

関係者を2つのチームに分けて活動を促す仕組み 「ひまわりネットワーク」の構築と活用

【能登町 基礎データ】

能登町関連 データ		消費者安全確保地域協議会関連 データ	
人口	15,636人 (令和5年1月時点)	設置年	平成29年 (2017年)
高齢化率	49.5% (令和5年1月時点)	設置形態	上乘せ設置
消費者行政 担当課	住民課	構成員数	約30団体

こんな課題はありませんか？

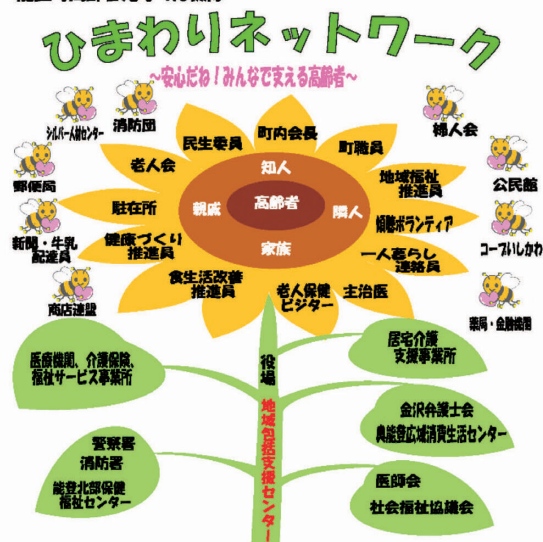
- ・地域協議会設置による消費者行政に係る団体の負担増加が心配である。
- ・個人情報の共有を検討しているが、多様な主体へ共有することのリスクを軽減したい。
- ・地域協議会の取組やイメージを、関係者へ分かりやすく伝えたい。

取組のポイント！

- ・地域協議会内に取組負担や活動頻度に応じた2つの組織・チームを設定
- ・新規参加者は、個々の都合に合わせて参画組織・チームでの活動が可能
- ・2つのチームはメンバーが親しみやすいオリジナルの名称を設定

注目すべきポイント：役割に応じた2つのチームを活用

能登町高齢者見守り応援隊



【ひまわりネットワークイメージ図】

能登町では、以前から活動を行っていた福祉系見守り組織である能登町高齢者見守り応援隊「ひまわりネットワーク」を活用する形で、「能登町消費者被害防止ネットワーク」（能登町消費者安全確保地域協議会）を組織した。

組織構成員の負担増加に配慮し、活動内容に応じて、「ひまわりチーム」と「みつばちチーム」の2チームを設定し、負担とリスクを以下の通り分担している。

(1) ひまわりチーム（地域協議会）

高齢者の生活を見守り、困ったことがあれば協力して支援を行う。会議を年1回開催し、直近の消費者問題の共有や意見交換を行う。

(2) みつばちチーム

会議には参加せず、自分たちの日頃の仕事の中で気になる高齢者がいれば、住民課、地域包括支援センターや「ひまわりチーム」構成員に連絡を行う。

取組による成果

2つのチームを設定することにより、従来の福祉目的での見守りを行いたい団体に負担なく活動を継続していただくことが可能になった。

また、高頻度で活動を行う「ひまわりチーム」では積極的な消費者問題への対応活動が行われ、いくつかの未然防止等につながった。

取組における困難・課題

2つのチーム設定時に、各チームの活動内容、負担する事務を設定するのに時間を要した。具体的には、特にひまわりチームにおいては会議への参加に加え、個別事案の守秘義務等も課されるため、

実際の被害防止事例

「ひまわりチーム」から情報を得た地域包括支援センターの職員が、一人暮らしの高齢者宅を訪問した際に、代引きのサブプリメントを発見した。

本人は認知機能が低下してきており、以前送り付け被害に遭ったことがあったため、消費生活相談員のアドバイスの下、お金を管理する親族の方へ届くように手配するよう助言を行った。その後は親族が対処することになり、送り付けられることもなく、被害拡大を防止した。

参加者団体への説明などの調整を十分に行う必要があった。

また、2つのチーム間の交流を促す仕組みなどにも課題があった。

成果につなげるための工夫やポイント

会議への参加が想定されない「みつばちチーム」（構成員以外の団体）に対しては、依頼文書の送付だけでなく、直接訪問を行い説明を行うことで、消費者行政への理解と活動を促した。

また、初期段階における対応だけでなく、その後の活動において積極的に消費者問題に関するパンフレットや冊子を送付する等で接触機会を作り、消費者問題への継続的な関心を持ってもらうようにここがけている。

一方、「ひまわりチーム」では活動の連携が求められるため、各組織のメンバー交代等に際しては組織全体の理解を深める活動を行っている。

例えば、チームに参画する民生委員が交替になる際は、民生委員の定例会に参加し、定例会でひまわりネットワークの紹介等を通じて積極的に活動を継続するようお願いしている。

