



高齢者等消費者被害 見守りハンドブックあいち

～「誰一人取り残さない」社会の実現に向けて～



はじめに

近年、高齢化の進行により、高齢者の消費者被害が増加しています。高齢者、障害者等の消費生活上特に配慮を要する方々の消費者被害の背景には、生活の困窮や社会的孤立、認知力の低下などが潜んでいることも多く、被害が表面化しにくい傾向にあります。

このため、愛知県では、高齢者等を消費者被害から守るため、身近で気軽に相談できる地域の相談窓口を整備するとともに、消費者安全法（2014年6月改正）で規定された「消費者安全確保地域協議会」の仕組みを活用し、地域社会全体で高齢者等を見守るためのネットワークづくりを進めています。

SDGsの「誰一人取り残さない」社会の実現のためにも、消費者被害から住民を救い、このハンドブックが地域で安全・安心な生活を守る「消費者安全確保地域協議会」の構築・拡充の一助となれば幸いです。

愛知県 県民文化局 県民生活部 県民生活課

目次

第1章 高齢者の消費者トラブル —————〈P.1～4〉

第2章 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク） —————〈P.5～6〉

第3章 県内市町村における設置・取組状況と最近の設置事例 —————〈P.7～10〉

- ・ 設置状況、取組概要、トラブル未然防止・相談解決事例
（2018～2019年度設置自治体）
- ・ 最近の設置事例
（2020年度設置自治体）

【コラム】 地域の見守りはなぜ必要なのか？

愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡会議
（愛知県消費者安全確保地域協議会）座長 久須本かおり 氏

（愛知大学 大学院法務研究科 教授）

第4章 全国の事例 —————〈P.11～20〉

- ・ 石川県 能登町（庁内横断的な見守り体制「ひまわりネットワーク」）
- ・ 新潟県 佐渡市（限られたリソースを有効活用して行う見守り）
- ・ 徳島県 小松島市（構成員と事務局の双方向の連携（小松島モデル）構築へ向けて）
- ・ 埼玉県 吉川市（独自の「聞き取り・連携 情報シート」等を作成）
- ・ 滋賀県 野洲市（「見守りリスト」の作成・活用による効果的な見守り）

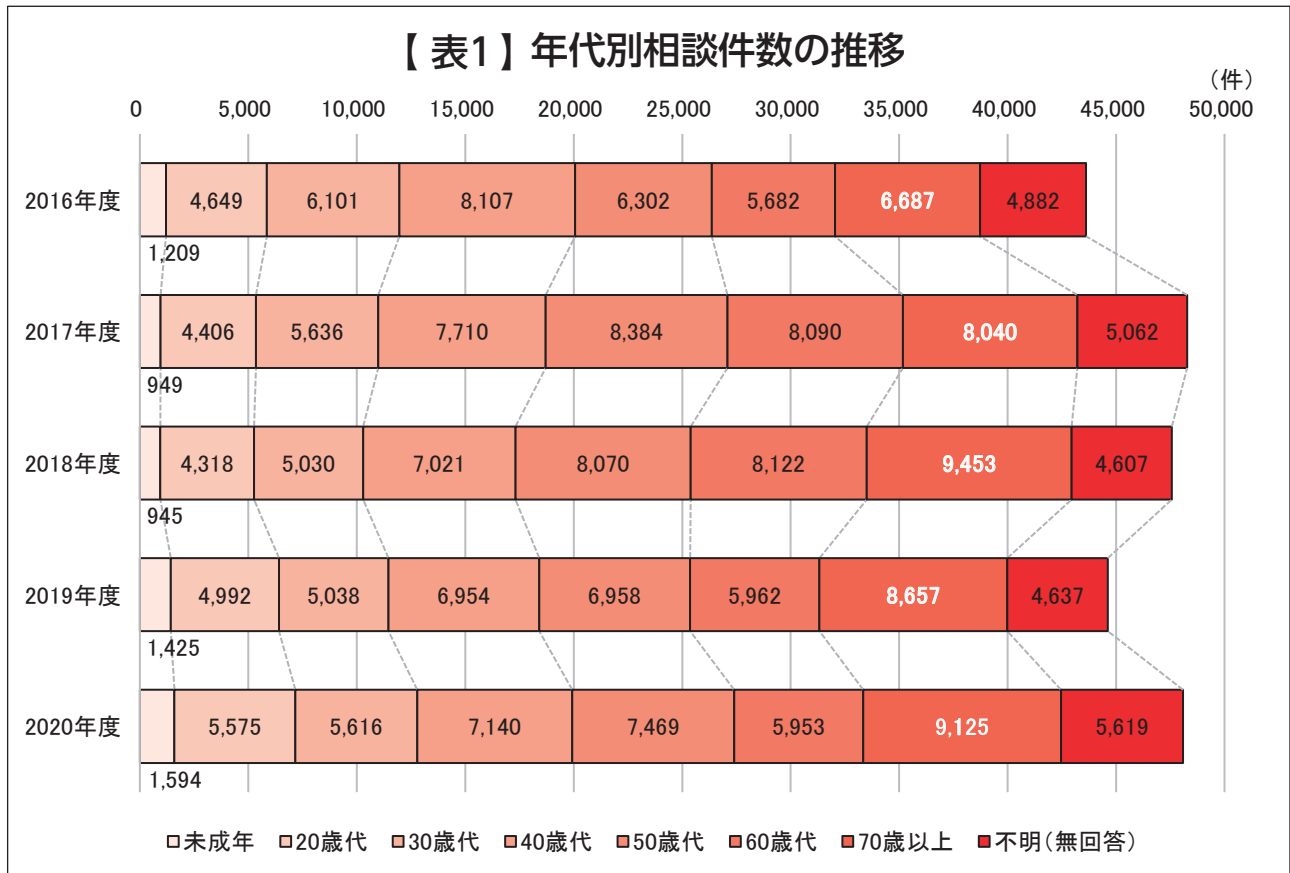
第1章 高齢者の消費者トラブル

愛知県及び市町村に寄せられた消費生活相談における高齢者の相談件数は近年高止まりの傾向にあり（表1）、平均既支払額も80歳以上が100万円超（表2）と他の年代に比べ非常に高く、深刻な状況にあります。

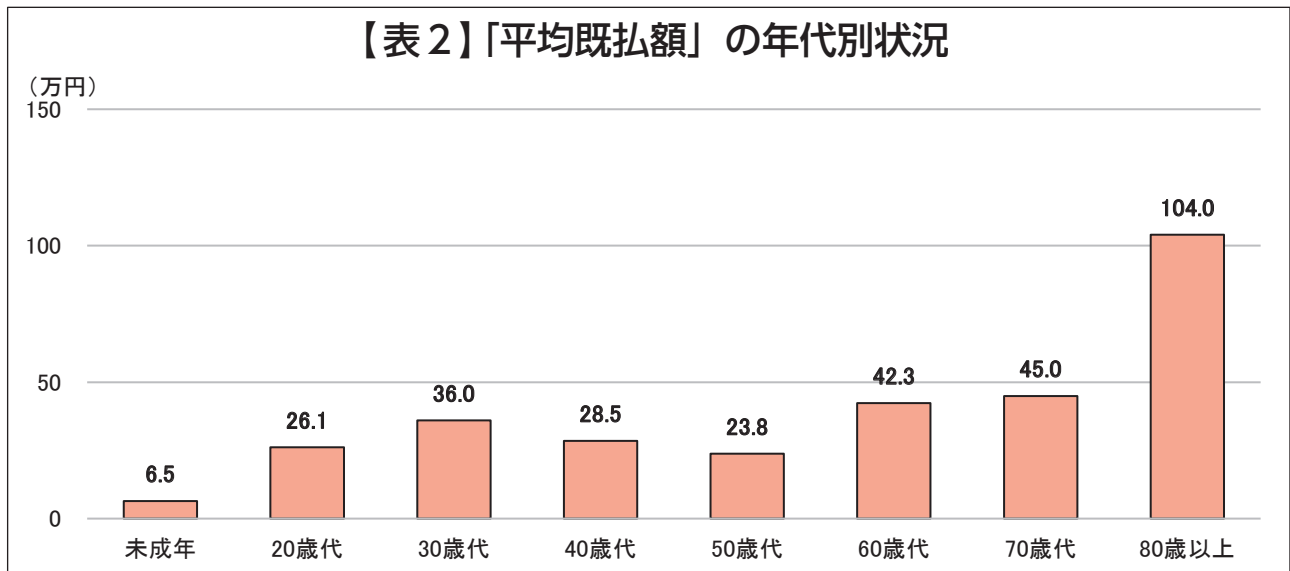
高齢者等は日中家にいることが多く、悪質な訪問販売や電話勧誘販売などに遭いやすい状況にあるとともに、被害に遭っていることを認識していない、自分が悪いと思って相談しない、一人暮らしで相談する人がいないなど、被害が表面化しにくい傾向があります。特に80歳以上では、家族や第三者からの相談が約4割を占めています（表3）。

