

令和7年度地方消費者行政に関する先進的モデル事業
(見守りネットワークの活性化)

第1講座 消費生活協力員・協力団体養成基礎講座

見守りネットワーク サード ステージに突入！

～ 枠組み作りから見守り活動へのシフト・チェンジ～

2025年（令和7年）9月17日

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

[2025年8月末日現在]

5 5 8 自治体



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
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
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、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
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

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、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、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、美祿市、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	558	1788
うち都道府県	30	47
うち5万人以上	230	517
うち5万人未満	298	1224

※地方公共団体から2025年8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。)

R7. 3末時点	設置自治体数	総自治体数
全て	542	1788
うち都道府県	28	47
うち5万人以上	226	517
うち5万人未満	288	1224

安全確保地域協議会の設置数の推移（各年度末）

自治体	H28	H29	H30	R 1	R 2	R 3	R 4	R 5	R 6
合計（1788）	38 (-)	107 (+69)	221 (+114)	267 (+46)	327 (+60)	380 (+53)	446 (+66)	487 (+41)	542 (+55)
都道府県（47）	4 (-)	9 (+5)	14 (+5)	17 (+5)	20 (+3)	22 (+2)	26 (+4)	26 (+0)	28 (+2)
市区町村（1741）	34 (-)	98 (+54)	207 (+99)	250 (+41)	307 (+59)	358 (+51)	420 (+62)	461 (+41)	514 (+53)
5万人以上(540→517)	25	55	102	122	145	160	184	213	226
5万人未満(1201→1224)	9	43	105	128	162	198	236	248	288

市町村レベルは、R7.6末にようやく3割

消費者見守りネットワーク ファースト ステージからサード ステージへ

平成26年消費者安全法改正(平成28年施行)

ファースト ステージ

- ・平成27年:第3期消費者基本計画
- ・平成27年:地方消費者行政強化作戦(改定)
- ・平成28年:消費者安全の確保に関する基本的な方針改定

セカンド ステージ

- ・令和2年:第4期消費者基本計画策定
- ・令和2年:地方消費者行政強化作戦2020(策定)

サード ステージ

- ・令和7年:第5期消費者基本計画策定

第3期消費者基本計画 (平成27年3月24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指して、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。

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、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。

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

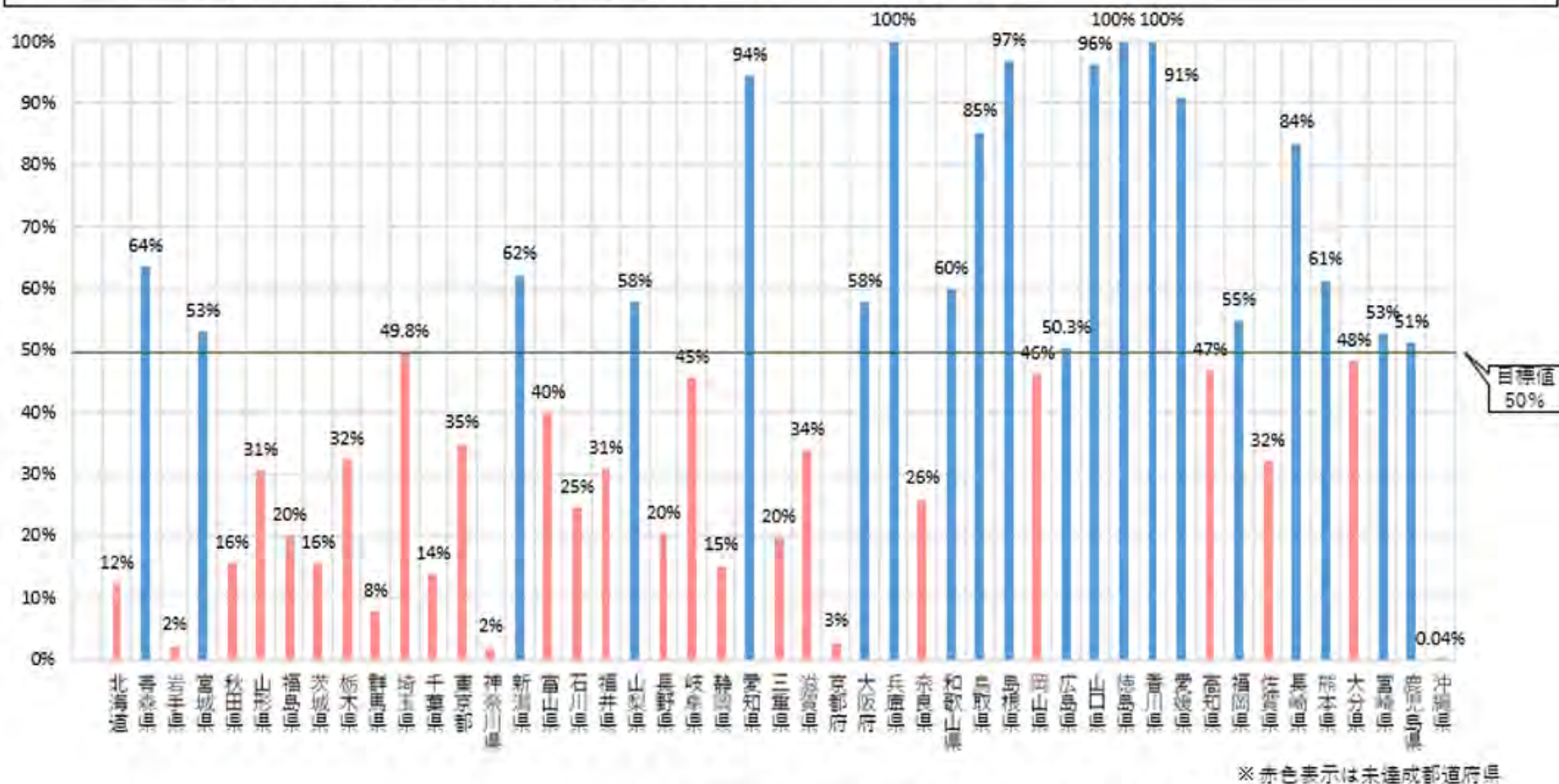
割合50%以上)

7-2 消費者行政職員の研修参加率80%以上(各年度)

