

総 行 地 第 4 3 号
消 地 協 第 1 3 8 号
令和 8 年 5 月 2 1 日

各都道府県地域活性化担当課長 殿
各都道府県消費者行政担当課長 殿

総務省地域力創造グループ地域振興室長
消費者庁地方協力課長

地域運営組織（RMO）と消費者安全確保地域協議会との連携・協働について

平素から地域活性化及び消費者行政の推進に多大な御尽力をいただき、厚くお礼申し上げます。

高齢化等を狙った消費者被害が増加する中、住民生活の安全・安心を確保するためには、行政による啓発や相談窓口の充実のみならず、地域において多様な主体が連携・協働して、被害に遭いやすい住民（消費者）を見守っていくことが必要です。

総務省においては、地域住民が主体となり、地域課題の解決に向けた取組を継続的に実践する体制として、地域運営組織（RMO：Region Management Organization、以下「RMO」という。）の形成・運営を推進してきたところです。

一方、消費者庁においては、消費生活における安全・安心を確保する仕組みとして、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）に基づく「消費者安全確保地域協議会」（以下「協議会」という。）の設置促進及びその活動の活性化を推進しているところです。

協議会は、日常的に住民と接する機会のある多様な主体が参画し、住民へ消費生活上気をつけるべき情報を提供することや、消費者トラブルに巻き込まれていることを発見した場合には専門の相談窓口へ取り次ぐなど、いわゆる「見守り活動」を展開するためのネットワークとして重要な役割を担っています。

以上の協議会の趣旨を踏まえると、協議会は、被害に遭いやすい住民を地域において見守っていく上で、見守り活動、生活支援、防災活動等、住民の暮らしに密着した取組を担っている RMO と高い親和性を有する存在であると考えられます。

このため、協議会の取組について、RMO や地方公共団体内の RMO 担当者に広く周知を図るとともに、すでに各地域で実施されている見守り活動や地域交流活動等の中で、消費者安全確保の視点も気にかけていただくことが効果的と考えられます。

こうした観点を踏まえ、RMO と協議会との連携・協働を促進することを目的として、今般、参考資料を別添のとおり作成いたしました。

各都道府県の地域活性化担当課におかれましては、別添 1 の内容について御承知おきいただくとともに、市区町村において RMO と協議会との連携・協働を進めるに当たり、特に留意すべき事項として、以下の点について所管の市区町村の地域活性化担当課に対し周知をお願いいたします。

- ・別添 2 を活用し、RMO に対して協議会の趣旨及び取組内容について情報提供を行うこと
- ・当該市区町村の消費者行政担当課とのコミュニケーションを図ること

また、必要に応じて助言や情報提供等を行うことにより、市区町村におけるこれらの取組が円滑かつ効果的に進むよう、広域的な視点からの支援及び調整に取り組んでいただきますようお願いいたします。

各都道府県の消費者行政担当課におかれましては、市区町村において RMO と協議会との連携・協働を進めるに当たり、特に留意すべき事項として、以下の点について所管の市区町村の消費者行政担当課に対し周知をお願いいたします。

- ・本通知により、都道府県及び市区町村の地域活性化担当課に対して、別添 1 及び 2 の内容が周知されていることを念頭に、啓発資料の提供や出前講座の実施など、所管の市区町村の RMO による消費者見守り活動への支援を行うこと
- ・協議会への RMO の参画や、両者の連携・協働を促進すること
- ・当該市区町村の地域活性化担当課とのコミュニケーションを図ること

また、協議会と RMO の連携・協働強化に向けてサポートをいただくとともに、引き続き協議会未設置の市区町村における協議会設置の検討促進に取り組んでいただきますようお願いいたします。

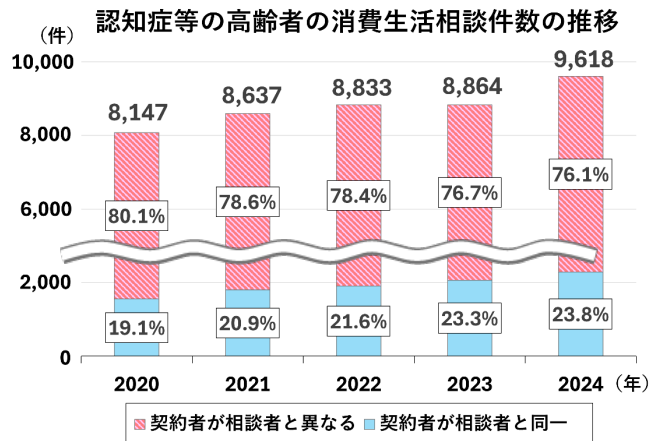
なお、本通知は、地方自治法（昭和 22 年法律第 67 号）第 245 条の 4 第 1 項に基づく技術的な助言であることを申し添えます。

（別添 1）消費者への見守り活動における地域運営組織（RMO）との連携

（別添 2）消費者への見守り活動における地域運営組織（RMO）への期待

- 消費者トラブルに対しては、自治体の消費生活センターにおいて消費生活相談員が、消費者へのアドバイスや事業者とのあっせん交渉などに対応。
- 高齢化の加速、単身世帯増等により、自ら相談できない（しない）消費者が増加。こうした高齢者等を狙った悪質な消費者トラブルが増加。
- 消費者被害の未然防止や救済のためには、消費生活センターにおいて相談を「待つ」だけでなく、消費者にきめ細かく情報を届ける、トラブルを探知する、トラブルに気づいたら消費生活センターにつなぐ、という見守り活動の充実が不可欠。
- その際、行政のみならず、福祉関係者、民生委員、まちづくり団体、事業者、協同組合など地域の多様な主体がネットワークを形成し、それぞれの日々の活動の中で、住民（消費者）に接する際に、消費者問題にも気にかけていただき、「見守り」していくことが効果的。

