

見守りネットワークの更なる活用

令和5年3月15日

消費者庁新未来創造戦略本部



- 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

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

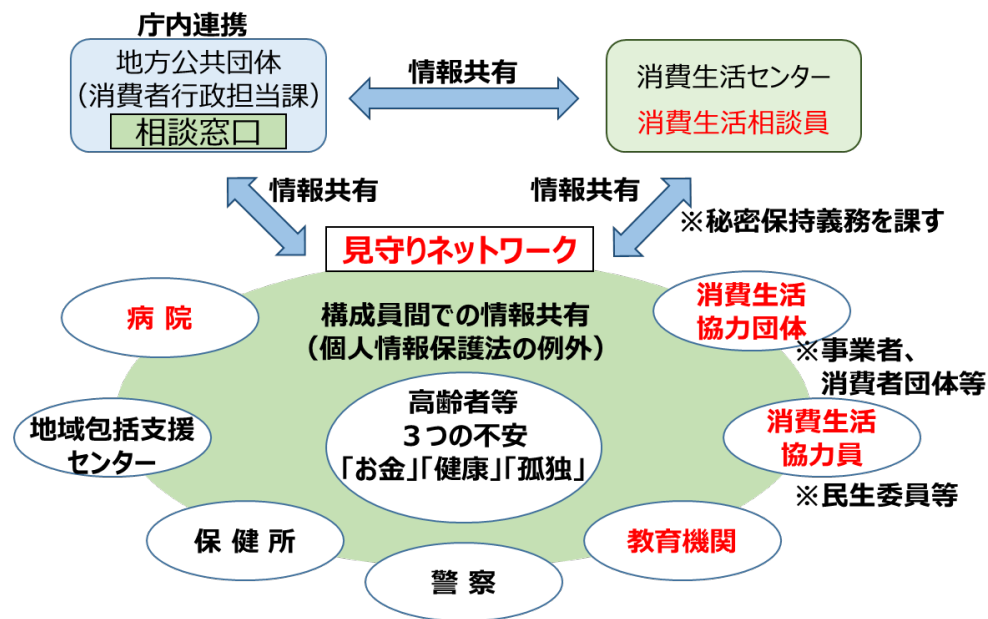
- 消費者被害の早期発見から事案解決へ
✓ 消費生活センターによる助言、あっせん
- 迅速な情報収集による被害の拡大防止
✓ 事前の注意喚起、法執行による行政処分等
- 必要な福祉サービスへの円滑な移行
✓ 消費者被害の発見をきっかけにした、生活保護、成年後見制度等の福祉的な手当てへのつなぎ

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
- ✓ 見守りネットワーク内の構成員間で、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）

気付き、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

見守りネットワークのモデル



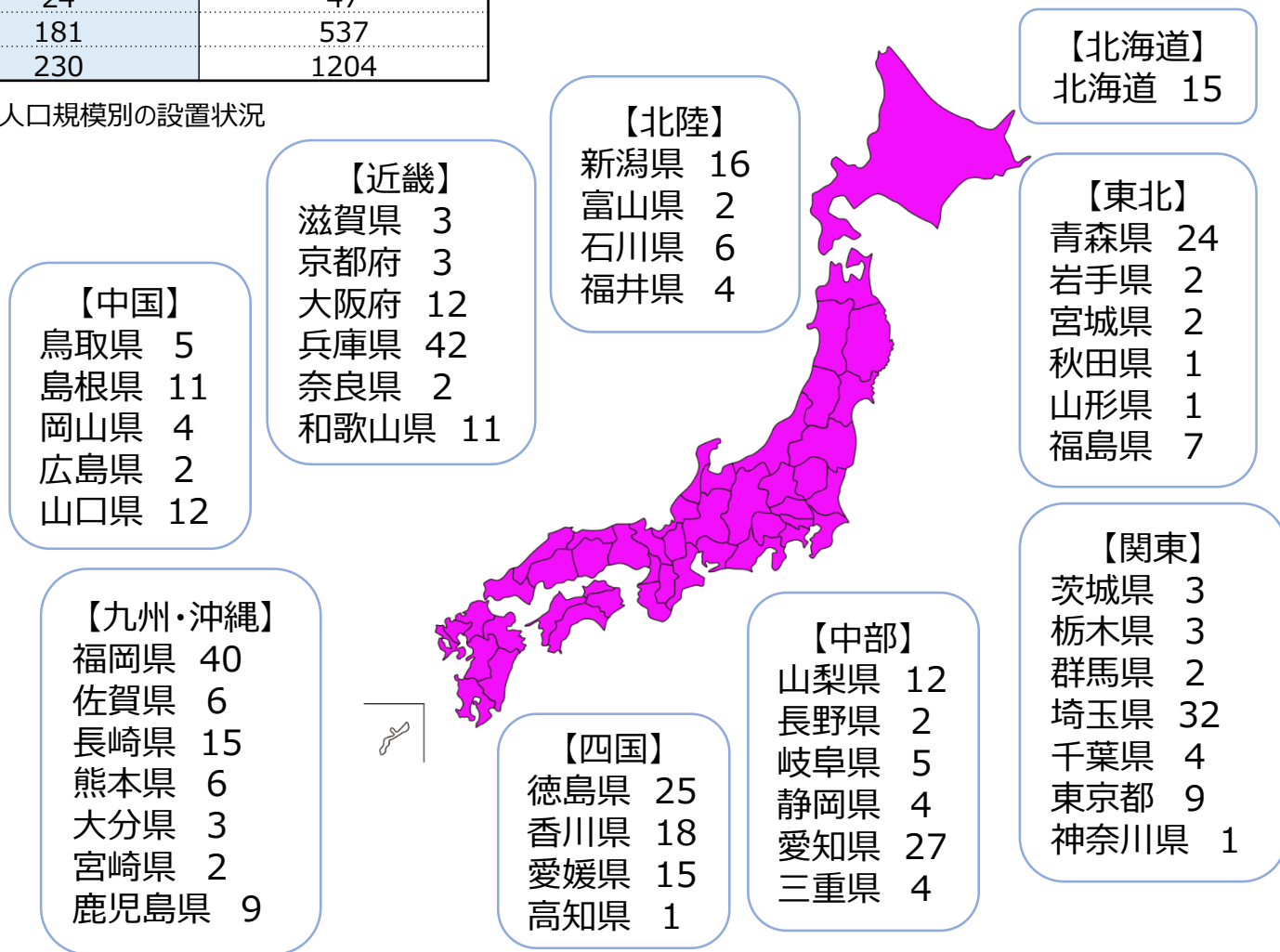


全国の見守りネットワークの設置状況

2023年2月末日までに、地方公共団体から消費者庁に対して、設置報告のあった見守りネットワークを掲載。※広域連携による設置を含む。

| | 設置地方公共団体数 | 総地方公共団体数 |
|---------|-----------|----------|
| 合計 | 435 | 1788 |
| うち都道府県 | 24 | 47 |
| うち5万人以上 | 181 | 537 |
| うち5万人未満 | 230 | 1204 |

(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況



見守りネットワークに係るモデルプロジェクトのこれまでの取組

～2019年度

- 徳島県及び県内全24市町村において見守りネットワークの設置完了（2019年3月）
- 徳島県内の全見守りネットワークの「設置事例集in徳島」の作成・公表（2019年8月）

2020年度

【概要】

徳島県内における見守りネットワークの活動の充実・強化を図るために、県内のいくつかの市町村において、以下のテーマに沿った取組を実施。

【テーマ】

- ① **支援者の「見守る力」及び障がい者の「気づく力」の向上**
⇒ 見守る力の向上を図る（講座の開催等）
- 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**
⇒ 見守る目を増やす（団体や企業への更なる働き掛け）
- ③ **福祉と消費者被害の見守りの連携**
⇒ 関係組織との連携強化（福祉部局等との連携）

2021年度

【概要】

全国の見守りネットワークの設置促進を図ると共に、徳島県内における見守りネットワークの活動の充実・強化を図るために、以下のテーマに沿った取組を実施。

【テーマ】

- 【継続】 ① **見守りネットワークの設置促進（全国への働き掛け）**
② **都市部(徳島市)における実効的な見守り体制の構築**
- 【継続】 ③ **見守り現場への情報の周知徹底**
- 【継続】 ④ **徳島県から県下市町村への情報の共有**
⑤ **障がい者本人向け講座におけるポイントの整理・公表**

