

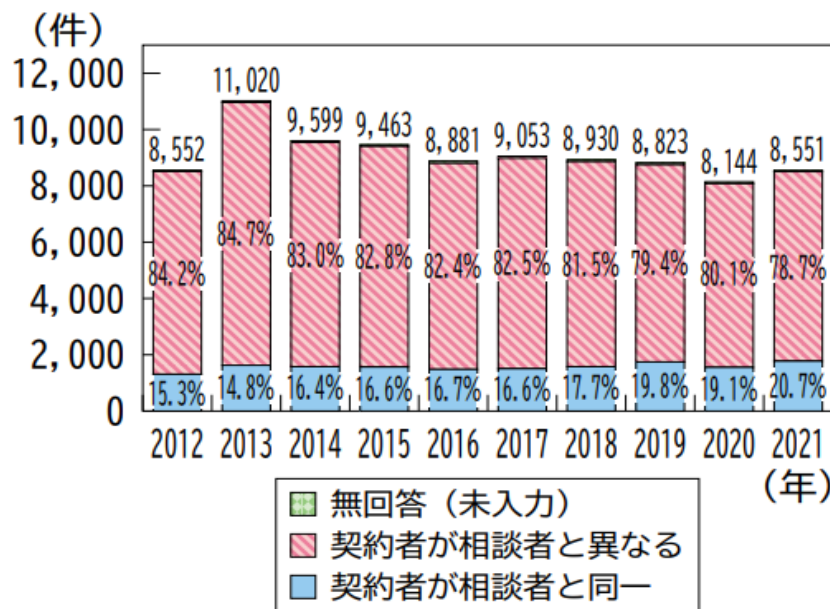
令和4年度
高齢消費者・障がい消費者
見守りネットワーク連絡協議会
～消費者庁 地方協力課の取組～

令和4年10月
消費者庁地方協力課

認知症等の高齢者・障がい者等の消費生活相談の傾向①

図表 I-1-3-9

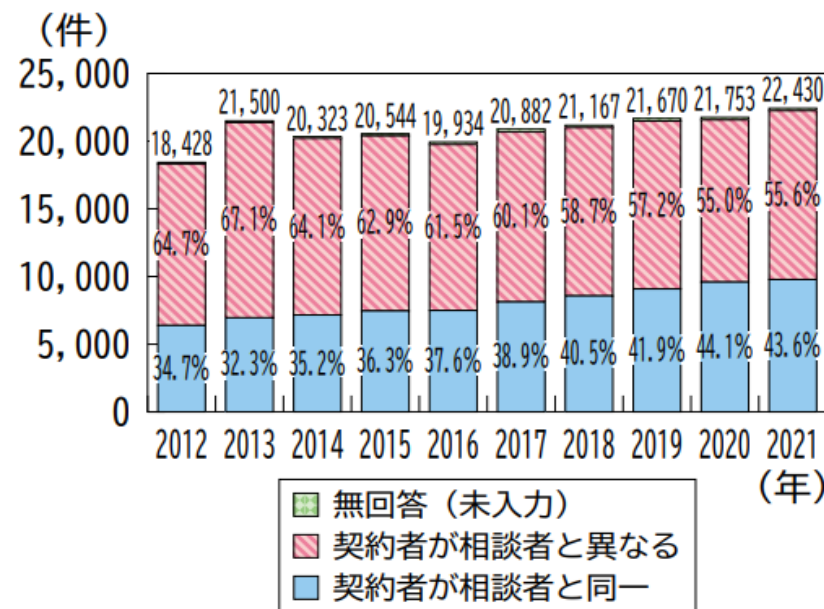
認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2022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-1-3-10

