

令和6年度 高齢消費者・障がい消費者 見守りネットワーク連絡協議会

～見守り活動の推進～

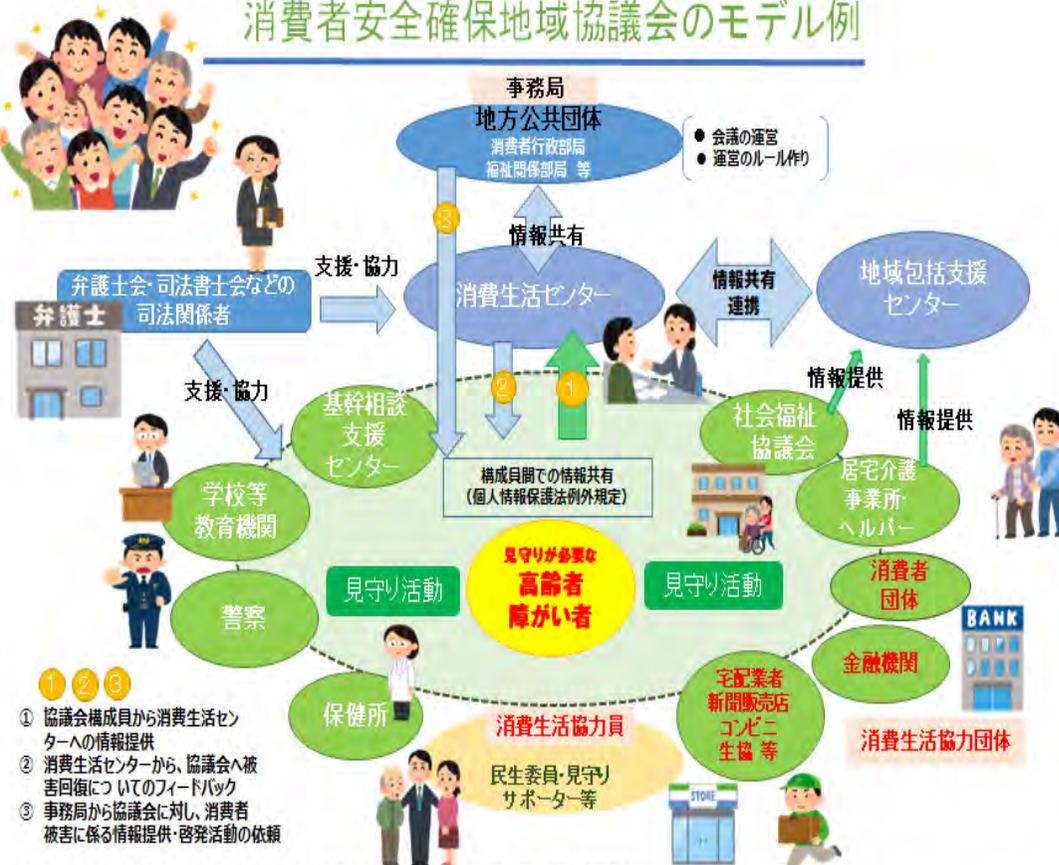
令和6年10月
消費者庁地方協力課



消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）について

- 認知症高齢者や障がい者等の「消費生活上特に配慮を要する消費者」を見守るためのネットワーク
⇒ 地域の消費生活センター等に加え、福祉部局等の関係者を構成員とすることで、「消費者被害の未然防止」も含め、より充実した「高齢者等の安全・安心のための見守り等」を可能にする取組

消費者安全確保地域協議会のモデル例



(注1) 事務局は地方公共団体が行うこととなるが、単独事務局のほか、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。

(注2) 協議会の構成員は関係する者を幅広く示したもので、地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。福祉関係団体や障がい者団体、当事者団体等、多様な主体の参加が期待される。

地域協議会の取組

見守り活動の中で発見された消費者被害を消費生活センターにつなげる仕組みを構築

- 消費者被害の早期発見から事案解決へ
 - ✓ 消費生活センターによる助言、あっせん
 - 迅速な情報収集による被害の拡大防止
 - ✓ 事前の注意喚起、法執行による行政処分等
 - 必要な福祉サービスへの円滑な移行
 - ✓ 消費者被害の発見をきっかけにした、生活保護、成年後見制度等の福祉的な手当てへのつなぎ
- 構成員間の個人情報の共有による実効性の確保
- 消費者庁等からの情報提供による見守りリストの作成
 - ✓ 消費者庁が事業者から押収した顧客名簿などをベースに、消費者トラブルに遭う可能性のある住民の情報をまとめる
 - ✓ 地域協議会内の構成員間で、見守り対象者に関する個人情報を共有（個人情報保護法の例外規定適用）

気づき、声掛け、つなぐ

被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決

消費者安全確保地域協議会の設置状況

【消費者安全確保地域協議会の設置】（第4期消費者基本計画における政策目標）

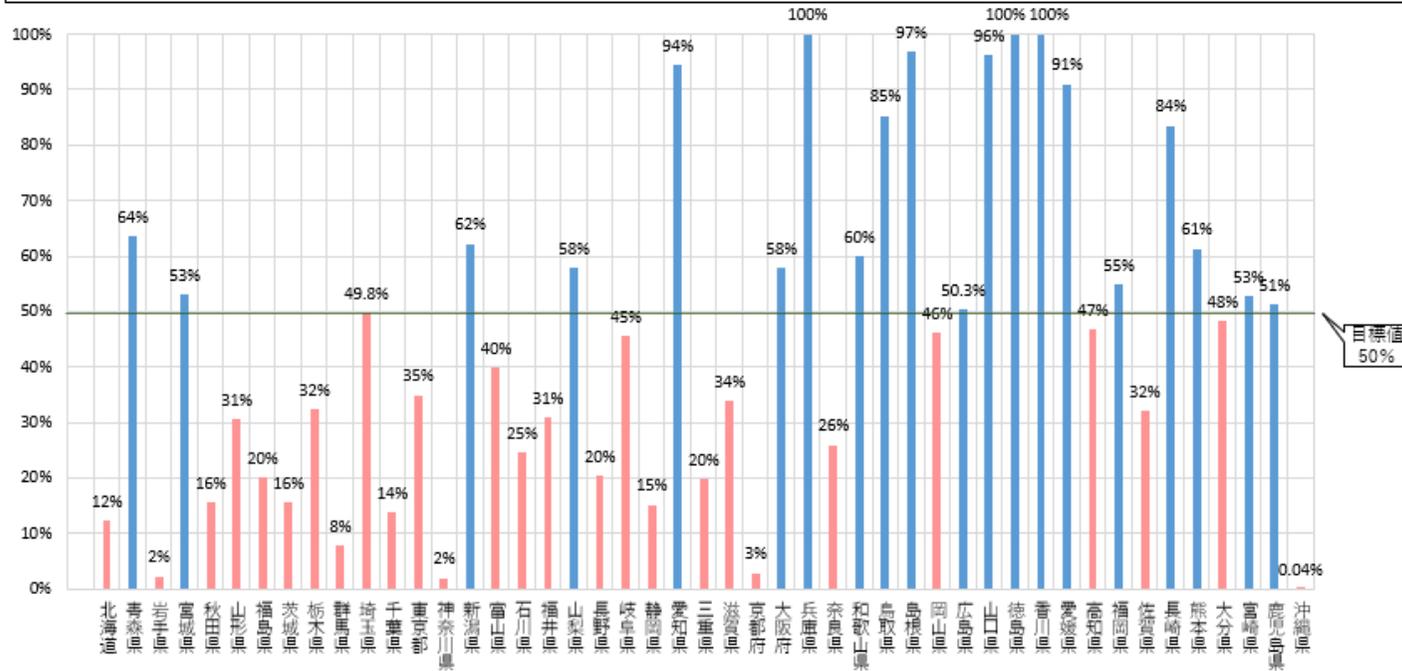
4-1 設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上

