

「孤独・孤立と消費者被害」シンポジウム

消費者のみなさん こんな被害に注意！
孤独・孤立の状態と消費者被害の関連性について、
3つのパネルディスカッションで議論します。
被害防止と救済のため、多くの消費者と関係者に参加を呼びかけます。

【日時】令和5年3月25日(土) 13時30分～16時30分

【開催方法】Zoom ウェビナーによるオンライン開催【定員】先着950名

【主催】

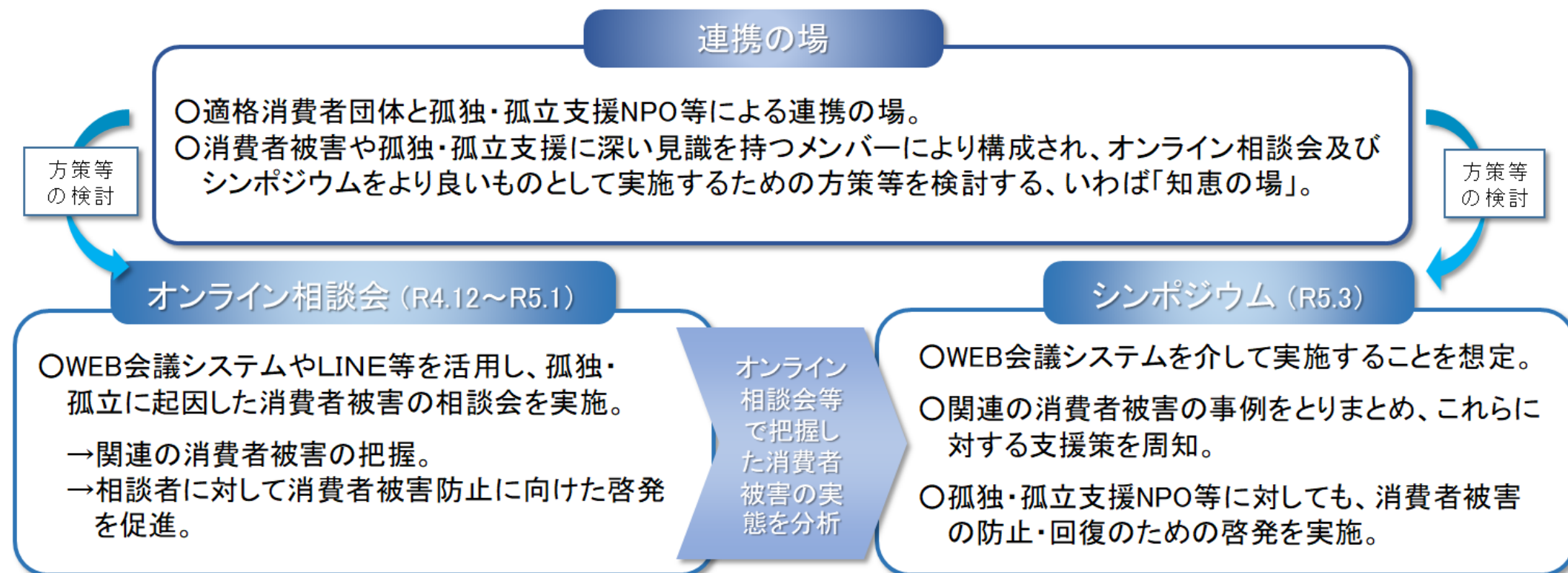


【受託者】特定非営利活動法人消費者スマイル基金
ウェブサイト <https://www.smile-fund.jp/>

「孤独・孤立に起因する消費者被害の防止等のための啓発事業運営業務」

悪質な事業者のターゲットになりやすい、孤独・孤立した消費者の被害防止の観点から、

- ①適格消費者団体が、NPO等の孤独・孤立支援団体と連携(**連携の場の設置**)して**オンライン相談会を実施**し、関連の消費者被害の把握、消費者被害防止に向けた啓発の促進を図る。
- ②孤独・孤立に起因した消費者被害に関する**シンポジウムを開催**し、被害事例や支援策の周知を行い、NPO等の孤独・孤立支援団体に対しても被害防止・回復のための啓発を行う。



