

小松島市における 消費者被害対応の質疑応答集

はじめに

近年、一般の消費者が、特殊詐欺、SNS型投資・ロマンス詐欺や悪質商法などの「消費者被害」に遭うケースが急増し、深刻な問題となっています。

特に、高齢者の方や障がい者の方は被害に遭いやすく、それを未然に防止するためには、市区町村に設置されている

消費者安全確保地域協議会（以下、「**見守りネットワーク**」という。）

の3つの機能である

◎ 被害を防止するための情報提供（届ける）

◎ 被害の早期把握（気づく）

◎ 関係機関への引継ぎ・適切な対応（つなぐ）

を最大限に生かすことが重要であると考えられます。

そこで、徳島県小松島市を実証フィールドとして、見守りネットワークの構成員の中でも特に主要な役割を担う、消費者行政部局、福祉部局、警察の連携強化と、見守りを必要とする高齢者等に接する機会の多いケアマネジャーの皆さまの対応力の強化による、見守りネットワークの更なる活性化を目指して、令和7年11月21日に「**小松島市見守り関係機関連携強化研修会**」を開催しました。

この質疑応答集は、本研修会で取り上げられた、小松島市における見守り活動に関する疑問やその回答などをまとめたものです。

見守りの現場で対応される皆様のお役に立てれば幸いです。

目次

1. Q&A

- Q1 小松島市消費者安全確保地域協議会（小松島市見守りネットワーク）とは、どのような組織ですか。
【参考】消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）
- Q2 小松島市見守りネットワークの特徴について教えてください。
【参考】小松島市見守りネットワーク構成団体一覧・小松島市見守りフローシート
- Q3 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。
- Q4 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
- Q5 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。
- Q6 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。
- Q7 詐欺や悪質商法の場合、小松島警察署の担当部署はどこですか。
- Q8 消費者被害に関して、ケアマネジャーとしてはどんな対応をすればいいですか。
【参考】研修会での意見（福祉部局から消費者部局・警察へ）
- Q9 詐欺のケースを警察に引き継いだ場合、その後の対応は教えてくれるのですか。
- Q10 警察はどうしても敷居が高く、人事異動もあるので、「顔の見える関係」を作りにくいように感じますが、関係機関同士での連携を強化するために何かいい方法はありますか。