高齢者等の消費者トラブルを防ぐには、本人が意識を高めていただくだけでなく、周りの方々が日頃から高齢者等の様子を気にかけて、見守っていただくことが大切です。

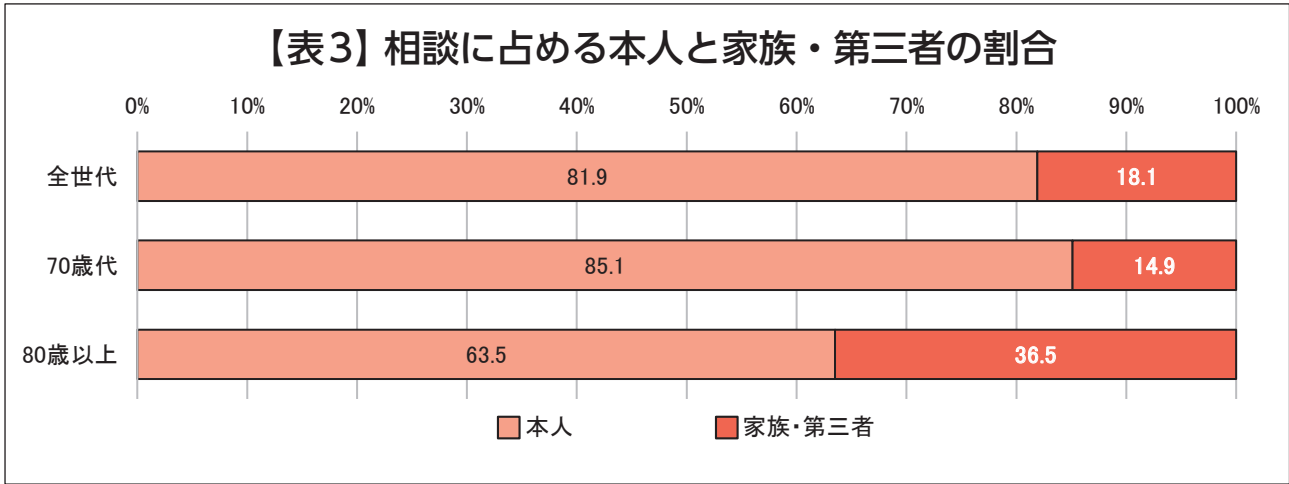
【表1】年代別相談件数の推移



【表2】「平均既払額」の年代別状況



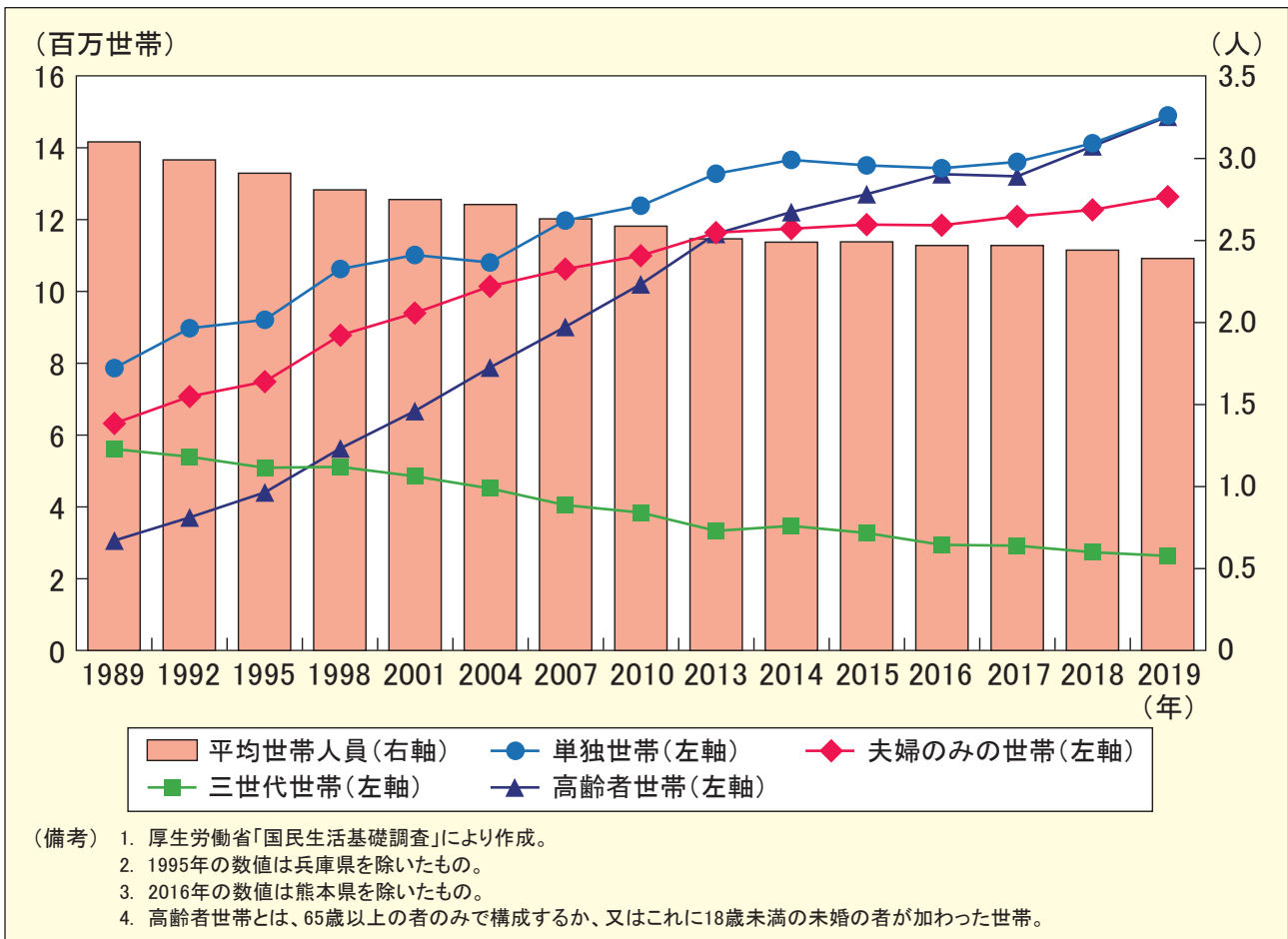
【表3】相談に占める本人と家族・第三者の割合



〈参考〉世帯数及び平均世帯人員の推移

現在の日本では出生率の低下により少子化が進行し、総人口は減少局面を迎えています。他方で、平均寿命の延伸に伴って高齢者人口は増加しており、超高齢社会を迎えています。

晩婚化や未婚化の進行、核家族化等に伴い、世帯の少人数化が進み、平均世帯人員は縮小を続けています。また、世帯構造をみると、単独世帯、夫婦のみの世帯が増加している傾向にあります。一方、世帯類型でみると、65歳以上のみ又はこれに18歳未満の未婚の者が加わった高齢者世帯はここ30年で大きく増加し、2019年には1,500万世帯に迫る状況となっています。



出典：消費者庁「令和3年度版消費者白書」

トラブル事例1 点検商法 ～屋根工事、浄水器、布団など～

- ・無料点検といって突然訪問し、「このままでは危険だ」などと不安をあおります。
- ・家族に相談せず、その場で契約を急がせます。
- ・勝手に作業をして、法外な料金を請求することもあります。



- ◆ 契約や購入を迫られても、不要ならきっぱりと断りましょう！
- ◆ 慌ててその場で判断せず、家族や周りの人に相談しましょう！
- ◆ 契約前に勝手に作業され、料金を請求された場合は、契約の取消が主張できます。
- ◆ 訪問販売の場合、お金を支払ってしまってもクーリング・オフできます。クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘に問題のある場合は解約できる場合もあります。

トラブル事例2 訪問購入 ～貴金属、着物など～

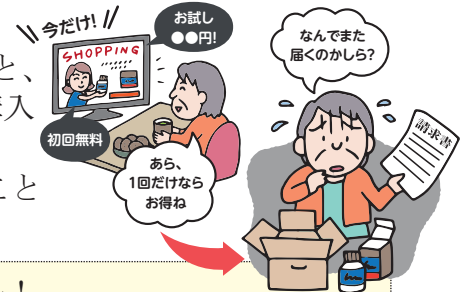
- ・「不要品を買い取ります」などと電話で勧誘し、買取りを依頼すると、家に上がり込み、本来の目的である「貴金属」の買取りを強く迫って実際の価値より安価で買い取ってしまいます。



- ◆ 買取りの依頼は慎重に。必要がなければきっぱり断りましょう！
業者が来訪する際には、一人で対応せず、家族などに同席してもらいましょう。買取り業者は契約時に法律的に有効な契約書等を交付する義務があります。書面を交付しない業者との契約はしないようにしましょう。
- ◆ クーリング・オフが可能です。クーリング・オフ期間内は商品の引き渡しを拒否することができます。

トラブル事例3 定期購入 ～健康食品、化粧品など～

- ・お試し価格につられ、1回のつもりで健康食品を購入すると、翌月にも商品が届き、複数回購入しなければならない定期購入だったことに気がつきます。
- ・「定期購入が条件である」ことや、「解約・返品できない」ことなどをわかりやすく表示していないケースもあります。



- ◆ 通信販売には、クーリング・オフ制度の適用がありません！
ただし、商品が届いた日を含めて8日間は消費者が送料を負担して返品することができます。（販売業者が返品特約を定めている場合は、それに従うことになります。）
- ◆ 申込の際は、定期購入が条件となっていないか、解約・返品はできるかどうかなど、契約内容や解約条件を十分確認しましょう！

クーリング・オフによる契約解除方法

クーリング・オフ制度とは、訪問販売など、消費者にとって不意打ちとなる取引や、マルチ商法や内職商法などのトラブルが生じやすい特定の取引について、いったん契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度です（書面を発信したときに効力が発生します）。

クーリング・オフをすると、支払った金額は全額返還されます。また、商品等の引取りに係る費用も事業者の負担となります。すでに工事が行われていても、事業者の負担で元に戻してもらえます。

詳しくは「消費者ホットライン188（いやや!）」にご相談ください。

トラブル事例4 インターネットの偽セキュリティ警告

- ・インターネット使用中のパソコン画面に「ウイルスに感染した」というニセの警告を表示し、サポートセンターに電話するよう仕向けます。
- ・連絡すると、遠隔操作によるサポート作業を誘導され、サポート契約やセキュリティソフトの購入を促されるおそれがあります。