消費者安全確保地域協議会の概要

【名称】能登町消費者被害防止ネットワーク

【地域協議会の設置時期・設置の経緯】

- ・平成18年（2006年）
健康福祉課が、認知症の方の見守りのために、認知症高齢者の見守り等を目的に能登町高齢者見守り応援隊「ひまわりネットワーク」を構築。
- ・平成29年（2017年）
能登町消費者被害防止ネットワーク（消費者安全確保地域協議会）を設置。

【参加事業者数】 30事業者ほど

【地域協議会の活動内容】

- ① 総会の開催
- ② パンフレット・チラシ等の配布
- ③ 参加事業者への訪問

- ・ひまわりチーム（地域協議会構成員・構成団体）
 - ・金沢弁護士会
 - ・居宅介護支援事業所
 - ・医師会、社会福祉協議会
 - ・医療機関、介護保険、福祉サービス事業所
 - ・警察署
 - ・消防署
 - ・能登北部保健福祉センター
 - ・老人会
 - ・民生委員
 - ・駐在所
 - ・健康づくり推進員
 - ・食生活改善推進員
 - ・老人保健ビジター
 - ・主治医
 - ・一人暮らし連絡員
 - ・傾聴ボランティア
 - ・地域福祉推進員
 - ・町職員
 - ・町内会長 など
- ・みつばちチーム
 - ・婦人会
 - ・公民館
 - ・コープ石川
 - ・薬局・金融機関
 - ・消防団
 - ・シルバー人材センター
 - ・郵便局
 - ・新聞、牛乳配達員
 - ・商店連盟 など

【ひまわりネットワーク構成員・構成団体】

広域連携での地域協議会における 個人情報を含む情報共有・ツール整備・情報発信

【三好市・東みよし町 基礎データ】

三好市・東みよし町関連 データ		消費者安全確保地域協議会関連 データ	
人口	37,158人 (令和5年1月時点)	設置年	平成30年 (2018年)
高齢化率	42.9% (令和5年1月時点)	設置形態	新規設置
消費者行政 担当課	みよし消費生活センター 産業課	構成員数	17団体

こんな課題はありませんか？

- ・地域協議会の制度を利用した個人情報の共有が不安である。
- ・地域協議会を運用するためのツール類が整備されていない。
- ・消費生活センターに寄せられた相談情報の活用ができていない。

取組のポイント！

- ・個人情報の共有を含む実行力ある見守りの実施
- ・地域独自の見守りガイドブック、事務処理マニュアルなど多様なツールの整備
- ・地域内で発生した相談事案をより広域・確実に共有する体制の確立

注目すべきポイント： 広域連携による多様な取組の推進

みんなで見守り、気づき、被害を防ぐ



【三好市・東みよし町消費者被害防止協議会】

徳島県三好市・東みよし町では、地域協議会を広域連携の枠組みを活用し、活発な活動を行っている。

具体的な活動としては、
 ・個人情報を伴う消費者被害情報の共有
 ・見守りガイドブックや事務処理マニュアルの作成
 ・直近の消費者被害に関する地域内での発信
 などが中心として挙げられる。

個人情報の共有では、構成員が消費生活相談連絡シートを用いて消費生活センターと情報を共有し、事務局内での相談後に構成員のみが共有している。見守りガイドブックや事務処理マニュアルは、両自治体の連携で作成している。見守りガイドブックは構成員や協力員・協力団体へ配布している。また事務処理マニュアルは、事務局内での人事異動後もスムーズな活動が継続ができるよう活用されている。

地域内での消費者被害の情報発信は、構成員にメールで共有した後に、協力団体へと情報共有を行っている。

徳島県 三好市・東みよし町

行政



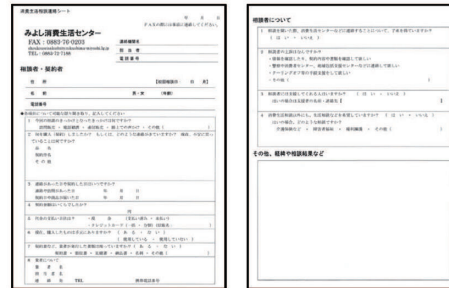
取組による成果

構成員が個人情報を含む情報共有を行うことで、被害者救済やその後の周知啓発に貢献することができる仕組みになっている。

個人情報を伴う情報共有は、消費生活相談シートを用いて行い、構成員から消費生活センターへの情報共有を行っている。

具体的な事例では、SNS経由で契約した30万円の情報商材への対処事例がある。

消費生活センターが情報商材関係の消費者トラブルを解決後、いちやく社会福祉協議会と情報を共有し継続的な見守りにつなげた。



【消費生活相談連絡シート】

取組における困難・課題

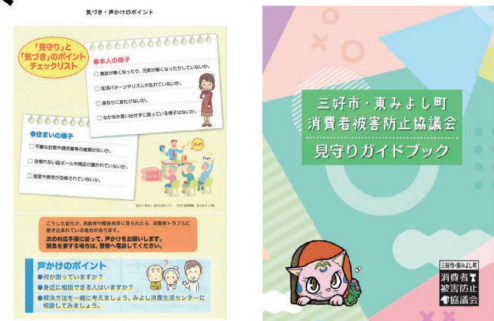
地域協議会を広域連携で設置するにあたり、関係者の認識のすりあわせのための時間を十分に確保する必要があった。

