

県域（地域）における消費者被害防止への対応力の向上

消費生活相談体制の充実

県消費生活センターの市町村への支援

支援 H29年度相談受付件数 9,621件、相談員17人 支援

(A) 消費生活センター設置市(10市)

市受付 12,141件、相談員 21人
 県受付 7,524件

- ・相談処理への専門性の高い助言
- ・レベルアップの研修や情報交換の機会の提供
- ・相談処理に資する県域の旬な被害情報の提供

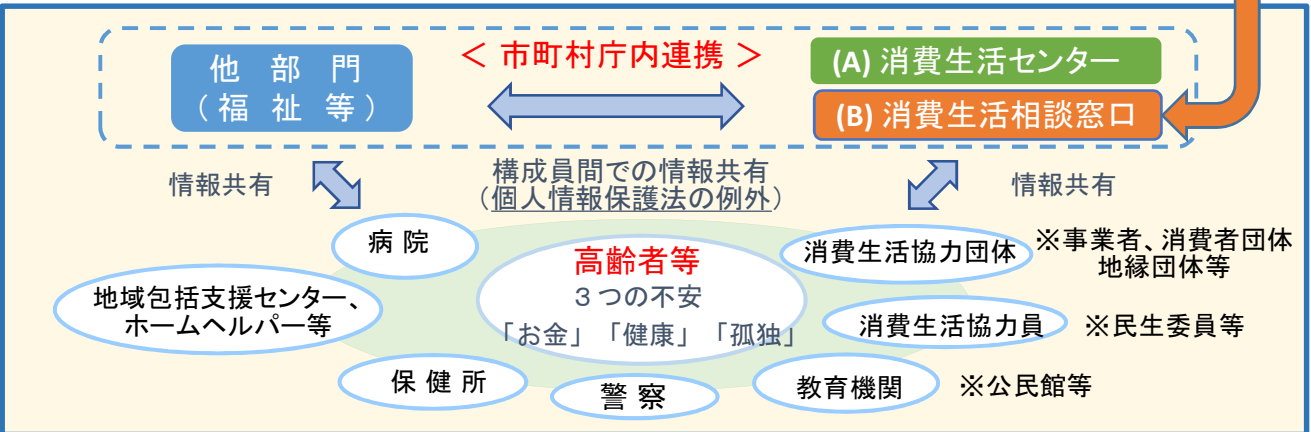
(B) センター未設置市町村(17市町村)

市町村受付 425件（相談員3人、定期相談6市町）
 県受付 1,604件

- ・相談事案の引受、相談処理への助言等
- ・基礎的な研修機会の提供
- ・県センターとの円滑な連携に必要な情報の提供

※見守りネットワークづくりに向けて消費生活相談体制の充実が課題
 県消費生活センターがバックアップ

高齢者等の見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)づくり



方向性

- 福祉など他部門と連携して、各市町村の実状に応じて効果的に取り組めるよう支援（消費生活センター等が、先行する福祉分野等のネットワークに参画して、消費者被害防止の面で主導するかたちで協働するなど）
- 見守る側・見守られる側双方への消費者教育に取り組みつつ、ネットワークづくりを推進

構成員の役割

構 成 員	役 割
(市町村)消費生活センター等	消費生活相談窓口、消費者教育の推進役としてネットワークの要
(市町村)福祉・防犯部門等	福祉・防犯等の施策と連携した取組について調整・実施
警察	特殊詐欺・悪質商法による被害防止や緊急対応での連携
地域包括支援センター、ホームヘルパー、民生委員等	業務・職務上の個別訪問等を通じて、注意喚起などするとともに、異変に気づき、消費生活センター等につなぎ、連携して対応
事業者、消費者団体・地縁団体等	身近な高齢者等を、日常的に見守り、異変に気づき、つなぐ
教育機関(公民館等)	消費生活センター等と連携して、地域の消費者教育・啓発を推進

県の支援

区 分	支 援 内 容
関係機関等の連携の促進	ネットワークづくり研修会、情報交換会、見守り活動モデル事業
見守り人材の育成	見守り力アップ講座等で、福祉関係者や消費者団体等から育成
消費者教育・啓発の推進	消費者啓発セミナー等で、公民館や地域コミュニティでの取組を支援
消費生活相談体制の充実	特に、(B) 地域での消費生活相談をバックアップ(関係機関とも連携)