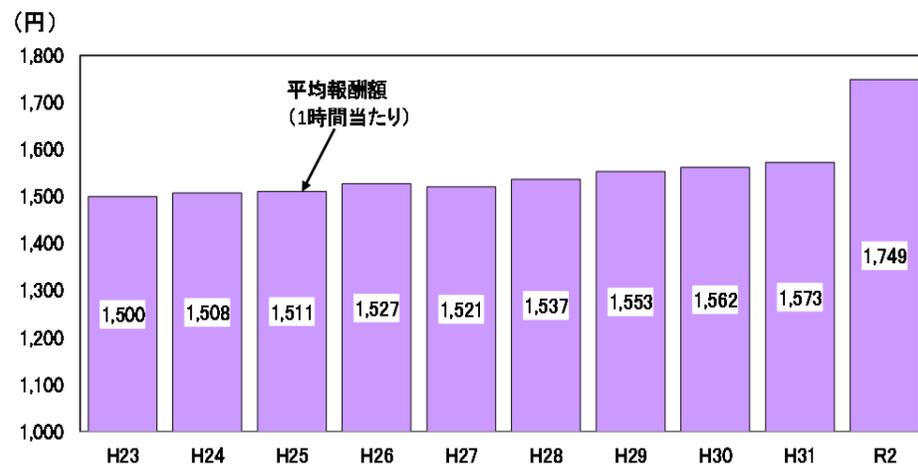


消費生活相談員の処遇改善・環境整備について

- 消費生活相談員は、地域の現場において消費者と行政をつなぐ重要な役割。
業務内容・経験・能力に見合った処遇、研修によるレベルアップ支援を。

- 令和2年度から「会計年度任用職員」制度の施行により期末手当の支給が可能に。
- 基本給も含めた、**処遇改善、昇給、キャリアアップ**を。
- **研修の実施、国の研修への参加促進。**
 (都道府県・市町村の職員や相談員)
 ※国民生活センターのオンライン研修を強化中
- **相談員のメンタルケア**の推進
 (研修、カウンセリングなど)
 ※「相談対応困難者マニュアル」を作成(消費者庁。令和3年2月)

消費生活相談員の平均報酬額（全国平均）

自治体職員、消費生活相談員の研修への参加
(市区町村等)

| | H28 | H29 | H30 | R1 | R2 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 参加自治体数 | 1,299 | 1,286 | 1,236 | 1,184 | 1,086 |
| 割合(%) | 75.1 | 74.4 | 71.5 | 68.5 | 62.8 |

社援地発 1001 第 1 号
消地協 第 236 号
令和 3 年 10 月 1 日

各 都道府県
指定都市
市区町村
民生主管部（局）長 殿
消費者行政主管部（局）長 殿

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長
消費者庁地方協力課長
（ 公 印 省 略 ）

重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について

今般、地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律（令和 2 年法律第 52 号。以下「改正法」という。）により改正された社会福祉法（昭和 26 年法律第 45 号。以下「法」という。）において、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、市町村（特別区を含む。以下同じ。）において、属性を問わない相談支援、参加支援及び地域づくりに向けた支援の 3 つの支援を一体的に実施する事業（以下「重層的支援体制整備事業」という。）が創設され、令和 3 年 4 月 1 日から施行されました（別紙中「1. 地域共生社会」、「2. 重層的支援体制整備事業における 3 つの支援」を参照）。

また、消費者行政においては、平成 26 年の消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号。）の改正を踏まえ、特に配慮を要する消費者の安全の確保に関して、消費者安全確保地域協議会（以下「見守りネットワーク」という。）の設置の促進など、地域の多様な主体が連携して消費者の見守り活動に取り組む仕組みづくりを進めています。

重層的支援体制整備事業は、従来の支援体制では対応の難しい複雑化・複合化した課題に対応するため、市町村において包括的な支援体制の構築を図るものであり、体制の構築に当たっては、消費者被害の防止に向け、見守りネットワークとの連携を十分に図っていただくことが重要です。

以上を踏まえ、重層的支援体制整備事業と見守りネットワークの連携について下記のとおり通知しますので、貴職におかれては、十分にご了知の上、積極的に連携を進めていただくとともに、各都道府県におかれては、管内市町村（指定

都市を除く。)及び関係機関等に周知いただくようお願いします。

なお、本通知は、重層的支援体制整備事業と見守りネットワークの連携に関する記載を通知本文とし、重層的支援体制整備事業の内容や両者連携の際のより詳細な説明を別紙とする構成を採っているため、必要に応じて別紙を参照いただくようお願いします。

最後に、本通知は、地方自治法（昭和22年法律第67号）第245条の4第1項の規定による技術的な助言であることを申し添えます。

記

1 重層的支援体制整備事業における消費者被害防止に向けた取組

重層的支援体制整備事業においては、地方公共団体における包括的な支援体制の構築に向けて、以下のような相互の日常的な連携を構築することが望ましい（別紙中「2. 重層的支援体制整備事業との連携」、「4.（2）相互理解の促進」を参照）ことから、地方公共団体の民生主管部と消費者行政担当部局が積極的に連携し、消費者被害の防止に向けて取り組むこと。

その際、重層的支援体制整備事業に消費者行政担当部局が関与し、見守りネットワークとしても一体として運用することにより、効率的・効果的かつ実効性のある取組とすること。

