

実際にどうやって作ればよい？ どうやって運営すればよい？

形式面

- ①要綱等の作成
- ②構成員の確定
- ③会議の開催

実質面

- ①構成候補の確認
- ②情報・意識の共有
- ③仕組みの具体化



消費者庁「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」



石川県「見守りネットワークの つくり方&運営マニュアル」



消費者庁の見守りネットワーク総合情報サイト



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

[ホーム](#)

[本文へ](#) [採用情報](#) [申出・問合せ窓口](#) [English](#) 文字サイズ [標準](#) [大](#)

[▶ 新着情報一覧](#) [▶ 報道資料一覧](#) [▶ 会議資料一覧](#) [Q 検索](#)

[テーマ別メニュー](#) [消費者庁について](#) [お知らせ](#) [政策](#) [法令](#) [刊行物](#)

[消費者庁ホーム](#) > [政策](#) > [政策一覧\(消費者庁のしごと\)](#) > [地方協力](#) > [消費者の安全・安心確保のための制度整備](#) > [消費者安全確保地域協議会\(見守りネットワーク\)](#) > [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(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](#)

★「法令・ガイドライン」や「設置の手引き・事務連絡等」「最新の優れた取組事例集」「これまで紹介した取組事例集」なども参照したい。

テーマ別メニュー

設置の手引き・事務連絡等

消費者安全確保地域協議会設置の手引き

 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]

 消費者安全確保地域協議会設置の手引き(平成31年4月) [PDF:2.7MB]

事務連絡等(消費者安全確保地域協議会関連)

 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(令和3年10月1日) [PDF:216KB]

 消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因に関するQ&A(令和2年4月24日) [PDF:266KB]

厚生労働省発出文書

 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」の周知について(依頼)(社会・援護局障害福祉部障害福祉課)(令和元年6月17日) [PDF:94KB]

 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」の周知について(依頼)その1(社会・援護局地域福祉課)(令和元年5月24日) [PDF:120KB]

 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」の周知について(依頼)その2(社会・援護局地域福祉課)(令和元年5月24日) [PDF:124KB]

 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」の周知について(依頼)(老健局振興課)(令和元年6月10日) [PDF:56KB]

 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進について(平成29年4月24日) [PDF:141KB]

 (別紙様式)消費者安全確保地域協議会の設置報告 [EXCEL:34KB]

▶ 地方協力

▶ 高齢者・障がい者の消費者トラブル

▶ 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

令和6年度 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の先進的な取組事例

「令和6年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業」において、全国の消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の活動の充実・強化を図るため、先進的な取組事例を集めました。令和6年度は、全国の9つの自治体の担当者へ直接インタビューを実施し、活性化の要因や課題解決の工夫、直面した課題とその乗り越え方などに焦点を当てています。

北海道鷹栖町



福祉と消費者の見守りをひとつの課で取り組む[PDF:1.41MB]

宮城県大崎市



より広く、より距離の近い見守りに取り組む大崎市[PDF:1.59MB]

茨城県水戸市



全国初の「消費生活都市」宣言をした水戸市の取組[PDF:1.31MB]

東京都世田谷区



区民と共に進化を!東京都世田谷区の取組[PDF:1.53MB]

滋賀県近江八幡市



包括的見守りを目指す近江八幡市の挑戦[PDF:1.50MB]

京都府宮津市



子育て世帯に「選ばれるまち」宮津市の挑戦[PDF:1.38MB]

地方協力

▶ 高齢者・障がい者の消費者トラブル

▶ 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

設置のステップから活動まで(事例集等)

事例:設置のステップから活動まで

地域協議会を設置するまでの具体的な進め方と設置後のメリットを活動事例とともにご紹介します。

茨城県取手市

取手市では、「成年後見制度の利用の促進に関する法律」が施行されたことを受け、成年後見制度利用推進連絡会を設置しましたが、この連絡会に地域協議会としての機能も上乗せして設置することにした初めての自治体です。双方の会議体の目的に重なる部分があり、効果的かつ実効性のある手法として参考になります。

▶ [取手市事例資料](#)

東京都世田谷区

世田谷区では、平成29年10月、「世田谷区消費者安全確保地域協議会」を設置しました。高齢者を地域・地区で見守る「世田谷区高齢者見守り協定連絡協議会」(事務局:高齢福祉課)の協定締結事業者・関連団体・関係機関等と相互に連携し、高齢者の消費者トラブルの未然防止や早期発見、拡大防止などについて、地域全体での見守りに努めています。

▶ [世田谷区事例資料](#)

新潟県佐渡市

佐渡市では、平成27年に設置した「佐渡市見守り事業関係団体連絡会議」を、新たに地域協議会の機能を兼ねることとして設置し、福祉担当課や関係機関、関係事業者などを構成員とした緩やかな中にも実効性のある見守り活動を行っています。見守りの取組を行う中で作成した様々なグッズの紹介も参考になります。

▶ [佐渡市事例資料](#)

大阪府枚方市

枚方市では、消費生活センターが中心となり、関係機関同士が連携して高齢者等を見守る「枚方市消費者安全確保地域協議会」を新規に立ち上げました。協議会では、構成員間における消費者被害の動向等の情報共有・意見交換を行い、関係機関同士が『顔の見える関係』を築くことで、消費者被害の未然防止・早期解決が図れるよう努めています。

▶ 地方協力

▶ [高齢者・障がい者の消費者トラブル](#)

▶ [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](#)

見守りガイドブックや見守りの担い手向けの教材

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

高齢者・障がい者等を見守るネットワークの構築・活性化に向け、地方自治体と民間事業者の官民連携による見守り活動の実証を行いました。

そこでは、民間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」等の成果を得ることができました。

実証で得られた知見を体系的にまとめ、地方自治体向けのガイドブックを作成しました。

本ガイドブックでは、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。

見守りネットワークの設置を前提とした記述になっていますが、見守りネットワーク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、参考にさせていただくことが可能です。ぜひご活用ください。

 [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](#) [PDF:5.6 MB]



▶ 地方協力

▶ 高齢者・障がい者の消費者トラブル

▶ 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

見守りガイドブック

これまで「高齢者」用と「障がい者」用に分けて作成していたガイドブックですが、2020年版では、内容を刷新し、両者を統合して作成しました。この1冊を学習いただくことで、見守りについて体系的に学んでいただくことができます。音声データも付されています。是非ご活用ください。

▶ [高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック](#)

過去のガイドブックは、国立国会図書館インターネット資料収集保存事業(WAR)のサイトにアップされています。



■消費者庁新未来創造戦略本部(徳島)

徳島県モデルプロジェクト(板野町)

