

見守りネットワークの更なる活用

令和4年3月24日

消費者庁新未来創造戦略本部



消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

- 認知症高齢者や障がい者等の「**配慮を要する消費者**」を見守るためのネットワーク
⇒ 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、「消費者被害の未然防止」も含め、**より充実した「高齢者等の安全・安心のための見守りサービス」**の提供が可能に

地域協議会の取組

見守り活動の中で発見された消費者被害を消費生活センターにつなげる仕組みを構築

- 消費者被害の早期発見から事案解決へ
 - ✓ 消費生活センターによる助言、あっせん
- 迅速な情報収集による被害の拡大防止
 - ✓ 事前の注意喚起、法執行による行政処分等
- 必要な福祉サービスへの円滑な移行
 - ✓ 消費者被害の発見をきっかけにした、生活保護、成年後見制度等の福祉的な手当てへのつなぎ

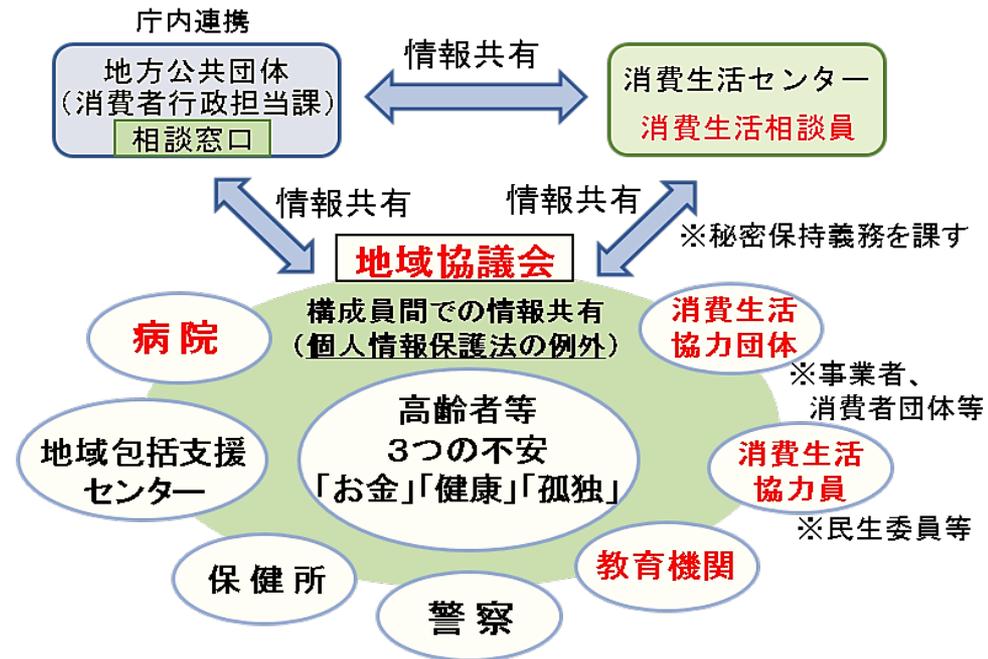
構成員間の個人情報の共有による実効性の確保

- 消費者庁等からの情報提供による見守りリストの作成
 - ✓ 消費者庁が事業者から押収した顧客名簿などをベースに、消費者トラブルに遭う可能性のある市民の情報をまとめる
 - ✓ 地域協議会内の構成員間で、見守り対象者に関する個人情報を共有（個人情報保護法の例外規定の適用）

気付き、声掛け、つなぐ

被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決

消費者安全確保地域協議会のモデル



全国の消費者安全確保地域協議会の設置状況

2022年2月末日までに、地方公共団体から消費者庁に対して、設置報告のあった地域協議会を掲載。
 ※広域連携による設置を含む。

	設置自治体数	総自治体数
合計	371	1788
うち都道府県	21	47
うち5万人以上	159	537
うち5万人未満	191	1204

(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況



消費者行政新未来創造オフィスの主な成果

2018年度：徳島県及び県内全24市町村において地域協議会の設置が完了（2019/3/27）

2019年度：徳島県内の全地域協議会の「設置事例集 in 徳島」を公表（2019/8/23）

2020年度：障がい者・支援者向け講座、消費生活協力員・協力団体の委嘱・講座、福祉実務担当者向けの講座の実施

内容 ※下記①～③の内容から構成

① 各事例の紹介

各地方公共団体からのヒアリング等を基に下記を紹介

- ・地方公共団体の基礎データ
- ・地域協議会の概要、背景
- ・構成員の選定、スケジュール
- ・個人情報取り扱いの有無
- ・苦労した点、工夫した点
- ・担当者の声 など

② 構成員からの意見の紹介

設立会議において、各構成員から出た主な意見を紹介

③ 参考資料

徳島県内における各地域協議会の構成員の一覧などを掲載

【設置事例集 in 徳島】



概要版 神山村（地域包括支援センターが中心）

「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島

5. 神山村高齢者等見守りネットワーク

徳島県 神山村

地域包括支援センターを中心とした協議会

※詳細は「消費者安全確保地域協議会」設置事例集 in 徳島（統合版）86～96ページ参照

地方公共団体・協議会の基礎データ

人 口	4,816人
高 齢 化 率	52.9%
面 積	173.3km ²
設 置 年 月 日	平成30年6月29日
事 務 局	地域包括支援センター
構 成 団 体 数	16団体
設 置 要 綱	有り



