

行橋市消費者安全確保地域協議会について

～要配慮消費者に向けて～

地方連携推進フォーラム in 福岡

令和4年1月21日

行橋市 産業振興部 商業観光課

報告事項

§ 1 行橋市について

§ 2 行橋市広域消費生活センター

§ 3 行橋市消費者安全確保地域協議会

§ 1 行橋市について

概 要



▶ 人 口 72,700人

▶ 面 積 70km²

▶ 高 齢 者 数 21,800人

▶ 障がい者数 1,200人

※ 1 高齢者 : 65歳以上
 ※ 2 障がい者 : 知的or精神



§ 2 行橋市広域消費生活センター

概 要



▶ 所在地 JR行橋駅 西口前
(行橋駅前交番2F)

▶ 開 所 日 月～金 9～17時
(土日祝除く)

▶ 相談件数 896件 (R2年度)

▶ 人 員
センター長 1名
消費生活相談員 ~~3名~~ 2名
事務補助職員 1名

§ 2 行橋市広域消費生活センター

経 緯



▶ 平成15年4月

「行橋市消費生活相談窓口」として庁舎内で開始

▶ 平成22年

みやこ町・築上町から広域化へ向けた協議

▶ 平成24年4月

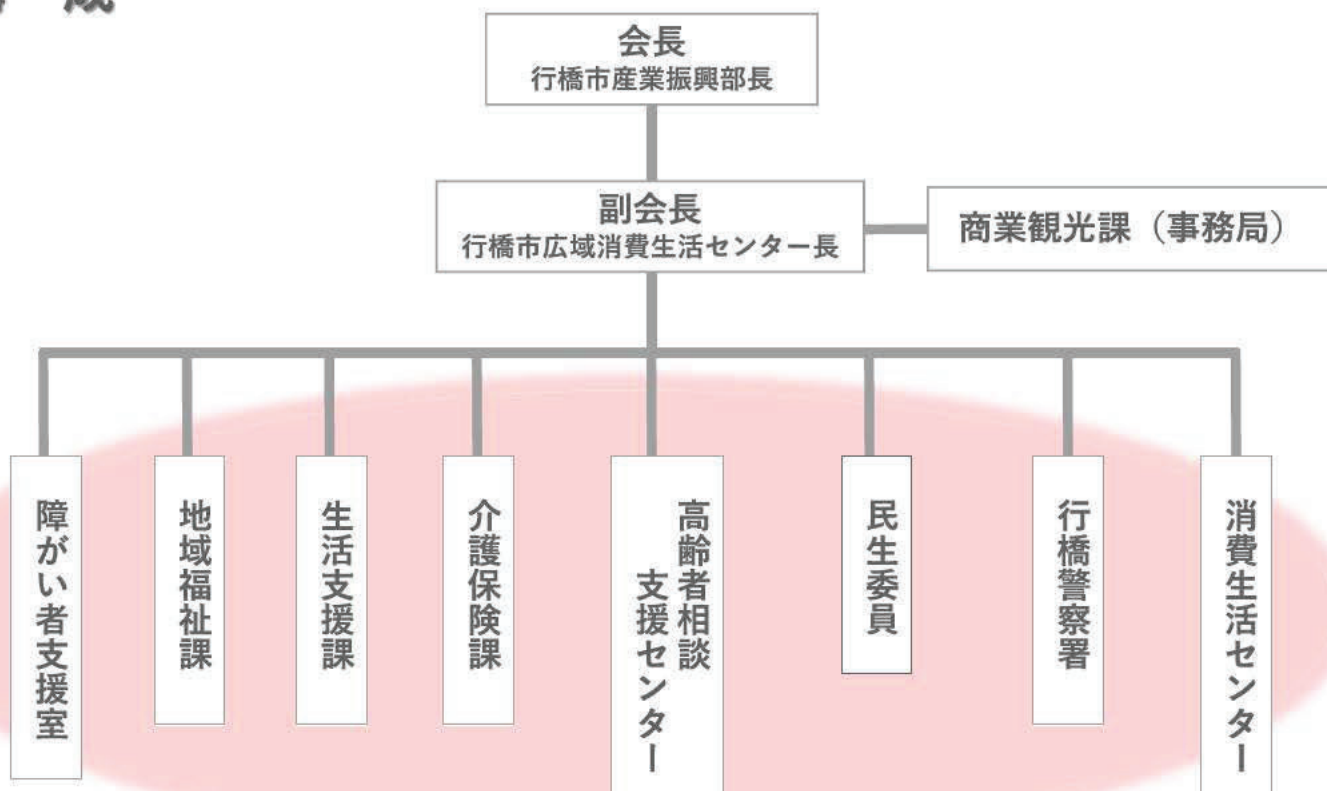
