

地域における、消費者の安心・安全を守る取組



消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

消費者生活相談を巡る状況

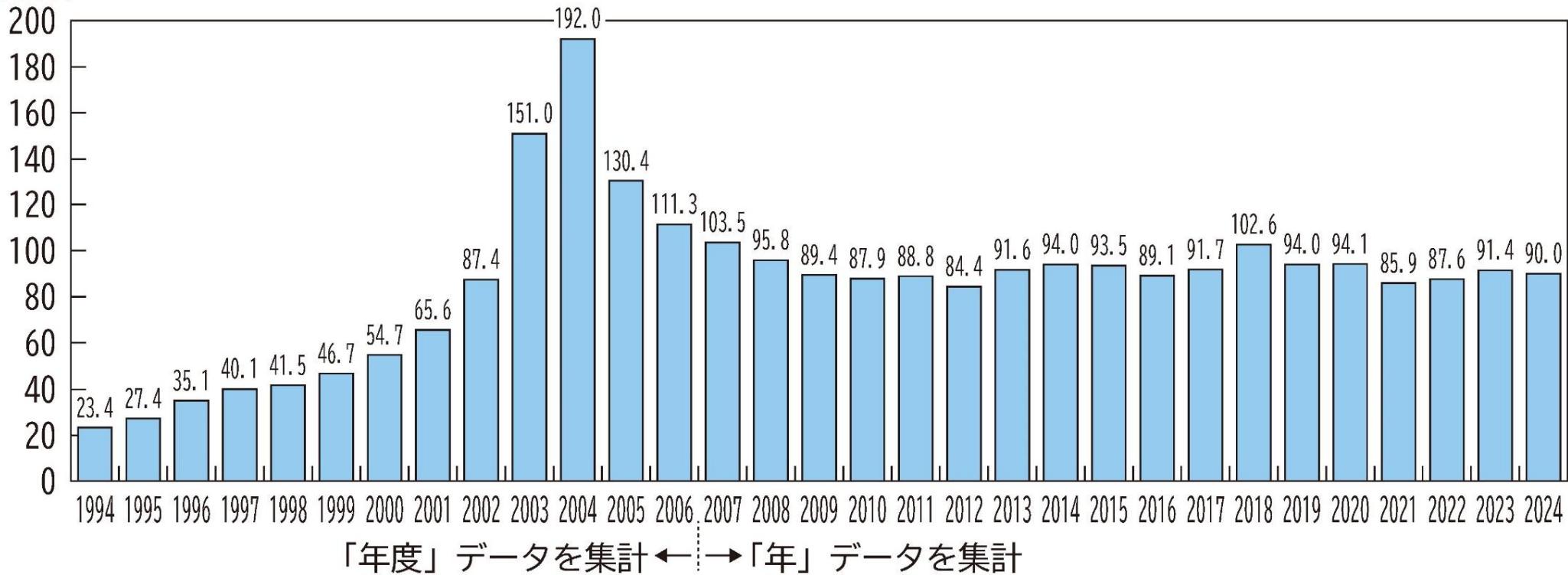
消費生活相談の状況

- 全国の消費生活センター等に寄せられた相談件数は近年、年間約90万件前後で推移

図表 I-1-4-1

消費生活相談件数の推移

(万件)



(備考)

- PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
- 2007年から2024年までは「年」データを集計。なお、1994年度から2006年度までは、国民生活センター「消費生活年報2022」による「年度」データを集計。
- 2007年以降は経由相談のうち「相談窓口」を除いた相談件数を集計。

(出典)令和7年度版消費者白書

消費生活相談の状況（若者）

- ・男性は、15～19歳では、「インターネットゲーム」等の娯楽に関する相談が、20～29歳では、「フリーローン・サラ金」に関する相談が多く、どちらの年代においても「内職・副業」に関する相談が上位に見られる。
- ・女性は15～19歳、20～29歳共に、「脱毛エステ」「美容医療」に関する相談が多く、男性と同様「内職・副業」に関する相談も上位にみられる。

図表 I-1-4-10 若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢区分別・2024年）

男性					
15-19歳			20-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	6,475		総件数	34,246
1	インターネットゲーム	795	1	賃貸アパート	3,188
2	商品一般	466	2	商品一般	2,171
3	出会い系サイト・アプリ	203	3	フリーローン・サラ金	1,723
4	アダルト情報	188	4	役務その他サービス	1,431
5	他の健康食品	169	5	他の内職・副業	1,336
6	役務その他サービス	161	6	普通・小型自動車	883
7	他の内職・副業	158	7	医療サービス	828
8	賃貸アパート	150	8	修理サービス	782
9	他の娯楽等情報配信サービス	143	9	電気	730
10	電気	133	10	出会い系サイト・アプリ	693

女性					
15-19歳			20-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
	総件数	6,878		総件数	43,634
1	脱毛エステ	568	1	医療サービス	3,629
2	医療サービス	500	2	脱毛エステ	3,335
3	商品一般	427	3	他の内職・副業	3,171
4	他の健康食品	353	4	賃貸アパート	2,938
5	他の内職・副業	245	5	商品一般	2,242
6	賃貸アパート	160	6	役務その他サービス	1,726
7	インターネットゲーム	157	7	フリーローン・サラ金	1,028
8	役務その他サービス	147	8	電気	695
9	コンサート	145	9	修理サービス	621
10	アダルト情報	131	10	金融コンサルティング	593

黄色：娯楽に関するもの

緑色：借金に関するもの

黄緑色：暮らしに関するもの

青色：自動車に関するもの

紫色：内職・副業

ピンク色：美容に関するもの

(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。

2. 品目は商品キーワード（下位）。

3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したもの。

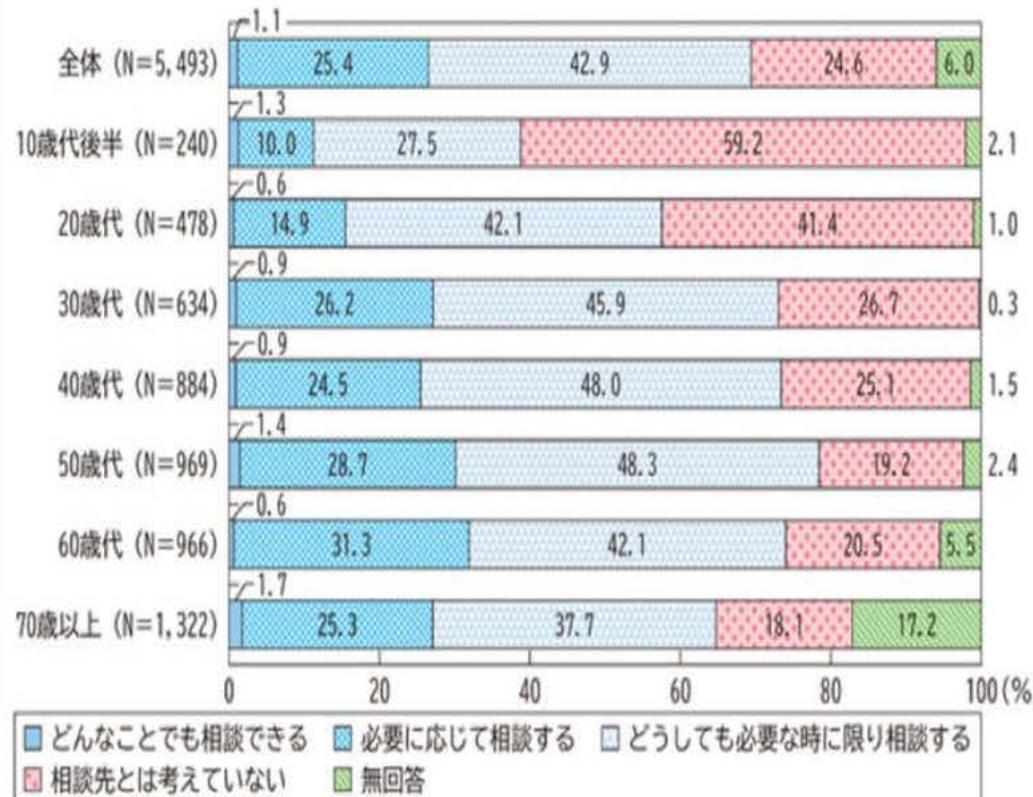
（出典）令和7年版消費者白書

消費生活相談の特徴（若者）

・若者は、困っていることや心配事がある場合の相談先として、「行政の窓口や公的な相談員等」を選択した回答の割合が低く、相談先と考えていない率が高い。

図表 I-2-2-19

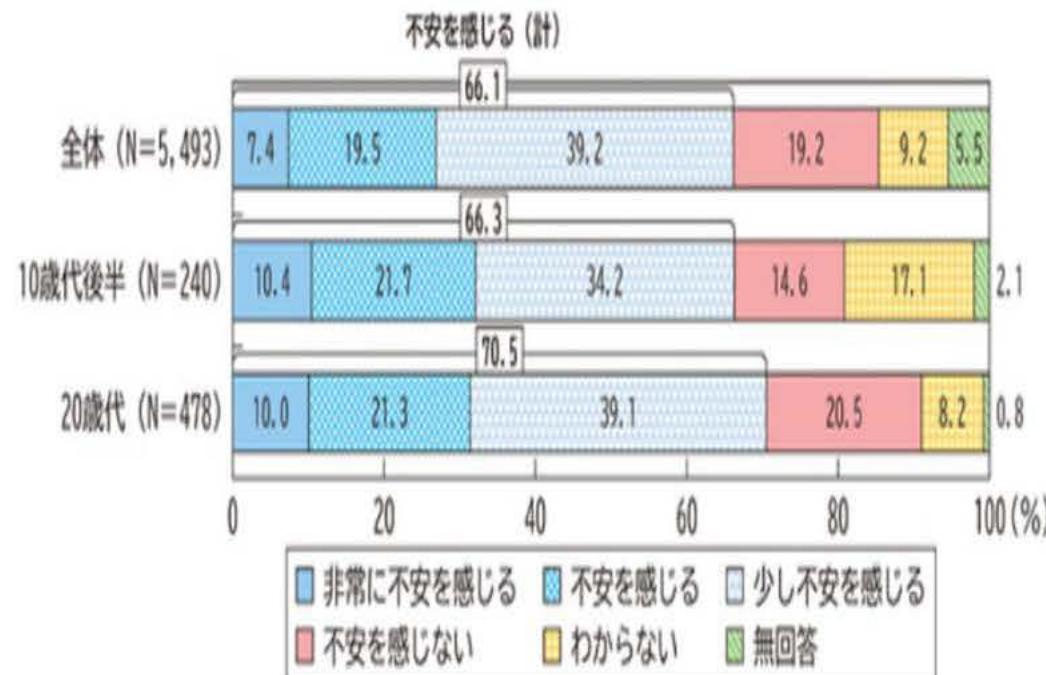
困っていることや心配事がある場合の相談先として、「行政の窓口や公的な相談員等」を選択した回答の割合（年齢層別）



・（参考）約7割の若者が消費者トラブルに対して不安を感じている。

図表 I-2-2-17

消費者トラブルへの不安の程度（年齢層別）



消費生活相談の状況（高齢者）

- ・65-74歳は、男性は「携帯電話サービス」や「光ファイバー」といった通信サービスに関する相談が、女性は「乳液」や「化粧クリーム」「ファンデーション」といった化粧品に関する相談が多く、これらにはインターネット通販に関する相談が含まれている。
- ・75-84歳・85歳以上は、男女共に、「屋根工事」「修理サービス」に関する相談が多くみられる。

