

見守りネットワーク設置に向けて

～設置の必要性・有益性と今後の取組み～

大阪府消費生活センター

○重点取組 1

成年年齢を18歳に引き下げる改正民法の令和4年4月施行を踏まえ、在学中に成年となる高校生等に対する実践的な消費者教育を推進するため、教育委員会等と連携し府内すべての高等学校等で消費者教育を以下の4点について重点的に取り組む

- ▶ 新学習指導要領が実施されるまでの間、先行で特例として実施される家庭科、社会科等での実践的な消費者教育の周知徹底と早期実施
- ▶ 「社会への扉」等の実践的な消費者教育教材等の活用
- ▶ 「消費者教育コーディネーター」等の育成・活用及び実務経験者の学校教育現場での活用
- ▶ 教員研修等による消費者教育の指導力強化

○重点取組 2

超高齢化社会の進展を踏まえ、消費者被害から高齢者、障がい者等を守るため、府内全市町村での消費者安全確保地域協議会等の見守りネットワークの設置とより効果的な運営が行われるよう、市町村の取組を支援

- ▶ 消費のサポーターをはじめ高齢者等向け講座の充実強化と地域における講座開催等の支援・調整
- ▶ 弁護士等の専門家との連携による見守りネットワークづくりに向けた環境整備
- ▶ 警察との連携による高齢者等を狙い撃ちにする特殊詐欺被害や消費者被害の防止
- ▶ 消費者安全確保地域協議会等の効果的運営に向けた研修等での好事例の情報交換機会の設定

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の概要

【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28年4月施行）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

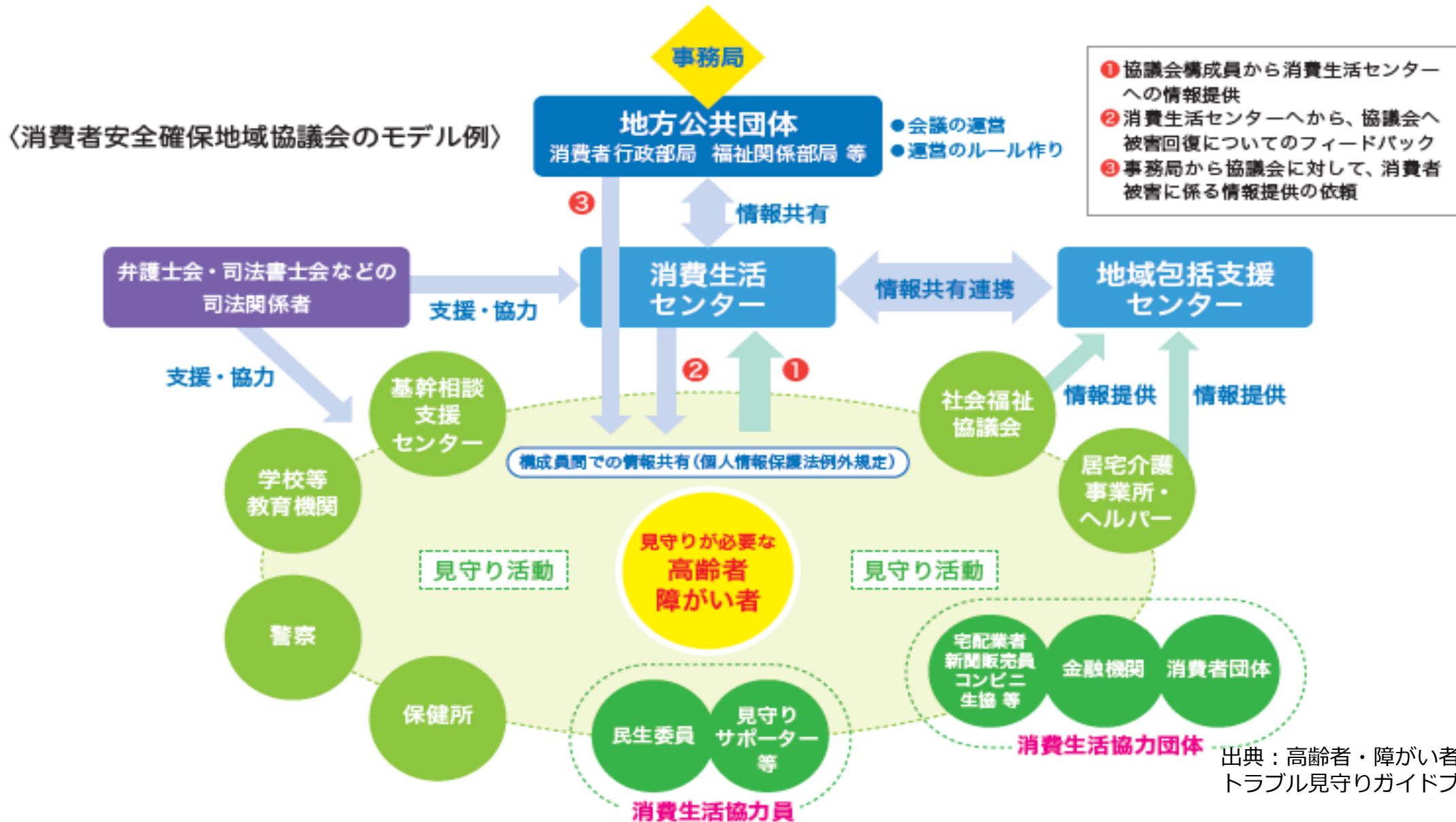


高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」を構築

【消費者安全確保地域協議会設置のメリット】

- ①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可能
- ②構成員間で見守り対象者に関する個人情報を提供が可能
- ③消費者庁等に対して、当該地方公共団体の住民に関する情報の提供を求めることが可能（特商法の法執行により得た情報等）

