



京都市消費者安全確保地域協議会の 設置について

令和7年2月14日
京都市消費生活総合センター

1. 背景

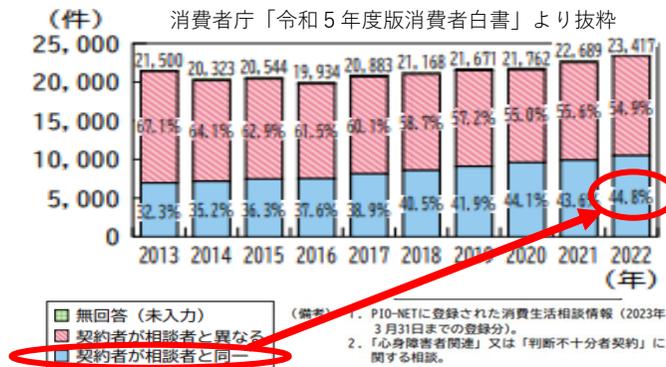
- ・認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・相談体制の整備に加え、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する更なる取組が必要
- ⇒消費者安全法の改正(平成26年6月成立)により、地域で高齢者等を見守るための消費者安全確保地域協議会を組織することが可能に

【京都市】65歳以上の高齢者からの消費生活相談件数

	2年度	3年度	4年度	5年度
全相談件数	10,309件	9,230件	9,373件	9,389件
うち65歳以上	2,773件	2,593件	2,531件	2,691件
割合 (%)	26.9%	28.1%	27.0%	28.6%

- 65歳以上の高齢者からの相談は全体の**約3割**を占める。
- 高齢者が消費者被害に巻き込まれる主な要因として、
 ① 昼間に在宅している、老後のための資金、認知症等による判断力の低下、単身世帯の増加等が考えられる。

【全国】障害者等の消費生活相談件数及び相談者の属性の推移



- 障害者等本人からの相談は**約4割**と低い状況。
 本人がトラブルにあっていないという認識がないケースも多いとみられ、被害が潜在化している可能性がある。

2. 消費者安全確保地域協議会とは

消費者安全法で規定されており、高齢者や障害者などの消費生活上特に配慮を要する消費者(以下「高齢者等」という。)に対する特殊詐欺、悪質商法の手口が複雑化・巧妙化していることを踏まえ、本人からの相談を待つのではなく、消費者被害に巻き込まれないように、地域の様々な主体が、関係機関に適切につなぐなど、地域全体で見守っていこうとする体制のことである。

設置の効果

見守り活動の中で発見された消費者被害を消費生活センターにつなげる仕組みや実効性の確保など、**組織的な「気付き」「声掛け」「つなぐ」仕組みの構築**により、消費者被害の未然防止・早期発見・早期解決など、充実した「高齢者等の安全・安心のための見守りサービス」の提供が可能となる。

明確な見守り体制の構築

構成員による日頃の見守りから被害の発見・通報までの過程をルールとして整理することで明確な見守り体制を構築できる。

個人情報の提供 (※)

地域協議会の構成員が見守り活動で得た個人情報を含む被害情報を地域協議会・消費者センター等に提供できる。また、見守りリストの作成も可能となる。

消費者被害情報の共有・交換

地域協議会において、構成員間で最新の地域の消費者被害のトレンドや見守りのノウハウ等の情報を共有・交換できる。

福祉サービスへのつながり

必要な福祉的サービスを受けていない高齢者や障害者を見出し、サービスにつなぐことができる。

- (※) 本人同意が得られない、本人との意思疎通が困難な場合に、個人情報保護法等の例外規定を活用して情報提供を行う。

3. 京都市消費者安全確保地域協議会の設置

今般、京都市消費者安全確保地域協議会を設置するにあたり、協議会が果たす役割と運営等について、概要を次のとおり示す。

名称・設置根拠

消費者安全法（平成21年法律第50号。）第11条の3の規定に基づき、京都市消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を設置する。

設置の目的

京都市内における消費生活上特に配慮を要する高齢者及び障害者等の見守りその他の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ことを目的とする。