- ◆ 警告メッセージが表示された場合は、慌てて連絡をしないようにしましょう。
- ◆ 不安に思ったり、契約トラブルにあった場合は、お早めに消費生活相談窓口へご相談ください。
- ◆ 警告画面が消えない場合の対処方法や不要なソフトの削除方法は、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）のWEBページを参照してください。

トラブル事例5 還付金詐欺 ～ATMで「還付金」は受け取れません～

- ・犯人は、自宅の固定電話に役所職員をかたって電話をかけてきます。
- ・「還付金を振り込みますので、“お振込み”の画面をタッチします…」などと言って、ATMの操作を指示します。
- ・その結果、他人の口座に振り込みをさせ、現金をだまし取ります。



- ◆ 自宅の電話を常に「留守番電話設定」にして、犯人と話さない対策をしましょう。
- ◆ 「迷惑電話防止機能付き電話機」(*)が効果的です。
※ ナンバーディスプレイや通話録音機能等の付いた電話機
- ◆ 電話に出てしまったら「確認する」と言って、すぐに電話を切り、一人で判断せずに家族や警察などに相談しましょう。

トラブル事例6 メールやハガキなどの架空請求

- ・メールやハガキなどで、身に覚えのない有料サイトの利用料金などを請求されます。
- ・公的機関や大手通販サイトと似たような名称をかたり、「最終通告」、「裁判」というような言葉で不安をあおって、連絡するよう誘導します。



- ◆ 身に覚えのない請求は無視! 応じる必要はありません!
- ◆ 記載されている電話番号に連絡したり、URLにアクセスしたりしないようにしましょう!

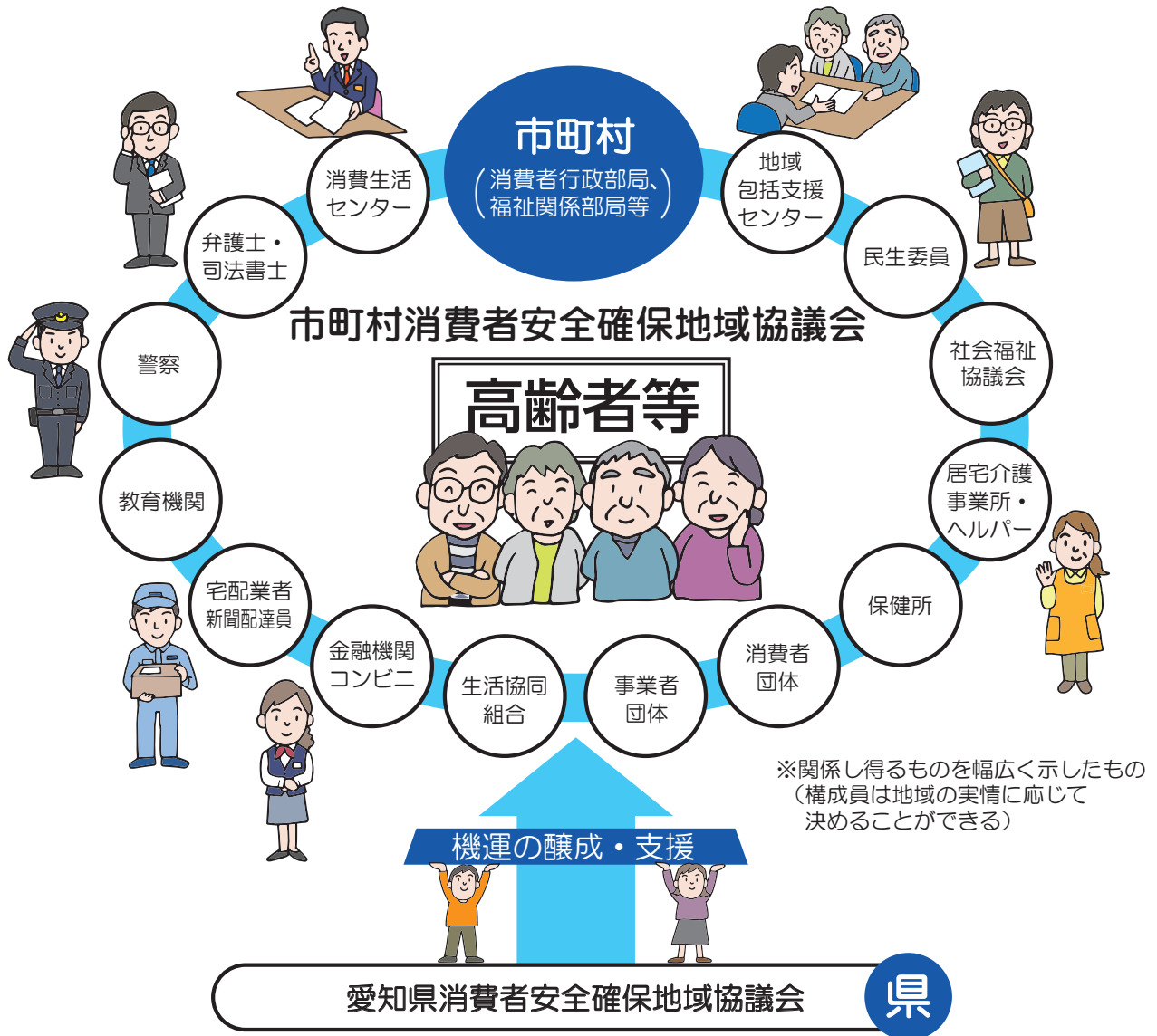
クーリング・オフができる取引例	期間
訪問販売(キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む)、電話勧誘販売、訪問購入 特定継続的役務提供(エステティックサロン、一定の美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、 パソコン教室、結婚相手紹介サービス)	8日間
連鎖販売取引(マルチ商法等) 業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法等)	20日間
注意!! クーリング・オフができない取引例	
<ul style="list-style-type: none"> ■ 消費者自らが店舗に出かけて品物を購入した場合など、不意打ち性のない取引 ■ 3千円に満たない現金での買い物、化粧品・健康食品など、消耗品の消耗した部分 ■ 自動車・自動車リース、葬儀サービス など 	

第2章 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)

消費者庁は、高齢者等の消費者被害の深刻化を受けて、消費者安全法を2014年6月に改正(2016年4月施行)し、地域の見守りネットワークの構築など、消費者安全の確保に向けた法整備を行いました。

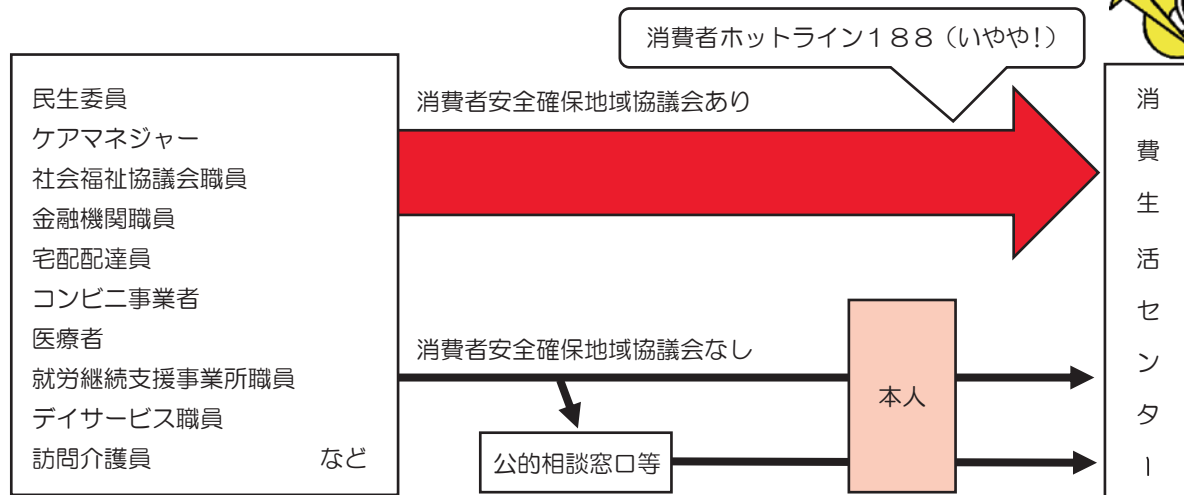
「消費者安全確保地域協議会」は改正消費者安全法により新たに設けられた制度です。地方公共団体の関係機関により構成され、消費生活上特に配慮を要する消費者(高齢者、障害者等)の見守りなど必要な取組を行うための情報交換・協議を行います。

