

2017年10月21日(土)  
ホテルグランヴェール岐山3階「鳳凰」

## 基調講演「消費者委員会の活動と高齢者の安全安心なくらし」

内閣府消費者委員会委員  
増田 悦子

### < 講演資料 >

資料「高齢者の安全安心なくらしのために」レジュメ・・・・・・・・・・・・・・4p～

### < 参考資料 >

参考資料1．消費者委員会リーフレット・・・・・・・・・・・・・・30p～

参考資料2．第5次消費者委員会委員名簿・・・・・・・・・・・・・・32p～

参考資料3．消費者委員会の活動実績・・・・・・・・・・・・・・42p～

参考資料4．メールマガジン配信中・・・・・・・・・・・・・・48p～

参考資料5．消費者行政における執行力の充実にに関する提言(概要)・・・・・・・・49p～

## 高齢者の安全安心なくらしのために

内閣府 消費者委員会委員  
 (公社)全国消費生活相談員協会  
 増田悦子

### 1 高齢者の消費生活相談の現状

(1) 2016年の消費生活相談件数は、88.7万件。引き続き高水準。

・架空請求に関する相談は7.7万件と、前年並みであるが、5年前に比べ増加。



(平成 29 年版消費者白書より。以下同)

(3) 高齢者に関する消費生活相談件数は依然として高水準

・2016年はデジタルコンテンツ等のインターネットに関する相談が増加する一方、金融商品に関する相談は減少。不審な電話がかかってきた等の具体的な商品が不明なものも多い。



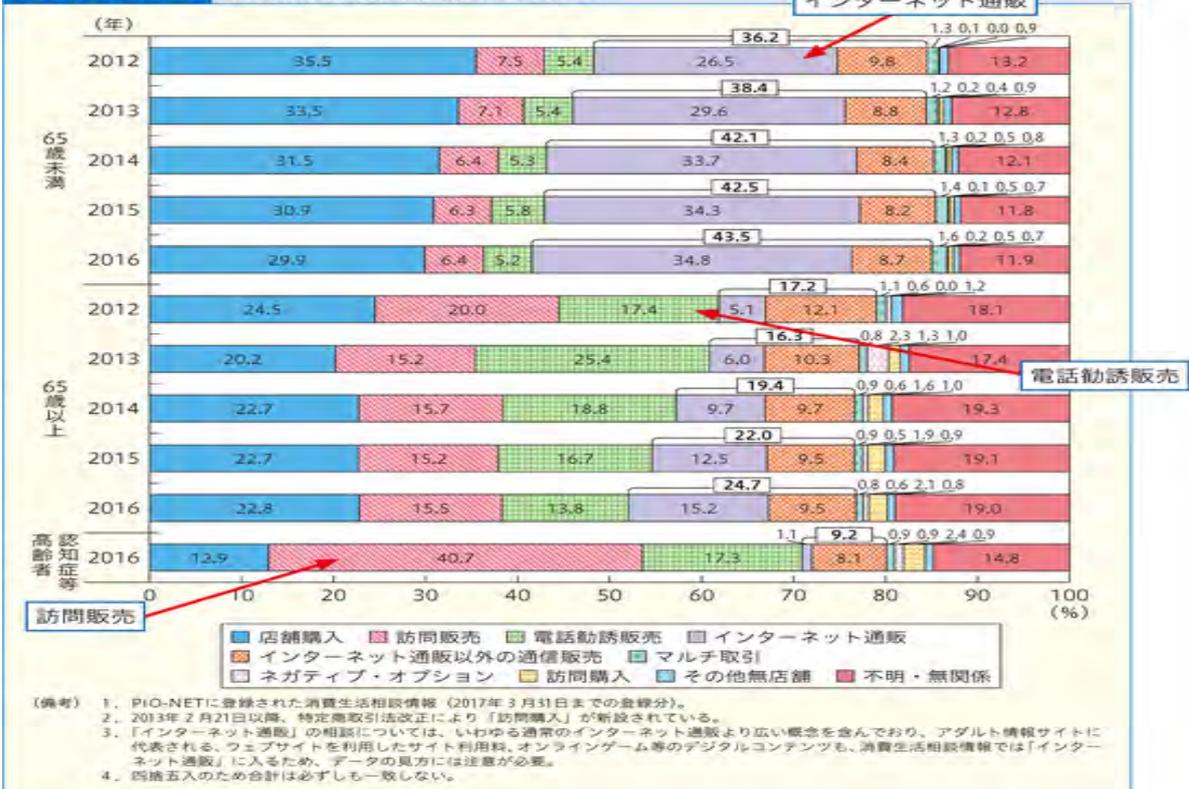
(4) 高齢者・障害者等に関する見守りの強化は重要

高齢者全体では本人から相談が寄せられる割合は約8割であるのに対し、認知症等の高齢者に関する相談では、本人からの相談は2割に満たない。

図表I-1-3-12 認知症等の高齢者に関する相談件数



図表I-1-3-14 販売購入形態別相談割合の推移



(5) アダルト情報サイトに関する相談は若者では減少、中高年層で増加



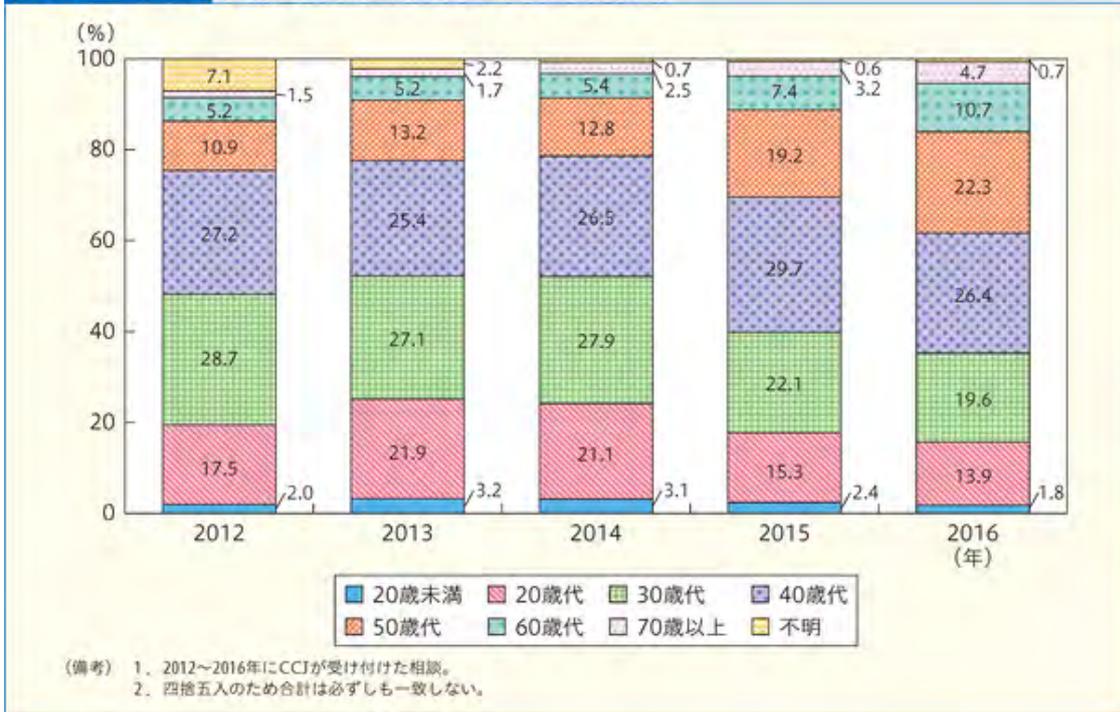
(6) 65歳以上の高齢者は「電話勧誘販売」の割合が小さくなり「インターネット通販」拡大。認知症等の高齢者では、「訪問販売」の割合が4割を超える。



(7) CCJへの相談 50歳代、60歳代、70歳代の人々の相談割合が増加

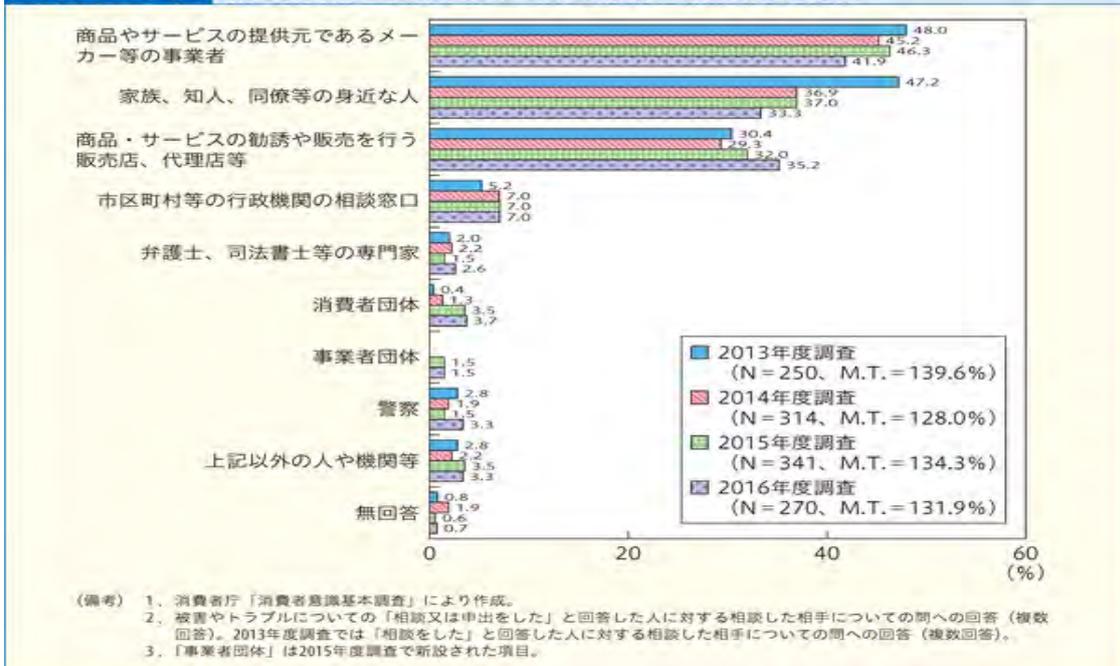
「50歳代」、「60歳代」、「70歳以上」の相談割合はいずれも2014年から2016年までの3年間で2倍近い増加。高年齢層のインターネット利用率が上昇していることが影響。

