

§ 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

958件 (R5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

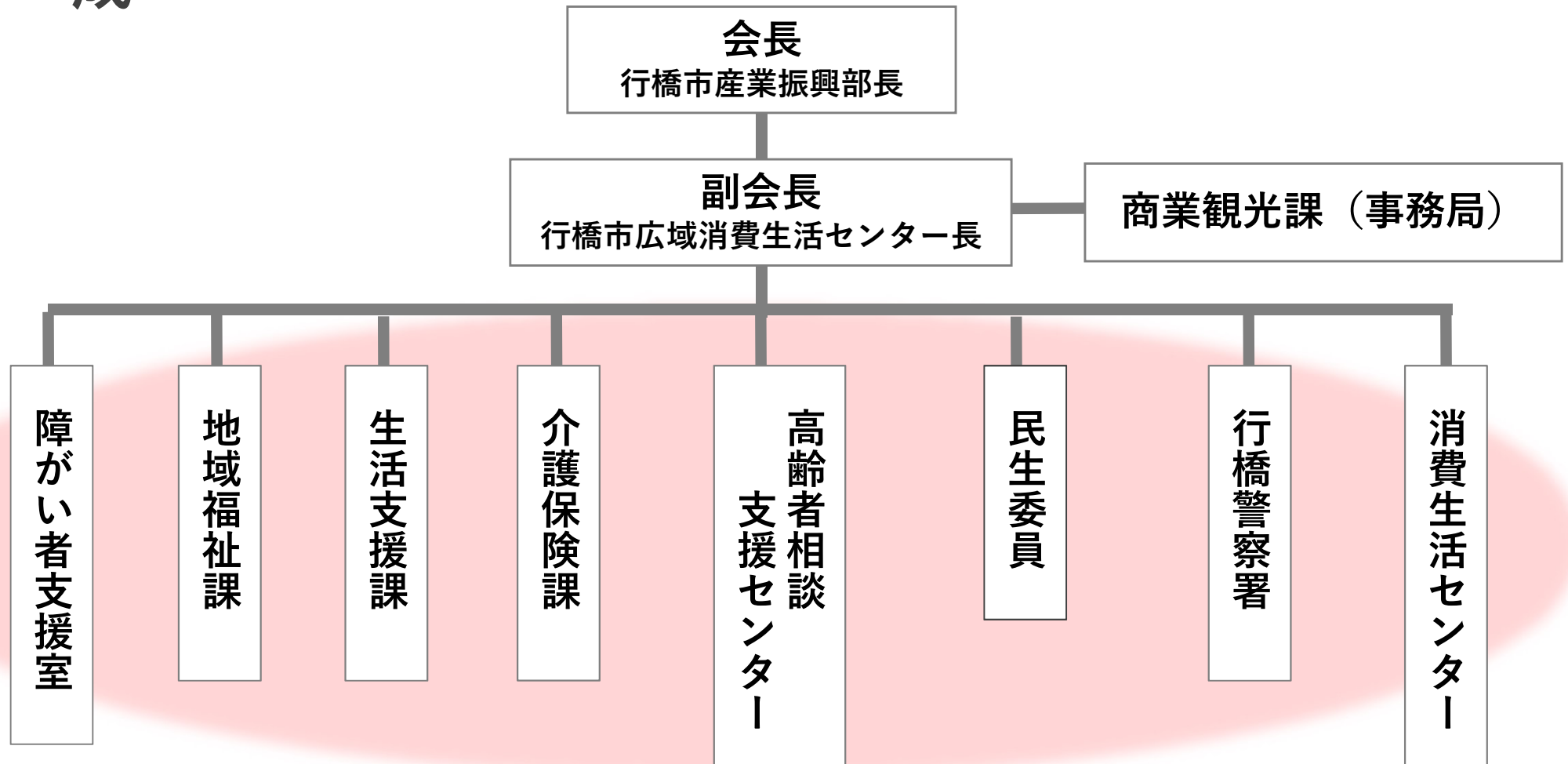
当協議会の説明の前に、本市における消費生活センターの概要等について説明いたします。

当センターは、JR行橋駅西口前に位置しており、行橋市・みやこ町・築上町1市2町の広域消費生活センターとして相談を受け付けています。令和5年度の相談件数は全体で958件、内684件(71.39%)が行橋市の件数となります。

令和6年度、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。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