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)のイメージ



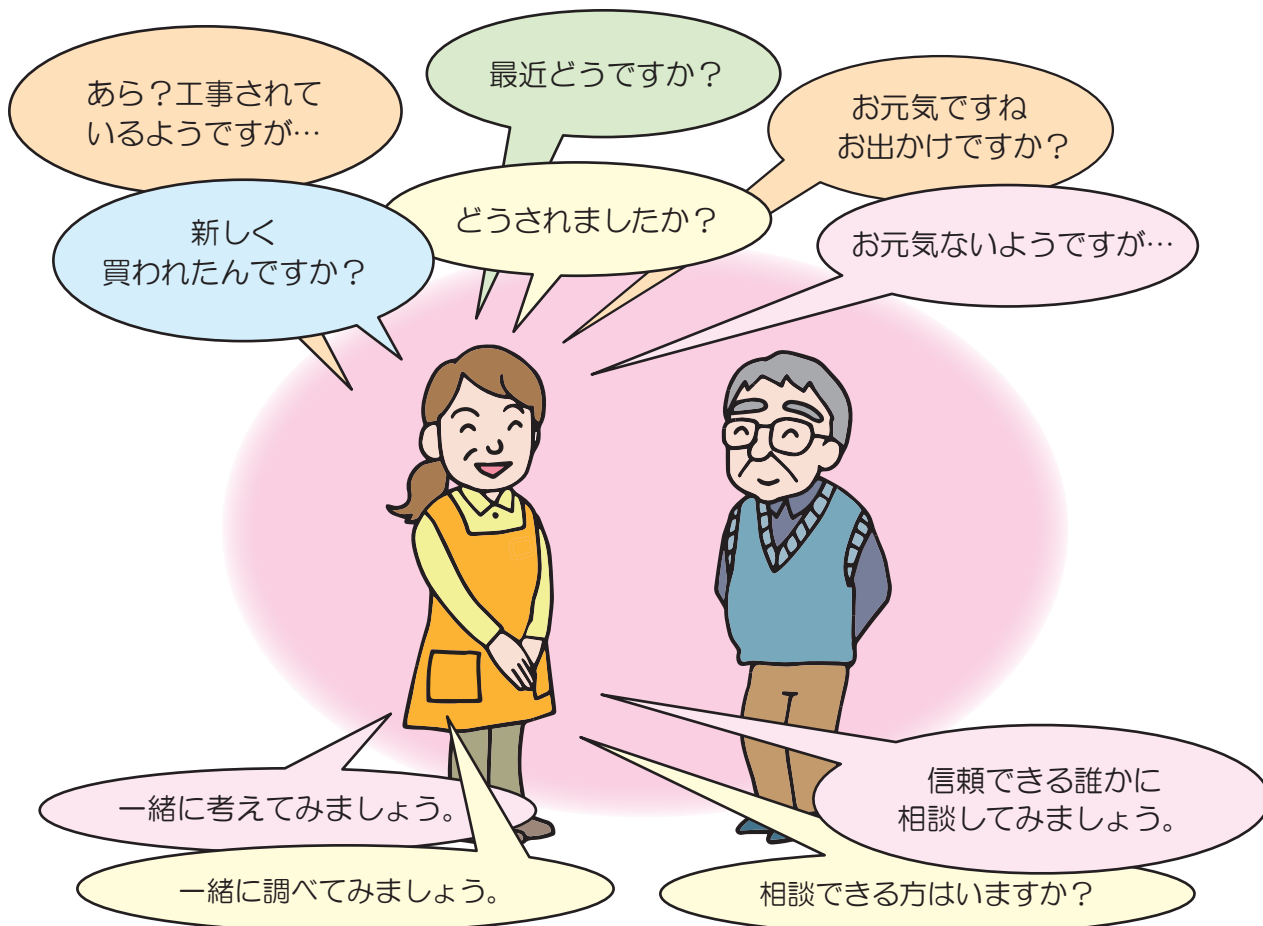
見守りの対象となる判断力の低下した高齢者等は、消費生活センター等における相談処理が終了した後も、継続的な見守りが必要となるケースも多くあります。例えば、既存の福祉部局等のネットワークを「消費者安全確保地域協議会」と位置づけることにより、個人情報の特例規定が適用できるようになり、ネットワークにおける見守りの実効性が高まります。厚生労働省も、高齢者等の消費者被害の防止のため、各自治体の消費者行政部局と福祉部局との連携の促進を求めています。

事実上の会議体を
設置すればOK!



地方公共団体等は、見守り活動のために有用な情報であっても、法令に基づく場合等の例外事由に該当しない限り、本人の同意を得ずに個人情報を提供することができません。消費者安全法では、消費者安全確保地域協議会について、個人情報保護法の例外規定を適用して、「たとえ本人同意が得られない場合」であっても、必要な関係者間で個人情報を共有して対応に当たることができると規定しています。

ただし、例えば担当者会議の参加者のみで共有し、全体会では取り扱わないなどといった、必要最小限度に限定する工夫が必要です。



参考資料：消費者庁「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」（2020年2月）
消費者庁「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」（2019年4月）

第3章 県内市町村における設置・取組状況と最近の設置事例

設置状況 (2018年度～2019年度設置自治体)

〔共通事項〕 人口：総務省「住民基本台帳に基づく人口、人口動態及び世帯数」（令和2年1月1日現在）
 組織名：2021年4月1日現在
新規：消費者行政部局が主導して新規に立上げ
既存：既存のネットワークを「消費者安全確保地域協議会」として位置付け

名古屋市

新規：名古屋市消費者安全確保連絡会議

人口	2,301,639人	事務局	スポーツ市民局 市民生活部
設置年月日	2019年12月4日	消費者行政担当課	消費生活課

豊橋市

既存：豊橋市地域包括支援センター運営協議会

人口	377,429人	事務局	福祉部 長寿介護課
設置年月日	2018年4月1日	消費者行政担当課	市民協創部 安全生活課

一宮市

既存：一宮市高齢者虐待防止ネットワーク委員会

人口	385,228人	事務局	福祉部 高年福祉課
設置年月日	2018年6月1日	消費者行政担当課	活力創造部 商工観光課

瀬戸市

新規：瀬戸市消費者安全確保地域協議会

人口	129,527人	事務局	市民生活部 生活安全課
設置年月日	2019年4月1日	消費者行政担当課	

豊川市

既存：豊川市高齢者地域見守りネットワーク事業

人口	186,802人	事務局	福祉部 介護高齢課
設置年月日	2018年4月1日	消費者行政担当課	産業環境部 商工観光課

豊田市

既存：豊田市地域密着型包括支援ネットワーク会議

人口	425,145人	事務局	福祉部 福祉総合相談課
設置年月日	2019年11月6日	消費者行政担当課	産業部 商工振興室 商業観光課

安城市

既存：安城市消費者安全確保地域協議会

人口	190,228人	事務局	福祉部 高齢福祉課
設置年月日	2019年4月10日	消費者行政担当課	産業環境部 商工課

西尾市

既存：西尾市生活支援体制整備事業

人口	172,350人	事務局	健康福祉部 長寿課
設置年月日	2018年4月1日	消費者行政担当課	産業部 商工振興課

蒲郡市

既存：地域包括ケア推進協議会 居場所・生活支援体制整備部会

人口	80,239人	事務局	市民福祉部 長寿課
設置年月日	2018年6月1日	消費者行政担当課	産業振興部 観光商工課

江南市

既存：江南市権利擁護連絡会議

人口	100,615人	事務局	健康福祉部 高齢者生きがい課
設置年月日	2018年4月1日	消費者行政担当課	企画部 市民サービス課

高浜市

既存：高浜市権利擁護支援システム推進委員会

人口	49,155人	事務局	福祉部 福祉まるごと相談グループ
設置年月日	2019年12月1日	消費者行政担当課	市民部 経済環境グループ

田原市

既存：田原市包括ケア推進協議会

人口	61,860人	事務局	健康福祉部 高齢福祉課
設置年月日	2018年4月1日	消費者行政担当課	産業振興部 商工観光課

取組概要

消費者安全確保地域協議会を設置している県内市町村においては、主に以下の取組を実施し、構成員と連携して高齢者等消費者被害の見守りを行っています。

- ・ 会議を年1～3回開催・参加し、消費生活センターのPRや消費生活相談の概要・事例を報告するなど、消費者被害防止等に関する課題・意識の共有。
- ・ 出前講座等の開催（受講者募集にあたって構成員が協力。あるいは構成員を対象に開催）。
- ・ 構成員の取組における消費者被害防止の啓発や消費者教育への協力要請。
- ・ 消費者被害防止啓発チラシ・グッズの作成・配布（周知にあたっては構成員も協力）。
- ・ 急増している消費者トラブルに関する注意喚起を構成員に情報提供。

トラブル未然防止・相談解決事例

- ・ 地域包括支援センターから、SNSで知り合った女性に1,500万円以上を送金し、さらに自宅を売却して送金しようとしていた高齢者（80代男性）について相談がありました。消費生活センターが実施している法律相談・助言を受け、本人は詐欺に遭ったことを理解しました。このことを消費生活センターから地域包括支援センターへ報告し、今後の継続的な見守りを依頼しました。
- ・ 地域包括支援センターから、10年前から訪問販売で合計200万円分の布団を購入していた高齢者（80代女性）について相談があったところ、今後の対処について、消費生活相談員から助言しました。
- ・ 通所施設職員から、「利用者宅にて訪問購入の不招請勧誘に来た男性に対応し、訪問不要と伝えたが利用者に強引にチラシを渡していった」との情報提供がありました。訪問購入にはクーリング・オフが適用されることを含め、必要に応じて消費生活センターに相談するように助言しました。
- ・ 消費生活センターに、「高齢の母親が、通販を薦められるがままに契約し、物があふれてしまっている」との相談が寄せられました。相談者の母親の判断能力が十分でないことを考慮して、地域包括支援センターに今後の見守りを依頼しました。
- ・ 社会福祉協議会職員が認知症の独居高齢者（80代女性）宅を訪問したところ、訪問販売業者と不要な商品の売買契約を複数回行っていたことを知り、消費生活センターへ本人を連れて相談に訪れました。消費生活相談員によるあっせんの結果、無事全て解約することができました。
- ・ 消費生活センターに相談に来た独居高齢者に著しい判断能力の低下がみられたので、当人の地域を所管する地域包括支援センターに日々の見守り活動を依頼しました。
- ・ 地域包括支援センターの訪問先の高齢者が高額な水晶玉を訪問販売で契約していたことを不審に思った職員が、消費生活センターに相談するよう助言しました。その後、地域包括支援センターと連携して、クーリング・オフすることができました。
- ・ 地域包括支援センターの職員が、生活保護を受給する認知症の高齢者（90代女性）が光熱費・固定電話代・弁当代を滞納していることに気付きました。本人に聞き取ると、日用品が無料でもらえる会場に通い、高額な健康食品を複数件契約していることが判明しました。消費生活センターへつなぎ、消費生活センターのあっせんにより、無条件解約又は減額となりました。また、地域包括支援センター職員及びケースワーカーと連携し、社会福祉協議会の小口融資、日常生活支援自立制度を活用して生活の見直しができたほか、今後の見守り方法について情報共有しました。
- ・ 消費者被害情報をいち早く関係機関と情報共有するため、在宅医療・介護システムを活用し、被害の拡大を未然に防いでいます。また、消費生活相談員と連携することで、地域包括支援センターや権利擁護支援センターの福祉支援につながり、心配な高齢者等の見守りの目を増やすことができました。

