

平成28年度 国と地方のコラボレーションによる先駆的プログラム

# 地域消費者被害防止ネットワーク 活動強化事業実施報告書

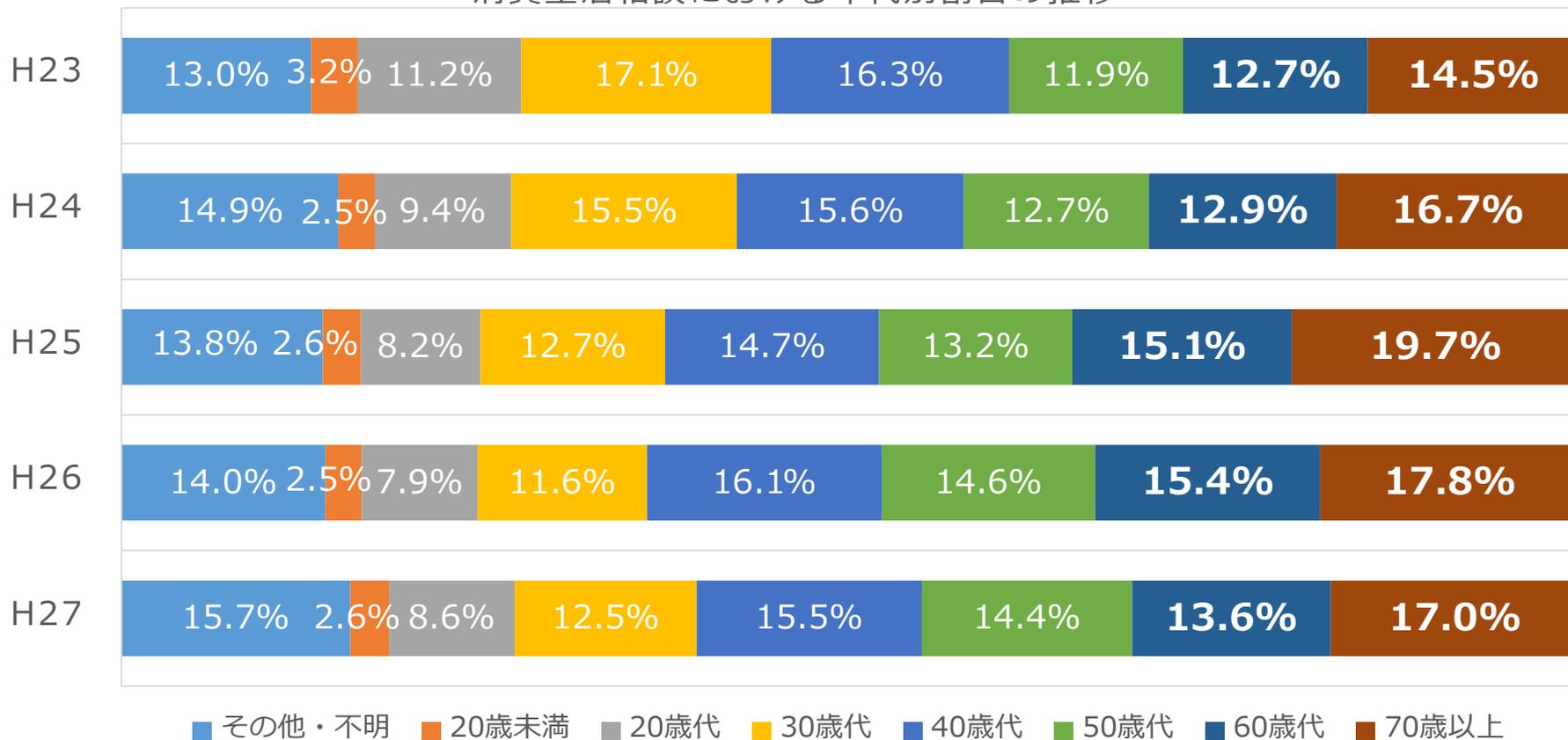
平成29年3月 北海道

# I 消費者被害防止ネットワークが必要となる背景

## 1. 高齢者からの消費生活相談の状況

高齢者からの相談は増加傾向。過去3年間に於ける60歳以上からの相談は3割を超える。

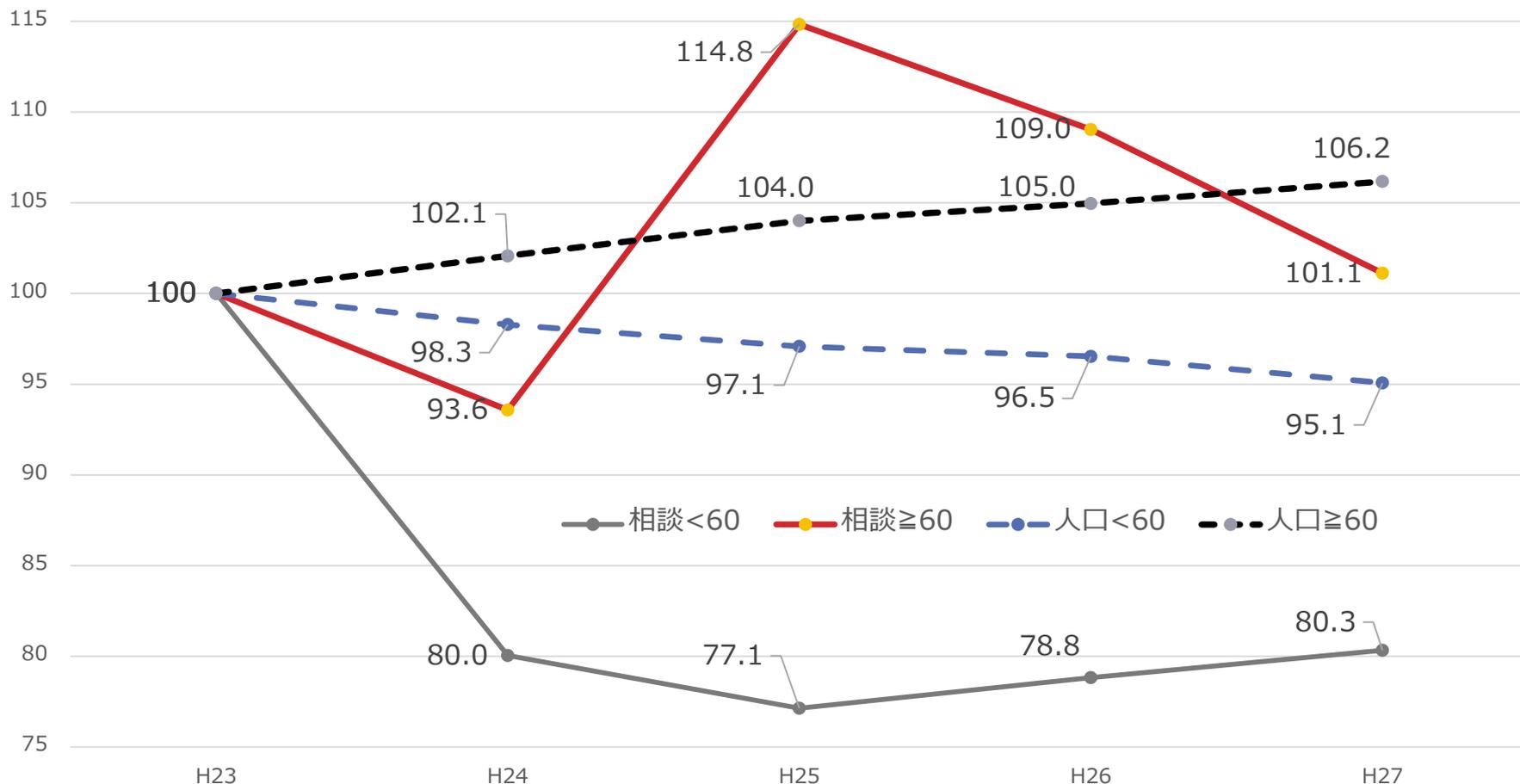
消費生活相談における年代別割合の推移



# I 消費者被害防止ネットワークが必要となる背景

## 1. 高齢者からの消費生活相談の状況

人口と相談件数（道立消費生活センター）の推移（H23=100.0）



統計データ：相談件数は北海道立消費生活センター消費生活相談報告書より。人口は住民基本台帳人口（北海道総合政策部地域行政局市町村課）

# I 消費者被害防止ネットワークが必要となる背景

## 2. 認知症等判断力不足の高齢者の消費者被害の問題点

- トラブルや被害に遭いやすい上に、トラブル等に遭っているという認識が低く、問題が潜在化しやすい。
- 特に一人暮らしの高齢者がトラブルや被害に遭いやすく、周囲に気づかれにくい。
- 次々販売により被害が拡大し、支払金額も高額になる。
- 契約した経緯の証明や、判断能力が不十分であったことの証明が非常に難しい。

\* 認知症高齢者の弱みにつけ込んだ悪質業者に狙われやすい。

国民生活センター「家族や周囲の“見守り”と“気づき”が大切ー認知症高齢者の消費者トラブルが過去最高に!!ー」  
(平成26年9月11日) 5p.

