

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)について

消費者安全法(平成26年6月改正)

I 総則

○消費者教育の推進 国及び地方公共団体の責務として、消費者教育の推進等を通じて消費者安全の確保を図ることを明記(第4条第6項)

II 消費生活相談等の事務の実施、消費生活センターの設置等

- 都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施(第8条～第9条)
- ・都道府県による、市町村の消費生活相談等の事務の共同処理等に関する必要な調整
 - ・事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に委託
 - ・国及び国民生活センターは、研修等必要な援助を実施
 - ・秘密保持義務規定(国民生活センター役職員についても同様の規定。国セン法第9条)
- 消費生活センターの設置等(第10条～第11条)
- ・消費生活センターの組織運営等について、内閣府令で定める基準を参酌し条例整備
 - ・消費生活センター等に消費生活相談員を置く
 - ・事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する者
 - ・消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用
 - ・都道府県は、都道府県の消費生活相談員の中から、指定消費生活相談員(市町村の消費生活相談に関し助言、協力、情報の提供その他の援助を行う)を指定

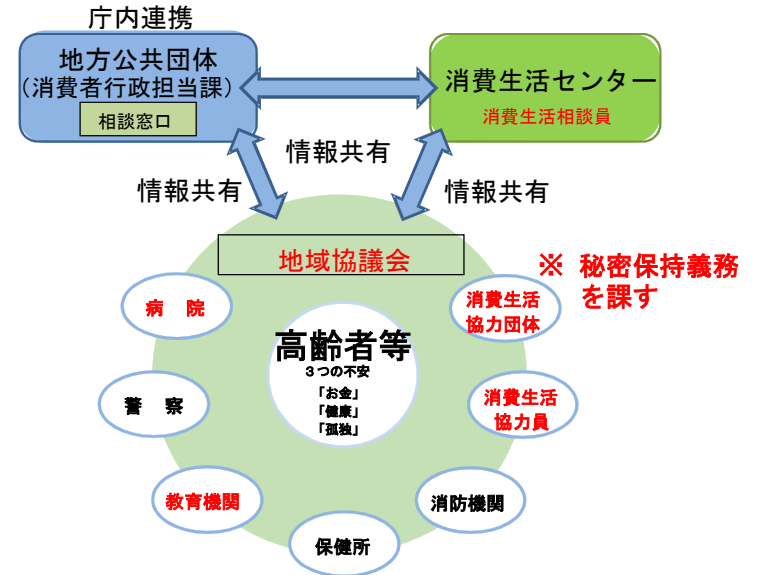
III 地方公共団体の長に対する情報の提供

- 消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供(第11条の2)
- ・内閣総理大臣、国民生活センター及び地方公共団体が、他の地方公共団体に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報を提供

IV 消費者安全の確保のための協議会等

- 消費者安全確保地域協議会(第11条の3～第11条の6)
- ・国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により、消費者安全確保地域協議会を組織
 - ・協議会は、消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り等必要な取組を行う
 - ・秘密保持義務規定
- 消費生活協力団体及び消費生活協力員(第11条の7及び第11条の8)
- ・消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協力団体及び消費生活協力員を委嘱
 - ・秘密保持義務規定

地方消費者行政の連携イメージ



V 登録試験機関

- 登録の要件等(第10条の3第1項、第11条の9～第11条の12)
- ・内閣総理大臣は、登録要件(適切な試験委員の配置等)に適合する法人から申請があったときは、消費生活相談員資格試験に関する登録試験機関として登録しなければならない
- 登録試験機関に対する監督等(第11条の13～第11条の24)
- ・試験業務規程の認可、試験委員の届出
 - ・財務諸表の備付け等、改善命令等、登録の取消し、報告・立入調査等

VI 附則

- 経過措置(附則第3条) 内閣府令で定める基準に適合する者[消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格保有者]について、
- ・消費生活相談業務その他これに準ずる事務に従事した一定の経験を有する者は、消費生活相談員資格試験合格者とみなす
 - ・講習を修了した者は、施行後5年以内に限り合格者とみなす
- 施行期日:平成28年4月1日(附則第1条)
- (指定消費生活相談員については、平成31年6月12日までに施行)

趣旨

- 消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)を踏まえ、
どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備
- ✓ 地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援
- ✓ 地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定

