

実際にどうやって作ればよい？ どうやって運営すればよい？

形式面

- ①要綱等の作成
- ②構成員の確定
- ③会議の開催

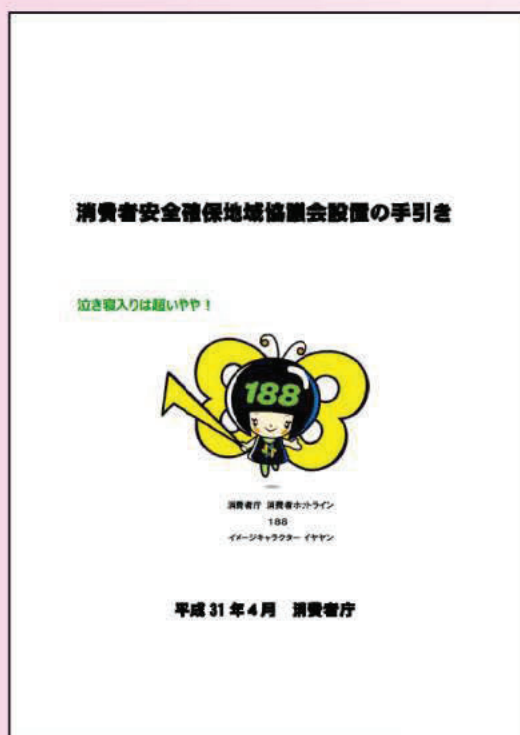
実質面

- ①構成候補の確認
- ②情報・意識の共有
- ③仕組みの具体化



37

消費者庁「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」



石川県「見守りネットワークの つくり方＆運営マニュアル」



38

消費者庁の見守りネットワーク総合情報サイト

消費者庁

ホーム

新着情報一覧 報道資料一覧 会議資料一覧 サイト内検索

テーマ別メニュー 消費者庁について お知らせ 政策 法令 刊行物

消費者庁ホーム > 政策 > 政策一覧(消費者庁のしごと) > 地方協力 > 消費者の安全・安心確保のための制度整備 > 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク) > 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

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)」を設置す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。

見守りガイドブック

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資料
- 公表資料
- 会議・研究会等

★「ガイドライン(消費者安全確保地域協議会関連)」や「事例:設置のステップから活動まで」も参照したい。

行政関係者の方

39

ポイント④ 個人情報保護との関係を 整理しておく

- ・ 地域協議会の秘密保持義務の違反には罰則がついていることが参加への抵抗感を招いている？
- ・ 地域協議会では、個人情報を扱わないこともできる。扱う場合にも提供を受ける人は限定されている。
- ・ 地域協議会で扱う個人情報には2種類ある。
- ・ 関係者でも、もともと罰則付きの守秘義務を負う人もいれば、そうでない人もいる。

