

1. 協議会運営

○ 消費者庁への設置報告（令和7年2月14日付けで設置）

【全国の設置状況】 ※ 2025年4月末日現在

協議会設置自治体数： 549自治体

京都府下： 5自治体（京都府、大山崎町、宮津市、精華町、京都市）



（参考）都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置自治体数	総自治体数
全て	549	1788
うち都道府県	28	47
うち5万人以上	229	517
うち5万人未満	292	1224

（参考）政令指定都市の設置状況

全20市中、11市が設置

→ 仙台市、新潟市、名古屋市、京都市、大阪市、神戸市、岡山市、広島市、北九州市、福岡市、熊本市

○ 事務取扱マニュアルの発行（第2版：令和7年6月）… 参考資料1

これまでの取組状況について

2. 広報・啓発

○ 周知ポスターの掲示

- ・ 市政広報板（約1万箇所、3/16～31）
- ・ 地下鉄車内広告（烏丸線・東西線、3/1～31）

○ 啓発物品の配布（※R7.5.27現在）

構成員を通じて14,594個の物品を配布（延べ27件）

<構成員> 包括支援センター、民生児童委員、老人福祉員 等

<啓発物品> ボールペン、マグネット、メモ帳、ウェットティッシュ、
蛍光ペン、カレンダー、エコバッグ、リーフレット 等



3. 見守り活動の推進

○ 見守り活動リーフレットの配布

<目的> 協議会の設置について構成員に周知

<概要> 消費者トラブルへの見守り活動に役立てていただけるよう、見守りのチェックポイントや被害対応の流れなどを掲載

<部数> 3月下旬以降、約9千部を配布



○ 構成員への研修

センター職員による出前講座を実施

<内容> 特殊詐欺や悪質商法の事例とその対処法
協議会の概要

<実績> 老人福祉員委嘱式(4/9) 663名
東山区民生児童委員研修会(5/20) 48名



3. 見守り活動の推進（続き）

【構成員と連携した相談事例（1）】

点検商法被害の未然防止（包括支援センターからの情報提供）

被害者： Aさん（72歳 男性）

手 口： 点検商法（無料点検を謳い、不安を煽って高額な工事契約を迫る）

状 況： 床下点検後、虚偽の不具合を指摘され、高額なリフォーム工事の見積もりを提示される

詳 細： 次のとおり

- ① 業者がAさん宅を突然訪問。「無料で水回りの点検をしている」と勧誘し、床下を点検。
- ② 風呂の床下の写真を見せ「基礎が腐っている」と説明。Aさんは以前から床下に不安を感じていたため、話を聞くことに。
- ③ 翌日、Aさんから地域包括支援センター（以下「包括」）に、「午後2時から見積書を持って来る予定」と相談。包括からは「怪しいので訪問を断るよう」助言。
- ④ 午後5時頃に包括からAさんへ電話すると業者の訪問を受け入れて、話を聞いているところであったため、包括職員がAさん宅を訪問したところ、業者はまだ在宅。
- ⑤ 業者から高額なリフォーム工事の見積もりを提示されていたため、包括は再度断るよう伝えた。
- ⑥ 後日、包括から福祉関係専門のリフォーム事業者に見積りを依頼した結果、「写真を撮影した場所には到底行き着くことができないので、違う家の写真だった可能性がある。工事の必要はない」と助言を受けた。
- ⑦ 包括職員の適切な助言と関係機関との連携により、Aさんは高額なリフォーム工事契約を締結せずに済んだ。

3. 見守り活動の推進（続き）

【構成員と連携した相談事例（2）】

定期購入被害のあっせん解決（包括支援センターへの橋渡し）

被害者：Bさん（75歳、女性）

手口：詐欺的な定期購入（1回限りとの広告を見て注文したが、定期購入契約となっていた）

状況：高額な商品が送りつけられ、業者との連絡が困難。相談者の認知機能の低下が疑われる。

詳細：次のとおり

- ① 相談者は「1回限り1,980円」の広告を見てファンデーションを注文。
- ② 数日後、①の他に複数の商品が入り、13,420円の明細書が同封された商品が届く。
- ③ 業者に電話するも「ネットから連絡するように」との自動音声流れ、直接の連絡ができない。
- ④ 相談者は消費生活総合センターへ相談。相談時の状況から判断能力への不安が見られたため、本人の同意を得て居住区の地域包括支援センター（以下「包括」）へ橋渡しを行った。
包括は「本人の了承が得られれば訪問する。」とのことであった。
- ⑤ その後、相談者から「自身で業者に電話をし、今回届いた分は支払い、解約することになった。」との連絡を受ける。
- ⑥ 2か月後、相談者から「また届いた」とトラブル再発の連絡。以前の経緯を全く覚えていない様子。
- ⑦ 消費生活総合センターから事業者に連絡し、これまでの経緯を確認。ペナルティなしの解約を交渉し、同意を得る。相談者に届いた商品を元払いで返送するよう指示。
通信販売の利用を控えることと、包括への相談について案内。