成果につなげるための工夫やポイント

三好市・東みよし町の事務局は、構成員が報告をあげやすいようにするために各種工夫を行っている。例えば、協議会設置の際には三好市・東みよし町で消費者被害が発生していることを設立総会で伝え、チラシの配布も行った。

その後も継続的に消費生活センターが構成員に対して情報発信を行い、意識啓発を行っている。

また、見守りガイドブックの作成を行うことで、見守りに関するポイントを構成員や協力員に対して伝えている。



【総会時に配布したチラシ】 【見守りガイドブック】

消費者安全確保地域協議会の概要

【名称】

三好市・東みよし町消費者被害防止協議会

【地域協議会の設置時期・設置の経緯】

- ・平成14年（2002年）
周辺市町村の合併に伴い広域連合を設立
- ・平成30年（2018年）10月
みよし消費生活センターに設置

【地域協議会の参加者】

構成員・構成団体 17団体
協力団体 26団体

【地域協議会の活動内容】

- ① 講演会及び連絡協議会の開催
- ② 構成員、協力団体への対応
- ③ 消費者被害の発信

- ・徳島県三好警察署
- ・徳島県三好保健所
- ・みよし広域連合介護保険センター
- ・徳島弁護士会
- ・三好市民生委員児童委員連絡協議会
- ・東みよし町民生委員児童委員協議会
- ・社会福祉法人三好市社会福祉協議会
- ・みよし地域包括支援センター
- ・社会福祉法人東みよし町社会福祉協議会
- ・東みよし町地域包括支援センター
- ・徳島県消費者政策課
- ・三好市商工政策課
- ・三好市長寿・障害福祉課
- ・東みよし町産業課
- ・東みよし町福祉課
- ・東みよし町総務課
- ・みよし消費生活センター

【三好市・東みよし町消費者被害防止協議会
構成員・構成団体】

金融機関・福祉との連携により 消費者トラブルの啓発・未然防止を実現

【宇佐市 基礎データ】

宇佐市関連 データ		消費者安全確保地域協議会関連 データ	
人口	52,874 人 (令和5年1月時点)	設置年	令和2年 (2020年)
高齢化率	36.6% (令和5年1月時点)	設置形態	上乗せ設置
消費者行政 担当課	商工振興課	構成員数	36団体

こんな課題はありませんか？

- ・構成員・構成団体の方々による活動を活性化させたい。
- ・地域で発生している消費者被害を、金融機関と連携し未然に防止したい。
- ・協議会にて構成員・構成団体との関係性を強化する内容を実施したい。

取組のポイント！

- ・構成員・構成団体と消費者被害に関する聞き取りや、被害防止に向けた啓発運動を実施。
- ・高齢者や障がい者の被害の未然防止・直前防止や、金融機関と「顔の見える関係」を構築
- ・協議会に加え金融部会、医療部会、施設部会を設置

注目すべきポイント： **金融機関との積極的な関係構築の取組**



【金融機関との協定締結式】

大分県宇佐市では、市内に支店のある全ての銀行や信用金庫など7金融機関と「地域における見守り支援に関する協定」を結び、見守り活動の活性化に取り組んでいる。金融機関、福祉保健関係機関、消費生活センター、弁護士会等の専門職団体で金融部会を開催し連携体制を充実させている(運営主体は市福祉保健部)。

金融機関との連携のきっかけは、消費者トラブル等に遭遇していると思われる認知症の方への対応に苦慮している状況があったためである。

そこで認知症の方の窓口対応の講座の実施、市役所への情報提供シートの作成、連携体制の整備を行った。

その活動により、支援が必要な方の早期発見や消費者トラブルの未然防止、消費生活センターへの相談につながっている。

また、金融機関から成年後見支援センターの紹介を必要の方に行うなど、関係機関同士の顔の見える関係性が見守り活動の強化にもつながっている。



取組による成果

金融機関との連携により、宇佐市への相談につながっている。金融機関からの報告件数は令和4年度で6件、令和5年度は10月の段階で3件となっている。また、金融機関の窓口担当者が認知症支援対応講座を受講したことにより、認知症高齢者等の早期発見、消費者トラブルの未然防止

および注意喚起につながっている。

このような金融機関との顔の見える関係性ができたことで地域の人々が消費者トラブルに巻き込まれた際に相談につながりやすい環境作り成功している。

取組における困難・課題

金融機関との連携において、最も困難とされたのが個人情報の取り扱いに対する不安の解消であった。県の孤立ゼロ事業の協定が存在していたが、金融機関側は個人情報の取り扱いを不安視し、個人情報の共有を懸念していた。

