

新未来創造戦略本部における 地域包括ケア関連の取組について

令和 8 年 9 月 4 日



消費者庁 新未来創造戦略本部

本日の内容



消費者ホットライン188イメージキャラクター
イヤン

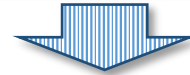
- 01 消費者庁 新未来創造戦略本部について 2
- 02 消費者庁 新未来創造戦略本部の取組について 3
- 03 高齢者や障がい者等の配慮を要する消費者に対する地域における見守り活動 4
- 04 見守りネットワークの更なる活用 5
- 05 高齢者の認知機能障害に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する研究 7

消費者庁 新未来創造戦略本部について

設置経緯

2017年7月24日

徳島における消費者庁の拠点として「消費者行政新未来創造オフィス」を設置



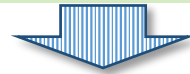
3年後を目途に検証・見直し

(「まち・ひと・しごと創生本部決定」(2016年9月1日))

2019年6月21日

「まち・ひと・しごと創生基本方針2019」(閣議決定)

「2017年7月に徳島県において開設した…同オフィスの機能の充実と規模の拡大を見据え、消費者行政の発展・創造のためにふさわしい機能と規模を備えた新たな恒常的拠点を2020年度に発足」



2020年7月30日

新たな恒常的拠点として、徳島に「消費者庁新未来創造戦略本部」を設置

組織概要

東京

消費者庁長官(本部長)

本部次長(審議官)

関係
課室等

新未来創造戦略本部
(徳島)

総括室長

国際消費者政策研究センター

センター長

- モデルプロジェクトの実施
- 消費者政策の研究拠点
- 新たな国際業務の拠点
- 非常時のバックアップ機能
- 働き方改革の拠点

未来本部の機能を有効に発揮するため、国の機関、地方自治体、学術機関等からの人材も含む多様な職員を本部員として配置
(約60名・2026年4月1日時点)

設置日

2020年7月30日

設置場所

徳島県庁舎10階
(徳島県徳島市万代町1丁目1番地)

消費者庁 新未来創造戦略本部の取組について

東京

関係
課室等

新未来創造戦略本部
(徳島)

多様な職員を組み合わせ担当グループを構成し、グループでモデルプロジェクト、独自の取組を実施するとともに、国際消費者政策研究を補助

実証グループ

国際消費者政策研究センター

モデルプロジェクト

徳島等の実証フィールドを活用して先駆的な取組の試行や施策効果の検証等を実施

主なプロジェクト例

- ・見守りネットワークの更なる活用
- ・エシカル消費の推進
- ・消費者向け食品ロス削減啓発
- ・海外の消費者法制の実態把握
- ・消費者志向経営の推進

ほか

官民連携等

官民連携等の活用による独自の取組の展開

主な取組例

- ・新未来ビジョン・フォーラム
- ・デジタル時代におけるより良い消費生活を支える信頼の構築に係る官民共創ラウンドテーブル
- ・高齢化やテクノロジーの進展等を見据えた消費者保護に関する官民共創ラウンドテーブル

ほか

国際消費者政策研究

デジタル化や高齢化等の社会情勢の変化による新しい課題等に関する消費者政策研究を実施

主な研究例

- ・高齢者の認知機能に応じた消費者トラブルと対応策の検討に関する調査研究
- ・PIO-NETを活用した消費者問題の分析研究
- ・デジタル社会における消費者法制の国際比較法研究（国際共同研究）