本日のプログラム

1330-1335	主催者挨拶 消費者庁
1335-1350	孤独・孤立状態にあると思われる消費者が受けた被害事例（助言と注意喚起）
1350-1400	孤独・孤立の状態と消費者被害について（被害情報をふまえての問題提起）（10分）
1400-1625	パネルディスカッション 「被害情報をふまえての問題提起」を受けての意見交換
(1400-1445)	テーマ1 孤独・孤立と若者と消費者被害 <登壇者> パネリスト 大空 幸星さん（あなたのいばしょ 理事長） 竹崎 涼乃さん（京都産業大学 法学部 学生） 美保 久視子さん（徳島県消費者政策課（消費者情報センター駐在）） コーディネーター 坂東俊矢さん（京都産業大学 法学部 教授）
(1445-1455)	休憩
(1455-1540)	テーマ2 孤独・孤立と高齢者と消費者被害 <登壇者> パネリスト 勝部麗子さん（豊中市社会福祉協議会 事務局長） 吉村俊恵さん（全国消費生活相談員協会 理事） 山内清久さん（八戸市消費生活相談グループ 副参事） コーディネーター 大菅 俊志さん（弁護士）
(1540-1625)	テーマ3 孤独・孤立と貧困と消費者被害 <登壇者> パネリスト 勝部麗子さん（豊中市社会福祉協議会 事務局長） 川上真智子さん（日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会） 高橋一人さん（日本司法支援センター本部 第一事業部情報提供課 課長補佐） コーディネーター 大西 連さん（自立生活サポートセンター・もやい 理事長）
1625-1630	まとめと閉会 消費者庁 消費者制度課 課長 黒木理恵

ひとりで悩まず、ちょっとアクセス
メール・Line 消費者相談等の概要からみた
孤独・孤立と消費者被害の関連について

2023年（令和5年）3月25日

特定非営利活動法人 消費者スマイル基金
事務局 磯辺浩一

メール・LINE消費者相談の概要 I

1. 実施期間と時間帯

第一日程 2022年12月10日（土）～12月14日（水）

第二日程 2023年 1月14日（土）～ 1月18日（水）

時間帯 土・日 13時～20時（7時間）

月～水 16時～20時（4時間）

2. 相談を受け付けるツール

（1）電子メール、LINEトーク及び電話

（2）上記で受け付けた後、必要に応じ、WEBEXもしくは電話に移行

3. 相談受付体制

（1）主に相談に対応する者（4名）

消費生活相談員等の資格を有し、消費者行政での相談員経験を1年以上有する者

（2）相談対応者の後方支援をする者

①法律専門家（弁護士）（1名）

②孤独・孤立問題に取り組むNPO等から相談の経験者等（12月のみ1名）

4. 会場

主婦会館プラザエフ5階 会議室（東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階）

【事例1】

出会い系で知り合った者から勧誘を受け、ネット通販に出品したけれど事前の説明と違い、先行費用ばかりかかり、実際に売れたかどうかもわからない

マッチングアプリ等で知り合った人に騙されないためのチェックリスト

■ 相手の特徴

- 自称外国人や外国の在住経験がある日本人
- 不自然な日本語
- 暗号資産やFXでもうけている
- 趣味は投資や資産運用
- 副業で投資をやっている

■ 連絡の取り方

- マッチングアプリから早々にLINE等のSNSへ変更を提案
- まめな連絡

■ 投資の誘い文句

- 投資に詳しい家族や親戚（知人）の言うとおりに投資すればもうかるよ
- 結婚するなら金銭感覚が近い人が良いから、一緒に資産運用しよう
- 結婚の資金を貯めるために投資しよう
- 豊かな結婚生活のために投資は重要だよ

国民生活センターウェブサイトより

【事例2】

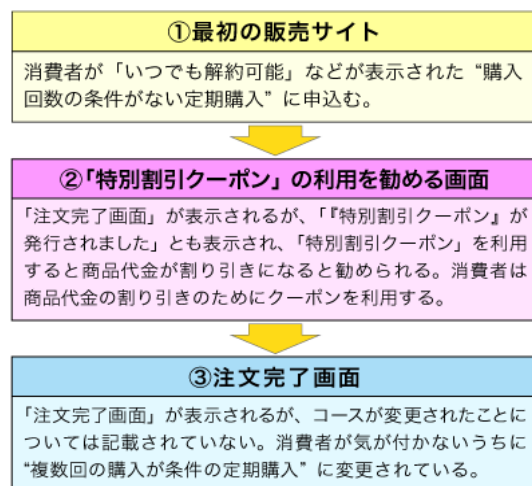
ネット通販で1回限りと思って契約したら、定期購入だった。一人暮らしで誰にも相談できない。

