

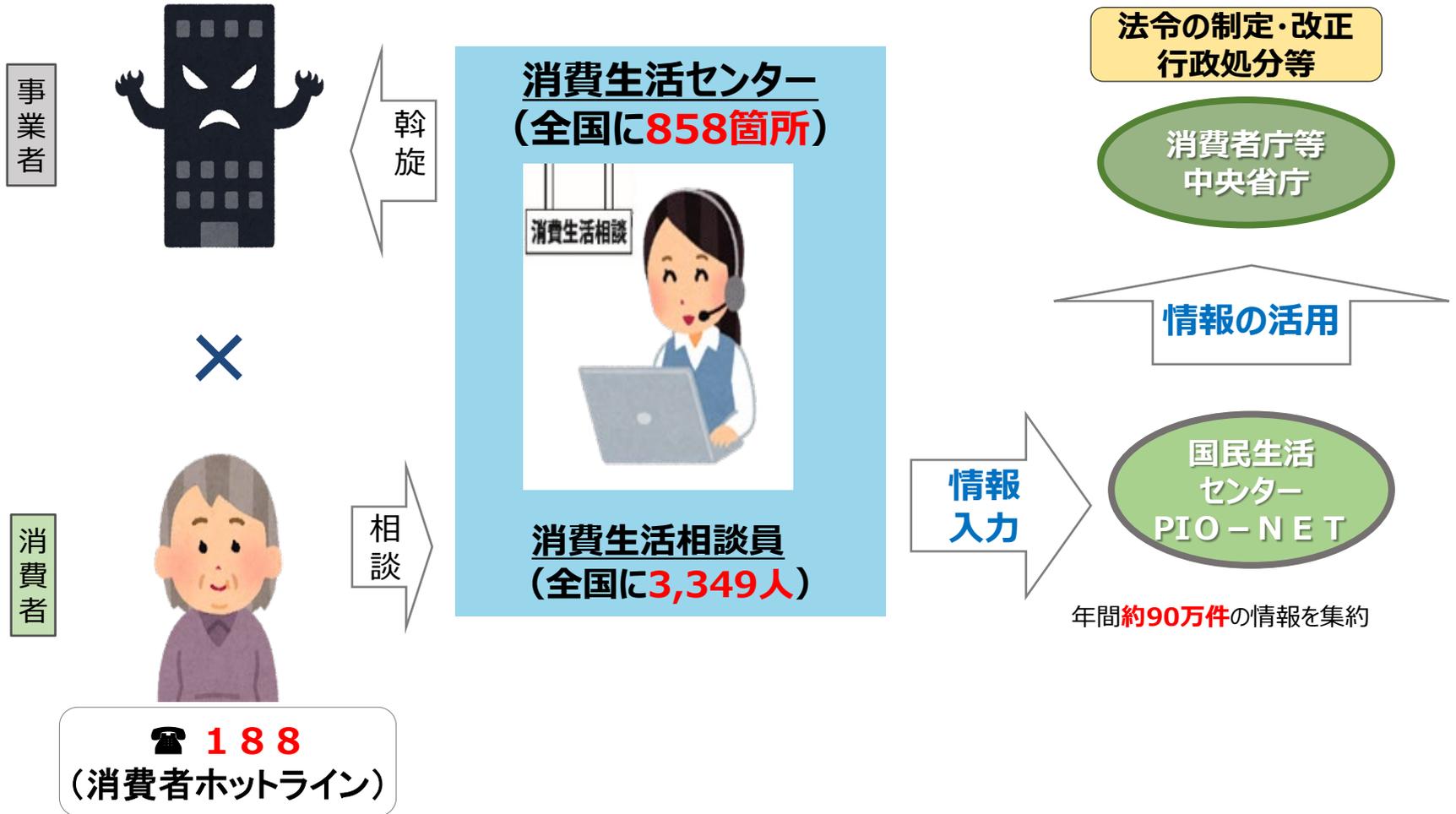


高齢者、障害者や孤独・孤立した 消費者等の見守り活動等の充実について

消費者庁 地方協力課

消費生活相談

- ・自治体の消費生活センター（全国に858箇所）等で、消費生活相談員が消費者への助言や事業者へのあっせんに従事。
- ・相談過程で得られた情報はPIO-NET(パイオネット)を通じ国に集約。それを基に国は行政処分、法令制定・改正、計画策定等を実施（相談員が聞き取り、入力した情報は国の消費者行政の源泉）