1市2町「行橋市広域消費生活センター」へ

▶ 平成25年3月

JR行橋駅西口前に移転、利便性向上

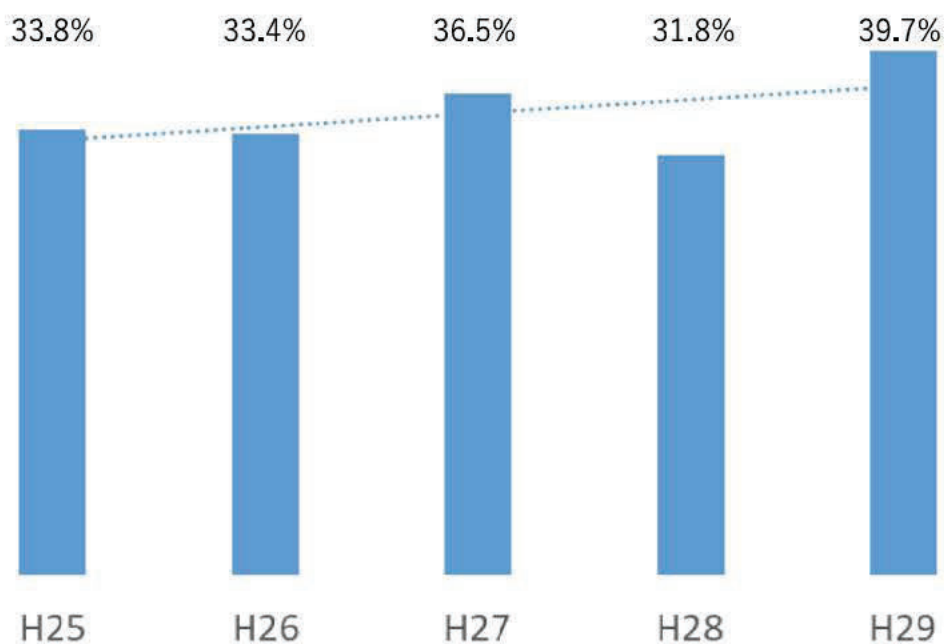
§ 3 行橋市消費者安全確保地域協議会

構 成



§ 3 行橋市消費者安全確保地域協議会

経 緯



契約者 65 歳以上の相談が全体の 3 ～ 4 割

当時の現場（現状）

▶ 消費生活センターでは・・・

契約者が高齢者や障がい者の場合、本人からの正確な被害の聞き取りや対応方法の説明が難しい



▶ 福祉現場等では・・・

適用できる（消費生活安全に関する）法制度や対応方法が分からず、再発防止の対策がとれない



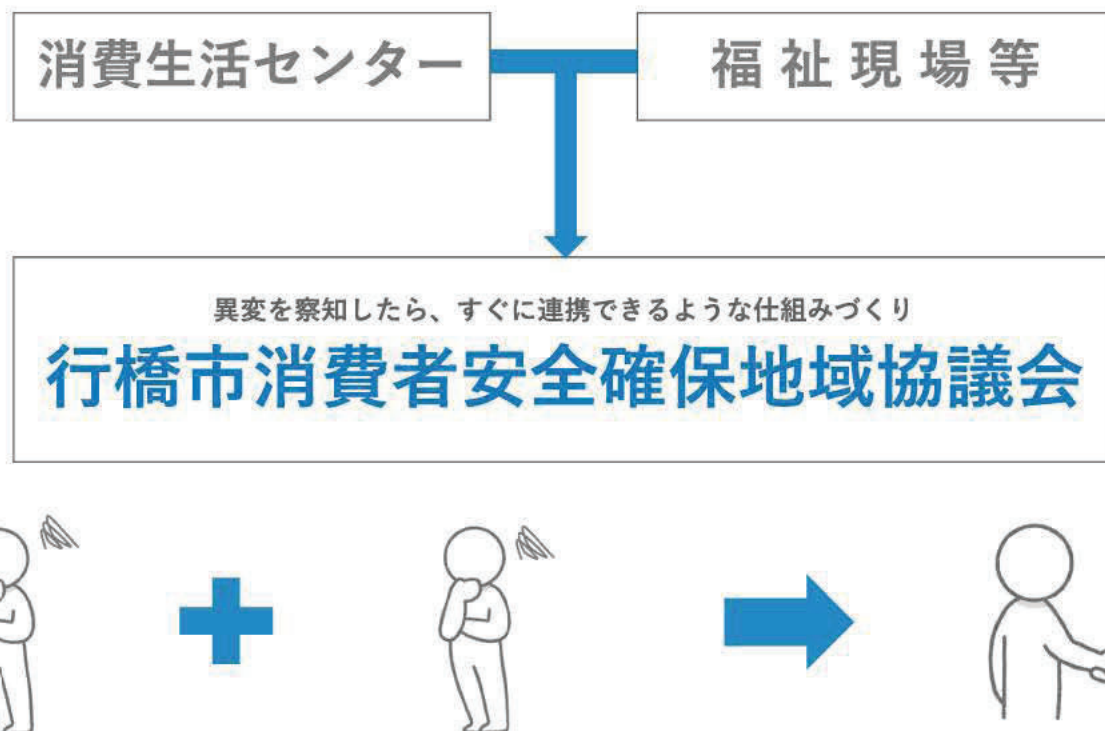
平成28年（2016年）4月 消費者安全法改正

高齢、障がい、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を作ることができることとなった。（法第11条の3）

必ずしも本人の同意がなくても、協議会構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を提供できるようになった。（法第11条の4第3項）

