

第 21 回 堺市消費生活審議会

消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」）に関する委員意見

1. 協議会に関する課題について

○職員体制や、異なる窓口同士の連携の難しさなど、事務局が想定している課題は？

→7 区ごとに大事にしていることが異なるが、それらを押さえたうえ区ごとにアプローチすることが必要

→高齢、障害その他の分野へ広がり、区ごとの取組に合わせた動きの双方に、現状の体制で応えられるかは課題

※「→」は事務局のコメント

2. 構成メンバーについて

○構成メンバーは既に決まっているのか

→他の自治体を参考にして基本メンバーは想定しているが、今後具体的な調整で決めていく予定

○福祉関係者、社会福祉協議会、警察などと、団体間の連携を深めることが大切

○市民・消費者団体が、協議会の中で具体的に何をするのか明らかにすることが必要

3. 委員が選出されている団体が協議会に参画するとしたらどのようなことが担えるか

○各団体で実施する講座等で、啓発や相談に協力できる可能性あり

○法律の専門家としてこれまで築いてきた高齢や障害の団体との関係を生かした市民との橋渡し

○協議会で個別に救い上げたケースの救済・フォローでの連携

○「消費のサポーター」として府が養成・認証した人材の活用を

4. センター相談員の役割について

○福祉関係者は、本当はセンター相談員とともにアウトリーチしたいというニーズがあると思うが、センター相談員と福祉関係機関の職員が連携したケースとはどのようなものか

→センター相談員が福祉関係機関の職員とともに、相談者の元に出向いたケースはない

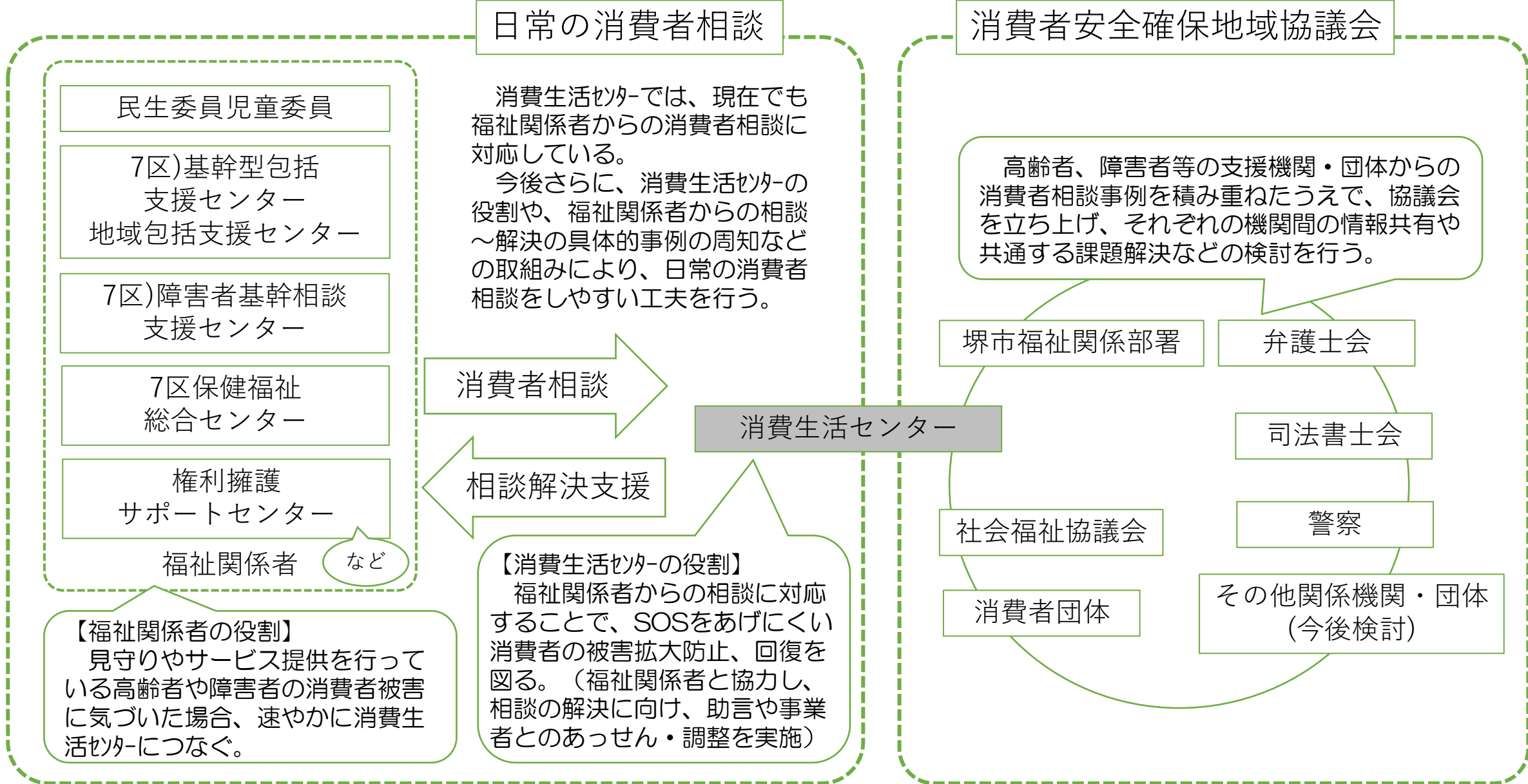
→電話や、センターへ相談者とともに同行いただくことで連携している

5. その他

○協議会に参画する団体が、それぞれ「どのような業務を行い、どのような相談ができるのか」がわかると連携しやすい

○消費生活センターにつながった相談が、適切に協議会内で共有できるようにしてほしい

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～



消費者安全確保地域協議会設置事例（鹿児島県 奄美市）

奄美市のある奄美大島では昔から集落内で助け合って生きていく「結の精神」が根付いている。しかし市街地区においては隣人同士での交流のない地域も増加し、自治会がない地区も出始めていた。さらに高齢化も進展していたため、市内では今後の消費者被害が懸念される状況にあった。

そこで市では、令和2年6月に既存の福祉部局中心の「見守りネットワーク」に消費生活センターも参加し、消費者安全確保地域協議会を設立した。

メンバーについては、16の事業者と4つの関係機関となっている（令和5年8月現在）。

