

自己紹介



消費者ホットライン 188
イメージキャラクター イヤヤン

消費者庁地方協力課 政策企画専門職 平林 有里子

職歴：

2009年4月～2010年3月

経済産業省四国経済産業局消費者相談室（相談員）

2010年4月～2024年3月

香川県小豆県民センター（消費生活相談員）

2024年5月～

消費者庁地方協力課（政策企画専門職）

消費者安全法関連担当

（地方自治体における消費生活相談等、
消費者安全の確保のための協議会等に関する業務）

2024年 昭和女子大学専門職大学院修士課程修了

マスター消費生活アドバイザー 消費生活相談員資格（国家資格）

2024年10月16日開催 第20回 高齢消費者・障がい消費者 見守りネットワーク連絡協議会



第20回 高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会 議事次第

1. 開会

2. 消費者庁長官挨拶

長官 新井ゆたか

3. 消費者庁からの報告

地方協力課 田中 浩
消費者教育推進課 中川 壮一

4. 外部登壇者からの報告

- ・厚生労働省 社会・援護局地域福祉課地域共生社会推進室長補佐 高坂 文仁様
- ・鹿児島県中種子町役場 企画課商工観光係長 西園 朝美 様

5. 構成団体の取組事例（発表）

- ・社会福祉法人日本身体障害者団体連合会 事務局長 佐藤 加奈 様
- ・公益社団法人消費者関連専門家会議 ACAP 研究所 主任研究員 名取 哲郎 様
- ・パルシステム生活協同組合連合会 渉外・広報室主任 堀籠 美穂 様
- ・社会福祉法人全国社会福祉協議会・地域福祉推進委員会 地域福祉部 参事 森山 小楨 様

6. 消費者庁審議官挨拶

審議官 尾原 知明

7. 閉会

ニッポン消費者新聞 <https://www.jc-press.com/?p=11209>

2024年12月18日開催 消費生活協力員・消費生活協力団体 養成講座事業

消費者庁【消費生活協力員・消費生活協力団体養成講座事業】

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/training



令和6年度 消費生活協力員・消費生活協力団体養成講座 協力員・協力団体向け見守り力アップ講座

災害時の消費者トラブルに備える！ 生活再建のために知っておきたい「知識の備え」 開催のご案内

2024年11月吉日
消費者庁 地方協力課

(令和6年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業(見守り活動の促進)受託事業者)
株式会社 船井総合研究所

拝啓 向寒の候、貴地域におかれましてはますますご清栄のこととお慶び申し上げます。
平素は消費者庁の取り組みに格別のご高配を賜り、厚くお礼申し上げます。

現在、消費者庁では高齢者や障害者等の配慮を要する消費者を悪質な消費者トラブルから守るべく、地域の見守り活動の担い手となる「消費生活協力員・消費生活協力団体養成事業」を実施しております。

今年度は異なるテーマにて合計3回の講座を予定しており、その第3回目となる全国の見守り活動に参加されている協力員・協力団体の皆様に向けた、協力員・協力団体向け見守り力アップ講座をご案内いたします。

今回は「消費生活協力員・協力団体」を含む自治体における消費者行政のさらなる充実を図るべく、「災害時の消費者トラブルに備える！生活再建のために知っておきたい『知識の備え』」と題し、「災害復興法学」創設者として企業防災研修や教育活動に注力されている岡本 正先生をお招きする運びとなりました。

つきましては、各自治体のご担当者、及び見守りネットワーク構成員、構成団体の皆様、協力員・協力団体の皆様のご参加とあわせ、災害対策・防災関係の皆様にもご案内をいたしますが幸いです。皆様のご参加をお待ちしております。

<開催概要>

【令和6年度 消費生活協力員・協力団体養成講座 協力員・協力団体向け見守り力アップ講座】

主催：令和6年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業(見守り活動の促進)

事務局：株式会社船井総合研究所

1. 開催日時：令和6年12月18日(水) 14:00~15:30

2. 開催会場：オンライン配信 (ZOOM ウェビナー 使用予定)

災害時の消費者トラブルに備える！ 生活再建のために知っておきたい「知識の備え」

- ・開催日時：令和6年12月18日(水)14:00~15:30
- ・開催会場：オンライン配信
(ZOOMウェビナー 使用予定)
- ・費用：無料
- ・登壇講師：岡本 正先生
銀座パートナーズ法律事務所。
弁護士。博士(法学)。気象予報士。
- ・申込締切：12月13日(金)まで



