

消費者安全確保地域協議会の 設置について

令和6年8月

京都市文化市民局くらし安全推進部

消費生活総合センター

1. 京都市の高齢者・障害者を取り巻く消費者被害の現状

（京都市）65歳以上の高齢者からの消費生活相談件数

	2年度	3年度	4年度	5年度 (速報値)
全相談件数	10,309件	9,230件	9,373件	9,389件
うち65歳以上	2,773件	2,593件	2,531件	2,691件
割合 (%)	26.9%	28.1%	27.0%	28.6%

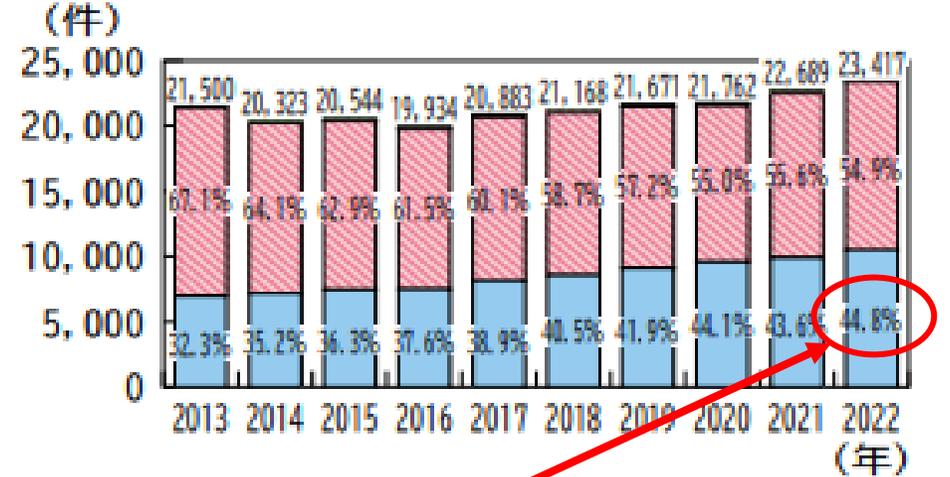
○65歳以上の高齢者からの相談は全体の**約3割**を占める。

○高齢者が消費者被害に巻き込まれる主な要因として

- ・ 昼間に在宅している
 - ・ 老後のための資金
 - ・ 認知症等による判断力の低下
 - ・ 単身世帯の増加
- 等が考えられる。

障害者等の消費生活相談件数及び相談者の属性の推移

消費者庁「令和5年度版消費者白書」より抜粋



（備考）1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。
2. 「心身障害者関連」又は「判断不十分者契約」に関する相談。

○障害者等本人からの相談は**約4割**と低い状況。

本人がトラブルにあっていないという認識がないケースも多いとみられ、被害が潜在化している可能性がある。

家族だけでなく福祉所業者や行政機関等が協力して見守りをしていくことが必要

2. 高齢者や障害者の消費者被害の救済・防止の取組と課題

消費生活総合センターの取組内容

○消費者被害の救済（消費生活相談）

専門的な知識と経験を持つ消費生活相談員が電話・来所による相談に応じ、助言、あっせん、情報提供を行う。

→特に高齢者・障害者からの相談には自主交渉が難しい場合が多いため、事業者とのあっせん交渉を積極的に行う。

○消費者被害の防止

- ・ 広報誌やSNSによる情報提供。啓発物品の配布
- ・ 出前講座の実施
- ・ 地域包括支援センター専門職会議（権利擁護ネットワーク会議）への参画（11区3支所）

課題

○被害の潜在化

被害に遭っても泣き寝入りしたり、被害に気付いていないなど被害が潜在化し、一層深刻化するおそれがある。

○認知症等により判断能力が低下した方への対応

電話による相談員の聞き取りや指示に対応できない相談者の場合、家族や福祉関係者のサポートが無ければ対応が困難。

○消費者行政部門と福祉部門の連携体制

福祉現場の方が消費者被害を発見した場合の連携方法が明確に共有できていないため、対応にばらつきが生じる。また、定期的に情報共有する仕組みがない。

3. 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）



消費者安全法に基づき、地域全体で高齢者等を見守るため、「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」を組織することが可能。

設置の効果

見守り活動の中で発見された消費者被害を消費生活センターにつながる仕組みや実効性の確保など、**組織的な「気付き」「声掛け」「つなぐ」仕組みの構築**により、消費者被害の未然防止・早期発見・早期解決など、充実した「高齢者等の安全・安心のための見守りサービス」の提供が可能となる。

