

4. 発表資料

2022年(令和4年)1月21日(金)
地方連携推進フォーラムin福岡

消費者見守りネットワークの つくり方、広げ方

～設置・展開のための7つのポイント～

弁護士 薬袋 真司

消費者安全確保地域協議会 設置済地方公共団体 [2021年12月末日現在]



消費者庁HPより

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	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	兵庫県	兵庫県、洲本市、南あわじ市、淡路市、豊岡市、美父市、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、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
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	和歌山県	和歌山県、和歌山市、すさみ町、橋本市、御坊市、美浜町、有田川町、由良町
岩手県	矢巾町	鳥取県	鳥取県、智頭町
宮城県	仙台市、大崎市	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
秋田県	北秋田市	岡山県	岡山市、浅口市、井原市、笠岡市
山形県	山形市	広島県	広島市、呉市
福島県	福島県、西会津町、南相馬市、福島市	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
茨城県	笠間市、取手市、水戸市	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
群馬県	渋川市	香川県	高松市、小豆島町、東かがわ市、宇多津町
埼玉県	行田市、日高市、吉川市、小鹿野町、志木市、上尾市、白岡市、加須市、鴻巣市、鴻巣市、ふじみ野市、小川町、東松山市、本本市、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	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
千葉県	船橋市、富里市、白井市、印西市	宮城県	宮城県
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		

二(※)地方公共団体がら2021年12月末日までに消費者に対して、**消費百万円11%より** ⑦

第3期消費者基本計画 (平成27年3月24日閣議決定)	第4期消費者基本計画 (令和2年3月31日閣議決定)
…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消費者被害に遭いやすい人の見守り活動などを行う消費者安全確保地域協議会について、計画期間中に多くの地方公共団体で構築することを目標として、目標を地方消費者行政強化作戦に盛り込み、地方公共団体を支援する。 … 地方公共団体の消費者行政担当部署が司令塔的役割を十分果たすことができるよう、庁内連携の推進、相談業務の広域連携、消費者安全確保地域協議会等について、各地における取組の状況や好事例を広く共有する。特に、消費者安全確保地域協議会の見守り活動等の担い手として、地方の消費者団体が活動できるよう支援する。	…高齢者、認知症や障害等により判断力が十分でない人など消費者被害に遭いやすい人の見守り活動などを行う見守りネットワークについて、人口規模にかかわらず、より多くの高齢者等の消費者が見守られる体制を構築するとともに、地域の見守り活動の充実を図ることを目指して、目標を強化作戦2020に盛り込み、地方公共団体を支援する。 見守りネットワークでの取組を含め、地方の消費者行政担当部局や消費生活センターが地方公共団体の関係部局、福祉・防犯等に関するNPOを始めとする多様な関係部門・関係者と連携し、中心的役割を果たすことで、地方における消費者行政の位置付けを更に高めていく。

ファースト ステージ

セカンド ステージ

5

地方消費者行政強化作戦(旧強化作戦)

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
- ✓ 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
- ✓ 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

〈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）

の構築）を設定。

地方消費者行政強化作戦2020

地方消費者行政強化作戦2020

令和2年4月
消費者庁

趣旨

- 第4期消費者基本計画(令和2年3月31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、消費者の安全・安心が確保される地域体制を全国的に維持・拡充することを目指し策定(対象期間は、令和2～6年度)
- 地方の自主性・自立性が十分発揮されることに留意しつつ、地方消費者行政の充実・強化のための交付金等を通じて、地方における計画的・安定的な取組を支援
- 毎年度、進捗状況の検証・評価を行うなど、PDCAによる進捗管理を徹底

