

消費者庁新未来創造戦略本部の 見守りネットワークに関する取組

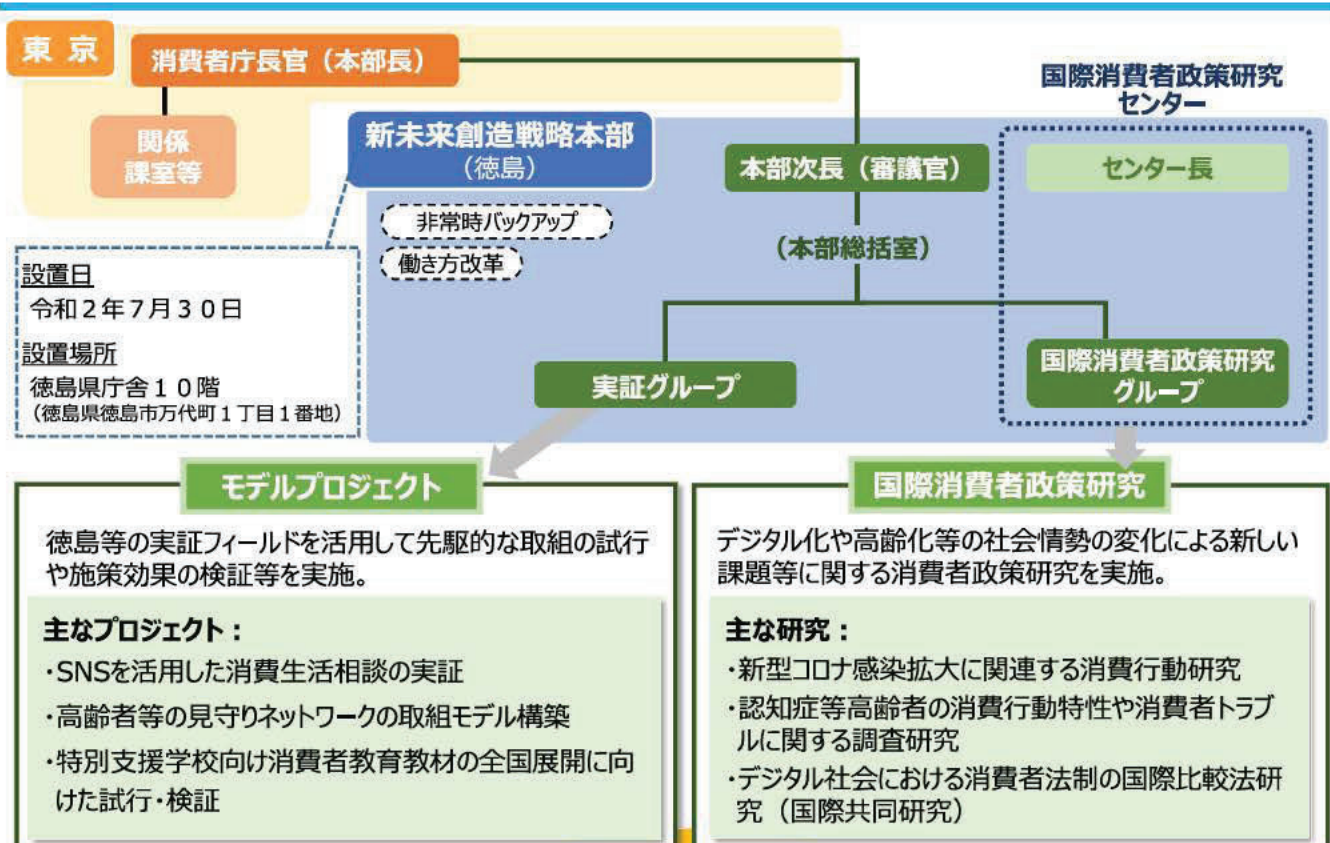


「消費者庁 消費者ホットライン188イメージ
キャラクター イヤン」

新未来創造戦略本部

1