明確な見守り体制の構築

構成員による日頃の見守りから被害の発見・通報までの過程をルールとして整理することで明確な見守り体制を構築できる。

個人情報の提供（※）

地域協議会の構成員が見守り活動で得た個人情報を含む被害情報を地域協議会・消費者センター等に提供できる。また、見守りリストの作成も可能となる。

消費者被害情報の共有・交換

地域協議会において、構成員間で最新の地域の消費者被害のトレンドや見守りのノウハウ等の情報を共有・交換できる。

福祉サービスへのつなぎ

必要な福祉的サービスを受けていない高齢者や障害者を発見し、サービスにつなぐことができる。

（※）本人同意が得られない、本人との意思疎通が困難な場合に、個人情報保護法等の例外規定を活用して情報提供を行う。

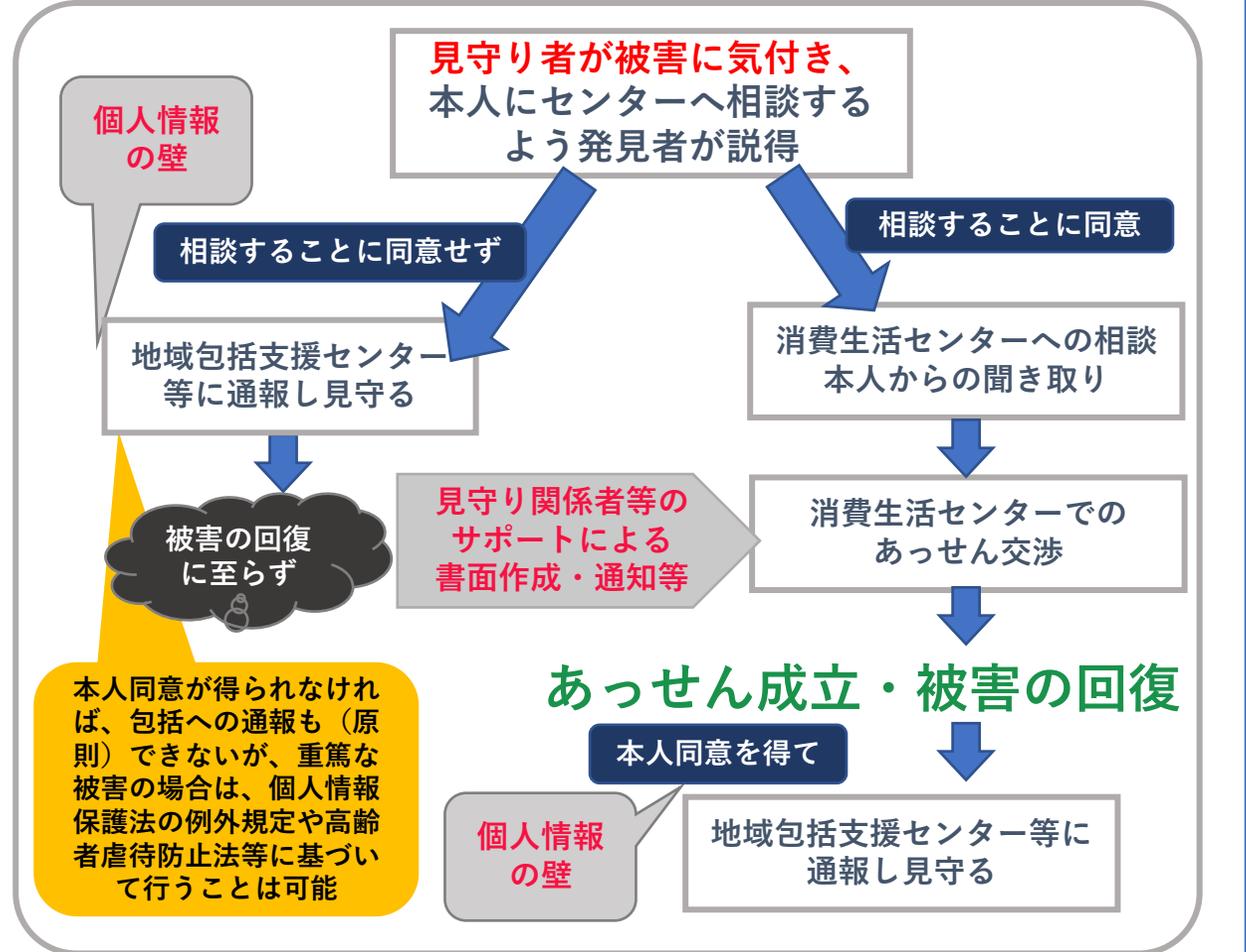
《消費者被害の発見・通報から解決までの流れ》

【協議会が設置されている場合と未設置の場合の処理の流れ】

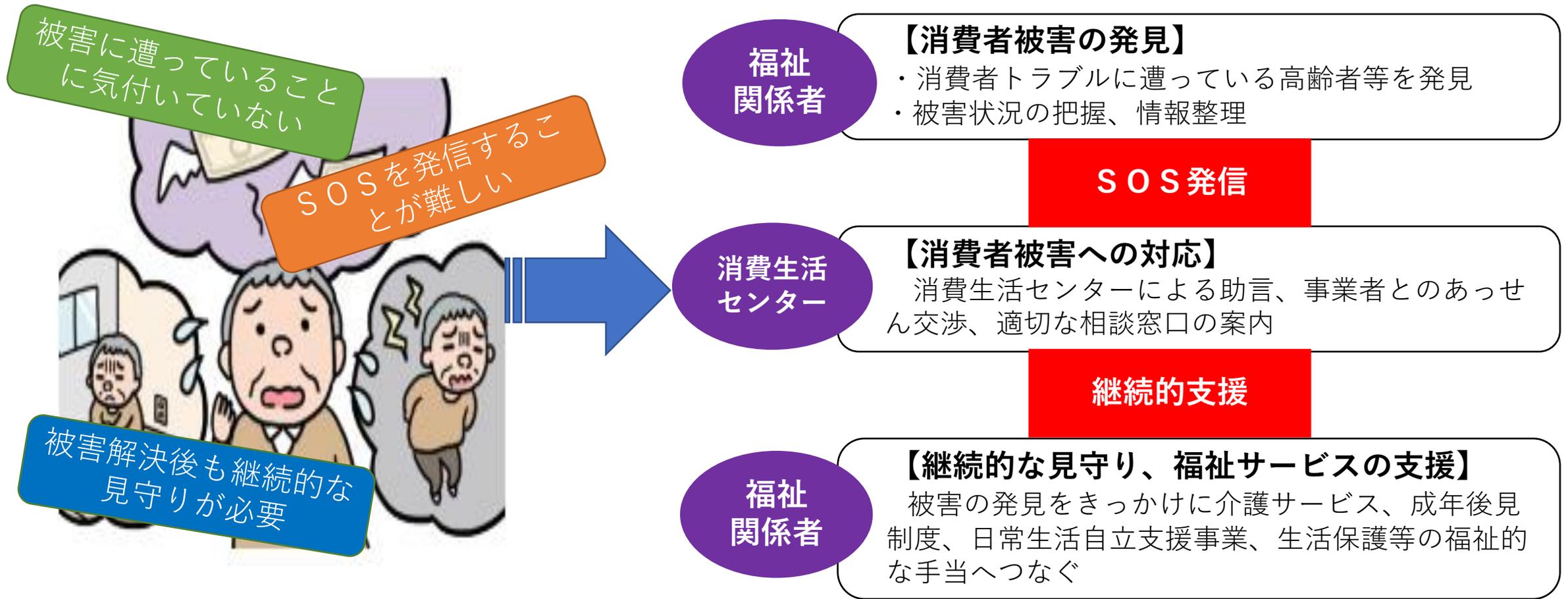
A：協議会設置済みの場合



B：協議会未設置の場合



4. 効果的で円滑な支援のために ～福祉関係者との連携～



連携の 効果

