

§ 1 行橋市広域消費生活センターについて

概要



▶ 所在地	JR行橋駅 西口前 (行橋市西宮市2-1-39)
▶ 開所日	月～金 9～17時 (祝日、12/29～1/3を除く)
▶ 相談件数	896件 (R2年度)
▶ 人員	センター長 1名 消費生活相談員 3名 事務職員 1名

解説

当協議会の説明の前に、本市における消費生活センターの概要等について説明いたします。
当センターは、JR行橋駅 西口前(行橋駅前交番 2・3階)に位置しており、平日9時から17時まで相談を受け付けております。
相談件数は、近年は毎年800～900件程度、令和2年度に関しては896件の相談がございました。
令和4年4月以降、センター長1名、相談員3名、事務職員1名、計5名の人員で運営予定です。

§ 1 行橋市広域消費生活センターについて

経 緯



▶ 平成15年4月

「行橋市消費生活相談窓口」として庁舎内で開始

▶ 平成24年4月

1市2町「行橋市広域消費生活センター」へ

▶ 平成25年3月

JR行橋駅西口前に移転、利便性向上

解説

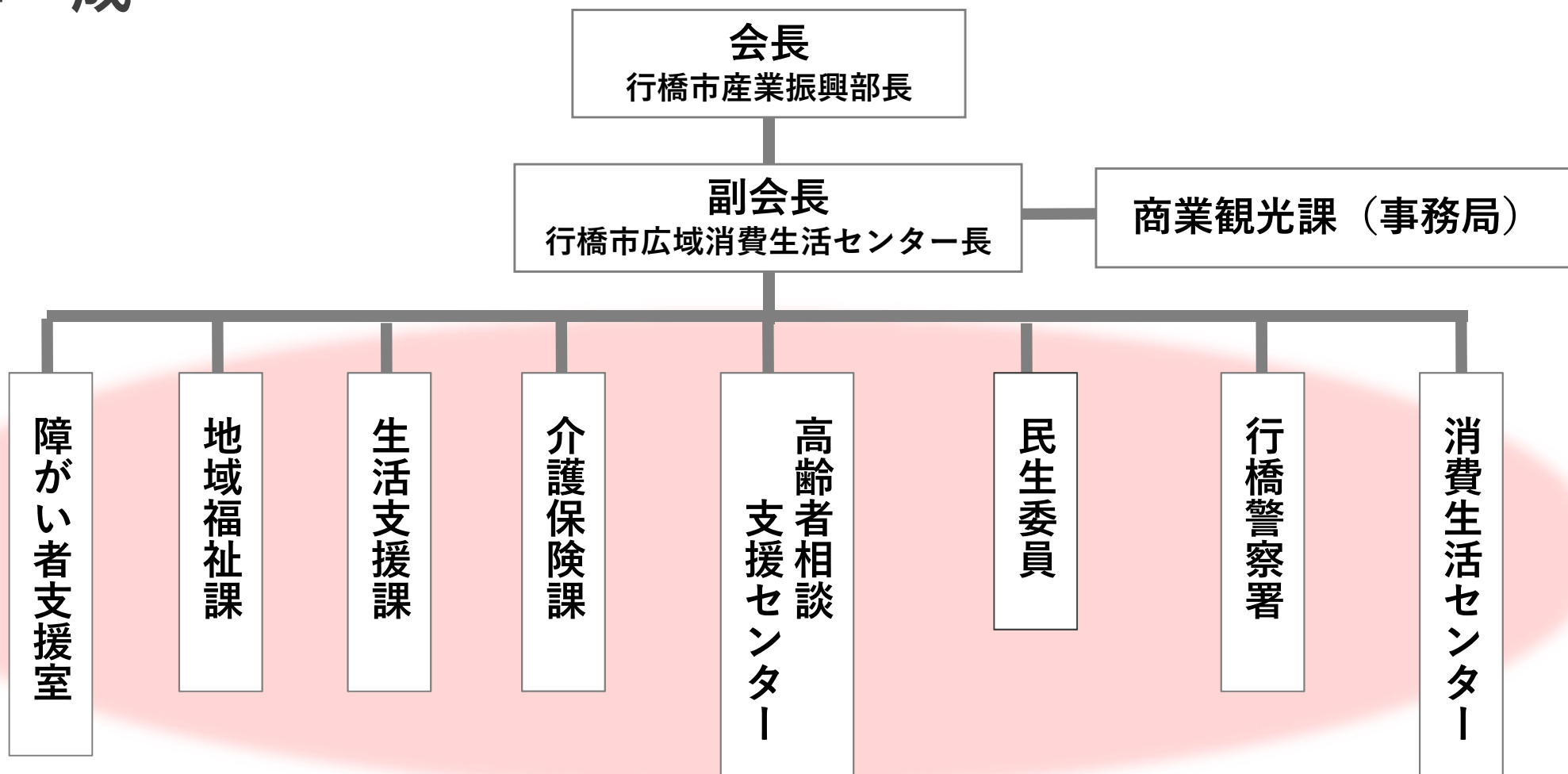
当センターの変遷についてです。

