

参考資料

全国の協議会の設置状況・事例

1 岐阜県における協議会の設置状況

2 全国の協議会設置自治体一覧

3 全国の協議会の立ち上げの事例

茨城県取手市

東京都世田谷区

新潟県佐渡市

4 全国の協議会の活動の事例

石川県能登町

徳島県三好市・東みよし町

大分県宇佐市

(以上の出典) 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)総合情報サイト」

5 気付きから見守りネットワーク(協議会)による対応の事例

滋賀県野洲市

(出典) 野洲市「市民生活相談課の事業に関する資料集」ほか

1 岐阜県における協議会の設置状況（令和8年3月時点）

<共通事項>

- 人 口：岐阜県人口動態統計調査（令和7年9月1日現在）
- 新 規：消費者行政部局が主導して新規に立上げ
- 既 存：既存のネットワークを「消費者安全確保地域協議会」として位置付け

○岐阜市 既存『岐阜市くらしの安全推進協議会 高齢者安全安心部会』

人 口	392,350人
設 置	平成28年11月
事務局	地域安全推進課
構成員	<p><庁内部局以外> 自治会連絡協議会、防犯協会、消費者教育推進地域協議会、社会福祉協議会、民生委員・児童委員協議会、岐阜駅周辺防犯モデル地区推進委員会、国際交流協会、青少年育成市民会議、岐阜大学地域協学センター、岐阜中警察署、小中学校長会</p> <p><庁内部局> 福祉事務所、市民協働推進部市民相談・消費生活課、消防本部、危機管理部地域安全推進課</p>
設置の 効果	<ul style="list-style-type: none"> ・他部署他機関との協力関係の構築。 ・見守り活動の展開に地方消費者行政交付金（消費者庁）を活用。通話録音装置を設置する高齢者に補助（補助金の1/2が交付金）。
活 動 内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会議の開催（年1回）。 ・特殊詐欺に関する報告を行うなど情報共有を実施。

○大垣市 新設『大垣市消費者見守り会議』

人 口	153,547人
設 置	平成29年12月
事務局	まちづくり推進課
構成員	<p><庁内部局以外> 連合自治会連絡協議会、かがやきクラブ大垣、くらしのセミナー、社会福祉協議会、民生・児童委員協議会、介護サービス事業者連絡会、大垣銀行協会、大垣郵便局、大垣警察署生活安全課、地域包括支援センター</p> <p><庁内部局> 危機管理部危機管理課、市民活動部まちづくり推進課</p>
設置の 効果	<ul style="list-style-type: none"> ・構成団体との連携強化。

活 動 内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会議の開催（年1回）。市の消費者行政の取組、詐欺手口の解説と対策、各団体の取組等についての情報交換・協議を実施。 ・消費者庁の消費生活関連情報をまとめて、年4回、構成員に情報提供。 ・消費生活相談窓口と福祉担当部署と密接な連携を実施。
---------	--

○本巣市 新設 『本巣市消費者被害防止ネットワーク』

人 口	31,800人
設 置	平成30年3月
事務局	総務課
構成員	<p><庁内部局以外></p> <p>生活安全推進協議会（連合自治会代表、連合PTA会長、消防団筆頭副団長、老人クラブ連合会会長、青少年育成推進指導員、子ども会育成協議会会長、民生委員児童委員連合協議会会長、地域安全指導員班長、人権擁護委員代表、小中学校長会長、幼稚園園長会会長、北方警察署生活安全課長、(株)プライムプレイス モレラ岐阜オペレーションセンター長、社会福祉協議会、地域包括支援センター</p> <p><庁内部局></p> <p>健康福祉部長寿支援課、総務部総務課</p>
設置の 効果	・構成団体との連携強化。
活 動 内 容	<ul style="list-style-type: none"> ・構成団体間で消費者被害等の情報共有。 ・高齢者から相談があった場合、福祉担当課と地域包括支援センターに情報提供。

○各務原市 既存 『各務原市生活安全推進協議会』

（令和5年度までは各務原市高齢者包括ケア会議）

人 口	141,104人
設 置	平成31年2月
事務局	まちづくり推進課
構成員	<p><庁内部局以外></p> <p>自治会連合会長、消防団長、シニアクラブ連合会長、民生委員児童委員協議会会長、岐阜県自転車商協同組合各務原支部長、各務原保護司会長、少年センター補導委員中学校区代表幹事、コンビニエンスストア等防犯協会会長、市議会総務常任委員会委員長、各務原警察署生活安全課長、各務原警察署交通課長、社会福祉協議会地域福祉課長、</p>

	<p><庁内部局> 健康福祉部高齢介護課長、教育委員会事務局青少年教育課長、消防本部総務課長、市長公室まちづくり推進課</p>
設置の 効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市内における相談事例や被害防止に向けた出前講座等の取組を周知し、意見交換を行うことで、消費者被害防止に向けた各所の連携強化を図ることができる。
活動 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会議の開催(年1回)。 消費生活、交通安全、防犯等に関する情報共有及び意見交換。 ・市内で被害が多発している消費生活相談に係る事案について、随時、構成員へ共有。

○飛騨市 既存『飛騨市地域ケア会議』

人口	20,419人
設置	令和3年4月
事務局	総務課
構成員	<p><庁内部局以外> 医師、警察署職員、民生委員・児童委員、社会福祉協議会の職員、市内で各種福祉サービスを提供する社会福祉法人等の職員、高齢者の保健医療及び福祉に係る活動を行う公益法人、団体等における専門知識を有する職員、構成員等</p> <p><庁内部局> 市民福祉部、総務部の職員</p>
設置の 効果	<ul style="list-style-type: none"> ・警察、社会福祉協議会、市民福祉部局等の関係団体と連携や情報共有、協力体制がとりやすくなった。 ・見守り等が必要な方に対しての注意喚起や啓発の手段が増えた。 ・相談窓口の周知の手段が増えた。
活動 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・地域ケア会議(年6回)における各団体との情報共有及び情報提供。 各団体における見守り活動で得た情報の共有、消費者相談窓口での直近の相談事例や対応方法の共有、消費者行政関連の研修等の周知、相談窓口・出前講座活用の依頼等。