ほか

プロジェクトや研究の成果は国際シンポジウム等により世界に発信

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

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、

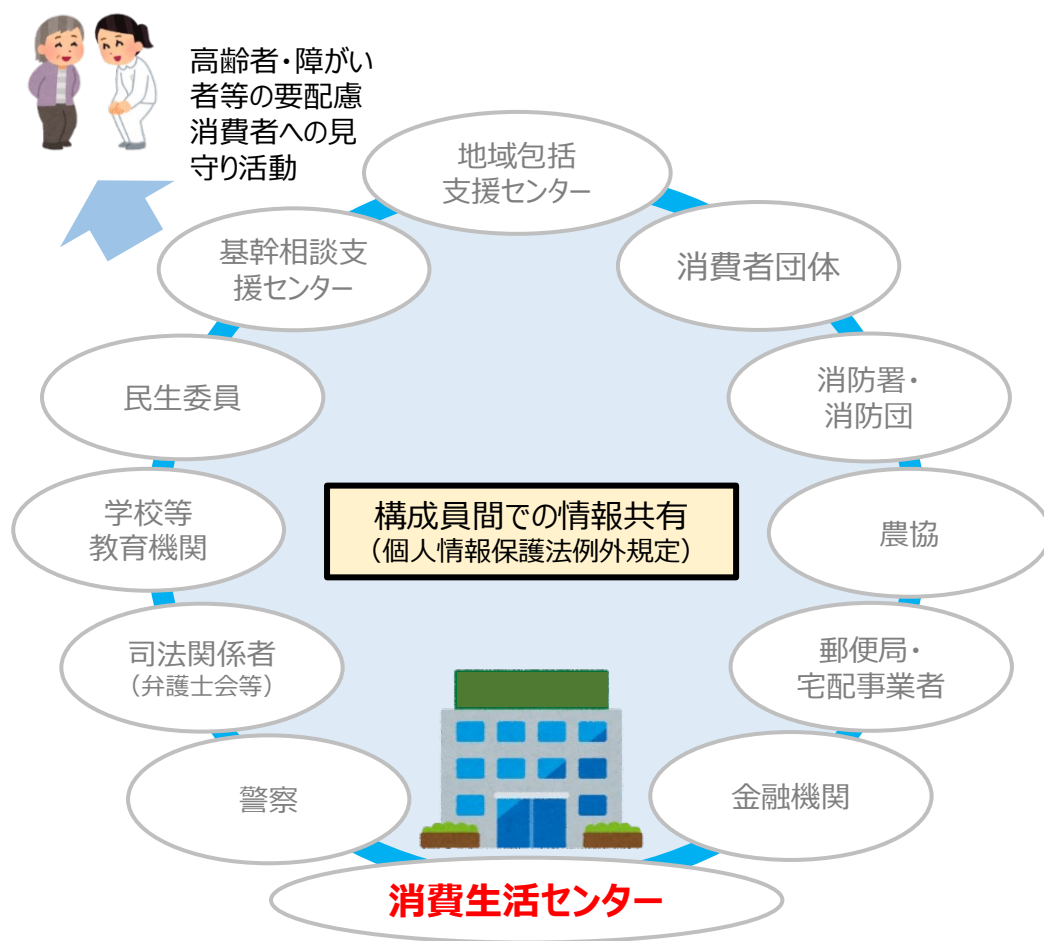
ex. 介護ヘルパー・保健師の訪問時、民生委員の訪問時・・・
ATMでの出金時、コンビニでの支払時、宅配時・・・

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

【モデルプロジェクトの概要】

徳島県内における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・強化を図るとともに、見守りネットワークの先駆的モデルを構築する。また、全国の見守りネットワーク設置後の効果や取組事例を収集するとともに、見守りネットワークの全国設置を促進する。

【これまでの主な取組・成果】

- ・「見守り現場での情報共有の在り方の検討」、「徳島県から県下市町村への情報の共有」の報告書作成（2023年8月公表）
- ・「民間企業との協働の検討」の報告書作成（2024年6月公表）
- ・「小松島市見守り関係機関連携強化研修会」、「小松島市における見守り関係者の相談フローチャート」作成

問題意識・課題

政策目標：都道府県内見守りネットワーク設置人口カバー率50%以上

- ✓ 全国22の都道府県が未達成
(2026年2月末時点)
⇒ **設置促進が重要**
- ✓ 徳島県は全25市町村で設置済
⇒ **活動内容の更なる充実・強化**
 - ✓ 見守りネットワークにおける情報の伝達と連携
 - ✓ 民間企業や福祉部局との連携強化方法の検討