<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

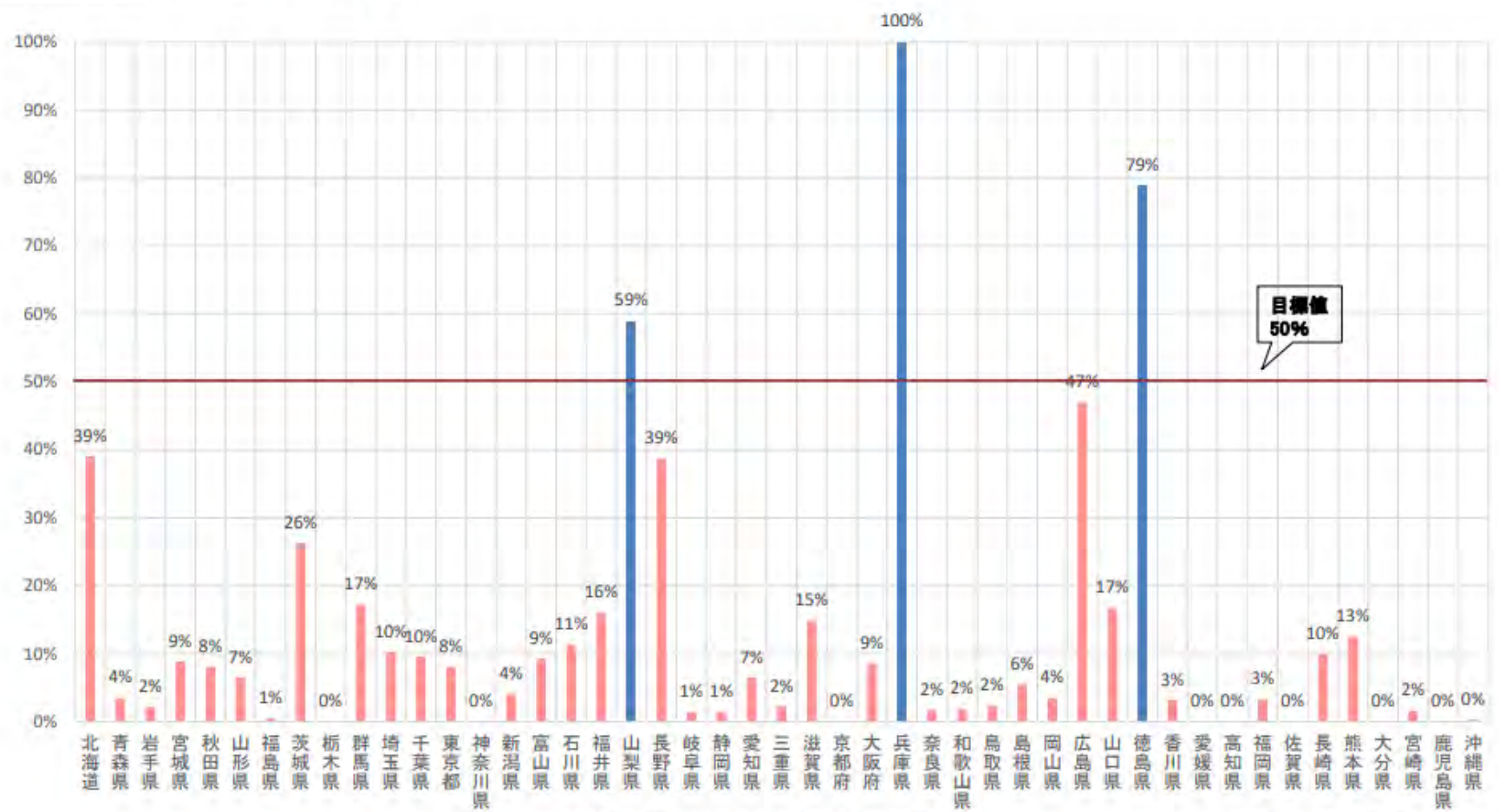


20/47府県で達成済み(2024年9月末現在)

<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】

4-2 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



3/47都道府県で達成済み

※赤色表示は未達都道府県

サード ステージ

第5期消費者基本計画（R7.3.18閣議決定）

（3）地域における見守り活動（P25）

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⁴²、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。

42 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…

サード ステージ

第5期消費者基本計画 (R7. 3. 18閣議決定)

- 地域協議会→活性化や見守り活動の充実にシフト
→数やカバー率についての関心は低くなる※
多様な主体・既存ネットワークとの連携は重視
「柔軟かつ重層的な取組の促進」
- 「強化作戦」についての記述がなくなった
→ただし、モデル事業・ガイドラインの充実による支援
何らかの指標が示される可能性はある
- 消費生活協力員・協力団体の活用に重点
→従来の計画では明示されていなかった
明示した上で、養成についても言及
- 「情報を届け」「被害の発見」「取次ぎ」
→見守り活動の中身を示す（→ネットワークの構築・活性化）
- 重層的支援体制整備事業との関係
→注の趣旨は？（重視する趣旨か？）

※高齢社会対策大綱（R6. 9. 13閣議決定）→強化作戦2020の政策目標4-1を確認

第5期消費者基本計画策定後の動き (交付金との関係)

●衆議院・消費者問題に関する特別委員会決議（R7.6.5）

…地方消費者行政の充実・強化に向け…適切な措置を講じるべきである。

5 …人口減少・高齡化の加速、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

●R7.6.13骨太方針2025（経済財政運営と改革の基本方針2025）

(6)「世界一安全な日本」の実現（p 33～）

…地方消費者行政を強化するため、地域見守り活動の活性化や消費生活相談員の人材確保・育成に資するよう地方消費者行政強化交付金を見直す。…

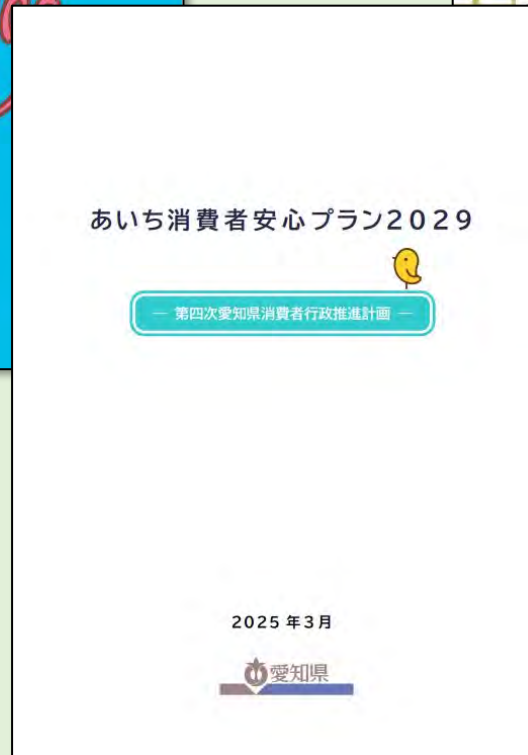
●R7.6.13 地方創生2.0基本構想（令和7年6月13日閣議決定）

⑨「地域の防犯力強化と地方消費者行政の充実・強化」（p 48）

消費者問題が高度化・複雑化・広域化する中、被害の未然防止・救済を図るため、多様な主体の連携により地域に積極的に出向く見守り活動、人材確保・育成、広域連携等を進め、地方消費者行政を強化すべく、地方消費者行政強化交付金を見直す。