○瑞浪市 新設『瑞浪市消費者安全確保地域協議会』

人口	35,050人
設置	令和5年4月
事務局	市民協働課
構成員	<庁内部局以外>

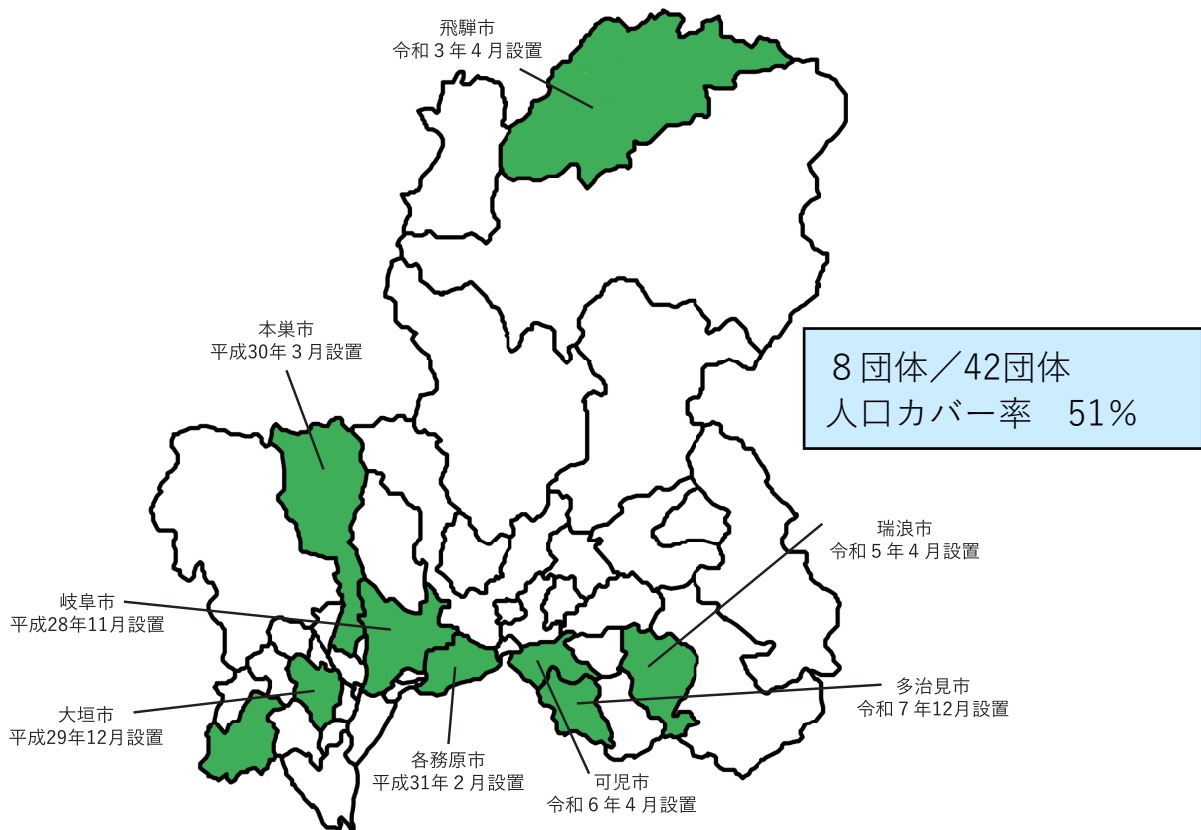
	<p>多治見警察署、社会福祉協議会、民生委員・児童委員協議会、地域包括支援センター（北部、南部）</p> <p><庁内部局></p> <p>教育委員会、健康福祉部（高齢福祉課、社会福祉課）、みずなみ未来部市民協働課（消費生活相談）</p>
設置の 効果	<ul style="list-style-type: none"> ・問題事案発見時に協議会の構成員間の迅速かつ円滑な情報共有、連携の強化を図ることができる。 ・協議会構成員間での個人情報の共有も可能となることから、構成員からの要請があった場合、消費者被害の急増や重大な被害があった場合等には、迅速に会議を開催し対応できるため、高齢者等の消費者被害に対し、より実効性の高い見守りと消費者被害の早期発見や未然防止につながる。
活動 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会議の開催（年1回）。 ・市の消費生活相談の現状や高齢者の見守り事業についての報告を行い、協議会構成員間で消費者被害に対しての共通の認識を共有。

○可児市 新設『可児市消費者安全確保地域協議会』

人口	97,564人
設置	令和6年4月
事務局	商工振興課
構成員	<p><庁内部局以外></p> <p>可児警察署、社会福祉協議会、地域包括支援センター、東部地域包括支援センター、土田地域包括支援センター、帷子地域包括センター、北部地域包括支援センター、南部地域包括支援センター</p> <p><庁内部局></p> <p>消費生活センター、市民文化部地域協働課、福祉部高齢福祉課・福祉支援課、こども健康部子育て支援課、経済交流部商工振興課</p>
設置の 効果	<ul style="list-style-type: none"> ・関係機関の連携強化と情報共有が図られること。
活動 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会議の開催（年1回）。 消費生活トラブルの最新状況や市の消費生活相談の現状についての情報共有。 ・消費生活相談窓口と福祉担当部署や地域包括支援センターと密接な情報共有を実施。

○多治見市 既設『多治見市生活安全推進協議会』

人口	101,108人
設置	令和7年12月
事務局	くらし人権課
構成員	<p><庁内部局以外></p> <p>区長会長、岐阜県青少年育成推進員、悠光クラブ連合会会長、東濃地区交通安全協会常任理事、保護司、人権擁護委員、東濃西部地区防犯協会理事、民生児童委員、多治見警察署生活安全課長、東濃こども相談センター所長、小中校長会</p> <p><庁内部局></p> <p>危機管理官、建設部課長、高齢福祉課長、教育委員会教育相談室指導主事、消防本部予防課長、環境文化部くらし人権課</p>
設置の効果	・消費者保護が明確に協議会の目的の一つとなったことで、より消費者保護意識が向上し、各団体と相談窓口の連携が強化された。
活動内容	・全体会議の開催(年2回) 消費生活相談員から相談件数や、相談事例、啓発活動の内容など消費生活関係の情報共有。



協議会設置市

●岐阜県 新設 『岐阜県消費者安全確保地域協議会』

人口	1,897,676人
設置	令和7年8月
事務局	県民生活課
構成員	<p><庁内部局以外> (教育・法曹・メディア) 国立大学法人東海国立大学機構岐阜大学(※会長)、愛知産業大学、高等学校長協会、小中学校長会、弁護士会、岐阜新聞社、中日新聞岐阜支社</p> <p>(事業者) 全国農業協同組合連合会岐阜県本部、商工会連合会、商工会議所連合会、卸売市場連合会、金融広報委員会、商店街振興組合連合会、日本郵便東海支社</p> <p>(消費生活) 消費者ネットワーク岐阜、生活学校連絡協議会、生活協同組合連合会、日本労働組合総連合会岐阜県連合会、地域女性団体協議会</p> <p>(福祉) 社会福祉協議会、民生委員児童委員協議会、社会福祉士会、居宅介護支援事業協議会、老人クラブ連合会、身体障害者福祉協会</p> <p>(市町村) 各務原市(市長会長の市)、大野町(町村会長の町)</p> <p><庁内部局> 健康福祉部地域福祉課・高齢福祉課・障害福祉課、警察本部生活安全総務課、環境エネルギー生活部県民生活課・県民生活相談センター</p> <p>※協議会には環境エネルギー生活部長が出席 ※各務原市と大野町以外の40市町村、県の西濃・揖斐・中濃・可茂・東濃・恵那・飛騨県事務所はオブザーバーとして参加</p>
設置の 効果	<ul style="list-style-type: none"> ・市町村への情報提供等による市町村の協議会の設置促進。 ・県単位の福祉・医療団体への説明等を通じた、市町村の福祉団体の協議会の理解の促進。
活動 内容	<ul style="list-style-type: none"> ・全体会議(年3回)。 ・市町村訪問を通じた状況把握、意見交換(20市町村)。 ・福祉・医療の団体・関係者への説明(18回)。 ・消費者被害防止を防止するための見守りハンドブックの作成。 ・まごのて通信の配信(毎月)。