2. 参考資料

- 【事例】ケアマネジャーから連絡を受け、解決に至った消費者トラブルについて
【参考】「見守り」と「気づき」のポイント／クーリング・オフ／二次元コード一覧

3. 問い合わせ先

Q&A

Q1

小松島市消費者安全確保地域協議会（小松島市見守りネットワーク）とは、どのような組織ですか。

A1

小松島市消費者安全確保地域協議会

（目的）

高齢者等の消費者トラブルにいち早く気づき、被害の未然防止
被害の早期発見・早期解決につなげる

（主な取組）

- ・地域で生ずる消費者トラブルの情報共有
- ・被害防止のための仕組みづくり
- ・消費生活センターへの相談や関係機関との連携・引継ぎ など

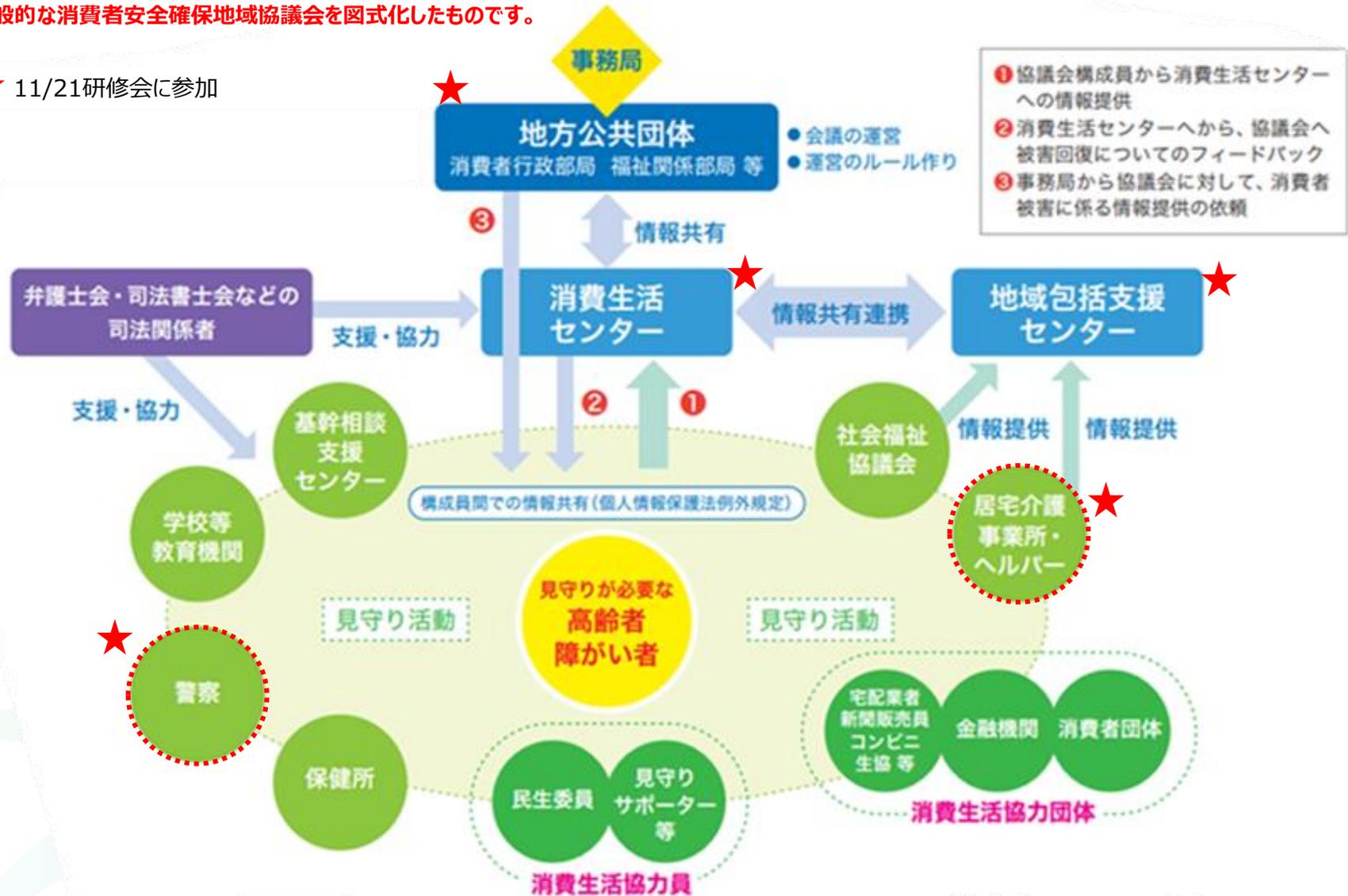
※消費者被害の相談をきっかけに福祉のサポートを受けることが望ましい
高齢者、障がい者の発見にも努めています。

なお、「見守りネットワーク」とは、「消費者安全法」に基づき各市町村に設置されている消費者安全確保地域協議会のこと。（※次ページ参照）

【参考】消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

※一般的な消費者安全確保地域協議会を図式化したものです。

★ 11/21研修会に参加



Q2

小松島市見守りネットワークの特徴について教えてください。

A2

見守りネットワークの構成

「小松島市見守りネットワーク」には、多岐にわたる分野の構成員の方に参画してもらっており、警察、福祉部局、消費者協会、社会福祉協議会、民生委員、地域の金融機関や企業で構成されている。（※次ページ参照）

担当部局：**市民環境課（消費生活センターを所管）**

見守りフローシート

構成員が業務の中で見守り対象者を発見した場合、いち早く消費生活センターに相談できるよう、相談内容を整理できるシート（※8ページ参照）

令和6年度より、構成員の方に限り仕事の出先で専用の2次元コードを読み取り、フローシートに必要事項を入力、対象者の情報をWebサイトから市民環境課に報告する仕組みを構築。

【参考】小松島市見守りネットワーク構成団体一覧（2025年8月1日現在）

東とくしま農業協同組合 金融部	小松島市教育委員会
小松島市消費者協会	徳島大正銀行 小松島支店
とくしま生協企画部	「こまつしま」くらしの安全・安心サポーター
明治安田生命保険相互会社 徳島支社阿南営業所	小松島市社会福祉協議会
小松島市市民環境部	徳島県生活環境部 消費者政策課
認知症ちっカフェ なぎさ	小松島市防犯協会
小松島警察署 生活安全課	県南徳新会 小松島支部
阿波銀行 小松島支店	小松島市民生・児童委員連絡協議会
小松島市身体障がい者連合会	小松島市老人クラブ連合会
小松島横須郵便局	※順不同