相談事例からみる問題点

「特別割引クーポン」の利用で、消費者が気づかないうちにコースの内容が変更されていた

消費者は、販売サイトで「いつでも解約可能」「定期縛り無し」「1回だけのお試しOK」などの表示を見て、「購入回数の条件がない定期購入」を申込みますが、注文完了直後に「特別割引クーポン」の利用を勧められ、利用すると「複数回の購入が条件の定期購入」に変更されていたケースがあります。「最終確認画面」にコースが変更される旨が表示されていても、文字が小さかったり、多数回スクロールしないと確認できなかったりと消費者が認識しづらい状況です。

▶ 「特別割引クーポン」の利用でコースが変更される画面表示と流れの例



- 最初の販売サイトでは、消費者が「いつでも解約可能」などが表示された「購入回数の条件がない定期購入」に申込みます。
- 次に「注文完了画面」が表示されますが、「『特別割引クーポン』が発行されました」とも表示され、「特別割引クーポン」を利用すると商品代金が割り引きになると勧められます。消費者は商品代金の割り引きのためにクーポンを利用します。
- 次に「注文完了画面」が再度表示されますが、コースが変更されたことについては記載されていません。消費者が気が付かないうちに「複数回の購入が条件の定期購入」に変更されています。

他にも、注文完了直後に「〇カ月分のおまとめコース」を勧められるケースもあります。

消費者へのアドバイス

注文完了直後に「特別割引クーポン」の利用を勧められても、利用する前に「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう

インターネットで注文する際は、以下の「最終確認画面」のチェックリストで必ず確認しましょう。**注文直後に表示される「特別割引クーポン」を利用したり、おまとめコースにコースを変更する場合も、以下のチェックリストを参考に、「最終確認画面」を必ず確認しましょう。**

「最終確認画面」のチェックリスト

「特別割引クーポン」を利用する際もよく確認しましょう！

■ 注文する前

- ・ 定期購入が条件になっていませんか？
- ・ （定期購入が条件になっている場合、）継続期間や購入回数が決まっていますか？
- ・ 支払うことになる総額はいくらですか？
- ・ 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- ・ 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」（返品特約）、解約条件を確認しましたか？
- ・ 利用規約の内容を確認しましたか？
- ・ 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？

国民生活センターウェブサイトより

【事例3】

ベビーカーをネット通販で注文し振り込みをしたが商品が届かない。

その通販サイト本物ですか！？“偽サイト”に警戒を！！

- 最近の“偽サイト”の見分け方を知って、危険を回避しましょう！ -

インターネット通販で「注文した商品が届かない」「商品は届いたが偽物だった」「販売業者の連絡先がわからない」「注文後に偽通販サイトだったことに気がついた」など「偽通販サイト」に関する相談が寄せられています。



冷静に
対応！

偽サイトのチェックポイント

- サイトのURLの表記がおかしい
- 日本語の字体、文章表現がおかしい
- 販売価格が大幅に割引されている
- 事業者の住所の記載がない・住所が虚偽
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけ
- 支払い方法がクレジットカード決済のみ、銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど、支払い方法が限定されている
- 通販サイト内のリンクが適切に機能しない



商品が
届かない

など

素早く
対処！

偽サイトの特徴とトラブル対処法

支払い方法	クレジットカード	銀行口座等への前払い	代金引換サービス
特徴	不正利用のおそれあり	振り込みの銀行口座が個人名義、外国人名義	- 宅配業者等からの返金は困難 - 送付状に発送代行業者が記載されている
注文商品	- 届かない - 外国からアクセサリ等が届くケースあり	届かない	- 宅配業者に代金を支払って商品を受け取る - 届く商品は偽物
対処法	- すぐにクレジットカード会社に連絡 - 利用明細を定期的に確認（不正利用の被害を早期に把握）	- すぐに振込先金融機関の窓口連絡し、振り込め詐欺救済法による救済を求める - 最寄りの警察に被害を届け出る	- 注文直後の場合、電子メールでキャンセル連絡 - 支払い前の場合、送り状の「依頼人」が販売業者と違う場合は受け取り拒否 など

