

高齢者の消費者被害防止に向けた取組 ～地域における見守りネットワーク～

2024年4月
消費者庁 地方協力課



地方における消費者行政の取組

地方公共団体は消費生活センター(※) や消費生活相談窓口を設置し、主に以下の事業を実施。

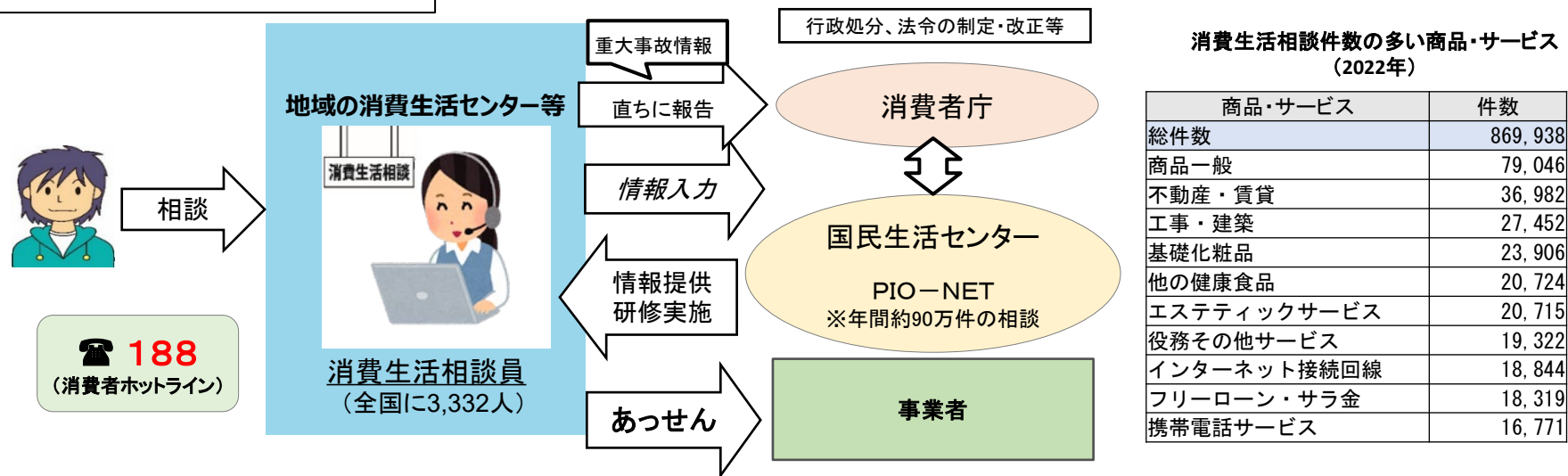
- ① 消費生活相談 (消費生活相談、あっせん等)
- ② 消費者教育・啓発 (学校教育現場や地域での消費者教育の実施、高齢者の見守り、エンカル消費の普及等)

都道府県を中心に、以下の事務を実施。

- ③ 事業者指導・法執行 (行政処分の実施、消費者志向経営の推進等)

(※) 都道府県は必置、市区町村は努力義務 (全国1,152市区町村で設置 (広域連携含む))