当面の政策目標

- 都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

＜政策目標1＞相談体制の空白地域の解消

- 1-1 相談窓口未設置の自治体(市町村)を解消

＜政策目標2＞相談体制の質の向上

- 2-1 消費生活センターの設立促進
(人口5万人以上の全市町及び人口5万人未満の市町村の50%以上)

【消費生活相談員】

- 2-2 管内自治体(市区町村)の50%以上に配置
- 2-3 資格保有率を75%以上に引き上げ
- 2-4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

＜政策目標3＞適格消費者団体の空白地域の解消

- 3-1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)における適格消費者団体の設立支援

＜政策目標4＞消費者教育の推進

- 4-1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)

＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築

- 5-1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

<政策目標5>

地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進

- ・ 高齢者、障害者、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、地方公共団体及び地域の関係者が連携した**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）**を構築

【背景】

- ・ 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・ 相談体制の整備に加え、**消費生活上特に配慮を要する消費者**に対する更なる取組が必要
⇒消費者安全法の改正（平成28年4月施行）により、地域で高齢者等を見守るための**消費者安全確保地域協議会**を組織することが可能に

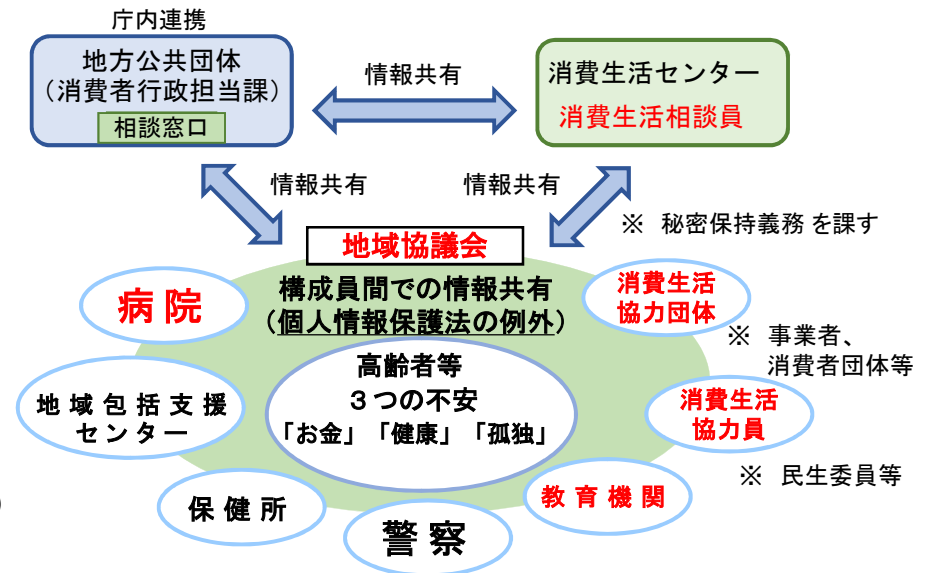
【制度の概要】

- ・ 協議会の役割: 構成員間での必要な**情報交換、協議**
- ・ 構成員の役割: 消費生活上特に配慮を要する消費者と適度な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- ・ 構成員: ・地方公共団体の機関(消費生活センター等)
 - ・医療・福祉関係(病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等)
 - ・警察・司法関係(法テラス、弁護士、司法書士等)
 - ・教育関係(教育委員会等)
 - ・事業者関係(商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等)
 - ・消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- ・ 他分野のネットワークとの連携(福祉、防災等)

【今後の取組】

- ・ 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進 **(人口5万人以上の全市町)**(「地方消費者行政強化作戦」(平成27月3月24日))