§ 3 行橋市消費者安全確保地域協議会

経 緯



§ 3 行橋市消費者安全確保地域協議会

取り組み

消費生活センターから発信

- ・ 相談統計・傾向等報告
- ・ 新事の事案、頻出事案
- ・ 季節や年代ごとの事案

全体

協議会メンバーから発信

- ・ 各種現場での現状・意見等
- ・ 類似する消費生活相談が拡大するおそれがある事案

個別

- ・ 消費者被害相談が何度もある
- ・ 同じような契約を短期間に何度もしている
- ・ 被害額が高額
- ・ 相談があったものの、本人からの聞き取りが難しい

- ・ 不審な業者が出入りしている
- ・ 見慣れない商品がある
- ・ コンビニで電子マネーを高額購入しようとしている
- ・ 請求書がたくさん家に届いている

§ 3 行橋市消費者安全確保地域協議会

事 例

Aさん 85歳 男性 要介護1 独居

新聞購読に関する相談。地域包括支援センター職員から消費生活センターに電話あり。

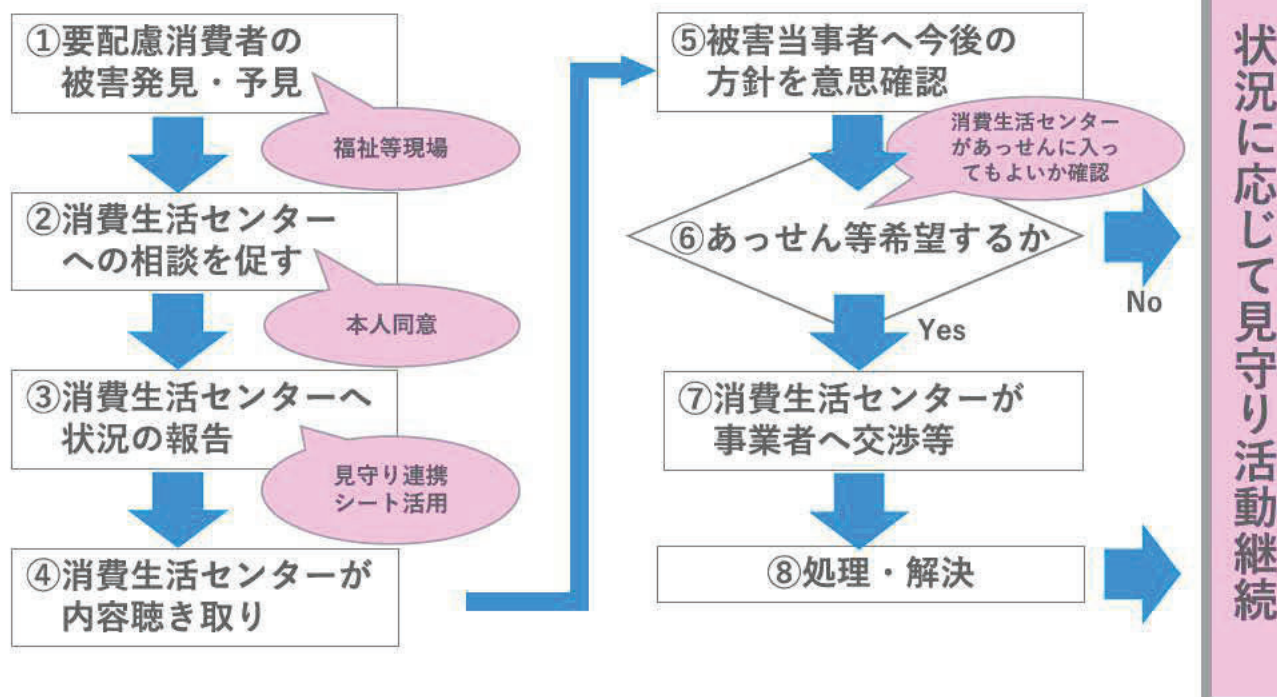


地域の対象者Aさんが7年前、来年12月から2年間の新聞購読契約を締結していたことが分かった。Aさんは高齢により新聞を読むことが困難だ。契約解除したいと言っている。Aさんによると、契約時に洗剤を新聞販売店から受け取ったそうだ。

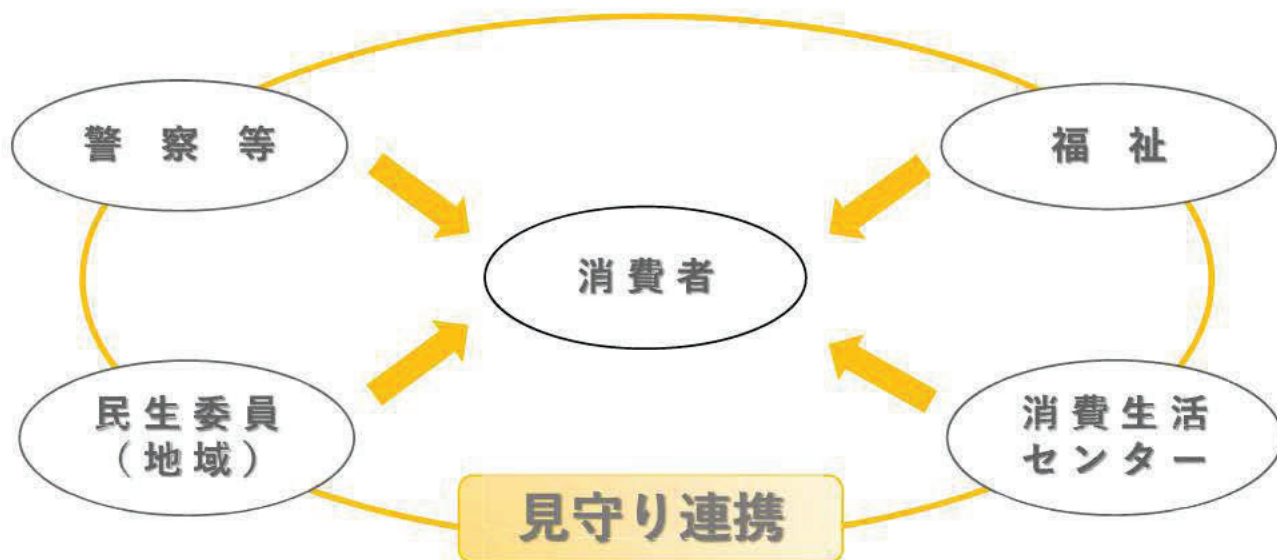
消費生活センターから新聞販売店に、「契約者は要介護1で認知症も発症しているため新聞購読が困難。契約解除希望。」と伝えたところ、「そのような状況であれば、来年12月には新聞を配達しない」と新聞販売店の店主から回答あり。これを地域包括職員に伝え、万が一、来年12月に新聞が配達されだしたら、再度消費生活センターに相談するように伝えて終了。