認知症高齢者を狙った消費者被害が増加 ～相談の大半は、被害者本人以外から～



相談を待っているだけでは、消費者被害が埋もれ、拡大してしまう。

- 見守り活動、出前講座などの**地域に出向く**取組の強化
- 掘り起こした被害を**消費生活センターにつなぐ**仕組みの構築
(「相談」と「見守り」の連携強化)
- **福祉等へつなぐ**ことで生活再建を支援

多様な主体の参加と連携により、消費者を見守り、つなぐ仕組みとして
消費者安全確保地域協議会が有効

見守りネットワークの3つの主な機能 (消費者安全確保地域協議会等)

1. 消費者に**情報**を**届け**、**注意**を呼びかける

- 民生委員による地域の訪問時、自治会・町内会等の集会、交流サロンでの集まりの際、介護サービス利用時・検診時に一言

2. 活動の中で、消費者の**異変**に**気づき**、

- 介護ヘルパー・保健師、民生委員の訪問時・・・
ATMでの出金、コンビニでの支払、宅配時・・・

3. 異変に気づいた場合は、専門相談窓口（消費生活センター）に**つなぐ**

- **協議会の構成員**は、消費者被害情報を**消費生活センターに通報**する際、**個人情報を含めて提供**できる（個人情報保護法の例外規定）他方、構成員には秘密保持義務が課せられている。

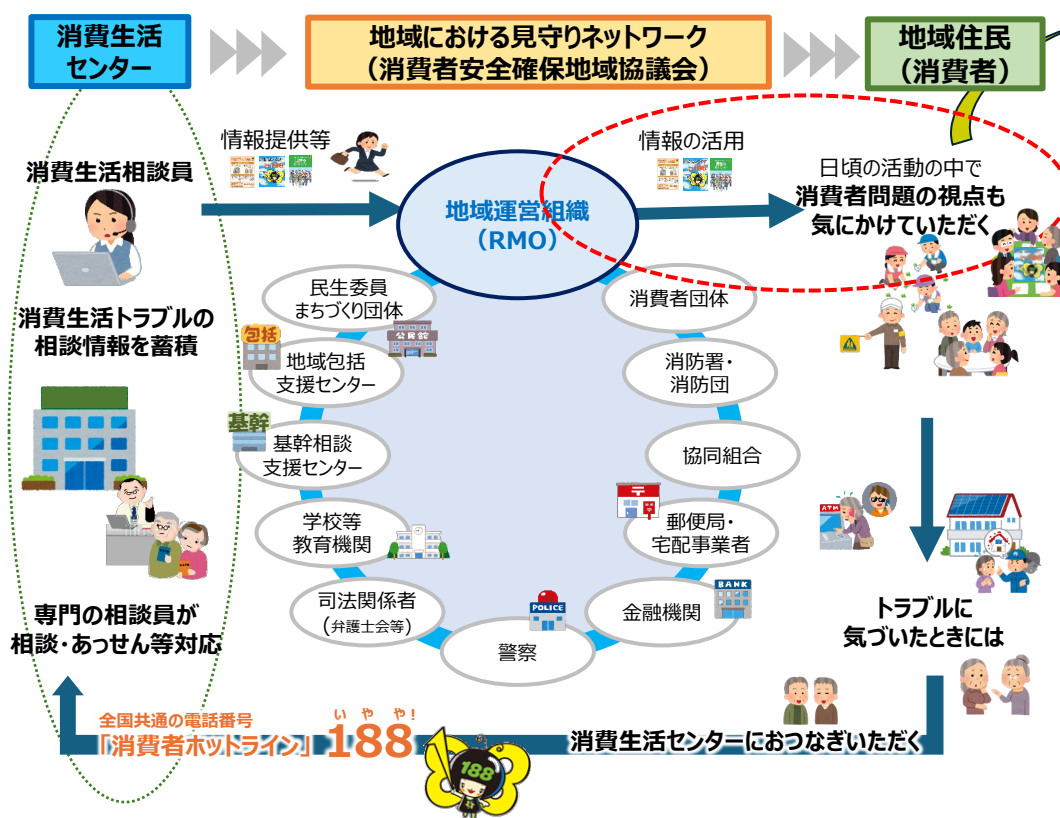
※消費者トラブルの背後に存する課題が発見された場合、生活保護・成年後見・障がい者支援等を担う自治体の関係部署と連携することで、生活支援、生活再建につなげることも期待される。

なお、**協議会の構成員間**では、**見守りが必要な消費者の情報（個人情報を含む）を共有可**（個人情報保護法の例外規定）。これにより、見守りリストを作成して効果的な見守り活動も可能

消費者への見守り活動における地域運営組織（RMO）への期待

- 住民の集い・交流の場や共同活動の機会の提供、生活のサポートなど、RMOの活動は、住民生活の安全・安心の観点から大変有意義。
- RMOの活動の中で、**見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会等）への参画のご検討や、地域住民（消費者）に注意すべき消費者トラブルや対処方法のお知らせなど、「消費生活の安全・安心」という視点での取組を意識**していただきたい。
- トラブルに遭った消費者を発見した際には、**消費生活センターへの相談を奨めたり、消費生活センターへの取次ぎ**をお願いしたい。専門の相談員がアドバイスや事業者との交渉（あっせん）等に対応。
- こうした見守り活動を展開されるRMOに対しては、**消費生活センターや消費生活相談員から、最新の被害傾向等についての情報提供や、消費者被害の防止に向けた啓発資料の提供、ご要望に応じて出前講座等を実施し、活動をサポート。**

見守り活動における消費生活センターとRMOとの連携のイメージ



(RMOの活動への期待)

