



京都市消費者安全確保地域協議会の 設置について

令和7年5月9日
京都市消費生活総合センター

1. 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26年6月成立)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なった。

【京都市】65歳以上の高齢者からの消費生活相談件数

	3年度	4年度	5年度	6年度 (暫定値)
全相談件数	9,230件	9,373件	9,389件	9,577件
うち65歳以上	2,593件	2,531件	2,691件	2,921件
割合(%)	28.1%	27.0%	28.6%	30.5%

- 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。

《相談事例》

「住宅のリフォーム」に関する相談

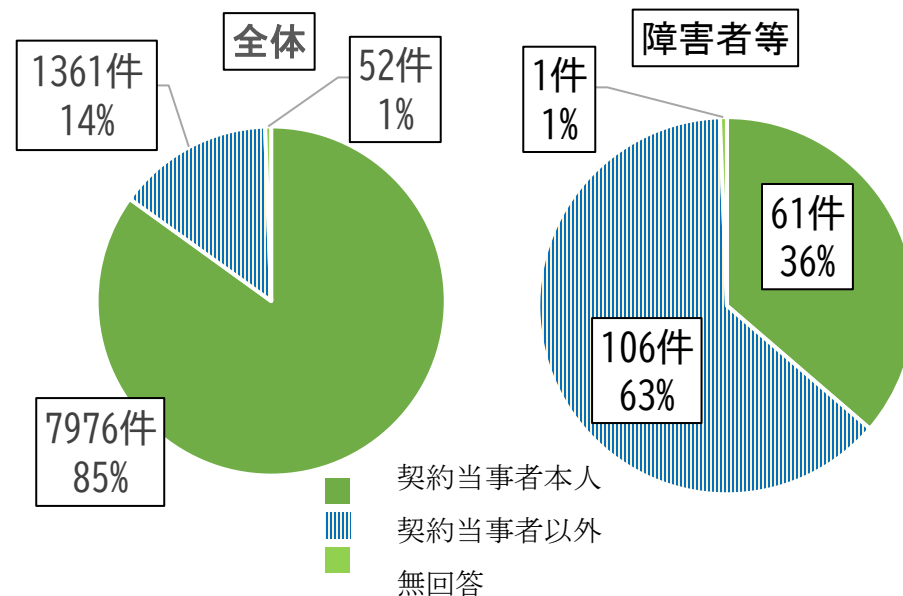
近隣で屋根工事をしていた事業者が自宅に訪問してきた。
自宅の屋根や外壁は古く、事業者に不具合を指摘され、
早急に工事をするように勧められたため、
その場でリフォーム工事の契約をした。

しかし、家族に相談すると反対されたため、考え直した。解約したい。

(相談者：70歳台・男性)



【京都市】障害者等の消費生活相談に係る相談者の属性



- 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。

精神障害がある契約当事者の親族からの相談

精神障害を持つ妻が、自分の知らない間に、携帯電話で
化粧品の定期購入の契約をしていた。妻は物忘れがひどく、
この契約のことをよく覚えていない様子だった。
今すぐ解約をしたいが、どうすればよいか。

(相談者：70歳台・男性)



2. 消費者安全確保地域協議会とは

消費者安全法で規定されており、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(以下「高齢者等」という。)に対する特殊詐欺、悪質商法の手口が複雑化・巧妙化していることを踏まえ、本人からの相談を待つのではなく、消費者被害に巻き込まれないように、地域の様々な主体が、関係機関に適切につなぐなど、地域全体で見守っていかうとする体制のことである。

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げ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。