不安に思った場合は、消費者ホットライン「188」へ！

独立行政法人 国民生活センター（2023年1月）

メール・LINE消費者相談の概要Ⅱ

1.相談件数 150件

	電話	LINE	メール	計
12月	11	11	2	24
1月	40	77	9	126
計	51	88	11	150

ネットカフェへの置きチラシ、ハローワークでの紹介及びgoogle検索広告を強化し、1月に相談数増

2.契約者の属性

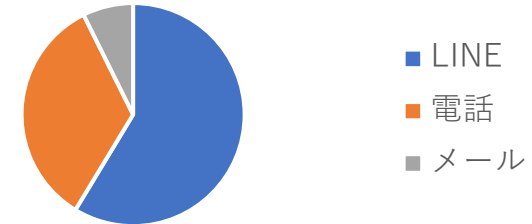
(1) 性別

性別	件数	比率
男	61	41%
女	78	52%
不明	11	7%
合計	150	

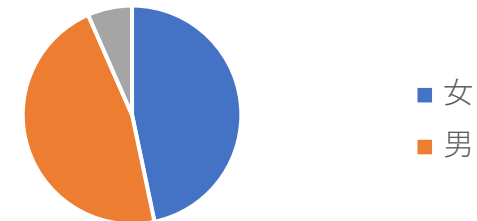
(2) 年代別 30代以下はLINE経由相談が多い

年代	電話		LINE		メール		合計	
	件数	比率	件数	比率	件数	比率	件数	比率
10	1	2%	7	8%	0	0%	8	5%
20	11	22%	20	23%	0	0%	31	21%
30	7	14%	12	14%	0	0%	19	13%
40	7	14%	11	13%	0	0%	18	12%
50	10	20%	7	8%	3	27%	20	13%
60	8	16%	2	2%	0	0%	10	7%
70	2	4%	1	1%	2	18%	5	3%
80	2	4%	0	0%	0	0%	2	1%
不明	3	6%	28	32%	6	55%	37	25%
合計	51		88		11		150	

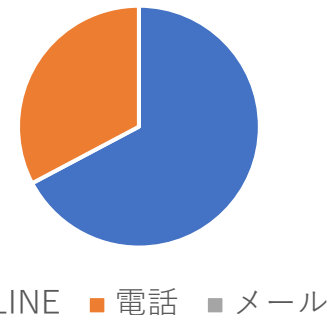
件数



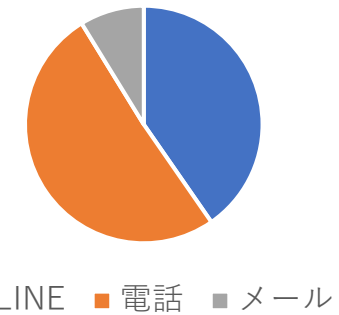
件数



30代以下件数



40代以上件数



メール・LINE消費者相談の概要Ⅲ

(3) 職業別

	給与所得	自営	学生	家事	無職	不明	合計
件数	59	4	5	3	13	66	150
比率	39.3%	2.7%	3.3%	2.0%	8.7%	44.0%	

3.相談された取引形態の別

取引形態	件数	比率	SNS関与件数
通販	111	74%	38
電話勧誘	4	3%	0
訪販	5	3%	0
連鎖	3	2%	0
店舗・面談	13	9%	0
ネガティブオプション	1	1%	0
その他・不明	13	9%	1
合計	150		39

広報（google検索広告）で、通販を強調したことも
影響

通販のほとんどがネット通販

SNSが勧誘の端緒となった相談は39件
そのほとんどが通信販売へと誘引されている。

4.孤独・孤立の可能性がある方の相談は38件

- ・一人暮らし
- ・周りに相談できる人がいない。
- ・誰にも相談していない 等

(1) 年代別件数と同年代の全件数に占める率

	孤独孤立の可能性ありの件数	同年代に占める率	同年代件数
10代	2	25.0%	8
20代	5	16.1%	31
30代	6	31.6%	19
40代	8	44.4%	18
50代	6	30.0%	20
60代	4	40.0%	10
70代	0	0.0%	5
80代	2	100.0%	2
不明	5	13.5%	37
合計	38	25.3%	150

(2) 取引形態別

取引形態	孤独孤立の可能性ありの件数	同取引形態に占める率	同取引形態件数
通販	30	27.0%	111
電話勧誘	3	75.0%	4
店舗・面談	2	15.4%	13
その他・不明	3	23.1%	13
合計	38	27.0%	141

メール・LINE消費者相談の概要Ⅳ

5.主な相談事例

(1) 孤独・孤立の可能性のある方々の相談(38件)

- ・定期購入縛りが無いファンデーションを申し込んだが3回目の商品が来た。解約電話もメールも繋がらない。
(定期購入事案 8件)
- ・副業サイトで知った相手に代理購入を依頼され、相手に指定されたクレジットカード情報を入力し、ネット通販で購入したら、不正クレジットカードの利用だった。
(副業事案 2件)
- ・ネット通販で毛布を注文し代金を振り込んだが商品が届かない。(詐欺サイトと思われる事案 3件)
- ・お金にすごく困ってる時にショートメールで「あなたに支援金を送られてきた。送料を払うだけで受け取れる」と書かれていたので騙されて何回か払ってしまった。(支援金詐欺と思われる事案 1件)
- ・近所の高齢者が電話で薬を送ると言われ、了承してしまったようだ。断りたいが電話が繋がらない。
(電話勧誘販売 3件)