地域協議会を通じて、地域包括支援センターや民生児童委員等の福祉関係者へ速やかに情報共有することで、高齢者等へ注意喚起することができ、消費者被害への意識を高め、被害の未然防止、早期発見につながられる。

5. 設置検討案（構成員、活動内容など）

(1) 構成員案

京都市域での
会議体として設置

地域包括支援センター
社会福祉協議会
民生児童委員・老人福祉員
障害者地域生活支援センター
京都市老人クラブ連合会
京都市地域女性連合会（調整中）
京都府警察
京都市文化市民局消費生活総合センター（事務局）
くらし安全推進課
京都市保健福祉局健康長寿企画課
介護ケア推進課
障害保健福祉推進室

※他の分野において見守り活動を行う主体についても設立後に順次拡充していく。

(2) 活動内容

全体会議

年1、2回程度開催。消費者被害の救済や防止の取組、見守り活動等について協議や情報交換を行う。

広報・啓発

最新の悪質商法、特殊詐欺の状況等の注意喚起や連携事例をメーリングリスト等で定期的に共有。

啓発物品を作成し、構成員を通じて配布。

構成員への
教育

構成員向けに消費者被害の防止に向けた見守り方法等を伝える研修会の開催。

発見した消費者被害を適切な機関につなぐためのポイント等を記したガイドブックの作成。

設置までのスケジュール

令和6年10月 協議会設置準備会の開催

令和7年2月 協議会設置（第1回全体会議）