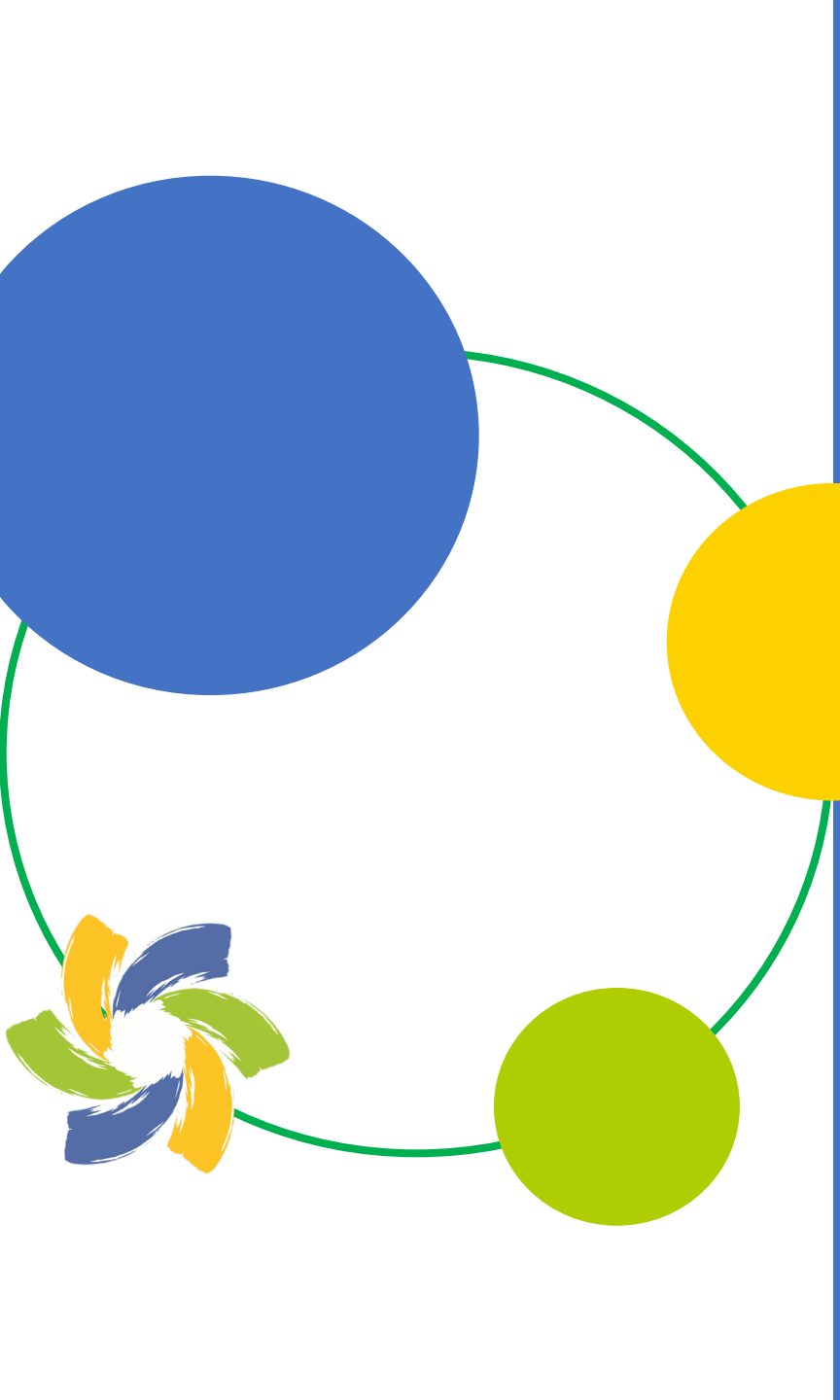


見守りネットワークdeつくらネット！ ～地域の安全つなげる安心～

ミライの消費者行政参観日@徳島

令和7年3月18日(火)