## 3. 高齢者の消費者被害が深刻化する要因

- だまされたことに気づきにくい
- 被害に遭っても誰にも相談しない
- 被害の状況を適切に人に伝えられない
- 何度も繰り返し被害に遭っている
- 家族・親族間の関係が希薄で孤立している
- だまされた自分が悪いと思っている

商品やサービスに不満がある又は被害を受けた人のうち、**40%は誰にも伝えていない**。行政などの相談窓口相談したのは**わずか2.8%**。

※第41回国民生活動向調査 (H26.3)

# I 消費者被害防止ネットワークが必要となる背景

## 4. 消費者被害の未然防止・迅速な救済のために

### ● 高齢者等の消費者被害の増加

- ・ 単身高齢者の増加  
周囲の目が届きにくく、相談できないこと等により被害が深刻化する傾向
- ・ 消費生活相談件数の増加  
高齢者に関する相談は人口の高齢化よりも高い水準で増加
- ・ 消費者被害の状況  
詐欺的手口に関する相談が増加、被害額は平均400～500万円台と高額
- ・ 認知症の高齢者、障害者  
本人以外からの相談が多く、十分に判断できない者が被害者に



### ● 消費者被害防止ネットワーク設置の必要性

- ・ 高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見・救済、拡大防止は喫緊の課題
- ・ 高齢者等本人が消費生活センターに相談するのを待つのでは遅い
- ・ 高齢者等を取り巻く家族、近隣住民、福祉事業者、地域の様々な主体が高齢者の消費生活上の安全に気を配り、消費生活センター等につなぐ仕組みの構築が必要

## Ⅱ 本道における消費者被害防止ネットワークの広まり

### 1. 地域社会で消費者被害に対抗するために

消費生活相談処理

消費者啓発や消費者教育

消費者被害は深刻な人権侵害・虐待行為。行政が相談をただ待っているだけでは、被害が表面化せず泣き寝入りする多くの消費者被害が発見・救済されることなく、放置される。行政機関だけで周知啓発することには被害を効果的に防止するには限界がある。



地域において、消費者被害の未然防止・拡大防止のため各地域の関係機関が連携して「住民を守る」という共通認識のもとに活動・取組を行うことが効果的。

**悪質商法による被害に対する抵抗力の強い地域づくりのための仕組みを作る**

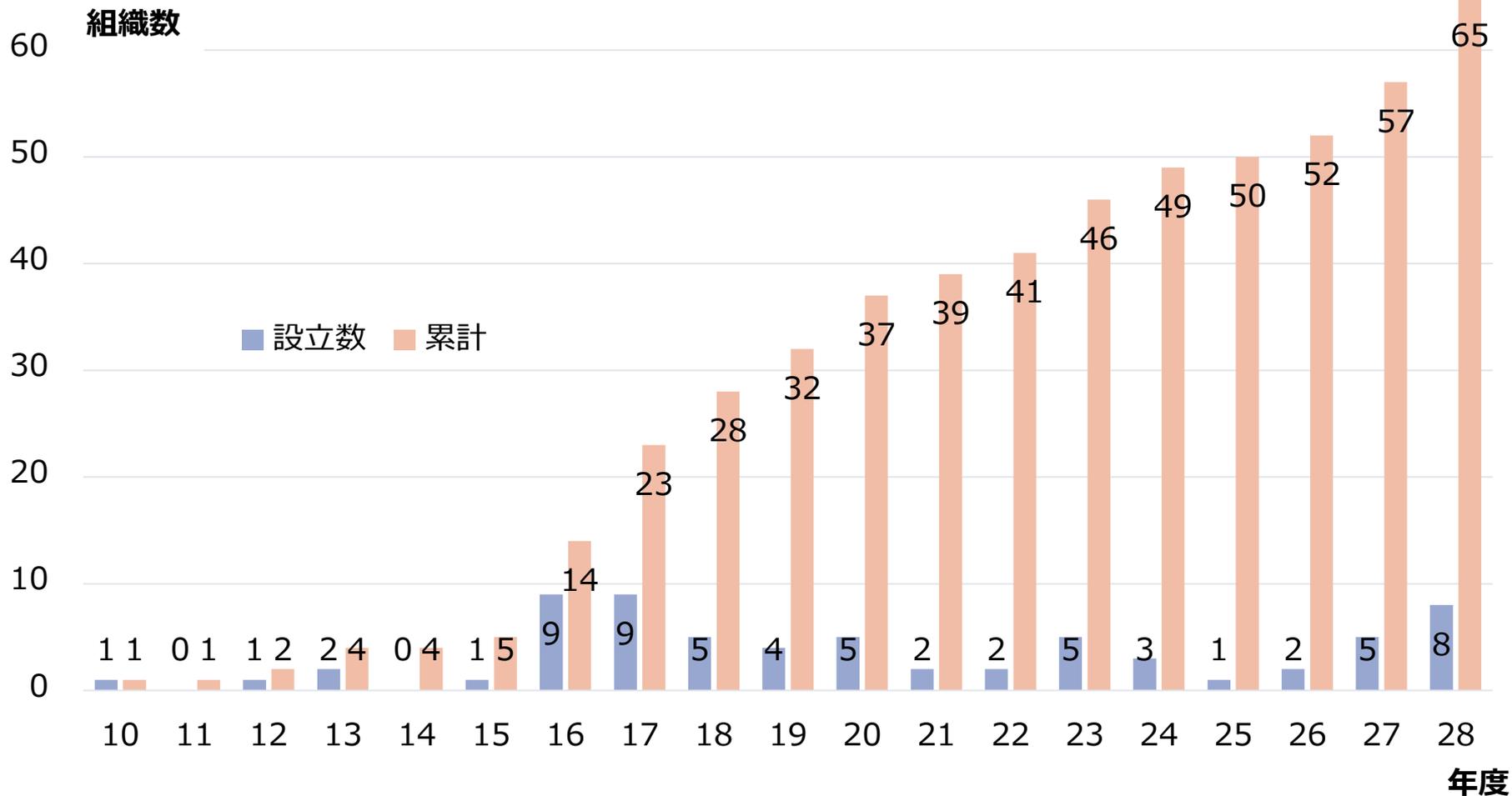
**これを担う仕組みが「消費者被害防止ネットワーク」**

- 情報共有と情報発信により地域社会の消費者被害への関心を高め、維持する。
- 地域の様々な団体、機関で高齢者等の消費者被害に気づき、放っておかない。
- 地域の主体が協力し合い情報を共有し万一の時に迅速に対応する体制をつくる。

ネットワークを設立する自治体に共通するのは「悪質商法の被害をなくしたい」「特殊詐欺の被害を自らの町で出さない」「被害に遭ったら速やかに対応し救済したい」という目的意識。

## Ⅱ 本道における消費者被害防止ネットワークの広まり

### 2. 道内の地域消費者被害防止ネットワーク設立件数の推移



## Ⅱ 本道における消費者被害防止ネットワークの広まり

### 3. 地域消費者被害防止ネットワークの設置状況

年度	所在自治体
10	芽室町
12	美幌町
13	苫前町、 <b>北海道宗谷総合振興局</b>
15	斜里町、 <b>北海道</b>
16	中標津町、厚岸町、根室市、白老町、北見市、赤平市、滝上町、弟子屈町、江差町
17	釧路市、音更町、倶知安町、浦臼町、標茶町、函館市、滝川市、 <b>小樽市</b> 、釧路町、富良野市
18	佐呂間町、 <b>士別市</b> 、鷹栖町、岩見沢市、豊富町
19	網走市、紋別市、札幌市、月形町
20	下川町、稚内市、千歳市、天塩町、雄武町
21	西興部村、苫小牧市
22	遠軽町、上砂川町
23	岩内町、浦河町、日高町、帯広市
24	清水町、白糠町、旭川市
25	室蘭市
26	東川町、新得町
27	三笠市、美唄市、湧別町、当別町、幕別町
28	<b>江別市</b> 、浦幌町、 <b>豊浦町</b> 、中札内村、今金町、 <b>深川市</b> せたな町、 <b>登別市</b>

