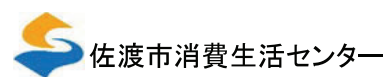


佐渡市消費者安全確保地域 協議会の取組みについて



2022年1月21日
佐渡市市民生活課消費者行政係
【佐渡市消費生活センター】

1



1. 消費者安全確保地域協議会の 設置について

2

協議会設置の背景

- 佐渡市では、平成27年度から高齢福祉課が中心となり、関係部局、関係団体、関係機関、事業者が連携して横断的な高齢者等の見守りを行う「佐渡市見守り事業関係団体連絡会議」が発足した。
- 当初から消費生活センターも構成員となっていたことから、既存のネットワークを活用し、「地域見守り事業関係団体連絡会議」を消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」を兼ねて設置することとした。
- 平成28年11月16日開催の連絡会議において、協議会の趣旨を説明し、了承。



3

協議会の設置の背景

【構成員】

《庁内関係》子ども若者相談センター、社会福祉課、市民生活課健康推進室、高齢福祉課、消費生活センター 等

《市に関係する機関》地域包括支援センター、民生委員、消防 等

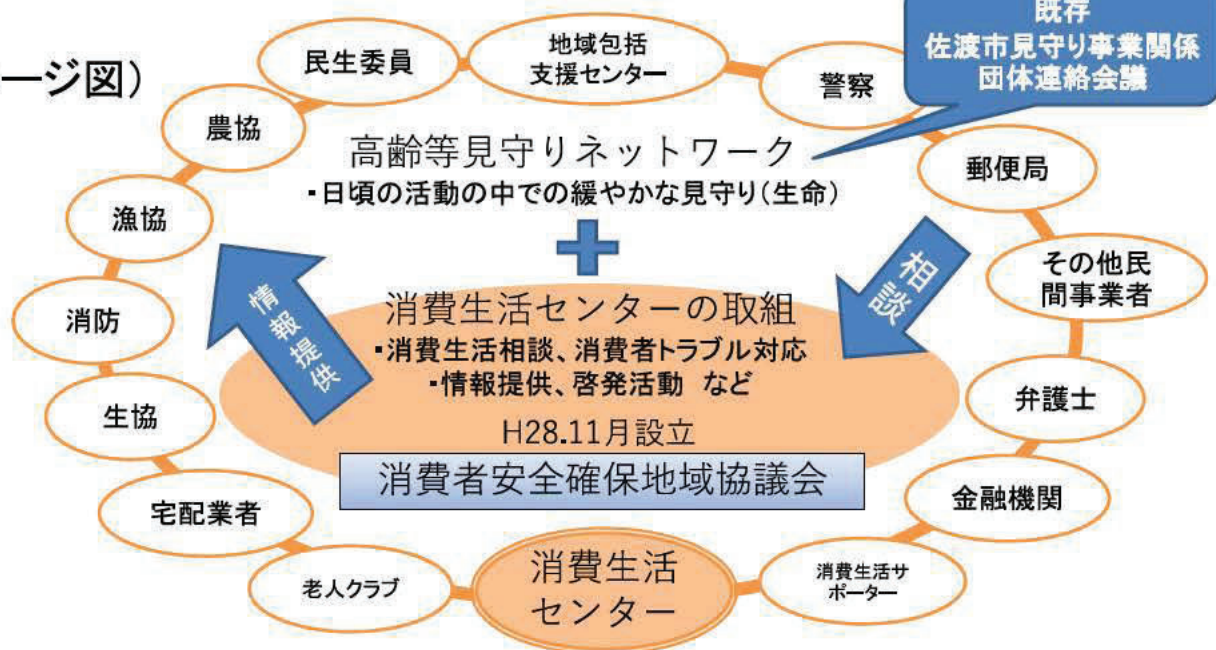
《関係団体、事業者等》民間居宅介護支援事業所、郵便局、生活協同組合、金融機関、農協、漁協連合会、警察、弁護士、コンビニ運営会社、警備会社、宅配事業者、消費生活サポーター 等



4

見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)

(イメージ図)



5

消費者安全確保地域協議会の取組み

FAXによる「消費者トラブル情報」の発信例

◎協議会設立後の取組み

- ・全体会議は年に1回。内容は各機関の現状説明と意見交換。
- ・通常の業務として、消費生活センターからは市内で複数寄せられて注意喚起が必要な情報を事業者へFAXで送信。
- ・警察と合同で「見守りカレンダー」を作成し、各家庭や構成員などに配布。(地方消費者行政強化交付金を利用)

