

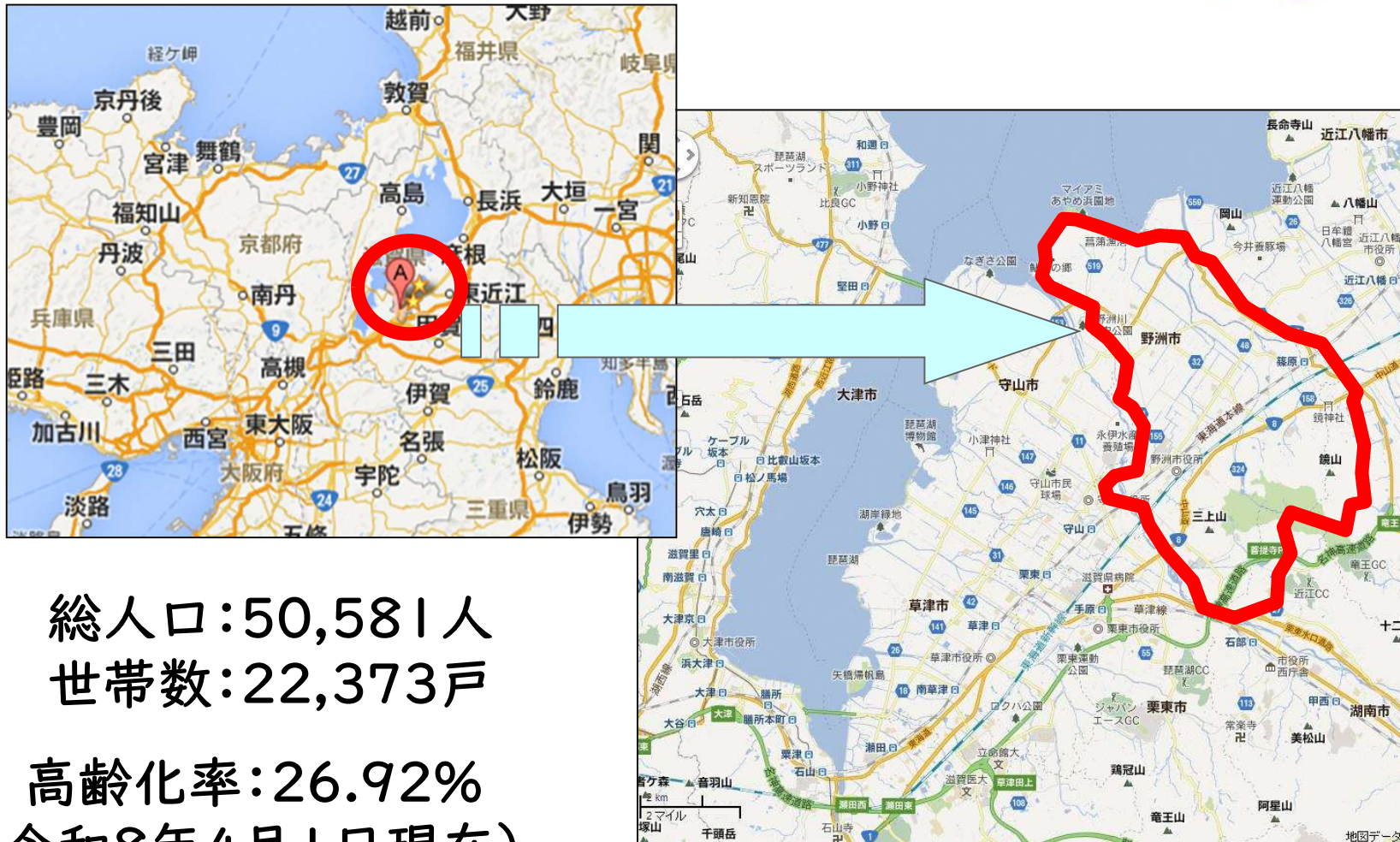
令和8年度 野洲市の見守り活動について



野洲市観光PRキャラクタードウタクくん
(提供 滋賀県野洲市観光物産協会)