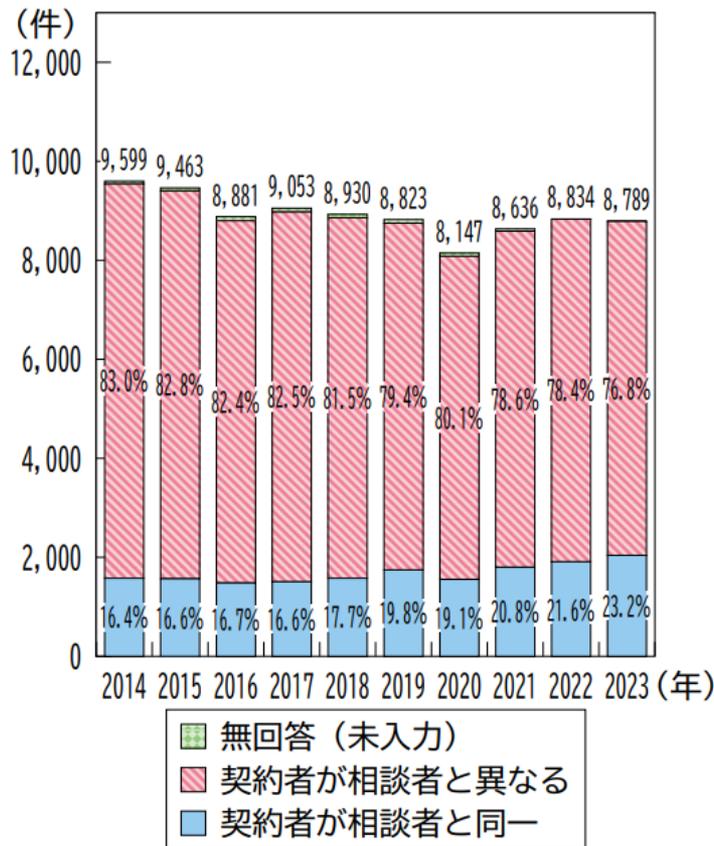
消費生活相談の状況

・認知症等の高齢者の消費生活相談においては本人からの相談は約2割にとどまる。

・（参考）「もの忘れ等の認知機能の低下」について、年齢層が高くなるほど「不安を感じる」と回答した人の割合は高い。

図表 I-1-3-12

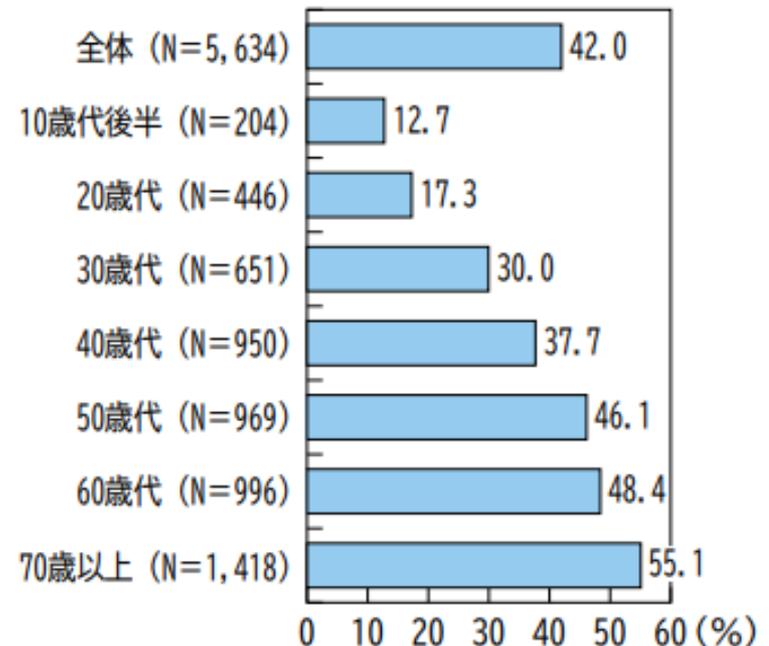
認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2024年3月31日までの登録分)。
2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。

図表 I-2-1-1

もの忘れ等の認知機能の低下への不安や心配(年齢層別)