消費者庁新未来創造戦略本部



見守りネットワーク de つくらネット！

～地域の安全つなげる安心～

1 設置の背景について

- 2 消費者安全確保地域協議会
(通称：見守りネットワーク) とは
- 3 設置方法の紹介
- 4 取組事例について

1 設置の背景について



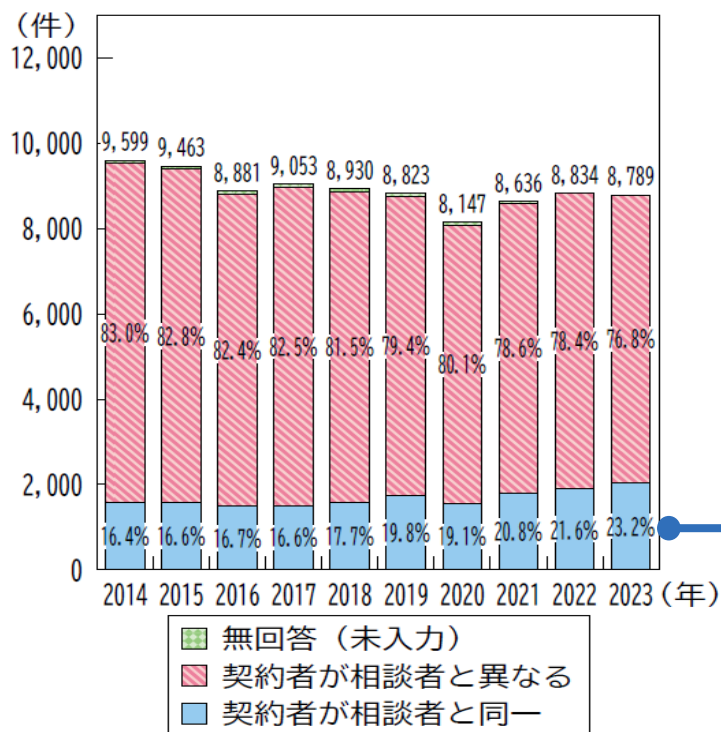
高齢者・障がい者は、本人よりも周囲の人が相談に行くケースが多い!?



高齢者・障がい者の消費生活相談件数

図表 I-1-3-12

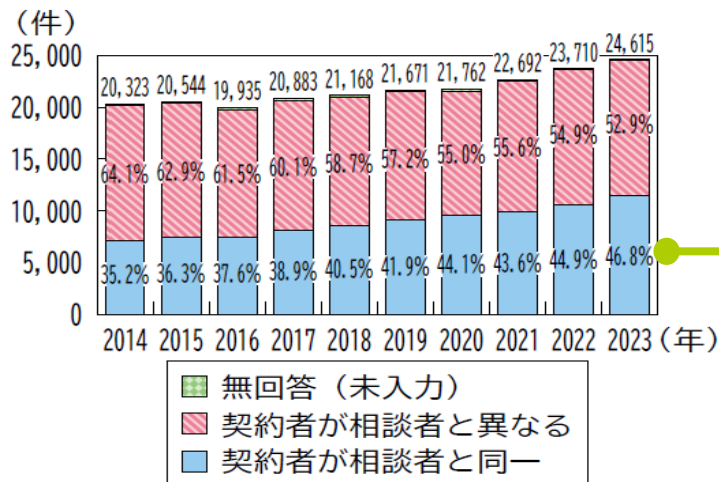
認知症等の高齢者の
消費生活相談件数の推移



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2024年3月31日までの登録分）。
2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。

図表 I-1-3-14

障害者等の消費生活
相談件数の推移



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2024年3月31日までの登録分）。
2. 「心身障害者関連」又は「判断不十分者契約」に関する相談。

出典：令和6年度 消費者白書

契約者本人からの相談

認知症等高齢者 全体の約 **2割**
障がい者等 全体の約 **5割**



1

自分が被害に遭ったことに気付きにくい

単身高齢者の増加

(家族・親族間の関係が希薄)