情報提供

令和○年 ○月 ○日
発信者 佐渡市消費生活センター

消費者トラブル情報

佐渡市内で、ゆうパックにより現金を郵送した事例がありましたので、情報提供します。
事案の概要
・市内の○歳代の.....
.....
.....
本事案のように、高齢者がトラブルに巻き込まれるケースが見込まれるため、トラブルの未然防止にお役立ていただけますよう情報提供させていただきます。
消費生活に関する相談・お問い合わせ先 佐渡市消費生活センター 〒952-1393 佐渡市河原田本町394番地 TEL 57-8143 FAX 52-6024

6

消費者安全確保地域協議会の 取り組み

周知



毎年 市内全戸配布
「だまされないための十ヶ条カレンダー」

佐渡警察署と共同で作成(経費を折半)

市民に好評

楽しみに
待っている方も

構成員の取り組み例

- ・総合生協・・・宅配サービスの際に高齢利用者と会話をし、注意喚起。
- ・金融機関・・・「振込め詐欺防止」の声かけを実施。窓口でのチェックリスト活用。
- ・明治けんこう宅配便・・・牛乳の配達時に安否確認を実施。
- ・新潟中央ヤクルト販売・・・地区の老人クラブと連携。配達車にステッカー。
- ・郵便局・・・簡易郵便局を含め、島内の隅々に郵便局がある。

有料の「見守りサービス」を実施。

- ・ヤマト運輸・・・1日約30～40台のトラックが走っている。ドライバーが配送時に見守り。



協議会設立にあたって

【新潟県からの助言】

- 既存のネットワークを活用して設置可能。
- 設置のための要綱整備は必須ではなく、議事録などに構成員から消費者安全法に基づく協議会であることを承認された旨を明記する方法でよい。

【高齢福祉課との話し合い】

- 消費者行政担当課を中心とする協議会を一から構成する案もあったが、目的、構成員がほぼ同じになってしまうため、効率化を考え既存のネットワークを利用することとした。
- 高齢福祉課 ⇒ 高齢者の健康や生命についての見守り
- 消費生活センター ⇒ 消費者被害や金銭トラブルによる精神的苦痛がもたらす健康被害や生命の危険をプラスして考える

9

- 当初、要綱を作成する予定であったが、民間事業者の方がいるので、「こうしなければならない」という思いでうまく機能しないのではないか、という懸念があった。

ちょっと気になったことを関係機関につなぐ「おだやかな見守り」をお願いすることとし、要綱は作成しなかった。



- 個人情報の取扱いについては、関係する機関のみで共有。

10

【構成員の声に対応】

「何をしたいかが見えてこない」

「専門家ではないので解決を求められても負担だ」



- 見守りハンドブックを作成し、配布
- 連絡先一覧カードの配布
- 協議会へは構成員の代表者が参加しているため、事業者へ出向き従業員に出前講座を実施

【地域住民への周知】

集落の回覧版で協議会の目的などを書いたチラシを回覧

11

2. 相談事例について



12

【事例1】(金融機関と消費生活センターの連携)

金融機関の窓口で「布団の購入のため、40万円をおろしたい」と話す高齢の女性が来ている。

近所の展示会場で勧められた商品らしい。



⇒ 購入を思いとどまるよう、金融機関の職員に説得された女性が、消費生活センターに相談。

消費生活センターは、催眠商法について説明し、家族と相談した上で慎重に検討するよう注意喚起を行った。

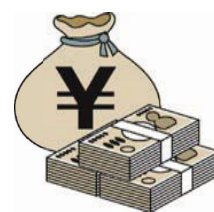
13

【事例2】(生命保険会社と警察の連携)

顧客の高齢者から保険会社に、「投資でお金が必要なので保険を解約したい」という連絡があった。

だまされているかもしれないと感じた営業員が警察に連絡し、一緒に高齢者宅を訪れ、説得した。

消費者庁イラスト集より



⇒ 最初はなかなか受け入れてもらえなかったが、警察が同行したことで最終的に納得し、被害防止につながった。

14

【事例3】(民生委員と消費生活センターの連携)

民生委員から消費生活センターに相談。
「一人暮らしの高齢者が電話で勧誘され、
光ファイバー回線の変更を申し込んでしまった。
解約を希望しているが、どうしたらよいか」



⇒ 高齢者宅に契約書が届いたら消費センターへ持参する
よう、民生委員へ依頼。

消費生活センターから高齢者の親族に、必要な手続きにつ
いて連絡し、解約となる。

15

佐渡市の見守りは

見守ろう つなげよう 相談しよう

見守る側が負担にならない

おだやかな見守り！

16

ご清聴

ありがとうございました