障害者等の消費生活相談件数の推移



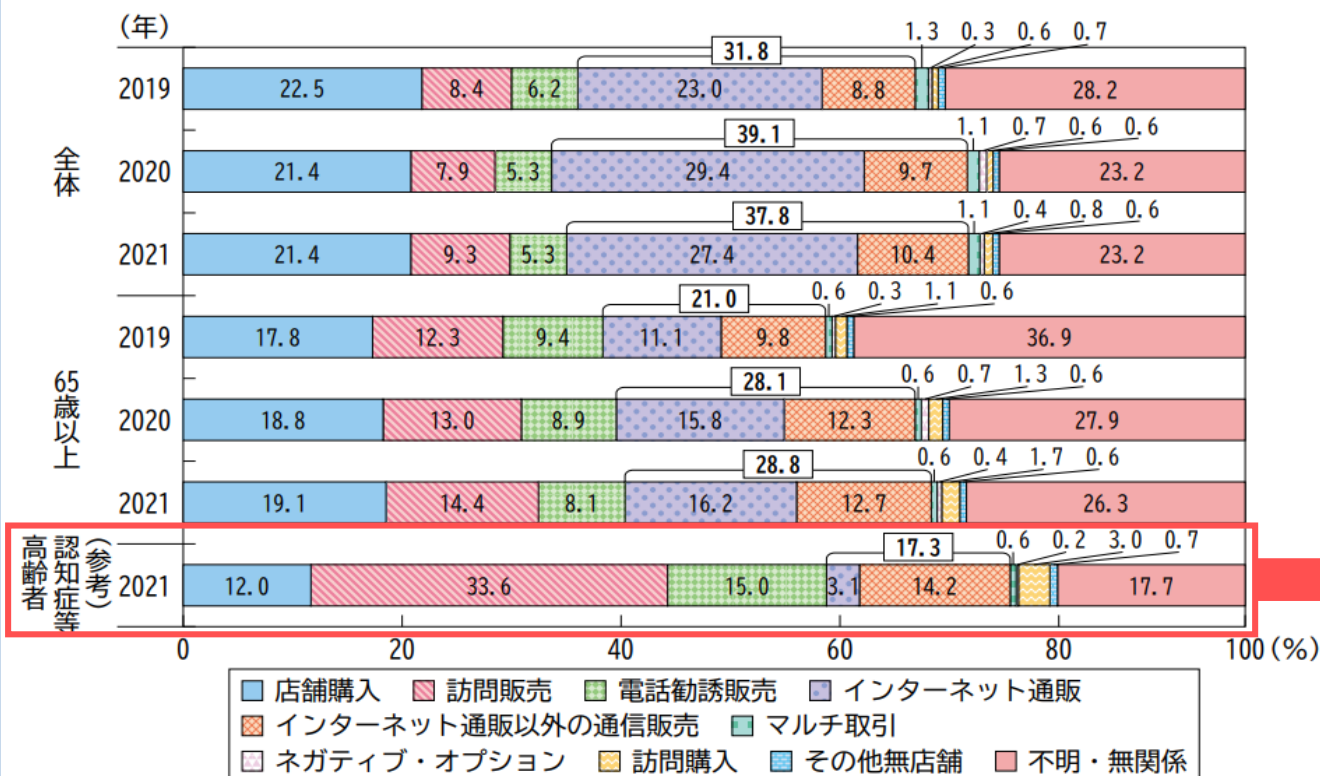
- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2022年3月31日までの登録分）。
2. 「心身障害者関連」又は「判断不十分者契約」に関する相談。

(出典) 令和4年版消費者白書P22

認知症等の高齢者や障がい者等に関する消費生活相談は、
本人以外から寄せられる場合が多い
(本人は被害に遭っていることに気付きにくい)

認知症等の高齢者・障がい者等の消費生活相談の傾向②

図表 I-1-3-11 消費生活相談の販売購入形態別割合の変化



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2022年3月31日までの登録分）。
2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、例えば、インターネットサイトを利用したサイト利用料や、インターネットゲーム等も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの見方には注意が必要。

(出典) 令和4年版消費者白書P23

認知症等の高齢者は、本人が十分に判断できない状態にあるため、訪問販売や電話勧誘販売等により事業者に勧められるままに契約したり、買物を重ねたりする場合があると考えられる