図表 I-1-4-12 高齢者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢区分別・2024年）

男性						
65-74歳			75-84歳		85歳以上	
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位
	総件数	67,840		総件数	54,639	
1	商品一般	8,267	1	商品一般	7,499	1
2	他の健康食品	4,355	2	他の健康食品	2,930	2
3	役務その他サービス	2,410	3	役務その他サービス	2,372	3
4	フリーローン・サラ金	1,759	4	携帯電話サービス	1,629	4
5	携帯電話サービス	1,576	5	光ファイバー	1,325	5
6	光ファイバー	1,517	6	屋根工事	1,290	6
7	化粧クリーム	1,451	7	修理サービス	1,269	7
8	修理サービス	1,276	8	電気	1,048	8
9	金融関連サービスその他	1,095	9	金融関連サービスその他	984	9
10	賃貸アパート	1,086	10	フリーローン・サラ金	922	10
女性						
65-74歳			75-84歳		85歳以上	
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位
	総件数	71,897		総件数	64,799	
1	商品一般	9,586	1	商品一般	8,835	1
2	化粧クリーム	3,614	2	他の健康食品	3,234	2
3	他の健康食品	3,592	3	携帯電話サービス	1,914	3
4	乳液	2,090	4	役務その他サービス	1,699	4
5	役務その他サービス	1,833	5	修理サービス	1,595	5
6	携帯電話サービス	1,615	6	化粧クリーム	1,375	6
7	修理サービス	1,237	7	固定電話サービス（全般）	1,233	7
8	ファンデーション	1,230	8	乳液	1,156	8
9	フリーローン・サラ金	1,010	9	屋根工事	1,144	9
10	金融関連サービスその他	983	10	新聞	1,088	10

黄色 : 通信サービスに関するもの

緑色 : 健康食品

ピンク色 : 化粧品

紫色 : 屋根工事

青色 : 金融に関するもの(借金やクレジットカードを含む。)

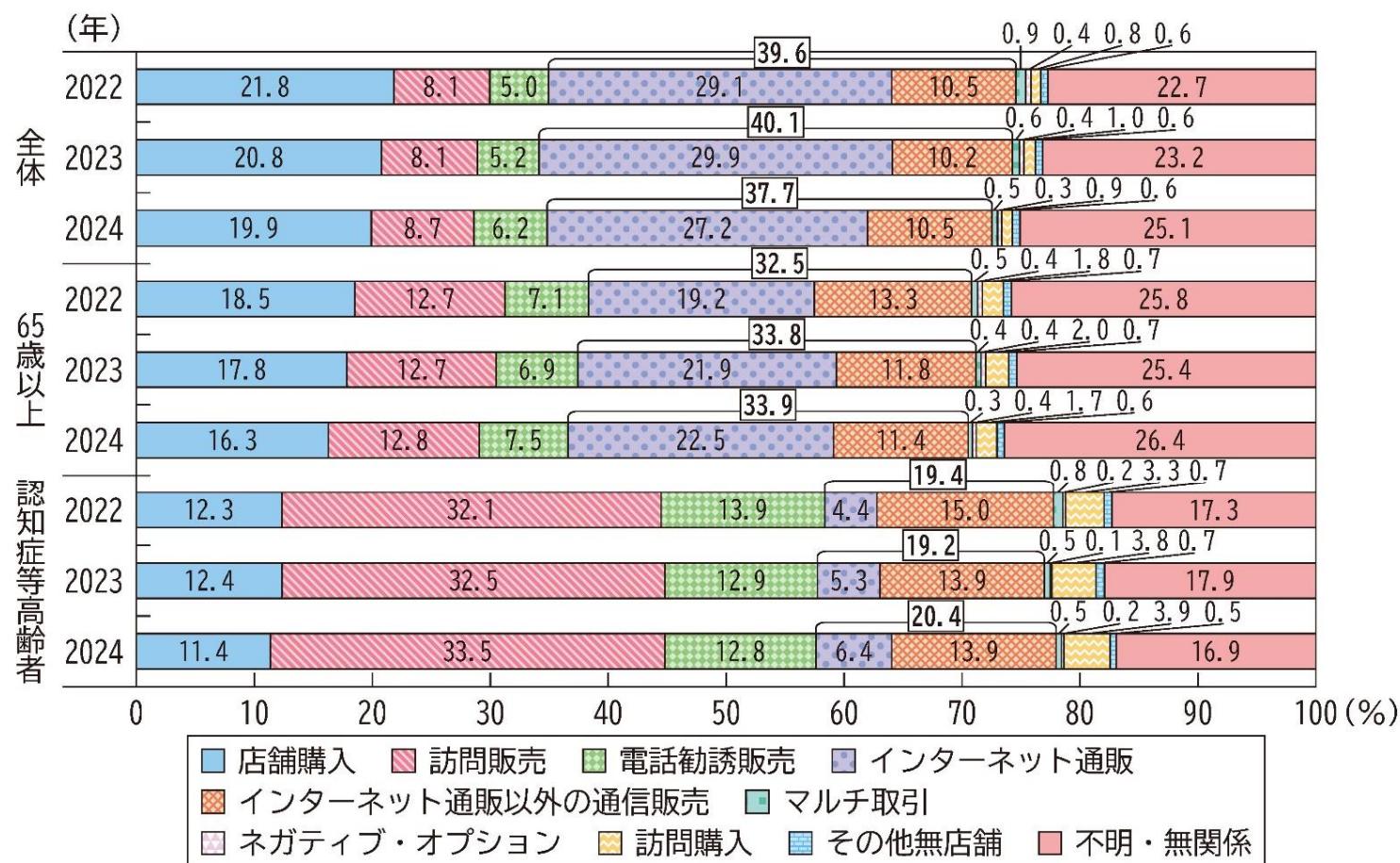
- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
2. 品目は商品キーワード（下位）。
3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したもの。

(出典) 令和7年版消費者白書6

消費生活相談の状況（認知症等高齢者）

- 「インターネット通販」に関する相談が全体的に多い中、高齢者の場合は、「訪問販売」や「訪問購入」の割合が高くなる傾向。
- 認知症等高齢者の場合、高齢者全体に比して更に「訪問販売」や「訪問購入」の割合は高くなる傾向。

図表 I-1-4-14 消費生活相談の販売購入形態別割合の変化



- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025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、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、例えば、インターネットサイトを利用したサイト利用料や、インターネットゲーム等に関する相談も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に分類されるため、データの見方には注意が必要。

消費生活相談の特徴（認知症等高齢者）

- 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。

図表 I-1-4-13

認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



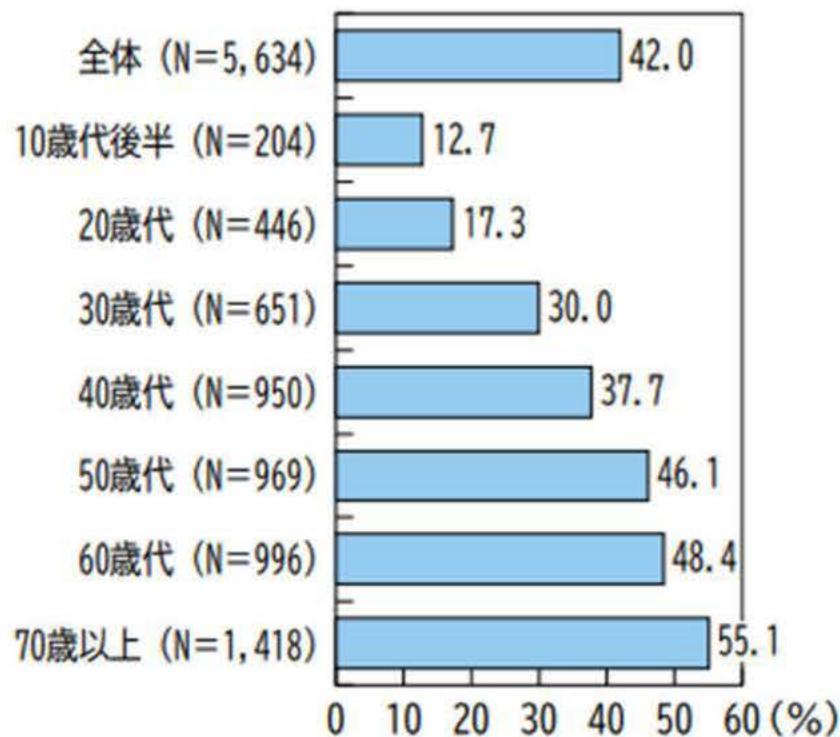
- （備考） 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。

（出典）令和7年版消費者白書

- （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-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。」との間に對し、「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。