そこで、消費者安全法で地域協議会の構成員間での個人情報のやり取りが出来る記載がある旨を金融機関に説明し、協力の呼びかけを行った。結果として、金融機関との個人情報のやり取りを伴う見守り活動の協定締結につながっている。

成果につなげるための工夫やポイント

宇佐市では地域協議会全体会とは別に、関係機関ごとの部会を実施している。

銀行や郵便局等が参加する金融部会では、関係機関や弁護士会等の専門団体が参加し、認知症高齢者等の消費者被害防止や成年後見制度の理解促進等について、金融・司法・福祉等の視点で議論している。

人事異動のある金融機関に対して協議会や認知症対応研修を通じて、制度や協定の周知、顔が見える関係づくりに取り組んでいる。

宇佐市見守り支援ネットワーク協議会

全体会

参加者：部会員、警察、家庭裁判所
開催頻度：年2回
内容：消費者問題等の現状報告

部会（金融部会、医療部会、施設部会）

参加者：各関係機関、専門職団体、行政等
開催頻度：年1～2回（当初は年4回）
内容：具体的な課題に対する検討・協議

【宇佐市見守り支援ネットワーク協議会の会議体】

消費者安全確保地域協議会の概要

【名称】宇佐市見守り支援ネットワーク協議会

【地域協議会の設置時期・設置の経緯】

令和元年(2019年)11月

協議会設置準備会の立ち上げ

令和2年(2020年)7月

第1回金融部会を開催

令和2年(2020年)12月

宇佐市成年後見制度利用促進協議会(現 宇佐市見守りネットワーク協議会)に上乘せ設置

【地域協議会の参加者】

構成員・構成団体 36団体(48名)

(令和5年7月現在)

【地域協議会の活動内容】

- ① 対応事例の検討
- ② 広報・周知活動
- ③ 金融機関へ認知症支援対応講座の実施

団体名・事業所名		団体名・事業所名	
1	大分銀行 宇佐支店	16	宇佐市障がい者虐待防止センター
2	豊和銀行 宇佐支店	17	宇佐市民生委員児童委員協議会
3	西日本シティ銀行 宇佐支店	18	宇佐市社会福祉協議会
4	大分県信用組合 宇佐支店	19	宇佐市医師会
5	大分みらい信用金庫 宇佐中央支店	20	宇佐病院
6	大分県農業協同組合 北部事業部	21	大分県医療ソーシャルワーカー協会
7	九州労働金庫 宇高支店	22	大分家庭裁判所 中津支部
8	日本郵政 代表	23	大分県弁護士会
9	介護老人保健施設 代表	24	大分県司法書士会
10	介護老人福祉施設 代表	25	大分県社会福祉士会
11	宇佐市介護支援専門員協会	26	大分県精神保健福祉士協会
12	地域包括支援センター（7箇所）	27	大分県北部保健所
13	相談支援事業所	28	宇佐警察署
14	障がい者支援施設 代表	29	宇佐市役所（消費生活センター・健康課・介護保険課・福祉課）
15	宇佐市自立支援協議会 代表	30	宇佐市成年後見支援センター（事務局）

【宇佐市見守り支援ネットワーク協議会 構成団体】

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

人口	50,711人(令和5年1月時点)
協議会	設置年月:平成28年10月設置、設置形態:新規、構成員数:10団体
	見守りネットワーク協定事業者:52団体、消費生活協力団体:10団体

野洲市見守りネットワーク事業について

野洲市見守りネットワーク事業は、協力事業者・協力団体のみなさまの日常業務の中で、“ゆるやかな見守り”を行うことを趣旨としています。

ここでは、基本的な方針を示していますが、記載外の内容で判断に迷う場合は、野洲市市民生活相談課までお知らせください。

Q1.「野洲市見守りネットワーク」とは、どのようなものですか？

A1. 野洲市くらし支えあい条例第 27 条に基づき、これまで行われてきた地域による見守り活動をさらに発展させて、市、事業者及び自治組織等の協力を得て、高齢者や障がい者、子ども、生活困窮者等の対象者が住み慣れた地域で安心して安全に暮らせるよう見守り・支えあう仕組みです。

みなさんの日常の中で、「普段と様子が違う」「困ってそうだ」「少し心配」などの“ちょっとした異変”をキャッチされたとき、市民生活相談課までご連絡をいただくと、状況確認を行い、関係機関と連携して支援をしていきます。

Q2. 対象は高齢者だけですか？どんな人の異変でも連絡していいのですか？

A2. 対象者は高齢者に限らず、広く市民の“ちょっとした異変”に気づかれたら連絡をお願いします。配慮が必要となる市民の多くは、自ら相談できないケースが多くありますので、みなさんの気づきで少しでも早く発見し、支援につなげてください。