(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」(2022年度)により作成。
2. 「あなたは、あなた自身の現在や将来について、どのくらい不安や心配を感じていますか。」との問いに対し、「現在の、もの忘れ等の認知機能の低下」について、5件法で「とても感じる」又は「ある程度感じる」を選択した合計数。

独居や認知症の高齢者など配慮を要する消費者に対する地域における見守り活動

・高齢化、独居化の更なる進展に伴い、被害の未然防止・拡大防止に向けては、相談を待つだけでなく、地域における日々の見守りを通じた能動的な、消費生活センターへ繋ぐ仕組みづくりが重要。

見守りネットワーク
(消費者安全確保地域協議会等)

3つの主な機能

1. 消費者に情報を届け、注意を呼びかける

ex. 民生委員による地域の訪問時、自治会・町内会の集会、介護サービス利用時・検診時に一言
出前講座の実施、消費者教育の実施

2. それぞれの活動の中で、消費者の異変に気づき、

ex. 介護ヘルパー・保健師の訪問時、民生委員の訪問時・・・
ATMでの出金時、コンビニでの支払時、宅配時・・・

3. 異変に気づいた場合は、専門相談窓口 (消費生活センター) につなぐ

・協議会の構成員間では、消費者の安全確保のために必要な情報を共有可 (個人情報保護法の例外規定)

⇒見守りリストを作成して効果的な見守り活動も可能

※その他、福祉、警察等の他分野と有機的に連携することで、消費者が抱える消費者問題に対して対症的に反応するだけでなく、その根本にある原因の解消につながることも期待される。



消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)設置自治体一覧

都道府県名	設置自治体名
北海道	北海道、豊浦町、江別市、釧路市、登別市、北見市、石狩市、湧別町、洞爺湖町、乙部町、恵庭市、中札内村、浦河町、鷹栖町、紋別市、奥尻町、幕別町
青森県	青森県、八戸市、板柳町、南部町、野辺地町、おいらせ町、五所川原市、三沢市、藤崎町、つがる市、田子町、鶴田町、十和田市、田舎館村、三戸町、外ヶ浜町、六戸町、深浦町、階上町、五戸町、東北町、西目屋村、平内町、新郷村、六ヶ所村、弘前市、今別町、横浜町、蓬田村
岩手県	岩手県、矢巾町
宮城県	仙台市、大崎市
秋田県	北秋田市、大館市、能代市
山形県	山形県、山形市、米沢市、飯豊町、東根市
福島県	福島県、西会津町、南相馬市、福島市、広野町、石川町、鏡石町
茨城県	笠間市、取手市、水戸市
栃木県	栃木県、那須町、下野市、那須塩原市、矢板市、小山市、壬生町、佐野市、大田原市、那珂川町、那須烏山市
群馬県	渋川市、館林市
埼玉県	行田市、日高市、吉川市、小鹿野町、志木市、上尾市、岡岡市、加須市、桶川市、鴻巣市、ふじみ野市、小川町、東松山市、北本市、宮代町、坂戸市、鶴ヶ島市、戸田市、春日部市、所沢市、熊谷市、長瀬町、川島町、川越市、伊奈町、鳩山町、上里町、三芳町、和光市、横瀬町、富士見市、新座市、幸手市、三郷市、久喜市、滑川町、朝霞市
千葉県	船橋市、富里市、白井市、印西市
東京都	千代田区、多摩市、板橋区、新宿区、世田谷区、調布市、国分寺市、練馬区、西東京市、三鷹市、大田区、八王子市、立川市、日野市
神奈川県	鎌倉市
新潟県	新潟県、佐渡市、魚沼市、弥彦村、村上市、柏崎市、新潟市、五泉市、妙高市、胎内市、刈羽村、南魚沼市、新発田市、見附市、聖籠町、小千谷市、十日町市
富山県	富山県、富山市
石川県	能美市、加賀市、宝達志水町、能登町、小松市、穴水町、羽咋市
福井県	福井県、坂井市、越前市、敦賀市
山梨県	山梨県、甲府市、笛吹市、富士吉田市、富士河口湖町、山中湖村、鳴沢村、西桂町、忍野村、南アルプス市、市川三郷町、上野原市、身延町
長野県	長野市、諏訪市
岐阜県	岐阜市、大垣市、本巣市、各務原市、飛騨市、瑞浪市、可児市
静岡県	静岡県、富士市、東伊豆町、南伊豆町、御殿場市、川根本町、沼津市、御前崎市
愛知県	愛知県、豊橋市、田原市、江南市、豊川市、西尾市、一宮市、蒲郡市、瀬戸市、安城市、名古屋市長古屋市、豊田市長古屋市、春日井市、豊明市、岩倉市、新城市、長久手市、東海市、半田市、刈谷市、扶桑町、犬山市、尾張旭市、幸田町、日進市、北名古屋市長古屋市、岡崎市、知立市、みよし市、稲沢市、清須市、大府市、小牧市、碧南市、東浦町、あま市、常滑市、弥富市、津島市
三重県	名張市、東員町、鈴鹿市、亀山市
滋賀県	野洲市、近江八幡市、大津市
京都府	京都府、大山崎町、宮津市、精華町、京都市
大阪府	八尾市、和泉市、交野市、岸和田市、豊中市、門真市、箕面市、大阪市、枚方市、貝塚市、富田林市、摂津市、池田市、泉佐野市、柏原市