<消費生活相談のイメージ>



(注1) 国民生活センター等の登録試験機関が実施する消費生活相談員資格試験の合格者又はそれと同等以上の専門知識・技術を持った者

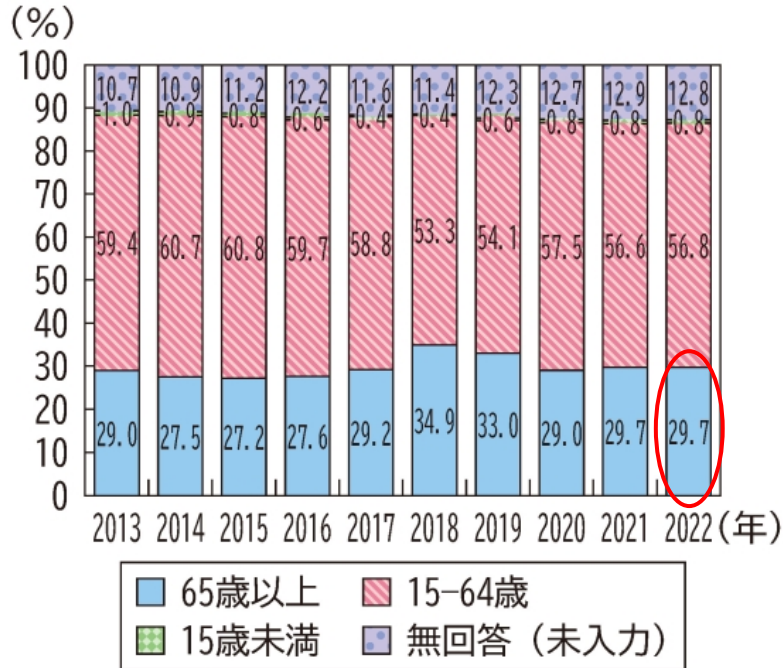
(注2) 全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集するシステム

(注3) 消費生活相談件数の多い商品・サービス(2022年)は『令和5年版 消費者白書』による

近年の高齢者の消費生活相談について①

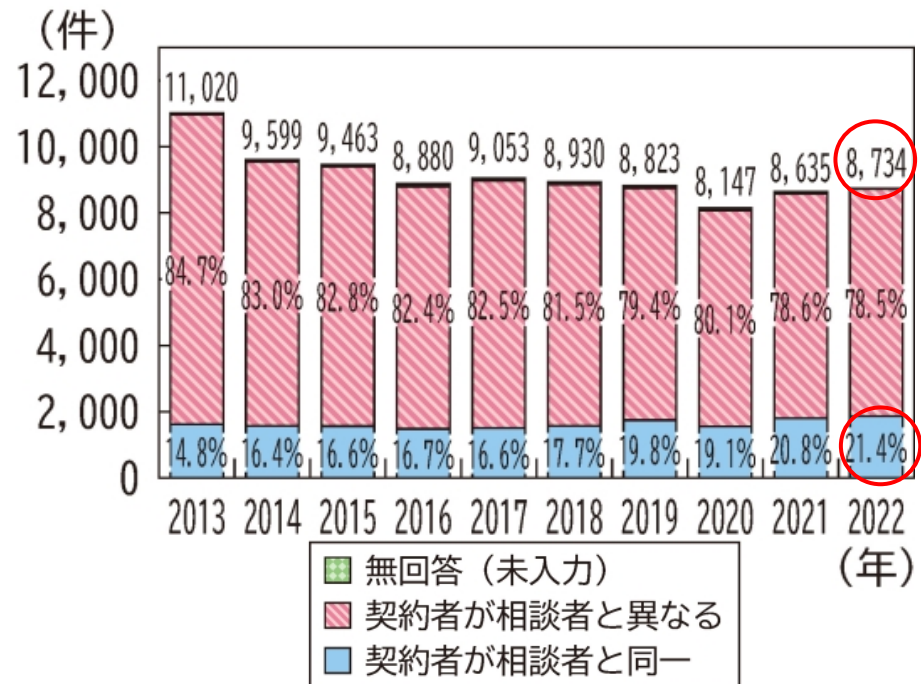
- 65歳以上の高齢者の消費生活相談は全体の約3割。高齢者は、現在や将来への不安や心配、加齢に伴う認知機能の低下や認知症、デジタル対応の課題等により、消費者トラブルに巻き込まれやすくなるおそれ。高齢化が進展する中、認知症患者や判断力が低下した人が増加し、消費者被害が深刻化することが懸念される。
- 認知症等の高齢者の消費生活相談件数は年間8,000件台。本人から相談が寄せられる割合は、高齢者全体では約8割であるが、認知症等の高齢者では約2割と低い傾向。

(図表1) 消費生活相談の割合の推移 (年齢3区分別)