⇒20/47都道府県で達成済み（2024年9月末時点）

＜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



※ 赤色表示は未達成都道府県

20/47府県で達成済み(2024年9月末現在)

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
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
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
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
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、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、長瀨町、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
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
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
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、名古屋市長久手市、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
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
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
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
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
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
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
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
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

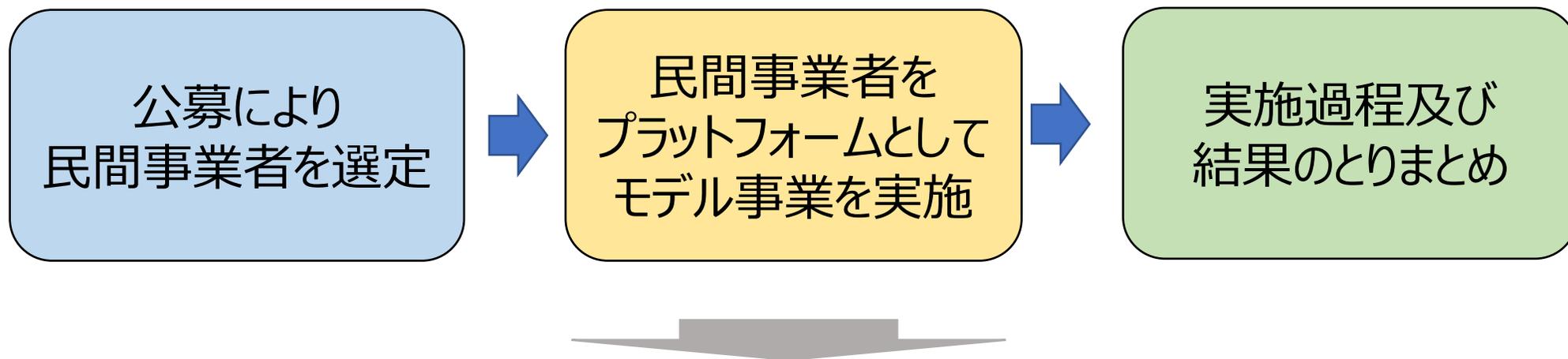
(参考) 都道府県、市区町村人口規模別の設置状況

	設置自治体数	総自治体数
全て	516	1788
うち都道府県	28	47
うち5万人以上	220	517
うち5万人未満	268	1224

※地方公共団体から2024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。)

地方消費者行政に関する先進的モデル事業

消費者庁では、国が公募した民間事業者・団体等をプラットフォームとして、新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出することを目的とした「地方消費者行政に関する先進的モデル事業」を実施。



【期待される効果】

○地域の消費者施策における近年の重要課題の解決に向けて、広域連携や官民連携等を活用した行政手法を取りまとめます。

○地方においてモデル事業を実施し、その取組を他地域にも周知することで、全国的な対応力強化を図ります。

地方消費者行政に関する先進的モデル事業（R5年度）

事業1：リーフレットの作成→自治体への制度説明

消費者安全確保地域協議会設置事例（鹿児島県 奄美市）

奄美市のある奄美大島では昔から集落内で助け合って生きていく「結の精神」が根付いている。しかし市街地区においては隣人同士での交流のない地域も増加し、自治会がない地区も出始めていた。さらに高齢化も進展していたため、市内では今後の消費者被害が懸念される状況にあった。

そこで市では、令和2年6月に既存の福祉部局中心の「見守りネットワーク」に消費生活センターも参加し、消費者安全確保地域協議会を設立した。

メンバーについては、16の事業者と4つの関係機関となっている（令和5年8月現在）。

各メンバーが日常の仕事の中で、トラブルの気づき・発見があった場合に、地域包括支援センターなどが消費生活センターへつなぎ、被害の未然防止や被害回復活動を行う仕組みとなっている。



消費者安全確保地域協議会設置についての詳しい情報はこちら

消費者庁ウェブサイト（見守りネットワーク）

消費者庁における見守りネットワーク普及の取組を紹介しています。
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/

改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline1.pdf

消費者安全確保地域協議会設置の手引き

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/consumer_safety_act_amendment_190425_0001.pdf



消費者安全確保地域協議会に関する関係連絡先

消費者庁 地方協力課（地域協議会の制度に関するご質問など）

TEL：03-3507-9341 E-mail：i.chihoukyouryoku@caa.go.jp

※具体的な設置に向けてのご相談は各都道府県の消費者行政の担当部署でも受け付けております。お気軽にお問い合わせください。

※このリーフレットは、「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」等を参考に、地域協議会設置の手順などを簡潔にまとめたものです。制度の理解や説明用にご活用ください。

活用できていますか？ 消費者安全確保 地域協議会

見守り
ネットワーク



みんなで
取り組もう
消費者問題

高齢者・障がい者等の消費者被害は増加していますが、被害に遭っても気が付かずに、放置してしまう傾向があります。人と人との交流機会を増やし、消費者被害の未然防止や被害救済のために活用できる仕組みとして、**地域協議会を設置しましょう。**

地域協議会を設置すると・・・？

1. 多様な見守りの担い手との連携により、消費者被害の発生を速やかに消費生活センターへつなぐまでの方法などが明確になる。
2. 最新の悪質商法の発生状況や消費者被害情報などが構成員の間で共有できる。
3. 必要と認められる場合は、消費者本人の同意が得られない場合でも、被害の兆候を情報提供することができ、早期解決につながる。
4. どのような消費者でも安心して消費活動ができ、安全・安心な地域づくりにつながる。…などのメリットがあります。

でも、どこから
手を付けていいのかわからないなあ。

大丈夫！順を追って進めましょう。
ポイントは…周囲の見守り
「気づいて、つなぐこと」



流れに沿って消費者安全確保地域協議会設置に取り組もう！

消費者安全確保地域協議会設置に向けた 6 ステップ

ステップ 1 (学習)

制度の概要、意義、法的根拠などのチェック

「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」やガイドライン等で制度の概要、意義、法的根拠などをチェックする。

考え方のポイント

- 消費者行政の現場は「地域」
- 報告されている消費者被害は氷山の一角
- 判断能力の低下した脆弱な消費者はこれからも増加する



「相談件数の数値は、令和5年版消費者白書、令和元年版消費者白書より抜粋」

ステップ 6 (報告)

地域協議会設置を都道府県を通じて消費者庁(地方協力課)に報告

運営開始後のポイント

- 見守りの仕組みが正しく機能しているかなどを定期的にチェック
 - 必要に応じて会議が開催できる
 - 消費者トラブルの最新情報を共有できる
 - 研修や学習会などの機会がある
 - 要綱等で具体的なルールが決まっている
- メーリングリストなどを活用して、継続的に各種情報や課題を共有する



ステップ 2 (イメージ)

ネットワークイメージの構想

まずは地域協議会の担当部署を決める。

考え方のポイント

- 既存のネットワークがあれば活用を検討
- 既存のネットワークがない場合や活用が難しい場合は、消費者行政担当部署が主導して関係部署と調整

活用可能な既存ネットワーク例
消費者行政担当部署が作っているネットワーク
福祉部門の見守りネットワーク
防災部門のネットワーク
民生委員見守りサポーターのネットワーク
成年後見制度の中核機関によって設置されるネットワーク

連携主体は、「顔の見える関係性」を保てる主体であることが大切です。

ステップ 5 (合意)

関係者全員の合意形成

考え方のポイント

- 地域協議会の活動内容と役割分担
- 組織体系や運営方法等の基本事項を要綱やマニュアル等で明文化

活動内容の例

- 必要に応じた会議の実施
- 構成員向けの「見守り講座」の開催
- (独) 国民生活センターから情報提供される「見守り新鮮情報」の回覧

地域の文化や習慣などに合わせた活動を行うことが重要です！



ステップ 3 (調整)