★個人情報の扱いやそのメリットを整理しておきたい

40

個人情報と守秘義務について

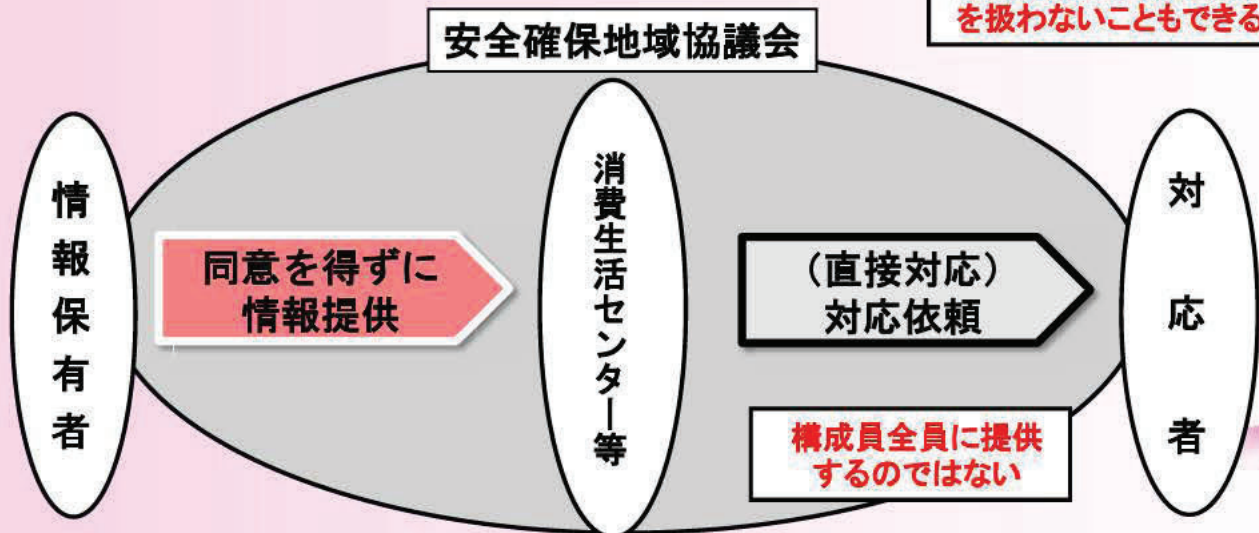
個人情報保護法
行政機関個人情報保護法等
個人情報保護条例

A: カモリストの提供・取得

B: 気づいた情報の提供・取得

地位・資格	罰則
地方公務員	○
医師・弁護士	○
社会福祉士等	○
他の民間団体	×

地域協議会で個人情報を扱わないこともできる



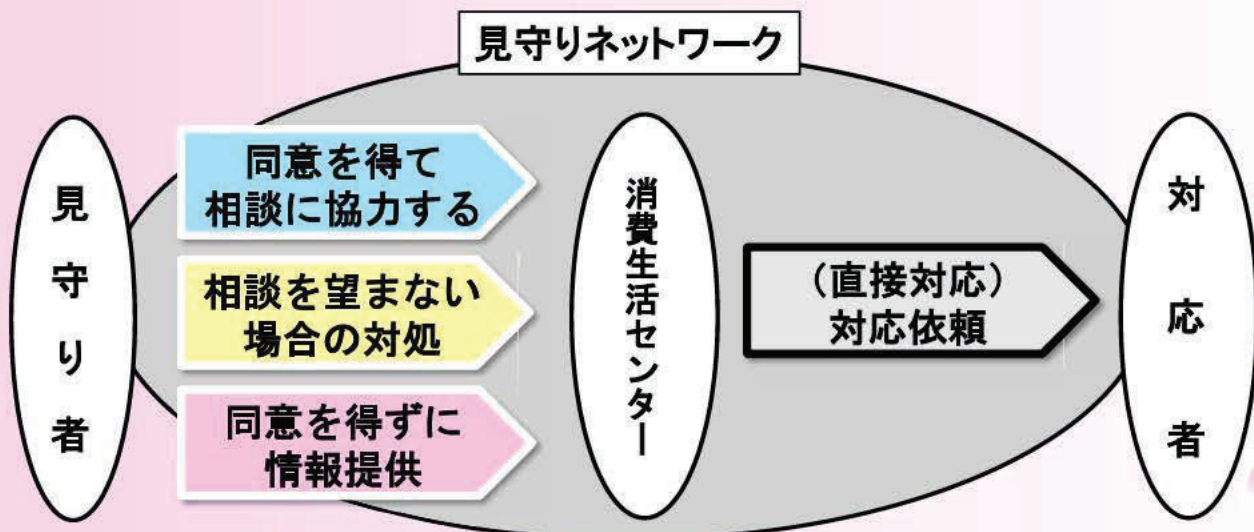
41

個人情報と守秘義務について

個人情報保護法
行政機関個人情報保護法等
個人情報保護条例

B: 気づいた情報の提供・取得

協議会構成員	協力団体・協力員
守秘義務あり	守秘義務あり
罰則あり	罰則なし
情報提供できる	情報提供できる
取得もできる	取得はできない



42

同意を得て 相談に協力する

- 本人の意向を抜きにして、消費者トラブルを解決することは困難
- 本人に相談しようという意欲を持ってもらうように対応することが非常に大切

相談しようという意欲を持ってもらうにはどうしたらよいか？

- ＜1＞ 決めつけない、ともに考えてみようとする
「一緒に考えてみましょう」「念のために…」
- ＜2＞ 寄り添う姿勢（慣れないことをする不安の緩和）
「横にいるから消費生活センターに電話してみませんか」
- ＜3＞ 同じような体験などなどを伝える
「実は私も…」「実は私の知り合いの人でも…」
- ＜4＞ 社会貢献にもなる
「このままだと同じような被害にあう人が…」etc.