- ・令和2年度プロジェクト報告書
 - 地域の見守り活動への消費生活協力員・協力団体の活用
 - 委嘱要領、委嘱状、研修資料

消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) 令和2年度 プロジェクト報告書

プロジェクトテーマ

1. 支援者の「見守り力」及び障がい者の「気づき力」の向上

令和3年3月



消費者庁新未来創造戦略本部 出前講座資料

協力員・協力団体向け 見守りスキルアップ講座 ～消費者トラブルへの気付き～



(別紙1)

町消費生活協力員・協力団体委嘱要領

消費者安全法(平成21年法律第50号)第11条の7の規定に基づき、協力団体(以下「協力員・協力団体」という。)の委嘱等に関する。

体は町長が委嘱する。

体は、次に掲げる活動を行う。
① 住民の理解を深めること
② 消費者教育、啓発活動等の実施すること
③ 必要な情報を地方公共団体に提供すること
④ 公共団体の行う施策に必要な協力をする事

体は、その活動において知り得た秘密を漏らしてはならぬ。協力団体でなくなった後も同様とする。

体の身分の喪失については、次の各号に定めるとおりとする。

出があった場合

した場合
の場合

長は、次のいずれかに該当する場合は、解嘱することができ

としてふさわしくない行為を行った場合

委 嘱 状

殿

全法第11条の7に基づく
協力団体として委嘱します

消費者庁徳島 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

新未来創造戦略本部「プロジェクト報告書」

1. 支援者の「見守る力」及び障がい者の「気づく力」の向上(R3)
2. 地域の見守り活動への消費生活協力員・協力団体の活用(R3)
3. 福祉と消費者被害の見守りの連携(R3)
4. 都市部(徳島市)における見守り体制の検討(R4)
5. 見守り現場での情報共有の在り方の検討(R5)
6. 徳島県から県下市町村への情報の共有(R5)
7. 民間企業との協働の検討(R6)

地域協議会・守りネットワークへの抵抗感？

- ①「忙しい」
- ②「予算もない」
- ③「見守りはできている」
- ④「会議は形骸化するだけ」



どう乗り越える？

1. 意義・位置づけを理解してもらう

■ 意義・位置づけを理解してもらう

- ・ 福祉行政（**権利擁護事業**、**地域福祉**）の意味を持つ
- ・ 防犯行政としての意味を持つ（**特殊詐欺対策**としても有効）
- ・ 地域のためにもなる（**地域共生社会**、**消費者市民**、**CSR**）

■ 負担をかけない工夫 ＋その工夫を示す

- ・ 実務・現場の人が加わる会議（偉い人の会議は避ける）
- ・ イベント的な催しにする（講演会＋質問会）
- ・ 会議の回数を減らす、極力少なくする、短くする
- ・ 他の会議を協議会として位置付ける
- ・ 類似の会議の開催時に「縦積み開催」「重複開催」をする

2. 予算はネックではない

■ 予算はネックにはならない

- ・ 多くの自治体が、予算をほとんどかけずに開催している
- ・ 地方消費者行政強化交付金などもある

日弁連第63回人権擁護大会資料 (地域協議会に関する調査報告あり)

日本弁護士連合会
第63回人権擁護大会シンポジウム第2分科会

初年度設置状況

(3) 地域協議会設置初年度の設置と運営のための費用を教えてください（千の位を四捨五入した概算で結構です。）。

0円	30
1万円未満	1
1万円以上10万円未満	7
10万円以上20万円未満	11

20万円以上50万円未満	4
50万円以上100万円未満	0
100万円以上200万円未満	1

2021年10月14日(木)

日本弁護士連合会
第63回人権擁護大会シンポジウム第2分科会実行委員会

インターネットでダウンロード可能

「首長声明」も効果的！

例えば、高松では…



Multilingual



検索

消費者行政推進に関する市長からのメッセージ

更新日：2021年3月1日

近年、高度情報化の進展に伴い、パソコンやスマートフォン等が普及したことにより、消費者を取り巻く環境は急速に変化し、メールによる架空請求やインターネットを利用した通信販売のトラブルが発生するなど、消費者問題は年々複雑化・多様化しており、特に高齢者等を狙った特殊詐欺や悪質商法は後を絶ちません。

また、令和4年4月からは、成年年齢が20歳から18歳に引き下げられることから、若年層が消費者被害の新たなターゲットになることも危惧されております。

本市では、市民が安全で安心して暮らすことのできるまちづくりを目指して、消費生活センターに消費生活相談員を配置し、市民の方々からの相談に応じるとともに、国の消費者行政強化交付金等を活用しながら、出前講座の実施や啓発リーフレットの配布などを行い、消費者教育や啓発活動に取り組んでおります。

また、平成30年11月より「高松市地域で支えあう見守り活動」を協力事業者、高松市民生委員児童委員連盟及び香川県警察の御協力のもと、消費者安全法に定める消費者安全確保地域協議会と位置づけ、高齢者の方などを消費者被害から見守る活動を強化し、更に、消費者被害の未然防止・拡大防止に努めております。

今後とも、市民の皆様が安全に安心して暮らせるよう、消費者行政の推進に積極的に取り組んでまいります。

市民の皆様には、高松市消費生活センターがホームページや広報紙等を通じて発信する情報に日頃から注意していただくとともに、消費生活に関してお困りのことがありましたら、消費生活センターに御相談くださいますようお願いいたします。