関係部署・関係機関との調整

消費者被害の状況などを説明し、連携する庁内関係部署等と課題等の共有を図る。

考え方のポイント

- 消費者被害に関して、どの現場でどのような課題を抱えているかを洗い出す
- 消費生活相談員や民生委員、福祉事業者など、現場で活動する関係者の意見も聴取する
- 事務担当者レベルでの協議スケジュールや、必要な事務等について共有する

現場の課題をきちんと把握することで、地域協議会の役割が明確になります。



ステップ 4 (協議)

具体的な仕組みの検討

手順3で洗い出した課題等を解決するために、具体的な仕組みや体系的な計画等を検討する。

考え方のポイント

- 消費者被害を予見・発見したときに、誰が、どこに、どのようにつなぐのか
- 福祉サービスを提供する関係部署等との連携
- 個人情報を取り扱う場合のルール検討

【地域協議会設置イメージ図】



地域の実情に応じて構成員を検討しましょう。まずは、最小限の構成員でスタートすると、最初の一步が踏み出しやすいです。

よくある悩み 1 関係部署との連携

地域協議会の設置にあたり、関係部署から協力が得られるか心配

社会の高齢化、複雑化、多様化はどの部署でも共通の課題です。地域協議会の設置は、福祉部局における重層的支援体制整備事業との連携等、どの部署においても相互補充に寄与する取組です。積極的に関係部署に働きかけてください。

よくある悩み 2 個人情報の取扱い

情報漏洩が怖くて、個人情報を取り扱うことに抵抗がある

- 個人情報は必ずしも取り扱う必要はありません。
- 取り扱う際には、必要最小限の情報にし、共有する範囲も最小限にする等の運用を行いますよう。(発展的な活用方法として…)
- 消費者庁や警察等から提供された個人情報をベースに見守りリストを作成し、配ることも可能です！

まずは、もしもに備えて個人情報を共有できる「仕組み」を作っておくことが大切です！

よくある悩み 3 事務的な負担

地域協議会を設置することによって過度な事務的負担がかからないか心配

一定の事務は生じる可能性がありますが、既存のネットワークを活用することで効率的な運営が可能です！

- 既存のネットワークの会議に上乗せして会議を行うことができます。
- 設置にあたっては、既存の会議の場で地域協議会設置の了承を得て議事録に残せば、必ずしも新規で要綱を作成する必要はありません。

地方消費者行政に関する先進的モデル事業（R5年度）

事業2：優良事例・先進的取組の収集・公開

事例5 山梨県 甲府市

行政



甲府市独自の見守りガイドブック作成に関する取組

【甲府市 基礎データ】

甲府市関連 データ		消費者安全確保地域協議会関連 データ	
人口	186,393人 (令和5年1月時点)	設置年	平成28年 (2016年)
高齢化率	29.7% (令和5年1月時点)	設置形態	新規設置
消費者行政担当課	市民部 市民総室 総務課	構成員数	16団体

こんな課題はありませんか？

- ・地域協議会の構成員・構成団体に、具体的な取組内容をうまく伝えられない。
- ・担当が異動しても、組織としてノウハウが蓄積できるようにしたい。
- ・構成員・構成団体の成果を、地域協議会内で迅速に共有したい。

取組のポイント！

- ・甲府市独自の見守りガイドブックの作成及び関係者への配布・ネット上等での公表
- ・見守り初心者でも分かりやすい消費者被害発見時のフローチャート、気付きのチェックポイントをガイドブックに記載し、活動を促進
- ・地域内での発見・見守り連携事例も掲載することで、参加者への活動の指針を示す。

注目すべきポイント：甲府市独自の見守りガイドブックの作成



甲府市では、令和5年2月に地域の消費者被害防止のための地域オリジナル冊子「甲府市消費者安全確保地域協議会 見守りガイドブック」を作成した。ガイドブックの企画・作成は、甲府市の担当職員2名とすべてを行われた。内容は、全8ページ（表紙を含む。）で構成されており「本市における消費者安全確保地域協議会について」「高齢者等の消費者被害の特徴」「消費者被害発見時のフローチャート」「見守り時の気づきのチェックポイント」「見守り連携事例」の5つを記載している。また、積極的にイラスト等を用いることで見やすい内容を意識している。

【甲府市消費者安全確保地域協議会 見守りガイドブック】
<https://www.city.kofu.yamanashi.jp/shohiseikatsu/mimamori/documents/guidebook.pdf>

事例14 新潟県 佐渡市

官民連携



多様な民間事業者を巻き込んだ協力体制づくり

【佐渡市 基礎データ】

佐渡市関連 データ		消費者安全確保地域協議会 関連データ	
人口	50,651人 (令和5年1月時点)	設置年	平成28年 (2016年)
高齢化率	42.2% (令和5年1月時点)	設置形態	上乗せ設置
消費者行政担当課	市民課	構成員数	59団体

こんな課題はありませんか？

- ・地域協議会の構成員・構成団体や協力員・協力団体数を増やしたい。
- ・様々な民間事業者を取り入れた見守りの仕組みを検討したい。
- ・地域協議会の構成員・構成団体や協力員・協力団体に対する効果的な情報発信方法を知りたい。

取組のポイント！

- ・様々な民間事業者との協力体制を構築
- ・各民間事業者へ実施してほしい活動を正確に伝達
- ・各民間事業者が負担にならないような見守り活動を展開

注目すべきポイント：「おだやかな見守り」をテーマにした官民連携



【民間事業者用 訪問時のチェックリスト】

佐渡市では、既存の見守りの仕組みである佐渡市見守り事業関係団体連絡協議会に協議会を兼ねさせる形で平成28年に消費者安全確保地域協議会を設置している。佐渡市の地域協議会の特徴的なポイントは、民間事業者の見守り活動になるべく負担を掛けないよう、「おだやかな見守り」をテーマとして設定している点である。また、「おだやかな見守り」を継続的に実施するために、民間事業者へ独自のハンドブックを作成・配布し、更にチェックリストの作成等で実施してほしい見守り活動を正確に伝達するように心掛けていた。この結果、地域全体で官民約59団体が見守り活動に参加している。

事例22 福岡県 大牟田市

他事業との連携



既存の組織への機能追加により、見守りネットワークを設置

【大牟田市 基礎データ】

大牟田市関連 データ		消費者安全確保地域協議会関連 データ	
人口	108,421人 (令和5年1月時点)	設置年	平成29年 (2017年)
高齢化率	37.8% (令和5年1月時点)	設置形態	上乗せ設置
消費者行政担当課	市民協働部 生活安全推進課	構成員数	10団体

こんな課題はありませんか？

- ・他事業と連携した、重層的な支援体制の整備が課題である。
- ・構成員・構成団体、関係者の方々との連携方法が定まっていない。
- ・重層的な支援体制の整備を進めて活動を活性化させたい。

取組のポイント！

- ・既存の協議会へ消費者安全確保地域協議会の機能を追加した設置形態
- ・福祉部門との連携により、高齢者の消費者トラブル発生時に適切な対応を実現
- ・構成員・構成団体等との連携により、消費者トラブルへの多方面からの対応も可能

注目すべきポイント：他事業との連携による見守り活動



【大牟田市権利擁護連絡会の様子】

大牟田市では福祉部門のクマメジャーやヘルパーと連携しながら高齢者への見守り活動を行っている。福祉部門は消費者問題への対応を追加した形ではなく、あくまでも従来通りの活動をするものの、根拠を低くして連携しながら見守り活動に取り組んでいる。その他にも、他部署と連携しつつ、高齢者の権利擁護、虐待や成年後見人制度、不登校の課題などを協議する権利擁護連絡会（以下「連絡会議」という。）を実施している。また、連絡会議には弁護士、警察官が構成員として参加しているため、消費者トラブルに関する相談を行い、解決手段の連絡しながら見守り活動につなげている。