講座のお申し込みはこちらから



昭和女子大学専門職大学院シンポジウム

2024年12月2025年1月 開催 島根県委託事業 学習交流会 地域の見守りで防ごう消費者被害



令和6年度 消費者ネットしまね学習交流会 地域の見守りで防ごう消費者被害 —どこでもできる地域見守りネットワークとは—

令和7年1月
消費者庁地方協力課
平林 有里子



令和6年度島根県委託事業 学習交流会の御案内

地域の見守りで防ごう消費者被害

～ どこでもできる「地域見守りネットワーク」を考えよう ～

【東部会場】

日時：令和6年12月9日（月）

13：00～16：00

場所：ビッグハート出雲

茶のスタジオ

【西部会場】

日時：令和7年1月27日（月）

13：00～16：00

場所：益田市市民学習センター

研修室202

— プログラム —

〔第一部〕

＜基調報告＞

仮題「どこでもできる地域見守りネットワークとは」

消費者庁 地方協力課 政策企画専門職

平林有里子氏

〔第二部〕

＜意見交換会＞

参加者による意見交換

<https://www.shohishanetshimane.com/study-session>

2024年10月16日開催

第20回 高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会
鹿児島県中種子町様 取組報告資料より

資料7

消費者安全確保地域協議会の構築について
～重層的支援会議との連携～

鹿児島県中種子町
(企画課商工観光係)

2024年10月16日開催

第20回 高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会
鹿児島県中種子町様 取組報告資料より

重層的支援会議を
活用した協議会
設置が可能か？



福祉係
に相談



いいことだから
進めよう！

2回程度、地域福祉課と協議

令和6年5月1日

中種子町消費者安全確保地域協議会発足

福岡県北九州市「いのちをつなぐネットワーク」資料より

○地域福祉活動を支援するため、各区保健福祉課いのちをつなぐネットワーク係に担当係長(7区17名)を配置。担当係長は、地域福祉ネットワークを充実強化するためのコーディネーターとして、また、支援が必要と思われる方に関する相談を受けたときには必要なサービス・支援につなぐ役割



京都府宮津市「消費者安全確保地域協議会」資料より

占いサイト（安全確保地域協議会として情報共有した案件）

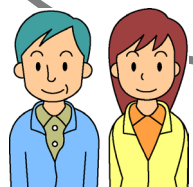
（相談者）スマートフォンでLINEと通して無料の占いサイトにアクセスし、数回占いを受けた。その後、別の占い師を紹介され、有料になったが画面上の言葉を信じて数回振込んだ。ポイントもたまると言われ、知人から借金をして続けているが、少しあやしいとも思っている。今回で最後にしようと思うがどうだろうか。

⇒相談者は騙されている認識はなく、返金も希望していない。本人が決めて振り込んでいたのでサイトが詐欺だと断定的なことは言えない。今回でアクセスを最後にしようかどうかの相談来訪だったので情報提供として受け付け、警察にも情報提供してはどうかと伝えた。（画面上のやりとりで詐欺まがいと判断）

→健康・介護課との情報共有により、センター及び健康・介護課、それぞれの立場で適切な対応ができた。



健康福祉部
社会福祉課



宮津市資料より作成

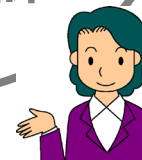
宮津市
消費者安全確保
地域協議会

宮津与謝
消費生活センター

昭和女子大学専門職大学院シンポジウム



健康福祉部
健康・介護課



【令和5年度事業】地方消費者行政に関する先進的モデル事業ツール

消費者安全確保地域協議会の優良事例集

既存の消費者安全確保地域協議会において、特筆される活動事例を収集し、事例集としてとりまとめたもの。見守り活動の活性化や、新規設置を検討する自治体において、活動の検討材料として積極的に御活用いただければと思います。

視点

- ①見守りネットワークの制度上の特性(個人情報等の共有等)を活かしていること
- ②庁内や地域内の関係者との連携強化につながる事
- ③成果の拡大に資するような多様な媒体・手法を用いていること

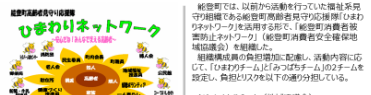
事例 3 石川県 能登町 行政

関係者を2つのチームに分けて活動を促す仕組み「ひまわりネットワーク」の構築と活用

能登町関連 データ	消費者安全確保地域協議会関連 データ
人口 15,636人 (令和5年1月時点)	設置年 平成29年 (2017年)
高齢化率 49.5% (令和5年1月時点)	設置形態 上乗せ設置
消費者行政担当課	住居課
	構成団体 30団体

