

1 堺市消費者安全確保地域協議会設置について ～設置の根拠法（抜粋）～

消費者安全法

第11条の3（消費者安全確保地域協議会）

国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益と擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの（以下この条において「関係機関」という。）は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第11条の7第1項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。

（協議会の事務等）

第11条の4 協議会は、前条の目的を達成するため、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ものとする。

2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、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ものとする。

3 協議会は、第1項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において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。

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

（秘密保持義務）

第11条の5 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

2 堺市消費者安全確保地域協議会設置について ～福祉関係者との連携の必要性

(1) 高齢者・障害者の消費者被害・相談の特徴

【被害の現状】

- 相談件数に占める高齢者の割合が大きい
- 消費者トラブルを一つ以上経験した障害者の割合が大きい

【相談経路の特徴】

- 契約者本人からの相談が少ない
- 家族や福祉関係者、その他見守りをしている人からの相談が多い

【被害者の特徴】

- トラブルに遭っているという認識が低い
- 自らSOSを発信することが難しい

【被害解決後の問題】

- 消費者被害1件処理では、相談者の支援は終わらない
- 消費者被害回復後も、福祉サービスや地域の見守りが必要

(2) 効果的で円滑な支援の実施

【相談の入口での連携】

- 消費者トラブルに遭っている高齢者・障害者を発見
- 被害の情報収集、整理

SOS発信

【消費者被害への対応】

- 消費生活センターによる解決策の検討・助言、事業者との間に立ったあっせん交渉、適切な相談窓口の案内

継続的支援

【生活全般の支援】

- 介護サービスの利用
- 成年後見制度の利用
- 日常生活自立支援事業の利用
- 施設入所・・・等

福祉関係者

消費生活センター
(福祉関係者)

福祉関係者

(3) 被害の未然予防

【現状】

消費生活相談は、個別の相談解決が目的。蓄積された相談事例をもとに啓発を実施している。

【課題】

消費者被害に関する情報を迅速に消費者被害に遭うリスクの高い人に届けることが困難。また、地域を限定して多発する被害情報を発信することも困難。

地域協議会を通じて、福祉関係者、民生委員児童委員、事業者等と速やかに情報共有することで、消費者被害への意識が高まり被害の早期発見につながられる。特に、身近で発生している被害情報の発信で予防効果を高められる。

3 堺市消費者安全確保地域協議会設置について ～想定事例～

(1) 福祉関係者から消費生活センターへの相談事例

地域包括支援センターに、認知症の独居高齢者宅で介護サービスを提供しているケアマネジャーから「最近、健康食品が次々と届いているようだが、本人は覚えがないようだ」という相談が入った。

消費者被害かもしれないが、高齢者本人は消費生活センターに相談できる状況ではなく、地域包括支援センターも対応に困っている。

【現状】

- 本人の同意がないので、消生Cへ相談することを迷ってしまう。
- その結果、被害額が大きくなってしまった。

- 地域包括支援センターから直接消生Cに相談が入る。
- 消生Cの助言で地域包括支援センターが本人の聞き取り、契約等の収集を実施。
- 消生Cが事業者とあっせん・調整実施。

(2) 消費生活センターから福祉関係者への相談事例

消費生活センターで受付けた相談者に対応するうちに、以前にも同じような被害に何度もあっていることがわかった。相談者には軽度の知的障害がある様子もうかがわれる。

個別の相談を解決するだけでなく、相談者の支援者と情報を共有し、継続的な見守りが必要だと考えられる。

【現状】

- 相談者から次々同じような相談がはいるが、1件対応しかできない。
- その結果、相談者は経済的に困窮してしまった。

- 消生Cから区の障害者基幹相談支援センターに相談者について問合せ。
- 障害者基幹相談支援センターで見守りをしている人であることが判明し、成年後見制度につなげる。

