

# 新未来創造戦略本部 の取組について

令和8年3月2日

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性化

## 【概要】

高齢者等の安心・安全を確保する取組として、見守りネットワークにおける消費生活センター等（消費生活相談員）と警察（交番・駐在所（地域警察官））、地域包括支援センター（ケアマネジャー）の連携の強化を図り消費者トラブル・特殊詐欺等に対する総合的な対応力の向上を図る新規モデルの創出を目指す。

## 背景

- 消費者問題が複雑化・多様化するなかで、高齢者の消費者被害が後を絶たない状況
- 徳島県内では、特殊詐欺に加えてSNS型詐欺による被害が深刻化

## コンセプト

- 関係行政機関の連携
  - 安全・安心の確保（福祉の向上）という目的があらかじめ共有できている。
  - 全国各地域に基盤を有している機関であり、全国発信の際にも地域の特殊性を排除できる。
- 対応力の向上
  - 消費問題だけでなく各分野における相乗効果（例：刑事事件、高齢者虐待・安否確認）が見込める。

見守りネットワーク  
(消費者安全確保地域協議会)

金融機関

基幹相談支援センター

消費者団体

民生委員

消防署・消防団

学校等教育機関

構成員間での情報共有  
(個人情報保護法例外規定)

農協

司法関係者  
(弁護士会等)

郵便局・宅配事業者

警察

地域包括支援センター

消費生活センター

# 三機関に対する「見守りネットワークの更なる活性化」アンケート結果

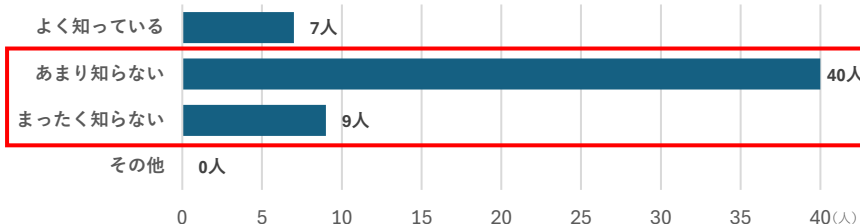
「見守りネットワークの更なる活性化」を目指し、徳島県小松島市の見守りネットワークにご協力いただき、構成団体の中でも中心的な役割を担う「消費者行政部局」、「福祉関係者」、「警察」による更なる連携強化にあたっての課題を把握するため、各機関に事前アンケートを実施しました。

## 調査の概要

- ① 調査対象：2025年10月、「消費者行政部局」として小松島市民環境課及び小松島市消費生活センター、「福祉関係者」として小松島市内で活動する介護支援専門員（ケアマネジャー）、「警察」として小松島警察署の各職員に対し、事前アンケートを実施。
- ② 調査内容：【消費者行政部局】他機関との連携状況、連携する際に感じる課題等 15問 【福祉関係者】消費者被害に直面した経験、その対応状況等 15問 【警察】消費者被害事案の対応経験、他機関の業務内容に関する認識等 10問