各モデルの具体的内容①

事例 5 山梨県 甲府市

行政



甲府市独自の見守りガイドブック作成 に関する取組

【甲府市 基礎データ】

甲府市関連 データ		消費者安全確保地域協議会関連 データ	
人口	186,393人 (令和5年1月時点)	設置年	平成28年 (2016年)
高齢化率	29.7% (令和5年1月時点)	設置形態	新規設置
消費者行政 担当課	市民部 市民総室 総務課	構成員数	16団体

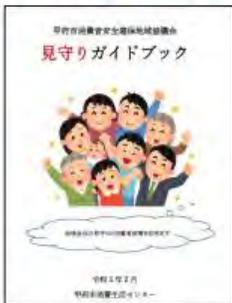
こんな課題はありませんか？

- ・地域協議会の構成員・構成団体に、具体的な取組内容をうまく伝えられない。
- ・担当が異動しても、組織としてノウハウが蓄積できるようにしたい。
- ・構成員・構成団体の成果を、地域協議会内で迅速に共有したい。

取組のポイント！

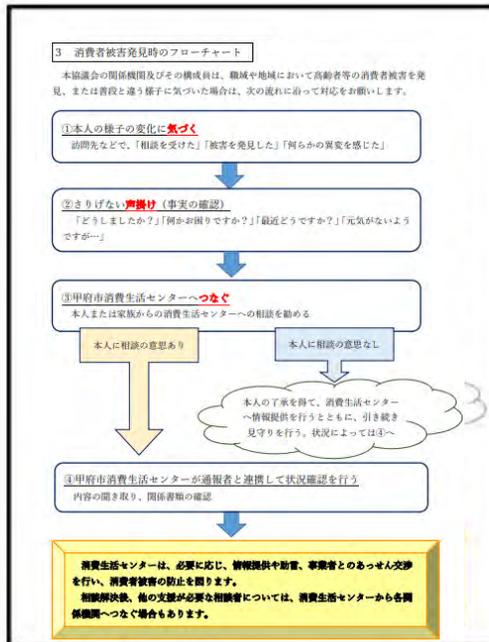
- ・甲府市独自の見守りガイドブックの作成及び関係者への配布・ネット上等での公表
- ・見守り初心者でも分かりやすい消費者被害発見時のフローチャート、気付きのチェックポイントをガイドブックに記載し、活動を促進
- ・地域内での発見・見守り連携事例も掲載することで、参加者への活動の指針を示す。

注目すべきポイント：甲府市独自の見守りガイドブックの作成



甲府市では、令和5年2月に地域の消費者被害防止のための地域オリジナル冊子「甲府市消費者安全確保地域協議会 見守りガイドブック」を作成した。ガイドブックの企画・作成は、甲府市の担当職員2名ですべてを行われた。内容は、全8ページ（表紙を含む。）で構成されており「本市における消費者安全確保地域協議会について」「高齢者等の消費者被害の特徴」「消費者被害発見時のフローチャート」「見守り時の気づきのチェックポイント」「見守り連携事例」の5つを記載している。また、積極的にイラスト等を用いることで見やすい内容を意識している。

【甲府市消費者安全確保地域協議会 見守りガイドブック】
<https://www.city.kofu.yamanashi.jp/shohiseikatsu/mimamori/documents/guidebook.pdf>



「気づき」がありましたら
甲府市消費生活センターへ！

【甲府市消費生活センター】

電話：055-237-5309

場所：甲府市丸の内一丁目18番1号 甲府市役所本庁舎4階

受付日時：月～金曜日 9:00～16:00（水曜日は18:00まで）

※祝日・年末年始除く

【甲府市消費者安全確保地域協議会 見守りガイドブックより一部抜粋】

成果につなげるための工夫やポイント

独自の見守りガイドブックを活用してもらうために、分かりやすさと地域らしさを充実させるよう工夫している。
 分かりやすさの工夫では、どのような消費者被害や、それに対する対応方法があるのかを一目

で分かるように記載している。
 地域らしさの工夫では、実際に地域で起きた事例を元に、連携して対応した内容を記載している。

各モデルの具体的な内容②

事例 14 新潟県 佐渡市

官民連携



多様な民間事業者を巻き込んだ協力体制づくり

【佐渡市 基礎データ】

佐渡市関連 データ		消費者安全確保地域協議会 関連データ	
人口	50,651人 (令和5年1月時点)	設置年	平成28年 (2016年)
高齢化率	42.2% (令和5年1月時点)	設置形態	上乘せ設置
消費者行政 担当課	市民課	構成員数	59団体

こんな課題はありませんか？

- ・地域協議会の構成員・構成団体や協力員・協力団体数を増やしたい。
- ・様々な民間事業者を取り入れた見守りの仕組みを検討したい。
- ・地域協議会の構成員・構成団体や協力員・協力団体に対する効果的な情報発信方法を知りたい。

取組のポイント！

- ・様々な民間事業者との協力体制を構築
- ・各民間事業者へ実施してほしい活動を正確に伝達
- ・各民間事業者が負担にならないような見守り活動を展開

注目すべきポイント：「おだやかな見守り」をテーマにした官民連携

訪問時の重要なポイント
→気づきの瞬間に当たったら、まずはリストで確認→

車に乗れるポイント

- ① 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ② 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ③ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ④ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑤ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑥ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑦ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑧ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑨ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑩ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。

人に触れるポイント

- ① 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ② 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ③ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ④ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑤ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑥ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑦ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑧ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑨ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑩ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。

おかしな点を感じたら、迷わず、すぐに連絡相談しましょう。

【民間事業者用 訪問時のチェックリスト】

訪問時の重要なポイント
→気づきの瞬間に当たったら、まずはリストで確認→

車に乗れるポイント

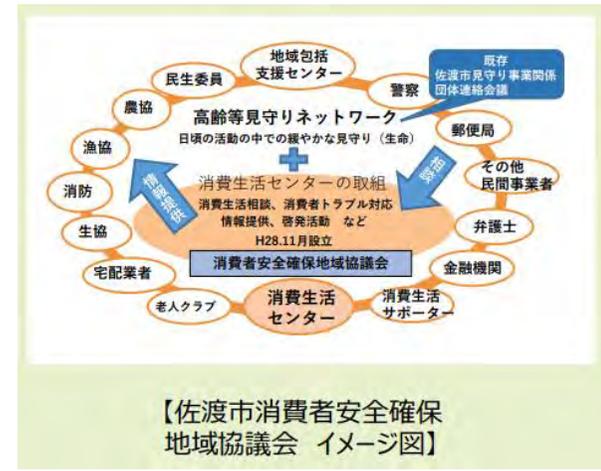
- ① 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ② 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ③ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ④ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑤ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑥ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑦ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑧ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑨ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑩ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。

人に触れるポイント

- ① 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ② 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ③ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ④ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑤ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑥ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑦ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑧ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑨ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。
- ⑩ 訪問日時や訪問場所が変更になっている。

おかしな点を感じたら、迷わず、すぐに連絡相談しましょう。

【民間事業者用 訪問時のチェックリスト】



【佐渡市消費者安全確保地域協議会 イメージ図】

成果につなげるための工夫やポイント

佐渡市の地域協議会は「おだやかな見守り」を重要視しており、見守り継続へ向けて民間事業者へ実施してほしい事項を正確に伝達している。具体的には、ハンドブック作成・配布や従業員への出前講座を通じて、民間事業者が負担にならずにお願いしたい見守り活動を伝えるようにしている。

また、佐渡警察署が消費生活センターと共同で消費者向けのポスターを作成している。



【だまされないための十ヶ条カレンダー】

各モデルの具体的な内容③

事例 22 福岡県 大牟田市

他事業との連携



既存の組織への機能追加により、見守りネットワークを設置

【大牟田市 基礎データ】

大牟田市関連 データ		消費者安全確保地域協議会関連 データ	
人口	108,421人 (令和5年1月時点)	設置年	平成29年 (2017年)
高齢化率	37.8% (令和5年1月時点)	設置形態	上乗せ設置
消費者行政担当課	市民協働部 生活安全推進課	構成員数	10団体