加齢に伴う判断力低下

昼間に一人で在宅することが多い

高齢者の3つの不安
「お金、孤独、健康」に
付け込む被害に遭いやすい

2

経済的、精神的なダメージが大きく、
損害を取り戻すことが困難

一度被害に遭うと、
次々と被害に遭うことがあり、
支払金額も高額に



契約した経緯や判断力が
不十分であったことの証明が困難

3

被害に遭っても誰にも相談しない

恥ずかしい・自分が悪い
家族に迷惑かけたくない・
怒られたくないと思う



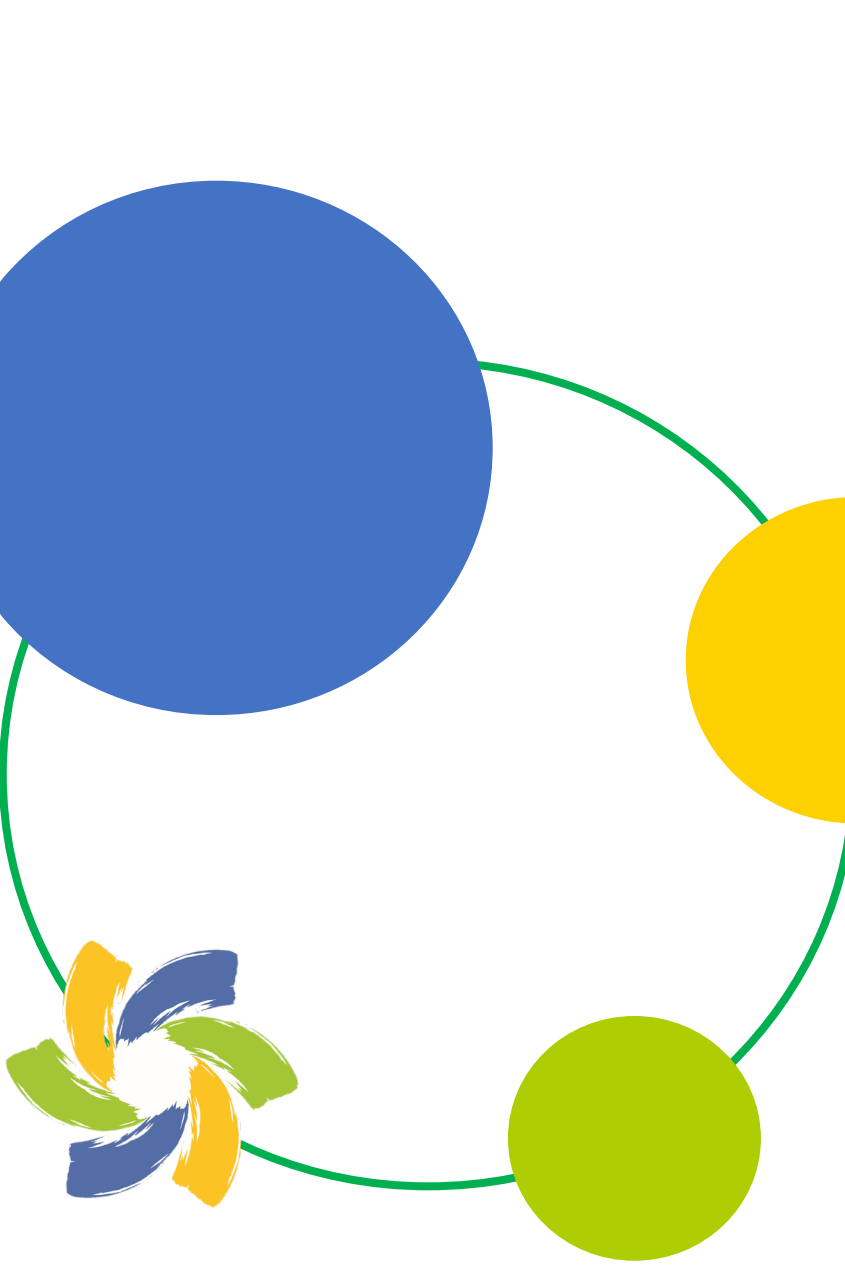
消費生活センター等の相談窓口を知らない

障がい者の弱みに
付け込むような商法による
被害に遭いやすい

周囲の目が届きにくく、
相談できないこと等により
被害が深刻化する傾向

本人が相談するのを待つのでは遅く、周囲の人が
何かあったら消費生活センター等につなぐ**仕組みの構築**が必要です。





