

論点①に関する消費者庁資料

「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」 の開催について

1. 目的

高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等を図るため、「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」（以下、「連絡協議会」という。）を開催し、高齢者及び障害者の消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、高齢者及び障害者の周りの方々に対して悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供等を行う仕組みを構築する。

2. 構成

連絡協議会の構成は、別紙の通りとする。ただし、連絡協議会は、必要があると認めるときは、構成員を追加等することができる。

3. 活動

連絡協議会は、次の事項について情報共有、意見交換等を行う。

- (1) 高齢者及び障害者の消費者トラブルの動向
- (2) 構成員の取組み状況
- (3) 高齢者及び障害者の周りの方々に対して情報提供等を行う仕組み
 - ① 構築（情報の内容、情報の収集・提供方法等）
 - ② フォローアップ
- (4) その他高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等に必要と認められる事項

4. 庶務

連絡協議会の庶務は、消費者庁消費生活情報課において行う。

5. その他

- (1) 連絡協議会の会議は、原則公開とする。
- (2) 概ね1年で連絡協議会の活動のレビューを行い、必要な対応を図る。

(別紙)

[構成員]

(高齢福祉関係団体)

一般社団法人日本介護支援専門員協会
一般社団法人日本在宅介護協会
公益社団法人全国老人福祉施設協議会
公益社団法人認知症の人と家族の会
財団法人介護労働安定センター
財団法人全国老人クラブ連合会
社会福祉法人全国社会福祉協議会・地域福祉推進委員会
全国地域包括・在宅介護支援センター協議会
全国ホームヘルパー協議会
全国民生委員児童委員連合会
NPO法人高齢社会をよくする女性の会

(障害者関係団体)

財団法人全日本聾啞連盟
社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会
社会福祉法人日本盲人会連合
公益社団法人全国精神保健福祉会連合会

(専門職団体)

社団法人日本介護福祉士会
社団法人日本社会福祉士会
社団法人日本精神保健福祉士協会

(消費生活関係団体)

公益財団法人消費者教育支援センター
財団法人日本消費者協会
公益社団法人全国消費生活相談員協会
公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
主婦連合会
全国消費者行政ウォッチねっと
全国消費者団体連絡会
全国地域婦人団体連絡協議会
特定非営利活動法人日本消費者連盟

(政府等)

内閣府

警察庁

金融庁

厚生労働省

経済産業省

国土交通省

消費者庁

独立行政法人国民生活センター

[オブザーバー]

特定非営利活動法人消費者機構日本

日本生活協同組合連合会

内閣官房

東京都

北海道

「第6回 高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク協議会申合せ」を踏まえた 消費者庁の取組について

平成24年6月29日
消費者庁

「高齢消費者障害消費者見守りネットワーク協議会第6回会合申合せ」を踏まえ、消費者庁では平成23年6月13日以降、以下のような取組を実施。

1. 高齢者、障害者の消費者トラブル防止のため積極的な情報発信

(1) 視覚障害者団体への「くらしの豆知識2012」デジ版送付

「くらしの豆知識2012」デジ版（国民生活センター作成）を複製、視覚障害者団体（日本盲人会連合会及びその下部団体並びに全国視覚障害者情報提供施設協会及びその下部団体）に送付（平成24年4月）。

平成24年度予算にも計上しており、適宜注意喚起や「くらしの豆知識」などを情報伝達する予定。

(2) 字幕つき消費者教育映像教材作成

平成23年度に作成した若者・高校生向き映像（DVD）教材「もしあなたが消費者トラブルにあったら・・・消費者センスを高めよう!」において、聴覚障害者対応として字幕入り版を作成し、全国の支援学校（聾学校、養護学校）約840校に配付。また、希望者には消費者庁より無償で貸し出している。

2. 各地域で多様な主体が緊密に連携して、高齢者、障害者の消費者トラブル防止に取り組む

○地方消費者グループ・フォーラムの活用

消費者庁では、全国8ブロックにおいて地方消費者グループ・フォーラムを開催し、消費生活に関する問題に携わる各地域の団体・グループや行政など多様な主体間で連携を図り、福祉も含めた各分野の諸課題について、情報交換及び意見交換等を行っている。

