

見守りネットワークの更なる活用

令和6年3月18日

消費者庁新未来創造戦略本部



- 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

見守りネットワークの取組

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

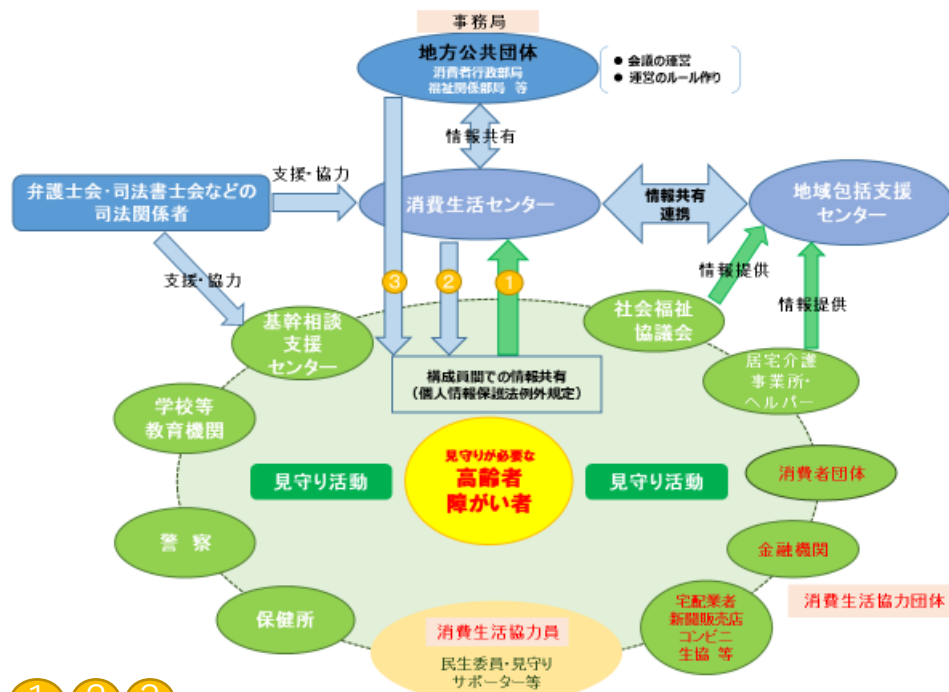
構成員間の個人情報の共有による実効性の確保

- 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
- ✓ 見守りネットワーク内の構成員間で、見守り対象者に関する個人情報共有（個人情報保護法の例外規定の適用）

気づき、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

見守りネットワークのモデル



① ② ③

- ① 協議会構成員から消費生活センターへの情報提供
- ② 消費生活センターから、協議会へ被害回復についてのフィードバック
- ③ 事務局から協議会に対し、消費者被害に係る情報提供・啓発活動の依頼

(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。

(注2) 協議会の構成員は関係しうる者を幅広く示したもの。地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。福祉関係団体や障がい者団体、当事者団体等、多様な主体の参加が期待される。



全国の見守りネットワークの設置状況

2024年2月末日までに、地方公共団体から消費者庁に対して、設置報告のあった見守りネットワーク数を掲載。※広域連携による設置を含む。

	設置地方公共団体数	総地方公共団体数
合計	479	1788
うち都道府県	26	47
うち5万人以上	209	520
うち5万人未満	244	1221

(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

【中国】

鳥取県	8
島根県	13
岡山県	5
広島県	2
山口県	13

【近畿】

滋賀県	3
京都府	3
大阪府	14
兵庫県	42
奈良県	4
和歌山県	11

【北陸】

新潟県	16
富山県	2
石川県	7
福井県	4

【北海道】

北海道 15

【東北】

青森県	26
岩手県	2
宮城県	2
秋田県	3
山形県	3
福島県	7

【九州・沖縄】

福岡県	40
佐賀県	8
長崎県	16
熊本県	7
大分県	3
宮崎県	2
鹿児島県	9
沖縄県	2

【四国】

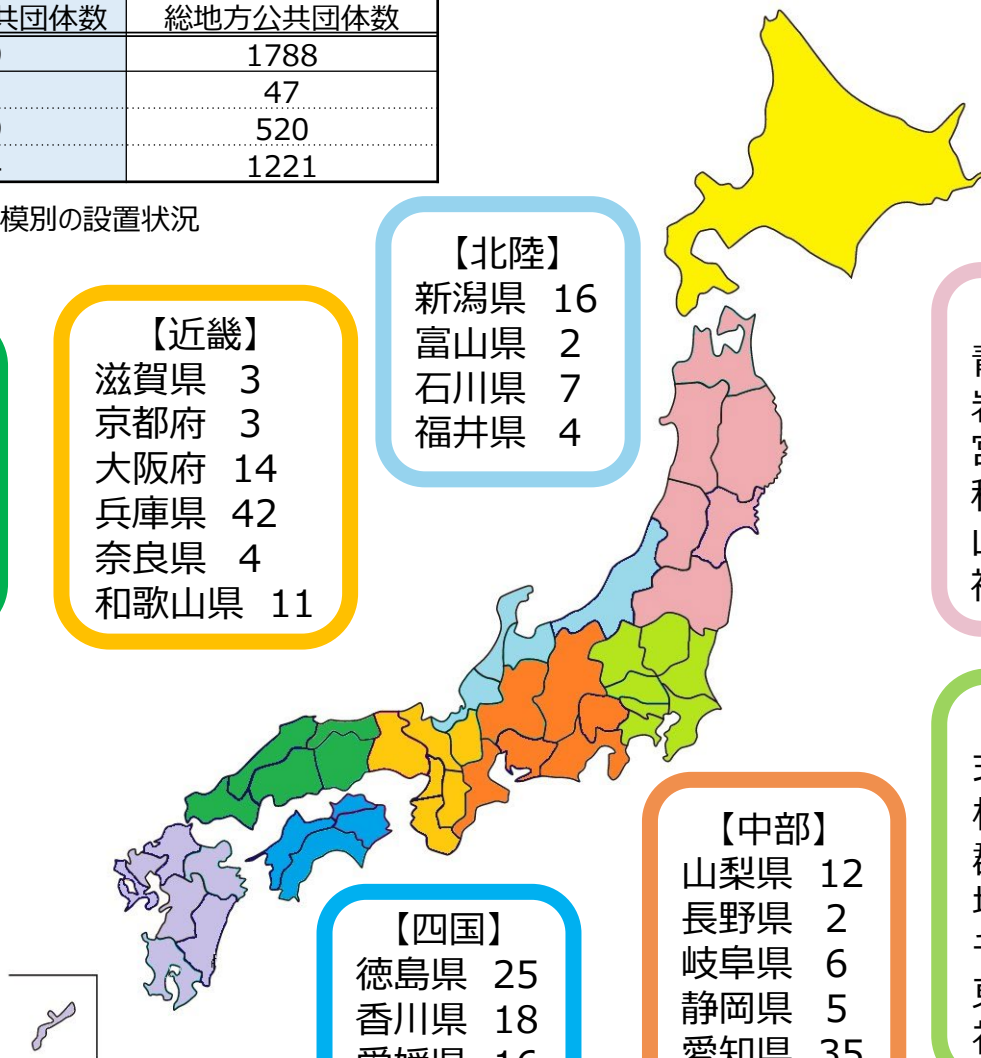
徳島県	25
香川県	18
愛媛県	16
高知県	1

【中部】

山梨県	12
長野県	2
岐阜県	6
静岡県	5
愛知県	35
三重県	4

【関東】

茨城県	3
栃木県	5
群馬県	2
埼玉県	37
千葉県	4
東京都	11
神奈川県	1



消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置地方公共団体一覧

都道府県名	設置地方公共団体名
北海道	北海道、豊浦町、江別市、釧路市、登別市、北見市、石狩市、湧別町、洞爺湖町、乙部町、恵庭市、中札内村、浦河町、鷹栖町、紋別市
青森県	青森県、八戸市、板柳町、南部町、野辺地町、おいらせ町、五所川原市、三沢市、藤崎町、つがる市、田子町、鶴田町、十和田市、田舎館村、三戸町、外ヶ浜町、六戸町、深浦町、階上町、五戸町、東北町、西目屋村、平内町、新郷村、六ヶ所村、弘前市
岩手県	岩手県、矢巾町
宮城県	仙台市、大崎市
秋田県	北秋田市、大館市、能代市
山形県	山形県、山形市、米沢市
福島県	福島県、西会津町、南相馬市、福島市、広野町、石川町、鏡石町
茨城県	笠間市、取手市、水戸市
栃木県	栃木県、那須町、下野市、那須塩原市、矢板市
群馬県	渋川市、館林市
埼玉県	行田市、日高市、吉川市、小鹿野町、志木市、上尾市、白岡市、加須市、桶川市、鴻巣市、ふじみ野市、小川町、東松山市、北本市、宮代町、坂戸市、鶴ヶ島市、戸田市、春日部市、所沢市、熊谷市、長瀬町、川島町、川越市、伊奈町、鳩山町、上里町、三芳町、和光市、横瀬町、富士見市、新座市、幸手市、三郷市、久喜市、滑川町、朝霞市
千葉県	船橋市、富里市、白井市、印西市
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区、調布市、国分寺市、練馬区、西東京市、三鷹市、大田区
神奈川県	鎌倉市
新潟県	新潟県、佐渡市、魚沼市、弥彦村、村上市、柏崎市、新潟市、五泉市、妙高市、胎内市、刈羽村、南魚沼市、新発田市、見附市、聖籠町、小千谷市
富山県	富山県、富山市
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市、穴水町、羽咋市
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市
山梨県	山梨県、甲府市、笛吹市、富士吉田市、富士河口湖町、山中湖村、鳴沢村、西桂町、忍野村、南アルプス市、市川三郷町、上野原市
長野県	長野市、諏訪市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、飛騨市、瑞浪市
静岡県	静岡県、富士市、東伊豆町、南伊豆町、御殿場市
愛知県	愛知県、豊橋市、田原市、江南市、豊川市、西尾市、一宮市、蒲都市、瀬戸市、安城市、名古屋市、豊田市、高浜市、春日井市、豊明市、岩倉市、新城市、長久手市、東海市、半田市、刈谷市、扶桑町、犬山市、尾張旭市、幸田町、日進市、北名古屋、岡崎市、知立市、みよし市、稲沢市、清須市、大府市、小牧市、碧南市
三重県	名張市、東員町、鈴鹿市、亀山市
滋賀県	野洲市、近江八幡市、大津市
京都府	京都府、大山崎町、宮津市
大阪府	八尾市、和泉市、交野市、岸和田市、豊中市、門真市、箕面市、大阪市、枚方市、貝塚市、富田林市、摂津市、池田市、泉佐野市