(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2023年3月31日までの登録分)。

(図表2) 認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移

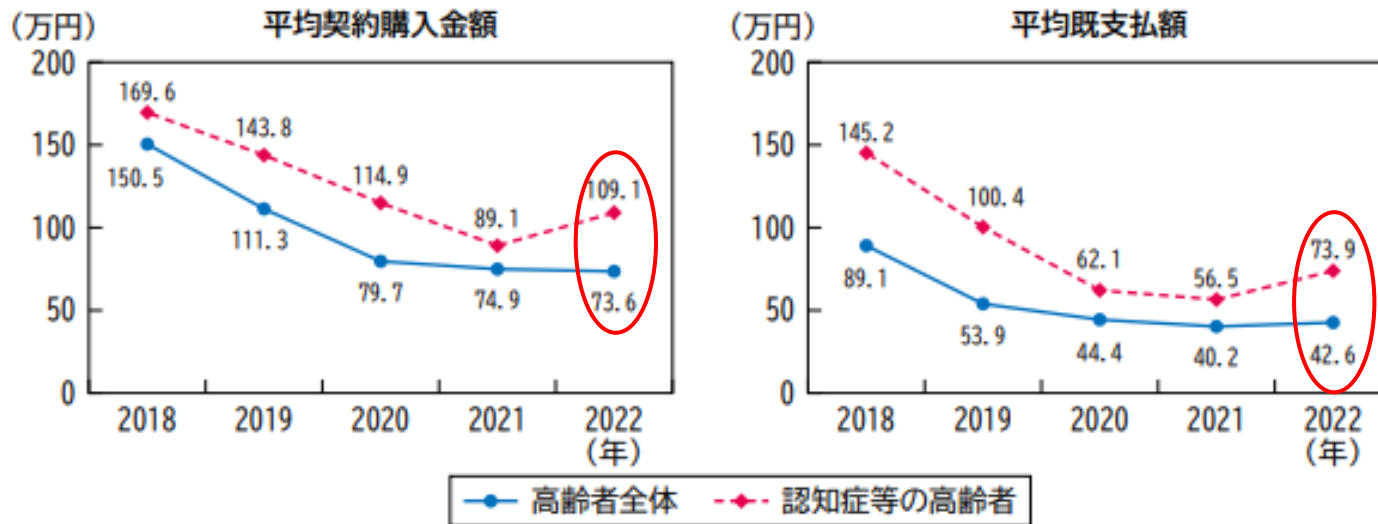


- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2023年3月31日までの登録分)。
 2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。

近年の高齢者の消費生活相談について②

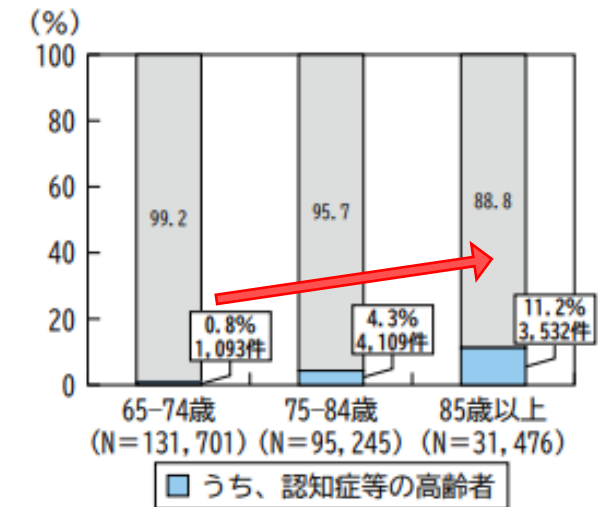
- 認知症等の高齢者の消費生活相談 1 件当たりの平均契約購入金額と平均既支払額は、高齢者全体よりも高額になっており、消費者被害もより深刻。
- 高齢者の消費生活相談に占める認知症等の高齢者の割合をみると、年齢層が高くなるほど、判断能力の低下が背景にある消費者トラブルの割合が高くなっている。
- 認知症等の高齢者本人は消費者被害に遭っているという認識が低いため、問題が顕在化しにくい傾向。さらに、事業者を信じている場合もあるため、特に周囲の見守りが必要であり、消費者被害に遭っているような様子が見られたときには、本人に寄り添った対応が必要。