令和3年3月
高松市長 大西 秀人

ツイート

いいね！ 0

LINEで送る

お問い合わせ

このページは、[くらし安全安心課](#)が担当しています。

〒760-8571 高松市番町一丁目8番15号本庁舎11階

電話：087-839-2555 ファクス：087-839-2276

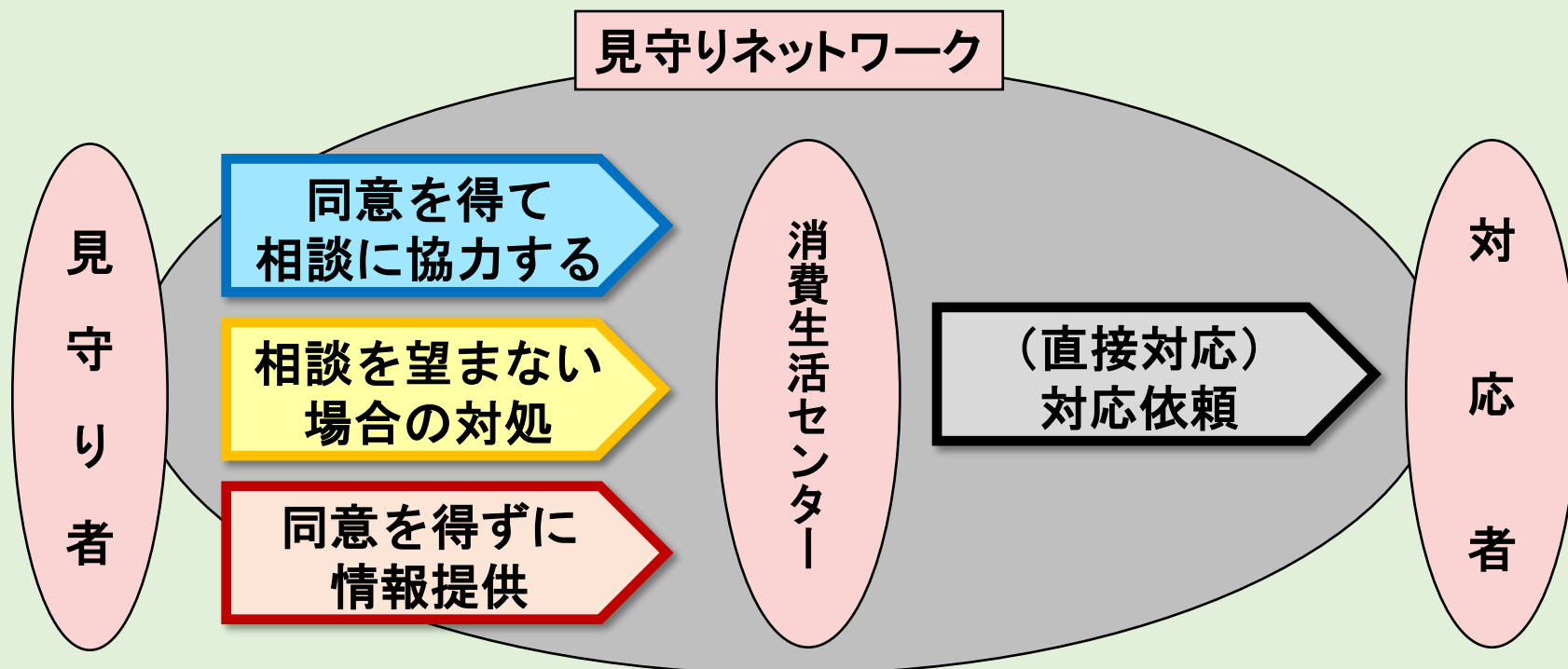
（消費生活センター 本庁舎1階）

個人情報と守秘義務について

個人情報保護法
(令和3年改正で法律が統合へ)
民間、行政機関、独法、自治体

気づいた情報の提供・取得

協議会構成員	協力団体・協力員
守秘義務あり	守秘義務あり
罰則あり	罰則なし
情報提供できる	情報提供できる
取得もできる	取得はできない



同意を得て 相談に協力する

- 本人の意向を抜きにして、消費者トラブルを解決することは困難
- 本人に相談しようという意欲を持ってもらうように対応することが非常に大切

相談しようという意欲を持ってもらうにはどうしたらよい？

＜1＞ 決めつけない、ともに考えてみようとする

「一緒に考えてみましょう」「念のために…」

＜2＞ 寄り添う姿勢（慣れないことをする不安の緩和）

「横にいるから消費生活センターに電話してみませんか」

＜3＞ 同じような体験などなどを伝える

「実は私も…」「実は私の知り合いの人でも…」

＜4＞ 社会貢献にもなる

「このままだと同じような被害にあう人が…」etc.

つなぐ力

相談を望まない 場合の対処

【本人が相談を望まない場合の対応について】

- 〈1〉ひとまず家族や関係機関による見守りを続ける
- 〈2〉その高齢者本人の個人情報には触れずに手口や事業者名などの情報を提供する
- 〈3〉特定の個人の被害としてではなく一般的な事例として相談し、消費生活相談員から受けた解決方法も含めた助言を高齢者本人に伝える

例外規定により 同意を得ずに相談

同意がなくとも個人情報を提供できる場合
(早期の対応が可能となる)

- ＜1＞ 財産等の保護のために必要であるにもかかわらず、認知症等で本人が同意できない場合
(個人情報保護法27条1項2号)
- ＜2＞ **安全確保地域協議会の構成員**が協議会の要請を受けて行う場合(消安法11条の4第3項)
- ＜3＞ **消費生活協力団体／協力員**の委嘱を受けている場合(消安法11条の7第2項)

