

消費者問題解決を目指す地域のための

見守り官民連携

ガイドブック



はじめに

近年、さらに加速する情報通信技術の高度化、国際化や、様々な商品や新しいサービスの登場等によって、消費者トラブルは誰にでも起こり得る課題となっています。

特に高齢者や障がい者を狙った消費者トラブルの相談は、全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）に数多く寄せられ、件数の増加に加えて問題の複雑化も進んでいます。対策として、2014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、「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、各地域での対策は進みつつあります。特にその真価を発揮するための、地域全体の取組「官民連携」については各地での先進的な取組が増加しており、そのノウハウの共有が求められていました。

本ガイドブックは、「令和4年度 地方消費者行政に関する先進的モデル事業」の成果として、官民連携のためのフローを体系化し、それぞれのステージにおいて重視すべきポイント、アクションについて整理・説明をしています。

本ガイドブックが、「消費者安全確保地域協議会」の設置及び多様な主体における見守り活動の推進の一助となることを願っています。

2023年3月



目次

I 見守りの官民連携を目指す皆様へ

1. 高齢者・障がい者の消費者被害の現状 3
2. 見守りネットワークの概要 4
3. 官民連携の重要性 5
4. 官民連携のステージ別解説 6

II ステージ別 官民連携の進め方

- ステージ1. 対象地域・組織抽出&アプローチ 7
- ステージ2. 見守り連携プランの企画・検討 9
- ステージ3. 見守り連携プラン実施&効果測定 11
- ステージ4. 見守りネットワーク内の活動継続と進化
(PDCA) 13

III 官民連携において想定される課題と対処

1. 想定される課題と対処 15
2. 関係連絡先一覧 18

本ガイドブックの利用シーン

○本書では、2014年6月に改正された消費者安全法において、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を見守るため、地域において組織することができる規定された「消費者安全確保地域協議会（以降、見守りネットワークと記述）」を設置した自治体において、見守りの効果をより高めることができる手法として「官民連携」の具体的な進め方を解説します。



○本書における官民連携は、見守りネットワークの設置を前提とした記述となっておりますが、見守りネットワークの未設置の自治体においても、官民連携のステップに大きな違いはないため、参考にしていただくことが可能です。



○また、見守りネットワークの設置についてご興味のある方は、以下の窓口にお気軽にお問い合わせください。

見守りネットワーク設置に関するお問い合わせ

消費者庁 地方協力課

☎03-3507-9341

i.chihoukyouryoku@caa.go.jp

I. 見守りの官民連携を目指す皆様へ

1

高齢者・障がい者の消費者被害の現状

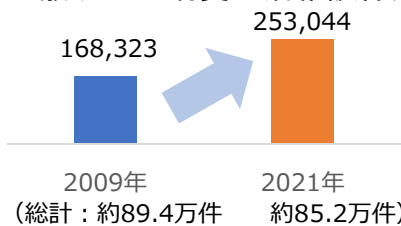
1 高齢者・障がい者の消費者被害状況

① 高齢者（65歳以上）、障がい者等の相談件数は実数（2009年比約1.5倍）、全体に占める割合ともに増加傾向にある。

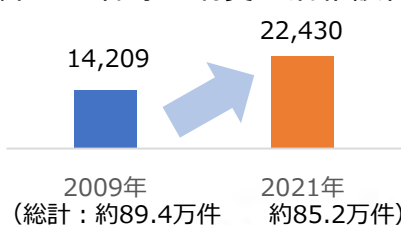
② 認知症等の高齢者*1や障がい者等に関する相談は、本人以外から寄せられる場合が多い。