(図表 3) 認知症等の高齢者の平均契約購入金額・平均既支払額の推移



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2023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 4) 高齢者の消費生活相談に占める認知症等の高齢者の割合 (年齢区分別・2022年)

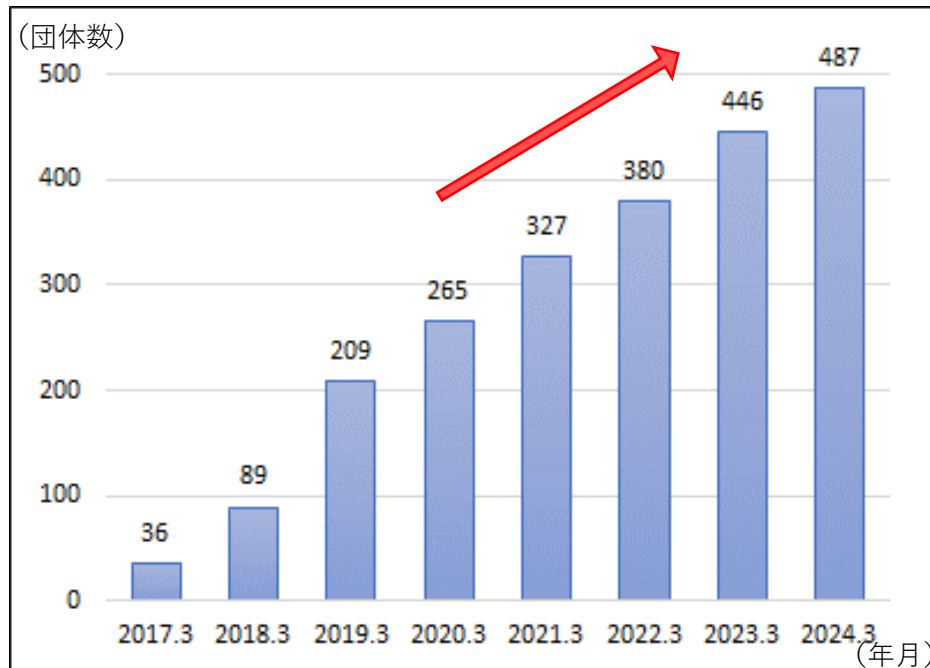


(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2023年3月31日までの登録分)。
2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。

消費者安全確保地域協議会設置数の推移

- 高齢者等の消費者被害の更なる増加や深刻化が懸念される中で、高齢者等を見守る地域の様々な主体が消費生活上の安全に気を配り、何かあったときに消費生活センター等につなぐ体制の構築が消費者被害の防止に有効。
- 消費者安全法（2014年改正）により、地方公共団体は地域で活動する多様な主体を構成員とした消費者安全確保地域協議会を設置し、特に配慮を要する消費者の見守り等の取組を行うことができることとされ、同地域協議会を設置している地方公共団体は487団体まで増加（2024年3月末時点）。