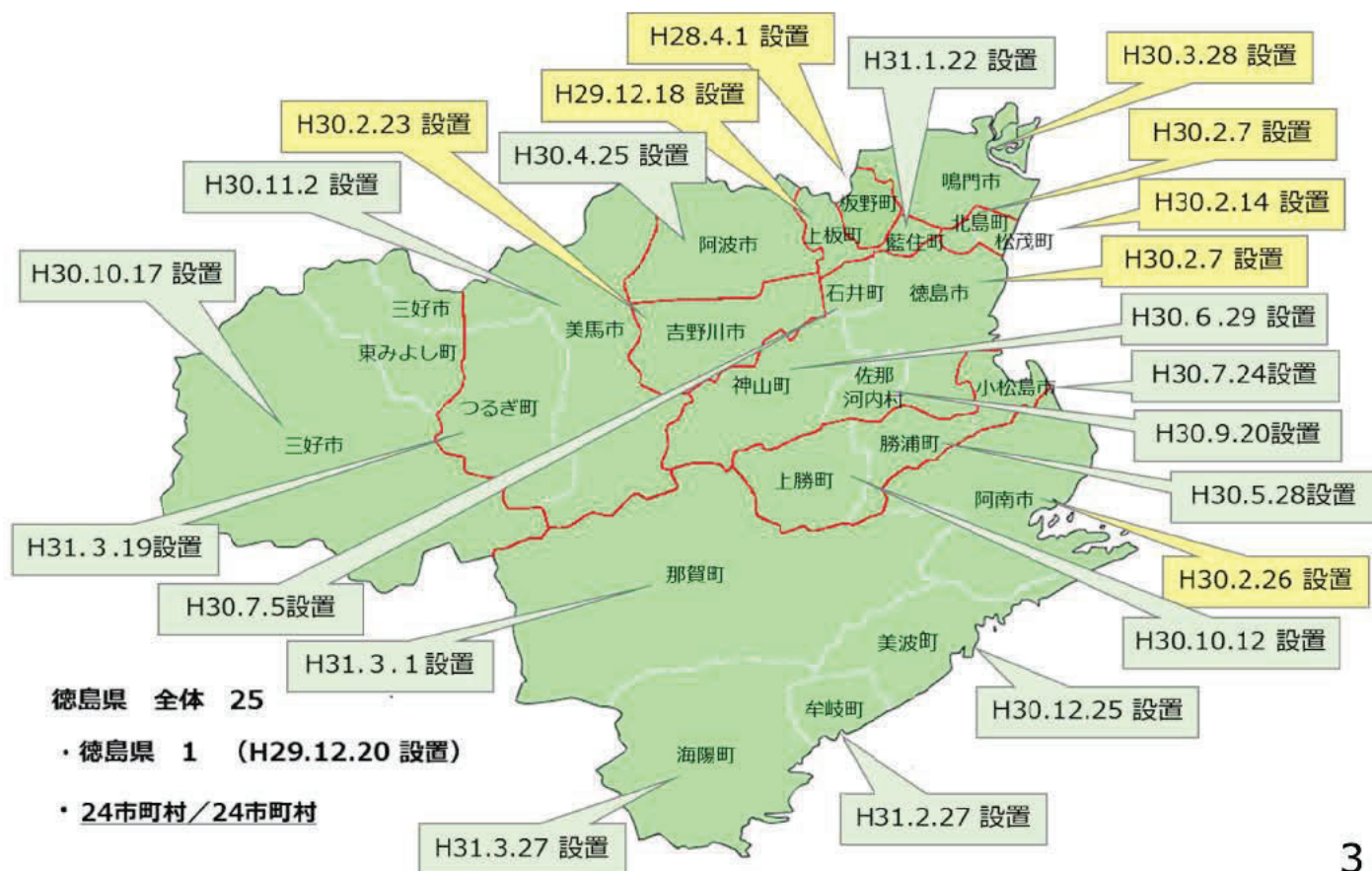
消費者庁 新未来創造戦略本部の組織と取組



プロジェクトや研究の成果は国際シンポジウム等により世界に発信

2

徳島県の消費者安全確保地域協議会の設置状況

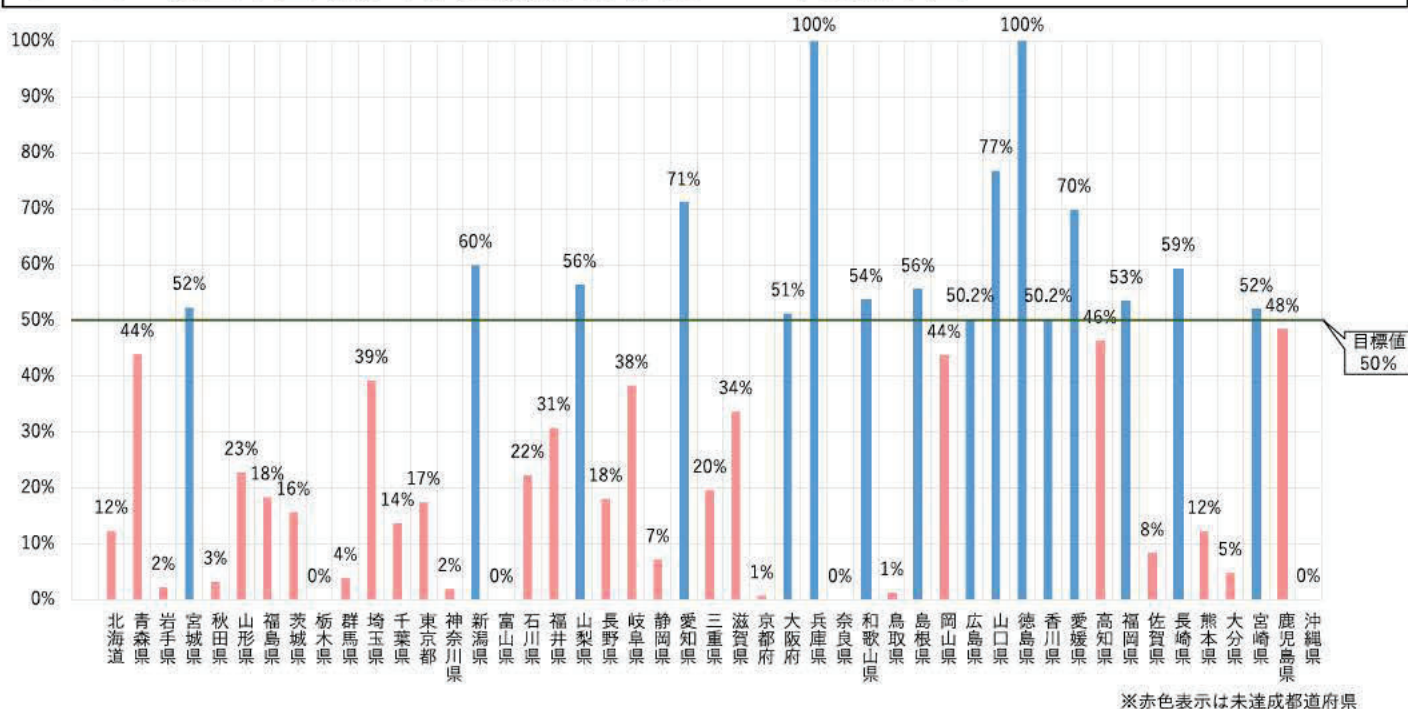


3

<政策目標4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

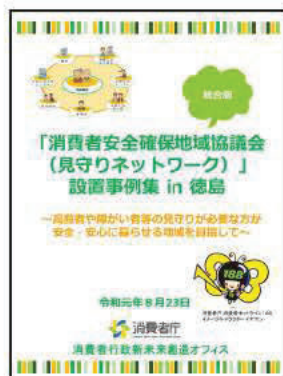


16/47府県で達成済み。(令和3年12月末現在)