※平成30年10月1日現在

設立会議の様子

今年度のモデルプロジェクトについて

概要

全国の消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置促進を図ると共に、徳島県内における見守りネットワークの活動の充実・強化を図るために、以下のテーマに沿った取組を実施。

テーマ

- ① 見守りネットワークの設置促進（全国への働きかけ）
- ② 都市部(徳島市)における実行的な見守り体制の構築
- ③ 見守り現場への情報の周知徹底
- ④ 徳島県から県下市町村への情報の共有
- ⑤ 障がい者本人向け講座におけるポイントの整理・公表

**① 見守りネットワークの設置促進（全国への働きかけ）
－ 中間報告 －**

見守りネットワークの設置促進の取組内容

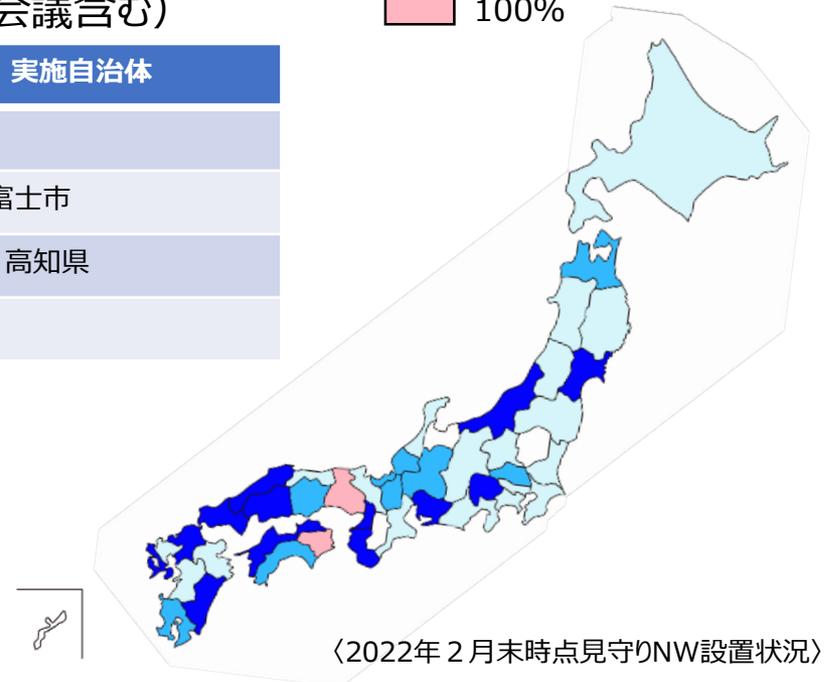
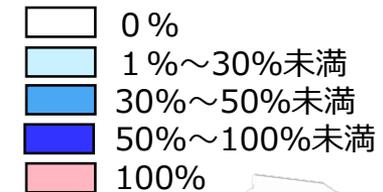
戦略本部が有する徳島県での地域協議会設置のノウハウを、地域協議会設置促進に取り組む都道府県、及び当該県下の市町村へ直接的に提供することで、全国での設置を促進する。

また、各市町村において地域協議会を設置するにあたっての阻害要因等についてヒアリングし、整理を図る。

今年度実施内容

- 都道府県への提案、ヒアリング
(地域協議会の枠組み、活動内容、既存ネットワーク活用の意見交換等)
- 市町村向けの説明会への出席・説明 (WEB会議含む)

実施月	実施自治体	実施月	実施自治体
4月	京都府	10月	山口県
5月	鹿児島県	11月	静岡県富士市
6月	大阪府、長崎県	12月	山梨県、高知県
8月	山口県、山口県下関市	2月	愛媛県



次年度以降

- 全国自治体への支援プロジェクトの案内
- 各自治体の阻害要因に応じた支援の実施

② 都市部(徳島市)における実行的な見守り体制の構築

これまで徳島県内の市町村の協力を得て、地域協議会における見守り活動の充実に係る取り組みを行い紹介してきた。

一方で、人口規模の大きい都市部における見守りについては見守り対象者が多いことに加え、都市部特有の人間関係から都市部ならではの工夫が必要であると考える。

このため、徳島県内の都市部である徳島市(人口25万人規模)を対象に地域協議会の見守り体制についての現状調査と、見守り活動の工夫について検討する。

徳島市の地域協議会（徳島市消費者被害防止ネットワーク）

- 2018年2月に設立
- 構成員：徳島市福祉部局、福祉関係組織、金融機関、弁護士、警察など
- 主な活動
 - ・総会を年1回開催
 - ・消費生活センターが作成した広報誌『くらしの広場』を2か月に1回送付



参考：徳島市消費生活情報誌
くらしの広場令和3年11月号(広域版)

福祉の現場担当者向けアンケートとヒアリングの実施

徳島市内の見守り活動において高齢者との主たる接点となっている、社会福祉協議会と地域包括支援センター、民生委員児童委員協議会の職員へのアンケートとヒアリングを実施。