「消費生活協力員・協力団体」として、見守りネットワークに参画することもできます！

消費者安全法に基づき、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います。

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します。

※コンビニエンスストア、金融機関、宅配事業者、介護サービス事業者 など

こまつしま版見守りフローシート（消費者見守り連携シート）

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 ☎0885-32-2132

事例の発見 ← 状況確認 ← 今後の見守り方針

見守り対象者の異変・兆候に気付いた方
(構成団体等) ()

【対象者】

氏名 () 性別 ()
 年齢 (60代未満・60代・70代・80代以上)
 住所 ()
 家族構成 (単身・高齢者のみ・ 人家族)

【異変・兆候等】

- ・家の外
 - 最近、あまり顔を見なくなった
 - 新聞・郵便等がたまっている
 - 夜に家の中が真っ暗だったり、昼も電気がついたまま
 - 見慣れない人・車が入り出している
 - 家の修理やリフォームを度々行っている
 - 宅配便が頻繁に届いている
- ・玄関先付近
 - 開けていない段ボール箱がたくさんある
 - 大量の請求書が置いてある
 - 見慣れないパンフレットがたくさんある
- ・本人の様子（日常会話の中などの様子）
 - 以前より服装の乱れが目立つ
 - 急に節約し始めた
 - 頻繁に見知らぬ業者から電話がかかってくる様子がある
 - いつもより表情が不安そうで、心配事がある様子である
 - 最近、話をしてもかみ合わないことが多い
- ・異変・兆候の特記事項（上記の具体的内容等）

安否が不明な場合は
小松島警察署
☎0885-32-0110へ

消費者安全確保地域協議会内での検討事項

【情報共有事項】

- ①被害に気づいている自覚
 - ある
 - ない
- ②お金の支払いの有無
 - 支払っている
 - まだ支払っていない
- ③家族・親族
 - 同居または近所に住んでいる
 - 遠くにいるが連絡（できる・できない）
 - いない
 - 分からない
- ④友人、友好的な隣人、知人
 - いる いない 分からない
- ⑤何かの団体に属している
例：ブランドゴルフ、防犯協会、社協、おどり、お花など、習い事
- ⑥現在の状況
 - 話のつじつまが合わない
 - 家の内外が散らかっている
 - 怒りっぽい、感情の起伏が大きい
 - その他
- ⑦本人の同意
(センターや市役所に個人情報を伝えていいか)
 - あり
 - なし
- ⑧その他

◆センターを紹介
 行く 行かない

◆警察に相談
 行く 行かない

【事務局等での検討事項】

- 福祉施策の適用（介護認定等）が可能な場合
→施策の制度的な面については市介護福祉課等と連携。
- 家族等と連絡がついた場合（家族が離れて暮らしている場合）
→時々、声掛けをお願いすると同時に異変があれば家族に連絡できる体制を整える
協力構成団体名 ()
- 家族等がいない場合
→日常的に近所等と交流がある場合は、声掛けをお願いできる構成団体に協力を依頼
協力構成団体名 ()
- 既に被害が発生している場合
→消費生活センターにおいて被害回復についてあっせん・調整。振り込め詐欺等の犯罪の場合は警察への被害届の提出
- その他特記事項

見守り活動の循環

Q3

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。

A3

主な業務

- 商品やサービスに関する苦情相談等の受付と解決のための助言、あっせん、業者との交渉
- 消費生活上のトラブルや悩みの相談
- 適切な専門機関や窓口の紹介 など

対象地域

小松島市、勝浦町、上勝町

Q4 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

A4

所在地

小松島市役所 1 階（小松島市横須町1番1号）

連絡先

☎ 0885-38-6880

開所日時

月～金曜日 午前9時～午後4時（土日祝休み）

※土日祝は「徳島県消費者情報センター（徳島市寺島本町西1丁目5・アミビル東館7階）」にて対応します。☎ 088-623-0110

消費者ホットライン「188」

※居住地の最寄りの消費生活センターにつながります。

⑨ 上勝町、勝浦町にお住まいの方で、IP電話を使用し「188」に連絡をした場合、つながらないとの報告がありますので、上記の電話番号へ直接連絡をしてください。



消費者ホットライン188イメージキャラクター
イヤヤン

Q5

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。

A5

例①

高齢者が何らかの代金を振り込もうとしていて、詐欺のような気がするけど、違うかも…と迷った場合



まず、警察へ通報をしてください。警察官が現場へ行き、高齢者および通報者に状況を確認のうえ、詐欺ということであれば、振り込みをしないように促します。いつもと様子がおかしい等の場合は、迷わずに小松島警察署へ連絡をしてください。