- ・ 従来の支援体制では対応が難しい複雑化・複合化した事例については、多機関協働事業者や包括的相談支援事業者と情報共有し、必要に応じて連携して支援すること（見守りネットワークと一体的な運用であれば、本人同意を得ていない場合でも情報共有が可能）。
- ・ 課題が顕在化していない状態であっても、地域住民の抱える課題の端緒となる事象等を把握した場合には、包括的相談支援事業者や多機関協働事業者に情報提供し、必要に応じて連携して支援すること。
- ・ アウトリーチ等を通じた支援の強化が必要と思われる事例については、アウトリーチ支援事業者に情報提供し、必要に応じて連携して支援すること。
- ・ 多機関協働事業者や包括的相談支援事業者、アウトリーチ支援事業者等においては、支援を実施する中で、消費者の安全確保に向けた支援の必要が生じた場合には、担当部局に情報提供し、必要に応じて連携して支援を行うこと。
- ・ 民生主管部や多機関協働事業者においては、消費者被害の防止に向け、必要に応じて消費者行政担当部局に対して参画を依頼するとともに、当該部局においては積極的に協力すること。同様に、民生主管部においては、見守りネットワークへの参加を求められた場合においては、積極的に協力すること。

なお、重層的支援会議・支援会議については、その目的や内容に応じて、開催頻度や開催方法が決定されることとなるが、見守りネットワークの会合と組み合わせて開催することも可能である。

2 相互理解の促進

重層的支援体制整備事業は、消費者被害防止施策と相互に密接した関係にあり、消費者被害の防止は、財産の権利擁護という福祉の目的の一部でもある点に留意し、部局間や支援関係機関間の相互理解を深めるため、相互に日常的な連携（双方の制度を理解するための研修の実施、情報共有の機会や連絡調整担当の設定等）を確保するよう努めていただきたいこと。

都道府県については、市町村における重層的支援体制整備事業を含む地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制の整備が適正かつ円滑に行われるよう、必要な助言、情報の提供等の援助を行う責務を有していることを踏まえ、研修の実施や支援関係機関間のネットワーク構築支援等の必要な支援を継続的に行うとともに、連携事例等に関する情報について、各都道府県域内での共有に努めていただきたいこと。

以上

<別紙>

1. 地域共生社会

地域共生社会は、日本の社会保障制度の成り立ちや、個人の抱える課題の複雑化・複合化といった社会の変化を踏まえ、制度・分野の枠や、「支える側」と「支えられる側」という従来の関係を超えて、人と人、人と社会のつながり、一人ひとりが生きがいや役割を持ち、助け合いながら暮らしていくことのできる包摂的なコミュニティや地域社会を創るという考え方である。

消費者の安全確保のための取組にあたっては、消費者被害の未然防止のためには、目の前の消費者トラブルの解決だけでなく、支援する関係機関が制度・分野の枠を超えて連携し、本人等に寄り添い、包括的に支援することにより、社会とのつながりを回復し、地域の中で暮らしていくことができる地域社会づくりの実現が重要である。これは、重層的支援体制整備事業が目指す地域共生社会の理念にも通ずるものである。

改正法を踏まえ、市町村全体として属性を問わない相談支援、参加支援、地域づくりに向けた支援を一体的に実施する包括的な支援体制を整備することにより、地域共生社会の実現を図っていくことが重要である。

2. 重層的支援体制整備事業における3つの支援

3つの支援の内容は、個別支援の観点から、相談支援によって属性を問わず包括的に相談を受け止め、支援関係機関全体で支援を進めるとともに、参加支援を通じて、本人や世帯の状態に寄り添い、社会とのつながりを段階的に回復する支援を実施しつつ、地域を面で捉えた地域づくりに向けた支援によって、地域における多世代の交流や多様な活躍の場を確保する環境整備を実施することで、個別支援と地域に対する支援の両面から、人と人のつながりを基盤としたセーフティネットを強化するものとなる。

3. 重層的支援体制整備事業との連携

(1) 相談支援

ア 包括的相談支援事業・多機関協働事業

重層的支援体制整備事業においては、市町村全体の支援関係機関が相互に連携し、本人や世帯に寄り添い、伴走支援する体制を構築していくことが重要となる。従来の支援体制では対応が難しい複雑化・複合化した事例に（※1）については、本人同意がない場合でも社会福祉法の支援会議や見守りネットワーク等の他の法制度を活用することで多機関協働事業者（※2）と情報を共有し、課題の解きほぐしや、包括的相談支援事業者をはじめとする支援関係機関間の役割分担を図ることにより、適切な支援を行うことができる。

消費者行政担当部局や消費生活センター等の窓口においても、支援を行う中で、複雑化・複合化した事例を把握した場合は、多機関協働事業者に情報提供し、連携して支援を実施されたい。

(※1) 支援に関する課題以外の他分野の課題も抱えているが、

- ・ どの支援関係機関に情報提供すべきか適切に判断できない場合
- ・ 課題が複雑化しており、支援関係機関間の役割分担が必要な場合などが想定される。

(※2) 重層的支援体制整備事業を実施する市町村より、法第106条の4第4項の規定により、同条第2項第5号に掲げる多機関協働事業の委託を受けている事業者（市町村が自ら実施している場合は当該市町村）

イ 重層的支援会議・支援会議

重層的支援体制整備事業の実施に当たっては、支援関係機関が連携して支援を行うため、多機関協働事業者の呼びかけにより重層的支援会議（※）を開催し、複雑化・複合化した課題を抱える地域住民に対する支援を行うために必要な情報共有を行うとともに、支援関係機関間の役割分担を示した支援プランの適切性や支援プラン終結時の評価、社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討等を行うこととしている。

