

「国民生活研究」第 65 卷第 2 号 (2025 年 12 月)

【特集】高齢者を消費者トラブルから守る

[論 文]

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の 10 年 —設置事例にみる現状と課題—

草 地 未 紀*

日本の高齢化率は過去最高を記録し、高齢消費者被害も深刻化している。70 歳以上の被害相談件数は年代別で最も多く、訪問販売や訪問購入での被害が顕著だ。被害者が相談窓口を利用しにくい問題もある。

これに対応するため、「消費者安全確保地域協議会」（以下、協議会）が創設された。これは、高齢者の見守りや消費者被害の早期発見・救済のため、関係機関が連携・情報共有することを目的としている。

埼玉県吉川市では、既存の「要援護者見守りネットワーク事業」と連携して協議会を運営している。これにより、福祉部門と消費者行政部門が情報を共有しやすくなった。協力事業所との連携も進み、消費者被害の防止や早期発見に成果を上げているが、協力事業所の意識低下や、協議会の運営を支える補助金の継続が不透明という課題も存在する。国には、類似する複数の制度の統合や、財政支援の継続が強く望まれる。

協議会の設置数は増加したが、吉川市のように円滑に運営されている事例は多くない。消費者被害は金銭的損失にとどまらず、被害者の人生に大きく影響するため、全国の自治体で協議会が実効的に機能することが不可欠である。

- I はじめに
- II 消費者安全確保地域協議会について
- III 埼玉県吉川市にみる現状と課題
- IV おわりに

*くさちみき（駿河台大学法学部 教授）

I はじめに

2025 年 3 月 18 日に閣議決定された「第 5 期消費者基本計画」¹⁾ 7-8 頁によれば、わが国の総人口は、2023 年 10 月 1 日時点で 1 億 2,435 万人、高齢化率（総人口に占める 65 歳以上人口の割合）は全国平均 29.1% で過去最高となった。さらに「65 歳以上人口は 2040 年代前半にピークを迎えるまでは上昇するため、2038 年には全人口の 33.9%、3 人に 1 人が 65 歳以上になると推計され」、また、「世帯の構成について、65 歳以上の単独世帯の割合は、2023 年の 36.6% から 2040 年には 43.2% に増加すると推計されている」。こうした状況のなかで、「地域コミュニティの衰退等により地域のつながりが希薄となった消費者がトラブルに巻き込まれた場合には、相談ができずに一人で抱え込んでしまい、消費者トラブルの更なる増加や深刻化を招く」ことが懸念されている。

また、国民生活センターが毎年公表している消費生活相談に関する統計²⁾によれば、2024 年度の相談件数は約 91 万件に及び、2023 年度の約 89 万件に比べて約 2 万件増加した。なかでも、70 歳以上の相談件数は 26.2% と、年代別で最も多くなっている。しかもこの割合は、2022 年度 23.0%、2023 年度 24.2% と増加傾向にあるうえ、2015 年度以降で最高となっていることから、高齢消費者被害への対応が喫緊の課題となっていることがわかる。特に、訪問販売で約 42.7%、訪問購入で約 55.4% が 70 歳以上からの相談であり、自宅にいることが多い高齢者が被害に遭っていることが推察できる。そして、契約当事者の年代別に相談者の内訳をみると、契約当事者が 70 歳以上である相談のうち 19.7% について、契約当事者以外から相談が寄せられている。このことから、高齢者は、たとえ被害に気づいても、外出が困難である等の司法アクセス障害が深刻で、救済を求めるために相談窓口や司法サービスを利用することもできないのではないかと考える。

それゆえ、高齢者が消費者被害に遭わないように見守り、たとえ被害に遭ってしまった場合でも、それを早期に発見して最小限にとどめ、高齢者の生活再建を支援するために関係機関につなぐ活動が不可欠となる。その活動の主体として期待され、設置されているのが、消費者安全確保地域協議会（以下、「協議会」という。）である。

2014 年 6 月に改正された消費者安全法が 2016 年 4 月 1 日に施行されてから、まもなく 10 年になろうとしている。この改正法により設置することができるようになった協議会は、2025 年 11 月末日現在で 565 自治体に設置されており、空白県もなくなっている。草地（2020）75 頁にて協議会を紹介した当時は、設置数が伸び悩み、空白県もあったことが懸念材料であった³⁾が、その後 6 年ほどで大幅な増加傾向にあるといえる。

本稿では、協議会の設置経緯や役割等を確認したうえで、実際に運営されている協議会へのインタビュー調査を通じて、これまでの 10 年間で浮かび上がってきた問題点を指摘

¹⁾ 消費者庁 HP 「消費者基本計画」 (https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/basic_plan/assets/consumer_policy_cms102_250318_01.pdf) 参照。

²⁾ 国民生活センター HP 「2024 年度 全国の消費生活相談の状況—PIO-NET より—（2025 年 8 月 6 日付）」 (https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20250806_3.pdf) 参照。

³⁾ 設置自治体数の推移は、田中（2025）2 頁にまとめられている。

し、今後ますます深刻化するであろう高齢消費者被害の未然防止や救済をおこなうための課題や必要な解決策を検討していく。

II 消費者安全確保地域協議会について

1. 消費者安全確保地域協議会の創設

協議会は、2014 年の改正消費者安全法で創設された。すでに草地（2020）にて創設までの経緯と概要を紹介したが、この 10 年を振り返るために、改めてまとめておく。

2013 年 10 月、消費者庁に「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会」⁴⁾が設置され、同年 12 月には「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会 報告書」⁵⁾（以下、「報告書」という。）がまとめられた。

報告書では、まず、「高齢者からの消費生活相談件数は、高齢者人口の増加率を上回るペースで急増しており、悪質商法の手口の巧妙化や、相談 1 件当たりの契約金額・購入金額及び既支払額の平均金額の高額化も進んでいる」こと、「消費者被害の背景には、生活困窮や社会的孤立、認知力の低下などが潜んでいることも多く、高齢者本人からの相談が少なく、対応が遅れることで被害が拡大している面があることから、地域社会で取り組むべき問題と考えられる」ことといった問題が指摘されている。それを踏まえたうえで、「既に一部の自治体において、高齢者の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図るために、高齢者にとって必要な支援を包括的に提供する体制を構築する取組が進められているが、消費者被害を防止するためには、行政機関と民間機関が協働し、地域ネットワークを構築し、見守り等の活動を行うことが重要となる」という課題が示された（2 頁）。

次に、消費者基本法 2 条に規定される「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援すること」を理念として地方消費者行政が担うべき役割について確認している（5 頁）。それは、①消費生活相談の受付、②消費者トラブルの解決、③消費者被害の防止（未然防止、早期発見及び拡大防止）、④消費者教育の推進である。協議会の設置は、特に③に関連する役割であり、「高齢者を始めとする、消費者被害に遭いやすい特性を有する者が、実際に消費者トラブルに遭わないように、仮に消費者トラブルに遭っても早期に発見し、それを解決に結びつけることができるよう、消費者が暮らす地域において、消費者安全の確保に関わる関係機関等が有機的に連携し、それぞれが有する情報を共有しながら、きめ細やかで裾野の広い見守り等の活動を展開することも求められる」とされている（6 頁）。

⁴⁾ 消費者庁 HP (https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/11062778/www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/exchange_pf_opinions/) 参照。

⁵⁾ 消費者庁 HP 「消費者の安全・安心確保のための『地域体制の在り方』に関する意見交換会 報告書」 (https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/11062778/www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/exchange_pf_opinions/pdf/131224_koukankai_houkoku_1.pdf) 参照。