都道府県名	設置地方公共団体名
兵庫県	兵庫県、洲本市、南あわじ市、淡路市、豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町、神戸市、尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町、姫路市、福崎町、神河町、市川町、相生市、たつの市、赤穂市、宍粟市、太子町、上郡町、佐用町、篠山市、丹波市、明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町、西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町
奈良県	奈良県、大和郡山市、生駒市、香芝市
和歌山県	上富田町、和歌山市、すさみ町、橋本市、御坊市、美浜町、有田川町、由良町、串本町、みなべ町、白浜町
鳥取県	鳥取県、智頭町、倉吉市、湯梨浜町、伯耆町、日野町、三朝町、鳥取市
島根県	島根県、松江市、飯南町、浜田市、大田市、西ノ島町、雲南市、安来市、美郷町、江津市、出雲市、隠岐の島町、奥出雲町
岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市、真庭市
広島県	広島市、呉市
山口県	下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市、山口市、美祢市、下関市、防府市、長門市、光市、山陽小野田市
徳島県	徳島県、板野町、上板町、徳島市、北島町、松茂町、吉野川市、阿南市、鳴門市、阿波市、勝浦町、神山町、石井町、小松島市、佐那河内村、上勝町、三好市、東みよし町、美馬市、美波町、藍住町、牟岐町、那賀町、つるぎ町、海陽町
香川県	香川県、高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町、善通寺市、土庄町、丸亀市、坂出市、観音寺市、さぬき市、三豊市、三木町、直島町、綾川町、琴平町、多度津町、まんのう町
愛媛県	愛媛県、久万高原町、伊方町、八幡浜市、宇和島市、松山市、新居浜市、松野町、鬼北町、今治市、上島町、愛南町、西条市、伊予市、大洲市、四国中央市
高知県	高知市
福岡県	福岡県、苅田町、筑前町、川崎町、大任町、粕屋町、大牟田市、春日市、中間市、岡垣町、篠栗町、大刀洗町、香春町、久留米市、飯塚市、豊前市、宗像市、太宰府市、嘉麻市、志免町、須恵町、新宮町、添田町、糸島市、水巻町、北九州市、久山町、芦屋町、吉富町、うきは市、直方市、鞍手町、福津市、小竹町、築上町、行橋市、筑後市、みやこ町、遠賀町、上毛町
佐賀県	佐賀県、有田町、嬉野市、白石町、多久市、吉野ヶ里町、伊万里市、鳥栖市
長崎県	長崎県、東彼杵町、松浦市、雲仙市、南島原市、大村市、島原市、対馬市、平戸市、五島市、長崎市、壱岐市、波佐見町、佐世保市、佐々町、時津町
熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市、八代市、熊本市
大分県	宇佐市、九重町、大分市
宮崎県	宮崎市、都城市
鹿児島県	鹿児島県、鹿屋市、瀬戸内町、湧水町、鹿児島市、奄美市、南大隅町、知名町、和泊町
沖縄県	沖縄県、粟国村

（参考）都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置地方公共団体数	総地方公共団体数
全て	479	1788
うち都道府県	26	47
うち5万人以上	209	520
うち5万人未満	244	1221

（※）地方公共団体から2024年2月末日までに消費者庁に対して設置報告のあった協議会（広域連携による設置を含む）。



見守りネットワークに係るモデルプロジェクトのこれまでの取組

～2019年度

- 徳島県及び県内全24市町村において見守りネットワークの設置完了（2019年3月）
- 徳島県内の全見守りネットワークの「設置事例集in徳島」の作成・公表（2019年8月）

2020年度 ～2021年度

【概要】

全国の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。（一部抜粋）

【テーマ】

- ① 支援者の「見守る力」及び障がい者の「気づく力」の向上
- ② 地域の見守り活動への消費生活協力員・協力団体の活用
- ③ 福祉と消費者被害の見守りの連携
- ④ 都市部(徳島市)における実効的な見守り体制の構築
- ⑤ 障がい者本人向け講座におけるポイントの整理・公表

2022年度

【概要】

全国の見守りネットワークの活動の充実・強化を図ると共に、見守りネットワークの先駆的モデルを構築する。また、全国の見守りネットワーク設置後の効果や取組事例を収集すると共に、見守りネットワークの全国設置を促進する。

【テーマ】

- ① 見守り現場での情報共有の在り方の検討
- ② 徳島県から県下市町村への見守り情報の共有
- ③ 民間企業との協働
- ④ 見守りネットワーク設置後の効果把握・取組事例の収集
- ⑤ 見守りネットワークの全国設置促進

これまでの公表資料は消費者庁ウェブサイトから御覧いただけます。

「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の取組」 ▶▶▶ https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/



概 要

見守りネットワークの全国設置を促進すると共に、未設置の地方公共団体に対して、阻害要因等の情報収集を行う。また、全国の見守りネットワークの活動の充実・強化を図ると共に、見守りネットワークの先駆的モデルを構築する。

テーマ

- ① **見守りネットワークの全国設置促進（2022年度から継続）**
- ② **民間企業との協働（2022年度から継続）**

① 見守りネットワークの設置促進（全国への働きかけ）

目 的

「地方消費者行政強化作戦2020」の政策目標である、「消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県人口カバー率50%以上」という政策目標達成に向け、新未来創造戦略本部が徳島県(設置人口カバー率100%)で培った設置ノウハウを、設置促進に取り組む他都道府県と共に、市区町村に対して直接的に提供し、見守りネットワークの全国的な設置を促進する。

実施内容

① 都道府県が開催する市町村向け説明会等への出席

- 見守りネットワークの概要やこれまでのプロジェクトの結果等を説明

② 地方公共団体へのヒアリングの実施

- 現在の状況や設置に対する阻害要因等の情報収集及び設置に向けた意見交換

③ 見守り活動チェックリストの作成

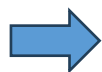
- 既存のネットワークが行う見守り活動を評価・見直しするためのチェックリストの作成

① 都道府県が開催する市町村向け説明会等への出席

目 的

地方公共団体の職員が参加する説明会等において、見守りネットワークの概要やこれまでのプロジェクト結果等を説明することで、見守りネットワーク未設置の地方公共団体においては設置の契機に、見守りネットワーク設置済みの地方公共団体においては活動の参考となることを目指した。

実施月	実施団体	実施月	実施団体
5月	滋賀県、山口県	10月	四国大学（JICA青年研修）
7月	大阪府	12月	石川県
8月	徳島県、大阪弁護士会	通年	徳島県内の各市町村
9月	沖縄県		



説明会内外において質疑や意見をいただくこともあり、消費者行政に対する関心の高さを伺うことができた。

② 地方公共団体へのヒアリングの実施

目 的

見守りネットワーク設置促進を実施している都道府県及び見守りネットワーク未設置の市区町村に対してヒアリングを実施し、現在の状況や設置に対する阻害要因等の情報収集及び設置に向けた意見交換を行った。

ヒアリング概要	
実施数	10団体（内訳：県 5 団体、市 5 団体）
実施期間	7月～12月
実施方法	オンライン又は対面
ヒアリング項目	・ 消費者行政担当部局の体制や取組について ・ 設置に対する阻害要因について ・ 既存ネットワークの有無や連携について ・ 消費者庁として協力できること など

② 地方公共団体へのヒアリングの実施

県ヒアリングの結果について（一部抜粋）	
県の実施について	・ 市町村担当者や担当課長を対象とした説明会等の開催 ・ 管内自治体への個別訪問やヒアリングの実施 ・ 参考資料等を独自で作成 ・ 各種計画内に設置目標等を記載 ・ 出前講座等の開催
見守りネットワーク設置に対する阻害要因について	・ 人員や業務量等から時間の確保が難しい ・ 予算の確保が難しい ・ 福祉部局等とは連携済みであるため、必要性を感じない ・ 既存のネットワークにおいて、見守り活動を行っている ・ 個人情報を取り扱うことへの懸念
見守りネットワーク設置に至ったきっかけについて	・ 福祉部局から消費者行政部局へ設置に向けた相談があった ・ 県からの働きかけ
見守りネットワークの活動内容について	・ 総会や勉強会等の開催 ・ 見守りリストを作成し、構成員へ共有 ・ 周知、啓発用の物品や動画の作成 ・ SNS等を活用した情報発信
見守りネットワーク設置後の効果について	・ 民生委員の意識が向上した ・ 情報共有が容易になった