図表I-1-3-18 CCJが受け付けた相談の年齢層別割合



(8) 消費生活センター等に相談した人の割合は7%

図表I-1-5-3 消費者被害・トラブルについて相談・申出をした相手



## 2 制度整備の状況

資料 消費者安全確保地域協議会の状況について

- ( 1 ) 消費者安全確保地域協議会の設置とその意義
- ( 2 ) 地方消費者行政交付金の現状と活用の状況
- ( 3 ) 地方消費者行政強化への取組の評価
- ( 4 ) 消費者ホットライン「188(いやや!)」の運用・周知

## 3 高齢者の安全安心なくらしのために

- ( 1 ) 悪質事業者への対応の強化
- ( 2 ) 相談体制の強化
- ( 3 ) 高齢者への普及啓発・注意喚起の徹底
- ( 4 ) 見守り体制の強化
- ( 5 ) 適格消費者団体等による被害救済の強化
- ( 6 ) 事業者による高齢者に配慮した商品・役務の提供及び情報提供

## 4 見守り活動の課題

資料 高齢者の消費者被害防止のための官民連携の在り方概要

- ( 1 ) 消費者安全確保地域協議会の設置の遅れ
  - 消費者行政部門による組織化
  - 福祉部門の高齢者見守りネットワークの活用
  - 多様な主体による地域ネットワークの事例
- ( 2 ) 消費生活センターとの連携
  - 消費生活センターの役割の認識
  - 消費者啓発事業の展開

- ( 3 ) サポーター、コーディネーターの活用の困難性
  - サポーター、コーディネーターの位置づけ、役割の不明確さ
  - 養成されたサポーター、コーディネーターの活動への支援
  
- ( 4 ) 事業者との連携の困難性
  - 消費生活協力団体になることへの要請
  - 事業者が行政に協力することの困難性
  - 事業者への啓発

高齢者の消費者被害防止のための  
官民連携による見守りの在り方調査報告

平成28年4月  
消費者委員会

## 目次

1	はじめに	2
2	高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方 ～現状と可能性～	3
3	官民連携による高齢者の見守りシンポジウム開催報告	5
4	官民連携による高齢者の見守り事例集	6

# 第1 はじめに

## 1 消費者行政における官民連携 < 総論 >

(「消費者行政における新たな官民連携の在り方に関する調査報告」(27年8月)より)

消費者問題は極めて多様で複合的・広域的に発生していることから、行政機関だけでこれに対応することには限界があり、人的資源・専門的知見等において、官民連携による補完が必須

消費者行政においては、多様な民間の主体が、市場における消費者の視点の強化のために、それぞれの強みを生かしながら連携できるようにすることが重要な目標

## 2 高齢者の消費者被害を防ぐために

### (1) 高齢者の消費者被害の増加

- ア 高齢者の独居化：周囲の目が届きにくいこと、相談できないこと等により被害が深刻化する傾向
- イ 消費生活相談件数の増加：高齢者に関する相談件数は人口の高齢化よりも高い水準で増加
- ウ 消費者被害の状況：詐欺的手口に関する相談が増加、被害額は平均400～500万円台と高額

### (2) 高齢者の見守りの必要性

- 高齢者の消費者被害防止や被害の早期発見・拡大防止は喫緊の課題
- 高齢者本人が消費生活センター等に相談することを待っているだけでは不十分
- 行政において、高齢者を取り巻く家族、近隣住民、福祉事業者、その他様々な主体が高齢者の消費生活上の安全に気を配り、消費生活センター等の機関につなぐ仕組みを構築することが必要

各論への  
展開

消費者行政における官民連携の具体化の試みとして、「高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方」について調査

## 第2 高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方

### 1 取組の現状

#### (1) 消費者行政部門が行う官民連携による高齢者の見守り

- 犯罪警戒警報発令制度(香川県)
- 条例による役割の裏付け(千葉県柏市)
- 物流事業者等との連携(盛岡市)

#### (2) 行政による高齢者の見守りネットワークづくりの促進 ~ 消費者安全法が改正(28年4月施行)

- ア 消費者安全法を踏まえた連携  
消費者安全確保地域協議会の設置
- イ 消費者安全法に基づく情報共有

#### (3) 多様な行政部門で行われる官民連携による高齢者の見守り

##### ア 消費者行政部門と福祉部門や警察との連携

- ~ **福祉部門等で構築されている見守りネットワークやその他のつながりを活用して消費者被害防止に**  
・ 介護事業者と連携(香川県) ・ 地域の商店街と連携(横浜市緑区) ・ 地元企業と連携(東京都杉並区)  
・ 警察と高齢者と日常的に接する機関・団体との連携(富山県警察)

##### イ 行政内部での情報共有の必要性 ~ **高齢者の見守りにつながる官民連携の取組への参画に向けて**

- ・ 中学生ボランティアによる高齢者の見守り(東京都江戸川区)
- ・ 高齢化の進んだ団地に大学生が居住(埼玉県春日部市)

#### (4) 民間が主体となる高齢者の見守り ~ **行政と連携して高齢者の見守りに積極的に取り組む民間団体も**

- 見守りの対象から同世代の高齢者の見守りの主体へ(老人クラブ)
- 事業における経営資源を活用し、行政と連携して地域の課題を解決する取組(ヤマト運輸株式会社)
- 通信機器の活用:振り込み詐欺を検知するシステムを開発(ニフティ株式会社、株式会社富士通研究所)

## 2 今後の可能性

### (1) コミュニティの再構築

- ア コミュニティ再構築の重要性
  - 消費者被害防止のためには、コミュニティ再構築の視点が必要。高齢者の被害のみならず、地域全体の課題解決のために行政と民間主体ができることを整理すべき。(老人クラブ)
  - コミュニティの再生を通じて活動の利益を地域に還元するコミュニティビジネスの手法を高齢者の活躍の場に(東京大学秋山教授)

### イ 地域サポーターの活用

- 見守りネットワークにおいて、情報発信や異変に気付いた際には専門家になく役割を担う。
- 担い手育成、活動支援が求められる。

### ウ 地域や人とのつながりと高齢者の見守り

- ネットワーク構築だけではなく、地域・人とのつながりを取り戻すことによる見守りが多くの賛同を得ている。

個人が尊重され、自治会・町会といった地域団体への参加者も減少し、時代の潮流は地域や人とのつながりが弱まる方向へ。しかしながら、高齢者の効果的な見守りのためには、地域や人とのつながりを取り戻すことが重要。

### (2) ICTの活用と人とのつながり

- ア 住民等への情報の発信
  - 行政が発信したい情報について、民間の主体が利用しやすい形で提供することで、その情報を活用
- イ ICTの活用による人とのつながり
  - ・情報の円滑な共有
  - ・地域の課題解決の「場」
  - ・コミュニケーションツール

### (3) 継続的な官民連携のために

- 行政内部における連携(問題意識の共有)
- 民間の主体との継続的な連携(それぞれの立場(本来の役割や事業)を活かした取組が重要)

- (4) それぞれの地域に応じた連携の形を求めて
  - 地域に合った官民連携の仕組みの構築
  - ワークショップ方式によるアイデアの創出

### 第3 官民連携による見守りシンポジウム～高齢者の消費者被害防止に向けて～

平成28年3月13日 中央合同庁舎第8号館1階講堂 参加者：74名

#### (1) パネルディスカッション 官民連携による高齢者の見守り

【コーディネーター】

東 珠実 (相山女学園大学現代マネジメント学部教授)

【パネリスト】

金尾 浩志 (富山県警察本部生活安全部生活安全企画課課長補佐)

小川 晃子 (岩手県立大学社会福祉学部教授)

村上 文洋 (一般社団法人オープン&ビッグデータ活用・地方創生推進機構事務局、

株式会社三菱総合研究所首席研究員)

齊藤 秀樹 (公益財団法人全国老人クラブ連合会常務理事)

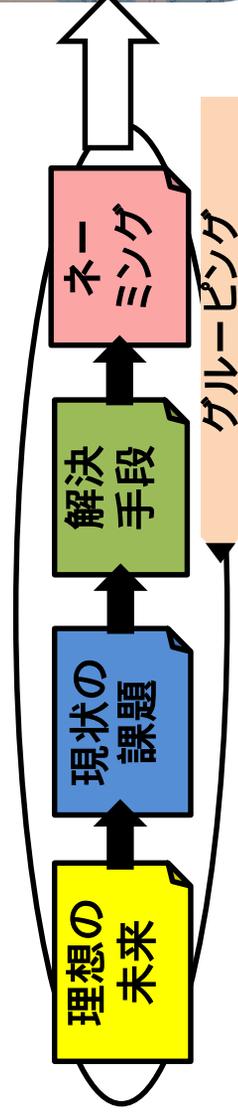
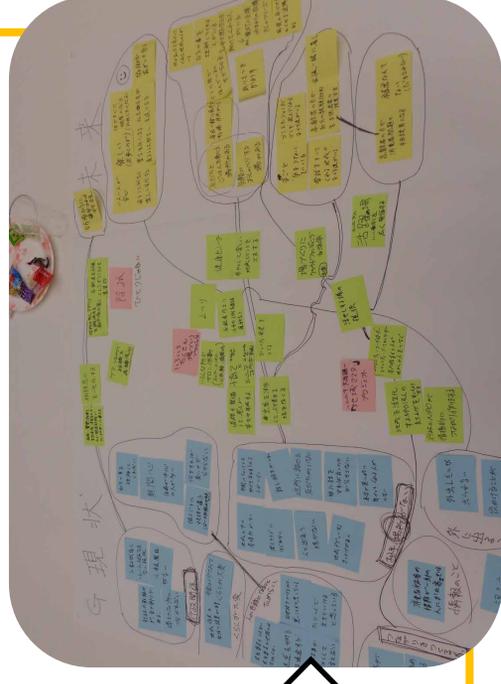
杉浦 裕樹 (NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボ代表理事)