ただし、上述のように、自治体によってはすでに先行する各種ネットワークを有しており、その場合は「消費者行政は、これらと有機的に連携し、消費者問題に関するきめ細やかで裾野の広い見守り等の活動を展開する」ことが確認されている（8 頁）。その際、ネットワークへの参加を期待する関係部局・関係機関として、「医療、保健、福祉、教育、防災、消防、警察など」を挙げ、また、「消費者団体、介護サービス事業者などの福祉や医療関係の事業者団体、町内会などの地縁団体、商店街やコンビニ、宅配事業者、金融機関等の地域の事業者・団体、弁護士や司法書士等の専門家、民生委員、ボランティアなど」の地域の関係団体にも期待を寄せている。

報告書は、これらを踏まえたうえで、「『地域体制』づくりのための方策」を提示した。

地域ネットワークの設置については、「それぞれの地域の実情等を踏まえた柔軟な方法を可能にすることが前提」であるとし、「地域ネットワークの構築を地方公共団体に義務付けるのではなく、現状における制度的な隘路の解消を図るなどの環境整備を進め、積極的な地域の取組を後押しし、事例を積み重ね、それを全国的に共有し、水平展開を図ることで、地域ネットワークの構築を推進することが望ましい」とした（8 頁）。

これにより、報告書は「消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止など、消費者の安全を確保するための取組等を効果的かつ円滑に行うための地域ネットワークを持続可能なものとしていく」ことを目指してはいるが、「消費者安全の確保のための地域協議会」を、都道府県及び市町村が「任意で設置できるように法律に規定する」という内容にとどめられている。運営に関しては「地方公共団体の判断による」とことし、また、「既存のネットワークの活用を図ることも可能とすべきである」とされた（9 頁）。

地域ネットワークの担い手としては、「消費者行政担当部署の職員及び消費生活相談員と連携協力して」活動に取り組む幅広い担い手が必要であるとされた。具体的には、消費生活協力員や消費生活協力団体といわれる「消費生活サポーター」が担い手となるが、そのなり手としては「地域ネットワークに参加するような団体等のほか、例えば、団塊の世代の退職者や、各地方公共団体が既に実施している様々な啓発講座等の受講者等をベースとして担い手を育成することも一案」とされた（9 頁）。そして、消費生活サポーターに対しては、「消費者問題に関する情報、消費者被害に遭わないように気を付けるべき点、見守りのノウハウなど」を継続的に提供するための講習等を実施することも必要であり、国民生活センターや民間団体等による講座を活用することが求められた（10 頁）。

最後に、報告書は、情報の取扱いについてまとめている。見守り活動や消費者相談に関する情報は、一方では活動のために有効利用されなければならないが、他方では利用に制限を設けて保護されなければならないからである。

前者については、「見守り活動を効果的・効率的に実施するために、地方公共団体が保有する既存の名簿、協議会に参加する民間団体等が把握している情報、消費生活相談等の業務の実施等により得られた情報などに関して、それぞれの関係機関等が情報を共有することで、地方公共団体において見守り対象者を特定し、対象者それぞれの特性に応じた対応ができるようにすることも一案」であり、さらには「協議会に参加する構成機関等が、それぞれの本来の業務の中で、消費者トラブルを抱えている消費者を発見した場合において、

その情報を速やかに消費生活センター等に連絡することができるような制度整備も必要である」という(10 頁)。また、「消費生活相談の約 3 分の 1 を都道府県が受けており、市町村が管内の住民の消費者被害の状況の全体像を把握できていない現状があることから、その市町村の求めに応じて、国民生活センターや都道府県等から、それぞれが消費生活相談等を行った消費者(当該市町村の管内に居住する消費者に限る。)に関する情報を提供できるよう、個人情報保護法制上の特例を設けることが適当である」とする(11 頁)。

後者については、「情報を入手した本来目的を超えることもあり得ることから、本人の同意の取り方を含めて、個人情報の取扱いに係る規定を法律で整備する必要があ」り、また「見守りが監視にならないよう、見守られる側の意思や感情にも配慮する必要がある」とする(11 頁)。さらに、「個人情報の目的外利用又は第三者への提供を可能とする場合、その取扱いを、個人情報保護法制の趣旨に照らして合理的な範囲に限って行う必要があり、この『合理的な範囲』であることを担保するために」、「提供する情報及び提供先の限定」、「守秘義務規定の整備」、「個人情報の管理」といった事項のルール化が必要であり、その「方法としては、条例等によることが適当」と考えられた(11 頁)。

この報告書をもとに、「どこに住んでいても質の高い相談・救済を受けられる地域体制」を全国的に整備するために、消費者安全法の改正がおこなわれた(消費者庁消費者教育・地方協力課 2015:17 頁)。

消費者安全法の改正を含む「不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律」は 2014 年 6 月 6 日に成立、同 13 日に公布され、協議会の設置に関する部分を含む改正後の消費者安全法は 2016 年 4 月 1 日から施行された。

2. 消費者安全確保地域協議会の概要

協議会に関する規定は、消費者安全法の「第三章 消費生活相談等」に「第四節 消費者安全の確保のための協議会等」として挿入された。協議会の設置と運用について、消費者安全法の規定と、2015 年 3 月に消費者庁が出した「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」⁶⁾(以下、「ガイドライン」という。)を中心みておく。

国及び地方公共団体の機関において「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」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」協議会を組織することができる(11 条の 3 第 1 項)。その際、「必要があると認めるときは、病院、教育機関、第 11 条の 7 第 1 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」(11 条の 3 第 2 項)。ガイドラインでは、構成員の例として、消費生活センタ

⁶⁾ 消費者庁 HP「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) 参照。消費者庁 HP には、図やイラストを活用し、協議会をより分かりやすく説明するものとして、「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)もある。

一や消費者団体等の「消費者関係」、地域包括支援センター（以下、「包括」という。）や民生委員・児童委員等の「福祉関係」、医師、歯科医師、看護師や保健所等の「医療・保健関係」、警察、法テラス、弁護士会、司法書士会等の「警察・司法関係」、学校、公民館、消費者教育を実施している民間団体等の「教育関係」、商店街、コンビニエンスストア、生協、宅配事業者、配食サービス事業者、金融機関等の「事業者関係」等、多岐にわたって列挙する（38 頁）。

ガイドラインは、そもそも協議会の設置について、高齢者等を消費者被害から守るという目的の達成を目指すものであることから、「見守り等の取組を効率的・効果的に行い、実効性を高める」という観点からは、地域協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワーク⁷⁾と、それぞれの目的や役割の相違を十分に理解した上で連携し、場合によっては一体的に運営することが望ましい」とする。なぜならば、「地域の現場では、消費者安全の確保以外の分野で、福祉、防災、孤立死対策等の様々な地域ネットワークが既に構築されており、それぞれ成果を挙げている」のであり、「様々なネットワークにおいて構成員が重複している」という地域の実情からすると、「地域協議会は、他のネットワークと対立的・排他的な関係にあるのではなく、むしろ、これらのネットワークと連携」することが望ましいと考えられるからである（35 頁）。

11 条の 3 の目的を達成するための業務として、協議会は「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」をおこない（11 条の 4 第 1 項）、その協議の結果に基づいて、「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」をおこなうものとされている（11 条の 4 第 2 項）。

その具体的な内容は、それぞれの協議会が地域の実情を踏まえて協議・決定するが、ガイドラインには具体例が示されている。見守り対象者を「見守ること」としては、「見守り対象者を戸別訪問し消費生活上の困りごとがないか声掛けをするほか、介護等のために家に立ち入ったときに察知した消費者被害の徴候を地域協議会で共有するなどの様々な取組が考えられ」、また、「その他の必要な取組」としては、「見守り活動に付随して、消費者安全確保のための啓発や広報等を行うことが考えられる」とする。さらに後者の例として、「近年、リコール情報が十分に届かないためにリコール製品による重大事故が発生している事例もあることから、インターネットにアクセスできずリコール情報に接する機会が少ない等の理由により、自らリコール製品の有無を確認することが困難な消費者に対して、見守り活動に付随して、リコール情報の周知や製品安全に関する啓発を行うといった取組も考えられる」という（37 頁）。