例えば、既存の活動に合わせて下記の取組を行っていただくことが効果的

- ① 地域で実施されている百歳体操やふれあいサロンといった、**交流事業、健康づくり・介護予防、高齢者交流サービス**などの機会において、消費者トラブルに関して注意喚起を行うこと、また、怪しい事業者から連絡や訪問がなかったかなどの確認を行うこと
- ② **防犯活動**として、消費者問題を取り上げていただき、注意喚起を行うこと
- ③ **生涯学習**として、消費者教育を取り上げていただくこと
- ④ **声かけ、見守りサービス**に消費者トラブルも取り上げていただくこと
- ⑤ **広報誌、回覧板等**において、消費者問題も取り上げていただくこと
- ⑥ **家事支援、弁当配達・給配食サービス、買い物支援**において、住民が消費者トラブルに巻き込まれていないかを確認していただくこと
- ⑦ **総会や各分科会、部会等の集まりの際に、消費者トラブルへの注意喚起を一言**いただくこと など



消費者トラブルの事例

- 近年、全国的に、以下のような消費者トラブルが多発しています。特に高齢者は、訪問販売や訪問購入のトラブルが多く、これらの被害を防ぐためには、周囲の方々が早期に、異変に気づくことが重要です。

◆ 安売りを目当てに楽しく通ったお店が、実は…

知人に「新しいお店ができたので行ってみてほしい」と言われ行ってみた。楽しい話や安売りを目当てに毎日通ったところ、ある時、高額な健康食品を勧められ、威圧的で断れず約100万円分も購入してしまった。



◆ 売るつもりのない大事なもので…

女性から、「どんなものでも買い取ります」と丁寧な電話があり、洋服の訪問買い取りを了承した。しかし、訪問してきたのは若い男性で、突然「貴金属はないか」と強く言われ、怖くなって、亡くなった夫の金歯やネックレスなどを探して渡してしまった。それらを探している間に買取書に勝手に記入され、印鑑で捺印までされていた。



◆ 「屋根の不具合」、点検と見せかけて…

「お宅の屋根がめくれているのが見えた。屋根に登って点検する」と言うので依頼し、屋根が浮いている写真を見せられ、約30万円の修理工を契約。その後、家族の勧めでハウスメーカーに確認してもらおうと「釘を引き抜いたような新しい傷がある」と言われた。



◆ このカニ、いつまで届くの？！

突然電話があり、海産物の勧誘を受けた。断ったが「売れなくて困っている。損はさせない」としつこく言われ、約2万円の商品を買うことを承諾してしまった。その後、心配になり、断ろうと何度も電話したが、連絡がつかない。



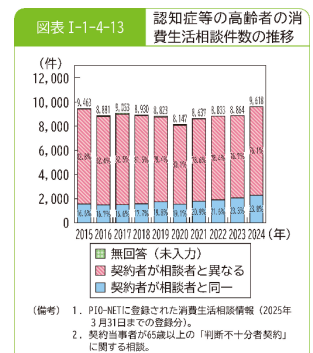
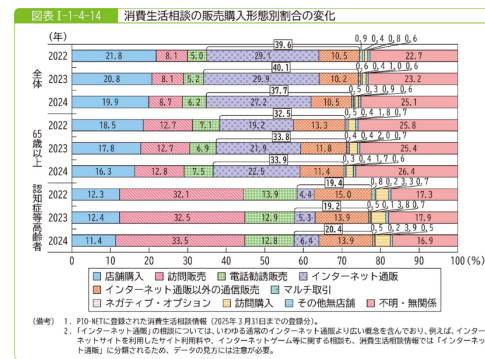
◆ しつこい電話、断りきれなくて…

毎日のように「何にでも効く」という健康食品の勧誘電話がかかってくる。しつこいので、購入を承諾してしまった。届いたサブリを飲んだが効果もない。金額も約11万円と高額。解約したい。



(参考) データ上でも…

(出所) 令和7年版消費者白書



- ・「インターネット通販」に関する相談が全体的に多い中、高齢者は「訪問販売」や「訪問購入」の割合が高くなる傾向。認知症等高齢者の場合は更にその傾向が顕著。
- ・認知症等の高齢者の消費生活相談においては、本人からの相談は約2割にとどまる。

(事例の出所：国民生活センター「見守り新鮮情報」トラブル内容より消費者庁作成)

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglist.html

「見守り」のための消費者啓発講座と資料

消費生活相談員による消費者啓発講座

- ◆ 相談員の知見を活用し見守り活動を支援
- ◆ 出前講座等による消費者教育・啓発



(出所) 消費者庁新未来創造戦略本部令和2年度プロジェクト報告書

見守り新鮮情報

- ◆ 全国の消費生活センターなどに寄せられた情報から高齢者や障がい者の方が警戒すべき悪質商法などについて、国民生活センターが発信している情報。見守り活動の手がかりにしたり、注意喚起にご活用できる。

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglist.html

見守り新鮮情報

SNSのアカウントに知らない異性から連絡があり、別のSNSでやり取りしようと誘われた。数日間メッセージのやりとりをした後、暗号資産の投資を勧められた。国内の暗号資産取引所で自分名義の口座を開設し、日本円を暗号資産に交換した。その後、海外の暗号資産取引所の指定口座に送金し、別の暗号資産に交換するよう指示され、交換した。預けた暗号資産を出金しようとしたら、**認証金の支払いを追加で求められ、認証金の支払いを追加で求められ、いつまでも出金できない。**送金額は総額約500万円である。(60歳代)