見守りネットワークのモデル例



出典：高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック

見守りネットワークの必要性・有益性①

【高齢者の消費者被害の特徴】

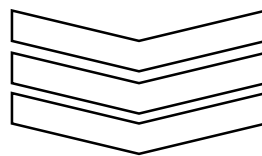
- ・ 高齢者自身が被害にあっていることに気づいていない
- ・ 被害に気づいても、自分が悪いと自分を責めてしまい、自分の殻にこもってしまう
- ・ 一度だまされると悪質事業者のカモにされ、次々に契約を迫られ、被害がさらに高額になったり、深刻になったりする



高齢者の消費者被害の防止には、周囲の人々による見守り（気づき）活動が重要

しかし、見守り活動を行う者が被害に気づいた場合に個人情報保護の壁により
本人の同意がなければ消費生活センターに報告・相談ができない

見守りネットワークの設置



見守りネットワークの設置により、個人情報の提供・共有が可能となり、見守り活動を行う者は、本人の同意を得ることなく、地域協議会や消費生活センターに消費者被害の可能性を報告・相談することができ、地域協議会や消費生活センターは、地域包括支援センターや他の関係機関と連携して、被害の未然防止、拡大防止につなげることができる

見守りネットワークの必要性・有益性②

【消費者へのメリット】

- 日ごろの見守り活動より消費者被害の未然防止、拡大防止が図られ、地域において安心・安全に暮らし続けることができる
- 顔見知りによる見守り活動が実施されるため、消費生活に関する困りごとを気軽に相談できる
- 福祉分野と一体的に見守りされることで、継続的な見守りが受けられる

【福祉関係部局へのメリット】

- ・ 介護サービスにつなげていない高齢者の発見につながる
- ・ 被害の小さいうちに発見して対応することで、その後の福祉的対応がスムーズになる
- ・ 成年後見制度や日常生活自立支援事業等、必要な制度・サービスにつなげることができる

【設置により期待できる副次的効果】

- ・ 構成員による被害の発見から消費生活センターへの通報が、ルール（仕組み）に従って、スムーズに行われ、つなぐまでの対応にバラつきがなくなる
- ・ その後の継続的な見守りが可能
- ・ 地域協議会構成員に対しての学習効果が期待でき、こういった消費者被害が存在し、どういう場合に通報すればいいのか等の判断が迅速にできるようになるため、消費者被害の未然防止につながる。
- ・ 寄せられた消費者被害がどのように解決されたのか、地域協議会の構成員にフィードバックでき、次の見守りにいかされる

【未設置市の設置に向けた状況】

- ・ 設置予定時期が決まっている (0)
- ・ 設置に向けて具体的に動いているが、設置時期は決まっていない (2)
- ・ 設置の必要性は理解しているが、具体的に動いていない (27)

【設置市に聞いてみたいこと】

1. 設置に向けてまず何をすればいいのか
2. 設置に向けて困難だった出来事、設置後の困りごと
3. 設立後の活動について
 - ①連携が必要な事案発生時に情報共有する以外に、定期的に協議会メンバーでの意見交換などを行っているのか
 - ②警察など庁外にある見守り機関とのかかわりはどのくらいの頻度で行っているのか

設置市の設置に至るまでの手順及び設置後の運営の紹介

○設置に至るまでの手順について

- ・既存の会議体をそのまま活用
- ・福祉部局に、福祉関連団体への声かけを依頼
- ・「意見交換会」を3回開催し、高齢者・障がい者の相談傾向、消費者被害の事例などについて意見交換を実施

○設置市の協議会の開催頻度や内容について

開催頻度

- ・協議会としては、年に1、2回開催
- ・関係機関とは、年に4、5回の意見交換を実施
- ・警察と2か月に1回

内容

- ・消費者被害の現状、動向、消費者トラブル等について、特殊詐欺についてなど

【課題】

- ・ 設置の必要性は理解しているものの、設置に向けてどこに働きかければいいのか、また、設置後にどのように運営したらいいのかなどの不安を抱いている市町村が多数ある。
- ・ 既にある主に福祉分野の会議体にどのように理解を得て消費生活分野を組み込んでいくのが難しい。

【今後の取組み】

- ・ 引き続き、市町村職員向けの説明会等を実施し、設置市に関する情報等を発信を行うことにより、設置を促進する。
- ・ 市町村消費者行政担当を対象に実施したアンケート調査等で把握した内容をもとに未設置市に対して個別のヒアリング等を行い、設置への課題解決に向けたより具体的なサポートを実施する。