(2) 左記以外の方々の相談(112件)

- ・ネット広告をみて、ファンデーションのサンプルを購入したら、定期購入になっていて2回目が届いた。2回目を返品し、解約したい。(定期購入事案 16件)
- ・SNSで知り合った人から投資方法を教えると言われ120万円支払った。その後連絡が取れなくなった。
(副業、FXツール等金儲けに係る事案 12件)
- ・大手流通業者を装う詐欺サイトで、ダウンジャケットを注文してしまった。代引きで届くがどうすればよいか。
(詐欺サイトと思われる事案 6件)
- ・注文した覚えのない商品が宅配便で届いた。請求書も入っていないが、今後どうすべきか。
(ネガティブオプションと思われる事案 1件)
- ・風呂場の排水溝に掃除棒を落としたため業者を呼んだ。業者から別の工事を勧められ、請求されるままに高額な代金を支払った。(レスキュー商法と思われる事案1件)

消費者団体から提供された情報の概要 I

1. ご協力いただいた団体（50音順）【提供された件数 68件、全て電話での受付】

（公社）全国消費生活相談員協会【36件】

（一財）日本消費者協会【5件】

（公社）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会【27件】

2. 各団体に寄せられた相談のうち、孤独・孤立の状況に関係すると思われるものについて、その概要の提供を受けた。（個人情報含まず、相談者は特定されないよう抽象化）

3. 契約者の属性

性別	件数
男性	28
女性	40
合計	68

契約者の過半が
70代以上の高齢者

年代	件数	比率
10	2	3%
20	11	16%
30	8	12%
40	7	10%
50	1	1%
60	2	3%
70	8	12%
80～	29	43%
不明	0	0%
合計	68	

	給与所得	自営	学生	無職	不明	合計
件数	10	1	6	30	21	68
比率	14.7%	1.5%	8.8%	44.1%	30.9%	

※全件本人以外からの相談

消費者団体から提供された情報の概要Ⅱ

4. 相談者～70代以上は親族からの相談が多い

契約者年代	本人	親族	知人	地域包括	計
10代	1	1	0	0	2
20代	7	4	0	0	11
30代	6	1	1	0	8
40代	6	1	0	0	7
50代	1	0	0	0	1
60代	2	0	0	0	2
70代	1	6	1	0	8
80代～	0	28	0	1	29
不明	0	0	0	0	0
計	24	41	2	1	68

5. 相談された取引形態の別

(1) 合計

取引形態	件数	比率	SNS関与件数
通販	7	10%	1
電話勧誘	9	13%	2
訪販	28	41%	3
連鎖	2	3%	0
店舗・面談	7	10%	1
訪問購入	2	3%	0
その他・不明	13	19%	0
合計	68		7

(2) 年代と取引形態とのクロス集計

取引形態	10代	20代	30代	40代	50代	60代	70代	80代～	計
通販		3	2				1	1	7
電話勧誘				2			2	5	9
訪販	1	4	1	1		1	3	17	28
連鎖		1	1						2
店舗・面談	1	2	1	1		1		1	7
訪問購入								2	2
その他・不明		1	3	3	1		2	3	13
合計	2	11	8	7	1	2	8	29	68

電話勧誘、訪問販売及び訪問購入について、高齢者の被害が多いことがうかがえる。

6. 孤独・孤立の状況に関連すると考えられた点

一人ぐらし、判断力不足、メンタルの不調、貧困で相談相手がいない 等

消費者団体から提供された情報の概要Ⅲ

7.相談事例

(10代)

・19歳の一人暮らしの息子が、電気、ガスの契約を一緒にすれば安くなると訪販で勧誘され契約したようだ。勧誘方法に疑問。

(20代)

・一人暮らしで人と話たかったので、友達からの誘いに応じて副業の話を聞き、20万円近く払って契約した。クーリング・オフしたい。

(30代)

・知人から暗号資産による投資を勧められ投資していた。友人にも紹介したが、販社から逮捕者が出て、損失が出た。友人から返金を求められ困っている。

(40代)

・介護の活動ができると参加した団体で、高額な参加費用と高額商品の勧誘があり不信感を持った。

(60代)

・体調を崩していたところに占いのチラシが入り、出向いた。祈祷・祈願の契約をし20万円払ったが、騙されたようで不安になった。クーリング・オフできるか。

(70代)

・トイレ修理を依頼したのに便器交換をされ60万円の高額請求をされた

(80代～)

