

北海道消費者被害防止 ネットワークニュース NO.74

【事務局】北海道立消費生活センター <http://www.do-syouhi-c.jp> 《指定管理者（一社）北海道消費者協会》
〒060-0003 札幌市中央区北3条西7丁目 北海道庁別館西棟 TEL 011-221-0110 FAX 011-221-4210

江別市に 58 番目の地域ネットワークが設立されました ～市町村初の法的な位置づけ～

前号の速報でお伝えしたとおり、石狩管内江別市に、本年度 5 月 27 日付で消費者被害防止地域ネットワーク（ネットワーク名：江別市消費者被害防止ネットワーク）が設立されました。地域ネットワークの設立は石狩管内で 4 番目、道内では 58 番目です。なお、同ネットワークは改正消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」の法的位置付けとなり、道内では北海道消費者被害防止ネットワークに続き 2 番目、市町村単位では道内初です。同日に開催された設立総会に消費者被害防止地域ネットワーク設置促進事業を北海道から受託している（一社）北海道消費者協会も出席させていただきました。

江別市は以前より、消費者被害の相談を関係機関と連携を取りながら解決し、その後の支援も行ってきました。また、様々な被害防止活動を推進してきましたが、昨今の特殊詐欺や悪質商法などの被害から住民をより強力に守るため地域消費者被害防止ネットワークを設立する運びとなりました。

構成する団体は、市の経済部商工労働課をはじめとする行政機関、江別警察署、社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員児童委員連絡協



議会、商工会議所、金融協会、消費者協会、防犯協会、自治会連絡協議会、高齢者クラブ連合会など 14 団体。



主な活動内容は、特殊詐欺や悪質商法等の情報を関係機関と共有し、被害防止体制を整え、年 4 回の割合で例会を開き情報交換を徹底することです。関係組織一丸となって、消費者被害撲滅にける熱意を感じ、同ネットワークの今後の活躍への期待が高まりました。

《特別寄稿》

江別市消費者被害防止ネットワーク設立にあたって

このたび、北海道消費者協会の協力を得て、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会として、また道内で 58 番目の消費者被害ネットワークとして「江別市消費者被害防止ネットワーク」が設立されました。

市内では、依然としてインターネット等の通信サービスに係る被害や、特殊詐欺の事例などが後を絶ちません。これらの被害を少しでもなくすため、今後、江別市消費者協会などをはじめとする各関係機関と連携し、一人でも多くの市民が消費者被害から守られることを期待しています。

【参考】

（江別市消費生活センター長 富田 敏文氏）

- ・平成 27 年度消費相談件数内訳について。
最近ではインターネット等の通信サービスに係わるもので 129 件、次は飲食に供される商品で 45 件など。
- ・特殊詐欺発生件数（江別警察署調べ）。
平成 26 年 4 件 被害総額 13,600 千円、
平成 27 年 4 件 被害総額 15,643 千円。



【特集】地方消費者行政の充実・強化に向けて

～消費者安全法改正による地方消費者行政の強化～

地域における見守りネットワーク構築に向けた取り組み事例として北海道が、平成28年版消費者白書に取り上げられました。各地域の取り組み事例と一緒に紹介します。(平成28年版消費者白書より一部抜粋)

消費者安全法が、2014年6月改正され、一部の規定を除いて2016年4月1日に施行されました。

改正消費者安全法では、地方公共団体の関係機関や地域で活動する団体や個人を構成員とした消費者安全確保地域協議会を設置できることを定めるとともに、地域で活動する「消費生活協力団体」、「消費生活協力員」を育成確保すること等も規定し、地域の見守りネットワークの構築を進めていくこととしています(図表1-3-30)。

高齢者等の消費者被害は、周囲の人たちが高齢者等の消費生活上の安全を常に気を配り、何らかの異変を察知した場合は、消費生活センター等の機関と連携して、地域で見守る体制を構築することが高齢者等の消費者被害の拡大防止や未然防止に極めて有効です。

【事例1】道と市町村の協働による地域見守りネットワークの設立(北海道)

2003年に全国に先駆けて「北海道消費者被害防止ネットワーク」を設立。消費者行政担当課、消費生活センター、警察、教育関係、福祉関係、弁護士会、司法書士会、地域団体・消費者団体が参画。市町村レベルでのネットワーク設置を促進する北海道の委託事業を道協会が受託、未設置市町村を訪問して地域ネットワーク設置の働きかけを実施。2016年4月、道のネットワークを改正消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会として位置付けた。

【事例2】事業者や地域団体が中心となっている水戸市安心・安全見守り隊(茨城県水戸市)

2013年に、高齢者、障害者及び子供が安心して暮らせる地域作りを目的として「水戸市要援護者等見守りネットワーク(水戸市安心・安全見守り隊)」を発足した。公的機関と事業者等の民間団体で構成。

【事例3】地域包括支援センターと連携強化による高齢者被害の防止(東京都西東京市)

