

# 岐阜県における高齢者等見守りネットワーク構築の取組

## 岐阜県消費者安全確保地域協議会 (事務局：岐阜県県民生活課)

令和7年12月7日

1

### 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出始めていた。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。



【奄美市の消費者安全確保地域協議会の概念図】

### 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

#### 消費者庁ウェブサイト(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

※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、放置してしまう傾向があります。人と人の交流機会を増やし、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・・・？

1. 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ぐまでの方法などが明確になる。
2. 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。
3. 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。
4. 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う。

ポイントは…周囲の見守り

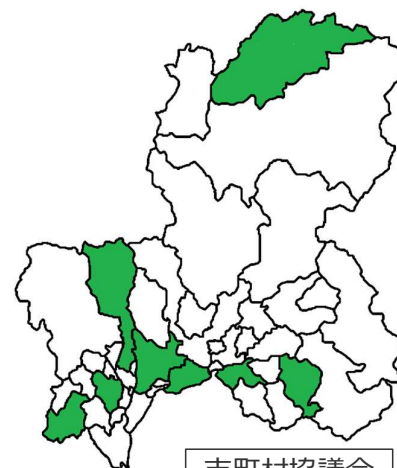
「気づいて、つなぐこと」



消費者庁  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

2

# 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



市町村協議会  
の設置状況

## ○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
- ・相談窓口の支援
- ・見守り担い手の人材育成
- ・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

3

## 岐阜県消費者安全確保地域協議会（高齢者等見守りネットワーク）を設置した背景①

### 高齢者・障がい者の消費者被害の現状

- 高齢者に関する相談は全体の3割、年々増加
- 認知症等の高齢者や障がい者に関する相談は、本人以外からが多い

### 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴

- 被害に遭っていることが気付きにくい
- 悪質事業者が狙う高齢者等の「お金」「健康」「孤独」の不安
- ネット販売やキャッシュレス等のデジタル社会への立ち遅れ
- 1件当たりの被害金額が大きい

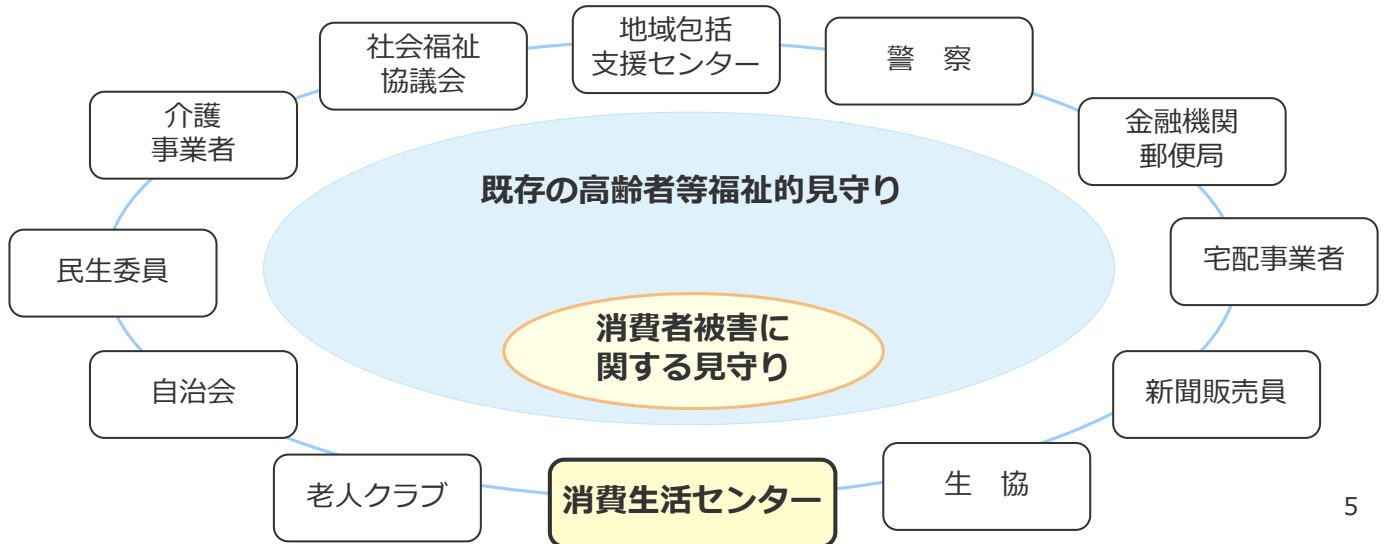
消費者行政部門（消費生活センター等）において、これまでの待ちの相談対応から、福祉関係者をはじめ多様な見守りの担い手と連携し、地域の見守りネットワークを強化する必要がある