③ 認知症等の高齢者*1や障がい者等においては、訪問販売、電話勧誘販売による被害が多い。

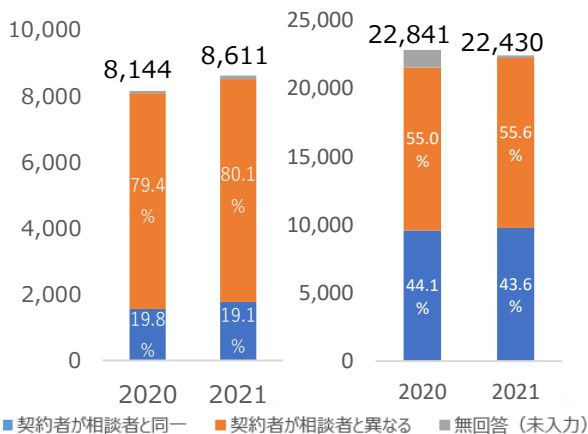
〈65歳以上の消費生活相談件数〉



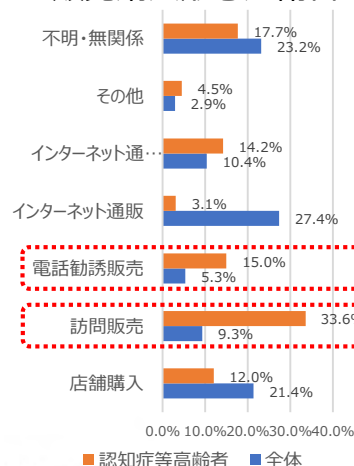
〈障がい者等の消費生活相談件数〉



消費生活相談件数と構成比
（左：認知症等の高齢者、右：障がい者等）



消費生活相談の
販売購入形態別割合



*1 相談件数の数値は令和4年版消費者白書（2021年度数値）、令和3年版消費者白書（2020年度数値）、平成28年版消費者白書（2009年度数値）より抜粋。

2 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴

被害に遭っていることに気がにくい

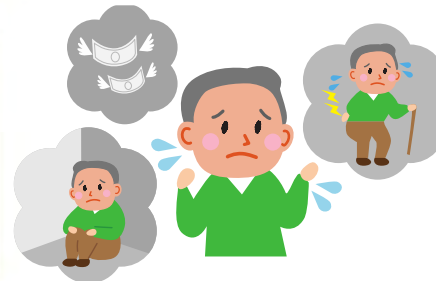
判断に必要な情報が不十分だったり相談のために特別な支援を必要とするため、だまされていることに気づきにくいという傾向があります。また、被害に気付かないことから、契約を繰り返して被害が深刻化することがあります。

悪質事業者が狙う高齢者の「お金」「健康」「孤独」の3つの不安（3K）

老後の資金を少しでも増やしたい、いつまでも健康でいたい、話し相手がなくさびしいといった3つの不安に対して、悪質事業者は話し相手になるなど、親切にして信用させて大切な財産を狙っています。

65歳以上の相談1件当たりの平均既支払金額は、65歳未満の約1.3倍

65歳未満の相談1件当たりの既支払金額の平均は30.7万円であるのに対して、65歳以上の高齢者の平均は41.4万円に達しています。また、契約金額についても同様の傾向が確認されており、高齢者の消費者被害は依然として深刻であるといえます。



*1 トラブルの当事者が65歳以上で、精神障がいや知的障がい、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態であると消費生活センター等が判断したもの。

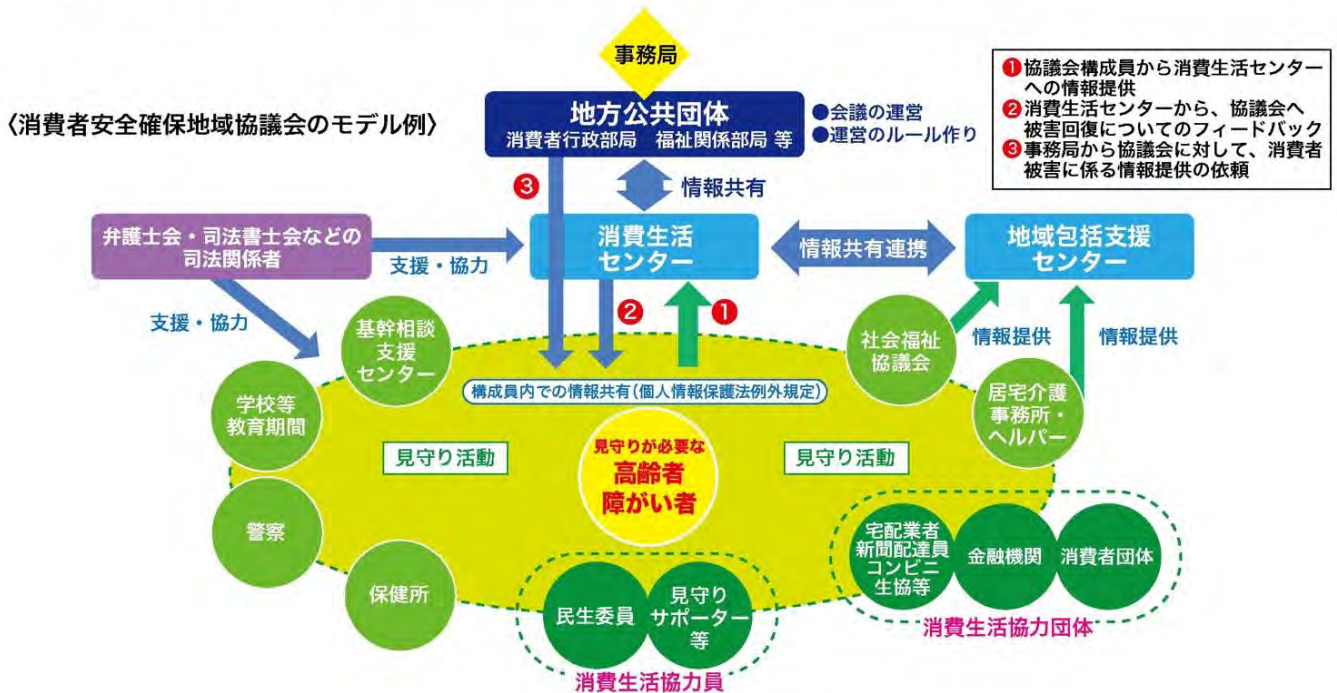
1 制度の狙い

見守りネットワークとは、多様な見守りの担い手が日々の見守りの中で発見した消費者被害の情報を、確実に消費生活センターへの相談につないでいただくための仕組みです。

高齢者の消費者被害が深刻化する中、2014年6月に消費者安全法が改正され、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を見守るため、地域において、見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）を組織することができると規定されました。