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。

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。

福祉サービスへのつなぎ

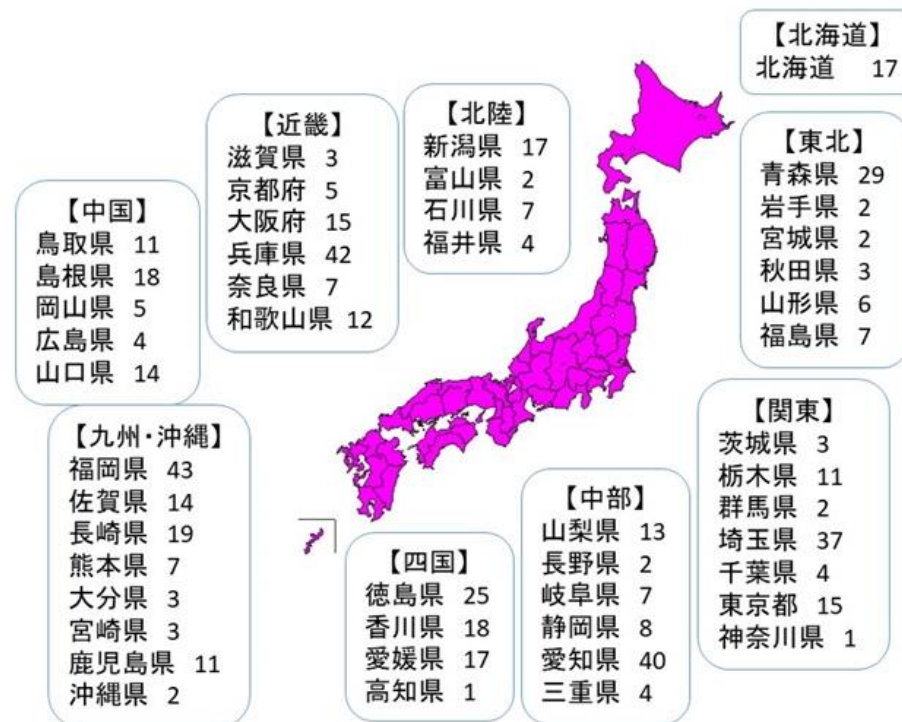
必要な福祉的サービスを受けない高齢者や障害者を発見し、サービスにつなぐことができる。

(※) 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。

【全国の設定状況】※2025年3月末日現在

○協議会設置自治体数：542自治体

京都府下では京都府、大山崎町、宮津市、精華町、**京都市**



(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置自治体数	総自治体数
全て	542	1788
うち都道府県	28	47
うち5万人以上	226	517
うち5万人未満	288	1224

3. 京都市消費者安全確保地域協議会の設置

本年2月に設置した京都市消費者安全確保地域協議会の概要は次のとおり。

名称・設置根拠

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、京都市消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を設置したもの。

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する。

活動内容

協議会は、目的を達成するために、次に掲げる活動を行う。

- (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

構成員

協議会は、以下の関係機関をもって構成する。
今後、必要に応じて構成員を追加し、見守りネットワークを拡充していく。

	名称	備考
関係機関	地域包括支援センター	介護保険法で定める
	社会福祉協議会	社会福祉法で定める
	民生児童委員	民生委員法で定める
	老人福祉員	
	障害者地域生活支援センター	障害者自立支援法で定める
	すこやかクラブ京都 （一般社団法人京都市老人クラブ連合会）	
	京都市地域女性連合会	
京都市	京都府警察本部	
	京都市文化市民局文化市民部 くらし安全推進課（※）	
	京都市保健福祉局障害保健福祉推進室	
	京都市保健福祉局福祉のまちづくり推進室（※）	
	京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室介護ケア推進課（※）	
	京都市文化市民局文化市民部 消費生活総合センター（※）	事務局

※本市4月1日付け組織改正にて所属名称が変更。
今後、協議会運営要綱を改正予定。

3. 京都市消費者安全確保地域協議会の設置(続き)

役割

【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う。

【構成員の役割】

- ・ 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）と適当な接触を持ち、その状況を見守る。
- ・ 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う。また、関係機関と連携を図り、解決するための対策を講じる。
- ・ 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する。

個人情報の取扱い

協議会は、消費者安全法に基づく協議会であり、同法第11条の4の規定により個人情報保護法の例外規定（法令に定める事務の遂行）が適用され、消費者に関する情報の提供・共有が可能となっている。

<例：構成員から消費生活総合センターへの情報提供>

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

地域協議会が
未設置の場合

⇒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。

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

地域協議会が
設置されると...

➡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から、福祉的な支援が必要と思われる相談者への見守り等の支援を要請することも可能に。

個人情報の提供範囲

秘密保持義務（設置要綱に規定）

取り扱う範囲は、当該事案に関わる者（通報者、消費生活総合センター等被害救済に関わる者）に限定

当該事案の被害救済や継続的な見守り活動のために限定的な範囲で取り扱う（事案に直接関係のない構成員への情報提供は行わない）。

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う。

運営方法

(1) 全体会議

○毎年度1回以上は定例会を開催

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、構成員の負担を考慮しつつ、年度に1回以上は定例会を開催。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。

