

消費者安全確保地域協議会の 設置について

1 概要

消費者安全確保地域協議会とは...

近年、特殊詐欺、悪質商法の手口が複雑化・巧妙化していることを踏まえ、**高齢者や障害者などの消費生活上特に配慮を要する消費者が特殊詐欺、悪質商法などの消費者被害に巻き込まれないように、地域全体で見守っていく体制**のことです。



本人からの相談を待つのではなく、地域の様々な主体が見守り活動を通じて適切に関係機関につなぐことで、消費者被害の未然防止、早期発見につながります。

2 名称・設置について

消費者安全法（平成21年法律第50号）第11条の3の規定に基づき設置。
名称は「**京都市消費者安全確保地域協議会**」とします。

【参考】消費者安全法抜粋

（消費者安全確保地域協議会）

第十一条の三 国及び地方公共団体の機関であつて、消費者の利益の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、第十一条の七第一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）

第十一条の四 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、第一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つ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）

第十一条の五 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。

（協議会の定める事項）

第十一条の六 前三条に定めるもののほか、協議会の組織及び運営に関し必要な事項は、協議会が定める。

3 設置の目的

京都市内における消費生活上特に配慮を要する高齢者及び障害者等の見守りや、その他の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ことを目的とします。

4 活動

- ①消費者被害の救済、防止又は見守り活動等の取組についての協議、情報交換
- ②消費者被害の救済、防止のための広報、啓発
- ③地域における見守り活動の推進に関する取組
- ④その他、消費者安全の確保のために必要な活動

活動イメージ



定期的な会議の開催

- ・取組についての協議、情報交換



広報・啓発活動

- ・ホームページ等による情報発信
- ・街頭啓発イベント



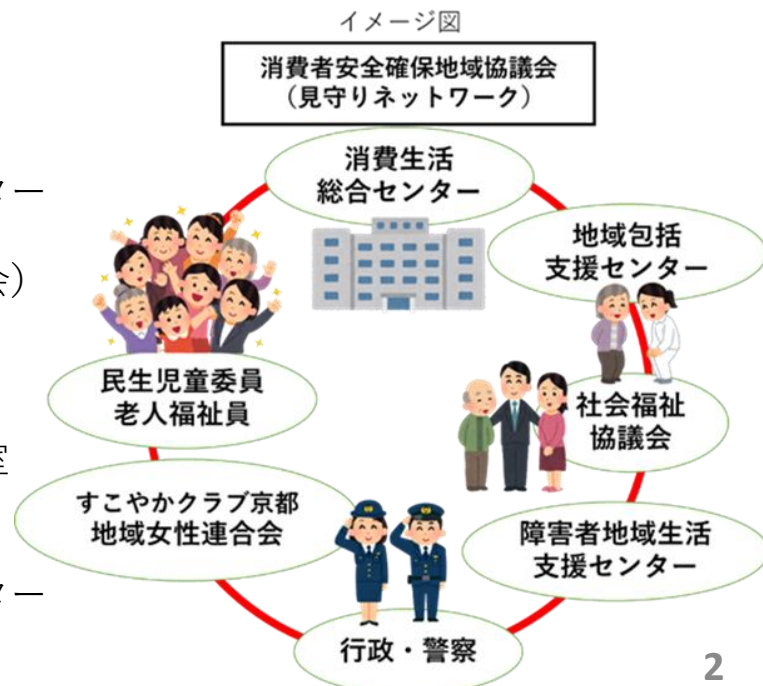
見守り活動の推進

- ・見守りガイドブックの配布、支援者への研修等
- ・メーリングリスト等による情報共有

5 構成員

協議会は、以下の関係機関をもって構成します。

- (1) 地域包括支援センター
- (2) 社会福祉協議会
- (3) 民生児童委員
- (4) 老人福祉員
- (5) 障害者地域生活支援センター
- (6) すこやかクラブ京都
(京都市老人クラブ連合会)
- (7) 京都市地域女性連合会
- (8) 京都府警察
- (9) 京都市くらし安全推進課
- (10) 京都市生涯保健福祉推進室
- (11) 京都市健康長寿企画課
- (12) 京都市介護ケア推進課
- (13) 京都市消費生活総合センター



6 役割

(1) 協議会の役割

消費者被害救済や防止の取組、見守り活動等について、必要な情報を交換するとともに、消費者の安全の確保のための取組に関する協議を行います。

(2) 構成員の役割

- ① 通常業務又は活動の範囲において、消費生活上特に配慮を要する消費者（高齢者等）と適度な接触を持ち、その状況を見守ります。
- ② 高齢者等の消費者被害の兆候や異変に気付いたときは、消費生活総合センターや警察、地域包括支援センター等へ情報提供を行います。
⇒関係機関と連携を図り、解決するための対策を講じます。
- ③ 被害を未然に防止するための啓発活動に協力依頼があったときは、業務又は活動に支障のない範囲において協力します。

7 個人情報の取扱い

< 具体例：消費生活総合センターへの相談や情報提供 >

地域協議会が
未設置の場合

見守り関係者が消費者被害を発見しても...

- ・ 会話が困難等の理由で自ら相談できない
- ・ 本人が被害に遭っている自覚がない
- ・ 認知症等により本人との意思疎通が困難

⇒これらの理由で本人同意が得られず、消費生活総合センターに繋ぐことができないケースも

地域協議会が
設置されると...