2 全国の協議会設置自治体一覧

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、奥原町、幕別町
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、藤上市、五戸町、東北町、西日屋村、平内町、新郷村、六ヶ所村、弘前市、今別町、横浜町、蓬田村
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、飯豊町、東根市、金山町
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、小山市、壬生町、佐野市、大田原市、那珂川町、那須烏山市、上三川町、塩谷町
群馬県	群馬県、渋川市、館林市、邑楽町
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、公けみ野市、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、滑川町、朝霞市、深谷市
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、大田区、八王子市、立川市、日野市、町田市、府中市
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、十日町市
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、身延町、都留市
長野県	長野市、諏訪市
岐阜県	岐阜県、岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、飛騨市、瑞浪市、可児市、多治見市
静岡県	静岡県、富士市、東伊豆町、南伊豆町、御殿場市、川根本町、沼津市、御前崎市、伊東市、愛知県、豊橋市、田原市、江南市、西尾市、一宮市、蒲郡市、瀬戸市、安城市、名古屋市長古屋市、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、大山市、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、碧南市、東浦町、あま市、常滑市、弥富市、津島市、愛西市、蟹江町、美浜町
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、米原市
京都府	京都市、大山崎町、高津市、精華町、京都市
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、柏原市

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、神戸町、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、丹波篠山市、丹波市、明石市、加古川市、高砂市、稲美町、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、葛城市、御所市、天理市
和歌山県	上富田町、和歌山市、すさみ町、橋本町、御坊市、美浜町、有田川町、由良町、串本町、みなべ町、白浜町、紀美野町、那智勝浦町
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、境港市、米子市、琴浦町、大山町、若桜町
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、益田市、知夫村、津和野町、邑南町、川本町
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、熊野町、東広島市、坂町
山口県	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、内子町
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、大野城市、福智町、宮若市、福岡市、古賀市
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、神埼市、玄海町、鹿島市、太良町、武雄市、みやき町、佐賀市
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、杵岐市、波佐見町、佐世保市、佐々町、時津町、新上五島町、小値賀町、西海市、諫早市
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、中津市
宮崎県	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、南さつま市、中種子町、南九州市
沖縄県	沖縄県、粟国村、宜野湾市

(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	567	1788
うち都道府県	30	47
うち5万人以上	235	517
うち5万人未満	302	1224

※地方公共団体から2025年12月末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。)

3 全国の協議会の立ち上げの事例

茨城県取手市の取組

～「成年後見制度利用促進連携協議会」と「消費者安全確保地域協議会」を兼ねた協議会～

I. 自治体概要

1. 自治体基礎情報（令和元年度）

人口	107,017 人	
面積	69.94 km ²	
高齢化率（65 歳以上）	34.17%	
地域包括支援センター数	4	
消費生活相談件数	文書	5
	電話	932
	来訪	304

※人口・高齢化率の数値は令和2年4月1日現在



2. 取手市消費者安全確保地域協議会

- 令和2年4月1日 設置
- 事務局：取手市福祉部高齢福祉課、障害福祉課、取手市消費生活センター（共同事務局）
- 構成員

市に関連する機関	地域包括支援センター（4カ所）、成年後見サポートセンター
関係団体、関係機関、事業者等	NPO法人とりで市民後見の会、介護サービス事業者 居宅介護支援事業所 住宅型有料老人ホーム事業者 障害相談支援事業所 認知症疾患医療センター 金融機関 警察 弁護士 司法書士 行政書士 社会福祉士 精神保健福祉士 等 水戸家庭裁判所（オブザーバー参加）

3. 協議会設立の背景

- ▶ 平成28年5月、「成年後見制度の利用の促進に関する法律」（以下「促進法」という。）が施行され、また、成年後見の市長申立てが増加する中、司法・福祉・医療専門職等の連携の必要性を感じ、**高齢福祉課が中心となり、成年後見制度利用推進連絡会を設置**。消費生活センター、病院相談員も連絡会メンバーに加わってもらった。
- ▶ 令和元年6月、厚生労働省社会・援護局から発出された「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」に関する事務連絡により、消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）についての情報を得、成年後見制度利用促進審議会において、地域協議会との協働を検討し始めた。
- ▶ 令和元年7月、高齢者や障がい者等、判断力が不十分となった人の消費者被害の防止の視点も含めた権利擁護支援や成年後見制度の利用促進の強化に向けて取り組むため、「成年後見制度利用促進連携協議会」が「消費者安全確保地域協議会」の機能も兼ねて設置することを「成年後見制度利用促進審議会」において決定した。

II. 協議会設立までのプロセス

1. 設立までのステップ

Step	時期	概要
1. 事前準備 ①	平成 28 年度	医療・福祉・司法のネットワーク構築が急務。促進法の施行に伴い「成年後見制度利用推進連絡会」を設置・開設。消費生活センターもメンバーに加わる。📌ポイント1 ▶ 地域ケア個別会議等を通して、元々消費生活センターとは連携があった上、高齢者との関わりも多いことから、消費生活センターをメンバーに加えた。
2. 事前準備 ②	平成 30 年度	成年後見制度利用促進基本計画の策定を念頭に、「成年後見制度利用促進審議会」を設置し、事務局は高齢福祉課・障害福祉課に置いた。 ▶ この時点では、消費者安全法改正や地域協議会設置に関する情報は得ていなかった。
3. 情報収集	令和元年 6 月	厚生労働省社会・援護局から「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」に関する事務連絡が発出されたことを受け、「消費者安全確保地域協議会」について知識を得た。 ▶ 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」に関する厚生労働省事務連絡 資料1
4. 検討	令和元年 7 月	令和元年度第 2 回成年後見制度利用促進審議会において、「成年後見制度利用促進連携協議会」と「消費者安全確保地域協議会」を兼ねて組織することを提案し、了承された。📌ポイント2 資料2 ▶ 「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」に関する事務連絡を基に提案を行った。 ▶ 地域協議会の事務局は高齢福祉課・障害福祉課と消費生活センターの共同とした。 📌ポイント3
5. 設置	令和 2 年 4 月	消費者安全確保地域協議会発足