② 地方公共団体へのヒアリングの実施

市ヒアリングの結果について（一部抜粋）	
見守りネットワーク 設置に向けて動き 出した背景について	・ ある事例について、福祉部局や関係機関と会議を開催した結果、高齢者の孤独孤立対策のためのネットワークを立ち上げることとなった ・ そのネットワークを見守りネットワークとして位置付ける旨依頼し、快諾を得た ・ 警察や介護事業所の方も、設置に関して積極的であった
見守りネットワーク 設置に対する 阻害要因について	・ 他の業務等との兼ね合いで、検討する時間が無い ・ 設置に向けた福祉部局との調整が難しい ・ 数値的なメリットが分からない ・ 個人情報共有が可能となった際の効果が分からない ・ 既存のネットワークとは目的が異なるので、検討が必要
既存ネットワークの 有無等について	・ 福祉部局では様々なネットワークが存在している ・ 福祉部局のネットワークに参画している
福祉部局との連携に ついて	・ 消費生活センターへの相談者については、福祉部局へ確認をしている ・ 周知、啓発を行う際には連携している



それぞれの県や市によって状況が異なっているため、幅広い情報提供やアプローチ手法が必要である。

見守りネットワークの設置促進（全国への働きかけ）

③ 見守り活動チェックリストの作成

見守り活動チェックリスト 足りないものが無いか確認しよう！

該当する方にチェックをつけてみましょう

相談窓口	消費生活相談（A）	☐ ない	☐ ある
	福祉関係相談（B）	☐ ない	☐ ある
	(A),(B)の連携	☐ ない	☐ ある
	構成員・構成団体※ ¹ （C）	☐ ない	☐ ある
構成団体等	消費生活協力員・協力団体※ ² （D）	☐ ない	☐ ある
	(A),(B),(C),(D)の連携	☐ ない	☐ ある
その他	住民への注意喚起	☐ ない	☐ ある
	協力員・協力団体からの情報提供	☐ ない	☐ ある

まずは「ない」のチェックを「ある」に変えよう！

STEP 4を目指そう！

項目	達成度	STEP 1	STEP 2	STEP 3	STEP 4
構成員・構成団体	構成員・構成団体からの情報提供数	☐ 0件	☐ 1～2件	☐ 3～4件	☐ 5件以上
	新規加入団体の確保・開拓	☐ 不定期で広報を行っている	☐ 定期的に広報をしている	☐ 定期的に広報しており、過去3年間で1団体以上、増加している	☐ 定期的に広報しており、昨年度1団体以上、増加している
	担い手への啓発※ ³ （情報提供や勉強会など）	☐ 必要があれば随時情報提供等を行っている	☐ 年に1回行っており、必要があれば随時情報提供等を行っている	☐ 年に2回程度行っており、必要があれば随時情報提供等を行っている	☐ 3か月に1回程度行っており、必要があれば随時情報提供等を行っている
協力員・協力団体	協力員・協力団体からの情報提供数	☐ 0件	☐ 1～2件	☐ 3～4件	☐ 5件以上
	新規加入団体の確保・開拓	☐ 不定期で広報を行っている	☐ 定期的に広報をしている	☐ 定期的に広報しており、過去3年間で1団体以上、増加している	☐ 定期的に広報しており、昨年度1団体以上、増加している
	担い手への啓発（情報提供や勉強会など）	☐ 必要があれば随時情報提供等を行っている	☐ 年に1回行っており、必要があれば随時情報提供等を行っている	☐ 年に2回程度行っており、必要があれば随時情報提供等を行っている	☐ 3か月に1回程度行っており、必要があれば随時情報提供等を行っている
情報共有	関係者に関わる情報	☐ 担当課で共有している	☐ 他部署や消費生活センターへ共有している	☐ 担い手へ共有している	☐ 担い手へ共有し、必要に応じて首長へ報告を行っている
	被害者や被害に遭う可能性がある者に関わる情報	☐ 担当課で共有している	☐ 必要に応じて、他部署や消費生活センターへ共有している	☐ 本人同意を得た上で、担い手へ共有している	☐ 本人同意を得た上で、担い手へ共有し、見守りを実施してもらっている
住民への啓発	【発信方法】 ☐ ホームページ ☐ 広報誌 ☐ 新聞 ☐ テレビ ☐ チラシ ☐ ポスター ☐ FAX ☐ SNS ☐ メールマガジン ☐ 啓発グッズ ☐ 特定の場所以外呼びかけ（啓発キャンペーン等） ☐ 市内放送 ☐ 防災無線 ☐ その他	0～1コ	2～3コ	4～5コ	6コ以上
	【発信内容】 ☐ 相談窓口（消費生活センター等） ☐ 見守りネットワーク ☐ 協力員・協力団体 ☐ 被害に関する情報（地域） ☐ 被害に関する情報（全国） ☐ 啓発活動に関する情報 ☐ 法改正に関する情報（例：成年年齢引き下げ等） ☐ その他	0～1コ	2～3コ	4～5コ	6コ以上

<用語について>

※1：構成員、構成団体－既存のネットワークに参加している個人・団体のことをいいます。

※2：協力員、協力団体－消費者安全法第11条の7に基づいて地方公共団体が委嘱する個人・団体（「学校等教育機関」「警察」「民生委員、見守りサポーター」「社会福祉協議会」「居宅介護事業所、ヘルパー」「宅配業者」「新聞配達員」「コンビニ」「金融機関」「消費者団体」等）のことをいいます。

※3：担い手－本チェックリストでは、構成員、構成団体及び協力員、協力団体のことをいいます。

目的

見守りネットワーク未設置の地方公共団体において、既存ネットワークの体制や見守り活動等が十分かどうかを見直す際の参考となる資料を作成する。

チェック項目

- ・相談窓口の有無
- ・構成員等への啓発頻度
- ・情報共有の範囲
- ・住民への啓発について など



本チェックリストを参考に、既存ネットワークにおいて「足りないものはないか」、「もっと充実させるべき事項はないか」等を確認いただきたい。

② 民間企業との協働



目的

市町村の見守りネットワーク事務局や構成員として参画する民間企業の双方において、「他業務で多忙である」「具体的にどのような活動をすればいいのかわからない」といった事情から、活動が年1回の総会における情報共有のみに留まるなど見守りネットワークとしての活動が希薄なものになっている。

そこで、見守りネットワークの活動をより充実させるため、新未来創造戦略本部では構成員として参画する民間企業の担当者が活動しやすい見守り活動における取組について検討を行った。

実施内容

① 民間企業の見守り活動について現状把握

- 徳島県の見守りネットワークに構成員として参画している民間企業へのヒアリング

②で決定した取組を試行

- 作成した構成員証を着用し、通常業務に就いていただく
- 試行前後でアンケート調査の実施、解説資料の配布

② 民間企業が参画しやすい見守り活動について検討

- モデル市町村、モデル民間企業の選定
- 企画会議の開催、民間企業が参画しやすい見守り活動について検討
→構成員証を作成

令和5年度 モデル民間企業協力内容

実施月	7月	8月	9月	10月	11月	12月
実施内容	事前 アンケート 実施	説明資料・ 構成員証配布	実証期間 (実証期間中に見守りが必要な 対象者を発見したらフローシートに投稿)			事後 アンケート 実施

アンケート…名札を付けていただく協力企業様が対象。消費者トラブルの認知度や見守りが必要な人に会ったことがあるか等の調査。実証期間前後の2回に分けて実施。
解説資料…見守りネットワークに関する予備知識や訪問の際の気づきのポイント及び消費者トラブル事例・見守りフローシートの投稿方法等を記載した資料。

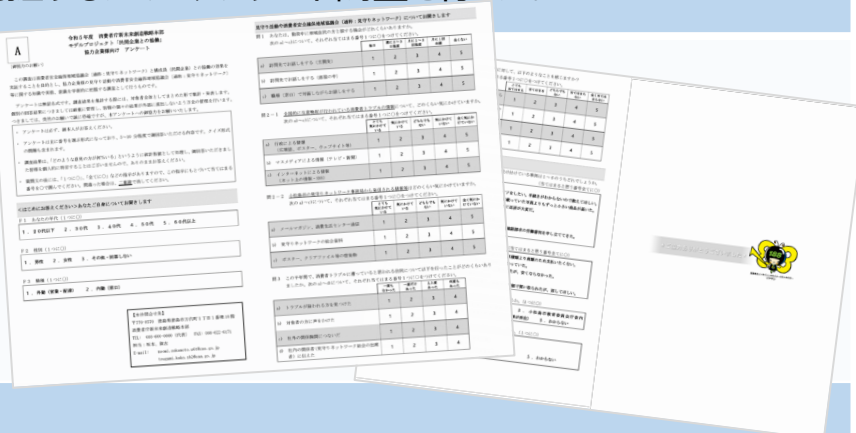


○アンケートの目的

消費者安全確保地域協議会（通称：見守りネットワーク）と構成員との協働の効果を実証することを目的とし、協力企業の見守り活動や見守りネットワーク等に関する知識や実態、意識を把握するためにアンケート調査を行った。

○アンケート対象者及び回答期間

対象者：小松島市見守りネットワーク構成員の民間企業4社
とくしま生協、阿波銀行、徳島大正銀行、明治安田生命
(事前：125名／事後：124名)
期 間：(事前) 令和5年8月1日～令和5年8月6日
(事後) 令和5年12月1日～令和6年1月10日

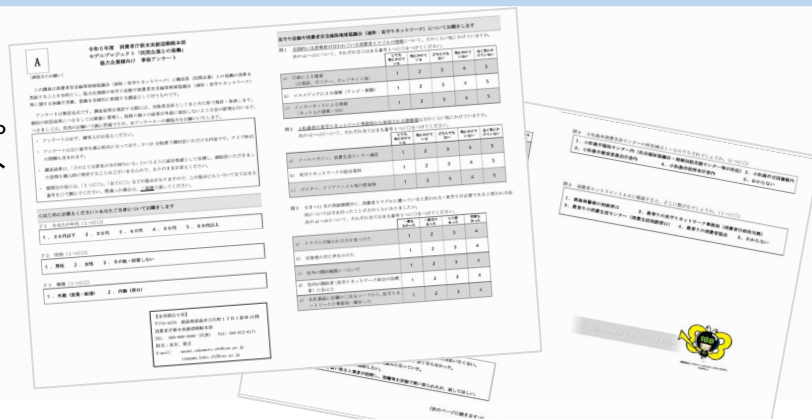


○アンケートの内容

回答者の属性、地域住民と接する頻度（1問）、消費者トラブルや見守り活動に関する意識度（3問）、消費者トラブルや消費生活相談に関する理解度（4問）、実証期間を終えた感想等（事後のみ自由記述）