4

「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」設置事例集 in 徳島

本事例集は、徳島県内で設置された地域協議会24事例（1県24市町村（1事例は広域運営））の、設置に当たってのプロセス、各市町村での苦労や工夫を広く全国に紹介することで、全国の市区町村における取組の参考にしていただくことを目的として作成。



内容 ※下記①～③の内容から構成

①各事例の紹介

各地方公共団体からのヒアリング等を基に下記を紹介しています。

- ・地方公共団体の基礎データ
- ・地域協議会の概要、背景
- ・構成員の選定、スケジュール
- ・個人情報の取扱いの有無
- ・苦労した点、工夫した点
- ・担当者の声 など

②構成員からの意見の紹介

設立会議において、各構成員から出た意見を紹介しています。

③参考資料

徳島県内における各地域協議会の構成員の一覧、協議会設置状況や消費生活センターの一覧、警察署管轄区域図などの参考資料を掲載しています。

平成28年度 設置

- (1) 板野町消費者地域協議会

平成29年度 設置

- (2) とくしま消費者見守りネットワーク(徳島県)
- (3) 上板町消費者見守りネットワーク推進協議会
- (4) 徳島市消費者被害防止ネットワーク
- (5) 北島町見守りネットワーク
- (6) 松茂町消費者被害防止ネットワーク
- (7) 吉野川市消費者安全確保地域協議会
- (8) 阿南市消費者安全確保地域協議会
- (9) 鳴門市消費者被害防止見守りネットワーク

平成30年度 上半期 設置

- (10) 阿波市消費者安全確保地域協議会
- (11) 勝浦町消費者安全確保地域協議会
- (12) 神山町高齢者等見守りネットワーク
- (13) 石井町地域包括支援センター運営協議会
- (14) 小松島市消費者安全確保地域協議会
- (15) 佐那河内村見守りネットワーク

平成30年度 下半期 設置

- (16) かみかつ消費者見守りネットワーク
- (17) 三好市・東みよし町消費者被害防止協議会
- (18) 美馬市消費者安全確保地域協議会
- (19) 美波町消費者被害防止ネットワーク
- (20) 藍住町消費者見守りネットワーク
- (21) 牟岐町高齢者等見守りネットワーク
- (22) 那賀町消費者安全確保地域協議会
- (23) つるぎ町消費者安全確保地域協議会
- (24) 海陽町消費者安全確保地域協議会

5

徳島県における見守り事例

	見守り対象者	連携組織	内 容
①	高 齢 者	本人 ↓ 地域包括支援センター ↓ 消費生活センター	「22日前、高齢者が訪問販売で『必ず儲かるし、元本を保証する』と強引な勧誘を受けた。しぶしぶテレビ電話機のレンタルオーナー契約を結んだが、解約したい」という相談を受けた包括支援センターから、対処方法について相談があった。 消費生活センターから業者に勧誘時の問題点を指摘したところ、全額返金すると回答があり、利用者の口座への振込も確認できた。
②	高 齢 者	本人 ↓ 役場 ↓ 消費生活センター ↓ 警察 ↓ 地域包括支援センター	「役場の職員を名乗る2名が来訪し『1軒2万円の寄付金を集めている』と言われた。お金を渡すと『領収書は4日後にお持ちします』と言われた。寄付金の使い道を教えて欲しい」という相談を受けた役場が不審に思い、消費生活センターに相談した。 消費生活センターでは、高齢者相談者に対して、市役所の職員が自宅に寄付金を集めに行くことはない、詐欺の可能性が高いということを伝え、役場に対しては、領収書を持参するという日に、二次被害に遭う恐れがあることから、警察への情報提供と、相談者宅のパトロールを依頼した。 更には、継続した見守りが必要な事案と判断し、地域包括支援センターに情報提供の上、今後の対応方法を確認した。

