

# 2025年 大阪府内自治体の 消費者被害防止・救済見守り活動調査 まとめ

1. はじめに  
全国・大阪の配慮を要する消費者の消費生活相談の状況
2. 大阪府内の消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の現状
  - (1) 消費者庁ホームページのデータより
  - (2) 消費者庁・現況調査への回答より
3. 大阪消団連 2025 年度調査の手法
  - (1) アンケート調査
  - (2) ヒアリング調査
4. アンケート回答の概要
  - (1) 協議会の設置・運営
  - (2) 協議会以外の見守りネットワーク
  - (3) 地域福祉計画への記載
  - (4) 消費生活協力員・消費生活協力団体の委嘱
  - (5) 地域サポーターの養成
5. 調査のまとめ
  - (1) 協議会設置の加速を
  - (2) 協議会活動の活性化・・・「つなぐ」機能の実施・強化を
  - (3) 福祉分野と実状に沿った丁寧な連携を
  - (4) 消費生活協力員・消費生活協力団体を活用した担い手づくりを
  - (5) 新しい交付金の活用を
  - (6) 大阪府としての協議会設置で更なる市町村支援を

<資料 P15～>

2025年 大阪消団連

「消費者安全確保地域協議会／見守りネットワーク、消費生活協力員／消費生活協力  
団体、地域サポーターに関するアンケート」 回答集約表

2026年4月

全大阪消費者団体連絡会（大阪消団連）

## 1. はじめに

国の消費者基本計画（2025年3月18日閣議決定）は、「第1章 消費生活を取り巻く現状の課題 ～消費者政策のパラダイムシフトの背景～」の「3. 社会構造の変化」において、「消費生活に配慮を要する消費者の拡大」を、次のデータを挙げて指摘しています。

- ①2023年時点の日本の高齢化率（総人口に占める65歳以上人口の割合）は過去最高の29.1%
- ②65歳以上人口は2040年代前半まで増加し、2038年の高齢化率は33.9%
- ③65歳以上の単独世帯の割合が2023年36.6%から2040年43.2%へ増加
- ④2030年に65歳以上の高齢者の7人に1人が認知症と診断され、軽度認知障害（MCI：Mild Cognitive Impairment）を含めると3人に1人が有病となる研究結果

「第3章 多様な主体が連携して推進する消費者政策」では「1. 地方消費者行政の推進」として、「地方公共団体が実施する消費者行政は、当該地域の消費者の安全・安心の確保と共に、・・・消費者政策の基盤でもあり、その体制整備は引き続き最重要政策課題の一つである」と位置づけています。

そして、消費者庁設置時からの施策によって身近な相談窓口が充実した一方、「人口規模が小さい地方公共団体等で、行政需要に対して提供できる行政サービスが追い付かなくなる状況が顕在化しつつある」とし、「そうした中でも、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・安心が確保される体制をユニバーサルサービスとして全国的に維持・拡充するためには、これまでの成果の上に立って、より効率的な体制整備を促進していく必要がある。このため、地域の実情に応じて、広域連携等の活用、都道府県による市町村の援助や調整、消費生活相談員の確保・技能向上、デジタル技術の活用による消費生活相談業務の効率化・高度化等により、消費生活相談体制の強化を促進するとともに、高齢者等消費生活上特に配慮を要する消費者への見守り活動の充実、消費者教育の充実等を促進する。その際、国及び国民生活センターによる支援を更に充実させていく」（（1）人口減少・高齢化、デジタル化に対応した地方消費者行政の方向性）ことを打ち出しています。

このうち、地域における見守り活動については、「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（筆者注1）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、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（筆者注2）、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（筆者注3）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」「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」（（3）地域における見守り活動）としています。