★ R7.9.1 消費者庁「令和8年度概算要求(交付金関係)説明資料」参照

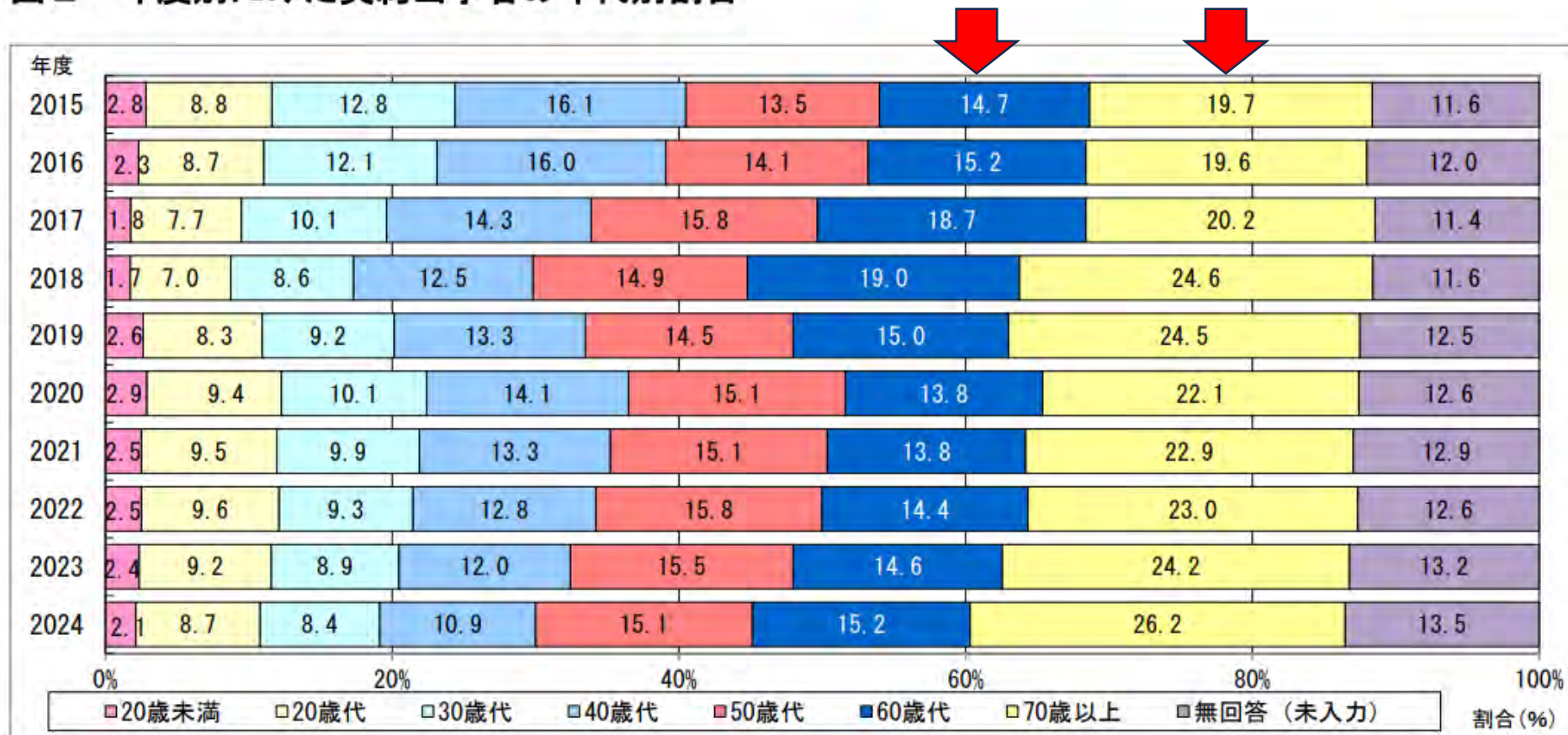
都道府県の消費者基本計画



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

図2 年度別にみた契約当事者の年代別割合

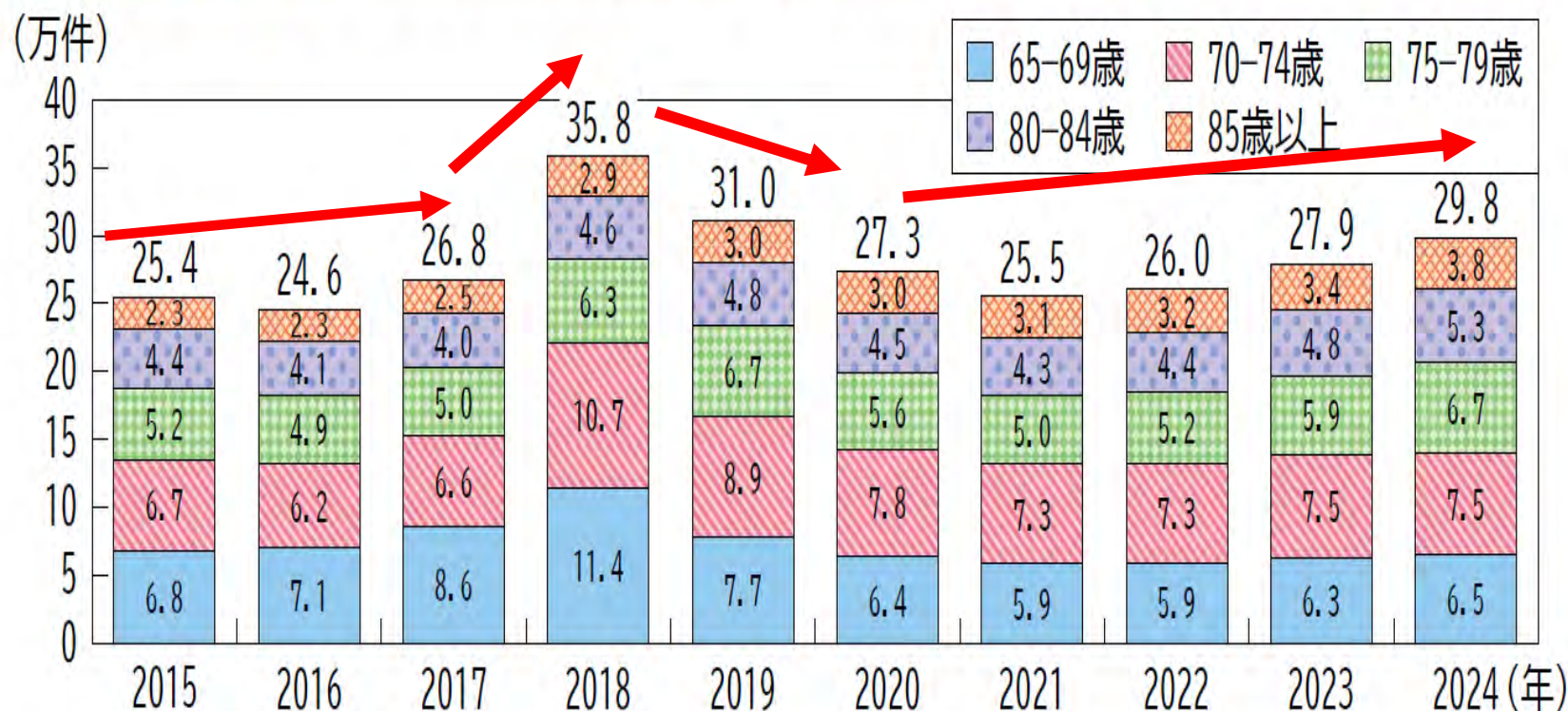


(注) 図中の割合は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

高齢者に関する消費生活相談

図表 I-1-4-11

高齢者の消費生活相談件数の推移

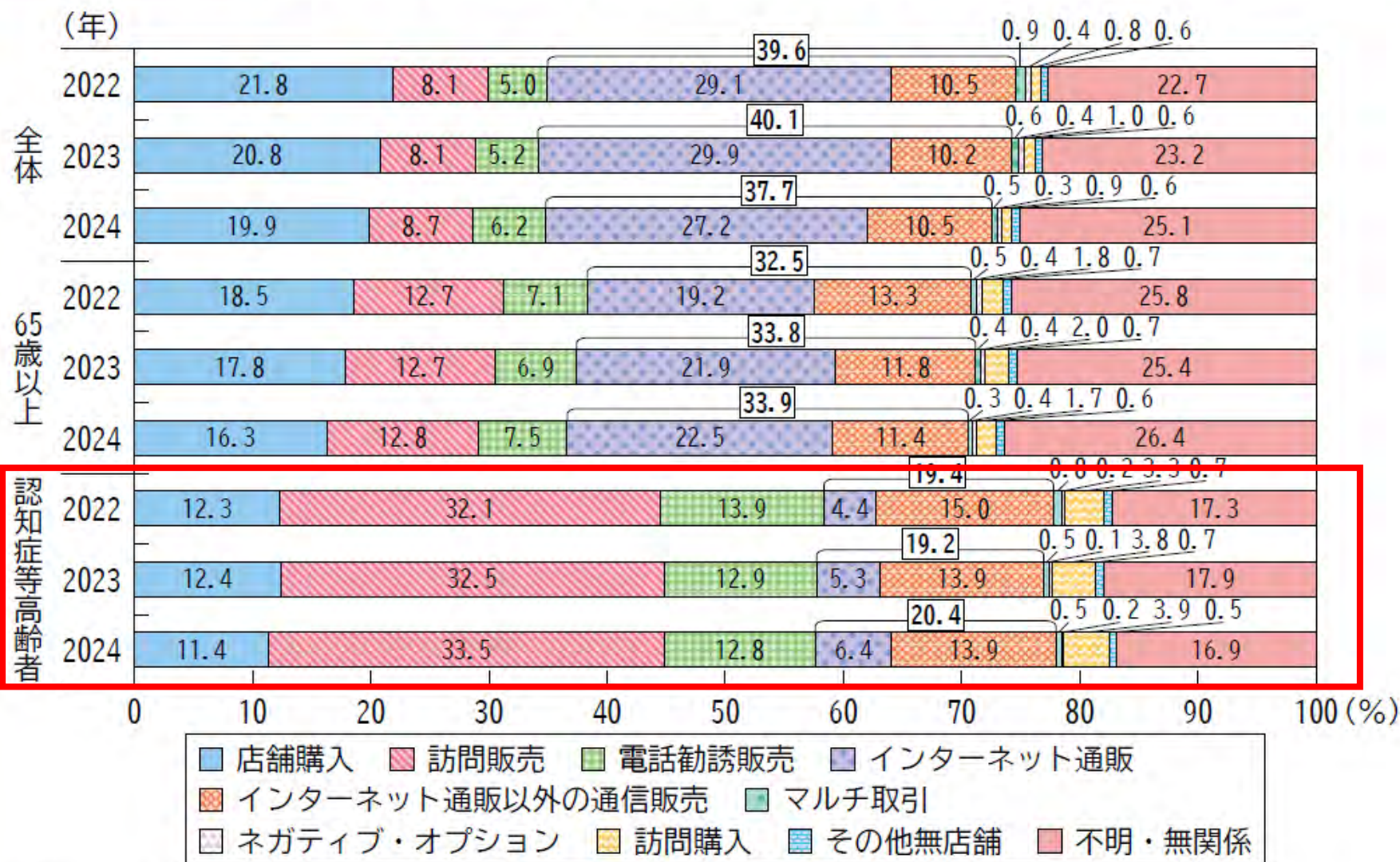


(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。

2. 契約当事者が65歳以上の相談。

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

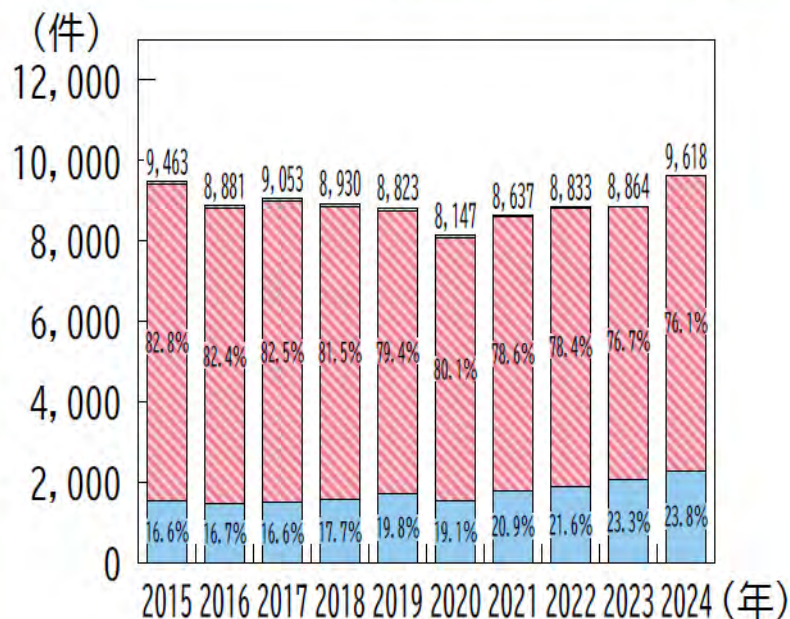


- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2025年3月31日までの登録分)。
 2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、例えば、インターネットサイトを利用したサイト利用料や、インターネットゲーム等に関する相談も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に分類されるため、データの見方には注意が必要。

認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数

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

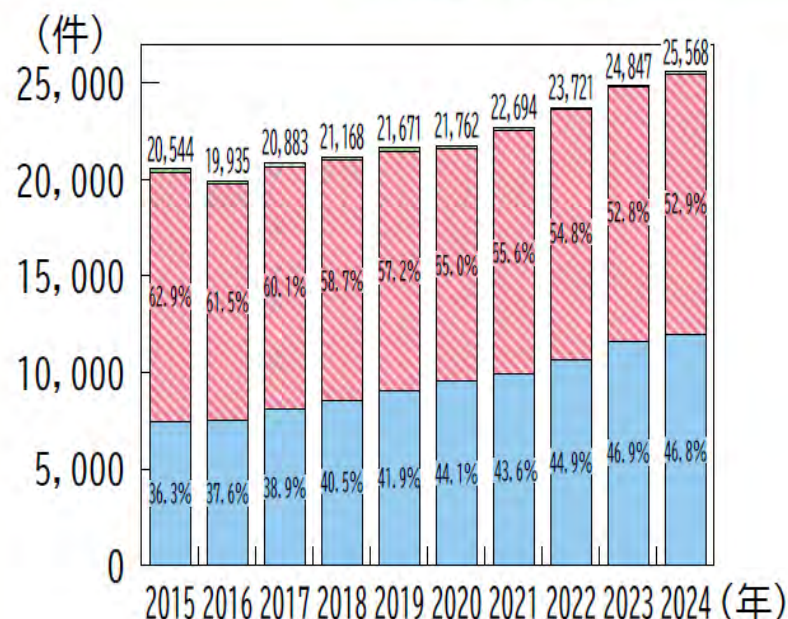


- 無回答 (未入力)
- 契約者が相談者と異なる
- 契約者が相談者と同じ

