

「国民生活研究」第 66 巻第 1 号（2026 年 7 月）

〔論 文〕

消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を 設置することにメリットはあるか

尾 原 知 明*

見守りネットワークの設置がためられる理由として、未設置自治体においては、設置するメリットが感じられていない可能性があげられる。本稿では、見守りネットワークを設置すること、さらに設置だけではなくアウトリーチ活動を行うことのメリットを定量的に分析し、情報提供することを目的とする。まず、自治体における見守りネットワーク設置の有無と、認知症等の高齢者の消費生活相談があった消費生活センター等の数の分布状況との関係について検証した。次に、見守りネットワーク設置自治体を対象として、アウトリーチ活動の有無と消費者被害が疑われる情報が消費生活センター等に届くかどうかについて検証した。二つの検証にはオッズ比の区間推定を利用し、見守りネットワークを設置すること、さらにアウトリーチ活動を行うことのメリットを示すことができた。

- I. はじめに
- II. 見守りネットワークの概要と背景
- III. 見守りネットワークの有効性の検証
- IV. 考察と提言
- V. おわりに

*おはらともあき（消費者庁審議官）

† 本稿は、全て執筆者個人の責任で作成されており、所属する組織の見解を示すものではない。

I. はじめに

本稿では、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を設置することが高齢者等の配慮を必要とする消費者被害の防止につながることを、とりわけ、単に見守りネットワークを設置するだけでなく、アウトリーチ活動が機能している自治体において効果的な結果が得られることを定量的に分析することを目的としている。

見守りネットワークに関する先行研究として、これまでも草地（2025）による設置事例を通じた現状と課題に関する研究や、池本（2020）による地方消費者行政の課題からみた研究、神山（2017）による高等学校家庭科における学習として見守りネットワーク参画の意義をとらえる研究などがある。また、消費者庁新未来創造戦略本部（2021a）（2021b）（2021c）（2022）（2023a）（2023b）（2024）による徳島県を実証フィールドとした一連の調査研究がある。今回は、先行研究により示された見守りネットワークの重要性について、従来の事例調査とは異なる定量的分析からのアプローチを行った。

本稿では、まず、見守りネットワークの設置状況が全国的にみて途半ばであること、その背景には未設置自治体において、設置のメリットが感じられていない可能性があることを示す（Ⅱ）。次に、見守りネットワークの有効性の検証について、設置の有無による有効性の分析と、活動内容（アウトリーチ活動の有無）による有効性の分析を行った（Ⅲ）。さらに、「Ⅲ.」の検証から、全国的な設置促進という量的拡大と同時に、アウトリーチ活動による質的向上にむけた環境づくりを提案した（Ⅳ）。最後に、二つのオッズ比を用いた今回の仮説の検証結果と今後の課題をまとめた（Ⅴ）。

Ⅱ. 見守りネットワークの概要と背景

1. 認知症等の高齢者の消費生活相談の現状と消費者安全法の改正

消費者庁『令和 7 年版消費者白書』（2025）によれば、全国各地の自治体に設置されている消費生活センター等から PIO-NET に登録される認知症等の高齢者の消費生活相談件数（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）は、毎年 9 千件程度ある。とりわけ 2024 年の相談件数は約 9 千 6 百件となり、過去 10 年間に於いて最多となった。また、同白書によれば、契約者本人から相談が寄せられる割合は、高齢者全体でみると約 8 割であるのに対し、認知症等の高齢者本人からの相談は約 2 割にとどまると指摘されている。契約者本人からの相談が約 2 割にとどまっていることは、本人の周囲にいる人々が消費者トラブルに気づかない場合、消費者トラブルが顕在化せず、消費者被害に遭うリスクがより高い状況にあると考えられる。

消費者被害防止に向けた地域体制を構築するために、2014 年に成立した改正消費者安全法（2016 年施行）では、「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。）を地域に設置できるようになった。消費者庁『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』（2015）では、高齢者、障害者等の消費生活上の配慮を要する消費者を見守るため、消費者被害の防止に向けた地域体制を構築するための規定が設けられた旨が

説明されている。

見守りネットワークを活用する主なメリットとして、消費者庁『消費者安全確保地域協議会のススめ』（2024）では、以下の四点を挙げている。

第一に、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ための方法などが明確になること、第二に、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こと、第三に、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、情報提供することができ、早期解決につながることで、第四に、どのような消費者でも安心した消費活動ができ、安全・安心な地域づくりにつながることである。