2 制度概要

消費生活センターにつないだ後も様々な支援・見守りが必要になることから、特に他の部局及び民間団体等の多様な組織との連携が重要になります。下図が見守りネットワークのモデル図です。地域の実情（例：都市部・山間部等の土地柄等）に応じて構成員を決めることとなりますが、地方公共団体が事務局を担い、消費生活センターとの情報共有や、見守りネットワーク構成員に対して、消費者被害に対する情報共有の依頼などを行います。



〈鹿児島県奄美市の見守りネットワーク図〉

右図は、鹿児島県奄美市の見守りネットワークのイメージ図です。

奄美市では、令和2年6月に、既存の福祉部局中心の見守りネットワークに消費生活センターを加え、「奄美市消費者見守りネットワーク」として運用を行っています。



3

官民連携の重要性

1 令和4年度 地方消費者行政に関する先進的モデル事業の概要

令和4年度 地方消費者行政に関する先進的モデル事業(高齢者、障害者等を見守るネットワークの構築及び地域活性化の実証)(以降、モデル事業)では、地域の「見守り活動」における官民連携で一定の成果が見られ、「見守り活動」における官民連携の重要性が認識されるものとなりました。

行政機関だけでなく、事業者と連携して施策を実施することで、消費者問題の「未然防止」、「直前防止」、「事案発見と被害軽減」に関連した様々な成果を得ることが出来ました。

事業関係者からの意見として、行政担当者からは、実施前は「行政側の業務負担が増えるのではないか」との声も耳にされましたが、実施後は「市民のための事業が出来ている」との意見もいただきました。

2 官民連携事例による効果の創出

モデル事業では、買い物支援事業者とくし丸との連携で、下記の3つをはじめとした事業成果が得られました。



① 利用者からの被害情報の収集

利用者の訪問時に、対面での確認を行うことで被害状況を確認、悪質事業者に関する情報を収集



② 消費者問題の抑止効果

行政機関と連携した民間事業者が、日常的な見守りを行っていることを示すことで、加害者の活動を抑制



③ 高齢者等への啓発

チラシの配布や、声かけなどにより、利用者への消費者問題に関する意識を啓発

3 官民連携が進みにくいポイント

モデル事業では、官民連携による見守り活動を進める際に、連携の課題となる面も明らかになりました。今後の官民連携を進める際の示唆として注目されます。

実施内容	課題
対象地域・組織の抽出とアプローチ	<ol style="list-style-type: none"> 見守りネットワーク等の受け皿の未設置 協力者の意欲が低いこと 協力者のスキル・余裕におけるばらつき
対象地域での合意形成と見守り連携プランの企画・検討	<ol style="list-style-type: none"> 協力者へのメリット創出・明確化 協力者の役割明確化と負担軽減 事業期間内で事業評価、業務フローの修正ができるポイント設定の必要性
見守り連携プラン実行と効果測定	<ol style="list-style-type: none"> 地方自治体での他部署との庁内連携がないこと 事業者の業務繁忙期等も考慮した連携の継続 事業者の活動の行政との円滑な共有および行政の仕組みへの反映

1 官民連携の各ステージの特徴

見守りネットワークを活用した官民による連携の実現に向けてのステージを、下記の表のように4つに大きく区分します。それぞれのステージにおいて、「重要プレイヤー」「想定される課題」「課題発現を防ぐためのアクション」が注目すべき観点であり、状況にあった対応が必要です。詳細の説明は、「Ⅱステージ別官民連携の進め方」で行います。

連携の進化度	ステージ1	ステージ2	ステージ3	ステージ4
	対象地域・組織抽出&アプローチ	地域内合意形成 見守り連携プラン 企画・検討	見守り連携プラン 実施&効果測定	見守りネットワーク 内の活動継続と進化 (PDCA)
ステージ概要	連携パートナーの 選定と確保	見守り連携 プランの企画	見守り連携 プランの実施	見守り活動 継続と進化
重要プレイヤー	首長・代表等の 決裁権者	部門長クラス 企画者	現場担当者	首長・代表等の 決裁権者
想定される課題	1. 条件に合う 連携候補の不足 2. 事業への消極的な 反応	1. プラン内のメリット の不足 2. プラン内容と現場 の乖離 3. 評価・修正を行う ポイントの不足	1. 事業者の繁忙期等 による実施意欲 低下 2. 関与不足による 実施意欲低下	1. 実証実験での連携 停止 2. 地域内での周知の 不徹底
課題発現を防ぐためのアクション	1. 連携時の条件設定 2. 複数候補の抽出 3. 現場レベルでの 協議	1. 双方のメリットの 認識とプランへの 埋め込み 2. 現場意見の集約と 反映 3. 評価・修正の ポイント設定	1. 繁忙期などの業務 の調整 2. 現場への関与の 強化	1. 連携プラン完了時 における次段階の アイデア交換 2. 事業発表機会の 設定