やす
滋賀県野洲市
健康福祉部市民生活相談課
野洲市消費生活センター

野洲市の紹介



総人口:50,581人

世帯数:22,373戸

高齢化率:26.92%

(令和8年4月1日現在)

【野洲市くらし支えあい条例の概要】

「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

野洲市くらし支えあい条例
(平成28年10月1日施行)

消費者トラブルに対する解決力の強化
解決に向けて、事業者等に対し商品やサービスの説明や資料の提供を求め、応じなければ事業者名等を公表しています。

消費者トラブルの未然・拡大防止
商品テストの結果を公表し、商品や勧誘方法などに改善を求めたときは、その内容と回答状況を公表しています。

三方よし経営を促進しています!
「売り手よし、買い手よし、世間よし」の三方よしをふまえた経営をすることを促進しています

事業者 (売り手)

消費者 (買い手)

地域 (世間)

訪問販売事業者の登録制度
市内で訪問販売を行うには、登録が必要です。消費者は訪問販売を行う事業者情報を事前に知ることができます。

見守り活動の強化
次々と繰り返される消費者トラブルから高齢者等を守るため、野洲市消費者安全確保地域協議会を設置し、運営しています。

野洲市消費生活センター
(野洲市市民生活相談課)
TEL.077-587-6063 FAX.077-586-2177

野洲市くらし支えあい条例での位置づけ

(消費者安全確保地域協議会)

第8条 市長は、法第11条の3第1項の規定に基づき、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)

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。

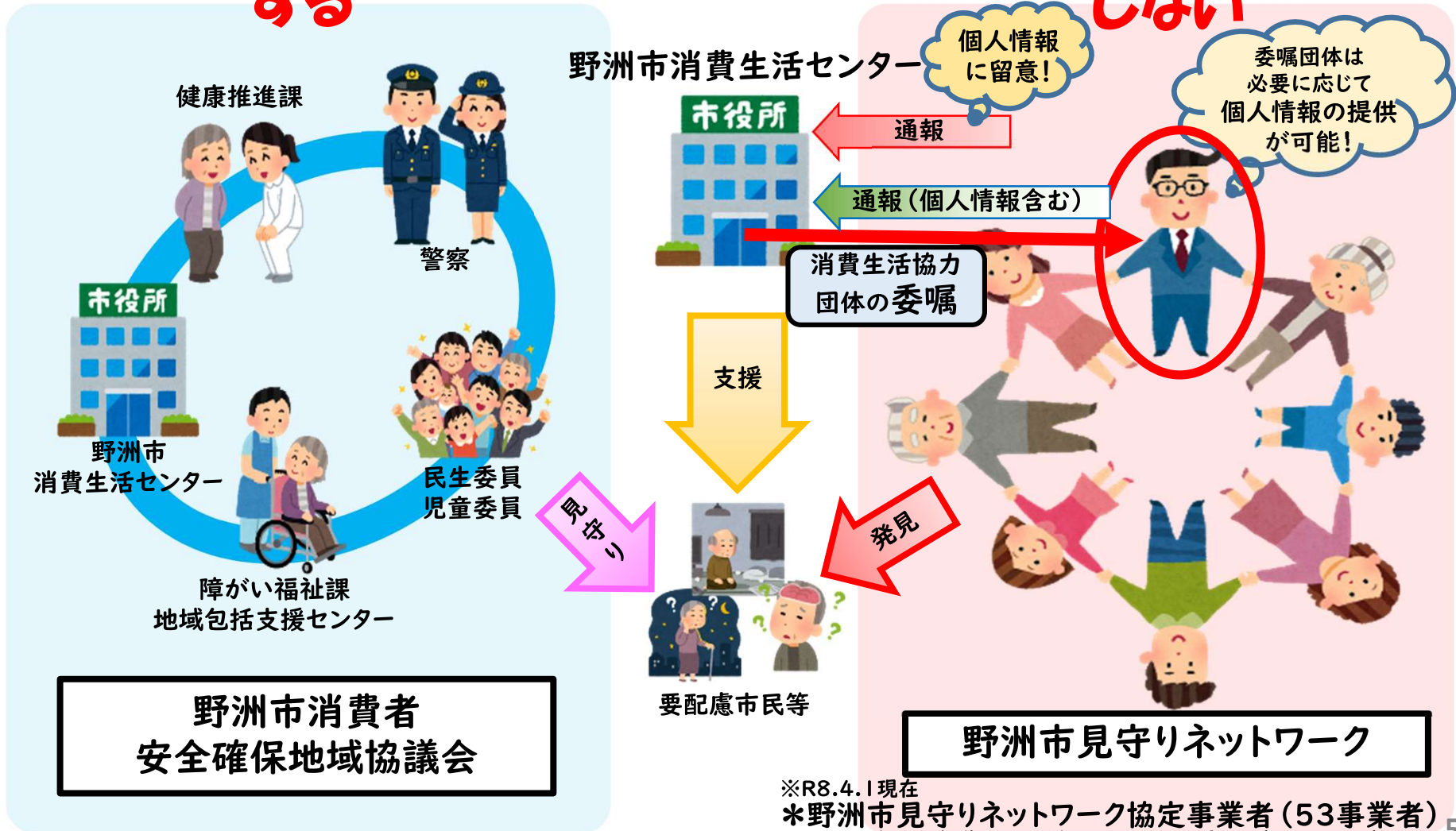
2 市は、見守りネットワークを構築するときは、協力する事業者及び自治組織(当該見守りネットワークに協力する特定非営利活動促進法(平成10年法律第7号)第2条第2項に規定する特定非営利活動法人その他の団体があるときは、当該団体を含む。)と協定を締結するものとする。