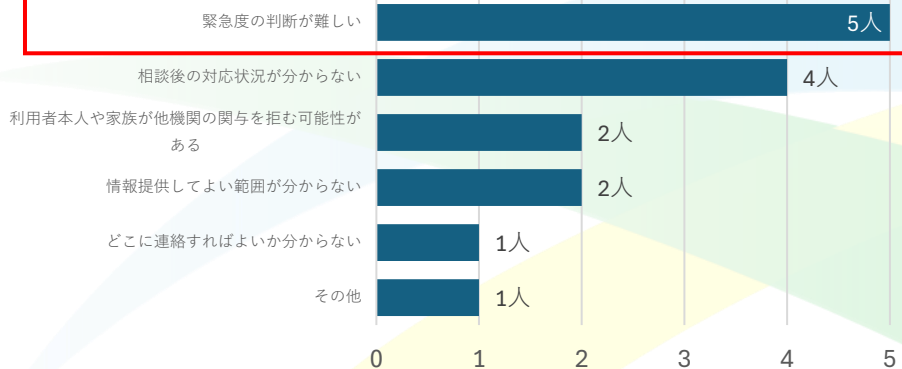
## 調査結果概要

【警察】消費生活センター（消費生活相談窓口）がどのような相談を受理しているか知っていますか。

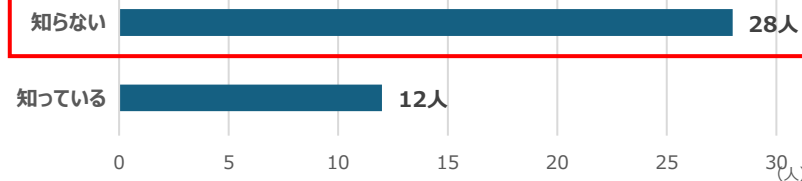


現場の警察官には消費生活センター（消費生活相談窓口）の役割について、十分な理解が得られていない可能性がある。

【消費者行政】消費生活相談において、警察・福祉部局等と連携する際に感じる課題は何ですか。

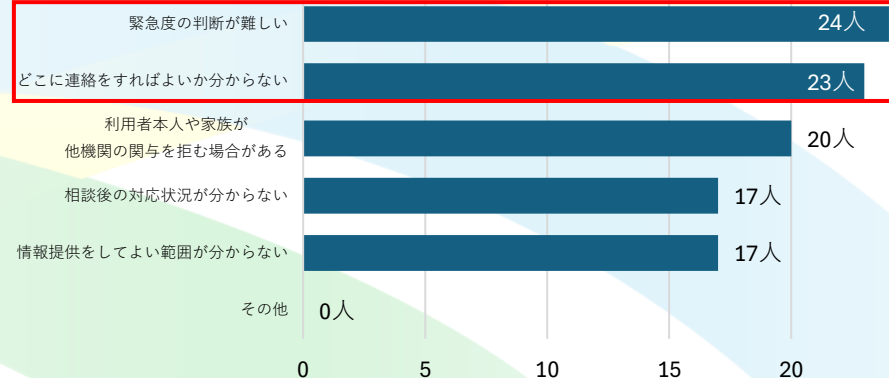


【福祉】消費者ホットライン「188」を知っていますか。



最寄りの消費生活センターにつなぐことができる消費者ホットライン188の認知度が十分ではない。

【福祉】消費生活相談において、消費者行政部局、警察と連携する際に感じる課題は何ですか。



消費者部局・福祉関係者はどのような場合に関係機関につないで（相談して）よいかという悩みを抱えている。

# 小松島市見守り関係機関連携強化研修会の開催

徳島県警及び小松島市との連携のもと、小松島市社会福祉協議会の協力（※）を得て、アンケート結果で浮き彫りとなった課題の解消や「消費者行政部局」「福祉関係者」「警察」が顔の見える関係を築くための研修会を開催しました。