📌ポイント1 成年後見制度利用推進連絡会

- 平成 28 年 5 月、促進法が施行され、令和 3 年度末までに全国の自治体に「成年後見制度地域連携ネットワークを構築」することが努力義務として課せられた。
- 平成 28 年度から高齢福祉課が中心となり「成年後見制度利用推進連絡会」を設置。この設置により、その後の「地域連携ネットワーク」を作りやすい土台となり、「成年後見制度利用促進連携協議会」や「成年後見制度利用促進審議会」の設置がスムーズに進んだ。なお、障害福祉課の職員にも参画してもらった。

「成年後見制度利用促進連携協議会」とは地域連携ネットワークの実働部隊となる部分。地域協議会も兼ねる。

「成年後見制度利用促進審議会」とは、成年後見利用促進基本計画の策定、進捗管理及び評価したりするための専門家会議。

ポイント2 地域協議会構成メンバーに期待する役割

構成員	職種	期待する役割
司法関係	弁護士、司法書士、行政書士	消費者被害に対する法的アドバイス
医療・福祉関係	医療機関相談員、地域包括支援センター、介護支援専門員、介護老人福祉施設、グループホーム、住宅型有料老人ホーム、障害相談支援事業所、精神保健福祉士、社会福祉士、成年後見サポートセンター	本人、家族、地域住民等から情報提供があった場合の最初の相談窓口となり、関係機関と連携した支援
市民団体	NPO法人とりで市民後見の会	必要に応じた見守り支援
その他	地元警察署、地元金融機関、水戸家庭裁判所（オブザーバー参加）	<ul style="list-style-type: none"> ● 警察署には、医療・福祉関係者からの情報提供に応じた支援 ● 金融機関には消費者被害の情報提供

ポイント3 地域協議会の事務局

- 「成年後見制度利用促進連携協議会」事務局は高齢福祉課、障害福祉課であるが、地域協議会運営に関する関係機関との連絡・調整等の事務局は、消費生活センターが担うこととした。

共同事務局とは

福祉部局等、既存のネットワークとの連携を検討する場合でも、役割分担を明確にするため、**消費者行政部局の所管課を「共同事務局」にするなどの工夫**が必要！これにより、**既存のネットワークの運営主体（高齢福祉課）**は構成員との連絡や日程調整が可能となり、**消費者行政部局所管課（消費生活課）**では、今後作成予定である見守りリストの管理や個人情報の管理、被害事例や消費者トラブルの傾向（チラシの提供など）に関する情報提供等の役割分担が可能になる。

2. 協議会立ち上げまでの会議回数と職員体制

■ 立ち上げまでの会議回数

ステップ4での 1回のみ	成年後見制度利用推進協議会と地域協議会の構成員メンバーがほとんど重なっていたこと、弁護士等、関係者には地域協議会と協働することのメリット等を事前説明していたことにより、審議会では異論もなくスムーズに了解された。
-----------------	---

■ 立ち上げまでの職員体制

高齢福祉課職員3名、障害福祉課職員1名、消費生活センター1名

3. 協議会関係予算(令和2年度予算)

■ なし

地域協議会構成員に対する謝礼などの支払いもなく、予算化はしていない。

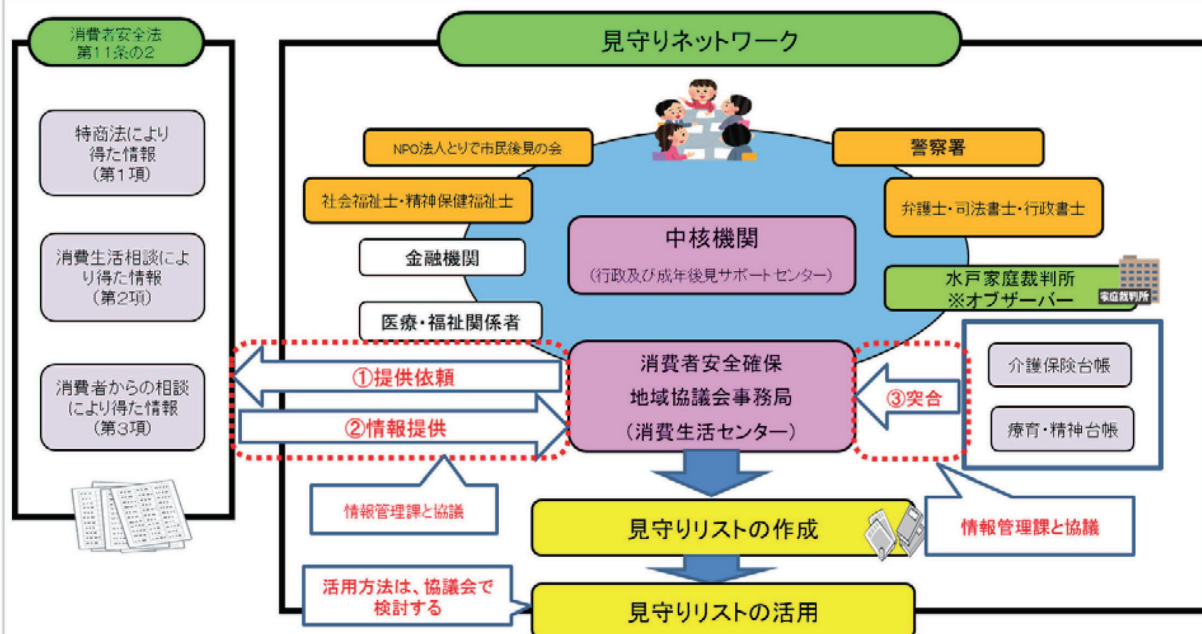


Ⅲ. 個人情報の取扱い ⇒ 見守りリストの作成及び活用

消費者庁から情報の提供を受け見守りリストを作成(予定)

- 地域協議会を設置したことにより、消費者安全法第 11 条の 2 に基づいて、国（消費者庁）や他の自治体、国民生活センターから、当該自治体に居住する住民の消費者被害に係る情報の提供を受けることが可能。この提供を受けたデータと介護保険台帳や療育・精神台帳と突合して見守りリストを作成する。
- なお、見守りリストの作成及び活用方法については、今後、地域協議会や個人情報保護審議会等で議論し、検討する予定。

消費者安全確保地域協議会における今後のイメージ【令和3年度以降】



見守りリストの活用に向けた今後のスケジュール

会議名称	2020年度	2021年度～
成年後見制度利用促進審議会	第1回 (R2. 10月)	第2回 (時期未定)
成年後見制度利用促進連携協議会 及び消費者安全確保地域協議会	<p>左記の協議会で議論</p> <p>11月 1月 3月</p> <p>・主な論点について議論</p> <p>・論点について更なる検討</p> <p>とりまとめ</p> <p>基本的な考え方を整理</p>	運用開始
情報管理課 (個人情報取扱い所管課)	個人情報提供方法等打合せ	個人情報審議会(必要に応じて)