平成15年度、行橋市民の消費生活トラブル等の相談先として、行橋市役所本庁にて相談窓口が設置されました。

平成22年頃、みやこ町・築上町から広域運営の話があり、平成24年度、「行橋市広域消費生活センター」と改名、1市2町による運営が始まりました。平成25年3月には行橋市役所本庁から現在の位置に移転、利用者に対する利便性が向上しました。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

構成



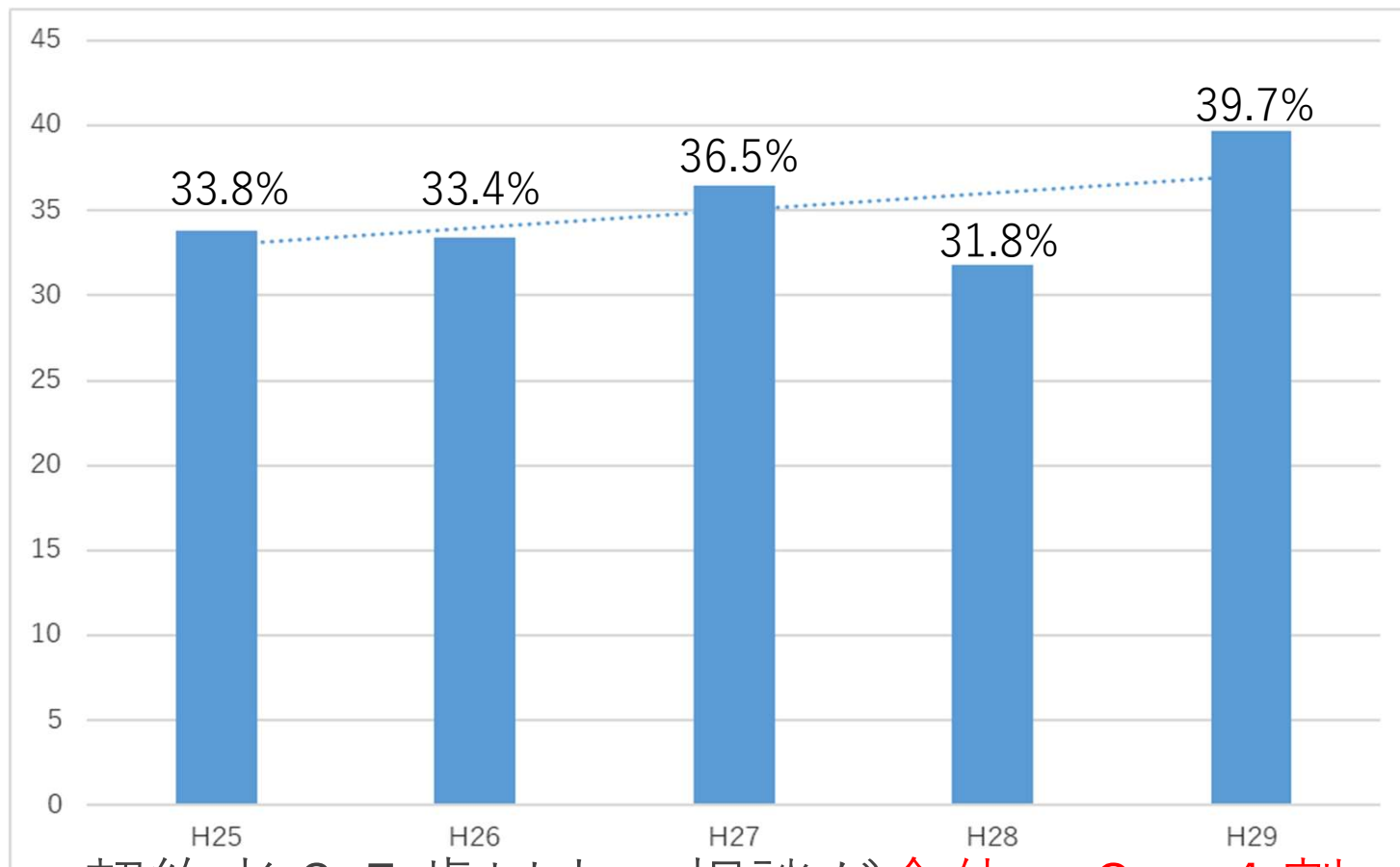
解説

本題の当協議会についての説明に移ります。まず、当協議会の構成についてです。

消費生活におきましては、認知症や知的障がい、発達障がい等により、高齢者や障がい者が消費者トラブル等に特に巻き込まれやすく、ケースが複雑化・重大化等しやすいという傾向があります。本市消費者行政におきましては、こういった高齢者や障がい者等を特に「要配慮消費者」と定義付け、関係の深い福祉団体・機関等にご参加いただき、連携等を目的とした協議会を設置しております。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

