

消費生活協力員・消費生活協力団体制度と その活用・地域の消費生活見守り活動

京都産業大学 法律相談部

消費者庁

「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）」
消費生活協力員・協力団体官学連携講座（第3講座）2026年2月7日

目次

- 法律相談部の活動内容
- 消費者トラブルの現状
- 消費生活協力団体及び消費生活協力員制度の概要
- 京都市での本制度活用の現状
- 大学生（法律相談部）としての見守り活動への協力と制度
- 地域の消費生活見守りのこれから
- まとめ

法律相談部の主な活動内容

- 年に数回の移動法律相談会
⇒ 地域の住民を対象として、実際に法律相談（相続問題、土地境界線問題など）を受け付け、相談者様に助言を行う
（今年度の実施例：香川県小豆郡土庄町）
- 法律（主に民法）の勉強会
例） 時効、意思表示の瑕疵、相続など

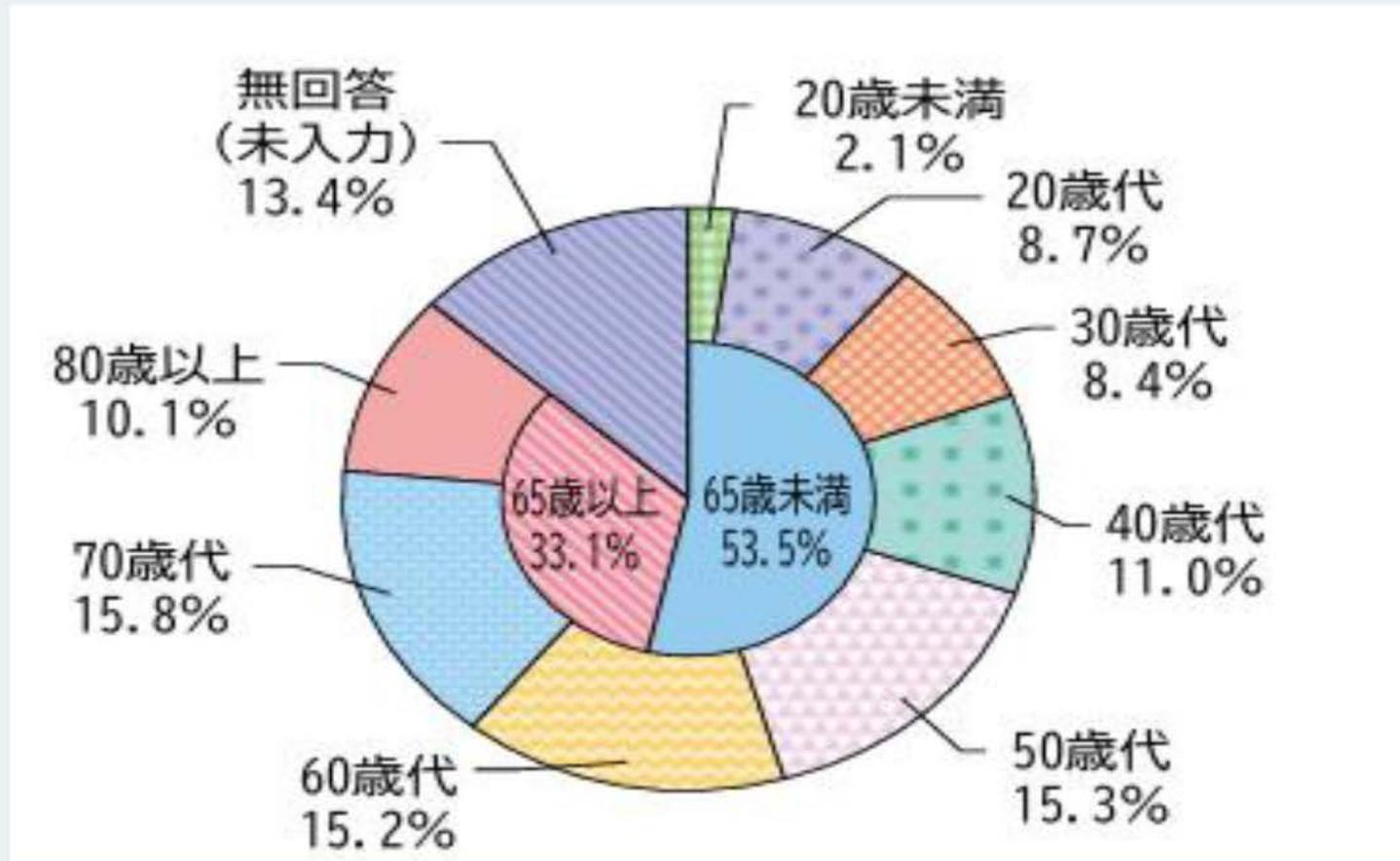
消費者トラブルの現状

図表 I-1-4-1 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. 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。
 3. 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。

消費者トラブルの現状



消費生活協力団体及び消費生活協力員制度 の概要-条文-

当該制度の根拠条文：消費者安全法11条の7第1項

地方公共団体の長からの委嘱により

消費者の利益の擁護又は増進を図るための
活動を行う

※委嘱:専門的知識を要する業務や役割を外部者に任せること

消費生活協力団体及び消費生活協力員 制度の概要-目的-

活動内容: 同条2項

- 1 消費者安全の確保に関し**住民の理解を深める**こと。
- 2 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。
- 3 **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**その他国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力をすること。
→ **一定の要件を満たす場合、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)

