

# 消費者委員会との意見交換会

—最近の本協会の活動と、そこから見える消費者問題、消費者行政に望むこと—



公益社団法人 全国消費生活相談員協会  
東北支部

# 公益社団法人**全国消費生活相談員協会**

主な構成員：全国の**地方公共団体等**の消費生活相談窓口勤務する**消費生活相談員**  
(全国6支部 会員数約1,400名)

【東北支部】…現場の声を伝える支部活動が重要

青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県

東北支部会員数：61人

・相談業務・消費者教育等の研修、自治体受託事業、団体訴訟勉強会、  
賛助会員・行政・相談員による交流会等、地域性を生かして活動

1977年

「国民生活センター消費生活相談員養成講座修了者の会」設立

1987年

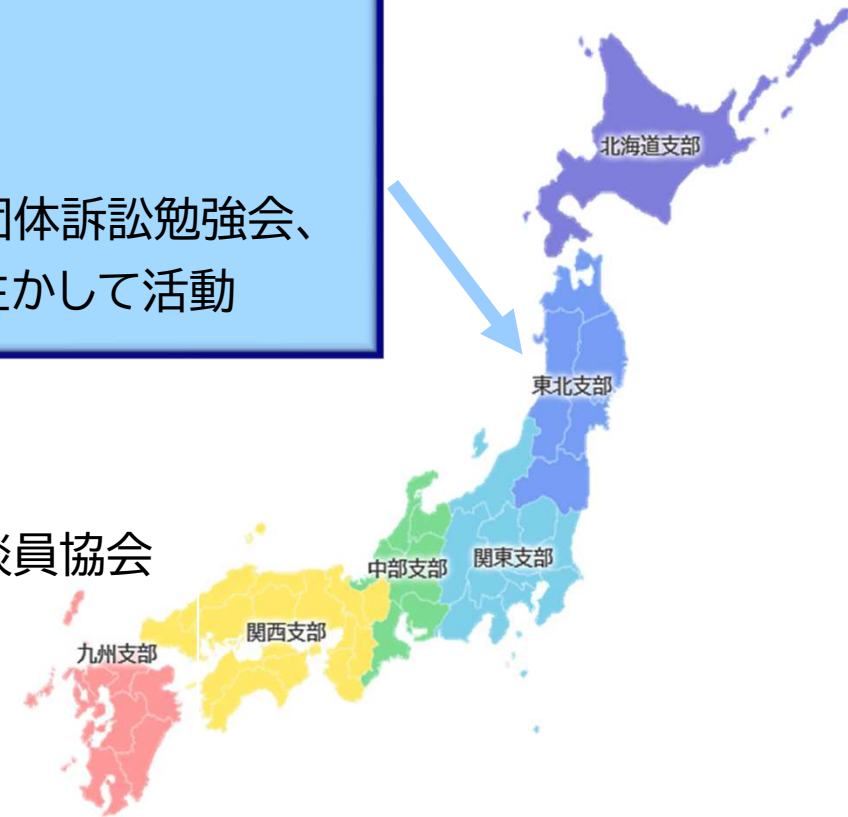
経済企画庁(現在は消費者庁)所管 社団法人全国消費生活相談員協会

2007年

内閣総理大臣より「適格消費者団体」として認可

2012年

公益社団法人全国消費生活相談員協会



# 全相協の主な活動

週末電話相談で集めた消費者トラブル・消費者の声が、全ての活動の土台となっている。➡**現場からの発信力**

活動の3本柱

パブコメ・  
意見表明  
(法改正等)

週末電話相談  
助言・あっせん

消費者  
教育・啓発  
幼児～高齢者、  
見守り関係者等

適格消費者  
団体  
(差止請求・  
改善要望)

消費生活  
相談員の  
養成・研修

# 週末電話相談

消費生活センターの休日の相談窓口として発足

1998年 「土・日相談」スタート

2006年 「週末電話相談室」設置  
(東京本部事務所、  
関西事務所(大阪)、  
北海道事務所(札幌))