Ⅱ. ステージ別 官民連携の進め方

ステージ1 連携パートナーの抽出とアプローチ

① ステージ1の位置づけ

ステージ1は、見守りにおける官民連携の取組において最も初期段階に当たり、本ステージにおいて今後の官民連携のパートナーがおおむね決定されます。

また今後のステージ2で検討される具体的な官民連携アイデアも本段階の調査・分析によるところが大きいいため、ステージの重要性は大変高いといえるでしょう。



② ステージ1のゴール▶ 連携パートナー選定と確保

ステージ1のゴールは、活動地域にふさわしい官民連携パートナーを決定することにあります。想定されるパートナーの業種は様々ですが、同じ業種・業態でも組織によって温度差があるため、抽出した組織の活動状況、連携意識等について調査を行います。また、パートナー候補が決定したら、随時アプローチを行い、最終的にステージ2へ進むパートナーを決定します。

③ ステージ1を円滑に進めるための3ポイント

ポイント1 連携パートナーの条件設定

官民連携においては、パートナーの選定が大変重要になります。よって、パートナーの抽出の前に、パートナー選定の条件を明確にしておく必要があります。

主な条件は、本業の状況、官民連携を行う余裕、実行組織の設置可能性、意欲や積極性のある担当者の存在等になります。上記をリスト化し、アプローチ段階で確認していきます。



ポイント2 複数候補の抽出

官民連携においては、条件不足の候補との無理な連携を防ぐために複数候補を抽出することが大切です。地域内外において複数の候補者を抽出し、同時にアプローチすることで、対応を比較できるように心がけましょう。



ポイント3 トップによる決定と現場レベルでの協議

条件が合致する候補があれば、連携を内部で認知させるために組織のトップレベル(組織の意思決定権者)での合意形成が必要になります。一方、実務レベルの交渉は、現場レベルでの協議が求められます。



ステージ1 連携パートナーの抽出とアプローチ

4 ステージ1 官民における具体的なアクション/行政側の具体的なアクション

1. パートナー候補の条件設定

実務者レベル+トップレベル

まず、地域における官民連携に資するパートナーの条件設定を行います。
条件は

1. **全体像：対象となる組織の概要、運営現状**
2. **運営者：経営陣の官民連携へのスタンス**
3. **実務者：担当者を含む現場のやる気**

の3段階になります。上記3段階で評価を行えるリストを作成しておきましょう。

2. パートナー候補の抽出

実務者レベル+トップレベル

次に、パートナー候補を抽出していきます。

パートナー候補の抽出は、地域において展開する民間組織から行います。
見守りにおいて貢献する業種から複数の企業を抽出するようにしましょう。

3. パートナー候補へのアプローチ

実務者レベル

パートナー候補が決定したら、順次アプローチを複数回行いましょう。おおむね数回のアプローチでリストに照らし合わせ、パートナー候補の適性を判断していきます。

アプローチは実務者レベルで行いつつ、トップに判断を仰ぐようにしましょう。
なお、アプローチ段階では、細かい交渉以上に大筋の合意を行うことを心がけましょう。

4. パートナー候補との合意

トップレベル

パートナー候補へのアプローチがおおむね成功したら、パートナーとの合意を公にしていきます。

公にする段階では、トップレベルの覚書等で合意形成を組織内部に浸透させるようにしましょう。組織内部に合意が浸透すると、その後の業務を行いやすくなります。

5. 事業に関する詳細な協議

実務者レベル

パートナーの合意が得られたら、次の段階として詳細な協議を行っていきます。
協議については、実務者レベルで行っていきます。

ステージ2へ

ステージ2 連携プランの企画・検討

1 ステージ2の位置づけ

ステージ2は、官民連携を行う自治体、民間団体において地域の見守り状況を共有し、地域の課題に応じた連携プランを企画・検討する段階です。

官民連携による見守り活動を、効果的かつ実現可能なものとするために、実施する意義・目標等の概要から現場レベルでの詳細なオペレーションへの落とし込みまでを決定する必要があります。