Q3. どのような場合に連絡すればいいのでしょうか？

A3. 「野洲市見守りネットワーク“気づき”FAX連絡票」(67 頁)にある『気づいた点』などを参考に、みなさんが行う、各家庭への訪問や店舗等での営業など、日常業務の中で、異変に気づかれた際に連絡をしてください。

例えば、自宅を訪問したとき、郵便受けに新聞や郵便物が溜まっている、ゴミを溜め込むようになった、また、お店に服装が不自然なまま来店したなど、ちょっとした異変に気づいた際には連絡をお願いします。

また、気づいていたのに連絡ができなかった場合でも、何か責任を問われるものではありませんのでご安心ください。

Q4. 連絡の方法はどうすればいいのでしょうか？

A4. 連絡については、伝達漏れを防ぐため、まずは市民生活相談課にお電話をください。その後、「野洲市見守りネットワーク“気づき”FAX連絡票」に記載いただき、市民生活相談課までFAXを送信ください。

なお、対象者名等の個人情報についての記載は不要です。FAX受信後、追って市民生活相談課から確認の連絡をいたします。

Q5. どこに連絡すればいいのでしょうか？

A5. ちょっとした異変に気づかれたときは市民生活相談課までご連絡ください。(平日の開庁時/8:30~17:15)

虐待が疑われるケースについては、下記表を参考に直接ご連絡ください。「虐待かどうかわからない」「どこの窓口に該当するか分からない」などの場合は、市民生活相談課までご連絡をお願いします。

また、開庁時間外(夜間・休日)の虐待連絡については、市役所の代表連絡先までご連絡をお願いします。

なお、緊急事態(倒れている、暴力を受けている等の生命・身体の危機)の場合は、消防・救急(119)や警察(110)へ速やかに連絡してください。

【連絡先電話番号一覧】		
◎ちょっとした異変の気づきや 該当する連絡先がわからないとき	市民生活相談課 077(587)〇〇〇〇	
▽虐待対応	高齢者虐待が疑われるとき	地域包括支援センター 077(588)〇〇〇〇
	児童虐待が疑われるとき	家庭児童相談室 077(587)〇〇〇〇
	障がい者虐待が疑われるとき	地域生活支援室 障がい者虐待防止センター 077(587)〇〇〇〇
▼虐待に関する夜間・休日の連絡窓口	野洲市役所代表 077(587)〇〇〇〇	
■緊急事態(倒れている、暴力を受けている等の生命・身体の危機など)	消防・救急 119番 警察 110番	

Q6. 連絡をした場合、どういった対応がされるのですか？

A6. みなさんから“気づき”をいただいた場合、まず、市民生活相談課が対象者との関係がある部署や関係機関へ連絡し、状況確認等を行います。

例えば、高齢者の場合は地域包括支援センターに、児童やひとり親の場合は子育て家庭支援課や家庭児童相談室、障がい者の場合は障がい福祉課や地域生活支援室等へ連絡し、関連する部署等がない場合は市民生活相談課が状況確認を行います。

その後、医療受診が必要、サービスの見直しが必要等、支援が必要であると判断した場合は、安心して暮らすことができるよう支援を提供していきます。

なお、情報提供者への状況確認の報告については、個人情報の保護に関する法律に従い対応します。

Q7. 市に連絡した場合、「誰が連絡をしたのか」等の情報は対象者へ伝えられるのでしょうか？

A7. 対象者に情報提供元の情報を伝えることはありません。家庭訪問等の際は、「この地域の高齢者訪問を実施している。」等で状況確認を実施します。

なお、情報提供の同意が取れている、訪問等の希望について確認が取れている状態で連絡をいただいた場合は、みなさんから情報提供があったことを伝える場合もあります。

注意：個人情報の取扱い

見守りネットワークは、個人の生活に直結する見守りの仕組みです。そのため、見守りネットワークの運用及び推進に関する個人情報の保有、収集、利用及び提供にあつては、個人情報の保護に関する法律の規定により行います。

見守りネットワークの活動により知り得た個人情報については、この活動の目的以外に使うことはできません。また、他人に漏らすことも禁じています。また、このネットワークがなくなった後も、同様ですので、ご注意ください。

野洲市見守りネットワーク“気づき”FAX連絡票
野洲市市民生活相談課あて Fax 077-586-0000

送信日時	年 月 日() :
協力事業者名 協力団体名	
連絡先(電話)	— —
記入者名	
情報提供にかかる 本人同意	有 ・ 無 (備考:)