また、消費者庁『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 年度都道府県等消費者行政担当課長会議提出資料）では、見守りネットワークの主な機能として、第一に、消費者に情報を届け、注意を呼びかけること、第二に、それぞれの活動の中で、消費者の異変に気づくこと、第三に、異変に気づいた場合は、専門相談窓口（消費生活センター）につなぐことを挙げている。

2. 見守りネットワークの設置状況

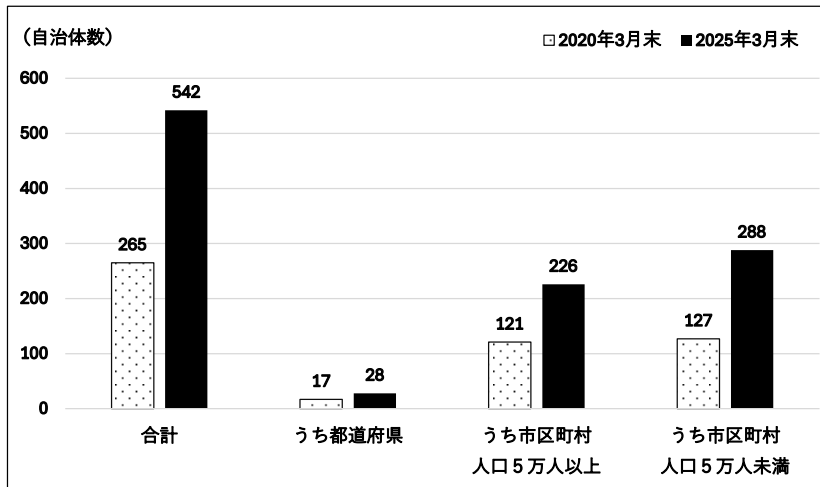
消費者庁では、第 3 期消費者基本計画（2015 年 3 月閣議決定）を踏まえ、どこに住んでも質の高い相談・救済を受けられ、安全・安心が確保される地域体制を全国的に整備するため、「地方消費者行政強化作戦」（2015）において五つの「当面の政策目標」を定めた。『「見守りネットワーク」の構築』は、五つの「当面の政策目標」の一つであり、定量的な目標として、「消費者安全確保地域協議会の設置（人口 5 万人以上の全市町）」を設定している。

また、第 4 期消費者基本計画（2020 年 3 月閣議決定）を踏まえ、消費者庁では、「地方消費者行政強化作戦」を改定した「地方消費者行政強化作戦 2020」（2020）を公表した。「地方消費者行政強化作戦 2020」においても、どこに住んでも質の高い相談・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、七つの「当面の政策目標」が設定された。その一つには、「高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実」が掲げられ、見守りネットワークの設置について、「設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上」が定量的な目標として定められた。

2016 年の改正消費者安全法の施行から 9 年間が経過し、2025 年 3 月末時点の見守りネットワークの設置自治体は 542 団体（うち、都道府県は 28 団体、市区町村は 514 団体）である（図表 1）。しかしながら、過去に設定した見守りネットワークに関する定量的な目標は、達成されたとは言い難い。見守りネットワークの設置状況をみると、2015 年に策定された「地方消費者行政強化作戦」の終了時期である 2019 年度末（2020 年 3 月）において、設置自治体は全国 265 団体あり、内訳をみると都道府県が 17 団体、5 万人以上の市区町村が 121 団体、人口 5 万人未満では 127 団体だった。結果として、「地方消費者行政強化作戦」の対象である人口 5 万人以上の市町の割合は、総自治体数 543 団体に対して設置自治体数は 121 団体と 22.3%にとどまった。さらに、「地方消費者行政強化作戦 2020」で

は目標指標が「5 万人以上の全市町」から「都道府県内人口カバー率 50%以上」に変更されたため目標ではないが、2025 年 3 月末時点において、人口 5 万人以上の総自治体数が 517 団体に対して設置自治体数は 226 団体と全体の 43.7%だった。