（筆者注1～3については、P5参照）

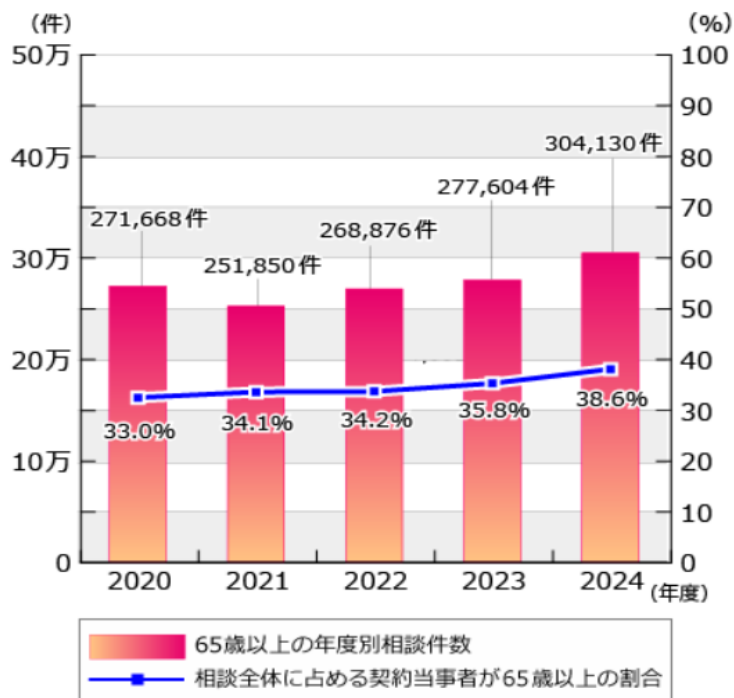
## 全国・大阪の配慮を要する消費者の消費生活相談の状況

消費生活相談の状況を見ると、2024年度に全国の消費生活センター等に寄せられた、契約当事者が65歳以上の消費生活相談の件数は304,103件（全体の38.6%）で、2020年度以降で最多です。（右図）

また、令和7年版消費者白書は、高齢者全体では本人から相談が寄せられる割合が約8割であるのに対して、認知症等の高齢者では約2割、障害者等では約5割にとどまるとして、「認知症等の高齢者や障害者等の見守りが重要」であるとしています。

（図表 I-1-4-13、図表 I-1-4-15）

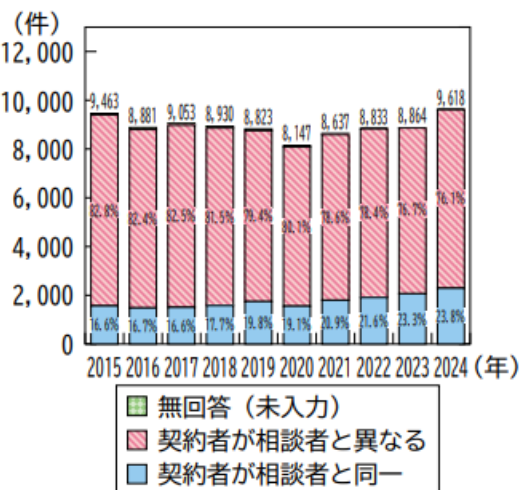
図. 契約当事者が65歳以上の年度別相談件数と相談全体に占める割合の推移



\* 国民生活センター「2024年度 65歳以上の消費生活相談の状況」（2025年9月3日）より

図表 I-1-4-13

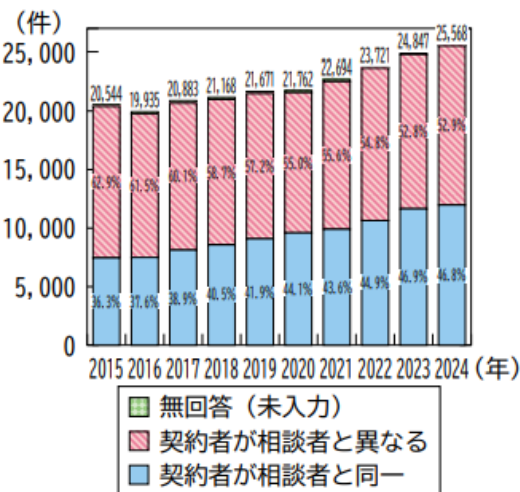
認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