- ～ながれ～
- ①気づきを発見
 - ②相談課へ電話
 - ③FAX送信
 - ④相談課から連絡

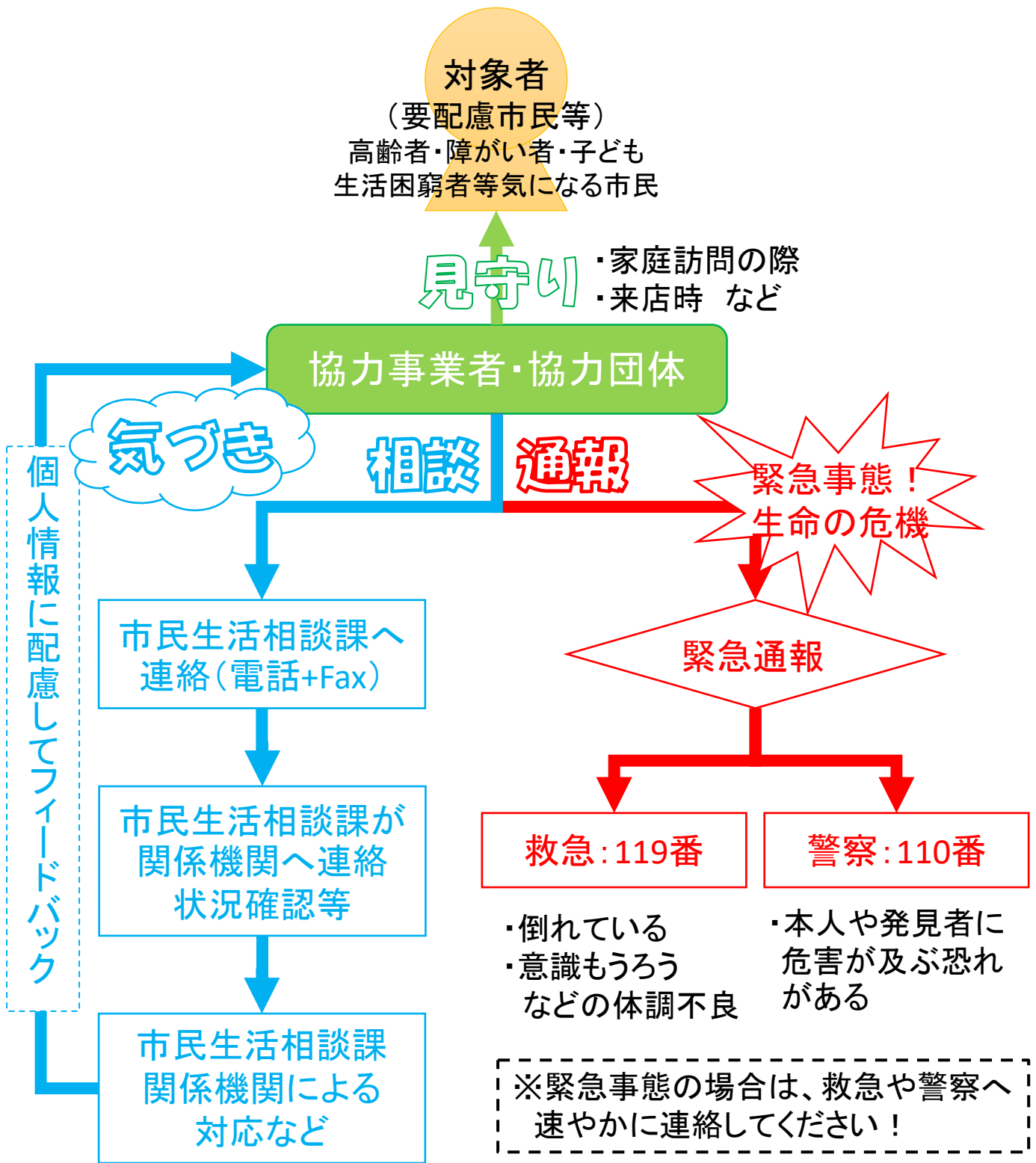
◎ 気づいた点 ※該当項目にチェック ◎

- 訪問したが応答が無い。(家の電気が点いたまま、ドアが開いているなど)
- 郵便受けに新聞や郵便物がたまっている。
- お金の勘定が出来ない、同じものを頻繁に購入している。
- 老人会や地域の集まり、行事にいつも参加していたのに、急に来なくなった。
- ゴミをうまく分別できなくなった、またゴミをため込むようになった。
- 見慣れない人が家に入出入りするようになった。
- 金融機関、コンビニ等で不自然にお金を下ろそうとしたり振り込もうとする。
- 宅配便を届けたときに、頼んだ覚えがない商品だと不審がる。
- 家賃や自治会費等の支払ができず、生活に困っているようだ。
- 頻繁に罵声が聞こえたり、物を投げる音がする。
- 衣類や身体が不潔、または服装が不自然なまま外出している。
- 常に泣き声が聞こえる。
- 不自然なあざややけどがある。
- 無表情や大人を見るとおびえる様子が見受けられる。
- 早朝、夜間に子どもが一人で歩いている。
- その他、異変等が発生していると推測できる状況のとき。(下記に記載)