（図表 1）見守りネットワークの設置自治体数



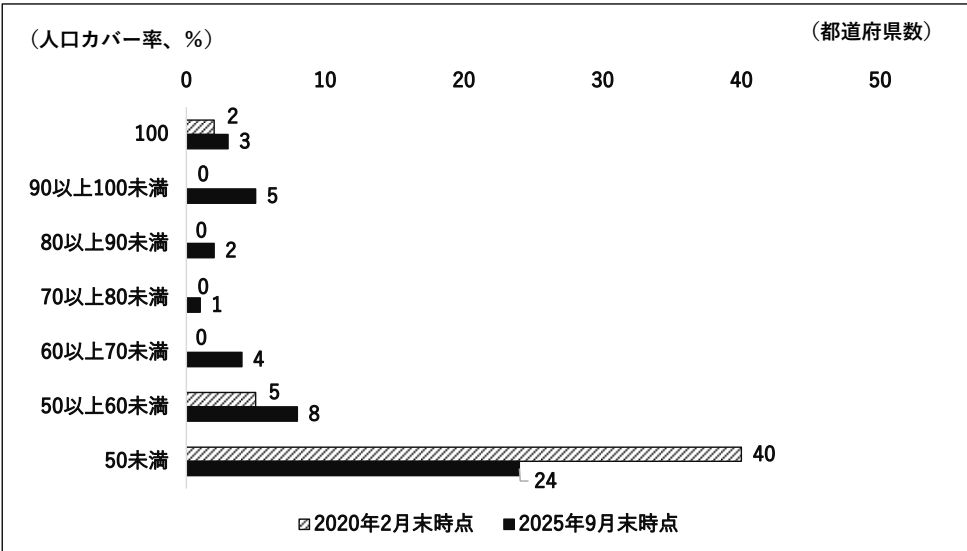
（備考）

1. 消費者庁「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」より作成。
2. 市区町村人口 5 万人以上の総自治体数は 2020 年 3 月末で 543 団体、2025 年 3 月末で 517 団体。

また、「地方消費者行政強化作戦 2020」で定量的な目標として定めた「設置市区町村の都道府県内人口カバー率 50%以上」についても、目標を達成した都道府県が大幅に増加しているものの都道府県ごとに人口カバー率の状況にばらつきがみられる（図表 2）。具体的には、2020 年 2 月末時点と 2025 年 9 月末時点を比較して、人口カバー率 90%以上の都道府県が 2 団体から 8 団体に増え、人口カバー率 50%未満の都道府県は 40 団体から大幅に減少したものの、24 団体だった。

なお、消費者庁では、第 5 期消費者基本計画（2025 年 3 月閣議決定）に伴い「地方消費者行政強化作戦 2020」を改定する方式をとっていない。かわりに第 5 期消費者基本計画では、第 4 期消費者基本計画に比べて地方消費者行政充実の考え方を詳細に記載し、見守りネットワークについては、地域の実情に応じた活性化や活動の充実を促進する旨を盛り込んでいる。

（図表 2）都道府県内人口カバー率毎の都道府県数



（備考）

2020 年 2 月末時点のデータは、消費者庁（2020）「地方消費者行政強化作戦 2020 政策目標ごとの現状（令和元年度現況調査 H31.4.1 時点）」（令和 2 年度都道府県等消費者行政担当課長会議資料）
(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/meeting_001/pdf/cms_local204_200430_1-1.pdf)

2025 年 9 月末時点のデータは、消費者庁（2025）「地域における、消費者の安心・安全を守る取組」（第 21 回全国消費者見守りネットワーク連絡協議会資料）
(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/meeting_materials/assets/local_cooperation cms203_251014_04.pdf)より作成。

3. 見守りネットワークの設置がためらわれる背景

国民生活センター『消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査報告書—消費者安全確保地域協議会の取組を中心に—』（2020）では、見守りネットワークを設置しないと回答した全国各地の自治体に対して、その理由を選択肢（複数回答可）で質問している。対象となる 488 自治体の回答によれば、上位理由として、①既存のネットワークや会議等で対応できている（43.2%）、②事務局運営のための人員の確保が難しい（37.9%）、③設置に関するノウハウがない（31.8%）があげられている。

また、消費者庁が 2020 年にとりまとめた「消費者安全確保地域協議会の設置見込み調査」の中で指摘のあった阻害要因に基づき作成された「消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因に関する Q&A」では、「既存のネットワークで連携が取れており、新たに地域協議会を設置することに負担を感じる」、「地域協議会の設置に当たり、福祉部局から協力が得られるか心配である」、「地域協議会における個人情報の取扱いについて具体的なイメージがわからない」などがあげられている。

上記の国民生活センターや消費者庁の調査からは、見守りネットワークの未設置自治体において設置がためられる理由として、既存のネットワークで十分であり、新たに設置するメリットが感じられていない可能性があげられる。

4. 問題の再定義

見守りネットワークの未設置自治体において、設置のメリットが感じられない可能性があるという課題に対しては、設置のメリットを未設置自治体の関係者に情報提供し、関係者の納得感が得られる取組が必要である。これまでも消費者庁では設置自治体の取組事例を収集し、情報提供する取組が行われてきたが、設置のメリットに関する定量的な分析については、必ずしも十分とは言えない。