#### (2) ワークショップ 地域における高齢者の消費者被害防止に向けて

参加者全員が9チームに分かれ、「高齢者が地域とつながりを作るにはどうしたらよいか」をテーマにアイディアを出し合い、全体で共有。

【ファシリテーター】

宮島 真希子 (NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボ理事)



### (1) 多様な主体と行政の連携による消費者被害防止の取組

- 迅速な警報発令及び介護事業者・包括支援センター等福祉部門との連携の取組【香川県】
- 柏市振り込め詐欺等被害防止等条例の制定【千葉県柏市】
- 区役所・警察署・事業所の連携による高齢者の振り込め詐欺被害防止対策（情報発信拠点）  
【横浜市緑区】
- 地元企業との協働（ペアレントガードナー）【東京都杉並区】
- 「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」の取組【富山県警察】

### (2) 消費者被害防止につながる見守り活動

- 中学生による熟年者の見守り活動（ジュニア訪問員活動）【東京都江戸川区】
- 武里団地における大学生の地域貢献活動の取組（官学連携団地活性化推進事業）【埼玉県春日部市】
- 「見守りサポーター」の養成（老人クラブ高齢消費者被害防止キャンペーン）  
【公益財団法人全国老人クラブ連合会】
- 配達時の高齢者見守りサービス（まごころ宅急便）【ヤマト運輸株式会社】

### (3) ICTを活用したコミュニティの再構築

- 社協・事業者等と連携した生活支援型コミュニティづくり【岩手県立大学社会学部小川教授】
- 地域課題の解決に多様な主体が関わるためのプラットフォーム運営  
【NPO法人横浜コミュニケーション・ラボ】

平成29年4月11日(火)  
消費者委員会本会議配布資料

# 消費者安全確保地域協議会の状況について

消費者庁 消費者教育・地方協力課



# 消費者安全確保地域協議会について

総則

**消費者教育の推進** 国及び地方公共団体の責務として、**消費者教育の推進**等を通じて消費者安全の確保を図ることを明記(第4条第6項)

消費生活相談等の事務の実施、消費生活センターの設置等

- 都道府県・市町村による消費生活相談等の事務の実施**(第8条～第9条)
  - 都道府県による、市町村の消費生活相談等の事務の**共同処理**等に関する必要な調整
  - 事務を適切に実施できるものとして内閣府令で定める基準に適合する者に**委託**
  - 国及び国民生活センターは、**研修**等必要な援助を実施
  - 秘密保持義務規定(国民生活センター役職員についても同様の規定。国セン法第9条)
- 消費生活センターの設置等**(第10条～第11条)
  - 消費生活センターの組織運営等について、内閣府令で定める基準を参酌し**条例**整備
  - 消費生活センター等に**消費生活相談員**を置く
  - 事業者に対する消費者からの苦情に係る相談・あっせんに従事する者
  - 消費生活相談員資格試験に合格した者又はこれと同等以上の専門的な知識及び技術を有すると都道府県知事又は市町村長が認めた者から任用
  - 都道府県は、都道府県の消費生活相談員の中から、**指定消費生活相談員**(市町村の消費生活相談に関し助言、協力、情報の提供その他の援助を行う)を指定

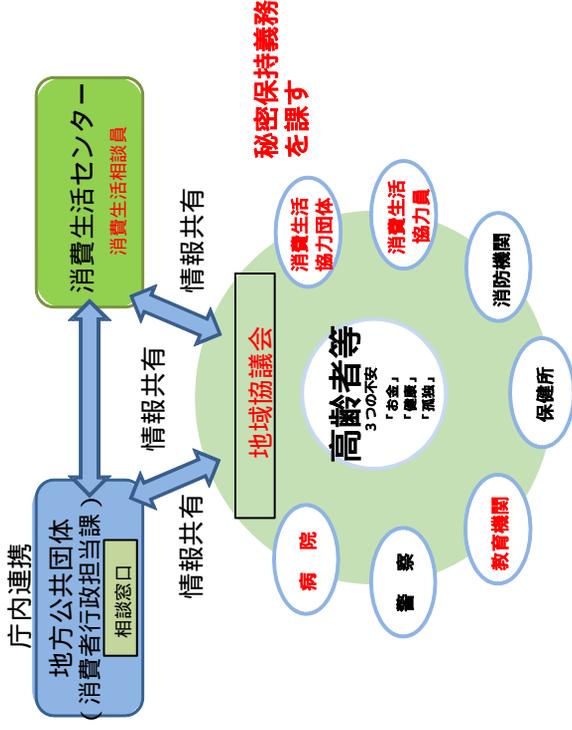
地方公共団体の長に対する情報の提供

- 消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報提供**(第11条の2)
  - 内閣総理大臣、国民生活センター及び地方公共団体が、他の地方公共団体に**対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報を提供**

消費者安全の確保のための協議会等

- 消費者安全確保地域協議会**(第11条の3～第11条の6)
  - 国及び地方公共団体の機関、病院、教育機関、消費生活協力団体又は消費生活協力員等により、**消費者安全確保地域協議会**を組織
  - 協議会は、**消費生活上特に配慮を要する消費者の見守り**等必要な取組を行う
  - 秘密保持義務規定
- 消費生活協力団体及び消費生活協力員**(第11条の7及び第11条の8)
  - 消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、**消費生活協力団体**及び**消費生活協力員**を委嘱
  - 秘密保持義務規定

地方消費者行政の連携イメージ



登録試験機関

- 登録の要件等**(第10条の3第1項、第11条の9～第11条の12)
  - 内閣総理大臣は、登録要件(適切な試験委員の配置等)に適合する法人から申請があったときは、消費生活相談員資格試験に関する**登録試験機関**として登録しなければならない
- 登録試験機関に対する監督等**(第11条の13～第11条の24)
  - 試験業務規程の認可、試験委員の届出
  - 財務諸表の備付け等、改善命令等、登録の取消し、報告・立入調査等

附則

- 経過措置**(附則第3条) 内閣府令で定める基準に適合する者[消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー又は消費生活コンサルタントの資格保有者]について、
  - 消費生活相談業務その他これに準ずる事務に従事した一定の経験を有する者は、消費生活相談員資格試験合格者とみなす
  - 講習を修了した者は、施行後5年内に限り合格者とみなす
- 施行期日**: **平成28年4月1日**(附則第1条)
  - (指定消費生活相談員については、平成31年6月12日までに施行)

## 趣旨

○ 消費者基本計画(平成27年3月24日閣議決定)を踏まえ、

どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備

ü 地方消費者行政のための交付金を通じ、地方における計画的・安定的な取組を支援

ü 地方の自主性・独自性を確保しつつ、交付金を通じた当面の政策目標を設定

## 当面の政策目標

都道府県ごとに以下の目標を達成することを目指し、地方公共団体の取組を支援

< 政策目標1 > 相談体制の空白地域の解消

1 - 1 相談窓口未設置の自治体(市町村)を解消

< 政策目標2 > 相談体制の質の向上

2 - 1 消費生活センターの設立促進

(人口5万人以上の全市町及び人口5万人未満の市町村の50%以上)

### 【消費生活相談員】

2 - 2 管内自治体(市区町村)の50%以上に配置

2 - 3 資格保有率を75%以上に引き上げ

2 - 4 研修参加率を100%に引き上げ(各年度)

< 政策目標3 > 適格消費者団体の空白地域の解消

3 - 1 適格消費者団体が存在しない3ブロック(東北、北陸、四国)における適格消費者団体の設立支援

< 政策目標4 > 消費者教育の推進

4 - 1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)

< 政策目標5 > 「見守りネットワーク」の構築

5 - 1 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)

・ 高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）**を構築

【背景】

- ・ 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- ・ 相談体制の整備に加え、**消費生活上特に配慮を要する消費者**に対する  
更なる取組が必要

消費者安全法の改正（平成28年4月施行）により、地域で高齢者等を見守るための**消費者安全確保地域協議会**を組織することが可能に

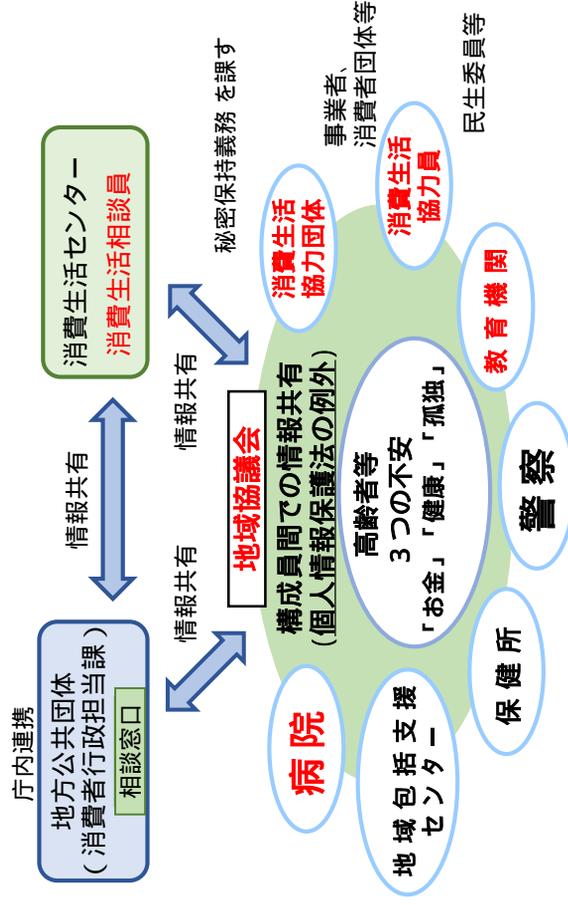
【制度の概要】

- ・ 協議会の役割：構成員間での必要な**情報交換、協議**
- ・ 構成員の役割：消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- ・ 構成員：地方公共団体の機関（消費生活センター等）
  - ・ 医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
  - ・ 警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
  - ・ 教育関係（教育委員会等）
  - ・ 事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
  - ・ 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- ・ 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）