平成23年度に実施した地方消費者グループ・フォーラムにおいて、「高齢者の見守りを進める連携」（近畿ブロック第2分科会のテーマ）、「買い物弱者のための移動販売」（北海道ブロックでの発表テーマの一つ）などの取組について報告されている。その他、九州・沖縄ブロックでは、大分県社会福祉協議会に実行委員会に入っただき、関東ブロックでは、高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会の構成員へ開催案内を行っている。

3. 地方消費者行政の充実を、それぞれの地域で働きかける

○消費生活センター等の相談受付用 FAX・Eメール導入促進に向けた取組

(1) 実態把握

国民生活センターによる消費生活センター等の連絡先・窓口の開設時間の全国一斉調査の際に、相談受付用 FAX 番号等を調査項目に追加し、全国の消費生活センター等の相談窓口における FAX または Eメールの対応状況を調査。相談受付用 FAX・Eメールの連絡先掲載状況は下記の通り（平成 23 年 11 月 2 日現在）。

①FAX による相談の受付ができるセンター数 →1017 ヶ所中、86 ヶ所

②メールによる相談の受付ができるセンター数 →1017 ヶ所中、69 ヶ所

(2) 都道府県等消費者行政担当課長会議における要請

平成 23、24 年度の都道府県等消費者行政担当課長会議において、高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会の活動内容を報告し、消費生活センターに相談受付用 FAX・Eメールの導入を依頼。

今年度も引き続き導入促進を呼びかけていく。

4. 高齢者や障害者ご自身に、消費者トラブル防止活動に参加していただく

○地方消費者グループ・フォーラムへの参加

2. で述べた地方消費者グループ・フォーラムの実施にあたっては、自治体と消費者団体をはじめとした 10～20 団体と、消費者庁とで構成する実行委員会が、地域ごとのテーマを設定し報告内容などを企画している。

平成 23 年度においては、九州・沖縄ブロックと関東ブロックでは手話通訳・要約筆記を行い、障害を持った方が参加しやすい環境づくりに取り組んだ。

また、中部ブロックにおいては、愛知県障害者（児）の生活と権利を守る連絡協議会が、障害者の消費者被害防止についての報告を行い、北陸ブロックでは、特定非営利活動法人自立生活支援センター富山が「障害者にとっての消費者問題」をテーマに発表するなど、障害消費者・高齢消費者が消費者被害に遭わないための取組の重要性について、認識の共有化を図っている。

以上のように消費者問題解決の活動に高齢消費者・障害消費者の立場を代表する団体に関わる取組みを今後も支援していく。

以 上

高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会

第7回会合 申合せ

平成 24 年 6 月 29 日

高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会

すべての人は消費者であり、高齢者も、障害者も、もとより消費者としての権利が守られる必要がある。しかし一方で、情報の収集力、判断力、交渉力などの脆弱性につけこんで、高齢の消費者や、障害のある消費者を狙った消費者トラブルが絶えないのが実状である。

そこで、連絡協議会に参加する各団体は、次のとおり、地域活動や全国ネットワークを生かして、真摯に高齢者や障害者の消費者としての利益の擁護及び増進が図られるように取り組むものとする。

1. 高齢者、障害者の消費者トラブル防止のため積極的な情報発信を行う

本日の会合の内容や、高齢消費者・障害消費者を狙った悪質商法等に関する注意喚起をそれぞれのホームページに掲載するなど、高齢者や障害者、その家族や周りの方々へ積極的に情報発信していく。

2. 各地域で多様な主体が緊密に連携して、高齢者、障害者の消費者トラブル防止や見守りに取り組む

傘下の団体にも働きかけ、各地域で、消費者団体、福祉関係団体、民生委員、事業者団体、自治会・行政など多様な主体が、高齢者、障害者の消費者トラブル防止や見守りに、連携して行動できる体制をつくる。

3. 地方消費者行政の充実を、それぞれの地域で働きかける

地方自治体に対して、高齢者、障害者への対応を含めた消費生活相談窓口を充実させ、消費者からの相談を待つだけでなく、被害情報の「掘り起こし」や「啓発」といった取組を進めるよう働きかける。

4. 高齢者や障害者ご自身に、消費者トラブル防止活動に参加していただく

暮らしの安全・安心を守るため、高齢者や障害者ご自身に消費者問題への関心を高めていただき、地域における消費者トラブル防止の活動へ参加してもらえよう取り組む。

以上