

見守りネットワークの更なる活用

～ 消費・福祉・警察の連携強化 ～

令和8年3月17日

消費者庁新未来創造戦略本部

高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者に対する地域における見守り活動

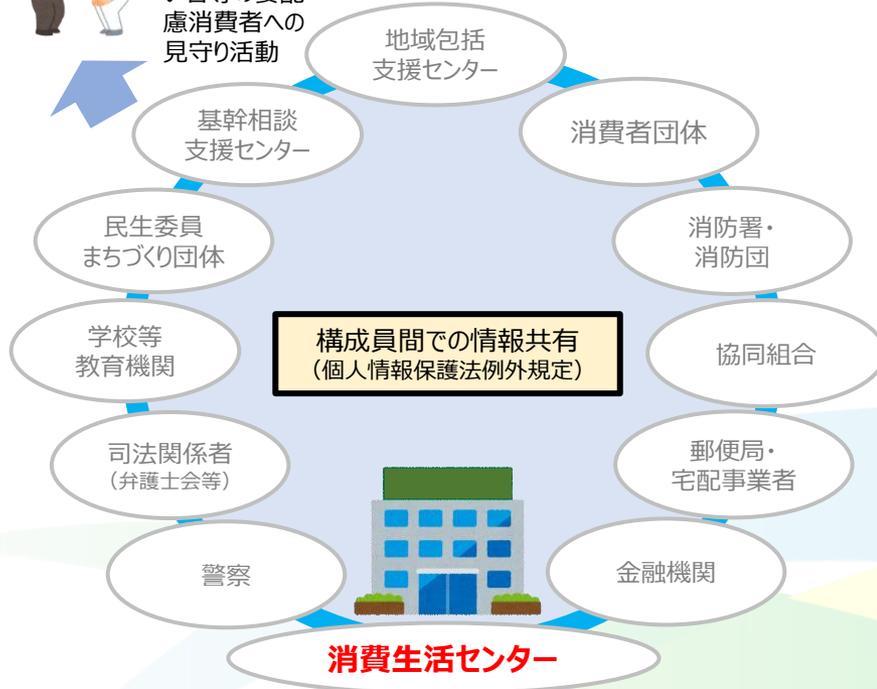
高齢化、独居化の更なる進展等に伴い、被害の未然防止・拡大防止に向けては、**相談を待つだけでなく、多様な主体と連携した地域における日々の見守りを通じ、能動的に消費生活センターへつなぐ仕組みづくりが重要。**

地域における見守りネットワーク
(消費者安全確保地域協議会)

3つの主な機能



高齢者・障がい者等の要配慮消費者への見守り活動



1. 消費者に**情報を届け**、**注意**を呼びかける

ex. 民生委員による地域の訪問時、自治会・町内会の集会、介護サービス利用時・検診時に一言
出前講座の実施、消費者教育の実施

2. それぞれの活動の中で、消費者の**異変に気づき**、

ex. 介護ヘルパー・保健師の訪問時、民生委員の訪問時・・・
ATMでの出金時、コンビニでの支払時、宅配時・・・

3. 異変に気づいた場合は、専門相談窓口 (消費生活センター) **につなぐ**

・協議会の構成員間では、消費者の安全確保のために**必要な情報を共有可**(個人情報保護法の例外規定)

⇒見守りリストを作成して効果的な見守り活動も可能

※更に、福祉等の他分野と有機的に連携することで、消費者被害の発見を契機とした、生活保護・成年後見・障がい者支援等の福祉的な手当て等へつながることも期待される。

⇒ 消費者被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決へ

テーマ

見守りネットワークの更なる活性化

課題

- 消費者問題が複雑化・多様化するなかで、高齢者の消費者被害が後を絶たない状況
- また徳島県内では、特殊詐欺に加えてSNS型投資・ロマンス詐欺による被害も深刻化
- 消費者被害の防止のため見守りネットワーク活動の活性化が必要