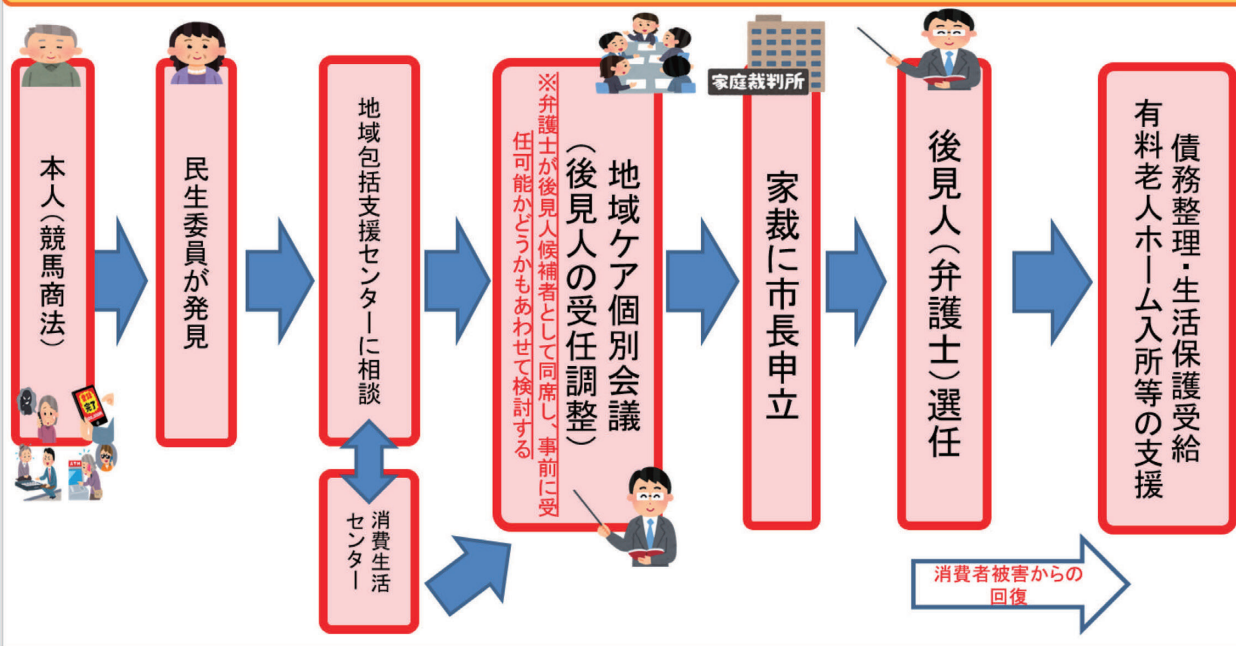
IV. ネットワークを活用した過去の取組事例

ネットワークを通して競馬商法を発見し、成年後見制度につないだ事例

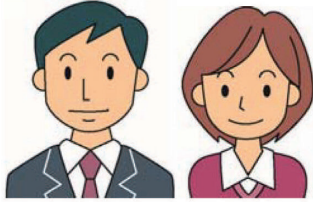
70歳代、一人暮らし男性。結婚歴なし。子供なし。

当該男性が、地域担当の民生委員に「お金がなくて困っている。」と相談し、被害が発覚。民生委員が自宅を訪ねたところ、サラリーマン金融からの督促状が見つかり、被害総額は約3000万円と分かった。民生委員は直ちに地域包括支援センターに相談、相談は消費生活センターにも共有された。しかし、被害額が大きく、また判断能力の低下が認められたことから、家庭裁判所に成年後見の市長申立てを行うことになった。後見人として弁護士が選任され、自己破産での債務整理を行った後、被害高齢者は住宅型有料老人ホームに入居、現在、生活保護を受給、介護サービスの提供を受けながら生活している。

競馬商法による被害から成年後見制度につないだ事例



担当者から



- 成年後見のネットワーク作りを福祉部局である高齢福祉課が中心となって進めていたところ、「消費者安全確保地域協議会」の設置について、厚生労働省社会・援護局の事務連絡が来て初めて知った。それを自身の地域でいかせると思えるアンテナを持っていたことが重要だった。取手市では、元々消費生活センターとは成年後見制度利用推進連絡会への参加をお願いしたときからのつながりがあったことが、アンテナにかかった要因だった。
- 成年後見制度利用促進連携協議会と消費者安全確保地域協議会が協働することで消費生活センターはもとより、警察との連携も一層深めることができた。
- 各地域包括支援センターが主催する年数回の研修会では、認知症サポーター養成講座と一緒に、消費生活センター相談員等が出向いて、消費者被害に関する出前講座を行っている。これにより、地域包括支援センターでは消費者被害に対する知識が根付いており、相談が入る最初の機関として重要な役割を担っている。
- 消費者被害と権利擁護支援（成年後見制度の利用促進）は密接に関わるので、成年後見中核機関職員の基礎研修や応用研修で、消費者被害について、是非とも取り上げていただきたい。

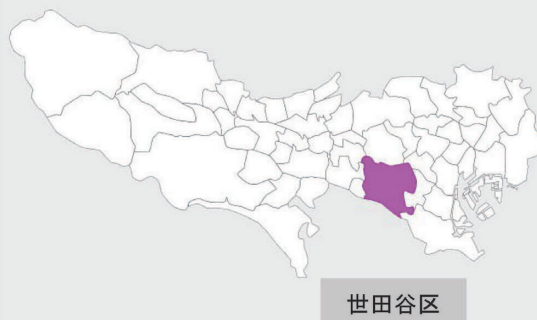
東京都世田谷区の取組

～高齢者等の見守りに係る関係者の機運を高めて協議会設置へ～

I. 自治体概要

1. 自治体基礎情報（令和元年度）

人口	921,556 人	
面積	58.05 km ²	
高齢化率（65 歳以上）	20.04%	
地域包括支援センター数	28	
消費生活相談件数	文書	8
	電話	6,569
	来訪	525



※人口・高齢化率の数値は令和2年4月1日現在

2. 世田谷区消費者安全確保地域協議会

- 平成29年10月 設置（東京都内で5番目）
- 事務局：経済産業部消費生活課
- 構成員

区役所内関係部署	保健福祉課 生活支援課 健康づくり課（いずれも各総合支所《5か所》） 高齢福祉課 介護予防・地域支援課 消費生活課（消費生活センター）
区に関連する機関	社会福祉協議会 地域包括支援センター（27か所） 民生・児童委員 消費生活区民講師
事業者等	新聞販売店 東京都住宅供給公社等住宅事業者 東京都水道局 東京ガス 生活協同組合 農業協同組合 土地家屋調査士会 金融機関 宅 配事業者 生命保険会社 損害保険会社 コンビニ 等