構 成

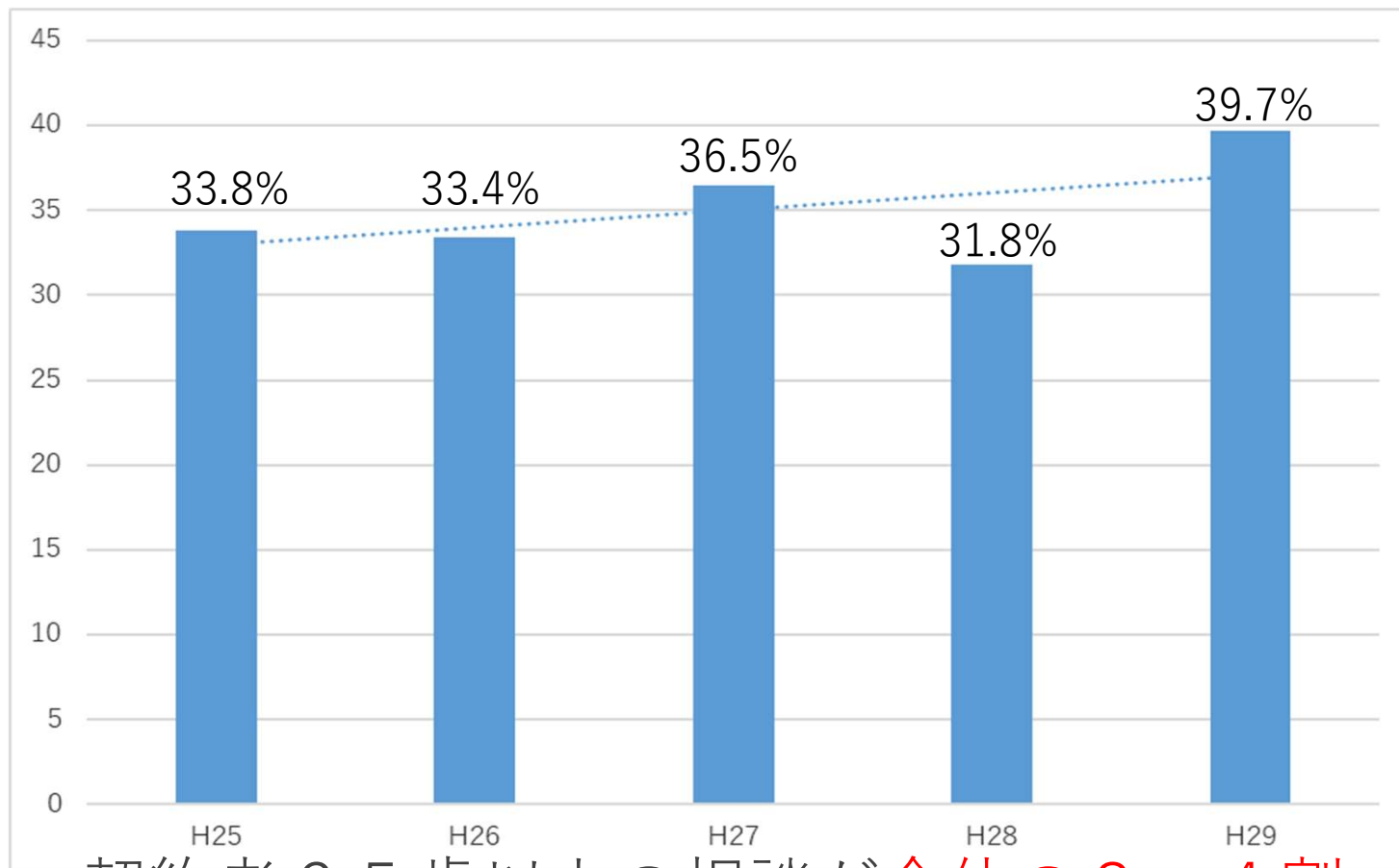


解説

消費生活において、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」と定義付けており、高齢者や障がい者と関係の深い上記の福祉団体・機関等に当協議会に参加いただいております。

§ 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。

当協議会は平成30年に設置しました。上記グラフは、協議会設置前直近5年の平成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、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、先ほど申しました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相談が来た場合、認知力や意思疎通の困難さ等が原因で、こ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、福祉現場等においては、高齢者や障がい者等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

「消費者安全法」が平成28年に改正され、地方公共団体等が消費者安全確保地域協議会を設置することで、高齢者・障がい者の消費者被害を防止する目的であれば、協議会構成員の間で必要な情報を提供出来るようになりました。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

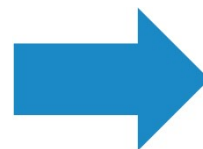
経緯④

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

高齢者の消費者被害の増加や現場の声、そして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、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。