★個人情報保護法違反や守秘義務違反を気にしなくてもよい

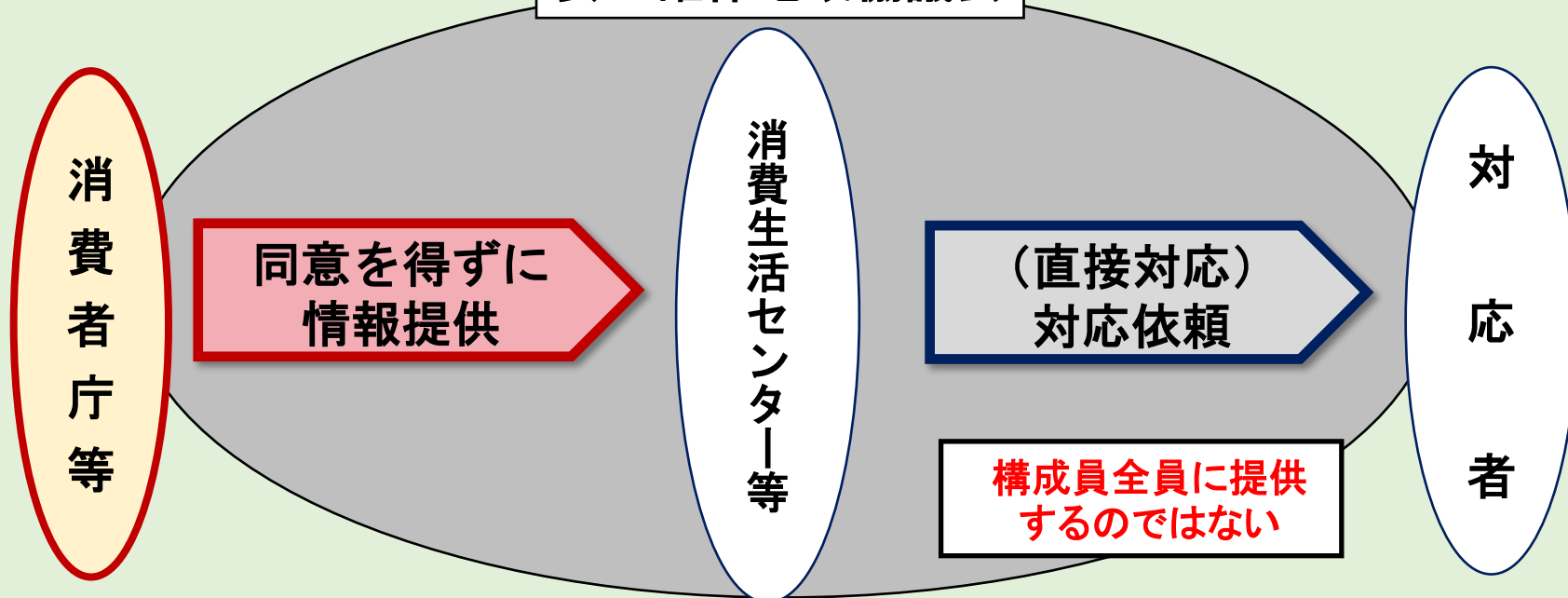
カモリストの提供・取得

個人情報保護法
(R3年改正で法律が統合へ)
民間、行政機関、独法、自治体

地域協議会で個人情報
を扱わないこともできる

地位・資格	罰則
地方公務員	○
医師・弁護士	○
社会福祉士等	○
他の民間団体	×

安全確保地域協議会



見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

伝える力

見守り新鮮情報

読みやすい
分かりやすい
コンパクトな助言
最新の事例

独立行政法人 国民生活センター発行

メールマガジン
月2回程度発行
無料

見守り新鮮情報

—メールマガジンのご案内—

悪質業者は高齢者や障がい者を狙っています！

高齢者や障がい者の消費者トラブルをくい止めるために、各地の消費生活センターなどに寄せられた悪質商法の手口や、注意すべき製品事故などの情報をわかりやすくコンパクトにメールマガジンでお届けします。

ホームページの「見守り情報」コーナーでは、啓発資料として使えるイラスト入りのリーフレットや、役立つ記事も掲載しています。



メールマガジンの登録方法

パソコンからのご登録

国民生活センターのホームページ
「見守り情報」のコーナーから登録できます。

国民生活センターのホームページ ▼
<http://www.kokusen.go.jp/>

携帯からのご登録

登録用フォームから登録できます。

携帯用登録フォームURL ▼
<https://krs.bz/kokusen/s?p=2>

※QRコード対応の携帯電話をお使いの場合は、右側のQRコードをご利用ください。



高齢者・障がい者、子どもを支える方へ
見守り情報
このバナーをクリックしてください

「子どもサポート情報」は 裏面へ ▶▶

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

見守り 新鮮情報

不安をあおって 契約させる 給湯器の 点検商法に注意



すぐに
交換しないと
危ないです

数日前、いきなり業者が訪問し「ガス給湯器の点検に回っている」と言われたので話を聞いてしまった。業者は道路から給湯器を見た様子で「**すぐに交換しなければ危ない**」と言ってきた。最近交換したばかりなので不審に思ったが、もし不具合がありお風呂にも入れなくなったら**大変**だと思い、**承諾**してしまった。費用は約50万円だという。**高額だし不審**なのでこの契約をやめたい。

(70歳代)

ひとこと助言

- 点検を口実に訪問し、消費者の不安をあおるなどして新たに製品を購入させる手口です。安易に点検に応じないようにしましょう。
- 点検後に製品の購入を勧められても、その場で**すぐに契約しない**ようにしましょう。不安な場合、本当に交換が必要か契約先のガス事業者やメーカー等に相談しましょう。
- 購入する場合は、複数社から見積もりを取ることが大切です。
- 給湯器は、長期間の使用により重大な事故が起こる可能性もあります。業界団体等では、10年を目安に信頼できる事業者による点検や取り替えを推奨しています。
- 契約してしまっても、クーリング・オフができる場合があります。困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

その場で
すぐに
契約しないで



見守るくん

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第478号(2024年3月12日)発行：独立行政法人国民生活センター

見守り 新鮮情報



投資を考えていたら、**有名経済評論家主催の投資相談のSNS広告**が表示された。100万円が1億円になったとの体験談に惹かれメッセージアプリに登録すると、評論家のアシスタントを名乗る人から**投資話**が届いた。**有名な評論家なら信用できる**と思い100万円を振り込むと、利益を増やすため100万円を追加するよう言われ、別の口座へ**振り込んだ**。その後も**次々と**勧められ総額1500万円を**振り込んだ**。運用状況を確認すると6千万円の利益が出ていたので引き出そうとしたら、**手数料や税金約2200万円を支払わないと出金できない**と言われた。(60歳代)

被害回復は困難! SNS上で著名人を名乗る 投資話の勧誘に注意

ひとこと助言

なりすましに注意!



見守るくん

- SNS上で、消費者を信用させるために、著名人本人に無断で名前や写真を使用した投資勧誘が横行しています。著名人の公式サイトや公式アカウント等で注意喚起が出ていないか、まずは確認するようにしましょう。
- 投資資金の振込先に個人名義の口座を指定された場合は詐欺です。絶対に振り込まないでください。相手と連絡が取れなくなるなど被害回復は困難です。安易に資金を振り込むことはやめましょう。
- 不安に思ったら、振り込む前にお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第485号(2024年6月27日)発行：独立行政法人国民生活センター

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

見守り 新鮮情報

残りわずか？ 焦らせて購入させる ネット通販のわな



早く買わなきゃ!

事例1 タイムセールをしている
通販サイトを見つけた。
残り時間のカウントダウンを目にして
気持ちがあおられて**焦り**、約1万円の
衣類を購入した。しかし、**翌日**同じ
サイトを見ると、**またタイムセール**を
していた。毎日しているなら慌てて買う
ことはなかった。(60歳代)

事例2 ドライブレコーダーを買おう
と思い**ネット検索**して
いたところ、安値で販売している**サイト**
を見つけた。「**残りわずか**」と表示
されていたため**急いで注文**し、代金を
振り込んだ。しかし、2週間経っても商品
が届かず、メールを送っても返信がない。
(60歳代)

ひとこと助言

- ネット通販の利用時に、タイムセールのカウントダウンや「残りわずか」等と表示され、慌てて購入してしまうことがあります。
- これは、消費者を焦らせて購入に誘導している手口の可能性があります。このような手法があることを知り、惑わされないように注意しましょう。
- ネット通販利用時には、必ず商品・サービス内容、支払総額、取引条件、解約条件、事業者の所在地や電話番号等をよく確認して購入しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。



見守るくん

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第489号 (2024年8月22日) 発行：独立行政法人国民生活センター

見守り 新鮮情報

知的**障がい**のあるグループホームの
入居者が、**ネット**で初回980円の
脱毛クリームを**購入**した。昨日2回目
が届き、**定期購入**だと分かり、職員
の私に相談があった。入居者
本人から事業者に連絡
したところ、5回分を
受け取って代金を
支払わないと**解約**
できないと言わ
れたそうだ。すぐに
解約できないか。
(当事者:20歳代 女性)



障がい者のネット通販 周りの人も見守って

ひとこと助言

- インターネット通販のトラブルが障がい者にも起きています。目立つ大きな文字で書かれている部分だけでなく、表示を隅々まで確認することなど、家族や周りの人はインターネット通販を利用する際の注意点を本人としっかり話し合っておきましょう。
- 家族や周りの人が問題に気付くことが、障がい者の消費者トラブルを防いだり、早期解決したりするために大切です。日頃から本人とコミュニケーションを取り、いつもと違った様子はないか、不審な商品や請求書はないかなど、気を配りましょう。
- 繰り返し同様のトラブルに遭うこともあるため、継続して見守ることが必要です。
- 困ったことがあれば、すぐにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。本人だけで相談するのが難しい場合は、家族や周りの人が付き添いましょう。



見守るくん

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第407号 (2021年11月2日) 発行：独立行政法人国民生活センター

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

子ども・若者サポート情報

子ども・若者サポート情報

第217号

2025.2.13

簡単なタスクで稼げるとうたう 副業トラブルに注意!