こんな課題はありませんか？

- ・他事業と連携した、重層的支援体制の整備が課題である。
- ・構成員・構成団体、関係者の方々との連携方法が定まっていない。
- ・重層的支援体制の整備を進めて活動を活性化させたい。

取組のポイント！

- ・既存の協議会へ消費者安全確保地域協議会の機能を追加した設置形態
- ・福祉部門との連携により、高齢者の消費者トラブル発生時に適切な対応を実現
- ・構成員・構成団体等との連携により、消費者トラブルへの多方面からの対応も可能

注目すべきポイント： 他事業との連携による見守り活動



【大牟田市権利擁護連絡会の様子】

大牟田市では福祉部門のケアマネジャーやヘルパーと連携しながら高齢者への見守り活動を行っている。
福祉部門は消費者問題への対応を追加した形ではなく、あくまでも従来通りの活動をするもの、垣根を低くして連携しながら見守り活動に取り組んでいる。その他にも、他部署と連携しつつ、高齢者の権利擁護、虐待や成年後見人制度、不登校の課題などを協議する権利擁護連絡会（以下「連絡会議」という。）を実施している。
また、連絡会議には弁護士、警察署が構成員として参加しているため、消費者トラブルに関する相談を行い、解決手段の連絡もしながら見守り活動につなげている。



【大牟田市権利擁護連絡会の様子】

成果につなげるための工夫やポイント

多方面との連携により、連絡会議の実施時に、多くの時間が取れないことから、数字の報告のみになっていた時期もあった。
しかし、連携を強めるためにも、実際の事例、困ったことなどもご意見を伺いながら、対応方法やお互いの知見を話し合う場に向方向性を変更した。
その他にも、発表する担当者には具体的に説

明するように依頼、警察署には、現在の課題や事例の報告をその場でお願いしている。
このように、数字の報告だけでなく、具体的な消費者問題を取り上げ、意見交換をすることで、連携の強化・消費者への見守り活動の活性化を促進している。

地方消費者行政に関する先進的モデル事業（R6年度）

事業：既存協議会の活性化支援等

既存協議会の
状況調査・自治体
ヒアリング

※ 協議会既設置自治体
における最新の活動状況を
客観的に把握、分析

優良事例の収集

分析による見守り活動の活性化に結び付く要
因を把握し、モデル化

優良事例の「創出」
を目指す

活性化支援

- ・支援ツールの作成
- ・民間事業者による伴走支援 等

<活性化の視点の目安>

- ・ 構成員による情報提供の内容・程度
- ・ 提供された情報の活用度
- ・ 構成員同士の普段のコミュニケーションの深度
- ・ 地域の消費者へのアウトリーチの内容・程度 等

民間企業との協働の検討（未来本部）

2022年～2023年度の取組

目的

市町村の見守りネットワーク事務局や構成員として参画する民間企業の双方において、「他業務で多忙である」「具体的にどのような活動をすればいいのかイメージできていない」といった事情から、活動が年1回の総会における情報共有のみに留まるなど見守りネットワークとしての活動が希薄なものになっている。

見守りネットワークの活動をより充実させるために、構成員として参画する民間企業の担当者が活動しやすい見守り活動における取組について検討を行った。

実施内容

① 民間企業の見守り活動について現状把握（2022年）

- 徳島県の見守りネットワークに構成員として参画している民間企業へのヒアリング

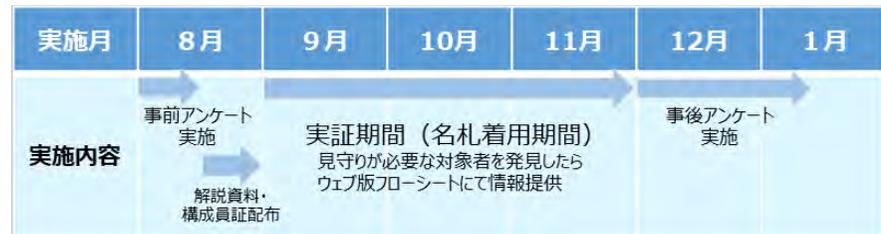
③ ②で決定した取組を実施（2023年）

- 試行前後でアンケート調査の実施、解説資料の配布
- 作成した名札を着用し、通常業務に就いていただく

② 民間企業が参画しやすい見守り活動について検討（2022年）

- モデル市町村、モデル民間企業の選定
- 企画会議の開催、民間企業が参画しやすい見守り活動について検討
→ 構成員証（以下「名札」という。）を作成

実施の流れ



アンケート…名札を付けていただく協力企業様が対象。消費者トラブルの認知度や見守りが必要な人に会ったことがあるか等の調査。実証期間前後の2回に分けて実施。
解説資料…見守りネットワークに関する予備知識や訪問の際の気づきのポイント及び消費者トラブル事例・見守りフローシートの投稿方法等を記載した資料。

民間企業との協働の検討 ：小松島市と構成員として参画する民間企業との作成物

構成員として参画する民間企業の職員が身に着ける名札

表



※「イヤーン」の箇所は、企業のロゴが入ります。

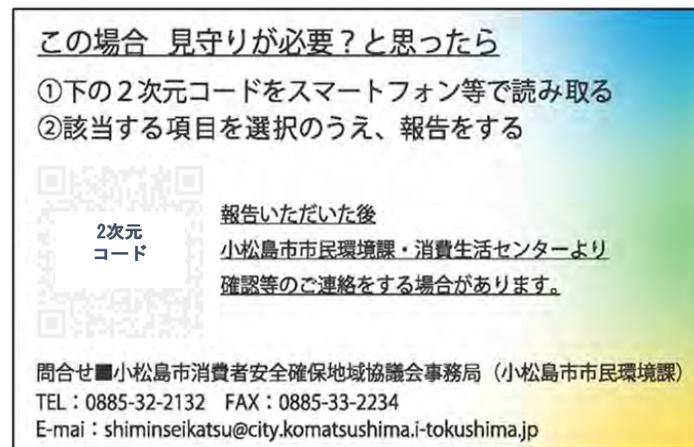
使い方

消費者トラブルが疑われる事案に遭遇した場合の声掛けの際に見せる

想定する効果

- ✓ 見守りネットワークの認知度向上
- ✓ トラブルが疑われる事案に遭遇した際に、住民に対して声掛けしやすくなる、また安心して話を聞いてもらえる
- ✓ 見守りネットワークの一員であることについての、職員への意識付け

裏



使い方

消費生活センターにつないだほうが良いと思われる案件については、手持ちのスマートフォン等で、二次元コードを読み取り、そこからリンクする報告フォーマットにて消費生活センターに報告する