2 ステージ2のゴール▶ 情報共有の場の設定と実現可能かつ効果の高い連携プランの完成

ステージ2のゴールは、情報共有の機会を設け、さらに実現可能かつ効果の高い連携プランの完成を目指すことにあります。

情報共有の場では、自治体と民間団体の双方の理解を深めるために、自治体においては、事業者の事業・活動内容の、民間団体においては、消費者問題やその消費者問題防止のために必要な知識の共有が必要です。

3 ステージ2を円滑に進めるための2ポイント

ポイント1

官民双方の内部環境に即した
メリットの創出 / 役割の明確化

事業に対して双方が積極的に取り組むことができるようになるためには、メリットの創出や明確化が必要です。

また事業実施の障壁となるような過大な負荷の発生を防ぐために、役割の明確化を行う必要があります。

プランの設計においては、確実に取り組むことができる内容から、焦点を絞って設計することが必要です。



ポイント2

修正を前提とした
見守り連携プランの設計

事業を実施したままにせず、事業期間内で、事業が完了し、官民連携による評価を行うことができる内容にすることが重要です。

事業期間内に、複数回の事業評価・修正ポイントの設定ができるように、事業期間をいくつかのフェーズで分けるなど、当初の計画策定の段階から事業の評価・修正のポイントを設定することが必要です。



4 ステージ2 官民における具体的なアクション/行政側の具体的なアクション

1. 事業実施によるメリットの確認、実施内容の明確化と役割分担 部門長クラス・企画者+実務者レベル

本アクションを通して、事業の積極的な推進と事業を実施するにあたって立ち hinder になる障壁を出来る限りなくすことができるように、業務の実施内容の明確化と役割分担を行っておくことが必要になります。

2. 実施内容の策定 部門長クラス・企画者

1も踏まえた上で、官民連携によって行う事業の内容を策定していきます。事業計画を策定するにあたっては、実施内容をあまり大きな規模にせず、実施可能な範囲にとどめておくことが必要になります。また、事業実施の成果を検証するためにも、数量的な指標を定めておくことが重要になります。

3. 民間団体との協議 部門長クラス・企画者+実務者レベル

作成した実施計画は、予め民間団体との協議を経ておくことで、民間団体の意見が反映されたものとする必要があります。
協議においては、実際の実行までを見据えるために、実証実験的にプランを実施してみる等により実務者レベルでの課題などを明らかにしておくことが必要になります。

4. 連携プランの修正 部門長クラス・企画者

民間団体との協議によって得られた成果を基に、連携プランの修正を行います。修正にあたっては、十分に関係者の意見を反映したものとする必要性がありますが、修正に時間をかけすぎることによって事業関係者の意欲低下も懸念されるため、最低限の内容でまずは実施することも必要になってきます。

5. 連携プランの策定完了 部門長クラス・企画者+実務者レベル

連携プランは、検討や協議を経た後に、策定完了となります。
プランの策定には十分な検討は必要ですが、検討に時間をかけ過ぎず、途中の修正もできる状況でまずは実施してみることも重要です。

ステージ3へ

ステージ3 見守り連携プラン実施&効果測定

1 ステージ3の位置づけ

ステージ3は、ステージ2で設計した見守り連携プランに対して、修正しながら継続して実施・改善・完了・評価をする段階となります。

設計した見守り連携プランの継続的かつ効果的な実施を模索していくためにも、実施のみならず、定期的な評価とそれに対する修正・改善が必要となります。



2 ステージ3のゴール▶ 見守り連携プランの完了と評価

実行段階となるステージ3のゴールは、見守り連携プランの完了と評価となります。定期的な評価とそれに対する修正・改善を繰り返す、より継続的かつ効果的な見守り連携プランの在り方を模索していきます。そして、その積み重ねにより、見守り連携プランを完成形へと仕上げていき、最終的な評価も行います。

3 ステージ3を円滑に進めるための2つのポイント

ポイント1

見守りの現場における担当者のモチベーション向上

実施段階における最大の課題の一つとして、見守り現場担当者のモチベーション低下が挙げられます。当初は意欲があっても、業務との兼ね合いが取れなくなったり、行政や企画サイドとのコミュニケーション・連携が取れなくなることにより、意欲の低下がみられます。

このため、企画サイドは、繁忙期等を加味した実施可能な見守り連携プランを設計するとともに、定期的にコミュニケーションを取っていく必要があります。また、行政サイドも現場と連携を図り、表彰を行う等して、謝意を伝えていくことが望ましいといえます。



ポイント2

見守り連携プランの評価・改善

見守り連携プランの評価にあたっては、関係者間で連携して目線合わせをしていきます。庁内の関係課も巻き込むことが望ましいといえます。また、評価が適切に現場に落とし込まれ、修正・改善が図られてるかを確認することも必要です。



4 ステージ3 官民における具体的なアクション/行政側の具体的なアクション

1. 官民連携プランの実施

現場レベル+実務者レベル

ステージ2で設計した官民連携プランに基づき、現場でプランを実施していきます。現場のモチベーションを維持・向上させるためにも、下記を実施することが望ましいといえます。