※「**自治体名**」は消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会

※「**自治体名**」は複数市町村をエリアとする広域ネットワーク

# Ⅲ 消費者被害防止ネットワーク活動の現状と課題

## 1. 平成27年度消費者被害防止ネットワーク活動状況実態調査の実施

### 調査概要

- (1) 調査期間 平成27年11月から12月
- (2) 調査対象 地域消費者被害防止ネットワーク所在55市町村
- (3) 調査内容 活動実態、問題点・課題、道への要望（回収率100%）

### 調査結果

- (1) 活動実績 必ずしも見守り活動を十分できていない（把握していない）。休眠（活動実態なし）ネットワーク組織が13組織もある。

	①会議開催による情報共有	②会議以外での情報共有	③住民への情報提供・注意喚起	④支援を必要とする消費者への見守り	⑤救済につながった具体的事例	⑥他のネットワークとの連携
あり	28	30	38	20	9	9
なし	27	25	17	35	46	46

- (2) 課題「相談体制が不十分」「会議のマナー化」「中核を担う消費者協会の弱体化」等
- (3) 対策「他ネットワークとの統合」「費用負担を求める」「相談員の人材確保と育成」等
- (4) 道への要望「他組織の運営状況の情報提供」「近隣組織との情報交換の場の提供」等

### 今後必要な取り組み

- 活動実態のないネットワークの原因究明と活動再開
- 消費者被害情報の共有・発信活動活性化のための働きかけ
- 消費者被害防止のための見守り活動が確実に実施されるための働きかけ
- 以上のための成功事例等の調査・分析と各市町村への情報提供

# Ⅲ 消費者被害防止ネットワーク活動の現状と課題

## 2. 地域消費者被害防止ネットワーク活動強化事業（先駆的事業）の実施

### 現状

- ◆数多くの主体が参加して活発に被害防止のため活動している組織も存在する。
- ◆既存組織の多くは見守り・被害の掘り起こしのための連携までできていない。
- ◆休眠状態の組織もある。消費者安全確保地域協議会の理解が進んでいない。

### 目的

- ◆実態調査結果を踏まえ、地域ネットワーク組織・活動の強化・再活性化を図る。
- ◆既存ネットワークの「消費者安全確保地域協議会」への位置付けを促進する。

事業細目	事業内容
活動事例調査	既存ネットワークの活動状況をヒアリングする。
ブロック説明会	優良事例やネットワークの設立、法定協議会化についてブロックごとに説明会を実施する。
現地訪問・説明	ネットワーク既設置市を個別訪問して法定協議会への移行及び組織活動・運営の活性化等について働きかけを行う。
報告書等の作成	上記事業実施結果を分析し、報告書を作成し、各市町村等に提供する。

- ◆事業費：1,276千円（予算ベース）～地方消費者行政推進交付金（先駆的事業）

## IV 活動事例調査①（室蘭市）

### 組織・体制

多数の構成員  
会員証発行で  
意識を高める

### 活動・取組

全体会議を  
開催しない  
警察ネットワークと  
連携  
「お断りス  
テッカー」の  
全戸配布

- ・「**室蘭市消費者被害防止ネットワーク**」（H25設置）
- ・行政機関、福祉関係機関、金融機関、町内会、企業等**271機関**で構成。スーパー、小売店、浴場、理美容店等高齢者の立寄先を加えているのが特徴。
- ・活動が停滞しないよう、構成員に**会員証**を交付。店頭等に掲げることで、常に意識を高めてもらうことを期待。
- ・高齢者見守りネットワーク（「室蘭市高齢者助け隊・見守り隊」）等との役割分担を明確化しており、被害情報の共有・発信に特化した取組を実施。
- ・**全体会議は開催しない**（会議がないことは新規構成員獲得に当たって利点）。
- ・ネットワークの活動の目的は構成員に消費生活情報を伝達し、消費者（高齢者）に周知すること。
- ・情報提供は少なくとも月1（これよりも低頻度では活動が忘れられる）。
- ・室蘭警察署の「**地域安全情報ネットワーク**」と連携し、その「ネットワークNEWS」のうち消費者被害に関する情報も構成員に伝達している。
- ・地域包括支援センターと民生児童委員が高齢者の居宅を訪問し消費者被害事案を消費生活センターに連絡する体制ができている。
- ・消費者行政担当課と包括センターが四半期に1度定期情報交換している。
- ・「**訪問販売お断りステッカー**」を広報誌への折込みにより全戸配布した。
- ・包括センターや民生児童委員に見守り活動のパンフレットを配布。

ネットワーク活動を情報共有に特化してネットワーク業務負担を軽減し活動維持を図っている。警察とも連携して情報の充実と市民への情報提供・周知に努めている。見守り関係者とは別途しっかりと連携することにより、消費者被害の掘り起こしや救済につなげている。



## IV 活動事例調査②（小樽市）

### 組織・体制

広域ネットワーク  
消費者協会が  
事務局

### 活動・取組

全体会議の開  
催方法を工夫  
ネットワーク  
ニュース発行  
福祉部門との  
連携

- ・「**小樽・北しりべし消費者被害防止ネットワーク**」（H17設置）
- ・**小樽消費者協会**（法人格なし）が事務局（協会の自主事業）。小樽市は全体会議の開催等に当たって同協会のネットワーク活動を支援している。
- ・広域相談体制に伴い、余市町、仁木町、古平町、赤井川村、積丹町をエリアとする**広域ネットワーク**となった。
- ・事務局業務は小樽消費者協会の職員2名で担当。同協会が働きかけることで構成団体の拡大が図られ、現在**72団体**が構成団体となっている。
- ・全体会議の開催方法を工夫している。（高齢者部会と若年者部会に分けて情報共有を行ったり、**グループワーク方式**を取り入れることによって議論の活発化を図ったりしている。）
- ・構成団体の代表者ではなく**実務担当者が全体会議に出席**することで議論の活性化を図っている。
- ・ネットワークニュースを発行して情報共有に努めるとともに、登録団体である事業者から被害情報・注意喚起があった際に、電子メールやファクシミリによって、登録している構成団体に周知している。
- ・福祉部門と連携
  - ①地域包括支援センターや介護事業所が被害事案を消費者センターに連絡
  - ②市の地域福祉課を通じて民生委員から65歳以上の世帯に「訪問販売お断りステッカー」を配布

消費者協会の事業としてネットワーク活動が行われており安定した組織的運営がなされている。構成員の要望を取り入れ全体会議の内容を工夫することで消費者被害への関心を高めている。福祉部門と消費者センターの連携が取れており被害情報が円滑にセンターに伝わっている。

# IV 活動事例調査② (小樽市)

## 小樽・北しりべし消費者被害防止ネットワークニュース 訪問販売お断りステッカー

平成28年7月5日発行

### 小樽・北しりべし消費者被害防止 ネットワークニュース No.18

(事務局) 小樽消費者協会 〒047-8660 小樽市花園2丁目12番1号 小樽市役所別館5階  
 ☎ (0134) 31-3682 FAX (0134) 23-7878 小樽・北しりべし消費者センター内

6月1日(金) 新たに信用利率・札幌弁護士会  
 小樽支部が属介護上等12団体を加えた83団体から、37団体52名に出向していただき「小樽・北しりべし消費者被害防止ネットワーク」会議を開催しました。

◎消費者相談の概要について(小樽市生活安全課)

最初に小樽市生活安全課より消費者相談件数について、前年の982件から866件に減少したが、放送・コンテンツ等の相談は前年より約100%増加し222件(全体の25.6%)との報告がありました。

警察と金融機関が連携し被害防止対策!

情報提供では「金融機関と連携した被害防止対策」として、小樽警察署生活安全課警野保長より、たまされたふり行動で受け子を確認した事例を、また小樽銀行協会御原第長より「銀行の被害防止対策」について、さらに錦町郵便局橋本局長から郵便局で被害を未然に防いだ事例を発表していただきました。

また小樽・北しりべし消費者センター奥村主任幹事より、ネット通販のアプリメント注文が定期購入とされた例や虚偽説明の返品拒否手段を事後を控えない消費者被害が紹介されました。

「ほくでん」を名乗る不審者情報について

4月からの電力小売り全面自由化以降、特に「ほくでん」を名乗る電気料金の追加請求を盗取するとして郵便局・銀行の口座番号などを聞き出す不審者情報が急増で多発しております。

今回、北海道電力(株)小樽支店お客様センター・赤坂グループリーダーから3か月の間に小樽・北しりべし管内で発生した6件の不審者情報について、資料をもとに裁判をさせていただきました。

「ほくでん」や「ほくでんの委託会社」が、電話でお客様の契約内容を聞き取る事に一旦成功、返金のためゆうちょ・銀行のATM操作をしていたにもかかわらず一切ありませんと説明がありました。

小樽・北しりべし消費者被害防止ネットワーク会議



平成28年4月1日改正の消費者安全法で、高齢者・障がい者・認知症等により判断力の弱った人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域関係者が連携した消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の設置が明記されましたが、消費者被害防止ネットワーク会議が従来からその役割を果たしております。

.....「消費者安全確保地域協議会」とは.....