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>消費生活相談体制の強化

3-6 講習等(出前講座を含む)の実施市区町村割合75%以上

<政策目標4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

【地域の見守り活動の充実】

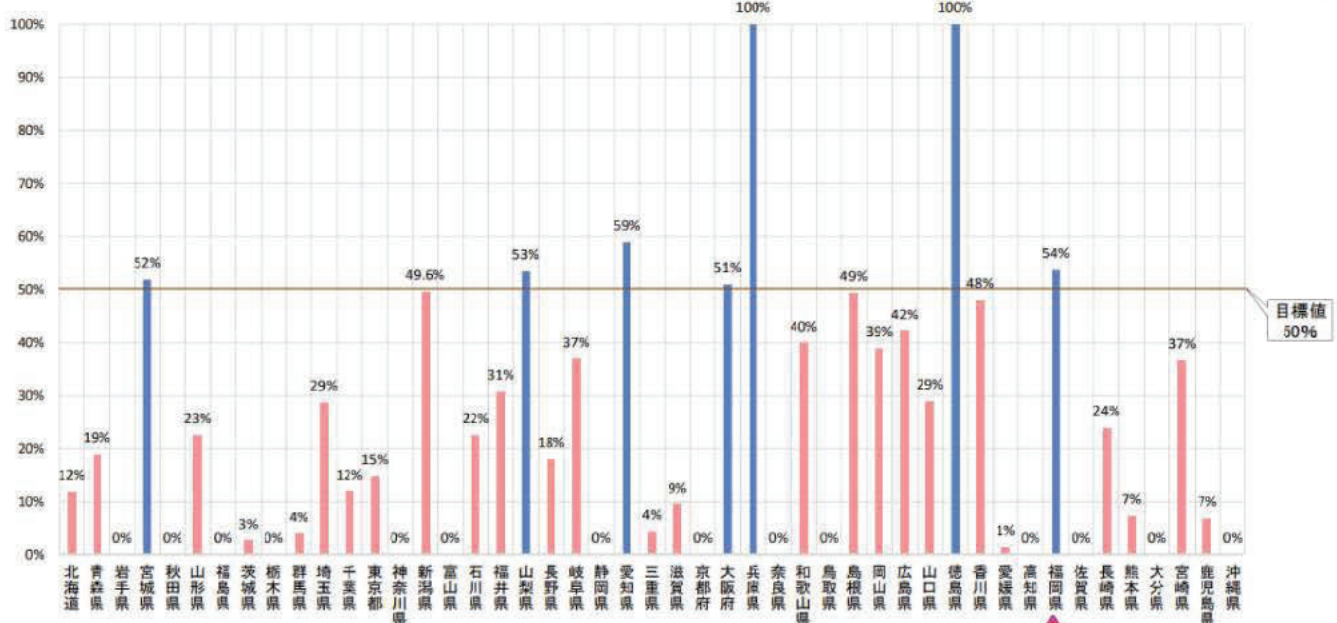
4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

4-3 見守り活動を通じた消費者被害の未然防止、拡大防止

<政策目標4>高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【消費者安全確保地域協議会の設置】

4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上



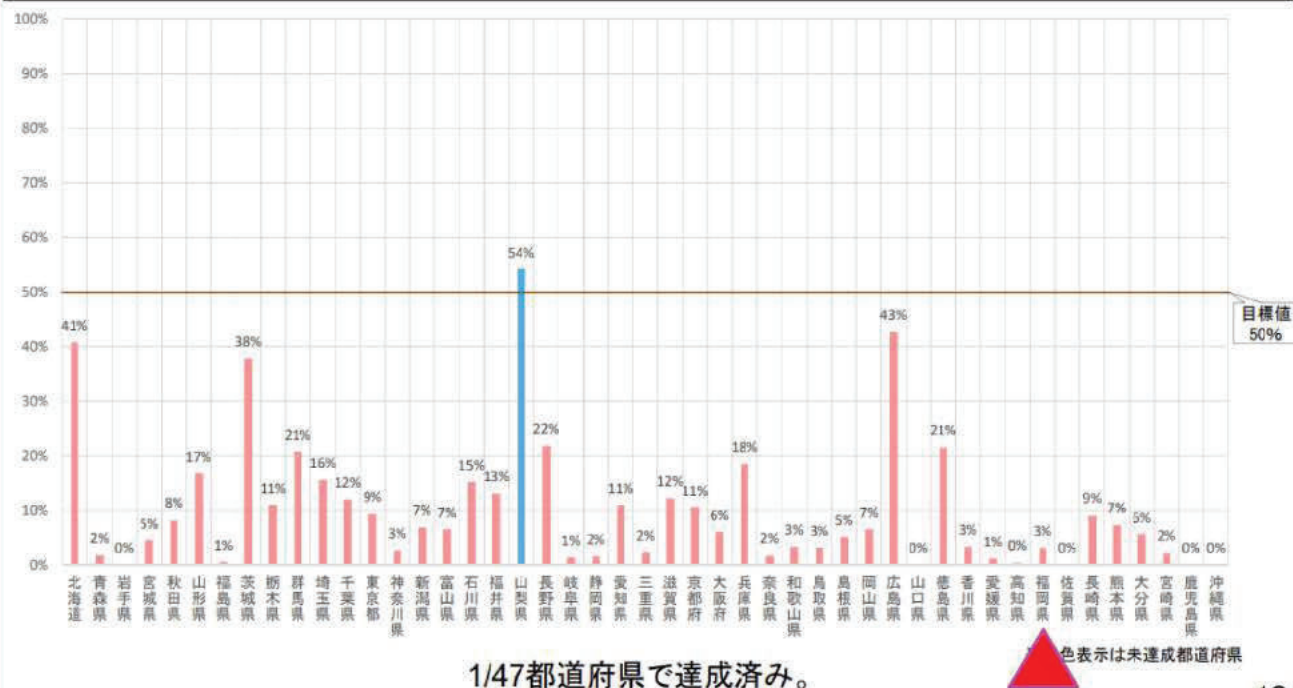
7/47都道府県で達成済み。(令和2年2月末現在)

