

# 岐阜県における 高齢者・障がい者見守りネットワーク の構築に向けた取組について

岐阜県消費者安全確保地域協議会  
(事務局：岐阜県環境エネルギー生活部県民生活課)

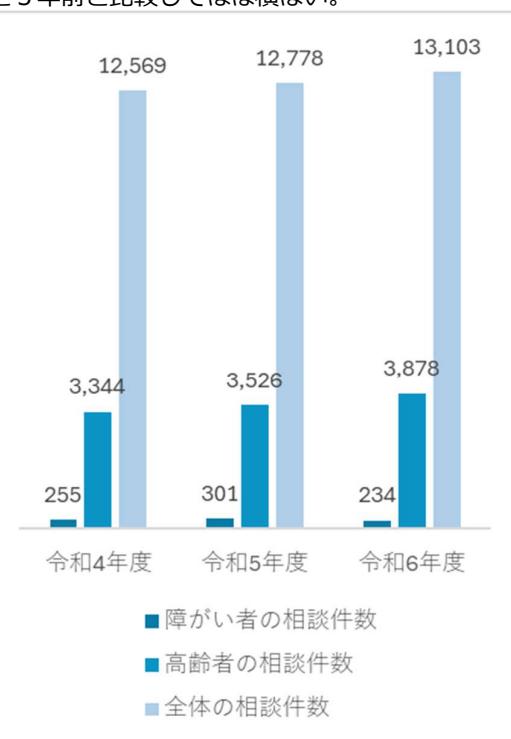
令和8年1月31日

1

## 岐阜県の高齢者・障がい者の消費生活相談の状況

### 全体・高齢者・障がい者の相談 件数の推移（令和4～6年度）

- 高齢者の相談件数は令和4年度から3年連続増加。
- 全体の相談件数に占める高齢者の割合は約3割。
- 障がい者に関する相談は、令和6年度は234件と3年前と比較してほぼ横ばい。



### 販売購入形態別相談件数 (令和6年度)

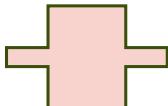
- 高齢者、障がい者とともに、日中に家にいることが多いため、訪問販売、電話勧誘販売、訪問買取において全体に占める割合が高い。

販売購入形態	相談件数	うち高齢者 相談件数	全体に占め る高齢者の 割合	うち 障がい者 相談件数	全体に占め る障がい者の 割合
通信販売	5,038	1,506	29.9%	54	1.1%
店舗購入	2,487	638	25.7%	50	2.0%
訪問販売	993	442	44.5%	46	4.6%
電話勧誘販売	692	258	37.3%	15	2.2%
訪問買取	111	63	56.8%	4	3.6%
ネガティブ オプション	91	24	26.4%	1	1.1%
マルチ・マル チまがい取引	76	18	23.7%	2	2.6%
その他 無店舗販売	67	15	22.4%	2	3.0%
不明・無関係	3,548	914	25.8%	60	1.7%
合計	13,103	3,878	29.6%	234	1.8%

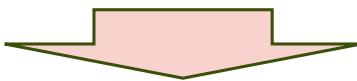
# 県協議会設置の経緯

## 全県下で見守りネットワークの構築を促進する母体が必要

- 市町村協議会の設置促進：7市／42市町村（令和6年度末）
- 福祉をはじめとする関係団体の理解促進や連携強化



## 岐阜県消費生活安定審議会からの必要性の意見



## 岐阜県消費者施策推進指針2025に「県協議会」を位置づけ

指針の施策の柱として、「高齢者等を消費者被害から守る見守りネットワークの充実」を掲げ、具体的な取組として「県協議会の構築」を掲載。



## 県協議会設置（令和7年8月）

3

令和7年8月27日

## 岐阜県消費者安全確保地域協議会の設置

教育機関（大学、小中高校）

メディア（地元新聞）

岐阜県弁護士会

J A、経済団体

金融機関（金融広報委員会）

福祉団体（社会福祉協議会等）

消費者団体（生活学校、生協連等）

女性団体、労働団体

市町村

県（福祉・消費担当課・消費生活センター、警察本部）



## 協議会の目的

### ○市町村協議会の設置促進

- ・協議会（見守りネットワーク）の周知、関係者の理解促進
- ・市町村の個別事情の把握、設置に向けた課題解決支援

### ○市町村協議会の活動支援

- ・県内外の活動事例の紹介
- ・見守り担い手の人材育成
- ・相談窓口の支援
- ・見守りの多様な仕組みづくり

### ○県レベルの関係団体間の連携推進

- ・全体会合、通常時の情報交換

4

# 県協議会の取組①

## 市町村訪問を通じた状況把握、設置促進

### ○市町村消費者行政担当課及び福祉行政担当課との意見交換

- ・今年度は20団体／42団体を訪問
- ・協議会の趣旨説明や理解促進
- ・消費者行政と福祉行政の連携の確認
- ・福祉の見守りの際に、消費者被害の未然・拡大防止の観点の有無を確認

