関のドアをすぐに開けてはいけません。興味がない電話はすぐに切りましょう。

### 訪問販売・買取のとき

「興味ありません」  
「帰ってください」  
「警察を呼びますよ」

### 電話勧誘のとき

「興味ありません」  
「お断りします」  
「二度と電話をしないでください」



「いりません!」と、はっきり断ることが大切です。

消費者が断った場合、勧誘を続けてはいけない“再勧誘の禁止”の法律があります。  
違反する事業者でお困りのときは、消費生活センターや警察に通報してください。

いやや!泣き寝入り  
吉川市消費生活センター ☎1888(局番なし)

訪問取引お断り  
勧誘禁止



吉川市消費者安全  
確保地域協議会

いやや!泣き寝入り  
消費者ホットライン 1888(局番なし)

吉川市消費生活センター につながります。

開設日:月・火・木・金曜日(祝日・年末年始を除く)  
受付時間:午前10時~午後3時(正午~午後1時を除く)



「見守りシール」  
民生委員の声をもとに  
手渡すアイテムを作製

インターホンや電話の  
受話器に貼ってもらい、  
不安なときはいつでも  
消費生活センターの  
消費者ホットライン  
1888番にかけるよう  
呼びかけを行う

担当課だけでなく、他課  
の講座や窓口でも配布

# 法に従って個人情報提供ができる環境整備の意義

## 「個人情報保護法」

- ・ 個人情報を取得するときは、本人に利用目的を明示する。
- ・ 知り得た個人情報を第三者に提供するときは、本人の同意が必要。

## 「吉川市個人情報保護条例」

### (利用及び提供の制限)

個人情報取扱事務の目的の範囲を超える個人情報の利用、または市以外の者への個人情報の提供をしてはならない。ただし、次の各号のいずれかに該当するときは、この限りではない。

- ・ 本人の同意があるとき。
- ・ 法令等に定めがあるとき。
- ・ 人の生命、健康、生活または財産を保護するため、緊急かつやむを得ないと認められるとき。 など



# 法に従って個人情報提供ができる環境整備の意義

消費者安全確保地域協議会では、消費者安全法に定められた秘密保持義務を遵守した上で、**本人の同意が得られないときでも構成員間で個人情報の共有が可能。**

構成員は、見守る対象が消費者被害に遭いそうであると認識した場合、  
(もしかして...という予兆の段階でも) 消費生活センターに連絡する



地域協議会内で個人情報を共有し、日頃の見守りが可能な人物（家族・民生委員・関係事業所等）の体制の強化を図り、被害を未然防止する

【課題】 すべての構成員に個人情報を提供すると情報管理が負担になるのでは？

⇒ 内容に応じて取り扱い、必ずしも構成員全体に個人情報を提供する必要はない。

# 消費者行政部局と福祉部局の課題

## 消費者行政部局

- ・ 消費生活センターから出られない
- ・ 相談があるまで被害に気づかない
- ・ 相談後の日常生活を支援できない
- ・ 地域見守り者の育成をしたくても人材が不足している
- ・ 地域協議会を設置することで出来ることは増えるのだが、他部署の理解や協力が得づらい

## 福祉部局

- ・ 消費者被害であるのか判断に迷う
- ・ 気づきをつなげる先が分からない
- ・ 他部署や他機関の協力を得にくい
- ・ 見守りネットワーク事業を継続するうち次第にマンネリ化しやすい
- ・ 消費者被害の未然防止の必要性は理解するが、地域協議会の事務局まで担うとなると負担が重い

# 消費者行政部局と福祉部局の連携で得られる効果

## 消費者行政部局

## 福祉部局

消費者本人に被害の自覚がないケースでも、見守り者が消費生活センターに通報するようになり、専門的なアドバイスを得ながら問題に対処できる

相談後も構成員が法に従って個人情報共有し、多様な主体が生活支援できる

別々の団体で人材を取り合うことなく、既存の見守りネットワークで消費者被害を「新たな地域の課題」と認識すれば、意識向上・継続して効果的な啓発が図れる

事務局の分業（見守りネットワークの取りまとめは福祉部局・地域協議会の啓発事業は消費者行政部局）で負担を軽減し、消費生活センターの担当部署が事務局を担えば消費者被害の判断・対処がしやすく、他部署の団体にも啓発が可能となる