つなぐ力

43

相談を望まない 場合の対処

【本人が相談を望まない場合の対応について】

- ＜1＞ ひとまず家族や関係機関による見守りを続ける
- ＜2＞ その高齢者本人の個人情報には触れずに手口や事業者名などの情報を提供する
- ＜3＞ 特定の個人の被害としてではなく一般的な事例として相談し、消費生活相談員から受けた解決方法も含めた助言を高齢者本人に伝える

東京都「高齢者の消費者被害防止のための地域におけるしくみづくりガイドライン 平成21年度版」24頁より

44

例外規定により 同意を得ずに相談

同意がなくとも個人情報を提供できる場合
(早期の対応が可能となる)

- ＜1＞ 財産等の保護のために必要であるにもかかわらず、認知症等で本人が同意できない場合(個人情報保護法23条1項2号)
- ＜2＞ **安全確保地域協議会の構成員**が協議会の要請を受けて行う場合(消安法11条の4第3項)
- ＜3＞ **消費生活協力団体／協力員**の委嘱を受けている場合(消安法11条の7第2項)

★個人情報保護法違反や守秘義務違反を気にしなくて済む

45

ポイント⑤ 協力団体・協力員の委嘱 を活用する

- ・ 消費者トラブルが起こっているのは会議室ではなく、生活の場！
- ・ 必ずしも、「地域協議会＝見守りネットワーク」ではない。
- ・ ネットワークの拡充させる(＝「網」を大きくし、網の目を細かくする)には、協力団体・協力員への委嘱を(も)行うことが有効。

★地域協議会よりも、より広く見守り活動を展開できる仕組み

46

■消費生活協力団体・消費生活協力員

(消費者安全法11条の7・1項)

地方公共団体の長から**委嘱**を受けた民間の団体・個人で、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う(消費者安全法11条の7・1項)

■活動(同条2項)

- ・消費者安全の確保に関し住民の理解を深める活動(1号)
- ・消費者安全の確保のための住民の活動に情報の提供等(2号)
- ・消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供すること等の活動(3号)

→ **本人の同意なく個人情報**を地方公共団体に提供することができる
(個人情報保護法23条[第三者提供の制限]の例外)

- ・その他消費者安全法施行規則で定めるもの(4号)

■研修(同条3項)

- ・地方公共団体の長が必要な措置を講ずる努力義務

■秘密保持義務(消費者安全法11条の8)

…違反には**罰則はない** ⇨地域協議会構成員との相違点

47

**協力団体・協力員
＝見守り活動の担い手
(または、その支援者)**

■地方消費者行政強化作戦2020

【地域の見守り活動の充実】

4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する
市区町村の都道府県内**人口カバー率 50%以上**

→既に、山梨県・徳島県が達成している

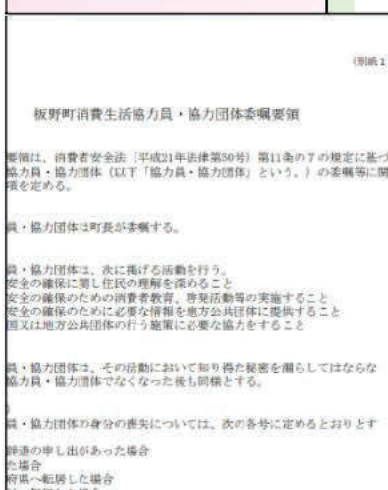
- ★福祉関係、学校関係、防犯関係のネットワーク参加の団体に委嘱することも考えられる
- ★消費生活サポーターに委嘱することも考えられる
- ★「見守り協定」や「包括連携協定」のオプション的な形で活用することも考えられる
- ★市町村レベルで委嘱する場合にも、県や県レベルの組織の協力が有効

48

■消費者庁新未来創造戦略本部(徳島)

徳島県モデルプロジェクト(板野町)

- ・令和2年度プロジェクト報告書
 - 地域の見守り活動への消費生活協力員・協力団体の活用
 - 委嘱要領、委嘱状、研修資料



ポイント⑥ 機能的な道具・効果的な道具 を利用する

- ・資料と会議だけでは、見守り活動はできない。
- ・「見守り」活動を行うことに役立ついろいろな「道具」(ツール、アイテム)がある。
- ・「道具」もただ配るだけでなく、実際に活用することを考えて「ひと工夫」を加えてみる。

★「3つの見守り力」のことを意識して、作成・配布する

伝える力

読みやすい 分かりやすい コンパクトな助言 最新の事例

独立行政法人 国民生活センター発行

メールマガジン
月2回程度発行
無料

見守り新鮮情報

-メールマガジンのご案内-

悪質業者は高齢者や障がい者を狙っています！

高齢者や障がい者の消費者トラブルをくい止めるために、各地の消費生活センターなどに寄せられた悪質商法の手口や、注意すべき製品事故などの情報をわかりやすくコンパクトにメールマガジンでお届けします。