【徳島県内における被害状況】 ※徳島県警察本部調べ

令和6年中

◎ 特殊詐欺 ……	被害認知件数	91件	被害額	4億 129万円
◎ SNS型投資・ロマンス詐欺 ……	被害認知件数	59件	被害額	5億8,688万円

令和7年中

◎ 特殊詐欺 ……	被害認知件数	103件	被害額	6億 695万円
◎ SNS型投資・ロマンス詐欺 ……	被害認知件数	107件	被害額	10億2,131万円

モデルのコンセプト

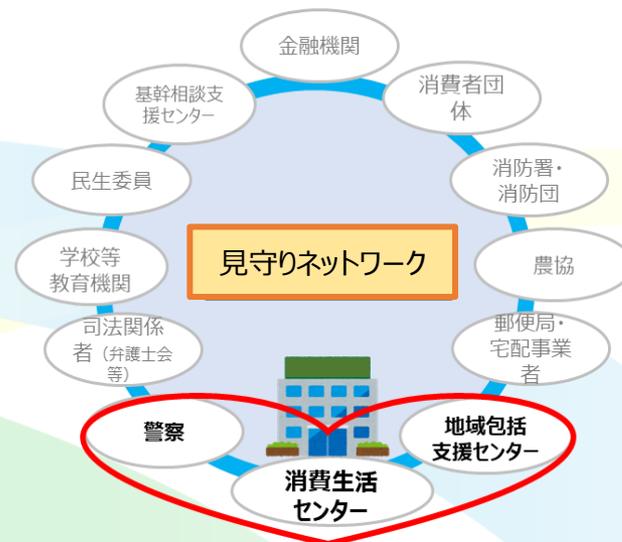
① 全国の市区町村で導入しやすいモデルであること

- ◎ 見守りネットワーク活動に人手を割けない、構成員に協力を要請するにも限度がある・・・
⇒ 公的な活動目標があり、連携を取りやすい構成団体を対象に
- ◎ 見守りネットワークの活性化のために予算はかけられない・・・
⇒ 既存の活動を生かし、新たな機器やシステムは導入せずに実施できる仕組みに
- ◎ 高度な仕様や特別な準備が必要なモデルは導入しづらい・・・
⇒ 全国どこの市区町村でも取り組めるようなシンプルで再現性の高いモデルに

② 他分野の活動にもメリットがあること

- ◎ 消費者問題に限らず、他分野の活動においても相乗効果を得られる

例：刑事事件、高齢者虐待、安否確認 等





協力自治体等の御紹介

徳島県 小松島市

- 小松島市は徳島県東部に位置する港湾都市（人口34,213人、高齢化率37.3%※）
※町別・年齢階層別住民基本台帳人口（令和7年3月31日時点）
- 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を平成30年7月24日に設置し、
これまでも民間企業との協働のモデルプロジェクトをはじめ積極的な見守り活動を実施

【消費者行政部局】

小松島市市民環境課
小松島市消費生活センター



【警察】

徳島県警察（小松島警察署）

【福祉担当者】

小松島市介護福祉課
小松島市社会福祉協議会（地域包括支援センター）
小松島市内で活動する介護支援専門員（ケアマネジャー）

概要

高齢者等の安心・安全を確保する取組として、見守りネットワークにおける消費者部局と福祉関係者、警察の連携の強化を図り、消費者トラブル・特殊詐欺等に対する総合的な対応力の向上を目指す

実施内容

① 連携強化に向けた課題の把握

- 消費者部局・福祉関係者・警察の3部局に対してアンケートを実施

② 顔の見える関係の構築

- アンケートで分かった課題や不安の解消のため研修会を実施

③ 成果の地域内展開

- 研修会の内容をまとめた成果物を作成、関係者への周知

① 連携強化に向けた課題の把握

目的

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）において中心的な役割を担う「消費者部局」、「福祉関係者」、「警察」の更なる連携強化を図るため、現状や課題を把握することを目的にアンケート調査を実施

調査概要

○調査対象

「消費者部局」	： 小松島市市民環境課及び小松島市消費生活センター	7 名
「福祉関係者」	： 小松島市内で活動する介護支援専門員（ケアマネジャー）	41 名
「警察」	： 小松島警察署の警察職員	56 名