これまでの公表資料は消費者庁ウェブサイトから御覧いただけます。

「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/



今年度のモデルプロジェクトについて

概要

全国の見守りネットワークの活動の充実・強化を図るとともに、見守りネットワークの先駆的モデルを構築する。また、全国の見守りネットワーク設置後の効果や取組事例を収集するとともに、見守りネットワークの全国設置を促進する。

テーマ

- ① 見守り現場での情報共有の在り方の検討
- ② 徳島県から県下市町村への見守り情報の共有
- ③ 民間企業との協働 [-中間報告-]
- ④ 見守りネットワーク設置後の効果把握・取組事例の収集 [-中間報告-]
- ⑤ 見守りネットワークの全国設置促進 [-中間報告-]

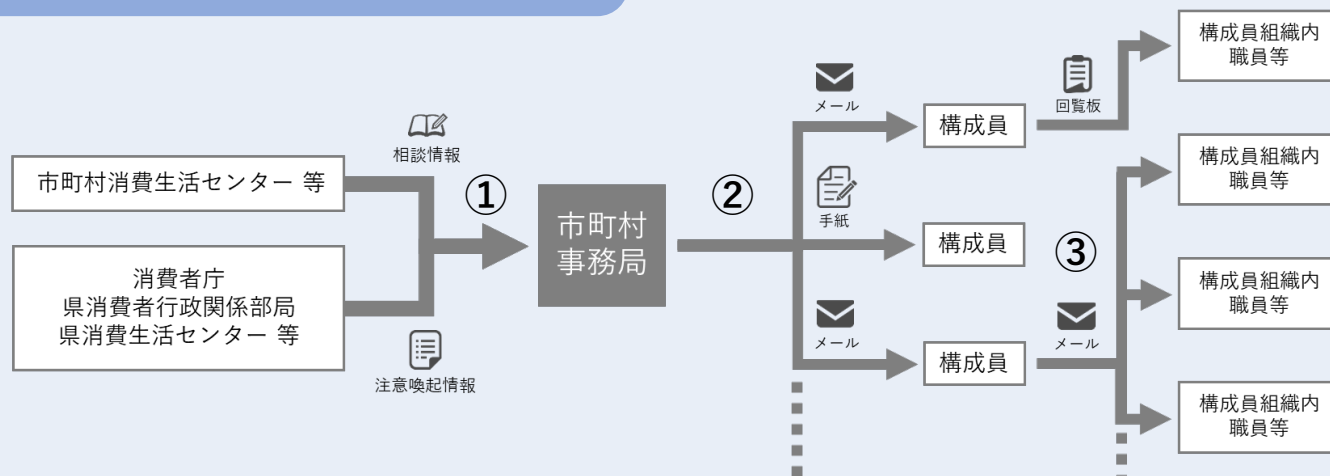
① 見守り現場での情報共有の在り方の検討

見守り現場での情報共有の在り方の検討（目的）

目的

見守りネットワークの意義として、消費者トラブルの早期発見・早期解決が挙げられるが、これを実現するためには、見守りの担い手である構成員・構成団体の隅々まで消費者トラブルに関する最新の情報が行き届き、地域における見守りや啓発に活用されていることが望ましい。しかし、見守り現場において、どのような情報が共有されているか、また、構成員・構成団体内部において組織的にどこまで、どのように共有されているか等も不明であったことから、見守りネットワーク内の情報共有手段、共有範囲、共有内容等について調査し、効果的な情報共有の存り方について検討する。

見守りネットワークにおける情報伝達のイメージ



- ① 消費生活センター、徳島県、消費者庁等から 市町村の見守りネットワーク事務局に相談内容や見守り新鮮情報等の各種情報を共有
- ② 市町村の見守りネットワーク事務局は構成員・構成団体にメール、郵送等で情報を共有
- ③ 情報を受け取った構成員・構成団体は自組織内の職員に共有（回覧板、メール、掲示板、組織内会議等）

2021年度の実施

- 現状を把握するためのアンケートの実施

[対象：徳島県内全ての見守りネットワーク事務局、構成員・構成団体、消費生活協力員・協力団体]

好事例の抽出

- ・【三好市・東みよし町】メールを活用した情報発信
- ・【美馬市】LINEを使った情報共有

課題の発見

- ・事務局からの情報提供の実態と、構成員・構成団体における情報の受取の実態及び認識の相違がみられた
- ・消費生活センターを広域で運営している中心市から周辺地方公共団体への定期的な情報提供がされていない

※ 令和3年度 消費者庁新未来創造戦略本部成果報告会で中間報告した資料は消費者庁ウェブサイトから御覧いただけます。

【【資料7】見守りネットワークの更なる活用】▶▶▶ https://www.caa.go.jp/policies/future/topics/meeting_009/materials/

2022年度の実施

- 発見された課題を解決するための効率の良い情報共有手段や内容等を検討

＜検討内容＞

- ・「メール」を活用した情報共有
- ・広域連携にて消費生活センターを運営する市町村間での定期的な情報共有

- 1市5町1村をモデル市町村として選定し、一定期間試行運用を実施

[モデル市町村：阿南市、那賀町、牟岐町、美波町、海陽町、藍住町、佐那河内村]

- 課題の解決に至ったかアンケートを実施

[対象：モデル市町村の見守りネットワーク事務局、構成員・構成団体]

藍住町、佐那河内村

事務局からの情報提供の実態と構成員・構成団体における情報の受取の実態及び認識の相違がみられた。そこで、「メール」を活用した情報共有について試行運用を実施した。

| | |
|------|-------------------------------------|
| 実施事項 | 見守りネットワーク構成員・構成団体に対する「メール」を活用した情報共有 |
| 共有方法 | メール |
| 共有頻度 | 藍住町：月に５回程度、佐那河内村：月に１回 |
| 実施期間 | 2022年8月～10月 |

樹脂製の折りたたみ式踏み合での 指挟みに気を付けましょう！

● 家庭用踏み合は、樹脂製の部品が多く使用されています。樹脂製部品は、金属製の部品に比べて、折りたたみ式で踏み合を閉じたときに、指が樹脂製の部品に挟まれる可能性があります。特に、樹脂製の部品は、折れ曲がりやすいため、指が挟まれる危険性があります。

● 折りたたみ式踏み合の取り扱いに注意し、指が挟まれる危険性を減らすために、以下の点に注意してください。

安全対策

● 踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。

● 踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。

● 踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。

危険な動作

● 踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。

● 踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。

● 踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。踏み合の部品は、必ず正しい方法で取り扱う。

[illegible]

- 共有内容〔藍住町→構成員・構成団体〕
 - ・ とくしま消費者交流ひろばメールマガジン（徳島県発行）
 - ・ 見守り新鮮情報（国民生活センター発行）
 - ・ 注意喚起資料（国民生活センター発行）
- 共有内容〔佐那河内村→構成員・構成団体〕
 - ・ 消費生活相談受付状況について（徳島市発行）
 - ・ 暮らしの広場（徳島市発行）
 - ・ 見守り新鮮情報（国民生活センター発行）

阿南市、那賀町、牟岐町、美波町、海陽町

広域連携の中心市である阿南市の消費生活センターから周辺地方公共団体への定期的な情報提供がされていない等の課題がみられたため、阿南市消費生活センターから那賀町、牟岐町、美波町、海陽町（以下、「4町」という。）への定期的な情報共有の方法や内容、頻度を検討を行った。

| | |
|------|--|
| 実施事項 | ①阿南市消費生活センターから4町に対する情報共有 ②那賀町、牟岐町、海陽町から各構成員・構成団体に対するメールによる情報共有 ※美波町は各構成員・構成団体への情報共有方法の検討に調整を要したため、②は実施しなかった。 |
| 共有方法 | ①メール、②メール |
| 共有頻度 | 月に1回 |
| 実施期間 | 2022年8月～ |

[illegible]

消費生活相談受付状況について



見守り新鮮情報

- 共有内容 [阿南市→4町]
 - ・消費生活センターに寄せられた相談件数や内容を
取りまとめた月報（阿南市発行）
内容⇒消費生活相談受付状況について
阿南市消費生活センター受付件数
相談概要
- 共有内容 [那賀町、牟岐町、海陽町→構成員・構成団体]
 - ・阿南市からの共有資料
 - ・見守り新鮮情報（国民生活センター発行）
 - ・消費者トラブル啓発資料（徳島県発行）
 - ・見守りチェックリスト（国民生活センター発行） など