- (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。

図表 I-1-4-15

障害者等の消費生活相談件数の推移



- 無回答 (未入力)
- 契約者が相談者と異なる
- 契約者が相談者と同じ

- (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。

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

3つの消費者力

消費者教育推進会議

「消費者力」育成・強化ワーキングチーム取りまとめ
(令和5年9月)



「鍛えよう、消費者力 **気づく**・断る・相談する」

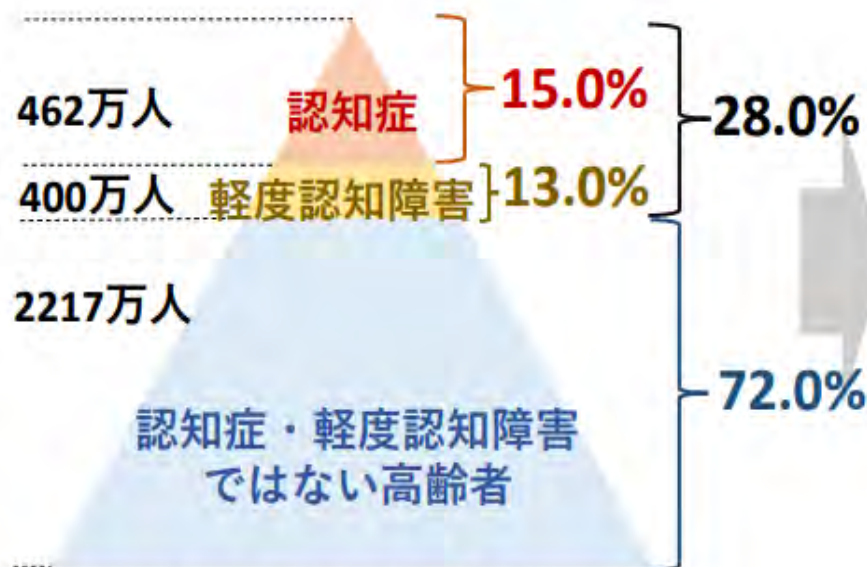
- ※ 細かな知識は必要ではない
- ※ どの世代にも共通

「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）

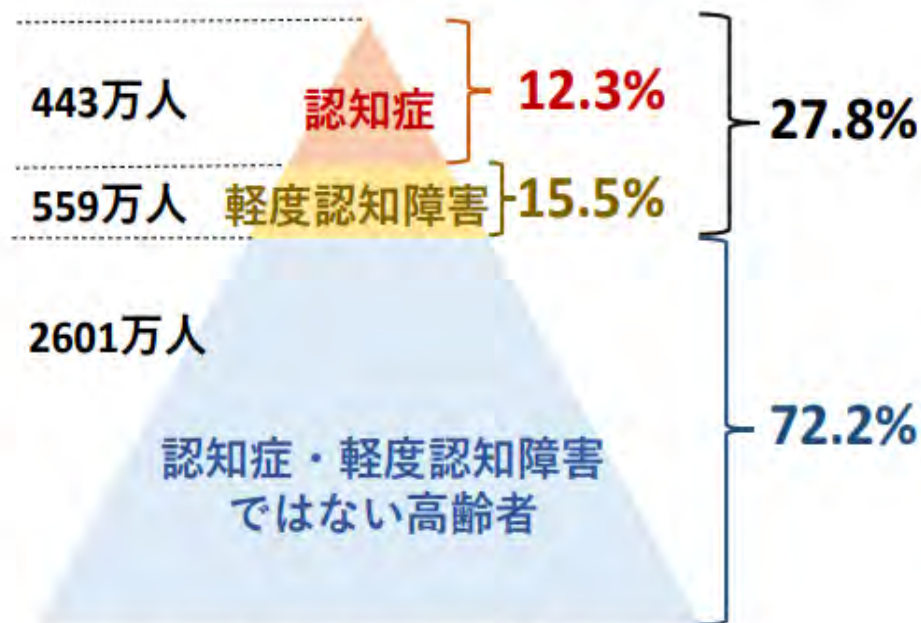
★ 全ての高齢者の判断力が低下しているわけではない
（多数の「元気シニア」の存在）

2012年有病率調査



65歳以上高齢者
3079万人

2022年有病率調査



65歳以上高齢者
3603万人

平成23年度 厚生労働科学研究費補助金 認知症対策総合研究事業
「都市部における認知症有病率と認知症の生活機能障害への対応」
(研究代表者 筑波大学 朝田隆)

令和5年度 老人保健事業推進費等補助金
「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」
(研究代表者 九州大学 二宮利治)

厚生労働省「認知症および軽度認知障害（MCI）の高齢者数と有病率の将来推計」より

【認知症有病者数】

年	令和4年 (2022)	令和7年 (2025)	令和12年 (2030)	令和22年 (2040)	令和32年 (2050)	令和42年 (2060)
認知症高齢者数	443.2万人	471.6万人	523.1万人	584.2万人	586.6万人	645.1万人
高齢者における 認知症有病率	12.3%	12.9%	14.2%	14.9%	15.1%	17.7%

