

2025年2月11日

【昭和女子大学専門職大学院】

福祉共創マネジメント専攻 シンポジウム

「消費者政策と福祉政策の現場の連携の在り方
～福祉共創社会の構築を目指して～」

野洲市提供資料

令和6年度 野洲市の見守り活動について

一般社団法人 生活困窮者自立支援全国ネットワーク
理事 生水裕美



事例紹介

本人からの相談

30歳代女性。元カレと復縁したくて無料占いサイトにアクセス。そこからSNSに誘導されて通話し次々に祈祷プランを勧められ、計4回60万円のお金を振り込んだ。しかし復縁できず納得いかないの返金してほしい。



処理経過

消費者センターが占いサイト事業者と交渉するがあっせん不調。弁護士相談につなげる。

女性は、人間関係で悩み長年のひきこもり状態。元カレもネットで知り合って会ったことがない。女性の話を傾聴し、精神不安定があるため保健師につなぎ病院受診をした。結果、障がい福祉サービスの利用と障害年金申請につながった。年金受給が安心感になったのか就労活動を始めた。

事例紹介

まわりが気付く

家族からの相談

実家に帰ったら、認知症の父親が電話勧誘でたくさんのサプリメントを継続購入していた。解約し、今後は注文を受けないようにしてほしい。

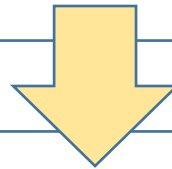
地域包括支援センターからの相談

地域包括支援センターの職員が訪問したら、一人暮らしの高齢者が床下リフォームの勧誘を受け、依頼されていた。他にも高額な契約をしていないか心配だ。

事例紹介

金融機関からの相談

ひとり暮らしの高齢女性から、30万円を口座から下ろして持ってきてほしい、と連絡があった。理由を聞くと、訪問販売で布団を買ったので、明日お金を渡すという。心配なので消費者センターに相談するよう伝えた。



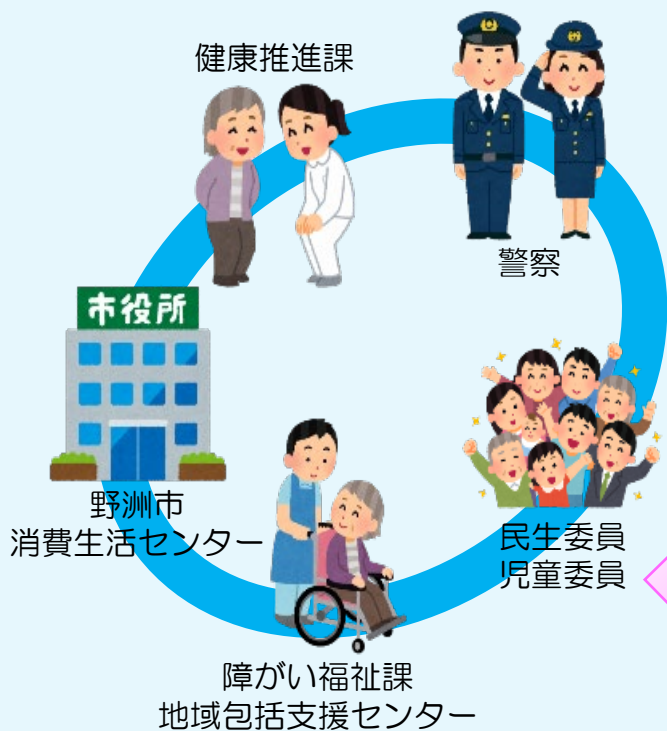
処理経過

金融機関からの通知を受け女性に連絡したところ、「使っている布団は身体に悪いといわれた」とのこと。内容を確認するため、地域包括支援センターと自宅訪問し、契約書を発見、クーリング・オフの手続きを助言した。

女性は、一人暮らしで近くに頼れる身内がない状況。すぐに「うん、わかった」と返事をされるので、今後の被害防止のために、地域包括支援センターが支援し（要支援2）デイサービスやヘルパー利用となった。これにより地域の見守りにつながった。