認知症等の高齢者は、全体や65歳以上の割合と比較しても

- ・ 訪問販売
- ・ 電話勧誘販売

に関する相談の割合が特に高くなっている。

認知症等の高齢者・障がい者等の見守りの必要性

認知症等の高齢者や障がい者等の消費者被害：

- 本人が被害に気付きにくい傾向があり、問題が顕在化しにくい
- 被害に気付かないことから、契約を繰り返して被害が深刻化してしまうケースもある
- また、被害に遭ったと思っても、恥ずかしく思ったり、家族に迷惑をかけたくない、自分自身を責めて周りに相談しない、一人暮らしで相談する相手がいないといったケースもある



周囲の人たちが見守り活動を行うことによって、
消費者被害の未然防止・拡大防止を図っていくことが重要



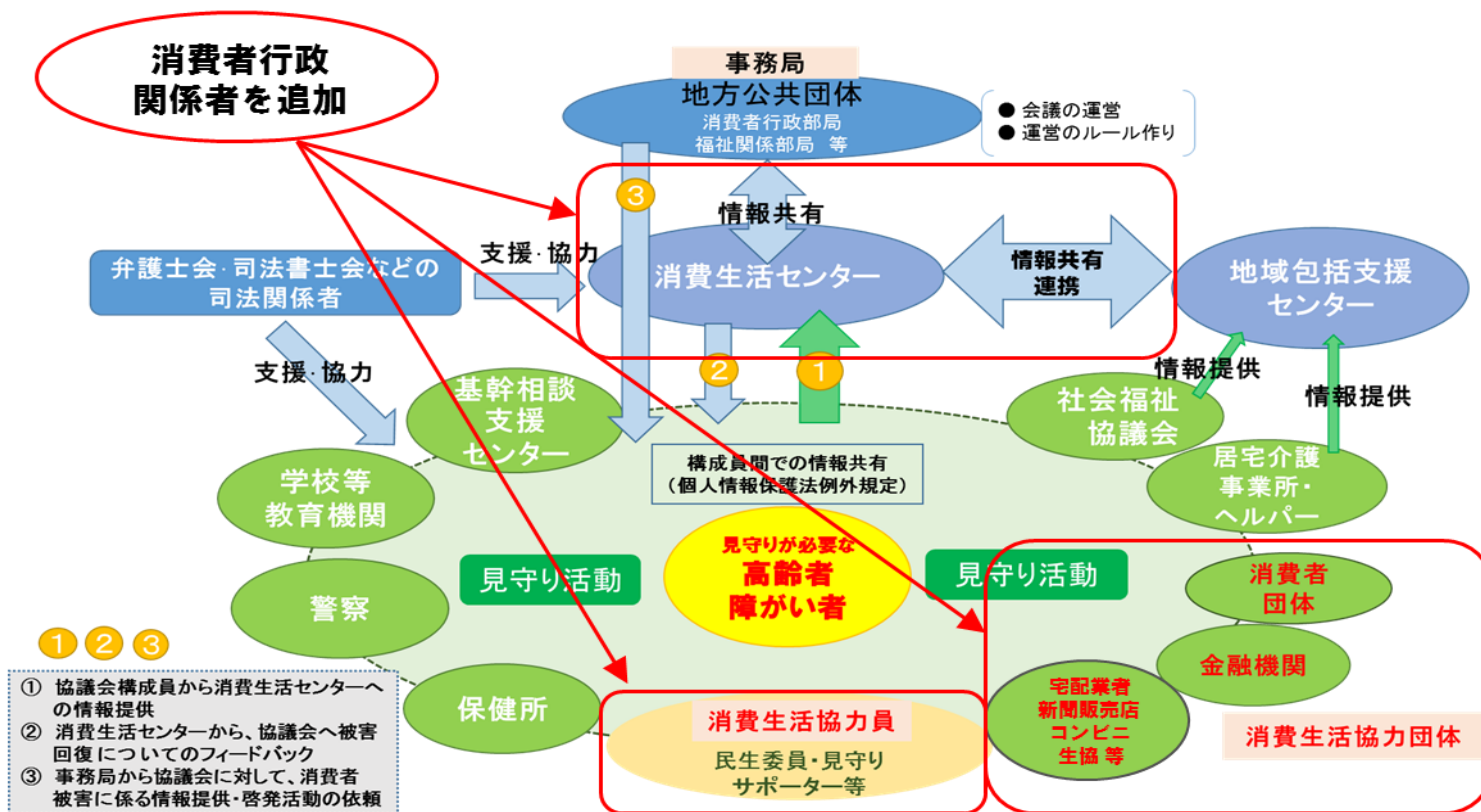
消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」の設置