都道府県名	設置自治体名
兵庫県	兵庫県、洲本市、南あわじ市、淡路市、豊岡市、養父市、朝来市、香美町、新温泉町、神戸市、尼崎市、西宮市、芦屋市、伊丹市、宝塚市、川西市、三田市、猪名川町、姫路市、福崎町、神河町、市川町、相生市、たつの市、赤穂市、宍粟市、太子町、上郡町、佐用町、篠山市、丹波市、明石市、加古川市、高砂市、稲美町、播磨町、西脇市、三木市、小野市、加西市、加東市、多可町
奈良県	奈良県、大和郡山市、生駒市、香芝市、葛城市、御所市、天理市
和歌山県	上富田町、和歌山市、すさみ町、橋本市、御坊市、美浜町、有田川町、由良町、串本町、みなべ町、白浜町、紀美野町
鳥取県	鳥取県、智頭町、倉吉市、湯梨浜町、伯耆町、日野町、三朝町、鳥取市、境港市、米子市、琴浦町
島根県	島根県、松江市、飯南町、浜田市、大田市、西ノ島町、雲南市、安来市、美郷町、江津市、出雲市、隠岐の島町、奥出雲町、益田市、知夫村、津和野町、邑南町、川本町
岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市、真庭市
広島県	広島市、呉市、熊野町、東広島市
山口県	山口県、下松市、周南市、柳井市、宇部市、萩市、岩国市、山口市、美祢市、下関市、防府市、長門市、光市、山陽小野田市
徳島県	徳島県、板野町、上板町、徳島市、北島町、松茂町、吉野川市、阿南市、鳴門市、阿波市、勝浦町、神山町、石井町、小松島市、佐那河内村、上勝町、三好市、東みよし町、美馬市、美波町、藍住町、牟岐町、那賀町、つるぎ町、海陽町
香川県	香川県、高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町、善通寺市、土庄町、丸亀市、坂出市、観音寺市、さぬき市、三豊市、三木町、直島町、綾川町、琴平町、多度津町、まんのう町
愛媛県	愛媛県、久万高原町、伊方町、八幡浜市、宇和島市、松山市、新居浜市、松野町、鬼北町、今治市、上島町、愛南町、西条市、伊予市、大洲市、四国中央市、内子町
高知県	高知市
福岡県	福岡県、苅田町、筑前町、川崎町、大任町、粕屋町、大牟田市、春日市、中間市、岡垣町、篠栗町、大刀洗町、香春町、久留米市、飯塚市、豊前市、宗像市、太宰府市、嘉麻市、志免町、須恵町、新宮町、添田町、糸島市、水巻町、北九州市、久山町、芦屋町、吉富町、うきは市、直方市、鞍手町、福津市、小竹町、築上町、行橋市、筑後市、みやこ町、遠賀町、上毛町、大野城市、福智町、宮若市
佐賀県	佐賀県、有田町、嬉野市、白石町、多久市、吉野ヶ里町、伊万里市、鳥栖市、神埼市、玄海町、鹿島市、太良町、武雄市、みやき町
長崎県	長崎県、東彼杵町、松浦市、雲仙市、南島原市、大村市、島原市、対馬市、平戸市、五島市、長崎市、苓崎市、波佐見町、佐世保市、佐々町、時津町、新上五島町、小値賀町、西海市
熊本県	熊本県、菊池市、天草市、玉名市、水俣市、八代市、熊本市
大分県	宇佐市、九重町、大分市
宮崎県	宮崎県、宮崎市、都城市
鹿児島県	鹿児島県、鹿屋市、瀬戸内町、湧水町、鹿児島市、奄美市、南大隅町、知名町、和泊町、南さつま市、中種子町
沖縄県	沖縄県、粟国村