【MCI 有病者数】

年	令和4年 (2022)	令和7年 (2025)	令和12年 (2030)	令和22年 (2040)	令和32年 (2050)	令和42年 (2060)
MCI高齢者数	558.5万人	564.3万人	593.1万人	612.8万人	631.2万人	632.2万人
高齢者における MCI有病率	15.5%	15.4%	16.0%	15.6%	16.2%	17.4%

厚生労働省「認知症および軽度認知障害（MCI）の高齢者数と有病率の将来推計」より

シニア世代の「3つの不安」(3K)

高齢者を狙う、3つ(3K)の不安

お金

不安



健康

心細さ



孤独

寂しさ

消費者庁「高めよう！『見守り力』」より

高齢者等が相談しにくい心理等

- (1) 被害に遭っていることに気づかない
- (2) 被害に遭っているとは認めたくない、プライド、思い込み
- (3) 記憶の衰え、恥ずかしい
- (4) 周りの人に迷惑をかけたくない、家族に怒られる
- (5) 相談先を知らない

★ 実は どの世代の人にもありうる心理

3つの見守り力

伝える力

つなぐ力

気づく力

3つの見守り力

令和7年度都道府県等消費者行政担当課長会議
「地方消費者行政の充実・強化に向けた取組について」
(令和7年9月)



「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」

「3つの主な機能」

届け、気づき、つなぐ

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

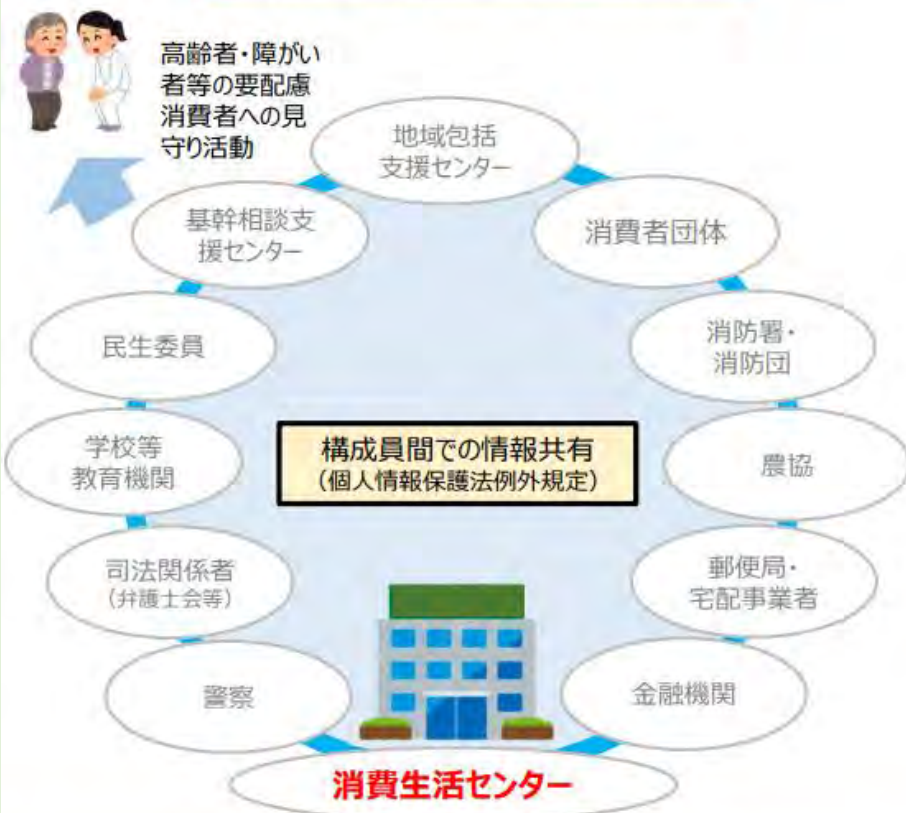
高齢化、独居化の更なる進展等に伴い、被害の未然防止・拡大防止に向けては、相談を待つだけでなく、多様な主体と連携した地域における日々の見守りを通じ、能動的に消費生活センターへつなぐ仕組みづくりが重要。

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・・・
A T M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適用)
⇒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。



⇒ 消費者被害の未然防止・拡大防止・早期発見・早期解決へ

見守り活動とは？

~~「お世話」をすること~~

「気にかける」こと
＋

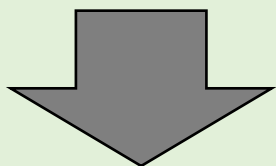
少しだけ「おせっかい」をすること

- ※ 家族・知人による見守りも重要
- ※ チーム・プレーで行うとより効果的
- ※ 障がい者や若年者等に対する見守りも必要

見守り活動のイメージ

日常の伝える活動

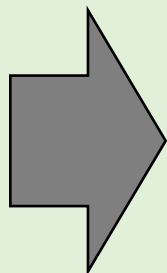
情報提供など「伝える」活動
「気づく」ための注意点を意識



異変への
気づき

家の様子や本人の
行動の変化など

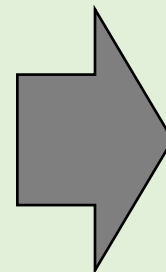
おせっかいをする勇氣



声
かけ

配慮ある言葉

連
携

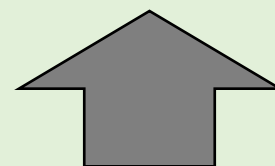


トラブル
の確認

同意を求めるなど

消費生活センター
等へ相談

電話の際にそばにいる
さらには、同行・協力など



一般的な見守りと個別的な見守り

■ 一般的な見守り

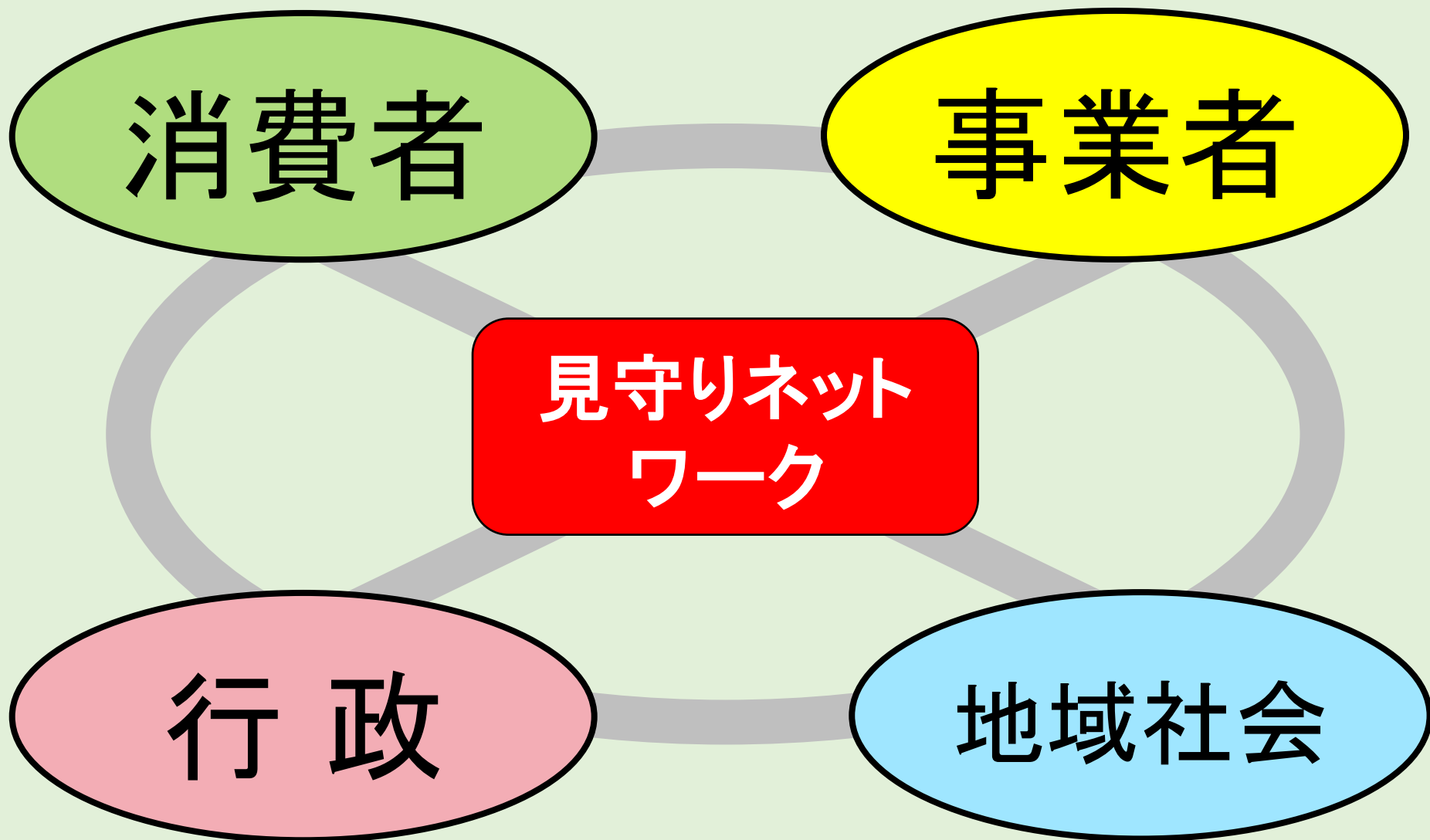
- 各団体が通常の活動の一環として、消費者トラブルに関する情報を共有して、各団体の関係者など一般の消費者トラブルの予防・被害の掘り起こしなどを行うこと
- 定期的な情報提供・見守り訪問と、緊急の対応とがありうる
- より多くの市民の参加が期待される