（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



（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。

大阪府内の相談件数の推移を見ても、2024年度の契約当事者が65歳以上の相談件数・構成比は契約当事者年齢が分かる相談の36.7%を占め、2020年度以降で最多です。特に75歳以上の相談の増加が目立っています。（下表：各年度の「消費生活相談の概要（大阪府内版）」を基に作成）

契約当事者の年齢			2020年度			2021年度			2022年度			2023年度			2024年度				
			件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比					
20歳 未満	18歳未満 (13歳未満)	(13~17歳)	2,165	1,238	1.9%	1,672	989	1.7%	1,719	866	1.4%	1,625	837	(293) (544)	1.4%	1,656	812	(249) (563)	1.4%
		18歳		3.3%	356		0.5%	2.8%		306	0.5%		2.8%	351	0.6%		2.7%	328	0.6%
	19歳	571	0.9%	377	0.6%	502	0.8%	460	0.8%	469	0.8%								
20~29歳			7,456	11.4%	6,932	11.8%	7,031	11.5%	7,276	12.3%	6,888	11.5%							
30~39歳			7,727	11.8%	6,648	11.3%	6,558	10.8%	6,432	10.8%	6,359	10.7%							
40~49歳			10,620	16.2%	8,804	15.0%	8,631	14.2%	8,311	14.0%	7,688	12.9%							
50~59歳			11,546	17.7%	10,814	18.4%	11,559	19.0%	10,985	18.5%	10,727	18.0%							
60~64歳			4,752	7.3%	4,206	7.2%	4,787	7.9%	5,053	8.5%	5,243	8.8%							
65歳 以上	65~69歳		21,134 32.3%	4,327	6.6%	19,745 33.6%	3,937	6.7%	20,673 33.9%	4,093	6.7%	20,531 34.6%	4,029	6.8%	21,894 36.7%	4,286	7.2%		
	70~74歳			6,228	9.5%		5,678	9.7%		5,660	9.3%		5,072	8.5%		5,156	8.6%		
	75~79歳			4,480	6.9%		4,074	6.9%		4,394	7.2%		4,641	7.8%		5,136	8.6%		
	80~84歳			3,875	5.9%		3,754	6.4%		3,964	6.5%		4,070	6.9%		4,306	7.2%		
	85歳以上			2,224	3.4%		2,302	3.9%		2,562	4.2%		2,719	4.6%		3,010	5.0%		
契約当事者年齢が分かる相談合計			65,400	100.0%	58,821	100.0%	60,958	100.0%	59,376	100.0%	59,643	100.0%							

これらの現状から、大阪府消費者基本計画（第3期）（2025年3月策定）は、「重点取組1」を「悪質商法や特殊詐欺による消費者被害の未然防止・拡大防止の取組」とし、「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）設置の市町村への働きかけとその効果的な運営が行われるよう支援」することを掲げ、「市町村の消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置数」を参考指標に設定しています。