SNSで勧誘される詐欺的な暗号資産の投資話被害回復は困難です

ひとこと助言

- SNSなどで知り合った面識のない相手から暗号資産等の投資を勧められたら、詐欺的な投資話を疑ってください。
- 暗号資産交換を行う事業者は、金融庁・財務局への登録が必要です。事前に必ず金融庁のウェブサイトでの登録の有無を確認してください。同サイトには、無登録業者として警告がなされた業者の掲載もあります。
- 無登録業者とは取引しないください。
- 暗号資産は価格が変動することがあり、価格が急落して損をする可能性があります。たとえ取引相手が登録業者でも、こうしたリスクや契約内容を十分に理解できなければ契約をしないください。
- いったん振り込んでしまうと、被害回復は極めて困難です。相手の説明に不信感や疑問を抱いたら、すぐにお住まいの自治体の消費生活センターや最寄りの警察に相談してください(消費者ホットライン188、警察相談専用電話「9110」番)。

見守り新鮮情報 第530号 (2025年12月11日) 発行: 独立行政法人国民生活センター

見守り新鮮情報

知人に「新しいお店ができたので行ってみてほしい」と言われ行ってみた。**健康に関する話**を聞いて楽しく、**100円でプレゼント**ももらえるため**毎日通った**。ある時、血圧測定表を持ってくるように頼まれ、店の人に渡したところ、皆の前で「血小板が少ない」。

このままでは**病気になる**と言われ、**高額な健康食品**を勧められた。高いと思ったが威圧的な物言いで、**断れず約100万円分も購入**してしまった。その後、病院で血液検査をしたが**異常はなかった**。返金してほしい。(80歳代)

楽しい話や安売り目当てに通ったら…高額な商品を買うはめに

ひとこと助言

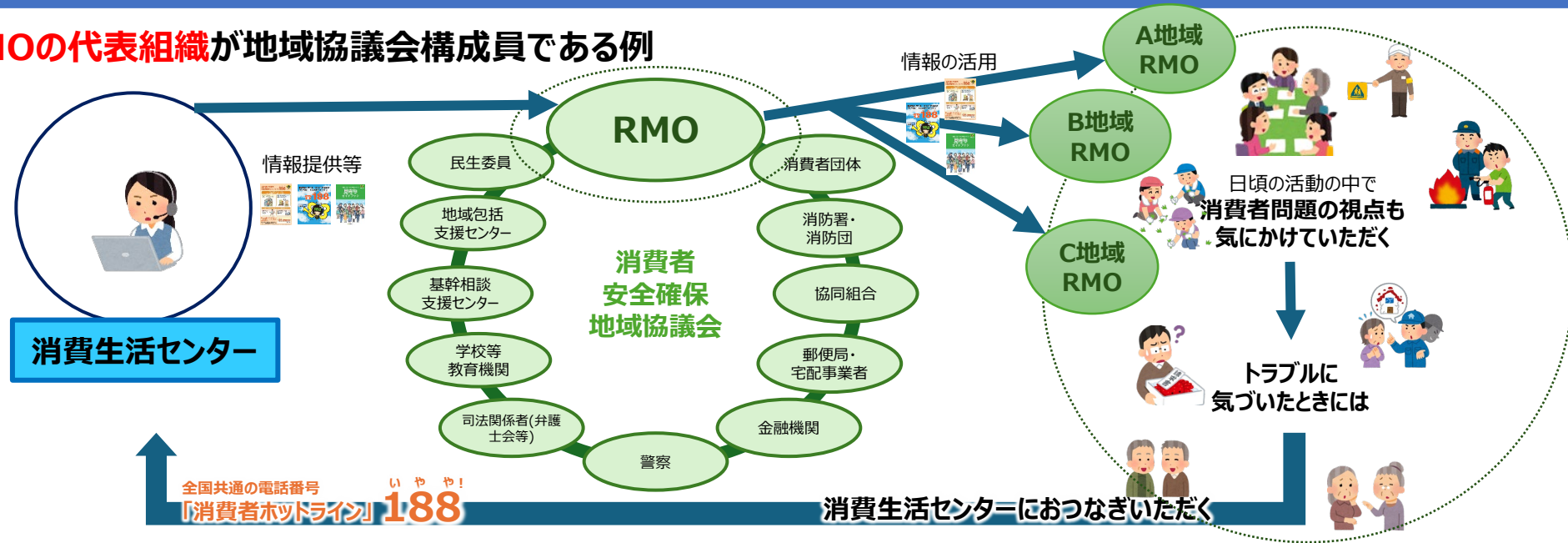
- 「店員の話が面白い」「食品が安く手に入る」などにひかれて、会場等に連れられていくうちに、高額な商品を契約させられたという相談が寄せられています。
- 通いつけて顔見知りになり、個別に勧誘されると、断り切れなくなります。このような所には行かないことが第一です。
- この手口は、高齢者の健康不安や日常的な寂しさなどに付け込んで会場等に合わせ、最終的に高額な商品を購入させるものです。周りの人は、日ごろから高齢者の様子を気に配りましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