アンケート	実施時期	2021年9月29日(水)～10月18日(月)
	対象者	社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員児童委員協議会の職員
	回収枚数	社会福祉協議会 19人 地域包括支援センター 39人 民生委員児童委員協議会 22人
ヒアリング	対象者	社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員児童委員協議会の職員
	実施時期、人数	2021年11月16日(火) 社会福祉協議会 3人 11月16日(火) 地域包括支援センター 8人 12月7日(火) 民生委員児童委員協議会 2人(地区会長)

【参考】各組織の体制

団体名	職員数	担当エリア
社会福祉協議会	正規職員7人、介護職含めて約60人	市内全エリアを担当
地域包括支援センター	各地域の相談窓口含めて約65人	徳島市内を4つのエリア（北部、西部、南西部、南東部）に分けてそれぞれ担当
民生委員児童委員協議会	約520人	徳島市内23行政区のうち、主に自身の居住地区を担当

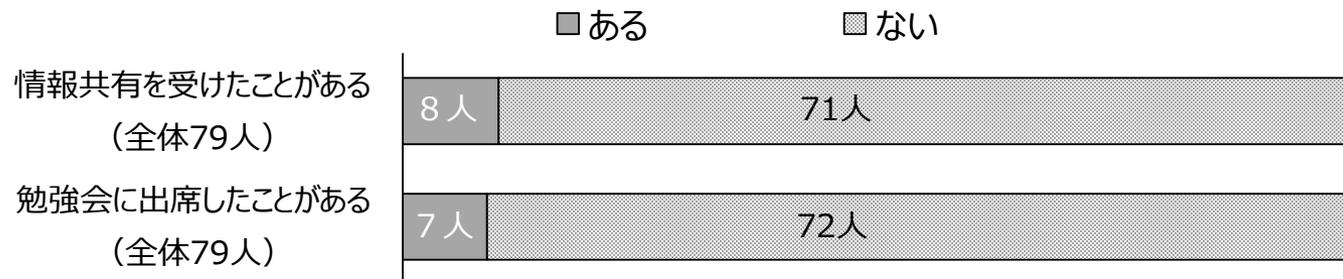
業務の中で、消費者トラブルと思われる状況を発見したこと、又は、相談を受けたことがありますか？
(N=80人)

- 発見したこと、又は相談を受けたことがある
- ▨ その時は分からなかったが、今思えば消費者トラブルだったと思う
- ▩ 発見したこと、相談を受けたことはない

全体 (80人)



これまでに消費者部局から消費者トラブルに関する「情報共有」を受けたことがありますか？
また、同様に消費者トラブルに関する「勉強会」に出席したことがありますか？
(N=79人) ※無回答を除いて集計



情報発信（消費者部局⇒福祉の現場担当者）

消費者部局（消費生活センター）から、消費者トラブル等の情報共有や勉強会等があった場合、自身の業務に役立つと思いますか？（N=79人）※無回答を除いて集計

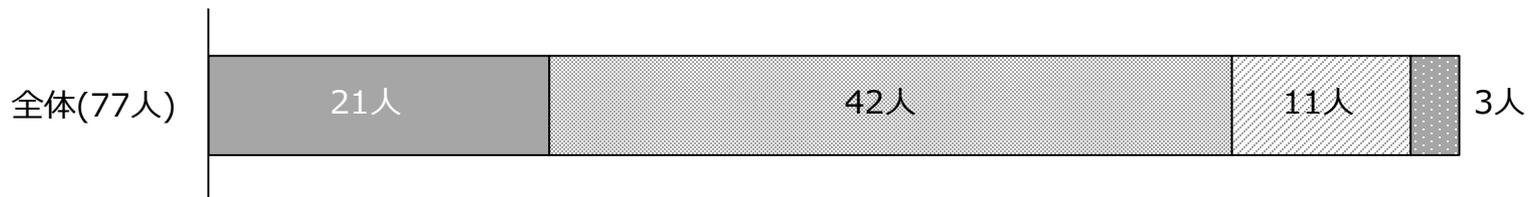
- 勉強会、情報共有どちらも役立つ ■ 勉強会が役立つ ■ 情報共有が役立つ ■ どちらも役立たない



情報収集（福祉の現場担当者⇒消費者部局）

福祉の現場で発見、対応した消費者トラブルの内容について、消費者部局（消費生活センター）への報告を依頼した場合に、あなたができる対応を選んでください。（N=77人）※無回答を除いて集計

- 年に数回、簡単に報告書類を作成する ■ 年に数回、対面又は電話のヒアリング
■ 業務の負担になるためできれば対応したくない ■ 対応できない



実施結果、今後の取組

徳島市における見守り活動の主な高齢者との接点である社会福祉協議会、地域包括支援センター、民生委員児童委員協議会の方々のうち、約40%程度が業務の中で消費者トラブルを見かけたことがあることが分かった。

また、福祉の現場担当者が消費者トラブルに直面した際に、インターネットで対応方法を検索しているといったことや、担当者個人の経験により対応しているとの実態を踏まえると、正しい情報に基づいた対応でない可能性もある。

このことから、消費者部局から福祉の現場担当者へ消費者トラブルに関する情報共有が重要と考えられるが、消費者部局から発信されている『くらしの広場』等の情報共有については、約9割の方が受けたことがないと回答しており、情報の受け取り手である福祉の現場担当者側が、日々の業務に忙殺される中で、十分に情報を受け取れていないことがうかがえる。

