

消費者安全確保地域協議会の 設置について

令和4年3月14日
日進市生活安全部市民協働課

日進・東郷消費生活センターについて

【日進・東郷消費生活センターとは？】

- 消費者安全法第10条の2第1項に基づく、消費者トラブル解決のための相談窓口です。
- 日進市と東郷町で協定を結び、また、豊明市・みよし市・長久手市と広域的な連携を図り開設しています。
- 日進相談所は市役所本庁舎2階にあります。

【センターの業務について】

- 消費者被害の相談、暮らしに役立つ情報提供、消費者教育等を行っています。
- 相談業務は、消費生活相談員資格所有者や司法書士が行います。
- クーリングオフ手続きをアドバイスしたり、事業者との交渉を行ったりしています。



NISSHIN・TOGO Consumer Affairs Center

日進・東郷
消費生活
センター

日進市役所内

悩まず迷わず、まずコール!

0561-56-0039

どちらもOK! 詳しくは裏面で
東郷相談所 0561-38-3111



日進・東郷
消費生活
センター

日進市役所 本庁舎2F

0561-56-0039

月・火・水曜日 13:00-15:30
木曜日 9:00-11:30

東郷町役場 2F

0561-38-3111

火曜日 9:00-11:30
金曜日 13:00-15:30

NISSHIN・TOGO
Consumer Affairs Center

消費者トラブルの傾向

【 高齢者からの相談が多く、相手方への支払額も高齢者で高い！ 】

【表1】年代別相談件数の推移



【表2】「平均既払額」の年代別状況

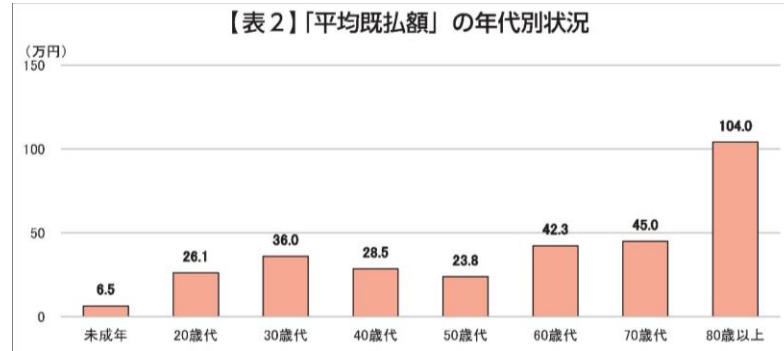


表1 愛知県及び市町村に寄せられた高齢者（70歳以上）の相談件数は近年高止まりの傾向。

表2 「平均既払額」（＝相手方へ支払った額）も80歳以上で100万円を超える。

出展：愛知県「高齢者等消費者被害見守りハンドブックあいち」より

【なぜ高齢者がターゲットに？】

「高齢者が抱える様々な不安。」

「騙された自分が悪かった、騙されて恥ずかしいと自らを責める傾向。」

「長く話してもらったので断るのは相手に悪いといった気遣い。」

など高齢者の特性により①ターゲットになりやすく②潜在化しやすいと言われています。

【現状の課題】

- 加えて、現状ではセンターへの相談は本人からの相談に限られていることから、高齢者等の消費者トラブルが潜在化しており、目に見える部分は氷山の一角である可能性もあります。

消費者安全確保地域協議会とは

【消費者安全確保地域協議会とは？】

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）のイメージ



「消費者安全確保地域協議会」は高齢者等の消費者被害の深刻化を受け、平成26年の消費者安全法改正において新たに設けられた制度です。

地方公共団体の関係機関により構成され、消費生活上特に配慮を要する消費者（高齢者、障害者等）の見守りなど必要な取り組みを行うための情報交換・協議を行う協議会です。

高齢者等の消費者被害の防止のため、厚生労働省は福祉部局と消費者行政部局との連携の促進を求めており、既存の福祉部局等のネットワークを「消費者安全確保地域協議会」と位置づけ、見守りの実効性を高めたいとしています。

消費者安全確保地域協議会が設置されると

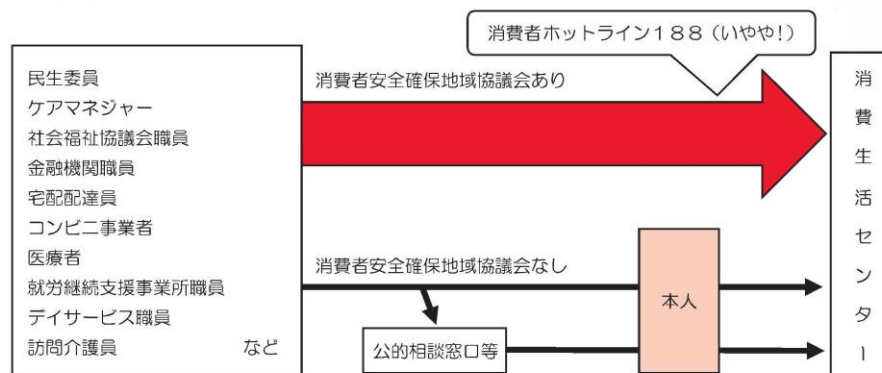
【 個人情報保護法の例外規定が適用されます 】

- 消費者安全法第11条の4第3項では、消費者安全の確保の取り組みのため必要があると認めるときは「構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。」と法定されました。
- 法定により、個人情報保護法第23条第1項第1号「法令に基づく場合」の例外規定が適用できることとなり、本人の同意なく構成員間での情報提供ができます。

【 具体的には何ができる？ 】

- 消費者安全確保地域協議会の構成員が見守る方について、本人の同意なく消費生活センターへ相談を行うことが可能となります。
- 消費生活センターに相談があった方で、今後も見守りが必要と思われる方の情報を、本人の同意なく消費者安全確保地域協議会の構成員へ提供することができます。

関係者の連携例



愛知県内の設置状況とむすび

【 愛知県内の設置状況 】

- 令和4年2月末現在、県内54の市町村の内21市町が設置済み。
- 設置の手法として、既存のネットワークを「消費者安全確保地域協議会」を兼ねると位置づけし設置としている市町が多数。

【 むすび 】

高齢者等を取り巻く消費者トラブルのケアは、何より周囲の方の見守りが効果的です。つきましては、「日進市地域包括ケア検討会議」が「消費者安全確保地域協議会」を兼ねることにつきまして、ご承認いただきますようお願い申し上げます。