- 繁忙期等を加味した、実施可能な官民連携プランの設計
- 企画サイドとの定期的なコミュニケーション・フィードバック
(メール、電話、オンライン会議、対面での会議ほか)
- 行政サイドとの連携、行政による表彰等の「謝意」の伝達

2. 官民連携プランの定期的な評価とそれに対する修正・改善

実務者レベル+トップレベル

官民連携プランはただ実施するだけでなく、定期的な評価とそれに対する修正・改善を実施し、完成形に近づけていきます。評価の際は、関係者間で連携して目線合わせをしていくとともに、場合によっては庁内の関係課と連携していくことが重要です。

3. 官民連携プランの完了・最終的な評価

実務者レベル+トップレベル

官民連携プランが一定の完成形となった時点で一旦完了とします。また、それに対して最終的な評価を実施し、ステージIVに向けて課題の洗い出し、修正・改善策の案出しを実施します。

ステージ4へ

ステージ4 見守りネットワーク内の活動継続と進化 (PDCA)

1 ステージ4の位置づけ

ステージ4は、ステージ3において実行・評価された連携プランを基に、官民の双方において連携をさらに進展させる段階となります。

民間団体においては、2つの方向性が考えられます。1つ目は連携プランを契機として地域の見守りネットワークの構成員・構成団体となり対象自治体との連携を深めていく方向性です。2つ目は、ステージ3までに行った連携を他の自治体でも展開する方向性です。

行政組織においても2つの方向性が考えられます。1つ目は連携した民間団体を見守りネットワークの構成員、構成団体として委嘱しさらに連携を深める方向性です。2つ目はこれまでの事例を地域内の他の民間団体にレクチャーし、他の組織と官民連携プランを設計、実施する方向性です。



2 ステージ4のゴール ▶ 見守りネットワーク内の活動継続と進化 (PDCA)

ステージ4のゴールは、事業成果を活かした官民連携の継続と進化のためのアクションの企画・実施・検証の繰り返し (PDCA) になります。

3 ステージ4をさらに進めるための2ポイント

ポイント1 同一地域内での官民連携の進化

ステージ4の実施内容としては、同一の地域内での取組の進化が挙げられます。

連携に参加した民間団体の見守りネットワーク構成員・構成団体への委嘱や、連携したプランの継続・別の官民連携プランの実施、連携結果を周知することによる別の民間団体の巻き込み等が挙げられます。

ポイント2 他地域への展開

民間団体が別の地域でも展開している場合、他自治体との連携によるプランの実施が模索されます。

業界団体や広域自治体・省庁等による事例発表セミナーの実施等により、他自治体や他の民間団体の啓発を行うことで、別の地域での実施が期待されます。



4 ステージ4 官民における具体的なアクション/行政側の具体的なアクション

1. 実施事業の検証 (Check)

実務者レベル+部門長クラス・企画者+トップレベル

実施した事業の検証を行います。

検証は、実務担当者の意見を集約し、とりまとめた意見を基に、部門長クラス・企画者・トップレベルで協議を行うことが必要です。

まとめるべき事業成果は

1. 定量評価：実施したプランの行動量（例：市民への声掛け数、チラシ配布枚数等）
実施したプランによる成果（例：解決に導いた被害の件数等）
2. 定性評価：数値には表れていないが、実務担当者の所感で良かったと感じた点
事業として実施した中で改善が必要であると感じた点

等の枠組みで整理をすると、事業の検証を行うことができます。

2. 改善策の実行 (Action)

実務者レベル+部門長クラス・企画者

検証を通して浮かびあがった成果・改善点を基に、より活動を進化させるための改善策を実行します。同一地域における改善策では、見守りネットワークの活性化につながる施策の実行や、別の官民連携施策への展開が想定されます。

民間団体において、さらなる活動の拡大が望める場合には、他地域への展開の可能性も想定されます。

3. 施策の計画 (Plan)

部門長クラス・企画者+トップレベル

事業を他地域で実施する場合だけでなく、事業を同一地域で継続して実施する場合でも、年度の節目に応じて計画を策定し直すことが、より進化した活動を実現するために必要です。

担当者の入れ替わりや、実施地域における状況の変化なども踏まえた上で、効果的な活動のための計画を策定することが必要です。

4. 活動の継続的实施 (Do)

実務者レベル+部門長クラス・企画者

実施地域においては、活動を継続的に実施することが、消費者被害を防止するために必要となってきます。継続的な実行のためには、実務担当者に任せきりにならず、部門長クラスなど、民間団体における管理者クラスが、フィードバックを適切に行うことが必要となります。

Ⅲ. 官民連携において想定される課題と対処

1

想定される課題と対処

官民連携を進めていくにあたっては、様々な課題が想定されます。「Ⅱ. ステージ別 官民連携の進め方」で説明を行った各4ステージにおいて、課題と対処方法をお伝えします。