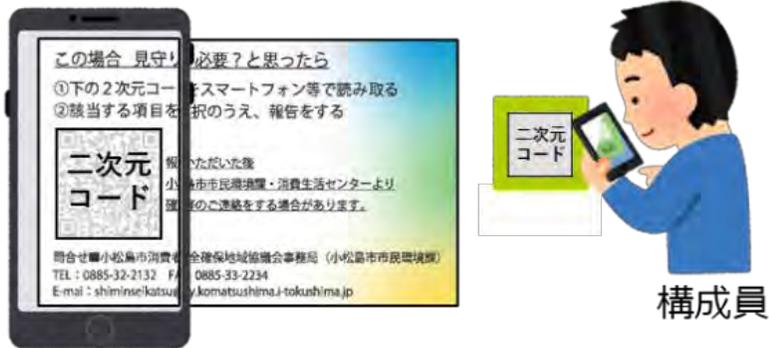
想定する効果

- ✓ 消費生活センターへの報告が手軽に、また迅速になる

民間企業との協働の検討

：小松島市と構成員として参画する民間企業との作成物の利用イメージ

①名札の裏の二次元コードを読み取る



②該当する項目にチェックし、送信



③見守りネットワークの事務局にて内容を確認



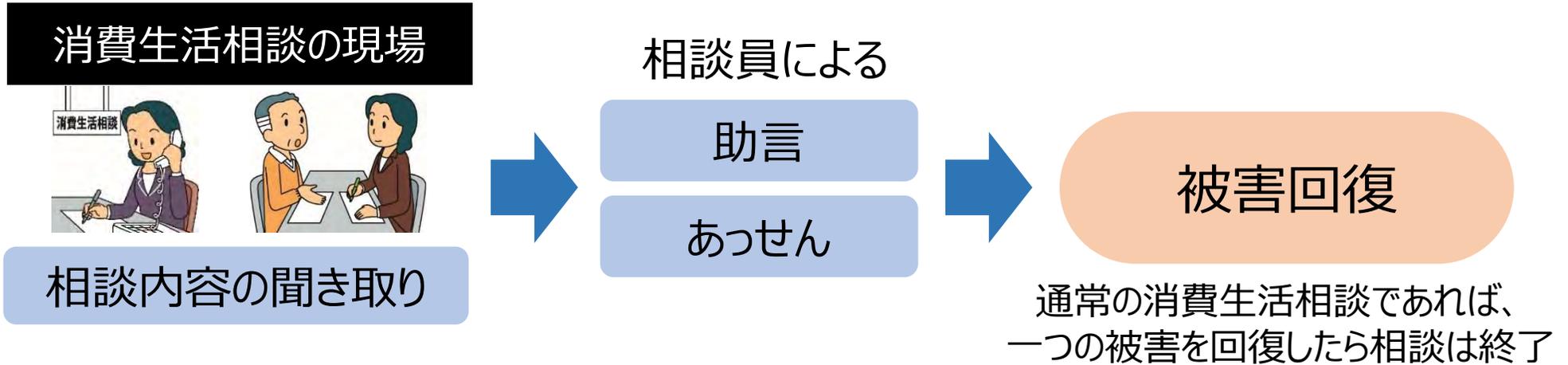
見守りネットワーク事務局員

④構成員に対して対応を指示



- 例)
- ・消費生活センターへの相談を勧める
 - ・緊急性のある案件は、個人情報を含めた報告
 - ・警察へ通報 など

消費者安全確保地域協議会と福祉との連携促進



しかし認知症等の高齢者や障がい者等の場合

一つの被害を回復できたとしても
その後も次々と被害に遭ってしまうおそれがある

そこで

福祉部門との連携が重要

適切な福祉サービス・サポートにつなげることで継続的な支援を図る

例：介護サービス・成年後見制度の利用

日常生活自立支援事業の利用・生活保護・施設入所 等

消費者安全確保地域協議会と福祉との連携促進

Q 福祉部門から見た連携のメリットは…？

A 消費生活部門との連携により、被害が拡大する前に対処することができる

- 消費者被害が拡大してから対処することになれば、場合によっては日常生活に必要な経済的基盤を失ってしまい、結局は生活保護につなげる等、福祉現場のその後の対応に多大な労力を必要とすることにもなりかねない

消費生活部門と福祉部門が連携して行う見守り活動は…

- 福祉部門にとっても非常に意味のあること
- 高齢者や障がい者の生活を守る上で大変重要な取組

消費者安全確保地域協議会と福祉との連携促進

「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」
(社援地発1001第1号・消地協第236号(令和3年10月1日))

※重層的支援体制整備事業とは、地域住民の複雑化・複合化した支援ニーズに対応する包括的な支援体制を構築するため、市町村(特別区を含む。)において、属性を問わない相談支援、参加支援及び地域づくりに向けた支援の3つの支援を一体的に実施する事業をいう。

<通知内容の主なポイント>

◎重層的支援体制の構築に当たっては、消費者被害の防止に向け、見守りネットワークとの連携を十分に図っていただくことが重要

1 重層的支援体制整備事業における消費者被害防止に向けた取組

- ▶ 地方公共団体の民生主管部と消費者行政担当部局が積極的に連携し、消費者被害の防止に向けて取り組むこと
- ▶ 重層的支援体制整備事業に消費者行政担当部局が関与し、見守りネットワークとしても一体として運用することにより、効率的・効果的かつ実効性のある取組とすること

2 相互理解の促進

- ▶ 相互に日常的な連携を確保するよう努めていただきたい
(重層的支援体制整備事業は、消費者被害防止施策と相互に密接した関係。
消費者被害の防止は、財産の権利擁護という福祉の目的の一部でもある点に留意。)
- ▶ 都道府県については、市町村への必要な支援を継続的に行うとともに、連携事例等に関する情報について、各都道府県域内での共有に努めていただきたい

消費者安全確保地域協議会と福祉との連携促進

<連携事業>

事例 19 北海道 鷹栖町 他事業との連携



重層的支援体制整備事業と連携した 消費者安全確保地域協議会の運営

【鷹栖町 基礎データ】

鷹栖町関連 データ		消費者安全確保地域協議会 関連データ	
人口	6,666人 (令和5年1月時点)	設置年	令和2年 (2020年)
高齢化率	34.9% (令和5年1月時点)	設置形態	新規設置
消費者行政 担当課	健康福祉課	構成員数	22団体

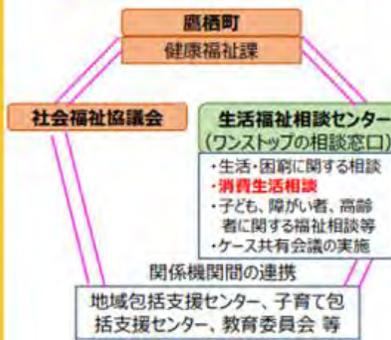
こんな課題はありませんか？

- ・地域協議会と重層的支援体制整備事業との連携をしたい。
- ・既に重層的支援体制整備事業が機能しており、消費者行政へ活用をしたい。
- ・相談窓口や対応者が複数存在し複雑である。

取組のポイント！

- ・消費者行政部署が、地域協議会と重層的支援体制整備事業の両方を所管
- ・重層的支援体制整備事業と関連させ、アウトリーチ等の活動を実施
- ・相談窓口を一元化し、相談者の煩雑性をなくす。

注目すべきポイント： 重層的支援体制整備事業との連携による 見守り体制強化



【鷹栖町の重層的支援体制整備事業の実施体制】

鷹栖町では、地域協議会と重層的支援体制整備事業と関連させた消費者行政を推進しており、相談者から寄せられた相談に対してワンストップで受け止め、必要な支援につなげる体制を構築している。

生活福祉相談センターをワンストップ窓口として設置し、相談者からの内容に応じて福祉サービスや他部署などの適切な機関へつないでいる。この結果、住民にとっては一つの窓口で相談するだけで必要な支援やサービスまでつながることができる環境を構築できている。

また、重層的支援体制整備事業においてアウトリーチ活動も行っており、相談内容から財産の危険が及ぶような場合には消費者行政としての救済措置を取っている。

さらに、消費者問題に巻き込まれる前の段階から、生活福祉や困窮者支援などの視点を持ちながら各ケースの個別対応を行うことで、被害に遭いやすいと想定される層に対して事前にアプローチしたり、支援者側の心の準備をすることが可能になっている。

取組による成果

相談窓口を一元化することで、地域住民の負担軽減を図ることができるとともに、必要に応じて関係機関に円滑につなぐことができ、かつ専門的な支援が受けられる体制が整っている。

何らかの課題を抱えている相談者が迷わずに相談をすることができる窓口が存在しているため、相談のハードルを下げることに成功している。

また、連携を深めることで介護・福祉と消費者行政の複合的な課題の解決にもつながっている。

実際の被害防止事例

郵便局から「このところ何度もお金を下ろしにやって来る高齢女性に声を掛けたら高額な布団を購入したようだ」と情報提供があった。

すぐに訪問を行ったところ、わずか1か月で3件の契約をしていたことが分かった。

最後の300,000円の契約はクーリング・オフを行い、2件の契約既払い金235,440円も返金まで結びつけることができた。

成果につなげるための工夫やポイント

相談対応に携わる職員間の情報共有を強化することにより、複数の担当者による支援や部署を横断しての体制が実現している。

具体的な発信方法のポイントとしては、庁内ネットワークを活用して関係職員間での迅速な情報共有ができる環境を構築している。

なお、情報共有については自部署から積極的に

発信を行っていくことで、職員間での信頼関係が醸成され、他部署からの情報発信も生まれ、活発化するようになった。

また、人事異動後もこれまでの配置の人脈も活用することで、複数の部署間での人間関係ができるようになり、情報共有しやすくなっている。

(参考) 消費生活相談員担い手確保事業

令和6年度 消費者庁委託事業 消費生活相談員担い手確保事業

消費生活相談員になるための講座

人に寄り添い、暮らしを守る。消費生活相談員を目指してみませんか。

国家資格等の取得に
チャレンジ!