3. 協議会設立の背景

- ▶ 認知症が疑われる高齢者等の情報は、本人同意を得て消費生活センターと地域包括支援センターで相互に情報提供していたが、制度として確立しておらず、対応にばらつきがあった。
- ▶ 60歳代以上の区民からの相談が30%を占める中、消費生活センターと地域包括支援センターで、地域の見守り体制の充実が必要との認識を共有していた。
- ▶ 消費者安全法の改正により、各地方公共団体には消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）の設置が可能となったことを受け、消費生活部門と福祉部門の連携強化への取組に着手。協議会設立に向けて動き出すことになった。

Ⅱ. 協議会設立までのプロセス

1. 設立までのステップ

Step	時期	概要
1. 情報収集	平成 27 年 6月～11月	消費生活課職員が地域包括支援センター（以下「包括」という。）を個別に訪問し、現状の問題点についてヒアリング ▶ 日常的に消費生活センターに相談をつないでいる包括がある一方で、つないでいいかどうかの判断がつかず、自ら抱え込んでいる包括もあることが明らかになった。 📍ポイント1
2. 検 討	平成 28 年 1 月	消費生活課から高齢福祉課に協議を申し入れて協議会設立に向けた調整を開始。既に高齢福祉課に存在している会議体（NW）から提携する会議体を検討 ▶ 高齢福祉課に既に存在する3つの会議体のいずれかに協議会を兼ねることの検討を開始。 ▶ 高齢福祉課所管の「世田谷区高齢者見守り協定連絡協議会」を協働相手として決定。 📍ポイント2
3. 合 意	平成 28 年 6 月	「世田谷区高齢者見守り協定連絡協議会」が協議会を兼ねることで両課が合意。協議会設置要領の整備 ▶ 消費生活課で「世田谷区消費者安全確保地域協議会設置要領」を制定。 📍ポイント3 ▶ 平成 29 年度からの関連費用予算に向け、財政分野と協議を開始。平成 29 年度の協議会運営のための予算として、「東京都消費者行政推進交付金」の措置が決定。 📍ポイント4
4. 設 置	平成 29 年 10 月	世田谷区消費者安全確保地域協議会発足 ▶ 協議会発足に向け、関係者向けの研修開催、見守りマニュアルの配布、啓発物品の作成。 ▶ 第1回消費者安全確保地域協議会の開催。

📍ポイント1 ヒアリングで寄せられた主な意見

- どこまでが消費生活センターで扱う業務かわからない。
- 消費生活センターに相談してもいい事例かどうか迷ってしまい、電話することをちゅうちょする。



📍ポイント2 高齢福祉課に存在した3つの会議体

1. 区役所内福祉領域、区民生活領域など、関連する各課を横断的にメンバーとして見守りに関する情報交換を行う会議体
2. 高齢者虐待防止を目的とする会議体
3. 民間事業者と見守り協定を締結し、日々の被害の中で高齢者を見守る会議体 → 地域協議会へ
(世田谷区高齢者見守り協定連絡協議会) ※ 世田谷区高齢者見守り協定連絡協議会の出席者は事業者の支店長や支店管理職のポストにある方々だったため、現場感覚があり小回りが利くという利点があり、協議会に適していた。

ポイント3 協議会設置要領の整備

- 世田谷区高齢者見守り協定連絡協議会設置要領に構成員は協議会の構成員も兼ねる旨、追記することも検討したが、設置要領を新規に作成し、事務局は消費生活課に置くことを明記。
- 「協議会の構成員」は「見守り協定構成員」を横引きする旨要領に定めたため、「見守り協定構成員」に変更があっても、協議会の構成員は自動的に変更される。

ポイント4 「東京都消費者行政推進交付金」

- 東京都消費者行政推進交付金の補助率 100%



強化交付金の積極的な活用を！

- 自治体に独自の交付金がない場合は消費者庁の「**地方消費者行政強化交付金**」の積極的な活用を！地域協議会設立及び運営のための費用として御活用いただけます。
- **活用メニュー**など詳細は以下参照
[地方消費者行政強化交付金](#)

2. 協議会立ち上げまでの会議回数と職員体制

■ 立ち上げまでの会議回数

- 「世田谷区高齢者見守り協定連絡協議会」が地域協議会を兼ねることで両課が合意するところまでは両課長が会議に参加。会議回数は全3回。

■ 立ち上げまでの職員体制

高齢福祉課長、消費生活課長、高齢福祉課事業担当係長、消費生活課消費生活担当係長 計4名

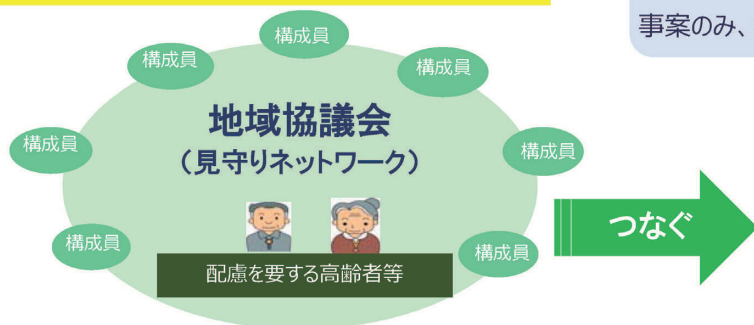
3. 協議会関係予算(平成30年度予算)

■ 予算総額 2,019,000円

研修会講師謝礼 啓発冊子購入 啓発物品(2種類)購入 クリアファイル作成
見守りマニュアル購入 事務用消耗品

資料1

Ⅲ. 個人情報の取扱い



ポイント 見守りリストの作成は行わず、「本人同意」の得られた事案のみ、消費生活センターにつなぐ。

個人情報については、当ネットワークが区役所外の様々な業種を含む組織であることから、「同意の得られない個人情報」までを一律に扱うことは、現状では困難であり妥当ではないと判断したため、「**本人同意の得られた個人情報**」のみ取り扱う。

Ⅳ. 設立翌年度以降の取組

時期	取組と課題
平成30年度	協議会構成員の拡大 ▶ 協議会設立2年目には、民生・児童委員、消費生活課登録の区民ボランティアに構成員として協議会への参加を呼び掛ける。 ポイント7
令和元年度	第2回消費者安全確保地域協議会全体会の開催 ▶ 高齢福祉課主催の「見守り連絡協議会」と同時開催。ワークショップの開催。 ポイント8