そこで本稿では、見守りネットワークを設置することにメリットがあるか、さらに、単に見守りネットワークを設置しただけにとどまらず、アウトリーチ活動を行うメリットについて定量的に分析し、情報提供することを目的として二つの仮説について検証した。

第一に、設置の有無による有効性について、自治体における見守りネットワーク設置の有無により、認知症等の高齢者の消費生活相談がある消費生活センター等の数の分布状況に有意の差があるかについて検証した。これは、見守りネットワークの設置により、契約者本人だけでなく周囲の人々も含めて消費生活センター等につながる方法が明確になり、認知症等の高齢者の相談が消費生活センター等につながりやすくなるとの仮説に基づくものである。検証では、PIO-NET に登録された消費生活相談情報を独自に集計・分析した。

第二に、活動内容による有効性について、見守りネットワークを設置した自治体を対象として、見守りネットワークのアウトリーチ活動の有無によって、消費者被害が疑われる情報が消費生活センター等に届くかどうかについて検証した。これは、単に見守りネットワークを設置しただけにとどまらず、アウトリーチ活動がなされれば、情報が消費者に届けられ、声掛けなどを通じて異変に気づき、消費生活センター等につながりやすくなるとの仮説に基づくものである。検証では、消費者庁が令和 6 年度に実施した自治体向け調査の個票情報を独自に集計・分析した。

Ⅲ. 見守りネットワークの有効性の検証

1. 設置の有無による有効性の分析

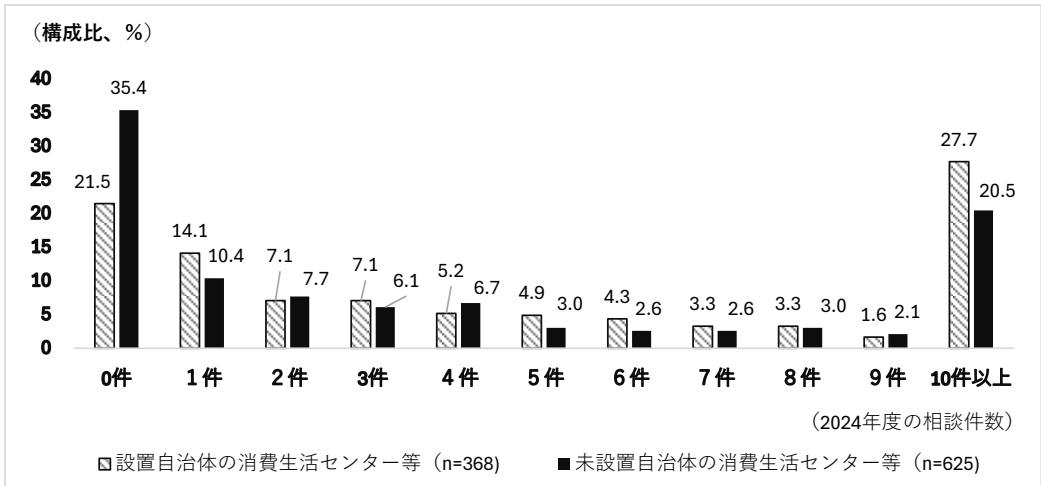
見守りネットワークを設置するメリットは、認知症等の高齢者の消費生活相談が消費生活センターにつながりやすくなることにより、消費者被害の防止や被害拡大を防ぐことである。

まず、都道府県設置を除いた市区町村設置の消費生活センター等を対象として、見守りネットワークの設置自治体の消費生活センター等のグループと、未設置自治体の消費生活センター等との二つのグループに分けた。次に、消費生活センター等から PIO-NET に登録された、2024 年度における認知症等の高齢者の消費生活相談件数について、二つのグループの消費生活センター等の数の分布状況（グループ内の構成比、%）を比較した（図表

3)。

二つのグループで顕著な差がみられたのは、相談件数が 0 件（相談なし）である。未設置自治体のグループでは 35.4% だったのに対して、設置自治体のグループでは 21.5% となっており、両者の差は 13.9 ポイントあった。

（図表 3）2024 年度相談件数でみた市区町村の設置自治体、未設置自治体グループ別の消費生活センター等の分布状況（構成比、%）



（備考）

- PIO-NET に登録された消費生活相談情報を独自に集計・分析した。
- PIO-NET に登録された消費生活相談情報（2025 年 8 月 15 日までの登録分）のうち、契約当事者が 65 歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談件数を利用した。
- 見守りネットワーク設置自治体は、地方公共団体から 2024 年 6 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）。
- 消費生活センター等は、国民生活センター公式サイト「全国の消費生活センター等」の都道府県別一覧に掲載されている消費生活センター等を利用した（2025 年 9 月 19 日時点）。