■ 個別的な見守り

- 「特に配慮が必要な消費者」(特定の消費者)を対象として、持続的に行う活動のこと
- 見守り関係者によるケース会議などを通じた対応が必要

- ★どちらのネットワークを作り、展開しようとしているのか？
- ★「見守りの方法」を3つに分ける考え方もあります

見守りネットワーク



行政にとって

- ・ 消費者行政として …消費者の安全の確保
→平成26年改正**消費者安全法** H29.4.24依頼
- ・ 福祉行政として …**権利擁護事業**(+地域共生社会)
→H27.7.10通知
→高齢者虐待防止法27条1項
→介護保険法115条の45・2項2号
- ・ 防犯行政として …特殊詐欺対策など R3.4.7通達

地域社会にとって

- ・ 地域福祉として …**地域共生社会** R3.10.1通知
→H29年・R2年改正社会福祉法／地域福祉計画
- ・ 「安全・安心なまちづくり」としての意義もある

「権利擁護業務（事業）」

権利を侵害され、または、侵害される可能性が高い高齢者等が、地域で安心して尊厳のある生活ができるように、権利侵害の予防や対応を行うこと

虐待の防止・対応

消費者被害
への対応

成年後見制度

生活困窮
への対応

なお、日常生活自立支援事業（金銭管理）

福祉・介護等と消費者トラブルのかかわり

高齢者虐待防止法27条 1 項



（財産上の不当取引による被害の防止等）

第二十七条 市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引（以下「**財産上の不当取引**」という。）による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。

障害者虐待防止法43条 1 項も同じ

福祉・介護等と消費者トラブルのかかわり

介護保険法115条の45 第2項2号



(地域支援事業)

第115条の45 …(省略)…

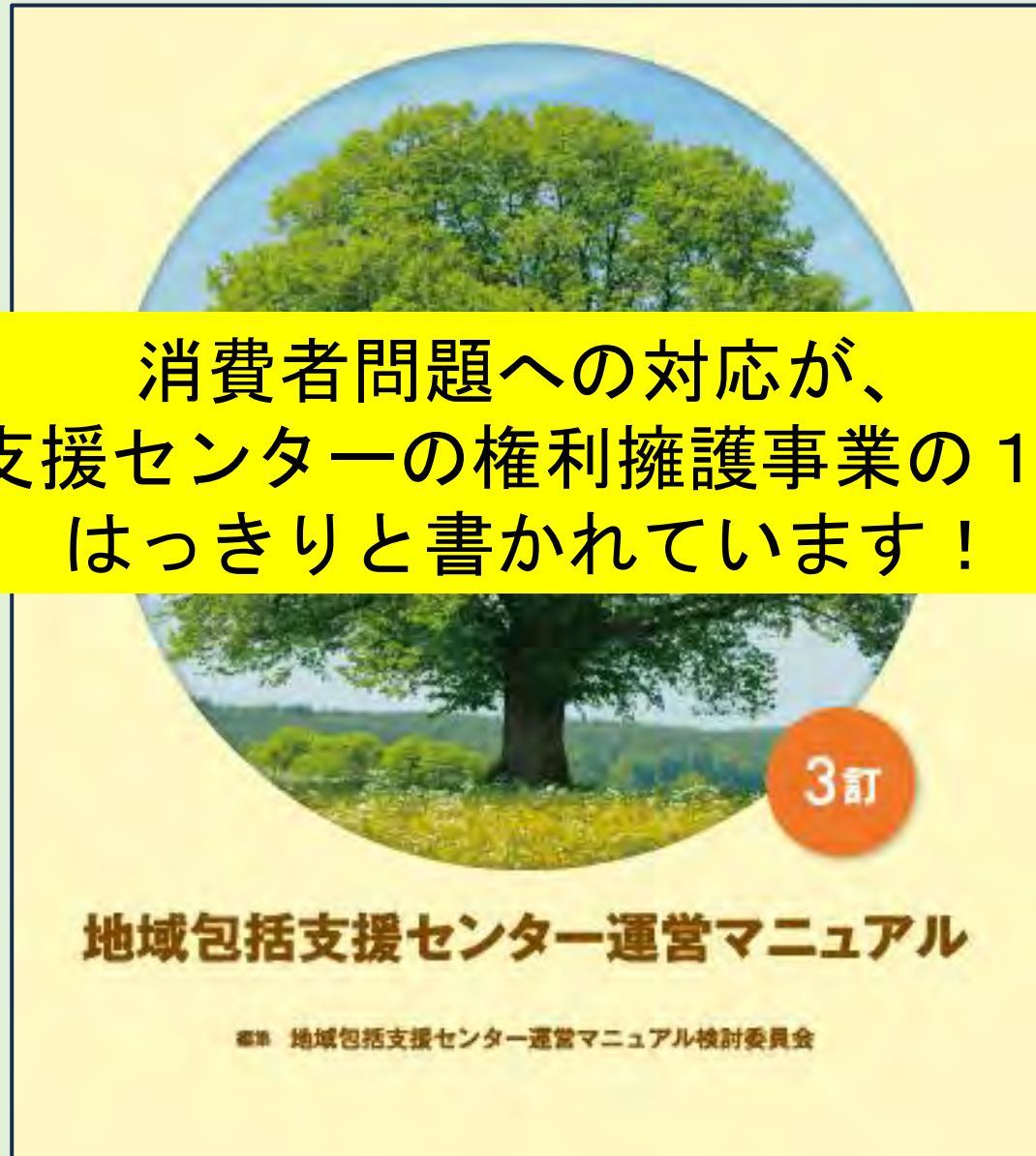
2 市町村は、介護予防・日常生活支援総合事業のほか、被保険者が要介護状態等となることを予防するとともに、要介護状態等となった場合においても、可能な限り、地域において自立した日常生活を営むことができるよう支援するため、地域支援事業として、次に掲げる事業を行うものとする。

① …(省略)…

② 被保険者に対する虐待の防止及びその早期発見のための事業その他の被保険者の**権利擁護のため必要な援助を行う事業**

長寿社会開発センター
『地域包括支援センター運営マニュアル（3訂版）』

消費者問題への対応が、
地域包括支援センターの権利擁護事業の1つとして、
はっきりと書かれています！



H29. 4. 24依頼

消 教 地 第 185 号
平成 29 年 4 月 24 日

各都道府県知事 殿

消費者庁長官 岡村 和美

地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進について（依頼）

平素より消費者行政の推進に多大な御尽力を頂き、厚く御礼申し上げます。

地域の関係機関の連携により高齢者等の消費者被害を防止するための見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会。以下「地域協議会」という。）を設置することができること等を内容とした消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）の改正法が平成 28 年 4 月 1 日に施行され、1 年が経過しました。

消費者庁では、地方消費者行政強化作戦（平成 27 年 3 月 24 日消費者庁長官決定）において、都道府県ごとに、地域協議会を人口 5 万人以上の全市町に設置することを政策目標として掲げ、地方消費者行政推進交付金等を通じ、「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」の全国的な整備に向けて取り組んでいるところです。

各都道府県におかれても地域協議会の設置促進に向けて御尽力を頂いており、平成 29 年 1 月 1 日時点で、4 道県、人口 5 万人以上の 21 市及び人口 5 万人未満の 6 市町において地域協議会が設置されています。

今般、地域協議会未設置の地方公共団体における取組の推進及び地域協議会設置済みの地方公共団体における更なる取組の充実に資するよう、地域協議会を設置した地方公共団体のうち、15 の地方公共団体における取組を紹介する事例集を作成いたしました。