なお、情報共有に関して本人同意のない場合は、支援関係機関間で情報共有等の連携を図るため、法第106条の6第1項に規定する支援会議を開催することとしている。この支援会議においては、同条第3項及び第4項において必要な情報の授受等を規定していること、同条第5項において構成員等に対する守秘義務を規定していることから、本人同意の有無に関わらず、関係者間で支援に必要な情報共有等が可能とされている。

重層的支援会議及び支援会議の構成員については、市町村や多機関協働事業者が、地域の実情や本人の抱える課題に応じ、支援関係機関と調整の上決定していくこととなる。消費行政担当部局・消費生活センター等の窓口においては、消費者の安全確保に係る支援に関する重層的支援会議・支援会議への参画が求められた際は、積極的にご協力いただきたい。

同様に、民生主管部局においては、見守りネットワークへの参画が求められた際は、積極的にご協力いただきたい。

なお、重層的支援会議・支援会議については、その目的や内容に応じて、開催頻度や開催方法が決定されることとなるが、市町村において、見守りネットワーク等、既存の会議体の会合と組み合わせで開催することが可能な場合には、既存の会議体の会合と時間を分ける等の工夫をした上で、効果的・効率的な開催に努めていただきたい。

また、市町村においては、重層的支援体制整備事業実施計画（以下、「計画」）の策定に当たって、地域が抱えている課題等について、関係部局や支援関係機関、地域住民等広く地域の関係者間での共有や分析を行うとともに、重層的支援体制整備事業の実施の理念や目指すべき方向性について共通認識の醸成を図ることが重要である。消費者行政を所管する部局においても計画策定の議論に積極的に参画いただきたい。

（※）重層的支援体制整備事業を適切かつ円滑に実施するために開催される非法定の会議。複雑化・複合化した課題を抱える地域住民に対する支援を行うために必要な情報共有を行うほか、支援関係機関間の役割分担を示した支援プランの適切性や支援プラン終結時の評価、社会資源の充足状況の把握と開発に向けた検討等を行う。

ウ アウトリーチ等を通じた早期の支援

課題の深刻化を防ぐためには、自ら支援を求めることが難しい者や、課題に対する自覚がない者といった潜在的な相談者を把握し、早期に関わりを作り、アウトリーチ等を通じた支援をすることが重要である。

重層的支援体制整備事業においては、アウトリーチ等を通じた継続的支援事業（法第106条の4第2項第4号）として、長期のひきこもり状態にある者など支援の手が届いていない者に対して、本人との関係性の構築に向けた支援を行う事業を実施することとしている。

消費者行政担当部局・消費生活センター等の窓口において、相談等を行う中で、地域住民の抱える課題の端緒となる事象等を把握した場合や特に当該施策のみでは対応が困難な個別ニーズ等を抱えており、継続かつ丁寧なアウトリーチ等を通じた支援が必要と思われる場合（※1）については、包括的相談支援事業者や多機関協働事業者、アウトリーチ支援事業者（※2）に情報提供し（※3）、適切に連携していただきたい。

さらに、アウトリーチ支援事業者においても、支援を実施する中で、消費者被害防止に向けて支援の必要が生じた場合には、適切に連携していただきたい。

（※1）具体的には以下のような場合が考えられる。

- ・消費者被害に関する相談を受けたが、本人や家族について経済的困窮や障害、介護、DVなど複数の課題を抱えている状態
- ・見守りネットワークの構成員である事業者・団体（金融機関、宅配事業者、消費者団体等）から共有のある日々の活動の中で発見した異変等
- ・上記のほか、長期間ひきこもり状態にあり、自ら支援を求めることが難しい状態や、地域住民や支援関係機関とのつながりがないなど地域において孤立しており、支援につながる事が難しいことが推測される場合

- (※2) 重層的支援体制整備事業を実施する市町村より、法第106条の4第4項の規定により、同条第2項第4号に掲げるアウトリーチ等を通じた継続的支援事業の委託を受けている事業者（市町村が自ら実施している場合は当該市町村）
- (※3) 各市町村内の支援関係機関間の連絡窓口や連携体制については、各市町村の体制を踏まえ、各市町村において決定されたい。

(2) 参加支援事業

ア 参加支援の考え方

「1. 地域共生社会」の理念にもあるとおり、個人の自律を叶えるためには、「柔軟な社会参加の実現」に向けた参加支援が重要であり、包括的な支援体制の構築を進めるに当たって強化すべき機能である。

この参加支援は、本人や世帯が、地域や社会と関わり方を選択し、自らの役割を見出すために多様な接点を確保することを目的とした支援であり、既存の事業としても、例えば、障害分野における就労継続支援B型事業や生活困窮分野における就労準備支援事業などが行われている。

イ 重層的支援体制整備事業における参加支援事業

市町村全体における包括的な支援体制の構築に向けて、重層的支援体制整備事業においては、多機関協働事業者において受け止めた方のうち、社会参加を進めるに当たって既存の事業では対応できない狭間の個別ニーズのある方について、参加支援の機能で地域の社会資源を活用し、本人や世帯が社会と継続的につながる機能を強化するため、新たに参加支援事業（法第106条の4第2項第2号）を実施することとしている。この参加支援事業においては、本人のニーズや課題を丁寧に把握した上で、地域の社会資源との間のコーディネートやマッチングを行うとともに、新たな社会資源を開拓したり、既存の社会資源の働きを拡充したりすることにより、本人や世帯のニーズや状態に合った支援メニューの充実を図ることとしている。

ウ 社会資源の共有

参加支援事業の活用と併せて、多様な社会参加に向けた支援を行うため、消費者被害防止施策においても、社会資源の共有や参加支援事業者における支援メニューの構築にご協力いただきたい