そこで、相談件数が 0 件であるかどうか、つまり、相談があったかどうかに着目し、自治体による見守りネットワーク設置の有無により、相談のある消費生活センター等の数の分布状況に差が出るかについて検証を行った。ただし、消費生活センター等に寄せられた消費生活相談が見守りネットワークを通じた相談なのかどうかを判別する情報が PIO-NET では得ることができない。そのため、消費生活センター等から PIO-NET に登録される認知症等高齢者の消費生活相談が 1 年間で 1 件以上あったか、それとも 0 件（なかった）だったかについて有意の差があるかをオッズ比の区間推計を利用した。

検証方法として、全国各地に設置されている市区町村の消費生活センター等から登録される、『契約当事者が 65 歳以上の「判断不十分者契約」に関する消費生活相談件数』について、2024 年 6 月末日までに消費者庁に対して見守りネットワークの設置報告のあった

市区町村 477 自治体の消費生活センター等（集計できた数が 368 か所）のグループと、未設置市区町村の消費生活センター等（集計できた数が 625 か所）のグループの二つに分けた上で、PIO-NET に相談が 1 件以上登録されれば効果が現れたと定義し、登録された相談が 0 件の場合は効果が現れなかったと定義した。なお、市区町村の消費生活センター等については、国民生活センターの公式ウェブサイトで公表している、「全国の消費生活センター等」に掲載されている、都道府県別の「市区町村の消費生活センター」の一覧表を利用した。そのため、消費者安全法に定める「消費生活センター」よりも対象数が多くなっている。

検証結果は図表 4 のとおりである。2024 年度のオッズ比は 2.00 である。オッズ比の区間推計をみると、信頼区間 95% の下限は 1.49 と 1 を上回っており、見守りネットワーク設置の有無と、相談のある消費生活センター等の数の分布状況には関係が確認された。

（図表 4）見守りネットワーク設置・未設置と相談あり・なしの消費生活センター等の数との関係

2024 年度	相談あり（1 件以上）		相談なし（0 件）	
	設置自治体の消費生活センター等の数	未設置自治体の消費生活センター等の数	設置自治体の消費生活センター等の数	未設置自治体の消費生活センター等の数
見守りネットワークの設置	289	404	79	221

	オッズ比（信頼区間 95%）	
設置の有無（2024 年度）	2.00	(1.49 - 2.70)

（備考）

- PIO-NET に登録された消費生活相談情報を独自に集計・分析した。
- PIO-NET に登録された消費生活相談情報（2025 年 8 月 15 日までの登録分）のうち、契約当事者が 65 歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談件数を利用した。
- 見守りネットワーク設置自治体は、地方公共団体から 2024 年 6 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）。
- 消費生活センター等は、国民生活センター公式サイト「全国の消費生活センター等」の都道府県別一覧に掲載されている消費生活センター等を利用した（2025 年 9 月 19 日時点）。

また、PIO-NET で利用できる 2015 年度から 2024 年度までの 10 年間分のデータを利用し、同様にして毎年度のデータでオッズ比を計算した（図表 5）。なお、検証にあたり、見守りネットワークの設置の有無については、2024 年 6 月末日までに設置された 477 自治体で固定し、設置年により設置自治体数の調整は行わなかった。

検証の結果、2015 年度から 2024 年度までの 10 年間では、毎年度、オッズ比の区間推計において 95% 信頼区間の下限は 1 を上回っており、見守りネットワーク設置の有無と相談のある消費生活センター等の数の分布状況には有意の差があった。さらに、消費者安全

法の見守りネットワークの制度が施行される前の 2015 年度のオッズ比 1.50 や、施行初年度である 2016 年度のオッズ比 1.78 に比べて、2023 年度のオッズ比は 2.20、2024 年度のオッズ比は 2.00 と高い値となっている。このため、見守りネットワークの設置の有無と相談のある消費生活センター等との関係が、見守りネットワークの制度が施行された頃に比べて相対的に強まっている可能性があることがわかった。

（図表 5）2015 年度から 2024 年度までの年度毎のオッズ比（信頼区間 95%）

設置の有無	オッズ比（信頼区間 95%）
2024 年度	2.00 (1.49 - 2.70)
2023 年度	2.20 (1.63 - 2.97)
2022 年度	1.86 (1.39 - 2.49)
2021 年度	1.78 (1.32 - 2.38)
2020 年度	1.99 (1.47 - 2.68)
2019 年度	2.00 (1.48 - 2.70)
2018 年度	1.86 (1.39 - 2.49)
2017 年度	2.02 (1.50 - 2.71)
2016 年度	1.78 (1.34 - 2.36)
2015 年度	1.50 (1.14 - 1.98)