1 ステージ1. 対象地域・組織抽出&アプローチ 編

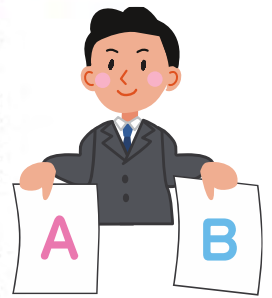
課題1. 連携すべき民間事業者等の選定方法がわからない。

対処方法 民間事業者の業種によって、得意・不得意があります。見守り対象者に必要な見守りがどのようなものか、その「頻度」や「質」等を考慮しましょう。

まずは、見守り対象者（市民）がどのような方々なのか、どのような見守りを必要としている方々なのかを明確にしてください。その上で、そのニーズに応えることができる業種（事業体）がどのようなものなのかを検討します。

例えば、過疎地域で買い物に困っている見守り対象者には、買い物支援サービスを提供している民間事業者の協力を仰いだり、通院が困難な地域に住んでいる方が見守り対象者であれば、送迎を行うタクシー事業者やバス事業者に見守り活動に参入してもらうことも考えられます。

さらに、業種を決定する際には、対象者を見守ることができる頻度と質でいくつかの業種を比較・検討しましょう。業種を比較・選定し、その上で地域で活動する事業者を複数抽出すると、目的とする連携が行いやすくなります。



課題2. 企業へのアプローチ方法で困っている。

対処方法 電話・文書送付・直接訪問の順にアプローチしましょう。

企業へアプローチする際には、事前に行った基礎的な調査・分析を活用しながら電話、文書送付、そして直接訪問の順番でアプローチしましょう。初期のアプローチは、決裁権者に近い部署（企画・広報等）・役職（部課長・店長）に対して電話で用件を伝えた上で正式な要望文書を送付（メール・FAX等）します。

要望文書は簡単な連携要望と30分程度のヒアリング・アポイントメントの取得にとどめ、直接訪問につなげます。先方からの返答があった場合は、部課長レベルでのヒアリングを実施し、連携の可能性について協議します。

1回目のヒアリングにおいて、連携が進みそうであれば、2回目、3回目と協議を進め、連携内容を検討していきます。同アプローチ期間は2、3ヶ月以内とし、あまり間をおかないようにしましょう。

企業へのアプローチの際には、「見守り活動の意義」、「企業が参加することの意味（メリット）」、「協力してもらいたい内容」を明確にしておきましょう。



課題3. トップ同士の合意のタイミング、取り方について迷っている。

対処方法 合意形成は「形に残る」、「広く市民に知ってもらおう」ことがキーポイントです。

企業との連携機運がある程度高まった段階で、トップ（組織の決裁権者）に状況を伝え、組織としての正式な連携を決定しましょう。

今後の連携事業が円滑に進行するよう、また、両組織の新たな取組を広く市民に知ってもらえるよう、連携の決定は「覚書の調印」等のイベントで発表することも良いでしょう。また、報道関係者にも立ち会ってもらおうと、より多くの市民に、自治体と企業の前向きな取組を知ってもらうことができます。さらに、連携決定は、両組織の各種会議体で発表してもらうようにすると、従業員・職員の認知が深まり、協力が得やすくなります。



② ステージ2. 見守り連携プランの企画・検討 編

課題1. 民間事業者側のメリットが何かを明示することが難しい。

対処方法 事前の基礎分析を活用し複数分野で想定・提案しましょう。

官民連携による見守り活動を行うにあたって、民間事業者側にはどのようなメリットがあるのでしょうか。これは、業種によって大きく異なることが想定されますが、以下に例を挙げます。

- ① 企業理念の実現が可能
- ② 顧客との信頼関係の醸成が可能
- ③ 自治体との連携により、自治体との情報交換が可能
- ④ 見守りという社会貢献を通じた社員のモチベーション向上

一方、民間事業者にどの程度の負担が発生するのか、という点も明確にする必要があります。営利企業は本業への貢献度も重要視しますので、見守り活動への参画による企業への影響度はしっかりと捉えておきましょう。

双方のメリットは、協議がある程度進んだ段階（協議の3回目や4回目）で検討事項として取り上げると、より明確になる傾向があります。



課題2. 企業との協議をどのくらいに設定するか悩んでいる。

対処方法 事前協議は1時間以内、回数は間をおかず4、5回が目安です。

協議の回数や時間は、連携内容によって異なりますが、連携パートナーの本業に支障のない範囲で行う必要があります。よって、おおむね3か月以内に隔週で5回程度で行われるケースが多いです。また、時間は1時間程度が適切でしょう。

