

# 見守り体制構築促進の取組状況等

## 新潟県総務部県民生活課

令和8年2月5日

1

## 1 消費者庁の動き（消費者庁資料より）

### （1）第5期消費者基本計画（令和7年3月18日閣議決定）（抜粋）

#### 第3章 多様な主体が連携して推進する消費者政策

##### 1. 地方消費者行政の推進

##### （3）地域における見守り活動

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。そのため、消費者安全確保地域協議会（以下「見守りネットワーク」という。）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。その際、消費者行政部局のみならず、福祉<sup>(※)</sup>、教育、防災部局など地方公共団体の関連する部局、警察、地域包括支援センター等との連携や、消費生活協力団体、消費者団体、福祉関係事業者・団体、まちづくり・地域づくり活動団体、金融機関・小売・流通事業者等、更には消費生活協力員や民生委員等の多様な主体の連携により、人口規模や地理的な環境等を踏まえ、既存のネットワークとの連携を含め、柔軟かつ重層的な取組を促進する。

消費者庁は、先進的なモデルの創出や優良事例の抽出及びこれらの横展開並びにガイドラインの充実など制度面の整備や地方公共団体の活動の支援に取り組む。また、見守り活動の担い手を増やすべく、消費生活協力員・協力団体の養成に取り組む。こうした取組により、消費者被害の防止に資する情報が必要とされる消費者に着実に届けられるとともに、被害の発見や消費生活センター等への取次ぎによる被害の救済に向けたネットワークの構築・強化を促進する。

（※）例えば、重層的支援体制整備事業と見守りネットワークの積極的な連携の促進が重要である（令和3年10月1日付け厚生労働省社会・援護局地域福祉課長、消費者庁地方協力課長発 都道府県等民生主管部長、消費者庁行政主管部長宛通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」）。

出典：令和7年度「消費者行政ブロック会議  
（関東ブロック）消費者庁資料

## (2) 衆議院・消費者問題に関する特別委員会における決議（令和7年6月5日）

### 衆議院・消費者問題に関する特別委員会における決議（令和7年6月5日）

（衆・消特委の決議は26年ぶり  
全会一致で可決）

地域における消費者行政は、住民の消費生活における安全・安心確保の根幹であり、質の高い相談・救済が受けられる体制を全国的に維持・拡充することは、被害の防止を含め消費者全体の利益に資するものであり、消費者政策の最重要課題の一つである。

政府は、このような認識のもと、地方消費者行政の充実・強化に向け、次の事項について適切な措置を講じるべきである。

- 一 地方消費者行政強化交付金推進事業の活用期限を終えた地方公共団体が、引き続き消費生活センターの運営等を継続できるよう必要な対策を講じること。
- 二 消費生活相談員による日々の相談対応の成果が、情報集約・共有システム(PIO-NET)を通じて国の消費者行政の企画・立案・執行に不可欠な基盤となっていることに鑑み、消費生活相談員がその能力を十分に発揮できる環境整備とともに、地方公共団体において消費生活相談員の専門性に見合った処遇が促進されるよう、必要な対策を講じること。
- 三 **高齢化の加速、単身世帯の増加等の環境変化に対応するため、見守り活動や出前講座の充実など、積極的に地域に出向くことができるよう消費生活センターの体制整備を促進するために必要な対策を講じること。**
- 四 全国的な人手不足の中、消費生活相談員の担い手確保や計画的な人材育成、専門性のさらなる向上など人材強化のために、地方公共団体が地域の実情に応じた取組を展開できるよう必要な対策を講じること。
- 五 上記の対策を講じるに際しては、人口減少・高齢化の加速、単身世帯の増加、デジタル化等地方消費者行政を取り巻く環境変化に地方公共団体が適切かつ安定的に対応できるよう、地方消費者行政強化交付金の仕組みを見直すこと。
- 六 現在進められている新しいPIO-NETへの移行を円滑かつ着実に実現し、消費者の利便性向上及び消費生活相談員の負担軽減、業務効率化を図ること。