そこで、大阪消団連では、2025年度の活動の一環として、大阪府内での配慮を要する消費者の見守り活動の現状を調査し、その拡大と活性化について検討しました。

その結果を、以下にまとめます。

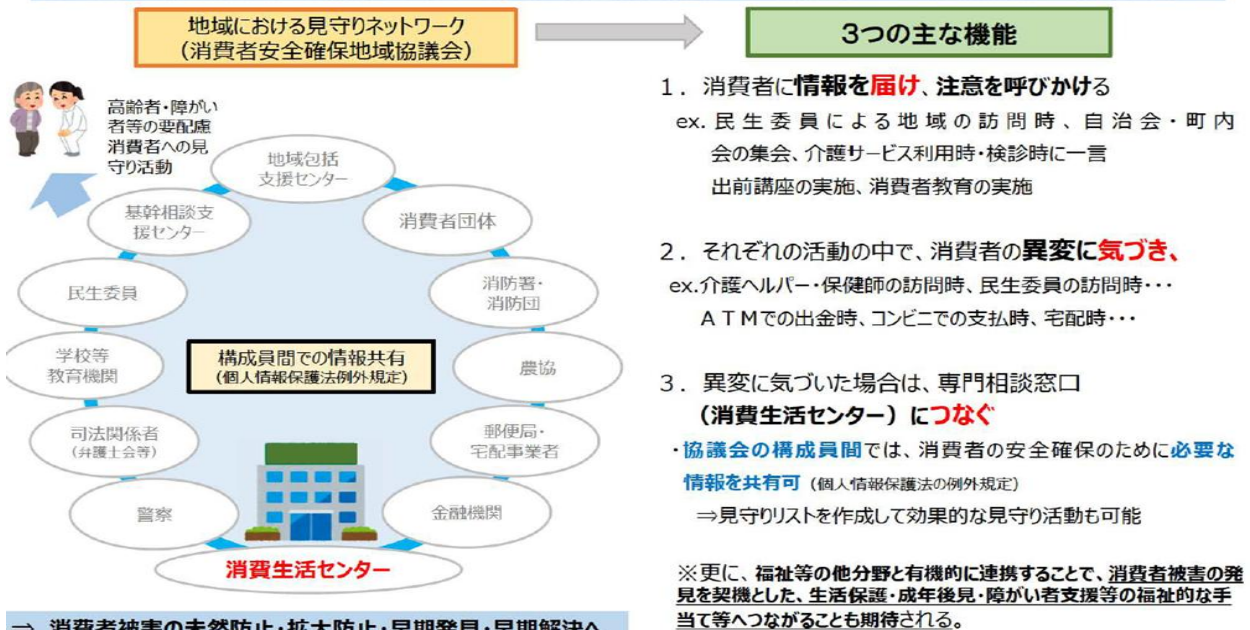
\* 調査にご協力いただいた自治体担当者の皆様に心より感謝申し上げます。

## <参考> 消費者安全確保地域協議会、消費生活協力員・消費生活協力団体

- 消費者安全確保地域協議会：2014年の消費者安全法の改正で、各地方公共団体が設置することができることとされた組織で、消費生活上、特に配慮を要する方(判断力の低下した高齢者や障がい者等)を見守るためのネットワーク。高齢者等の周りにいる人が、消費生活上の安全に常に気を配り、何らかの異変を察知した場合には、消費生活センター等の機関に適切につなぐことで、高齢者を地域で見守ることが期待されている。
- 消費生活協力員・消費生活協力団体：2014年の消費者安全法の改正で、地方公共団体の長が委嘱することができることとされた制度で、消費者被害を発見した場合、法に基づいて消費生活センターにその情報を提供することができる。

### 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。



#### 【消費者生活協力員・協力団体を委嘱する意義】

- ①消費生活協力団体等が見守り活動を行う中で消費者被害を発見した場合、消費者安全法に基づき、この情報を消費生活センターに提供することができるため、必要な情報が地方公共団体に円滑に提供されるようになることが期待される。
- ②地域における活動（見守り活動、注意喚起等）に制度的な裏付けが与えられることにより、地域住民の認識度や信頼性が高まり、より一層、充実した活動が行われるようになることが期待される。



注) 消費生活協力団体等は、地域協議会の構成員となることを想定しているが、地域協議会とは別個の制度であることから、地域協議会を設置していない地方公共団体が消費生活協力団体を委嘱することも可能である。