（※）小松島市社会福祉協議会が行う「こまつしまケアマネージャー連絡会」において本研修会を開催

## 小松島市見守り関係機関連携強化研修会

### 日時

2025年11月21日（金）13:30～15:00

### 場所

小松島市総合福祉センター

### 参加機関

消費者行政部局 小松島市 市民環境課（パネリスト）  
小松島市 消費生活センター（パネリスト）  
消費者庁新未来創造戦略本部（司会進行）

警察 小松島警察署（パネリスト）

福祉関係者 小松島市 介護福祉課（パネリスト）  
小松島市地域包括支援センター

※徳島県消費者政策課、小松島市消費者安全確保地域協議会もオブザーバ参加

### 研修会参加者

居宅介護支援事業所

ケアマネジャー 19名

### 研修会の様子

#### 第1部 パネルディスカッション

事前アンケートで寄せられた課題や質問などに対して、消費者行政部局・警察・福祉関係者の代表者から説明や回答を行いました。



＜パネルディスカッション＞



＜グループワーク＞

#### 第2部 グループワーク

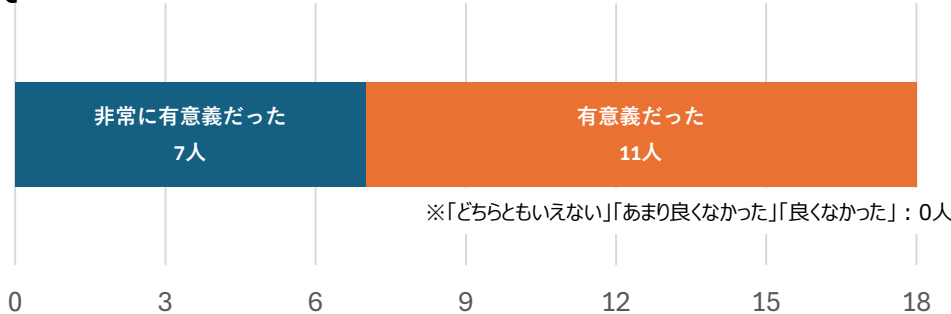
福祉の現場で業務に当たるケアマネジャー19名を対象に訪問先でトラブル事例に遭遇した場合の対応方法について、グループワークと意見交換を行いました。

# 小松島市見守り関係機関連携強化研修会の開催

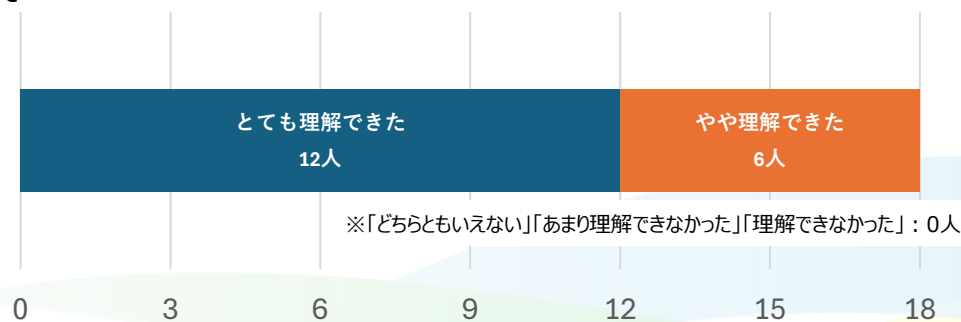
小松島市見守り関係機関連携強化研修会に参加したケアマネジャーに受講後のアンケートを実施した結果、高い満足度が得られました。この結果を受けて、研修会の内容をまとめた成果資料（フィードバック資料）を作成し、小松島市の見守り関係者に周知。

## 研修会開催結果

Q. 今回の研修を受講した感想をお聞かせください。



Q. 研修内容は理解できましたか。

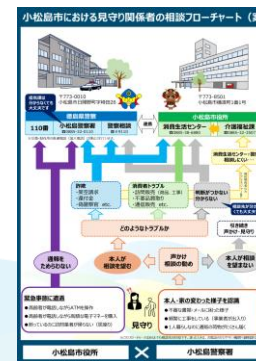


## 研修参加者の声

- 消費者センターや警察などへの相談ということに、抵抗感があったのですが、今日の研修で少し気が楽になりました。
- 各関係機関との顔の見える関係づくりに役立ったと思います。
- 普段関わりをもちたいと思っている方々のお話を聞いてよかったです。