【今後の取組】

- ・ 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進（人口5万人以上の全市町）（「地方消費者行政強化作戦」（平成27年3月24日））

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



# 地方消費者行政推進交付金等を 活用した地方公共団体の取組支援

# 地方消費者行政推進交付金の制度概要

約528億円

地方消費者行政活性化基金	
20年度2次補正 150億円	21年度補正 80億円
24年度当初 5億円(一般会計) / 3.6億円(復興特会)	24年度補正 60.2億円
25年度当初 5億円(一般会計) / 7.3億円(復興特会)	25年度補正 15億円
26年度当初 30億円(一般会計) / 7.0億円(復興特会)	
地方消費者行政推進交付金	
26年度補正 20億円	
27年度当初 30億円(一般会計) / 4.8億円(復興特会)	27年度補正 20億円
28年度当初 30億円(一般会計) / 4.8億円(復興特会)	28年度補正 20億円
29年度当初 30億円(一般会計) / 4.8億円(復興特会)	

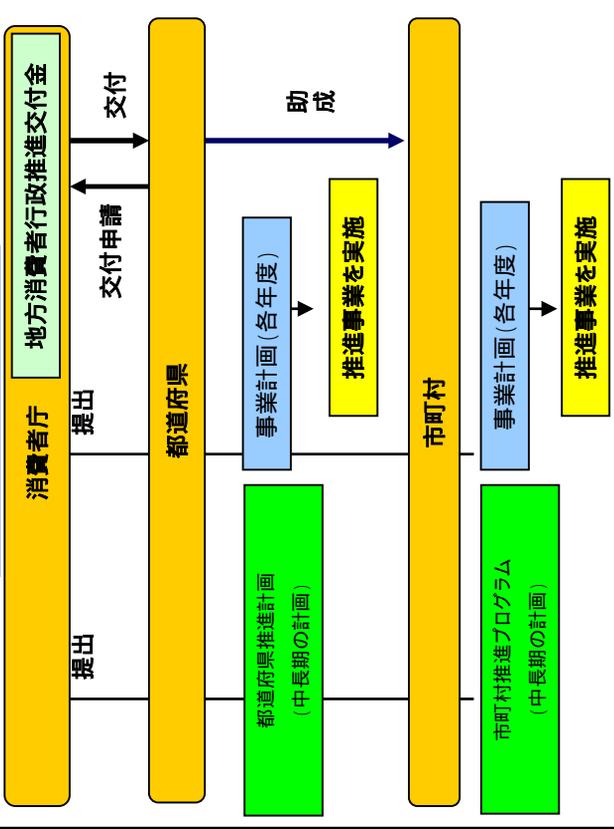
被災4県(岩手、宮城、福島、茨城)が対象

消費者行政の充実・強化に取り組み地方自治体を支援  
 (「消費生活相談体制の整備」と「消費者問題解決力の高い地域社会づくり」)  
 地域の事情に応じた取組が可能となるよう、メニュー方式により支援  
 国から提案する政策テーマに応じて、地方自治体が企画する先駆的プログラムを実施  
 毎年度の交付金の支出限度額は、各都道府県(管内市町村を含む)の消費者行政予算  
 の総額の2分の1まで(被災4県は3分の2まで)  
 交付金の配分に当たりにセンシティブを付与(相談体制の質の向上、相談員の処遇改善)  
 基金と異なり、単年度ごとに精算(やむを得ない場合は繰り越し)

## 事業メニュー

1. 消費生活相談機能整備・強化事業
  - ・消費生活センターの整備(広域連携による整備を含む)
  - ・専門的な消費生活相談への対応力強化(弁護士等専門家の活用)
  - ・商品テスト機能の強化
  - ・裁判外紛争処理機能の強化
2. 消費生活相談員養成事業
  - ・消費生活相談員の計画的・集中的な養成
3. 消費生活相談員等「ヘルプアップ」事業
  - ・消費生活相談員等の研修
4. 消費生活相談体制整備事業
  - ・消費生活相談員の配置・増員、処遇改善
5. 市町村の基礎的な取組に対する支援事業
  - ・都道府県による市町村支援
6. 地域社会における消費者問題解決力の強化に関する事業
  - ・消費者教育の推進
    - ・地域の見守りネットワーク推進
  - ・地域のリーダー育成
    - ・消費者団体の支援
  - ・事業者指導や法執行強化
    - ・先駆的プログラム 等
7. 消費者安全法46条2項に基づく法定受託事務
  - ・事業者への立入調査

## 事業の概要



# 地方消費者行政推進交付金

29年度当初予算 30億円

## 趣旨

消費者問題の多様化・複雑化、高齢者等の消費者被害の深刻化、改正消費者安全法の施行、消費者ホットライン3桁化により増加する消費生活相談への対応等消費者行政の「現場」である地方公共団体が行う消費者の安全・安心確保に向けた取組を強力かつ安定的に支援するため、都道府県に「地方消費者行政推進交付金」を交付。

20年度補正	150億円
21年度補正	80億円
24年度当初	5億円
	3.6億円(復興)
24年度補正	60.2億円
25年度当初	5億円
	7.3億円(復興)
25年度補正	15億円
26年度当初	30億円
	7億円(復興)
26年度補正	20億円
27年度当初	30億円
	4.8億円(復興)
28年度当初	30億円
	4.8億円(復興)
28年度補正	20億円
29年度当初	30億円
	4.8億円(復興)

1.どこに住んでいても安心して相談できる**社会基盤づくり**  
 消費者ホットライン3桁化により増加する消費生活相談への対応等の消費生活センターの設立支援  
 改正消費者安全法の施行を踏まえた消費生活相談員の養成、レベルアップ  
 都道府県による市町村支援 等  
 地方消費者行政強化作戦を推進し、**どこに住んでいても質の高い相談・救済**を受けられる地域体制を全国的に整備

2.消費者問題解決力の高い地域社会づくり  
 消費者トラブルに遭うリスクの高い高齢者や障害者等の被害防止のための「**地域の見守りネットワーク**」の推進  
 成人年齢引下げを想定した若者向けの消費者教育・啓発の推進  
 消費者ホットライン(188)の利用促進のための周知・啓発活動の推進 等  
**地域社会全体と消費者自身の対応力を強化**

3.訪日・在日外国人への対応や新たな課題への対応  
 訪日・在日外国人の消費の安全の確保に向け、**地域における消費生活相談に対応する体制の充実を図る**  
 消費者の安全・安心確保に向けた「**消費者の安全・安心暮らし戦略2016**」に資する取組 等  
**消費者一人ひとりの安全・安心の確保**

1.~3.のうち一部は「国と地方とのコラボレーションによる先駆的プログラム」においても実施

各地方公共団体における消費者行政の計画的・安定的な取組を促進併せて、長期的・自律的な地方消費者行政体制の充実・強化を促進  
 ● **地域の現場における対応力の強化を図り、「消費拡大」に資する「消費者の安全・安心」を幅広く確保**

# 平成29年度 先駆的プログラム (国と地方とのコラボレーションによる先駆的プログラム) (地方消費者行政推進交付金)

30億円の内数  
(29年度予算案)

消費者の安全・安心の確保に向け、消費者問題に関する先駆的なテーマを国から提案、問題意識を共有した上で、地方公共団体の自主性・独自性を確保しつつ、地方の現場での実証実験等を実施、その成果を全国的に波及・展開

## 先駆的プログラムの運用(基本的考え方)

- ・国から提案する政策テーマを踏まえ、地方公共団体独自の企画により先駆的事業を実施
- ・地方の財政負担に関する交付金の通常ルール(2分の1以上)の対象外
- ・事業終了後、事業の成果・課題等をまとめた報告書を提出、消費者庁が取りまとめ、公表し、全国的な波及・展開を目指す

## (参考)平成28年度 先駆的プログラム

- ・消費者の安全・安心確保を目的とする見守り活動の促進
- ・消費者教育の推進
- ・消費者被害回復制度の運用に向けた活動の支援
- ・消費者問題の多様化、消費生活のグローバル化、及び障害者の消費者被害防止に対応するための相談体制の整備
- ・地域での事業者等のコンプライアンス強化に向けた取組の促進

## 国から提案する政策テーマ

- ・消費者の安全・安心確保を目的とする見守り活動の促進(地域ネットワーク構築等)
- ・改正消費者安全法の施行を踏まえ、地方公共団体と地域の多様な主体が連携し、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るための事業を実施
- ・見守り等の活動を行う地域ネットワークを構築するモデル的な事業
- ・高齢者等をはじめとした地域における見守りの担い手を育成する事業
- ・高齢者・障害者の消費者被害防止のための見守り活動(通話録音装置等)
- ・消費者教育の推進(地域における多様な担い手の連携、協働、風評被害の防止等)
- ・多様な主体間の連携、協働や体系立った消費者教育の展開等を促進し、地方の消費者教育を推進
- ・消費生活センターの消費者教育の拠点化及びコーディネーターの人材確保・育成等に関する取組
- ・事業者等による消費者教育の取組
- ・多様な担い手の参画を促す消費者教育プロジェクトの実施
- ・消費者市民社会概念を普及に関する取組
- ・消費生活に関連する教育の実施
- ・若年者等に対する消費者教育の推進
- ・食品の安全に関する知識・理解促進事業
- ・地域における子どもたちの事故防止に向けた分析等の取組 等

- ・消費者被害回復制度の運用に向けた活動の支援
- ・消費者団体訴訟制度(被害回復)の担い手となる特定適格消費者団体設立に向け、消費者団体、適格消費者団体に対する支援を実施
- ・制度周知事業として、シンポジウム開催や電話相談
- ・担い手育成として、適格消費者団体・特定適格消費者団体の立ち上げに対する活動支援