- ⁷ • 同法11条の8で**秘密保持義務**を明記。but **罰則なし**

制度の概要-仕組み-



※¹全ての消費者を対象とした制度であるが、
見守り活動については高齢者等の要配慮者を主な対象としている

京都市での制度の現状～ヒアリング～

京都市では・・・

現在、消費生活協力団体及び消費生活協力員制度は利用していない
なお、消費者全確保地域協議会は去年2月に設置されている

Q.当該制度を導入していない理由

A.消費者安全確保地域協議会の設置に向けて活動してきたため、
消費生活協力団体及び消費生活協力員制度の利用は検討されて
いなかった

今後の導入はまだ不明、検討段階

制度を有効活用できるのであれば導入するかも

京都市での制度の現状

【京都市消費者安全確保地域協議会の活動実例】

東山警察署と一橋学区社会福祉協議会，一橋学区民生児童委員会等が協働し

“国際電話の利用休止のための取組”を開催

イベントでは「消費者安全・地域福祉・コミュニティ連携」

→目的:詐欺防止の注意喚起，国際電話の利用休止の受付，福祉支援，相談窓口の案内など

→消費者安全確保地域協議会の制度に，地域住民が参加・協力して “見守りと予防の場づくり”として機能している

大学生の制度の利用

- Q.もし今後、消費生活協力団体及び消費生活協力員制度を導入するなら大学生は当該制度を利用できるのか
 - A.協力してもらえらるなら積極的にしてほしい
- しかし、いまの段階で学生と見守りとは結びつかない
高齢者の被害の兆候に気づき、声掛けをしてつなげていきたい

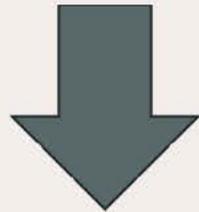
考えられるできること

- 高齢者への啓発をする機会を設ける
- 身近な人の被害の兆候に意識を向ける

大学生としての 消費生活見守り活動への協力と制度

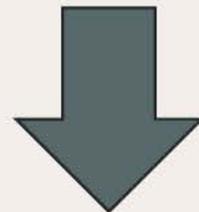
大学生としての見守り活動の意義

学生だから
こそその強み



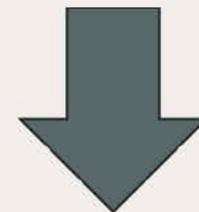
スマホトラブル・
ネット詐欺・
迷惑メール等の
対処法

共感と
わかりやすさ



相談窓口への
架け橋へ

地域への
貢献



学生の経験に、
消費者問題への
理解の醸成

活動の際に課題になると考えられること

課題・問題点

①大学の部活は世代交代が早いため、継続的に活動できるか。

⇒マニュアル化、顧問の先生方の関与、活動の引継ぎ体制、個人情報取り扱いに関する教育等が必要

②頻繁に見守り活動を行うことは難しい。

⇒定期的な活動で貢献

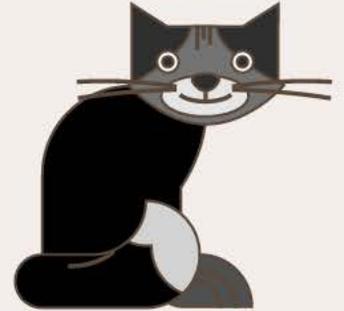


制度利用の可能性

見守り活動を行う際の課題

個人情報情報の利用

⇒制度の活用で効果的な消費者トラブルの解決



地域に密着した活動を行っている学生団体などに制度を利用してもらうことで、制度利用の可能性が広がる。

地域に密着した活動の例

高齢者等を対象としたプロジェクトを行っている学生サークル
学部活動の一環で高齢者と関わる機会のある大学 など

法律相談部として考えられる見守り活動の例

法律相談会 + 情報の提供



動画やチラシによる
啓発活動



～法律相談部としての活動の延長で見守り活動に参加～

地域の消費生活見守りのこれから

学生の見守りネットワークへの参加

制度の認知向上と
制度の活用



➡ 地域の消費生活見守りネットワークの強化に



地域の消費生活見守りのこれから



地域にとって

最新の防犯知識を得られる
相談先の選択の増加

学生にとって

地域社会への貢献
それにより得ることの
できる経験

行政にとって

見守りネットワークの
活性化

まとめ

- **消費生活協力員、協力団体制度の利用により、地域の消費者見守り活動の担い手確保、地域の消費者保護への寄与が考えられる一方、その活用は進んでいるわけではない。**
- **これからの地域の消費生活の見守りでは大学生が当制度を活用することによって活動の新たな担い手となり、地域の消費者、行政、学生自身にとっても有益な活動をしていくことができるのではないかと考える。**



参考資料

- 【本文】令和7年版消費者白書 (R7/12/15)
- 京都市東山区役所：東山区 特殊詐欺犯罪防止の取組の実施 (R7/12/15)
- 若い世代（学生等）による高齢者の生活支援に関する調査研究事業 先駆的事例集 (R7/12/15)