1. 協議会設立後の取組

ポイント7 協議会構成員の拡大

- 高齢福祉課の協定事業者に加え、協議会単独での構成員拡大を組織目標に！
- 消費生活課職員が民生児童委員、区民ボランティアの会合に出向き、協力を依頼。

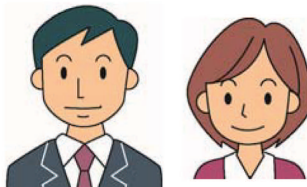
ポイント8 第2回消費者安全確保地域協議会全体会の開催

- 「発見された消費者被害に対しどのような対応をしたか（必要か）」をテーマに、金融機関や宅配、小売業者など関連業種ごとにグループ分けして、ワークショップを実施。**資料2・資料3**
- 現場の状況をよく知る出席者が多く、事例における対応方法について、活発な意見交換が行われた。

2. 協議会設立後の関係予算

- 令和元年（平成 31 年）度
1,932,000 円
- 令和 2 年度
1,859,000 円

担当者から



- 上記ワークショップの開催後、事業者と消費生活センターで連名の啓発物品を作成したいとの意見も寄せられるなど、事業者の消費者被害に対する意識の深まりを実感した。
- 今後も協議会の構成員である事業者への情報提供をはじめ、地域での啓発活動への協力、消費生活センターへの通報などについて、負担感がなく活動できる手法を検討しつつ、**行政側、事業者側双方の担当者が変わっても、協議会の運営を継続していくための仕組み作り**を検討していく必要があると考えている。

新潟県佐渡市の取組

～高齢福祉課にあった既存のネットワークを活用して地域協議会設置へ～

I. 自治体概要

1. 自治体基礎情報（令和元年度）

人口	53,563 人	
面積	855.67 km ²	
高齢化率（65歳以上）	41.6%	
地域包括支援センター数	4	
消費生活相談件数	文書	5
	電話	419
	来訪	212

※人口・高齢化率の数値は令和2年3月31日現在



2. 佐渡市 消費者安全確保地域協議会

- 平成28年11月 設置
- 事務局：佐渡市消費生活センター
- 構成員

庁内関係部署	消費生活センター 高齢福祉課 子ども若者相談センター 社会福祉課 市民生活課健康推進室
市に関連する機関	地域包括支援センター（4か所）民生委員 消防
関係団体、関係機関、事業者等	居宅介護支援事業所 郵便局 生活協同組合 金融機関 農業協同組合 漁業協同組合連合会 警察 弁護士 コンビニ運営会社 警備会社 宅配 事業者 消費生活サポーター 等

3. 協議会設立の背景

- ▶ 平成27年、高齢福祉課が所管する「佐渡市見守り事業関係団体連絡会議」が発足。当初から消費生活センターも構成員として参加していた。
↓
- ▶ 本会議の取組内容が「高齢者等の安心安全のための見守りを、行政、関係機関、民間事業者等で実施すること」であり、消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）と共通の目的があった。
↓
- ▶ 消費者安全法の改正により、各地方公共団体には協議会の設置が可能となったことを受け、この会議を協議会として機能させ、継続できるように消費者行政担当課から高齢福祉課に説明した結果、協議会設立につながった。

Ⅱ. 協議会設立までのプロセス

1. 設立までのステップ

Step	時期	概要
1. 情報収集	平成 27 年度	消費生活センター、高齢福祉課、地域包括支援センターの間で検討会を開催し、見守りの課題について情報共有 📍ポイント1
2. 事前準備	平成 27 年度	平成 27 年度地域見守り事業関係団体連絡会議（高齢福祉課主催）開催 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 消費生活センターから、高齢者等消費者被害の現状と相談事例を紹介し、見守り担当者の気付きを消費生活センターへつなぐことの重要性を説明。 ▶ 構成員である金融機関、宅配業者、総合生協等に（消費者被害の）端緒情報の提供を依頼。 新潟県消費者行政課主催の高齢消費者被害防止に関する意見交換会に参加 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 高齢福祉課担当職員も意見交換会に参加し、消費者被害に関する課題を共有したことで、その後の連携強化につながった。📍ポイント2
3. 検討	① 平成 28 年 10 月	地域見守り事業関係団体連絡会議の中で、地域協議会設置に係る承認をもらうための打合せ <ul style="list-style-type: none"> ▶ 打合せは、消費生活センター（職員 1 人）と高齢福祉課（職員 2 人）で行った。
	② 平成 28 年 11 月	消費生活センター所管課内で協議会設置のための文書決裁
4. 設置	平成 28 年 11 月	平成 28 年度地域見守り事業関係団体連絡会議の開催 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 地域見守り事業関係団体連絡会議において、消費生活センターから、この会議が今後「消費者安全確保地域協議会」を兼ねることを説明し、構成員の了解を得る。📍ポイント3 同日、消費者安全確保地域協議会（地域見守り事業関係団体連絡会議）発足 📍ポイント4

📍ポイント1 検討会で各課が説明を行い、共有された事項

- それぞれの担当課の考え方、協力できる内容等についての話し合い（検討会）を 2 回開催
 - 消費生活センターからは、平成 26 年度から実施している関係機関への消費者被害に係る F A X での情報提供の具体的内容の紹介。
 - 高齢福祉課からは、地域見守り事業関係団体連絡会議に、今後新たに金融機関も加わってもらう予定について紹介。
 - 地域包括支援センターからは、高齢者虐待防止法第 27 条に規定された財産上の不当取引（経済的虐待類似行為）及び介護保険法の権利擁護支援の観点から、地域見守り事業関係団体連絡会議に加わっていることの説明。

👉ポイント2 連携強化の内容

- 高齢福祉課の事業の中で消費者被害啓発資料の提供を行ってもらう。
- 配食サービス利用者への納付書送付時に啓発チラシを同封してもらう。

※ 発足当時構成員ではなかった民生委員への連携強化策として、消費生活センターが民生委員に対し、独自に出前講座を実施し、最新の被害事例や見守りの方法を伝えた。



👉ポイント3 協議会設置に向けての説明

- 新潟県から、
 - ・ 協議会は既存のネットワークを活用して設置可能であること
 - ・ 協議会設置のための要綱整備は必須ではなく、議事録等に、構成員により消費者安全法に基づく協議会であることを承認された旨を明記する方法でよいことなど助言を受けた。

👉ポイント4 協議会事務局

- 地域見守り事業関係団体連絡会議の事務局は高齢福祉課に置いたため、会議開催通知などの発送などは、高齢福祉課が担っている。しかし、消費生活センター所管の消費生活サポーターへは、消費生活センターから開催通知をFAXするなど、役割分担をしている。

2. 協議会立ち上げまでの会議回数と職員体制

■ 立ち上げまでの会議回数

ステップ1	検討会2回
ステップ2	地域見守り事業関係団体連絡会議1回、新潟県主催意見交換会1回
ステップ3	担当者打合せ1回、地域見守り事業関係団体連絡会議1回

■ 立ち上げまでの職員体制

消費生活センター職員1名、高齢福祉課2人

3. 協議会関係予算(平成30年度予算)