2024年度相談件数 2505件

毎年発行。主要事例を掲載。  
見開き頁構成で、消費者被害の未然防止、  
解決について分かりやすく説明。



QAQ JAPAN ASSOCIATION  
OF CONSUMER AFFAIRS  
SPECIALISTS

公益社団法人 全国消費生活相談員協会



この小冊子は、宝くじの社会貢献広報事業として助成を受けて作成されたものです

# 時宜にかなったテーマを掲げ「電話相談110番」を実施

## その契約大丈夫？

高齢者・障がい者  
消費者トラブル 110番

相談無料

契約金額が  
高すぎる…



1回限りの  
注文のつもり  
だったのに…

これって  
消費者  
トラブル？

ご家族の方、高齢者・  
障がい者の周囲の方  
からのご相談もOK



お気軽に  
ご相談ください

2025.10.4～10.26 8日間実施

(受付場所 本部・北海道・関西事務所)

受付件数 267件

内高齢者・障がい者に関する件数

75件

※高齢者は60歳以上とした。

※障がい者は、法令に基づく身体・知的・精神の障害に加え、認知や行動面に困難を抱える方や、精神的に不安定な状態にある方も含めて集計した。

110番での  
課題を受け

公開シンポジウム(会場・WEB開催) の開催

2025年11月21日(金)

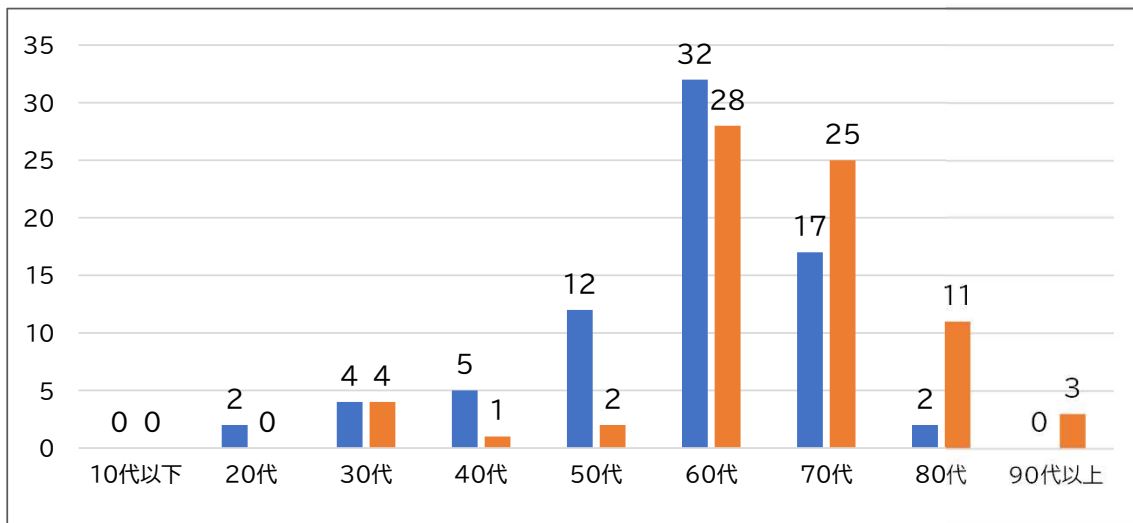
テーマ:変わる成年後見制度、消費者保護のこれから

# 「110番」から見えてきた高齢者・障がい者の消費者トラブル

- 周囲の方は周囲の方からの相談が多い…**見守りの重要性**
- **脆弱性に付け込む取引**への適正な規制と、**デジタル社会**現状を踏まえた**法制度の整備**