アンケート結果

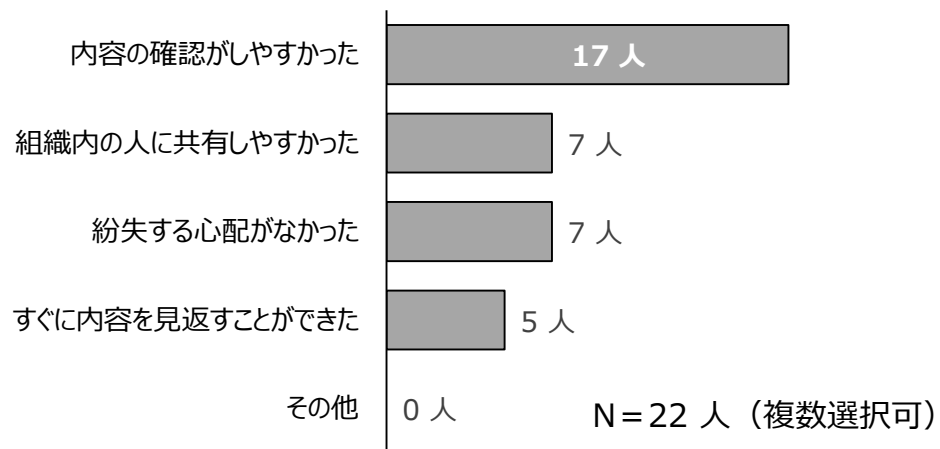
事務局及び構成員・構成団体向けアンケートの実施

| | | |
|--------|--------------------|----|
| 実施時期 | 2022年11月16日～11月30日 | |
| 回収数（人） | 見守りネットワーク事務局 | 6 |
| | 見守りネットワーク構成員・構成団体 | 33 |

※参考：モデル市町村見守りネットワーク事務局 6、構成員・構成団体39

構成員・構成団体へのアンケート結果

「メール」で情報を受け取ったこと
でよかった点はありますか？
（複数選択可）

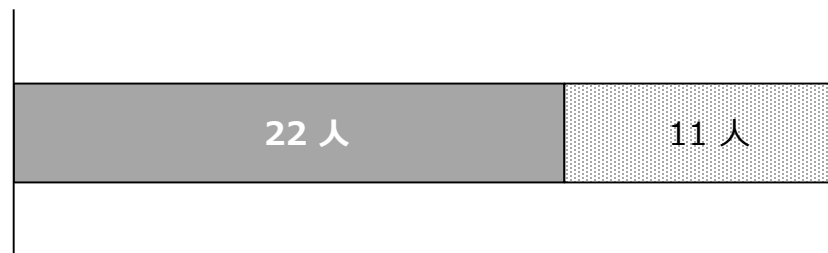


アンケート結果

今後、見守りネットワーク事務局から、見守りに必要な周知・啓発等の情報共有が、定期的に「メール」で行われることになった場合、問題はありませんか？

■ 1. メールでも特に問題はない ■ 2. メールでの情報共有は問題がある

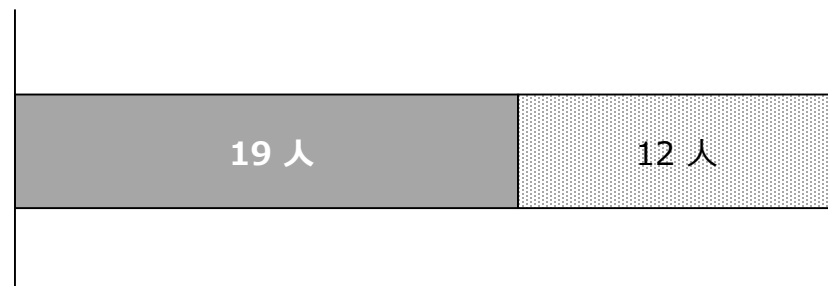
構成員・
構成団体
(N=33 人)



見守りネットワーク事務局から見守りに関する情報を共有されたことにより、消費者トラブルに関する見守り活動について意識に変化はありましたか？

■ 1. あった ■ 2. なかった

構成員・
構成団体
(N=31 人)

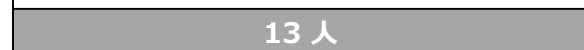


見守りネットワーク事務局から送られてきた情報を、どのような方法で組織内に共有しましたか？（複数選択可）

会議、ミーティング等での周知



回覧板等による回覧



メールの送信



掲示板等への掲示

0 人

その他

0 人

N = 27 人（複数選択可）

各見守りネットワーク事務局に対するアンケート結果のまとめ

- **藍住町、佐那河内村（「メール」を活用した情報共有）**
 - 業務の効率化につながった
 - 構成員に対して連絡がしやすく、楽に共有できて良かった
 - ペーパーレスの気軽さや、資料の郵送に係る経費負担でのメリットを感じることができた
- **阿南市、那賀町、牟岐町、美波町、海陽町（広域連携による中心市から各町への情報共有）**
 - 各町の担当者に対して気軽に連絡が取れるようになった
 - 迅速に情報共有できるようになった
 - 構成員と気軽に連絡できる関係性を築くことができた

各見守りネットワーク構成員・構成団体に対するアンケート結果のまとめ

- 内容の確認がしやすかった
- 定期的な情報共有があることで事務局に相談しやすくなった
- 構成員・構成団体の組織内で共有する際には「メール」はあまり活用されなかった



- ✓ 「定期的な情報共有があることで、**事務局に相談しやすくなった**」などの意見があった
- ✓ 情報共有を定期的に実施することが、「**事務局と構成員の関係性向上**」に寄与

組織内での情報共有についてヒアリング

● 朝礼・ミーティングを活用した情報共有（郵便局、銀行など）

部署や課ごとで実施されている朝礼・ミーティング等での情報共有方法。資料の配布や、映像の放映も可能となり、重要な事項についても確実に伝達できる。

【メリット】

- ・顔を見て伝えることでコミュニケーションが取れ、相談しやすくなる。
- ・不明な点等あれば、その場で確認が可能。

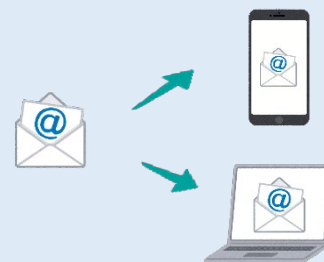


● 社内一斉メール、イントラネットの活用（銀行、生協など）

社内の専用イントラネットや社内一斉メールを利用する情報の共有・周知方法。共有ページへアクセスすることで、好きなタイミングで掲載内容が確認でき、緊急で何かあった際には職員全員に一斉メールが送れる体制を整えているため、迅速な共有が可能。

【メリット】

- ・全職員へ確実な周知が可能。
- ・任意のタイミングで情報の確認が可能。
- ・突発的な内容でもタイムリーに情報共有が可能。



② 徳島県から県下市町村への情報の共有

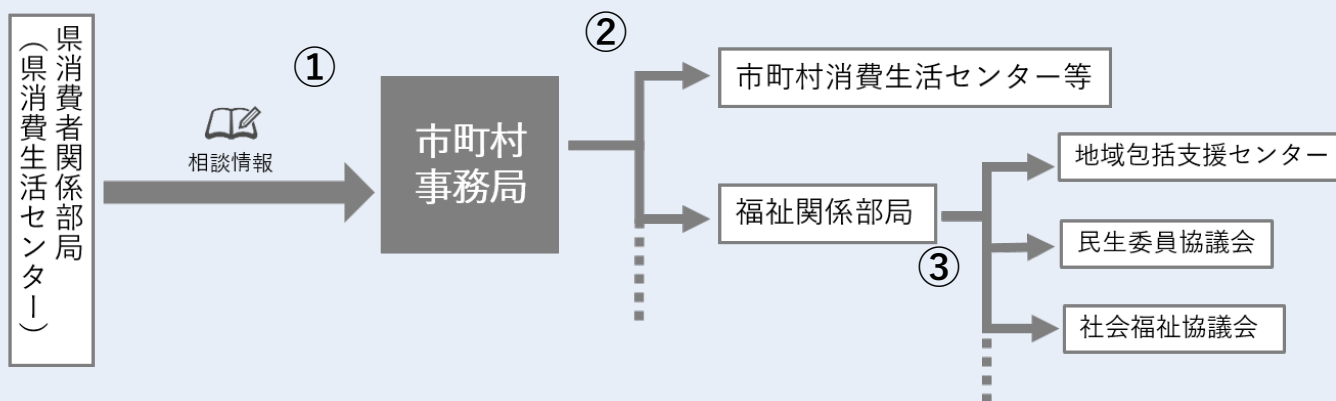
徳島県と市町村の情報連携（目的）

目的

徳島県では、県民からの相談の約 3 ～ 4 割が県の消費生活センターへ相談されている。徳島県消費生活センターへ相談のあった案件は処理されるが、継続的な見守り（福祉サービスへのつなぎや、次なる被害へのケア）が必要と思われる場合でも、消費生活センター間で個人情報の共有が制限されているために、案件の共有ができていないという課題がある。