右決議する。

出典：令和7年度「消費者行政ブロック会議（関東ブロック）消費者庁資料

## (3) 地方消費者行政強化交付金について

### ④相談・見守り連携強化型

補助率：原則1/2

- 独居高齢者、認知症高齢者は、「被害に遭っていること自体に気づいてない」、「被害に遭っても一人で抱え込んでしまう」傾向があり、高齢化の加速、単身世帯が今後さらに増加する中、相談を待っているだけでは、被害が埋もれてしまうケースが拡大する恐れ。
- 日常業務等で消費者に接する機会が多い地域の多様な主体が連携し、消費者へのきめ細やかな情報提供、被害の探知、消センへの取次ぎを行い、被害の未然防止や救済機能の強化を図るとともに、類似の被害の拡大防止を図るため、国（消費者庁等）への情報集約を強化する必要。
- このため、新たなPIO-NETシステムの導入により相談業務の効率化・相談員の負担軽減を図りつつ、
  - ① 見守りネットワークの実効性向上のため、相談員が地域に出向いてネットワーク構成員への情報提供等の実施や、消費者トラブルの背後にある様々な課題の解決に向けた消費生活センターと福祉部局等関係機関との連携強化（見守り活動支援等）
  - ② 類似の被害拡大防止に向けて、国の対応の基盤となる消費者トラブル情報のより迅速・詳細な報告（国への迅速かつ詳細な情報通知）を行うために消費生活センターの機能強化に取り組む市町村を支援。
- 令和8、9年度は、先行的に取り組む自治体を支援。



出典：消費者庁資料

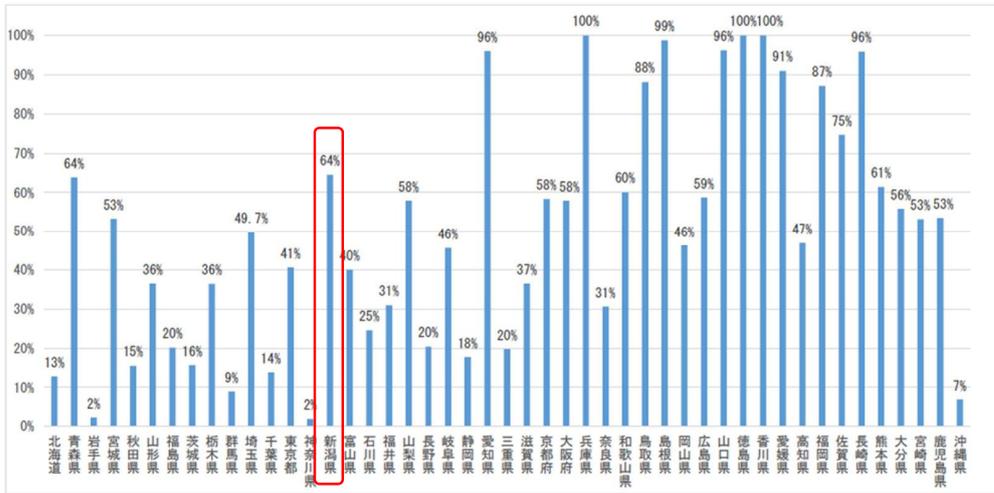


### 3 全国の協議会設置状況（消費者庁資料より）

#### ○設置市区町村の都道府県内人口カバー率（令和7年9月末現在）

【国の目標：設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上】

#### ○設置市区町村の都道府県内人口カバー率



出典：「第21回全国消費者見守りネットワーク連絡協議会」消費者庁資料



＜協議会設置済み自治体：567自治体＞  
(R7.12月末現在)

出典：消費者庁HP

### 4 令和7年度の県民生活課の主な取組

#### 1 市町村の現状把握・情報共有

(1) 市町村行政説明会の実施（5月）

(2) 全市町村を対象に消費者庁が実施した「消費者安全確保地域協議会に係るアンケート調査」の把握（11月）

※結果概要は資料3-3

(3) 情報紙「気づいて！つないで！見守ろう！」の発行（6月、8月、1月）

※これまで発行した広報誌は全て県HPに掲載しています。

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7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