・認知に問題がある母が高額布団類、布団除湿シートを次々買わされていた（訪問販売）

・高齢の母に皇室写真を買わないかと電話勧誘があり、判断できずに購入してしまった。3万円であり解約したい。

・インターネットをしない父が不要の光ファイバー契約をしていた（電話勧誘）

孤独・孤立問題に取り組む団体から提供された情報の概要 I

1. ご協力いただいた団体（50音順）

（特非）あなたのいばしょ【55件】、（福）豊中市社会福祉協議会【12件】

2. 各団体に寄せられた孤独・孤立の状態にあると思われる相談のうち、消費者被害を伴うものについて、その概要の提供を受けた。（個人情報を含まず、相談者は特定されないよう抽象化）

3. あなたのいばしょからの提供情報（全件チャットでの受付）

（1）契約者の属性

性別	件数
男性	13
女性	40
不明	2
合計	55

年代	件数	比率
10	4	7%
20	27	49%
30	9	16%
40	6	11%
50	3	5%
60	2	4%
70	0	0%
80	0	0%
不明	4	7%
合計	55	

	給与所得 (パート含)	自営	学生	無職	主婦・主夫	不明・その他	合計
件数	25	3	8	12	3	4	55
比率	45%	5%	15%	22%	5%	7%	

（2）相談者 本人からの相談が53件 親族からの相談が2件

孤独・孤立問題に取り組む団体から提供された情報の概要Ⅱ

3. あなたのいばしょからの提供情報（全件チャットでの受付）

（3）相談された取引形態の別

個別の詐欺的事案がほとんどであり、取引形態で分類するのは困難

S N S またはマッチングアプリでの接触が端緒となったことが確認された事案が 1 6 件

（4）被害の特徴と事例

①収入を期待して、被害にあう事例が多い（3 1 件）

「副業」を名目とした詐欺等の被害が 1 0 件

＜事例＞・生活が苦しかったため副業サイトに登録したが、すべて詐欺で多額の借金。

「連鎖販売」の被害が 3 件

＜事例＞・マルチ商法・投資にのめり込み、多額の借金があり、生活保護に申請

「仮想通貨」関連の被害が 5 件

＜事例＞・息子が仮想通貨の投資を勧められ、消費者金融で多額の借入をしてしまった。
本人は洗脳されてるのかかならず儲かると信じている。

※コロナ禍のため、収入が減り補うためという趣旨の事案が 2 件

②ロマンス詐欺、結婚詐欺等好意の感情に付け込んだ事案が 8 件（年代は 3 0 代から 6 0 代）

③フィッシングサイトで個人情報等を詐取された被害が 2 件

孤独・孤立問題に取り組む団体から提供された情報の概要Ⅳ

4. 豊中市社会福祉協議会からの情報提供

(1) 契約者の属性

性別	件数
男性	2
女性	10
合計	12

	件数	比率
30代	1	8%
40代	1	8%
50代	0	0%
60代	2	17%
70代	5	42%
80代	3	25%
計	12	

	給与所得	自営	年金生活	子育て中	無職	合計
件数	2	1	6	1	2	12
比率	17%	8%	50%	8%	17%	

孤独・孤立と思われた点

一人暮らしの高齢者 近所つきあい希薄等

(2) 相談者 本人からの相談が10件 近隣の方からの相談が2件

(3) 相談された取引形態の別

取引形態	件数	比率	マッチングアプリ 関与件数
通販	0	0%	0
電話勧誘	2	17%	0
訪販	3	25%	0
連鎖	0	0%	0
店舗・面談	3	25%	0
訪問購入	0	0%	0
その他・不明	4	33%	2
合計	12		

(4) 被害の特徴と事例

- ・ 高齢者からの福祉等に係る相談で被害を把握
- ・ 訪問販売（浄水器、消化器、リフォーム次々詐欺）
- ・ マッチングアプリ関与の2事案は、何れも結婚詐欺。
- ・ 子育て中にサークルで、高額な鍋や食品販売に勧誘された事案は、連鎖販売取引の可能性あり。

孤独・孤立に係ると思われる消費者被害情報をふまえてのコメント（提言）

○孤独・孤立の状態にある場合、以下のような事情から消費者被害にあいやすいと思われる。

- ・ 経済的に不安定な状況にあることも多く、副業等のもうけ話の被害にあう事例が多い。
- ・ 契約をするかどうか判断する際に、身近に相談できる人がいない。
- ・ 心身の故障がある場合に、そこにつけこむ勧誘を断れない状況が生まれる。
- ・ つながりを求めてSNS等を利用して、詐欺等にあうケースも多く発生している。