「制度の概要」

- ・協議会の役割: 常設員間での必要な情報交換・協議
- ・構成員の役割: 消費生活向上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実施。
- ・構成員: 地方公共団体の機関(消費生活センター等) 医療・福祉関係(病院、地域包括支援センター、介護り・福祉事業者、福祉館、民生委員、児童委員等) 警察・司法関係(法務局、弁護士、司法書士等) 教育関係(教育委員会等) 事業者関係(商工会、コンドミ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等) 消費者団体、町内会等の地域団体、ボランティア
- ・他分野のネットワークとの連携(福祉、防災等)

相談窓口

小樽・北しりべし消費者センター

訪問販売お断り!!

北海道消費生活条例では、このステッカーを消費者の断りの意思表示とみなし、訪問販売業者が当該住居を訪問して勧誘することを不当な取引方法として禁止しています。

小樽北しりべし消費者センター  
小樽警察署 (玄関用)

いいません!



## IV 活動事例調査③（月形町）

### 組織・体制

産業課2名で活動を維持  
見守りネットワークと連携

### 活動・取組

全体会議の開催方法を工夫  
構成員から情報収集・共有  
IP端末で全戸に即時伝達  
高齢者を対象とする見守り

- ・「**月形町消費者被害防止連絡会**」（H19設置）
- ・事務局は役場産業課職員2名。人員限られる中10年間同じ活動を維持。
- ・**高齢者見守りネットワーク**（「月形町ふれあい見守り推進事業」「月形町認知症見守りネットワーク」消費者被害防止連絡会と同一構成員）と連携を図り、構成員が消費者被害を発見した場合には役場の相談窓口につながるしくみを構築している。
- ・全体会議を開催。取組報告、被害事例の情報共有のほか、有識者による講演を行うなど参加者のために**会議内容を工夫**している。
- ・全体会議は「認知症見守りネットワーク」と一体的に運営している。
- ・構成員が業務中に知った具体的被害情報を役場窓口に早期に電話連絡し、相談に繋げるほか、事務局ではこれらの被害情報、注意喚起情報等を「月形町消費生活ニュース」にまとめて、**各構成員、町内全戸に配信・配布**して、町民への情報提供に努めている。
- ・平成21年度に町内全戸及び全事業所に**IP告知端末機**を配置。事務局はこのシステムを利用して詐欺事案情報、消費者被害情報、不審者情報、道からの注意喚起情報、消費者啓発開催情報を住民に提供している。
- ・この端末は音声も流れ、この情報を見て相談してくる消費者もいる。
- ・構成員である社協が高齢者のみの世帯を訪問して状況把握・見守りを実施。

役場職員による継続的な取組により活動が維持され、重層的・頻繁な情報提供（特にIP端末を利用した事務負担の少ない情報発信）を行うことで地域団体・住民の消費者被害への関心を高め、見守り関係者との連携により消費者被害が掘り起こされ救済につながっている。

# IV 活動事例調査③ (月形町)

月形町消費生活ニュース

IP端末

## 月形町消費生活ニュース

### 個人情報流出を口実にした 不審な電話にご用心!

あなたの年金情報が漏れています。

パスワードを教えてください...

個人情報流出の噂! に関して、公的機関から一斉の消費者に電話や電子メールで直接連絡することは絶対にありません。

もしもした申請がかかってきたら相手にせず、すぐに切りましょう。また、不審な電子メールは安易に関わりないようにしましょう。

日本年金機構や消費者庁、国民生活センターなど  
公的機関の職員を名乗って電話をかけ、  
「あなたの個人情報が漏れている」と不安をあおり、  
確認と称して預金額や口座番号などを聞き出そうとしたり、  
「情報を削除してあげる」と持ちかけて、  
削除料の名目で現金をだまし取ろうとしたりする...