# 消費者行政部局と福祉部局の連携で得られる効果

## これまでの大きな問題点

⇒ 個人情報取り扱いの観点から、本人同意がない場合は「目的外利用および第三者提供」ができないため、必要な相談が消費生活センターにつながらず、被害が拡大していた。

## 地域協議会の設置後は

⇒ 多様な主体（構成員・関係機関・協力事業者・啓発講座を受講した個人・その他の行政職員等）が、相談窓口は消費生活センターであるという認識を強め、要援護者（来所できない・被害だと自覚がない場合も含む）の消費者被害に対する意識が高まり、被害の早期発見・通報、協力して解決・精度の高い見守り（再発防止）・生活支援が円滑に行えるようになった。特に、認知症や生活困窮の相談者のとき、福祉部局の職員が消費生活センターに出向いてくれるようになり、相談者への適切な対応が可能となった。



# 地域協議会について関係省庁から関係部局への通知等

- **消費者庁 地方消費者行政強化交付金** ⇒ 詳しくは、国・県と要調整

- ◆ 推進事業【補助率：10／10】 ※ 現在、活用期間の自治体が対象

## 6. 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業

- ① **消費者教育推進法の制定を踏まえた消費者の安全・安心を確保するための事業**

⇒ 消費者教育の推進《研修・講習等の開催等》

- ② **地域の多様な主体等と連携・協働による事業（団体への補助事業を含む）**

⇒ 地域見守りネットワークの推進《多様な主体への広報・啓発等》

- ◆ 強化事業【補助率：1／2または1／3】 ※ 新規に実施する自治体が対象

## 1. 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化

### (1) SDGsへの対応

- ① **消費者安全確保地域協議会の構築等**

# 地域協議会への各省庁等からの協力について

- 厚生労働省老健局高齢者支援課認知症・虐待防止対策推進室長から各都道府県高齢者保健福祉主管部長宛て

「市町村や地域包括支援センターにおける高齢者の「セルフ・ネグレクト」及び消費者被害への対応について」（平成27年7月10日）

⇒ 見守りネットワーク等や介護保険法に基づく地域ケア会議も有効活用しつつ、判断能力の低下が疑われる高齢者の消費者被害に対応できる関係部局・機関への連携体制の構築に努める。

- 警察庁生活安全局長から各都道府県警察の長宛て

「消費者安全確保地域協議会への対応について（通達）」（平成28年3月10日）

⇒ 協議会が設置された場合は、構成員として参画し、協議会に対して情報提供するなど、積極的な協力を努める。

# 地域協議会への各省庁等からの協力について

- 『**地域包括支援センター運営マニュアル 2訂**』（平成30年6月）P.195から抜粋

⇒ 包括支援センターが消費生活センターからの依頼のもと、消費者被害の対応のために動かなければならない場合があります。消費生活センターの多くは訪問機能を持っていないため、来所相談が難しく、電話での対応でも不十分な場合には、単独で消費者被害の防止が難しい場合があるのです。

具体的には、「当該高齢者からの契約や被害実態についての聞き取り」「消費生活センターから助言された対応方法についての、高齢者への説明支援（クーリング・オフ書類作成支援等）」「事業者への支払いや商品受け渡し、返金等の立ち会い」（本人が事業者に対して、「契約したくない」「解約したい」という場に立ち会う）等の依頼があります。



**協力の機運が高まっている今、  
関係者みんなで「地域の課題」を話し合い、  
消費者安全確保地域協議会を設置し、  
法に従った個人情報の共有・連携を可能にして  
“より安心して暮らせる地域”をめざしませんか？**