実施する取組

- 【全国への働きかけ】
 - 見守りネットワークの全国設置促進
- 【活動の充実・強化】
 - 地方公共団体が実施する説明会等における周知・啓発

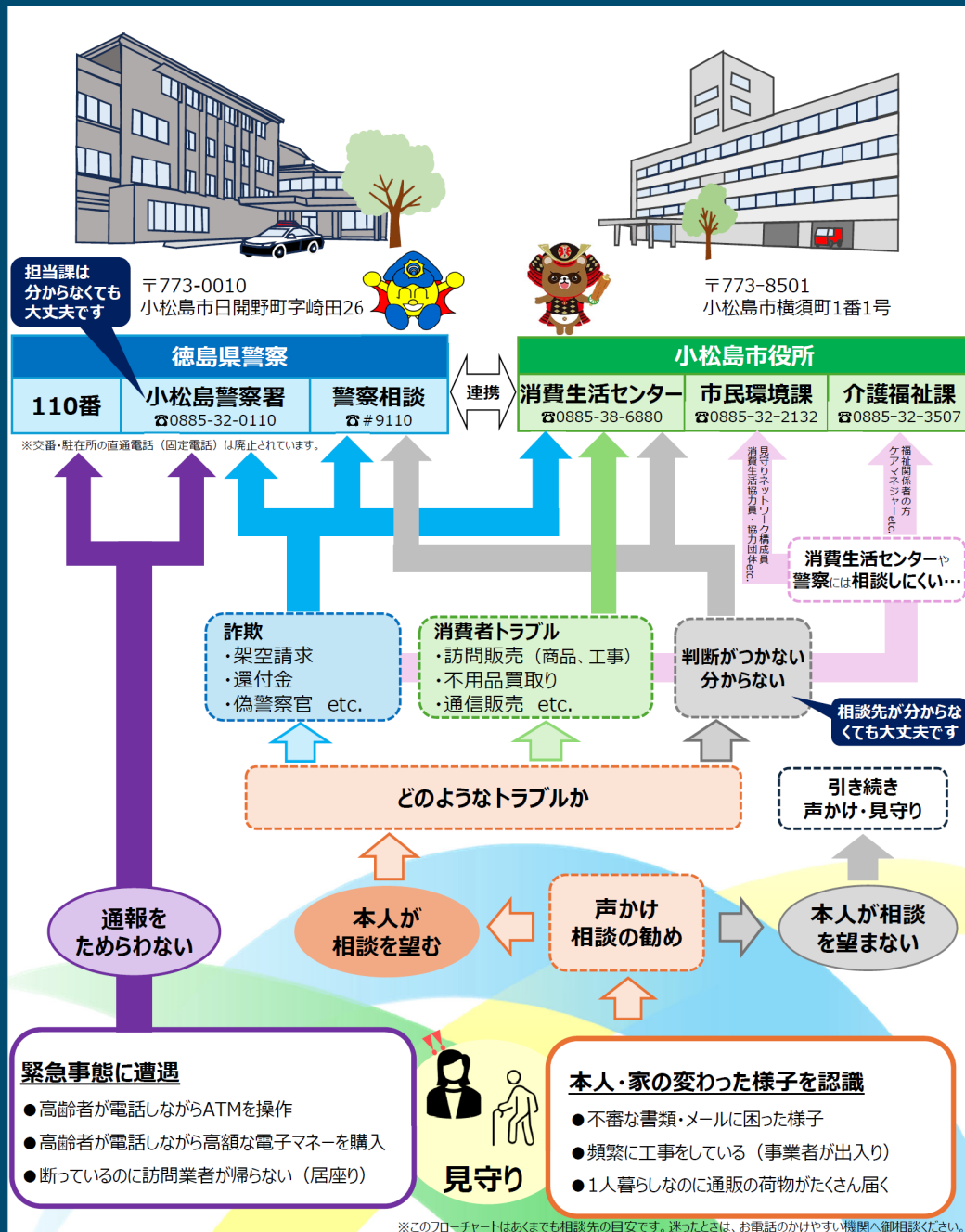
成果イメージ

- 見守りネットワークの全国設置数増
- 見守りネットワークの先進事例の構築、取組効果の検証

(右図)小松島市見守り関係機関連携強化研修会での説明の様子



小松島市における見守り関係者の相談フローチャート



Q&A

（※）小松島市見守り関係機関連携強化研修会より

- Q** 小松島市消費生活センターでは、どのような業務を行っているのですか。
- A** **主な業務**
- 商品やサービスに関する苦情相談等の受付と解決のための助言、あっせん、業者との交渉
 - 消費生活上のトラブルや悩みの相談
 - 適切な専門機関や窓口の紹介 など
- 対象地域**
- 小松島市、勝浦町、上勝町
- Q** 警察はどのようなときに対応してくれるのですか。
- A**
- 詐欺と考えられるものに高齢者が代金を振り込もうとしているとき。
 - ▶警察官が状況を確認し、詐欺が疑われる場合、振り込みしないように促します。
 - 訪問してきた業者が帰ってくれなくてトラブルになっているとき。
 - ▶家人が帰ってほしいと意思表示しても帰らない場合は、警察官が指導を行います。
- Q** 消費者被害に関して、ケアマネジャーとしてはどんな対応をすればいいですか。
- A**
- 消費生活問題の解決については、本来のケアマネジャーの業務ではありません。一方で、高齢者の異変に気づくことができる立場にあります。
 - そのため、高齢者の異変に気づいた場合は、警察や消費生活センターなどの専門機関に情報をつないでいただくようお願いします。
- 注意してほしいこと**
- 専門機関へつなぐ際は、本人から同意をもらうようにしてください（緊急の場合を除く）。
- Q** 詐欺や悪質商法の場合、小松島警察署の担当部署はどこですか。
- A** **担当部署が分からない場合**
- 警察署は、刑事課、生活安全課、交通課など、業務が多岐にわたります。
 - 特に特殊詐欺の場合は内容によって担当課が変わる場合がありますが、代表電話へ連絡をして内容を伝え、担当する部署へつないでくれます。
 - 緊急の場合は110番へ。