野洲市の見守り活動の仕組み

個人情報を活用

する

しない



※R8.4.1現在
*野洲市見守りネットワーク協定事業者(53事業者)
*野洲市の消費生活協力団体の委嘱(11団体)

野洲市消費者安全確保地域協議会の特徴

特徴

○個人情報の活用

- ・消費者庁や警察から提供された個人情報をベースに見守りリストを作成し、構成員に配布して見守り等の活動に活用しています。
- ・関係機関から提供を受けた情報を分析し、市の保有する情報を突合させることで、配慮が必要な市民(=見守りが必要な市民)を抽出することができます。ピンポイントで見守ることで、効果的な見守りを行うことができます。

*市の保有する情報

⇒介護認定、障害者手帳、福祉サービス利用等

○福祉部局や関係機関と連携した見守り等の活動の実施

- ・市の福祉部局と連携し、見守り等の活動を行います。
- ・消費生活センターだけでは、見守り等を活動を行うことができない。
- ・一人の対象者に対し、さまざまな角度からの見守り等の活動を行います。



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



消費者庁



②名簿情報提供の要請

③顧客名簿情報の提供

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

②'名簿情報提供の要請



警察

③'顧客名簿情報の提供

市役所



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

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

見守りリストの作成と提供（個人情報活用の活用）

根拠法：消費者安全法

- ・消費者庁からの情報提供……………法第11条の2第1項
→消費者安全法に基づき、消費者庁が保有する野洲市民の情報の提供を求める。
- ・警察からの情報提供……………法第11条の4第3項
→消費者安全法に基づき、警察が保有する詐欺に関する野洲市民の情報の提供を求める。
- ・市が保有する情報の活用……………法第11条の4第3項
→消費者庁と警察から提供された情報をベースに市が保有する情報情報等)を加え、介護保険台帳や障がいに関する手帳交付台帳に記載された情報を突合させ、見守りリストを作成する。
- ・構成員への見守りリストの提供……………法第11条の4第3項
→作成した見守りリストを必要に応じて構成員に提供する。

見守り活動 ～民生委員児童委員の事例～

◎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へ電話をし、「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

消費センターから事業者へ電話で契約内容を確認し、クーリング・オフ期間中で、支払いも商品の引き渡しもなく、無事解決!