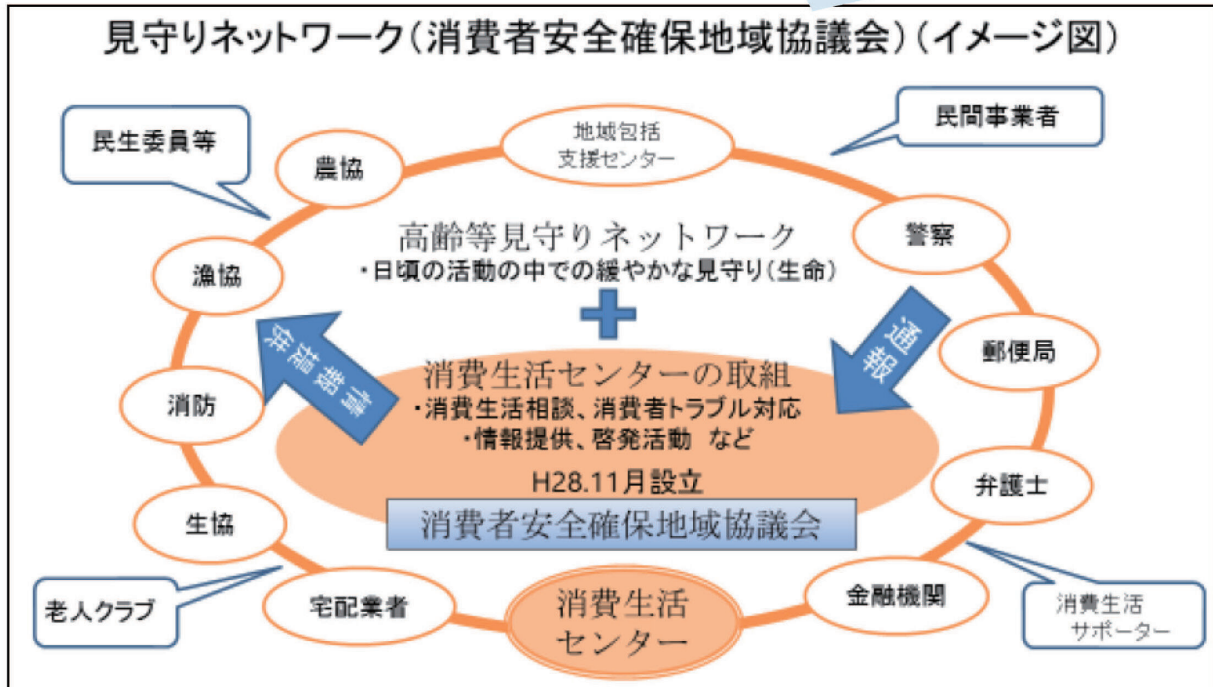
- 予算総額 248,000円 (地方消費者行政強化交付金を活用)

啓発冊子購入 啓発カレンダー印刷

Ⅲ. 個人情報取扱

ポイント 個人情報の共有に関しては、関係する機関に限定した形で行う。

佐渡市 地域見守り事業関係団体連絡会議



構成員が見守りの中で、おかしいな？被害かな？と思ったら、**個人情報の同意のあり・なしに関わらず**、消費生活センターに相談をつなぐ。



Ⅳ. 設立翌年度以降の取組

1. 協議会設立後の取組

- 全体会議は年1回。内容は各機関の現状説明と意見交換。(会議開催準備は高齢福祉課で行うが、事前に消費生活センターと高齢福祉課で打合せを1回行う。)
- 消費生活センターから、複数寄せられた相談等、注意喚起が必要な情報は事業者者にFAXで情報提供。新型コロナウイルス感染症に関連した注意喚起も行った。(資料1・2・3)
- 市民に対し、協議会の目的や活動を知らせる回覧文書を作成して回覧。(資料4)
- 毎年、警察と合同で「見守りカレンダー」の作成。各家庭に配布。(資料5)

2. 福祉関係部署や協議会構成員との連携事例

1 一人暮らしの高齢者が光ファイバー回線の電話勧誘により、料金が安くなるというので申し込んだ。よく考えると不要だと思い、解約したいがどうしたらよいかと相談された。（民生委員からの相談）

⇒ 相談者から業者の情報が得られなかったため、民生委員へ契約書面が届いたら消費生活センターへ連絡するよう依頼した。後日、書面が届き、解約手続を親族へ依頼し解約した。

2 金融機関の窓口で「布団の購入のため、40万円を下ろしたい」と話す高齢者の女性が来ている。詳しく話を聞いてみると、近所の展示会販売会場で勧められた商品らしい。消費生活センターへ一度相談するよう勧めた。（金融機関の職員からの相談）

⇒ その後、高齢の女性から消費生活センターへ相談があり、催眠商法の注意点を説明し、家族への相談を促し、慎重に検討するよう伝えた。

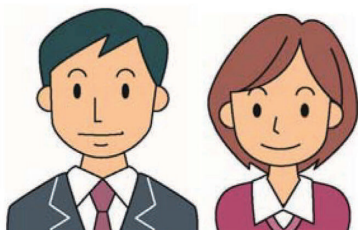
3 福祉サービスを利用している高齢者から「内容がわからない口座の引き落としがある。このまま支払を続けたくないが、どうしたらよいか。」という相談を受けた。引き落とし先の口座略称から推測して確認したところ、ある事業者にたどりついた。何の事業者なのかを知りたい。（社会福祉協議会の職員からの相談）

⇒ 消費生活センターで調べ、通信サービス関連の事業者であることを伝えた。後日、相談者から「通信関連を含む複合的なサービスの契約であることが分かった。不要と思われるサービスなので、当事者と相談して解約を検討する。」との連絡があった。

4 実家に帰省したら、高齢の母親が無料で卵などをもらえるという店舗に毎日通っていることが分かった。そこで購入したという商品の請求書があり、収入に見合わない高額であったので注意した。しかし母親は聞く耳を持たず、どうしたらよいか。（帰省した娘からの相談）

⇒ 催眠商法と思われたので注意点を説明した。事業者にも母親の状況を伝え、勧誘を行わないよう依頼した。また、福祉サービスは何も利用していないということであったので、福祉機関への相談を勧めた。娘は帰省中に福祉機関へ相談し、定期的に福祉関係者が実家（母親宅）を訪問するサービスを申し込んだ。

担当者から



- 発足当初、構成員からは「何をしたいのかが見えてこない。」「専門家ではないので解決を求められても負担だ。」という意見があった。見守りハンドブック（資料6）を作成し、日常業務で気になったことを関係部署へ伝えることをお願いした。年数が経つごとに構成員の方の見守りに対する意識は高くなってきていると感じる。
- 佐渡市では当初要綱を作成する予定であったが、関係課との話合いの中では、民間事業者がいるので「こうしなければならない」という思いでうまく機能しないのではないか、という懸念があった。ちょっと気になったことを関係機関につなぐ「**おだやかな見守り**」をお願いすることとし、要綱は作成しなかった。