- こんな課題はありませんか？**
- ・地域協議会設置による消費者行政に係る団体の負担増加が心配である。
 - ・個人情報の共有を検討しているが、多様な主体へ共有することが難しい。
 - ・地域協議会の取組やイメージ、関係者へ分かりやすく伝えたい。
- 取組のポイント！**
- ・地域協議会が、活動の自主的実施に際しての中心となる組織・チームを決定。
 - ・新事業や活動は、種々の動機に合わせて多様な組織・チームの協働が可能。
 - ・2つのチームはメンバーが親しみやすいメンバーの名を決定。

注目すべきポイント：役割に応じた2つのチームを活用



- 【ひまわりネットワークイメージ】
- ・平成29年（2017年）
能登町消費者安全確保地域協議会（消費者安全確保地域協議会）を設置。
 - 【新設事業名称】 30事業品目
 - 【地域協議会の活動内容】
 - ① 製品の調査
 - ② パネルテスト・チラシ等の配布
 - ③ 参加型事業者への訪問

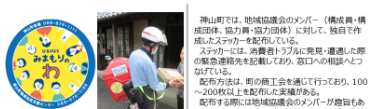
事例 18 徳島県 神山町 官民連携

見守りステッカーの作成・配布を通じた地域協議会の活動活性化

神山町関連 データ	消費者安全確保地域協議会関連 データ
人口 4,848人 (令和5年1月時点)	設置年 平成30年 (2018年)
高齢化率 52.9% (令和5年1月時点)	設置形態 新規設置
消費者行政担当課	住居課
	構成団体 10団体

- こんな課題はありませんか？**
- ・地域協議会のメンバー（構成員・構成団体、協力員・協力団体）の活動を活性化させたい。
 - ・地域協議会の活動の認知度を高めたい。
 - ・地域協議会のメンバーや関係者の方々の活動を優先させたい。
- 取組のポイント！**
- ・地域協議会に参加するメンバーへのステッカーを配布。
 - ・消費者トラブル発生時の連絡先の一元化を実現し、一元化を実現。
 - ・事業者が自らステッカーを貼付することで、商店街などへの認知度を高めたい。

注目すべきポイント：見守り関係者へのステッカー配布



- 【見守りステッカーイメージ】
- ・神山町では、地域協議会のメンバー（構成員・構成団体、協力員・協力団体）に対して、独自で作成したステッカーを配布している。
 - ・ステッカーには、消費者トラブルに見舞われた際の緊急連絡先を記載し、窓口への相談につなげている。
 - ・配布方法は、町内の商店街を巡り、100〜200枚以上を配布した実績がある。
 - ・配布する際には地域協議会のメンバーが署名を付けてお返しすることで、相談しやすい関係構築が実現している。
 - ・地域協議会のメンバーは、日頃の営業活動の中で、自ら貼入るよう働きかけていたため、認知度の効果も上がっている。

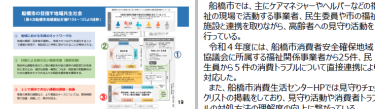
事例 20 千葉県 船橋市 他事業との連携

福祉関係事業者等と連携した高齢消費者の見守り活動の取組

船橋市関連 データ	消費者安全確保地域協議会関連 データ
人口 647,037人 (令和5年1月時点)	設置年 平成28年 (2016年)
高齢化率 24.0% (令和5年1月時点)	設置形態 新規設置
消費者行政担当課	経済部 消費生活センター
	構成団体 18団体