野洲市見守りネットワーク協定 連携図

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

協力事業者・協力団体

○ 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。
- 老人会や地域の集まり、行事にいつも参加していたのに、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、物を投げる音がするなど、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。

◎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
障がい者虐待防止センター
587-6169

《 児童虐待 》
家庭児童相談室
587-6140

《 高齢者虐待 》
野洲市地域包括支援センター 588-2337
中主包括支援センター 514-7272

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締結53事業者

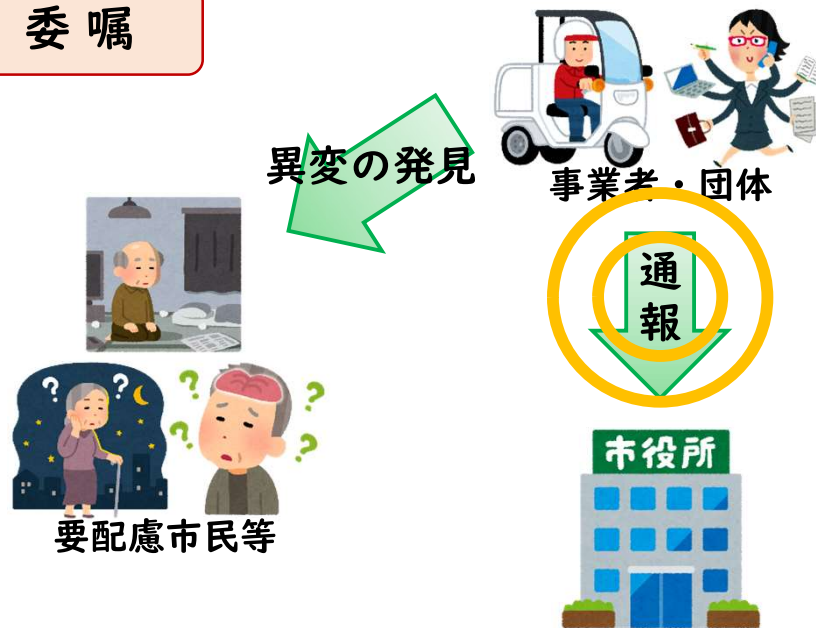
No.	事業者・団体名	No.	事業者・団体名
1	有限会社たちいり 読売センター野洲	28	ヤマト運輸株式会社 滋賀主管支社
2	有限会社北村新聞店	29	第一生命保険株式会社 滋賀支社
3	社会福祉法人野洲市社会福祉協議会	30	明治安田生命保険相互会社 滋賀支社
4	篠原駅前シニアネット同好会	31	株式会社ダスキン クリーン・ケア 営業本部 近畿地域本部
5	京滋ヤクルト販売株式会社	32	滋賀県司法書士会
6	生活協同組合コープしが	33	株式会社きずな
7	一般社団法人守山野洲医師会	34	一般社団法人滋賀県財産管理承継センター
8	一般社団法人滋賀県LPガス協会	35	特定非営利活動法人ふれあいワーカーズ
9	株式会社平和堂	36	滋賀弁護士会
10	レーク滋賀農業協同組合	37	一般社団法人フードバンクびわ湖
11	NTT西日本株式会社 滋賀支店	38	株式会社セブン-イレブン・ジャパン
12	株式会社アウトソーシングトータルサポート	39	一般社団法人やす地域共生社会推進協会
13	滋賀中央信用金庫	40	井ノ上新聞舗
14	湖東開発株式会社	41	ほりで医院
15	株式会社滋賀銀行	42	京都信用金庫
16	野洲市老人クラブ連合会	43	辻牛乳店
17	日本郵便株式会社	44	一般社団法人古民家再生協会滋賀南
18	大阪ガス株式会社	45	関電サービス株式会社滋賀営業所
19	株式会社沙門 朝日新聞サービスアンカー草津西	46	訪問看護ステーション 和来やす
20	野洲市商工会	47	有限会社 ゆうすげ介護
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	48	エースカーゴ株式会社
22	株式会社京都銀行 守山支店	49	関西みらい銀行 野洲支店
23	株式会社ポーラ 京都センター	50	配食のふれ愛 近江守山店
24	からだ元気治療院 心陽守山店	51	ちゅうず子ども食堂
25	ピタットハウス野洲店 株式会社OVO	52	守山・野洲更生保護サポートセンター(野洲保護司会)
26	野洲市国際協会	53	株式会社中京医薬品
27	親子英語サークル 「Honey」		令和8年4月1日現在