— — — ※市民生活相談課記入欄(以下は記載不要です。) — — —

当事者名		生年月日	
住所	野洲市	電話番号	

野洲市見守りネットワーク対応フロー図



◎見守りネットワークにより解決を図った事例

1 金融機関（消費生活協力団体）が、認知症の疑いのある方を福祉部門につないだ事例

金融機関の窓口が高齢男性が「午前中に引き出したはずのお金がなくなった。」と再来店があった。話を聞くと、通帳と印鑑も紛失されたようだった。一度自宅を探してみるとのことで帰宅されたが、しばらくして電話があり、「何をしないといけないのだった？」と通帳・印鑑を探すことを忘れてしまっておられた。

認知症の疑いを心配された金融機関が、消費生活センター（協議会事務局）に電話連絡を入れ、消費生活センターから地域包括支援センター（協議会構成員）へ支援状況を照会したところ、現状は何も支援をしていないとのこと。地域包括支援センターから「本人に対して『地域包括支援センターからの連絡を入れるため、（本人の）連絡先を地域包括支援センターへ教えていいか』の了解を取る、もしくは、本人から地域包括支援センターに連絡するよう伝えてもらえないか。」と提案があり、その旨を金融機関に伝え、対応を進めていただいた。金融機関の丁寧な説明により、本人自身が支援の必要性を理解され、地域包括支援センターにつながることができた。

2 金融機関（消費生活協力団体）の機転により消費者被害の拡大を防止した事例

高齢女性が占いサイトの利用料を振り込みたいと来店。占いサイトではないが、過去にも家族が介入して支払いを止めた経緯があり、今回も家族へ連絡したが、電話が繋がらなかったため、消費生活センターへの相談を勧めたが、本人は利用に納得していると主張された。本人同意の得られない状況であったが、金融機関から消費生活センターへ連絡し、消費生活相談員が本人と話したところ、本人は利用に納得していることから、憤慨されていた。同日中に家族から金融機関へ連絡があり、最終的に、占いサイトの利用サービスは解約された。家族と地域包括支援センターが既に支援に向けて連携は開始していたので、今回の件を情報共有し、継続的に見守りを行っている。

3 コンビニ（見守りネットワーク協力事業者）の声掛けにより、ワンクリック詐欺を未然防止できた事例

ワンクリック詐欺の手口により「登録料金 35 万円を払え、払わなければ内容証明を送る」と言われ、プリペイドカードの購入のためコンビニに来店した高齢男性に対し、コンビニの従業員の適切な判断で、「詐欺だから市役所に相談に行くように」と促されたことにより、本人が消費生活センターに相談され、詐欺被害の未然防止につながった。



4 地域で解決した事例

「訪問販売で高額な布団を買ったら、息子に『高すぎる』と叱られた」と、80歳代女性から、民生委員が相談を受けた。

そこで、民生委員は、近くの自治会館に本人をお連れし、そこで自治会長等も集まって相談を受けられた。本人は「市役所に連絡しにくい」と言われるので、民生委員から契約書に記載のある事業者に電話をし、「本人が解約したいと言っている」と断った。あわせて、事業者には、平時から、自治会長や民生委員らは、地域ぐるみで女性の相談を受けていて、見守り活動をしていることを伝えることで、今後の抑止力にもなった。