最近の設置事例（2020年度設置自治体）

かすがい
春日井市

既存：春日井市地域見守り連絡会議

人口	311,338人	事務局	健康福祉部 地域福祉課
設置年月日	2020年10月8日	消費者行政担当課	市民生活部 市民活動推進課

〈協議会の概要〉

福祉部局が運営している既存の会議を消費者安全確保地域協議会として位置付けることにより設置しました。設置に際しては、福祉部局からの要請に基づき、会議構成員の反応を慎重に確かめつつ動くこととし、年2回の会議にオブザーバーとして出席して、消費生活情報を提供するところから始めました。調整を重ねたため時間は要したものの、大きな問題や反対意見もなく設置に至りました。

年2回程度の会議において、最近の消費生活相談の事例及び傾向等を報告し、構成員間で消費者トラブルに関する課題・認識を共有しています。また、消費者啓発パンフレットや消費生活センターPRグッズの配布も行っています。

いわくら
岩倉市

既存：消費者安全確保地域協議会

人口	48,092人	事務局	健康福祉部 福祉課、長寿介護課
設置年月日	2021年2月19日	消費者行政担当課	建設部 商工農政課

〈協議会の概要〉

消費者安全確保地域協議会は既存の福祉のネットワーク等に消費生活センターや消費者団体等の関係者を追加することで構築することができるので、既存の会議を法定協議会として位置付けました。

年2回程度の会議を予定しており、消費生活センターの周知を図るとともに、最近の消費生活相談の状況や事例を報告し、構成員同士で消費者被害等に関する課題・意識の共有を図っていきます。

とよあけ
豊明市

既存：豊明市地域包括ケア連絡協議会

人口	69,009人	事務局	健康福祉部 健康長寿課
設置年月日	2020年12月21日	消費者行政担当課	経済建設部 産業支援課

〈協議会の概要〉

豊明市地域包括ケア連絡協議会の運営規則を一部改正し、当該協議会は消費者安全確保地域協議会を兼ねるかたちで設置に至りました。法定協議会として位置付けたことによって、地域包括支援センター等が保有する個人情報や消費者行政部局と共有することが法的に担保されることとなりました。

消費生活センターの周知を図るとともに、協議会を円滑に運用できるよう、必要に応じて消費者行政担当職員や消費生活相談員がケアマネジャーの出席する個別会議等へ出席し、消費生活相談の事例や傾向を報告、及び、ケアマネジャーからの現場における課題など情報共有を図っています。

【コラム】地域の見守りはなぜ必要なのか？

愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体
連絡会議（愛知県消費者安全確保地域協議会）座長 久須本かおり 氏
（愛知大学 大学院法務研究科 教授）



ある 60 代後半の男性からこのようなお話を聞きました。

「自宅に電話がかかってきて、Aという商品を勧められた。初めは断るつもりだったが、相手のセールスマンが話し上手で、30分ぐらい話をしてしまった。長時間にわたって電話の相手をしてもらったのに、いまさら買わないとはいいにくくて、結局買うとってしまった。消費者問題に関心を持ち、勉強もしていたので、クーリング・オフができることは知っていたが、自分にも落ち度はあるし、消費者被害はこうやって遭うのだということを経験させてもらったと考え、クーリング・オフはしなかった。」

このお話の中に、高齢者の消費者被害の特徴が表れているように思います。

まず、話し上手のセールスマンと楽しく会話してしまい、断りにくくなって契約してしまう点。高齢者を狙う悪質業者は、話術が巧みで、親身になって話を聞いているような印象を与えるのが上手です。また、一般に高齢者は「お金」「健康」「孤独」に大きな不安を持っているといわれていますが、悪質業者はこれらの不安を巧みにあおり、親切にして信用させ、契約へと導きます。お話の男性のように、悪質商法について知識や情報がある方でも契約を断れないぐらいですから、知識を持たない方や、判断能力の低下した方は、セールスマンをいい人だと信じ込み、だまされていることにすら気がつかないで契約をしてしまうことも多いのです。

次に、自分が悪いと考え、被害を訴えない点。高齢者の被害者には、被害に遭ったことを恥ずかしく思ったり、だまされた自分が悪いと自分を責めたりして、家族に内緒にしたり、被害を訴えない人が少なくありません。だまされた自分が悪いから仕方がないという自己責任の考え方は、ある意味で立派ですが、悪質業者は被害に遭ってもそれを訴えない高齢者が多いことにつけこんでいるのですから、被害を訴えないことは高齢者が悪質業者のターゲットとなることを助長することに他ならないのです。

高齢者の消費者被害を防ぐためには、高齢者自身が悪質商法に関する知識を身につけ、注意をすることも大切ですが、同時に、家族や周囲の人たちの見守りが大きな力を発揮します。もっとも、核家族化が進んだことにより、一人暮らし、あるいは高齢者だけで生活する高齢者世帯が増えており、日常的に家族による見守りを期待できないケースが少なくありません。また、ウィズコロナの時代では、遠方に住む家族が高齢者のもとを頻りに訪れることも難しくなっています。そこで、高齢者と日常的に接している地域の人たちが、それぞれできる範囲で高齢者を見守り、その生活の変化に気づくことで、消費者被害を未然に防いだり、被害の回復を迅速に図ったりすることの重要性が一層高まっています。

わが国では、2005年に、来るべき高齢化社会に備えて「高齢社会対策基本法」が制定され、様々な施策が推進されています。こうした流れの中で、愛知県内においても、福祉部局等が中心となって高齢者の見守り体制を構築している市町村は少なくないと思います。既存の見守り体制を持っている市町村にとっては、「消費者安全確保地域協議会」という新体制を構築することに積極的意義が見いだせないかもしれません。しかし、従来の体制では、見守り活動を通じて得られた個々の高齢者の消費者被害の情報を、本人の同意を得ないで他の関係機関に提供することができませんでした。上述した高齢者被害の特徴からして、高齢者自らが被害を訴えないと救済が得られない従来の体制では、実効性のある被害回復を図ることができなかったのです。この点、「消費者安全確保地域協議会」は、高齢者を見守る人たちの間の「ヨコの連携」を可能にし、それぞれの見守り活動から上がってきた消費者被害の情報を本人の同意を得ないで共有することを可能にすることで、効果的かつ迅速な救済を可能にするものです。また、ヨコの連携によって見守りを担う主体が増えれば、見守りの目が広がり、より多くの高齢者が救済の対象となります。

人は誰もが老い、やがては高齢者となります。高齢者の消費者被害はすべての市民の問題であり、これを防ぐための体制の構築はすべての市民に恩恵をもたらします。市町村がヨコの連携の「ハブ」となり、一刻も早く「消費者安全確保地域協議会」を立ち上げるべきでしょう。

石川県の
能登町

庁内横断的な見守り体制「ひまわりネットワーク」

既存

名称	能登町消費者被害防止ネットワーク		
人口	16,972人	事務局	健康福祉課
設置年月日	2017年4月1日	消費者行政担当課	住民課

経緯

2006年に健康福祉課が認知症高齢者の見守り等を目的に立ち上げた能登町高齢者見守り応援隊「ひまわりネットワーク」には、設置当初から消費者被害の防止も事業目的の一つとして盛り込まれていました。

消費者庁や石川県からの「消費者安全確保地域協議会」設置の呼び掛けに対し、同ネットワークの趣旨と事業目的が合致するため、要綱や会議録等の整備を行った上で、「能登町消費者被害防止ネットワーク」（能登町消費者安全確保地域協議会）を兼ねる組織として改編しました。

活動概要

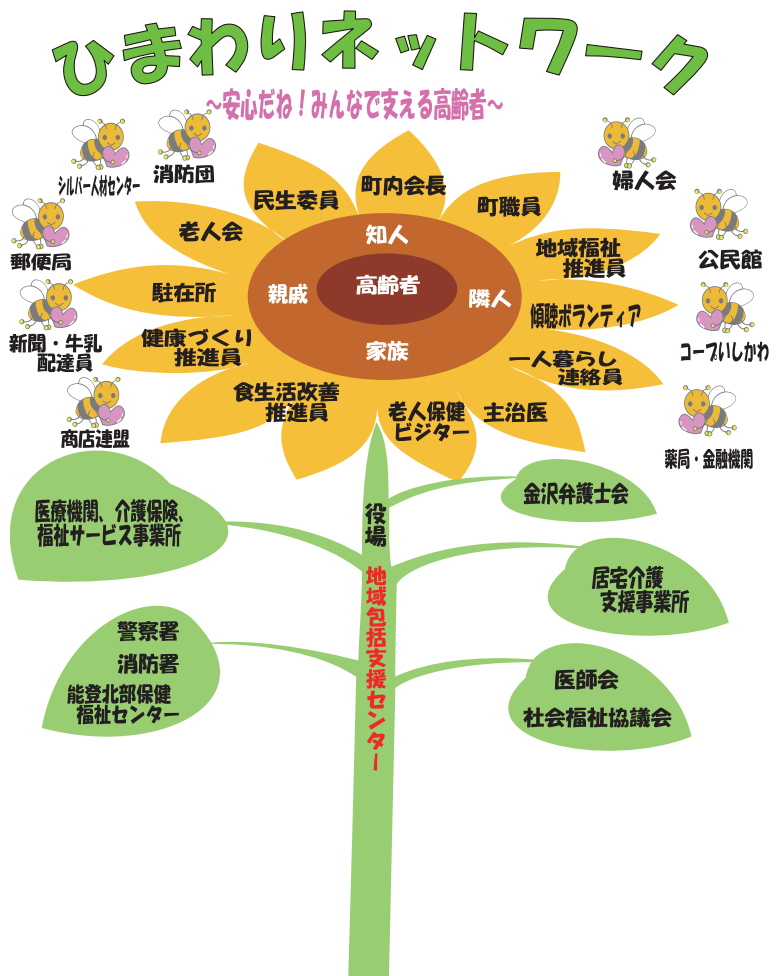
(1) ひまわりチーム（協議会）

高齢者の生活を見守り、困ったことがあれば協力して支援を行います。会議を年1回開催し、情報交換や最近増加している消費生活相談のお知らせなどを行います。会議では、「こんな場合はどうしたらいいか」検討をしています。