（図表5）消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置自治体数



（図表6）消費者安全確保地域協議会設置自治体の内訳（2024年3月末）

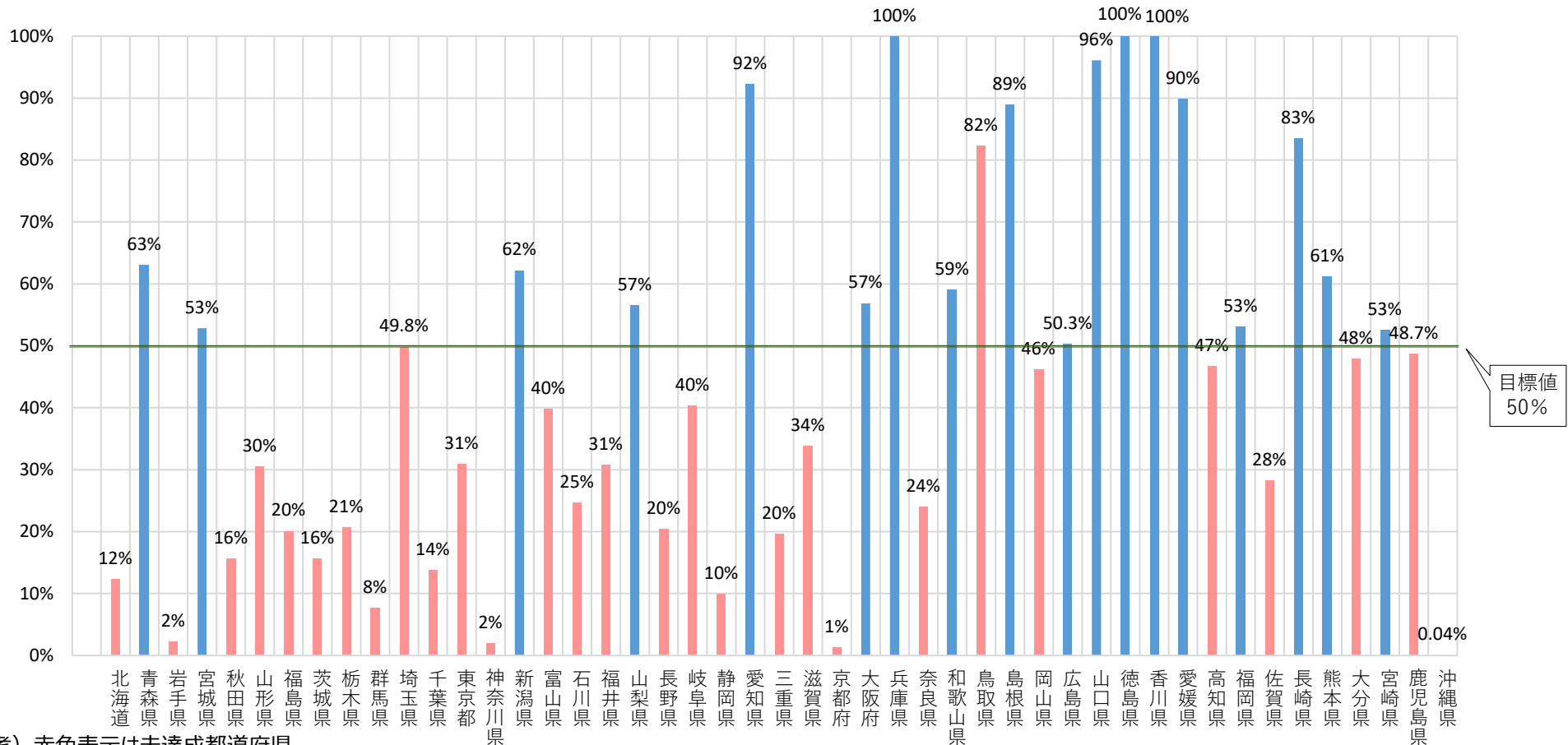
| | 設置自治体数 | 総自治体数 |
|---------|--------|-------|
| 全て | 487 | 1788 |
| うち都道府県 | 26 | 47 |
| うち5万人以上 | 213 | 520 |
| うち5万人未満 | 248 | 1221 |

（備考）地方公共団体から2024年3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。）

消費者安全確保地域協議会の設置促進

- 高齢者等の消費者被害防止のための見守り活動の充実を政策目標とし（地方消費者行政強化作戦2020）、「消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率50%以上」の目標は、19/47府県で達成（2024年3月末現在。目標策定時点（2020年4月）では7/47府県で達成）。
- ガイドブック・モデル事業・優良事例等の情報提供、連絡協議会の開催、消費生活協力員・協力団体養成講座の実施、地方の現場への働き掛け、地方消費者行政強化交付金による支援等により、同地域協議会の設置を促進。