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）について

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

消費者安全確保地域協議会のモデル



(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。

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

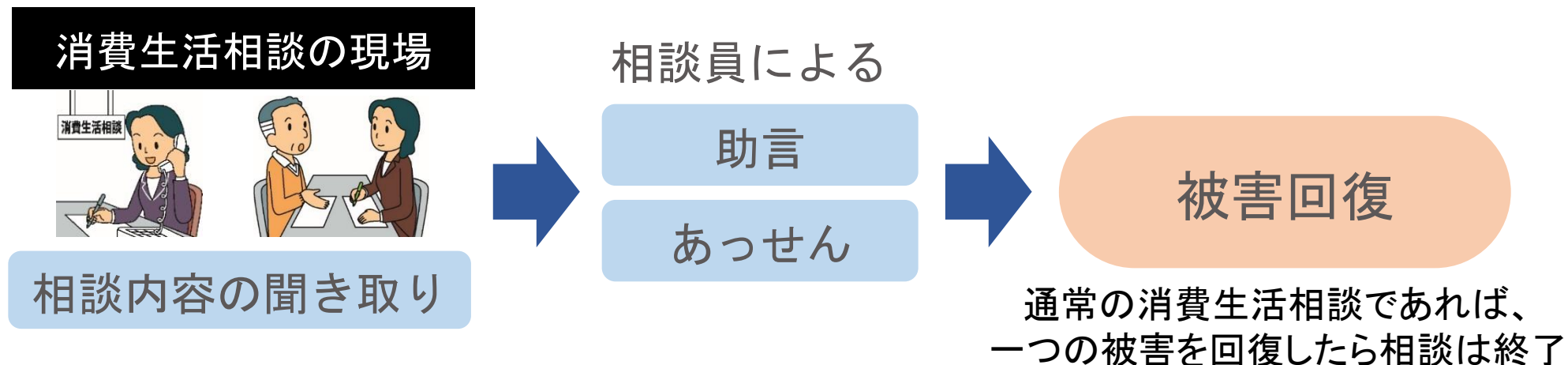
- 消費者被害の早期発見から事案解決へ
 - ✓ 消費生活センターによる助言、あっせん
- 迅速な情報収集による被害の拡大防止
 - ✓ 事前の注意喚起、法執行による行政処分等
- 必要な福祉サービスへの円滑な移行
 - ✓ 消費者被害の発見をきっかけにした、生活保護、成年後見制度等の福祉的な手当てへのつなぎ

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
 - ✓ 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

消費生活部門と福祉部門との連携について①



しかし認知症等の高齢者や障がい者等の場合
一つの被害を回復できたとしても
その後も次々と被害に遭ってしまうおそれがある

そこで

福祉部門との連携が重要

適切な福祉サービス・サポートにつなげることで継続的な支援を図る

例：介護サービス・成年後見制度の利用

日常生活自立支援事業の利用・生活保護・施設入所 等

消費生活部門と福祉部門との連携について②

Q 福祉部門から見た連携のメリットは…？

A 消費生活部門との連携により、被害が拡大する前に対処することができる

- 消費者被害が拡大してから対処することになれば、場合によっては日常生活に必要な経済的基盤を失ってしまい、結局は生活保護につなげる等、福祉現場のその後の対応に多大な労力を必要とすることにもなりかねない