(3) 消費生活センターから福祉関係者を通した市民への情報提供事例

消費生活センターでは、消費者被害に遭うリスクの高い人に、効率的に被害の予防や対応などに関する情報提供をしたい。

しかし、そういう人ほど情報を届け理解してもらうことは難しいので、日常的にサポートしている方を通じて実施することができないか悩んでいる。

【現状】

- 消生Cでは、ホームページやSNS、出前講座などで啓発に努めている。
- しかし、消費者被害に遭うリスクの高い人には届きにくい。

- 地域包括支援センターや障害者基幹相談支援センター、その他サービス事業者を通じ見守りや情報提供が可能。
- 民生委員等への情報提供で効果的に地域住民に伝わる。

(4) 福祉関係者から消費生活センターへの地域情報提供事例

消費生活センターでは、福祉関係の事業所や宅配業者、金融機関などで、消費者被害を察知した方からの情報を、センターの相談や啓発の取組みに生かしたいと考えている。

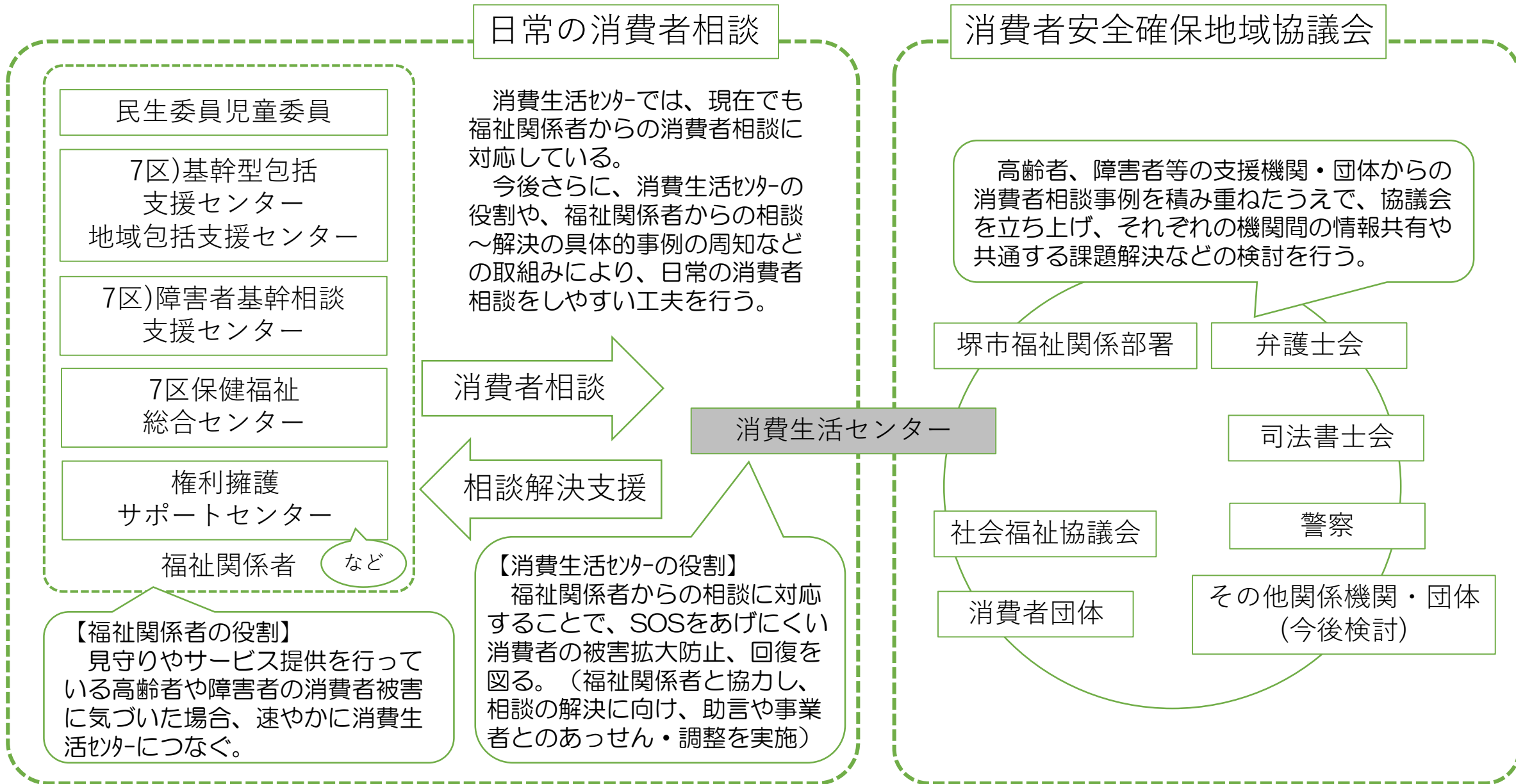
しかし、現状ではこうした情報の収集は難しい。

【現状】

- 特定の地域で、海産物を送り付け、代引きで高額な代金を支払わされる事案が多発している。
- しかし、消生Cの個別相談にはつながらなかった。

- 地域包括支援センターから消生Cに事案の相談が入る。
- 地域包括支援センターと消生Cとで注意喚起と対応方法を記載したチラシを作製し、ポスティングを行う。

4 堺市消費者安全確保地域協議会設置について ～消費者相談事例の積重ねから協議会の設置へ～



5 堺市消費者安全確保地域協議会設置について ～過去の審議会意見～

(1) 地域ケア会議等、既存のネットワークと連携が必要

○地域包括ケアシステムの推進に関する条例とのかかわりの中で何ができるのかというところが重要。

○高齢者等の見守りについては、「発見して消費生活センターへ連絡・通報するシステムづくり」が必要。

○一から協議会を設置するのではなく、既存の組織を生かしてそれらを連携させるほうが良いのではないか。

(2) 消費生活センターと福祉関係者、双方向の関係づくりが必要

○消費生活センターの側からの情報発信だけでなく、福祉関係者から福祉関係の現場に関する情報を収集する必要がある。

○協議会で警察とも連携するということなら、消費者被害だけでなく防犯などの情報も地域住民にとっては重要。

○他の市町村が設置しているパターンでは、何かあったらすぐに消費生活センターに連絡できるよう、社会福祉協議会との間で連絡ネットワークを作っているところがある。双方向で情報を共有できる仕組みが必要。

(3) 高齢者だけでなく障害者等幅広いアプローチが必要

○高齢者と比較し、障害者に対する取組がやや薄く感じる。

○高齢者だけでなく、若年者も含めて消費者被害を未然に防止するネットワークを構築する必要がある。

○子ども食堂へのアプローチなど子どもだけでなく親に対する消費者教育に関する情報の発信にも取り組むことが必要。

(4) 区単位のきめ細かなネットワークが必要

○堺市は大きな政令市なので、市レベルだと情報がいきわたらない。区単位でネットワークを強化していく協議会を設置していくと、きめ細かな情報発信の端緒となる。

○協議会ではないけれども、区単位で見守りを推進する組織をつくり、協議会がアドバイスしていくなど「区単位」を意識する必要がある。