見守りネットワーク de つくらネット！

～地域の安全つなげる安心～

1 設置の背景について

2 **消費者安全確保地域協議会**
(通称：見守りネットワーク) とは

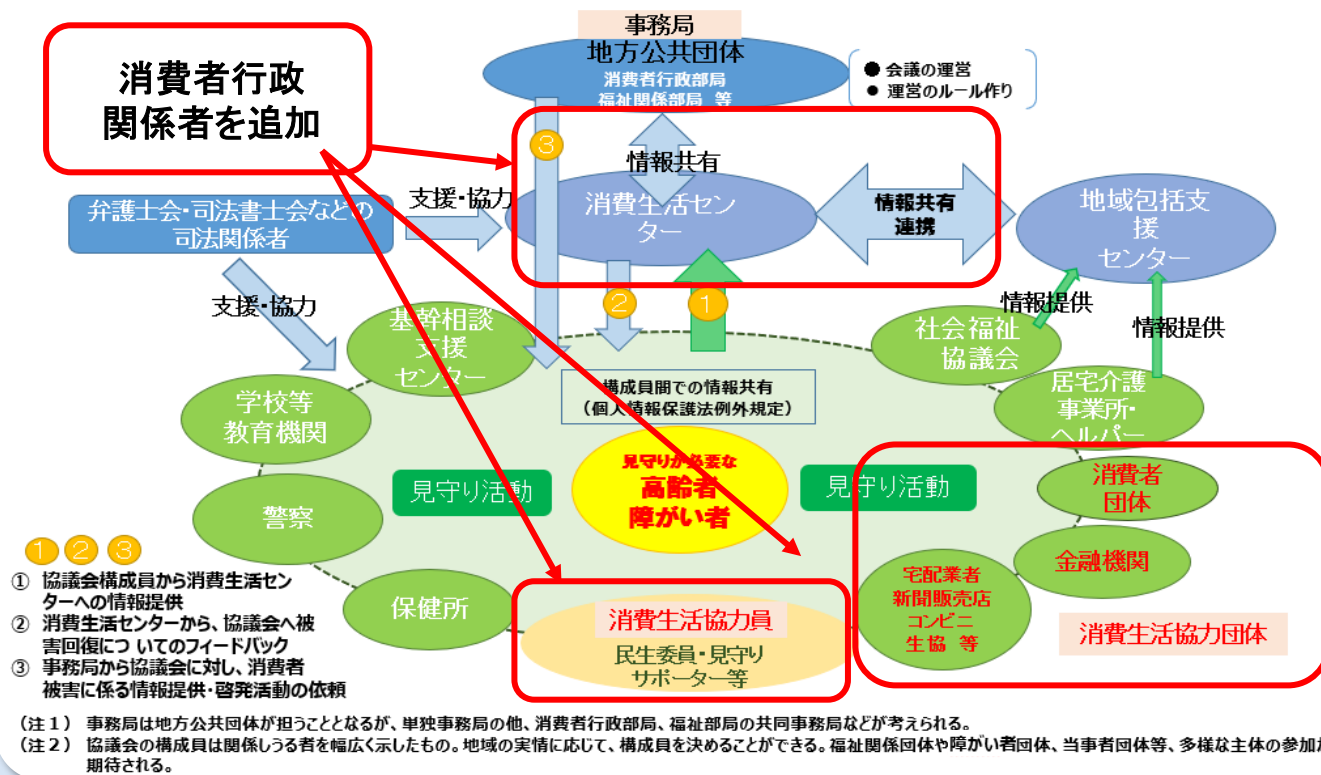
3 設置方法の紹介

4 取組事例について



見守りネットワークは、高齢者や障がい者等の「消費生活上特に配慮を要する消費者」のために、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行うネットワークです！

消費者安全確保地域協議会のモデル例



(消費者安全法)

第11条の3 国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するものは、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会を組織することができる。