消費生活部門と福祉部門が連携して行う見守り活動は…

- 福祉部門にとっても非常に意味のあること
- 高齢者や障がい者の生活を守る上で大変重要な取組

消費生活部門と福祉部門との連携について③

【通知】重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について

社援地発 1001 第 1 号

消地協 第 236 号

令和 3 年 10 月 1 日

都道府県
各 指定都市
市区町村

民生主管部（局）長 殿
消費者行政主管部（局）長 殿

厚生労働省社会・援護局地域福祉課長

消費者庁地方協力課長

（ 公 印 省 略 ）

重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について

○社会福祉法（厚生労働省所管）

⇒ 「重層的支援体制整備事業」について規定されている（令和3年4月施行～）



地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、市町村（特別区を含む。以下同じ。）において、属性を問わない相談支援、参加支援及び地域づくりに向けた支援の3つの支援を一体的に実施する事業

消費生活部門と福祉部門との連携について④

【通知】 重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について

＜通知内容の主なポイント＞

◎重層的支援体制の構築に当たっては、消費者被害の防止に向け、見守りネットワークとの連携を十分に図っていただくことが重要

1 重層的支援体制整備事業における消費者被害防止に向けた取組

- 地方公共団体の民生主管部と消費者行政担当部局が積極的に連携し、消費者被害の防止に向けて取り組むこと
- 重層的支援体制整備事業に消費者行政担当部局が関与し、見守りネットワークとしても一体として運用することにより、効率的・効果的かつ実効性のある取組とすること

2 相互理解の促進

- 相互に日常的な連携を確保するよう努めていただきたい
(重層的支援体制整備事業は、消費者被害防止施策と相互に密接した関係。
消費者被害の防止は、財産の権利擁護という福祉の目的の一部でもある点に留意。)
- 都道府県については、市町村への必要な支援を継続的に行うとともに、連携事例等に関する情報について、各都道府県域内での共有に努めていただきたい

消費生活部門と福祉部門との連携について⑤

【通知】 重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について



～詳細については必ず通知本文を御確認ください～

＜消費者庁ウェブサイト＞

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/assets/local_cooperation_cms205_211112_01.pdf

【参考】 厚生労働省ウェブサイト

○重層的支援体制整備事業について

<https://www.mhlw.go.jp/kyouseisyakaiportal/jigyou/>

○他分野との連携

<https://www.mhlw.go.jp/kyouseisyakaiportal/renkei/>

参考資料①

消費者庁ウェブサイト ⇒ 「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/

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

平成26年6月の消費者安全法(平成21年法律第50号)の改正により、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐため、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「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」を設置できることが規定されました。

高齢者や障がい者を消費者トラブルから守るためには、福祉関係者や医療関係者、警察や消費者団体、民間事業者の方、消費生活サポーターや自治会の方など、地域で見守る多様な担い手のみなさんの気付きを消費生活センターにつなぐことが何より大切です。このサイトでは、消費者安全法に基づいて地方公共団体が設置する地域協議会(見守りネットワーク)の役割や取組、見守りのヒントについて御紹介します。



▶ 地方協力

▶ 消費生活相談員

▶ 地方消費者行政の支援に関する業務

▶ 公表資料

▶ 会議・研究会等

厚生労働省 全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議 にて説明
【動画URL】

https://www.youtube.com/watch?v=U-2FbRRMS8M&list=PLMG33RKISnWjQ28eFABEBMQAAbI_ulwxG&index=10

参考資料②

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置自治体一覧

都道府県名	設置自治体名
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
岩手県	矢巾町
宮城県	仙台市、大崎市
秋田県	北秋田市
山形県	山形市
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
群馬県	渋川市
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
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
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
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
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
静岡県	静岡県、富士市、東伊豆町、南伊豆町
愛知県	愛知県、豊橋市、田原市、江南市、豊川市、西尾市、一宮市、蒲郡市、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

都道府県名	設置自治体名
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
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
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
岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市
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
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	高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町、善通寺市
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
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
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
熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市、八代市
大分県	宇佐市、九重町
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

(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置自治体数	総自治体数
全て	405	1788
うち都道府県	22	47
うち5万人以上	169	537
うち5万人未満	214	1204

(※) 地方公共団体から2022年9月末日までに消費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）。