このため、来年度は徳島市では、福祉の現場担当者に向け、消費者トラブルに関する情報共有を目的とした定期的な勉強会の開催と、地域の消費者トラブルの情報収集を目的としたヒアリングの実施を地域協議会の見守り活動の一環として取り組む。

【参考】 各組織から聞き取った望ましい勉強会の開催時間と頻度

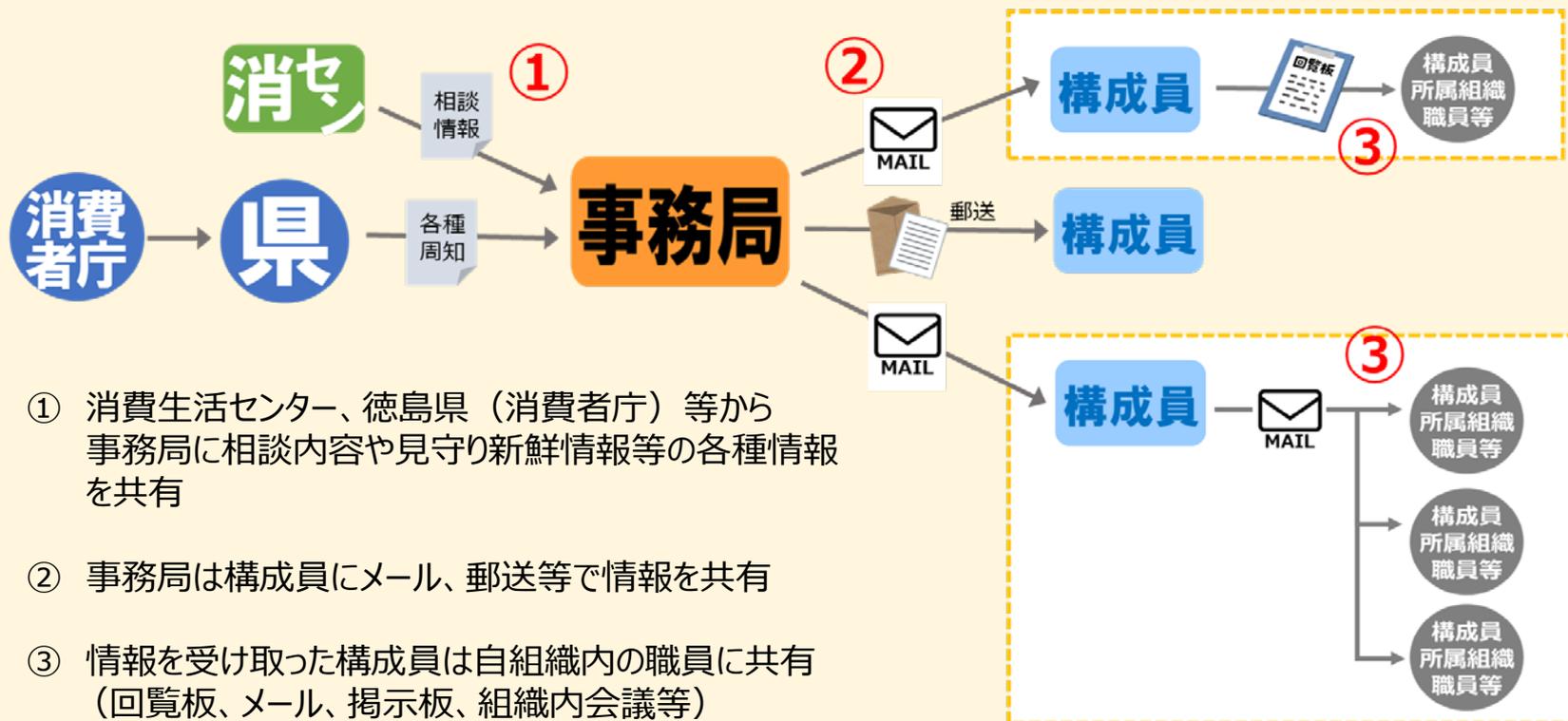
組織	開催時間	開催頻度
社会福祉協議会	1時間程度／回	1回／年
地域包括支援センター	1時間程度／回	1回／年
民生委員児童委員協議会	15分程度／回／定例会後	複数回／年

**③ 見守り現場への情報の周知徹底
－ 中間報告 －**

地域協議会における情報共有

地域協議会の意義として、消費者トラブルの早期発見・早期解決が挙げられるが、これを実現するためには、見守りの担い手である構成員の隅々まで消費者トラブルに関する最新の情報が届き、地域における見守りや啓発に活用されていることが望ましい。

しかし、現状ではどういった情報が共有され、またどこまで共有されているかも不明であることから、地域協議会内の情報共有手段、共有範囲、内容等について調査し、効果的な情報共有の在り方について検討する。



