

# 高齢者等を消費者被害から守るために

地域見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)を設置しましょう!

## 高齢者等の消費者トラブルの特徴

県内の消費生活相談窓口には、高齢者や障がい者が巻き込まれた消費者トラブルの相談が数多く寄せられ、ここ数年高止まりの状況です。

高齢者等の消費者トラブルには、以下のような特徴があります。

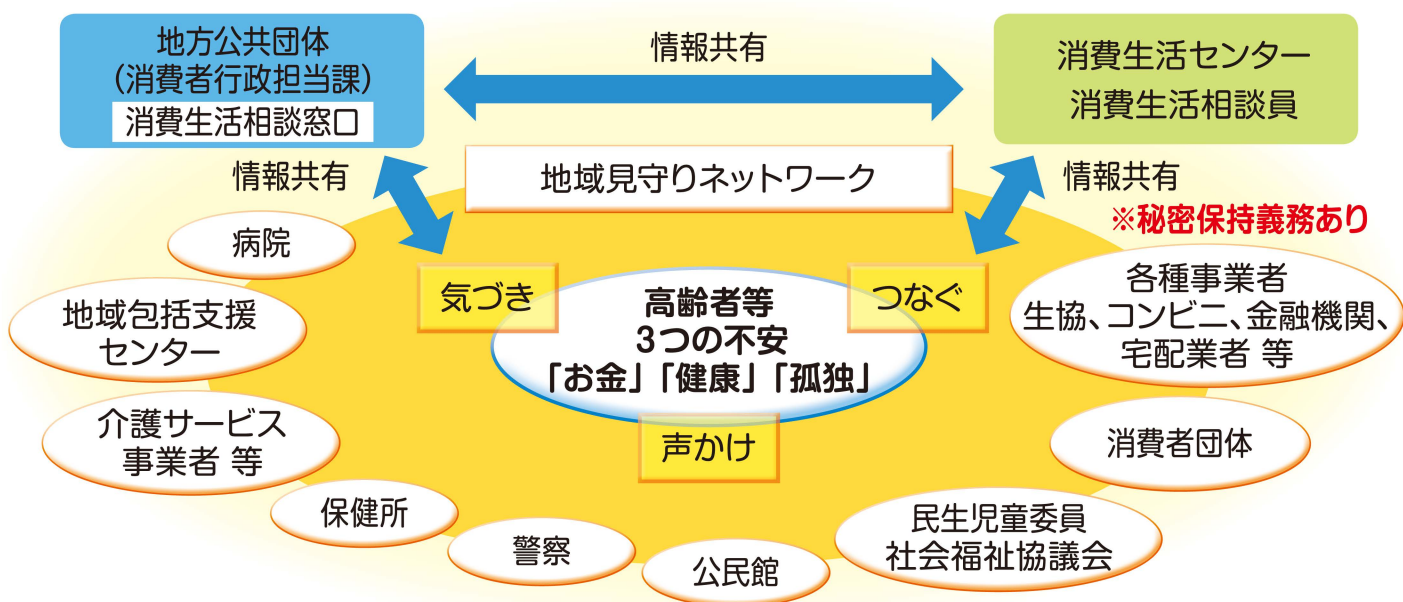
- ◆ 契約や消費者被害に関する情報が不足している
- ◆ 昼間の在宅により、訪問販売や電話勧誘販売等に遭いやすい
- ◆ 被害に遭ったことに気づきにくい
- ◆ 被害に遭っても誰にも相談しない、相談窓口を知らない



## 消費者被害の未然防止や救済のためには地域の見守りが必要です

高齢者等の消費者被害の未然防止や救済には、本人への注意喚起や啓発とともに、周りの人たちが消費生活上の安全をさりげなく見守り、異変を感じた場合は、警察や消費生活センター・消費生活相談窓口等の関係機関につなげるなど、連携した対応が必要です。

### 地域見守りネットワークの連携のイメージ



お問い合わせ先：島根県 環境生活総務課 消費とくらしの安全室

〒690-0887 島根県松江市殿町 8-3

電話 0852-22-6216 FAX 0852-32-5918



# 地域見守りネットワークを設置しましょう

## ① 設置主体

消費者安全法の改正により、地方公共団体が設置主体となり、関係機関や地域の関係者等を構成員とする「地域見守りネットワーク」を設置できるようになりました。

## ② 構成員

構成員は、地域の実情や取組内容等に応じ柔軟に決定できます。

構成員は、高齢者等の消費生活上特に配慮を要する消費者を日常の活動の中でさりげなく見守り、異変を感じたり、変わった様子を発見した場合は声をかけ、ご家族や関係機関につなげます（構成員には秘密保持義務が発生します）。