なお、既存の福祉サービスを実施する事業所の中で受け入れを行う際の考え方については、「多様な社会参加への支援に向けた地域資源の活用について（通知）」（令和3年3月31日付子発0331第9号、社援発0331第15号、

障発 0331 第 11 号、老発 0331 第 4 号厚生労働省子ども家庭局長、社会・援護局長、社会・援護局障害保健福祉部長、老健局長連名通知)を参照されたい。

4. 制度の相互理解等

(1) 情報共有等に当たっての留意事項

本人を他の支援関係機関に紹介する場合や、他の支援関係機関とともに支援する場合など、相談の時点で聞き取った本人の状況や希望、必要と考えられる支援の内容等の個人情報の第三者提供に当たっては、本人に同意を得ることが基本となる。

また、本人との接触ができていない場合など、本人同意が得られない時点において、双方の機関で情報共有を行う場合には、守秘義務がかけられた支援会議の場等で行うこと。

なお、各地方公共団体において定める個人情報保護条例に則った対応が必要であることに留意するようお願いしたい。

※消費者安全法に基づく見守りネットワークでは、個人情報保護法制において個人情報の目的外利用及び第三者提供が例外的に認められていることから、本人同意が得られない場合においても構成員間で個人情報を共有することができる。また、消費者安全法上、見守りネットワークの事務に従事する者または従事していたものに対して秘密保持義務が課されている。

(2) 相互理解の促進

重層的支援体制整備事業と消費者被害防止施策は、相互に密接した関係にあることから、部局間や支援関係機関間の相互理解を深めるため、相互に日常的な連携（双方の制度を理解するための研修の実施、情報共有の機会や連絡調整担当の設定等）を確保することが望ましい。

また、包括的な支援体制の構築に向けて、分野を超えた部局横断の連携体制の検討及び整備を進めるとともに、計画の策定や重層的支援体制整備事業を実施する際の市町村内の毎年度の予算編成や予算執行に係る協力体制の構築にご協力いただきたい。

都道府県については、法第 6 条第 3 項において、市町村における重層的支援体制整備事業を含む地域生活課題の解決に資する支援が包括的に提供される体制の整備が適正かつ円滑に行われるよう、必要な助言、情報の提供等の援助を行う責務を有していることを踏まえ、重層的支援体制整備事業に係る研修の実施や支援関係機関間のネットワーク構築支援等の必要な支援を継続的に行うとともに、連携事例等に関する情報について、各都道府県域内

での共有に努めていただきたい。

厚生労働省においても令和3年度以降、各種研修や全都道府県での説明会の実施、各地域における取組事例の発信など、重層的支援体制整備事業や包括的な支援体制の構築の取組に係る理解促進を進めていくこととしているため、これらの積極的な活用や参加をお願いしたい。また、消費者庁では「地方消費者行政強化交付金」を通じ、見守りネットワークの設置等を支援していることから、地方公共団体においては、本交付金を積極的に活用していただきたい。

<重層的支援体制整備事業>

社会・援護局地域福祉課 地域共生社会推進室

03-5253-1111（内線2859）

<消費者安全確保地域協議会>

消費者庁 地方協力課

03-3507-8800（内線2628）

【消費者庁ウェブサイト ⇒ 「見守りネットワーク総合情報サイト」としてリニューアル

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/

見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)総合情報サイト

平成26年6月の消費者安全法(平成21年法律第50号)の改正により、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方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)」を設置できることが規定されました。

高齢者や障がい者を消費者トラブルから守るためには、福祉関係者や医療関係者、警察や消費者団体、民間事業者の方、消費生活サポーターや自治会の方など、地域で見守る多様な担い手のみなさんの気付きを消費生活センターにつなぐことが何より大切です。このサイトでは、消費者安全法に基づいて地方公共団体が設置する地域協議会(見守りネットワーク)の役割や取組、見守りのヒントについて御紹介します。



▶ 地方協力

▶ 消費生活相談員

▶ 地方消費者行政の支援に関する業務

▶ 公表資料

▶ 会議・研究会等

厚生労働省 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議 にて説明

【動画URL】

https://www.youtube.com/watch?v=U-2FbRRMS8M&list=PLMG33RKISnWjQ28eFABEBMQAAAbI_ulwxG&index=10

消費生活相談のデジタル化について

消費生活相談デジタル化アドバイザリーボード

学識経験者、実務家、相談現場の各有識者

<委員>

- 石井 夏生利 中央大学国際情報学部教授
- 荻原 聡 東京都デジタルサービス局戦略部サービス開発担当部長
- 垣内 秀介 東京大学大学院法学政治学研究科教授
- 庄司 昌彦 武蔵大学社会学部教授
- 野村 裕美 株式会社アライオンカスタマーケアアジアディレクター
- 東京都消費生活総合センター（団体参加）
- 徳島県消費者情報センター（団体参加）

消費者団体との意見交換

- 全国消費者団体連絡会
- 全国消費生活相談員協会
- 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
- 消費者関連専門家会議(ACAP)

【具体化に向けた詳細な検討】

関係者の意見を聴きつつ、より詳細な検討

中間的とりまとめ (消費生活相談DXのブループリント)

消費者のことを第一に考える視点を軸に、相談員の働きやすさの向上なども進めながら、消費者被害の最小化に資する消費生活相談を目指す。

- F A Qの充実、オンライン相談など、**消費者との接触ポイントの多様化**
- 相談支援システム導入、業務効率化による**相談員の負担軽減、業務の高度化**
- 相談**データの分析強化・有効活用**
- クラウド・サービスの活用 など