○調査期間

令和7年10月2日～10月28日

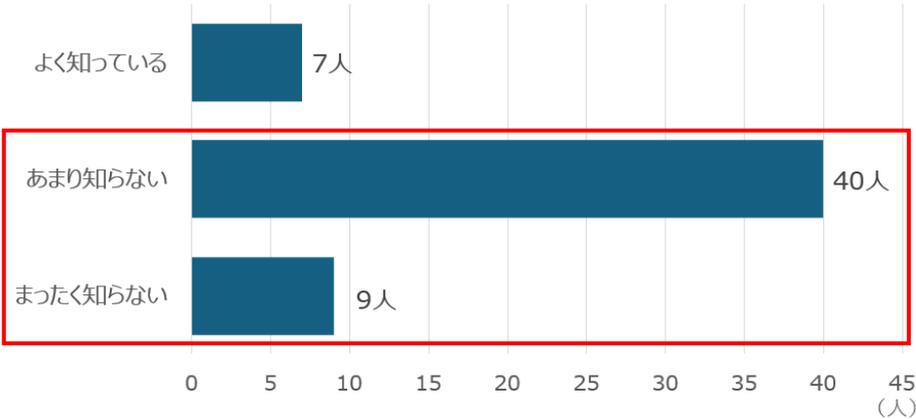
○アンケートの内容

「消費者行政部局」	： 他機関との連携状況、連携する際に感じる課題等	15問
「福祉関係者」	： 消費者被害に直面した経験、その対応状況等	15問
「警察」	： 消費者被害事案の対応経験、他機関の業務内容に関する認識等	10問

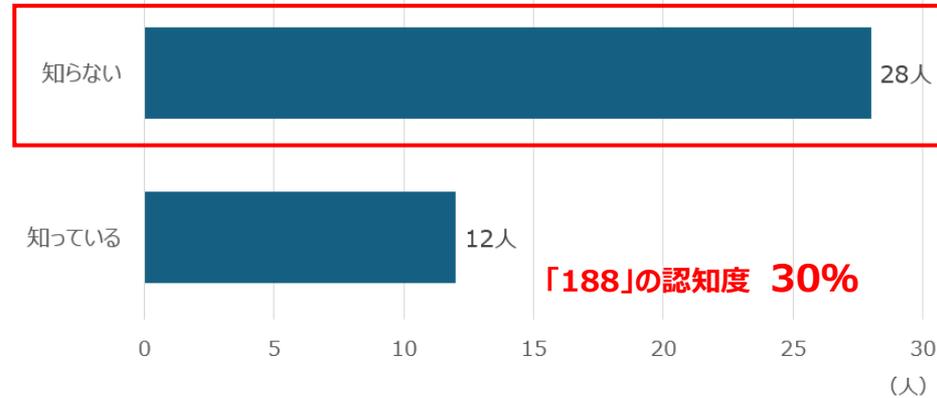
消費・福祉・警察の連携強化モデル

※【 】内はアンケート回答者の所属属性

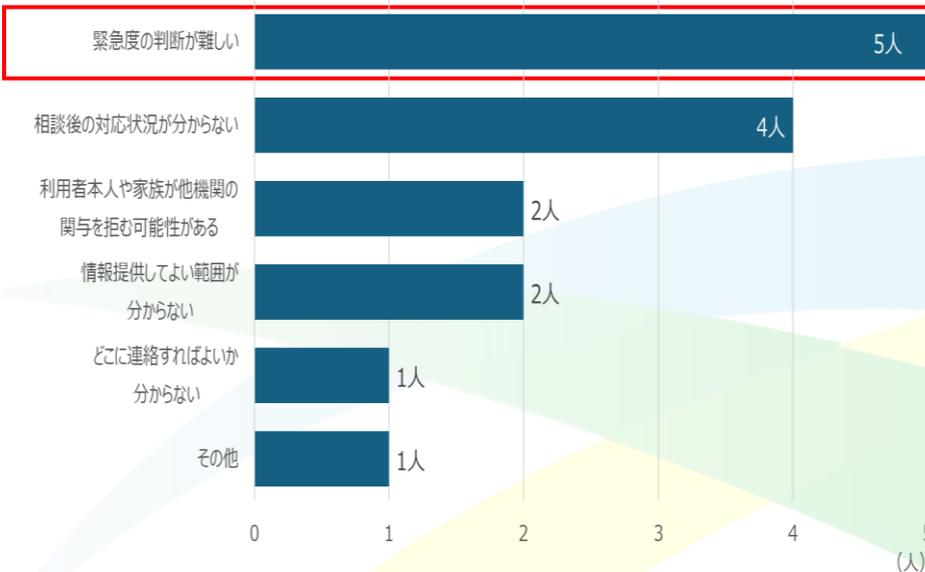
【警察】消費生活センター（消費生活相談窓口）がどのような相談を受理しているか知っていますか。（n=56）