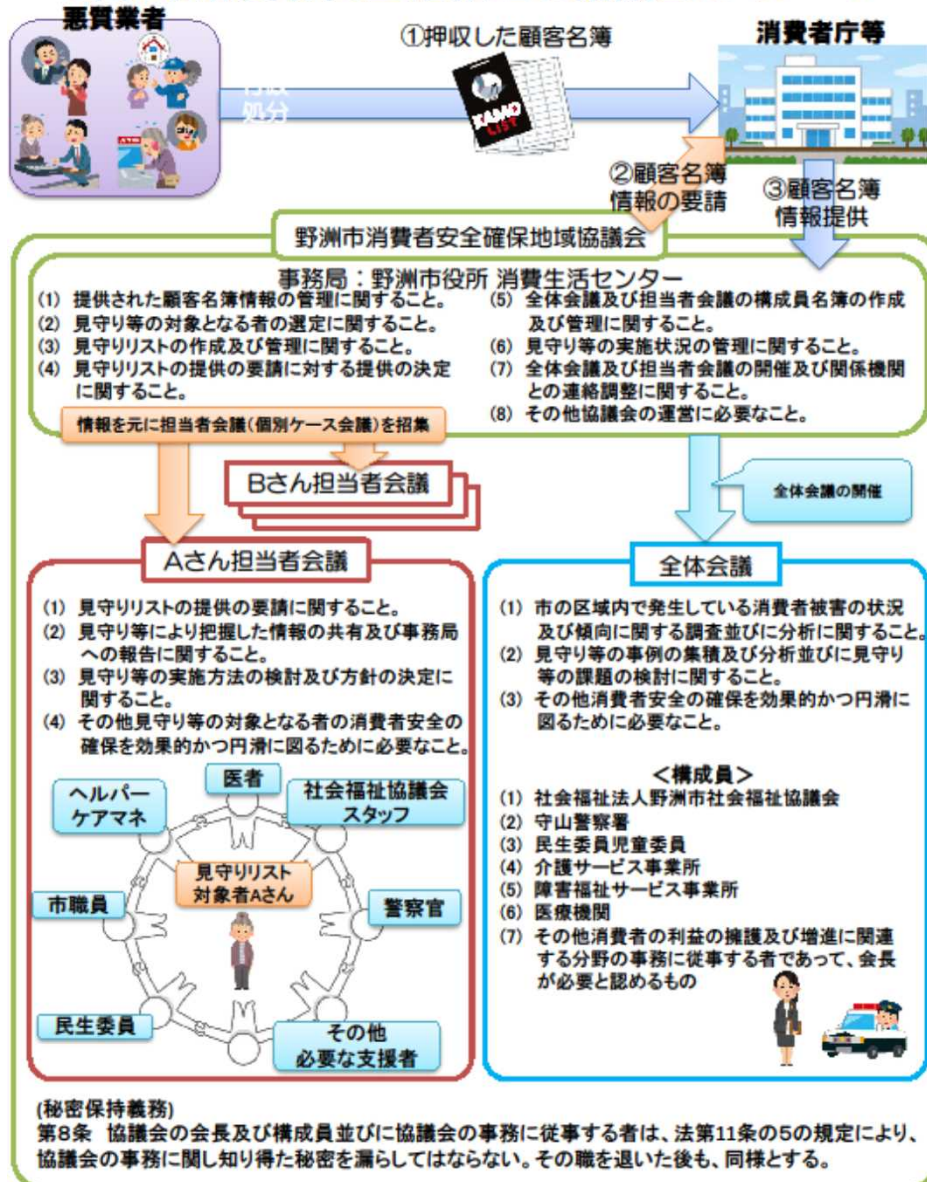
「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



＜先行事例＞ 滋賀県野洲市

～個人情報を取り扱うものとし、法第11条の2の情報提供を受けた事例～

野洲市消費者安全確保地域協議会のイメージ



・消費者安全法の改正に伴い、まず条例の制定を検討。「野洲市くらし支えあい条例」第8条に協議会を設置することを明記し、「野洲市消費者安全確保地域協議会設置要綱」も制定。

・協議会の立ち上げに係る予算については、地方消費者行政推進交付金を活用することで確保。

・協議会の具体的取組に関しては、平成29年度から実施。

野洲市の区域内で発生している消費者被害情報の調査や分析、見守り事例の集積、課題の検討等を行う全体会議を年3回開催し、具体的な見守り活動については、見守り等の対象となる者に関わりのある構成員のみが参加する担当者会議を適宜行う。

・見守り活動の対象となる者の選定に用いるため、平成29年1月末に、消費者庁から消費者安全法第11条の2第1項の規定に基づく情報提供を受けた。当該情報と野洲市が保有しているPIO-NET情報、高齢者、障害者情報及び警察の保有する情報と照らし合わせて、事務局が「見守りリスト」を作成。