見守り新鮮情報 第481号 (2024年5月16日) 発行: 独立行政法人国民生活センター

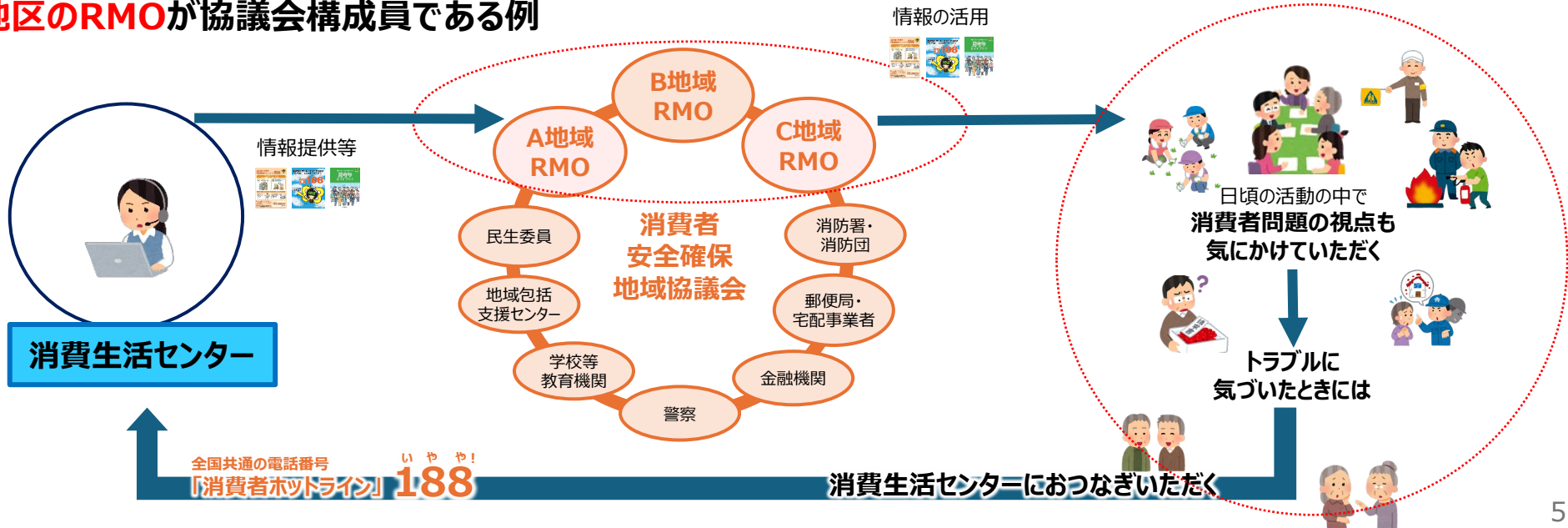
地域の多様な主体に消費者被害の情報が届き、地域の見守りを通じ異変に気づき、異変に気付いた場合は専門相談窓口（消費生活センター）につなぐことで、被害の未然防止・早期発見・早期解決により地域の暮らしが守られる。

RMOが参画する見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会等）のイメージ

1. RMOの代表組織が地域協議会構成員である例



2. 各地区のRMOが協議会構成員である例



消費者ホットライン188

- 消費者ホットラインは全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している身近な消費生活相談窓口を案内。

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」188

いやや!



このようなことで、困った時は
消費生活相談窓口にご相談ください。

家の無料点検を受けたら
リフォームをすすめられた…



お試し購入のはずだったのに、
2回目、3回目が届いた…

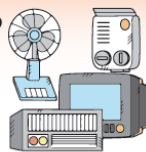


危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか?

整体マッサージで
痛みをこらえてたら
骨折した…



古い家電製品から
異様な匂いや
異音がする…



困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」188に
御相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活
センターや消費生活相談窓口をご案内します。

※お電話でのお問合せが困難な方におかれましては、メール・FAX等による相談を受け付けている場合もありますので、お住まいの地方公共団体の消費生活相談窓口までお問合せください。

いやや!
188泣き寝入り!

と覚えてね

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

188を押す

のアナウンスが流れます。
アナウンスに従って、
の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を
御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、
そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

1を押す

「お住まいの
郵便番号を7桁で
入力してください。」

郵便番号が分からない

2を押す

固定電話から

「お住まいの地域を
選択してください。
〇〇市は1を、〇〇市は
2を…押してください。」

携帯電話から

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へ
おつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の
通話料金で御利用いただけます。」

※窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます

注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です。)
携帯会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。相談窓口に
直接かけたほうが安くなる場合もあります。

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

操作が分からなくなったら…

どのように操作すれば良いのかわからなくなったら、しばらくそのまま
お待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへご案内します。

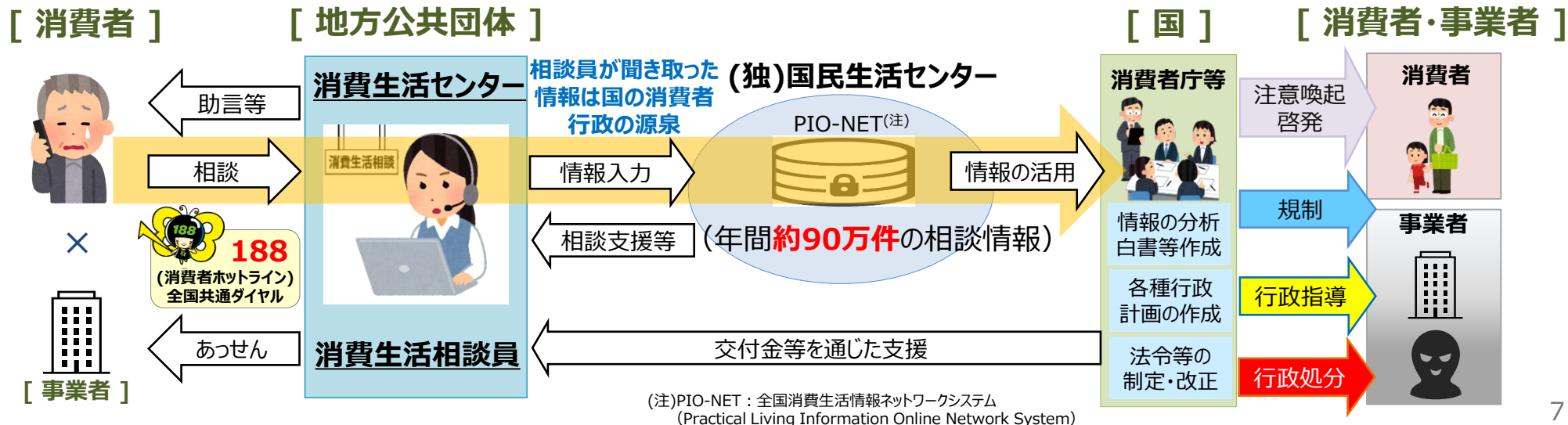
地方消費者行政について

1. 沿革・概要

- 消費者庁創設時（2009年）、消費者安全法で事務として規定。交付金等を通じ、消費生活センター設置等を支援。
- 地方公共団体の主な事務：①消費生活相談・あっせん・情報収集等、②見守りネットワークを通じた高齢者等の配慮を要する消費者の被害防止・救済、③消費者教育・啓発、④事業者指導・法執行等。
- 消費生活センター：847か所、消費生活相談員：3,355名、年間約90万件の相談情報を集約。