【地方自治体における実証実験】

年内にも、県や市など10程度の団体を選定し、民間の消費者対応窓口などで広く活用されているシステムも導入したプロトタイプの実証実験を行い、相談業務の実現可能性や有効性などを検証

システム構築に反映するとともに、地方自治体が消費生活相談のデジタル化を行うに当たって参考となる、具体的な業務の流れを示すガイドラインを策定

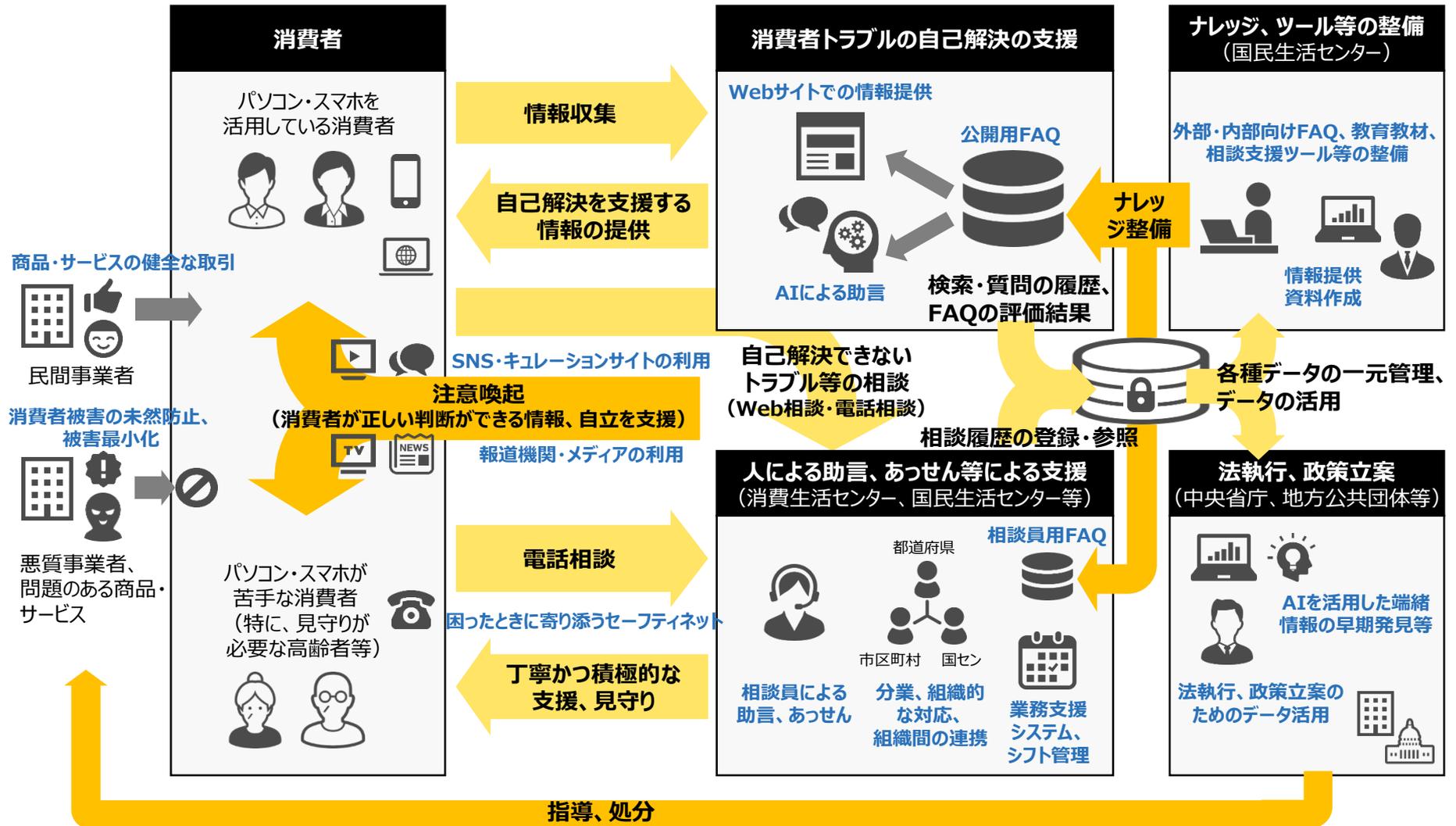
DX後のサービス全体俯瞰図

健全な経済社会活動の下支え

対象者ごとの適切なサービスの提供

人でしかできないことへの集中

データの整備と有効活用



事務連絡
令和3年10月7日

各都道府県・市町村
消費者行政担当部局 各位

消費者庁地方協力課

「消費者ホットライン188」、「消費生活センター」及び「消費生活相談員」
の広報に係るご協力依頼

平素より、消費者行政の推進にあたり格別のご高配を賜り、誠にありがとうございます。

さて、消費者庁では、消費者トラブルに遭った際に、身近な消費生活相談窓口を案内する全国共通の3桁の電話番号「消費者ホットライン188」の普及啓発に努めておりますが、未だ認知度が十分に上がっているとは言えない状況です。

また、消費者の安全・安心を確保するためには「消費者ホットライン188」と合わせて、その接続先である「消費生活センター」の役割についても理解の促進を図ることが必要と考えております。

加えて、「消費生活相談員」についても、高齢化等による担い手不足を背景として、このところ減少傾向にあり、また、資格試験の受験者数も減少傾向にあることから、認知度向上と有資格者の増加を図り、「消費生活相談員」の担い手を増やすことが必要な状況です。