○留意点

- ・アンケート回答者について、揭示前と揭示後が同一人物とは限らない。
- ・実証期間前後の効果を把握するため、事前アンケートでは、消費者トラブルや見守り活動に関しては未学習の状態で回答していただくよう依頼した。
- ・事前・事後アンケートの間に、実際に名札を付けて通常業務を行っていただいた。





解説資料の配布

見守りネットワーク 解説資料
～小松島市の構成員の皆さまへ～

見守りネットワークの取組について

①消費者安全確保協議会（通称：見守りネットワーク）とは？

消費者安全法に基づいて組織できる多様な見守りの担い手（構成員）が日々の見守りの中で発見した消費者被害の被害情報を確実に消費者センターへ活用し、見守りネットワークで連携して対応します。

【企業も】見守りネットワークの構成員です！

②見守りネットワークでできること

1. 個人情報共有が可能に！
2. 被害情報の地域共有で被害防止！
3. 消費者被害の発見から福祉サービス！

アンケートのクイズの解答と解説

消費生活センター（消費生活相談窓口）が受け付けている相談

「商品やサービスの契約でトラブルになった」「製品を使っているうちに故障した」などの、消費生活に関する「消費者と事業者間のトラブル」について相談できます。

専門的な知識と経験を持つ消費生活相談員が、トラブル解決のための助言、あっせん（消費者が当事者として事業者と交渉する際のサポート）、後援機関と連携して対応します。

【解答】1. 1～5番まで

【解説】2番 最寄りの消費生活センター（消費生活相談窓口）が正解です。

これって見守りが必要？ ～気づきのポイント～

自宅の中…

- 足らない商品や物量、届いた商品などがある
- 商品が壊れていない、異音や振動がある
- 電話をかけた、開いた様子が見られる
- 布巾や健康器具、健康食品など、見慣れないものがある
- 食卓やキッチンなどの場所が異なっている
- 開封していない宅配物がたくさんある
- 郵便の通知等の請求の通知らしきものが届いている
- ゴミをうまく分別できない、又は、ため込む

自宅の外…

- 足らない車が停まっている
- 作業音が頻りに出入りするなど、工事が続いている
- 郵便に出掛けては、何か購入してくるようだ
- 常時ヤンキーらしい人、車に乗って通掛っていく姿を見掛ける
- いつもと違うアクセス方式をしている
- 部屋が不自然なまま外出している
- 足らない人が家に出入りするようになった
- 地域の集まりや行事にも参加してはいたのに、急に来なくなった

店舗で…

- 商業にATMで現金を引き出している
- 決まった支払先や支払を繰り返している
- 変換な振込をしている
- 変換なキャッシュカードを提出しようとする
- 日常生活で必要と思われる物をはるかに超えた買物をしている
- 買物に決まるときにお金の勘定ができない

こまつしま版見守りフローシートの投稿方法

①二次元コードを読み取る

お知りしたるの裏面に、QRコードが貼られています！

②確認画面で入力内容を確認、表示された画像の数字を入力し、「送信」をタップ

③見守りネットワーク事務局にて内容を確認

事務局にて内容を確認し、関係する構成員へ情報提供します。

見守りネットワーク解説資料

→見守りネットワークの解説、構成員にお願いしたいこと、見守りネットワークの実際の連携事例を記載。

アンケートのクイズの解答と解説

→消費生活センターで相談可能な事例、クーリング・オフの適用事例、小松島市消費生活センターの所在地、消費者ホットライン188に電話したらどこに繋がるかのクイズの解答と解説を記載。

これって見守りが必要？ ～気づきのポイント～

→自宅の中、外、店舗における気づきのポイントをチェックリスト形式で記載。

こまつしま版見守りフローシートの投稿方法

→見守りが必要と思われる対象者を発見した際に、名札に記載のQRコードから事務局へ連絡する際の入力方法について記載。

想定する効果

- ✓ 見守りネットワークの一員であることについての、職員への意識付け
- ✓ 見守りネットワーク、消費者トラブル、見守り活動に関する知識の向上
- ✓ トラブルが疑われる事案に遭遇した際に、スムーズに事務局への情報提供ができる



構成員証イメージ図

表

【企業名】は

小松島市消費者安全確保地域協議会
の一員として、地域の見守り活動を行っています。



裏

この場合 見守りが必要?と思ったら

- ①下の2次元コードをスマートフォン等で読み取る
- ②該当する項目を選択のうえ、報告をする



二次元
コード

報告いただいた後

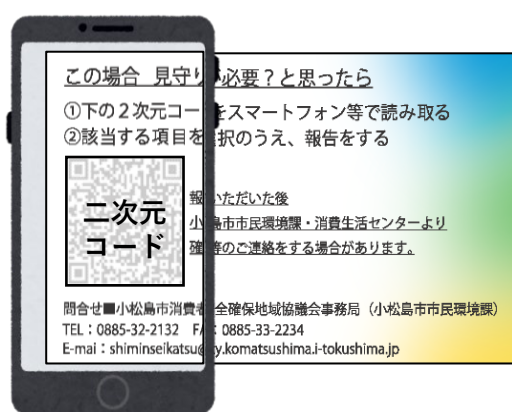
小松島市市民環境課・消費生活センターより
確認等のご連絡をする場合があります。

問合せ■小松島市消費者安全確保地域協議会事務局（小松島市市民環境課）
TEL：0885-32-2132 FAX：0885-33-2234
E-mai：shiminseikatsu@city.komatsushima.i-tokushima.jp



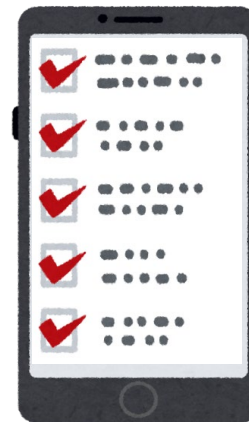
構成員証利用イメージ

①名札の裏の二次元コードを読み取る



構成員

②該当する項目にチェックし、送信



③見守りネットワーク事務局にて内容を確認



見守りネットワーク事務局員

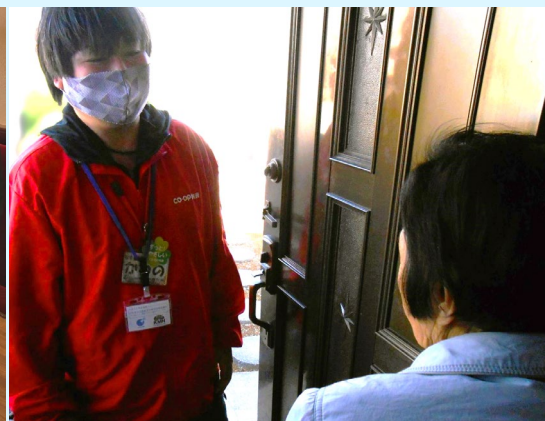
④構成員に対して対応を指示



- 例)
- ・消費生活センターへの相談を勧める
 - ・緊急性のある案件は、個人情報を含めた報告
 - ・警察へ通報 など



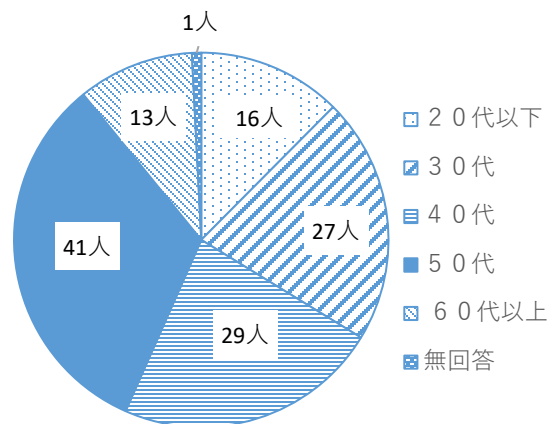
構成員証着用の様子





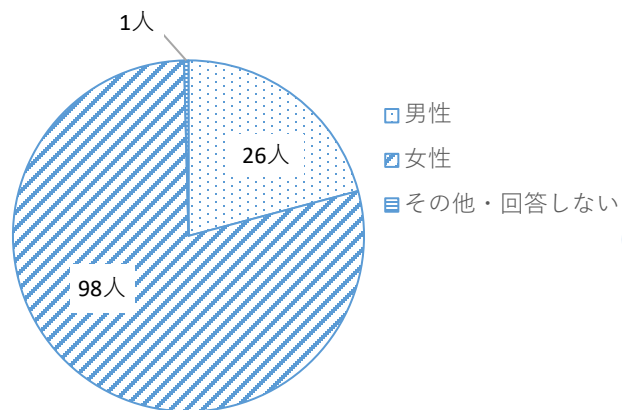
回答者の属性について

図1 回答者の年代（平均）



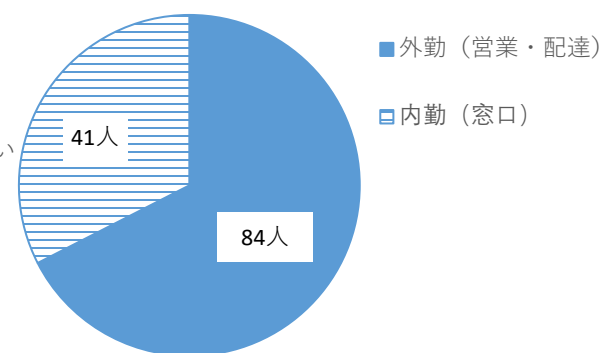
N=125

図2 回答者の性別（平均）



N=125

図3 回答者の職種（平均）



N=125

年代	事前	事後	平均
20代以下	14	17	16
30代	26	27	27
40代	31	26	29
50代	41	40	41
60代以上	11	14	13
無回答	2	0	1