Q5

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。

A5

例②

訪問してきた業者が帰ってくれなくてトラブルになっている場面に遭遇した場合

通常の訪問販売に関しては、警察からやめるようには言えないことも多いですが、家人が帰ってほしいと意思表示をしているにも関わらず帰らない、ということであれば、警察としても帰るように指導することができます。“もめごとになっている”という点を捉えて、警察が介入することは可能です。小松島警察署への連絡をお願いします。

Q6

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のかわからないことがあります。使い分けはあるのですか。

A6

小松島警察署・代表電話

☎ **0885-32-0110**

警察相談

#9110 ※警察へ相談したい、緊急性はない、など。小松島警察署の代表電話でも可能。
全国共通。電話をかけた地域を管轄する警察本部につながります。

緊急の場合

110 ※緊急、事件・事故の場合 など。

④ 交番・駐在所の固定電話は、徳島県全域において廃止されています。
古い電話帳等には記載されている可能性がありますので注意してください。

Q7 詐欺や悪質商法の場合、小松島警察署の担当部署はどこですか。

A7

担当部署が分からない場合

小松島警察署は、刑事課、生活安全課、交通課など、業務が細分化されています。

代表電話へ連絡をして内容を伝えると、担当する部署へつながります。

特殊詐欺の被害に遭ったなど、内容によって担当する課が変わりますので、自己判断が難しい場合は代表電話へ連絡をしてください。

担当課へつないだのち、詳細な内容をうかがいます。

緊急の場合は110番へ。

Q8

消費者被害に関して、ケアマネジャーとしてはどんな対応をすればいいですか。

A8

前提として

- ケアマネジャーの業務は非常に多岐にわたっており、消費生活問題の「解決」については、本来のケアマネジャーの業務ではない。
- 一方で高齢者の異変に気づくことができる立場である。

対応について

高齢者の異変に気づいた場合は、警察や消費生活センターなどの専門機関に情報をつなぐ（被害防止につながる）。

※ケアマネジャーが高齢者の消費生活問題に関して、自分で抱え込むより、専門機関へつなぐことによって、本来の業務に集中することができます。

Q8

消費者被害に関して、ケアマネジャーとしてはどんな対応をすればいいですか。

A8

警察や消費生活センターへの
連絡をためらうときは…

小松島市役所**介護福祉課**（☎0885-32-3507）へ連絡。
市民環境課（見守りネットワーク事務局）とも連携しており、必要に応じて警察や消費生活センターへ情報をつなぐことが可能。

注意してほしいこと

専門機関へつなぐときは「**個人情報**」の取扱いに注意。
連絡の際に、ご本人に「気になることがあるから、詳しい対応をしてもらえる機関に連絡をしてもいいか」を確認、同意をもらってください。
同意があれば個人情報の問題はクリアできます。

※消費者安全法上は、消費者安全確保地域協議会の構成員間で、ご本人の同意なく個人情報の共有ができますが、実務的な観点からいえば本人の同意を得ることが望ましい対応です。また、構成員や消費生活協力員ではない場合、同意なく連絡をすると個人情報に関する法令等に抵触する可能性があります。（→次ページへ）

消費者被害の可能性がある案件を、ケアマネジャーからつないでいくときに、ケアマネジャーの立場から考えると、消費生活センターもしくは警察のどちらに連絡すればいいか、判断しかねることもあり得るため、情報共有と適切な連携をしてもらえることを希望します。消費生活センターに連絡しても「警察へ行ってください」と言われると、「せっかく連絡したのに・・・」となるかもしれません。ケアマネジャーの立場からすると、「警察と連携するので、この件を消費生活センターから警察に連絡しても構いませんか」というような対応をしていただくことが望ましいと考えられます。

Q9

詐欺のケースを警察に引き継いだ場合、その後の対応は教えてくれるのですか。

A9

事件捜査で警察が動いている場合は、詳細について伝えることは難しく、たとえ本人から了解をもらっていたとしても、第三者への情報提供は困難です。

今後、見守り活動など関係機関が連携していかなければならない情報については、お知らせする可能性もあります。答えることが可能な場合には、速やかに関係機関や見守りに携わる方に情報共有をしていきたいと考えています。