また、協議には次第や資料を準備して臨み、協議後は議事メモを共有し、決定事項を明確にすることが重要です。



③ ステージ3. 見守り連携プラン実施&効果測定 編

課題1. 見守り活動の担い手のモチベーション低下がどの段階で発生するか知っておきたい。

対処方法 業種の繁忙期と連携実施期間の中盤に気を付けましょう。

見守り活動は、担い手による日々の小さな積み重ねに支えられています。決して皆が注目するような華やかな取組ではないことから、そのモチベーションを維持することも大切な視点となります。特に繁忙期になると、見守り活動そのものが本業を圧迫するようなことも考えられます。見守り活動の年間計画を立て、緩急のメリハリをつけることも対策として有効です。また、見守り活動を行っている方々に、「市民からの感謝の言葉」を届けたり、日頃の活動への「感謝状」を授与することも一案です。



課題2 連携の評価（効果測定）をどのように行えばよいかわからない。

対処方法 評価は計画時に設定した定量・定性の双方から行いましょう。



事業評価を行うことは、今後の連携事業にとって大きな価値となります。よって、定性・定量の両側面から評価を行いましょう。

定量評価とは、事業成果を数字で評価する手法です。具体的には、ステージ2の連携事業の計画時に連携の理想的な状態を目標値（KPI）として設定しておき、その数字への達成度で判断しましょう。

定性評価とは、事業進行時の様々な成果を記録し、評価する手法です。見守り時に発生した事案や見守り対象者からの声などを集め、評価に役立てましょう。

また、うまく連携ができていないかをチェックするには、「避難訓練」のような手法が有効です。つまり、仮想案件を設定し、市民、見守りの担い手、事業者、福祉部局、消費者部局で、試しに訓練を試みるのです。連携がうまくいかなかったところを検証し、再発防止策を講じることで、より良い体制を組むことができます。

さらに、見守り活動が円滑に行われているかどうかを諮る第三者委員会を設置することも考えられます。第三者委員会には、消費者問題や福祉分野に精通した有識者等を招き、取組を検証してもらうことも有効です。

4 ステージ4. 見守りネットワーク内の活動継続と進化（PDCA）編

課題1 見守りネットワークの構成団体に、官民連携を通じた見守り活動の成果をどのように伝えるか迷っている。

対処方法 勉強会を設定し、事例として公表、参画を促しましょう。

見守りネットワーク内の構成員（団体）との情報共有は地域の消費者問題発生抑制につながるため重要です。

多くの地域では、見守りネットワーク関係団体に向けて年に数回の会議や勉強会が設定されているので、官民連携をテーマに事例を公表しましょう。その際には、見守り活動の担い手（現場で実際に見守り活動をしている人）を招き、実際の声を聞くことも良いでしょう。

そして、他の構成員（団体）に今後の連携事業への参画を促し、ステージ1からのアプローチ対象として位置づけ、さらなる連携を生み出しましょう。



課題2 企業との連携をいつまで行えばよいかわからない。

対処方法 官民双方で活動期間を設定し、常に事業を見直しましょう。

?



多くの事業と同様に、官民連携手法も変化に対応していく必要があります。よって、一度ステージ3に達した段階で、事業を評価するとともに、改めて事業の継続を検討しましょう。そして、継続となった場合も、期間を定め（おおむね1年から3年程度）その都度見直しを行うようにしましょう。

さらに、同じ内容での連携が難しい場合は、テーマや地域を変えて連携を行うように提案・協議しましょう。見守り対象者（市民）にとっては、「切れ目のない見守り活動」が重要となりますので、どのように継続すると市民のためにとって最善かという視点を忘れないようにしましょう。

課題3 一つの地域での官民連携の成功事例を、他の地域（自治体）へも提案したいが、どうしたらよいかわからない。

対処方法 連携事業をまとめた資料を使い、対象自治体に提案しましょう。

連携パートナーとして事業を行った場合は、対象地域で行った連携事業のスキームを他の地域に展開することも可能です。連携を行ってきた自治体も近隣の自治体を含め広域において消費者問題が解決されることは地域の価値向上につながるため、どんどん他の地域に提案していきましょう。

提案は、連携事業についてまとめた資料（概要、期間、コスト、成果）を基に行い、その地域に即した連携事業を組み立て、実行してください。



- 消費者庁大代表（消費者庁へのお問合せ 全般 関係部署へお繋ぎ） TEL：03-3507-8800
- 消費者庁 地方協力課 TEL：03-3507-9341
i.chihoukyouryoku@caa.go.jp
- 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



見守りネットワーク

検索



見守りガイドブックを掲載していますので、ぜひ御活用ください。

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

消費者トラブルかな？と思ったら、
消費生活相談を御案内ください。

局番なし

消費者ホットライン

188

お近くの地方自治体の
消費生活相談窓口を
御案内します。



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターデザイン



消費者庁 令和4年度 地方消費者行政に関する先進的モデル事業
「高齢者、障害者等を見守るネットワークの構築及び地域活性化の実証」

制作：株式会社 船井総合研究所