## 高齢者・障がい者の相談件数(75件)

■ 相談者 ■ 契約者



## 店舗外販売購入形態

ネガティブオプション  
0.0%

訪問購入  
0.0%

マルチ  
2.1%

電話勧誘  
12.8%

訪問販売  
31.9%

通信販売  
53.2%

うち70%弱が  
ネット通販

# 高齢者・障がい者の相談事例

## ・訪問販売

母は高齢で介護認定の3を受けている。見知らぬ人が敷地の中に入って来たり、家の中に入ることもあるようだが母に聞いても覚えていない。契約を迫られているかわからないがサインを求められることもあるという。ヘルパーに週2回ほど来てもらっているが、契約書類は見当たらないと言っている。老人施設に入居したが退去させられた。すべて来客お断りの紙を玄関に貼りたい。

(相談者50歳 母78歳)

## ・電話勧誘販売 海鮮魚

今朝遠方の実家の母から電話があり、実家に宅配業者から注文していない2万2千円冷凍の海産物の代引き配達の予告の電話が入り、母が受取拒否すると言ったが、父は「注文していない」と言っていたのに、宅配業者の事務所まで行って払って受け取った。以前、家に海産物の電話勧誘があったが母は断ったとのことで、どうやら父が再度来た電話勧誘で注文したようだ。父に冷凍庫に入れるように言われたため、母は箱ごと冷凍庫に入れたとのこと。どうしたらよいか。宅配便は北の遠方からで、商品名には「食品・ドライアイス」とあり、送り主は個人名とのことだ。送り主の電話番号をネット検索したら、注意と出てきた。(相談者55歳 契約者80歳)

# 高齢者・障がい者の相談事例

## ・通信販売

2か月近く前に、スマホでの広告から入ったサイトで手のシワを改善するハンドクリームを申込んだらお試しで1個3635円が届き、1週間ほど前に2回目2個4298円が届いた。支払いはコンビニ後払いだ。今日、解約の電話をしたら、私は特別コースなので初回以外6回買うことになっていると言われた。安い方を選んだ時にそのコースになったようだがよくわからなかったのでやめたい。  
(相談者(契約当事者)70歳代)

## ・利殖商法

高齢者で一人暮らしの祖父が知人の投資話に乗せられ毎月10万円を見知らぬ企業の銀行口座に振込んでいた。先月と今月で計20万円を振込んでいる。警察には連絡済みで、「銀行に振込み口座を照会した上で相談にくるように」と言われている。それ以外にすべきことがあれば教えて欲しい。  
(相談者20歳代 祖父の知人80歳代)

# 消費者教育・啓発 「全相協消費者講座」

## ●2015年度から**自主事業**として開始

- ・地方自治体がその地域の住民を守るために、自ら消費者啓発の講座を実施すべきところ、自治体の財政状況やその自治体に勤務する消費生活相談員の実情などにより、不十分であることから実施。
- ・2015年度から2024年度までの**10年間で約1,620件の講座を開催**
- ・自治体による出前講座の取組は進んでいるが、**山間部等のアクセスが不便な地域、特別支援学校等**は、講師の担い手が不足しているため、出前講座の実施が困難となっている。
- ・なお、自主事業のため、本協会で負担できる費用(原資は会員の会費)には限りがあり、毎年受付件数の上限を設定。交通費の上昇等の事情もあり、2025年度は80件  
➡**年度上期ではほぼ依頼数が上限に達し、ニーズが高いことを実感。下期はお断りする状況であり非常に辛い思いである。特に下期に特別支援学校からの依頼が多かった。**

## よりよい講座に向けて

会員は創意工夫、日々研鑽。

…出前講座講師養成の研修、講座で使用するリーフレット等の教材の作成

消費者講座を全国津々浦々に届けるため、会員が講座開催先の開拓(需要の掘り起こし)