そこで、見守りネットワークの構成員同士であれば、個人情報の共有ができるという見守りネットワークの仕組みを活用し、徳島県が県内各市町村の見守りネットワークに構成員として参画することによって、県内各市町村等に対し、継続的な見守りに必要な情報を共有できる枠組みの構築について検討を行った。

県と市町村間の情報連携イメージ



- ① 徳島県消費生活センターに寄せられた対象情報を 徳島県からメールで県内市町村の見守りネットワーク事務局に情報共有
- ② 徳島県内市町村の見守りネットワーク事務局から、その市町村の消費生活センターや福祉部局に情報共有
- ③ 情報を受け取った福祉部局は、必要に応じ地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会等の関係機関に情報共有

2021年度までの取組

① 徳島県内各市町村の見守りネットワーク構成員として徳島県が参画

徳島県消費者政策課が県内各市町村の見守りネットワーク構成員として参画する旨を市町村課長会議等で県内各市町村に説明

② 徳島県消費生活センターにおける認識の確認

「継続した見守りが必要な相談内容」とする判断基準と運用方法について検討

③ 徳島県及び県内各市町村における運用手順の検討、情報セキュリティルールの確認

- ・ 共有が必要な個人情報の範囲を意識合わせ
- ・ 徳島県で情報共有のためのフォーマットを作成
- ・ 徳島県及び県内各市町村ごとに情報持ち出しフロー、持ち出した情報の保管方法を確認
- ・ 徳島県及び県内各市町村ごとに個人情報管理等の情報セキュリティルールを整理

④ 徳島県内市町村において運用試験の実施

小松島市（2021年12月16日）、勝浦町※（2021年12月23日）においてデモデータを活用した運用試験の実施

※ 勝浦町は小松島市消費生活センターの広域連携地域

2022年度の実施

実運用の開始と検証

徳島県が県内各市町村に対して実運用開始の働き掛けを実施し、徳島県内の複数の見守りネットワークで実運用を開始

実施概要

- 実運用内容：相談のあった案件から、継続的な見守りが必要と思われる案件を、以下の「消費生活相談員判断基準」に基づいて抽出し、実際に県内市町村へ情報共有を行うことで、相談員判断基準や情報伝達体制の有用性について確認する
- 実運用期間：2022年6月～10月
- 実運用実施市町村数：9市町村（2023年1月末時点）

| 消費生活相談員判断基準 | | |
|-------------|-------------|--|
| 1 | 複数回トラブルを経験 | ・今後もトラブルに遭う可能性が高く、より密に見守りを行う必要がある |
| 2 | 認知症・精神疾患の疑い | ・今後もトラブルに遭う可能性が高い ・市町村の福祉現場でも見守りを行い、消費者トラブルの未然防止を図る |
| 3 | 世帯状況（独居など） | ・身近な相談相手がいないため、自宅を訪問する等地域での見守りが必要 |
| 4 | その他 | ・1～3に該当しないが相談員の経験から継続した見守りが必要と思うもの等 |

実施結果と課題

① 実例収集実績について

- 実運用開始（2022年6月）から同年8月末まで実例収集実績はゼロ件
 - 徳島県が消費生活相談員判断基準の見直しに着手
 - 消費生活相談員への意識付けを強化
- 判断基準の見直し等の結果、同年10月上旬に実例を1件収集

② 消費生活相談員判断基準の運用について

- 徳島県の消費生活センターの消費生活相談員からは、「対応に必死で、その場で判断することが難しい」との声があった
（今後の取組として考えられること）
 - 相談対応の中で消費生活相談員判断基準の各要件を確認するためのチェックシートを作成して活用
 - 相談内容を複数人で確認するなど段階的な確認体制の整備

③ 情報伝達体制の改善

- 徳島県において、県内市町村の見守りネットワークへ情報伝達する際に生じた問題はなかった
 - 徳島県から情報を受け取った県内市町村の見守りネットワークにおいては、見守り活動の現場からフィードバックを受けること、又は見守り活動の現場をフォローすることの必要性を認識し、現在そのための改善を実施中
- ・ 見守りネットワークの特性に着目し、その仕組みを活用して、県から県下市町村への情報の共有を可能にする枠組みを構築した当該取組は、見守りネットワークの活用方法を新たなフェーズに移行させたと考えられる。
 - ・ しかし、実運用を実施したところ、いくつかの課題も見受けられる結果となった。
 - ・ 地方公共団体において本プロジェクトを取り入れた取組を実施する際には、各地方公共団体の実情等に応じて、相談の抽出基準の内容や運用方法の工夫をしていただきたい。

**③ 民間企業との協働
－ 中間報告 －**

目的

市町村の見守りネットワーク事務局や構成員として参画する民間企業の双方において、「他業務で多忙である」「具体的にどのような活動をすればいいのかイメージできていない」といった事情から、活動が年1回の総会における情報共有のみに留まるなど見守りネットワークとしての活動が希薄なものになっている。

見守りネットワークの活動をより充実させるために、構成員として参画する民間企業の担当者が活動しやすい見守り活動における取組について検討を行った。

実施内容

① 民間企業の見守り活動について現状把握

- 徳島県の見守りネットワークに構成員として参画する民間企業へのヒアリング

② 民間企業が参画しやすい見守り活動について検討

- モデル市町村、モデル民間企業の選定
- 企画会議の開催、民間企業が参画しやすい見守り活動について検討

③ 試行（2023年度実施予定）

- 検討した取組を実行
- 良かった点や改善点などのヒアリング

徳島県の見守りネットワーク構成員の民間企業へヒアリング

モデル市町村やモデル民間企業を選定する前段階として、徳島県の見守りネットワークに構成員として参画する民間企業に対し、以下のとおりヒアリングを行った。

| | |
|---------|---|
| 実施時期 | 2022年6月～7月 |
| 対象業種 | コンビニ、金融機関、保険業、運送業、総合小売業、マスメディア、郵送業 |
| 対象企業数 | 8社 |
| ヒアリング項目 | <ul style="list-style-type: none">✓ 見守りネットワークの構成員として実施している見守り活動の内容✓ 見守りネットワークに参画する前後での職員の意識の変化✓ 見守りネットワークでの活動において課題に感じている点 など |
| 主な意見 | <ul style="list-style-type: none">➤ 営業形態の性質上、受け身にならざるを得ない。店舗の外に出て見守り活動を行うことは難しく、店舗に来店した人への見守り活動が基本になる。（コンビニ）➤ 金融業に関する被害については分かるが、幅広い消費者トラブルという面からすると知識があまりないため、情報提供してもらえればいいと思う。（金融）➤ 何か身に着けるものであれば「行政と一緒にやっているんだ」という営業職員の意識の変化につながると思う。（保険業）➤ 集配車両や公用車に共通のマグネットを貼れば、共通の意識や責任感を持つことができるのではないかと。（運送業）➤ 見守る人が消費者トラブルに詳しくないことが多く、どこまで踏み込んだらいいのかわからない。（総合小売）➤ チラシの折り込みなどで行政に協力はでき、併せて職員の知識向上にもつながると思う。（マスメディア）➤ 郵便物が溜まっても、どこまで踏み込んで良いか判断できない。（郵便）➤ 「こういう状況の時に～～をする」といった明確な指標・基準がほしい。（郵便） |