4

# 岐阜県消費者安全確保地域協議会（高齢者等見守りネットワーク）を設置した背景②

## 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）とは

- 多様な見守りの担い手が、日々の見守りの中で発見した消費者被害の端緒情報を、確実に消費生活センターへの相談へとつなぐネットワーク
- 2014年に消費者安全法が改正され、高齢者等の消費生活上特に配慮を要する消費者を見守るため、地域において組織することができると規定
- 既存のネットワークの会議に上乗せして設置することも可能



5

# 岐阜県消費者安全確保地域協議会（高齢者等見守りネットワーク）を設置した背景③

## 設置のメリット

- 個人情報保護法の例外規定を適用して、本人の同意が得られない場合も、ネットワークのメンバーの必要な関係者間で個人情報を共有して、対応に当たることができる
- ネットワーク設置の自治体には、国の地方消費者行政強化交付金の特別メニューが準備されている

## 全国及び岐阜県の設置状況（令和7年10月末）

- 全 国 都道府県：30/47  
市町村・5万人以上：234/517、5万人未満：301/1,224
  - 岐阜県 7市：岐阜市、大垣市、瑞浪市、各務原市、可児市、飛騨市、本巣市
- ※設置済み団体の中には、取り組みが活発でない場合もあり

県が設置することで、県内全域で見守りネットワークの構築及び活性化を目指す！

6

# 岐阜県消費者安全確保地域協議会（高齢者等見守りネットワーク）の構成

## 既存の組織：岐阜県消費生活安定審議会

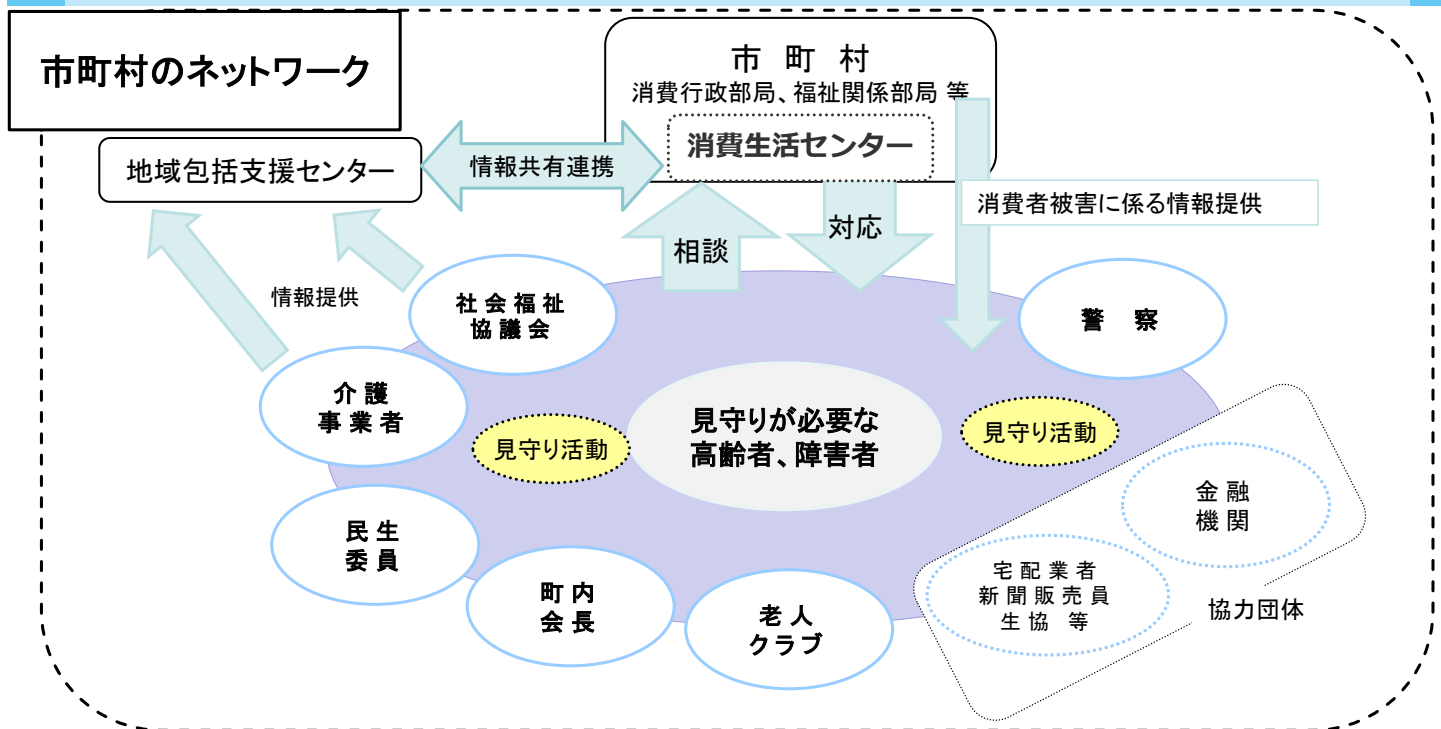
区分	団体名
学識経験者	岐阜大学、岐阜女子大学、県高等学校長協会、県小中学校長会、県弁護士会、岐阜新聞社、中日新聞岐阜支社
事業者代表	全国農業協同組合連合会岐阜県本部、県商工会連合会、県商工会議所連合会、県卸売市場連合会、県金融広報委員会
消費者代表	県生活学校連絡協議会、全岐阜県生活協同組合連合会、県地域女性団体協議会 消費者ネットワーク岐阜、日本労働組合総連合会岐阜県連合会
県	環境エネルギー生活部：県民生活課、県民生活相談センター