§ 3 行橋市消費者安全確保地域協議会

流 れ



お互いの顔がわかる関係づくり



春日市消費者安全確保地域協議会の取組みについて

1 消費者安全確保地域協議会設立前

①権利擁護者会議（～H21.3）

- ・ 2ヶ月に1回の定例会議
- ・ 高齢者を支援するための個別ケース会議
- ・ 参加者：高齢課高齢者支援担当、社会福祉協議会（日常生活自立支援事業担当）、地域包括支援センター

②権利擁護実務担当者会議（H21.5～）

- ・ 2ヶ月に1回の定例会議
- ・ 上記①に加え障がい者支援や虐待案件に適時対応できるための個別会議
- ・ 今までの権利擁護者会議メンバーの他に、必要時に福祉支援課障がい担当、弁護士等の専門チームが参加する。

2 春日市消費者安全確保地域協議会設立経緯

①H29.10 「春日市消費者安全確保地域協議会設置要綱」制定

②H29.11 平成29年度第1回会議を開催※

③平成30年度以降は毎年2回（原則7月・11月）に開催※

※権利擁護実務担当者会議に併せて年2回開催。

3 春日市消費者安全確保地域協議会出席メンバー

- ・ 春日警察署（生活安全課、総務課から各1名）
- ・ 社会福祉協議会（2名）
- ・ 地域包括支援センター（各2名）北、南、東（R3.11から参加）
- ・ 高齢課高齢者支援担当（2名）
- ・ 福祉支援課障がい担当（2名）
- ・ 安全安心課（4名）
- ・ 消費生活センター（消費生活相談員2名）

4 春日市消費者安全確保地域協議会の特徴

- ①協議会を構成する各機関（消費生活センター、警察、社会福祉協議会、地域包括支援センター等）が連携し、一体となって要配慮消費者の対応を行う体制を構築。
- ②協議会の構成員間で個人情報共有し、対応を協議することで、要配慮消費者それぞれに適した支援を行うことが可能となり、消費者トラブルの解決にとどまらない、包括的な見守り支援に繋げていく。

5 春日市消費者安全確保地域協議会の流れ

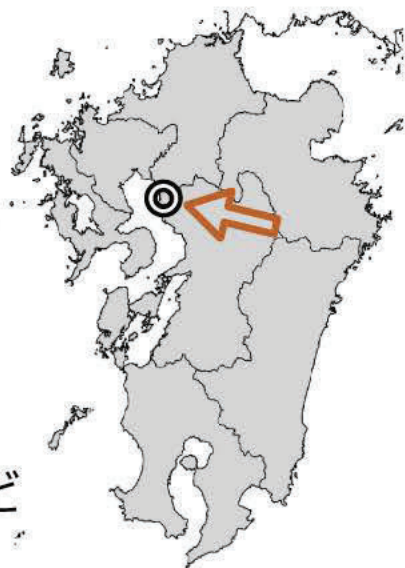
- ①消費生活センターで要配慮消費者をリストアップする（※消費生活センター以外の各機関からの個人情報の提供も可能）。
- ②安全安心課から社会福祉協議会、各地域包括支援センター、高齢課、福祉支援課にリストアップされた要配慮消費者の個人情報（氏名、性別、年代、居住区域等）を提供して、各機関に当該要配慮支援者の支援情報の提供を依頼。
- ③権利擁護実務担当者会議に併せて春日市消費者安全確保地域協議会を開催。
- ④協議会で消費生活相談員から要配慮消費者の詳細な状況を説明。
- ⑤各機関の担当者から要配慮消費者の情報を提供。協議会内で情報を共有。
- ⑥警察からアドバイス等があれば発言。
- ⑦今後の支援や対応方針等を協議。
- ⑧上記個別ケース検討の他、各機関（主に警察・消費生活センター）から悪質商法の最新手口など消費者被害防止のための情報を提供し、関係者で共有。