Q10

警察はどうしても敷居が高く、人事異動もあるので、「顔の見える関係」を作りにくいように感じますが、関係機関同士での連携を強化するために何かいい方法がありますか。

A10

「顔の見える関係」を作っていくことは警察としても必要だと認識しています。

警察では、広報や注意喚起を目的として、特殊詐欺や交通事故などに関する講演や講習を実施しています。

短時間でも高齢者の方が集まる場所や研修に呼んでいただければ要望に応じた内容での講習を行うことが可能なので代表電話に連絡を下さい。

參考資料

【事例】 ケアマネジャーから連絡を受け、解決に至った消費者トラブルについて【概要】

トラブルの把握

ヘルパーが、勝浦町内のAさん（80歳代）宅を訪問したところ、足場が組まれており、Aさんによると「**今日、お金の集金が来る。不安だ。**」との申立て。
話を聞くと、訪問業者（リフォーム関係）から工事を勧誘されて契約したことが明らかに。

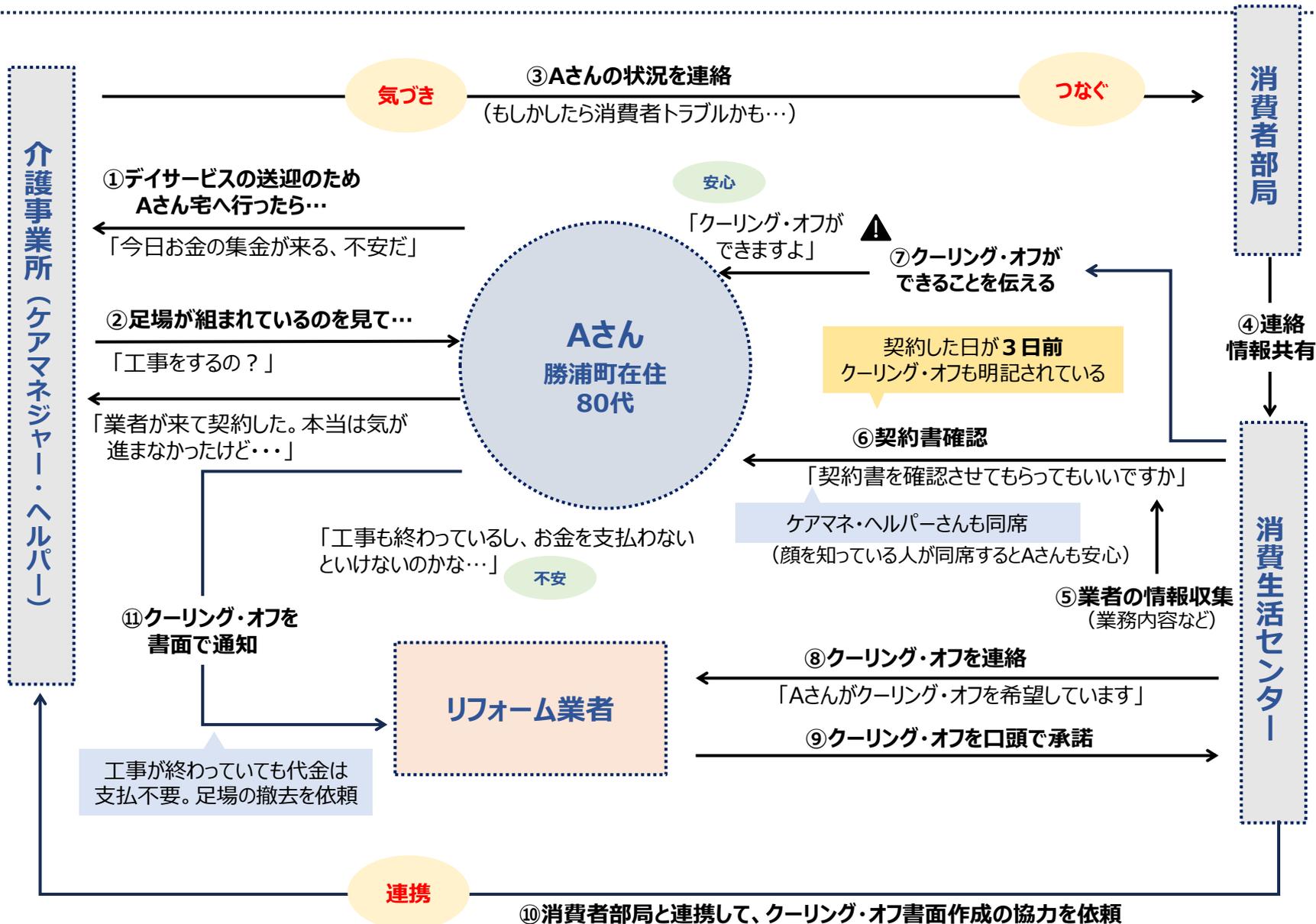
関係機関への連絡

ヘルパーはケアマネジャーに相談し、Aさんがデイサービスを受けている間に、消費生活センターへ通報。
Aさんが帰ってきてから、契約書を見せてもらったところ、既に工事は終了し、代金の支払のみという状況であったが、**クーリング・オフ期間中**であることが判明。

トラブルの解決

Aさんの意思を確認すると、クーリング・オフの行使を希望。
消費生活センターから業者へ連絡し、口頭でクーリング・オフする旨伝えた後、Aさんにクーリング・オフ書面の記載要領を教示し、書面でクーリング・オフ実施。
結果、代金を支払う必要はなくなり、足場も撤去。

【事例】 ケアマネジャーから連絡を受け、解決に至った消費者トラブルについて【フローチャート】





居室・居宅の様子

- 不審な契約書や請求書、宅配業者からの不在通知はありませんか
- 不審な健康食品、魚介類などはありませんか
- 屋根や外壁などに不審な工事の形跡はありませんか
- 複数社から配達された新聞や景品類はありませんか
- 不審な業者（見慣れない人）が出入りしている形跡はありませんか
- 居室が不自然に散らかっていませんか

本人の言動や態度など

- 不審な電話やメールのやり取りなどはありませんか
- 生活費が不足したり、お金に困っている様子はありませんか
- 預金通帳などに不審な出金の記録はありませんか
- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はありませんか
- 何を買ったか覚えていないなど、判断能力に不安はありませんか
- 元気がない、などいつもと違う様子、困った様子はありませんか

【参考】クーリング・オフ