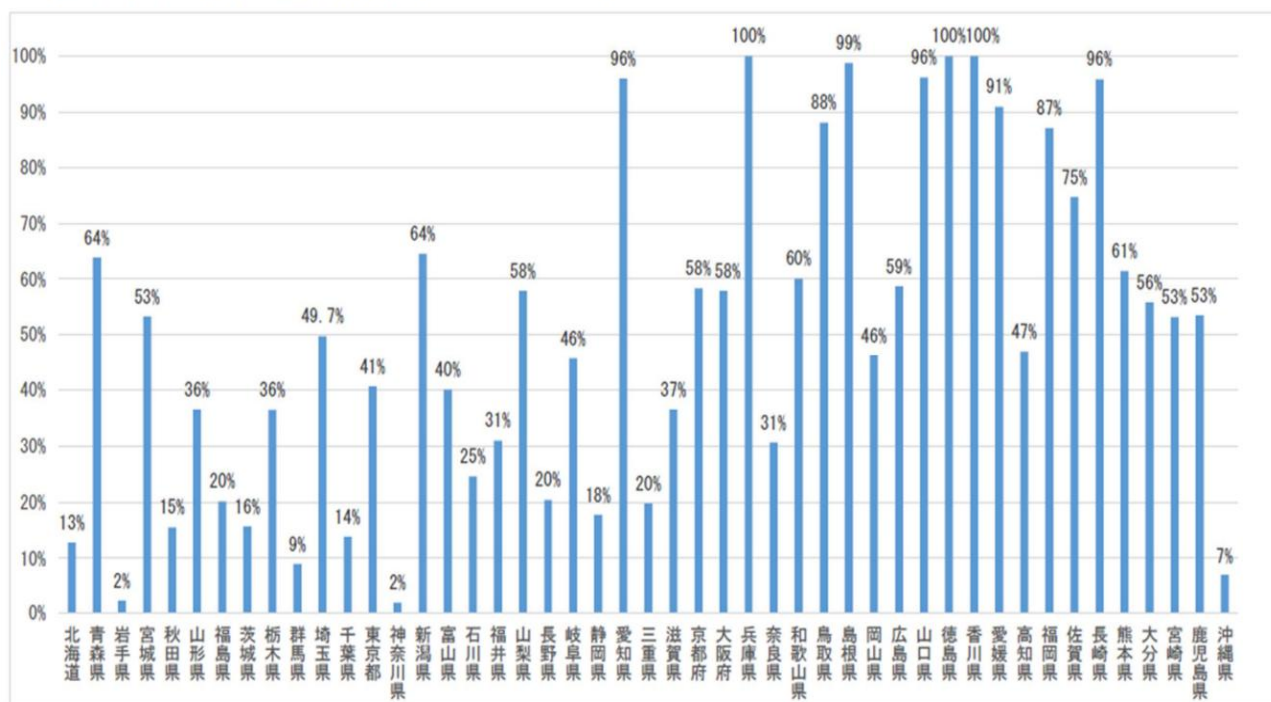
\* 図は、第21回 全国消費者見守りネットワーク連絡協議会(2025年10月14日)  
【資料3】地域における、消費者の安心・安全を守る取組(地方協力課)より

## 2. 大阪府内の消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の現状

### (1) 消費者庁ホームページのデータより

消費者庁ホームページ「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)総合情報サイト」  
[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network) によると、2026年2月末日現在で消費者安全地域協議会（以下、協議会という）を設置している市区町村は全国1741自治体中の543自治体です。9月末時点の都道府県人口カバー率は下図の通りです。また、47都道府県のうち30道府県でも設置されています。

○設置市区町村の都道府県内人口カバー率



(2025年9月末現在)

\* 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)  
 【資料3】地域における、消費者の安心・安全を守る取組(地方協力課)より

大阪府内では15市に設置されており、人口カバー率は58%です。なお、堺市が3月に設置していますので、人口カバー率が9%程上がりました。大阪府は設置していません。

## (2) 消費者庁・現況調査 への回答より

右表に、情報開示請求で入手した、消費者庁「令和7年度地方消費者行政現況調査」に対する大阪府内市町村の回答から、関連する項目の回答を直近の人口順に整理しました。

①高齢者等の見守り活動について、協議会を設置していない5自治体が「あり」と回答していますが、後述の大阪消団連アンケート調査の回答とは大きく異なります。

②協議会を設置している15市の人口規模は281万人から6.6万人まで幅があります。協議会運営には一定の実務が必要ですが、消費者行政専任の事務職員が配置されているのは7市で、兼任職員のみが8市（兼任職員数は8名から1名）です。規模、体制の違いがあっても、地域の状況をうまく活用すれば、協議会を設置・運営できる可能性が示唆されています。消費者庁の「最新の取組事例集」[https://www.caa.go.jp/policies/policy/local\\_cooperation/system\\_improvement/network/efforts/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/efforts/)でも、様々な規模の自治体の事例が紹介されています。