(2) みつばちチーム

会議には参加していませんが、自分たちの日頃の仕事を通じて気になる高齢者がいれば、適宜住民課、地域包括支援センターや「ひまわりチーム」構成員に連絡します。「ひまわりチーム」や地域包括支援センターは、「みつばちチーム」から連絡が入り次第、対象者宅に出向き、水際で被害を防止するなどの成果が出ています。

能登町高齢者見守り応援隊



構成員（左図参照）

(1) ひまわりチーム（協議会）

役場、地域包括支援センター、社会福祉協議会、警察署、消防署、医師会、医療機関、介護保険・福祉サービス事業所、居宅介護支援事業所、保健福祉センター、金沢弁護士会、民生委員、町内会長、町職員、老人会、駐在所、主治医、一人暮らし連絡員、健康づくり推進員、食生活改善推進員、老人保健ビジター、地域福祉推進員、傾聴ボランティア

(2) みつばちチーム

消防団、公民館、婦人会、郵便局、薬局、金融機関、牛乳配達・新聞配達員、コープいしかわ、シルバー人材センター、商店連盟 ほか

工夫ポイント・効果など

- ・地域の見守りは、対象者も取組内容も一緒であることから、新たな協議会を立ち上げて担い手の負担が増すことを避けました。高齢者を見守りの一つと捉えて、現ネットワークの体制を整え、ひまわりネットワークと消費者被害防止ネットワークの2つの看板を掲げることにしました。
- ・「みつばちチーム」（ひまわりネットワーク構成員以外の団体）に対しては、依頼文書の送付だけでは事業内容を理解してもらいにくいと、訪問して説明を行いました。高齢者の気になる様子を発見してもどこに連絡していいのかわからなかった団体もあったようで、連絡先を周知するだけでも緩やかな見守り効果があると思います。
- ・ケアマネジャーや介護職員が得た消費者被害の情報等は地域包括支援センターに集まります。消費生活相談員には、地域包括支援センター職員から、訪問先で見つけたDMや商品などについて情報提供があります。これから流行する恐れがあったり、既に流行していたりすることがあるため、相互に情報交換しています。各団体が得た情報を活かして消費者被害の未然防止を図るために、各団体間での連絡を密に取ることが大切だと考えています。

個人情報の取扱い

現在は、ネットワークの“茎”の部分に当たる地域包括支援センター職員と消費者相談担当間でのみ、個人情報を用いた情報共有をしています。

トラブル解決・未然防止事例

- ・「ひまわりチーム」から情報を得た地域包括支援センターの職員が、一人暮らし高齢者宅を訪問した際に、代引きのサプリメントを発見しました。本人は認知機能が低下してきており、以前送り付け被害に遭ったことがあるということで、対処する方法がないか消費生活相談員に相談・連絡をしました。消費生活相談員のアドバイスをもらい、お金を管理している親族の方へ届くように手配するよう助言したところ、その後は親族が対処することになり、送り付けられることもなく、被害の拡大を防止できました。

名称	佐渡市地域見守り事業関係団体連絡会議		
人口	54,157人	事務局	市民生活課
設置年月日	2016年11月16日	消費者行政担当課	(消費生活センター)

経緯

佐渡市では、市の高齢福祉課が中心となり、行政・事業者・関係機関が連携して、横断的な高齢者の見守り等を行う「佐渡市見守り事業関係団体連絡会議」が2015年度に発足し、消費生活センターは、発足当初から構成員として参加していました。

そして、2016年4月に改正された消費者安全法により、各地方公共団体で「消費者安全確保地域協議会」を設置することが可能となったことから、2016年11月に開催された当該連絡会議の中で、この「佐渡市見守り事業関係団体連絡会議」が今後、法定協議会である「消費者安全確保地域協議会」の機能を兼ねたものとして継続していく旨を構成員に説明し、了解を得ました。

活動概要

全体会議の開催

各機関の現状説明と意見交換を行う全体会議を年1回開催しています。

消費者トラブルに係る情報提供

市民から消費生活センターに寄せられた詐欺等の相談のうち、悪質なものと複数発生したものについて、消費生活センターが「消費者トラブル情報」を作成し、FAXで協議会構成員に情報提供しています。

「見守りカレンダー」の配布

消費生活センターでは、構成員である警察と合同で「見守りカレンダー」を作成しています。騙されないための十箇条を記載したカレンダーで、市内全世帯と協議会構成員等に配布し、地域での見守りを啓発しています。

「緩やかな見守り」の実施

特に、民間事業者の過度な負担にならないよう、「見守ろう、つなげよう、相談しよう」という「緩やかな見守り」をお願いしています。宅配便や牛乳等の配達時の安否確認や声掛け、金融機関窓口での注意喚起など、消費者に寄り添いながら、必要に応じて消費生活センターや地域包括支援センターへの相談を勧めてもらっています。



構成員

庁内関係	子ども若者相談センター、社会福祉課、市民生活課健康推進室、高齢福祉課、消費生活センター など
市関係機関	地域包括支援センター、民生委員、消防 など
関係団体、事業者等	民間居宅介護支援事業所、郵便局、生活協同組合、金融機関、農業協同組合、漁業協同組合連合会、警察、弁護士、コンビニ運営会社、警備会社、宅配事業者、消費生活サポーター など

工夫ポイント・効果など

- ・福祉部局の想定していた「見守り」は、高齢者の健康や生命の危険についてのものであるという認識が強かったので、消費者被害による精神的苦痛や金銭トラブルでも生活が脅かされるおそれがあるということも理解してもらうよう努めました。既に地域包括支援センターでは、高齢者虐待防止法や介護保険法に基づく消費者被害に関わる支援も実施されており、一定程度の理解はされていたので、説明は行いやすかったといえます。同時に、法定化し、「消費者安全法に基づく会議でもあること」を明確に位置付けたことにより、今までの「高齢者の健康や生命の危険を抑止するための会議」という認識だけでなく、「消費者問題に関連する見守りも行う会議である」という意識をより強く持つことができ、構成員の消費者被害解決への意識が向上しました。
- ・発足当初は構成員から「何をしたいかわからない」、「専門家ではないので解決を求められても負担」という意見がありましたが、日常業務で気になったことを関係部署へ伝えることをお願いしており、年数が経つごとに構成員の見守りに対する意識は高くなってきていると感じます。
- ・消費生活相談員1名体制ということもあって、アウトリーチは行えないため、ケアマネジャー等を介して協働で相談解決を行っています。
- ・啓発物作成には、国の「地方消費者行政強化交付金」を活用しています。

個人情報の取扱い

個人情報の取扱いは、必要な関係機関のみで行っています。構成員は、通常業務の中で消費者被害が疑われるような事案があった場合、本人や家族に対して消費生活センターへの相談を勧めると同時に、消費生活センターへ情報提供を行います。

また、高齢者や障がい者から消費生活センターへ消費生活に関する相談があり、福祉関係の支援が必要と思われるような事案については、関係機関に連絡を取り、情報提供を行っています。

トラブル解決・未然防止事例

- ・一人暮らしの高齢者から「光ファイバー回線の加入電話があり、料金が安くなると言われたので申し込んだ。その後で必要ないと気づき、解約したいのだがどうしたらよいか」と相談を受けた民生委員から、消費生活センターに連絡がありました。高齢者宅へ届いた契約書類を民生委員が消費生活センターに持参したので、内容を確認し、高齢者の親族に解約手続方法についてアドバイスしたところ、解約することができました。

名称	小松島市消費者安全確保地域協議会		
人口	37,507人	事務局	市民環境部 市民生活課
設置年月日	2018年7月24日	消費者行政担当課	(消費生活センター)

経緯

2010年に小松島市消費生活センターを開設し、2017年度からは小松島市民に加えて近隣の勝浦町、上勝町の町民に対しても広域連携で消費生活相談を行っています。また、2011年にボランティア組織『こまつしま』くらしの安全・安心サポーター」が設立されるなど、消費生活センター開設後早々からセンターとのつなぎ役を市民に担っていただいています。

各部局において、一人暮らしの高齢者の方の見守り等に関する協定を、新聞専売所や生協、郵便局等と締結するなど見守り活動に関する下地はありましたが、関係各課や事業者を含めた関係団体が一堂に会して情報共有する場はありませんでした。こうした状況を踏まえ、庁内での連携及び高齢者等の見守り活動に関係する団体が一体となって相互に情報共有を図りながら、高齢者等が消費者被害に遭わないように取り組んでいく必要があると考え、新規に協議会を設置することにしました。