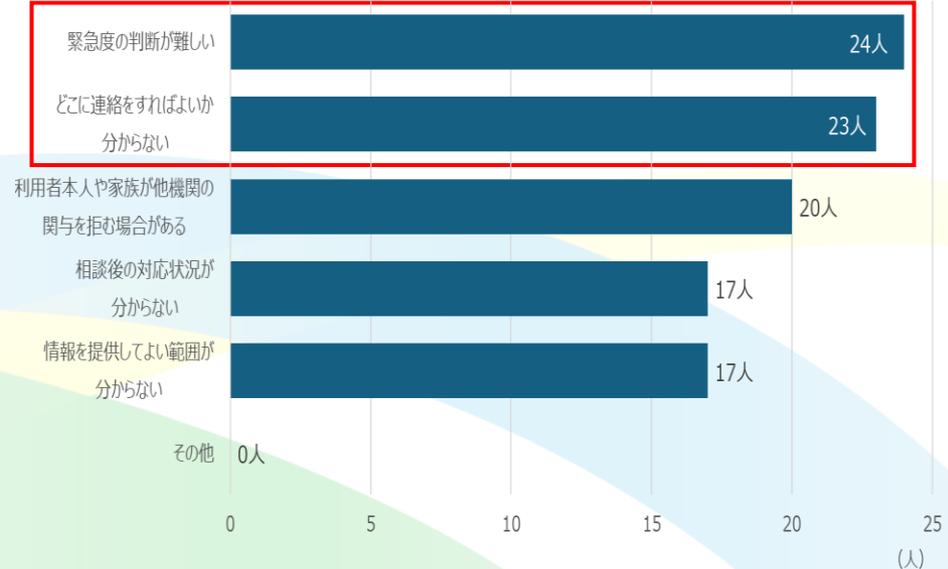
【福祉】消費者ホットライン「188」を知っていますか。（n=41）※無回答1名



【消費】消費生活相談において、警察・福祉部局等と連携する際に感じる課題は何ですか。（n=7）※複数回答



【福祉】消費生活相談において、消費者行政部局、警察と連携する際に感じる課題は何ですか。（n=41）※複数回答



② 顔の見える関係の構築

概要

徳島県警及び小松島市との連携のもと、小松島市社会福祉協議会の協力を得て、アンケート結果で浮き彫りとなった課題の解消や「消費者行政部局」「福祉関係者」「警察」が顔の見える関係を築くための研修会を開催