## 消費者問題の多様化、消費生活のグローバル化、及び障害者の消費者被害防止に対応するための相談体制の整備

- ・消費者ホットラインの3桁化(188)等に伴い増加が見込まれる消費生活相談への対応や、平成32(2020)年のオリンピック・パラリンピック東京大会に向けて増加が見込まれる訪日・在日外国人への消費者被害防止のための対応、相談件数が増加している障害者への相談体制の整備を実施
- ・土日祝日における消費生活相談体制の整備を実施
- ・訪日・在日外国人の消費者被害防止のための相談体制の整備を実施
- ・障害者の消費者被害防止のための相談体制の整備を実施

## 地域での事業者等のコンプライアンス強化に向けた取組の促進(地域における公益通報者制度の推進)

- ・事業者・市町村の公益通報者保護制度の周知・啓発、公益通報窓口の整備

# 消費者安全確保地域協議会の設置状況

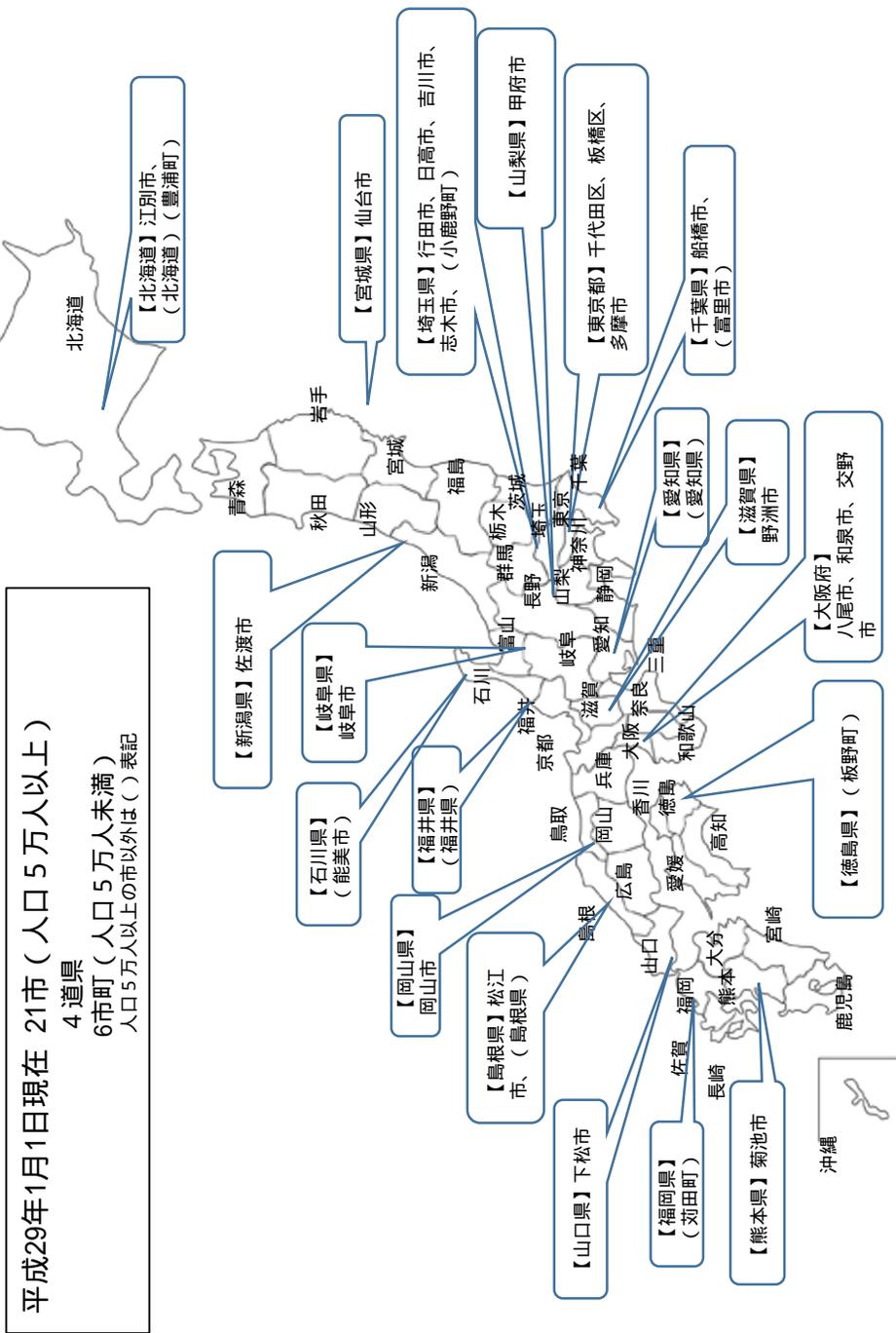
# 「地方消費者行政強化作戦」の進捗状況

平成29年3月

平成27年4月1日から平成28年4月1日の1年間の進捗状況

<p>&lt; 政策目標1 &gt; 相談体制の空白地域解消</p> <p>1 - 1 相談窓口未設置の自治体を解消</p>	<p>&lt; 未設置地方公共団体 &gt;</p> <p>0市町村 0市町村</p>
<p>&lt; 政策目標2 &gt; 相談体制の質の向上</p> <p>2 - 1 消費生活センター設立促進 人口5万人以上の<b>全市町</b> 人口5万人未満の市町村<b>50%以上</b> 〔消費生活相談員〕</p> <p>2 - 2 管内自治体の<b>50%以上</b>に配置</p> <p>2 - 3 資格保有率を<b>75%以上</b>に引き上げ</p> <p>2 - 4 研修参加率を<b>100%</b>に引き上げ(各年度)</p>	<p>&lt; 達成都道府県(設置・配置市町村数、資格保有者数等) &gt;</p> <p>20府県 24府県 (469市区町 485市区町) 12道府県 15道府県 (413市町村 467市町村)</p> <p>38都道府県 39都道府県 (1,288市区町村 1,327市区町村) 24都道府県 22都道府県 (2,659人 2,701人) 5県 9県 (平均参加率: 89.9% 91.8%)</p>
<p>&lt; 政策目標3 &gt; 適格消費者団体の空白地域解消</p> <p>3 - 1 適格消費者団体が存在しない3ブロック (東北、北陸、四国)に適格消費者団体の設立促進</p>	<p>&lt; 適格消費者団体数 &gt;</p> <p>12団体 14団体</p> <p>「特定非営利活動法人消費者ネットおかやま」(平成27年12月8日認定) 「NPO法人佐賀消費者フォーラム」(平成28年2月23日認定)</p>
<p>&lt; 政策目標4 &gt; 消費者教育の推進</p> <p>4 - 1 消費者教育推進計画の策定、消費者教育推進地域協議会の設置(全都道府県・政令市)</p>	<p>[27年10月末 28年10月末]</p> <p>&lt; 推進計画の策定 &gt;</p> <p>30都道府県・6政令市 41都道府県・12政令市</p> <p>&lt; 推進地域協議会の設置 &gt;</p> <p>39都道府県・11政令市 45都道府県・14政令市</p>
<p>&lt; 政策目標5 &gt; 「見守りネットワーク」の構築</p> <p>5 - 1 消費者安全確保地域協議会の設置 (人口5万人以上の<b>全市町</b>)</p>	<p>&lt; 設置自治体数 &gt;</p> <p>21市町</p> <p>(29年1月時点)</p>

# < 政策目標5 > 消費者安全確保地域協議会の設置(人口5万人以上の全市町)



# 消費者安全確保地域協議会設置済み自治体一覧(平成29年1月1日現在)

番号	県番	都道府県	市区町村	設置日	名称	人口	5万人以上の市区
1	1	北海道		2016/4/1	北海道消費者被害防止ネットワーク	5,401,210	道
2	1	北海道	豊浦町	2016/7/13	豊浦町消費者被害防止ネットワーク	4,262	
3	1	北海道	江別市	2016/5/27	江別市消費者被害防止ネットワーク	119,517	
4	4	宮城県	仙台市	2016/4/1	仙台市消費者の安全を守る連絡協議会	1,056,503	
5	11	埼玉県	行田市	2016/4/1	行田市高齢者等見守り連絡会議	83,585	
6	11	埼玉県	日高市	2016/4/1	日高市要援護高齢者等支援ネットワーク	57,015	
7	11	埼玉県	吉川市	2016/4/1	吉川市要援護者見守りネットワーク事業	71,048	
8	11	埼玉県	小鹿野町	2016/4/1	小鹿野町高齢者見守りネットワーク推進会議	12,471	
9	11	埼玉県	志木市	2016/9/1	志木市要援護高齢者等支援ネットワークシステム	74,183	
10	12	千葉県	船橋市	2016/10/1	船橋市消費者安全確保地域協議会	626,809	
11	12	千葉県	富里市	2016/4/1	富里市消費者行政推進連絡協議会	49,947	
12	13	東京都	千代田区	2016/4/1	千代田区消費生活連絡協議会	58,576	
13	13	東京都	多摩市	2016/4/1	多摩市高齢者地域ケア推進ネットワーク会議	147,849	
14	13	東京都	板橋区	2016/7/22	生活安全協議会 特殊詐欺・悪質商法対策専門部会	550,758	
15	15	新潟県	佐渡市	2016/11/16	地域見守り事業関係団体連絡会議	58,527	
16	17	石川県	能美市	2016/10/21	能美市消費者被害防止ネットワーク	49,971	
17	18	福井県		2016/6/30	福井県振り込み詐欺撲滅ネットワーク	799,220	県
18	19	山梨県	甲府市	2016/11/1	甲府市消費者安全確保地域協議会	192,559	
19	21	岐阜県	岐阜市	2016/11/17	岐阜市くらしの安全推進協議会 高齢者安全安心部会	413,995	
20	23	愛知県		2016/10/19	愛知県高齢者等消費者被害見守りネットワークづくりのための関係団体連絡協議会	7,509,636	県
21	25	滋賀県	野洲市	2016/10/1	野洲市消費者安全確保地域協議会	50,837	
22	27	大阪府	八尾市	2016/4/1	八尾市地域安全推進会議・八尾市地域安全推進行内連絡会	268,965	
23	27	大阪府	和泉市	2016/9/6	和泉市消費者被害防止ネットワーク連絡会議	186,833	
24	27	大阪府	交野市	2016/11/1	交野市消費者安全確保地域協議会	78,015	
25	32	島根県		2016/4/1	島根県高齢消費者被害防止対策会議	701,394	県
26	32	島根県	松江市	2016/10/17	松江市地域における高齢者の見守りネットワーク事業	204,952	
27	33	岡山県	岡山市	2016/9/16	五城学区安全・安心ネットワーク	707,615	
28	35	山口県	下松市	2016/12/9	下松市悪質商法対策連絡協議会	56,582	
29	36	徳島県	板野町	2016/4/1	板野町消費生活地域協議会	13,648	
30	40	福岡県	苅田町	2016/12/26	苅田町消費者安全確保地域協議会	36,307	
31	43	熊本県	菊池市	2016/4/1	菊池市消費者被害防止ネットワーク会議	50,048	
全	31	自治体			人口5万人以上の市区	21	