性別	事前	事後	平均
男性	27	25	26
女性	98	98	98
その他・回答しない	0	1	1

職種	事前	事後	平均
外勤（営業・配達）	83	85	84
内勤（窓口）	42	39	41

※N数は平均値を記載



モデルプロジェクト 見守りネットワークの更なる活用 ～民間企業との協働～

全国的に注意喚起が行われている消費者トラブルの情報について、どのくらい気にかけているか。

図4 行政による情報（広報誌、ポスター、ウェブサイト等）

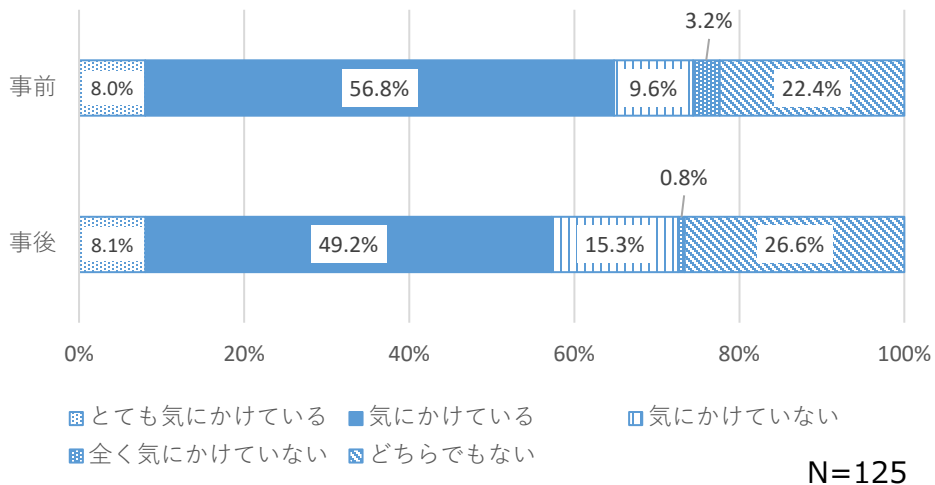


図5 マスメディアによる情報（テレビ・新聞）

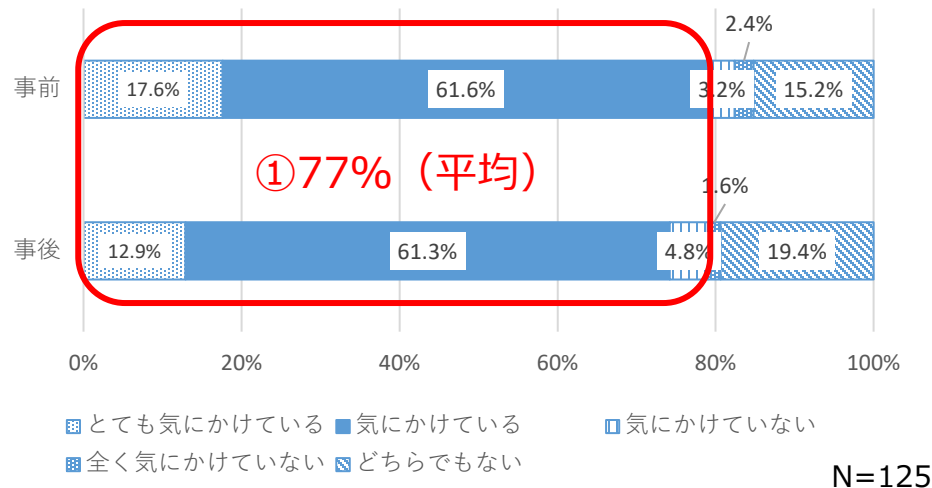
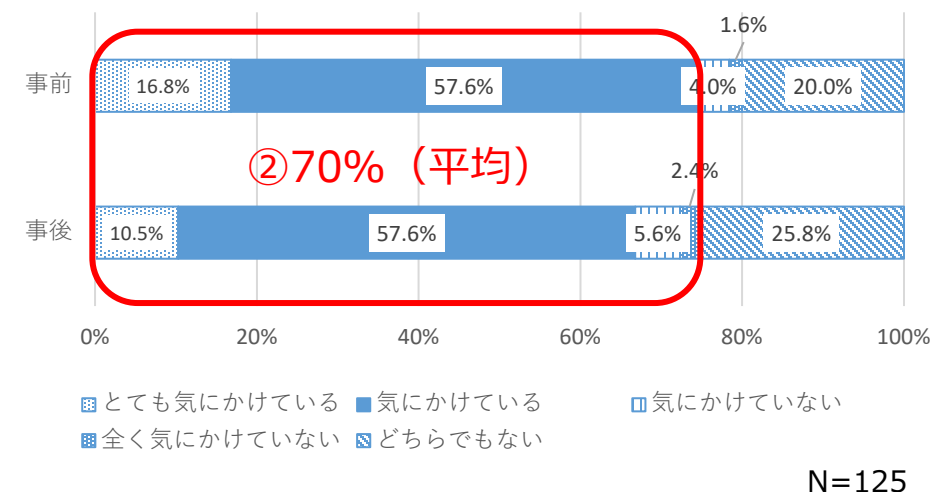


図6 インターネットによる情報（ネット上の情報・SNS）



※N数は平均値を記載、無回答を除く
 ※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、
 合計しても必ずしも100とはならない



モデルプロジェクト 見守りネットワークの更なる活用 ～民間企業との協働～

小松島市の見守りネットワーク事務局から発信される情報等はどのくらい気にかけているか。

図7 メールマガジン、消費生活センター通信

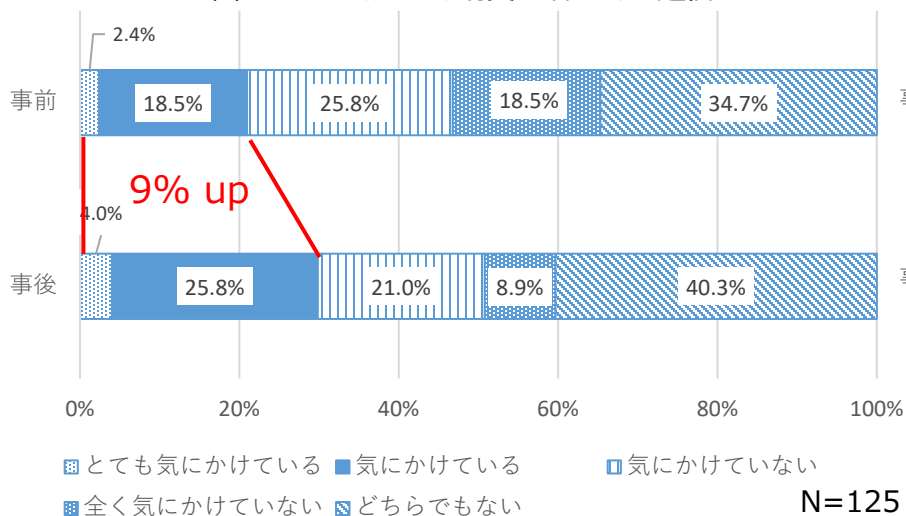


図8 見守りネットワークの総会資料

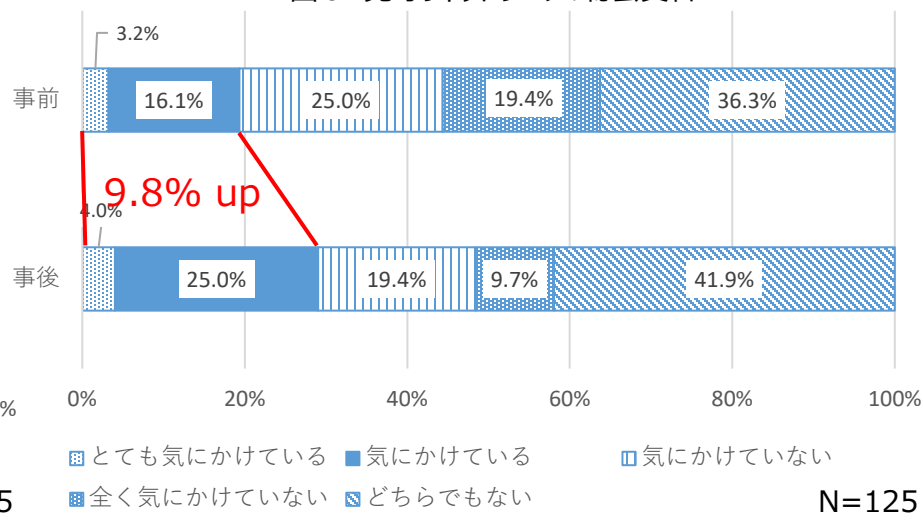
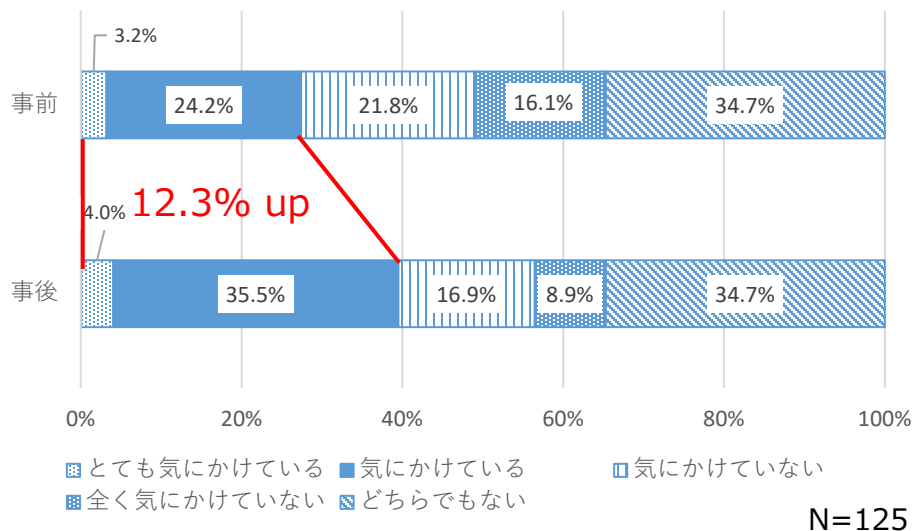