各メンバーが日常の仕事の中で、トラブルの気づき・発見があった場合に、地域包括支援センターなどが消費生活センターへつなぎ、被害の未然防止や被害回復活動を行う仕組みとなっている。



消費者安全確保地域協議会設置についての詳しい情報はこちら

消費者庁ウェブサイト（見守りネットワーク）

消費者庁における見守りネットワーク普及の取組を紹介しています。
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/

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

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline1.pdf

消費者安全確保地域協議会設置の手引き

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/consumer_safety_act_amendment_190425_0001.pdf



消費者安全確保地域協議会に関する関係連絡先

消費者庁 地方協力課（地域協議会の制度に関するご質問など）

TEL：03-3507-9341 E-mail：i.chihoukyouryoku@caa.go.jp

※具体的な設置に向けてのご相談は各都道府県の消費者行政の担当部署でも受け付けております。お気軽にお問い合わせください。

※このリーフレットは、「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」等を参考に、地域協議会設置の手順などを簡潔にまとめたものです。制度の理解や説明用にご活用ください。

活用できていますか？ 消費者安全確保 地域協議会

見守り
ネットワーク



みんなで
取り組もう
消費者問題



高齢者・障がい者等の消費者被害は増加していますが、被害に遭っても気が付かずに、放置してしまう傾向があります。

人と人との交流機会を増やし、消費者被害の未然防止や被害救済のために活用できる仕組みとして、**地域協議会を設置しましょう。**



地域協議会を設置すると・・・？

1. 多様な見守りの担い手との連携により、消費者被害の発生を速やかに消費生活センターへつなぐまでの方法などが**明確**になる。
2. 最新の悪質商法の発生状況や消費者被害情報などが構成員の間で**共有**できる。
3. 必要と認められる場合は、消費者本人の同意が得られない場合でも、被害の兆候を情報提供することができ、**早期解決**につながる。
4. どのような消費者でも安心した消費活動ができ、**安全・安心な地域づくり**につながる。
…などのメリットがあります。



でも、どこから
手を付けていいのかわからないなあ。

大丈夫！順を追って進めましょう。
ポイントは… 周囲の見守り

「気づいて、つなぐこと」



流れに沿って消費者安全確保地域協議会設置に取り組もう！

消費者安全確保地域協議会設置に向けた 6 ステップ

ステップ 1 (学習)