大牟田市権利擁護連絡会 について

令和4年1月21日
大牟田市市民生活課

■大牟田市の紹介

- ・福岡県の最南端に位置し、東と南は熊本県に、西は有明海に面している。
- ・ＪＲ、西日本鉄道、九州自動車道、有明海沿岸道路や三池港など交通アクセスが充実。
- ・三池炭鉱宮原坑などの世界文化遺産、動物福祉を伝える大牟田市動物園などの地域資源がある。
- ・全ての市立学校がユネスコスクールに加盟してＥＳＤを推進、市全体でＳＤＧｓに取り組んでいる。
- ・「地域認知症ケアコミュニケーション推進事業」を実施するなど、先進的な認知症への取り組みを行っている。



■大牟田市の基礎データ

令和3年10月1日現在

人 口	110,590人
高齢化率	37.3%
面 積	81.45km ²
消費者行政担当職員数	1人
消費生活相談員数	1人
センター名称	大牟田市消費生活センター
開 所 日	週5日開所（月～金） （9：30～16：00）
消費生活相談件数 （令和2年度）	720件

2

■大牟田市権利擁護連絡会

平成18年4月 高齢者虐待防止法 施行

平成19年3月 「高齢者虐待対応勉強会」発足

平成20年4月 「大牟田市高齢者・障害者権利擁護
連絡会」発足

平成29年4月 「大牟田市権利擁護連絡会」として
拡充

（※ 消費者安全確保地域協議会としても位置付け）

3

■構成

高齢者虐待対応勉強会 (H19年3月)	高齢者・障害者権利擁護連絡会(H20年4月)	権利擁護連絡会 (H29年4月)
大牟田市（地域包括支援センター）、弁護士	大牟田市（地域包括支援センター）、弁護士会	大牟田市（地域包括支援センター）、弁護士会
	大牟田市（長寿社会推進課、福祉課）、司法書士会、社会福祉士会、社会福祉協議会、障害者協議会、大牟田警察署	大牟田市（長寿社会推進課、福祉課、 市民生活課 ）、司法書士会、社会福祉士会、社会福祉協議会、障害者協議会、大牟田警察署
		大牟田市（子ども家庭課、教育委員会指導室）

- ・事務局は、福祉課（総合相談担当）
- ・長寿社会推進課と福祉課は統合され、現在は福祉課となっている。

※消費者行政を所管する市民生活課は、H22年度からオブザーバーとして参加。H28年度に構成員に。

4

■権利擁護連絡会の目的

大牟田市権利擁護連絡会

児童・障害者・高齢者への虐待防止、成年後見制度を含む法的支援の適切な運用や普及啓発、多様な世代に関する生活支援の普及啓発などを図ること。

5

■所掌事務

- (1) 児童・障害者・高齢者への虐待防止に関する協議
- (2) 成年後見制度を含む法的支援の適切な運営及び普及啓発に関する協議

(3) 消費者被害防止に関する協議

- (4) シームレスな支援ができるネットワーク構築に関する協議
- (5) その他連絡会の設置目的を達成するために必要な事項に関すること

※権利擁護の活動の中に、高齢者等に対する消費者被害の未然防止や早期発見といった観点を加えてもらった。

6

■活動

- ・年4回程度、会議を開催
- ・各構成団体の活動実績等の報告
- ・虐待事例や困難事例のケース検討、意見交換など

市民生活課（大牟田市消費生活センター）から

- ・主に高齢者の消費生活相談に関する事例報告により情報の共有
- ・高齢者等の消費者トラブルを発見した場合、消費生活センターへの相談を勧めるよう依頼

7

■事例

- ① 地域包括支援センターから、高齢者が光回線の契約をしたが支払いをしておらず督促がきて戸惑っている。どうすればよいかと消費生活センターへ相談が寄せられた。
消費生活センターが詳しく事情を聴きとり、調べたところ、近日中に振込票が送付されることが判明、その用紙で支払うよう助言した。
- ② 単身高齢者からの消費生活相談において、相談者自身の金銭管理や判断能力に懸念が生じたため、担当地区の地域包括支援センターに問い合わせると共に情報を提供した。