## 成果資料

- 小松島市における見守り関係者の相談フローチャート
- 小松島市における消費者被害対応の手引き



### 小松島市における消費者被害対応の手引き

小松島市見守り関係機関連携強化研修会  
(開催日:令和7年11月21日)を受けて

消費者庁新未来創造戦略本部

## 小松島市の見守り関係者に周知

※今後、周知を踏まえたアンケートを実施予定

# 消費者安全確保地域協議会における警察との連携について

- 見守り活動の活性化に向けては、地域の多様な主体の連携が必要であるところ、**消費者と接する機会も多く、かつ、消費者被害に関し、手口や類型等の情報を有する警察の構成員としての参画は重要。**
- 地域の消費者行政と警察との連携深化のため、令和7年12月、**警察庁・消費者庁で通達・通知を発出。**



## 消費者安全確保地域協議会との連携について（通達）

各地方機関の長 殿  
各都道府県警察の長  
（参考送付先）  
庁内各局部課長  
各附属機関の長

原簿保存期間	5年（令和3年3月31日まで）
有効期間	一律（令和13年3月31日まで）
警察庁丁生経発第192号、丁生企発第754号 令和7年12月11日 警察庁生活安全局生活経済対策管理官 警察庁生活安全局生活安全企画課長	

### 消費者安全確保地域協議会との連携について（通達）

消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）第11条の3第1項により、国及び地方公共団体の関係機関は、消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関等により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織できるとされている。警察においては、これまで、地方公共団体が設置した協議会と連携し、消費者の財産上の利益侵害防止に努めてきたところであるが、本年3月18日に閣議決定された「第5期消費者基本計画」において、高齢化・単身世帯化の更なる進行により、配慮を要する消費者への対応を強化する必要等があり、協議会の活性化や見守り活動の充実を地域の実情に応じて促進するとされたことから、下記の点に留意の上、引き続き事務処理上滞漏のないようにされたい。また、本件については、消費者庁と協議済みであり、同庁から令和7年12月11日付けで別添1の関係通知「消費者安全確保地域協議会における警察との連携について」（消地協第300号）が発出されていることから執務の参考とされたい。



## 消費者安全確保地域協議会における警察との連携について（通知）

消地協第 300 号  
令和7年12月11日

各都道府県消費者行政主管部長 殿

消費者庁地方協力課長

### 消費者安全確保地域協議会における警察との連携について（通知）

平素から消費者行政の推進に多大な御尽力をいただき、厚くお礼申し上げます。

本年3月18日に閣議決定された「第5期消費者基本計画」においては、高齢化・単身世帯化の更なる進行により、配慮を要する消費者への対応を強化する必要があることから、地域において日常的に消費者と接する機会のある多様な主体が連携して、消費者へきめ細やかな情報提供を行うことや被害を発見した場合は消費生活センター等へ取り次ぐなど、見守り活動の活性化等に取り組んでいくこととしています。そのためには、消費者安全確保地域協議会（以下、「協議会」という。）を形成し、多様な主体の参画を得ることが必要であります。個人の生命、身体及び財産の保護を任務とし、消費者と接する機会も多く、かつ消費者被害に関し、手口や類型等の情報を有する警察が協議会の構成員として参画することは、被害の未然防止・拡大防止、救済のために極めて重要と考えます。

## 警察庁から各都道府県警への通達内容

- ✓ **各地の警察本部及び警察署が消費者安全確保地域協議会の構成員として参加**することを検討すること
- ✓ **巡回連絡等の通常活動における機会を利用して**消費生活センターから提供を受けた資料の配付など協議会の見守り活動への協力を努めること、
- ✓ **警察で把握した手口、被害者の類型、被害の発生場所等の情報について分析し、消費者被害の防止に資すると考えられる情報を積極的に協議会に提供すること等**

## 消費者庁から都道府県消費者行政担当局への通知内容

- ✓ **協議会への警察署等の参画が進展するよう、警察本部との連携強化に努めていただきたいこと**
- ✓ **管内市区町村の消費者行政担当部局に対して、所在する警察署等に協議会への参加や協力を働きかけていただきたいこと**