その際、業務上必要があると認められる場合に、協議会は「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」とする（11 条の 4 第 3 項）。ガイドラインによれば、「高齢者を始めとする消費者被害に遭いやすい特性を有する者を消費者被害から守るための見守りネットワークは、

⁷⁾ 介護保険法に基づく地域包括支援ネットワークが例示されている（35 頁、注 6）。

法令による根拠がなくても実施することが可能であり、実際に行われている地域もある」状況で、協議会を「組織する独自の意義は、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ようにすることにある」(34 頁)。これは、当時の行政機関個人情報保護法や、個人情報保護条例等によって「地方公共団体、国の行政機関、独立行政法人及び個人情報取扱事業者は、見守り活動のために有用な情報であっても、法令に基づく場合等の例外事由に該当しない限り、本人の同意を得ずに個人情報を提供することができ」⁸⁾、また、「法律で規定された例外事由に該当し、法的には必ずしも本人の同意がなくても個人情報を提供できる場合であっても、プライバシー意識の高まりや個人情報を取り扱う上での戸惑い等の様々な要因から、運用上、必要な個人情報であっても第三者への提供を控えてしまう」という事態が生じていたためである。11 条の 4 第 3 項が規定されたことで、「必ずしも本人の同意がなくても個人情報を提供できることにし」⁸⁾、「必要な情報が円滑に提供されることによって、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図る」とされる (34-35 頁)。

協議会の庶務については、「協議会を構成する地方公共団体において処理する」(11 条の 4 第 4 項)。のことから、地方公共団体が主導して協議会を組織することが想定されていることがうかがえる。ガイドラインによれば、「協議会は、高齢者の見守り等の地域に密着した活動を行うことから、基本的には、住民に最も身近な地方公共団体である市町村が主導して組織すると考えられ」⁹⁾、「地方公共団体は、一つの地域協議会を組織することも、例えば中学校区毎に複数の地域協議会を組織することも可能であり、地域の実情に応じて、見守り等の取組をきめ細やかに行えるような体制を地域全体において構築するという観点から検討することが望まれ」ている。また、「地域の実情に応じて複数の市町村が共同して組織することも考えられるが、この場合、一部事務組合や広域連合、連携協約等の地方自治法に基づく連携を用いるのみならず、事実上共同で組織することも可能である」とする (37 頁)。

さらに、協議会の運営に関して、「協議会は多くの関係機関・関係者から構成されるので、見守り等の取組が効果的かつ円滑に行われるためには、地域協議会を組織する地方公共団体の担当部署(事務局)が運営の中核となって、各機関の連携や調整を進める必要がある」ため、「事務局は、地域協議会のコーディネーターとして重要な役割を果たすことが期待されている」¹⁰⁾ (42 頁)。

⁸⁾ 「もっとも、実務的な観点から、書面又は口頭で本人の同意を得ることが望ましい」とされている (35 頁)。

⁹⁾ 「都道府県が主導して地域協議会を組織し、人的資源に乏しい小規模市町村において見守り等の活動を実施することも可能である」とする (37 頁)。

¹⁰⁾ 草地 (2017) では、高齢消費者被害のための地域ネットワークを形成した場合に、消費者や高齢者を担当する市町村の部署が、ネットワークを構成する各専門家間の調整役となる必要がある、との見解を示した。行政には各専門家が地域社会のなかで活動しやすくするための強制的な権限等もあるからである。

事務局の担う事務のなかで重要なものとして、「見守りリスト」の作成や配布がある。事務局は、個人情報保護条例に則って「当該地方公共団体内の他の部署が保有している既存の名簿（介護保険台帳、身体障害者手帳交付台帳、療養手帳交付台帳、精神保健福祉手帳交付台帳等）や消費生活相談により得た情報、地域協議会の構成員が見守り等の取組を行う中で取得した情報等を集約した上で、見守り等の取組の対象となる者のリスト」を作成する。改正消費者安全法では、11 条の 2 において、内閣総理大臣（1 項）、地方公共団体の長（2 項）、独立行政法人国民生活センターの長（3 項）から、「消費者安全の確保のために必要な限度において」、情報提供を求めた地方公共団体の長に対して消費者に関する情報が提供されることとなった¹¹⁾。「この規定により地方公共団体の長に提供された情報についても、地域協議会の事務局が管理し、より精度の高い見守りリストの作成にいかすことが想定されている」（43 頁）。

このように、情報提供がされやすくなった分、より個人情報を保護する必要性が生じることから¹²⁾、「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」として、秘密保持の義務が規定されている（11 条の 5）。この規定に違反して秘密を漏らした者には、1 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金が科せられる（53 条）。

最後に、協議会の担い手として、「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」とする（11 条の 7 第 1 項）。

消費生活協力団体及び消費生活協力員の活動内容は、「消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること」（11 条の 7 第 2 項 1 号）、「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」（11 条の 7 第 2 項 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」（11 条の 7 第 2 項 3 号）等である。これらの活動に資するよう、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、「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」（11 条の 7 第 3 項）。

¹¹⁾ 消費者庁 HP 「消費者安全法第 11 条の 2 の運用に関するガイドライン」 (https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline2.pdf) 参照。このガイドラインには、11 条の 2 の規定に基づく情報提供は「消費者安全の確保のために必要な限度において」おこなわれるものであり、提供された情報は、地方公共団体が組織する協議会がおこなう見守りその他の必要な取組（11 条の 4 第 1 項）にのみ用いることができる（消費者安全法施行規則 8 条の 10 第 1 項 1 号（規則 8 条の 14 及び 8 条の 15 において準用する場合を含む。））のであって、協議会を組織していない地方公共団体に対しては、11 条の 2 の規定に基づいて情報を提供することはできないことや、協議会が、11 条の 2 の規定により提供された情報を見守り等の取組以外の活動をおこなう場合に用いることはできないことが示されている。

¹²⁾ 個人情報保護について、ガイドラインでは、見守りリストに関するさまざまな注意が与えられている。たとえば、リストの提供にあたっては「適切な情報管理ができるか、見守りリストが見守り以外の別目的で利用されることがないか」等の観点から提供先として相応しいか慎重に判断すること（39 頁）、リストに記載する事項は見守り等の取組に必要な最小限にとどめること（43 頁）等が記載されている。

実際の担い手として、どのような人や団体に委嘱するかは、委嘱する地方公共団体の長が判断することになるが、ガイドラインでは、次のような案が示されている。「消費生活協力員」としては、「例えば、民生委員や福祉関係者、弁護士や司法書士等、消費者問題の専門家、市民ボランティア等、消費者にとって身近な人」が委嘱されることが想定され、また、「団塊の世代の退職者や、各地方公共団体が既に実施している様々な啓発講座等の受講者等をベースとして担い手を育成すること」も推奨されている。「消費生活協力団体」としては「消費者団体や介護サービス事業者等の福祉や医療関係の事業者団体、町内会等の地縁団体、商店街やコンビニ、宅配事業者、金融機関等の地域の事業者・団体等の幅広い団体」が参画することが期待されている。なお、消費生活協力員及び消費生活協力団体に委嘱される要件には、現に「消費者の利益の擁護又は増進を図るため」の活動をおこなっているのみならず、今後おこなう予定である者・団体も含まれうると考えられている(50 頁)。消費生活協力団体及び消費生活協力員についても、「活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない」との秘密保持義務が課されている(11 条の 8)。