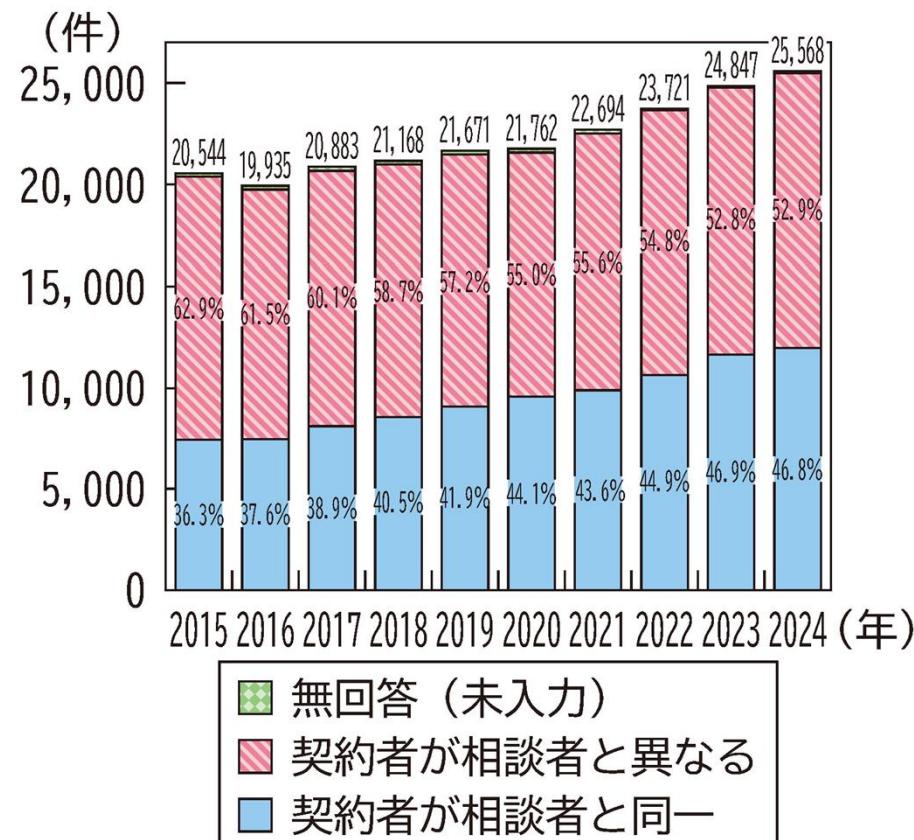
（出典）令和6年版消費者白書

消費生活相談の特徴（障害者等）

・障害者等の消費生活相談は、本人から寄せられる相談は**約5割**にとどまる。

図表 I-1-4-15

障害者等の消費生活相談件数の推移



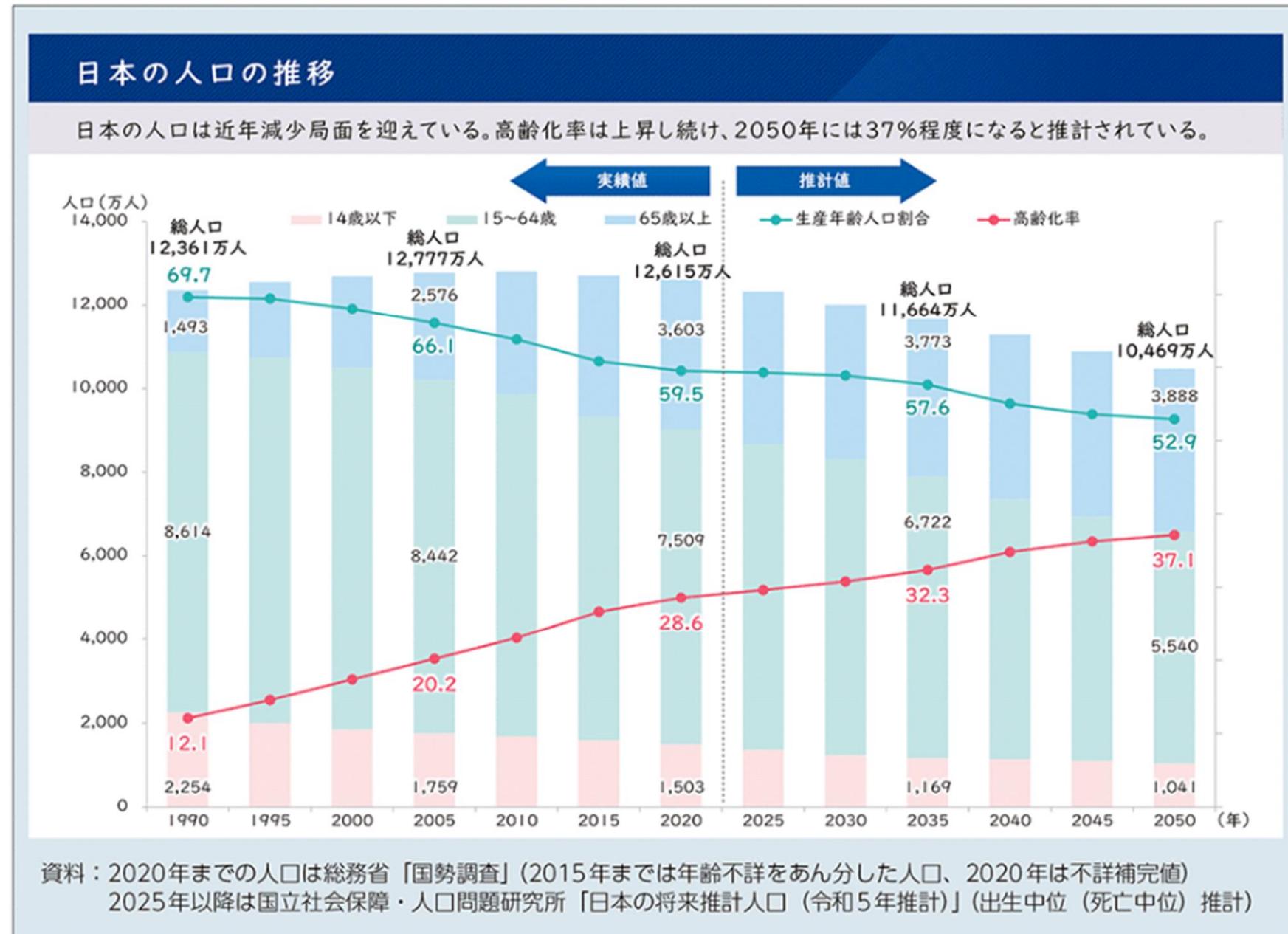
- （備考） 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
2. 「心身障害者関連」又は「判断不十分者契約」に関する相談。

（出典）令和7年版消費者白書

社会状況の変化

高齢化率の推移

- 我が国における高齢化率は上昇し続け、2050年には37%程度になると推計されている。

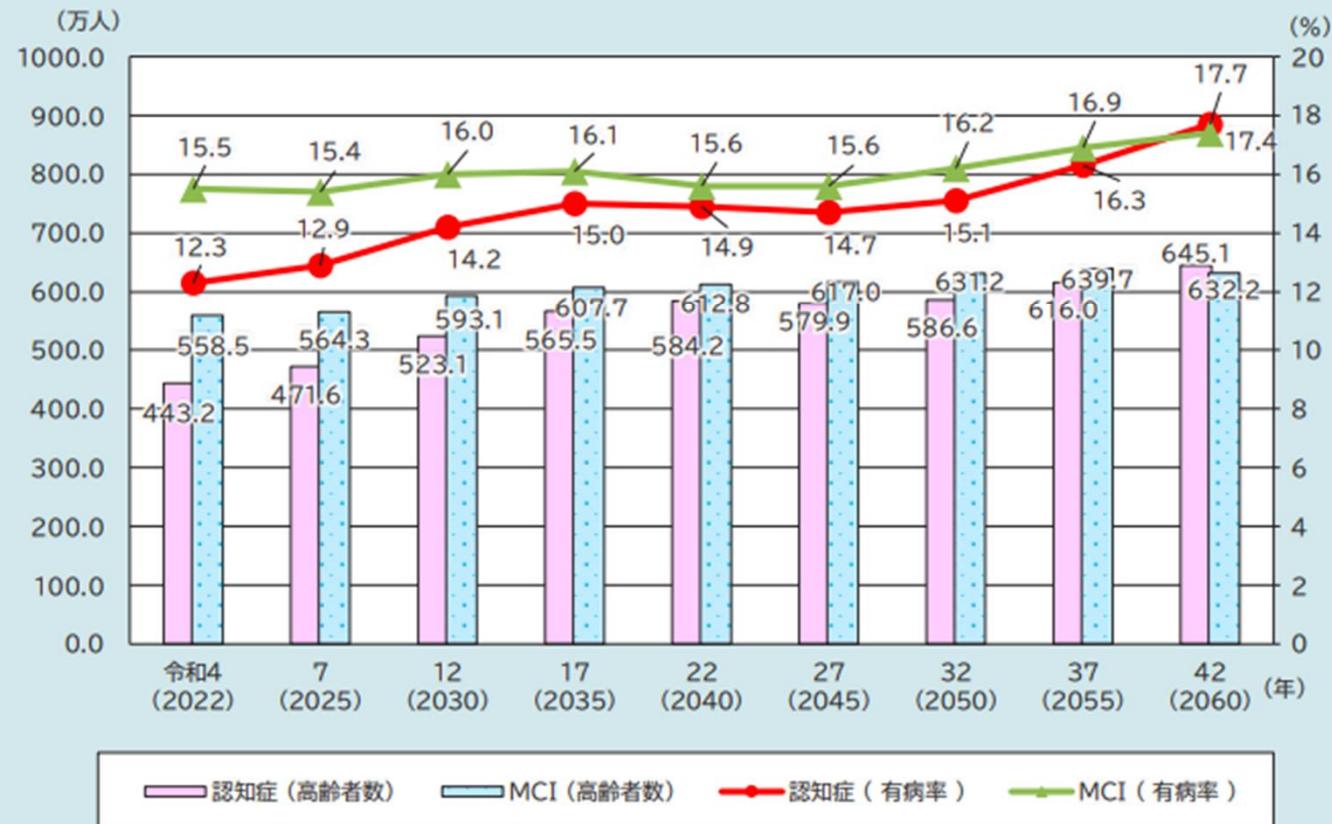


認知症等患者の推移

・認知症等患者も増加見込みであり、2050年には65歳以上の高齢者のうち約3割が認知症又はMCI（軽度認知障害）であると推計されている。

図1-2-2-5

認知症及びMCIの高齢者数と有病率の将来推計



資料：「認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究」（令和5年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）：九州大学大学院医学研究院二宮利治教授）より内閣府作成。（令和6年5月8日（水）に開催された認知症施策推進関係者会議（第2回）の配布資料より）

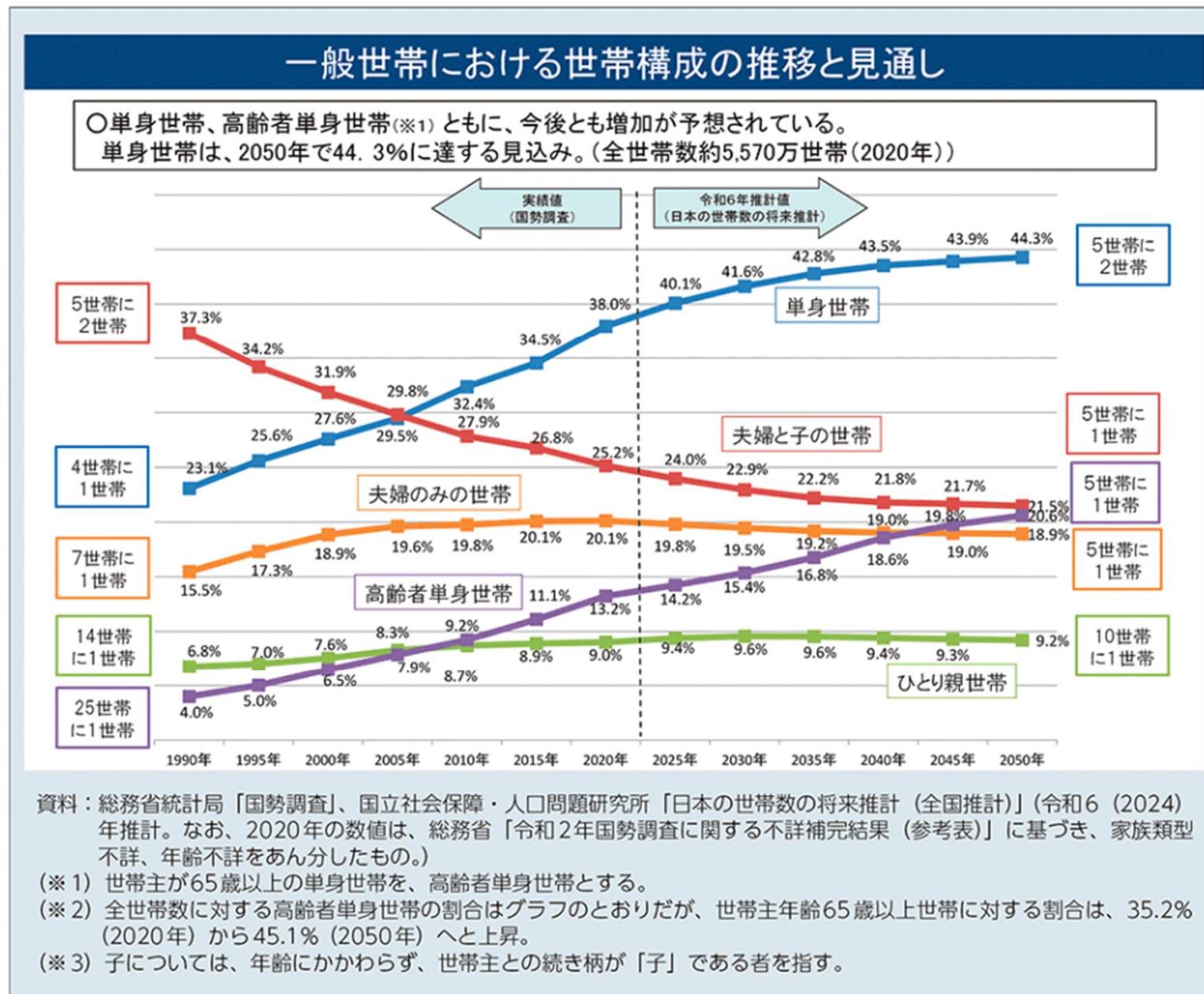
（注1）MCI：軽度認知障害

（注2）2022年の4地域（久山町、中島町、中山町、海士町）から得られた認知症及びMCIの性年齢階級別有病率が2025年以降も一定と仮定して推計した。

（注3）2025年以降の性年齢5歳階級別人口分布の出典：国立社会保障・人口問題研究所、日本の将来推計人口：性年齢5歳階級別人口分布・出生中位（死亡中位）推計

世帯構成の推移と見通し

- ・ 単身世帯、高齢者単身世帯ともに、今後とも増加が予想されている。



消費者安全確保地域協議会

– 地域における見守り活動 –

高齢者や障がい者等の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等に伴い、被害の未然防止・拡大防止に向けては、相談を待つだけではなく、多様な主体と連携した地域における日々の見守りを通じ、能動的に消費生活センターへつなぐ仕組みづくりが重要。



地域における見守りネットワーク
(消費者安全確保地域協議会)