今回の両庁の通知及び通達を契機に  
自治体における消費者行政部局と警察の連携強化・  
地域の見守り活動の活性化に繋がることを期待

# 高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者に対する地域における見守り活動

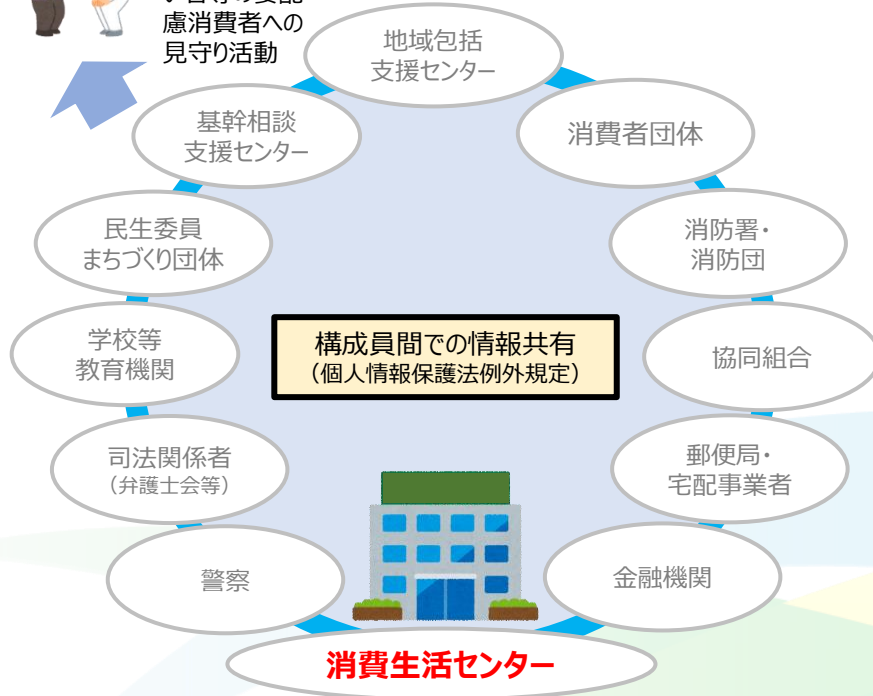
高齢化、独居化の更なる進展等に伴い、被害の未然防止・拡大防止に向けては、**相談を待つだけでなく、多様な主体と連携した地域における日々の見守りを通じ、能動的に消費生活センターへつなぐ仕組みづくりが重要。**

地域における見守りネットワーク  
(消費者安全確保地域協議会)

3つの主な機能



高齢者・障がい者等の要配慮消費者への見守り活動



## 1. 消費者に**情報を届け**、**注意**を呼びかける

ex. 民生委員による地域の訪問時、自治会・町内会の集会、介護サービス利用時・検診時に一言  
出前講座の実施、消費者教育の実施

## 2. それぞれの活動の中で、消費者の**異変に気づき**、

ex. 介護ヘルパー・保健師の訪問時、民生委員の訪問時・・・  
ATMでの出金時、コンビニでの支払時、宅配時・・・

## 3. 異変に気づいた場合は、専門相談窓口 (消費生活センター) **につなぐ**

・協議会の構成員間では、消費者の安全確保のために**必要な情報を共有可**(個人情報保護法の例外規定)