3. 第 5 期消費者基本計画における言及

上述した第 5 期消費者基本計画「第 1 章 消費生活を取り巻く現状の課題」(8 頁)は、「加齢に伴う身体機能や認知機能の低下と共に、消費生活に配慮を要する消費者の拡大」を見込んでおり、「日常生活や社会生活における影響や程度は個々により異なり、外見からは判断しづらく支援のニーズも多様であるため、きめ細かな支援が必要となる」ことから、「全ての消費者が、年齢や配慮を要する程度等に関わりなく、安全・安心な消費行動をとることができるために支援の在り方が課題となっている」と指摘する。

そのうえで、「第 3 章 多様な主体が連携して推進する消費者政策」において、「目指すべき社会の姿を実現するため、国が主体となりつつ、地方公共団体、事業者、消費者等が連携して取組を推進する」事業の一つとして、「地域における見守り活動」(25 頁)を挙げる。その活動に際しては、「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」ことが改めて示された。

Ⅲ 埼玉県吉川市にみる現状と課題

1. 埼玉県吉川市について

ここからは、先進的な設置事例として、埼玉県吉川市を紹介する。

吉川市は、埼玉県南東部に位置し、面積 31.62 平方キロメートルに人口が 72,200 人(2025 年 11 月 1 日現在)という、比較的小規模の市である。高齢化率は約 24.7% で、上述した日本の高齢化率約 29.1% に比べると、まだまだ低めの割合であるといえよう。

ただしこれは、2012 年に JR 武蔵野線の「吉川美南駅」が開業したことに伴って、その周辺に若い子育て世帯が多く住み始めたことが理由であると考えられ、市の北部や東部といった、古くからの町においては、他市町村と同様に高齢化の波が押し寄せているという特徴がある。そのため、子どものための福祉事業の充実が必要なことはもちろんであるが、将来を見据えれば高齢化問題に取り組むこともまた急務であると市行政では認識されているとのことである。

この吉川市を今回の調査対象として選んだのは、上記のような市政において、高齢者に対する見守り事業や、高齢消費者被害対策のための事業が、埼玉県内においてもかなり先進的で充実しており、その手法には、これから高齢消費者被害に取り組む中小規模の市町村にとって、参考となる点が非常に多いと思われたからである。そこで、本インタビュー調査¹³⁾をおこない、協議会の構想から約 10 年間の歩みをまとめたうえで、今後の課題を検討することとした。

インタビューに参加いただいたのは吉川市職員 4 名であったが、主にお話いただいたのはそのうちの 2 名である。本稿では、こども福祉部地域福祉課職員を A 氏、産業振興部商工課職員を B 氏とする。

2. 吉川市消費者安全確保地域協議会の概要

(1) 設置経緯

吉川市には、もともと 2008 年 4 月から「吉川市要援護者見守りネットワーク事業」¹⁴⁾ (以下、「見守りネットワーク」という。) が存在した。全国的に高齢者の孤独死等が問題となっており、地域の見守り体制を構築する必要性が高まるなか、2008 年 1 月に「吉川市要援護者見守りネットワーク事業実施要綱」¹⁵⁾が策定され、見守りネットワークが始動したのである。2006 年 4 月に介護保険法が改正され、包括が創設された¹⁶⁾が、包括の他に、市民による見守り体制も必要ではないかとの議論があり、吉川市もこの見守りネットワークを制度化したことである。まず、社会福祉課（現・地域福祉課）が制度をつくり、その後、高齢者関係の問題であることから、高齢者福祉の部署である、いきいき推進課（現・長寿支援課）や 3 か所の包括が加わって、一定の頻度で会合がおこなわれることとなった。

事業内容は、徘徊、虐待、閉じこもり、孤立等、高齢者や障がい者等の異常に早期に気づき、関係機関につなげることを目的に、地域での緩やかな見守りをおこなうことである。

¹³⁾ 本インタビュー調査は、「駿河台大学研究倫理規程」に基づき、「研究倫理審査申請書（人を対象とする研究用）」を作成、提出して「研究倫理審査会」による審査を受け、「承認」を得たものである。インタビュー調査対象者には、調査開始前に個人情報等に関するインフォームド・コンセントをおこなったうえで、インタビュー調査協力に関する同意書を提出いただいた。

¹⁴⁾ 吉川市 HP「吉川市要援護者見守りネットワーク事業」(<https://www.city.yoshikawa.saitama.jp/index.cfm/24,56231,136,1059,html>) 参照。

¹⁵⁾ 吉川市 HP「吉川市要援護者見守りネットワーク事業実施要綱」(<https://www.city.yoshikawa.saitama.jp/index.cfm/23,87770,c,html/87770/20210712-145317.pdf>) 参照。

¹⁶⁾ 包括の沿革については、草地（2010）（123）—（125）頁にまとめた。

市は、実際に見守り活動をおこなってもらう事業所と協定を締結しているが、2008 年の発足時に 27 事業所であったものが、2025 年 8 月 6 日現在では 152 事業所に増加している。とはいっても、ここまで増加させることは容易ではなかったようである。2013 年度までは 27 から 1 つも増えなかつたが、2014 年度は、当時の高齢者福祉の担当者が声かけをすることで、福祉事務所の登録を増やすことができた。さらに 2015 年度は、現在も地域福祉課に所属する A 氏が当時も地域福祉課におり¹⁷⁾、福祉事務所だけでなくコンビニ等にも声かけしたことで、協定事業所を大幅に増やすことができたとのことである。

行政からの声かけでは協定事業所数をなかなか増やせなかつたところ、その後、増やすことができた理由として、関係機関の役割を明確にしたことがある。担当地区が決まっている包括に、各担当地区内で声かけできる事業所には積極的に声かけをしてもらい、まずは当たりをつけてもらう。そのうえで、見守り活動に関する詳しい説明は市役所がおこなう、という役割の明確化によって、協定事業所数を増やすことができたとのことである。さらに、見守り事業は孤独死や徘徊等を特に問題視して始めた事業であるため、運送業者や配達業者、利用者の送迎等をおこなう福祉事業所等、「市内を回る」といった視点で事業所に声をかけた。また、認知症が進んだ高齢者が、いつも使っている近所のコンビニに来た際に、普段と様子が違えばそれに気づくこともできることから、小売店への声かけもおこなうことで、新規協力事業所の開拓につながっている。このようにして、見守りネットワークは機能している。

Ⅱで述べたとおり、消費者安全法 11 条の 3 により、地方自治体における協議会の設置が努力義務となった際、吉川市は、ガイドラインに沿って、見守りネットワークと連携し一体化した活動をおこなうことが現実的であると判断した。これに伴い、「吉川市要援護者見守りネットワーク事業実施要綱」2 条 2 項に、「協議会の機能を兼ねる」ことを明記し、2016 年 4 月、「吉川市消費者安全確保地域協議会」¹⁸⁾（以下、「吉川市協議会」という。）が設置された。

（2）特徴

吉川市協議会の事務局は、産業振興部商工課であり、見守りネットワークは引き続きこども福祉部地域福祉課が担当し、この 2 部署が協力して運営している。そして、こども福祉部障がい福祉課、健康長寿部長寿支援課、市民生活部危機管理課、その他市長が必要と認める公共機関及び団体等¹⁹⁾が、構成員として名を連ねている。この点が、吉川市の非常に特徴的な部分である。高齢者を見守り、高齢者の消費者被害を防止するための協議会で

¹⁷⁾ 市役所内で異動頻度は、人によってまちまちであるとのことで、特に決まっているものではないが、A 氏は最近、6 年ぶりに地域福祉課へ戻ってきたとのことであった。

¹⁸⁾ 吉川市 HP「吉川市消費者安全確保地域協議会」(<https://www.city.yoshikawa.saitama.jp/index.cfm/23,87770,130,1230,html>) 参照。