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

※更に、福祉等の他分野と有機的に連携することで、消費者被害の発見を契機とした、生活保護・成年後見・障がい者支援等の福祉的な手当等へつながることも期待される。

消費生活センター

→ 消費者被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決へ

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、金山町
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、上三川町、塩谷町
群馬県	群馬県、渋川市、館林市、邑楽町
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、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、町田市
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、伊東市
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、豊田市、高浜市、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、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、愛西市、蟹江町、美浜町
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、米原市
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

(注)緑塗りの都道府県は県レベルでの協議会設置がある地域

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、丹波篠山市、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、大山町
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、隱岐の島町、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、坂町
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、福岡市
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、佐賀市
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、壱岐市、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、諫早市
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、中津市
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、南九州市
沖縄県	沖縄県、粟国村、宜野湾市

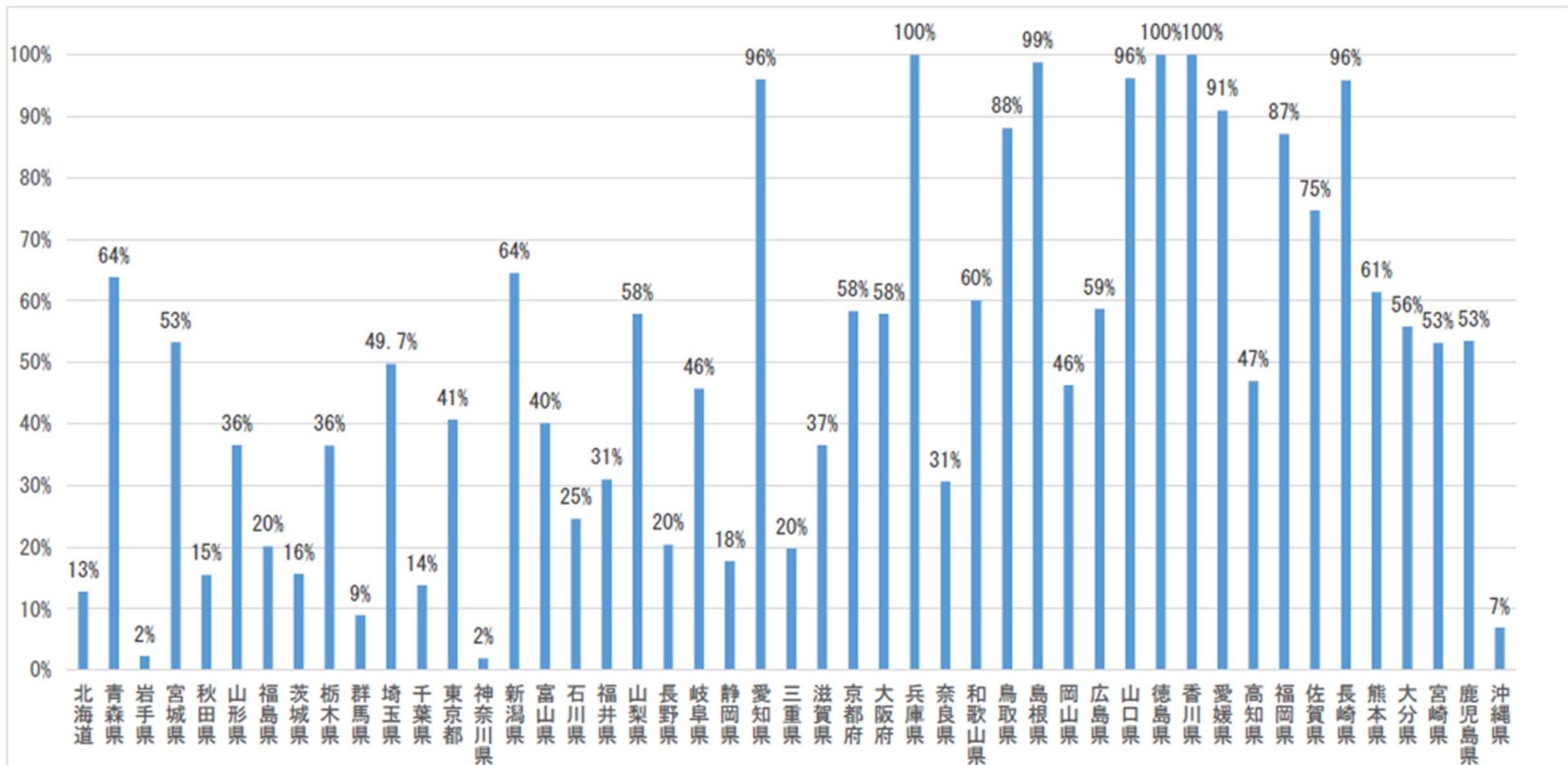
(参考)都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置自治体数	総自治体数
全て	560	1788
うち都道府県	30	47
うち5万人以上	231	517
うち5万人未満	299	1224

※地方公共団体から2025年9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。)

各都道府県における消費者安全確保地域協議会の設置状況

○設置市区町村の都道府県内人口カバー率

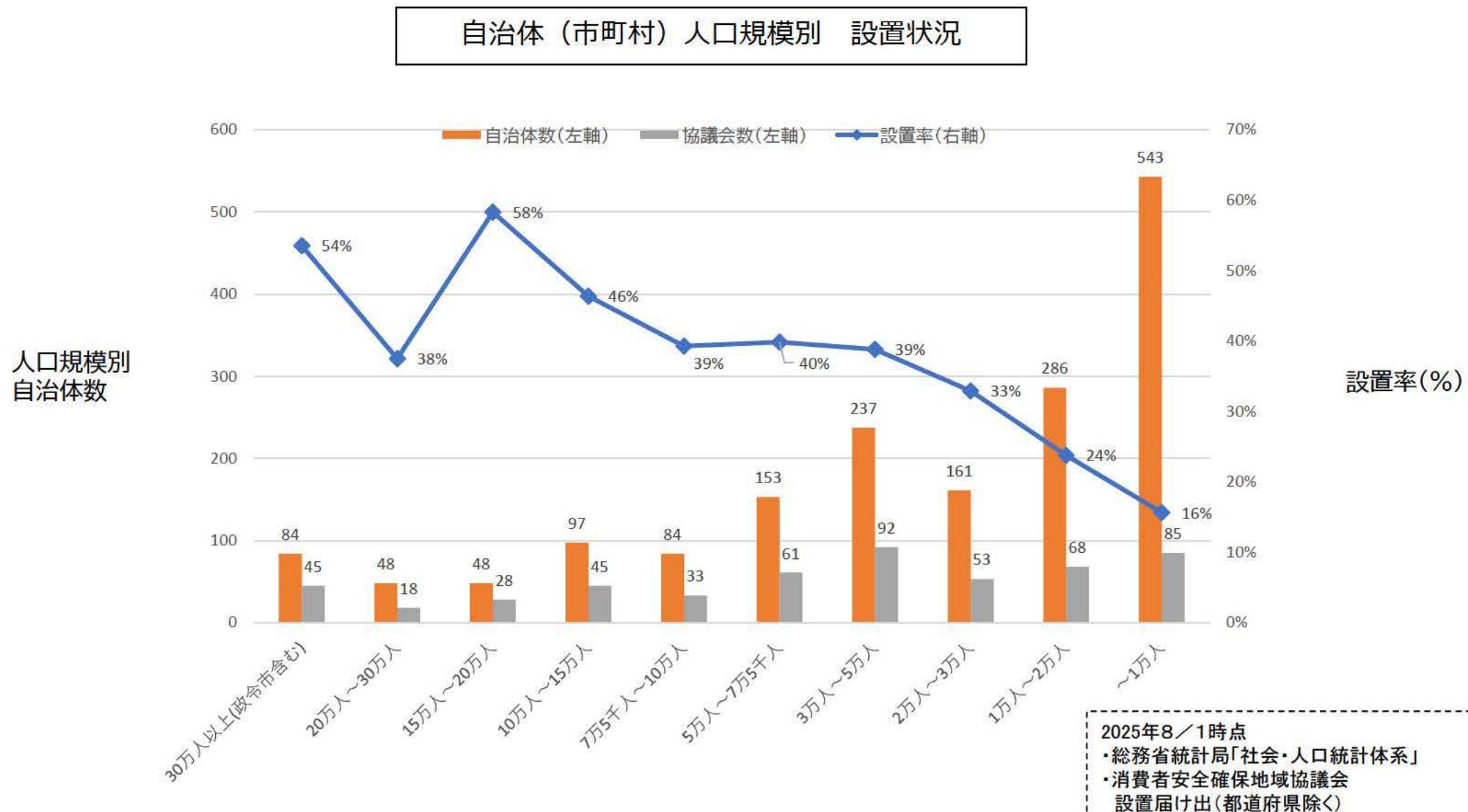


(2025年9月末現在)

消費者安全確保地域協議会の設置状況・活動状況

■ 自治体の人口規模と協議会設置率

✓ 2025年8月における自治体(市町村)での協議会設置率は、人口15～20万人以上の自治体が58%と最も高く、人口規模に応じて徐々に設置率は減少していく傾向にある(全体では30%)。



消費者安全確保地域協議会の設置状況・活動状況

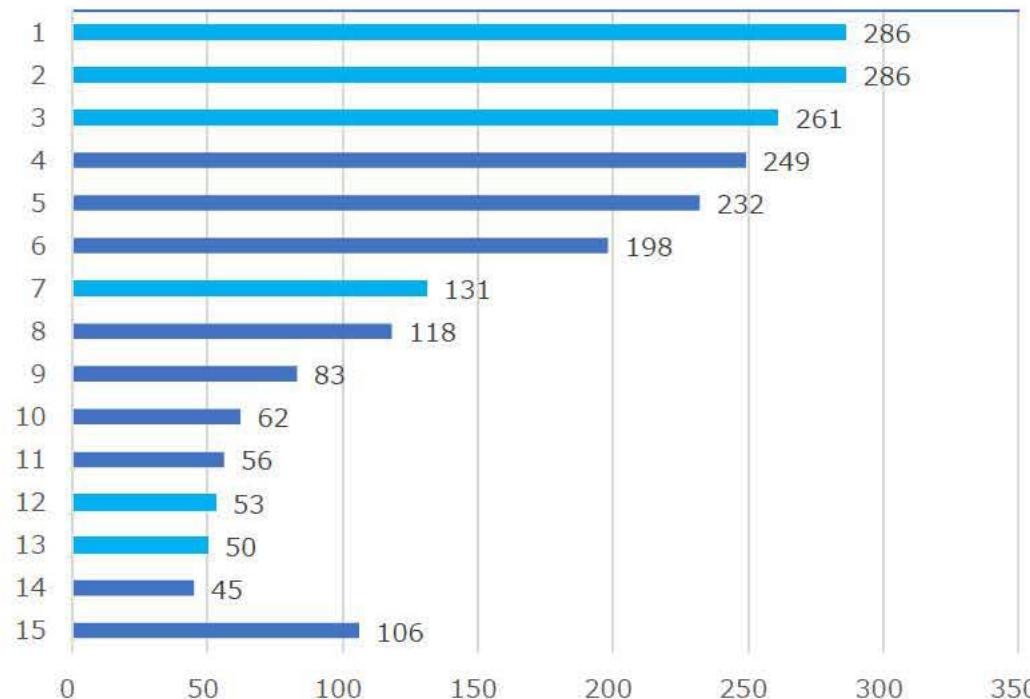
消費者庁では、令和6年7月1日時点に消費者安全確保地域協議会を設置している505自治体（都道府県を含む）を対象に活動状況調査を行った。基礎自治体（市区町村）の回答数は合計で360自治体となり、回答率は約75.5%（母数477）となった。
※都道府県での設置は合計28となるが、本調査では基礎自治体を主な対象として分析を行った。