図9 ポスター、クリアファイル等の啓発物



※N数は平均値を記載、無回答を除く

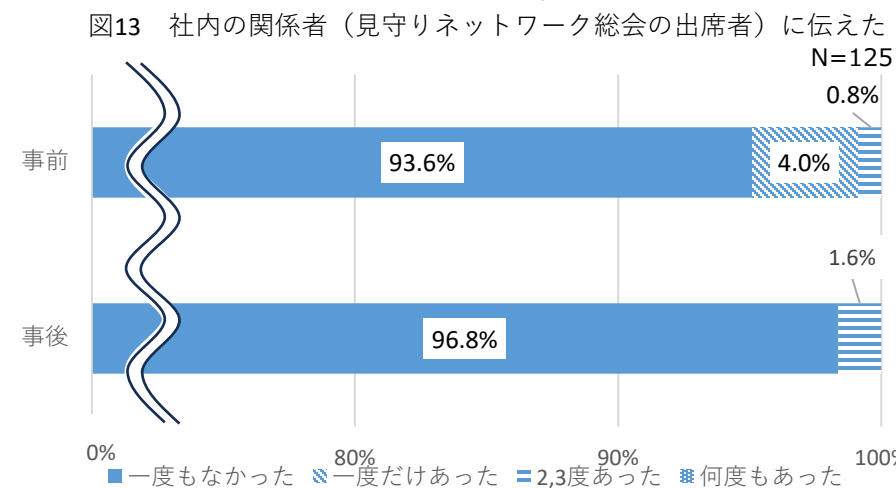
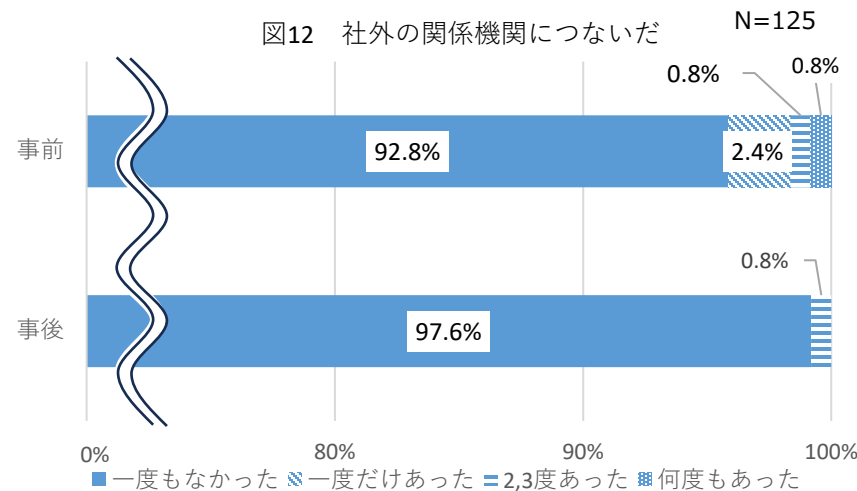
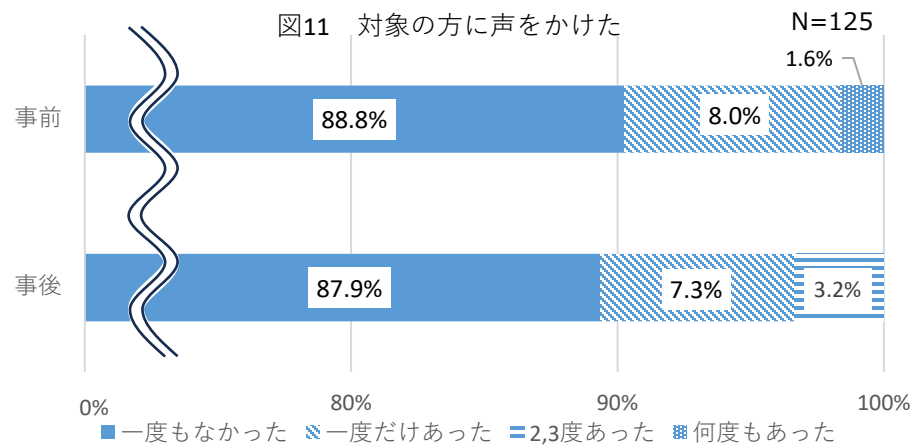
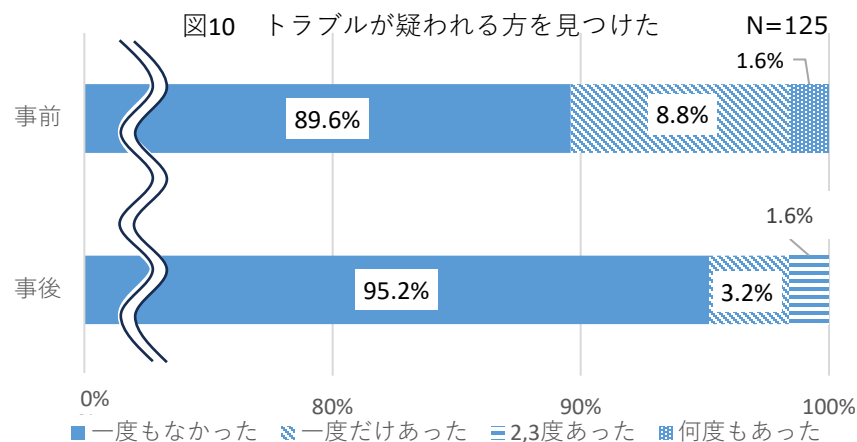
※構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない



モデルプロジェクト 見守りネットワークの更なる活用 ～民間企業との協働～

消費者トラブルに遭っていると思われる住民について、以下を行ったことがどのくらいあるか。

（事前アンケートでは直近半年間の行動を、事後では実証期間中（3か月間）の行動について回答を求めた）



※N数は平均値を記載、無回答を除く。また、構成比は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計しても必ずしも100とはならない。