(ABいずれも受講料は無料)

プログラムA

AとBの2つの プログラム

プログラムB

消費生活相談員資格(国家資格※2) 試験の合格を目指すための講座	趣旨	消費生活相談実務に求められる実践 的知識及びスキルを学ぶための講座
7/1(月)12:00~	開講日	10/26(土)~ ※全講座 土日開催
消費生活相談員資格(国家資格※2)を 保有していない方	受講対象	現在消費生活相談業務に就いていない 方(資格の有無は不問)で、 対面講座 開催地及びその隣県にお住まいの方
eラーニング講座(録画配信)	受講方法	オンライン生配信10講座(5日) 対面2講座(1日)
1,600名	定員	300名 ※プログラムAの受講者と プログラムBのみ受講す る方を併せて300名募集
先着順	受講可否	定員以上の応募があった場合は、一 定条件(事前説明会で公表予定)によ り判断
6/10(月)12:00~ (定員に達した時点で受付終了)	申込期間	9/4(水)~9/18(水)
申込は こちらから https://questant.jp/q/ninaite2024	申込 フォーム URL	申込は こちらから https://questant.jp/q/programb

対面講座開催地については、全国10地域程度※3を予定しています。
開催地域については、決定し次第、消費者庁のホームページでお知らせいたします。

事前説明会の実施

上記講座の事前説明会をZoomウェビナーによるオンラインで実施いたします。受講希望の方は、ぜひご参加ください。当日は、以下URL又はQRコードよりご入室ください。
(事前申込不要 / 各950名定員 ※先着順)

5/25(土) 参加URL: <https://zoom.us/j/93182003461>

午前の部 10:30~11:30 ※午前も午後も同じ内容です

午後の部 13:30~14:30 後日アーカイブ配信も実施 (URL) <https://ica-home.jp/r6nimaite>



※1 全国の自治体に設置されている消費生活センター等で、消費者トラブルの解決や被害防止の業務に従事しています。
※2 消費生活相談員資格(国家資格)とは、消費者安全法に基づき消費生活相談員の資格。資格試験については、裏面参照。
※3 プログラムBの対面講座を実施する10地域程度の開催地については、後日改めてご案内いたします。

本講座の内容

プログラムA (eラーニング講座)

■全35講座、全35時間程度を予定

消費生活相談員の役割/消費者問題/消費者行政/消費者基本法/消費者安全法/民法/消費者契約法/特定商取引法/割賦販売法/決済/金融商品/多重債務と貸金業法/個人情報保護法/情報通信/景品表示法/家庭用品品質表示法/製品安全/衣食住に関わる知識/環境・エネルギー/民事紛争/経済一般/企業経営/医療と健康/社会保険と福祉/消費者教育/試験対策講座/論文の書き方講座/など
<7/1(月)正午より視聴可/順次動画をアップ>

消費生活相談員資格(国家資格)試験

以下いずれかの試験に合格すると、消費者安全法に基づく消費生活相談員の資格(国家資格)を取得することができます。詳細は各URL又はQRコードのリンク先をご確認ください。

1. 消費生活専門相談員資格試験
主催: (独)国民生活センター



<https://www.kokusen.go.jp/shikaku/shikaku.html>

2. 消費生活アドバイザー試験
主催: (一財)日本産業協会



<https://www.nissankyoo.or.jp/adviser/siken/about-test.html>

本講座の特徴

充実の講師陣

各テーマを専門とする弁護士等が登壇します
※各講師がレジュメを用意します(各自でダウンロードしてご用意いただけます)

2つの試験を同時に対策

消費生活アドバイザー試験と消費生活相談員資格試験の両方に対応した講座カリキュラムです

就業を見据えた支援(初心者でも大丈夫!)

プログラムBでは、消費生活センターでの勤務を見据え、消費生活相談員の実務講座も実施します

※本講座は消費生活相談員資格試験の合格や消費生活センター等への就職を約束するものではありません。
※本講座は国の事業であり、受講者には本講座及び消費生活相談員試験の受験状況等に関するアンケートにご協力いただきます。
※本講座の受講料は無料ですが、通信料、交通費、試験受験料は自己負担となります。また、レジュメは各自でダウンロードしてご用意いただけます。
※受講にはパソコンやスマートフォンが必須となります。端末はご自身でご用意ください。

問合せ先(受託事業者) 一般財団法人日本消費者協会 〒101-0051 東京都千代田区神田神保町1-18-1 千石ビル3階

【専用ヘルプデスク】メール: 2024soudanin@ai-spt.jp 電話: 0120-121-009 ※平日10時~18時

※原則メールでお問合せいただきますようお願いいたします。

本事業は、消費者庁より委託を受けた一般財団法人日本消費者協会が実施します。

プログラムB (オンライン&対面講座)

■全12コマ(6日間)20時間程度を予定

※いずれも土日に実施

1. オンライン生配信講座 座学型(8講座) 3日
~事例中心の実務に則した内容~
賃貸住宅関連/訪問販売/マルチ関連
ネットトラブル/美容関連/など

【開催日】10/26・11/2・11/9
10時~17時の間を予定

2. 対面講座(2講座) ※2講座を1日で実施 1日
啓発講座の紹介/事例検討

【開催日】11/16・17・23・24・30・12/1
上記のいずれかの1日、1地域あたり1日実施
10時~17時の間を予定
(地域と開催日の組合せは調整中)

3. オンライン生配信講座 参加型(2講座) 2日
ロールプレイング1/ロールプレイング2

【開催日】12/7~2/8の土曜日のうち2日

プログラムA及びBを受講し、一定の条件をクリアした方に限り、ガイドライン※4により国家資格合格者と同等と認められる者の想定として明記される「消費生活コンサルタント」の資格を取得する機会があります。

※4 改正消費者安全法の実施に係る地方消費者行政ガイドライン(平成27年消費者庁)



參考資料

近年の消費生活相談の状況

- ・2023年の消費生活相談件数は約90.9万件で、前年より増加。
また、架空請求に関する相談件数は約1.6万件と、直近20年で最少となった。
- ・商品・サービス別では、迷惑メールや不審な電話を含む「商品一般」に関する相談が最多。

図表1-2 消費生活相談件数の推移



図表1-3

消費生活相談の商品・サービス別上位件数(2023年4-12月)

順位	全体	
	商品・サービス	件数
	総件数	
		673,766
1	商品一般 (例: 迷惑メール、不審な電話)	65,305
2	不動産貸借	29,339
3	工事・建築	23,009
4	基礎化粧品	18,662
5	役務その他サービス	18,210
6	他の健康食品	16,560
7	フリーローン・サラ金	15,091
8	インターネット接続回線	13,694
9	修理サービス	13,259
10	携帯電話サービス	12,575