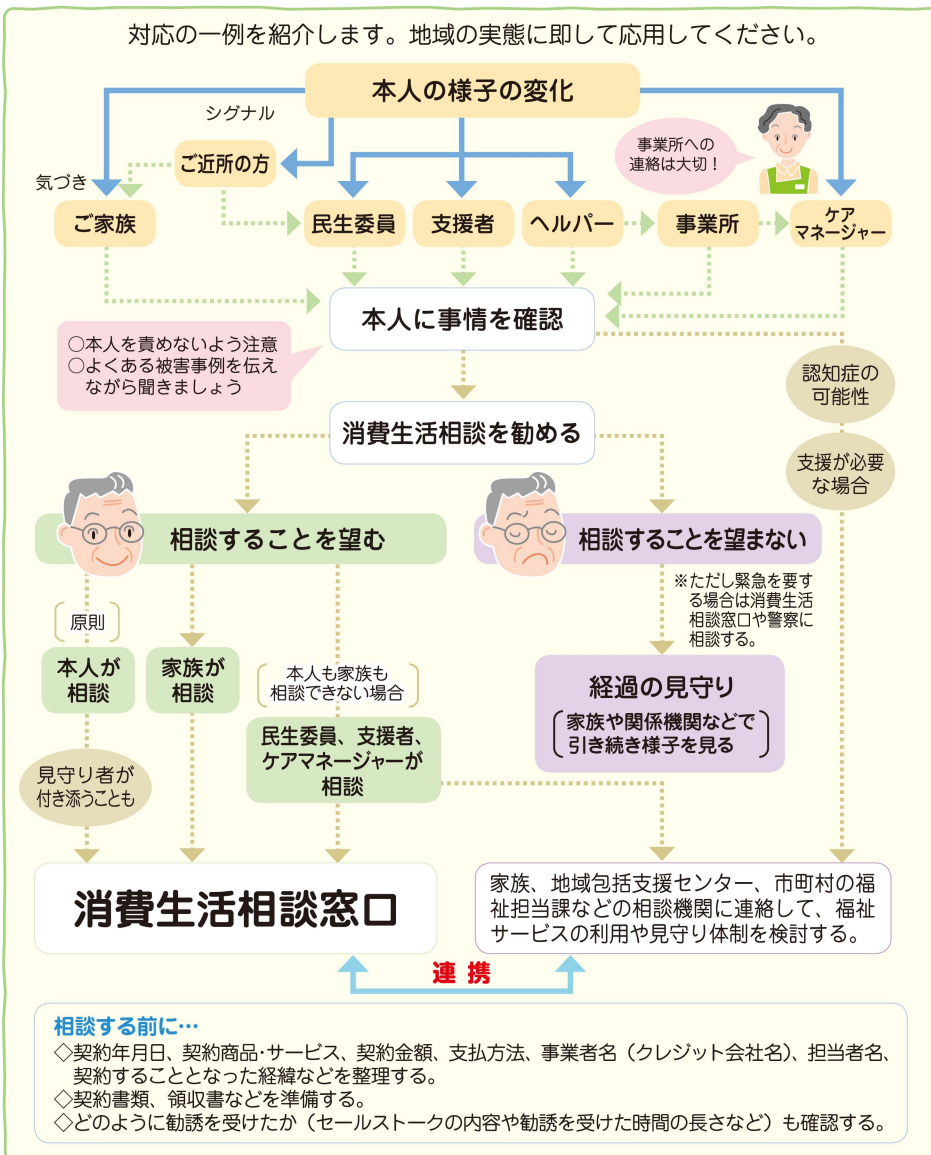
## ③ 地域見守りネットワークの意義、メリット

消費者安全法に基づく地域見守りネットワークの構成員間では、必ずしも本人同意がなくても見守り等の対象者に関する必要な個人情報を提供できます（個人情報保護の観点から、可能な限り本人同意を得るなど情報の取扱いには十分に注意を払う必要があります）。

また、構成員が互いに「顔を知った関係」になることで、消費者被害を発見した場合、円滑に相談機関等へつなげることができます。

## 異変に気づいた時の対応手順例

対応の一例を紹介しします。地域の実態に即して応用してください。



困った時は  
すぐ相談!

消費者ホットライン

局番なしの188

※最寄りの消費生活センター等  
につながります

島根県消費者センター(松江)

0852-32-5916

※日～金(祝日、年末年始を除く)  
8:30～17:00

※日曜日は電話相談のみ  
(12:00～13:00は休み)

島根県消費者センター  
石見地区相談室(益田)

0856-23-3657

※月～金(祝日、年末年始を除く)  
8:30～17:00

(12:00～13:00は上記の松江  
につながります)

島根県消費者センター  
マスコットキャラクター  
だまされないゾウくん

