

消費者安全確保地域協議会の 取組について

令和5年12月21日

日進市 生活安全部 市民協働課

(参考)

令和5年9月12日

2023年度愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡協議会
兼消費生活相談体制の充実・強化に係る研究会 日進市事例発表資料

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

消費者安全法

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

クーリングオフ 契約解除
インターネット トラブル
送りつけ! 過剰トラブル
オレオレ詐欺
ウォーム 勧誘
悪感商法

COME ON!



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

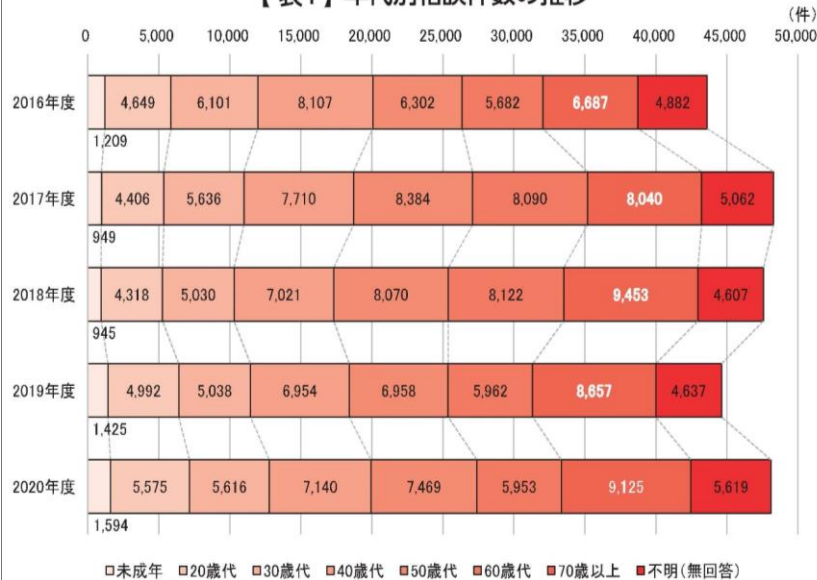
COME ON!

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

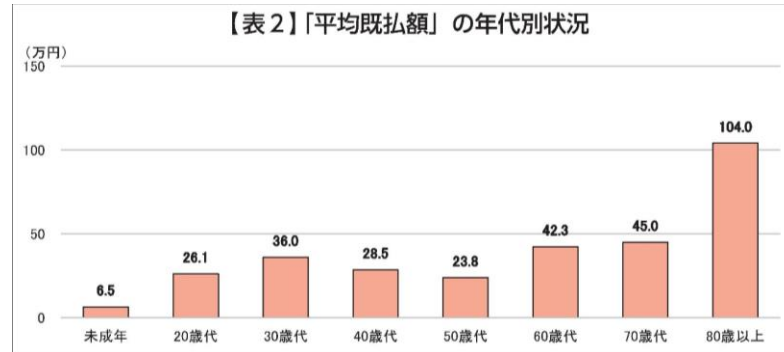


表1 愛知県及び市町村に寄せられた高齢者（70歳以上）の相談件数は近年高止まりの傾向。

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

【 日進市でも高齢者の相談は多い 】

- 令和4年度では、約3件に1件は65歳以上の高齢者からの相談

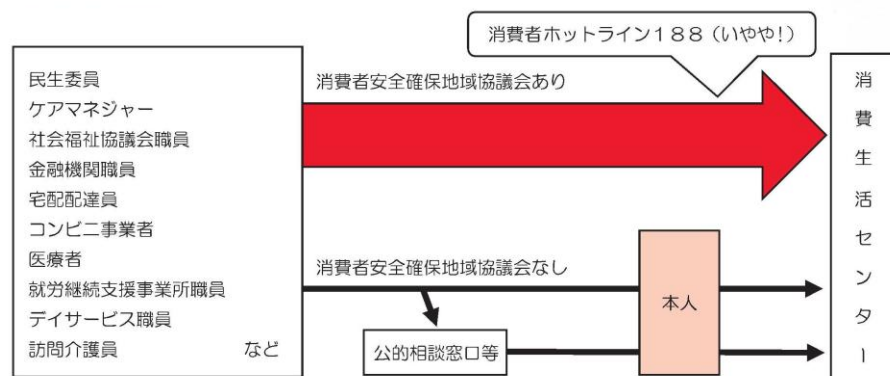
【 消費者安全確保地域協議会設置前の課題 】

- 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る。

日進市消費者安全確保地域協議会

- 令和4年4月1日付けで日進市地域包括ケア検討会議に兼ねる形で設置。
- 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った。
- 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可能となった。

関係者の連携例



具体的な取組について

1. 日進市消費者安全確保地域協議会（日進市地域包括ケア検討会議）に出席し、該当年度における消費生活の取組について報告している。
2. 日進市地域包括支援センター社会福祉士部会へ参加し、情報共有を行っている。
3. 毎月、高齢者からの消費生活相談の概要等について地域包括支援センターと情報共有している。
4. 地域包括支援センターが実施する高齢者向けの教室で、消費生活啓発品を配布している。
5. 市内で特殊詐欺による前兆電話がかかってきた際に、気をつけていただけるよう情報を共有している。
6. 実際に消費生活センターへ相談に来られた方を見守りにつなげた。

具体的な取組について

1. 日進市消費者安全確保地域協議会（日進市地域包括ケア検討会議）に出席し、該当年度における消費生活の取組について報告している。

消費生活を担当する市民協働課職員が出席し、下記内容を報告。

- 年度の相談件数
- 相談内容と傾向
- 消費生活出前講座の実施報告
- 社会福祉士部会（市福祉部署+地域包括支援センター）との連携について
- 今後の課題等

具体的な取組について

2. 日進市地域包括支援センター社会福祉士部会へ参加し、
情報共有を行っている。

社会福祉士部会とは？

- 高齢者の権利擁護支援について話し合っている部会
- 原則、毎月 1 回開催
- 地域福祉課（市福祉部署）担当者
+ 各地域包括支援センター担当者（日進市は 3 か所）