「見守り」と「気づき」のポイント

居室・居宅の様子

- ☐ 不審な契約書や請求書、宅配業者からの不在通知はありませんか
- ☐ 不審な健康食品、魚介類などはありませんか
- ☐ 屋根や外壁などに不審な工事の形跡はありませんか
- ☐ 複数社から配達された新聞や景品類はありませんか
- ☐ 不審な業者（見慣れない人）が入り出している形跡はありませんか
- ☐ 居室が不自然に散らかっていませんか

本人の言動や態度など

- ☐ 不審な電話やメールのやり取りなどはありませんか
- ☐ 生活費が不足したり、お金に困っている様子はありませんか
- ☐ 預金通帳などに不審な出金の記録はありませんか
- ☐ 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はありませんか
- ☐ 何を買ったか覚えていないなど、判断能力に不安はありませんか
- ☐ 元気がない、などいつもと違う様子、困った様子はありませんか

（参考）見守り新鮮情報 第521号（独立行政法人国民生活センター）

作成協力：消費者庁新未来創造戦略本部

研究

テ－マ：「認知症患者における消費者被害の実態調査と医療福祉関係者向けガイドブックの作成」（2024～2025年度）

研究概要：認知機能障害等の内容と消費者トラブルの関係について、消費生活相談情報では現れない部分まで把握するため、専門家である医療福祉関係者を通じて実態調査（アンケート・インタビュー）を行い、被害防止のための資材を作成。

研究リーダー：成本 迅 京都府立医科大学大学院教授

医療福祉関係者アンケート調査（500名）

＜回答属性＞ 被害者等の診療経験がある医療福祉関係者

■医師 ■看護師 ■社会福祉士 ■ケアマネジャー ■その他・無回答

職種	割合
医師	51.4%
看護師	13.2%
社会福祉士	10.8%
ケアマネジャー	8.6%
その他・無回答	16.0%

＜主な結果＞

- ①中等度認知症、軽度認知症・MCIの段階での被害件数が多い
※MCI= Mild Cognitive Impairment（軽度認知障害）
- ②MCI当事者では、「対人接触型の販売手法」の被害が多い
- ③相談や連携の初動は、家族や地域包括支援センターが多い

深掘り

インタビュー調査（アンケート協力者のうち26名）

＜主な結果＞ 追加的なヒアリングにより、アンケート調査の結果が補強・裏付け

- ①・・ 26例中、重度は少数（中等度：13、軽度（軽度認知症・MCI）：9）
②・・ 居住形態や家族・地域との関係といった心理社会的脆弱性が被害の発生・長期化に密接に関連することが示唆

社交性の高さ、孤独感、不安、経済的余裕などの要因が重なり、対応機会の増加や断りにくさ、周囲の気づきの遅れを通じて、被害リスクが増幅することが示唆

- ③・・ 消費生活センターとの連携に関して、守秘義務や個人情報保護への懸念から、相談や情報共有の範囲に迷いが生じているなどの制約が明らかに

消費者行政に関する主な示唆

- ・軽度段階から「気づき-初動-連携」を支える必要性を関係者に理解してもらうことが重要（①、②）
- ・実効的な見守りネットワークの促進など、支援者間の情報共有と連携体制の整備が重要（③）



成果物

研究報告書

2026年3月：
リサーチディスカッションペーパー
2025年6月：
プログレッシブレポート（アンケート調査等）

医療福祉関係者向け ガイドブック

見守り活動などを行う関係者の連携に向けた課題等を踏まえ、認知機能障害と消費者トラブルの関連性の理解を促しつつ、相談窓口や対応フロー等を記載したガイドブックを作成。

患者・家族向け
ガイドブック

認知機能障害の患者の周りの方や専門知識のない方への理解を促進することの重要性を踏まえ、医療福祉関係者から患者・家族に配布するための啓発資材も追加して作成。



医療福祉関係者向け

(A4サイズ／6面)

見守り活動などを行う関係者の連携に向けた課題等を踏まえ、認知機能障害と消費者トラブルの関連性の理解を促しつつ、相談窓口や対応フロー等を掲載。

【掲載内容】被害発見のチェックポイント(診察時等)、対応・連携フロー、被害ケース、対応事例等



患者・家族向け

(A4サイズの3つ折り／6面)

認知機能障害の患者の周りの方や専門知識のない方への理解を促進することの重要性を踏まえ、医療福祉関係者から患者・家族に配布するための啓発資材。

8
【掲載内容】相談窓口、よくある手法、声かけの例、気づきのポイント、相談前のチェックポイント等