- ⚠ 申込書面または契約書面（記載に漏れがない）を受け取ってから、以下の期間中は無条件で解約ができます。
- ⚠ クーリング・オフの通知は電磁的記録（メールなど）でも可能です。

8日間	訪問販売 訪問購入	電話勧誘販売 特定継続的役務提供
20日間	連鎖販売取引 業務提供誘引販売取引	



これらの取引や契約は「クーリング・オフ」できません!!

店舗での買い物



通信販売での買い物



不動産の賃貸契約



自動車販売の契約

仕事用、営業用の買い物

通信販売も「クーリング・オフ」ができると勘違いしてたわ!



※連鎖販売取引と業務提供誘引販売取引の場合、これらの取引や契約であったとしても、「クーリング・オフ」ができることがあります。詳細は、消費者庁HPをご確認ください。
消費者庁HP「特定商取引法ガイド」：<https://www.no-trouble.caa.go.jp/>

通信販売は「クーリング・オフ」ができませんが、
一方的に送り付けられた商品は直ちに処分可能です!!

- ①商品は直ちに処分可能
- ②事業者から金銭を請求されても支払不要
- ③誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談
対応に困ったら、消費者ホットライン188へ相談しましょう。



消費者ホットライン188イメージキャラクター
イヤン

【参考】二次元コード一覧

※質疑応答集中の参考資料の詳細をご確認いただけます。



5ページ：[消費者庁：高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック](#)



7ページ：[【参考】小松島市「見守りネットワーク構成団体一覧」](#)



8ページ：[こまつしま版見守りフローシート（消費者見守り連携シート）](#)



23ページ：[「見守り」と「気づき」で高齢者の被害を防ごう](#)



24ページ：[特定商取引法上の「クーリング・オフ」（一定期間は無条件で解約できます）](#)



消費者ホットライン188イメージキャラクター
イヤヤン

【問い合わせ先】

小松島市 市民環境部 市民環境課

小松島市横須町1-1 小松島市役所1F

☎0885-32-2132

小松島市消費生活センター

小松島市横須町1-1 小松島市役所1F

☎0885-38-6880

小松島市 保健福祉部 介護福祉課

小松島市横須町1-1 小松島市役所1F

☎0885-32-3507

小松島警察署

小松島市日開野町字崎田26

☎0885-32-0110

【作成者】

消費者庁新未来創造戦略本部

徳島市万代町1-1 徳島県庁10F

☎088-600-0000（代表）