(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

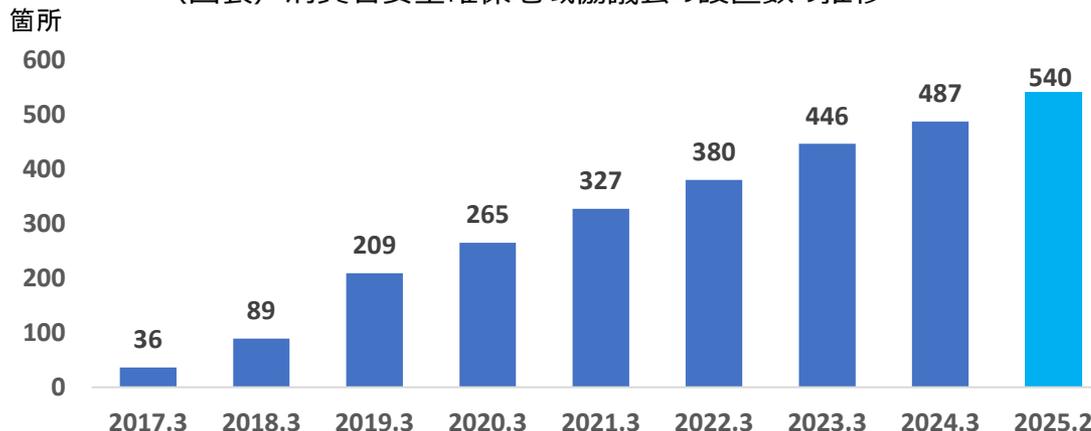
	設置自治体数	総自治体数
全て	540	1788
うち都道府県	28	47
うち5万人以上	225	517
うち5万人未満	287	1224

*地方公共団体から2025年2月末日までに消費者庁に対して設置報告のあった協議会(広域連携による設置を含む。)

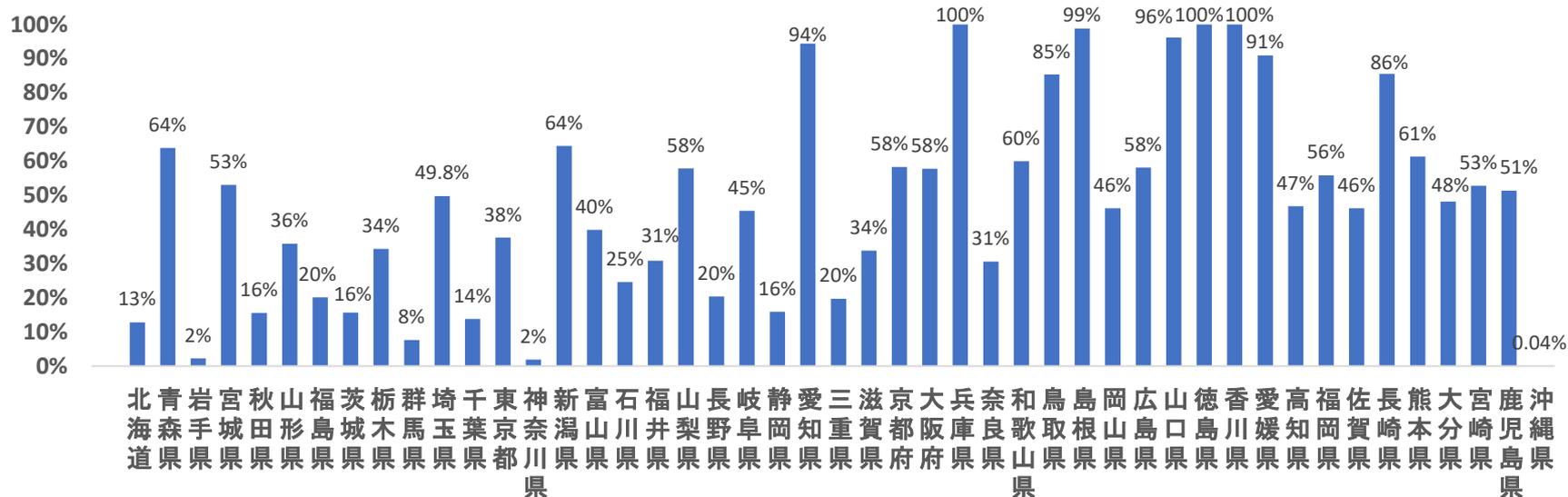
消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の現況