意見 「協議会の理解が不十分であった、前向きに検討する」

「既存の体制で見守りができている」

## 福祉、医療の団体や関係者への周知、説明

### ○県レベルの団体や県福祉担当課の主催する会議等に参加

- ・今年度は18の会議等で協議会の趣旨や取組の周知・説明
- ・社会福祉協議会、老人クラブ連合会、民生委員児童委員協議会、居宅介護支援事業協議会、身体障害者福祉協会、医師会ほか

意見 「未設置の市町村に、設置を働きかける」

「様々な目的の協議会が乱立。負担が重くメリットが分かりにくい」

5

# 県協議会の取組②

## ●見守りハンドブックの作成（令和8年3月完成予定）

目的：市町村協議会を設置・運営するに当たっての参考資料

見守り人材が見守り活動を行う際の知識・情報の提供

構成：制度編、見守り編、消費者トラブルの解決方法編

※構成案や素案について協議会に意見照会

## ●見守りの担い手向けリレー講座（5回）

見守りの担い手であるご家族、自治会等の地域住民、民生委員、ヘルパー等の福祉関係者等を対象に、見守りをされる際のポイントや注意点をリレー講座として、各分野の専門家が紹介



講 師	内 容
ファイナンシャルプランナー	安心の老後を考える！ライフプランと消費者トラブル対策講座
司法書士	消費者被害防止と成年後見制度の活用
I T企業経営者	スマホやS N Sのトラブルから身を守るために
医師	“だまされやすさ”には理由がある？脳と心で読み解く詐欺リスク～貴方の大切な人を守るための⑥テクニックを教えます～
弁護士	消費者トラブルの実例と対処法

6

# 県協議会の取組③

## ●郵便局の既存サービスを利用した高齢者への啓発

県内の全郵便局の窓口で、消費者ホットライン「188」のほか、県と市町村の消費生活相談窓口、消費者トラブルFAQを紹介するチラシを高齢者に手渡し

※協議会への参画やデジタルサイネージ掲示の協力を依頼

## ●「岐阜まごのて通信」の配信（最新のトラブル情報等）

※協議会の構成員のネットワークを活用し、毎月配信



7

## 市町村協議会の設置状況（令和8年1月現在）

人口カバー率 51%

8市/42市町村

・岐阜市 平成28年11月設置  
岐阜市くらしの安全推進協議会 高齢者安全安心部会

・大垣市 平成29年12月設置  
大垣市消費者見守り会議

・多治見市 令和7年12月設置  
多治見市生活安全推進協議会

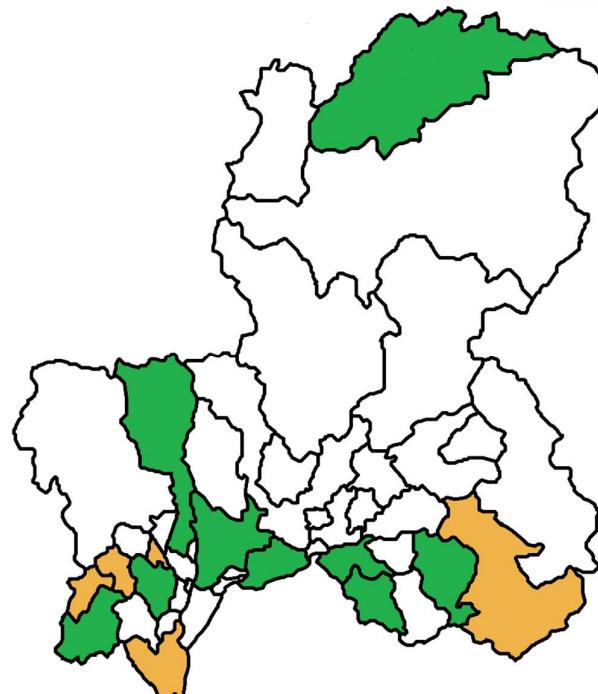
・瑞浪市 令和5年4月設置  
瑞浪市消費者安全確保地域協議会

・各務原市 平成31年2月設置  
各務原市生活安定推進協議会  
(令和6年度まで各務原市高齢者包括ケア会議)

・可児市 令和6年4月設置  
可児市消費者安全確保地域協議会

・飛騨市 令和3年4月設置  
飛騨市地域ケア会議

・本巣市 平成30年3月設置  
本巣市消費者被害防止ネットワーク



・設置検討中：恵那市、海津市、垂井町、関ケ原町、神戸町（設置後13市町/42市町村・58%）

8

# 消費生活相談窓口：消費生活センターとは

- 消費生活センターでは、消費者が消費者トラブルの解決を目指していく際に、必要な情報提供や交渉をサポートします！
- 岐阜県及び全市町村に消費生活相談窓口が設置されています。

**資格を持った相談員**  
が対応

**相談無料**  
※電話代はかかります。

**秘密厳守**

トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、  
まずはお早めにご相談ください。

**消費者ホットライン ☎ 188**

県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口につながります。

## 県の消費生活相談窓口

区分	住所	電話番号
県民生活相談センター	岐阜市薮田南5-14-53 OKBふれあい会館	058-277-1003
可茂県事務所	美濃加茂市下古井町2610-1 可茂総合庁舎	0574-25-3111
飛騨県事務所	高山市上岡本町7-468 飛騨総合庁舎	0577-33-1111