■ 消費者安全確保地域協議会の構成員分布

高齢者福祉課など府内他部局（約79.4%）、社会福祉協議会（約79.4%）、地域包括支援センター（約72.5%）といった**福祉の中核的組織を構成員とする地域協議会が多く、警察も約69.2%と多い**。また、民間企業を構成員とする自治体も1/3存在する。

構成員（複数回答 n=360）

	構成員	自治体数	構成比
1	事務局以外の府内他部局（福祉課、商工課等）	286	79.4%
2	社会福祉協議会	286	79.4%
3	地域包括支援センター	261	72.5%
4	警察	249	69.2%
5	消費生活センター	232	64.4%
6	消費生活協力員（民生委員、見守りサポート等）	198	55.0%
7	介護関係者（居宅介護事業所、ヘルパー等）	131	36.4%
8	その他民間企業（宅配、コンビニ、生協、銀行等）	118	32.8%
9	司法関係者（弁護士会、司法書士会等）	83	23.1%
10	消防署、消防団	62	17.2%
11	消費者団体	56	15.6%
12	保健所	53	14.7%
13	基幹相談支援センター	50	13.9%
14	学校等の教育機関	45	12.5%
15	その他	106	29.4%
	合計	360	100.0%



代表的な「その他」回答（記述回答）：老人クラブ連合会、商工会議所、防犯協会、自治会連絡協議会、障害者団体連合会、青少年育成連絡協議会、地区保護司会、地区更生保護婦人会、PTA協議会、防災士会、医師会、歯科医師会、薬剤師会

消費者安全確保地域協議会の設置状況・活動状況

■ 地域協議会の開催状況

地域協議会の全体会合の開催等の状況は、「年1回は必ず全体会合を開催している」と回答した自治体が259自治体（約71.9%）と最も多く、協議会が設置されることで、少なくとも年1回は関係者が顔を合わせる機会の確保につながっている。

地域協議会の全体会合の開催等の状況 (n=360)

協議会の開催状況	自治体数	構成比
年1回は必ず全体会合を開催している	259	71.9%
不定期だが全体会合を開催している	42	11.7%
メーリングリストを作り情報の回覧をしている	24	6.7%
会議を含め、情報共有等は行っていない	24	6.7%
会合は開催していないが書面等は必ず回覧している	13	3.6%
全体会合ではなく部会を開催している	8	2.2%
その他	42	11.7%
合計	360	100.0%



代表的な「その他」回答（記述回答）：設立期間が浅いため実績なし等。

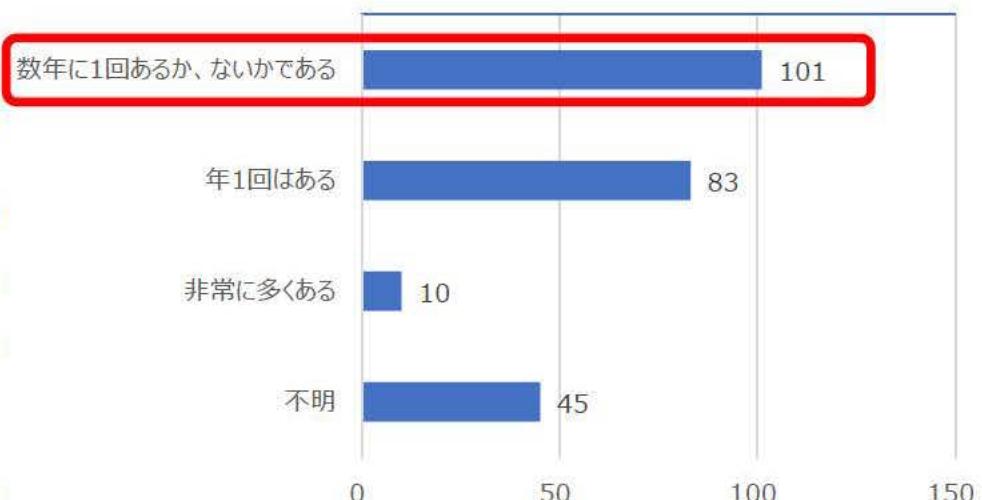
消費者安全確保地域協議会の設置状況・活動状況

■ 消費者安全確保地域協議会の構成員からの情報提供の頻度

地域協議会の構成員から、被害が疑われる又は被害に遭っている人に係る情報提供が1年間にどれくらいあるかという質問への回答は、「非常に多くある」と回答した自治体はわずか10自治体（約2.8%）にとどまり、「数年に1回に1回あるか、ないか」が101自治体（約28.1%）と、**情報提供が活発になされていない状況**であった。

構成員からの情報提供の頻度 (n=360)

情報提供の頻度	自治体数	構成比
数えていないが複数件ある	121	33.6%
数年に1回あるか、ないかである	101	28.1%
年1回はある	83	23.1%
非常に多くある	10	2.8%
不明	45	12.5%
合計	360	100.0%



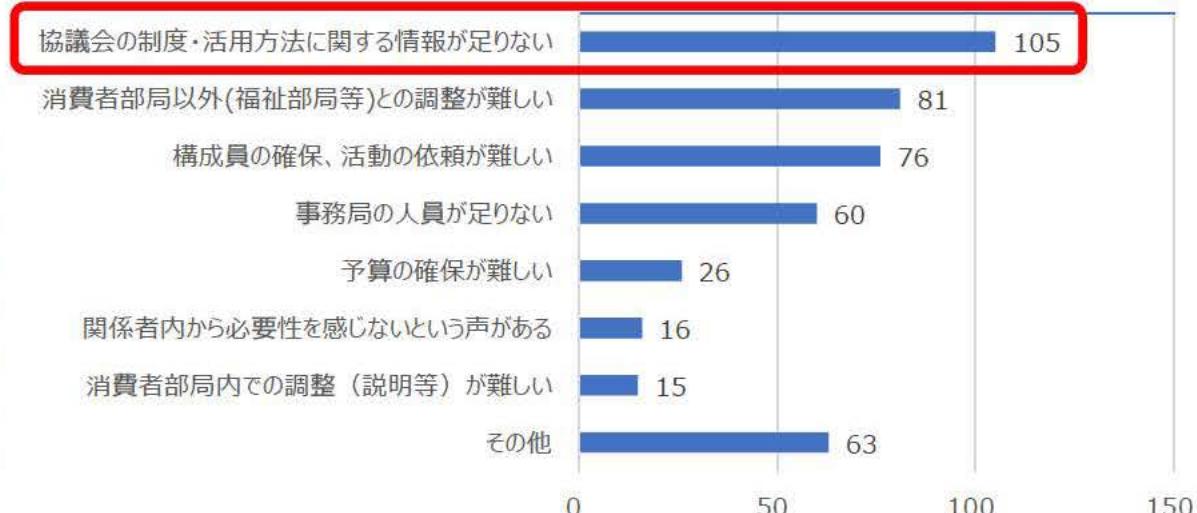
消費者安全確保地域協議会の課題

■ 地域協議会の運用

地域協議会の運営において苦労している点について、最も多い回答は、「制度・活用方法の情報不足」で105自治体（約29.2%）となっており、**見守り活動の活性化に関する更なる情報発信・提供が必要**である。

地域協議会運営の課題等 (n=360)

課題等	自治体数	構成比
協議会の制度・活用方法に関する情報が足りない	105	29.2%
消費者部局以外(福祉部局等)との調整が難しい	81	22.5%
構成員の確保、活動の依頼が難しい	76	21.1%
事務局の人員が足りない	60	16.7%
予算の確保が難しい	26	7.2%
関係者内から必要性を感じないという声がある	16	4.4%
消費者部局内の調整（説明等）が難しい	15	4.2%
その他	63	17.5%
合計	360	100.0%



代表的な「その他」回答（記述回答）：協議会の活動に対する理解が乏しく、連携に非協力的な側面がある。／協議会の運営に係る予算が市の単費（介護保険課）のため負担が大きい。／啓発物品等の配架を行っているが、それによる成果が見えてこない。／個人情報の共有可否について判断が難しい場合が考えられること。／上乗せで設置しており、会議のなかでなかなか協議会としての時間がさけない。福祉部局が担当しており、協議会運営のノウハウがない。／地域安全を目的として既に設置されていた会議体（推進会議、庁内連絡会）を協議会として位置付けたものなので、会議体の設置にあたって想定のなかった、協議会として見守りなどの活動は行っていない。／協議会を審議会の部会として位置付け、方針の決定等を行っており、情報共有が活発でない。

消費者安全確保地域協議会の課題

■ 見守り活動を実施する際に感じる課題

見守り活動を実施するに際しての課題について、最も多い回答は「担い手の不足」で119自治体（約33.1%）となっており、**地域における担い手の育成や、民間企業等も含めた協力団体との更なる連携が必要**である。

見守り活動を実施する際の課題 (n=360)

見守り活動の課題	自治体数	構成比
見守り活動の担い手が足りない	119	33.1%
複数の団体間における連携の不足	78	21.7%
活動の担い手におけるノウハウ不足	72	20.0%
活動の担い手におけるモチベーション不足	28	7.8%
その他	81	22.5%
合計	360	100.0%



代表的な「その他」回答（記述回答）：人事異動で構成員が変わった場合の引継ぎや制度理解が不十分。／ノウハウがわからない。／福祉分野や警察関係での見守り活動が進められており、新たに民間団体等に見守り活動を依頼する場合に負担になると認識される。また有意性の説明が難しい。／制度理解への発信が不十分。／活動の担い手の制度理解など末端まで十分情報共有されていない。／福祉サービスを受けていない単身や夫婦のみの高齢者の情報を得ることが難しい。／構成組織への参加者が減少しており、十分な周知が難しい。／ネットワーク構成団体のうち、どうしても特定の団体と協働した見守り活動に限られてしまう。

消費者安全確保地域協議会設置の意義（自治体の皆様の声）

- ・関係機関でネットワークを組むことで**多様な情報を共有することができ**、被害防止に役立てられている。
- ・注意喚起情報をより多くの団体と共有できるようになった。
- ・単独よりも取り組む人員が増えることで、**効率的な広報・啓発活動を行うことができる**。
- ・**協議会の構成員から相談が入ってくるようになった**。
- ・構成員間に**相談者の個人情報の共有が可能なため迅速な対応・被害の未然防止**に繋がっている。

消費者安全確保地域協議会設置の意義（多様な情報の共有）

こんな手口にご注意を！悪質商法事例集

届ける

あやしいワナは、不意にあなたのものとへ…。
だからこそ、事前に手口の例を知って、
いざという時に備えましょう。

事例-1 家族や運気の悩みにつけ込む「靈感商法」



- 突然夫が亡くなり家族の問題で悩んでいたところ、近所の方に声をかけられた。「献金すれば運勢が上がる」と言われ合計1,000万円以上の寄付をしてしまった。
- 雑誌広告を見て開運プレスレットを購入。後日業者から「先祖の供養をしないと家族に災いが降りかかる」と言われ50万円振り込んでしまった。

アドバイス

お金を多く払うことで
運が開けたりするわけではありません。
不安をあおるようなことを言われても断りましょう！

事例-2 しつこく強引に売りつける「訪問販売」



- 「布団を見せてほしい」と訪問があり「汚れていて体に悪い」「ひと月1万円の支払いだけ」と勤められ、根負けして購入したら総額約40万円であることを知った。
- 「お宅の瓦が傷んでいる」と業者が訪問してきた。点検後「修理しないと雨漏りする」と言われ約40万円の契約をした。キャンセルを求めるも怒鳴り口調で断られた。

アドバイス

訪問者や用件をよく確認し、
事業者を安易に家の中に入れないことが大切。
一人で対応せず、必要がなければ断りましょう！

事例-3 冷静さを失わせる「催眠商法」



- 近所にできた店で食品等が安く売られており、健康について講習もしてくれるので毎日のように通った。ある日、「身体に良い」「今日しか買えない」と健康食品を勧められた。その場の雰囲気にも流されて約13万円という高額で購入した。

アドバイス

安易にそのような場所に行かないこと。
行ってしまっても、サクラがいる場合があるので、
周囲の雰囲気に流されないようにしましょう！

事例-4 もうけ話でだます「利殖商法」



- 業者から「今、100万円分の仮想通貨を買えば2~3年後には2倍になる」と言われて、その話を信じてしまい購入することにした。最近、連絡先として教えられた電話番号にかけてもつながらなくなってしまった。

アドバイス

「将来必ず値上がりする」などと説明されても
うのみにせず、実態や仕組みが十分に
理解できなければ契約しないようにしましょう！

あれ?
と思ったら

POINT 01 いい話が来ても、一度立ち止まって考えて！

その場ですぐに購入・契約せず、ゆっくり考えましょう。友人や家族に相談するのもいいでしょう。家族も見守りの目を持ちましょう。



POINT 02 あやしい！と思ったら断って!!

