

社会・援護局関係主管課長会議資料

令和6年3月

消費者庁

**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）
設置・運営への御協力をお願い**

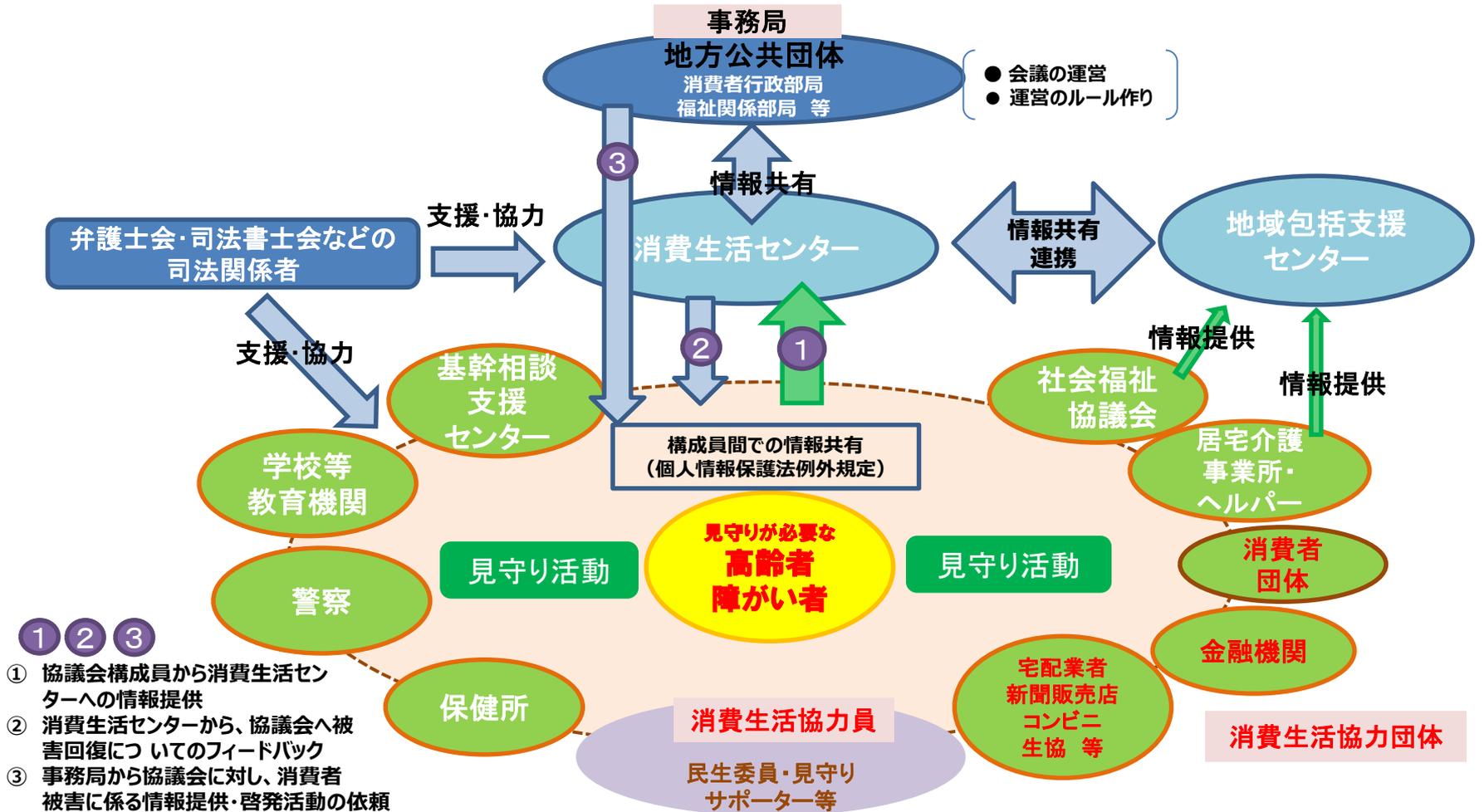
消費者庁地方協力課

概 要

- 消費者安全確保地域協議会
地域において、認知症高齢者や障がい者、孤独孤立の状況にある方等の「**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に、消費生活センター等の関係者を追加**することで、「消費者被害の未然防止・拡大防止」など、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
 - (例) **福祉の現場で発見された消費者被害を**
⇒「消費生活センター」の消費生活相談、あっせんにつなげられる。
 - (例) 消費生活相談において発見された事例から
⇒**必要な福祉サービスへつなげられる**