このため、消費者庁において「消費者ホットライン188」、「消費生活センター」及び「消費生活相談員」の更なる普及啓発及び認知度向上に努めてまいりますので、各地方公共団体におかれましても、引き続きご協力いただきますようお願い申し上げます。

現在、消費者庁において作成・保有している啓発ツールの利用方法等について下記によりご紹介いたしますので、各地方公共団体による広報の際に積極的にご活用いただきますようお願い申し上げます。

また、啓発ツールの活用状況を把握するため、ご活用いただく際には、お手数ですが下記のアドレスまでご連絡いただきますようお願い申し上げます。

記

◎啓発ツールをご活用いただくにあたって

- ・あらかじめ、利用目的と必要個数などをご連絡ください。
- ・イヤーンイラスト、着ぐるみの利用にあたっては、別途、申請書の提出が必要となります。
- ・これまでの活用事例をご参照ください。（別添3参照）

1. 「消費者ホットライン188」の啓発ツール（別添1、別添2－①、2－②参照）

（1）イヤヤンイラスト

- ・利用申請により、ご活用いただくことが可能です。
- ・主に広報誌、グッズ等にご活用いただいています。
- ・参考までに作成した広報誌掲載案（別添1）をご活用ください。

（2）PR動画

- ・主にパブリックスペース（市役所の待合、公共施設等）でご活用いただいています。

ア. チャット風動画

- ・種類：縦型と横型それぞれ60秒動画1種類、15秒動画4種類
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

イ. 弾き語り動画

- ・種類：15秒動画4種類
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

（3）ポスター

- ・種類：1種類、サイズ：A2

（4）チラシ

- ・種類：2種類、サイズ：A4

（5）缶バッジ

- ・個数に限りがあります。

（6）着ぐるみ

- ・利用申請により、ご活用いただくことが可能です。

（7）イヤヤンバナー

- ・種類：9種類・ファイル形式：PNG

※消費者ホットライン コンテンツのリンク先（消費者庁ウェブサイト）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/188_pamphlet/

2. 「消費生活センター」の啓発ツール（別添2－③参照）

（1）リーフレット

(2) 消費生活センターPR動画

○消費生活センターの存在や内容を知らない方に対して、具体的な事業内容を紹介するための動画です。

- ・種類：7分40秒動画及び30秒動画（短縮版）
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

※消費生活センター コンテンツのリンク先（消費者庁ウェブサイト）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/#safety_law

3. 「消費生活相談員」の啓発ツール（別添2-④参照）

(1) 消費生活相談員パンフレット

(2) 消費生活相談員PR動画

○消費生活相談員の存在を知らない方に対して、概要を知っていただくためのイメージ動画です。

- ・種類：60秒動画及び15秒動画（短縮版）
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

(3) 消費生活相談員インタビュー動画

○消費生活相談員の仕事に興味を持っていただいた方に、具体的な仕事内容を紹介するインタビュー形式の動画です。

- ・種類：8分45秒動画及び30秒動画（短縮版）
- ・ファイル形式：MP4, MOV 及び WMV

※消費生活相談員 コンテンツのリンク先（消費者庁ウェブサイト）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants.html

【本件のお問い合わせ先】

消費者庁地方協力課 消費者ホットライン担当

Tel:03-3507-9190/E-mail: g.hotline188@caa.go.jp

(掲載案)

消費者ホットライン 188 とは？

消費者ホットライン188(局番なし)は、お近くの消費生活センター等の消費生活相談窓口をご案内することにより、消費生活相談の最初の一步をお手伝いするものです。

「悪質商法等による被害にあった」「ある製品を使ってけがをしてしまった」「お試し購入のはずが定期購入契約になっていた」などの消費者トラブルで困っていませんか？

また、「新型コロナワクチンが接種できる。後日全額返金されるので10万円を振り込むように」との不審な電話がかかってきた」などの新型コロナウイルスに関連したトラブルや、「豪雨で雨漏りし修理してもらったがさらにひどくなった」などの災害に関するトラブルで困っていませんか？

そんなときは一人で悩まずに、全国どこからでも3桁の電話番号でつながる消費者ホットライン「188(いやや!)」にご相談ください。専門の相談員がトラブル解決を支援します。



消費者庁 消費者ホットライン188イメージキャラクター

「いややん」

一人で悩まず、まずは相談

大切なのは、すぐに相談することです
困ったときは、一人で抱え込まないで「消費者ホットライン「いやや」(局番なしの188)」までお電話を
『泣き寝入りは超いやや(188)!』で覚えてね

○ご自由にアレンジしてご活用ください。

○イラストを利用する場合は、「消費者庁 消費者ホットライン188イメージキャラクター いややん」の文字を必ず併記してください。

提供可能な広報ツール

■消費者ホットライン188

○イヤーンイラスト (画像形式: AI, JPEG, PNG, PDF)

- A. イヤーン基本形 B. 電話を受けるイヤーン C. 手をあげるイヤーン



※イヤーンイラストを利用する際は、イラストの近くに「消費者庁 消費者ホットラインイメージキャラクター イヤーン」と記載してください。

○チラシ・ポスター

- A. チラシ1 (A4サイズ) B. チラシ2 (A4サイズ) C. 青空ポスター (A2サイズ)



○動画 (動画形式: MP4, MOV, WMV)

- A. チャット風動画



※当庁ウェブサイトにて動画を確認できます。
https://www.caa.go.jp/notice/pr_movie/

- B. 弾き語り動画



※当庁ウェブサイトにて動画を確認できます。
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/188_movie_2020/

※当庁ウェブサイトからダウンロードも可能です。

提供可能な広報ツール

■消費者ホットライン188

○イヤンバナー (画像形式: PNG)