せかされたり、しつこかたりしたときこそ注意。少しでもあやしいと思ったら、きっぱりと断りましょう。断る時は、「結構です」「大丈夫です」ではなく、しっかりと「いりません」と伝えることが大切です。



POINT 03 悪質商法と思ったら、消費生活センターへ相談を！

契約する前に気軽に相談を。万が一、契約してしまってもワーリングオフができる可能性があります。専門的な相談員がサポートします。



消費者安全確保地域協議会の意義 (消費と福祉・金融・学校・民間等のつながり)

つなぐ

福祉・金融・学校・民間等

地域包括支援センター職員（構成員）が、独居高齢者宅で水回り工事の請求書を見つけ、本人に確認したが、身に覚えがないといふ。

高額な現金を引き出しに来た高齢顧客に、**金融機関（構成員）**が利用目的を尋ねると、**高金利の金融商品**の購入のためと聞いた。詐欺的なもうけ話のようである。

就労継続支援B型事業所で、精神障害者がスマートフォンの着信音におびえる様子をみた**職員（構成員）**が、心配して声をかけたとこと、**アダルトサイト利用料金**を請求されていることがわかった。

知的障害がある子どもがオンラインゲームで課金を繰り返し、クレジットカード請求が高額であると、保護者より相談を受けた**特別支援学校教諭（構成員）**が、消費生活センターに相談するよう助言。

地域で暮らす身体障害者が、**高額な支払**を繰り返していることを心配した**コンビニエンスストア店長（構成員）**が、消費生活センターに相談するよう助言。

消費生活センター

構成員が消費生活センターに相談したところ、契約書面を確認するよう**助言**を受けた。確認すると、契約書面が交付されていないことが分かり、**クーリング・オフ**可能であろうと助言を受ける。助言を元に契約解除したことにより、工事金額が返金され**被害回復**された。

構成員が消費生活センターに相談したところ、相談員より同種の詐欺的なもうけ話について助言を受け、**顧客を説得**できたことから、**トラブルの未然防止**につながった。

構成員が消費生活センターに相談したところ、利用者が「無料動画」をタップしただけであれば「有料の動画を見る」という契約は成立していないことなど助言を得た上で、利用者に**消費生活センターに相談するよう促した**。利用者のケースでは支払う必要がないことがわかり、**被害を未然防止した**。

構成員の助言を受け、親子で消費生活センターに相談し、クレジットカード利用、キャリア決済管理について**助言を受けた**上で、消費生活センターがプラットフォーマー等とあっせん交渉した結果、**被害が一部回復**された。

構成員の助言を受け消費生活センターに相談したところ、強引な電話勧誘により断り切れず、過量な健康食品を購入していることがわかった。あっせんにより消費生活センターから契約先事業者に連絡し、契約を取消し、**被害回復**された。

消費者安全確保地域協議会の活性化に向けて

第5期消費者基本計画（抜粋）

第3章 多様な主体が連携して推進する消費者政策

1. 地方消費者行政の推進

（3）地域における見守り活動

高齢化・単身世帯化の更なる進行により、配慮を要する消費者への対応を強化する必要がある。そのため、消費者安全確保地域協議会（以下「見守りネットワーク」という。）の活性化や見守り活動の充実を地域の実情に応じて促進する。その際、消費者行政部局のみならず、福祉（※）、教育、防災部局など地方公共団体の関連する部局、警察、地域包括支援センター等との連携や、消費生活協力団体、消費者団体、福祉関係事業者・団体、まちづくり・地域づくり活動団体、金融機関・小売・流通事業者等、更には消費生活協力員や民生委員等の多様な主体の連携により、人口規模や地理的な環境等を踏まえ、既存のネットワークとの連携を含め、柔軟かつ重層的な取組を促進する。

消費者庁は、先進的なモデルの創出や優良事例の抽出及びこれらの横展開並びにガイドラインの充実など制度面の整備や地方公共団体の活動の支援に取り組む。また、見守り活動の担い手を増やすべく、消費生活協力員・協力団体の養成に取り組む。こうした取組により、消費者被害の防止に資する情報が必要とされる消費者に着実に届けられるとともに、被害の発見や消費生活センター等への取次ぎによる被害の救済に向けたネットワークの構築・強化を促進する。

（※）例えば、重層的支援体制整備事業と見守りネットワークの積極的な連携の促進が重要である（令和3年10月1日付け厚生労働省社会・援護局地域福祉課長、消費者庁地方協力課長発 都道府県等民生主管部長、消費者行政主管部長宛通知「重層的支援体制整備事業と消費者安全確保地域協議会制度との連携について」）。

地方消費者行政強化交付金の仕組みの見直し

衆議院・消費者問題に関する特別委員会における決議（令和7年6月5日）

衆・消特委の決議は26年ぶり
全会一致で可決

地域における消費者行政は、住民の消費生活における安全・安心確保の根幹であり、質の高い相談・救済が受けられる体制を全国的に維持・拡充することは、被害の防止を含め消費者全体の利益に資するものであり、消費者政策の最重要課題の一つである。

政府は、このような認識のもと、地方消費者行政の充実・強化に向け、次の事項について適切な措置を講じるべきである。

- 一 地方消費者行政強化交付金推進事業の活用期限を終えた地方公共団体が、引き続き消費生活センターの運営等を継続できるよう必要な対策を講じること。
- 二 消費生活相談員による日々の相談対応の成果が、情報集約・共有システム(PIO-NET)を通じて国の消費者行政の企画・立案・執行に不可欠な基盤となっていることに鑑み、消費生活相談員がその能力を十全に発揮できる環境整備とともに、地方公共団体において消費生活相談員の専門性に見合った処遇が促進されるよう、必要な対策を講じること。
- 三 高齢化の加速、単身世帯の増加等の環境変化に対応するため、見守り活動や出前講座の充実など、積極的に地域に出向くことができるよう消費生活センターの体制整備を促進するために必要な対策を講じること。
- 四 全国的な人手不足の中、消費生活相談員の担い手確保や計画的な人材育成、専門性のさらなる向上など人材強化のために、地方公共団体が地域の実情に応じた取組を展開できるよう必要な対策を講じること。
- 五 上記の対策を講じるに際しては、人口減少・高齢化の加速、単身世帯の増加、デジタル化等地方消費者行政を取り巻く環境変化に地方公共団体が適切かつ安定的に対応できるよう、地方消費者行政強化交付金の仕組みを見直すこと。
- 六 現在進められている新しいPIO-NETへの移行を円滑かつ着実に実現し、消費者の利便性向上及び消費生活相談員の負担軽減、業務効率化を図ること。

右決議する。

- 独居高齢者、認知症高齢者は、「被害に遭ってこと自体に気づいてない」、「被害に遭っても一人で抱え込んでしまう」傾向があり、高齢化の加速、単身世帯が今後更に増加する中、相談を待っているだけでは、被害が埋もれてしまうケースが拡大するおそれ。
- 「待ち」の対応から、地域に積極的に出向き、被害の未然防止や救済機能を強化するため、見守りネットワーク構成員に対する情報提供や出前講座を実施する消費生活相談員を「見守り活動支援員（仮称）」と位置付け、その配置や新たな役割に相応しい処遇等を支援。
- 令和8、9年度は、見守り活動支援員（仮称）配置や消費生活センターと見守りネットワークの連携強化に先行的に取り組む自治体を支援。

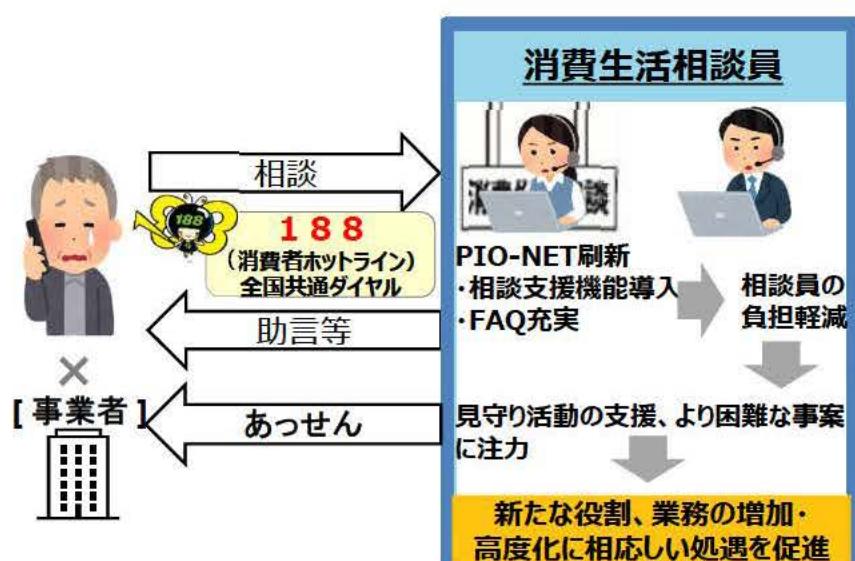
消費生活センター



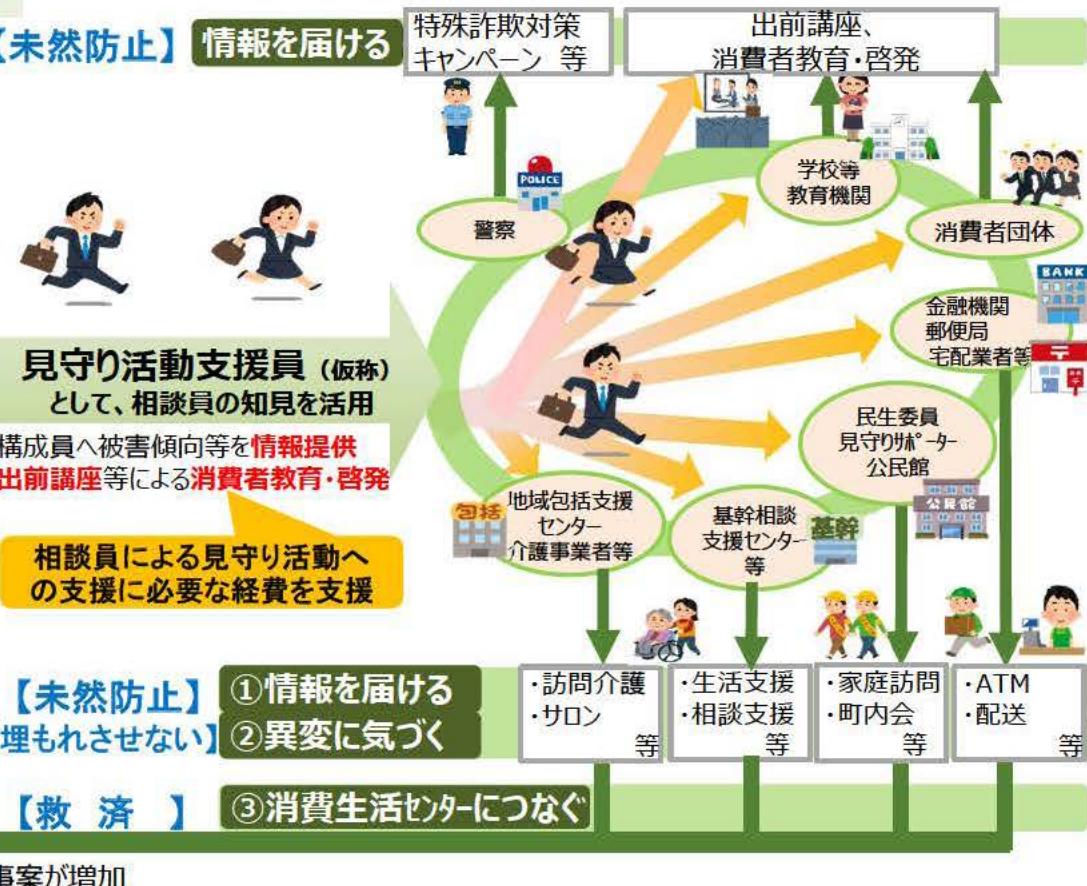
見守りネットワーク

PIO-NET刷新による相談支援機能導入とFAQの充実により相談員の負担を軽減し、見守り活動支援とより困難な事案への対応に注力。
見守り活動支援員（仮称）の配置など消費生活センターの体制整備を支援するとともに、相談員の新たな役割、業務の増加・高度化に相応しい処遇を促進。