個人情報保護法の例外規定を適用して、構成員から
消費生活総合センターへの情報提供が可能に

消費生活総合センターから見守り活動を行う構成員に対して被害救済への協力を求めるため、個人情報を提供することも可能となります。

👉被害回復後も継続的な見守りが可能に

また、消費生活総合センターに入った相談から、福祉的な支援が必要と思われる相談者についても構成員に対して継続的な見守り等の支援を要請することが可能に。

8 個人情報の提供範囲

秘密保持義務（設置要綱に規定）

京都市消費者安全確保地域協議会事務取扱マニュアル

取り扱う範囲は、当該事案に関わる者（通報者、地域包括支援センター等）に限定

当該事案の被害回復や継続的な見守り活動のために**限定的な範囲**で取り扱います。（＝事案に直接関係のない構成員への情報提供は行いません。）

※ 啓発目的で被害情報を構成員に対して情報提供する際にも個人情報を含まない形で情報提供を行います。

9 運営方法について

(1) 全体会議

○毎年度1回は定例会を開催

取組についての協議、情報交換、事業の進捗等の確認のため、年度に1回は定例会を開催する。

特別に協議が必要な事案がある場合は必要に応じて開催。

○原則は対面による開催

緊急を要する場合は議題内容によっては書面により開催。

○構成団体から代表者1～2名が出席

☆会議の運営は、事務局として消費生活総合センターが行う。

☆実務的・専門的な内容に関する協議を行う場合は、実務者会議の設置も検討。

(2) 情報共有の手段について

日頃の情報共有の手段はメールを基本とし、メーリングリストを2種作ることを想定。

《事務連絡用ML》

全体会議の構成メンバーへ全体会議の開催等の事務的な連絡を行う。

《協議会からのお知らせ用ML》

各地域包括支援センターや各区社会福祉協議会、各障害者地域生活支援センター等への最新の悪質商法や注意喚起等のお知らせを行う。

※ メールでの情報共有ができない構成員用に、協議会の専用HPを作成し、各種お知らせや全体会議の開催状況等を掲載

高齢者等の異変に気付いた時の対応手順（被害対応フローチャート）

①気づき

高齢者や障害者から相談を受けた
家宅への訪問で異変に気づいた



不審な領収書が
複数ある

工事業者が
出入りしている

消費者トラブル!?

健康食品の箱が
山積み

大切な指輪を
買い取られた

消費生活総合センター（☎366-1319）へ
予備的に問合せすることも可能

②声掛け

「何かお困りですか？」
「新しく買われたんですか？」など、
さりげない声掛けから状況を聞き取る

③つなぐ

消費生活総合センターや警察への
相談を薦めてください



被害の自覚がない
周りに迷惑をかけたくない
本人があきらめている

相談したい

相談したくない
(意思確認できない)

相談の意思はあるが、
本人からは難しい場合

本人から

家族・支援者から

家族・支援者から

地域協議会は、本人の同意がな
くとも見守り対象者に関する個人
情報を構成員間で提供・共有する
ことができます。

④消費生活総合センターへ相談

（☎075-366-1319）

警察へ相談

（#9110 緊急の場合 110）

被害回復に向けて対応します



⑤消費生活総合センターへ
情報提供（☎075-366-1319）

個人情報なしでも構いませんので
状況をお知らせください。
その後の対応策を検討します

⑥継続的な見守り

家族や関係機関などによる見守り

本人に代わり消費生活総合センターへ
相談いただく際は、本人がいるそばで電話
をかけると相談がスムーズに進みます。

判断に迷われる場合も、気兼ねなく消費生活総合センターへご連絡ください。

10 実施体制

組織

協議会会長は、京都市消費生活総合センター長とする。
同事務局は、京都市消費生活総合センターに設置する。

事業予算

消費者行政強化交付金（消費者庁）等を活用して事業を実施する。

設置時期

令和7年2月頃（第1回全体会議の開催を以て設置とする。）

11 設置準備会の開催報告

令和6年11月7日（木）に、構成員の代表者が集まり、意見交換を行いました。

各構成員からの意見

《現状の課題について》

- ・消費者被害に遭っていても、泣き寝入りしたり被害に遭っている自覚がない場合、被害が埋没化し、より一層深刻化する。
- ・多発する消費者被害の情報や対策が特に必要な高齢者等へのアプローチが困難。
- ・成年後見制度の手続が煩雑なため、より支援範囲の広い身元保証事業の利用が増えることが考えられるが、優良でない事業者への対応がどのようになるかが不透明。

《必要とされる消費者安全の取組について》

- ・消費者被害防止の啓発活動の更なる拡大
- ・市民が消費者安全に関わる相談事について、困った時にどこに連絡すればよいか、相談先の周知
- ・消費者被害を未然に防ぐだけでなく、その後の支援に繋がるような情報提供
- ・構成員間で被害情報を素早く共有する仕組みの確立

《協議会の運営方法について》

- ・定例的な会議は、参加機関にとって過重な負担とならない開催頻度が適当。
また、対面開催及びZoom等のオンライン参加も可能なハイブリッド形式が良い。
- ・情報共有の手段はメールが望ましい。
- ・メンバーや内容が類似している会議体・協議会があれば、効率的な開催方法の検討が必要。