各自治体（都道府県、市町村）において、福祉ネットワークと消費者行政関係者（消費生活センターなど）との連携の促進、消費者安全確保地域協議会の設置・運営へのご協力を、是非ともお願いいたします。

消費者安全確保地域協議会のモデル例



(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。福祉関係団体や障がい者団体、当事者団体等、多様な主体の参加が期待される。

消費者安全確保地域協議会の取組

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
- 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
- ネットワークを活用した注意喚起・啓発
 - ✓ 増加するトラブル情報等を消費者に伝えることで未然防止

構成員間の個人情報の共有による実効性の確保

- 個人情報を含めた情報共有による、トラブル事案への対応(個人情報保護法の例外規定)
 - ✓ 構成員の連携により個別の事案を解決
 - ✓ 本人の同意が取れない場合でも、消費生活センターへのつなぎが可能
- 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



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

消費生活センターに寄せられた相談から 福祉サービスに繋がっていない高齢者の発見ができた事例

事例 1

夫が死亡し年金が減った。妹が私の名義で勝手に契約した携帯電話料金が引き落とされ、私の通帳の残高はゼロだと銀行の窓口で言われた。今は電気やガスが止められ、食べ物も買えない。60歳代の息子が同居しているが引きこもりであり、私の年金で暮らしている。このような生活を続けるくらいなら死にたい。 (80歳代女性)

事例 2

高齢独居。自分では食事が作れないので、コンビニ弁当を宅配してもらい、それを何回かに分けて食べている。何か利用できる行政サービスがあれば知りたい。 (80歳代女性)

事例 3

高齢独居。水漏れがあり、業者を呼んで修理してもらったが水漏れが続く。仕方なく、自分は家の中で長靴を履いて暮らしている。きちんと修理してもらいたい。 (80歳代女性)

福祉分野と消費者安全確保地域協議会の連携

消費者安全確保地域協議会制度と重層的支援体制整備事業との連携について
令和3年10月 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 通知抜粋

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

今般、地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律（令和2年法律第52号。以下「改正法」という。）により改正された社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）において、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（以下「重層的支援体制整備事業」という。）が創設され、令和3年4月1日から施行されました（別紙中「1. 地域共生社会」、「2. 重層的支援体制整備事業における3つの支援」を参照）。

また、消費者行政においては、平成26年の消費者安全法（平成21年法律第50号。）の改正を踏まえ、特に配慮を要する消費者の安全の確保に関して、消費者安全確保地域協議会（以下「見守りネットワーク」という。）の設置の促進など、地域の多様な主体が連携して消費者の見守り活動に取り組む仕組みづくりを進めています。

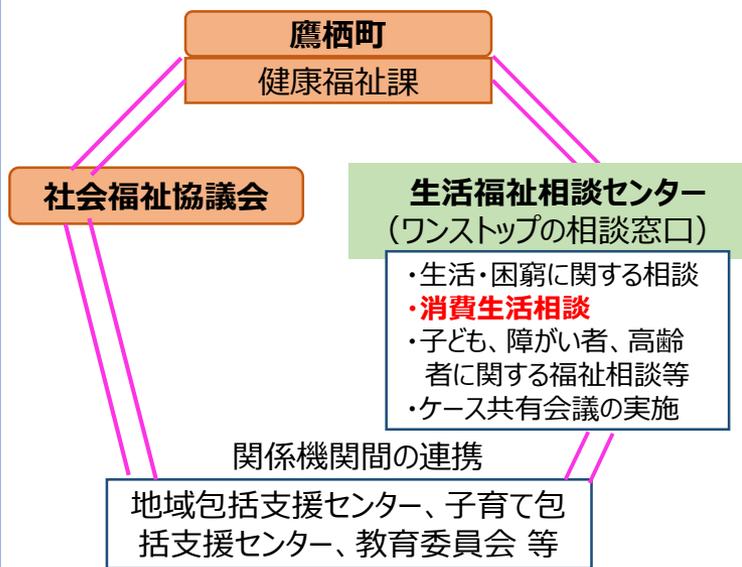
重層的支援体制整備事業は、従来の支援体制では対応の難しい複雑化・複合化した課題に対応するため、市町村において包括的な支援体制の構築を図るものであり、体制の構築に当たっては、消費者被害の防止に向け、見守りネットワークとの連携を十分に図っていただくことが重要です。