消費者協力団体の委嘱とは

見守りネットワーク協定団体等に対し、消費者安全法第11条の7第1項の消費生活協力団体の委嘱を行う。

⇒ **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**
 その他国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力をすることを活動として規定。(同法第11条の7第2項第3号)

委嘱



個人情報の保護に関する法律による制限の解除
 →委嘱により市役所への情報共有が可能となる。

野洲市消費生活協力団体 11事業者・団体

No.	企業・事業者名
1	株式会社きずな
2	特定非営利活動法人ふれあいワーカーズ
3	一般社団法人フードバンクびわ湖
4	社会福祉法人野洲市社会福祉協議会
5	京都信用金庫
6	関西みらい銀行 野洲支店
7	株式会社滋賀銀行
8	配食のふれ愛 近江守山店
9	ちゅうず子ども食堂
10	守山・野洲更生保護サポートセンター(野洲保護司会)
11	株式会社中京医薬品

令和8年4月1日現在

消費生活協団体の委嘱の意義

秘密保持義務が定められているため（消費者安全法第11条の8）、個人情報を取り扱う活動を行う場合に適している。

消費者被害を発見した場合、法に基づいて個人情報を含めた情報を地方公共団体に提供することができるため（消費者安全法第11条の7第2項第3号）、地方公共団体に必要な情報が円滑に提供され、消費者被害の早期発見・拡大防止につながる。

消費生活協力員・協力団体による見守り活動は法に基づいた活動となることから、地域住民の認識と信頼性の向上により、より一層、充実した見守り活動が期待される。

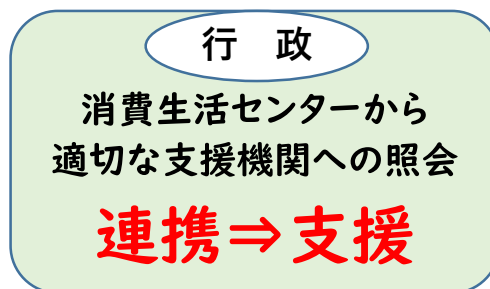
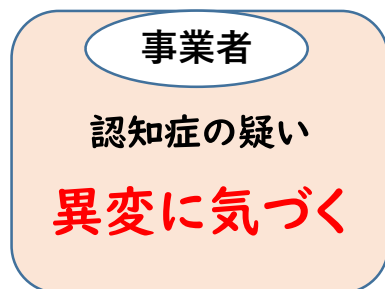
見守り活動 ～消費生活協力団体の事例～

◎金融機関の窓口でのケース

窓口に高齢男性が「午前中に引き出したはずのお金が無くなった。」と再来店があった。話を聞くと、通帳と印鑑も紛失されたようで、一度自宅を探してみるとのことで帰宅されたが、しばらくして電話があり、「何をしないといけないのだった？」と通帳・印鑑を探すことを忘れてしまっておられた。

認知症の疑いを心配した金融機関が、消費生活センターに電話連絡を入れ、消費生活センターから地域包括支援センターへ支援状況を照会したところ、現在は支援なしとのこと。「本人から地域包括支援センターに連絡するよう伝えてもらえないか。」と提案があり、その旨を金融機関に伝え、対応を進めていただいた。

金融機関の行員様の丁寧な説明により、本人自身が支援の必要性を理解され、地域包括支援センターにつなぐことができた。



早期発見・解決！