徳島県の見守りネットワークに構成員として参画する民間企業に対しヒアリングを行い、そこで得られた意見を基に以下の3つの観点を協働内容を検討する際の方針とした。

① 見守りネットワークの住民からの認知度を向上する取組

課題意識

- ✓ 見守りネットワークの認知度が低いため、消費者トラブルが疑われる事案に遭遇した際、声掛けをしても、「どういう立場からの助言なのか」「行政をうたった悪質業者ではないのか」などの疑念から、安心して話を聞いてもらえない

② 民間企業が参加・協力しやすい取組

課題意識

- 企業が取り掛かりやすい取組、継続した取組**とするため、以下を考慮する必要がある
- ✓ 住民への声掛けがしやすくなる取組や、消費生活センターにつなぎやすくなる取組
 - ✓ 啓発物の配布や設置など、日常業務の中で行える取組
 - ✓ 行政側のみではなく、民間企業側においてもメリットとなり得る取組

③ 構成員職員の見守り活動への意識向上に資する取組

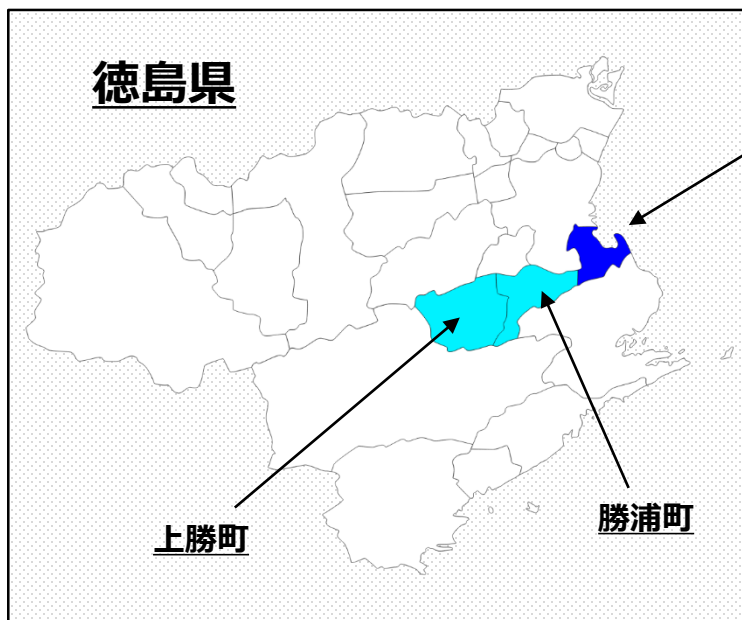
課題意識

- ✓ 構成員組織の中でも特に、日常業務の中で実際に消費者の人たちと接する機会がある職員に対して、「見守りネットワークの一員である」という意識の下で活動してもらい、消費生活センターにつなぐべき案件を確実につないでもらう必要がある

企画会議の実施

下記のとおりモデル市町村、モデル民間企業を選定し、来年度（2023年度）に実施する取組について検討する企画会議を実施した。

| | |
|--------|---|
| 実施時期 | 2023年1月 |
| モデル市町村 | 小松島市 |
| モデル企業 | とくしま生協、阿波銀行、徳島大正銀行、明治安田生命 |
| 検討事項 | <p>行政と民間企業が協働し、見守りネットワークの活動をより充実させるために</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 行政として、民間企業として、<u>それぞれ何ができるのか</u> ✓ 行政と民間企業が協働することにより、<u>どのような効果を得ることができるのか</u> ✓ 行政と民間企業の相互において、<u>どのような働き掛けやサポートが必要なのか</u> |



< 小松島市 >

- ・人口 : 36,038人（2022年8月時点）
- ・面積 : 45.37km²
- ・担当課 : 市民環境部市民生活課
- ・担当職員 : 5名
- ・消費生活センター : あり
→2010年8月1日 開設
→2017年4月1日 勝浦町、上勝町との広域連携を開始
- ・消費生活相談員 : 2名
- ・民間企業 : とくしま生協、阿波銀行、徳島大正銀行
小松島横須郵便局、明治安田生命
- ・協力員、協力団体 : ローソン、ファミリーマート、ミニストップ
ヤマト運輸、セブンイレブン

構成員として参画する民間企業に対して小松島市が期待すること

社内での情報共有

業務で知り得た消費者トラブルの情報や、市が発信する情報を積極的に社内で共有し、消費者トラブルに対して、アンテナを張ってほしい。

職員一人一人への意識付け

総会に出席する構成員の代表者のみではなく、組織内の職員一人一人に対して「見守りネットワークの一員である」という認識を持ってもらいたい。

「気付き」や「体験」のシェア

各民間企業の事業所における日常業務の中で知れた「気付き」や「体験」を、市が開催する総会などのタイミングで積極的にシェアしてほしい。

小松島市の期待に対する民間企業側の課題意識

消費者トラブルについての知識が不足しているため、**どういった事案を消費生活センターにつなげばいいかわからない。**

時間や人員が不足しているため、消費者トラブルが疑われる事案に遭遇しても、**消費生活センターへつなぐに至らない。**

構成員として参画する民間企業において

消費者トラブルが疑われる事案に遭遇した際、積極的に消費生活センター等につなぐためには

- ✓ 声掛けの際に、「**見守りネットワークの一員である**」ということを示せるものが欲しい
- ✓ どのような事案を消費生活センターにつないだらいいのか、**明確な基準**が欲しい
- ✓ 消費生活センターにつなぐ**形式を簡略化**してほしい

構成員として参画する民間企業の職員が身に着ける名札

表面



使い方

消費者トラブルが疑われる事案に遭遇した場合の声掛けの際に見せる

想定する効果

- ✓ 見守りネットワークの認知度向上
- ✓ トラブルが疑われる事案に遭遇した際に、住民に対して声掛けしやすくなる、また安心して話を聞いてもらえる
- ✓ 見守りネットワークの一員であることについての、職員への意識付け

裏面

この場合 見守りが必要？と思ったら

- ①下の2次元コードをスマートフォン等で読み取る
- ②該当する項目を選択のうえ、報告をする



報告いただいた後

小松島市市民生活課・消費生活センターより
確認等のご連絡をする場合があります。

問合せ■小松島市消費者安全確保地域協議会事務局（小松島市市民生活課）
TEL：0885-32-2132 FAX：0885-33-2234
E-mai：shiminseikatsu@city.komatsushima.i-tokushima.jp

使い方

消費生活センターにつないだほうが良いと思われる案件については、手持ちのスマートフォン等で、二次元コードを読み取り、そこからリンクする報告フォーマットにて消費生活センターに報告する

想定する効果

- ✓ 消費生活センターへの報告が手軽に、また迅速になる

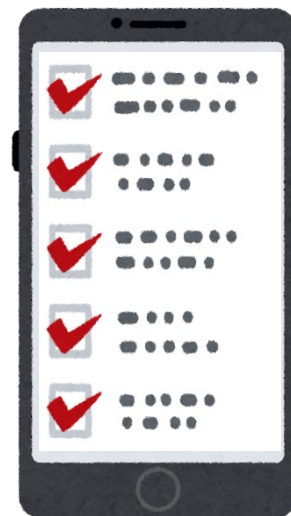
小松島市と構成員として参画する民間企業との協働（利用イメージ）

①名札の裏の二次元コードを読み取る



構成員

②該当する項目にチェックし、送信



③消費生活センターにて内容を確認



消費生活センターの消費生活相談員

④構成員に対して対応を指示



消費生活相談員



構成員

例)

- ・消費生活センターへの相談を勧める
- ・緊急性のある案件は、個人情報を含めた報告
- ・警察へ通報 など

④ 見守りネットワーク設置後の効果把握・取組事例の収集 － 中間報告 －

目的

見守りネットワーク設置後の地方公共団体の状況（見守り活動の好事例、コロナ禍における見守り活動の変化など）について把握することで、見守りネットワーク未設置の地方公共団体への設置の働き掛けや、見守りネットワーク設置済みの他の地方公共団体の活動の参考につなげる。

実施内容

① 見守り活動等についての状況把握

- 全国の見守りネットワーク設置済み地方公共団体へのアンケート

② 地方公共団体へのヒアリングの実施（2023年度実施予定）

- 見守りネットワークが未設置の地方公共団体への働き掛け等につながる取組があると思われる地方公共団体
- 見守りネットワーク設置済みの他の地方公共団体の活動の参考になる取組があると思われる地方公共団体