（備考）

1. PIO-NET に登録された消費生活相談情報を独自に集計・分析した。
2. PIO-NET に登録された消費生活相談情報（2025 年 8 月 15 日までの登録分）のうち、契約当事者が 65 歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談件数を利用した。
3. 見守りネットワーク設置自治体は、地方公共団体から 2024 年 6 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）。
4. 消費生活センター等は、国民生活センター公式サイト「全国の消費生活センター等」の都道府県別一覧に掲載されている消費生活センター等を利用した（2025 年 9 月 19 日時点）。

2. 活動内容（アウトリーチ活動の有無）による有効性の分析

前述のとおり、見守りネットワークの主な役割は、①消費者に情報を届け、②周りが異変に気づいたら、③相談が消費生活センター等につながることである。

ここでは、見守りネットワークの構成員がアウトリーチ活動をしているか否かにより、個人情報を含む消費者被害に関する情報提供につながりやすくなっているかの検証を行った。消費者庁が令和 6 年度に実施した、基礎自治体（市区町村）の見守りネットワークの設置自治体を対象にした活動状況調査（対象は 477 市区町村の設置自治体、うち回答数 360 自治体）の個票情報を利用した（活動状況調査の結果概要は消費者庁『地域における、消費者の安心・安全を守る取組』に掲載されている）。

分析では、まず、「事務局の事務職員や消費生活相談員又は構成員がアウトリーチ活動（住民の自宅等へ直接訪問することにより、消費生活トラブルへの注意喚起や生活の様子を伺うなどの活動をする）をすることがありますか」との質問に対して、アウトリー

チ活動をしているグループ（「定期的に活動している」「不定期だが活動している」のいずれかを回答した自治体）と、アウトリーチ活動をしていないグループ（「活動していない」「構成員の個別の活動は把握していない」のいずれかを回答した自治体）とに分類した。

次に、アンケートの問で、「構成員・構成団体からの情報提供（個人情報を含むものも含む。不審な事業者の目撃や被害が疑われる又は被害に遭っている人に係る情報として考えてください。）が 1 年間にどのくらいあるか教えてください」との質問に対して、消費者被害が疑われる情報が消費生活センター等に届くグループ（「年 1 回はある」「数えていないが複数件ある」「非常に多くある」のいずれかを回答した自治体）と、消費者被害が疑われる情報が消費生活センター等に届かないグループ（「数年に 1 回あるか、ないかである」を回答した自治体）とに分類した。最後に、アウトリーチ活動の有無と、消費者被害が疑われる情報が消費生活センター等に届くかどうかに関して有意の差があるかを検証した。

検証結果は図表 6 のとおりである。オッズ比は 1.97 であり、信頼区間 95% の下限は 1 を上回っており、見守りネットワークを設置している自治体において、アウトリーチ活動の有無と、消費者被害が疑われる情報が消費生活センター等に届くかどうかについて、両者の関係が確認された。

（図表 6）見守りネットワーク設置の市区町村におけるアウトリーチ活動の有無と情報提供の有無との関係

	構成員からの情報提供あり		構成員からの情報提供なし	
	アウトリーチ活動ありの自治体	アウトリーチ活動なしの自治体	アウトリーチ活動ありの自治体	アウトリーチ活動なしの自治体
アウトリーチ活動	62	145	18	83

	オッズ比（信頼区間 95%）
アウトリーチ活動の有無	1.97 （1.09 - 3.56）

（備考）

- 消費者庁が令和 6 年度に実施した見守りネットワーク設置自治体を対象とした活動状況調査の個票情報を独自に集計・分析した。
- 見守りネットワーク設置自治体は、地方公共団体から 2024 年 6 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）。
- 分析では、市区町村の回答（477 自治体のうち 360 自治体が回答）を利用しているが、「その他」や無回答があるため、合計数は一致しない。
- アウトリーチ活動については、「事務局の事務職員や消費生活相談員又は構成員がアウトリーチ活動（住民の自宅等へ直接訪問することにより、消費生活トラブルへの注意喚起や生活の様子を伺うなどの活動をする事。）をすることがありますか。」との質問に対して、選択肢のうち「定期的に活動している」「不定期だが活動している」を活動ありとし、「活動していない」「構成員の個別の活動は把握していない」を活動していないと分類した。
- 構成員からの情報提供については、「構成員・構成団体からの情報提供（不審な事業者の目撃や被害が疑われる又は被害にあっている人に係る情報）が、1 年間にどのくらいあるのか教えてください。」との質問に対して、選択肢のうち「年 1 回はある」「数えていないが複数件ある」「非常に多くある」を情報提供ありとし、「数年に 1 回あるか、ないかである」を情報提供なしと分類した。