消費者安全確保地域協議会 (通称：見守りネットワーク) とは



見守りネットワーク構成員の情報共有

見守りネットワーク構成員ではない場合



本人の同意なしでは



共有不可！

せっかく気づいたのに…



被害が埋もれる可能性

見守りネットワーク構成員の場合



本人の同意がなくても



共有可能！

相談窓口（事務局）へ
相談しよう！



見守りネットワーク内で
情報共有

介護サービスが
必要では…

先日こんなことが
あって…



うちも外回りの時
見守ってみます

トラブルの周知、
窓口での水際阻止

見守り活動の充実

適切な介護サービスへ

消費生活相談
窓口の紹介

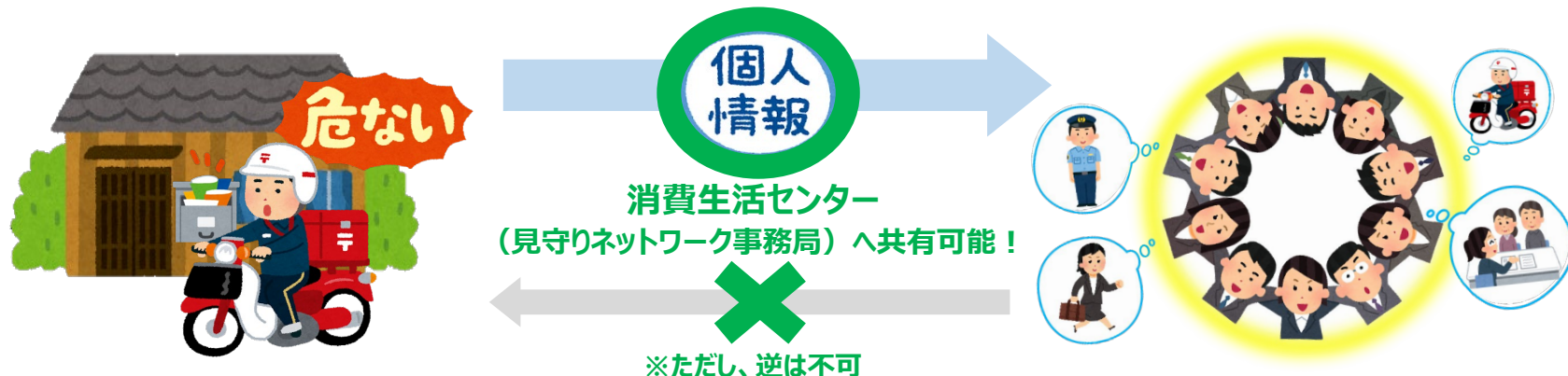
地域の安全、住民の安心へ





「地域の見守り活動に貢献したくても、個人情報を取り扱うのは・・・」等のご希望については、**消費生活協力員・協力団体**として地域の見守りに参加いただく方法もあります！

協力員・協力団体なら、



消費生活協力員・協力団体とは

消費者安全法第11条の7に基づき、地方公共団体の長からの委嘱により、消費者の安全を確保するための見守り活動を行う。



消費生活協力員・協力団体の役割

日常業務中に消費者被害等に気づいた場合、消費生活センターへの相談を勧める。
または、自らが消費生活センターに相談する。

候補者(例)：コンビニ、金融機関、宅配事業者、新聞社、介護サービス事業者など





実際作ったらどうなるの？

部局をまたぐネットワークは作りにくい…

見守りネットワークのメリットを 消費者行政部局と福祉部局の両面から 徹底分析！

庁内では既に連携できてるし…

詳しくは次のスライドへ >



消費者行政部局 × 福祉部局

①被害の拡大防止！

消費者トラブルの情報を地域の構成員に共有することで、**次々に被害に遭う連鎖を止めます。**

②被害の未然防止！

継続的にトラブルに遭いやすい人を、構成員・構成団体**それぞれの現場で見守ってもらえます。**介護サービスが必要な方には、適切なサービスを受けられるようになります。

③トラブルの検知力アップ！

参画する構成員・構成団体から、**消費者トラブルを意識する協力者が増え、気づきの目を広げることができます。**家庭内、地域内で隠れていた消費者トラブルを**集約**できるようになります。