A. 188バナーピンク



B. 188バナー水色



C. 188バナー白



D. 188番号紹介



E. 通信販売編



F. 訪問販売編



G. 電話勧誘販売編



H. 契約トラブル編



I. 成年年齢引下げ編



○缶バッジ (全5種)



※個数に制限があります。

提供可能な広報ツール

■消費生活センター ○リーフレット



※当庁ウェブサイトからダウンロードも可能です。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/movie/

OPR動画 7分40秒動画,30秒動画 (短縮版)
(動画形式: MP4,MOV,WMV)

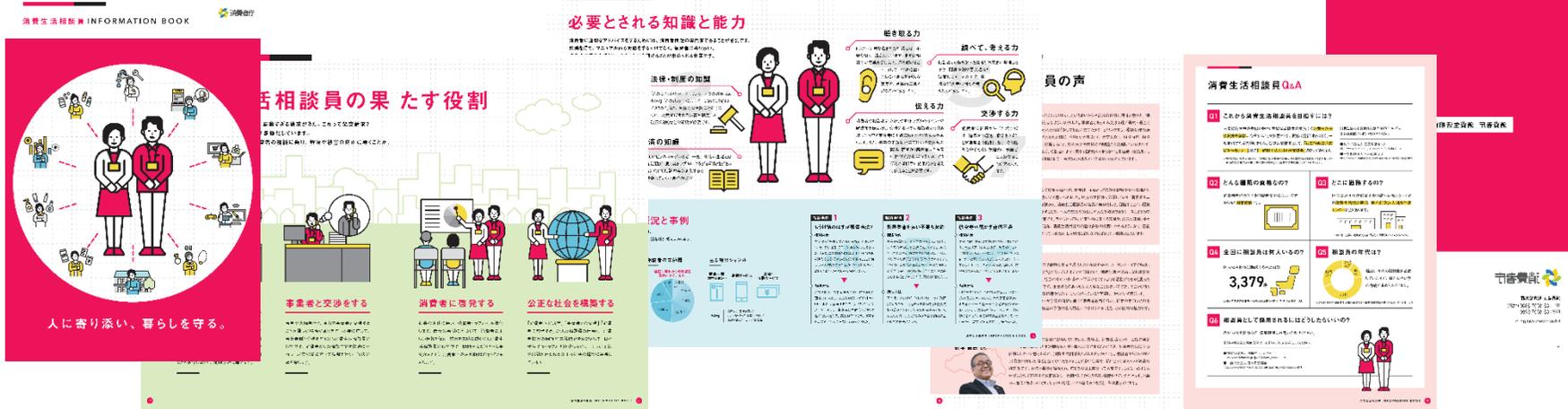


※当庁ウェブサイトにて動画を確認できます。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/#safety_law

提供可能な広報ツール

■消費生活相談員 ○パンフレット



※当庁ウェブサイトからダウンロードも可能です。

OPR動画 60秒動画,15秒動画 (短縮版)
(動画形式: MP4,MOV,WMV)



○インタビュー動画 8分45秒動画,30秒動画 (短縮版)
(動画形式: MP4,MOV,WMV)



※当庁ウェブサイトにて動画を確認できます。
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_affairs_consultants.html

自治体によるチラシ・ポスター・広報誌作成例

春日井市からののお知らせ

消費生活相談(無料)をご利用ください。



訪問買取業者に売りとくなくいもまで売ってしまった...

必ず開かるといわれ未公開鍵を挿入したが配当されず...

お試しで購入したつもりが、定期購入の契約だった...

無料で点検してもらったつもりが、高額修繕費を払わされた!

「消費者ホットライン」☎188へ電話
お近くの消費生活センターにつながります。

春日井市消費生活センター

- 春日井市 市民生活部 市民活動推進課 (春日井市役所 3階)
☎85-6616 午前10時～正午
月～金曜日(祝日除く) 午後1時～午後3時
- 東部市民センター 第2集会所等 (面談のみ)
毎月第2・4水曜日(祝日除く) 午後1時～午後4時

ポスター(愛知県春日井市)

あやしいと思ったらまず相談!

鳥取県では全ての市町村に消費生活相談窓口が設置されています。消費生活トラブルでお困りの方はお気軽にご相談ください。

消費生活に関するご相談は... 『消費者ホットライン』

イヤヤ **188** (局番なし) まで

※消費生活センター等の消費生活に関する身近な相談窓口をご案内する全国共通の電話番号です。(通話料有料)
※平成30年7月以降に開通した消費者トラブルは「平成30年7月以降 消費者トラブル110番 0120-7934-48 (通話料無料)」もご利用ください。(国民生活センターで相談をお受けします。IP電話は使用できません。)



【多重債務・法律相談会(無料)の開催】

鳥取県消費生活センターでは消費生活トラブルや借金問題について、法律の専門家である弁護士、司法書士から直接アドバイスを受けられる無料相談会を毎月開催しています。

※事前に予約をお願いします。
※秘密は厳守します。
※お1人30分間です。
相談内容を事前にまとめ、関係資料をご持参ください。

【平成30年9月の開催日】
【東部】9月19日(水)
【中部】9月21日(金)
【西部】9月20日(木)

【時間】
午後1時半～4時(各地区共通)