活動概要

年2回程度、協議会を開催しています。協議会運営では、構成員で連携して対応した消費生活相談事例のフィードバックや県内で発生した消費者被害に関する事例の情報共有を構成員間で図り、それを基に消費生活センターへの連絡や高齢者等への声掛けに重点を置いた見守り活動をしています。

緊急の対応が必要な場合は、事務局から構成員に対して情報提供をします。

外出機会が少ない高齢者など、声が届きにくい高齢者等に向けても啓発を進めていくため、年4回、消費生活センターが広域連携で対応している1市2町の広報誌に消費生活センター情報「38-6880だより」を折り込み、全世帯へ配布しています。

消費生活相談が少なく、消費者被害に関する全ての情報が消費生活センターに一元化できている訳ではありません。今後の協議会の活動については、各構成員からの情報提供と事務局からの情報提供の双方向の連携に重点を置きたいと考えています。悪質商法や特殊詐欺等の種類ごとに、相談現場の生の声を集約し、どのように未然に消費者被害を防げたのか、どのように早期に被害を発見したのかなど、被害の未然・拡大防止のためのモデルケースを将来的に構築したいと考えています。構成員がケースに応じた見守り活動の取組みを効果的に行えるような「小松島モデル」を構築し、全国に広がるような協議会の活動を積極的に行きたいと考えており、これまでに市オリジナルの啓発マグネットシートのほか、「こまつしま版見守りフローシート」(*)を作成し、構成員に配布して活用をお願いしています。

※ 消費者被害が懸念される異変・兆候の発見、いわゆる「気づき」の部分から、センターへつないでいただく際の情報共有事項、その後の対応・見守り方針までを1枚のシートにまとめたもの。

名称	吉川市消費者安全確保地域協議会（吉川市要援護者見守りネットワーク事業）		
人口	73,050人	「地域協議会」事務局	産業振興部 商工課
設置年月日	2016年4月1日	「ネットワーク事業」事務局	こども福祉部 地域福祉課

経緯

2008年1月から、福祉部局が中心となり「吉川市要援護者見守りネットワーク事業」が開始されました。具体的には、高齢者や障がい者等の要援護者が安心して日常生活を営めるよう、協力事業者と関係機関が連携して見守り活動を行い、要援護者に何らかの異常があった場合は速やかに市に情報提供していただき、連絡を受けた市担当者が実態把握を行い対応することとしていました。

そのような中、認知症の方を含め高齢者等を中心に消費者トラブルが増加・悪質化・深刻化し、これらに対応する取組が必要となったため、2016年4月に、ネットワーク事業実施要綱に「消費者安全確保地域協議会の機能を兼ねる」と明文化することで、法定協議会の設置としました。また、「ネットワーク事業」の目的に「消費者被害」への取組を掲げ、福祉部局と消費者行政部局が連携・一体化して必要な対策を講じることで、無理なく継続できる協議会の運営を実施しています。

活動概要・構成員

福祉部局と消費者行政部局の見守り活動における役割分担（棲分け）について、事務的には二つの事務局を並存させるかたちでスタートし、以下のとおり整理しました。

事務局	役割	事務	構成員（2020年8月現在）
福祉部局 （地域福祉課） 「ネットワーク事業」 （2008年4月～）	<ul style="list-style-type: none"> 要援護者の早期発見・被害防止及び必要な対策 協力事業所との関係強化と拡大 	<ul style="list-style-type: none"> 担当者会議（年4回程度）で構成員の関係機関が情報を共有（対応が必要なときは随時、関係部局のみで情報を共有） 	<ul style="list-style-type: none"> 協力事業者92事業者（金融機関、交通機関、運送業、医療機関、新聞配達店、電気・水道業、宅配業、福祉事業所、コンビニエンスストアなど） 関係機関（「地域協議会」構成員）
消費者行政部局 （商工課） 「地域協議会」 （2016年4月～）	<ul style="list-style-type: none"> 「聞き取り・連携情報シート」等の作成・保管 対象者の相談対応 情報提供と啓発 	<ul style="list-style-type: none"> 啓発事業を担当（出前講座の実施、啓発冊子やステッカー等の啓発グッズの作成など） ※ 国の「地方消費者行政強化交付金」を活用 	地域福祉課、障がい福祉課、長寿支援課、危機管理課、商工課（消費生活センター）、その他市長が必要と認める公共機関及び団体等（民生委員・児童委員協議会、地域包括支援センター、警察、商工会など）

なお、ネットワーク事業では、協力事業者は日常業務の範囲内において、徘徊・虐待・閉じこもり・孤立・消費者被害のおそれがある高齢者・障がい者等の異変を早期に発見し、地域福祉課や商工課（消費生活センター）等へ通報するなど必要な対策を講じられるよう、手順を定めています。

市民の消費者トラブルに関する情報が一元的に集約！

〈通報の主な流れ〉



工夫ポイント・効果など

- ・協議会設置前は、個人情報の取扱いの観点から、必要な相談が消費生活センターにつながらず、消費者被害が拡大するという大きな問題点がありました。協議会設置後は、多様な主体が、相談窓口は消費生活センターであるという認識を強め、要援護者の消費者被害に対する意識が高まり、被害の早期発見・通報、協力して解決・継続的な見守り（再発防止）やその後の生活支援が円滑に行えるようになりました。
- ・特に、認知症や生活困窮の相談者のとき、「顔の見える関係」にある福祉部局の職員が消費生活センターに出向いてくれるようになり、相談者への適切な対応が可能となりました。

これまでの課題

消費者行政部局

- ・消費生活センターから出られない
- ・相談があるまで被害に気付かない
- ・相談後の日常生活を支援できない
- ・地域見守り者の育成をしたくても人材が不足している
- ・協議会を設置することでできることは増えるのだが、他部局の理解や協力が得づらい

福祉部局

- ・消費者被害であるのか判断に迷う
- ・気付きをつなげる先がわからない
- ・他部署や他機関の協力を得にくい
- ・ネットワーク事業を継続するうちに次第にマンネリ化しやすい
- ・消費者被害の未然防止の必要性は理解するが、協議会の事務局まで担うとなると負担が重い

連携で得られる効果

- 消費者本人に被害の自覚がないケースでも、見守り者が消費生活センターに通報するようになり、専門的なアドバイスを得ながら問題に対処できる
- 相談後も構成員が法に従って個人情報を共有し、多様な主体が生活支援できる
- 別々の団体で人材を取り合うことなく、既存の見守りネットワークで消費者被害を「新たな地域の課題」と認識すれば、意識向上・継続して効果的な啓発が図れる
- 事務局の分業（「ネットワーク事業」は福祉部局、「地域協議会」は消費者行政部局）で負担を軽減し、消費生活センターの担当課が事務局を担えば消費者被害の判断・対処がしやすく、他部局の団体にも啓発が可能となる

個人情報の取扱い

協議会の構成員に範囲を限定した上で、「消費者被害の早期発見・未然防止のため、本人の同意がない個人情報であっても共有することができる」としており、情報共有にあたっては、市独自の「聞き取り・連携情報シート」及び「聞き取り・連携台帳」を活用しています（「ネットワーク事業」の協力事業者には個人情報の提供をしない）。

構成員は、見守る対象者が消費者被害に遭いそうであると認識した場合は、（もしかして... という予兆の段階でも）消費生活センターに連絡することとしています。協議会内で個人情報を共有することで、日頃の見守りが可能な人物（家族・民生委員・地域包括・関係事業所等）の体制の強化を図り、被害を未然防止します。

年 月 吉川市消費者安全確保地域協議会 聞き取り・連携 台帳						協議会・連携業者へ連絡する				消費者安全確保地域協議会の構成員間で連携	
No.	受付日	記録者	相談種別	属性	対象者氏名 (カタカナ表記)	内容	認知 請求 あり	認知 請求 あり	相談 連携	通報先 (担当)	連携先 (担当)
1											
2											
3											

印刷 No. _____

吉川市消費者安全確保地域協議会

年 月 日 本紙のとおり報告します。

課 長	課 長 補 佐	係 長	係
-----	---------	-----	---

聞き取り・連携 情報シート

受付日: 年 月 日 () 時 分

委託者は「カタカナ」で記入 記録者: _____

通報者: _____ (事業所/機関名)

連絡先: _____ 特記事項: _____

対象者: _____ (歳) 男性・女性

連絡先: _____ 特記事項: _____

対象者は、消費生活センターへの連絡を了解済みですか。はい・いいえ
今後、対象者への連絡方法は、どのようにしますか。
() 通報者が相談者に消費生活センターへの連絡を促す。
() 消費生活センターから対象者へ連絡する。
() その他 ... 具体的に: _____

【連絡内容】

商品名 (契約名)	
購入 (契約) 時期	年 月 日 ()
金額	
支払方法	現金・クレジットカード・ローン・()
購入 (契約) したきっかけ	訪問販売・電話勧誘・通信販売・インターネット・きっかけ
特記事項	健康状態 (要介護など) ... 判断能力 (認知症など) ...