野洲市の見守り活動の仕組み

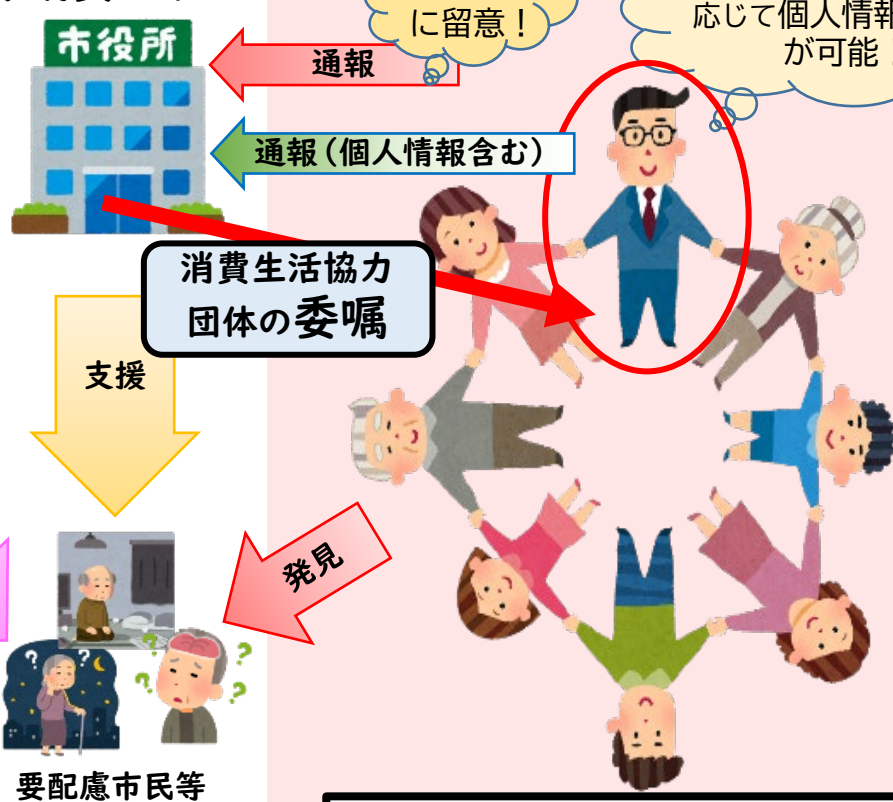
個人情報保護の規定あり



**野洲市消費者
安全確保地域協議会**

個人情報保護の規定なし

野洲市消費生活センター



野洲市見守りネットワーク

*野洲市見守りネットワーク協定事業者(47事業者)

*野洲市の消費生活協力団体の委嘱(5団体)※R6.4.1現在

野洲市見守りネットワーク協定 連携図

野洲市見守りネットワーク連携図

事業者・関係機関等

○ 対象者の異変とは ○

- 訪問時はいつも玄関に出てくるのに、玄関に施錠もなく呼び出しても応答がない。
- 郵便受けに新聞や郵便物がたまっている。
- 見慣れない人が家に入りやすくなった。
- 買い物に来たとき又は配達したときに、お金の勘定が出来ない、同じものを頻繁に購入しているなど様子がおかしい。
- 金融機関でまとまったお金を下ろそうとする。
- コンビニで高額な電子マネーを購入しようとする。
- 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。
- 老人会といった地域の集まりや行事にいつも参加しているのに、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。
- 頻繁に罵声が聞こえたり、物を投げる音があるなど、虐待、暴行を受けているおそれがあると思われたとき。
- 服装が不自然なまま外出している。
- 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。
- 常に泣き声が聞こえる。
- 不自然なあざややけどがある。
- 衣類や身体が不潔である。
- 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。