徳島県における見守り事例

	見守り対象者	連携組織	内 容
③	高 齢 者 (独 居)	地域包括支援センター ↓ 消費生活センター/ 警察 ↓ 地域協議会事務局	地域包括支援センターの職員が高齢者宅を訪問した際に、補強工事の請求書や領収書、工事のお礼にもらった新品の手押し車をみつけた。高齢者に話を聞くと、以前から業者に電話や訪問で勧誘され、天井や外壁の不要と思われる高額な工事を次々契約させられていることがわかった。契約書はもらっておらず不審に感じたため、包括支援センターから消費生活センターと警察に相談があった。 消費生活センターから、書面不交付による契約解除で返金が可能であると説明があり、包括支援センターから高齢者にその旨伝え説得したが、希望されなかった。しかし、今後の勧誘は断りたいとのことで、断っても勧誘してくる場合は警察に通報することを約束してくれた。 継続した見守りを要するため、包括支援センターが見守っている。

7

令和2年度のモデルプロジェクトについて

概 要

平成30年度（2018年度）に設置完了した徳島県内における地域協議会（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かけ）
- 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）

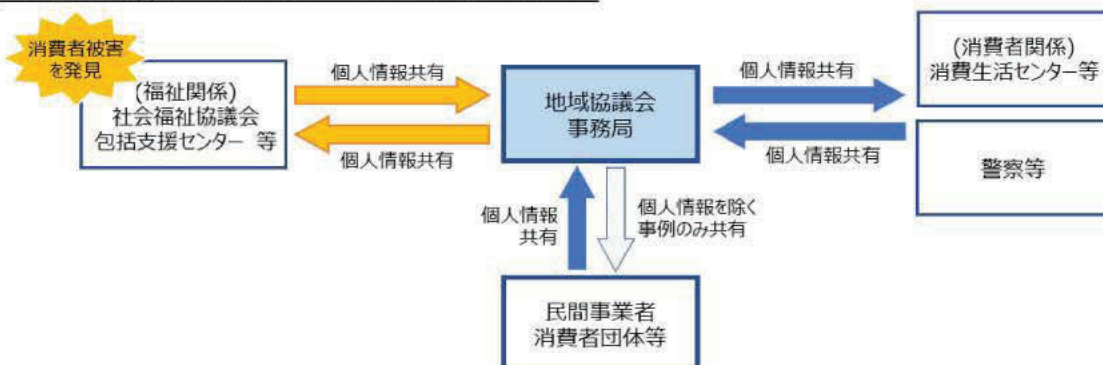
8

テーマ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

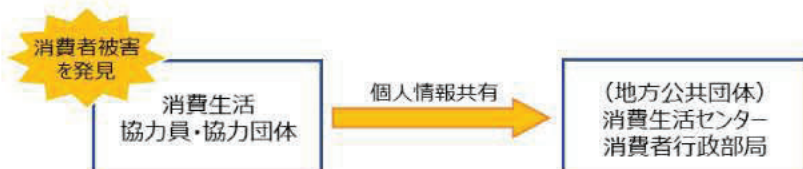
消費生活協力員・協力団体は、消費者安全法第11条の7第1項に基づき、地方公共団体の長の委嘱により地域における見守り活動を行う（地域協議会とは別の制度）。