活動内容

協議会は、目的を達成するために、次に掲げる活動を行う。

- (1) 消費者被害の救済、防止又は見守り活動等の取組についての協議、情報交換
- (2) 消費者被害の救済、防止のための広報、啓発
- (3) 地域における見守り活動の推進に関する取組
- (4) その他、消費者安全の確保のために必要な活動

活動イメージ



定期的な会議の開催

- ・取組についての協議、情報交換



広報・啓発活動

- ・ホームページ等による情報発信
- ・街頭啓発イベント



見守り活動の推進

- ・見守りガイドブックの配布、支援者への研修等
- ・メーリングリスト等による情報共有

構成員

協議会は、以下の関係機関をもって構成する。

	名称	備考
関係機関	地域包括支援センター	介護保険法で定める
	社会福祉協議会	社会福祉法で定める
	民生児童委員	民生委員法で定める
	老人福祉員	
	障害者地域生活支援センター	障害者自立支援法で定める
	すこやかクラブ京都 (一般社団法人京都市老人クラブ連合会)	
	京都市地域女性連合会	
	京都府警察本部	
京都市	京都市文化市民局くらし安全推進部 くらし安全推進課	
	京都市保健福祉局障害保健福祉推進室	
	京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室健康長寿企画課	
	京都市保健福祉局健康長寿のまち・京都推進室介護ケア推進課	
	京都市文化市民局くらし安全推進部 消費生活総合センター	事務局

※他の分野において、見守り活動を行う主体についても設置後に順次参画を依頼し拡充していく。

3. 京都市消費者安全確保地域協議会の設置(続き)

役割

【協議会の役割】

消費者被害救済や防止の取組、見守り活動等について、必要な情報を交換するとともに、消費者の安全の確保のための取組に関する協議を行う。

【構成員の役割】

- ・ 通常業務又は活動の範囲において、消費生活上特に配慮を要する消費者（高齢者等）と適度な接触を持ち、その状況を見守る。
- ・ 高齢者等の消費者被害の兆候や異変に気付いたときは、消費生活総合センターや警察、地域包括支援センター等へ情報提供を行う。また、関係機関と連携を図り、解決するための対策を講じる。
- ・ 被害を未然に防止するための啓発活動に協力依頼があったときは、業務又は活動に支障のない範囲において協力する。

個人情報の取扱い

協議会は、消費者安全法に基づく協議会であり、同法第11条の4の規定により個人情報保護法の例外規定（法令に定める事務の遂行）が適用され、消費者に関する情報の提供・共有が可能となっている。

<例：構成員から消費生活総合センターへの情報提供>

見守り関係者が消費者被害を発見しても...

- ・ 会話が困難等の理由で自ら相談できない
- ・ 本人が被害に遭っている自覚がない
- ・ 認知症等により本人との意思疎通が困難

地域協議会が
未設置の場合

⇒これらの理由で本人同意が得られず、消費生活総合センターに繋ぐことができないケースも。

地域協議会が
設置されると...

個人情報保護法の例外規定を適用して、構成員から消費生活総合センターへの情報提供が可能に

➡被害回復後も継続的な見守りが可能に

また、消費生活総合センターから、福祉的な支援が必要と思われる相談者への見守り等の支援を要請することも可能に。

個人情報の提供範囲

秘密保持義務（設置要綱に規定）

取り扱う範囲は、当該事案に関わる者（通報者、消費生活総合センター等被害救済に関わる者）に限定

当該事案の被害救済や継続的な見守り活動のために限定的な範囲で取り扱う（事案に直接関係のない構成員への情報提供は行わない）。

啓発目的で被害情報を構成員に対して情報提供する際にも個人情報を含まない形で情報提供を行う。

運営方法

(1) 全体会議

○毎年度1回以上は定例会を開催

取組についての協議、情報交換、事業の進捗等の確認のため、構成員の負担を考慮しつつ、年度に1回以上は定例会を開催。特別に協議が必要な事案がある場合は必要に応じて開催。