©Kurosaki Gen

事例

「いいね」を押すだけで稼げるというSNSの広告にひかれ、リンク先のサイトでメッセージアプリの追加を求められた。そのアプリで連絡が来て、「いいね」を押した画像を送ると毎回100～200円が稼げた。その後、他のタスクの指示が来た。個人名義の口座に1万円を振り込むと1万3千円がもらえるという内容だった。うまい話だと思い1万円を振り込むと、次に5万円を要求された。その5万円を払わないと1万3千円が受け取れない上、タスク未達成の名目で違約金も請求された。何度も請求され、合計20万円振り込んだ。返金希望。(当事者:学生)

ひとことアドバイス

- SNS広告等で「いいね」を押すだけ「スタンプを送るだけ」などと簡単なタスクであることを強調して副業へと誘引されます。最初に少額の報酬を得られることで信用してしまいがちですが、そのうち様々な理由をつけてお金を要求されますので注意が必要です。
- 「簡単に稼げる」ことを強調する広告は詐欺の可能性があるのでこのみに

しないようにしましょう。

- 相手方から住所や氏名、銀行口座の情報、免許証の写真等の個人情報の開示を求められる場合があります。安易に個人情報を開示しないようにしましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。



さぼーとくん

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 黒崎 玄

子ども・若者サポート情報

第213号

2024.10.10

子どもに持たせるスマホには ペアレンタルコントロール機能を



©Kurosaki Gen

事例

中学生の息子は、私名義で契約し息子を利用者登録したスマートフォンを使用している。このスマホの通信料金は私がクレジットカードで支払っているが、キャリア決済料を含めた料金が高額なことに気づき内訳を調べると、この5カ月間で約5万円がオンラインゲームのアプリで使われていたことが分かった。今は息子のスマホにフィルタリングをかけ、キャリア決済の上限額を引き下げたが、そのように予防ができることを知らなかった。(当事者:中学生)

ひとことアドバイス

- フィルタリング等の設定や利用のルール作りなど、子どもに安全に使用させるために、ネットの利用環境を整えましょう。
- 子どもに持たせるスマホは、ペアレンタルコントロールの機能を利用して保護者がアカウントを管理しましょう。また、保護者のアカウントに決済完了メールが届くよう設定し、メールや料金明細を日頃からチェックしましょう。
- 保護者の同意のない未成年者契約は民法上取り消せますが、保護者アカウントでログインした端末機器で課金した場合、アカウント所有者である保護者が決済を行ったとみなされる場合があります。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。



さぼーとくん

発行: 独立行政法人国民生活センター 本文イラスト: 黒崎 玄

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

配食サービスに利用している例

生活協同組合などが自治体と「地域見守り協定」を結んで、配食サービスで、「見守り新鮮情報」を配布している



写真 消費者被害の注意喚起チラシが添えられた夕食宅配の弁当
(画像提供：コープこうべ)

WEB版国民生活の2014年5月号で紹介されている(コープこうべ)

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

伝える力

実際に届いたハガキ

実物のインパクト
(地元が届いたもの
のならインパクト
もより強くなる)

和歌山県警HPより

消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事を改めて告知致します。

管理番号(わ)■■■■ 訴訟取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

また、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立ち合いの下、給与等の差し押さえ及び、動産、不動産物の差し押さえを強制的に執行させていただきますので裁判所執行官による執行証書の交付 を承諾していただく様お願い致します。

尚、訴訟取り下げなどのご相談につきましては、当局にて承っておりますので下記までお問合せ下さい。

書面での通達となりますのでプライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成29年12月08日

法務省管轄支局 民事訴訟告知センター

東京都千代田区霞が関■■丁目■■番■■号

取り下げ等のお問合せ窓口 03-■■■■-■■■■

受付時間 9:00-20:00(日 祝日除く)

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

伝える力

大阪府警察

実際の詐欺の会話(録音)

大阪府警HPより

特殊詐欺犯人の声【本物の犯人の声を録音しました！】

実録！！特殊詐欺犯人の生音声！！

大阪府警察では、特殊詐欺の被害を未然に防止するため様々な啓発活動を行っています。

その一環として、特殊詐欺の予兆電話である「アボ電」をかけてきた犯人の声を録音し大阪府警察のYoutubeに掲載しています。

ATMでお金は返ってきません！電話でお金の話をされたら要注意！

特殊詐欺の被害を1件でも減らすために、1度お

動画は自宅編と、ATM編の2つに構成されています。

↓画像をクリックすると、Youtubeのページへ移行できます↓

電話の向こうは
犯罪者

実際の詐欺師の声

防犯広報

- > あなたの車狙われています。
- > 出店あらし多発！
- > 子供の安全対策を！
- > 性犯罪の被害に遭わないために！
- > 特殊詐欺の被害に遭わないために！
- > 特殊詐欺犯人の声【本物の犯人の声を録音しました！】
- > 特殊車両（トラック・フォークリフト等）の盗難被害に注意！

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

兵庫県「高齢者見守りカード」(チェックリスト)

気づく力

気づきのポイント

身のまわり

- ☐ 短期間に物が増えた
- ☐ 不自然な修理・リフォーム工事がしてある

お金

- ☐ 急に節約を始め
- ☐ お金に困っているがみられる

外出

- ☐ 外出が急に増えた
- ☐ 業態のわからない店や会場に出入りしている

関心

- ☐ 投資などに関心し始めた
- ☐ 霊感・祈祷などを持ち始めた

出入り

- ☐ 見慣れない人や車が出入りしている
- ☐ 急に親しい人ができたようだ

その他

- ☐ たくさんの郵便届いている
- ☐ 突然の電話におている

高齢者の消費者トラブルを防ごう！

高齢者見守りカードの活用方法



- 高齢者宅を訪問する際、高齢者見守りカードを携行



- 高齢者の様子が次のような変化がある
(例)・不自然な修理・リフォーム工事がしてある
・お金の困っている様子がみられる
・業態の分からない店や会場に出入りしている
・投資などに関心を持ち始めた
・急に親しい人ができたようだ
・たくさんの郵便物が届いている など



- ご本人に事情を確認する



- 消費生活に関する事で、悩みや困りごとがある
(例)・いろいろな人から投資の勧誘電話がかかってくる(劇型勧誘)
・申し込んでいない健康食品が自宅に大量に送られてくる
・携帯電話に料金を請求するメールが届く
・床下の無料点検をしたら、補強工事や塗装工事など、次々とリフォーム工事を勧められ困っている