④地域に即した啓発が可能に！

情報収集力が上がることで、**今地域で起こっているタイムリーな事例を周知**できます。



地域住民

①対象者の財産を守る！

あっせんも行える専門知識を持った消費生活センターや、関係する構成員に引き継ぎすることで、**スムーズに消費者トラブルを解決**できます。

②保護機能の向上！

構成員からの情報共有により、**必要な福祉サービスを受けていない対象者を福祉部局につなぐ**ことができます。

③業務の効率アップ！

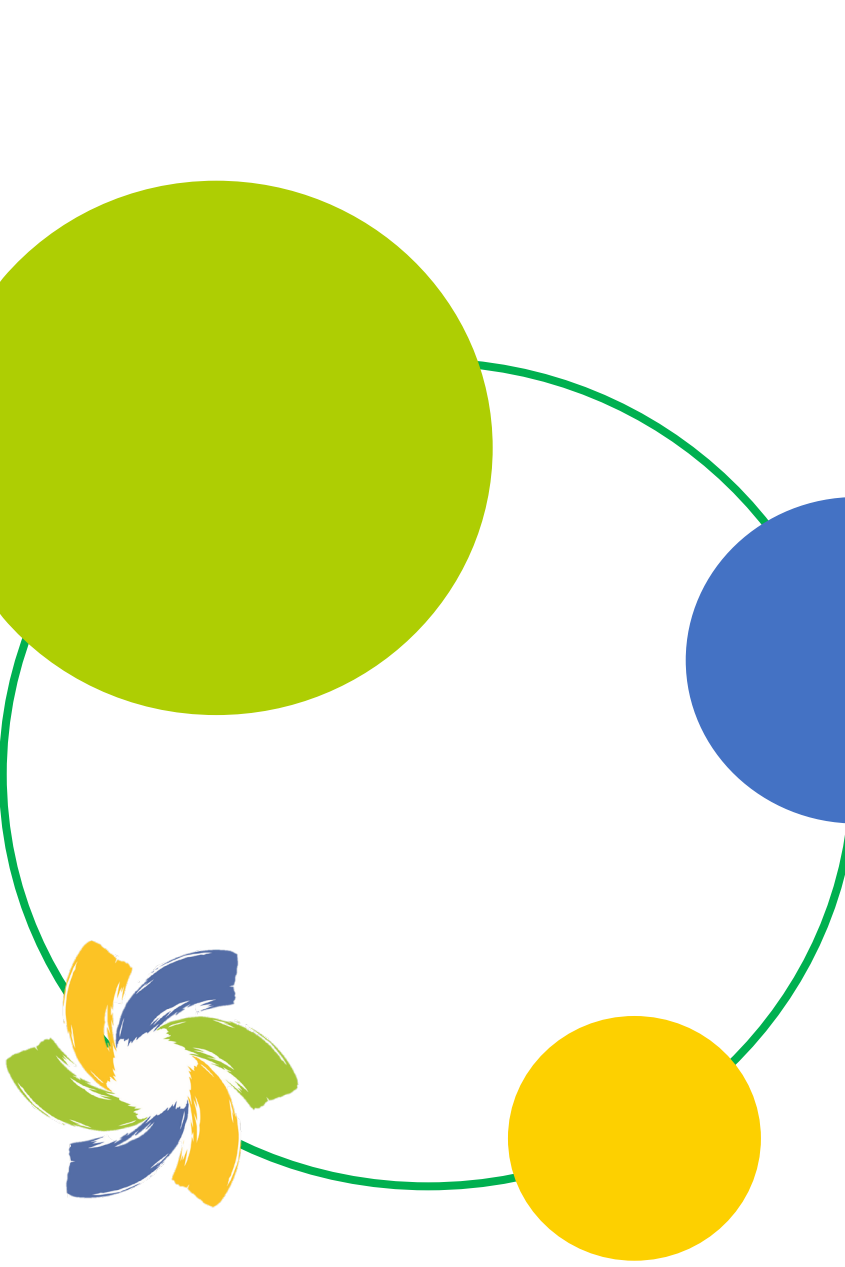
従来、福祉部局の職員が対応していた消費者トラブルも、消費生活センターへ繋ぐことで、**負担の軽減・本来の業務に専念**できます。

④注意喚起力の向上！

福祉の現場でも消費生活センターからの情報提供に基づいた、**タイムリーな注意喚起**ができます。



職員（担当者）



見守りネットワーク de つくらネット！

～地域の安全つなげる安心～

- 1 設置の背景について
- 2 消費者安全確保地域協議会
(通称：見守りネットワーク) とは
- 3 **設置方法の紹介**
- 4 取組事例について



① 新規設置

イチから設置するパターン



② 上乗せ設置（既存ネットワークを活用）

既に存在する別の会議体に
消費者行政部局が加わる形で設置するパターン



③ 広域設置

近隣の自治体と共同で設置するパターン





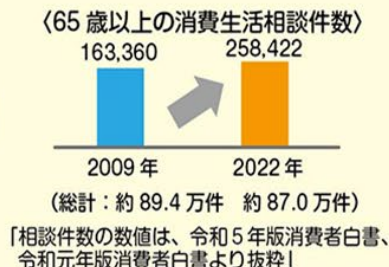
ステップ1 (学習)

制度の概要、意義、法的根拠などのチェック

「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」やガイドライン等で制度の概要、意義、法的根拠などをチェックする。

考え方のポイント

- 消費者行政の現場は「地域」
- 報告されている消費者被害は氷山の一角
- 判断能力の低下した脆弱な消費者はこれから増加する



ステップ2 (イメージ)

ネットワークイメージの構想

まずは地域協議会の担当部署を決める。

考え方のポイント

- 既存のネットワークがあれば活用を検討
- 既存のネットワークがない場合や活用が難しい場合は、消費者行政担当部署が主導して関係部署と調整

活用可能な既存ネットワーク例

消費者行政担当部局が作っているネットワーク
福祉部門の見守りネットワーク
防災部門のネットワーク
民生委員や見守りサポーターのネットワーク
成年後見制度の中核機関によって設置されるネットワーク

連携主体は、「顔の見える関係性」を保てる主体であることが大切です。

ステップ3 (調整)

関係部署・関係機関との調整

消費者被害の状況などを説明し、連携する庁内関係部署等と課題等の共有を図る。

考え方のポイント

- 消費者被害に関して、どの現場でどのような課題を抱えているかを洗い出す
- 消費生活相談員や民生委員、福祉事業者など、現場で活動する関係者の意見も聴取する
- 事務担当者レベルでの協議スケジュールや、必要な事務等について共有する

