

# 気づいて！つないで！見守ろう！



～消費者被害防止のために～ 令和6年度VOL.3

新潟県では「消費者安全確保地域協議会」（高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク）の設置促進と活動の活性化を進めています。

## 官民連携による見守りについて(事例紹介)

官民が協力して消費者被害のない地域づくりに取り組むことで、自治体だけでは実現が難しいことも、民間の経験や技術・ノウハウで地域の問題解決ができる可能性があります。そこで今回は、民間企業が取り入れやすい見守り活動について、徳島県小松島市の事例を紹介します。

### 【行政から民間企業への要望】

- ・民間企業が日常業務で発見した消費者トラブルの情報や、消費者行政に関する情報について積極的に社内で共有し、**消費者トラブルについてアンテナを張ってほしい。**
- ・**見守りネットワークの一員であるという意識**を一人一人がもち、日常業務での「気づき」や「体験」を見守りネットワーク協議会などで共有してほしい。

### 【民間企業から行政への要望】

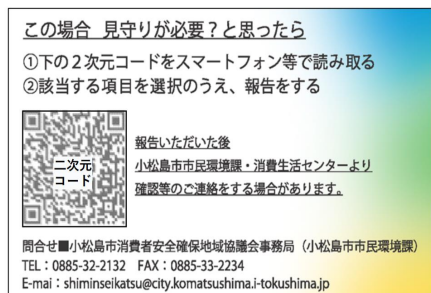
- ・消費生活センターでどのような相談を受け付けているかわからない。**どんな相談をつないだらよいか明確な基準がほしい。**
- ・時間や人員が不足しているため、トラブルに遭遇しても相談窓口につなぎづらい。**窓口につなぐ手順を簡略化してほしい。**
- ・消費者への声掛けの際に、**「見守りネットワークの一員である」ことを示せるものがほしい。**

行政と民間企業それぞれの要望を踏まえ、民間企業の職員が身につけられる**構成員証**を作成

表



裏



## 構成員証利用イメージ

①名札の裏の二次元コードを読み取る



②該当する項目にチェックし、送信



③見守りネットワーク事務局にて内容を確認



④構成員に対して対応を指示



見守りネットワーク事務局

- 例)
- ・消費生活センターへの相談を勧める
  - ・緊急性のある案件は、個人情報を含めた報告
  - ・警察へ通報 など

- 見守りネットワークの一員であることを民間企業の社員一人一人が認識できるように！
- 消費者トラブルが疑われる事案に遭遇した際に、スムーズに行政に情報提供ができるように！

※消費者庁新未来創造戦略本部「見守りネットワークの更なる活用 令和6年3月18日」

([https://www.caa.go.jp/policies/future/topics/meeting\\_017/assets/consumer\\_policy\\_cms201\\_240321\\_07.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/future/topics/meeting_017/assets/consumer_policy_cms201_240321_07.pdf))および

「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)プロジェクト報告書 7.民間企業との協働の検討 令和6年6月」

([https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project\\_007/assets/future\\_caa\\_cms201\\_240625\\_001.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/future_caa_cms201_240625_001.pdf))より一部抜粋・編集して掲載

## 消費者庁サイトのご案内

高齢者や障害者の消費者被害は、気が付かずに放置してしまったり、被害にあっても泣き寝入りしてしまうことも考えられます。高齢者等の被害を確実に消費生活センター（相談窓口）につなぐためには、周りで見守る方のサポートが必要です。その見守り活動を効果的に行うために活用できるのが、法定設置の消費者安全確保地域協議会です。

また、福祉部局との連携がある場合は、端緒は消費者被害であっても、その被害者の事情によっては、介護サービスや成年後見制度、日常生活自立支援事業等の必要なサービスにつなげることができるというメリットもあります。

消費者庁ホームページに、消費者安全確保地域協議会における情報共有の好事例をまとめた取組事例集や、設置に関するQ & Aを掲載していますので参考にしてください。

### ■ 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の優れた取組事例

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/efforts](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/efforts)

### ■ 消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因に関するQ & A

[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/pdf/local\\_cooperation\\_cms\\_200520\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/pdf/local_cooperation_cms_200520_01.pdf)