Ⅳ. 考察と提言

「Ⅲ.」で検証した設置の有無による有効性の分析と、活動内容（アウトリーチ活動の有無）による有効性の分析からは、以下のことが考察される。

まず、設置の有無の有効性について、見守りネットワークの制度が施行された頃に比べて、設置自治体の消費生活センター等の方が認知症等の高齢者の消費生活相談がつながりやすくなっている理由として、中小規模の市町村で見守りネットワークの設置が進んでいる影響が考えられる。例えば、市区町村人口が 5 万人未満の設置自治体数が 2020 年 3 月末時点の 127 自治体から 2025 年 3 月末時点には 288 自治体と急増している（図表 1）。消費者庁「令和 7 年度地方消費者行政の現況調査」は消費者安全法に基づく消費生活センターを対象にしているため、今回分析に用いた消費生活センター等よりも対象が狭くなるが、広域連携により設置された消費生活センター数は、2015 年度の 215 か所から、2024 年度には 396 か所へと増加している。仮説にとどまるが、見守りネットワークの設置により、広域連携で設置された消費生活センター等に消費生活相談がつながりやすくなった、換言すれば消費生活センターがより身近な存在になった可能性を指摘したい。また、このことは、市区町村が単独で消費生活センター等を持ってない場合であっても、広域連携による消費生活センターを維持し、あるいは広域連携による設置を促進することが、各市区町村における見守りネットワークの有効性を高めていくことを示唆している。

次に、活動内容（アウトリーチ活動の有無）による有効性について、この結果から示唆されることは、単に見守りネットワークを設置することにとどまらず、見守りネットワークの構成員などが住民の自宅等へ直接訪問することにより、消費者トラブルへの注意喚起や生活の様子を伺うなどのアウトリーチ活動を行うことの重要性である。図表 2 のとおり、設置市区町村の都道府県内における人口カバー率が 5 割を上回る都道府県数が約半数まできており、今後は全国的な設置を促進するという量的拡大と同時に、地域の実情に応じて、見守りネットワークにおいてアウトリーチ活動が継続的に取り組めるための質的向上に向けた環境づくりを提案したい。

Ⅴ. おわりに

本稿では、見守りネットワークを設置することにメリットがあるかどうかについて、まず、PIO-NET の情報を利用し、設置自治体と未設置自治体のグループに分けて、認知症等の高齢者からの消費生活相談のある消費生活センター等の数の分布状況に差があることと、見守りネットワークの制度が施行された頃と比べて両者の関係が相対的に強まっている可能性があることを検証した。また、消費者庁が実施した設置自治体に対する活動状況調査の個票情報を利用し、設置自治体におけるアウトリーチ活動をしているグループとアウトリーチ活動をしていないグループに分け、消費生活センターに消費者トラブルに関する情報が届けられたかどうかに差があることを検証した。これら二つの検証により、見守りネットワークを設置することのメリット、さらに、単に設置するだけではなくアウトリ

ーチ活動を行うことのメリットを定量的に示すことができた。

ただし、第一の検証において、PIO-NET に登録された消費生活相談が見守りネットワークを経由したものかどうかについて情報がないという制約がある。また、自治体ごとの人口規模の違いや、65 歳以上の認知症等の高齢者数の人口構成の違いに関して、設置自治体のグループと未設置自治体のグループとの分布状況の違いを考慮していないことにも留意が必要である。

また、見守りネットワークを設置することのメリットや、設置自治体においてアウトリーチ活動を行うことのメリットを定量的に示すことができた半面、見守りネットワークを設置する負担（コスト）に関する検証を行っていない。コストに関する定量的な分析は今後の課題である。

【参考文献】

池本誠司（2020）「地方消費者行政の課題と取組の方向性」『生活経済政策』No.286 号、pp.11-15
[（http://www.seikatsuken.or.jp/database/files/n202011-286-003.pdf）](http://www.seikatsuken.or.jp/database/files/n202011-286-003.pdf)

神山久美（2017）「家庭科家族領域における高齢者の見守りネットワークに関する一考察」『教育実践学研究』22 号、pp.67-74

[（https://yamanashi.repo.nii.ac.jp/records/425）](https://yamanashi.repo.nii.ac.jp/records/425)

