資料４の３

高齢者等の消費者被害防止見守りネットワーク構築促進のための市町村支援について

平成 30 年３月 新潟県 消費者行政課

支援1 「学習会・意見交換会」企画・進行運営します！

～見守りの担い手対象の学習会等を通じて機運醸成～

▶ H29.5 月弥彦村「高齢者消費者被害防止のための学習会」開催

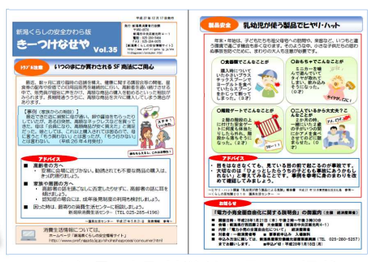
★見守りの重要性等基調講演（県弁護士会）
★寸劇による事例紹介（消費生活ｻﾎﾟｰﾀｰ）
★消費生活相談窓口紹介（県ｾﾝﾀｰ、弥彦村）
★管内相談・被害事例紹介（警察署）
★ｸﾞﾙｰﾌﾟﾜｰｸによる事例検討

民生委員、区長会、福祉関係者、消費者行政担当者等が集まり、消費者被害から高齢者を守るための見守りの必要性を学びました。

◎ 開催に係る費用（講師謝金、資料実費等）は全て県負担
◎ 企画提案、講師等の手配、当日の司会進行等も全て県が実施
⇒ **H29 県委託先「消費生活ネットワーク新潟」が行います！**
～ 市町村の経費負担はありません。お気軽にご相談ください ～

支援2 「きーつけなせや」毎月発行！“50 号総集版”冊子作成

県では、新潟くらしの安全かわら版「きーつけなせや」を毎月発行し、悪質商法や製品事故などの消費者トラブル情報や注意事項を掲載。



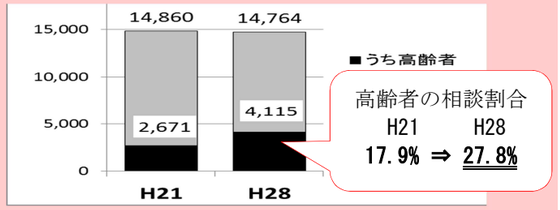
▲毎月、市町村送付＆県ＨＰ掲載

▲H29.3 月には第 50 号発行を記念し「総集版」を作成しました！
～ 地域の高齢者等への注意喚起に、ぜひお役立てください ～

【背景】
▸高齢化の進行、高齢者世帯の増加
▸高齢者世帯を狙った悪質商法など消費者トラブル増、手口の巧妙化

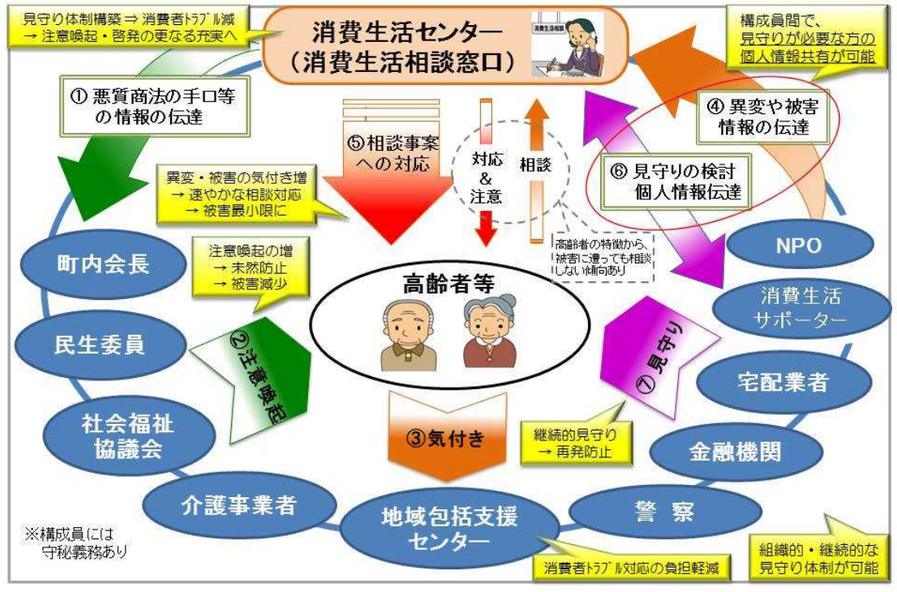
【高齢者の特徴】
▸だまされたことに気づきにくい
▸被害に遭っても相談しない（恥ずかしさ、遠慮、自責、口止め等）

【新潟県における消費生活相談件数】



【消費者安全法】（H26.6 月改正、H28.4 月施行）
第 11 条の３（消費者安全確保地域協議会）
「国及び地方公共団体の機関は･･･消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会を組織することができる」

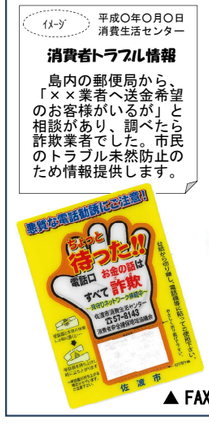
「高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク」のイメージ
（消費者安全確保地域協議会） 新潟県 消費者行政課