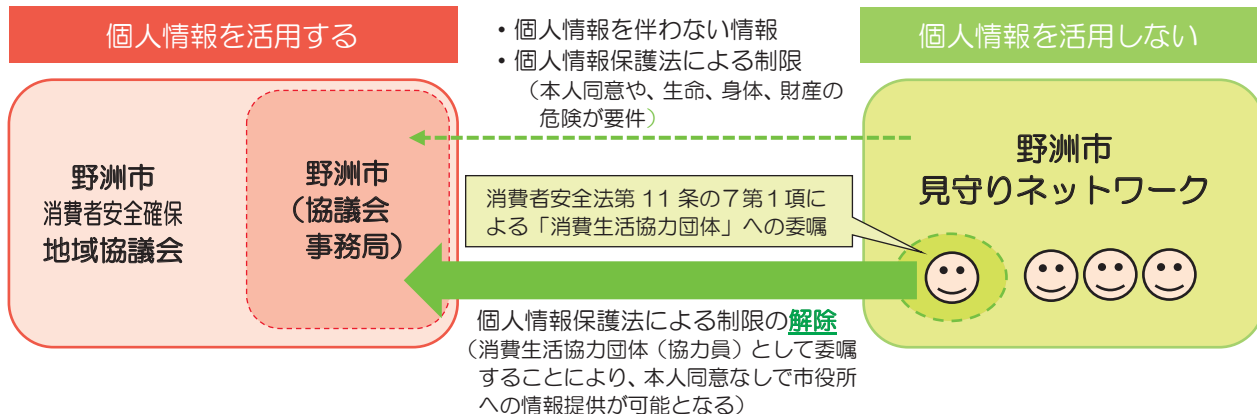
名称	野洲市消費者安全確保地域協議会		
人口	51,336人	事務局	市民部 市民生活相談課
設置年月日	2016年10月1日	消費者行政担当課	(消費生活センター)

経緯

野洲市くらし支えあい条例（2016年制定）に基づき、「野洲市消費者安全確保地域協議会」を設置しました。また、事業者や団体、自治会と協定を結んで緩やかな見守りを行う「野洲市見守りネットワーク」事業を進めており、当該ネットワーク協定団体等のうち3団体を「消費生活協力団体」として委嘱しています。

個人情報を活用したコアな見守り活動を実施。
見守りネットワーク協定により通報のあった
市民を見守りの対象とすることもある。

緩やかな見守りによって、地域で
困っている人（要配慮市民等）を
発見するためのネットワーク



活動概要・構成員

全体会を年2回開催し、区域内で発生している消費者被害情報の調査や分析、見守り事例の集積、課題の検討等を構成員全体で行います。

具体的な見守り活動に関しては、見守り等の対象となる方に関わりのある構成員のみが参加する「担当者会議」を適宜行うこととしています。

全体会議

(会長及び構成員の代表者が参加する会議)

庁内関係課室・センター、(福)野洲市社会福祉協議会、守山警察署、民生委員児童委員、介護サービス事業所、障がい福祉サービス事業所、医療機関、弁護士など

〈所掌事項〉

- (1) 見守りリストの提供の要請に関すること
- (2) 市の区域内で発生している消費者被害の状況及び傾向に関する調査並びに分析に関すること
- (3) 見守り等の事例の集積及び分析並びに見守り等の課題の検討に関すること
- (4) その他見守り等を効果的かつ円滑に図るために必要なこと

担当者会議

(見守り等の対象となる者に関わる構成員のみが参加する会議)

障がい者自立支援課、高齢福祉課、地域包括支援センター、健康推進課、民生委員児童委員、守山警察署、消費生活センター（事務局）

〈所掌事項〉

- (1) 見守りリストの提供の要請に関すること
- (2) 見守り等の実施方法の検討及び方針の決定に関すること
- (3) 見守り等により把握した情報の共有及び事務局への報告に関すること
- (4) その他見守り等の対象となる者の消費者安全の確保を効果的かつ円滑に図るために必要なこと

工夫ポイント・効果など

- ・協議会の構成員謝礼や備品購入費などについては、消費者庁の「地方消費者行政強化交付金」（当時：推進交付金）を活用し、予算確保しました。
- ・福祉関係者らと協力して、「見守りリスト」にある高齢者等を見守る活動を行っています。被害を受けるリスクの高い方を、日頃接する民生委員等がピンポイントで見守ることは効果的だと思います。

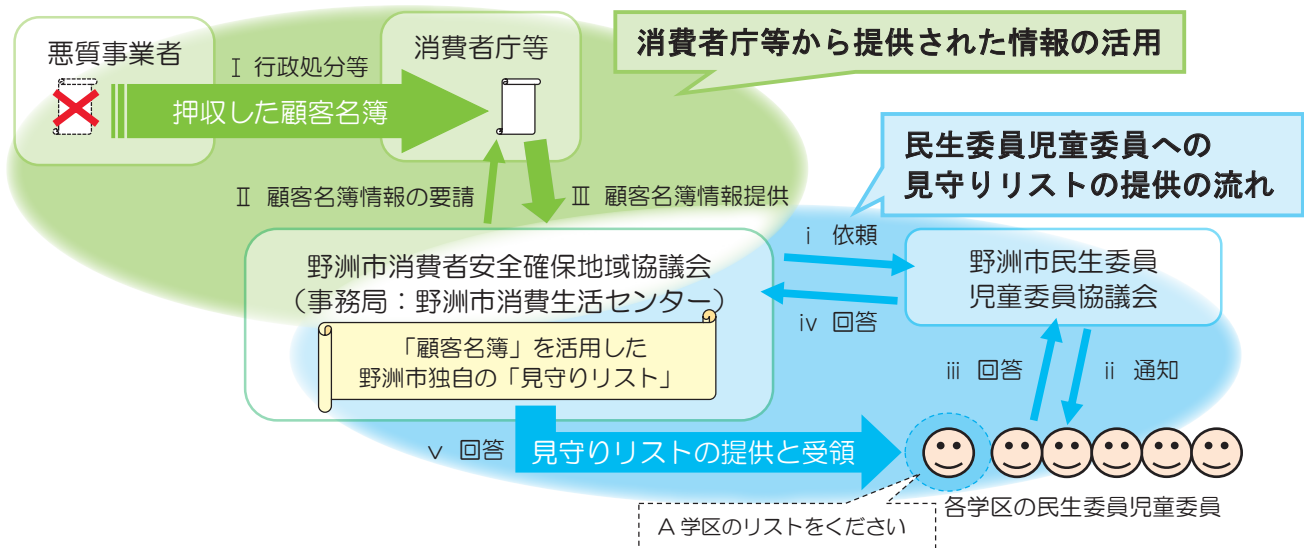
個人情報の取扱い

見守り活動対象者の選定に用いるため、消費者安全法の規定に基づき、消費者庁及び警察署（協議会構成員）から、悪質業者等から押収した顧客名簿情報の提供を受けています（2017年1月末に全国初実施）。

情報提供にあたって、当該情報のみを取り扱う専用PCを用意するなど、個人情報の漏洩を防ぐための対策を講じました。

関係各課に個人情報の目的外利用申請を行った上で、当該情報と市が保有する住民情報を突合し精査します。さらに要介護・要支援の情報や障害者手帳の保有情報を付与し、「見守りリスト」を作成しています。

個人情報の提供範囲については、実際に見守りを行う担当者の範囲に限定して提供を行います。



トラブル解決・未然防止事例

「見守りリスト」を活用した民生委員児童委員の高齢者宅訪問活動による解決・防止事例

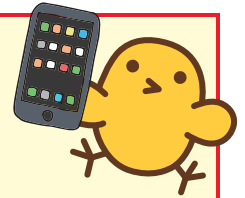
- ・「訪問販売で高額な布団を買ったら、息子に『高過ぎる!』と叱られた」と80代女性から相談を受けた民生委員児童委員が、近くの自治会館に当該女性をお連れし、自治会長等も集まって相談を受けました。本人が「市役所には連絡しにくい」とおっしゃるので、民生委員児童委員から契約書に記載のある事業者に電話をして、「本人が解約したいと言っている」と伝えたとこ、クーリング・オフできました。
- ・息子を名乗る者から電話があり、最初は現金を持っていこうと思ったそうですが、民生委員児童委員による詐欺防止の啓発により、疑いを持つことができました。本人が息子に電話をかけて確認したところ、息子は電話していないという確認が取れ、詐欺を未然に防ぐことができました。

困った時は
早めに
相談しましょう。

消費者ホットライン

(身近な消費生活相談窓口につながります。)

い や や!
☎188



愛知県消費生活総合センター (052-962-0999)

名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	東海市消費生活センター	(052)603-2211
岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	大府市消費生活センター	(0562)45-4538
一宮市消費生活センター	(0586)71-2185	知多市消費生活センター	(0562)36-2688
瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	知立市消費生活センター	(0566)95-0195
知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	(0569)32-2444	尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
春日井市消費生活センター	(0568)85-6616	岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	(0567)23-0150	豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	日進・東郷消費生活センター	日進：(0561)-56-0039 東郷：(0561)-38-3111
刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	清須市消費生活センター	(052)325-5151
豊田消費生活センター	(0565)33-0999	北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
安城市消費生活センター	(0566)76-7749	みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
西尾市消費生活センター	(0563)65-2161	長久手市消費生活センター	(0561)64-6503
犬山市消費生活センター	(0568)44-0398	扶桑町消費生活センター	(0587)93-1111
常滑市消費生活センター	(0569)47-6139	東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305
江南市消費生活センター	(0587)53-0505	・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238
小牧市消費生活センター	(0568)76-1119	・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204
稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594	・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260
		・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818

2021年4月1日現在

※ 相談は、原則それぞれの市町村にお住まいの方を対象としています。相談受付日や時間は、WEBページや広報誌等で事前にご確認ください。新型コロナウイルス感染症対策として、相談日・時間・方法等が変更されていることがあります。

高齢者等消費者被害見守りハンドブックあいち

2021年10月発行 愛知県 県民文化局 県民生活部 県民生活課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

TEL : 052-954-6163

FAX : 052-972-6001



- ・あいち暮らしWEB <https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/index.html>
- ・Twitter、Facebookでも、消費生活に関する最新情報をお届けします。

YouTube上で、消費者教育オンライン講座を開講しています。