経緯①



契約者 65 歳以上の相談が全体の 3 ~ 4 割

解説

次に、当協議会設置に至った経緯についてです。

上記グラフは、平成25年度から平成29年度における、高齢者の相談割合推移を表しております。

当協議会は平成30年に設置しましたが、当時、社会の高齢化に比例して高齢者の相談割合が毎年(ばらつきはあるものの)増え続けている傾向がありました。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

経緯②

当時の現場（現状）

- 消費生活センターでは・・・

契約者が高齢者や障がい者の場合、本人からの正確な被害の聞き取りや対応方法の説明が難しい



- 福祉現場等では・・・

適用できる（消費者安全に関する）法制度や対応方法が分からず、再発防止の対策がとれない



解説

また、当時の消費生活センター及び福祉等の現場では、要配慮消費者に対しそれぞれの問題を抱えていました。

消費生活センターでは、高齢者や障がい者等から、特に直接相談が来た場合、認知力や意思疎通の困難さ等が原因で、どういったトラブルにあったのかが正確に聞き取りづらいなど、対応に困難さを覚えていました。

一方で、福祉事業所等においては、利用者が消費者トラブルに巻き込まれた際、適応制度や事後対策の方法、拡大防止対策などについて詳しくない、という声があったと聞いております。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

経緯③

平成28年（2016年）4月 消費者安全法改正

高齢、障がい、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、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を作ることができることとなった。（法第11条の3）

必ずしも本人の同意がなくても、協議会構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を提供できるようになった。（法第11条の4第3項）

解説

消費生活センターは、「消費者安全法」という法律に基づき設置されております。

この法律が平成28年に改正され、国や地方公共団体機関は、関係機関を構成員として、消費者安全の確保のための協議会を組むことができることとなりました。

またこの協議会においては、構成員間のみにおいて、必要がある場合は、消費者に関する情報などをやり取りできるというものでした。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

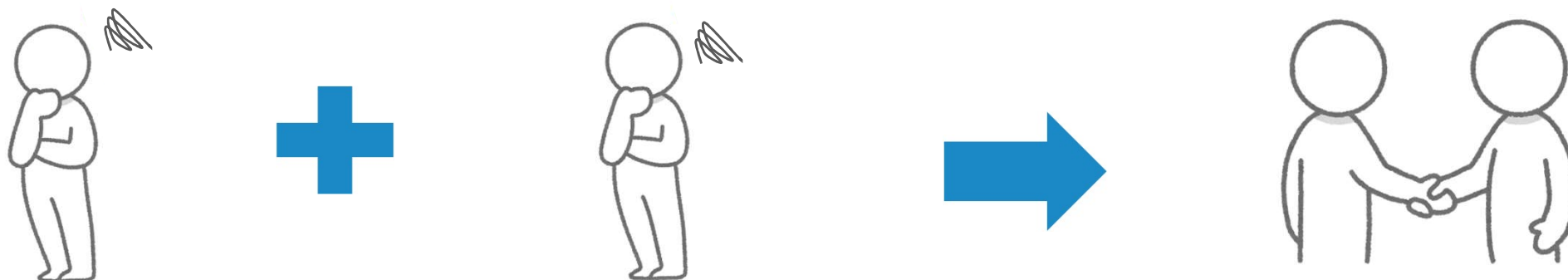
経緯④

消費生活センター

福祉現場等

異変を察知したら、すぐに連携できるような仕組みづくり

行橋市消費者安全確保地域協議会



解説

以上のような背景から、法改正の後押しを受け、要配慮消費者の消費者トラブルに対する未然防止・安全確保・適切な対応等を目的として、消費者行政から各関係機関等にお声掛けさせていただき、平成30年度、当協議会設置に至りました。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

取り組み

消費生活センターから発信

- ・ 頻繁にある事案
- ・ 新卒の事案
- ・ 季節や年代ごとの事案

全体

協議会メンバーから発信

- ・ 類似する消費生活相談が
拡大するおそれがある事案

個別

- ・ 消費者被害相談が何度もある
- ・ 同じような契約を短期間に
何度もしている
- ・ 被害額が高額
- ・ 相談があったものの、
本人からの聞き取りが難しい