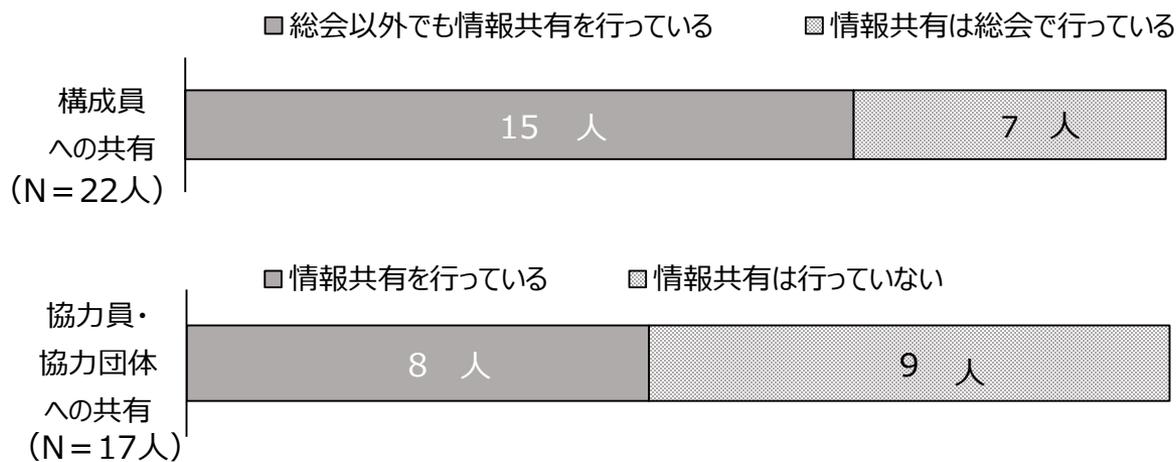
構成員及び事務局向けアンケートの実施

実施時期	2021年6月～7月	
回収数	地域協議会事務局	24人
	地域協議会構成員	228人
	消費生活協力員・協力団体	57人

※参考：徳島県内地域協議会設置数24、地域協議会構成員数359団体、消費生活協力員・協力団体89団体（2021年3月時点）

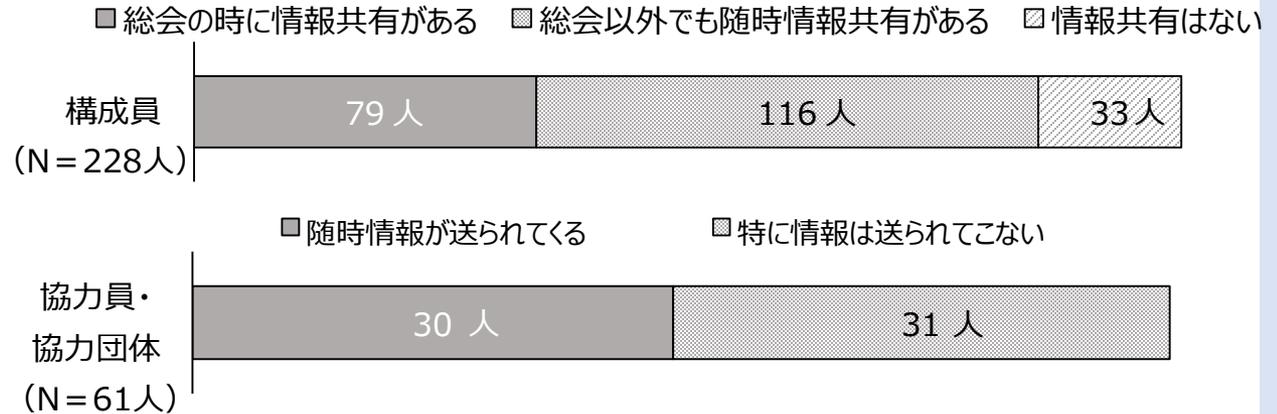
事務局へのアンケート結果

事務局から、構成員及び協力員・協力団体に対して見守りに必要な周知・啓発等の情報共有を行っていますか？
※無回答を除いて集計



構成員、協力員・協力団体へのアンケート結果

事務局から、見守りに必要な周知・啓発の情報共有がありますか？
※無回答を除いて集計

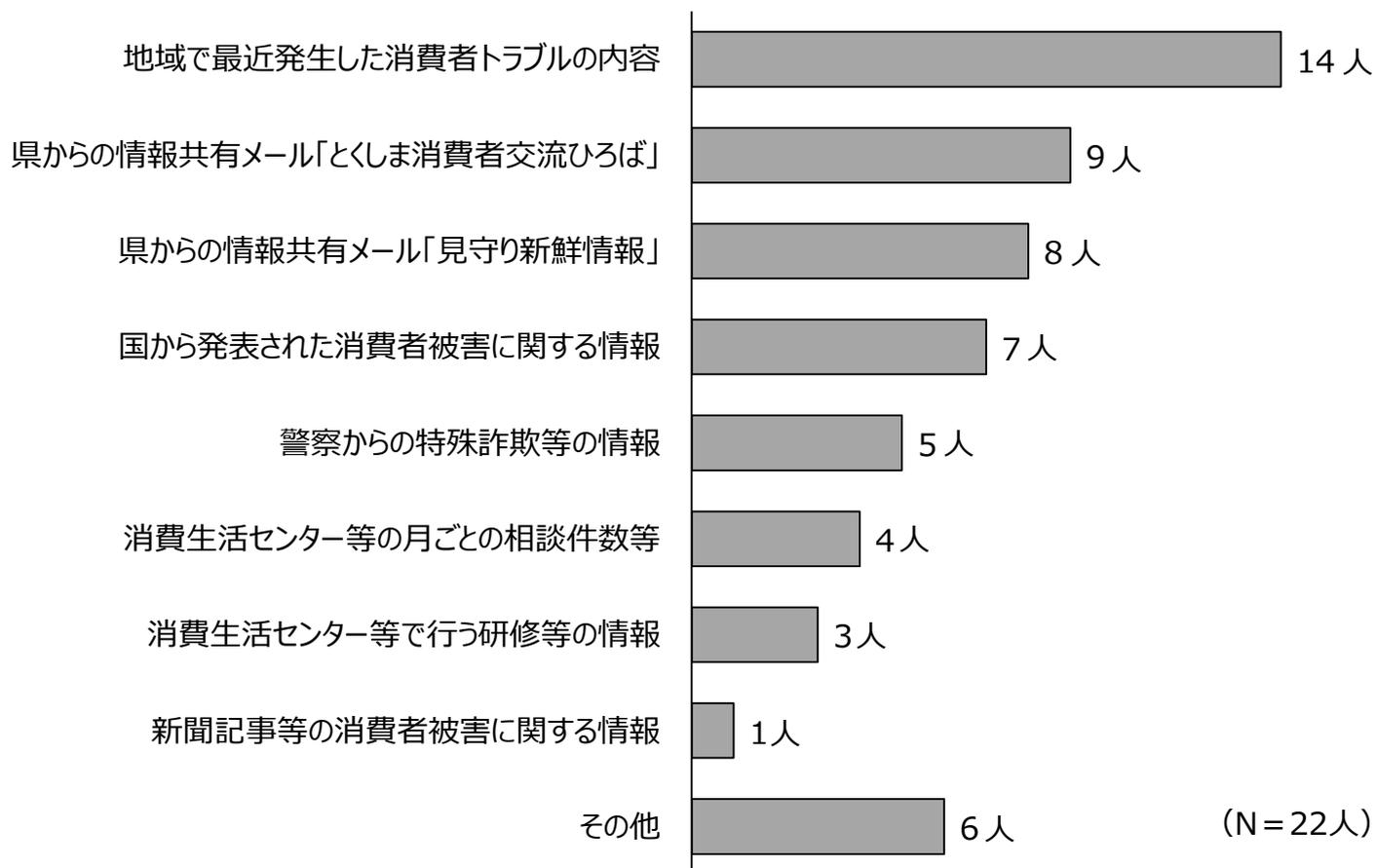


今後、事務局から定期的な情報共有をする場合に、メールで行うことに問題はありますか？
※無回答を除いて集計



事務局へのアンケート結果

事務局から、構成員及び協力員・協力団体に対してどんな情報の共有を行っていますか？
(複数選択可) ※無回答を除いて集計



● 事務局アンケート回答と構成員アンケート回答に差が見られない市町村を選定しヒアリング

【三好市・東みよし町】 メールを活用した情報発信

- ・ メールングリストを作成し、みよし消費生活センターに寄せられた相談内容などの地域で実際にあった情報を共有
人事異動等メールアドレスに変更がある場合の報告方法も周知済み
- ・ 三好警察署との情報共有を月1回実施
相談員が直接警察署に赴いて、1カ月間にあった消費者被害の件数、内容等のヒアリングを行っている。
- ・ 構成員の連絡先、設置要綱、見守り活動の留意点などをファイルにまとめて全構成員に配布

三好市・東みよし町消費者被害防止メール・サンプル

2018年2月16日発信	
消費者被害	重要 情報
目隠しシールの貼られた「詐欺はがき」にご注意	