➤ 協議会の設置は一定程度進展。

(図表) 消費者安全確保地域協議会の設置数の推移



(図表) 消費者安全確保地域協議会の都道府県ごとの人口カバー率



※地方公共団体から2025年2月末日までに消費者庁に対して設置報告のあった協議会（広域連携による設置を含む。）

➤ 協議会設置数もさることながら、見守りネットワークの活動そのものの活性化が必要。

消費生活協力員・協力団体

消費者が安心して安全な消費生活を営める地域体制を構築するためには、**地域住民を始めとする幅広い担い手**が、消費者被害の防止等の活動（見守り活動、相談窓口の周知、注意喚起等）に取り組むことが有効。消費生活協力員・協力団体は、そうした活動を担う者を地方自治体が委嘱するもの。

【消費者生活協力員・協力団体を委嘱する意義】

①消費生活協力団体等が見守り活動を行う中で消費者被害を発見した場合、消費者安全法に基づき、この情報を消費生活センターに提供することができるため、**必要な情報が地方公共団体に円滑に提供される**ようになることが期待される。

②地域における活動（見守り活動、注意喚起等）に制度的な裏付けが与えられることにより、**地域住民の認識度や信頼性が高まり**、より一層、充実した活動が行われるようになることが期待される。



注) 消費生活協力団体等は、地域協議会の構成員となることを想定しているが、**地域協議会とは別個の制度**であることから、地域協議会を設置していない地方公共団体が消費生活協力団体を委嘱することも可能である。

地方消費者行政強化事業

1. 重要消費者政策に対応する地方消費者行政の充実・強化（補助率：原則1/2※）

事業メニュー

※自主財源化の充実への取組が不十分な地方公共団体に対し、一部3分の1の補助率を導入。(1)の新たな相談支援システムへの移行経費は定額。

- (1)消費生活相談体制の充実・強化(消費生活相談のデジタル対応(新たな相談支援システムへの移行に係る経費を含む。)、相談員業務のテレワーク化、指定消費生活相談員等による相談機能強化、対応困難者への対応力強化、広域連携の立上げ等)
- (2)配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)に対する相談・見守り体制の整備・運用**
- (3)消費者教育・啓発への取組
- (4)SDGsへの取組(エシカル消費、消費者志向経営、食品ロス削減等)
- (5)法執行体制の強化、事業者のコンプライアンス確保への取組

2. 国の重要政策に係る消費生活相談員等レベルアップ事業（補助率：1/2）

研修メニュー

- (1)社会のデジタル化の進展・電子商取引の拡大への対応
- (2)配慮を要する消費者(高齢者、障害者、外国人等)への相談対応
- (3)消費者教育・消費者政策の普及啓発
- (4)消費者政策に関連する法改正等への対応
- (5)対応困難者への対応力強化

3. 靈感商法を含めた悪質商法対策事業（補助率：定額）

事業メニュー

- (1)消費者被害の防止・早期発見(消費者教育の推進・周知啓発、消費者安全確保地域協議会の構築、運営)
- (2)消費生活相談等の機能強化(消費生活相談の機能強化、悪質事業者等への対応強化)

地方消費者行政推進事業(旧地方消費者行政推進交付金)(補助率：定額)

平成20年度に創設された地方消費者行政活性化基金の流れをくむ地方消費者行政推進交付金と同様の支援措置として、令和7年度(人口5万人未満の市町村は令和9年度)まで活用可能(相談員人件費にも活用可)。

事業メニュー

1. 消費生活相談機能整備・強化事業
2. 消費生活相談員養成事業
3. 消費生活相談員等レベルアップ事業
4. 消費生活相談体制整備事業
5. 市町村等の基礎的な取組に対する支援事業
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
7. 消費者安全法第47条第2項の規定に基づく法定受託事務