（図表 7）消費者安全確保地域協議会設置市区町村の都道府県内人口カバー率（2024年3月末）



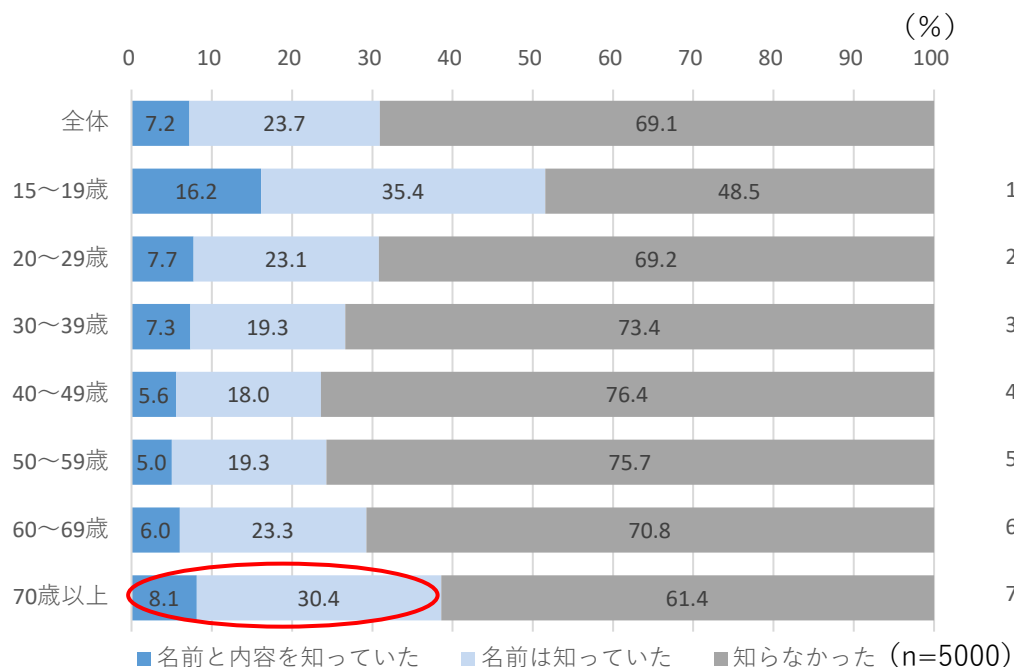
（備考）赤色表示は未達都道府県

消費者ホットライン 188 の運用・周知

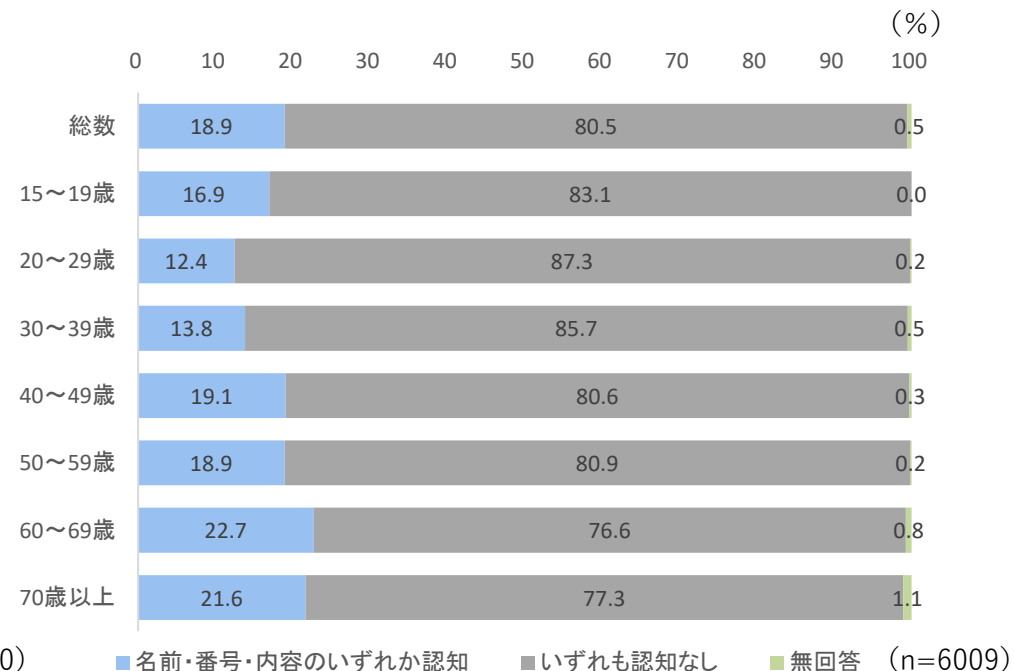
- 消費生活相談の最初の一步をお手伝いするため、地方公共団体が設置している身近な消費生活センター等を案内する全国共通の電話番号「消費者ホットライン（188）」（3桁番号）を整備・運用。70歳以上の認知度は4割程度となっている。
- 「消費者ホットライン（188）」の更なる認知度向上のため、PR動画、広告配信、啓発資材の作成・配布等を通じて積極的に周知活動を実施。