10月14日に行われた第21回「全国消費者見守りネットワーク連絡協議会」（オンライン開催）の内容を報告します

【概要】  
- 見守りネットワークの全国的組織として本協議会が今回より位置づけられた。  
- 高齢者単身世帯増加により、地域で見守り消費生活センターにつないでもらうことが重要。  
- 見守りの担い手不足のため、今後は地域で活動している民間企業との連携が非常に重要。  
- 先進モデルを収集・創出し、都道府県や市町村に情報提供していきたい。  
- 今までは協議会の設置促進力を入れてきたが、これからは設置後の活動活性化力を入れる。  
- 協議会の構成員である2団体から取組報告。

報告① 消費者庁地方協力課

【要旨】  
- 高齢者単身世帯が今後も増える見込みであり、本人や家族から消費生活センター等に相談を行うことが難しくなってくる。そうなる前、地域の関係の方々（地域包括支援センター、郵便局、金融機関、民生委員、警察、司法関係者等）と手を取りあわせてネットワークを構築して、「暮らしを見守り」、そこで気づいたものを消費生活センターにつないでいただくことが必要になる。この仕組みが消費者安全確保地域協議会である。  
- 見守りネットワークの3つの主な機能としては、①消費者に情報を届け、注意を呼びかける、②それぞれの活動の中で、消費者の異変に気づき、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）につなぐこと。  
- 全国の見守りネットワークにおいて、7、8割の自治体で福祉関係者や警察が構成員となっている。見守りの担い手不足が課題としてある現状では、今後は地域で活動している民間企業（郵便局、宅配、コンビニ、銀行、保険等）との連携が非常に重要になると考えている。

消費者安全確保地域協議会の意義（消費者庁、自治体、学校、民間関係の3団体）

自治体・学校・民間関係	消費生活センター
<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者見守りセンター、福祉（保健）センター、児童相談所等と連携し、高齢者等の生活状況を把握し、必要に応じて見守り活動を行う。</li> <li>高齢者見守りセンター、福祉（保健）センター、児童相談所等と連携し、高齢者等の生活状況を把握し、必要に応じて見守り活動を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> <li>高齢者見守りセンター等に相談し、必要な支援を行う。</li> </ul>

左図のように、福祉関係からセンターにつなぐことが必要の場合に福祉関係に相談し、結果的に各構成員の負担軽減につながるというメリットもある。

【出典】消費者庁資料（資料）

## 2 市町村への働きかけ・取組支援、関係機関との連携

- (1) **研修会等開催支援**（9月 小千谷市、2月 刈羽村、2月 聖籠町（予定））
  - ・市町村の見守りネットワーク構成員の研修会等に消費者被害防止に係る講演を行う講師を派遣、または県職員が講話
- (2) **市町村協議会等への参加**（9月 小千谷市、1月 新潟市）
  - ・市町村の協議会にオブザーバーとして参加
- (3) **消費者庁との情報交換・ヒアリング**（7月）
- (4) **警察との連携について**（12月 市町村宛てに通知）
  - ・協議会への参画や協力体制の強化、協議会設置の検討について
- (5) **地域支援事業・認知症施策・介護予防等担当者会議**（県高齢福祉保健課主催）への参加（4月）
- (6) **新潟県消費者安全確保地域協議会の開催**（2月）

## 3 注意喚起・相談窓口の周知

- (1) 「地域で高齢者を見守るためのハンドブック」配付
- (2) 消費者被害等に関する情報誌「きーつけなせや」、高齢者向けリーフレット、啓発グッズ等の配付



<反射材キーホルダー>



<カードルーベ>

## 5 令和8年度の県民生活課の取組方針

- (1) 市町村情報共有会議の開催、未設置市町村への働きかけ
- (2) 市町村が実施する協議会・学習会等への支援
  - ・協議会や研修会への講師派遣
  - ・消費者庁の取組の情報提供
  - ・協議会の目的や見守りのポイント等に関する資料提供
  - ・民間事業者の協議会等への参画の後押し
- (3) 県協議会構成員を通じた市町村の設置促進に向けた協力依頼
- (4) 情報誌「気づいて！つないで！見守ろう！」の発行
- (5) 注意喚起・相談窓口の周知