モデルプロジェクト 見守りネットワークの更なる活用 ～民間企業との協働～

見守りネットワークにおける見守り活動に対して、以下のようなことを感じるか。

図14 どのように活動すればよいか正直よくわからない

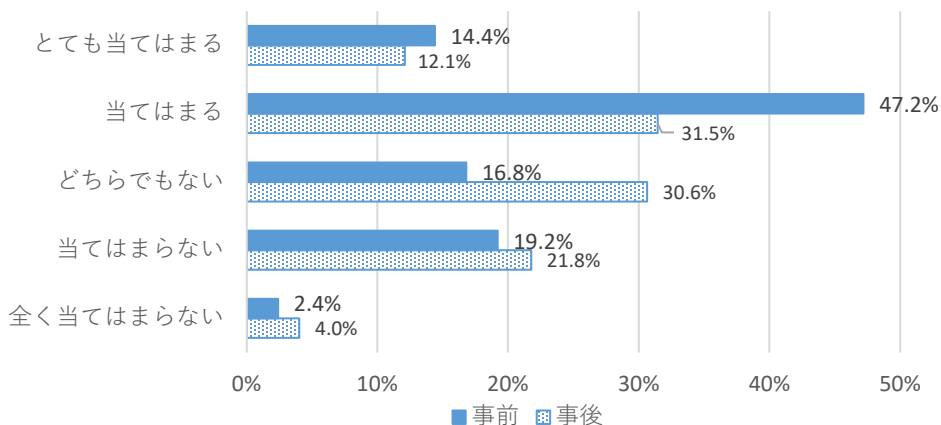


図15 見守りが必要だと思われる方はどんな異変や兆候があるか知らない

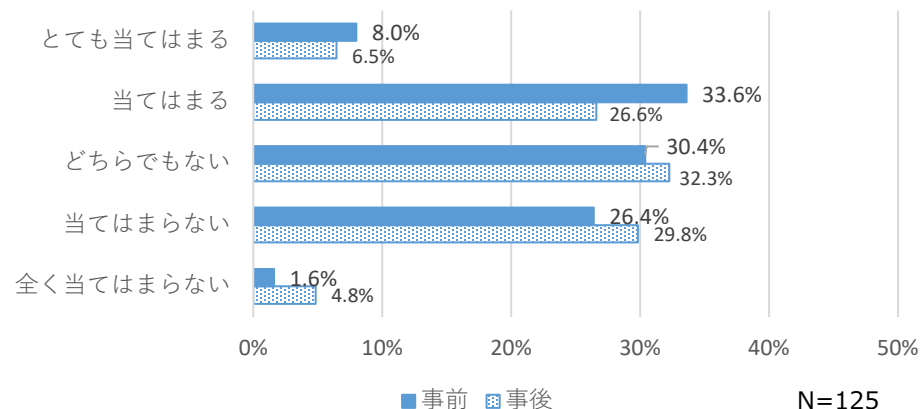


図16 自分も見守りネットワークの一員であるという自覚がしにくい

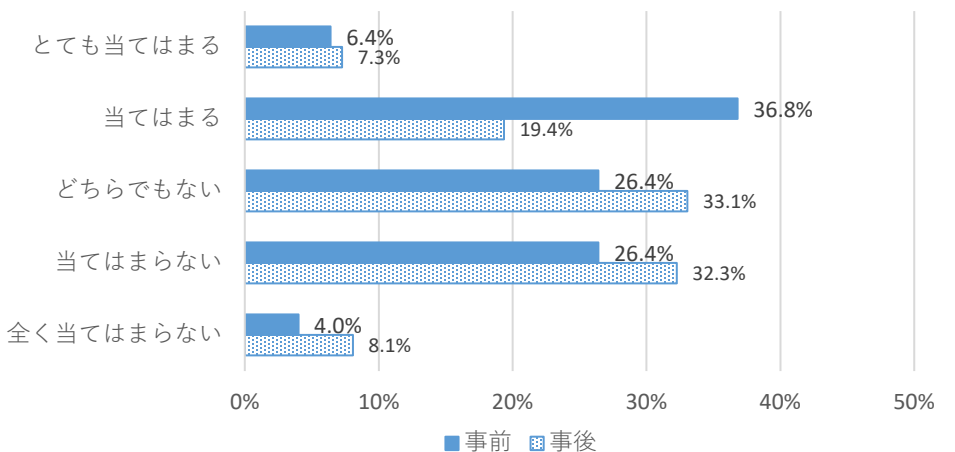
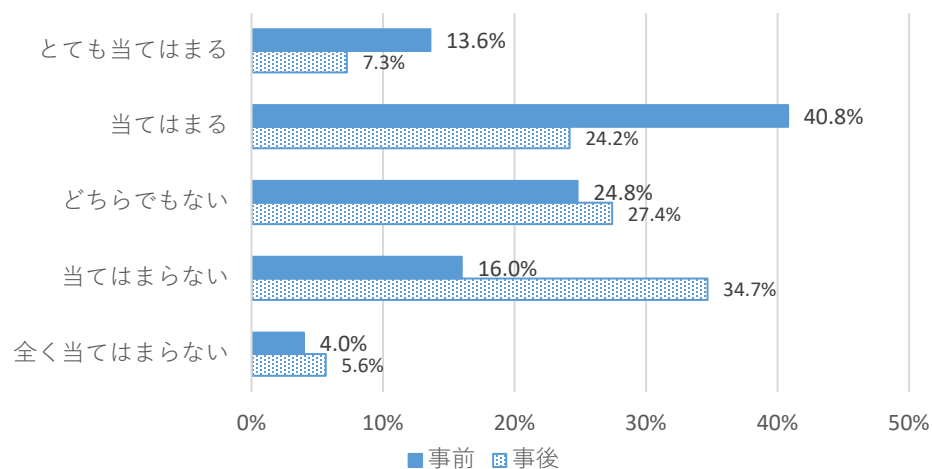


図17 事務局への報告の仕方がわからない



※N数は平均値を記載、無回答を除く



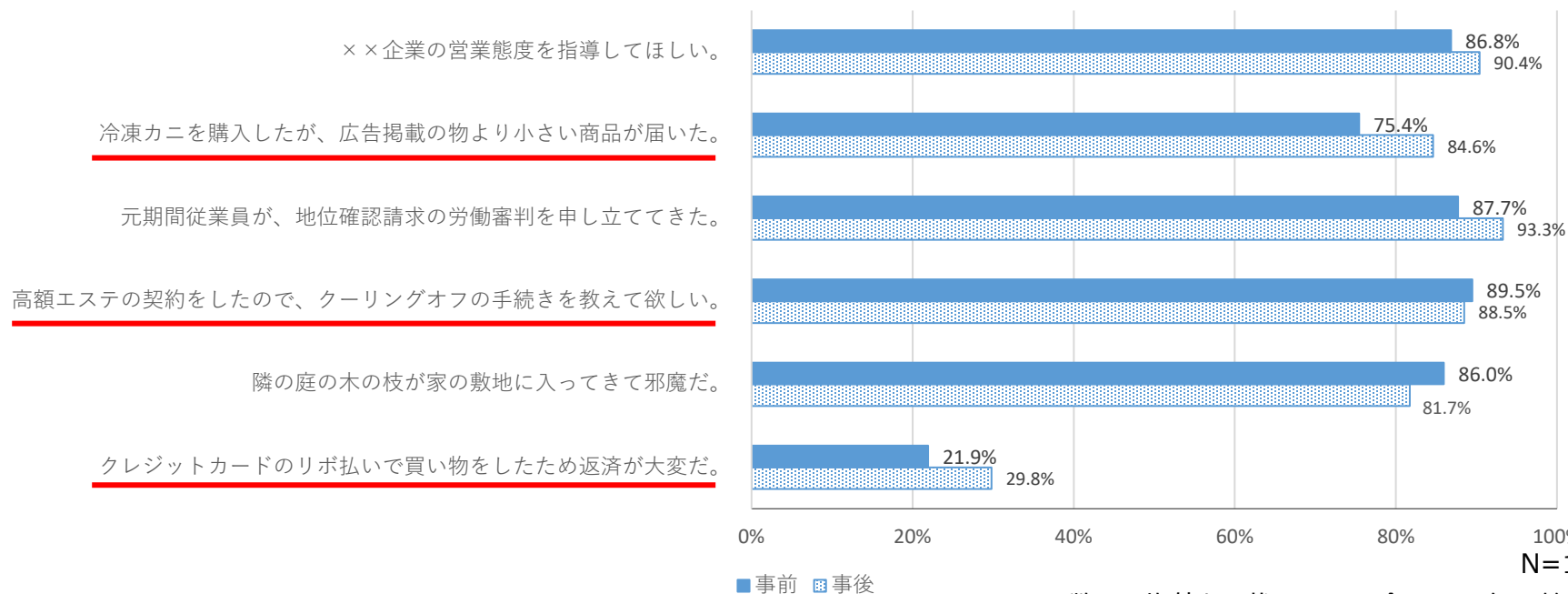
モデルプロジェクト 見守りネットワークの更なる活用 ～民間企業との協働～

問6 消費生活センター（消費生活相談窓口）が相談を受け付けている事例は1～6のうちどれでしょうか。

（当てはまると思う番号全てに○）

1. ××という企業の営業の態度を指導してほしい。
2. ダイレクトメールを見て冷凍カニを購入したが、広告に載っていた写真よりもずっと小さい商品が届いた。
3. 雇止めした元期間従業員が、雇止めの無効を主張して地位確認請求の労働審判を申し立ててきた。
4. エステを契約したが、高額であったのでクーリング・オフをしたい。手続きがわからないので教えてほしい。
5. 隣の庭の木の枝が自分の家の敷地に入ってきて邪魔だ。
6. クレジットカードのリボ払いで様々な買い物をしたために返済が大変だ。

図18 消費生活センター（消費生活相談窓口）が相談を受け付けている事例はどれか（正解率）



N=109

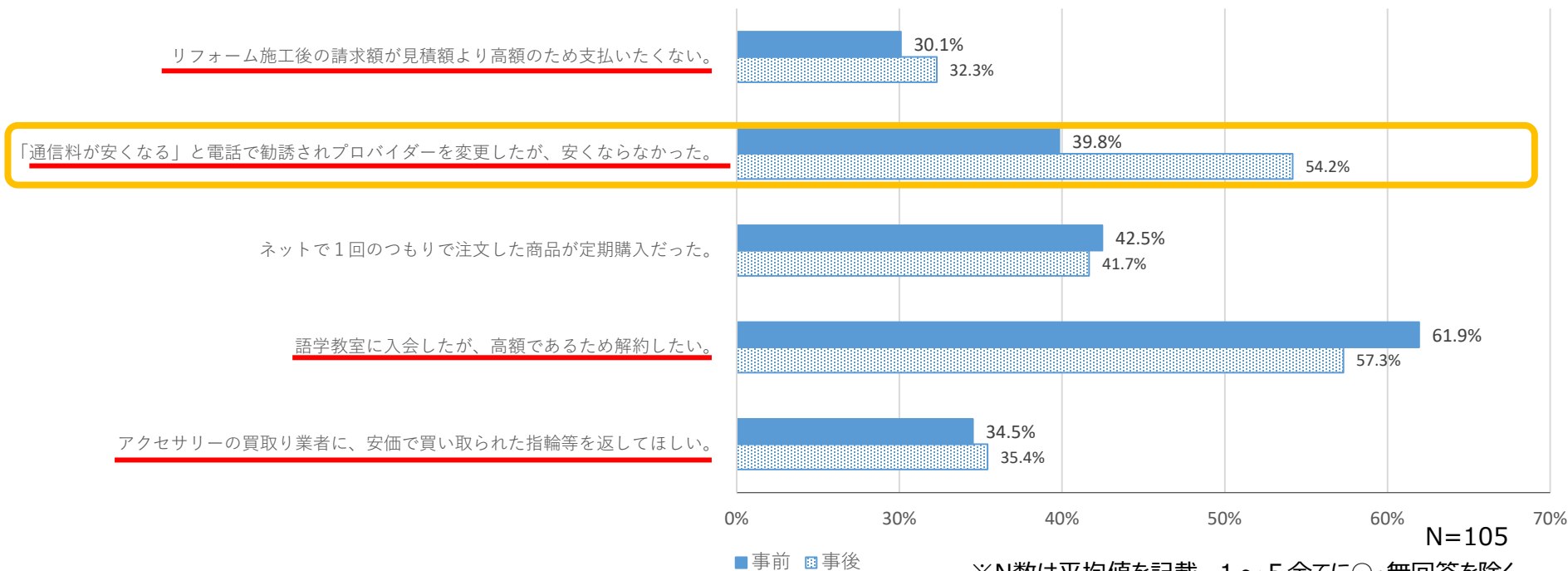
※N数は平均値を記載、1～6 全てに○・無回答を除く



問7 次のうちクーリング・オフできるものはどれでしょうか。（当てはまると思う番号全てに○）

1. 来訪したリフォーム業者と契約をしたが、施工後の請求額が見積額より高額のため支払いたくない。
2. 「通信料が安くなる」と電話で勧誘されプロバイダーを変更したが、安くならなかった。
3. インターネットですぐのつもりで注文した商品が定期購入になっていた。
4. 語学教室に入会したが、高額であるため解約したい。
5. 突然不要なアクセサリーを買い取ると業者が訪問し、指輪等を安価で買い取られたが、返してほしい。