改正消費者安全法では、見守り等の取組を行う地域協議会の構成員間で必要な情報を提供できる旨を規定することで、必ずしも本人の同意がなくても構成員間で見守りの対象者に関する個人情報を提供できることとしています。もっ

H27. 7. 10通知

（別紙）

老推発 0710 第 2 号
平成 27 年 7 月 10 日

各都道府県高齢者保健福祉主管部長 殿

厚生労働省老健局高齢者支援課
認知症・虐待防止対策推進室長

市町村や地域包括支援センターにおける高齢者の「セルフ・ネグレクト」及び消費者被害への対応について

公益社団法人あい権利擁護支援ネットにおいて、平成 26 年度の厚生労働省老人保健健康増進等事業（老人保健事業推進費等補助金）を活用し、「セルフ・ネグレクトや消費者被害等の犯罪被害と認知症との関連に関する調査研究事業」報告書（以下、単に「報告書」という。）がとりまとめられ、公表されたところです。

（※<http://www.i-advocacy.net/H26houkoku.html>）

今般、報告書の内容を踏まえ、各市町村や地域包括支援センターにおける、セルフ・ネグレクト状態にある高齢者への対応や、高齢者の消費者被害への対応について、下記のとおりお示しますので、貴管内市町村に対して周知いただくとともに、適切な助言及び支援をお願いします。

なお、本通知は消費者庁消費者教育・地方協力課とも協議済みであり、その内容は同課から各都道府県・市町村の消費生活センター・相談窓口にも周知される予定であることを申し添えます。

記

1 セルフ・ネグレクト状態にある高齢者への対応について

介護・医療サービスの利用を拒否するなどにより、社会から孤立し、生活行為や心身の健康維持ができなくなっている、いわゆる「セルフ・ネグレクト」状態にある高齢者は、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（平成 17 年法律第 124 号）にいう高齢者虐待の定義には含まれていませんが、報告書では、高齢者虐待対応とは別に、市町村の高齢福祉、生活保護、障害福祉、環境衛生等の関係部署が、介護支援専門員や介護サービス事業所、社会福祉協議会や民生委員、医療機関、警察等と連携して対応しているだけでなく、高齢者虐待に準じて対応している市町村や地域包括支援センターもあるなど、地域の実情に応じた工夫が紹介されています。また、保健所・保健センター、都道府県の高齢保健福祉センター等との連携やバックアップも必要となります。

セルフ・ネグレクト状態にある高齢者は、認知症のほか、精神疾患・障害、アルコール関連の問題を有すると思われる者も多く、それまでの生活歴や疾病・障害の理由から、「支援してほしい」「困っていない」など、市町村や地域包括支援センター等の関与を拒否することもあるので、支援には困難が伴いますが、生命・身体に重大な危険が生じるおそれや、ひいては孤立死に至るリスクも抱えています。報告書に示された各地域の取組事例も参考としながら、必要に応じて高齢者の見守りネットワ

福祉・介護等と消費者トラブルのかかわり

社会福祉法 4 条



(地域福祉の推進)

第四条 地域福祉の推進は、地域住民が相互に人格と個性を尊重し合いながら、参加し、**共生する地域社会の実現**を目指して行われなければならない。

2 地域住民、社会福祉を目的とする事業を經營する者及び社会福祉に関する活動を行う者（以下「地域住民等」という。）は、相互に協力し、福祉サービスを必要とする地域住民が地域社会を構成する一員として日常生活を営み、社会、経済、文化その他あらゆる分野の活動に参加する機会が確保されるように、**地域福祉の推進**に努めなければならない。

3 地域住民等は、…

地域共生社会とは

制度・分野ごとの『縦割り』や「支え手」「受け手」という関係を超えて、

地域住民や地域の多様な主体が参画し、人と人、人と資源が

世代や分野を超えてつながることで、住民一人ひとりの暮らしと生きがい、地域をともに創っていく社会を指しています。

ひとり一人の暮らし

- 多様性の尊重
- 気にかけて合う関係性

- 活躍の場づくり
- 安心感のある暮らし

誰もが役割を持てる地域共生社会

- 働き手の創出
- 地域資源の有効活用

- 就労や社会参加の

厚生労働省「地域共生社会のポータルサイト」

R3. 4. 7通達（警察）

各 地 方 機 関 の 長
各 都 道 府 県 警 察 の 長 殿
(参考送付先)
庁 内 各 局 部 課 長
各 附 属 機 関 の 長

協議保存期間	5年（令和9年3月31日まで）
有効期 間	一冊（令和9年3月31日まで）
警察庁丁生監第40号、丁生監第239号	
令和3年4月7日	
警察庁生活安全局生活安全課長	
警察庁生活安全局生活安全企画課長	

消費者安全確保地域協議会への対応について（通達）
平成26年の消費者安全法（平成21年法律第50号。以下「法」という。）の改正により、国及び地方公共団体の機関は、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、関係機関等により構成される消費者安全確保地域協議会を組織できることとされ、同協議会の概要、留意点等については、「消費者安全確保地域協議会への対応について（通達）」（平成28年3月10日付け警察庁丙生経発第3号ほか。以下「旧通達」という。）により示していたところ、旧通達の有効期間満了に伴い、同協議会の概要、留意点等について改めて下記のとおり通達するので、引き続き事務処理上遺漏のないようにされたい。

記

第1 消費者安全確保地域協議会の概要

1 消費者安全確保地域協議会の組織

国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に関する分野の業務に従事するもの（以下「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（法第11条の3）。

なお、この関係機関として、都道府県警察（警察本部及び警察署）も含まれると解されている。

2 消費者安全確保地域協議会の活動

協議会の構成員（関係機関及び消費生活協力団体その他の関係者）は、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等の取組を行うものとされた（法第11条の4第2項）。

なお、「消費生活上特に配慮を要する消費者」（以下「見守り対象者」という。）に該当するか否かは、それぞれの協議会で決めることとなるが、例えば、高齢者や障害者のうち、過去に消費者被害を受けた経験がある等の理由により、消費者被害に遭いやすい特性を有すると思われる者が考えられる。

3 協議会への情報提供等

協議会を組織する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、構成員間で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（法第11条の4第1項）。

また、協議会は、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、

R3. 10. 1通知（地域共生）

社 接 地 発 1001 第 1 号
消 地 協 第 236 号
令 和 3 年 1 0 月 1 日

都道府県
各 指定都市
市区町村
民生主管部（局）長 殿
消費者行政主管部（局）長 殿

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
(公 印 省 略)

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

今般、地域共生社会の実現のための社会福祉法等の一部を改正する法律（令和2年法律第52号。以下「改正法」という。）により改正された社会福祉法（昭和26年法律第45号。以下「法」という。）において、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。以下同じ。）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（以下「重層的支援体制整備事業」という。）が創設され、令和3年4月1日から施行されました（別紙中「1. 地域共生社会」、「2. 重層的支援体制整備事業における3つの支援」を参照）。

また、消費者行政においては、平成26年の消費者安全法（平成21年法律第50号。）の改正を踏まえ、特に配慮を要する消費者の安全の確保に関して、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。）の設置の促進など、地域の多様な主体が連携して消費者の見守り活動に取り組む仕組みづくりを進めています。

重層的支援体制整備事業は、従来の支援体制では対応の難しい複雑化・複合化した課題に対応するため、市町村において包括的な支援体制の構築を図るものであり、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です。

以上を踏まえ、重層的支援体制整備事業と見守りネットワークの連携について下記のとおり通知しますので、貴職におかれては、十分にご了知の上、積極的に連携を進めていただくとともに、各都道府県におかれては、管内市町村（指定

地域福祉計画・地域福祉支援計画に盛り込む！

消費者安全確保地域協議会との連携に関する事項について

策定済み 1,524 市町村の回答

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）との連携に関する事項

340

22.3%

厚労省「市町村地域福祉計画策定状況等調査結果（令和6年4月1日時点）」より

地域福祉支援計画（都道府県）

地域福祉計画（市町村）

第7期 埼玉県地域福祉支援計画

「支え手」「受け手」の関係を超えて、あらゆる人が地域を共に創り、
一人ひとりが生き生きと暮らせる埼玉へ

令和6年度～令和8年度
(2024年度～2026年度)