地域社会での見守り活動

高齢者や障がい者の消費者被害の未然防止や、早期発見のためには、
地域社会全体で見守り、支援することが求められています

●見守りから相談までの流れ（身近な人の被害に気が付いたら）

- 💡 気づき・・・見守り対象者の様子の変化に気付く
↓
- 💡 声かけ・・・本人に状況/事実を確認
↓
- 💡 つなぐ・・・消費生活センター等の相談につなぐ

●見守りチェックリスト

家の様子

- ☐ 家に見慣れない人が出入りしていないか
- ☐ 不審な電話のやりとりがないか
- ☐ 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- ☐ 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- ☐ 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- ☐ カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

本人の様子

- ☐ 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- ☐ 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- ☐ 何か買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか

出典：国民生活センター https://www.kokusen.go.jp/pdf/m_checklist20200917.pdf

便利な チェックリスト

高齢者の消費者トラブルを防ぐための

見守りチェックリスト

家の様子について

- ☐ 家に見慣れない人が出入りしていないか
- ☐ 不審な電話のやりとりがないか
- ☐ 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- ☐ 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- ☐ 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- ☐ カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

本人の様子について

- ☐ 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- ☐ 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- ☐ 何か買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか

★不安に思った場合やトラブルになった場合は、

消費者ホットライン（188：「いやや！」）にご相談ください！



独立行政法人
国民生活センター

消費生活センター
インターネット相談

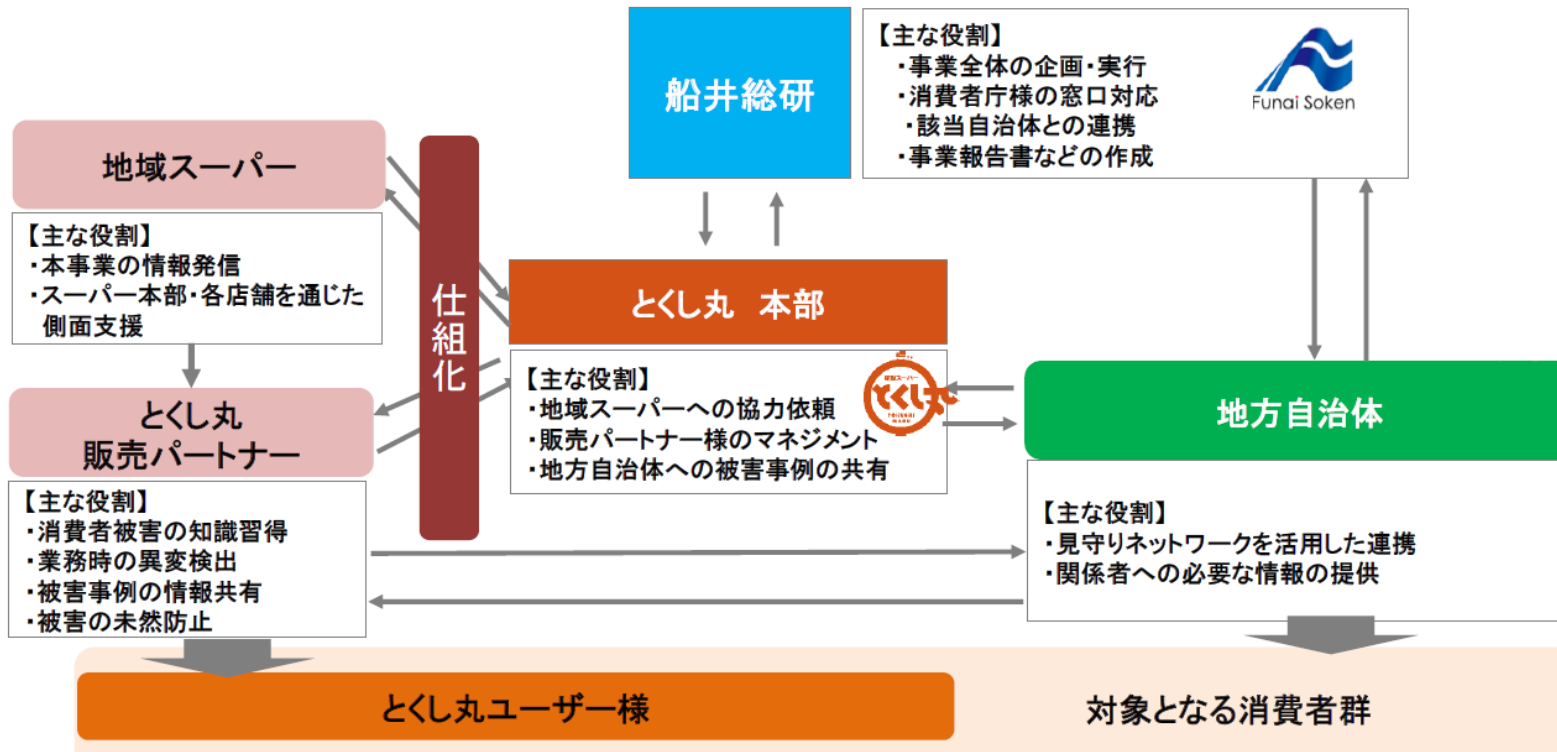