候補先例：見守りサポーター、消費者団体、金融機関、宅配業者、新聞販売店、コンビニエンスストア、自治会、障がい者の就労支援施設など

■地域協議会における個人情報共有の取組例



■消費生活協力員・協力団体における個人情報共有の取組例



9

テーマ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

① 消費生活協力員・協力団体の委嘱

候補者選定

候補者への説明

委嘱手続き

板野町消費生活協力員・協力団体（19団体、15人）

コンビニエンスストア、障がい者就労施設、飲食店・移動販売店等、保険会社、販売・卸売業、個人（消費者団体、老人クラブなど）

② 消費生活協力員・協力団体のスキルアップ講座の実施

講座のポイント

- ✓ 積極的な「つなぎ」が被害の未然防止につながるので、消費者トラブルと判断できなくても、疑わしいと思った時は、消費生活センター等の相談窓口につないでほしい
- ✓ 消費生活協力員・協力団体の見守り活動で知り得た情報であれば、本人の同意が得られなくても消費生活センター等に個人情報を提供できる

日程	場所	参加人数
11月6日(金)	徳島ヤクルト販売株式会社 板野センター	10人
11月13日(金)	第一生命保険株式会社徳島営業支社 藍住営業オフィス	19人
12月4日(金)	就労継続支援A型事業所 サスケ工房板野	5人



テーマ③福祉と消費者被害の見守りの連携

消費者被害の早期発見につなげるために、地域の様々な関係者の協力と、見守る目が重要。
特に、高齢者や障がい者の判断力の低下等を背景とした消費者被害への対応には、福祉行政との連携が欠かせない。

取組内容: ① 地域の見守りの現場における体制及び活動内容に関するヒアリング
② 福祉実務担当者への消費者トラブルに関する出前講座

ヒアリング

- ✓ 地域協議会が設立されて以降も、福祉実務担当者から業務が増えた等のネガティブな反応はなく、逆に、福祉の現場で気づいた消費者被害のつなぎ先が明確になり、現場に安心感が生まれた
- ✓ 民生児童委員がサロンで受けた消費者被害相談のほとんどが、民生児童委員のこれまでの経験をもとにその場で解決されている

福祉実務担当者向けのスキルアップ講座

- ✓ 地域協議会の構成員は、消費者の安全を確保するための見守り活動を行う中であれば、個人情報消費生活センターにつなげることができ、早期解決につながることを説明



実施日：12月2日(木)
場 所：海陽町社会福祉協議会
参加者：24人

11

令和3年度のモデルプロジェクト ～見守りネットワークの更なる活用～

【モデルプロジェクトの概要】

徳島県内における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、他の都道府県と協力して見守りネットワークの全国設置を促進する。

【これまでの主な取組・成果】

徳島県内全24市町村に見守りネットワークの設置完了(2018年度)、「見守りネットワーク設置事例集in徳島」の作成(2019年度)、障がい者・支援者向け講座、消費生活協力員・協力団体の委嘱・講座、福祉実務担当者向け講座の実施(2020年度)

問題意識・課題

都道府県内見守りネットワーク設置人口カバー率50%以上（政策目標）

- ✓ 全国16/47都道府県が達成(2021年9月末時点)
⇒ 設置促進が重要

- ✓ 徳島県は全24市町村で設置済
⇒ 活動内容の更なる充実・強化
 - 人口規模に応じた見守り体制の構築
 - 見守りネットワークにおける情報の伝達と連携

実施する取組

【全国への働きかけ】

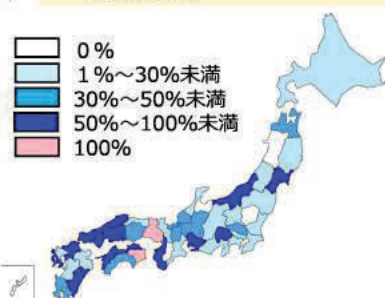
- 見守りネットワークの全国設置促進

【先駆的モデルの構築】

- 都市部における実効的な見守り体制の構築
- 見守りの現場への情報の周知徹底
- 徳島県から県下市町村への見守り情報の共有

成果イメージ

- 見守りネットワークの全国設置数増
- 見守りネットワークの先進事例の構築、取組効果の検証、実効的見守り手法の展開



〈2021年9月末時点見守りNW設置状況〉

12