## こんなところに消費者委員会が

消費者委員会は、これまで以下のような建議などを出し、皆さんの暮らしに役立てています。

### 身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題についての建議 (2017年1月)

一人暮らしの高齢者等に身元保証や日常生活支援、死後事務等のサービスを提供する事業について、指導監督に当たる行政機関が必ずしも明確ではなく、消費者が安心して利用できない現状を踏まえ、消費者庁・厚生労働省に対し、関係行政機関と連携して実態把握を行い必要な措置を講ずること、厚生労働省に対し、高齢者が安心して病院・福祉施設等への入院・入所等ができるよう取組を行うこと、消費者庁・厚生労働省・国土交通省に対し、サービスの選択に当たり有用と思われる情報提供を積極的に行うことを求めました。

### 健康食品の表示・広告の適正化に向けた対応策と、特定保健用食品の制度・運営見直しについての建議 (2016年4月)

以前より対応を求めている「いわゆる健康食品」の表示・広告問題は依然解決しておらず、さらに、特保についても実際の効果に合わない宣伝・広告が行われているのではなにかといった疑義が示されています。また、特保の制度や運用についても問題提起がされるようになったため、建議を發出し、それらの問題に関する消費者庁としての対応について、報告することを求めました。

## 皆さんの声を聞かせてください

消費者委員会は、消費者のために働く組織です。消費者委員会では、シンポジウムなども行い、皆さんの声を聞いています。また、意見書・要望書を随時受け付けています。



## 消費者委員会の傍聴に来てください

消費者委員会の会議は、公開です。また、ホームページでは、消費者委員会の活動を紹介しているほか、会議の様子も動画配信しています。メールアドレスも配信しています。



### 【お問い合わせはコチラ】

内閣府 消費者委員会事務局  
〒100-8970 東京都千代田区霞が関3-1-1 中央合同庁舎4号館  
電話：03-3581-9176

ホームページ、メルマガ登録はコチラ

<http://www.cao.go.jp/consumer/>

# 消費者委員会

～消費者・生活者が主役になる社会の実現に向けて調査審議します～

## 消費者委員会とは

消費者委員会は、独立した第三者機関として、主に以下の機能を果たすことを目的として、平成21（2009）年9月1日に内閣府に設置されました。

各種の消費者問題について、自ら調査・審議を行い、消費者庁を含む関係省庁の消費者行政全般に対して意見表明（建議等）を行います。  
内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官の諮問に応じて調査・審議を実施します。

## 消費者委員会の構成

消費者委員会は、内閣総理大臣が任命した委員（10人以上）で組織されます。  
消費者問題に係る広範な専門分野にわたり多数の事項を審議する必要があることから、消費者委員会本会議のほか、食品表示部会、新開発食品調査部会、公共料金等専門調査会などの部会・専門調査会等を設置して調査審議を行います。

## 消費者委員会の活動

消費者委員会は公開で開催しています。傍聴の申込みや会議資料、議事録については、当委員会ホームページをご覧ください。

## 消費者委員会委員（第5次）

（平成29年9月6日現在）



委員長  
高 巖  
慶應義塾大学大学院  
経済学研究科教授



委員長代理  
池本 誠司  
弁護士



受田 浩之  
高知大学副学長  
地域連携推進センター長



大森 節子  
NPO法人C・キッズ・  
ネットワーク理事長



蟹瀬 令子  
レナ・ジャポニ・  
インスティテュート株式会社  
代表取締役



鹿野 菜穂子  
慶應義塾大学大学院  
法務研究科教授



長田 三紀  
全国地域婦人団体  
連絡協議会事務局長



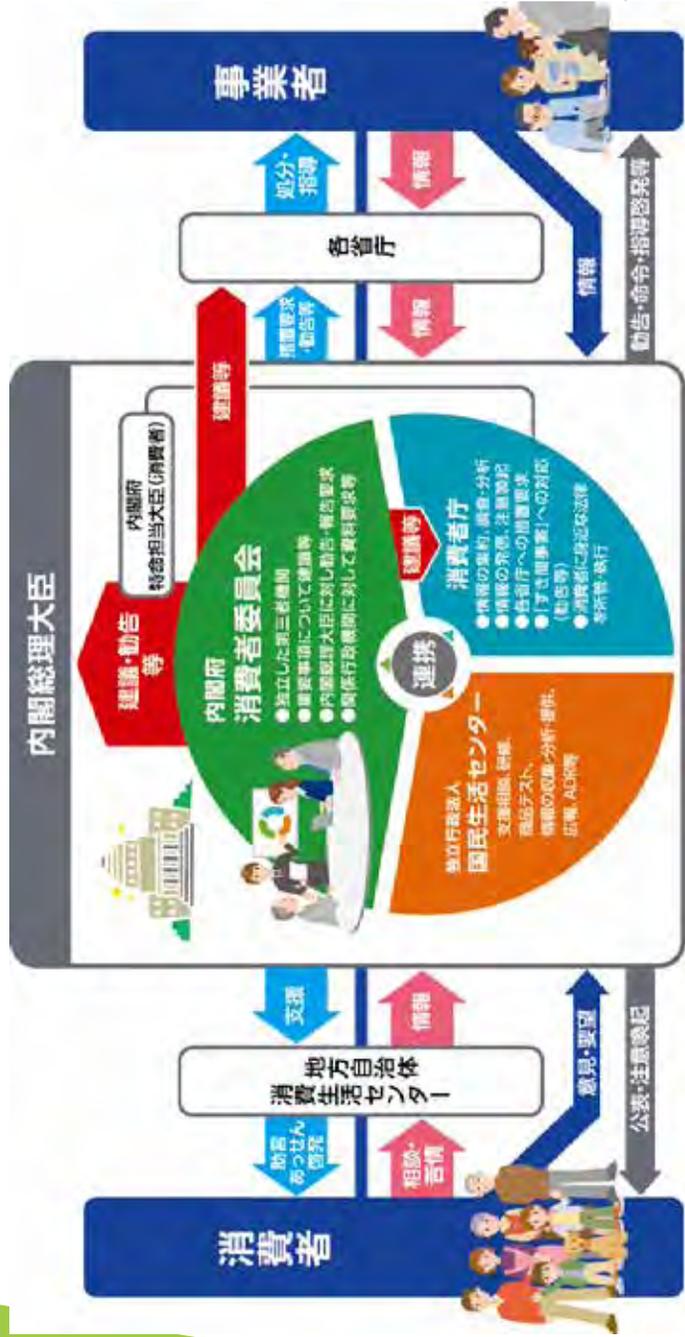
樋口 一清  
法政大学大学院  
政策創造研究科教授



増田 悦子  
（公社）全国消費生活  
相談員協会理事兼  
相談員事務局長



山本 隆司  
東京大学大学院  
法学政治学研究科教授



消費者庁及び消費者委員会設置法第6条第2項第1号の規定に基づき、内閣総理大臣、関係各大臣又は消費者庁長官に対して行う調査



## 第 5 次消費者委員会委員名簿

(平成 29 年 9 月 6 日現在)

(委員長代理)	池 本 誠 司	弁護士
	畠 田 活 之	高知大学副学長 地域連携推進センター長
	大 森 節 子	NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク理事長
	蟹 瀬 令 子	レナ・ジャポン・インスティテュート株式会社 代表取締役
	鹿 野 菜 穂 子	慶應義塾大学大学院法務研究科教授
(委員長)	高 巖	麗澤大学大学院経済研究科教授
	長 田 三 紀	全国地域婦人団体連絡協議会事務局長
	樋 口 一 清	法政大学大学院政策創造研究科教授
	増 田 悦 子	公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長
	山 本 隆 司	東京大学大学院法学政治学研究科教授

以上 10 名

(注) 池本誠司委員、高巖委員、樋口一清委員は、衆・参の附帯決議の趣旨を踏まえ、常勤的に勤めることが可能になるように人選した委員である。

## 第5次消費者委員会 委員プロフィール

(五十音順・敬称略)

### 池本誠司（弁護士）



#### 略 歴

昭和 53 年明治大学法学部卒業。昭和 57 年弁護士登録（埼玉弁護士会所属）。日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長（平成 23、24 年度）。東京都消費生活対策審議会委員、消費者庁参与、産業構造審議会商務流通情報分科会割賦販売小委員会委員、消費者委員会専門委員等を歴任。主著に、「特定商取引法ハンドブック」、「消費者法講義」、「割賦販売法」、「条解・消費者三法」（いずれも共著）等。

#### メッセージ

第4次消費者委員会では、消費者契約法や特定商取引法など重要法案の改正に関する意見取りまとめのほか、消費者基本計画工程表の改訂への意見、特定保健用食品や機能性表示食品の表示問題の検討、消費者庁・国民生活センターの徳島移転問題、改正消費者安全法の施行と地方消費者行政の強化、成年年齢引下げ問題など、様々な分野の重要課題の審議が続きまして。これらの幅広い課題に対応するには、個人の知識経験では到底及びませんから、各分野の現場で取り組む方々の意見を聴くことの重要性を痛感しました。