8

■個人情報の取扱い

- ・ 権利擁護連絡会の会議における事例報告や困難事例等のケース検討においては、個人情報を取り扱わない。
- ・ 実際に事案が発生した場合、必要に応じ、構成員間で個人情報を共有し対応する。

9

■設置効果

【個人情報取扱い】

▼設置前

- ・本人または家族に、関係機関への個人情報の提供について同意を求めることに時間を要していた。

▼設置後

- ・権利擁護連絡会を「消費者安全確保地域協議会」として位置付けたことで、構成員間における個人情報の取扱いの例外規定により、情報共有がスムーズになり、迅速に事案への対応ができるようになった。

10

■設置効果

【その他の効果】

- ① 構成員間でお互いに顔が見える関係となり、日常的な連携を行い易い。
- ② 消費生活に関する周知・啓発を継続して行える。
- ③ 弁護士や社会福祉士等から専門的な助言が得られる。
- ④ 突発的な問題が発生した場合、緊急連絡網として活用できる。

11

■最後に

大牟田市では、消費者安全確保地域協議会を、既存の組織である「大牟田市権利擁護連絡会」にその役割を付加した形で設置しました。

新たな組織として設置するには、その後の運用にも労力が必要です。

消費者安全確保地域協議会を未設置の自治体におかれましては、消費生活のトラブルは、高齢者や障害者の方たちにとっても身近な問題です。福祉の関連組織を「消費者安全確保地域協議会」としても位置付けることで設置するという方法も、御一考ください。