取組事例集には、官民連携の好事例として佐渡市の事例も掲載されています。

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の優れた取組事例

「令和5年度 地方消費者行政に関する先進的モデル事業」において、全国の消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の活動の充実・強化を図るため、優れた取組事例を集めました。以下の3種類に分類しています。

- 行政（行政単独での取組事例）
- 官民連携（事業者等と連携した取組事例）
- 他事業との連携（福祉事業等と連携した取組事例）

行政

- 埼玉県 吉川市
- 東京都 千代田区
- 石川県 能登町

市独自の情報共有の仕組み「聞き取り・連携情報シート」「聞き取り・連携台帳」の作成・活用 [PDF: 877KB]

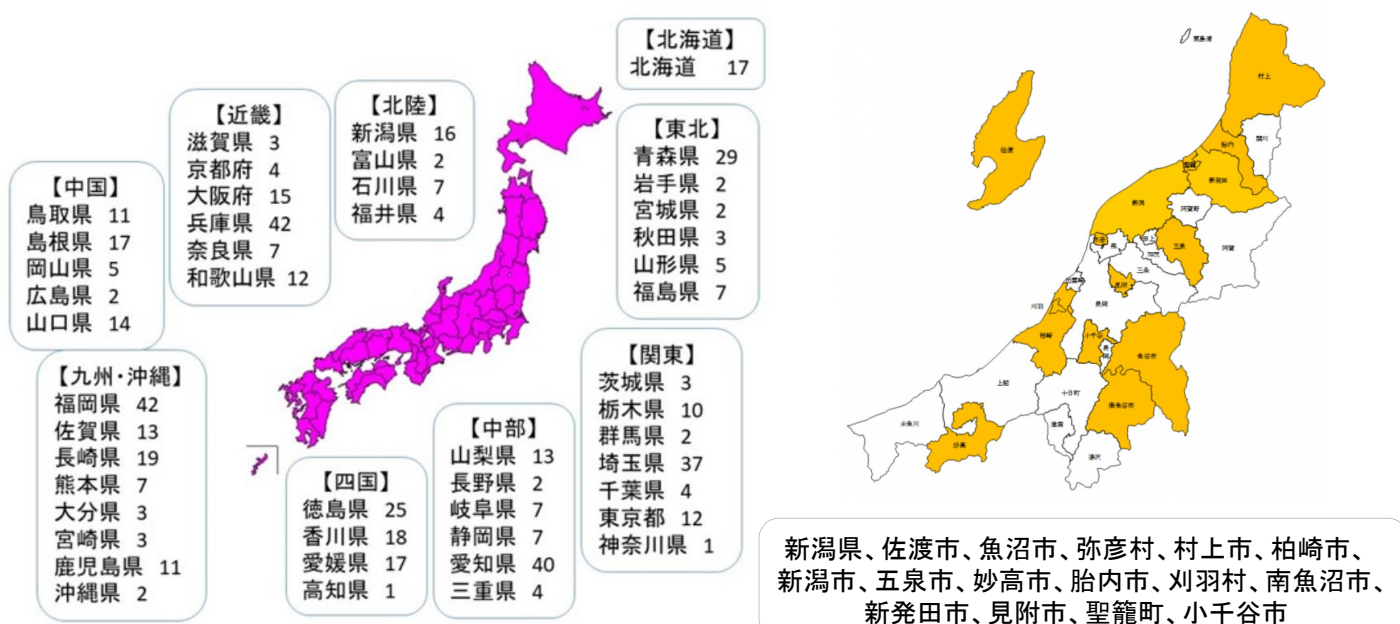
消費生活センターを中心とした各部門との連携による見守りの仕組みづくり [PDF: 782KB]

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 [PDF: 753KB]

地方協: 高齢者・トラブル、地方消費: する業務、公表資料、会議・研

## 協議会の設置状況

消費者安全確保地域協議会の設置状況については、消費者庁と新潟県それぞれのホームページで公表しています。現在、新潟県では県を含め16の自治体が協議会を設置しています。



発行 新潟県 総務部 県民生活課（〒950-8570新潟市中央区新光町4番地1）  
 電話 025-280-5135 FAX 025-283-5879 E-mail [ngt010230@pref.niigata.lg.jp](mailto:ngt010230@pref.niigata.lg.jp)  
 ※ この情報紙は新潟県内市町村及び関係団体に向けて発行しています。