¹⁹⁾ 具体的には、民生委員・児童委員協議会、包括、警察、商工会である。

あるにもかかわらず、高齢者福祉を所管する健康長寿部長寿支援課は、構成員のひとつとなっているのみである²⁰⁾。

吉川市では、商工課が消費生活センターを所管しており、実際に消費者被害が発生した際に、速やかに相談や解決につなげることが可能である。しかし、協議会の業務は、地域のなかで見守り活動を担う者を増やし、消費者被害を未然に防ぐこと、実際に被害があった場合には解決後に引き続き見守りをすることが求められる。消費生活センターは、アウトリーチが困難であり、被害に遭った人が相談に来るのを待つて解決や救済をすることはできても、被害の未然防止や事後の見守り活動まではできない。出前講座におもむいた際にしか、市民と接する機会もない。

そのため、見守り活動を担う人材が必要となるのであるが、地域の見守りを担う者は、自治会や民生委員・児童委員、事業者や福祉事業所等であることから、すでに見守りネットワークも立ち上がっていた吉川市では、「人の取り合い」が生じることとなる。そのような協議会の設置を模索していた時期に、商工課に所属していた A 氏が、また地域福祉課へ異動となったことで話し合いが円滑に動きはじめ²¹⁾、地域福祉課が所管する見守りネットワークが業務を兼ねることで吉川市協議会が設置されることとなった。地域で見守りが必要であることは両者の統一の課題であるという認識のもと、課題の一つである消費者被害をも見守りネットワークの担い手に見守ってもらい、被害を発見したら速やかに行政につないでもらうという体制をつくることができたとのことである。

とはいっても、A 氏の地域福祉課への異動前は、協議会の設置について、「人の取り合い」以外にも、大きな困難があったようである。

A 氏が商工課に所属していた時に、消費者安全法改正で協議会の設置が努力義務となり、Ⅱで述べた国が示す協議会をそのまま設置しようとすると、特に個人情報の関係で、「これではできない」というのが第一印象だったそうである。そこで、「吉川市要援護者見守りネットワーク事業実施要綱」7 条 1 項で「ネットワーク事業の構成員は、ネットワーク事業の実施により知り得た個人情報を、みだりに他人に知らせ、又は不当な目的に使用しては

²⁰⁾ 吉川市では、見守りネットワークの立ち上げが、地域福祉課によるものであったということが成功例となった理由の一つであろう。「高齢者の孤独死を防ぐ」という問題から始まったとすれば高齢者福祉の担当部署が立ち上げていたこともあり得るが、高齢や障がいといった紐づけのない「その他の福祉」といわれる地域福祉課が始めたことで、福祉全般を大きく捉え、広い視点で見守り活動をみることができ、関係する機関に広く声をかけて協力を依頼することができた、と B 氏は分析していた。また、これは草地 (2010) (130) 頁でも指摘したが、包括も含め、高齢者福祉に関わる部署は業務量が多く、さらに負担をかけることは現実的でないこともあったようである。

²¹⁾ 見守りネットワークの構成メンバーと重なっていることから、当時の地域福祉課に相談したが、一般的な行政の縦割りもあり、なかなか受け入れてもらえず諦めかけたところに地域福祉課へ異動となったことから、転機が訪れ、設置に至ったとのことであった。A 氏の所感として、「福祉部局と消費者行政部局の両者がお互いに理解を示せばうまくまとまる話ではあるが、一般的には、両者は相容れない関係であり、特に新しいことをやる時にはかなり労力が必要である」とのことであった。B 氏の所感としても、「地域課題を両者が理解していれば、必要な線引きが市町村ごとに見えてくるはずであるが、それを変えることができなかつたために、協議会を設立したけれども回らなかつたという市町村もあったようだ」とのことであった。

ならない。ネットワーク事業の職務を退いた後も同様とする。」と定め、「吉川市消費者安全確保地域協議会に関する事務の運用について」の「6 個人情報の取扱い」で「消費者安全法第 11 条の 4 で定められた協議会の事務等、同法第 11 条の 5 で定められた秘密保持義務に基づき、構成員は、消費者被害の早期発見・未然防止のため、本人の同意がない個人情報であっても共有することができる。協議会は、個人情報の安全管理を図り、適切な管理のために必要な措置を講じる。」と定めた。これにより、協議会が個人情報を提供するのは行政機関で構成する構成員のみとし²²⁾、協力事業所から見守り対象者の情報を吸い上げることはしても、協力事業所への個人情報の提供はおこなっていない²³⁾。

また、運営にあたって、同法 11 条の 4 第 1 項にある「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」をおこなうにしても、構成員は多忙で、定期的な会議体を持つことは現実的でないことから、包括がおこなう地域ケア会議の開催に合わせて協議をおこなうそうである。見守りネットワークが協議会を兼ねており、構成メンバーが重複しているからこそできる工夫といえよう。

このように、国のガイドラインを緩やかに解釈して運営できるよう埼玉県の担当部署に相談を重ねたうえで、設置することができたとのことであった。個人情報の取扱いを行政機関と密接な関係のある機関のみである構成員に限定したことで、情報漏洩を防ぎやすい一方で、新たな守秘義務を負わされる者もいないことから、「個人情報に関する危惧」から協議会設置をためらう自治体には一つの指針となろう。

吉川市の見守りネットワークでは、協力事業所から情報を吸い上げる際も、直接繋がっている担当課との間で個人情報の取り交わしをおこなう。たとえば福祉事業者からの高齢者に関する情報は長寿支援課、障がい者に関する情報は障がい福祉課、防犯に関する情報は危機管理課といったところである。その情報のなかに消費者被害に関するものが含まれている場合、商工課に速やかに連絡がきて、消費生活センターにつないで対応策を取る。その後、構成員である警察や民生委員・児童委員へつないで見守る。さらに、成年後見制度利用促進や生活保護のような行政サービスが足りない場合や、医療機関につなぐ必要が

²²⁾ B 氏は 10 年以上、商工課に所属し、吉川市協議会の設置から現在まで携わってきたことから、国民生活センターや多数の自治体からの講演依頼を受け、吉川市の経験を伝えている。その際に設置に関する相談を受けることもあるとのことである。たとえば、国民生活センターの講演では、質疑のなかで、民生委員・児童委員全員に個人情報を教えるのかという問い合わせがあったとのことである。これに対する回答では、そもそも民生委員・児童委員は公務員であり、守秘義務は市役所職員と同じ責任が課されているため、見守りネットワークや協議会に関わっても、新たな責任が生じたり罰則を科せられたりはない、ということを前提に、「見守り活動のなかで上がってきた情報について、行政が判断をし、地域ケア会議にて的確に見守り対象者の周辺だけに下ろしていくので、情報提供先はかなりピンポイントとなる。そのため、守秘義務がむしろよく守られて、かつ継続的に見守ることができるようになった」と伝えている。また、民生委員・児童委員については、情報を下ろすことよりも、見守り対象者についての情報が上がってくることが多いとのことであった。

²³⁾ B 氏が講演活動時に相談を受けた自治体のなかには、「新聞配達店や、牛乳配達店までを構成員に含めてしまったことで個人情報を出せなくなってしまった」というところもあったという。