消費者庁HPより

<政策目標4> 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実

【地域の見守り活動の充実】

4-2 地域の見守り活動に消費生活協力員・協力団体を活用する市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

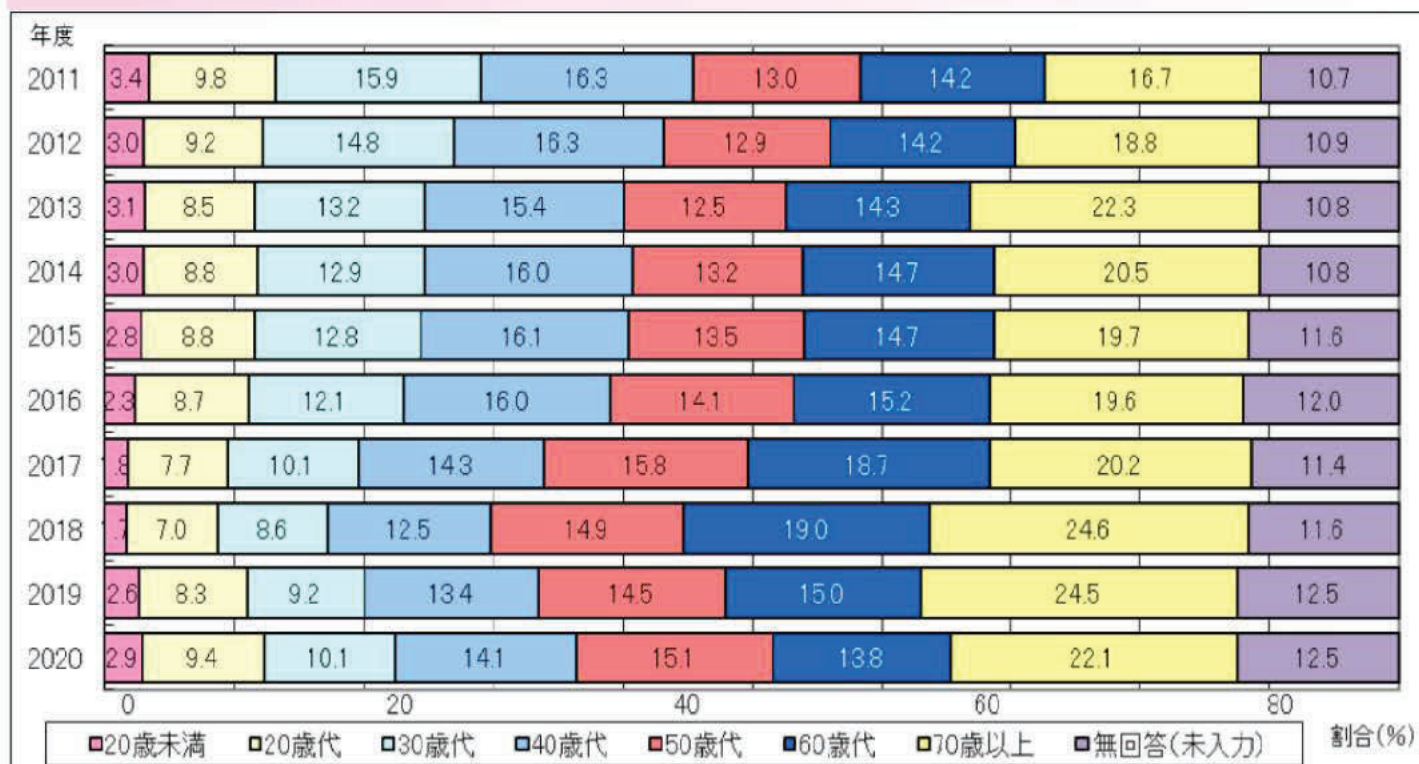


12

消費者庁HPより

9

高齢者の消費者トラブルの概要 年齢別にみた契約当事者年齢別割合



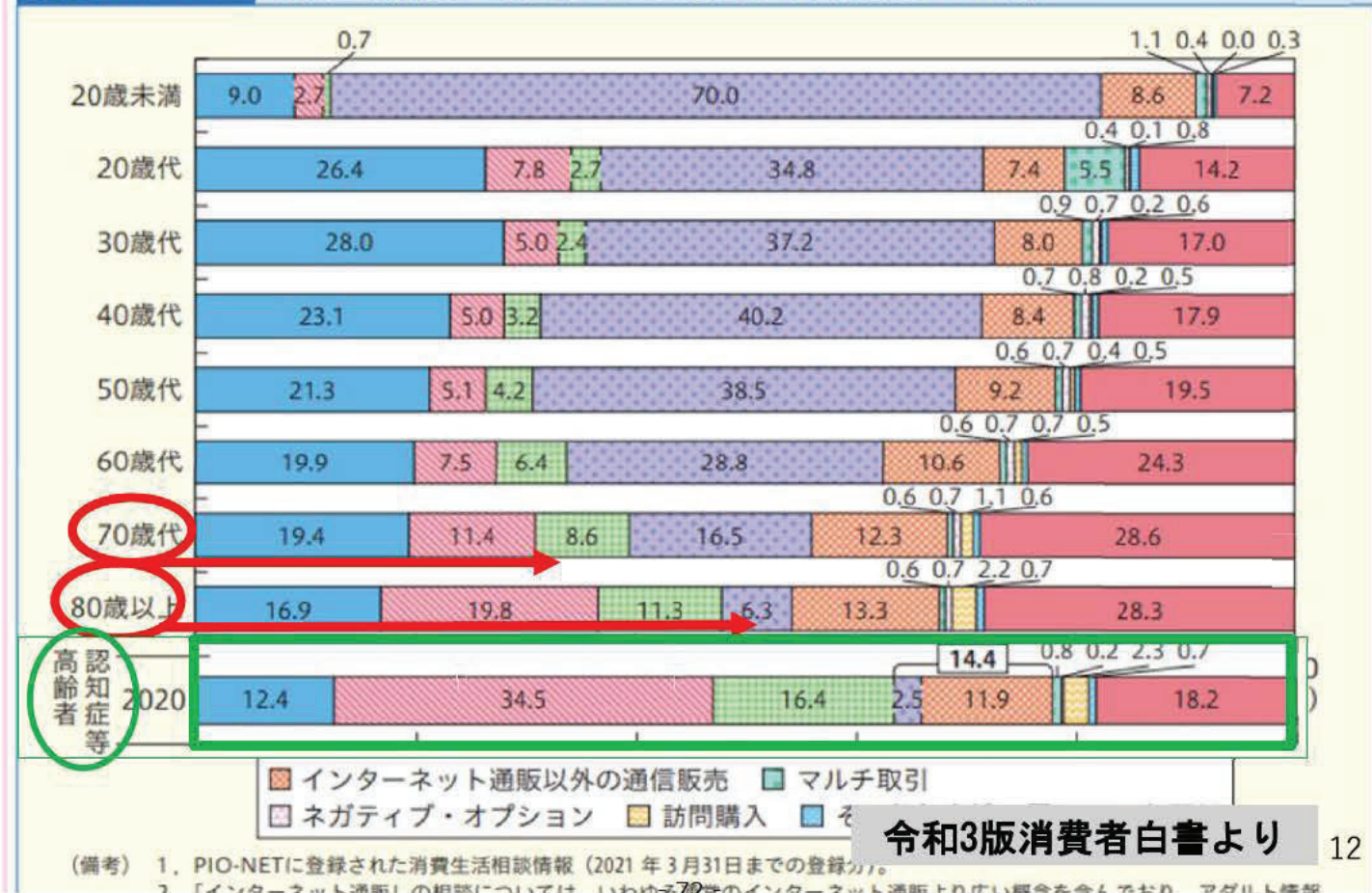
「2020 年度のPIO-NET にみる消費生活相談の概要」(R3.8.5 国民生活センター報道発表資料)

図表I-1-3-10 高齢者の消費生活相談件数の推移



令和3年版消費者白書より 11

図表I-1-3-15 消費生活相談の販売購入形態別割合（年齢層別・2020年）



（備考） 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2021年3月31日までの登録分）。
2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる72時間のインターネット通販より広い概念を含んでおり、アダルト情報

認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数

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 (2021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。

令和3年版消費者白書より

13

3つの消費者力

気づく力

断る力

相談する力

※ 細かな知識は必要ではない
※ どの世代にも共通

14

「見守り」の必要性

(1) 高齢化の進展＝高齢者の増加(人口 & 比率)

→加齢による判断力が弱まる人も必然的に増加

(2) 高齢者を狙う悪質商法 & 詐欺

(3) 高齢者世帯の状況の変化(一人暮らし等の増加)

☆全ての高齢者の判断力が低下しているわけではない
(多数の「元気シニア」の存在)

15

「見守り」の必要性

認知症高齢者の現状 (平成24年)

○全国の65歳以上の
また、全国のMCI
有病者数約400万人

(平成24年)。
定値13%、MCI

認知症

約462万人

進5か年計画で対応

早期対応

及・啓発

の生活支援の充実など
生活継続を可能にする

認

MCIの人
(正常と認知症の中間の人)

MCI

約400万人

(厚生労働省「認知症施策の現状について」(H26.11.19))

16