## 見守り関係団体

区分	団体名
福祉団体	県社会福祉協議会、県民生委員児童委員協議会、県社会福祉士会、県居宅介護支援事業協議会、県老人クラブ連合会、県身体障害者福祉協会
市町村	市長会・町村会の代表
県	健康福祉部：地域福祉課、高齢福祉課、障害福祉課 県警本部：生活安全総務課

# 岐阜県消費者安全確保地域協議会（高齢者等見守りネットワーク）のイメージ



### 県のネットワーク

市町村協議会の設置促進  
・ハンドブックの作成  
・市町村福祉部門への働きかけ  
・設置手続きの助言

県レベルの見守り構成団体間の横連携の推進  
・協議会開催  
・各種機会を通じた情報交換

市町村協議会の活性化支援  
・見守り人材の育成支援  
・県内外の好事例の紹介  
・啓発グッズの作成・配布

# 県協議会の具体的な取組①

## 見守りの担い手向けのハンドブックを作成

目的：市町村協議会の設置検討の際の参考資料

見守りの担い手が見守り活動を行ううえでの知識・情報を提供

### <構成案>

#### 第1部 制度編

高齢者・障がい者の消費者被害の現状と特徴  
消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）とは  
県と市町村の協議会の設置状況

#### 第2部 見守り編

見守りのポイント、気づきのチェックシート、声かけの方法  
確認チェックシート、見守り活動の流れ、見守りQ&A

#### 第3部 消費者トラブルの解決方法編

クーリング・オフ、消費者契約法による契約の取り消し、借金の整理  
成年後見制度、身元保証サービス、お役立ち情報サイト、相談窓口

参考資料 全国の協議会の事例



### <スケジュール>

- 1 1月26日 第2回協議会で素案の意見照会
- 2月 第3回協議会で最終案の意見照会
- 3月 完成・県ウェブサイト掲載

9

# 県協議会の具体的な取組②

## 見守りを支える担い手の人材育成

目的：見守りの担い手が見守り活動を行ううえでの知識、ノウハウ等を学習

対象：ご家族、民生委員、ヘルパー、福祉施設従事者、行政職員等

### <今年度の実施事業>

消費者被害防止のための高齢者等見守り人材向けリレー講座

各分野の専門家が、見守りポイント、注意点を講義（オンライン併用）

県内5圏域でリレー方式で開催

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
IT企業経営者	スマホやSNS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 <sup>秘</sup> テクニクを教えます～
弁護士	消費者トラブルの実例と対処法

※すべての回で岐阜県警察職員による特殊詐欺被害防止に係る講話も実施

10

# 県協議会の具体的な取組③

## 岐阜まごのて通信を発行

- 見守り通信として、一人暮らし高齢者、認知症や障がいがあるなど、特に配慮を要する方、またそうした方を見守る・支える方などを対象とした情報発信
- 最新の消費者トラブルへの注意喚起、製品による事故情報、消費生活関係の事業などを掲載。
- 毎月発行



## 地方連携推進フォーラム in 岐阜

テーマ 地域で高齢者等を見守る・支える仕組みづくり

日程 令和8年1月7日(水) 13:00~15:45

場所 岐阜県庁 1階 ミナモホール

内容 パネルディスカッション

古戦場おもてなし武将隊 関ヶ原組による啓発

トークショー「歴史家・磯田道史が読み解く！日本史に学ぶ地域の“見守り文化”」

11

## 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	岐阜市藪田南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

12

## <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**



13

## <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



14



**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  
塚原 雅巳**