見守り活動支援員（仮称）の知見を活用した見守り活動や出前講座等消費者へのきめ細やかな情報提供、異変に気づいた場合は消費生活センターへつなぐことで、未然防止と被害救済機能を強化。
消費者安全確保地域協議会、協力員・協力団体の枠組みを活用。



【未然防止】 情報を届ける



対象:市町村
対象経費:見守り活動支援員の報酬、謝金、見守り活動支援・出前講座実施経費、研修参加費をパッケージで支援
補助上限:人口規模別に対象とする見守り活動支援員（仮称）の数を設定

參考資料

地方消費者行政について

1. 沿革・概要

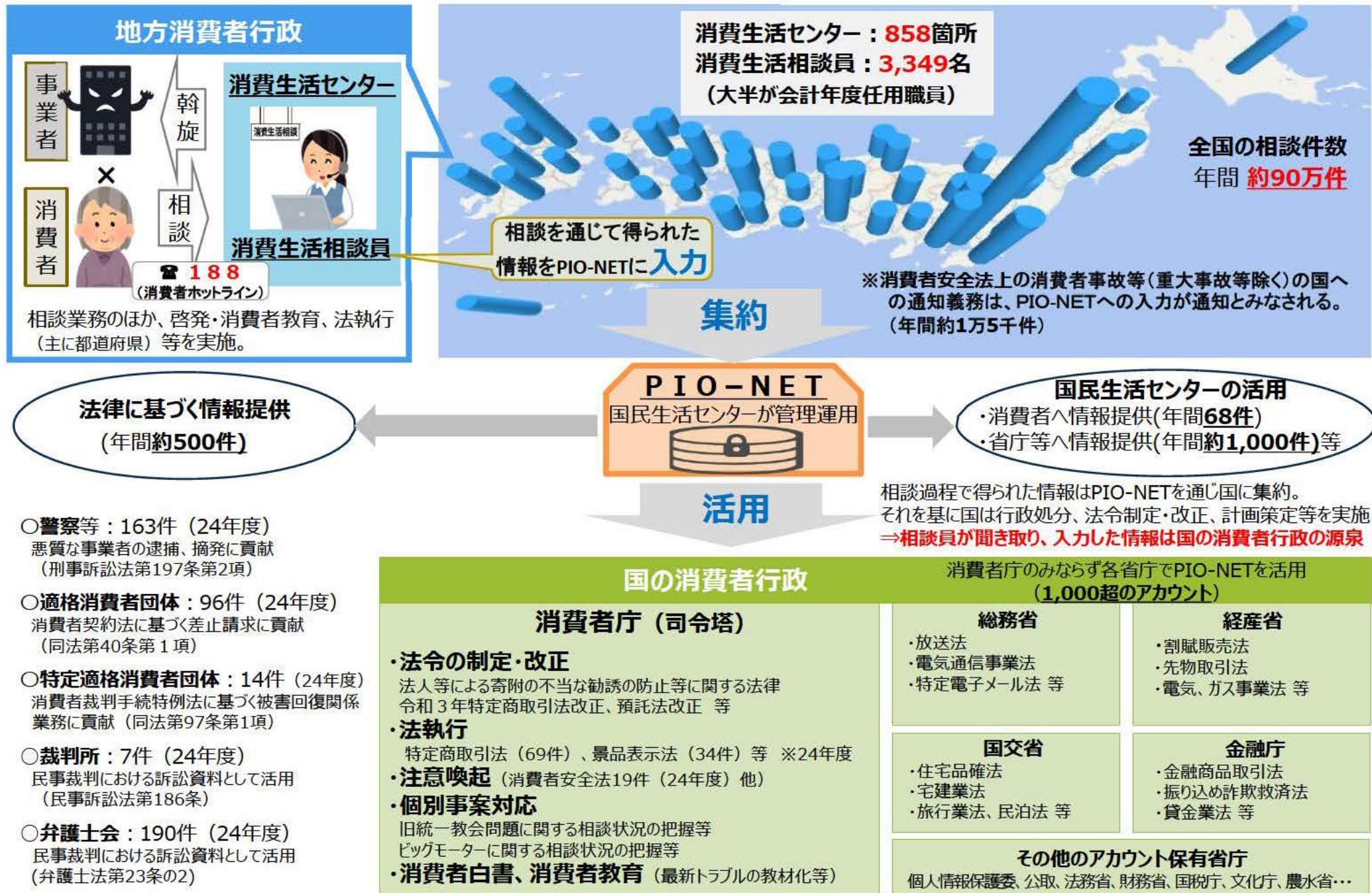
- 消費者庁創設時(2009年)、消費者安全法で事務として規定。交付金等を通じ、消費生活センター設置等を支援。
- 地方公共団体の主な事務: ①消費生活相談・あっせん・情報収集等、②見守りネットワークを通じた高齢者等の配慮を要する消費者の被害防止・救済、③消費者教育・啓発、④事業者指導・法執行等。
- 消費生活センター: **858カ所**、消費生活相談員: **3,349名**、年間約**90万件**の相談情報を集約。

2. 国と地方の関係

- 地方公共団体: 住民サービスの一環として消費者からの相談対応やあっせん等を実施。
- 国(消費者庁): 地方支分部局を持たず、地方公共団体が実施する消費生活相談に関する情報集約を通じ各地の消費者問題の実情把握を行い、それを基に政策を企画・立案・執行。
- 相談員が聴き取った情報は、国の消費者行政を支える基盤であり、現場の相談機能の安定・充実は、国にとっても不可欠。



消費者行政における国と地方との関係



消費者庁は、地方支分部局を持たず、自治体との間で形成されたネットワークを通じ消費者問題の実情把握を行い、政策を企画・立案し、執行
⇒地方消費者行政の充実は、国の消費者行政にとっても死活的問題

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、こ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。

各自治体における先進的事例（福祉・警察行政との有機的な連携）

より広く、より距離の近い見守りに取り組む大崎市



宮城県
大崎市
自治体担当者インタビュー
社会福祉課
(消費生活センター)

小野松 恵利子氏 ONOMATSU Eriko 撮写真右

民生部社会福祉課 生活相談担当 消費生活センター 主幹兼係長（3年目）
消費生活相談・市民相談・行政相談・人権相談等の担当

佐々木 真知子氏 SASAKI Matico 撮写真左

消費生活センター 主任 消費生活相談員（33年目） 消費生活相談の頼れる大ベテラン

大崎市は宮城県の北西部に位置し、1市6町が合併して誕生した。大崎市の消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）は様々な関係団体と連携した見守り活動を行っている。合併後20年に至るところでの見守りの輪を広げ、どのようにして今日の体制を築いたのか、社会福祉課の小野松氏と消費生活相談員の佐々木氏にお話を伺った。

合併で広がる広大な農業の街、大崎市

●大崎市はどんな特徴の地域ですか。

小野松：大崎市は、平成18年3月31日、古川市、松山町、三本木町、鹿島台町、岩出山町、鳴子町及び田尻町の1市6町が合併して誕生した市です。東西に約80km、南北に約40kmと広大な面積を有し、人口は約12万人で、県内では仙台市、石巻市に次ぐ第3位の人口規模を誇ります。基幹産業は農業で主にお米を生産しています。冷害や洪水を耐え抜くために家の周りに植える屋敷林である「居久根（イグナ）」という仕組みが注目され、世界農業遺産にも登録されています。合併により広がった土地に水田が広がる農業の街です。

●大崎市の消費者被害にはどのような特徴があるのでしょうか。

佐々木：合併により面積も人口も増えましたが、同時に高齢者の割合も増えています。そのため、高齢者のみの世帯や単身世帯が増えました。高齢者や単身世帯等の生活弱者や世帯がターゲットにされている特徴があります。



▲大崎市 水田の風景

基本情報	
人口	123,776人(令和6年1月)
高齢化率	31.9% (令和6年1月)
協議会名	大崎市消費者安全確保地域協議会
担当課	民生部 社会福祉課
設置年	平成30年（2018年）
設置形態	単独設置
構成団体数	10団体

より広く、より距離の近い見守りに取り組む大崎市



▲新庁舎の相談室と相談の様子

ポイントは関係機関との連携強化による幅広い取組

●地域協議会を設置してからはどのような取組が推進されたのでしょうか。

佐々木：主な取組としては、多重債務や生活困窮者への支援、解決困難な事案に対する弁護士への相談、担当部署の役割分担の明確化、消費者被害の未然防止に向けた啓発活動などが挙げられます。特に市と周辺町が協定を結び多重債務相談等について弁護士に相談できる環境が整備されているため、消費生活相談員と弁護士の距離が近く、いつでも弁護士に相談できることは大崎市の特徴だと思います。これらの取組を通して、消費者被害の防止、消費者支援、関係機関との連携強化といった成果を上げてきました。また、協議会設置により消費生活センターの役割が明確化され、警察との連携を密に取っています。情報の共有だけでなく、警察からのアイデアで防災無線を流したりしています。

●警察と連携した取組は素晴らしいですね。防災無線は具体的にどのようなものでしょうか。

小野松：最大の特徴は地域の子どもの声を使っていることです。地域の子どもたちが録音した注意喚起することで、地域住民の関心を高め、消費者被害の防止につなげようという狙いです。放送内容は、最新の詐欺の手口や、被害に遭わないための対策などを、子どもたちにも

分かりやすい言葉で解説したものです。また、「知らない人に声をかけられたら、すぐに大人に知らせよう」など、子どもたち自身を守るためにメッセージも含まれています。子どもたちの声を使った注意喚起は、地域住民に親しみやすく、記憶に残りやすいというメリットがあります。加えて、子どもたち自身が消費者被害について考えるきっかけにもなっています。

課題は地域協議会を市民に知ってもらうこと！

●現在の取組の中で感じている課題について教えてください。

小野松：現在、地域協議会を設置してから丸6年が経過していますが、設置している事を一般市民には十分に知られていないような気がしています。また、消費生活センターを知らない職員も一定数いるため、今後ますます高齢化が進む中、今のうちに、もう一度相談できる場所があることを知ってもらうことが必要かなと感じています。

市民に地域協議会の存在を知ってもらうことで更なる被害の未然防止や事前の相談につながります。職員に知ってもらうことで、市役所の他の窓口に相談が来た際に、スムーズに消費生活センターへ連携が取れると考えています。

●設置して時間が経ってしまったので、今後は再周知が必要になっているのですね。

佐々木：そうですね。特に高齢者や障害者の中には情報弱者と呼ばれる人々もいますので、どこに相談すれば良いのか分からぬケースも多いと考えられます。

消費生活センターからの情報発信も必要ですが、地域コミュニティの中からも発信していただけるような仕組みが必要だと感じています。



各自治体における先進的事例（消費者教育の切り口からのスタート）



滋賀県 近江八幡市

自治体担当者インタビュー
近江八幡市消費者センター
(市長課・人権・市民生活課)