【会場】
【東部】鳥取県庁
【中部】倉吉交流プラザ
【西部】米子コンベンションセンター

鳥取県消費生活センター 検索

団体の啓発・広報活動に助成します

消費生活問題に関する啓発・広報活動を積極的に進める団体の事業に、補助金が活用できます。詳細は、センター担当(0859-34-2760)まで。

※対象者... 県内に活動拠点を置く団体
※対象事業... 講演会の開催、広報誌の作成・配布など、消費生活問題に関する啓発事業
※補助上限額... 1団体10万円まで(事業に必要と認められる経費のみ)
※但し、高齢者の消費者被害防止を目的とした事業については1団体20万円まで。



とっとり消費者大学案内チラシ(鳥取県)

河南町消費生活だより

第34号 令和元年8月発行

【相談窓口】
富田林市消費生活センター
(富田林市役所1階 7号窓口奥)
☎0721(25)1000
平日 午前 9時～12時
午後 1時～4時

消費者ホットライン「188」

「悪質商法等による被害にあった」、「ある製品を使ってけがをしてしまった」など消費者トラブルで困った時、全国共通の3桁の電話番号でつながる、消費者ホットライン「188」が平成27年7月より開設されています。

そこで、第34号では、消費者ホットライン「188」について紹介します。



- ☐ 消費者ホットラインとは...
- 消費生活相談窓口の存在や連絡先を知らない方に、最寄りの消費生活センターなどにつながる全国共通の電話番号で、消費生活相談の最初の一手をお手伝いするものです。年末年始(12月29日～1月3日)を除き、原則、毎日利用できます。
- ☐ 利用について...
- ・アナフンスに従って、お住まいの郵便番号を入力すると、地域の消費生活センターなどにつながります。
 - ※一部のIP電話、プリペイド携帯電話などからはつながりません。
 - また、相談は無料ですが、ナビダイヤルの通話料がかかります。
- ☐ 相談できる内容は...
- ・契約に関する事業者とのトラブル、悪質商法、訪問販売・通信販売などにおける事業者とのトラブル、製品・食品やサービスによる事故、不適切な表示など

一人でも悩まず、気軽に、すぐに相談!

消費生活ホットライン 188 で覚えてくださいね!!



広報誌(大阪府河南町)

自治体キャラクターとイヤヤンのコラボ



成人式(松戸市)



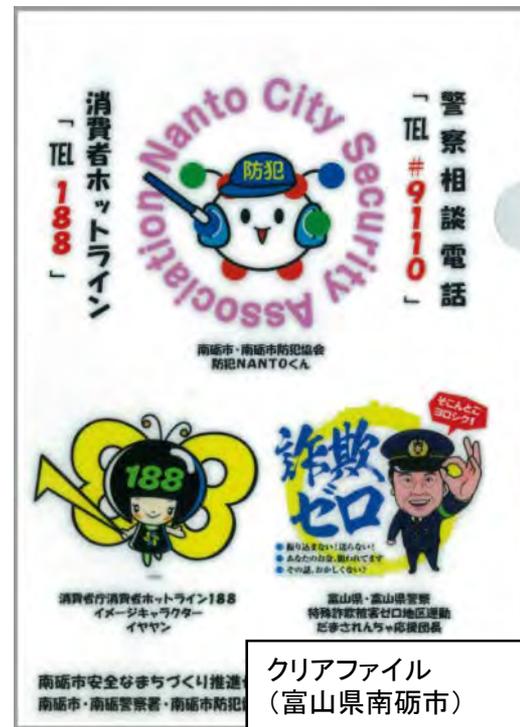
HP・SNSバナー(新潟県)



消費生活展(大阪府茨木市)



うちわ(徳島県)



クリアファイル
(富山県南砺市)

自治体によるイヤヤン活用事例

不安に思ったら 消費者ホットライン

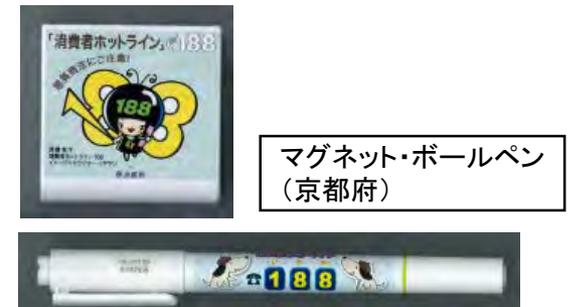
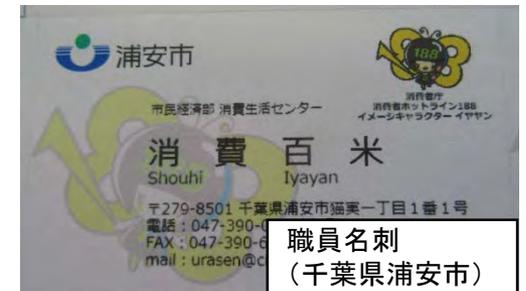
佐賀県

TEL 局番なし **188** い や や!

消費者ホットライン
188 イメージキャラクター
イヤヤン



啓発CM(佐賀県)



※その他、カレンダー、エコバッグ、窓口配布用封筒、県民手帳等のグッズを作成

188啓発動画活用例



消費生活センター展示ホール
(北海道)



市役所・支所待合スペース
(栃木県那須塩原市)



市役所待合スペース
(山形県天童市)



庁舎内電子掲示板
(沖縄県浦添市)

※その他、「マツダスタジアム内大型ビジョン」(広島県)や「琉球朝日放送テレビ番組内CM」(沖縄県)等で放映

海上保安庁118番とのコラボ



福島県いわき市、海上保安庁第二管区による
118・188啓発イベント



左記イベントで配布された缶バッジ
(いわき市作成)



海上保安庁第三管区による啓発講座
(@釣りフェスティバル2020)



海上保安庁第三管区作成
118・188啓発画像(@川崎駅構内ビジョン)