- ご本人・ご家族またはご本人の同意を得て消費生活センターに電話(消費者ホットライン:0570-064-370)

- 消費者ホットラインに電話をかけると、お近くの消費生活センターにつながり、消費生活相談員がお話をお聞きします



問い合わせ先 : 兵庫県健康福祉部生活消費局消費生活課 078-362-3376

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

つなぐ力

声かけのポイント



上から目線ではなく
自分や周囲の人の体験談を語るなど
話しやすい環境を作ったり
消費生活センターや
警察からの情報などを示して
冷静に考える機会を
つくるのも有効な方法

消費者庁「高めよう！『見守り力』」より

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

つなぐ力

通報シート➡

愛媛県南予地域「悪質商法被害防止のための高齢者・障害者等見守りネットワーク」で利用されているもの

裏面には、通報先一覧が印刷されている。

静岡県、新宿区、枚方市などのネットワークでも利用されている

様式第1号(第5条関係)
通報シート<悪質商法被害防止のための南予地方局高齢者・障害者等見守りネットワーク> 2012.07改正

 通報先
※各市町消費生活センター、消費生活相談窓口宛

通報者	団体・事業所名
	通報者氏名
	TEL () FAX ()

被害当事者	住所
	氏名 (年齢 歳) 男・女
	TEL () FAX ()

◆ 各項目について可能な限り聴き取りをして記載してください。

- 通報することを、当人から了承をとりましたか? (はい ・ いいえ)
- 何の契約トラブルですか?

品名(契約件名)	
業者名	
- それは、いつのことか? (平成 年 月 日) ・不明
- それは、いくらですか? 円
- 支払方法は? ・現金 ・ローン(信販会社名)
- いきさつは何? ・訪問されて ・電話で勧誘されて
・路上で声を掛けられて ・通信販売で ・その他
- 現在、そのモノはありますか? (ある ・ ない)
- 契約書など業者が発行した書類等がありますか? ↓ある ・ ない)

書 類 名	・契約書 ・領収証 ・見積書 ・納品書
	・その他 ()
- 被害者の状況は?
①健康状態(要介護度など) _____
②判断能力(認知症など) _____
③生活状況(持家・独居など) _____
④本人の希望(解約・返金など) _____
- その他特記事項(手口など気がついたこと)
()

簡易マニュアル➡

愛媛県南予地域「悪質商法被害防止のための高齢者・障害者等見守りネットワーク」で利用。「通報シート」とともに配布

簡単に読んで確認できるもの
にしている点がポイント！

枚方市では、「見守り対応マニュアル」として、「通報シート」を取り込んだものを配布している。

通報から解決の流れ

(簡易マニュアル)



事前準備

この簡易マニュアル、通報シートをコピーして各人に配布してください。

1 訪問先等で、相談された・被害を発見した・被害を予見した場合 (チェックポイント)

- 家の中に大きなダンボール箱など、普段見慣れない物がないか？
例えば、(特に苦情の多い商品)布団、健康食品、書籍やめがねなど
- 床下換気扇、外壁・屋根工事などのリフォーム工事等の形跡がないか？
- 見慣れない車や人物が出入りしていないか？
- 料金支払の督促状、商品や工事などの見積書・契約書がないか？
- 急にお金に困っている様子が見られないか？
- 人の訪問や電話におびえている様子が見られないか？



2 市町の消費生活相談窓口への相談を勧め、了解を得てください。

〈了解が得られない場合〉

- ひとまず家族や関係機関による見守りを続ける。
- 特定の個人の被害としてではなく、一般的な事例として消費生活相談窓口相談し、担当者から受けた助言を高齢者本人に伝える。



3 市町の消費生活相談窓口へ状況を通報

- 「通報シート」を活用して、電話・FAX・来所いずれかの方法で通報する。

4 市町の消費生活相談窓口が状況の調査

- 通報者から内容を聞き取り
- 必要に応じ、現地調査



5 被害当事者から意思の確認

〈どうしたいかを聞き取り〉

- 本人や家族が特別な対応を望まない場合や直接事業者と交渉する場合は、助言や情報提供を行う。
- 「あっせん」の必要があると思われる場合は、相談窓口任せの確認をとる。

6 事業者との交渉

- 必要に応じ、県消費生活センターや地域包括支援センター等と連携する。



7 交渉等の結果、解決したときはあっせん終了。

- 被害当事者と通報者に結果内容を通ずる。

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

北海道



大分県



訪問販売お断りステッカー等

奈良県



仙台市



埼玉県



新潟県



伊賀市



島根県



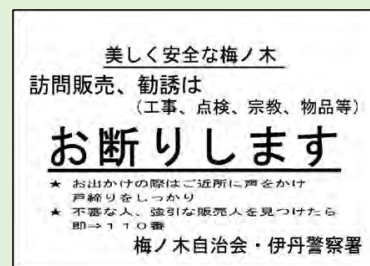
京都弁護士会



堺市



伊丹市梅ノ木自治会



見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

訪問販売お断りステッカー等

徳島市(協議会)



枚方市(協議会)



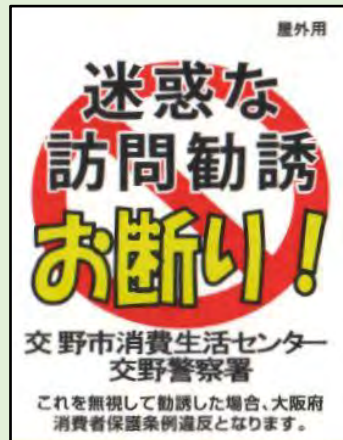
非お断りステッカー系
鎌倉市



吉川市



交野市(選択型・協議会)



大阪弁護士会
(+リーフレット)



大阪弁護士会
訪問販売お断りステッカー



- このステッカーは、訪問販売などの取引の勧誘を予め断りたいと考えている消費者の方を支援するために作成したものです。
- 屋外(玄関・門・インターホンのそば)の目立ちやすい、平らな場所に貼り付けてご使用ください。