埼玉県のマスコット「おいたまっぴー」「こびたん」

【令和7年3月一部変更】

彩の国  埼玉県

■県の主な取組・支援

県政出前講座を通じて、地域活動を始めるためのポイントやヒント等を発信します。	共助社会づくり課
高齢者等の消費者被害の未然防止を図るため、市町村における消費者安全確保地域協議会の設置を支援するとともに、消費者被害防止サポーターの活用を進めます。	消費生活課

門真市第4期地域福祉計画

共に創る あったか福祉のまち 門真

分野を超えた組織間連携

- ❖ 市役所内の関係各課が連携し、課題解決を図るための仕組みづくりを検討
- ❖ さまざまな相談支援機関における情報共有や連携に向けた取組
- ❖ 縦割り型の組織では解決できない複雑化・複合化した課題を関係機関が連携して包括的に取り組む
- ❖ 既存サービスでは対応困難な課題を解決するため、新たなサービス・仕組みづくりを進めるためコミュニティソーシャルワーカー(CSW)が中心となり、関係機関と連携し取り組む

ネットワークの例

- 門真市消費者安全確保地域協議会
- 門真市障がい者地域協議会
- 門真市要保護児童連絡調整会議
- 門真市高齢者虐待防止ネットワーク会議・実務者会議
- 地域ケア会議
- 生活困窮者自立相談支援事業支援調整会議

例えば、大阪では…



第5期大阪府地域福祉支援計画

令和6（2024）年3月
大 阪 府

第3章 地域福祉の推進方策

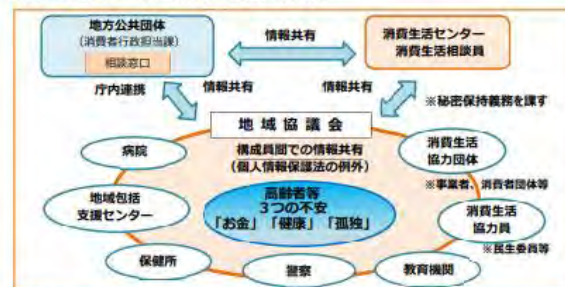
（1）誰ひとり取り残さない包括的なセーフティネットの拡充

とが可能になりました。地域における高齢者等の見守りの強化に向けて、消費生活センター、福祉部局、医療機関、地域包括支援センター（※）、警察署等がネットワークを構築し、地域の身近なところで高齢者等を見守る体制づくりを進めていく必要があります（図表④）。

【図表④：消費者安全確保地域協議会（イメージ）】

〔出典：消費者庁制度説明資料をもとに
大阪府消費生活センターにて作成〕

- 協議会の役割：構成員（★）間での必要な情報交換、協議
- 構成員の役割：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みを実施
- 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）



（★）地方公共団体の機関（消費生活センター等）、医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）、警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）、教育関係（教育委員会等）、事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）、消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティアなど

《第5期計画における具体的取組み》

（地域連携ネットワークの構築・中核機関の整備）

- ▼ 日常生活自立支援事業の待機者の解消、事業の支援内容の適正化及び持続可能な実施手法・連携体制をめざすとともに、権利擁護支援を必要とする方が適切な支援を受けられるよう、「権利擁護支援の地域連携ネットワーク」の構築に向け、そのコーディネートを行う中核機関が整備されるよう市町村を支援します。

消費者にとって

- 見守られる人にとって、
「**権利の擁護**」と「**自立の支援**」(消費者基本法)
- 見守る人にとっては、
「**消費者市民**」(Consumer Citizenship) としての参加
(消費者教育推進法)

事業者にとって

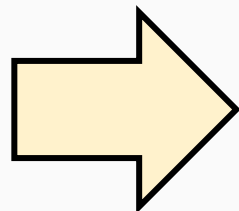
- 顧客を消費者トラブルから守る
- 企業の社会的責任(**CSR**, Corporate Social Responsibility)
(あるいは、企業の社会的貢献[Corporate Citizenship])

★見守りへの参加が負担にならないようにすることも重要
(できれば「相乗効果」が得られるような協力関係を！)

消費者の「自立」ってどういうこと？

権利の主体

自律的な
意思決定



主体的な
行動

自助

共助

公助

プロテクション

エンパワメント

★ 海外: Protection and Empowerment

消費者の「自立」ってどういうこと？

依存先の分散としての自立 (熊谷晋一郎)

意思決定

行動

関係的自律概念 (Relational Autonomy)

プロテクション

エンパワメント

★ 海外: Protection and Empowerment

消費者安全法の3つのパーツ

カモリスト の提供

消費者安全法 11条の2

消費者庁、国民生活センター、警察等から「特に配慮を要する消費者」の情報の提供を受ける

安全確保 地域協議会

消費者安全法 11条の3～6

情報交換や取組についての協議を行い、構成員が協議に基づいて、見守り等の取組を行う。

協力団体 協力員

消費者安全法 11条の7・8

委嘱により、住民への情報提供や自治体への情報提供などの消費者利益の擁護・増進のための活動を行う。

カモリスト
の提供

利用するかは任意

協議会がないと
利用できない

安全確保
地域協議会

独立の仕組み

並存可能
(構成員にもできる)

協力団体
協力員

協議会の「協議」
によって異なる

見守り活動

幅広い参加による
一般的な見守り？

消費者安全確保地域協議会とは

■消費者安全確保地域協議会

(消費者安全法11条の3)

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関係機関が、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に組織するもの(1項)。

必要なときは、その他の関係者を加えることができる(2項)。

■活動(消費者安全法11条の4)

- ・ 必要な情報の交換、消費者安全の確保のための取組に関する協議
- ・ 構成員は、協議の結果に基づき、「消費生活上特に配慮を要する消費者」を見守る等の必要な取組を行う。
- ・ 必要に応じて、「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等を構成員に求める。

■情報の提供(消費者安全法11条の2) …カモリストの提供

…国(消費者庁)、自治体(警察等)、国民生活センターからの情報提供

■秘密保持義務(消費者安全法11条の5)

…罰則がある(消費者安全法53条1項) ⇔協力団体・協力員との相違

消費者安全確保地域協議会とは

2 消費者安全確保地域協議会 (通称：見守りネットワーク) とは

✓ 見守りネットワーク構成員の情報共有

見守りネットワーク構成員ではない場合



本人の同意なしでは



せっかく気づいたのに...



⚠ 被害が埋もれる可能性

見守りネットワーク構成員の場合



本人の同意がなくても



相談窓口（事務局）へ
相談しよう！



住民への注意喚起・情報発信

見守りネットワーク内で
情報共有

介護サービスが
必要では...

先日こんなことが
あって...



地域の安全、住民の安心へ

共有可能！



消費生活相談
窓口の紹介



適切な介護サービスへ

見守り活動の充実



トラブルの周知、
窓口での水際阻止



うちも外回りの時
見守ってみます

消費生活協力団体／協力員とは

■消費生活協力団体・消費生活協力員

(消費者安全法11条の7・1項)

地方公共団体の長から**委嘱**を受けた民間の団体・個人で、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う(消費者安全法11条の7・1項)

■活動(同条2項)

- ・ 消費者安全の確保に関し住民の理解を深める活動(1号)
- ・ 消費者安全の確保のための住民の活動に情報の提供等(2号)
- ・ 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等の活動(3号)

→ **本人の同意なく個人情報**を地方公共団体に提供することができる
(個人情報保護法27条〔第三者提供の制限〕の例外)

- ・ その他消費者安全法施行規則で定めるもの(4号)

■研修(同条3項)

- ・ 地方公共団体の長が必要な措置を講ずる努力義務

■秘密保持義務(消費者安全法11条の8)

…違反には**罰則はない** ⇔ 地域協議会構成員との相違点

消費生活協力団体／協力員とは

2

消費者安全確保地域協議会
(通称：見守りネットワーク) とは



消費生活協力員・協力団体について



「地域の見守り活動に貢献したくても、個人情報を取り扱うのは・・・」等のご希望については、
消費生活協力員・協力団体として地域の見守りに参加いただく方法もあります！

協力員・協力団体なら、



個人
情報

消費生活センター
(見守りネットワーク事務局) へ共有可能！

※ただし、逆は不可



消費生活協力員・協力団体とは

消費者安全法第11条の7に基づき、地方公共団体の長からの委嘱により、
消費者の安全を確保するための見守り活動を行う。



消費生活協力員・協力団体の役割

日常業務中に消費者被害等に気づいた場合、消費生活センターへの相談を勧める。
または、自らが消費生活センターに相談する。

候補者(例)：コンビニ、金融機関、宅配事業者、新聞社、介護サービス事業者など



ミライの消費者行政参観日@徳島

8