③ 好事例の紹介（2023年度実施予定）

- 地方公共団体の取組のうち好事例を消費者庁ウェブサイト等で紹介

① 見守り活動等についての状況把握

全国の見守りネットワーク設置済みの地方公共団体に対し、アンケートを実施した。

| | |
|---------|---|
| 実施時期 | 2022年8月3日～9月9日 |
| 有効回答数 | 292 ※ 団体 <div>※回答対象としている地方公共団体のうち、無回答の地方公共団体を除く。また、見守りネットワークを広域連携により運営している地方公共団体については、当該広域連携の事務局が代表して回答している等の理由ため、見守りネットワーク設置済み地方公共団体数（403（2022年7月末時点））と有効回答数が必ずしも一致しない。</div> |
| アンケート項目 | <ul style="list-style-type: none">・活動内容・個人情報の共有方法・構成員への情報周知の方法・コロナ禍での活動内容の変化・重層的支援体制整備事業に関わる取組 <div>など</div> |

① 見守り活動等についての状況把握

見守りネットワーク設置済み地方公共団体へのアンケート結果から以下の項目を取りまとめた。

(1)見守りネットワークの活動

- ・見守りネットワークの活動
- ・個人情報の共有（見守りリストの作成）
- ・構成員への情報周知の方法

(2)コロナ禍における見守りネットワークの活動の変化

- ・見守りネットワークの活動内容の変化、工夫など

(3)重層的支援体制整備事業に関わる取組

- ・重層的支援体制整備事業への消費者行政部局の関わり

「重層的支援体制整備事業」と「見守りネットワーク」との連携

2020年に社会福祉法が改正され、属性を問わない相談支援、参加支援および地域作りに向けた支援の3つの支援を一体的に実施する事業（重層的支援体制整備事業）が創設された（2021年4月1日施行）。それに伴い、民生主管部と消費者行政担当部局が積極的に連携して消費者被害の防止に向けて取り組み、見守りネットワークとの連携を十分に図ることも重要とされている。

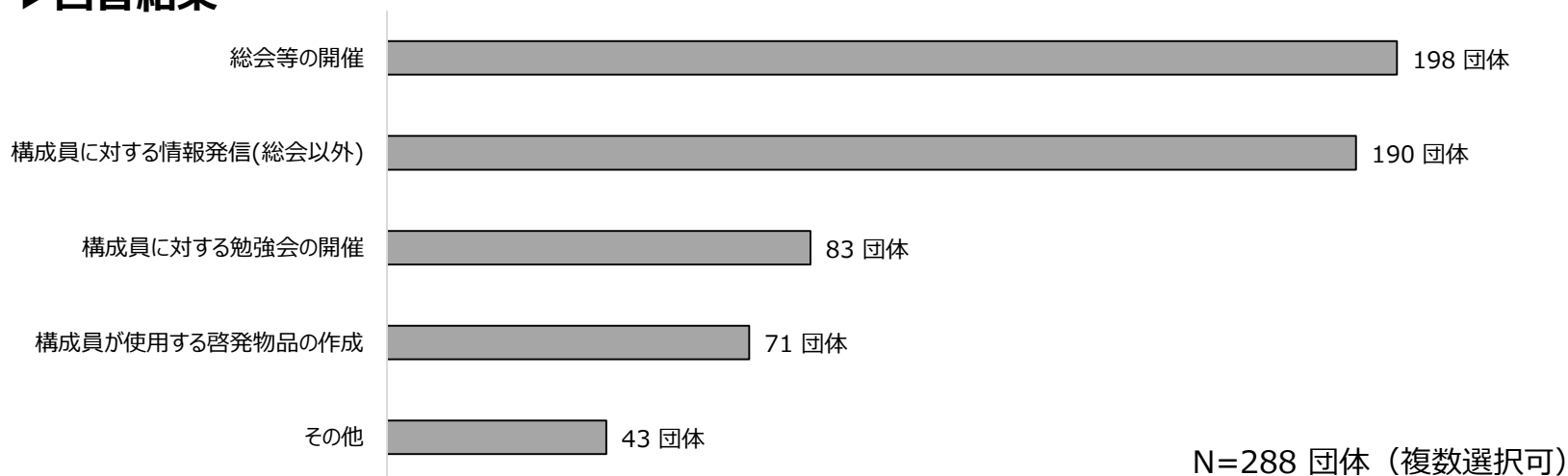
アンケート結果（１）見守りネットワークの活動

見守りネットワークの活動

見守りネットワークとして行っている活動を教えてください。（複数選択可）

※無回答を除いて集計

▶ 回答結果



▶ その他の回答例

- ・消費生活センターや消費者行政部局と別部署（福祉部局等）との相互の情報共有
- ・都道府県の消費生活センターが市町村の見守りネットワークの構成員に参画し、相談事案を共有
- ・消費者庁及び所管警察署から行政処分された業者等から押収した顧客情報の提供を受け、見守りリストを作成。必要な範囲で構成員にリスト情報を提供

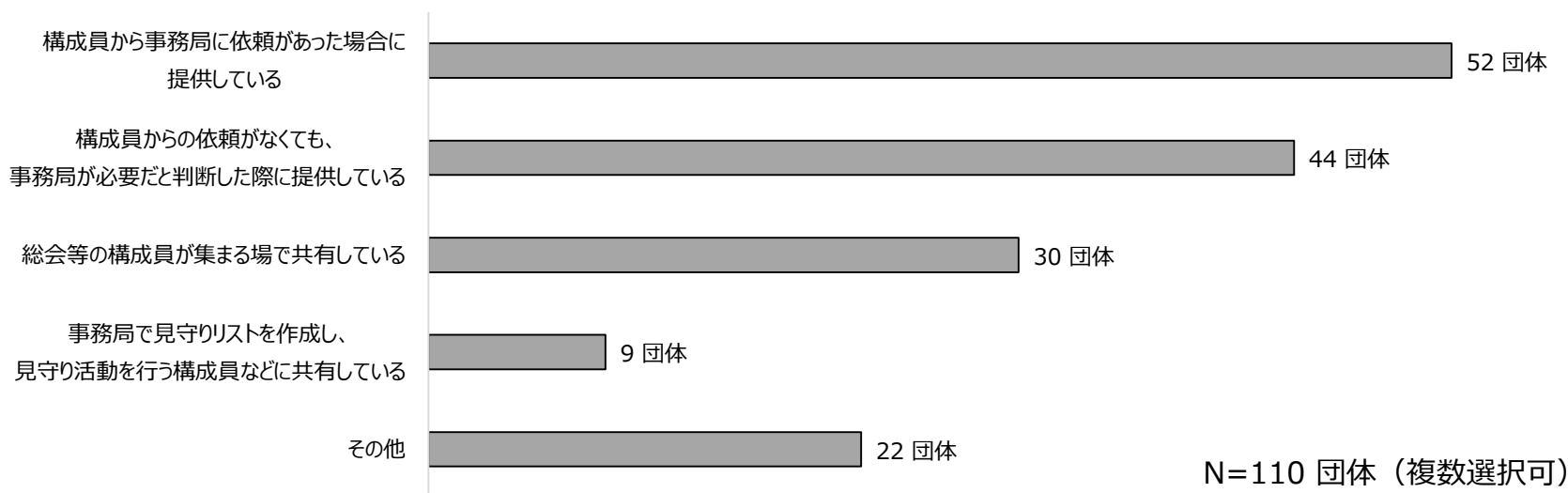
アンケート結果（１）見守りネットワークの活動

個人情報の共有方法

（見守りネットワークの中で配慮の要する地域の高齢者等の個人情報を構成員同士で「共有している」と回答した団体に対し、）構成員同士での共有の仕方を教えてください。（複数選択可）

※無回答を除いて集計

▶回答結果



▶その他の回答例

- ・都道府県の消費生活センターで受け付けた住民からの相談事案で見守りが必要となった住民の情報共有（本人同意あり）
- ・見守りネットワークの情報共有フローを作成し、必要に応じて関係部局へ情報共有

