

愛媛県消費者被害防止見守り推進ネットワーク運営要領

（目的）

第1条 この要領は、愛媛県消費者被害防止見守り推進ネットワーク設置要綱（以下、「設置要綱」という。）第8条の規定に基づき、愛媛県消費者被害防止見守り推進ネットワーク（以下、「見守りネット」という。）の運営に関し、必要な事項を定めるものとする。

（所掌事務）

第2条 見守りネット事務局（以下、「事務局」という。）が所掌する事務は、次に掲げる事項とする。

- （1）見守りネットワーク会議の運営に関すること
- （2）見守りネットにおける効果的な見守り活動に向けた推進体制、連携づくりに関すること
- （3）消費者安全確保地域協議会に係る活動及び被害情報等（警察が所掌するものは除く）の収集・提供に関すること
- （4）構成機関が連携した啓発に関すること
- （5）研修会等の開催に関すること
- （6）構成機関からの依頼に基づく消費者教育・啓発に対する支援に関すること

（構成機関の役割）

第3条 構成機関は、見守りネットの円滑かつ効果的な運営を行うために、次の活動に努めるものとする。

- （1）見守りネットワーク会議、研修会等への参加に関すること
- （2）県内市町の消費者安全確保地域協議会の設置・運営に必要とされる支援に関すること
- （3）通常の活動で知り得た消費者被害に関する情報の提供及び事務局から提供される情報の構成員への周知・伝達等に関すること
- （4）消費者被害防止に関する啓発用チラシ等の構成員への配布に関すること
- （5）消費者教育・啓発に関する研修会等の実施に関すること
- （6）その他、ネットワークの運営に関して必要な事項に関すること

（情報の収集・共有の実施体制）

第4条 見守りネットは、設置要綱第3条第1項第2号の規定に基づき、高齢者等の消費者被害防止や見守り活動等に資する情報を共有するものとする。

- 2 構成機関（市町消費者安全確保地域協議会を除く）は、日常の活動において消費者被害又は被害のおそれのある事案（店舗等で発生している特殊詐欺は除く）を発見した場合には、状況に応じ、構成機関所在地の消費生活相談窓口へ情報提供するよう努めるものとする。
- 3 市町消費者安全確保地域協議会及び県消費生活センターは、消費生活相談窓口で処理した相談事例のうち、新たな商法や手口、増加傾向にある相談など、早めの情報共有が望ましい相談情報がある場合には、事務局に提供するものとする。

- 4 前項の情報の提供は、別紙様式1により、電子メールで行うものとする。
- 5 事務局は、構成機関に第1項の情報を月1回程度提供し、構成機関は、構成員等に当該情報の周知・伝達を行うものとする。

(消費者トラブル緊急情報の共有)

第5条 見守りネットは、前条第1項の情報のうち、消費者被害防止のため緊急に消費者に注意喚起する必要がある「消費者トラブル緊急情報」(店舗等で発生している特殊詐欺は除く)については、速やかに共有するものとする。

- 2 消費者トラブル緊急情報は、消費者被害が発生し、又は発生するおそれのある事例であって、緊急な処理を要する情報で、次のいずれかに該当するものとする。
 - (1) 特定の事業者の商品又は役務に関する相談事例であって、当該特定の事業者又は当該商品若しくは役務に関する相談が多数寄せられ、又は増加する傾向にあるもの
 - (2) 特定の事業者の商品又は役務に関する相談事例であって、当該特定の事業者又は当該商品若しくは役務に関する相談が短期間に増大しており、消費者被害が多数発生するおそれのあるもの
 - (3) 特定の事業者による消費者被害に関する相談事例であって、当該消費者被害の内容が消費者に重大な影響を与え、又は与えるおそれのあるもの
 - (4) 消費者を著しく誤認させ又は困惑させるような取引方法等による消費者被害に関する相談事例であって、同様の事例が繰り返し発生するおそれのあるもの
 - (5) 特定の商品又は役務に関する相談事例であって、当該特定の商品又は役務に関する相談が最近増加の傾向にあり、社会的関心の高いもの
 - (6) 新たな商法又は販売手口による消費者被害に関する相談事例であって、当該新たな商法又は販売手口による消費者被害に関する相談が増加の傾向にあるもの
 - (7) 上記に定めるもののほか、消費者被害が発生し、又は発生するおそれのある相談事例であって、消費者の注意を喚起する必要があるもの
- 3 構成機関のうち市町消費者安全確保地域協議会は、消費者トラブル緊急情報を入手した場合、速やかに事務局に当該情報を提供するものとする。
- 4 前項の規定に基づき情報の提供を受けた事務局は、速やかに他の構成機関に当該情報を提供し、情報の提供を受けた各構成機関は、速やかに構成員等に当該情報を提供するものとする。
- 5 消費者トラブル緊急情報を構成機関以外のもの又は一般消費者である住民に対して提供するときは、製造業者、事業者等の固有名詞その他の公表に利害が絡む情報については、公表しないものとする。ただし、消費者被害が社会事件となり、既に公表された情報については、この限りでない。
- 6 消費者トラブル緊急情報を提供するときは、できる限り客観的な事実に基づき詳細な情報を迅速かつ適切に提供するものとする。
- 7 情報の提供は、別紙様式2により電子メール等を活用して行うものとする。

(消費者教育・啓発活動に対する支援)

第6条 見守りネットは、設置要綱第3条第3項の規定に基づき、必要な教育・啓発活動を行うことを支援する。

- 2 事務局は、構成機関が消費者被害防止に関する消費者教育等を行うにあたり、講師

の派遣や啓発資材の提供等の依頼等があった場合、関係機関と協議のうえ、支援を行うものとする。

(情報の管理)

第7条 構成機関は、情報の適正な管理に努めなければならない。

2 見守りネットは、情報の不当使用や漏えい等を防止するため、必要な措置を講ずることができるものとする。

(その他)

第8条 この要領に定めるもののほか、見守りネットの運営に関し必要な事項は、構成機関と協議のうえ定める。

附 則

この要領は、令和3年2月9日から施行する。

(別紙様式 1)

消費生活相談情報 (年 月分)

相談機関名：

担当者職・氏名：

連絡先 TEL：

注意喚起 タイトル	
注意喚起 の概要	
相談事例	
助 言	

* 毎月 20 日までに、見守りネット事務局（県民生活課）まで提出してください。

* 内容については、原則としてそのまま使用させていただきます。

(別紙様式2)

消費者トラブル緊急情報

【整理番号】

年 月 日

件 名				
	☐ 新規緊急情報 ☐ 続報(整理番号 :)			
情 報 提供元	(相談対応者:)			
	メールアドレス			
	電話番号		FAX番号	
相談等 概 要	【相談等受付日】 【相談者情報】 ※在住市町名、年齢(年代)、性別を記入 契約等当事者 相 談 者 【相談内容】 ※別紙に記載があれば「別添のとおり」で可			
事業者 等情報	※事業者の名称、住所、電話番号等を記載			
対 応 概 要				
その他 注 意 喚起等				
情報の 提供先	☐ 行政関係機関 (県・市町消費生活相談窓口) ☐ 警察本部 ☐ 全構成機関			

※情報提供元から送付のあった本票を、原則としてそのまま転送いたします。不明な点は、情報提供元にお問合せください。