**月形町産業課商工観光係 ☎53-2322**  
**岩見沢市消費者センター ☎23-7987**



## IV 活動事例調査④（士別市）

### 組織・体制

### 相談員による 事務局運営

### 活動・取組

### 消費者教育を 最重視

### 案件発生時の 機動的対応

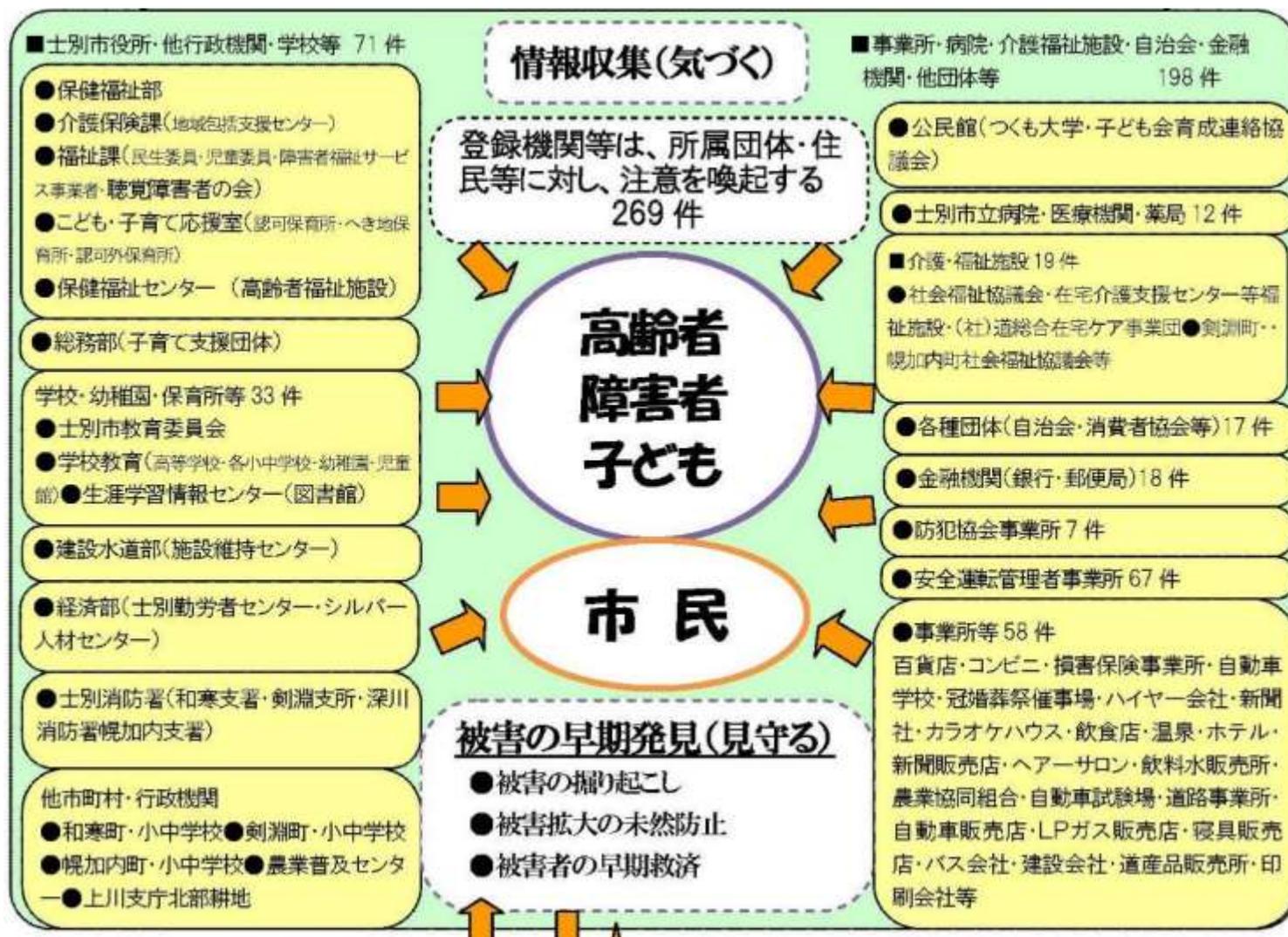
### 市民への重層的な情報提供 による被害の 早期発見

- ・「**士別市消費者被害防止ネットワーク**」（H18設置）
- ・市内関係団体、行政機関、企業等約**269機関・団体**で構成。
- ・住民のニーズに応えるため相談業務と啓発・消費者教育を一体と考え、消費生活相談員が相談内容を反映した消費者施策を企画立案・実施し、継続的かつ高レベルな事業展開が可能となっている。
- ・「士別！くらしねっと情報」により**すべての生活安全情報**（悪質商法、振り込め詐欺、不審者、交通安全、子どもサポート、食品安全、製品リコール、高齢者行方不明、災害、消費者教育等）を幅広く提供。**全構成員に同一内容を一齐送信**により省力化。
- ・**全体会議は行わず**構成機関に当該情報を伝達し、構成機関が事業所での掲示、店頭貼り出し、構成員への周知等を行うほか、市HPへの掲載、全戸にも配布することにより市民に情報伝達される。情報には相談窓口の連絡先を記載。
- ・市民から消費生活センターへの相談・通報に繋げることで見守りを構築。
- ・**問題案件発生時には関係機関で機動的・迅速に対応**する（警察やJTB二等）。
- ・ネットワークから「くらしねっと情報」で見守りの方法を関係者に伝達。
- ・「見守りだけでは消費者被害はなくなる」との考え方から、**学校での消費者教育を重視**。授業プランの立案、副読本の作成、模擬授業の実施等幅広い展開。
- ・**体系的消費者教育**を行うため、学校、地域、職域、高齢者向けにそれぞれ事業を展開している。

消費生活相談員が中心となった消費者教育と連動した組織運営により、組織活動が高レベルなものとなっている。市内事業所、団体、住民に対し情報を途絶えさせずに提供し続けることで、地域の消費者被害への関心を高め、被害の掘り起こし・救済に繋げている。

# IV 活動事例調査④ (士別市)

## 士別市消費者被害防止ネットワーク構成図



# IV 活動事例調査④ (士別市)

## 士別地域消費者被害防止ネットワーク「士別地区！くらしねっと情報」

士別地域消費者被害防止ネットワーク  
士別地区！くらしねっと情報 第238号 (H27.2.6)

### 「見守り」と「気づき」で 高齢者の被害を防ごう

高齢者の消費者トラブルが年々増加しています。特に認知症等の理由によって判断能力が不十分な高齢者の被害が昨年度(2013年度)1万件を超え過去最高となりました。認知症等高齢者の消費者トラブルを防ぐためのポイントは、家族や周囲による「見守り」と「気づき」です。

#### 【見守りと気づきのポイント】

##### ■住まいの様子

- ・不審な契約書、請求書、領収書などの書面や宅配業者の不在通知はないか。
- ・不審な健康食品や生鮮食品はないか。
- ・新品のふとんなど、同じような商品が大量にないか。
- ・屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡がみられないか。
- ・通信販売のカatalogやダイレクトメールなどが大量にないか。
- ・複数社から配達された新聞や景品類などがないか。
- ・不審な業者が入り出している形跡はないか。

##### ■高齢者本人の言動や態度など

- ・不審な電話のやり取りや、電話口で困っている様子はないか。
- ・生活費が不足するなど、お金に困っている様子はないか。
- ・預金通帳などに不審な出金の記録はないか。



【イラスト:独立行政法人国民生活センター】

#### 【ひとこと助言】

- 見守り、気づきで少しでも変化を見つけたら、高齢者本人に声をかけます。また、経緯を確認し、メモを残します。
- 被害にあっているとわかったら、高齢者本人からだけではなく家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも消費生活センターに相談することができます。
- 自宅の固定電話に新しい「防犯アイテム」を設置するなど日頃の備えも大切です。

消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用  
直通電話 ●午前8時30分～午後5時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)



士別地域消費者被害防止ネットワーク  
士別地区！くらしねっと情報 第285号 (H28.8.5)

### 移動販売で買った「物干しざお」が12万円！ 購入前に「価格」をきちんと確認しましょう！

移動販売による「物干しざお」に関するトラブルの相談が増えています。特に「価格」を確認しないまま注文し、加工後高額な請求をされるなどのトラブルが増えています。購入前にきちんと「価格」を確認しましょう。

#### 【事例①】70歳代・女性・士別市

「物干しざお」の移動販売のアナウンスが聞こえたので呼び止めた。

今まで使っていた物干しざおの支柱が曲がっていたので修理を依頼したところ断られ、新たにステンレス製の支柱2本と物干し竿4本を勧められた。設置後、12万円を請求され高額だと思ったが何も言えず現金を渡した。支払った12万円を取り戻したいが、領収書など何も渡されず事業者名や電話番号など問合せ先が分からない。

#### 【事例②】70歳代・女性

「物干しざお」の移動販売のアナウンスが聞こえたので呼び止めた。

「昔の値段で売っています」と言うので、常識的な価格だろうと思い3本を注文した。その後自宅用に合わせて長さで切った物干しざおを持ってきて、3本で13万円を請求された。驚いて抗議したが「戻ってしまったから返品できない」と言われた。交渉して9万円に下がったのでしかたなく支払った。

#### 【ひとこと助言】

- 物干しざおの移動販売では、市価の数倍もの金額を請求し、威圧的な態度で支払いを強要するケースなどが見られます。
- クーリング・オフ(契約日を含め8日以内は解約できる制度)が出来る場合もありますが、領収書が渡されなかったり、連絡先が架空だったりするため業者との返金交渉は極めて困難です。せめて車のナンバーだけでも控えるようにしましょう。
- 購入前には「1本〇〇円ですね」「〇〇円以上の支払いはありませんね」などきちんと価格を確認し、納得できない場合は断りましょう。
- すこまれて恐怖を感じた場合は、士別地区広域消費者センターや警察にご相談下さい。



【イラスト:独立行政法人国民生活センター】

消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用  
直通電話 ●午前8時30分～午後5時15分(土・日・祝日・年末年始を除く)



## IV 活動事例調査⑤（札幌市）

### 組織・体制

消費生活推進員を配置  
組織体とせず  
連絡の体系

### 活動・取組

専門推進員は  
ネットワークの顔  
みまもり通信  
の発行  
消費生活サポーターを配置  
福祉関係機関  
と意見交換会

- ・「**札幌市消費者被害防止ネットワーク事業**」（H19事業開始）
- ・**消費生活推進員**を設置し、推進員が包括支援センターや介護事業所等を訪問し、消費者被害情報を収集。これを消費生活相談に繋げるシステム（「消費者被害防止ネットワーク事業」）として取組を開始した（札幌消費者協会への委託事業）。
- ・**ネットワークという組織体はなく**、推進員が消費者被害を掘り起こし、推進員や福祉関係機関から消費生活相談に繋げていくシステム。
- ・センターは関係機関からの相談のうち、実態調査が必要と判断した場合、本人の同意を得て推進員を派遣し、高齢者宅に関係機関職員との同行訪問調査を行う。
- ・消費者センターにネットワークの中核となる「**専門推進員**」を配置。消費者被害を発見した福祉関係機関からの相談に専門推進員が専任で対応する。専門推進員は事前に登録された**福祉関係機関に最近の相談事例集を送付**して情報共有し、新たな被害情報の掘り起こしに繋がっている。
- ・推進員は**消費者教育・啓発の担い手**としても活動する。ミニ講座を町内会や福祉機関等で開催する。講座には寸劇や替え歌等を取り入れている。
- ・社会福祉関係機関、市民に向けて「みまもり通信」を発信している。
- ・福祉サービスを受けていない高齢者へ見守りの裾野を広げるため、平成28年度から個人や企業などを「**消費生活サポーター**」として登録している。
- ・各区の包括支援センターでは消費者被害に関する情報交換会議を開催しており、市、消費者協会、推進員が参加して意見交換を行っているが、ネットワークとしての全体会議は開催していない。

明確な組織の形をとらず、情報共有・情報発信と被害掘り起こし、消費者啓発に関する活動体系としてネットワークを構築している。専門推進員と推進員、サポーターが機動的に対応し、福祉関係機関と強く連携して消費者被害の未然防止・救済の取組を実施している。 20