第5次の委員として、「安全安心な市場の実現」こそが、「競争の質を高め、消費者、事業者双方にとって長期的な利益をもたらす唯一の道である」という、消費者庁・消費者委員会創設に向けた基本理念（平成 20 年月 27 日閣議決定「消費者行政推進基本計画」）に立ち返って、一層幅広い分野の方々の声を聴きつつ取り組みたいと思います。

### 受田浩之（高知大学副学長 地域連携推進センター長）



#### 略 歴

昭和 59 年九州大学大学院農学研究科修士課程修了。昭和 61 年九州大学農学部助手。平成 3 年高知大学農学部助教授、平成 16 年同教授、平成 17 年より地域連携推進本部長及び国際・地域連携推進センター長を兼務、平成 18 年より同副学長（地域連携担当）を兼務、平成 27 年より地域協働学部教授に就任し、地域連携推進センター長（名称変更）を兼務。専門は食品分析学、食品化学、食品機能学。消費者委員会臨時委員等を歴任。

#### メッセージ

今回発足した第5次消費者委員会で初めて委員を拝命致しました。30年以上にわたり、食品分析学、食品化学、食品機能学の学術領域で活動してきた研究者の立場から、特に食品関連課題における「消費者の利益の擁護及び増進」に、微力ながら貢献してまいりたいと存じます。

私が食品の機能性に関する研究成果を初めて発表したのは1991年です。奇しくも「特定保健用食品（トクホ）」が栄養改善法に規定される形で、誕生した年に当たります。世界に先駆けて立ち上げられたトクホや、その後の機能性表示食品の制度設計を通じて、科学的根拠の重要性が社会に広く認知されつつあります。一方で、依然として消費者に誤認を招く、根拠の脆弱な商品

が市場に存在していることは大変残念なことです。トクホや機能性表示食品を含む保健機能食品制度の崇高な目的に鑑み、本制度の発展と、その成果として、「食生活の改善と国民の健康の維持増進」が活発に図られている将来を目指して、消費者委員会、並びに食品関係の部会において活動してまいります。

## 大森節子（NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク理事長）



### 略 歴

昭和 48 年羽衣学園短期大学英文学部卒業。同年丸紅株式会社入社。平成 9 年に、子供のための消費者教育の教材開発等を目的とする団体として C・キッズ・ネットワークを結成。同団体は NPO 法人として認証を受け、平成 21 年より現職。現在、NPO 法人ひょうご消費者ネット理事等を務める。

### メッセージ

成年年齢の引下げ、高齢化・国際化社会の進展に対応し、ハンディキャップのある方も参加できるノーマライゼーションの社会の実現には、対象者に合わせた分かりやすい消費者教育は欠かせません。一方、消費者教育は教材作り、担い手の養成、教育の機会の提供など、すぐに成果が現れない難しく手間のかかる課題です。4 次の経験を生かし、何とか突破口を見つけたいと 5 次の 2 年間、微力ながらも尽力していきたいと考えています。また、一般消費者にも分かりやすい消費者委員会を目指したいと思います。それが消費者教育の推進、消費者市民社会の実現の第一歩になると信じています。

## 蟹瀬令子（レナ・ジャポン・インスティテュート株式会社 代表取締役）



### 略 歴

昭和 50 年上智大学英文学科卒業。同年株式会社博報堂入社。平成 11 年株式会社イオンフォレスト（ザ・ボディショップジャパン）代表取締役社長に就任。平成 17 年同社特別顧問就任。平成 19 年に、スキンケア化粧品の開発と販売を行う、レナ・ジャポン・インスティテュート株式会社を設立し、代表取締役に就任。日本ヒープ協議会第 14 期会長、物価安定政策会議委員、消費者委員会専門委員等を歴任。現在、日本ショッピングセンター協会幹事及び情報委員長、経済同友会会員、東京急行電鉄株式会社の取締役等を務める。

### メッセージ

40 年以上のビジネス現場の中で、いつも基本にしているのは「消費者視点」です。消費者が安全で安心した暮らしをするためには、消費者と企業が WIN-WIN の関係を作らなければいけないと考えています。良い暮らしをしたいと望む消費者と良い暮らしを提供しようとする企業。その両者の共通の目標を達成するためには、消費者視点から障害となっている課題を取上げ、できる限りシンプルに、実践しやすい方向で解決方法を迅速に提案する。それがまさにこれからのよき消費者生活につながっていくものと考えています。深化する高齢化、グローバル化、IT 化による影響などを踏まえたうえで、WIN-WIN を目指して活発に発言していきたいと思います。

## 鹿野菜穂子（慶應義塾大学大学院法務研究科教授）



### 略 歴

昭和 58 年九州大学法学部卒業。昭和 63 年同大学大学院法学研究科博士課程単位取得退学。同年九州大学法学部助手。平成 2 年東京商船大学助教授。平成 4 年神奈川大学法学部助教授。平成 6 年立命館大学法学部助教授。平成 10 年同教授。平成 17 年より現職。専門は民法、消費者法。国民生活審議会臨時委員、法制審議会（民法債権部会）幹事、消費者委員会専門委員、国民生活センター紛争解決委員会委員、第 4 次消費者委員会委員等を歴任。主著に「消費者法と民法」「消費者法の現代化と集団的権利保護」「基本講義消費者法」「ヨーロッパ消費者法・広告規制法の動向と日本法」（以上、編著）、「はじめての契約法」、「レクチャー消費者法」（共著）等。

### メッセージ

第 4 次に引き続き、第 5 次消費者委員会の委員を拝命しました。第 4 次においては、消費者契約法・特定商取引法の改正審議や食品表示制度の検討をはじめ、様々な問題に取り組んでまいりました。一定の成果が得られた問題もありますが、なお検討を要する課題も山積しています。特に高齢社会の進展に伴う消費者問題や、科学技術の発展と経済取引の変化に伴って新たに生じてきた諸問題については、引き続き注視し検討していかなければならないと思っています。

持続可能な消費社会の実現のためには、行政機関、消費者団体、消費者、事業者の協働が必要です。そのため、地方の行政や消費者団体に対するサポートの在り方、消費者に対する消費者教育の充実、事業者による消費者政策の理解と自主的取組の促進の在り方等についても考えてみたいと思っています。

どうぞよろしくお願い申し上げます。

## 高 巖（麗澤大学大学院経済研究科教授）



### 略 歴

昭和 54 年麗澤大学外国語学部卒業。昭和 60 年早稲田大学大学院商学研究科博士課程修了。平成 6 年麗澤大学国際経済学部（現経済学部）専任講師、平成 8 年同助教授等を経て平成 13 年より現職。専門は企業倫理、コンプライアンス、企業の社会的責任（CSR）。主著に「「誠実さ」を貫く経営」、「ビジネス・エシックス 企業の社会的責任と倫理法令遵守マネジメント・システム」（共著）、「よくわかるコンプライアンス経営」（共著）、「コンプライアンスの知識」、「CSR 企業価値をどう高めるか」（共著）等。

### メッセージ

消費者基本法には、消費者の権利、事業者の責務、行政機関の責務が明記されていますが、それらは、持続可能な消費者市民社会を実現する上で、各自が担うべき「役割・義務」を記したものと捉えております。

この理解に立って、私もこれまで、ある時は消費者の立場として、またある時は事業者の立場として様々な活動に関わり、消費者団体の真剣な取組も、事業者の真摯な取組も見てまいりまし

た。

ただそれと同時に、限界を痛感することも多々ありました。やはり、消費者、事業者、行政の三者がともに相手の立場を考え、協力し合わなければ、持続可能な消費者市民社会の構築は極めて難しいと感じてきました。

今回、消費者委員会委員を拝命したことは、その限界のすべてとは言いませんが、「いくつか」を打破する機会を頂いたものと受け止めております。どこまでの仕事ができるか、今の段階では明言できませんが、壁にぶつかった時には、常に「持続可能な消費者市民社会の実現」という本来の目的に戻り、そこから物事を判断していきたく思います。

## 長田三紀（全国地域婦人団体連絡協議会事務局長）



### 略 歴

昭和 53 年日本社会事業大学社会福祉学部卒業。同年より東京都地域婦人団体連盟事務局で勤務。平成 24 年より全国地域婦人団体連絡協議会事務局次長、平成 27 年 9 月より現職。情報通信行政・郵政行政審議会委員、消費者委員会専門委員等を歴任。現在、情報通信審議会臨時委員、消費経済審議会臨時委員、産業構造審議会臨時委員等を務める。

### メッセージ

消費者委員再任にあたって、これまでの 2 年間の経験を活かすためにどうすればよいのか考えました。他分野にわたる課題に取り組むことに精いっぱい、消費者委員会という組織の役割について、確認する間もなかったというのが正直なところです。委員が 7 人再任ということもありますので、これまで築いた関係をもとに、より、積極的に消費者委員としての役割を果たしていきたいと思えます。

消費者委員会も 5 期目を迎えました。委員会としても一つの節目になると思えます。毎週のように開かれる本会議及び委員間打ち合わせにおいて、委員 10 名の議論をより深め、消費者委員会の消費者行政の監視の役割で力をより発揮するために何ができるか、何をすべきかについて考えていきたいと思えます。

そのためには関係する多くの方々と情報を共有し、様々な意見を頂くことが大切です。今後とも、御協力をお願いいたします。

## 樋口一清（法政大学大学院政策創造研究科教授）



### 略 歴

昭和 49 年東京大学経済学部経済学科、昭和 50 年同経営学科卒業。同年通商産業省（経済産業省）入省。同省九州経済産業局長等を歴任した後、退官。平成 13 年信州大学経済学部教授。平成 15 年同大学大学院経済・社会政策科学研究科教授。平成 25 年信州大学名誉教授、法政大学大学院政策創造研究科教授。消費経済審議会臨時委員、産業構造審議会臨時委員、長野県消費生活審議会会長等を歴任。主著に、「サステイナブル地域論」、「日本の消費者問題」（いずれも共著）等。