ホームページの「見守り情報」コーナーでは、啓発資料として使えるイラスト入りのリーフレットや、役立つ記事も掲載しています。

メールマガジンの登録方法

パソコンからのご登録

国民生活センターのホームページ「見守り情報」のコーナーから登録できます。

国民生活センターのホームページ
http://www.kokusen.go.jp/

携帯からのご登録

登録用フォームから登録できます。

携帯用登録フォームURL
https://krs.bz/kokusen/s?p=2

※QRコード対応の携帯電話をお使いの場合は、右側のQRコードをご利用ください。



「子どもサポート情報」は 裏面へ ▶▶

【お問い合わせ先】
国民生活センター 広報課 電話 03-3443-8623

独立行政法人 国民生活センター



見守るくん

51

見守り新鮮情報

事例1 「3万円の還付金がある」と市役所を名乗る電話があり、口座のある銀行名を聞かれ答えた。その後、その銀行を名乗り「新型コロナウイルスの影響で65歳以上は銀行に入れないのでショッピングセンターのATMに行くように」と電話があった。不審だ。(60歳代 女性)

事例2 役場を名乗る電話があり「介護保険料の返金がある。新型コロナウイルスの影響で返金期限が早まり手続きは本日までだ。携帯電話と通帳を持って銀行のATMへ行き、指定の電話番号に電話し指示どおりに操作するように」と言われたが詐欺ではないか。(60歳代 女性)



新型コロナウイルスを口実にATMへ誘導する還付金詐欺!

ひとこと助言

- 役所などの公的機関や金融機関の職員が還付金手続きのためにATMの操作をするよう連絡することは絶対にありません。
- 「お金が返ってくるのでATMに行くように」という電話があったら還付金詐欺です。相手にせず、すぐに電話を切ってください。
- 新型コロナウイルスを口実にATMへ誘導する手口もみられます。心当たりがあっても、指示された番号に電話はかけず、役所の担当部署に確認してください。
- 不審な電話があったら、すぐに最寄りの警察やお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(警察相談専用電話「#9110」消費者ホットライン「188」)



見守るくん

見守り新鮮情報 第406号 (2021年11月2日) 発行 独立行政法人国民生活センター

見守り新鮮情報

知的障がいのあるグループホームの入居者が、ネットで初回980円の脱毛クリームを購入した。昨日2回目が届き、定期購入だと分かり、職員の人に相談があった。入居者本人から事業者に連絡したところ、5回分を受け取って代金を支払わないと解約できないと言われたそうだ。すぐに解約できないか。(当事者:20歳代 女性)



障がい者のネット通販周りの人も見守って

ひとこと助言

- インターネット通販のトラブルが障がい者にも起っています。目立つ大きな文字で書かれている部分だけでなく、表示を隅々まで確認することなど、家族や周りの人はインターネット通販を利用する際の注意点を本人としっかり話し合っておきましょう。
- 家族や周りの人が問題に気付くことが、障がい者の消費者トラブルを防いだり、早期解決したりするために大切です。日頃から本人とコミュニケーションを取り、いつもと違った様子はないか、不審な商品や請求書はないかなど、気を配りましょう。
- 繰り返し同様のトラブルに遭うこともあるため、継続して見守ることが必要です。
- 困ったことがあれば、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン「188」)。本人だけで相談するのが難しい場合は、家族や周りの人が付き添いましょう。



見守るくん

見守り新鮮情報 第407号 (2021年11月2日) 発行 独立行政法人国民生活センター

52

配食サービスに利用している例

生活協同組合などが自治体と「地域見守り協定」を結んで、配食サービスで、「見守り新鮮情報」を配布している



写真 消費者被害の注意喚起チラシが添えられた夕食宅配の弁当
(画像提供：コープこうべ)

WEB版国民生活の2014年5月号で紹介されている(コープこうべ)

53

伝える力

実際に届いたハガキ

実物のインパクト
(地元が届いたものならインパクトもより強くなる)

和歌山県警HPより

消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致したのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めて告知致します。

管理番号(わ)■■■■ 訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの下、給与等の差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に執行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付を承諾していただく様お願い致します。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問合せ下さい。

書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成29年12月08日

法務省管轄支局 民事訴訟告知センター
東京都千代田区霞が関■■丁目■■番■■号
取り下げ等のお問合せ窓口 03-■■■■-■■■■
受付時間 9:00～20:00(日、祝日除く)

54