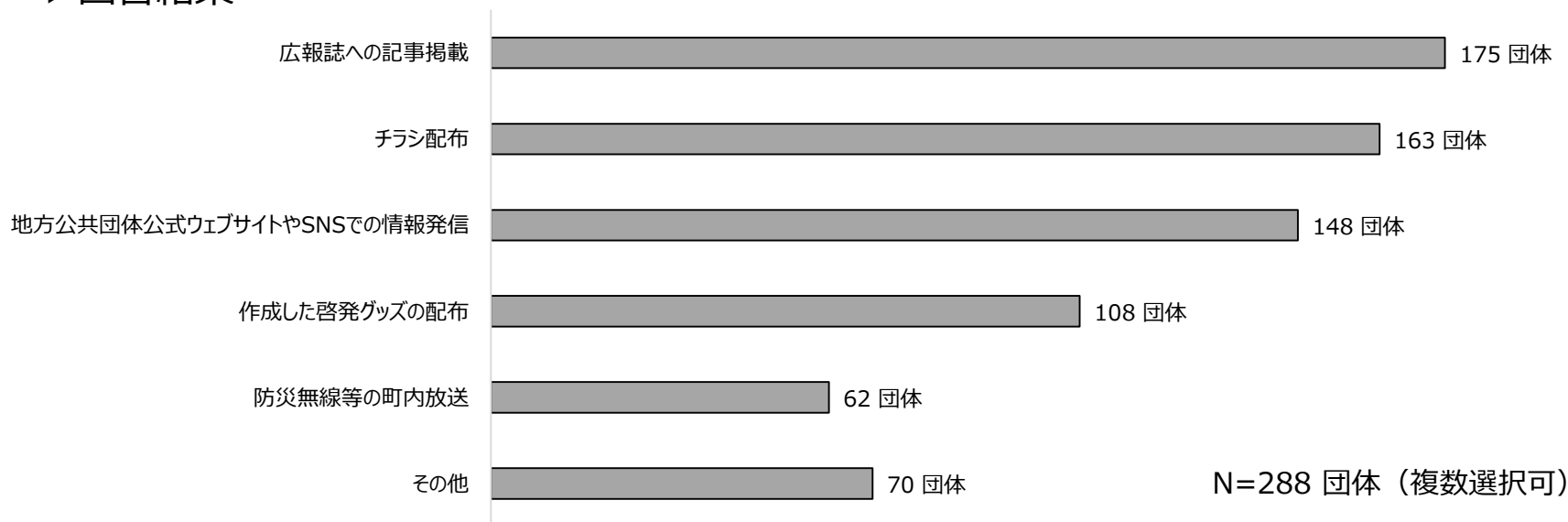
アンケート結果（１）見守りネットワークの活動

構成員への情報周知の方法

消費者トラブルに関する情報を構成員に対してどのように周知していますか。（複数選択可）

※無回答を除いて集計

▶回答結果



▶その他の回答例

- ・見守りネットワークとは別の協議会（福祉部局等）での周知
- ・防災タブレットでの周知

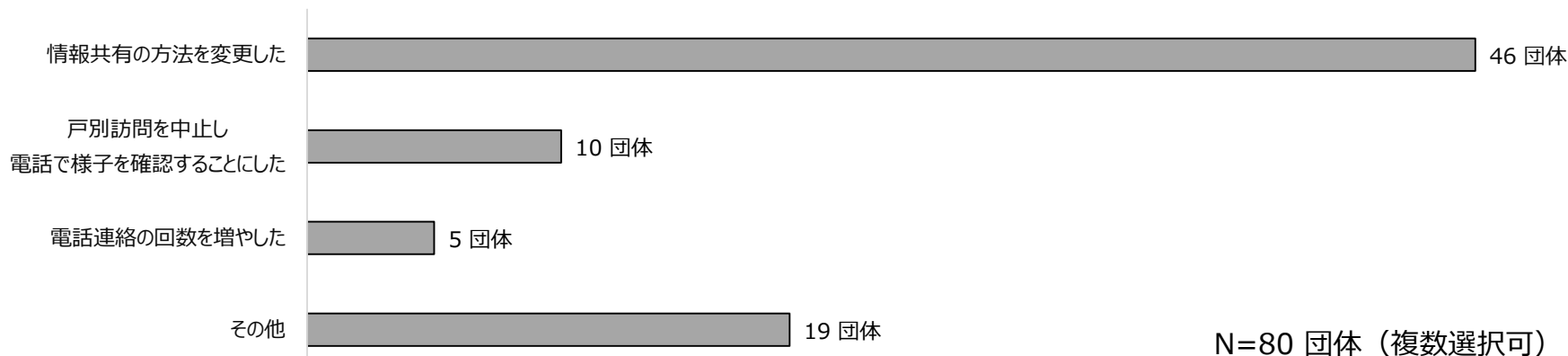
アンケート結果（２）コロナ禍における見守りネットワークの活動の変化

コロナ禍での活動内容の工夫

（見守りネットワークの活動として、コロナ禍の前後において、事務局及び構成員・構成団体の活動内容に「変化があった」と回答した団体に対し、）活動内容で工夫したことはありますか。

※無回答を除いて集計

▶回答結果



▶その他の回答例

- ・書面やメールでの情報共有（発信）の回数を増やした
- ・研修内容をコロナ禍で変化した相談内容に対応したものに変更
- ・Zoomを活用したオンライン相談の開始

▶工夫したこと、良かったことの回答例

- ・会議をオンライン化し、参加者の負担を減らした
- ・啓発事業のオンライン開催により、参加者が増えた

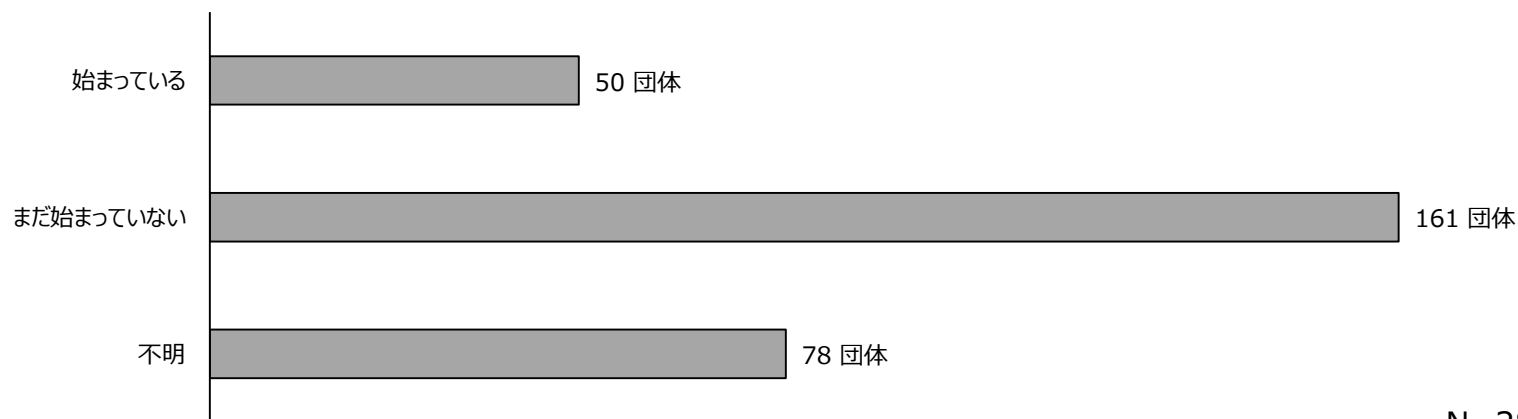
アンケート結果（３）重層的支援体制整備事業に関わる取組

重層的支援体制整備事業への関わり方

※重層的支援体制整備事業の概要に関しては前掲P30を参照

重層的支援体制整備事業に関わる取り組みは始まっていますか。※無回答を除いて集計

▶回答結果



N=289 団体

▶「始まっている」と回答した団体の具体的な取組に関する主な回答例

- ・見守りネットワークと重層的支援体制整備事業とで連携を取っている（回答数：12）
- ・重層的支援体制整備事業の検討の場には参加しているが、方向性は未定（回答数：11）
- ・見守りネットワーク事務局が重層的支援体制整備事業の構成団体となっている（回答数：10）
- ・重層的支援体制整備事業の事務局と見守りネットワークの事務局が同じ（回答数：4）
- ・重層的支援体制整備事業の事務局が見守りネットワークの構成団体となっている（回答数：1）

**⑤ 見守りネットワークの設置促進（全国への働きかけ）
－ 中間報告 －**

目的

「地方消費者行政強化作戦2020」の政策目標である、「消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県人口カバー率50%以上」という政策目標達成に向け、新未来創造戦略本部が徳島県(設置人口カバー率100%)で培った設置ノウハウを、設置促進に取り組む他都道府県と共に、市区町村に対して直接的に提供し、見守りネットワークの全国的な設置を促進する。