➤ 小松島市見守り関係機関連携強化研修会

日時

令和7年11月21日（金）13:30～15:00

参加機関

消費者行政部局 小松島市 市民環境課（パネリスト）
小松島市 消費生活センター（パネリスト）
消費者庁新未来創造戦略本部（司会進行）

警察 小松島警察署（パネリスト）

福祉関係者 小松島市 介護福祉課（パネリスト）
小松島市地域包括支援センター

※徳島県消費者政策課、小松島市消費者安全確保地域協議会もオブザーバ参加

研修会参加者

居宅介護支援事業所ケアマネジャー 19名

内容

第1部 パネルディスカッション

事前アンケートで寄せられた課題や質問などに対して、消費者行政部局・福祉関係者・警察の代表者から説明や回答を実施。



<パネルディスカッション>



<グループワーク>

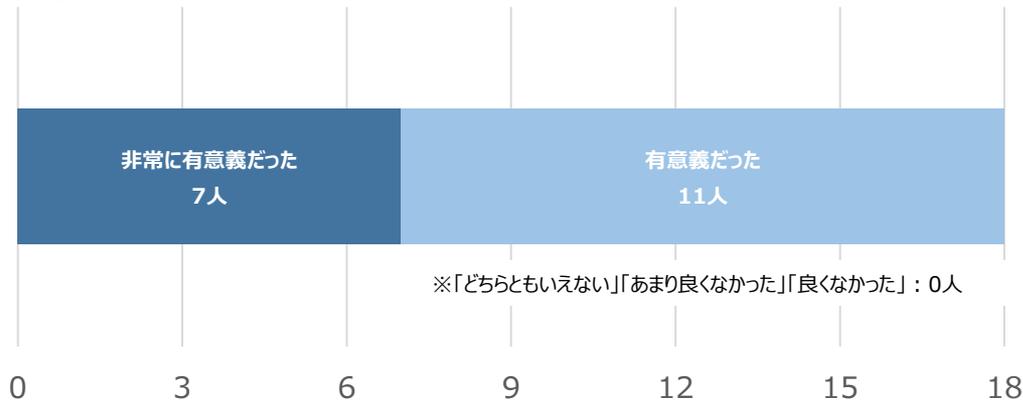
第2部 グループワーク

福祉の現場で業務に当たるケアマネジャー19名を対象に、訪問先でトラブル事例に遭遇した場合の対応方法について、グループワークと意見交換を実施。

② 顔の見える関係の構築

研修会受講者へのアンケート (n=18)

Q. 今回の研修を受講した感想をお聞かせください。



Q. 研修内容は理解できましたか。



～研修参加者の感想から～

- 消費者センターや警察などへの相談ということに、抵抗感があったのですが、今日の研修で少し気が楽になりました。
- 各関係機関との顔の見える関係づくりに役立ったと思います。
- 普段関わりをもちたいと思っている方々のお話を聞いてよかったです。

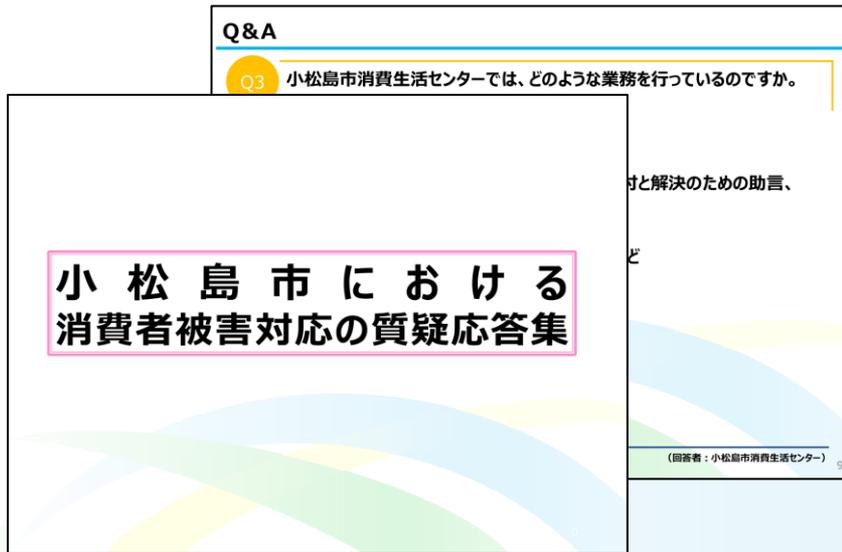
③ 成果の地域内展開

概要

研修参加者以外も含めた関係者の共通認識を醸成するため成果をまとめた資料を作成し、小松島市内の見守りネットワーク関係者に配付

質疑応答集

フローチャート



【掲載されている質問例】

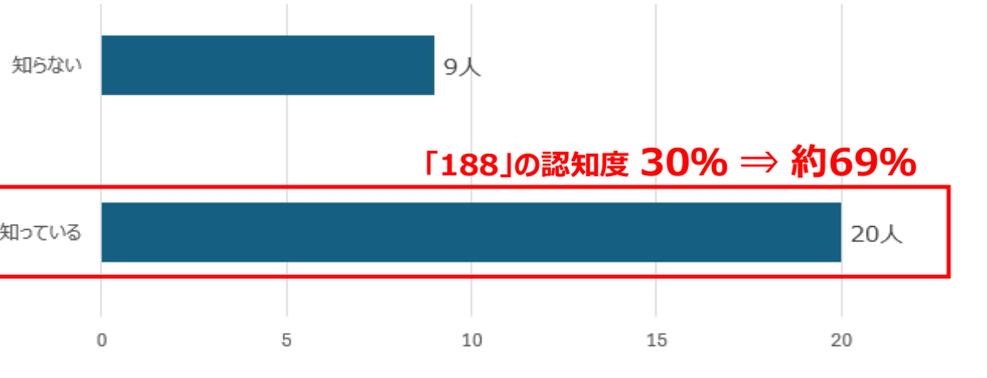
- Q 小松島市消費生活センターでは、どのような業務を行っているのですか。
- Q 小松島市消費生活センターの所在地、連絡先、開所日時について
- Q 小松島警察署はどのようなときに対応してくれるのですか。
- Q 警察には連絡先の電話番号が複数あり、どこにかけたらいいいのか分からないことがあります。使い分けはあるのですか。