# IV 活動事例調査⑤ (札幌市)

みまもりガイドブック「消費者トラブル防止ガイド  
地域の高齢者をみんなで守ろう」



みまもり通信

## みまもり通信 その89 <平成28年9月号>

デパートを名乗り「カードが不正利用されている。」と電話があった。



「あなた名義のカードで商品を購入している人がいる。これから案内する相談先に連絡してほしい。」と電話があったが信用できるか。」との相談が入りました。

クレジットカード番号や暗証番号など個人情報を聞き出すための詐欺的な電話と考えられます。安易な個人情報の提供は避け、不審な電話には対応しないようにしましょう。

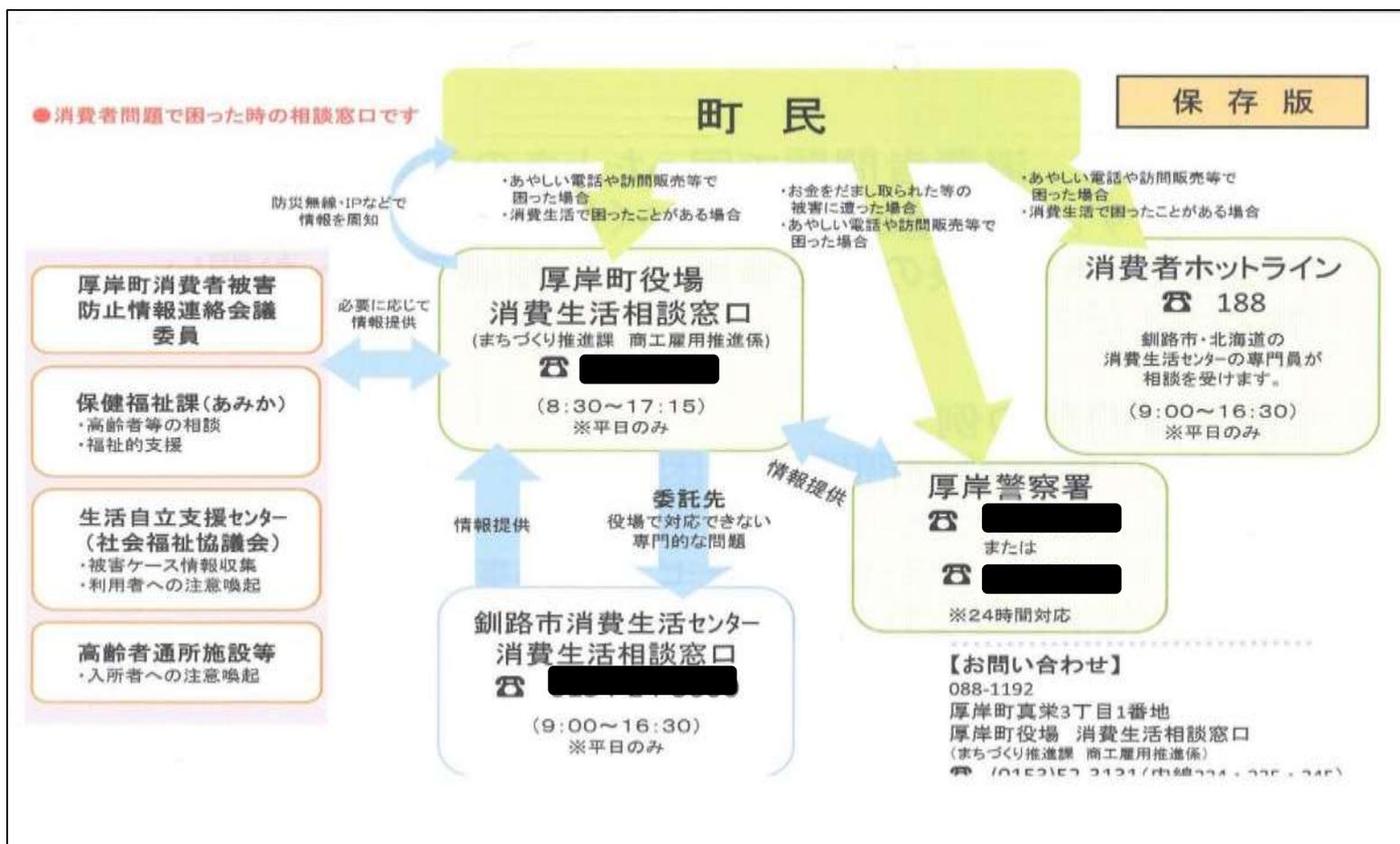
トラブルの相談は早めに札幌市消費者センター(728-2121)へ

発行 札幌市消費者センター(公社)札幌消費者協会 消費者被害防止ネットワーク事業 2016年9月15日

# IV 活動事例調査⑥ (厚岸町)

## 特徴的な取組

消費者問題が発生したときに町民がどこに連絡すれば良いかすぐにわかる内容の連絡体制図を作成し、全戸配布した。この中で、消費者被害防止ネットワーク構成員や町の保健福祉課、社会福祉協議会などとの相互連絡体制も明確にしてある。



## IV 活動事例調査⑦（その他参考事例）

### 稚内市

H25年度から、ネットワークのメンバーである市、振興局、市消費者協会、警察署が合同で、市内で「戸別訪問」を行い、消費者被害防止のための啓発に努めている。毎年5月30日の消費者の日に、約20名の人員を5班に分けて、2時間で700から800戸を訪問して、チラシを配布するなどして声かけ、呼びかけを行っている。

### 千歳市

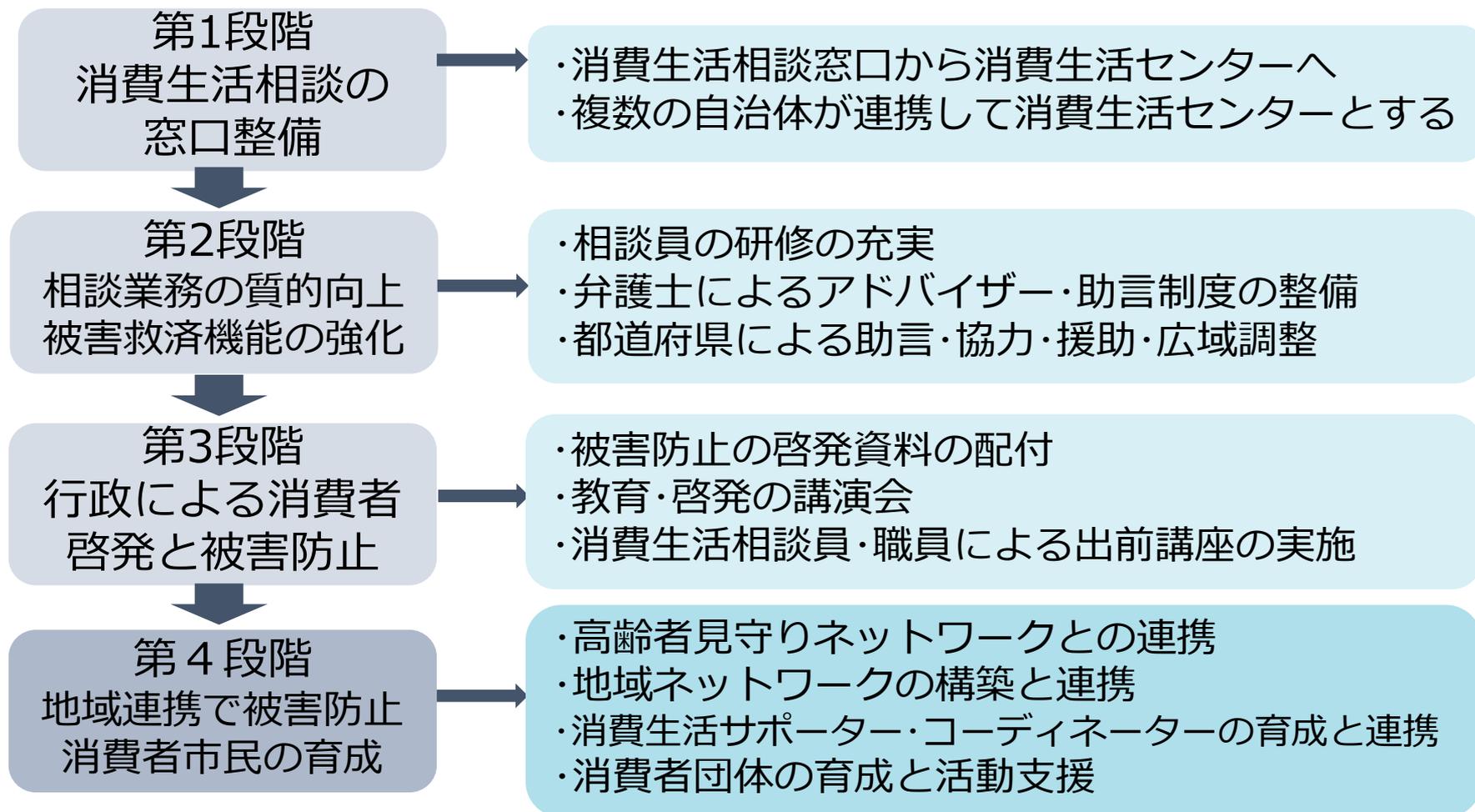
市内の相談員（福祉相談員、民生・児童委員、青少年相談員、消費者生活相談員）による「各種相談員連絡協議会」を設置し、横のつながりで情報交換をし、消費者被害の掘り起こしに努めている。