泉野 高儀 氏 IZUMINO Takayoshi

※写真左

消費生活センター長・市民部人権・市民生活課 課長。平成2年入職。教育委員会生涯学習課、図書館、市民課、介護保険課等勤務を経て令和2年度から現所属。

辻 仁美氏 TSUJI Hitomi

※写真右

大学卒業後、行政職として入職。滋賀県庁への派遣や総合政策部企画課を経て、令和6年度から現所属。消費者行政を担当し、消費者被害防止に向けた各種施策、消費者教育の推進に取り組んでいる。

滋賀県中央部に位置する近江八幡市は、歴史的な町並みと豊かな自然に恵まれた地域。元気な高齢者「アクティビシニア」が地域活動に積極的に関わり「見守り活動」にも大きく貢献している。こうしたシニアがどのように地域を支え、未来を切り開こうとしているのか、近江八幡市消費生活センター長の泉野氏、辻氏にお話を伺った。

高齢者同士の助け合い、SDGsこども見守り隊など地域活動が盛んな地域

●近江八幡市はどんな特徴のまちだと思いますか。

泉野：近江八幡市は高齢化が進む一方で、元気で活動的な「アクティビシニア」が様々な活動をされています。例えば、「おやじ連」という地域活動団体があり、環境美化などのボランティア活動で活躍されています。また、地域では交通手段のない高齢者の送迎ボランティアを立ち上げるなど、積極的な助け合いが見られます。高齢者同士が支え合う姿勢が根付いてきているように思います。

辻：滋賀県レイカディア大学（旧滋賀老人大学）同窓会近江八幡支部の皆様に消費者教育出前講座を行ったところ、参加した方から、消費生活サポーターのメンバー募集に協力したいと言っていただきました。現在、見守り活動としての体系的な連携には至っていませんが、今後、地域との連携を更に深めていきたいと考えています。

●地域全体で支え合う姿勢が印象的ですね。ほかにも特徴的な取組はありますか？

辻：はい、地域独自の取組として、「SDGsこども見守り隊」があります。



▲近江八幡市 歴史的な街並みの風景

基本情報	人口
	80,795人(令和6年1月)
高齢化率	28.3%(令和6年1月)
協議会名	近江八幡市消費者見守り会議
担当課	近江八幡市消費生活センター (市民部・人権・市民生活課)
設置年	平成30年(2018年)
設置形態	単独設置
構成団体数	12団体

〔 1 〕

包括的見守りを目指す近江八幡市の挑戦

辻：これは、消費者被害のターゲットになりやすい高齢者や障がい者の見守りを子供主体で行う活動です。子供たちが寸劇などを通じて消費者被害の現状や対策について学び、地域の見守りの一翼を担います。近江八幡市では、誰もが互いを支え合い、見守り合うまちを目指し、様々な取組が行われています。

市民団体と社会福祉協議会との連携が力

●どのようにして『近江八幡市消費者見守り会議』が設置されたのでしょうか？

泉野：平成26年の改正消費者安全法の施行が契機となりました。改正により、高齢者や障がい者を守るために地域連携の必要性が明確に示され、具体的な仕組みづくりが求められるようになりました。ただ、最初から消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）の設置に至ったわけではなく、まず『消費者教育のあり方検討会』において議論が始まりました。

その中で『地域団体や関係団体、市消費生活センターが連携し、地域に応じた消費者被害対策を考え、活動する仕組み作りが必要である』との提言が出されました。ここから本格的に動き出し、平成30年に『近江八幡市消費者見守り会議』を設置しました。

●提言が協議会設置の具体的なきっかけとなつたのですね。その後、どのように展開されましたか？

泉野：提言を受けて、「SDGsこども見守り隊」の活動をスタートさせました。この活動を通じて地域を守る意識が高まり、後に『近江八幡市消費者見守り会議』の設立へつながっていきました。

●構成員



▲近江八幡市消費者見守り会議 構成員の図

辻：私は設置当時の担当ではありませんが、当時の担当に聞いたところ、キーパーソンとなったのは、消費生活サポーター「はちサボ」の代表である久木氏と、市社会福祉協議会の重野氏のことでした。お二人とも平成28年の『消費者教育のあり方検討会』の委員として参加されており、消費者被害対策や消費者教育の必要性を強く感じ、協議会の立ち上げに尽力してくださったことです。



包括的な連携を目指した地域協議会の体制構築

●お二人をキーパーソンとして設立されたことですが、構成員や運営方法などはどのように決められて進められたのでしょうか？

辻：滋賀県の中で先行して設置していた野洲市や他の先進事例を参考にしながら、構成員や運営方法を検討しました。ゼロベースではなかったので、継続的に活動できる体制を構築できたのだと思います。

●どのような構成員がいらっしゃるのでしょうか？

辻：現在の協議会は、学識経験者、市民・関係団体の代表者、民間事業者の代表者、関係行政機関の職員の4カテゴリー、計12名の委員で構成されています。

具体的には、滋賀弁護士会推薦による弁護士、近江八幡市障がい児者地域自立支援協議会、ケアマネジャー、近江八幡商工会議所、安土町商工会、近江八幡警察署などに加え、庁内関係課（福祉政策課、障がい福祉課、長寿福祉課、介護保険課）など多様なメンバーが参加しています。事務局は市消費生活センターが担っています。

各自治体における先進的事例（小規模自治体ならではの取組）



鹿児島県 中種子町

自治体担当者インタビュー
企画課
商工観光係

西園 朝美氏 NISHIZONO Tomomi ※写真右

企画課商工観光係 係長 平成12年入職、鹿林水産課、税税課、水道課等への異動を経て、企画課に配属

松原 理子氏 MATUBARA Riko ※写真左

企画課商工観光係 主事補 平成30年に入職、本年度町民課から企画課に異動

中村 隆幸氏 NAKAMURA Takayuki

企画課企画調整係 係長 平成7年に入職、農林水産課、地域福祉課等への異動を経後、企画課に配属

鹿児島県中種子町は、種子島の中部に位置している町。内陸部から海岸部にかけて様々な地形が見られ、特に名産のサトウキビ畑が広がっている。この地域では重層的支援会議に上乗せして消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）の設置を行っている。令和6年に発足という走り始めの地域協議会の取組について、企画課の西園氏、松原氏及び中村氏にお話を伺った。

離島という特殊な環境 地域全体で支える仕組みを作る

●中種子町はどのような特徴の町だと思いますか。

松原：中種子町は離島ということもあり、人口が約7,000人かつ高齢化率は40%以上という、住民の年齢層に偏りのある自治体となっています。産業としては農業が盛んで、特にサトウキビの生産実績が農業全体の約60%を占めています。町の中にもサトウキビ畑が見られるところが多く、その風景は有名な映画の舞台にもなっています。そんな地域の規模感から住民同士の距離が大変近く、強いつながりがあります。地域全体で高齢者をはじめとした生活弱者を支える仕組みが以前から根付いていると思います。

●高齢化率が40%以上のことですが、消費者被害としては高齢者を対象としたものが多いのでしょうか？

西園：消費者生活相談に来られる方の半数ほどが高齢者の方ですが、被害の手口自体は高齢者に限らず広い世代が対象になると思います。小さい地域なので、年間の相談件数は約10件と多くはありません。



▲左上：サトウキビ
中央：サトウキビ畑の風景

基本情報	人口	7,299人（令和6年1月）
高齢化率	40.8%（令和6年1月）	
協議会名	中種子町消費者安全確保地域協議会	
担当課	企画課 商工観光係	
設置年	令和6年（2024年）	
設置形態	上乗せ設置	
構成団体数	4団体	

「無理せず見守る」中種子町の取組

小規模自治体という特殊な環境での 地域協議会設置について

●離島であることはもちろんですが、小さい規模の自治体による協議会設置は非常に珍しいですよね。

松原：そうですね。地域協議会を立ち上げていない地域は、恐らく現時点ではその必要性を強く感じていないのか、他の業務が優先され、地域協議会の設置にまで意識が向いていないのだと思います。特に、小さい規模の自治体職員は兼務が当たり前になっているため、どうしても必須業務が優先されがちです。

●中種子町の職員の方も兼務が多いかと思いますが、協議会設置後の業務負担はどのように変化しましたか？

西園：重層的支援会議に参加するようになってから、その分の時間は取られるようになりました。

しかし、他の関係機関と情報共有ができるようになつたことで、事前に相談内容について想定ができる場合が多く、消費者生活相談の対応がスムーズになったと感じています。

業務を疊ぐする、簡単にするというのは本当にアイディア次第で、中種子町の場合は重層的支援会議と連携しましたが、他の自治体でも、すでにある仕組みをうまく取り入れながら地域協議会を設置することで、業務負担を抑えつつ、より効果的な支援につなげられるのではないかと思います。

他地域の地域協議会について 中種子町からの質問

中村：最後に質問なのですが、中種子町のように重層的支援会議と連携を行い、地域協議会を設置した例はあるのでしょうか。重層的支援会議の設定や地域協議会の新規設置はよく聞きますが、一體的な活動や連携についてはあまり情報が入ってきません。

ポイント

●既存組織の活用

消費者行政と親和性のある既存組織を活用することで、地域協議会の設置を積極的に検討できます。

●小規模自治体特有の住民との距離感の近さを利用した見守り活動

集落長等を通じた顔の見える地域独自の人間関係をいかし、効果的な見守りを行っています。

●まずは「無理せず続ける」を目標

職員の兼務が多い中、革新的な施策より、一步一步無理せず見守る取組を続けることが重要です。

●そうですね、それぞれの地域で必要な支援が異なる関係で、重層的支援会議との連携が多くの自治体で当てはまるというわけではないかもしれません。

西園：そう思います。ただ、もし同じような成り立ちで立ち上がった地域協議会があれば、情報交換をしてみたいと思っています。消費者トラブルの傾向は地域によって異なる部分もありますが、新しい被害事例や対応策を共有できれば、より効果的な支援につながるのではないかと考えています。

●本日は貴重なお話をありがとうございました。既存の会議体と連携しながら、「無理せず」消費者被害防止に取り組む中種子町の事例は、多忙な業務の中で地域協議会の設置や運営を検討している自治体にとって大いに参考になるものと感じました。今後の更なる発展を楽しみにしています。



中：中種子町役場
下：重層的支援会議の様子

消費者安全法（平成21年法律第50号）抜粋

（消費者安全確保地域協議会）

第十一条の三 国及び地方公共団体の機関であつて、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの（以下この条において「関係機関」という。）は、**当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため**、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することができる。

2 前項の規定により協議会を組織する関係機関は、必要があると認めるときは、病院、教育機関、第十一条の七第一項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる。

（協議会の事務等）

第十一条の四 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

2 協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、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行うものとする。

3 **協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。**

4 協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

（秘密保持義務）

第十一条の五 協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

（消費生活協力団体及び消費生活協力員）

第十一条の七 地方公共団体の長は、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、消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる。

2 消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。

- 一 消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。
- 二 消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をすること。

三 **消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供することその他の内閣府令で定めるものを行ふこと。**

四 前三号に掲げるもののほか、地域における消費者安全の確保のための活動であつて、内閣府令で定めるものを行うこと。

3 地方公共団体の長は、消費生活協力団体及び消費生活協力員に対し、前項各号に掲げる活動に資するよう、研修の実施その他の必要な措置を講ずるよう努めなければならない。

（秘密保持義務）

第十一条の八 消費生活協力団体の役員若しくは職員若しくは消費生活協力員又はこれらの者であった者は、前条第二項各号に掲げる活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第五十三条 第八条第四項、第八条の二第三項、**第十一条の五**、第十一条の十九第一項又は第二十五条第二項の規定に違反して秘密を漏らした者は、一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金に処する。

2 (略)