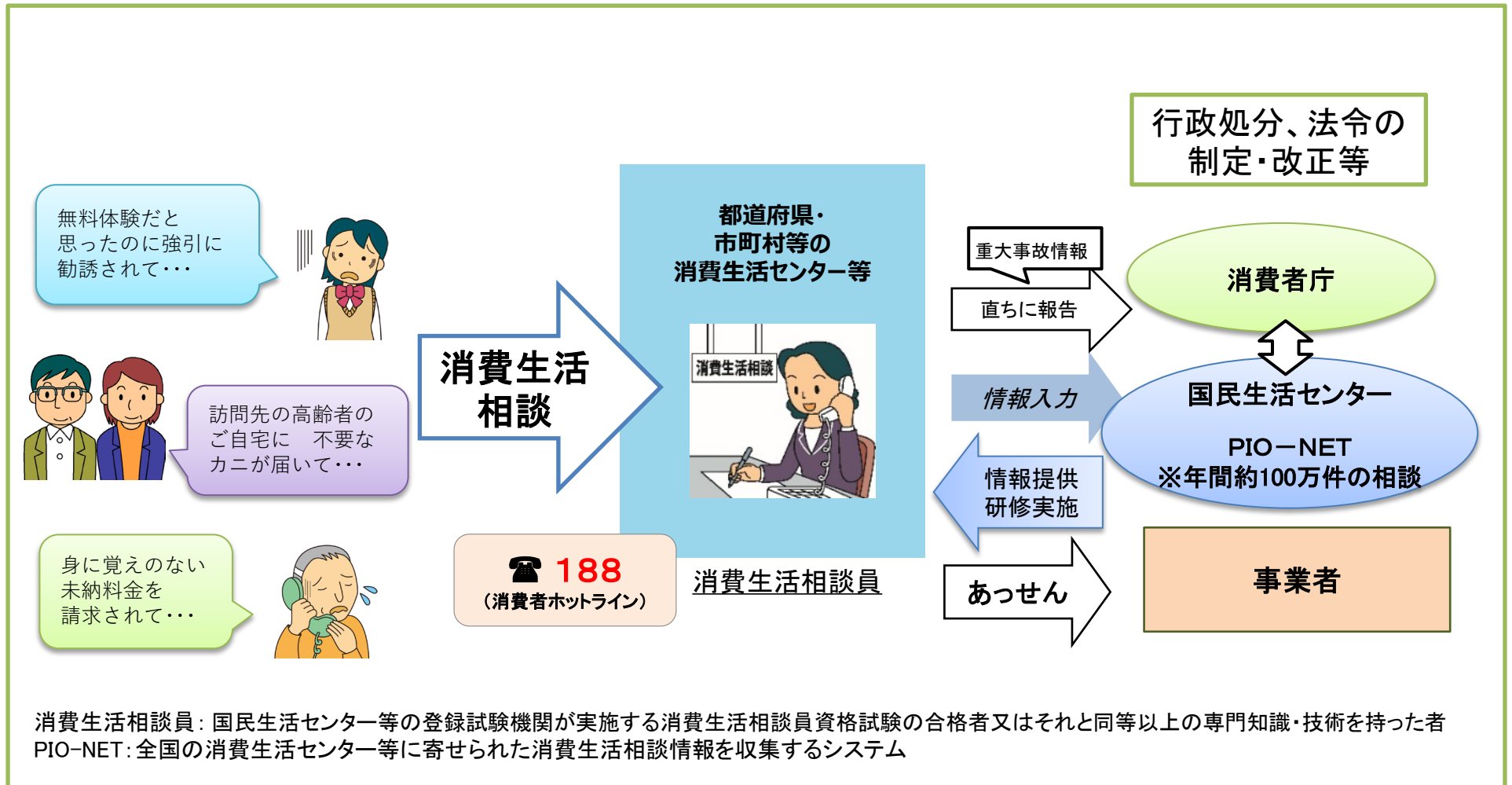
- こんな課題はありませんか？**
- ・他部署と連携し、見守り活動を活性化させたい。
 - ・他部署や他事業者との連携を行うにあたって、何を用意すれば良いかわからない。
 - ・効果的な取組を行うために、取組の方向性を定めたい。
- 取組のポイント！**
- ・福祉関係との連携により、消費者トラブル発生時の高齢者への認知度が向上。
 - ・消費生活センターの取組と見守りネットワークを連携し、見守り活動の取組や情報共有を促進。
 - ・定期的なミーティング、情報共有を通じて、他部署と連携を強化。

注目すべきポイント：福祉部門と連携した高齢者見守り活動



- 【船橋市の見守り活動イメージ】
- ・船橋市では、主にケアマネジャーやNPOなどの福祉関係で活動する事業者、民生委員や市の福祉施設と連携をしながら、高齢者の見守り活動を行っている。
 - ・令和4年度は、船橋市消費者安全確保地域協議会と連携する福祉関係事業者が25件、民生委員が55件の消費トラブルについて直接対応した。
 - ・また、船橋市消費生活センターでは見守りネットワークの活用により、見守り活動や消費者トラブルの対応が迅速化されている。
 - ・そのほか、他事業者との連携や情報共有が実現したことで、市役へのメール配信、啓発冊子を活用し、効果的な情報発信が実現している。