2. 国と地方の関係

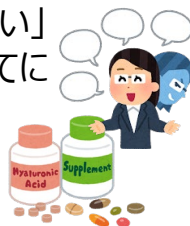
- 地方公共団体：住民サービスの一環として消費者からの相談対応やあっせん等を実施。
- 国（消費者庁）：地方支分部局を持たず、地方公共団体が実施する消費生活相談に関する情報集約を通じ各地の消費者問題の実情把握を行い、それを基に政策を企画・立案・執行。
- 相談員が聞き取った情報は、国の消費者行政を支える基盤であり、現場の相談機能の安定・充実は、国にとっても不可欠。



- 近年、全国的に、以下のような消費者トラブルが多発しています。特に高齢者は、訪問販売や訪問購入のトラブルが多く、これらの被害を防ぐためには、周囲の方々が早期に、異変に気づくことが重要です。

◆ 安売りを目当てに楽しく通ったお店が、実は…

知人に「新しいお店ができたので行ってみてほしい」と言われ行ってみた。楽しい話や安売りを目当てに毎日通ったところ、ある時、高額な健康食品を勧められ、威圧的で断れず約100万円分も購入してしまった。



◆ 売るつもりのない大事なもので…

女性から、「どんなものでも買い取ります」と丁寧な電話があり、洋服の訪問買い取りを了承した。しかし、訪問してきたのは若い男性で、突然「貴金属はないか」と強く言われ、怖くなって、亡くなった夫の金歯やネックレスなどを探して渡してしまった。それらを探している間に買取書に勝手に記入され、印鑑で捺印までされていた。



◆ 「屋根の不具合」、点検と見せかけて…

「お宅の屋根がめくれているのが見えた。屋根に登って点検する」と言うので依頼し、屋根が浮いている写真を見せられ、約30万円の修理工を契約。その後、家族の勧めでハウスメーカーに確認してもらおうと「釘を引き抜いたような新しい傷がある」と言われた。



◆ このカニ、いつまで届くの？！

突然電話があり、海産物の勧誘を受けた。断ったが「売れなくて困っている。損はさせない」としつこく言われ、約2万円の商品を買うことを承諾してしまった。その後、心配になり、断ろうと何度も電話したが、連絡がつかない。



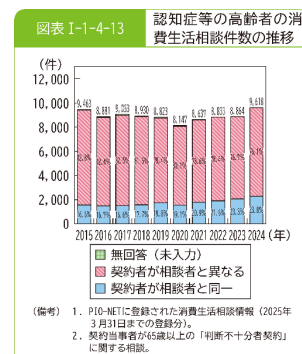
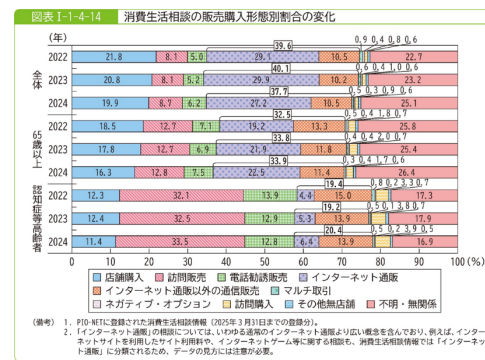
◆ しつこい電話、断りきれなくて…

毎日のように「何にでも効く」という健康食品の勧誘電話がかかってくる。しつこいので、購入を承諾してしまった。届いたサブリを飲んだが効果もない。金額も約11万円と高額。解約したい。



(参考) データ上でも…

(出所) 令和7年版消費者白書



- ・「インターネット通販」に関する相談が全体的に多い中、高齢者は「訪問販売」や「訪問購入」の割合が高くなる傾向。認知症等高齢者の場合は更にその傾向が顕著。
- ・認知症等の高齢者の消費生活相談においては、本人からの相談は約2割にとどまる。

(事例の出所：国民生活センター「見守り新鮮情報」トラブル内容より消費者庁作成)

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglist.html

地域運営組織（RMO）のみなさまに期待すること

- RMOのみなさまには、見守りネットワークに参画いただき、日頃のご活動の中で消費者（住民）に接する際に、**おや？と思われた際には、ぜひ消費生活センター（188）にお知らせください！**



健康づくり・介護 予防、高齢者 交流事業

に取り組む方：

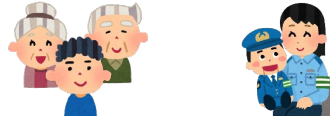
- ✓ 消費者トラブルに関して
注意喚起を行うこと
- ✓ 怪しい事業者からの連絡・
訪問がなかったか
確認を行うこと



防犯活動

に取り組む方：

- ✓ 関係者の会合等で
消費者問題を取り上げて
いただき、注意喚起を行うこと



生涯学習活動

に取り組む方：

- ✓ 生涯学習のテーマとして
消費者教育を取り上げて
いただくこと



（出所）東京都 Tokyo Metropolitan Government
<https://www.youtube.com/watch?v=Apa-xVJshMU>



見守りサービス

に取り組む方：

- ✓ 対象者との会話の中で、
消費者トラブル
を話題にし、
声かけを行うこと



（出所）板野町「地域見守りネットワークガイドブック」



広報誌 回覧板等

に関わる方：

- ✓ 地域の広報誌で消費者
問題を取り上げること
- ✓ 回覧板で注意
喚起のチラシ
等を回付すること



（出所）船橋市「消費生活センター便り」
<https://www.city.funabashi.lg.jp/shisetsu/shiminkatsudo/0001/0002/0002/p000669.html>