○構成団体から代表者1～2名が出席

☆会議の運営は、事務局として消費生活総合センターが行う。

☆実務的・専門的な内容に関する協議を行う実務者会議の設置も検討。

(2) 情報共有

日頃の情報共有の手段はメールを基本とし、メーリングリストを2種作ることを想定。

《事務連絡用ML》

全体会議の構成メンバーへ全体会議の開催等の事務的な連絡を行う。

《協議会からのお知らせ用ML》

各地域包括支援センターや各区社会福祉協議会、各障害者地域生活支援センター等への最新の悪質商法や注意喚起等のお知らせを行う。

※ 協議会のホームページも制作予定

3. 京都市消費者安全確保地域協議会の設置(続き)

実施体制

【組織】

協議会会長は、京都市消費生活総合センター長とする。
同事務局は、京都市消費生活総合センターに設置する。

【事業予算】

消費者行政強化交付金（消費者庁）等を活用して事業を実施する。

【設置時期】

令和7年2月14日（第1回全体会議の開催を以て設置とする）

設置準備会の開催

令和6年11月7日（木）に構成員の代表者が集まり、設置準備会を開催。設置概要の説明、各団体の消費者安全の取組や課題等について意見交換を実施した。

《現状の課題について》

- ・消費者被害に遭っていても、泣き寝入りしたり被害に遭っている自覚がない場合、被害が埋没化し、より一層深刻化する。
- ・多発する消費者被害の情報や対策が特に必要な高齢者等へのアプローチが困難。
- ・成年後見制度については、国において見直しの議論が行われている一方で、身寄りのない単身高齢者の増加を背景として身元保証事業の利用が増えることも考えられるため、優良でない事業者とのトラブルの増加が懸念される。

《必要とされる消費者安全の取組について》

- ・消費者被害防止の啓発活動の更なる拡大
- ・市民が消費者安全に関わる相談事について、困った時にどこに連絡すればよいか、相談先の周知
- ・消費者被害を未然に防ぐだけでなく、その後の支援に繋がるような情報提供
- ・構成員間で被害情報を素早く共有する仕組みの確立

今後の協議会の取組に求められる視点（意見交換を受けて）

1. 多様な主体との連携強化

様々な機関が消費者安全に関わる活動を行っていることが分かったが、一方で、それぞれの活動は一部で複数の主体が連携して行われているものの、消費者被害に関しては点的に行われている取組もあり、連携が不足している。

そのため、消費者安全確保地域協議会では、関係機関との連携強化を図ることが重要。具体的には、以下のような取り組みを検討する必要がある。

○情報共有する仕組みの構築

⇒各機関で把握している消費者被害の情報やその支援状況などを共有することで、連携を強化する。

○被害防止から福祉的な見守りまで一貫した啓発活動の実施

⇒特殊詐欺や悪質商法に関する啓発だけでなく、成年後見制度など福祉的な支援制度も含めて一貫した啓発活動を連携して実施することで、啓発効果を高め、地域全体の消費者安全意識を高める。

○研修の実施

⇒関係機関の職員を対象とした研修を実施し、消費者被害の現状や最新の詐欺手口、対応方法などを共有することで、各機関の職員の専門性を高め、連携を強化する。

2. 高齢者・障害者へのきめ細やかな支援

高齢者や障害者は、特殊詐欺や悪質商法などの被害に遭いやすく判断能力の低下や、デジタルツールの利用に不慣れな点を悪用した詐欺被害等が多発している。

そのため、高齢者・障害者へのきめ細やかな支援が必要。具体的には、以下の様な取り組みを検討する必要がある。

○相談窓口の周知

⇒困りごとを気軽に相談できるよう、消費生活総合センターや警察の相談窓口を積極的に周知する。

○訪問支援の実施

⇒高齢者や障害者の自宅を訪問した際、生活状況の把握や、消費者被害に関する注意喚起を行う。

○多様な情報提供方法

⇒高齢者・障害者にとって分かりやすい情報提供方法を検討する。4