年に 3 回程度、市民協働課（消費生活担当部署）担当者が参加し、
情報共有を行っている。

具体的な取組について

3. 毎月、高齢者からの消費生活相談の概要等について 地域包括支援センターと情報共有している。

- P I O N E Tから、毎月の消費生活のうち65歳以上の方が相談に来られた事例を、地域包括支援センターに送付。
- 月に約5～10件程度
- 注意喚起が主目的。相談者を福祉関係機関へつなげるケースは、取組6で紹介。

具体的な取組について

4. 地域包括支援センターが参加する高齢者向けの教室で、消費生活啓発品を配布している。
 - 啓発の一環で実施。
 - 消費生活センターの電話番号が入ったポケットティッシュ等の啓発品を、高齢者向け教室等のイベント時に配布する。
 - 必要な数を伝えてもらい、地域包括支援センター職員へ渡す。

具体的な取組について

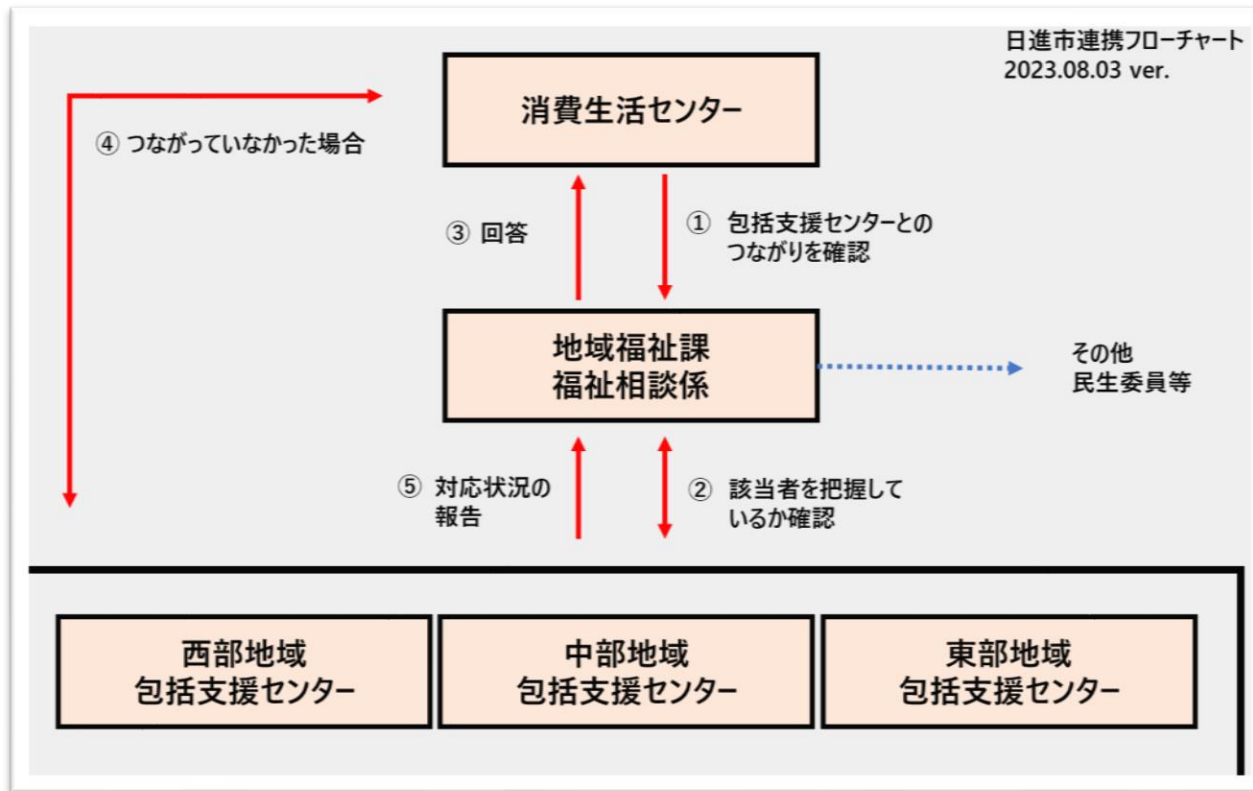
5. 市内で特殊詐欺による前兆電話がかかってきた際に、
気をつけていただけるよう情報を共有している。

- 市民協働課（消費生活担当部署）が「パトネットあいち」にメール登録している。
- 配信されるメールのうち、日進市や近隣市町で起きた詐欺等の内容が記載されたものは、地域包括支援センターへメール転送を行っている。
- 地域包括支援センターより、関係する高齢者支援を行う事業所等へ注意喚起のFAXを送信し情報共有している。

具体的な取組について

6. 実際に消費生活センターへ相談に来られた方を見守りにつなげた。

- 対応のフローチャートを作成している。



今後について

- 現在の取組は継続していきたい。
- 日進市では、福祉部署が担当となって、高齢者等地域見守り推進事業協力に関する協定を、ライフライン事業所をはじめ、市内に営業所等のある大手宅配事業所、金融機関、郵便局、新聞販売店等と締結し、地域に根ざした事業者と協定を締結することで、地域全体で協力しながら、様々な方面から見守り活動を行っている。
- 消費生活被害を防ぐ視点からも、**企業等との連携**について検討していく必要がある。

ご清聴ありがとうございました。