自治体名	人口 (万人) 2026/2/1現在	高齢者等 の見守り 活動	消費者安 全確保地 域協議会	消費生活 協力団体 数	消費生活 協力員数	事務職員 配置人数	
						専任	兼務
大阪市	281.5	○	○	0	0	16	
堺市	80.2	○	なし	0	0	6	3
東大阪市	48.6	なし	なし	0	0		5
豊中市	39.8	○	○	0	0	5	5
吹田市	39.6	○	なし	0	0		4
枚方市	38.8	○	○	0	0	3	3
高槻市	34.5	なし	なし	0	0	2	3
茨木市	29.0	○	なし	0	0	4	1
八尾市	25.7	○	○	0	22		2
寝屋川市	22.2	なし	なし	0	0	3	
岸和田市	18.3	○	○	0	0	2	2
和泉市	18.0	○	○	0	0		8
守口市	14.0	なし	なし	1	0		3
箕面市	13.9	○	○	0	0	1	4
松原市	11.5	なし	なし	0	0		6
大東市	11.4	なし	なし	0	0		4
門真市	11.4	○	○	0	0		4
羽曳野市	10.5	なし	なし	1	0		5
池田市	10.4	○	○	0	0		7
富田林市	10.3	○	○	5	0		4
泉佐野市	10.0	○	○	0	0	1	6
河内長野市	9.5	なし	なし	0	0		4
摂津市	8.7	○	○	0	0		3
貝塚市	8.0	○	○	0	2		8
交野市	7.5	○	○	0	0	2	2
泉大津市	7.2	なし	なし	0	0		3
柏原市	6.6	○	○	0	0		1
藤井寺市	6.1	なし	なし	0	0		4
大阪狭山市	5.7	なし	なし	0	0		4
泉南市	5.6	なし	なし	0	0		5
高石市	5.4	なし	なし	0	0		2
四條畷市	5.3	なし	なし	1	7		3
阪南市	4.7	○	なし	0	0		2
熊取町	4.2	なし	なし	0	0		5
島本町	3.2	なし	なし	0	0		2
豊能町	1.7	なし	なし	0	0		1
忠岡町	1.6	○	なし	0	0		1
河南町	1.5	なし	なし	0	0		4
岬町	1.3	なし	なし	0	0		1
太子町	1.2	なし	なし	0	0		5
能勢町	0.8	なし	なし	0	0		1
田尻町	0.8	なし	なし	0	0		1
千早赤阪村	0.4	なし	なし	0	0		1
計	877	20	15	4 (8団体)	3 (51人)	45	142

- ③消費生活協力員・消費生活協力団体を委嘱している自治体は6市ですが、後述の大阪消団連アンケート調査の回答とは大きく異なります。

### 3. 大阪消団連 2025 年度調査の手法

#### (1) アンケート調査

##### ①対象

大阪府内市町村のうち、2024年消費者庁・地方消費者行政現況調査において、消費者安全確保地域協議会（以下、協議会）を設置済と回答した15市\*1、協議会未設置だが高齢者等の見守り活動ありと回答した5市町\*2、協議会／見守り活動ともにないが消費生活協力団体／協力員の委嘱ありと回答した3市\*3の計23市町にアンケート用紙を送付し、22市町から回答をいただきました。

\*1 大阪市、岸和田市、豊中市、池田市、貝塚市、枚方市、八尾市、泉佐野市、富田林市、和泉市、箕面市、柏原市、門真市、摂津市、交野市

\*2 堺市、吹田市（未回答）、茨木市、阪南市、忠岡町

\*3 守口市、羽曳野市、四条畷市

##### ②実施 2025年6月

##### ③回答内容 P15以降に掲載

#### (2) ヒアリング調査

##### ①概要

アンケート調査に回答いただいた自治体から、回答内容及び人口規模・エリアを勘案した7市を選定し、担当課を訪問して1時間程度のヒアリングを実施しました。

また、アンケートとヒアリングの結果を踏まえ、大阪府とのヒアリング・意見交換も行いました。

##### ②実施状況

- |             |              |              |
|-------------|--------------|--------------|
| ・大阪市（11月6日） | ・箕面市（11月18日） | ・枚方市（11月26日） |
| ・堺市（12月8日）  | ・富田林市（12月9日） | ・豊中市（12月18日） |
| ・柏原市（1月9日）  | ・大阪府（2月16日）  |              |