※上記に限らず、性別年齢を問わず様子がおかしいと感じたときは、ご連絡ください。

緊急時！

警察 110 番
消防・救急
119 番

個人情報に配慮の上、
通報者へフィードバック

◎平日 8:30~17:15

《 通 報 窓 口 》

市民生活相談課 587-6063

※通報内容を振り分け、連絡

《障がい者虐待》

地域生活支援室

587-6169

《児童虐待》

家庭児童相談室

587-6140

《高齢者虐待》

高齢福祉課
地域包括支援センター

588-2337

虐待が疑われる場合

◎土、日、休日、開庁以外の時間

【野洲市役所代表】587-1121

※担当課から折り返し連絡します。

野洲市見守りネットワーク協定 49団体

消費生活協力団体
委嘱6団体

No.	企業・事業者名	No.	企業・事業者名
1	有限会社たちいり 読売センター野洲	26	野洲市国際協会
2	有限会社北村新聞店	27	親子英語サークル「Honey」
3	社会福祉法人野洲市社会福祉協議会	28	ヤマト運輸株式会社 滋賀主管支社
4	NPO法人篠原シニアネット	29	第一生命保険株式会社 滋賀支社
5	京滋ヤクルト販売株式会社	30	明治安田生命保険相互会社 滋賀支社
6	生活協同組合コープしが	31	株式会社ダスキン クリーン・ケア 営業本部 近畿地域本部
7	一般社団法人守山野洲医師会	32	滋賀県司法書士会
8	一般社団法人滋賀県LPガス協会	33	株式会社ぎずな
9	株式会社平和堂	34	一般社団法人滋賀県財産管理承継センター
10	レーク滋賀農業協同組合	35	特定非営利活動法人ふれあいワーカーズ
11	西日本電信電話株式会社 滋賀支店	36	滋賀弁護士会
12	株式会社エコシティサービス	37	フードバンクびわ湖
13	滋賀中央信用金庫	38	株式会社セブン-イレブン・ジャパン
14	湖東開発株式会社	39	一般社団法人やす地域共生社会推進協会
15	株式会社滋賀銀行	40	井ノ上新聞舗
16	野洲市老人クラブ連合会	41	ほりで医院
17	日本郵便株式会社	42	京都信用金庫
18	大阪ガス株式会社	43	辻牛乳店
19	株式会社沙門 朝日新聞サービスアンカー草津西	44	一般社団法人古民家再生協会滋賀南
20	野洲市商工会	45	関電サービス株式会社滋賀営業所
21	KDDI株式会社 コンシューマ関西支社 コンシューマ関西営業統括部	46	訪問看護ステーション 和来やす
22	株式会社京都銀行 守山支店	47	有限会社 ゆうすげ介護
23	株式会社ポーラ 京都センター	48	エースカーゴ株式会社
24	からだ元気治療院 心陽守山店	49	関西みらい銀行 野洲支店
25	ピタットハウス野洲店 株式会社OVO		令和7年1月22日現在

消費生活協力団体への委嘱

根拠法：消費者安全法

(消費生活協力団体及び消費生活協力員)

第11条の7 地方公共団体の長は、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、**消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる。**

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

- 一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。
- 二 消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をする事。
- 三 消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供すること。

(秘密保持義務)

第11条の8 消費生活協力団体の役員若しくは職員若しくは消費生活協力員又はこれらの者であった者は、消費者安全法第11条の7第二項各号に掲げる活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

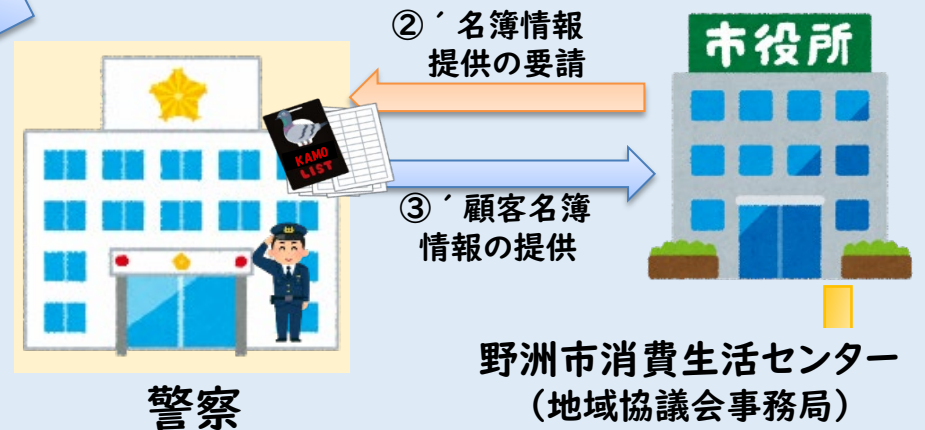


野洲市消費者安全確保地域協議会

消費者庁・警察から提供された情報の活用

「見守りリスト」の作成

詐欺犯・悪質業者



野洲市消費生活センター
(地域協議会事務局)

野洲市消費者安全確保地域協議会

野洲市社会福祉協議会、守山警察署、民生委員児童委員、介護サービス事業所、障がい福祉サービス事業所、医療機関、弁護士、その他会長が必要と認めるもの

必要な範囲で
情報共有

消費者安全法

- ・消費者庁へ情報の求め・提供
- ・警察署へ情報の求め・提供
- ・構成員へ「見守りリスト」の提供

民生委員
児童委員

地域協議会の構成員が
見守り活動等を行う範囲
において情報を共有

守山
警察署

市の
福祉部局

見守りリストの分析

消費者庁

提供データ数	1,285
有効データ数	922
住基登載なし件数	334
警察重複	46



警察

提供データ数	435
有効データ数	316
住基登載なし件数	106
消費者庁重複	46

死亡・転居などの
情報を住民基本台帳
と突合し精査

見守りリストの完成

令和6年度見守りリスト	全件	65歳以上
有効データ数	1,192	826
うち、新規登載	344	295
うち、単身世帯	233	184

見守り対象の69%が高齢者

◎合計 1,192件 (昨年度999件)

民生委員・児童委員さんの
訪問活動によるコアな見守りを展開

見守りネットワーク事例紹介（民生委員）

◎地域で解決したケース

「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歳代女性から相談を受けた民生委員さん。
近くの自治会館に女性をお連れし、そこで自治会長等も集まって相談を受けられました。
「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」と断っていただきました。
あわせて、自治会長や民生委員ら、地域ぐるみで女性の相談を受けていて、平時見守り
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りました。

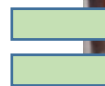
地域

地域ぐるみで
対応されたこと
で、
今後の被害
防止にもつな
がる。



行政

センターから事業者へ電話で解約
の確認。
クーリング・オフ期
間中で、支払いも
商品の引き渡し
もなかったことで、
無事解決!