◎ 市町村の消費生活センター等

令和8年1月1日現在

	市町村名	名称	電話番号	相談受付日時※	専任相談員配置日時※
岐阜圏域	岐阜市	市民相談・消費生活課 消費生活センター	058-214-2666	月～金 8:45～17:30	同 左
	羽島市	福祉課市民総合相談室 消費生活相談窓口	058-392-9927	月～金 9:00～12:00、13:00～16:00	同 左
	各務原市	まちづくり推進課 消費生活相談室	058-383-1884	月・水・木・金 10:00～17:00	同 左
	山県市	市民環境課環境政策室 消費生活相談窓口	0581-22-6828	月～金 8:30～17:15	月・水・金 9:00～17:00
	瑞穂市	商工農政観光課 消費生活相談室	058-328-1181	月・水・金 8:30～17:15	同 左
	本巣市	総務課 消費生活相談窓口	058-323-5155	月～金 9:00～12:00、13:00～16:00	同 左
	岐南町	まちづくり推進課 消費生活相談窓口	058-247-1366	月～金 8:30～17:15	第1・3水 10:00～12:00、13:00～16:00
	笠松町	環境経済課 消費生活相談窓口	058-388-1301	月～金 8:30～17:15	第1・3月 9:00～15:00
	北方町	総務危機管理課 消費生活相談窓口	058-323-1111	月～金 8:30～17:15	—
西濃圏域	大垣市	まちづくり推進課 消費生活相談室	0584-75-3371	月～金 9:00～17:00	同 左
	海津市	商工振興・企業誘致課 消費生活相談窓口	0584-53-1374	月～金 8:30～17:15	同 左
	養老町	産業観光課 消費生活相談窓口	0584-32-1108	月～金 8:30～17:15	第1・3月 10:00～12:00、13:00～15:00
	垂井町	企画調整課 消費生活相談窓口	0584-22-1152	月～金 8:30～17:00	第1・3水 10:00～12:00、13:00～15:00
	関ヶ原町	地域振興課 消費生活相談窓口	0584-43-0070	月～金 8:30～17:15	第2・4水 10:00～12:00、13:00～15:00
	神戸町	産業環境課 消費生活相談窓口	0584-27-0178	月～金 8:30～17:15	第2・4月 10:00～12:00、13:00～15:00
	輪之内町	住民環境課 消費生活相談窓口	0584-69-3127	月～金 9:00～17:00	第1・3木 10:00～12:00、13:00～15:00
	安八町	総務課 消費生活相談窓口	0584-64-3111	月～金 8:30～17:00	第2・4木 10:00～12:00、13:00～15:00
	揖斐川町	商工観光課 消費生活相談窓口	0585-22-2111	月～金 8:30～17:15	同 左
	大野町	環境生活課 消費生活センター	0585-34-1555	月～金 9:00～16:00	同 左
	池田町	産業課 消費生活相談窓口	0585-45-3111	月～金 8:30～17:15	月～金 9:00～12:00、13:00～16:00
	中濃圏域	関市	商工課 消費生活相談室	0575-23-7355	月・火・木・金 9:00～16:00
美濃市		産業課 消費生活相談窓口	0575-33-1122 (内264)	月・火・木・金 9:00～12:00、13:00～16:00	同 左
美濃加茂市		美濃加茂市商工観光課 広域消費生活相談室（広域相談窓口）	0574-25-2111 (内462、463)	月～金 8:45～16:45	同 左
坂祝町					
富加町					
川辺町					
可児市		商工振興課 消費生活センター	0574-62-1111 (内2347)	月・火・水・金 9:00～15:00	同 左
郡上市		総務課 消費生活相談窓口	0575-67-1832	月～金 8:30～17:15	—
七宗町		総務課 消費生活相談窓口	0574-48-2346	月～金 8:30～17:15	木(予約制) 10:00～12:00、13:00～15:00
八百津町		地域振興課 消費生活相談窓口	0574-43-2111	月～金 8:30～17:15	木(予約制) 10:00～12:00、13:00～15:00
白川町		町民課 消費者行政窓口	0574-72-1311	月～金 8:30～17:15	—
東白川村		総務課 消費生活相談窓口	0574-78-3111	月～金 8:30～17:15	—
御嵩町		住民環境課 消費生活相談窓口	0574-67-2111 (内2103)	月～金 8:30～17:15	木(予約制) 10:00～12:00、13:00～15:00
東濃圏域	多治見市	くらし人権課 消費生活相談窓口	0572-22-1134	月～金 10:00～12:00、13:00～16:00	同 左
	瑞浪市	市民協働課 消費生活相談窓口	0572-68-9748	月～金 9:00～16:00	月～金 9:00～12:00、13:00～16:00
	土岐市	生活環境課 消費生活相談窓口	0572-54-1111 (内172)	月～金 9:00～16:00	同 左
	中津川市	防災安全課 消費生活相談室	0573-66-1111 (内167)	月～金 8:30～17:15	同 左
	恵那市	商工課 消費生活相談窓口	0573-26-2131	月・火・木・金 8:30～17:00	同 左
飛騨圏域	高山市	協働推進課 消費生活センター	0577-35-2030	月～金 8:30～17:15	同 左
	飛騨市	総務課 消費生活相談窓口	0577-73-7461	月～金 9:00～16:30	第1水 10:00～12:00、13:00～15:00
	下呂市	商工課 消費生活相談窓口	0576-24-2639	月～金 8:30～17:15	第2水 10:00～12:00、13:00～15:00
	白川村	総務課 消費生活相談窓口	05769-6-1311	月～金 8:30～17:15	第3水(4月～11月) 10:00～12:00、13:00～15:00

※年末年始・祝日を除きます。

おかしいな、困ったなと思ったら、一人で悩まず、お近くの
消費生活センター等にご相談ください。

岐阜県の消費生活センター

県民生活相談センター（OKB ふれあい会館内）

☎058-277-1003

相談受付日時 月～金 8:30～17:00 対面相談は要事前予約
土 9:00～17:00 電話のみ

Web 相談 専用フォームから相談をお受けします

詳細は県民生活相談センターのウェブサイトをご覧ください

可茂県事務所（可茂総合庁舎内）

☎0574-25-3111（内線212）

相談受付日時 月・火・木・金 8:30～12:00 13:00～16:30

飛騨県事務所（飛騨総合庁舎内）

☎0577-33-1111（内線430）

相談受付日時 月・火・木・金 8:30～12:00 13:00～16:45

消費者ホットライン（局番なし） **188（いやや!）**

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口につながります



岐阜県警察本部 警察安全相談室

#9110 または 058-272-9110

犯罪の未然防止や生活の安全に係る警察への相談全般を受け付けています。



初版発行日：令和8年3月

作成：岐阜県環境エネルギー生活部県民生活課

〒500-8570 岐阜市藪田南2-1-1

☎058-272-1111（内線3018）