## メッセージ

消費者を巡る諸問題について、主に消費経済学の視点から考え、取り組んでいきたい。

今日、超高齢社会の到来、情報化、グローバル化の進展などにより、従来の市場経済システムや消費者政策の枠組みでは対処し切れない深刻な問題が発生している。他方、企業不祥事は続発しており、悪徳商法による被害は後を絶たない。さらに、持続可能な消費者市民社会に向けて、消費者、企業の積極的な役割が求められている。

こうした状況に対処するためには、市場の質を高め、消費者が適切な選択を行うことができる市場環境を整備しなければならない。その際、市場の競争から排除され不利益を被る可能性の高い、高齢者、障害者、若年成人など、いわゆる脆弱な消費者のための新たな市場ルールを確立することも急務である。

また、市場環境の整備という観点からは、法制度の見直しと並んで、企業の自主的取組の促進、消費者への社会的な情報提供機能の強化なども不可欠である。本委員会での活動を通じて、市場経済システムの課題を明らかにし、その機能強化を目指すことが出来ればと願っている。

## 増田悦子（公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長）



### 略歴

昭和 53 年中央大学法学部卒業。同年株式会社リコー入社。平成 5 年から平成 25 年まで、かながわ中央消費生活センター、目黒区消費生活センター、東京都消費生活総合センターにおいて消費生活相談員として勤務。平成 29 年 6 月より現職。消費者委員会専門委員等を歴任。現在、日本司法支援センター評価委員会委員、総務省情報通信審議会専門委員等を務める。

## メッセージ

長年消費生活相談員として、被害回復に尽力してきました。現在は消費生活相談員の団体である全国消費生活相談員協会で、消費者教育、週末電話相談室、団体訴訟室を 3 本柱に、全国の会員とともに活動しています。このたび、消費者委員会委員を継続させていただくことになりました。この 2 年間は、特定商取引法改正、消費者契約法改正、地方消費者行政についての調査、身元保証等高齢者サポート事業に関する消費者問題、成年年齢引下げ対応などの審議に参加してきました。これらはまだ、改正すべき論点の提示、問題提起などであり、それらの制度整備、効果的な運用はこれからです。継続させていただいた以上は、実質的に機能するまでしっかり確認し意見を伝えたいと思います。また、私が携わった課題は様々な消費者問題の中の一部です。消費生活相談員としての視点により、消費者の権利の確立のため、今後は更に多くの課題に取り組んでいきたいと思っています。

## 山本隆司（東京大学大学院法学政治学研究科教授）



### 略 歴

昭和 63 年東京大学法学部卒業。同年東京大学法学部助手、平成 3 年同大学大学院法学政治学研究科助教授を経て、平成 16 年より現職。専門は行政法。消費者委員会委員・専門委員、国民生活審議会特別委員・臨時委員等を歴任。現在、情報公開・個人情報保護審査会委員、関税等不服審査会委員等を務める。主著に「判例から探究する行政法」、「行政上の主観法と法関係」等。

### メッセージ

消費者委員会の委員を第 3 次に務めさせていただき、2 年ぶりに戻って参りました、山本と申します。東京大学で行政法を専門にしています。現在、行政のあらゆる分野で、少子高齢化・人口減少社会、情報化、そして国際化への対応が重要な課題になっています。消費者行政の分野でも、一方で、こうした現象に伴って消費者の被害またはリスクが多様化し、拡大しています。他方で、こうした現象に対応できるように、国および地方自治体の消費者行政の体制の強化、行政の他制度・他部局との連携、そして消費者および民間の諸アクターの能力の増進と活用を、一層推進することが求められています。消費者委員会は、その時々々の消費者問題を発見し、解決するだけで精一杯というところがありますが、このような広い視野から、消費者行政の在り方を考えていければと思います。2 年間、よろしくお願いいたします。

## 第5次消費者委員会 委員の選任理由

(五十音順・敬称略)

池本誠司（弁護士）

弁護士の立場から、長年にわたり消費者取引被害の救済に取り組むとともに、「特定商取引法ハンドブック」（共著、日本評論社）等、消費者取引に係る法令の解説書を多数執筆するなど、実務と理論の両面に通じている。産業構造審議会割賦販売小委員会委員や消費者委員会専門委員、消費者庁参与を務めるなど、消費者政策の企画・立案に積極的に参画するとともに、行政機関の運営に関する助言等も行ってきた。第4次消費者委員会では委員長代理を務め、委員長を補佐するとともに、地方消費者行政等幅広い観点から発言し、調査審議や建議等の取りまとめに貢献した。

受田浩之（高知大学副学長 地域連携推進センター長）

食品科学等の専門家として、食品成分の分析技術の開発や、健康の維持・増進に役立つ食品成分の検索とその利用に長年取り組んできた。その豊富な知見を活かして、第4次消費者委員会では臨時委員として食品表示部会に参画し、調査審議の充実に貢献した。

大森節子（NPO 法人 C・キッズ・ネットワーク理事長）

子供のための消費者教育の教材開発等を目的とする団体として C・キッズ・ネットワークを結成し、消費者教育の教材や参加型教育プログラムの開発や、学校や地域への出前講座の企画等により、消費者団体を運営する立場から、消費者教育の推進等に尽力している。第4次消費者委員会においては、主として消費者教育の充実に観点から積極的に発言し、若年層に向けた消費者教育に関する提言の取りまとめを担当するとともに、成年年齢引下げワーキング・グループをはじめとする調査審議に貢献した。

蟹瀬令子（レナ・ジャポン・インスティテュート株式会社 代表取締役）

株式会社博報堂での勤務等を経て、ザ・ボディショップの代表取締役社長に就任し、経営立て直しに尽力。同社を退社した後、レナ・ジャポン・インスティテュート株式会社を設立する等、様々な立場から企業経営に携わってきた。企業の消費者関連部門などで働く女性で構成される「日本ヒープ協議会」の第14期会長等を務め、生活者視点を重視した経営を提唱している。第2次及び第3次消費者委員会の専門委員を務め、第4次消費者委員会においては、公共料金等専門調査会の担当委員として、積極的に参画するとともに、企業経営や生活者の観点から幅広く発言され調査審議に貢献した。

鹿野菜穂子（慶應義塾大学大学院法務研究科教授）

民法、消費者契約法の専門家として、内閣府や法務省の研究会及び審議会委員を務めてきた。第3次消費者委員会では専門委員として、景品表示法における不当表示に係る課徴金制度等の導入について調査審議に参画し、答申の取りまとめに貢献した。第4次消費者委員会においては、消費者契約法専門調査会に担当委員として参画するとともに、専門の消費者契約法について積極的に発言し、それ以外の部分についても幅広く発言するなど調査審議に貢献した。また、子ども

広告の在り方に関するシンポジウムにおいて、コーディネーターを務め、報告書の取りまとめに尽力した。

高巖（麗澤大学大学院経済研究科教授）

我が国における企業倫理の確立に関する第一人者として、コンプライアンス、事業者の社会的責任に関し多数の企業に影響を与えるとともに、内閣府国民生活審議会や経済産業省等の消費者関連の審議会委員を歴任し、消費者政策の推進に高く貢献してきた。消費者庁の「消費者志向経営の取組促進に関する検討会」におけるワーキング・グループでは座長を務めた。平成29年度消費者支援功労者表彰（内閣総理大臣表彰）を受賞。

長田三紀（全国地域婦人団体連絡協議会事務局長）

東京都地域婦人団体連盟事務局及び全国地域婦人団体連絡協議会における活動を通じて、各地の地域婦人会・女性会とともに消費者教育・啓発等に尽力してきた。長年の消費者問題の現場で培った経験を活かしつつ、消費経済審議会や産業構造審議会等で活躍している。第3次消費者委員会では専門委員として、景品表示法における不当表示に係る課徴金制度等の導入について調査審議に参画し、答申の取りまとめに貢献した。第4次消費者委員会においては、新開発食品調査部会について部会長代理を務めるとともに、消費者団体の立場から携帯サービスをはじめとする電気通信、スマホゲームといったインターネットサービスなど幅広い分野について積極的に発言し、調査審議に貢献した。

樋口一清（法政大学大学院政策創造研究科教授）

日本の消費者政策やミクロ経済学の実証分析をテーマとした研究を行うなど、理論と実務において豊富な知見を有している。地方の消費者問題にも明るく、「長野県消費生活条例」の制定の際には検討会の座長として参画し、初代の長野県消費生活審議会の会長を務めた。また、産業構造審議会製品安全小委員会及び消費経済審議会製品事故判定第三者委員会の調査審議に参画するなど、消費者安全の推進に尽力した。第4次消費者委員会においては、成年年齢引下げワーキング・グループの座長として報告書の取りまとめに尽力したほか、特商法などの執行力の充実に関する提言の取りまとめについて積極的に貢献した。

増田悦子（公益社団法人全国消費生活相談員協会理事長）

長年にわたる消費生活相談員としての経験を通じて、消費者被害の実態や救済等に豊富な知見を有している。現在は、全国の自治体の消費生活センター等で活躍している消費生活相談員を主な構成員とする全国消費生活相談員協会の理事長を務め、消費者問題の解決や消費者啓発、消費生活相談員の育成等に尽力している。第4次消費者委員会の委員として、消費者相談の現状も踏まえた上で消費者契約法専門調査会や成年年齢引下げワーキング・グループの議論に参画し積極的に発言するとともに、また消費生活相談窓口の充実に向けた報告書の取りまとめを担当するなど調査審議に貢献した。

山本隆司（東京大学大学院法学政治学研究科教授）

行政法の専門家として、各種の審議会等の調査審議に参画し、理論と現実の行政運営の橋渡し

に尽力してきたほか、その豊富な知見を活かし、消費者行政の体制整備の在り方について積極的に発言している。第3次消費者委員会の委員として、官民連携ワーキング・グループの報告を座長として取りまとめる等多くの調査審議に貢献した。第4次消費者委員会消費者安全専門調査会の座長として事故情報の活用等の在り方に関する報告書の取りまとめに尽力した。