### 斜里町

悪質な訪問販売（特に宣伝講習販売）業者が町内で営業している場合の対応マニュアルを定め、警察と連携して現場で被害防止のために積極的に対応している。

# V 事例調査結果を受けての分析

## 1. 消費者行政の推進段階



資料：池本誠司弁護士「地方消費者行政の役割Ⅱ～これからの消費者行政のあり方～」北海道消費生活相談専門研修（2015年10月22日）講演資料3p.~4p.の記述をもとに北海道消費者安全課で上記図を作成。

# V 事例調査結果を受けての分析

## 2. 現在の消費者行政に求められるもの

相談窓口を設置して  
住民からの消費生活  
相談を処理すること

消費者啓発や消費者  
教育を住民向けに  
実施すること

法令を厳正に執行し  
悪質業者を市場から  
排除すること

これらは消費者行政の基本として当然に行わなければならないこと

それを前提として、これから、さらに一層行わなければならないこと

**地域社会を巻き込んで消費者被害の防止、救済、啓発を図ること**

### どうしてこれが必要になったのか？

相談を待っているだけでは消費者被害の多くが救済されず放置される。潜在的被害・泣き寝入りする被害が非常に多い。

このためには行政機関だけでは力不足。地域社会の様々な主体にご協力いただくことが被害の発見・救済に有効である。

このことにより「消費者の被害が起こりにくい」「消費者被害が見つかりやすい」「消費者被害を放っておかない」地域社会が形成される。

**そのための仕組み・装置が「消費者被害防止ネットワーク」**

## V 事例調査結果を受けての分析

### 3. 「消費者被害防止ネットワーク」の2つの機能・役割

消費者被害情報を広く共有し、住民に発信することで地域の関心を高め、被害の未然防止につなげる

**「情報共有」**



高齢者等と日ごろ接触している方が消費者被害を察知し、消費生活センターによる救済に確実につなげる

**「見守り」**

「情報共有」「情報発信」の体制

○地域社会における消費者被害の情報を共有し、地域でどんな被害が発生しているのかを構成員が理解し、その情報を下部組織や住民に発信し、地域でその情報を共有することにより、地域での消費者被害への関心が高まり、地域ぐるみで被害の発生に気付きやすくなる。

「見守り」「気づき」「通報・対応」の体制

○構成団体が連携して、周囲の人の日頃の「見守り」、ちょっとした変化への「気づき」、異変を察知した際の迅速な「通報・対応」のための体制を整えておくことで、被害に対して迅速に対応でき、潜在化していた被害を掘り起こすことが可能となる。

# V 事例調査結果を受けての分析

## 3. 「消費者被害防止ネットワーク」の2つの機能・役割

### 「情報共有」

消費者被害情報を広く共有し、住民に発信することで地域の関心を高め、被害の未然防止につなげる

○近くで被害が起きているので、そのことに関心を持って、周囲の方々に広く伝えてください。

### 「見守り」

高齢者等と日ごろ接触している方が消費者被害を察知し、消費生活センターによる救済に確実につなげる

○日ごろ高齢者の方と接触する中で、被害を見つけたら、消費生活センターに誘導・連絡してください。



### これらを担う仕組みが「消費者被害防止ネットワーク」

- 地域社会の消費者被害への関心を高め、維持するための装置
- 地域の様々な団体、機関、事業者等、多くの方々と連携して消費者被害の防止、救済の実効性を高めるための装置

**悪質商法による被害に対する抵抗力の強い地域づくりのための仕組み**

# V 事例調査結果を受けての分析

## 4. 「消費者被害防止ネットワーク」の新規設立に向けて

### 事前検討 考え方の 整理

- ・管内で現状どのような被害が発生しているか。
- ・組織の姿・形（構成機関を限定するか、広くオープンとするか）
- ・情報収集・集約の経路、情報伝達・発信の経路と範囲
- ・どのような活動を想定するか。提供情報の内容と種類。
- ・他のネットワーク組織があるか、既存組織を活用できないか。

### 庁内の 合意形成

- ・必要性の確認、共通認識
- ・役割分担の検討（消費者行政、福祉行政、防犯等安全行政、教育行政等）
- ・事務局を担う部局、主要担当者について検討・合意形成
- ・事務担当者間・担当課長間の合意形成→理事者への説明

### 庁外への 呼びかけ

- ・関係機関への呼びかけ・働きかけ（所管部局がそれぞれ行う）
- ・日常的な活動や役割分担についての認識・合意形成

### 設立会議の 開催

- ・第1回全体会議開催への段取り
- ・開催前の主要構成員への事前説明と資料の事前送付
- ・会議開催と会議後の速やかな活動開始

# V 事例調査結果を受けての分析

## 4. 「消費者被害防止ネットワーク」の新規設立に向けて

### ネットワーク構成機関・団体例

- 【消費者関係】市町村の消費者行政担当部局（事務局）、消費生活センター、消費者団体
- 【福祉関係】市町村の福祉関係部局、地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員児童委員、介護関係事業者、
- 【警察・司法】警察署、弁護士会、司法書士会、行政書士会
- 【教育関係】教育委員会、各学校、【事業者】商工会、金融機関、
- 【地域団体】町内会連合会、老人クラブ連合会 等

### 設置に向けた道・北海道消費者被害防止ネットワークの支援・働きかけ

#### 消費者被害防止地域ネットワーク設置促進事業（H25～）

- ・道立消費生活センターに「ネットワーク設置促進員」を配置
- ・複数の担当者で道内各市町村を訪問し、設置に向けた働きかけを行う
- ・ネットワークの意義、必要性、設立に向けた事務手続支援等について説明

#### 消費生活地域協議会等各種会議での市町村への説明・働きかけ

#### 地域消費者被害防止ネットワーク活動強化事業での説明・働きかけ

- ・道消費者安全課が未設置市町村や活動休止中の市町村に働きかけを行う
- ・各地の成功事例とそれを可能にした要因について具体的に説明

## V 事例調査結果を受けての分析

### 4. 「消費者被害防止ネットワーク」の新規設立に向けて 設置に前向きになれない理由

組織はもう作りたくない。  
組織を作っても形骸化するだけ。

年に一度は全体会議を必ず開催  
しなければならないのが負担。

高齢者の「見守り」は福祉行政。  
それはうちが担うべき仕事なのか。

「見守り」は既にできている。  
福祉とは既に十分連携できている。

#### 設置にあたって障害になっていること

他分野でも連携や組織化を求められているが必ずしもうまくいっていない。

多くの業務を兼務しており消費者被害対策に時間と労力をかけられない。

現場では連携できていると思っている。福祉部局との距離が遠い。



ネットワークを設立する市町村に共通するのは「悪質商法の被害をなくしたい」「特殊詐欺の被害を自らの町で出さない」「被害に遭ったら速やかに対応して救済したい」という目的意識

## V 事例調査結果を受けての分析

### 4. 「消費者被害防止ネットワーク」の新規設立に向けて（まとめ）

組織はもう作りたくない。  
組織を作っても形骸化するだけ。

既存の組織を上手に活用することで十分です。  
形骸化させないために道が活動を支援します。

高齢者の「見守り」は福祉行政。  
それはうちが担うべき仕事なのか。

福祉部門と連携した消費者被害防止のための見守りは消費者行政の重要な仕事となっています。

年に一度は全体会議を開催  
しなければならぬのが負担。

全体会議を開催しないことも選択肢の一つです。  
会議の開催方法も工夫次第です。

「見守り」は既にできている。  
福祉とは既に十分連携できている。

その見守りを確実な形にするための仕組みづくりとして活用してみませんか？

多くの仕事を兼務していて限界。  
新しいことは何もしたくない。

そんなにたくさんの業務負担にはなりません。  
深刻な消費者被害を防ぐため、少しだけ踏み込んだ対応をお願いします。

新規事業の予算は認められない。  
事業を行うに当たって予算がない。

多くの予算をかけずに活動しているところも少なくありません。  
また、消費者行政推進交付金も使えます。

# V 事例調査結果を受けての分析

## 5. 既存ネットワークの活動維持・活性化に向けて

### 活動を忘れさせない

情報共有・発信を  
途絶えさせない

最低でも1カ月に1度は情報発信しないと忘れられる。情報発信のネタはたくさんある。国や道の資料も使う。被害が発生したら直ちに発信。時事ネタを上手く使う。活動していることを目につく形でアピール。