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

迷惑電話対策装置

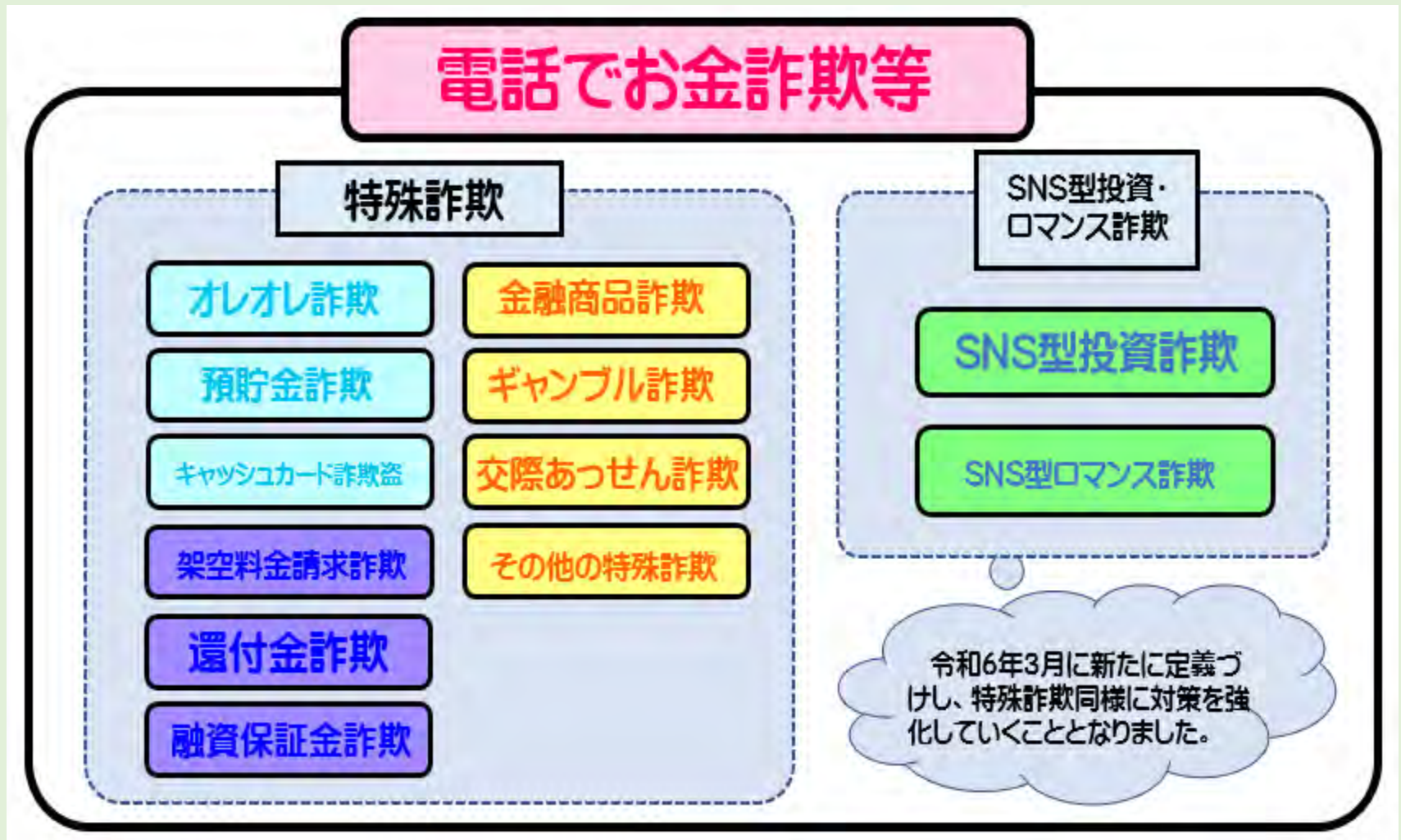


遮断タイプ（トビラフォン） 録音タイプ（レッツコーポレーション）

（電話機と一体となったタイプのものも販売されている）

★無償で貸し出しをしたり、補助金を出す自治体もある

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)



見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)



警察庁・SOS47
特殊詐欺対策ページ

[本文へ](#) [文字サイズ変更](#) [標準](#) [大](#) [ひよっとして詐欺かも…
不安を感じたら相談電話へ](#)  **#9110**

[発生状況](#) [手口一覧と対策](#) [注意喚起・お知らせ](#) [ムービー](#) [ダウンロード](#) [SOS47をもっと知る](#) [イベントレポート](#) [防犯マンガ](#)

[HOME](#) > [注意喚起・お知らせ](#) > [ニセ警察詐欺に注意！#ニセ警察詐欺](#)

ニセ警察詐欺に注意！ #ニセ警察詐欺

2025年8月27日(水) [注意喚起特設サイト](#)

【実際に使用された画像】



(ニセの警察官と手帳)

「警察庁・SOS47特殊詐欺対策ページ」より

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

留守番電話作戦

～ 卑劣な犯人から家族の幸せと大事なお金を守るため ～

その一

自宅の電話を常に留守番電話にしておく

その二

電話がかかってきても自分からは出ない

その三

メッセージを残してくれた人にだけ電話をかけなおす

その四

家族や警察署・交番・駐在所、市町村役場、病院などの電話番号を壁に貼っておく(または電話帳を作っておく)

その五

子どもや孫、甥を名乗り「電話番号が変わった」と言って新しい電話番号が録音されていても、そこには電話をせず、まずは元の電話番号や他の家族に電話をして確認する

その六

家族に確認が取れ、詐欺の電話だと分かったらすぐに警察へ通報する

その七

警察官や市の職員を名乗り、連絡がほしいと言って電話番号が録音されていたら電話帳で番号を確認する



不審なメールや電話があったら#9110へ電話相談
または、最寄りの警察署へ相談

長野県警察

長野県警HPより

見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)



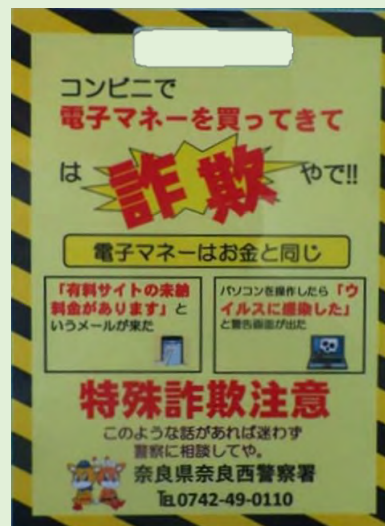
POSAカード専用封筒
(調布市・調布警察)



手形ポップ
(大阪府老人クラブ連合会)

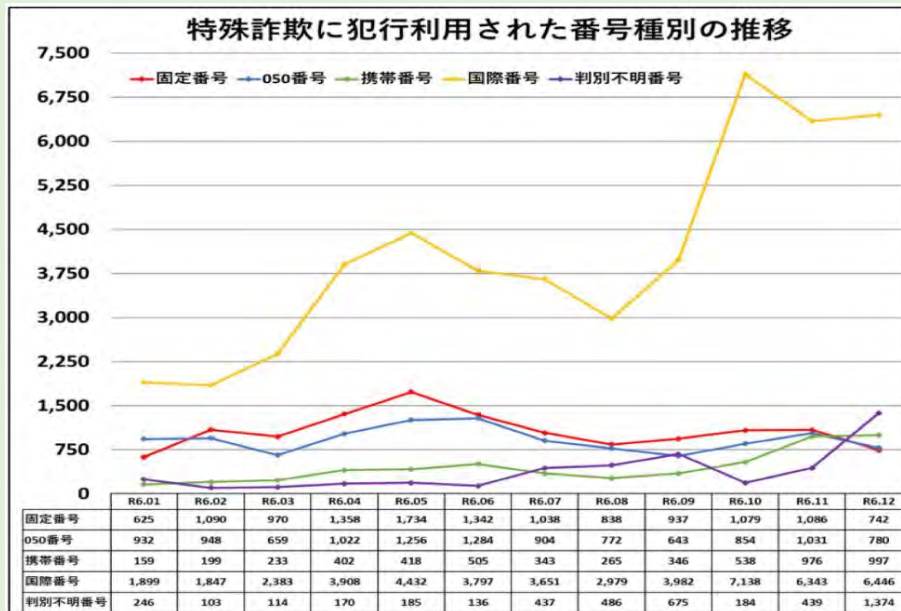


「詐欺用」POSAカード
(奈良県・奈良西警察署)