制度の概要、意義、法的根拠などのチェック

「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」やガイドライン等で制度の概要、意義、法的根拠などをチェックする。

考え方のポイント

- 消費者行政の現場は「地域」
- 報告されている消費者被害は氷山の一角
- 判断能力の低下した脆弱な消費者はこれからも増加する



ステップ 2 (イメージ)

ネットワークイメージの構想

まずは地域協議会の担当部署を決める。

考え方のポイント

- 既存のネットワークがあれば活用を検討
- 既存のネットワークがない場合や活用が難しい場合は、消費者行政担当部署が主導して関係部署と調整

活用可能な既存ネットワーク例
消費者行政担当部署が作っているネットワーク
福祉部門の見守りネットワーク
防災部門のネットワーク
民生委員や見守りサポーターのネットワーク
成年後見制度の中核機関によって設置されるネットワーク

連携主体は、「顔の見える関係性」を保てる主体であることが大切です。

ステップ 3 (調整)

関係部署・関係機関との調整

消費者被害の状況などを説明し、連携する庁内関係部署等と課題等の共有を図る。

考え方のポイント

- 消費者被害に関して、どの現場でどのような課題を抱えているかを洗い出す
- 消費生活相談員や民生委員、福祉事業者など、現場で活動する関係者の意見も聴取する
- 事務担当者レベルでの協議スケジュールや、必要な事務等について共有する

現場の課題をきちんと把握することで、地域協議会の役割が明確になります。



よくある悩み 1 関係部署との連携

地域協議会の設置にあたり、関係部署から協力が得られるか心配



社会の高齢化、複雑化、多様化はどの部署でも共通の課題です。地域協議会の設置は、福祉部局における重層的支援体制整備事業との連携等、どの部署においても相互補完に寄与する取組です。積極的に関係部署に働きかけてください。

よくある悩み 2 個人情報の取扱い

情報漏洩が怖くて、個人情報を取り扱うことに抵抗がある



- 個人情報は必ずしも取り扱う必要はありません。
 - 取り扱う際には、必要最小限の情報にし、共有する範囲も最小限にする等の運用を行いましょう。
- (発展的な活用方法として…)
- 消費者庁や警察等から提供された個人情報をベースに見守りリストを作成し、配ることも可能です！

まずは、もしもに備えて個人情報を共有できる「仕組み」を作っておくことが大切です！

ステップ 4 (協議)

具体的な仕組みの検討

手順3で洗い出した課題等を解決するために、具体的な仕組みや体系的な計画等を検討する。

考え方のポイント

- 消費者被害を予見・発見したときに、誰が、どこに、どのようにつなぐのか
- 福祉サービス等を提供する関係部署等との連携
- 個人情報を取り扱う場合のルール検討

【地域協議会設置イメージ図】



地域の実情に応じて構成員を検討しましょう。まずは、最小限の構成員でスタートすると、最初の一歩が踏み出しやすいです。

よくある悩み 3 事務的な負担

地域協議会を設置することによって過度な事務的負担がかからないか心配



一定の事務は生じる可能性がありますが、既存のネットワークの会議に上乗せして会議を行うことができます！

- 既存のネットワークの会議に上乗せして会議を行うことができます。
- 設置にあたっては、既存の会議の場で地域協議会設置の了承を得て議事録に残せば、必ずしも新規で要綱を作成する必要はありません。

ステップ 6 (報告)

地域協議会設置を都道府県を通じて消費者庁(地方協力課)に報告

運営開始後のポイント

- 見守りの仕組みが正しく機能しているかなどを定期的にチェック
 - 必要に応じて会議が開催できる
 - 消費者トラブルの最新情報を共有できる
 - 研修や学習会などの機会がある
 - 要綱等で具体的なルールが決まっている
- メーリングリストなどを活用して、継続的に各種情報や課題を共有する



ステップ 5 (合意)

関係者全員の合意形成

考え方のポイント

- 地域協議会の活動内容と役割分担
- 組織体系や運営方法等の基本事項を要綱やマニュアル等で明文化

活動内容の例

- 必要に応じた会議の実施
- 構成員向けの「見守り講座」の開催
- (独) 国民生活センターから情報提供される「見守り新鮮情報」の回覧

地域の文化や習慣などに合わせた活動を行うことが重要です！