# 相談員の担い手確保「全相協消費者講座」

## ●相談員の養成

地方消費者行政の充実(相談業務、消費者教育)には、消費生活相談員の存在が要

**目的**▶消費生活相談員の担い手不足解消

▶「どこにいても質の高い相談を受けることができる」ための相談員の養成

- ・毎年、国民生活センターが実施する資格試験に準拠したテキストの作成・発行
- ・テキスト学習とeラーニングを併用し、効率的かつ効果的な学習を進められる対策講座(通信コース)を実施
- ・試験終了後、「対策講座受講生と相談員経験者とのweb交流会」を開催

## ●レベルアップのための取組

- ・週末電話相談におけるOJT
- ・実務研修、各支部における研修

# 適格消費者団体としての活動

## ●消費生活相談員の団体としての活動

- ・差止請求事案は、本協会の週末電話相談、ホームページ上の「消費者被害メール便」等に寄せられた消費者からの情報等。
- ・「専門検討会議」において分析・検討の上、理事会で差止請求の可否を決定し、事業者の不当行為の差止請求を行っている。
  - \*事業者との話し合いの段階で、一定の改善が図られる事案も多い。
  - \*東北支部においても、弁護士を交えた勉強会を実施

消費者庁受託事業

全国の消費生活相談員へ  
視聴を案内

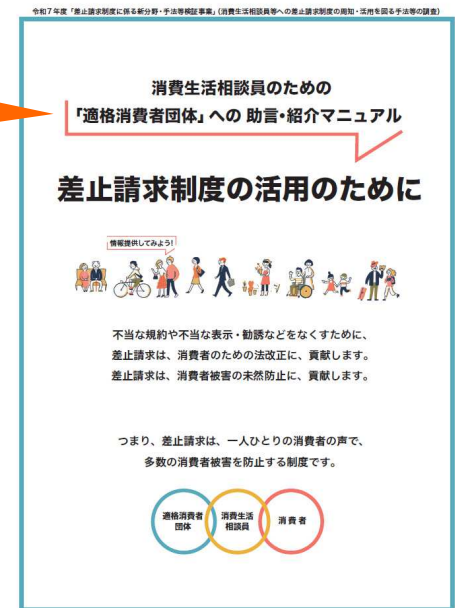
消費生活相談員のための

「適格消費者団体」への助言・紹介マニュアル 作成

消費生活相談員が、消費者に適格消費者団体に情報提供していただけるように促すことの重要性が増している。

・・・相談者にどのように説明をして案内をすればよいのか？

マニュアルの内容を  
オンデマンド研修で  
学べる



# 最後に

- ・消費者行政の始まりは、1件の相談から始まると言っても過言ではなく、地方消費者行政の充実強化が、重要です。消費者庁創設時から、交付金等の手当がされ、相談窓口の設置、相談員の職の法定化、担い手確保事業、消費者安全確保地域協議会の設置等、消費者行政の充実に向けた施策が講じられてきました。
- ・しかし、若年者・高齢者・障がい者も含め、簡単に契約締結ができるネット通販、ダークパターン等のデジタルならではの問題、超高齢社会を迎え孤独・孤立の問題、在日外国人等の相談者の多様化、加えてキャッシュレス決済、越境取引の増加等々、消費生活相談は、消費者庁創設時の想定を超えるレベルで高度複雑化しています。
- ・これらに対して最前線に対応するのが消費生活相談員であり、その土台となるのが消費者行政部局職員の方々です。さらに、見守り・消費者教育・詐欺事案対応等、福祉、教育、警察等との連携も不可欠です。「連携を図る」とは、人と人との結びつきです。デジタル化によって効率を上げることは重要ですが、一方で連携調整・協働には多くの労力が求められることから、人件費の確保は不可欠です。
- ・今般の、地方消費者行政強化交付金の支援メニューには感謝しております。最終ゴールは地域住民の消費者被害の未然防止と解決であり、実効性ある活用を図るためには、支援メニューを、地域の特性・マンパワーに応じて柔軟に活用することができるよう要望します。