現場の課題をきちんと把握することで、地域協議会の役割が明確になります。



【出典】

消費者安全確保地域協議会のススキ
 (A3版リーフレット)(令和6年4月)
 [PDF:6.0MB]





ステップ4 (協議)

具体的な仕組みの検討

手順3で洗い出した課題等を解決するために、具体的な仕組みや体系的な計画等を検討する。

考え方のポイント

- 消費者被害を予見・発見したときに、誰が、どこに、どのようにつなぐのか
- 福祉サービス等を提供する関係部署等との連携
- 個人情報を取り扱う場合のルール検討

【地域協議会設置イメージ図】



地域の実情に応じて構成員を検討しましょう。まずは、最小限の構成員でスタートすると、最初の一步が踏み出しやすいです。

ステップ5 (合意)

関係者全員の合意形成

考え方のポイント

- 地域協議会の活動内容と役割分担
- 組織体系や運営方法等の基本事項を要綱やマニュアル等で明文化

活動内容の例

- 必要に応じた会議の実施
- 構成員向けの「見守り講座」の開催
- (独) 国民生活センターから情報提供される「見守り新鮮情報」の回覧



地域の文化や習慣などに合わせた活動を行うことが重要です！



ステップ6 (報告)

地域協議会設置を都道府県を通じて消費者庁(地方協力課)に報告

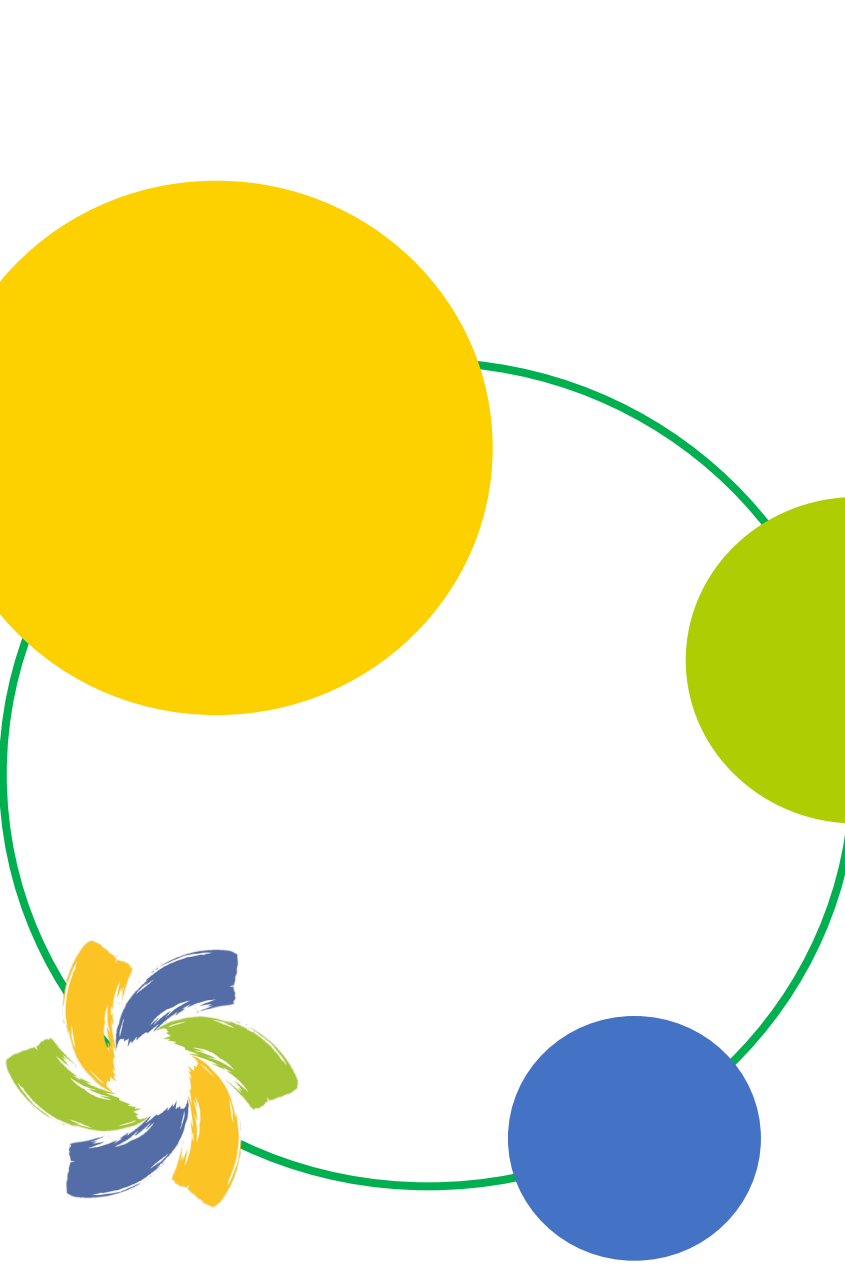
運営開始後のポイント

- 見守りの仕組みが正しく機能しているかななどを定期的にチェック
 - ☐ 必要に応じて会議が開催できる
 - ☐ 消費者トラブルの最新情報を共有できる
 - ☐ 研修や学習会などの機会がある
 - ☐ 要綱等で具体的なルールが決まっている
- メーリングリストなどを活用して、継続的に各種情報や課題を共有する



【出典】
消費者安全確保地域協議会のススメ
(A3版リーフレット)(令和6年4月)
[PDF:6.0MB]





見守りネットワーク de つくらネット！

～地域の安全つなげる安心～

- 1 設置の背景について
- 2 消費者安全確保地域協議会
(通称：見守りネットワーク) とは
- 3 設置方法の紹介
- 4 **設置事例について**



徳島県 三好市・東みよし町

1. 自治体の基礎データ

三好市・東みよし町関連 データ		消費者安全確保地域協議会関連 データ	
人口	37,158人 (令和5年1月時点)	設置年	平成30年 (2018年)
高齢化率	42.9% (令和5年1月時点)	設置形態	新規設置
消費者行政担当課	みよし消費生活センター 産業課	構成員数	17団体

2. 見守りネットワークの構成員

構成員の主な内訳（全16構成員）

【消費者関係】	3
【福祉関係】	9
【医療・保健関係】	1
【警察・司法関係】	2
【教育関係】	0
【事業者関係】	0
【その他民間団体】	0
【その他行政関係部局等】	1

三好市・東みよし町消費者被害防止協議会



「消費者庁イラスト集」より





徳島県 三好市・東みよし町

3. 設置の背景

- ・もともと**福祉関係、消防、ゴミ処理等で広域連携をしていた**ため、見守りネットワークも同様に広域連携で開設。
- ・地域包括支援センターの広報誌に消費者被害の事例を掲載してもらうなど、福祉部局と連携。

4. 構成員の選定

- ・両市町の地域包括支援センター、消費者庁、県も同席し、組織構成等について協議。