○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実務者会議の設置も検討。

(2) 情報共有

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。

※ 協議会のホームページも制作予定

4. 京都市消費者安全確保地域協議会の活動予定

今後の予定について

令和7年度の取組予定

ア 全体会議

第2回全体会議は、令和7年6月上旬に開催
(議題) 令和7年度事業計画について 等

イ 広報・啓発

- ・協議会ホームページの作成
- ・街頭啓発イベントの実施
- ・啓発グッズの作成、配布

ウ 見守り活動の推進

- ・メーリングリストによる情報発信
- ・見守りガイドブックの作成、配布
- ・構成員への研修
- ・防犯機能付き電話機の支給事業



見守り啓発ポスター
(令和7年3月市政広報板及び
市営地下鉄車内広告に掲示)

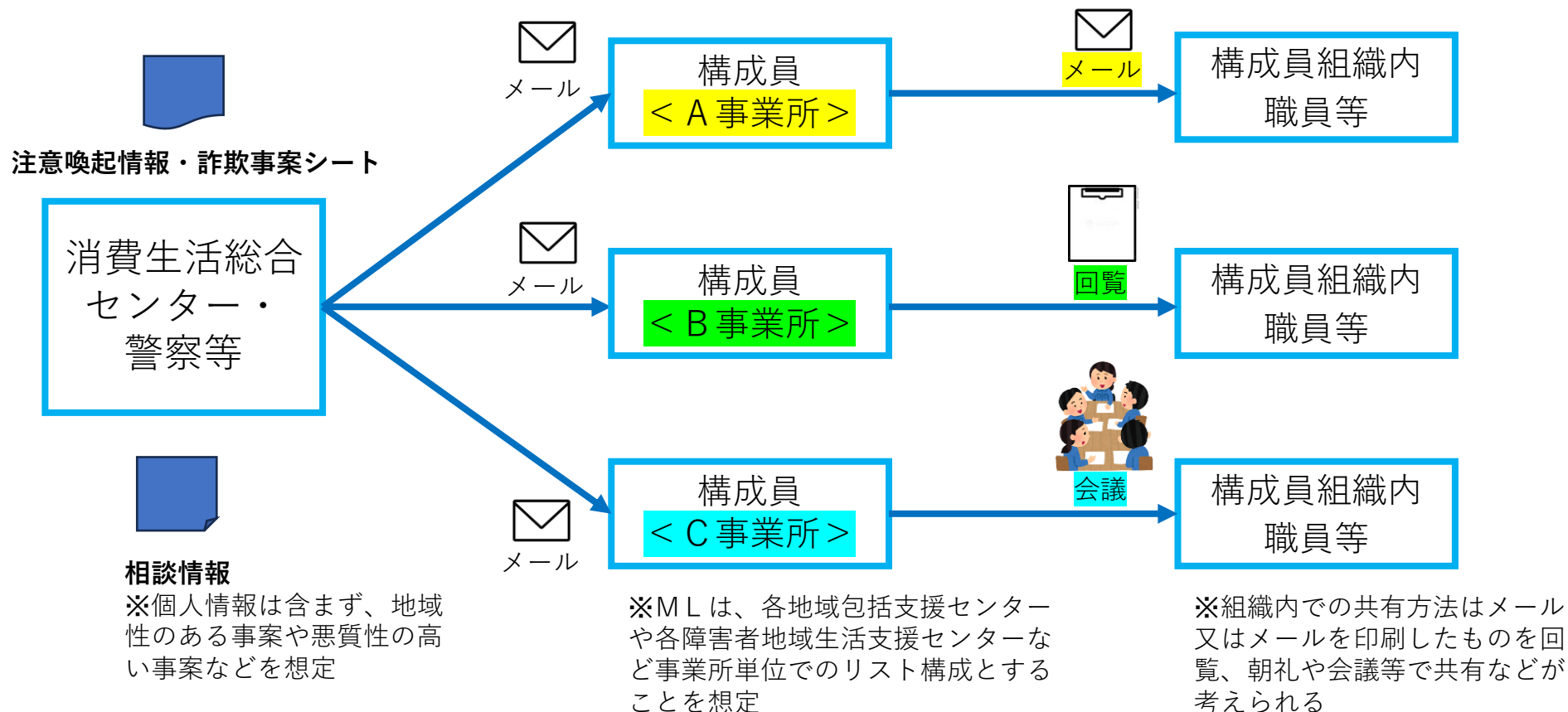


見守り活動リーフレット
(令和7年3月以降構成員へ配布)

4. 京都市消費者安全確保地域協議会の活動予定(続き)

今後の予定について

メーリングリストの運用イメージ(案)



- ・メールでの情報共有ができない構成員向けに、協議会ホームページにも情報を掲載
- ・将来的に構成員個人に直接情報発信するツールの導入も検討