あると判断される場合には、必要な窓口に連携を依頼する。これが、見守りネットワークと協議会の機能を兼ねた吉川市協議会の運営実態である。

3. 吉川市消費者安全確保地域協議会の現状

(1) 円滑な運営のための工夫

吉川市協議会が実効的に機能しているもっとも大きな理由は、見守りネットワーク事業が持続していくなかで、関係者が新たな負担を強いられていないことであろう。

まず、関係者に地域見守りの強化や、連携の必要性を理解してもらい、一緒に工夫することは非常に重要であるが、上述したように、消費者行政部局は消費生活センターから出られず、出前講座におもむいた際にしか市民と接する機会がないなかで、消費者被害の未然防止を市民に訴えかけることはできず、もしかして被害が生じているかもしれないというときには消費生活センターに来てほしいと発信することもままならない。そのような場合に、市民と接することができる福祉部局と情報を共有していくことで、福祉部局が消費者被害に気づいて情報をくれる、また消費者被害かもしれないというときに消費生活センターに問い合わせてくれるという形で、連携して動けているという成果を得られているようである。それぞれがそれぞれの仕事をするだけで連携を取ることができるために、負担は軽くなる。

これは、従来の縦割り行政において実現することは困難で、個人情報保護の問題や、消費者被害は自己責任であるとの認識から、実際に被害が生じているかもしれないが、どう対処すればよいのか分からず、ということがよくあったそうである。それが、毎年、消費生活センターが福祉部局に関わる人たちに向けて啓発講座²⁴⁾をおこなうことで、「消費者相談の窓口は消費生活センターであること」を広く周知することが可能となり、見守り活動に関わる人々を増やしながら、被害救済に必要な情報をも集めることができるようになったとのことである。

市の組織のなかで、このようにうまく消費者行政と福祉行政が連携できている理由としては、人口が 7 万人程度の市であり、組織の規模が「ちょうどよい」ことにあるという。人口が 10 万、20 万と増えるにつれ、行政の縦割りが強くなり、業務は細分化される傾向にある。吉川市は「悪く言えば、1 つの部署であれもこれもそれもやらなければならない」状態であるとはいえ、規模が小さいがゆえに横の連携が取りやすく、相談しやすいという。コロナ禍を経たこともあるかもしれないが、市民ひとりひとりに目を向けることができる、小さな出来事に見えることでも、「その人にとってみたら重要なこと」であることに対して、

²⁴⁾ 吉川市協議会の関係機関に向けて、年 10 回程度の講座をおこなっている。また、実際に見守り活動を担っている民生委員・児童委員や福祉関係者に向けた講座も、年 1 回おこなっている。毎年講座をすることで、新しい悪質商法の手口、気をつけるべき悪質業者の言い回し、「優しく接してくるセールスマントの方が危ないことが多い」等の情報を伝え、日頃の見守り活動に役立ててもらうことができている。民生委員・児童委員等からも、「教えてもらえてよかった」、「もっと情報が欲しい」という声が実際に上がっていることである。

細かく対応できるということに対しては、組織の規模が「ちょうどよい」と感じているようであった。

そして、協議会における連携は、個人情報の提供も含めて、行政の縦割りを取り扱うことができるきっかけになった、という。実際、協議会ができる、「やることが増えたのではなく、やりたかったことができるようになった」と実感しているとのことであった。たとえば、おそらく福祉の手が必要なのではないかという相談者が消費生活センターに来た際に、福祉的なサポートをお願いしたいとか、逆に、包括から、これは消費者被害かもしれないから、行政から助言が欲しいという際に、個人情報や家庭状況も含めた相談ができるようになったとか、「できるようになったことが増えた」と実感しているようである。

（2）新たな課題

ここまで示したとおり、吉川市協議会の運営はとても円滑におこなわれていると思われるが、やはり課題もあるという。それは、見守りネットワークの協力事業所は150を超えており、2016年の協議会設置から10年近く経ってマンネリ化し、協力事業所によっては意識の低下がみられるということである。それを阻止し、消費者被害を忘れないよう意識づけするために、担当課は、情報発信に努めている²⁵⁾。

たとえば、協力事業所向けに会報誌を出して情報発信するとともに、年に1回は協力事業所が集まる機会を設けて情報交換し、新しい情報があれば伝える場を作っているが、そこへの出席率も芳しくない。見守り事業への意識の高い事業者は出席するが、意識が低ければ出席しないため、果たしてこの150事業所のうち、どこまでが自覚を持って関わっているかわからないという。上述したように、緩やかな組織づくりをしたことで吉川市協議会は早期に設置が実現したのであるが、その緩やかさが逆に意識の低下につながっているのかもしれない、とのことであった。

新聞配達の営業所が比較的早期に登録してくれたものの、その後、新聞が郵便受けに「溜まって溜まって溜まって、最後見つかったのが孤独死だった」という件があり、ネットワークに入っているのになぜもっと早く報告してくれなかつたのか、というもどかしい思いをしたこともあったという。協力事業所に登録している事業所には意識があつても、そのなかで働くすべての人に見守りへの意識を浸透させることは難しいということがわかる。

²⁵⁾ 情報発信による意識づけに関するお話をうかがうなかで、もっとも印象に残ったのは、「協議会の存在を一般市民に啓発はしていないので、認知度は低い」ということである。市民は、消費生活センターや見守りネットワークの存在は知っていても、協議会を知る必要はない。消費者被害に遭っても、自らそれに気づいて相談に行くことができる人は消費生活センターに相談に行けばよいし、それができない高齢者等は、見守り活動を担う人々が被害を発見し、消費生活センターにつないでくれる。いずれの場合も、情報は自動的に協議会に吸い上げられ、必要があれば被害救済後の見守りや生活再建のための支援もおこなわれる。市民はたらい回しされることもなく、知らず知らずのうちに、協議会のシステムを利用できているわけである。これが協議会をつくることの最大のメリットであると感じた。

そこで、見守り体制をさらに強化するために、「見守り声かけ実践講座」を実施しているという。市民から「認知症の方が徘徊していると思われるときに、どう声をかけたらよいかわからない」との意見があり、包括からの提案で、自治会単位で開催している。毎年、包括にモデルとなる自治会を探してもらい、自治会役員、民生委員・児童委員、その地域の関係者が一堂に集まり、それを介して一般住民²⁶⁾も参加する。その声かけ講座は、消費者被害に関する啓発の機会ともなっているとのことである。自治会単位の活動であることから、日々の生活で顔見知りの住民同士が声をかけあって互いの生活を守ることができるため、非常に実効的な見守り活動がおこなえるであろう²⁷⁾。

4. これからの消費者安全確保地域協議会に必要なこと

インタビュー調査の最後の質問として、「消費者庁等の国や県に対して、どのような支援を望むか」を尋ねた。これについて、大きく 2 つの要望があった。

第一に、財政的な支援である。協議会には、「地方消費者行政強化交付金」²⁸⁾（以下、「交付金」という。）が充てられることになっている。吉川市では、埼玉県が国から受け取った交付金を財源に消費者行政活性化を図る事業を実施する市町村に交付される「消費者行政活性化補助金」²⁹⁾（以下、「補助金」という。）を利用している。そもそも、見守りネットワークには予算がなく、協議会を兼ねていることによって、この補助金を使用することができる。吉川市協議会としてはそもそも設置できたことが見守りネットワークのおかげであるし、見守りネットワークは協議会の予算を使えるという点において、Win-Win の関係といえる。

吉川市では、この補助金を利用して、啓発講座の講師に謝金を支払ったり、見守りネットワークのステッカーを作成したりしている。市のイメージキャラクターがデザインされたこのステッカーは、協力事業所の事務所や車両に貼ってもらう³⁰⁾ことで、市民に見守り

²⁶⁾ 吉川市においても、一時期、見守りサポーターを作つてはどうかとの案も出たようである。しかし、立ち上げ時はうまく機能したとしても、その後に生じるであろう個人情報や意識低下の問題を考え、立ち消えとなつたという。もちろん、市民サポーターの活躍に期待を寄せる自治体もある。たとえば三重県伊賀市について、草地（2025）8 頁で紹介した。