- ・法的な観点からアドバイスを頂きたいと考え、**弁護士会に構成員としての参画を依頼**。→ 住民からの相談は相談員が仲介。
- ・協力団体である銀行、郵便局、新聞社に情報共有チラシを組織内回覧 → 従業員が見守りに協力。

5. 設置の効果・担当者の声

- ・関係者の認識の擦り合わせと情報共有のため、福祉部局含め、関係者会議及び準備会を開催。
- **関係機関の消費者被害への認識が高まり、見守りネットワーク設置前から消費者被害に関する情報がセンターに届く。**
- ・消費者被害が地域で起きていることを、実際に見守る方々にも知ってもらう必要があると考え、声掛けポイント、消費者トラブル対応手順等を紹介。**構成員からセンターへの特殊詐欺や架空請求等の情報提供が多数寄せられるようになった。**
- ・構成員から提供された消費者被害に関する情報について、SNSを通じて注意喚起・啓発を図っている。
- ・**福祉部局の構成員にも**、「今後、何か高齢者への啓発活動を行うか。」と**声を掛けてもらえるようになり**、消費者被害防止の取組に広がりができています。





「設置事例集in徳島」(2019年8月)

概要版 神山町（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. 神山町高齢者等見守りネットワーク

徳島県 神山町

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	173.3㎢
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

設立会議における、
各構成員の意見を紹介！



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
- ・見守りネットワークの概要、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

統合版

「消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク)」 設置事例集 in 徳島

～高齢者や障がい者等の見守りが必要な方が
安全・安心に暮らせる地域を目指して～

令和元年8月23日

消費者庁
Consumer Affairs Agency Government of Japan

消費者行政新未来創造オフィス

消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

管内自治体
設置率**100%**の
ノウハウがここに！

構成員一覧、設置要綱など
見守りネットワーク設立の際に
参考になる情報が満載！



https://www.caa.go.jp/future/project/project_011/

見守りネットワーク総合情報サイト

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network



新未来創造戦略本部
見守りネットワークの取組

https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/



ご清聴ありがとうございました



消費者ホットライン188
イメージキャラクター『イヤン』

見守りネットワークdeつくらネット！
～地域の安全つなげる安心～