さらに、消費者被害にあった場合にも周りに相談できず、対応が遅れがちであろう。

孤独・孤立の状態にある場合、消費者としての脆弱性が増しているといえるのではないか。

○**被害の回復をはかり、さらに孤独・孤立の状態の改善につないでいくために**

「孤独・孤立問題にとりくむ行政・民間団体」と「消費生活相談を行う行政・民間団体」との意識的な連携強化が必要である。

- ・ 孤独・孤立問題に取り組む中で探知できた消費者被害にあった方を消費生活センターにつなぐ
- ・ 消費生活センターや消費者団体は、消費者から相談を受ける中で、孤独・孤立の状況がないか留意して聴き取り、必要な場合は、孤独・孤立等の問題に取り組む行政の部署や民間団体を紹介する。

※**高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害については、見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)の取り組みがすすめられてきている。**

さらに、若年層や中年層を対象とした地域での連携をどのようにすすめるかが、課題。

孤独・孤立の実態把握に関する全国調査（内閣官房実施）より

【図1-19】現在の仕事の種類別孤独感（直接質問）



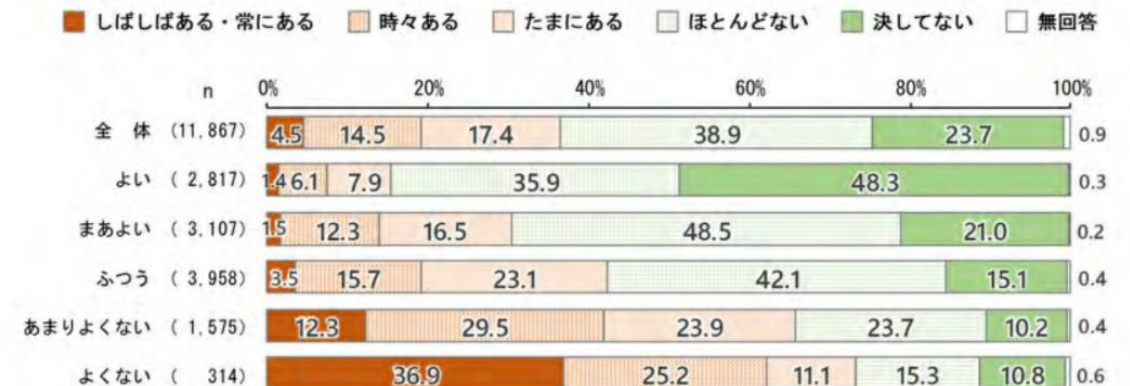
【図1-23】世帯年収別孤独感（直接質問）

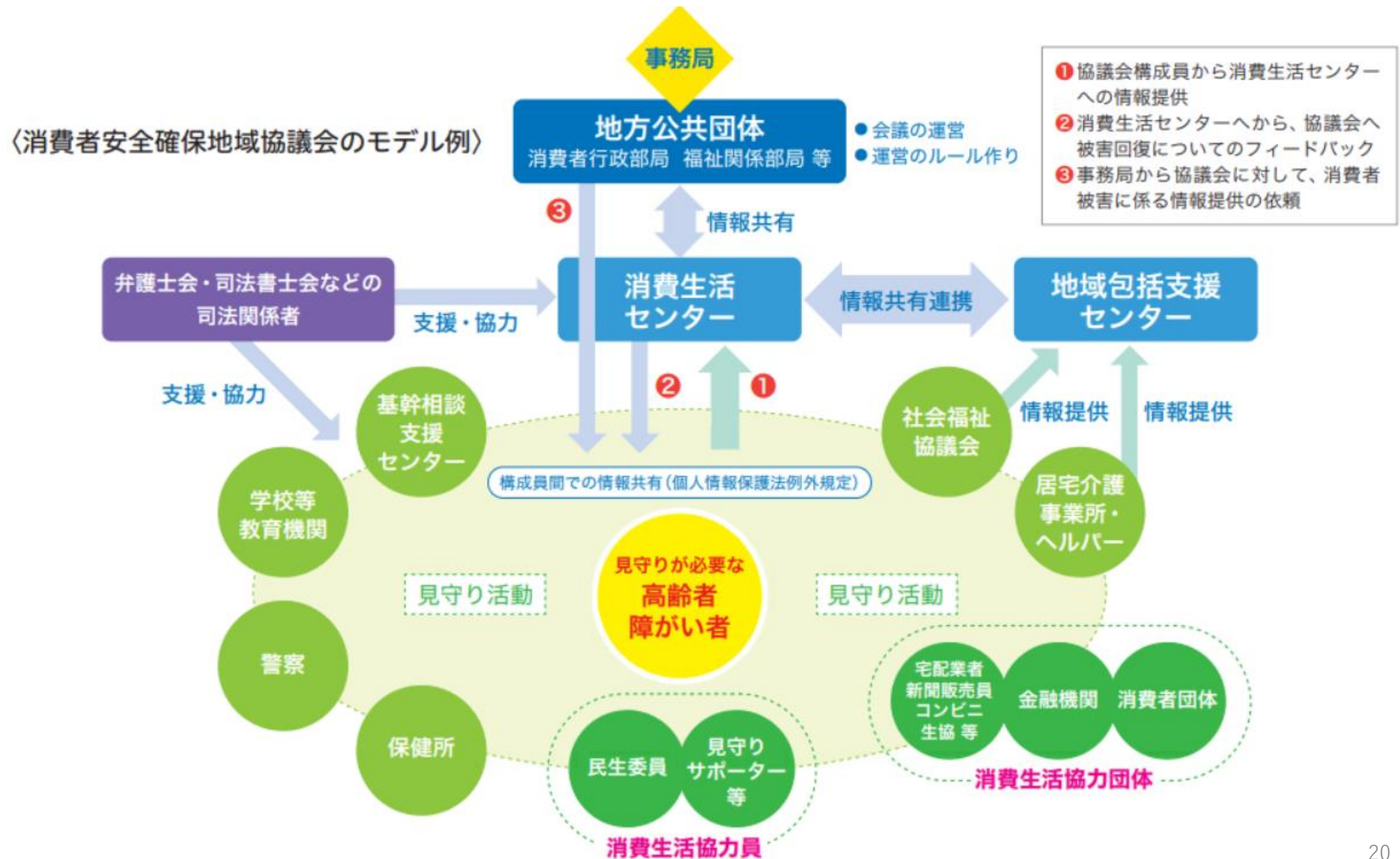


【図1-54】不安や悩みの相談相手の有無別孤独感（直接質問）



【図1-65】心身の健康状態別孤独感（直接質問）





孤独・孤立対策推進法案の概要

趣旨

近時における社会の変化を踏まえ、日常生活若しくは社会生活において孤独を覚えることにより、又は社会から孤立していることにより心身に有害な影響を受けている状態にある者への支援等に関する取組について、その基本理念、国等の責務、施策の基本となる事項及び孤独・孤立対策推進本部の設置等について定める。