## 4. アンケート回答の概要

### (1) 協議会の設置・運営

- ①回答 22 市町のうち、個別に設置しているのは 11 市、福祉や地域安全の組織を協議会として位置づけているのは 4 市です。1 市が設置検討中です。
- ②構成メンバーは、市毎に数も分野（福祉、防犯・防災、自治、教育など）も大きく異なります。医師会、弁護士会、商工会議所、金融機関、FM 局が加わる市もあります。
- ③全体での会議は年 1～2 回がほとんどですが、多数回開催している市もあります。また、全体とは別に実務者レベルの会議を開催している市もあります。
- ④実施している活動内容として、選択された項目（複数回答）は次のとおりです。

「一般的な消費者トラブル・被害状況の構成メンバー間での情報共有」は設置 15 市すべてが選択しましたが、うち 7 市は他の項目を選択していません。

一般的な消費者トラブル・被害状況の構成メンバー間での情報共有	15 市
構成メンバーに対する見守り方法の研修	4 市
住民全体対象の啓発活動（街頭啓発、チラシ配布回覧等）	4 市
高齢者・障がい者等対象の啓発活動（老人会・福祉施設等への情報提供、出前講座等）	4 市
見守りリストの作成・声かけ	1 市
構成メンバーによる個別の消費者トラブル・被害発見時における、本人同意なしの相談窓口への通報	3 市
個別の消費者トラブル・被害相談対応時の構成メンバーによる該当者への解決支援	6 市

- ⑤個人情報の取り扱いへの回答は次の通りです。

個別の消費者トラブル・被害相談対応時に共有	6 市
自治体が保有する相談・被害情報を日頃から共有 & 国、国民生活センター等から提供を受けている	1 市
共有していない	8 市

- ⑥2025 年度の協議会の設置・活動の経費への消費者庁交付金活用状況への回答は次の通りです。

推進事業交付金を活用	2 市（計 7,236,490 円）	2 市でどちらも活用
強化交付金を活用	4 市（計 761,000 円）	
どちらも活用していない	11 市	

- ⑦協議会と厚労省の重層的支援体制整備事業とで連携しているのは 1 市です。
- ⑧協議会設置で生まれている効果として、情報共有と連携の強化が共通して挙がっています。トラブルの早期発見、幅広い消費者教育・啓発、顔の見える関係なども指摘されています。
- ⑨協議会の課題として、人員・予算・情報の不足、担当者の引き継ぎ等の組織運営面での課題と、情報共有以外の活動不足などの活動内容面での課題が挙がっています。
- ⑩協議会が期待される役割についての回答は次の通りです。

とても発揮できている	2 市	ある程度発揮できている	10 市
あまり発揮できていない	1 市	わからない・その他	2 市

## **(2) 協議会以外の見守りネットワーク**

- ①回答 22 市町のうち、消費者安全確保地域協議会以外の福祉、防災、孤立死対策、防犯等の地域の見守りネットワークで、消費者被害の防止にも取り組んでいるものについて、「ある」1 市（目的は特殊詐欺被害防止）、「ない」13 市町、「把握していない」7 市、未記入 1 市です。
- ②「ある」と回答した 1 市は、前述の「消費者庁・現況調査への回答」では「ない」としていません。また、「消費者庁・現況調査への回答」で「あり」と回答した 5 自治体のうちアンケート回答した 4 自治体は「なし」または「把握していない」と回答しています。担当課で十分な把握ができていない状況だと思われます。