²⁷⁾ A 氏の説明のなかでも、「福祉全般にいえることであるが、相談を待つではなく、福祉部局がアウトリーチしていかなければならない。それは消費者被害についても同様で、被害に遭つてから相談に来るのを待つではなく、日頃関わっている人が早く気づいてつないであげることが一番の策である」とのことであった。

²⁸⁾ 消費者庁 HP 「地方消費者行政強化交付金等」 (https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/grant) 参照。

²⁹⁾ 埼玉県消費生活課 HP 「消費者行政活性化補助金交付要綱」 (<https://www.pref.saitama.lg.jp/documents/211525/shouhishagyouseikasseikahojokinnyoukou70401.pdf>) 参照。

³⁰⁾ 具体的には、宅配業者やタクシー会社の車両、コンビニやスーパーの店頭、社会福祉協議会や包括の入口等、多様な場所に貼られているとのことである。また、民生委員・児童委員も担当地区に積極的に配布しているようである。

ネットワークの存在を知らしめるとともに、悪質業者への牽制³¹⁾ともなって、大きな役割を果たしている³²⁾。

しかし、交付金の利用は、永続的なものではない。消費生活相談員の人事費等にも利用できるこの交付金は、国の財政支援策として、2009 年度から 2011 年度の「地方消費者行政活性化交付金」、2012 年度から 2017 年度の「地方消費者行政推進交付金」と継続してきたものであるが、2018 年度からの現行の交付金は、原則として 2025 年度までの利用³³⁾となっており³⁴⁾、次年度以降の継続は確定していない³⁵⁾。継続されなければ、これまで交付金を利用しておこなってきた事業について、市町村が単独で予算を維持していかなければならないこととなる³⁶⁾。財源が潤沢な大規模市町村では可能かもしれないが、吉川市では、補助金が切れれば、事業も先細りしていくことが懸念される。消費者被害を撲滅することは非常に難しいことであるが、少しでも減らしていくためには、繰り返し啓発講座を開催したり、パンフレットやステッカーといった啓発品を作成して配布したりといった地道な

³¹⁾ 吉川市在住の B 氏は実際に自宅玄関にこのステッカーを貼ったところ、業者が勧誘のためにインターフォンを鳴らすことはほとんどなくなったとの実感を得ているそうである。

³²⁾ 吉川市協議会は、その事務局が商工課であるために、商工会員からは当初、「勧誘をするなということか」という反発もあったとのことである。しかし、「勧誘を望まない消費者もいることを、まず理解してほしい。良い商品だと説明することは構わないが、強引な勧誘は消費生活センターへの通報案件になりうる」ということを丁寧に説明したところ、納得を得られ、その後、反発は一切なく、むしろ最近では、「関わってる高齢者が心配だから配っていい?」とステッカーを持ち帰って配布してくれる事業所もあって嬉しいとのことである。消費者問題に取り組む際、こうした事業者による反発はよくあることであるが、法や制度は、悪質業者を排除するためのものであって、良質な商品を適正価格で取り扱い、コンプライアンスを遵守している事業者には、何ら影響を及ぼさない。そのことを事業者に理解してもらうよう丁寧に説明し、消費者に優良な事業者を紹介して積極的に取引をしてもらうことで、悪質業者のつけ入る隙をなくしていくことができるのである。

³³⁾ 人口 5 万人未満の市町村については 2027 年度まで利用できる。

³⁴⁾ 交付金の継続について、弁護士会等による意見書が公表されている。たとえば、各地からの意見書の提出を求める池本 (2025) や鈴木 (2025)、埼玉弁護士会 HP「地方消費者行政の充実・強化を持続するため国の措置を求める意見書 (2025 年 3 月 12 日付)」(<https://www.saiben.or.jp/proclamation/001428.html>)、広島弁護士会 HP「消費生活相談体制をはじめとする地方消費者行政の維持・強化を求める意見書 (2025 年 2 月 26 日付)」(https://www.hiroben.or.jp/iken_post/3626/)、東京弁護士会 HP「地方消費者行政の維持・強化を求める意見書 (2025 年 7 月 8 日付)」(<https://www.toben.or.jp/message/ikensyo/post-755.html>)、鹿児島県弁護士会 HP「消費生活相談体制をはじめとする地方消費者行政の維持・強化を求める意見書 (2025 年 8 月 26 日)」(<https://www.kben.jp/4238/>)、熊本県での消費者行政のため財源確保の現状を紹介したうえで交付金の継続を求める青山 (2025) や三角 (2025) 等がある。

³⁵⁾ 2025 年 9 月 1 日、消費者庁 HP に「令和 8 年度概算要求(交付金関係)説明資料」(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/grant/assets/local_cooperation_cms203_250901_01.pdf) が公表された。これは、2025 年 6 月の衆議院・消費者問題に関する特別委員会における決議、骨太方針 2025、消費者基本計画等を踏まえ、交付金の見直しが図られたものである。とはいっても、これは 9 月 1 日時点での概算要求であり、実際には今後の予算折衝によって決定されるまで具体的な内容が見通せないこと、また、1 年の延長であることなど、不安要素が多い。現場で働く人々が業務に集中できるよう、安定的な財政支援の継続が望まれる。

³⁶⁾ 自主財源による消費者行政予算等、地方消費者行政に関する諸問題は、田口 (2024) に整理されている。

発信をコツコツと続けていくことが必要³⁷⁾であり、そのための資金の維持継続が不可欠とのことであった。それには地方消費者行政だけでは困難であるため、国の多様なセクションから支援してもらいたいとの要望があった³⁸⁾。

第二に、国には、縦割り行政の解消を促進してもらいたいということである。近年、消費者問題に対応するために消費者庁が発足し³⁹⁾、福祉部門では、こども家庭庁が発足した。これらはそもそも、対応すべき問題について、縦割り行政とならず、国民すべてがワンストップでサービスを受けられるようにとの理念で発足したのであろう。しかし、新しい省庁をつくっても、それら省庁同士が連携協力して行動してくれているとは言い難いのではないか。

インタビューのなかで、A 氏が強調したのは、「国の各省庁が考える見守り等の支援制度は、どれも似通っている。地域のなかで関係者を集めて一緒に考え、対応する。実際に現場で関わっていると、どれも同じで、さらにそれぞれの計画も作りましょう、と。努力義務であれば、ある程度、市の担当部署で内容を精査するが、必須になってくると人を集めざるを得ない。そうすると、集まつてくる人々が、また呼ばれたか、となる。もちろん各省庁でいろいろ施策を考えなければならないことはわかるが、『これと一緒にこんな形でできますよ』ということをもっと示してほしい」ということであった。吉川市協議会は、会議体をもたず、年に一度の事例報告をする程度にするという緩やかな組織体にしたことで設置にこぎつけることができたことは上述のとおりであるが、そのような柔軟な対応が許されるのでなければ、市町村のなかにいくつもの支援制度を有することは困難であるというのはそのとおりであろう。

IV おわりに

協議会の設置数が増えてきているとはいえ、それらすべてが、順調に運営されているかは疑問である。本稿の執筆にあたり、「消費者安全確保地域協議会 設置済都道府県及び市

³⁷⁾ 地道な活動によって、消費者被害を深刻化させずに早期に発見して解決することができるため、市民の協力が重要であることが強調されていた。啓発品を作つて配つてもらうことで、日頃から意識を高く持って啓発講座に参加できる人々には不要でも、それらの人々が啓発品を持ち帰り、周囲の人々に配つて伝えてくれるということを期待している。そのためにも、啓発品の作成配布を続けていくための予算はぜひとも必要とのことであった。