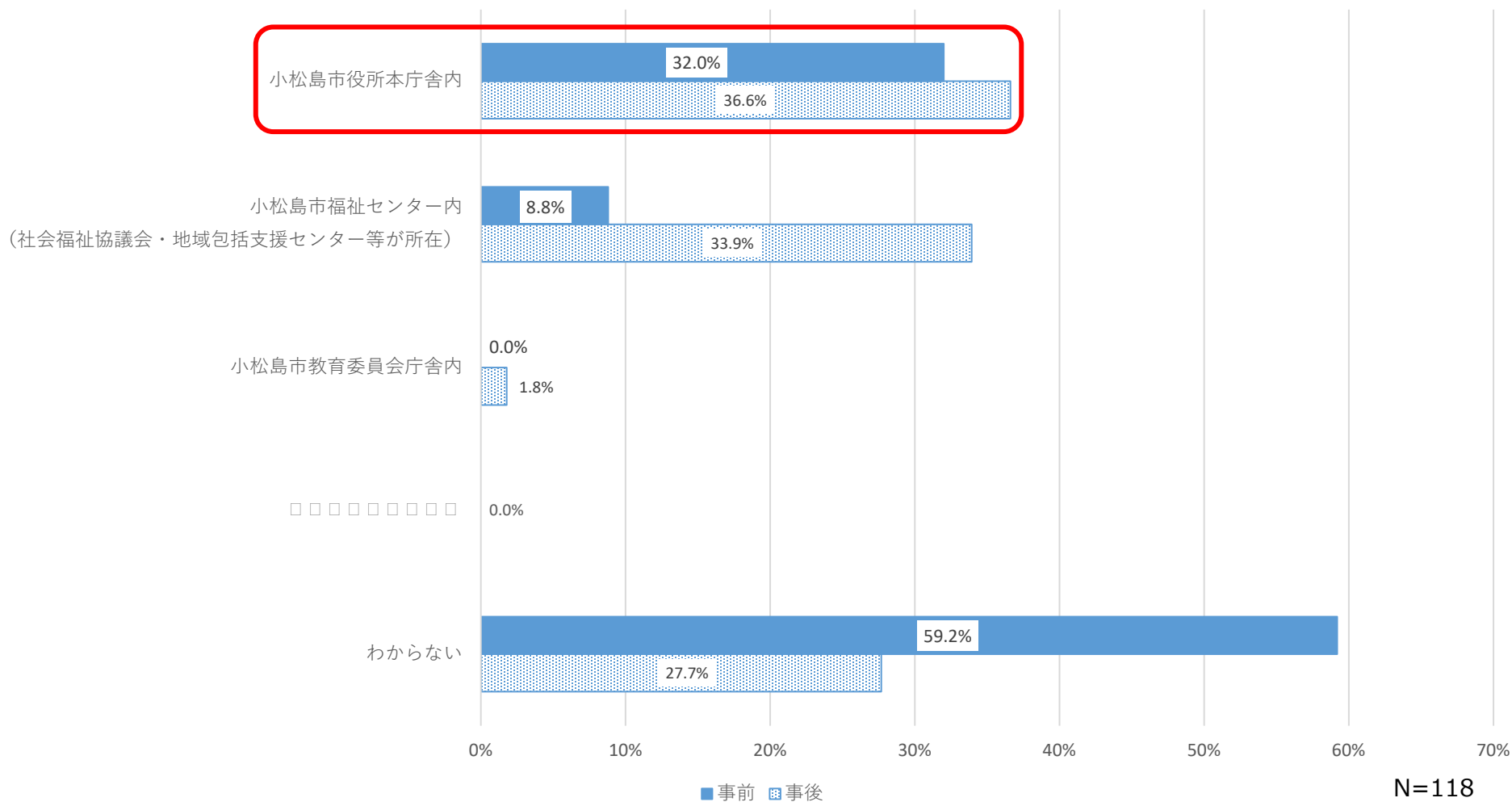
図19 次のうちクーリング・オフできるものはどれか（正解率）



※N数は平均値を記載、1～5全てに○・無回答を除く



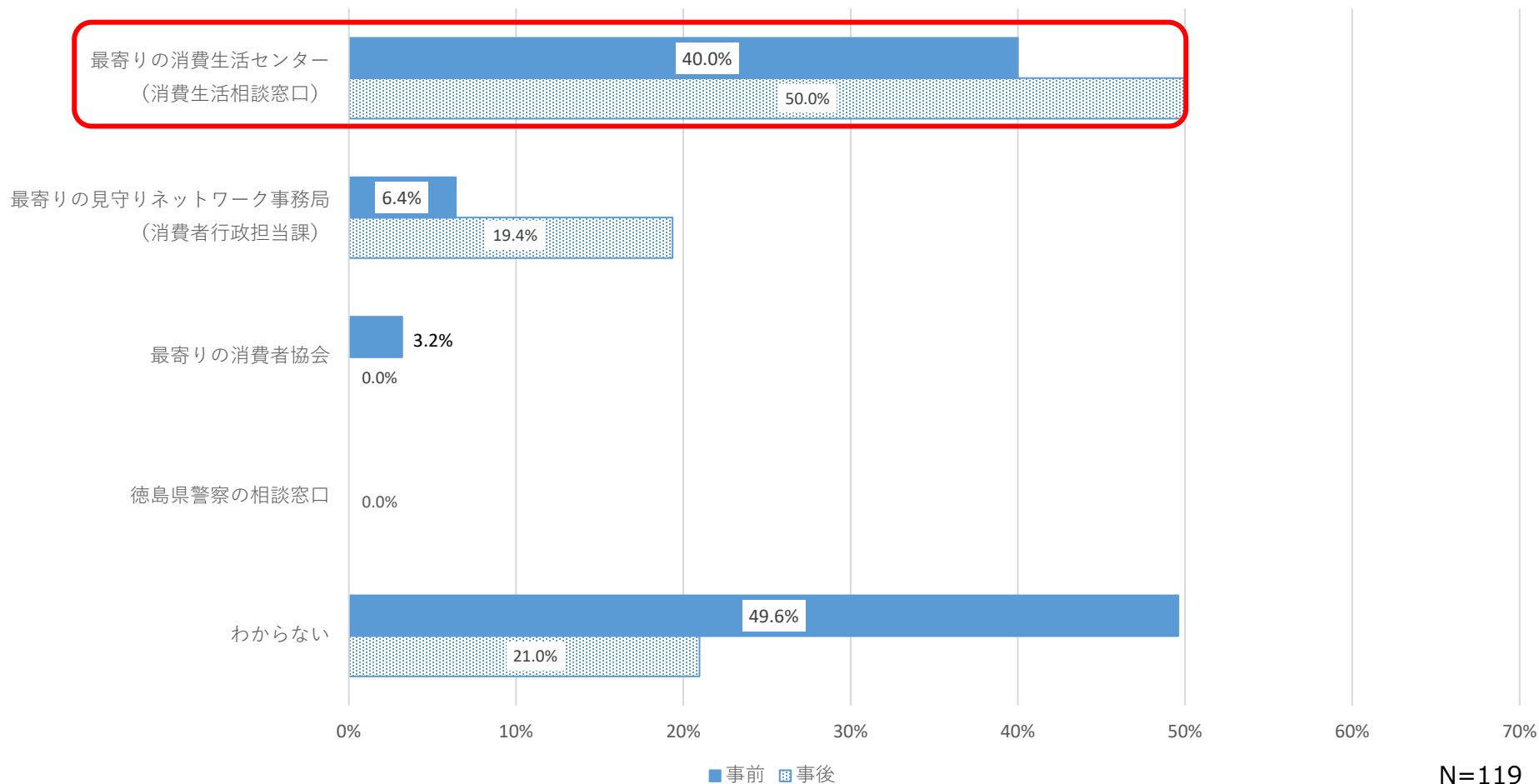
図20 小松島市消費生活センターの所在地は次のうちどれか（一つに○）



※N数は平均値を記載、無回答を除く



図21 消費者ホットライン188に電話すると、どこに繋がるか（一つに○）



※N数は平均値を記載、複数回答・無回答を除く



実証期間終了後 ～構成員からの感想～

- ・ 詐欺被害防止は、日常業務の中で実践している。
自社だけでなく、いろいろな関係機関と協力できる事は心強いと感じた。（40代・営業）
- ・ 消費生活センターは、見守りネットワークという型で窓口を広く持っていただきたい。
届出等の情報は、窓口をまとめて一元化していただきたい。（30代・営業）
- ・ 見守りネットワークという活動があることを知ることができたおかげで、普段の業務でも意識できるようになったと思う。（20代以下・営業）
- ・ 活動中の時にお客様の異変に気づき、声かけや定期的な訪問と電話も気にかけている。（20代以下・営業）
- ・ 発信されている情報を見ることがなく、広範囲でも情報を得られるようにしてほしい。（20代以下・営業）

御清聴ありがとうございました