福祉分野と消費者安全確保地域協議会の連携事例

北海道 鷹栖町

重層的支援体制整備事業との連携による見守り体制強化

- ・消費者行政部局が、地域協議会と重層的支援体制整備事業の両方を所管
- ・重層的支援体制整備事業と関連させ、アウトリーチ等の活動を実施
- ・相談窓口を一元化し、相談者の煩雑性をなくす



【鷹栖町の重層的支援体制整備事業の実施体制】

鷹栖町では、地域協議会と重層的支援体制整備事業と関連させた消費者行政を推進しており、相談者から寄せられた相談に対してワンストップで受け止め、必要な支援につなげる体制を構築している。

生活福祉相談センターをワンストップ窓口として設置し、相談者からの内容に応じて福祉サービスや他部署などの適切な機関へつないでいる。この結果、住民にとっては一つの窓口で相談するだけで必要な支援やサービスまでつながることができる環境を構築できている。

また、重層的支援体制整備事業においてアウトリーチ活動も行っており、相談内容から財産の危険が及ぶような場合には消費者行政としての救済措置を取っている。

さらに、消費者問題に巻き込まれる前の段階から、生活福祉や困窮者支援などの視点を持ちながら各ケースの個別対応を行うことで、被害に遭いやすいと想定される層に対して事前にアプローチしたり、支援者側の心の準備をすることが可能になっている。

福祉分野と消費者安全確保地域協議会の連携事例

福岡県 大牟田市

既存の協議会へ消費者安全確保地域協議会の機能を追加 他事業との連携による見守り活動

- ・既存の協議会へ消費者安全確保地域協議会の機能を追加した設置形態
- ・福祉部門との連携により、高齢者の消費者トラブル発生時に適切な対応を実現
- ・構成員・構成団体等との連携により、消費者トラブルへの多方面からの対応も可能



【大牟田市権利擁護連絡会の様子】

大牟田市では福祉部門のケアマネジャーやヘルパーと連携しながら高齢者への見守り活動を行っている。

福祉部門は消費者問題への対応を追加した形ではなく、あくまでも従来通りの活動をするものの、垣根を低くして連携しながら見守り活動に取り組んでいる。

その他にも、他部署と連携しつつ、高齢者の権利擁護、虐待や成年後見人制度、不登校の課題などを協議する権利擁護連絡会（以下「連絡会議」という。）を実施している。

また、連絡会議には弁護士、警察署が構成員として参加しているため、消費者トラブルに関する相談を行い、解決手段の連絡もしながら見守り活動につなげている。

福祉分野と消費者安全確保地域協議会の連携事例

千葉県 船橋市

福祉関係事業者等と連携した高齢消費者の見守り活動の取組

- ・福祉部署との連携により、消費者トラブル発生時の高齢者への適切な対応を実現
- ・消費生活センターのページの中に見守りチェックリストを掲載し、見守り活動への理解を促進
- ・定期的なメール配信、啓発冊子を配布することで、消費者問題を周知・啓発