メール・携帯電話・FAX

令和4年度 先進的モデル事業

買物支援を通じた見守り活動と地方活性化

先進的モデル事業：

国が公募した民間事業者・団体等をプラットフォームとして、新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出するため、優良事例の全国的な横展開を図り、他の地域における積極的な取組を促進することを目的として実施。



消費生活協力員・協力団体養成事業

① 全国オンライン講座（10月24日）

より多くの参加者を募り、全国一斉のオンライン講座を展開

全国一斉（業種問わず）

② 特定地域・自治体でのリアル（対面）講座

地域特性を踏まえ、自治体との連携による地域に根差した消費生活協力員・協力団体を養成する

リアル講座（1地域）

③ 特定業種向け講座

金融業界向けに講座を開催し、消費生活協力員・協力団体を養成する

都市銀行

地方銀行

信用金庫

信用組合

④ 買い物支援事業者向けの講座

自宅訪問などで高齢者や障がい者の買い物支援を行っている事業者や社会福祉団体等に向けた講座を開催し、消費生活協力員・協力団体を養成する

買い物支援事業者

社会福祉団体等

消費生活相談員 担い手確保事業

令和4年度 消費者庁委託事業 消費生活相談員担い手確保事業

消費生活相談員 資格試験対策講座



人に寄り添い、暮らしを守る。消費生活相談員を目指してみませんか。

消費生活相談員は全国の自治体に設置されている消費生活センター等で、消費者トラブルの解決や被害防止の業務に従事しています。

- 申込開始： 6月27日（月）12:00～（定員に達した時点で受付終了）
- 開講日： 7月1日（金）
- 受講方法： eラーニング
 - ・PC、スマホ、タブレットから受講できます
 - ・オンデマンド講座（合計約30時間）
- 受講料： 無料
- 定員： 1600名（先着順）
- 申込方法： 下記URLまたは二次元コードからお申込みください。



<https://forms.gle/qSMTcjAc2XMjVNC07>



※お申込者には、申込完了の自動返信メールが届きます。（受講決定通知はメールで別途お送りします）
※本講座は消費生活相談員試験の合格や消費生活センター等への就職を約束するものではありません。
※本講座は国の事業であり、受講者には本講座及び消費生活相談員試験の受験状況に関するアンケートに御協力頂きます。
※新たに消費生活相談員資格の取得を目指される方はどなたでも受講できます。既に「消費生活専門相談員」資格及び「消費生活アドバイザー」資格の両方をお持ちの方はご遠慮ください。

●充実の講師陣

各テーマを専門とする弁護士等が登壇。

●全国いつでも・どこでも

ネット環境があれば、仕事や勉強の隙間時間にどこでも受講可。

●2つの試験を同時に対策

消費生活アドバイザー試験と消費生活専門相談員試験の両方に対応した講座カリキュラム。

●就業を見据えた支援

消費生活センターでの勤務を見据え、消費生活センターでの仕事をテーマにした実務対策講座もあり。



ご清聴ありがとうございました