実施内容

① 見守りネットワークの設置に向けた状況等についての現状把握

- 全国の見守りネットワーク未設置の地方公共団体へのアンケート

② アンケート結果を基に資料等の提供（2023年度実施予定）

- 「設置について検討中」の地方公共団体への資料等の提供

③ 地方公共団体へのヒアリング、設置に向けた働き掛け（2023年度実施予定）

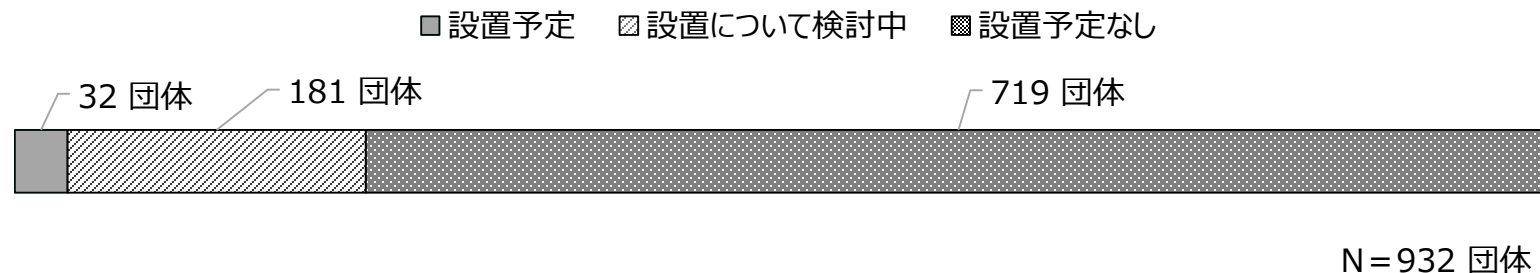
- 地方公共団体における消費者行政担当者へのヒアリング（現状把握、阻害要因の確認）
- 地方公共団体へ見守りネットワークの設置に向けた働き掛け

① 見守りネットワークの設置に向けた状況等についての現状把握

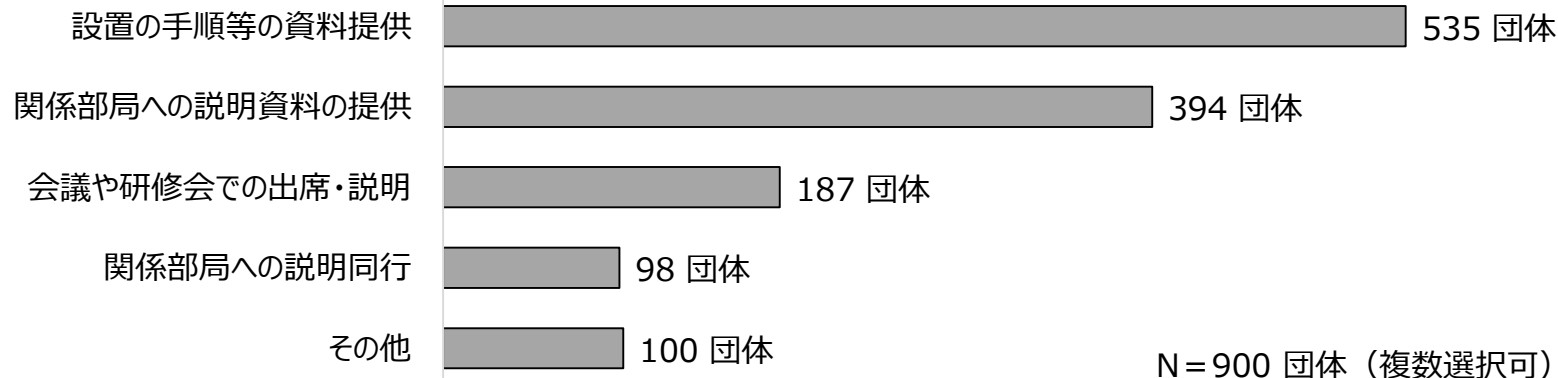
全国の見守りネットワーク未設置の地方公共団体に対し、アンケートを実施した。

| | |
|---------|---|
| 実施時期 | 2022年8月3日～9月9日 |
| 有効回答数 | 932※団体 （※対象としている地方公共団体のうち、無回答を除く。また、回答対象としている地方公共団体のうち、見守りネットワークを広域連携により運営を予定している地方公共団体については、当該広域連携の事務局が代表して回答している等、対象数(1,385（2022年7月末時点））と回答数が必ずしも一致しない。） |
| アンケート項目 | ・設置予定の有無 ・消費者庁や都道府県に対しての要望 ・見守り体制 ・重層的支援体制整備事業に関わる取組 など |

見守りネットワークを設置する予定はありますか。

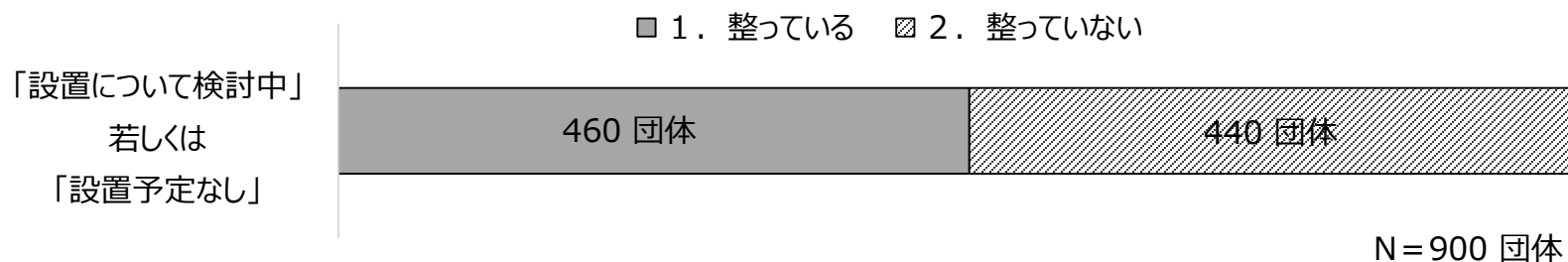


（見守りネットワークを設置する予定について「設置について検討中」、もしくは「設置予定なし」と回答した団体に対し、）見守りネットワークの設置に向けて、消費者庁や都道府県から資料提供、関係部局への説明同行などお手伝いできることがあれば教えてください。（複数選択可）



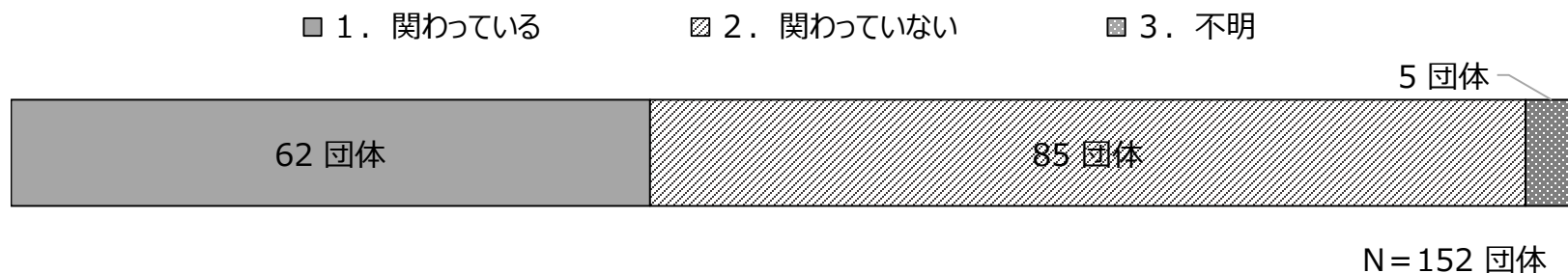
アンケート結果と次年度以降の取組

（見守りネットワークを設置する予定について「設置について検討中」もしくは「設置予定なし」と回答した団体に対し、）消費者トラブルを未然に防止する観点から見て、高齢者や障がい者等を見守る体制は貴地方公共団体内で整っていますか。



（重層的支援体制整備事業に関わる取組について「始まっている」と回答した団体に対し、）消費者行政部局は本事業に関わっていますか。

※重層的支援体制整備事業の概要に関しては前掲P30を参照



御清聴ありがとうございました