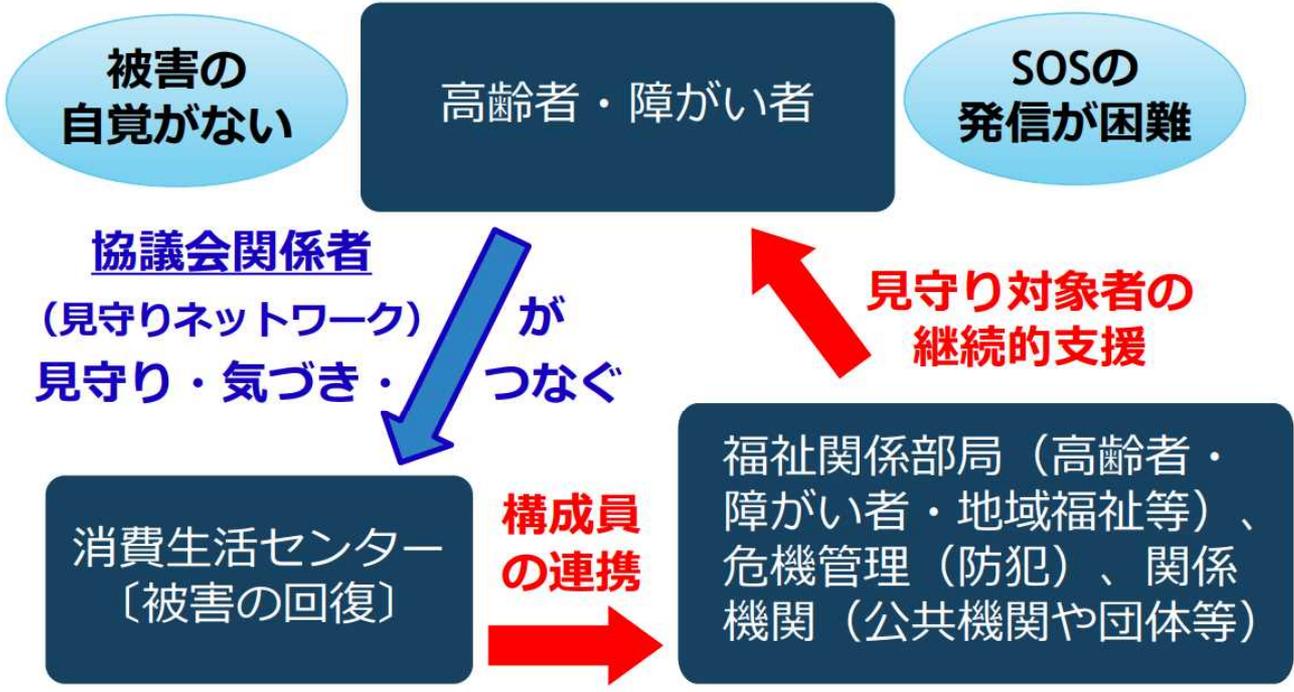


船橋市では、主にケアマネジャーやヘルパーなどの福祉の現場で活動する事業者、民生委員や市の福祉施設と連携を取りながら、高齢者への見守り活動を行っている。また、船橋市消費生活センターのページの中で見守りチェックリストの掲載をしており、見守り活動や消費者トラブルの対処方法の理解度の向上に繋がっている。その他にも、他事業との連携で相談や事例報告があったものに対して、市民へのメール配信、啓発冊子を活用した、効果的な啓発活動となっている。

【船橋市の目指す地域共生社会 イメージ】
※第1回船橋市地域福祉計画推進委員会 資料

福祉分野と消費者安全確保地域協議会の連携事例

埼玉県吉川市 福祉部局中心の「見守りネットワーク事業」の構成員に消費生活センター等を追加し、地域協議会に



- ・ 介護サービスの利用
- ・ 成年後見制度の利用
- ・ 日常生活自立支援事業の利用
- ・ 施設入所
- ・ 生活保護
- ・ 消費者被害の早期発見や未然防止

など、消費者行政部局では行えない日常生活の支援を福祉部局では継続的に行っている

1件の処理では終わらない、その後が重要

※ 吉川市の資料を基に作成。

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、新郷村、六ヶ所村、弘前市
岩手県	岩手県、矢巾町
宮城県	仙台市、大崎市
秋田県	北秋田市、大館市、能代市
山形県	山形県、山形市、米沢市
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、那須町、下野市、那須塩原市、矢板市
群馬県	渋川市、館林市
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、富士見市、新座市、幸手市、三郷市、久喜市、滑川町、朝霞市
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、練馬区、西東京市、三鷹市
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、聖籠町、小千谷市
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、羽咋市
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、瑞浪市
静岡県	静岡県、富士市、東伊豆町、南伊豆町、御殿場市
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、名古屋市中区、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、岡崎市、知立市、みよし市、稲沢市、清須市、大府市、小牧市
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、池田市、泉佐野市

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、生駒市、香芝市
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、伯耆町、日野町、三朝町、鳥取市
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、江津市、出雲市、隠岐の島町、奥出雲町
岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市、真庭市
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、美祿市、下関市、防府市、長門市、光市、山陽小野田市
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	香川県、高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町、善通寺市、土庄町、丸亀市、坂出市、観音寺市、さぬき市、三豊市、三木町、直島町、綾川町、琴平町、多度津町、まんのう町
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、四国中央市
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、吉野ヶ里町、伊万里市、鳥栖市
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、時津町
熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市、八代市、熊本市
大分県	宇佐市、九重町、大分市
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
沖縄県	沖縄県、粟国村

(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	477	1788
うち都道府県	26	47
うち5万人以上	207	520
うち5万人未満	264	1221

(※) 地方公共団体から2023年12月末日までに消費者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）。

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/

<トップページ>

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

▶ 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