（図表8）消費者ホットライン188の認知度

＜2022年度調査＞



＜（参考）2016年度調査＞



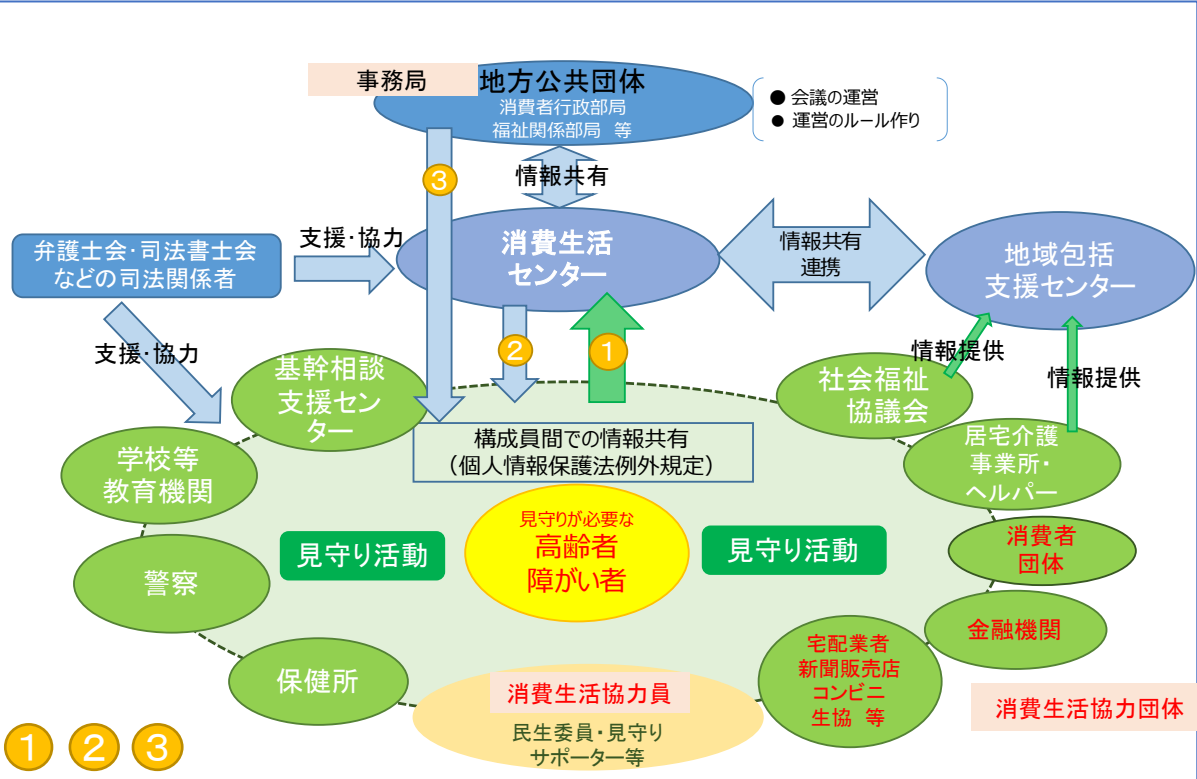
（出所）消費者庁「消費生活意識調査」（2022年度第6回）
（5,000サンプル、インターネットを利用したアンケート調査）