草地未紀（2025）「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-」『国民生活研究』第 65 巻第 2 号、pp.19-39

[（https://www.kokusen.go.jp/research/pdf/kk-202512.pdf）](https://www.kokusen.go.jp/research/pdf/kk-202512.pdf)

国民生活センター（2020）『消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査－消費者安全確保地域協議会の取組を中心に－』

[（https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200327_1.html）](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200327_1.html)

国民生活センター「全国の消費生活センター等 都道府県別一覧」

[（https://www.kokusen.go.jp/map/index.html#prefecture）](https://www.kokusen.go.jp/map/index.html#prefecture)

消費者庁（2015）『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）](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/guideline1.pdf)

消費者庁（2015）『地方消費者行政強化作戦』

[（https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/pdf/local_cooperation_cms201_200331_05.pdf）](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/pdf/local_cooperation_cms201_200331_05.pdf)

消費者庁（2019）『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）](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/pdf/consumer_safety_act_amendment_190425_0001.pdf)

消費者庁（2020）『高齢者・障がい者の消費者トラブルの見守りガイドブック』

[（https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/assets/local_cooperation_cms205_210526_01.pdf）](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/assets/local_cooperation_cms205_210526_01.pdf)

消費者庁（2020）『地方消費者行政強化作戦 2020』

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/pdf/local_cooperation_cms201_200331_02.pdf)

消費者庁（2020）『消費者安全確保地域協議会の設置に対する阻害要因に関する Q & A』

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/pdf/local_cooperation_cms_200520_01.pdf)

消費者庁（2021a）『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）令和 2 年度プロジェクト報告書 1. 支援者の「見守る力」及び障がい者の「気づく力」の向上』

(https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/cms_future201_210414_01.pdf)

消費者庁（2021b）『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）令和 2 年度プロジェクト報告書 2. 地域の見守り活動への消費生活協力員・協力団体の活用』

(https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/cms_future201_210414_05.pdf)

消費者庁（2021c）『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）令和 2 年度プロジェクト報告書 3. 福祉と消費者被害の見守りの連携』

(https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/cms_future201_210414_09.pdf)

消費者庁（2022）『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）プロジェクト報告書 4. 都市部（徳島市）における見守り体制の検討』

(https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/cms_future201_220509_107.pdf)

消費者庁（2023a）『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）プロジェクト報告書 5. 見守り現場での情報共有の在り方の検討』

(https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/future_caa_cms201_240125_001.pdf)

消費者庁（2023b）『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）プロジェクト報告書 6. 徳島県から県下市町村への情報の共有』

(https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/future_caa_cms201_230907_001.pdf)

消費者庁（2024）『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）プロジェクト報告書 7. 民間企業との協働の検討』

(https://www.caa.go.jp/policies/future/project/project_007/assets/future_caa_cms201_240625_001.pdf)

消費者庁（2024）『消費者安全確保地域協議会のススメ』

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/consumer_safety_act_amendment/assets/local_cooperation_cms205_240723_03.pdf)

消費者庁（2025）『第 5 期消費者基本計画』

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/basic_plan/assets/consumer_policy_cms102_250318_01.pdf)

消費者庁（2025）『令和 7 年版消費者白書』

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/#white_paper_2025)

消費者庁（2025）『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 年度都道府県等消費者行政担当課長会議（2025 年 4 月 22 日）提出資料）

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/meeting_

001/2025/assets/local_cooperation_cms204_250509_01.pdf)

消費者庁（2025）『地域における、消費者の安心・安全を守る取組』（第 21 回 全国消費者見守りネットワーク連絡協議会（2025 年 10 月 14 日）提出資料）

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/meeting_materials/assets/local_cooperation_cms203_251014_04.pdf)

消費者庁（2025）『令和 7 年度 地方消費者行政の現況調査』 p.2

(https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/status_investigation/2025/assets/local_cooperation_cms203_250225_01.pdf)

徳永欽也（2020）「消費者安全確保地域協議会が目指す連携とは」『国民生活』2020 年 12 月号、pp.5-7

(https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/12231763/www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202012_02.pdf)

福原奈央（2020）「消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査－消費者安全確保地域協議会の取組を中心に－」『国民生活研究』第 60 巻第 1 号、pp.52-87

(https://www.kokusen.go.jp/research/pdf/kk-202008_4.pdf)

※本稿に引用したホームページ URL は、すべて 2026 年 4 月 9 日に閲覧・確認した。