

全国消費者見守りネットワーク連絡協議会

申合せ

令和 7 年 10 月 14 日
全国消費者見守りネットワーク連絡協議会

高齢者・障がい者等の配慮を要する消費者（以下「配慮を要する消費者」という。）が安全・安心に暮らすことができる社会を目指し、平成 28 年 4 月の改正消費者安全法の施行以降、各地方公共団体において「消費者安全確保地域協議会」（以下「地域協議会」という。）の設置が着実に進み、現在、全国の 3 割超の地方公共団体で設置され、日々、地域における見守り活動が行われている。

目下、高齢化の加速や単身世帯が増加し、配慮を要する消費者が孤立化する傾向にある一方、人口減少等により行政需要に対して提供できる行政サービスが追いつかなくなる状況が顕在化しつつある。そのような中、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・安心が確保される体制を維持・拡充していくためには、行政による「待ち」の相談対応のみではなく、地域の多様な主体が連携し、積極的な見守り活動を通じた地域づくりが不可欠である。

こうした中、政府として、本年 3 月に「第五期消費者基本計画」において、多様な主体連携による柔軟かつ重層的な取組の促進や、消費者への情報提供、被害の発見、消費生活センター等への取次ぎを基本とする地域協議会の構築・強化の促進を盛り込んだところである。

他方、第 217 回国会・衆議院消費者問題特別委員会においても「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。」との決議がされている。

そこで、本連絡協議会においては、地域において、更なるきめ細かな見守り活動を推進するため、構成団体及び関係諸団体との連携を深化させ、地域協議会の設置促進のみならず、その活性化を目指し、高齢者・障がい者等の配慮を要する消費者の利益の擁護及び増進がより一層図られるよう取り組むものとする。

1. 【連携】各構成員は多様な主体と緊密に連携して、配慮を要する消費者を見守り、消費者被害の未然防止と迅速な被害回復に取り組む。

地域協議会の活性化には、地域資源の状況を踏まえつつ、消費者関係部局・関係団体のみならず、福祉、警察、教育、防災といった関連部局は勿論、福祉関係事業者、金融機関、小売・流通事業者等の多様な主体との連携が極めて重要である。

各構成員は、傘下の団体や地方公共団体にも働きかけ、積極的に地域協議会に参画する。

- 2.【発信】各構成員は配慮を要する消費者トラブルの未然防止のため、積極的な情報発信を行う。

各構成員は、配慮を要する消費者に対して身近な存在であることから、悪質商法やリコール情報等の安全・安心に関わる情報、消費生活相談窓口等、消費生活に関する情報について、インターネット、広報誌、その他様々な場を活用し、また日々の業務を通じて、配慮を要する消費者及び周りの方々へ積極的に情報発信していく。行政は、適時・適切かつ正確な情報を各構成員へ提供する。

- 3.【参画】各構成員は消費生活センターへの情報提供、消費者教育・啓発の取組に積極的に参画する。

各構成員は日々の見守り活動を通じて配慮を要する消費者が消費者トラブルに巻き込まれていることに気づいた場合には、消費生活センター等へ情報提供を行う。また、消費生活に関する情報発信、消費者教育・啓発の実践的な取組を通じて、配慮を要する消費者自らが消費者問題への関心を高め、消費者被害に遭わないための消費者力の向上に向けて取り組む。

- 4.【検証】各構成員は地域協議会の設置やその活動の促進が図られるよう活動状況を定期的に検証する。

各構成員は、地域協議会の設置やその活動の促進が継続的に図られるよう、定期的に活動状況の検証を行い、次回の本会議において、それぞれの取組を報告する。また、本会議で情報共有・意見交換を行った内容につき、傘下団体へ展開する。

以上