⇒見守りリストを作成して効果的な見守り活動も可能

※更に、福祉等の他分野と有機的に連携することで、消費者被害の発見を契機とした、生活保護・成年後見・障がい者支援等の福祉的な手当て等へつながることも期待される。

⇒ 消費者被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決へ

# 先進事例創出事業において取り組む課題と事業内容

## 本事業における課題

消費生活センター（消セン）と、見守りの担い手（構成員）及び消費者との間に、組織的又は物理的な隔りがあることによる消センと構成員間の連携の難しさ

## 本事業で実施する取組

“届ける”の観点

- ・ 消センから構成員全体への**即時的な注意喚起等の情報提供**

“気づく”の観点

- ・ 消センから構成員全体への**見守りチェックリストの提供**

“つなぐ”の観点

- ・ 構成員から**消センへの対応報告**

## 導入するツール

- ・ 消センと構成員とを結ぶ**情報共有システムの導入**（チャット、電子ファイル送信等）

# 実施する取組イメージ

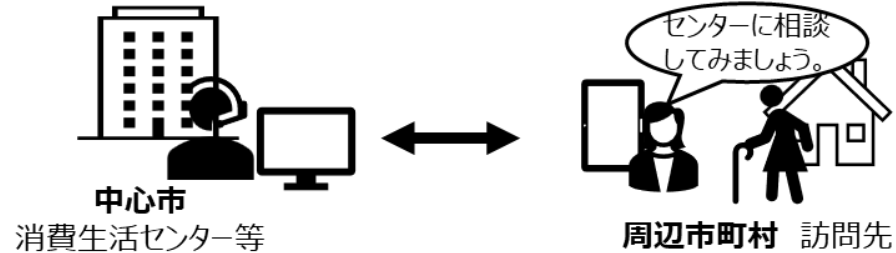
届ける

消センから担い手全体への  
即時的な注意喚起等の情報提供

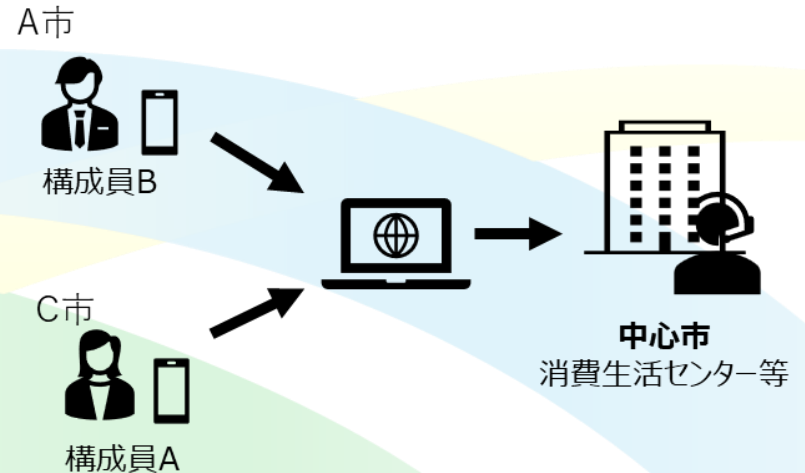


気づく、つなぐ

見守りチェックリストの提供、通報・相談



担い手から消センへの対応報告



# 令和6年 徳島県内における見守り事例（1）

	見守り対象者	連携組織	内 容
①	高 齢 者	民生委員 ↓ 消費生活センター	民生委員が担当する地区の高齢者宅に、「固定電話が使えなくなる」との不審な電話があったことを聞き、消費生活センターに相談。詐欺の手口であり、対処方法を、当人や民生委員の担当地区の方々と共有し、トラブルが発生した場合は、速やかにセンターや警察に相談することとした。
②	高 齢 者	民生委員 ↓ 消費生活センター ↓ 地域包括 支援センター	民生委員から、「月2回担当地区の独居老人宅に訪問している。ある独居女性宅でこの2年間で4、5回のリフォーム工事をしていて、そのたびに足場が組まれ、相当な金額がかかっていると思われる。次々販売などにあっていないか心配」との情報を受け、包括支援センター経由で担当ケアマネジャーに情報提供。ケアマネジャーより、リフォームについて確認してもらおうと、全て納得の上で工事しているので大丈夫であるとのこと、今後は不要な工事はしないとの確認ができたと報告があった。民生委員にも伝え、今後も見守り活動を依頼した。

# ご清聴ありがとうございました

- «見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)総合情報サイト»
- [https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network)
- «新未来創造戦略本部：消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)の取組»
- [https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project\\_007/](https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/)



消費者ホットライン 1 8 8 イメージキャラクター『イヤン』