→「孤独・孤立に悩む人を誰ひとり取り残さない社会」、
「相互に支え合い、人と人との「つながり」が生まれる社会」を目指す

概要

1. 基本理念

孤独・孤立対策（孤独・孤立の状態となることの予防、孤独・孤立の状態にある者への迅速かつ適切な支援その他孤独・孤立の状態から脱却することに資する取組）について、次の事項を基本理念として定める。

- ① 孤独・孤立の状態は人生のあらゆる段階において何人にも生じ得るものであり、社会のあらゆる分野において孤独・孤立対策の推進を図ることが重要であること。
- ② 孤独・孤立の状態にある者及びその家族等（当事者等）の立場に立って、当事者等の状況に応じた支援が継続的に行われること。
- ③ 当事者等に対しては、その意向に沿って当事者等が社会及び他者との関わりを持つことにより孤独・孤立の状態から脱却して日常生活及び社会生活を円滑に営むことができるようになることを目標として、必要な支援が行われること。

2. 国等の責務等

孤独・孤立対策に関し、国・地方公共団体の責務、国民の理解・協力、関係者の連携・協力等を規定する。

3. 基本的施策

- ・ 孤独・孤立対策の重点計画の作成
- ・ 孤独・孤立対策に関する国民の理解の増進、多様な主体の自主的活動に資する啓発
- ・ 相談支援（当事者等からの相談に応じ、必要な助言等の支援）の推進
- ・ 関係者（国、地方公共団体、当事者等への支援を行う者等）の連携・協働の促進
- ・ 当事者等への支援を行う人材の確保・養成・資質向上
- ・ 地方公共団体及び当事者等への支援を行う者に対する支援
- ・ 孤独・孤立の状態にある者の実態等に関する調査研究の推進

4. 推進体制

- ・ 内閣府に特別の機関として、孤独・孤立対策推進本部（重点計画の作成等）を置く。
- ・ 地方公共団体は、関係機関等により構成され、必要な情報交換及び支援内容に関する協議を行う孤独・孤立対策地域協議会を置くよう努める。
- ・ 協議会の事務に従事する者等に係る秘密保持義務及び罰則規定を設ける。

施行期日

令和6年4月1日