見守りネットワーク事例紹介(コンビニ)

■相談に至った経緯

自宅のノートパソコンで動画の無料お試しを見ようとクリックしたら「登録完了」と表示された。自分でどうしていいかわからず画面に表示された番号に電話した。すると「野洲市▲▲(地名)の●●さんでしょ」「あなたが自らクリックしたのであなたに契約の責任がある」と相手はこちらの住所まで知っていて驚いた。

「登録料金35万円を払え、払わなければ内容証明を送る」「いくらなら払えるか」と言われたので、5万円位なら、と言ってしまった。

コンビニで楽天のプリペイドカード(5万円)を買って家に帰って電話してくるように、と言われたので市役所近くのセブンイレブンに行って、指示されたカードを買おうとしたらコンビニの店員から詐欺だから市役所に相談に行くようにと促された。

■市での処理結果概要

ワンクリック詐欺の手口を説明し、契約は成立していないので無視し、相手とは接触しないよう助言するとともに、同種手口の情報提供をした。



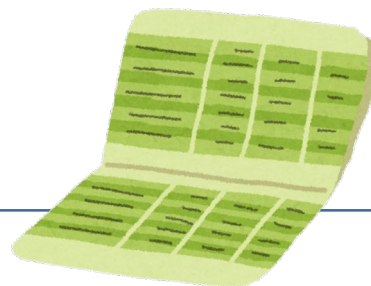
令和3年7月7日
被害を未然に防いでいただいた店員様2名と、同店舗のオーナー様、同社本部社員様をお招きし、感謝状の贈呈を行いました。

見守りネットワーク事例紹介（委嘱：金融機関）

金融機関からの通報事例

金融機関からの相談

高齢女性が、通帳を紛失したと頻繁に来店される。その度に、再発行の手続きをするが、また紛失されてしまう。駐車場の車の位置もうまく止められない状況。



処理経過

金融機関からの通知を受け、地域包括支援センターに情報提供し、自宅訪問をしてもらう。同じ敷地に住む息子に事情を伝えるが、最初は拒否。何度か訪問した結果、医療受診につながり「認知症」の診断となる。通帳は息子が管理し、免許は返納となった。

參考資料

野洲市くらし支えあい条例の概要

<https://www.city.yasu.lg.jp/jigyosha/1473993309254.html>

- 「売り手よし(事業者)、買い手よし(消費者)、世間よし(地域)」。
- 近江商人の教えである三方よしを継承し、事業者と消費者がともに満足し成長することで地域社会の発展を目指すことを条例の基本方針としています。
- 消費者被害その他の市民のくらしに関わる背景にその者の経済的困窮、地域社会からの孤立、その他の生活上の諸課題があることを踏まえ、消費者被害の解決のみならず、生活困窮者等を支援することにより、安全かつ安心で市民が支えあうくらしの実現に寄与する事を目的としています。

- ◎ 三方よし経営の促進
- ◎ 消費者苦情に対する解決力の強化
- ◎ 消費者被害の未然・拡大防止の推進
- ◎ 生活困窮者等への生活再建支援
- ◎ 見守りネットワークの構築



法令の位置付け

【消費者安全確保地域協議会】

消費者安全法

第11条の3 国及び地方公共団体の機関であつて、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するものは、当該地方公共団体の区域における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、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会を組織することができる。

くらし支えあい条例

第8条 市長は、法第11条の3第1項の規定に基づき、消費者安全の確保のための取り組みを効果的かつ円滑に行うため、野洲市消費者安全確保地域協議会を組織する。

【見守りネットワーク】

くらし支えあい条例

第27条 市、事業者及び自治組織は、要配慮市民等が安心して暮らすことができるよう見守るため、相互に連携を図りながら協力する組織（以下この条において「見守りネットワーク」という。）を構築するよう努めなければならない。

2 市は、見守りネットワークを構築するときは、協力する事業者及び自治組織（当該見守りネットワークに協力する特定非営利活動促進法（平成10年法律第7号）第2条第2項に規定する特定非営利活動法人その他の団体があるときは、当該団体を含む。）と協定を締結するものとする。