(備考)いずれの図表もPIO-NETに登録された消費生活相談(2024年3月31日までの登録分)により作成。



近年の消費生活相談の状況

- ・2023年の消費者被害・トラブル推計額(既支払額(信用供与を含む。))は約8.8兆円と前年より増加。
- ・増加要因として、以下が影響していると考えられる。
 - ✓消費者被害やトラブルについて、推計した発生確率が上昇(参照: 図表1-8(備考)3)。
 - 被害金額が1万円以上の案件では、脱毛エステを含む「保健サービス」や、化粧品を含む「保健衛生品」等の相談件数が増加。
 - 被害金額が1万円未満の案件においては、「外食・食事宅配」や、玩具を含む「教養娯楽品」等の相談件数が増加。
 - ✓被害金額1万円以上の案件について、被害1件当たりの平均既支払額が上昇。

図表1-8 消費者被害・トラブル額の推計結果

	2019年	2020年	2021年	2022年	2023年
契約購入金額	約6.6兆円	約5.0兆円	約7.3兆円	約8.4兆円	約10.6兆円
既支払額(信用供与を含む。)	約5.1兆円	約3.8兆円	約5.9兆円	約6.5兆円	約8.8兆円

- (備考) 1. 消費者被害・トラブル額とは、消費者被害・トラブルに関する商品・サービスへの支出総額を指す。
2. 「既支払額(信用供与を含む。)」とは、既に支払った金額にクレジットカード等による将来の支払を加えたもの。
3. 満15歳以上の人口に、「消費者意識基本調査」の結果から推計した消費者被害・トラブルの「発生確率」(消費者被害・トラブルの経験事例数を有効回収数で除したもの)を乗じた上で、消費生活相談情報から推計される、被害1件当たりの平均金額を乗じて算出した金額に、高齢者の潜在被害として想定される金額を加えて補正した推計額。
4. 本推計に使用している意識調査はあくまで消費者の意識に基づくものであり、消費者被害・トラブルの捉え方が回答者により異なること、意識調査の性格上誤差を含むものであることに注意が必要。

高齢者の消費生活相談の全体的な傾向

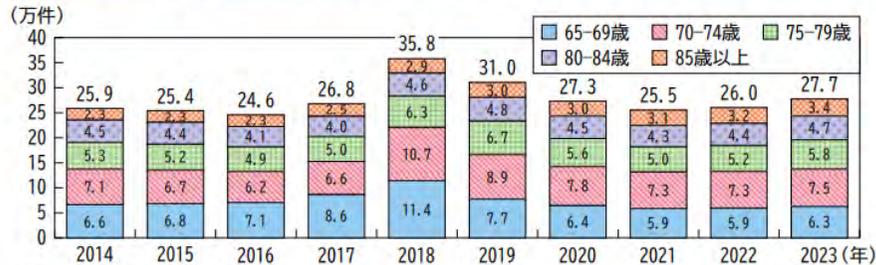
高齢者の消費生活相談の全体的な傾向

高齢者の消費生活相談件数の推移をみると、2018年（35.8万件）をピークに減少し、2023年は27.7万件となりました（図表 I-1-3-10）。

65歳以上の高齢者の消費生活相談件数を商

品・サービス別にみると、いずれの年齢区分でも、「商品一般」（迷惑メールや不審な電話、覚えのない荷物や架空請求が含まれる。）、「役務その他サービス」（有料質問サイト、電話回線のアナログ戻しサービス¹⁸、パソコンやセキュリティのサポートが含まれる。）、健康食品に関する相談が上位にみられます。

図表 I-1-3-10 高齢者の消費生活相談件数の推移



（備考） 1. P10-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歳以上の相談。

（出典）令和6年版消費者白書

図表 I-1-3-11 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・2023年4-12月）

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
	総件数	50,277		総件数	36,753
1	商品一般	5,797	1	商品一般	4,773
2	役務その他サービス	1,865	2	役務その他サービス	1,747
3	他の健康食品	1,557	3	携帯電話サービス	1,113
4	フリーローン・サラ金	1,293	4	屋根工事	1,080
5	携帯電話サービス	1,256	5	他の健康食品	1,067
6	光ファイバー	1,146	6	修理サービス	922
7	修理サービス	1,044	7	光ファイバー	836
8	アダルト情報	1,020	8	金融関連サービスその他	713
9	屋根工事	954	9	電気	674
10	金融関連サービスその他	861	10	フリーローン・サラ金	655
	総件数	10,986		総件数	10,986

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
	総件数	50,385		総件数	42,456
1	商品一般	5,564	1	商品一般	4,972
2	他の健康食品	1,366	2	他の健康食品	1,393
3	乳液	1,294	3	携帯電話サービス	1,211
4	役務その他サービス	1,234	4	修理サービス	1,144
5	携帯電話サービス	1,224	5	屋根工事	1,000
6	化粧クリーム	1,210	6	役務その他サービス	995
7	養毛剤	1,096	7	新聞	884
8	修理サービス	1,021	8	乳液	730
9	ファウンデーション	874	9	養毛剤	655
10	フリーローン・サラ金	779	10	電気	629
	総件数	14,214		総件数	14,214

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. P10-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. 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。
4. 2023年4月から同年12月までの消費生活相談情報を集計。

認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移

認知症等の高齢者や障害者等の見守りが重要

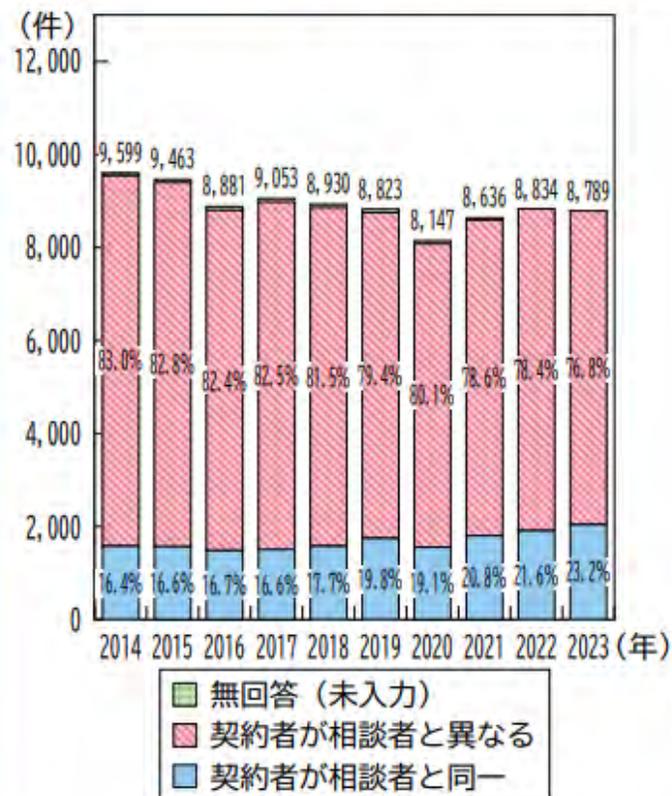
認知症等の高齢者¹⁹の消費生活相談をみると、高齢者全体とは異なる傾向を示しています。本人から相談が寄せられる割合は、高齢者全体では約8割²⁰ですが、認知症等の高齢者では約2割にとどまっています（図表I-1-3-12）。

認知症等の高齢者は、本人が十分に判断できない状態にあるため、「訪問販売」や「電話勧誘販売」による被害に遭いやすく、事業者に勧められるままに契約したり、買物を重ねたりする場合があります（図表I-1-3-13）。

特に、「訪問販売」は3割を超えており、具体的な相談事例としては、「高齢で認知症の義母が訪問販売によって高額な布団の契約をした」といったケースがみられます。認知症等の高齢者本人はトラブルに遭っているという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向があり、特に周囲の見守りが必要です。

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。