関心を高める工夫

多数の構成員による住民への重層的な周知が効果的。他の生活情報（防災、防犯、交通安全、不審者、子育て支援、高齢者福祉等）も。

目的意識を  
はっきりさせる

### 活動を自己目的化させない

何のためにネットワークの仕組み・活動を維持するのか。活動のための活動にしない。組織維持を自己目的にしない。

会議のための  
会議にしない

全体会議を行うなら「参加する甲斐がある」会議に。あえて全体会議の場を設けないという選択もある。

**全体会議はネット  
ワークの活動意義  
を再確認する  
絶好の機会**

- グループワーク、ワークショップ方式で行う。
- ファシリテーターを置いてなるべく全員が発言する。
- 参加者は現場第一線で活動している実務担当者とする。
- 「えらい人」だけの会議・活動は形骸化の大きな原因。
- 消費者教育・啓発講座も兼ねて行う。

# V 事例調査結果を受けての分析

## 5. 既存ネットワークの活動維持・活性化に向けて

### 参加者（見守り関係者）を当事者化する

成功体験の共有

「ただ見ている人」「ただ情報を受ける人」にしない。  
救済に成功した事例、未然防止の好事例を共有する。

できることを一歩  
踏み出してもらう

どんな小さなことでもできることを引き受けてもらう。  
被害防止に役に立っていることを実感してもらう。

### 持続可能な事務局体制づくり

人事異動に負けない

人事異動によって活動が立ち消えになる例が少なくない。  
一人のキーパーソンに依存し過ぎることは大きなリスク。

公務員＋非公務員の  
ペアによる運営

行政の正規職員と非常勤職員（消費生活相談員）や消費者協会等が連携・協力して事務局を運営する方法も。



○消費者被害に対する地域の関心を高めることで、地域社会の多くの主体を被害防止のための取り組みに巻き込み、見守りによって消費者被害をなくしていく、という目的を見失わないこと。

# V 事例調査結果を受けての分析

## 6. 最後に

～ネットワークの2つの機能が果たされるために必要な3つのポイント

連絡先や連絡  
方法の共有



双方向の  
依頼・対応関係



研修会・情報交  
換の定期開催

見守り関係者（包括センター、主要な介護・福祉事業所）と消費生活センターとの間で、連絡先（連絡窓口・担当者、電話番号）、連絡方法（連絡フォーマット）を共有していること。

消費生活センターから見守り関係者に対し又は見守り関係者から消費生活センターに対し、見守り対象者（契約当事者）に関する情報提供が双方向で行われ、消費生活センターは見守り関係者や契約当事者からの相談にも応じ、消費生活センターから見守り関係者に対し付添いや状況確認の依頼ができる状態にあること。

消費生活センターと見守り関係者が、それぞれの分野についての理解、知識習得のため、ともに研修会や情報交換会議を開催（又は一方から一方への参加）することにより、定期的に施策説明・情報交換を行うことで、双方が「顔を知った関係」となっていること。

## VI ブロック説明会の実施

～活動事例調査の結果をもとに、道内6カ所で説明会を開催した～

時期	実施場所(ブロック)	出席者
6月	函館市(道南)	38人
9月	旭川市(道北)	30人
10月	網走市(道東)	26人
10月	岩見沢市(道央)	24人
11月	札幌市(札幌)	113人
11月	倶知安町(道南)	22人

- ◆ 北海道消費生活条例に基づく「消費生活地域協議会」等において開催した。
- ◆ 出席者は市町村消費者行政担当者、地域消費者協会等

# VII 現地訪問・説明の実施

## 1. 実施に向けたスタンス

### 2つの目的

- ・活動の活性化に向けた働きかけを行う。
- ・地方消費者行政強化作戦に呼応し、人口5万人以上で地域ネットワークを既に設置している市に対し、法定協議会への移行を促す。



○消費者安全法が改正され、消費者の安全確保を図るための情報共有や特に配慮を要する消費者の見守り活動を行う地域関係機関で構成される協議会として「消費者安全確保地域協議会」の設置が法制化。

→今後は法に基づくネットワークとしての活動が望ましい。

○従来から地域で任意設置されている消費者被害防止ネットワークは、消費者安全法に基づく協議会に位置付けることによって、より緊密な情報提供や見守り活動を行うことが可能となる。

○法律上、これを設置できるのは地方公共団体のみ。従来のネットワーク組織を協議会に位置付けるためには、原則として当該組織の規約にその旨を規定する等の措置が必要だが、法律上は必須ではなく、地方公共団体として設置するという意思決定のみで設置できる。

# VII 現地訪問・説明の実施

## 2. 道としての説明内容

消費者安全確保地域協議会と消費者被害防止ネットワークは同じものです。

新たに組織を作る必要があるのでは？

必要ありません。今ある消費者被害防止ネットワークを「地域協議会とする」と決めるだけでOKです。

ガイドライン記載のような高度な見守りは到底無理。

国のガイドラインはあくまで1つの事例と考えてください。情報共有しかしていなくても地域協議会になれます(※)。普段どおりの見守りを今後とも続けていってください。

消費者の個人情報  
は構成員皆で共有  
しなくてもいい。

そのとおりです。個人情報の共有は特に必要ありません。普段どおりの見守りを今後とも続けていってください。

どうせ同じなら変  
えなくてもいい。

任意の組織から法律上の組織に衣替えするので組織の意味合いが全然違います。法律上の組織とすることで、構成員の意識向上や対外的な認知度アップなどの効果も見込まれます。

道としては、改正消費者安全法施行後は、消費者被害防止ネットワークは、基本的には法に基づく消費者安全確保地域協議会としての位置付けが求められると考えています。

## Ⅶ 今後の地域ネットワークの方向性・課題

### 1. 消費者被害防止のための地域連携状況実態調査の実施

#### 調査概要

- (1) 調査期間 平成28年12月から29年1月
- (2) 調査対象 道内179全市町村（回収率88%）

#### 調査結果

- (1)消費生活相談窓口と見守り関係者の連携体制があるかないか 22.3%
- (2)見守り関係者からの消費生活相談窓口への年間相談通報実績なし 52.2% 1~4回 28.7%
- (3)消費生活相談窓口と見守り関係者の連絡先の共有状況  
双方の担当者・連絡先がわからない 17.8%
- (4)通報シートの作成・見守り関係者からの相談への対応状況  
通報シート作成しておらず、相談に対応する取り決めもない 52.8%
- (5)見守り関係者への消費者被害等の情報提供  
どのような形でもしていない 26.1%
- (6)「元気な高齢者」の消費者被害防止のための見守り  
実施していない 45.9%
- (7)消費生活相談窓口から見守り関係者に付き添いや現場確認等を依頼できるか  
そのような関係にない 56.1%
- (8)消費生活相談員と見守り関係者の双方が出席する情報交換等の機会があるかないか 63.7%
- (9)消費生活相談員・見守り関係者の双方が互いの分野に係る研修機会があるかないか 79.6%

地域にある既存資源を活用し切れていない実態が明らかに→今後の大きな課題<sup>38</sup>

## VII 今後の地域ネットワークの方向性・課題（まとめ）

### 組織として活動を維持し存続しているか

調査の結果、複数の既存ネットワークが活動休止状態にあることが判明。これらの組織の活動再開に向けた働きかけ・支援が必要。それ以外の組織も活動休止に追い込まれないよう防止することが必要。

### 見守りがしっかりできているか

見守り関係者と連絡先や連絡方法の共有ができているか。  
見守り関係者と消費生活センター相互の依頼・対応関係づくりができているか  
研修会や共同会議の開催などで顔を知った関係が形成されているか。

### 消費者安全確保地域協議会への位置づけ

ネットワークは消費者安全確保地域協議会としての位置づけが求められる。新規設立の組織は当初から消費者安全確保地域協議会として設立を働きかけ  
既存の組織は消費者安全確保地域協議会として位置づけるよう働きかけ。

### ネットワーク未設置市町村での早期設置

消費者被害防止ネットワークは悪質業者から地域住民を守る大切な仕組み。未設置市町村に対して今後とも設置（既存組織の活用）を働きかける。様々な機会を捉えて優良事例や設立・活動の方法等を説明・情報提供を続ける