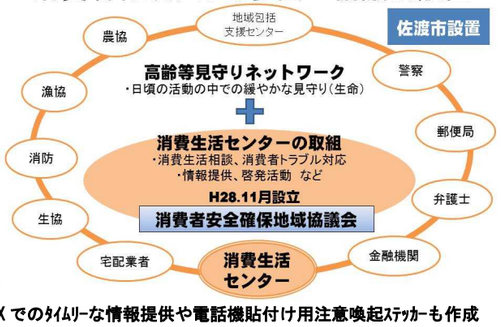
★ 見守る側へ悪質商法等の情報を流し、高齢者へ注意の声掛け等 （①→②）
★ 高齢者の異変や被害等に気付いたら、消費生活相談窓口へつなぐ （③→④）
★ 相談窓口にて対応後、継続的見守りが必要な場合は見守り実施 （⑤→⑥→⑦）

【地方消費者行政強化作戦】（H27.3 月消費者庁）
政策目標「見守りネットワーク」の構築＝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）

【佐渡市における協議会設置・取組例】



福祉ｻｲﾄﾞのﾈｯﾄﾜｰｸ新設時に
消費者行政ｻｲﾄﾞも参画⇒協議会設置



▲ FAX でのﾀｲﾑﾘｰな情報提供や電話機貼付け用注意喚起ｽﾃｯｶｰも作成

【新潟県】県内全域で見守りネットワーク構築を！

～ 市町村訪問による働きかけや（趣旨説明、検討要請等）様々な支援事業（支援1～支援6）を実施 ～

県内5市村で協議会設置！（H30.3 月現在）
- 佐渡市（H28.11 月）
- 魚沼市（H29. 1月）
- 弥彦村（H29. 8月）
- 村上市（H29.10 月）
- 柏崎市（H29.11 月）

新潟県 協議会設置（H29.12 月）
⇒ 県全体で連携強化し、市町村支援を一層推進！

支援3 県センターによる市町村消費生活相談窓口への支援

１ 相談員の研修 ～ H29 からさらに拡充！ぜひご活用を ～
県ｾﾝﾀｰでの相談員受入れ／出張情報交換（県ｾﾝﾀｰ相談員が市町村を訪問し、相談対応や疑問点へ助言・情報交換）／専門家講師による研修会／市町村情報交換会／伝達研修会（★H29～県ｾﾝﾀｰ相談員による国ｾﾝ専門研修の伝達研修）／弁護士による相談員ｾﾞﾐﾅｰﾙ（相談事例への法的助言）
２ 市町村受付相談に対する支援
市町村ﾎｯﾄﾗｲﾝ《℡025-285-4183》設置（市町村から県ｾﾝﾀｰへの相談専用電話）／相談の共同処理（★H29～処理困難事案を県ｾﾝﾀｰが共同処理）
３ 県弁護士相談の市町村利用 ４相談状況の送付 県ｾﾝﾀｰ相談状況の情報提供／★H29～ PIO-NET 未導入市町村への居住者相談状況の送付
５ 不当取引行為に関する事業者指導内容の情報提供

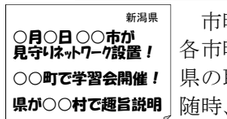
支援4 消費者被害防止「高齢者見守りハンドブック」作成！

★高齢者消費者ﾄﾗﾌﾞﾙの特徴 ★気づきのﾎﾟｲﾝﾄ
★見守り事例紹介 訪問販売、振り込め詐欺 利殖商法、催眠(SF)商法、送りつけ商法 ﾃﾚﾋﾞｼｮｯﾋﾟﾝｸﾞ、多重債務（借金）
★消費者トラブルの解決方法 クーリング・オフ（はがき付き）、契約解除 借金整理、成年後見制度、被害防止参考情報 相談窓口へつなぐシート（様式例）
★ﾄﾗﾌﾞﾙ対応ﾌﾛｰﾁｬｰﾄ ★相談機関一覧
～ 必要部数をお送りします。 市町村用に差換印刷も可能です！～

支援5 「地域包括支援センター」へのアンケート調査の実施

高齢者の見守りには、特に、日頃高齢者と関わりの深い福祉部門との連携が重要になります。そこで県では、H29.3 月に県内全ての地域包括支援センターに消費者トラブルに関するアンケート調査を実施。
今後の連携強化に向け、各市町村へ調査結果をﾌｨｰﾄﾞﾊﾞｯｸしています。

支援6 情報紙「気づいて！つないで！見守ろう！」の発行



市町村の見守りネットワーク構築を推進するため、各市町村の進捗状況や学習会・意見交換会の開催情報、県の取組や国の動き等、最新の情報を紙面にまとめ、随時、市町村や関係機関へ情報提供しています！

新潟県高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク（新潟県消費者安全確保地域協議会）H29.12.21 設置

消費者行政ｻｲﾄﾞの意見交換会（H25～）
＋
日頃から連携している消費生活関係団体
＋
高齢福祉関係団体

▶ 協議会設置促進への市町村支援策や設置後の課題対応策を関係機関と連携して検討・実施

支援を強化！