2014年度から地域包括支援センターと消費生活センターの連携を強化し高齢者の消費者被害防止に取り組む。消費生活センターの職員と消費生活相談員が地域包括支援センターを訪問し、顔の見える関係を構築するとともに情報交換を実施。

【事例4】消費生活相談窓口と高齢者見守りネットワークとの連携(愛媛県東温市・松前町・砥部町)

各市町で消費生活相談の相互協力体制を構築。消費生活相談窓口が地域包括支援センター、社会福祉協議会、行政支援員(警察OB)などの関係機関と連携。地域包括支援センターや社会福祉協議会の担当職員に消費生活相談員が同行して訪問相談活動を実施。

図表1-3-30 消費者安全確保地域協議会について

・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(2016年4月1日施行)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当な接触を保ち、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)

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



消費者被害防止地域ネットワークが続々と誕生

本年度は、先に紹介した江別市を筆頭に、6月は浦幌町(59番目)、7月は豊浦町(60番目)と中札内村(61番目)に消費者被害防止地域ネットワークが誕生しています。各自治体では、「特殊詐欺や悪質商法による被害から地域住民を守る」という共通認識のもと、様々な啓発活動を実践します。

高齢者等の消費者被害を防止するためには、消費者行政担当だけでなく、福祉関係や地域で活動する団体等の連携を一層強化し、地域のネットワークによる見守り体制の構築を確かなものにする事が重要です。消費者被害防止地域ネットワーク設立を機に、より一層の被害の未然防止効果が期待できます。

浦幌町(59番目)

「平成28年度浦幌町生活安全推進協議会」の定期総会が6月30日に開催されました。

同協議会は、地域の安全を守るため様々な取り組みを進めていましたが、昨今の特殊詐欺や悪質商法の被害から住民を守るため、本協議を浦幌町の消費者被害防止地域ネットワークとして位置付けることとなり、同日付で要綱を改正してネットワーク設立となりました。

構成する団体は、町の町民課を始めとする行政機関、池田警察署、地域の連合行政区、教育関係、女性団体連絡協議会、老人クラブ連合会、社会福祉関係団体、交通安全協会、郵便局、金融関係、農業協同組合、漁業協同組合、森林組合、商工会、建設業協会など37団体。この構成団体は、本年度設立された消費者被害防止地域ネットワークでは最多です。

町全体で一丸となって、消費者被害防止に取り組んでいます。



豊浦町(60番目)

「豊浦町消費者被害防止ネットワーク」が7月13日に設立されました。

消費者被害防止地域ネットワーク設置促進事業を北海道から受託している(一社)北海道消費者協会も設立会議に出席させていただきました。道協会が昨年7月に現地訪問をさせていただいた際に、同町は町民に対し、悪質商法防止の啓発グッズを配布して、被害の未然防止を図るなど、消費者被害防止地域ネットワークへの関心が高いことがうかがわれました。設置要綱で、「関係機関は連絡ノートに必要事項を記入して事務局に悪質商法等に関する情報の提供を行うこと。」を明記しており、情報の共有化を図っていきます。

構成する団体は、町の水産商工振興課を始めとする行政機関、伊達警察署、金融機関、漁業協同組合、農業協同組合、郵便局、商工会、福祉関係など13団体。

「ネットワークの横のつながりを活かした町ぐるみでの消費者被害防止対策」や「潜在化している消費者被害の掘り起こしと救済」をこれからの取り組みとしています。なお、改正消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」として本ネットワークは位置付けられました。

中札内村(61番目)

「平成28年度中札内村地域安全推進協議会」の定期総会が7月25日に開催されました。同協議会は、地域の安全のためにこれまでも、様々な取り組みを進めていましたが、消費者トラブルに関する地域の見守り支援をする活動の展開を図ることが定期総会で承認され、同日付で要綱を改正して消費者被害防止地域ネットワーク設立の運びとなりました。詳細については、次号でご紹介します。

ネットワークで
悪質商法や
特殊詐欺を
撃退!



安全・安心な社会をつくらう!

地域で
一丸となっ
て高齢者等
を守ろう!



見守り 新鮮情報

テレビショッピングで、簡単に腹筋を鍛えることができるという健康器具を注文し、届いてすぐに試してみたが思ったようにできなかった。**返品しよう**と、業者に連絡すると「**開封した場合、返品は受け付けられない**」

と言われた。「実際使ってみなければわからないではないか」と苦情を言ったが「**返品**については**テレビ**でも**伝えている**し、同封している**書類**にも**書いてある**」と、こちらの**言い分を聞いてくれなかった**。

(70歳代 女性)



テレビショッピング 契約条件をよく確認しましょう

ひとこと助言

契約条件を
確認しよう



見守るくん

- テレビショッピングでは、返品条件などについて表示時間が短く、分かりにくいことがあります。印象だけにとらわれず、返品条件や使い方などをよく確認してから注文しましょう。
- テレビショッピングなどの通信販売にはクーリング・オフの制度はなく、事業者が返品の特約を設けている場合は、それに従うことになります。返品ができる場合でも、「開封後の返品は不可」「使用後は返品できない」などの条件があることもあり、注意が必要です。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。