³⁸⁾ 資金面だけではなく、ソフト面での支援についても要望があった。たとえば防犯情報やイベント情報等がメールや SNS 等で送られてくるサービスが、近年、多くの市町村に存在するが、たとえば、見守りに必要な迷い人情報を流したいと考えても、警察署を通じて個人情報をどこまで流してよいか確認するのに時間を要し、間に合わないことがあるという。そのような場合のシステムや運用方法は、市町村単位でなく、国が全国共通で作ってくれれば、もう少し使いやすくなるとのことであった。それが実現すれば、「今の時代、高齢者のなかにもデジタルに敏感な方はいるので、個人に向けた発信等もしやすくなるのではないか」とのことであった。

³⁹⁾ 消費者庁創設については、草地（2018）でまとめた。

区町村一覧」⁴⁰⁾によってすでに設置されている自治体のうち、それらしき組織が公式サイトにも記載されている自治体を選んでインタビュー調査への協力を依頼したが、「そのような組織はない」「消費生活センターがやっているようであるが、消費生活センターの本来業務以上のこととは特にやっていない」等といった理由で断られることがあった。また、一覧には載っていないが、公式サイトによれば、まさに協議会が担うべき業務を実施していると思われる自治体にも、協議会への移行予定等も含めてインタビュー調査をお願いしたいと連絡をしたが、「協議会に位置づけられる組織ではなく、協議会に関する活動は実施していないため調査には協力できない」との理由でやはり断られるということがあった。結果として、協議会の安定した実績があり、消費者庁公式サイト等でも取り上げられ⁴¹⁾、担当者が多くの自治体へ出向いての講演経験もある吉川市にお願いし、設置後から現在に至るまで、そして未来を見据えた話をうかがうことができた。

このような体験から、現在の設置自治体のうち、どれほどが順調に運営されているのか、少々不安になった。消費者庁公式サイトに取組事例として紹介されている自治体や、草地（2024）65-68頁や草地（2025）7-8頁で取り上げた自治体のように、繰り返し紹介される一部の協議会のみが成果を上げているのではないか⁴²⁾。上述したように、吉川市ですら、移行時の苦労や、現在のさまざまな課題がある。他の制度も同様であるが、「作っただけ」では、安定して運営していくことは困難である。特に協議会は構成する団体・個人も多岐にわたるのであるから、全員が同じ熱意をもって継続的に取り組むことは困難であろう。今後も、全国の取組事例を地道に調査し、自治体の規模や、高齢者に対する支援体制の現状ごとに分析、分類していくことで、新たに協議会を設置しようとする自治体が参考とできるような資料を公表し続けていかなければならない⁴³⁾。

また、協議会同様の実態は存在し、内容が詳細に公表されているのに、それが「協議会としては」運営されていない自治体があることは残念であるし、そのような自治体で「な

⁴⁰⁾ 消費者庁 HP「消費者安全確保地域協議会 設置済都道府県及び市区町村一覧」(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/assets/local_cooperation_cms205_251001_03.pdf) 参照。

⁴¹⁾ たとえば消費者庁 HP「地方公共団体における消費者安全確保地域協議会設置事例」(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/case/sub_002) 内にて、「事例 7 福祉部局主体の会議に参加し、法定協議会事務局を作り設置した事例<吉川市(埼玉県)>」が紹介されている。

⁴²⁾ 田中（2025）3-4頁のアンケート調査結果や活動事例集も参考になる。

⁴³⁾ インタビューの最後に、「吉川市協議会は、福祉部局と消費者行政部局の連携がとてもうまく取られているし、たとえ問題点があつても、それらをしっかりと把握して関係者間で共有されているからこそ実効的に運営されているため、ぜひこのまま続けて、他自治体に対する見本になってほしい」と伝えたところ、「全国で7番目という早期に設置できた協議会であるため、前々任者も前任者も各地に講演に出向いて吉川市の試みを話しているが、吉川市は、何か目新しいことをしているわけではない。現状の課題をみつめて、それをどうクリアしようかということを考えて協力し合っているだけなので、決して特別なことはしておらず、見本というよりは、こういうやり方もありますよ、という感じで続けていけたら」との返答であった。

ぜ既存の見守りネットワークを協議会へ移行しないのか、できないのか」という原因を調査し、移行しやすくする方策を模索していくことも、これから重要な研究課題となろう。

最後に、インタビューのなかで特に印象に残ったのは、A 氏の以下のような発言であった。「見守りネットワークを運営していくなかで、なるほど、消費者被害はその人の未来に関わることなんだな、と強く感じる。たとえばある見守り対象者が、家族との旅行を楽しみにしていた、でも突然、行けないと言いく出。それがなぜかといえば、実は消費者被害に遭っていたからで、もっと早くに気づくことができていれば被害金を取り返せて旅行に行けたかもしれない。消費者被害は誰の身にも起こることであるが、実際に被害を回復することは難しいために、『本当に、その方の未来にも関わっていくものなのだ』ということを関係者に意識づけした。それによって、ようやく地域福祉課の見守りネットワークと商工課の協議会が同時に動くようになった」と。

これまでの研究においても、消費者問題は公害問題や虐待問題に比べれば、被害額も少ないうえ、直ちに命に関わる問題でもないとされることが多々あった。しかし、被害額が少なくとも悲観する人もいれば、家族から非難されることを怖れて相談できず追い詰められる人もおり、これから的人生に大きな影響を与えることは想像に難くない。実際に高齢者の問題に関わる人々がこのように実感している以上、消費者被害を未然に発見して防止する協議会の活動は、今後ますます重要になっていくであろう。一日も早く、全国すべての自治体で同様の活動がなされることが望まれる。

＜参考文献＞

- 青山定聖 (2025) 「『熊本から消費者行政の明日を考える』シンポジウムの開催報告」消費者法ニュース 143 号 58 頁.
- 池本誠司 (2025) 「地方消費者行政の現状と課題 (セミ特集 地方消費者行政の現状と課題)」消費者法ニュース 142 号 31-32 頁.
- 草地未紀 (2010) 「高齢消費者被害の発見とその救済(2・完)」駿河台法学 24 卷 1・2 合併号(121) - (139) 頁.
- (2017) 「高齢消費者被害救済の現状と展望」駿河台法学 30 卷 2 号 67-89 頁.
- (2018) 「高齢消費者被害救済における消費者委員会の役割」駿河台法学 31 卷 2 号 107-129 頁.
- (2020) 「消費者安全確保地域協議会による高齢消費者被害の防止(1)」駿河台法学 33 卷 2 号 75-87 頁.
- (2024) 「見守りネットワークと消費者行政 (特集 2 地方消費者行政の実行力)」都市問題 115 号 62-72 頁.
- (2025) 「消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク) のこれまでとこれから (特集配慮を必要とする消費者の見守りを考える)」国民生活 153 号 5-8 頁.
- 三角登志美 (2025) 「地方消費者行政の財源確保に関する取組み報告 : 熊本県における取組み」(セミ特集 地方消費者行政の現状と課題) 消費者法ニュース 142 号 35-36 頁.

鈴木裕美 (2025) 「地方消費者行政の現状と財源確保に関する取組み」(セミ特集 地方消費者行政の現状と課題)」消費者法ニュース 142 号 37-38 頁.

消費者庁消費者教育・地方協力課 (2015) 「消費者安全法改正の概要 (特集 法と判例からみる消費者問題のいま)」法律のひろば 68 卷 6 号 16-21 頁.

田口義明 (2024) 「地方消費者行政の歩みと課題——今後果たすべき役割は何か (特集 2 地方消費者行政の実行力)」都市問題 115 号 34-45 頁.

田中浩 (2025) 「地域における見守り事業と取組例(特集 配慮を必要とする消費者の見守りを考える)」国民生活 153 号 1-4 頁.

※本稿に引用したホームページ URL は、すべて 2025 年 11 月 3 日に閲覧・確認した。