⇒小松島市内の被害・トラブルをどこに相談すればよいかフローチャート形式で記載

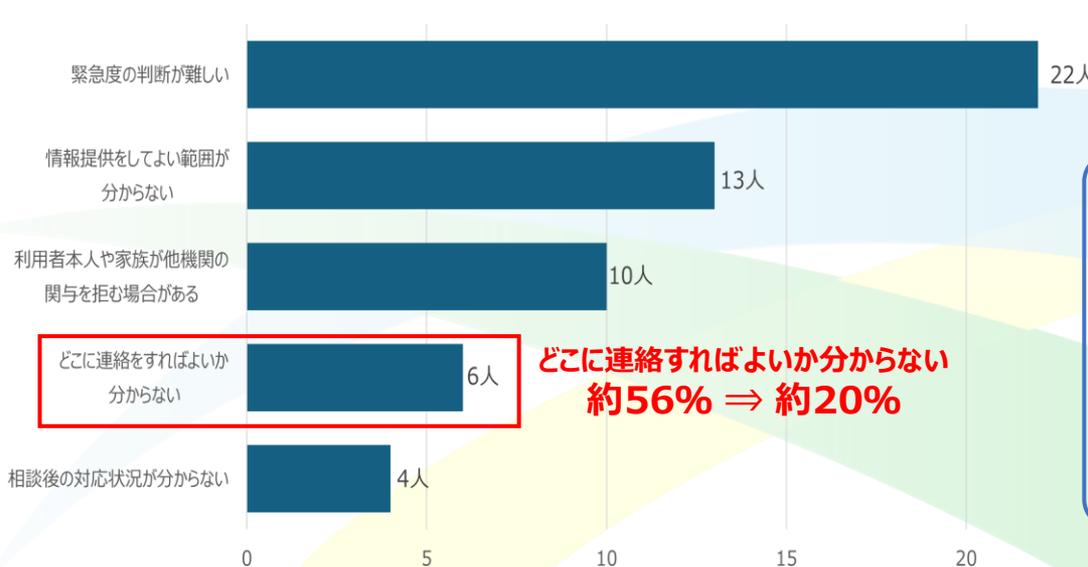
③ 成果の地域内展開

福祉関係者に対する【事後】アンケート (n=29)

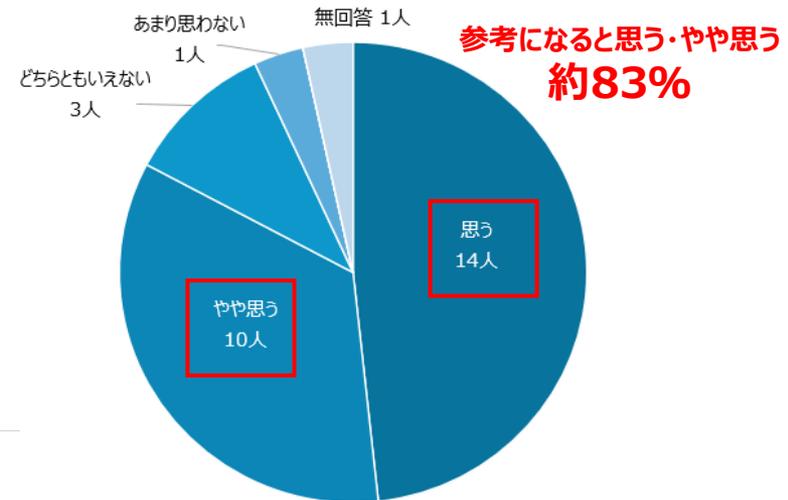
Q:消費者ホットライン「188」を知っていますか。



Q:消費生活相談において、消費者行政部局、警察と連携する際に感じる課題は何ですか。
※複数回答



Q:「小松島市における消費者被害対応の質疑応答集」、「小松島市における見守り関係者の相談フローチャート図」は、日ごろの業務において消費者被害に遭遇した場合、参考になるとお考えですか。