2017年9月から11月にかけて、「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」等と書かれた、架空請求のはがきが送られてきていたが、	
2018年2月上旬頃より、目隠しシールを貼って、より巧妙な「詐欺のはがき」になっているので注意してください。	
なお、このはがきに書いてある電話番号や住所に連絡しないように周りにも呼びかけてください。	
みよし消費生活センター 0883-72-7188	

【美馬市】 LINEを使った情報共有

- ・ 構成員や構成団体職員に対する情報共有にSNS「LINE」を活用
- ・ 配信は毎月2～3回程度
広報誌に記載している内容から、より深く知ってもらいたい内容や、消費者トラブルに関する注意喚起などを周知
- ・ 緊急時は随時配信も実施、防災無線も併用
- ・ LINEへの登録は構成員の任意
構成員及び構成員組織内職員も登録可能
(登録数2021年11月現在74名)



MiMaもリスク あっ、聞かない! あわてない!

～未然防止にお役立て下さい～

電話帳の広告（基本料金3,000円～）を見て事業者から高額な作業料金を請求されたら、作業員が来た。金庫を見ただけで「開けることができず、金庫を壊さなければならず4万円かかる。さらに業者に7万円必要」と言う、高額なので断ろうとしたら、キャンセル料5,500円を請求された。納得できない。

ひとことおまへ

- ・ 実際の鍵の預けや水回り修理などを依頼した事業者から高額な作業料金を請求されたという消費者トラブルもあります。緊急時は慌ててしまいがちですが、広告の料金表示をうのみにせず、見積もりだけの場合やキャンセルした場合の料金、出張費の有無などを依頼時に確認しましょう。
- ・ 現場で初めて作業内容や料金が提示されます。事業者が作業に取り掛かる前に作業内容と料金を確認し、当初の想定とかけ離れた作業料金であれば、無理にその場で判断せず、作業を断りましょう。
- ・ 普段から持っている鍵の種類やメーカー等を確認し、信用のおける事業者の情報を調べておくことで安心です。