（出所）消費者庁「消費者意識基本調査」（2016年度）
（標本数10,000、訪問留置・訪問回収法による調査）

（備考）両調査は調査方法等が異なるため、単純に比較できない点に留意が必要。

(参考1) 消費者安全確保地域協議会 (見守りネットワーク)

- 認知症高齢者や障がい者等の「配慮を要する消費者」を見守るためのネットワーク
- ⇒ 既存の福祉のネットワーク等に、**消費生活センターや消費者団体等の関係者を追加**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サービス」**の提供が可能に



- ① 協議会構成員から消費生活センターへの情報提供
- ② 消費生活センターから、協議会へ被害回復についてのフィードバック
- ③ 事務局から協議会に対し、消費者被害に係る情報提供・啓発活動の依頼

(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、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しうる者を幅広く示したもの。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。

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市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の適用）

気付き・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

(参考2) 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |

| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 | 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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 |
| 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

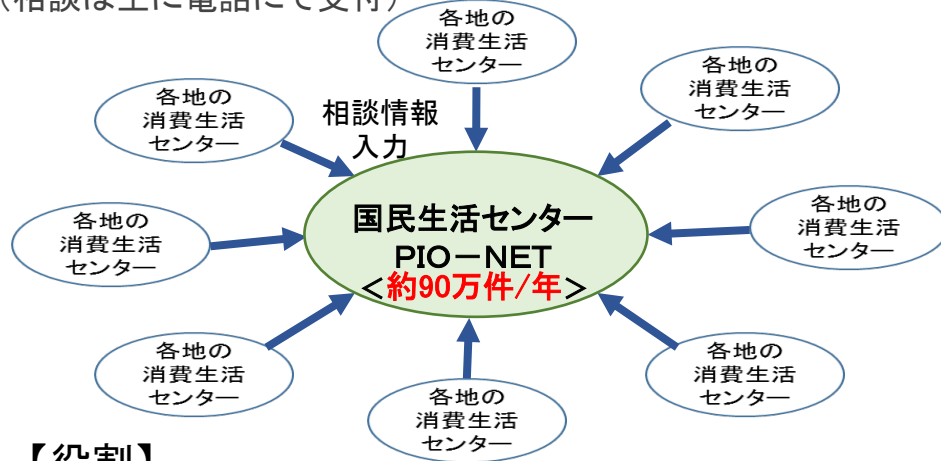
| | 設置自治体数 | 総自治体数 |
|---------|--------|-------|
| 全て | 487 | 1788 |
| うち都道府県 | 26 | 47 |
| うち5万人以上 | 213 | 520 |
| うち5万人未満 | 248 | 1221 |

※地方公共団体から2024年3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。）

(参考3) 消費生活相談のDX (PIO-NET刷新) ・体制再構築

PIO-NETの概要

全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談情報を収集
(相談は主に電話にて受付)



【役割】

- ①相談現場における執務参考
- ②消費者への迅速な注意喚起
- ③法執行の端緒
- ④立法政策の根拠(立法事実)



消費者ホットライン188

現状



消費者

- ・平日の昼間に電話する時間がない
- ・スマホで解決策を調べたい



相談員

- ・相談情報の入力に時間がかかる
- ・テレワークに対応できない

検討の方向性

多様な相談者のニーズに対応

(オンライン相談、FAQ・ウェブサイト充実など)

相談員の負担軽減、業務の高度化

(音声入力機能、相談支援システム、テレワーク対応など)

AIなどによる相談データの分析強化・有効活用



消費生活相談のサービス向上への取組

<スケジュール>

2021・22年度

- ・消費生活相談DXの方向性検討
(アドバイザリーボードでの検討)
- ・アクションプラン2022
- ・新システムの試作版の試行

2023年度・2024年度

- ・アクションプラン2023
- ・新システム基盤の整備
- ・業務基盤の整備

2025年度

- ・新システム業務研修

2026年度

⇒10月に新システムに切替
(現行システムは9月に終了)

(参考4) DX後のサービス全体俯瞰図

健全な経済社会活動の下支え

対象者ごとの適切なサービスの提供

人でしかできないことへの集中

データの整備と有効活用