これにより、要配慮消費者から被害の相談を待つだけでなく、周りにいる関係機関・団体の方が異変を察知したら相談機関とすぐ連携をとり、被害の拡大防止や事後対策に速やかに取組める様になったと考えております。

§ 2 行橋市消費者安全地域確保協議会について

取り組み

消費生活センターから発信

- ・ 頻繁にある事案
- ・ 新手の事案
- ・ 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

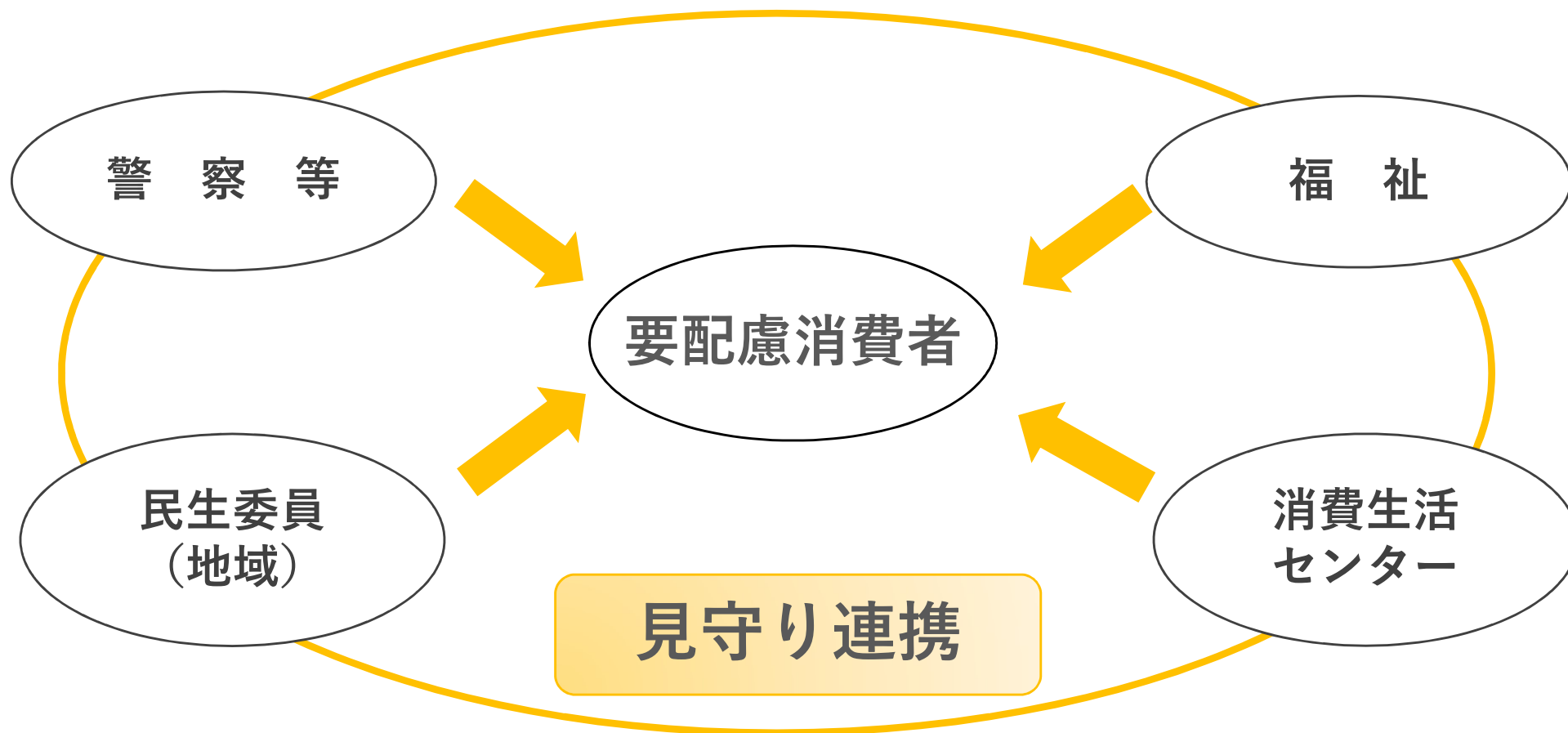
解説

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、協議会消費者行政側からの報告や注意喚起、構成員からの意見や報告等をいただきながら、全体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

最後に、今後も協議会構成員間で連携をとりながら、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ければと考えておりますので、ご協力の程よろしくお願いいたします。