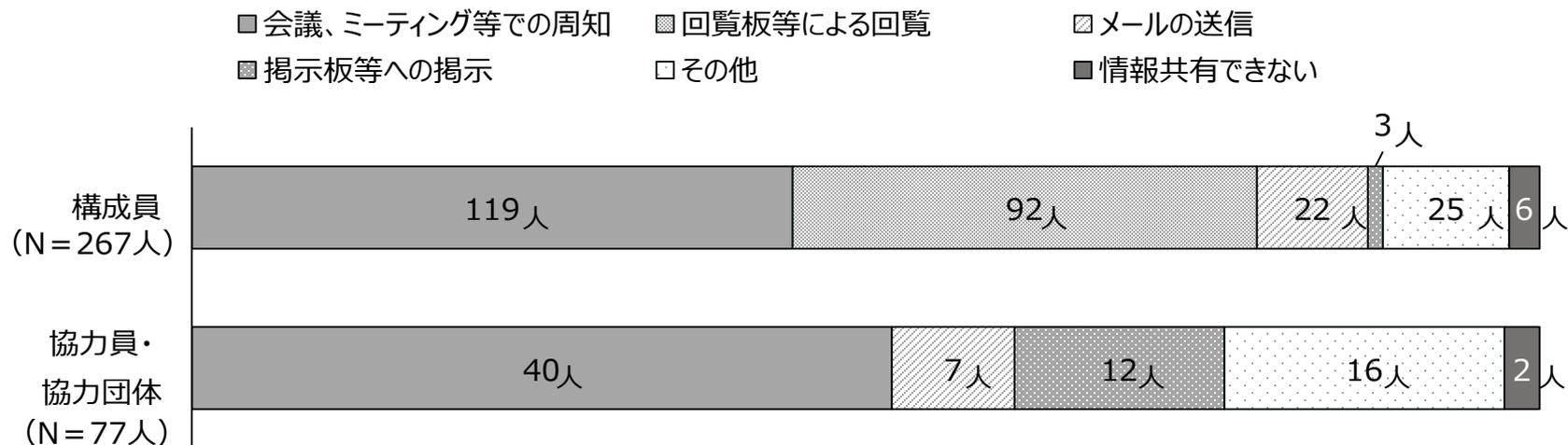
困ったときは、
美馬地区消費生活センターへ相談ください。

美馬消費生活センター「ミライズ」
1階「相談の窓口」電話3-1541
【相談時間】午前9時～午後4時（土、祝、年末年始を除く）

美馬市広報誌12月号

構成員、協力員・協力団体内部での情報共有に関するアンケート結果

事務局から情報共有された周知・啓発等について、組織内への情報共有はどんな方法で行っていますか？（複数選択可） ※無回答を除いて集計



「その他」記述内容

- ・ 口頭での情報を共有し、必要に応じ対応の方向性を協議する
- ・ タイミング等が合えば広報誌等に掲載
- ・ 組織内情報共有システムで周知
- ・ 業務内容周知に入れて話している（朝礼、昼礼、点呼）
- ・ 資料を各自が目を通す

**④ 徳島県から県下市町村への情報の共有
－ 中間報告 －**

徳島県では、県民からの相談の約3～4割が県の消費生活センターへ相談されている。徳島県消費生活センターへ相談のあった案件は処理されるが、継続的な見守り（福祉サービスへのつなぎや、次なる被害へのケア）が必要と思われる場合でも、消費生活センター間で個人情報の共有が制限されているために、案件の共有ができていないという課題がある。

このため、徳島県消費生活センターで受けた相談の内、継続した見守りが必要と思われる住民の個人情報について、各市町村の地域協議会事務局及び消費生活センター、福祉関係機関等に対し見守り活動を行う際の留意事項として共有することで、高齢者等の消費者被害の未然防止、拡大防止につなげる。