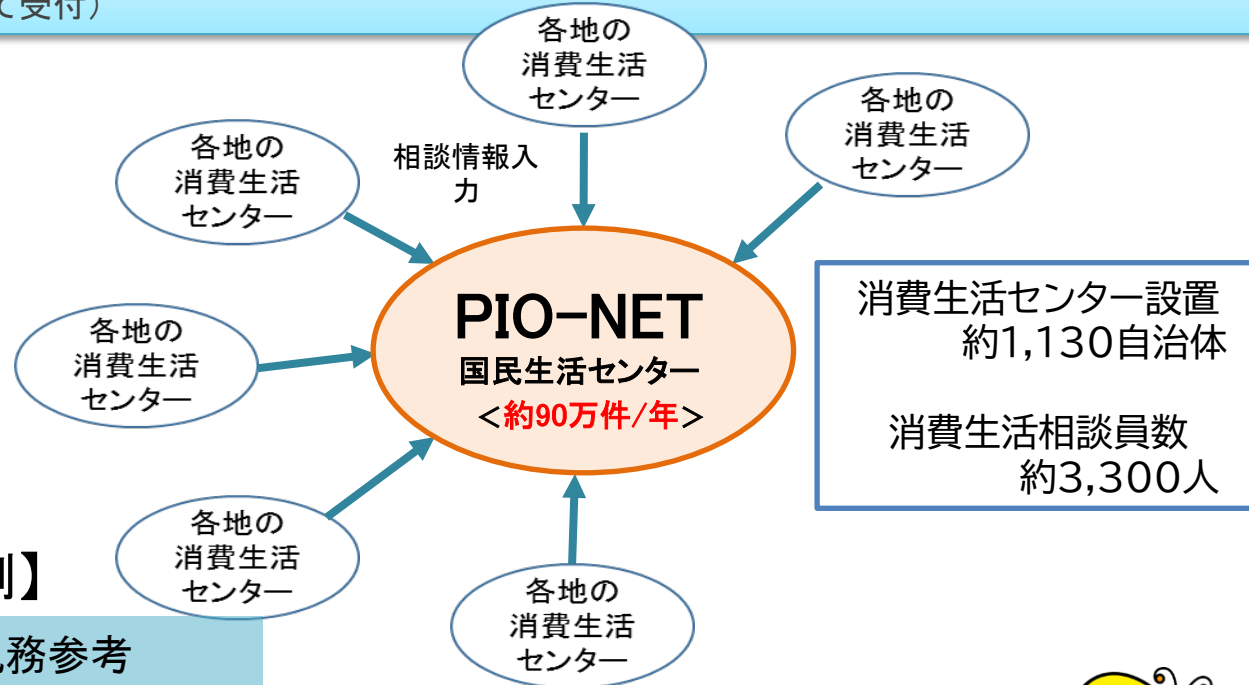
消費生活センターの役割と消費生活相談



全国消費生活情報ネットワークシステム (PIO-NET) の概要

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集

(相談は主に電話にて受付)



【PIO-NETの役割】


- ① 相談現場における執務参考
- ② 消費者への迅速な注意喚起
- ③ 法執行の端緒
- ④ 立法政策の根拠(立法事実)

世界に誇る消費者相談
データベースとも
いわれています



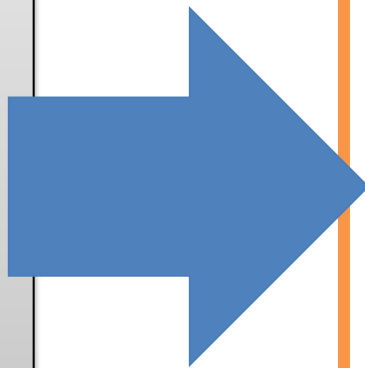


消費生活センターに消費生活相談すると

友達に誘われて近所のセミナー会場に行ったら必ずもうかると勧誘されたよ




あやし過ぎる！絶対契約しちゃダメだよ！

他の住民の中には被害に遭う人も・・・



友達に誘われて近所のセミナー会場に行ったら必ずもうかると勧誘されたよ



あやし過ぎる！消費生活センターに連絡しよう！

センターに相談したら



必ず病気が治る水を売れば、ぜったいにもうかると勧誘された、と。契約されず賢明でしたね！

自治体から注意を呼びかけたことで、地域内の他の人たちの被害も防げたよ！