- ・ 不審な業者が出入りしている
- ・ 見慣れない商品がある
- ・ コンビニで電子マネーを
高額購入しようとしている
- ・ 請求書がたくさん家に届いている

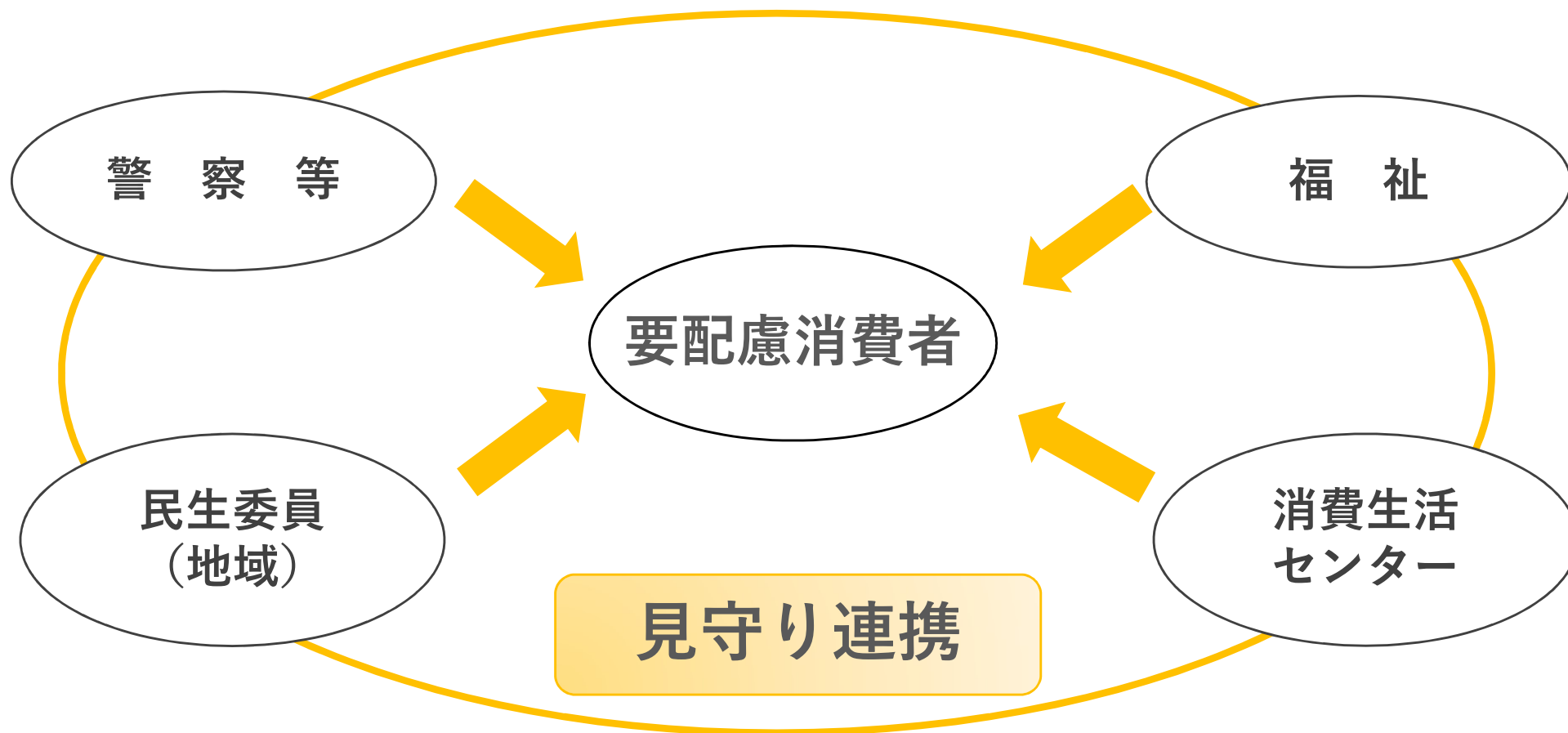
解説

前記のような経緯で設置された当協議会の取り組みに関してですが、年に1回程度、一堂に会し、消費者行政側からの報告や注意喚起、構成員様からの報告等をいただきながら、全体会として会議を開催しております。

また、実際に消費生活センター側、もしくは福祉等現場側で要配慮消費者にトラブルが起こった(起こりそうな)際、個別ケースとして日々連携に取り組んでおります。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

まとめ



解説

以上が当協議会の概要、経緯、目的等についてです。今後も、要配慮消費者の消費者トラブル・被害に関して未然防止、拡大防止、早期発見・早期対処に努めていきたいと思っておりますので、ご協力の程よろしくお願いたします。