見守り力アップのためのいろいろなアイテム(ツール)

国際電話不取扱受付センター



令和6年12月中約6割が国際電話番号

警察庁・SOS47 特殊詐欺対策ページより

国際電話番号による 特殊詐欺が急増中!!

+1 や +44 などから始まる番号、たとえば

+1312345678
+44698765432



このような表示の電話には出ない、
かけ直さないよう、ご注意ください。

海外との電話が不要な方は、発信・着信を

無償で休止できます

今すぐお申し込みを↓↓

国際電話が対象です。その申込にも一定の条件がありますので、詳しくは申込みの欄をご覧ください。

お申し込み・お問い合わせはこちらから

国際電話不取扱受付センター

電話番号 **0120-210-364** (通話料無料)

取扱時間 オペレータ案内：平日午前9時から

午後5時まで

自動音声案内：平日、土日祝24時間



詳細情報はここから



見守りハンドブック

消費者庁



東京都



- ・ チェックリストや声掛けの方法などもまとめられている
- ・ 協力してオリジナルのものを作ることに意義がある

高めよう！「見守り力」(DVD)

高齢者・障害者 高めよう！

高齢者・障害者の消費者被害者の特

- 本人が被害に気付かない、気づいても相談しにくい等から早期発見、早期解決が遅れる
- 一度被害に遭うと再び狙われ被害に遭いや
- 情報の受発信に疎遠な人が多い。

⇒身近な人、日常生活で接する人を通した情

見守り がポイント

DVDの目的

- 見守りの輪を広げ、実践につなげる〈具体的〉
- ・幅広い層による見守りが要請されており、世間話受発信の場になることに気付く。
- ・関心ない人に関心をもってもらい、自らも見守りにことに気付く。
- ・「気付き」「声かけ」「適切な部署へのつなぎ方」の

前編（基礎編・4チャプター分け・全約

【エピソード1】

主人公のコンビニ店長は、町内会長から見守りのポスターの掲示を依頼されるが、他人事であった。そんな矢先、故郷の母が消費者被害に遭っているらしいと、実家の近所主婦から連絡が入る。

【エピソード2】

主人公は母が気配省。他にも消費を遭っていること、スーパー、民生委員、包括支援センターに相談しており、消費センターに相談する、一部ながらが回復された。

活用方法

- DVDの他、消費者庁や消費者センターなどで対面や時間とで独習もでき

高めよう！「見守り力」

～高齢者・障害者の消費者被害を防ぐために～







高齢者や障害者等、社会的弱者の消費者被害が増えています。高齢者や障害者は自分自身で被害にあっていることに気が付かなかったり、自ら相談することが少ないために発見が遅れ、被害が拡大する傾向が強いと実情を踏まえています。このため未然防止や、早期発見をするには、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。

【見守り力】気付き→声かけ→相談→関係機関につなぐ について、主人公はコンビニ店長の体験を通して考えてみましょう。

高齢者・障害者に提供する幅広い各々の会合や社内研修で、また活用として、ご利用いただくことができます。

DVD

消費者庁

0120-777711

本DVDは無料です。以下で視聴いただけます。

●消費生活センターで視聴（無料）

●消費生活センターで視聴（有料）

●消費生活センターで視聴（有料）

●消費生活センターで視聴（有料）

資料2-6 成 に～

検討委員会

- ・安彦和子 弁護士
- ・大韓典子 東京社会福祉士会会長
- ・小野由美子 東京家政学院大学 准教授
- ・佐分正弘 消費者関連専門家会議 (ACAP) 理事長
- ・前野春枝 消費者行政ウォッチねっと 千葉代表幹事

チャプター分け・全約15分)

が疑問点を質問（抜粋）
者の消費者トラブルの現状

者の消費者被害と見守り
子に気付けばよいのですか？
どのようにすればよいのですか？
ターへのつなぎ方は？
ターの役割

- チャプター分けされているの（時間利用等）。解説を視聴することにより効果的な啓発も可能。

熱意と支援・協力

- 担当者や関係者の熱意・共感に依存する面も大きい。
- 市の担当者だけでは、情報や時間などの面で、なかなか難しいところもある。県や外部団体（消費者団体、弁護士会、司法書士会）といった外部の理解や協力も必要！

■都道府県による支援の重要性

- ・助言、協力、情報の提供などの支援（消費者安全法8条）
- ・都道府県の消費者基本計画や地域福祉支援計画への記載
- ・都道府県の消費者部門から福祉・警察部門への協力要請
- ・都道府県レベルの団体へ、都道府県から協力要請
- ・都道府県が市町村の地域協議会のメンバーやオブザーバーになることもできる（情報の共有ができる）

- ★近隣自治体（担当者）との情報交換や連携なども有効
（共通した課題をもっていたり、ノウハウを共有できたりする）
- ★消費者庁や国民生活センターによる自治体（県を含む）への支援も重要
（市の担当者から問い合わせや助言を求めるものもよいと思う）

持続と展開に向けたヒント

A: 目標について …「達成状況」をイメージするとよい

- ① 理念的・抽象的な目標は何か？（会議や委嘱ではない）
- ② それが達成できている状況はどのようなものか？…充実・広がり・継続

B: 目標に向かって何をするか？

- ① 目標との関係を意識して手段・過程を考える
- ② ネットワークの広がり（つながり）を「維持」「拡大」をするには？
- ③ 見守り活動を「充実」と「維持」をするためには何をするか？
- ④ 使える資源・ノウハウは？ → 催し・アイテム・人材・共感作りの手法

※ 人・組織は、中心で担う人、それを支援する人、全体の参加者の区分を意識

※ 資料・研修・事例は、実際に使えるかどうかという視点からみる

★ 地域協議会の存在意義は？（何のためにある？）

→ 消費者安全法11条の3 第1項、なお11条の4

★ 協力団体・協力員の委嘱の意義は？ → 消費者安全法11条の7 第2項参照

★ PDCAサイクル（計画→実行→評価→改善）

★ 計画と指標（インプット→過程→アウトプット→アウトカム）

お疲れさまでした。