～ その他ご意見 ～

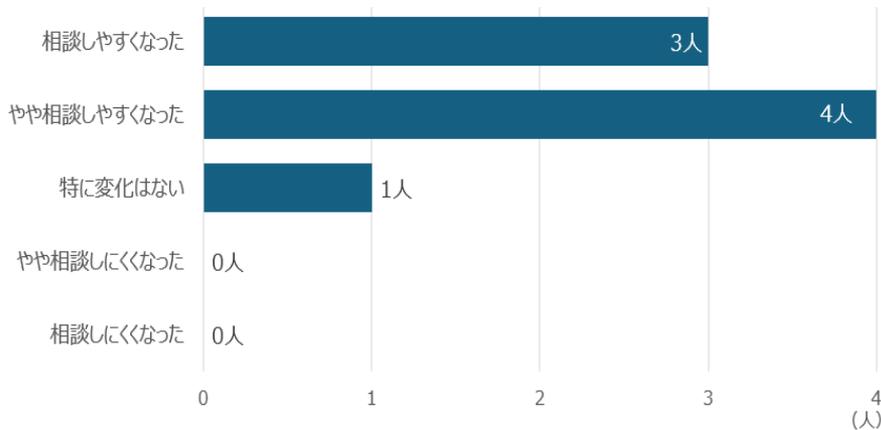
【質疑応答集・フローチャート図について】

- ◎ 分かりやすいので、いつも持ち歩いている。
- ◎ 消費者被害を認知する可能性のある関係職員の間で、共有させてもらっている。
- ◎ 通報先を選択する際の判断ツールとして活用したい。

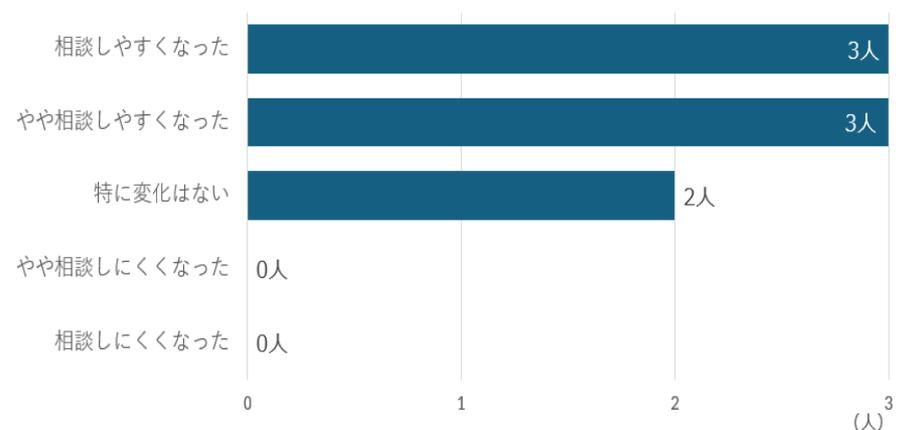
③ 成果の地域内展開

小松島消費者行政部局に対する【事後】アンケート (n=8)

Q：消費生活相談において、消費生活センターや消費者部局から警察へ相談する際の心理的なハードル（相談のしやすさ）について、取組前と比べて変化はありましたか。



Q：消費生活相談において、消費生活センターや消費者部局から福祉部局へ相談する際の心理的なハードル（相談のしやすさ）について、取組前と比べて変化はありましたか。



今年度のモデルプロジェクトについての御意見、御感想

- ・相談のハードルを下げ、些細な変化でも情報共有する取組が被害者を減らす第一歩だと思います。
- ・今回のモデルプロジェクトをきっかけとして、ケアマネさんに消費生活センターの存在を積極的に周知できる機会となり大変良かったと思います。
- ・消費生活センターの知名度が低いことが問題でした。この取組により高まることが期待できます。

質疑応答集やフローチャート図について、良かった点、改善してほしい点等

- ・基本的な導入としてはいいと思います。今後ケースに応じて質疑応答集を更新してほしい。
- ・とても見やすいものを作っていただけたと感じております。

ご清聴ありがとうございました

- «見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)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：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/



消費者ホットライン188 イメージキャラクター『イヤン』