久留米市

地方連携推進フォーラム2021 in 福岡

重層的支援体制整備事業の

取組

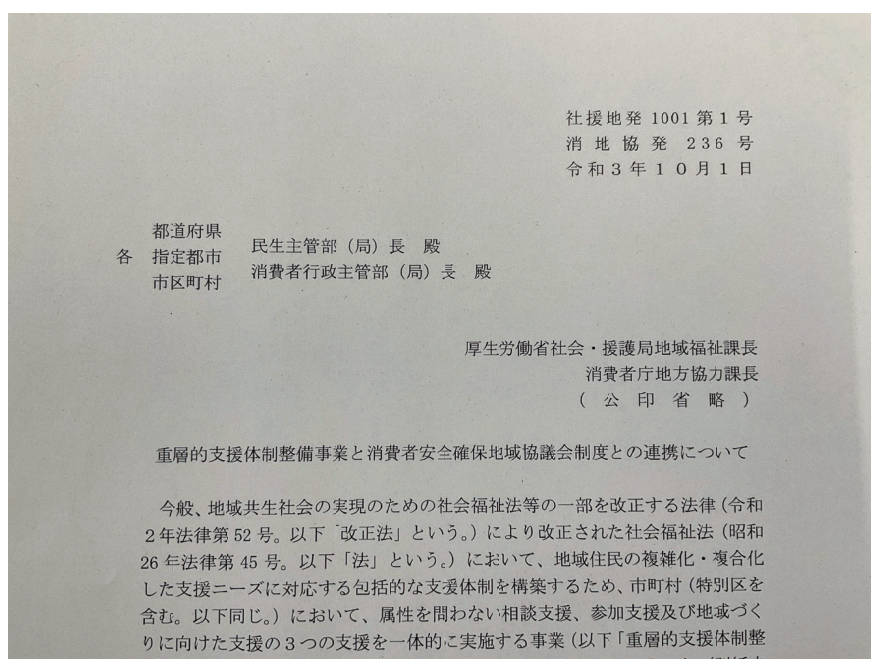
みについて

～消費者安全確保地域協議会制度との連携～

令和4年1月21日 久留米市健康福祉部地域福祉課 吉塚 哲

私がここにいる理由

令和3年10月1日付通知

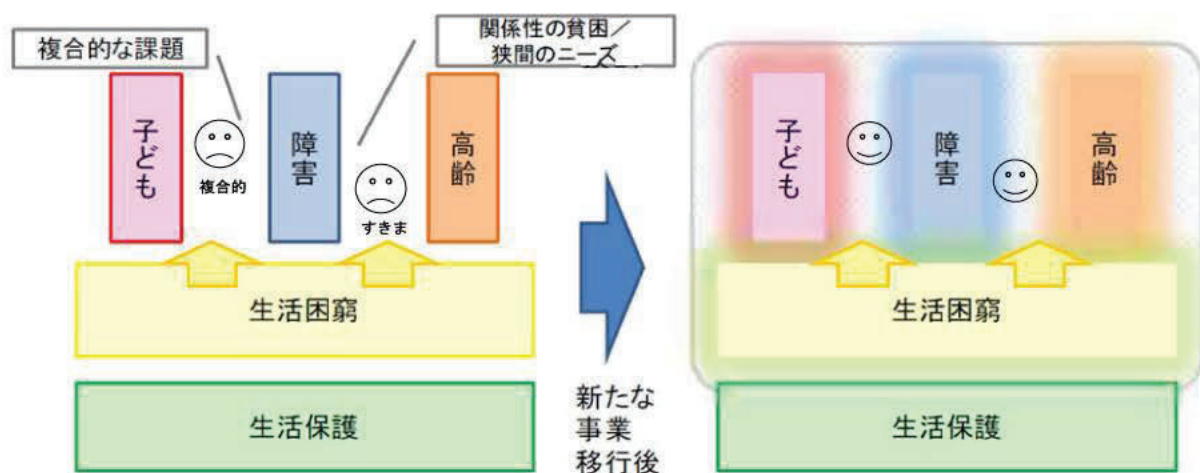


社会福祉法改正【令和3年4月施行】

重層的支援体制整備事業とは？

- 属性を問わない相談支援（高齢、障害、子ども、生活困窮、その他）
- 多様な社会参加に向けた支援（社会とのつながりの回復）
- 地域づくりに向けた支援（地域でのつながりや居場所づくり）
- 上記の3つの支援を一体的に実施→交付金の一括化
- 地域共生社会づくりに向けた手法の一つとして法制化（任意事業）

重層的支援体制整備事業への移行イメージ



各分野ができることをじわっと広げ、
複合的な課題や制度の狭間の課題に対応

で、消費者保護とはどういう関係？

令和3年10月通知の内容から

- 対象者：消費者保護 ≡ 重層
- 消費者被害の防止＝権利擁護（福祉の側面）
- 消費者被害の未然防止のためには
消費者トラブルの解決だけではなく、本人の
社会とのつながりや地域で暮らしていくため
の力を回復することが必要＝地域共生社会

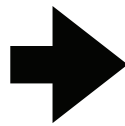
で、具体的に 何をどうする？

令和３年１０月通知の内容から

- 消費者相談の中で相談者の背景に複雑化あるいは複合化した課題がある事例を把握した場合、支援機関に情報提供を
- 支援会議や計画策定の会議への参画が求められた場合には積極的に協力を
- 情報共有、相互理解の促進→個人情報課題について法的な裏付けの下で共有化、相互の制度理解のための研修の実施を

- 『市役所（役場）』が支援するのは誰？
- 高齢者？障害者？生活困窮者？子育て世代？それとも消費者？
- いや、困っている市（町、村）民でしょ！

それはうちの（どこの）
仕事？から



それならうちがこれが
できるよ！へ

最初に出てきた連携通知、実は・・・

- | | |
|----------------|--------------|
| • 引きこもり支援 | • 保護観察所 |
| • 自殺対策 | • 地域生活定着促進事業 |
| • 児童福祉、DV | • 教育施策 |
| • 公共職業安定所 | • 子供若者育成支援施策 |
| • シルバー人材センター | • etc. |
| • 生涯現役促進地域連携事業 | |
| • 水道事業 | |

『重層的』で検索 🔍

ご清聴ありがとうございました