(出典)「消費者庁イラスト集」より

9

## <参考>

センターに相談され、解決できた「気づき」の事例

### ケアマネジャーから岐阜県県民生活相談センターに電話相談

- ・ケアマネジャーが、80代の独居老人宅を訪問したところ、自宅の周りに工事用の足場が組み立てられていた。
- ・その老人に確認したところ、350万円の屋根工事の契約をしていることがわかった。また、お金の工面のため、銀行の定期をくずすと言っている。
- ・本人は事の重要性をあまり理解していない様子。工事金額が妥当かどうか、そもそも工事が必要なのか心配になったので、近所の親戚に確認したところ、工事はやめてほしいと話している。

**早期発見が解決のカギ（見守りのポイント）**

トラブルの気配を感じたら、すぐに消費生活センターに相談 **つなぐ**



10

## <参考（前頁の続き）>

### センターに相談され、解決できた「気づき」の事例

#### クーリングオフの期限後であったが、書面不備により、クーリングオフを主張。事業者は足場を撤去、料金の請求もなかった

- 岐阜県県民生活相談センターでは、すでにクーリングオフの期間(8日)は過ぎていたが、契約書面に不備があれば、クーリングオフを主張できる可能性があるため、契約書面を送付してもらい確認。
- 支払い方法が未記入等の書面不備があったので、同センターからクーリングオフの通知書の見本を示し、老人（ケアマネジャーがサポート）からクーリングオフの通知を発信。
- ケアマネジャーから、足場が撤去され、事業者からはその後、何も連絡がないと報告を受けた。

気づき

つなぐ

被害の未然  
防止・回復



11

#### 消費者安全確保地域協議会設置事例（鹿児島県奄美市）

奄美市のある奄美大島では昔から集落内で助け合って生きていく「結の精神」が根付いている。しかし市街地区においては隣人同士での交流のない地域も増加し、自治会がない地区も始めていた。さらに高齢化も進展していたため、市内では今後の消費者被害が懸念される状況にあった。

そこで市では、令和2年6月に既存の福祉部局を中心の「見守りネットワーク」に消費生活センターも参加し、消費者安全確保地域協議会を設立した。

メンバーについては、16の事業者と4つの関係機関となっている（令和5年8月現在）。

各メンバーが日常の仕事の中で、トラブルの気づき・発見があった場合に、地域包括支援センターなどが消費生活センターへつなぎ、被害の未然防止や被害回復活動を行う仕組みとなっている。

#### 消費者安全確保地域協議会設置についての詳しい情報はこちら

##### 消費者庁ウェBSITE（見守りネットワーク）

消費者庁における見守りネットワーク普及の取組を紹介しています。  
[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/)



##### 改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_safety\\_act\\_amendment/pdf/guideline1.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline1.pdf)

##### 消費者安全確保地域協議会設置の手引き

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/consumer\\_safety\\_act\\_amendment/pdf/consumer\\_safety\\_act\\_amendment\\_190425\\_0001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/consumer_safety_act_amendment_190425_0001.pdf)

#### 消費者安全確保地域協議会に関する関係連絡先

##### 消費者庁 地方協力課（地域協議会の制度に関するご質問など）

TEL : 03-3507-9341 E-mail : [i.chihoukyouryoku@caa.go.jp](mailto:i.chihoukyouryoku@caa.go.jp)

※具体的な設置に向けてのご相談は各都道府県の消費者行政の担当部署でも受け付けております。  
お気軽にお問い合わせください。

※このリーフレットは、「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」等を参考に、地域協議会設置の手順などを簡潔にまとめたものです。  
制度の理解や説明用にご活用ください。

## 活用できていますか？ 消費者安全確保 地域協議会

見守り  
ネットワーク



みんなで  
取り組もう  
消費者問題



高齢者・障がい者等の消費者被害は増加していますが、被害に遭っても  
気が付かずには放置してしまう傾向があります。  
人ととの交流機会を増やすし、消費者被害の未然防止や被害救済のために  
活用できる仕組みとして、地域協議会を設置しましょう。

##### 地域協議会を設置すると……？

- 多様な見守りの担い手との連携により、消費者被害の発生を速やかに消費生活センターへつなくまでの方法などが明確になる。
- 最新の悪質商法の発生状況や消費者被害情報などが構成員の間で共有できる。
- 必要と認められる場合は、消費者本人の同意が得られない場合でも、被害の兆候を情報提供することができ、早期解決につながる。
- どのような消費者でも安心した消費活動ができ、安全・安心な地域づくりにつながる。…などのメリットがあります。



でも、どこから  
手を付けていいのか  
わからないなあ。

大丈夫！順を追って進めましょ。  
ポイントは…周囲の見守り  
「気づいて、つなぐこと」



消費者  
庁

12

# ご清聴ありがとうございました

岐阜県環境エネルギー生活部県民生活課長  
佐藤 優子