家事支援、 弁当配食、 買い物支援

に取り組む方：

- ✓ サービスで住民と接する
際に消費者トラブルに
巻き込まれていないか
確認いただくこと



RMO活動の 総会・分科会、 部会等の集まり

に参加される方：

- ✓ RMO活動の一環として、総会
や部会等で関係者が集う際に
消費者トラブル
への注意喚起を
一言いただくこと



みなさまの活動に応じて、
これらの活動に取り組んで
いただければ幸いです。



活動資料として、国民生活センター
「見守り新鮮情報」等をご活用ください。

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglist.html

異変に
お気づきの際は…



全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」188

いやや！

におかけいただけましたら、
専門の消費生活相談員が、ご相談に対応いたします。



【参考】消費者ホットライン188

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」188

い や や!



消費者ホットライン188
イメージキャラクター
「イヤヤン」

このようなことで、困った時は
消費生活相談窓口にご相談ください。

家の無料点検を受けたら
リフォームをすすめられた…



お試し購入のはずだったのに、
2回目、3回目が届いた…

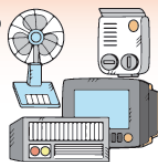


危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか？

整体マッサージで
痛みをこらえてたら
骨折した…



古い家電製品から
異様な匂いや
異音がする…



困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」188に
御相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活
センターや消費生活相談窓口をご案内します。

※お電話でのお問合せが困難な方におかれましては、メール・FAX等による相談を受け付けている場合もありますので、お住まいの地方公共団体の消費生活相談窓口までお問合せください。

い や や!
188泣き寝入り!

と覚えてね

「消費者ホットライン」188 御案内の流れ

1 8 8 を押す

のアナウンスが流れます。
アナウンスに従って、
の操作をお願いします。

「こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口を
御案内いたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、
そうでない方は2を押してください。」

郵便番号が分かる

1 を押す

「お住まいの
郵便番号を7桁で
入力してください。」

郵便番号が分からない

2 を押す

固定電話から

「お住まいの地域を
選択してください。
〇〇市は①を、〇〇市は
②を…押してください。」

携帯電話から

「現在相談を受け付けている最寄りの相談窓口へ
おつなぎいたします。この通話は、〇〇秒ごとに、およそ〇〇円の
通話料金で御利用いただけます。」

※窓口が開所していない時間帯などは、窓口の名称、電話番号及び受付時間のアナウンスが流れます

注) 相談窓口へつながった時点から、通話料金の御負担が発生します(相談は無料です。)
携帯会社の通話料金定額サービス等でも別途ナビダイヤル料金が発生します。相談窓口
に直接かけたほうが安くなる場合もあります。

最寄りの消費生活センター等

市区町村の窓口が開所していない場合など、都道府県の窓口を御案内することもあります。

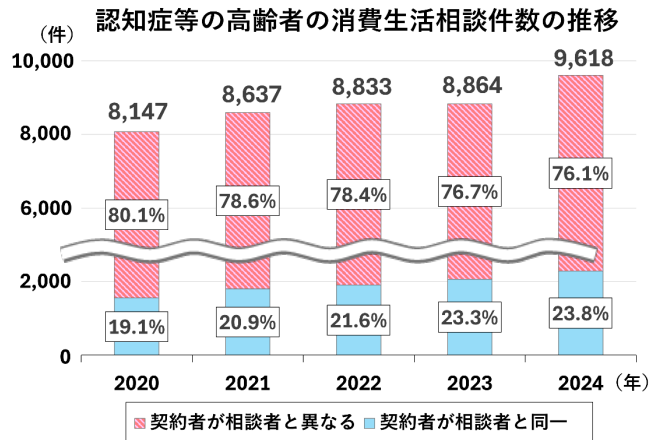
操作が分からなくなったら…

どのように操作すれば良いのかわからなくなったら、しばらくそのまま
お待ちください。最寄りの都道府県の消費生活センターなどへご案内します。

【参考】消費者への見守り活動について

- 消費者トラブルに対しては、自治体の消費生活センターにおいて消費生活相談員が、消費者へのアドバイスや事業者とのあっせん交渉などに対応。
- 高齢化の加速、単身世帯増等により、自ら相談できない（しない）消費者が増加。こうした高齢者等を狙った悪質な消費者トラブルが増加。
- 消費者被害の未然防止や救済のためには、消費生活センターにおいて相談を「待つ」だけでなく、消費者にきめ細かく情報を届ける、トラブルを感知する、トラブルに気づいたら消費生活センターにつなぐ、という見守り活動の充実が不可欠。
- その際、行政のみならず、福祉関係者、民生委員、まちづくり団体、事業者、協同組合など地域の多様な主体がネットワークを形成し、それぞれの日々の活動の中で、住民（消費者）に接する際に、消費者問題にも気にかけていただき、「見守り」していくことが効果的。

認知症高齢者を狙った消費者被害が増加 ～相談の大半は、被害者本人以外から～



相談を待っているだけでは、消費者被害が埋もれ、拡大してしまう。

- 見守り活動、出前講座などの**地域に出向く**取組の強化
- 掘り起こした被害を**消費生活センターにつなぐ**仕組みの構築
(「相談」と「見守り」の連携強化)
- **福祉等へつなぐ**ことで生活再建を支援

多様な主体の参加と連携により、消費者を見守り、つなぐ仕組みとして
消費者安全確保地域協議会が有効

見守りネットワークの3つの主な機能 (消費者安全確保地域協議会等)