① 各地域協議会構成員として県が参画

- ・各市町村への説明（市町村課長会議等）
- ・徳島県消費者政策課が市町村の地域協議会構成員として参画

② 徳島県消費生活センターとの意識合わせ

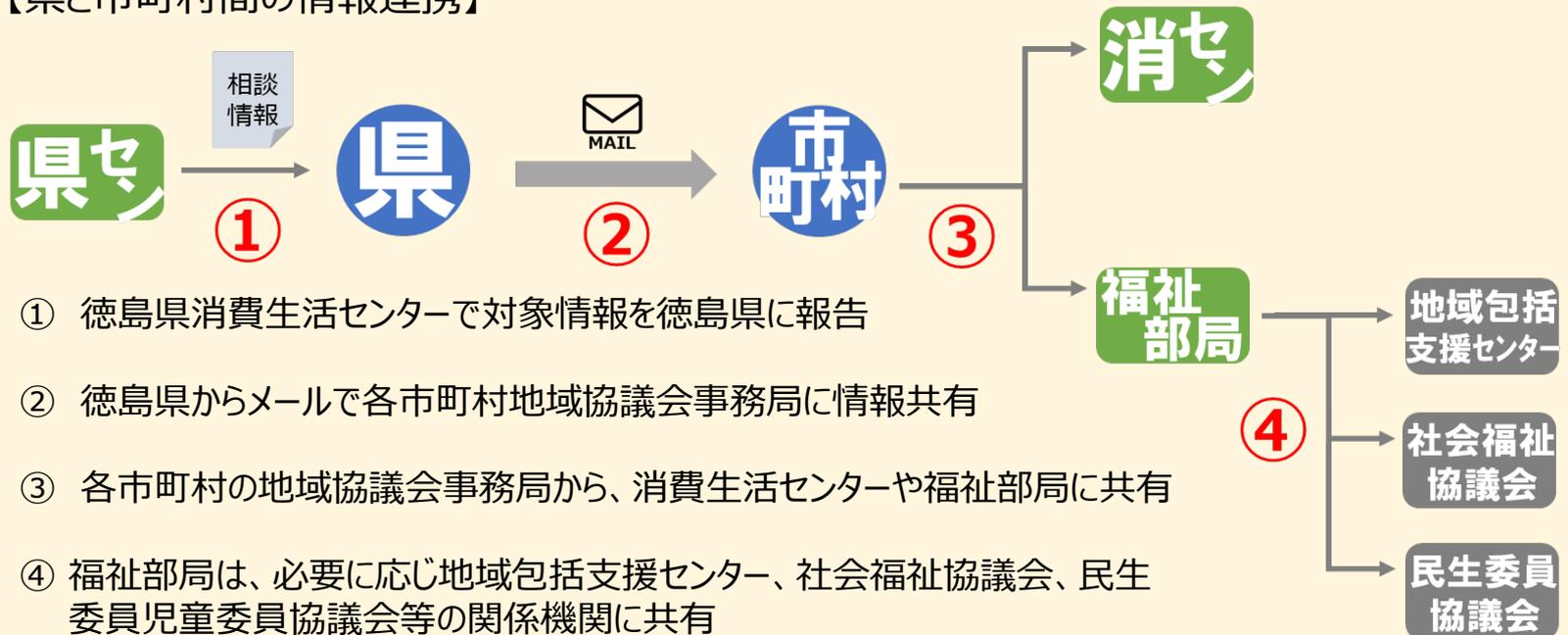
- ・「継続した見守りが必要な相談内容」とする判断基準
- ・相談受付時の個人情報の聞き出し方

相談員判断基準		
1	複数回トラブルを経験	・今後もトラブルに遭う可能性が高く、より密に見守りを行う必要がある
2	認知症・精神疾患の疑い	・今後もトラブルに遭う可能性が高い ・市町村の福祉現場でも見守りを行い、消費者トラブルの未然防止を図る
3	世帯状況（独居など）	・身近な相談相手がいないため、自宅を訪問する等地域での見守りが必要
4	その他	・1～3に該当しないが相談員の経験から継続した見守りが必要と思うもの等

③ 徳島県及び市町村における運用手順の検討、情報セキュリティルールの確認

- ・ 共有が必要な個人情報の範囲を意識合わせ
- ・ 徳島県で情報共有のフォーマットを作成
- ・ 徳島県を含め、自治体ごとに情報持ち出しフロー、持ち出した情報の保管方法を確認
- ・ 徳島県を含め、自治体ごとに個人情報管理等の情報セキュリティルールの整理

【県と市町村間の情報連携】



⑤ 障がい者本人向け講座におけるポイントの整理・公表

障がい者の消費者トラブルの現状

- ✓ 障がい者が比較的多くの消費者トラブルに直面している
- ✓ 支援者に迷惑をかけたくない等の理由から、支援者への相談がなく、周囲が把握しきれない消費者トラブルもある
- ✓ 消費生活センター等に寄せられる消費生活相談件数全体のうち約 8 割が、契約者本人から寄せられた相談であるのに対し、障がい者に関する相談では、約 4 割という状況



障がい者本人への消費者教育

「障がい者向け講座」

対象者：精神障がい、知的障がい、
発達障がいなどの障がいがある方



支援者の見守りスキル向上 (見守りネットワーク強化)

「支援者向け講座」

対象者：障がい者家族、障がい者施設等関係団体、地域協議会構成員、行政職員等

2021年度は、上記講座を阿波市と板野町で開催。

終了後の講座受講者向けのアンケートでは、必要のない商品・サービスを勧められても断ることができるようになったとの回答が94.1%(受講者51人中48名)あり、講座を通じて断ることに自信を持っていることがうかがえ、障がい者の消費者トラブルの未然防止に一定の効果があると言える。

一方、消費生活相談員からは、講座の組み立て方や、伝えたいことを端的に分かりやすく伝えることの難しさを感じたという声があった。

障がい者向け講座手引書の作成

障がい者向け講座を実施するには、内容・時間配分・資料等に配慮を要し、講師は事前にさまざまなことを検討する必要がある。

そのため、経験がない者であっても障がい者向けに消費者被害に関する講座が開催できるよう、企画から講座実施までの注意点や、配慮すべきこと等をまとめた手引書を作成。

① 講師の心構え、障がいの特性や消費行動

講座を担当する講師の心構えや、障がいの特性と消費行動の傾向について掲載

② チェックリスト

「講座の企画」から「講座の実施後」の重要なポイントをチェックできるようにチェックリストを掲載

③ 障がい者向け講座実施にあたってのポイント

「講座の企画」から「講座の実施後」までの各ステップごとに重要なポイントをまとめ