1. 消費者に**情報を届け**、**注意を呼びかける**

- 民生委員による地域の訪問時、自治会・町内会等の集会、交流サロンでの集まりの際、介護サービス利用時・検診時に一言

2. 活動の中で、消費者の**異変に気づき**、

- 介護ヘルパー・保健師、民生委員の訪問時・・・
ATMでの出金、コンビニでの支払、宅配時・・・

3. 異変に気づいた場合は、専門相談窓口（消費生活センター）に**つなぐ**

- **協議会の構成員**は、消費者被害情報を**消費生活センターに通報**する際、**個人情報を含めて提供**できる（個人情報保護法の例外規定）

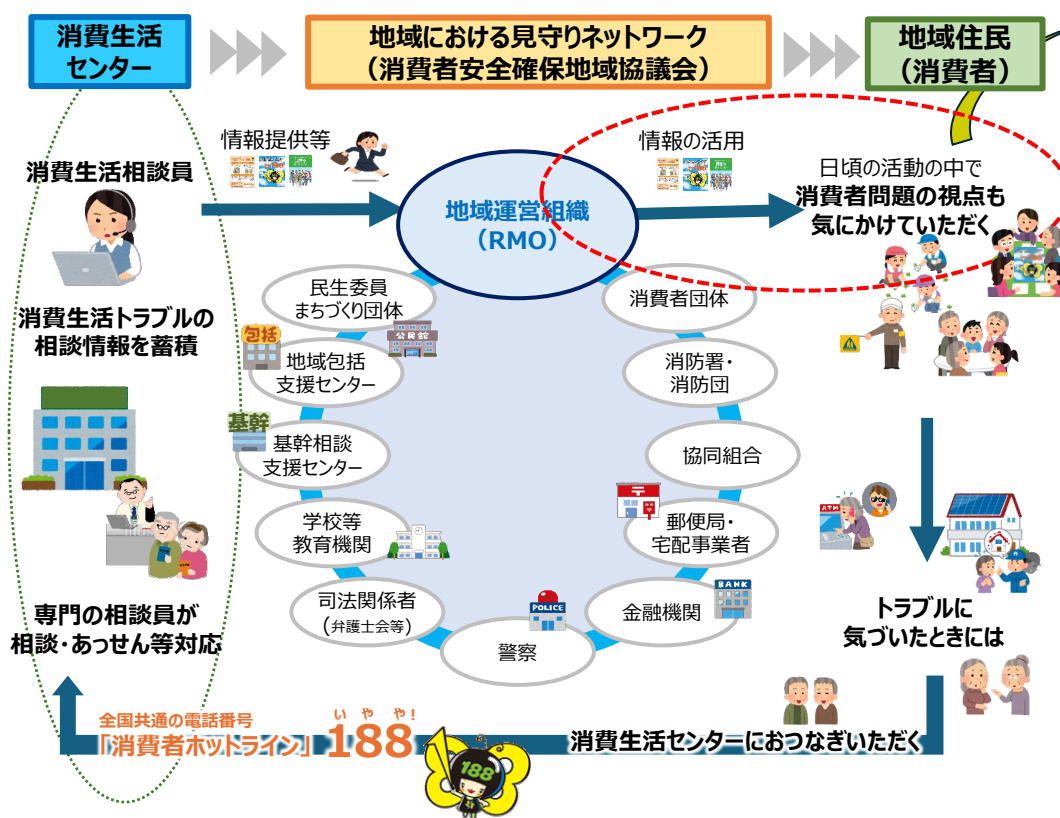
※消費者トラブルの背後に存する課題が発見された場合、生活保護・成年後見・障がい者支援等を担う自治体の関係部署と連携することで、生活支援、生活再建につなげることも期待される。

なお、**協議会の構成員間**では、**見守りが必要な消費者の情報（個人情報を含む）を共有可**（個人情報保護法の例外規定）。これにより、見守りリストを作成して効果的な見守り活動も可能

消費者への見守り活動における地域運営組織（RMO）への期待

- 住民の集い・交流の場や共同活動の機会の提供、生活のサポートなど、RMOの活動は、住民生活の安全・安心の観点から大変有意義。
- RMOの活動の中で、**見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会等）への参画のご検討や、地域住民（消費者）に注意すべき消費者トラブルや対処方法のお知らせなど、「消費生活の安全・安心」という視点での取組を意識**していただきたい。
- トラブルに遭った消費者を発見した際には、**消費生活センターへの相談を奨めたり、消費生活センターへの取次ぎ**をお願いしたい。専門の相談員がアドバイスや事業者との交渉（あっせん）等に対応。
- こうした見守り活動を展開されるRMOに対しては、**消費生活センターや消費生活相談員から、最新の被害傾向等についての情報提供や、消費者被害の防止に向けた啓発資料の提供、ご要望に応じて出前講座等を実施し、活動をサポート。**

見守り活動における消費生活センターとRMOとの連携のイメージ



(RMOの活動への期待)

例えば、既存の活動に合わせて下記の取組を行っていただくことが効果的

- ① 地域で実施されている百歳体操やふれあいサロンといった、**交流事業、健康づくり・介護予防、高齢者交流サービス**などの機会において、消費者トラブルに関して注意喚起を行うこと、また、怪しい事業者から連絡や訪問がなかったかなどの確認を行うこと
- ② **防犯活動**として、消費者問題を取り上げていただき、注意喚起を行うこと
- ③ **生涯学習**として、消費者教育を取り上げていただくこと
- ④ **声かけ、見守りサービス**に消費者トラブルも取り上げていただくこと
- ⑤ **広報誌、回覧板等**において、消費者問題も取り上げていただくこと
- ⑥ **家事支援、弁当配達・給配食サービス、買い物支援**において、住民が消費者トラブルに巻き込まれていないかを確認していただくこと
- ⑦ **総会や各分科会、部会等の集まりの際に、消費者トラブルへの注意喚起を一言いただくこと** など