## **(3) 地域福祉計画への記載**

- ①回答 22 市町のうち、「消費者安全確保地域協議会」または消費者被害防止の「見守りネットワーク」に係る記載がある」3 市、「消費者被害の防止」に係る記載がある」8 市町、「どちらの記載もない」10 市、「わからない」1 市です。  
(なお、協議会設置 15 市の回答は、「消費者安全確保地域協議会」または消費者被害防止の「見守りネットワーク」に係る記載がある」3 市、「消費者被害の防止」に係る記載がある」5 市、「どちらの記載もない」7 市で、傾向は変わりません。)

## **(4) 消費生活協力員・消費生活協力団体の委嘱**

- ①消費生活協力員を委嘱しているのは 2 市（うち 1 市は人数を 0 人としているため、実質は 1 市（12 人））、消費生活協力団体を委嘱しているのは 1 市（5 団体）です。前述の「消費者庁・現況調査への回答」の 6 市より少なくなっています。

## **(5) 地域サポーターの養成**

- ①実施しているのは 3 市です。うち 1 市では見守り活動も実施しています。残る 2 市では地域への出前講座、啓発活動を実施しています。

## 5. 調査のまとめ

### (1) 協議会設置の加速を

- ①大阪府内では今年3月設置の1市を含め16市で、人口カバー率では67%と3分の2に達しますが、未設置市町村数は27で6割を超えています。アンケート回答では、設置によって「効果が発揮できている」（とても・ある程度の合計）と評価する自治体が8割を占めました。高齢化・単身世帯化は府内全域の問題で、小規模自治体ほど早く進んでいる傾向にあります。早期に、すべての自治体で地域の実状を活かした見守りの仕組みを構築することが望まれます。
- ②設置・運営にあたり、クリアする必要があるのは実務負担の問題です。現在の大阪府内及び全国の設置状況および今回の調査から、「規模、体制の違いがあっても、地域の状況をうまく活用すれば、協議会を設置・運営できる可能性が示唆されています（P6）」。
- 大阪府内でも設置自治体が5割を超えており、一定の体制を取り得ることが想定される人口規模10万人以上の自治体では、特に早期の設置を進めることが期待されます。また、小規模で職員体制が十分に確保できていない自治体においても、逆に部署間や住民・関係組織との関係が近いことを活かし、福祉等の既存の他分野のネットワークとの連携を軸として、地域の実状に沿って設置・運営することが期待されます。
- 住民が悪質事業者のターゲットとされ、消費者被害が拡大することを放置することなく、設置が加速することを強く望みます。
- ③なお、協議会を設置せず、既存の他分野のネットワークで消費者被害の問題をカバーすることも考えられます。ですが、今回の調査では、消費者行政担当部局が他分野のネットワークの状況を把握できていない現状が示され、他分野に任せる形式で実質的な取り組みを進めることは難しいと思われます。継続的に消費者被害防止・救済の活動を進めるためには、消費者行政担当部局が他分野のネットワークの構成員になっていることが求められると思われ、その場合は要綱制定又は全員の了知等を進めれば協議会の形式を整えることができます。これにより後述する「つなぐ」機能が明確になることから、協議会設置手続きをとることに相応の意義があると考えます。

（参考）令和2年4月24日消費者庁地方協力課「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」

#### （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	573	1788
うち都道府県	30	47
うち5万人以上	238	517
うち5万人未満	305	1224

※地方公共団体から2026年2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

## (2) 協議会活動の活性化…「つなぐ」機能の実施・強化を

- ① 今回の調査結果では、大阪府内の既設置 15 市で構成団体間の情報共有が行われており、そのうちのほぼ半数で個別の消費者被害・トラブルの通報と解決支援が行われています。
- ② 消費者被害・トラブルの情報を高齢者等の周りで活動されている関係者や庁内他部署と共有する場があること自体の重要性は、それが無い場合を考えれば明らかです。相談情報とも連携したタイムリーな情報発信ルートが確立されれば、具体的な被害防止にもつながると考えます。
- ③ 加えて、消費者安全法が「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行う」とうたう「見守り活動」として、実際に起きている個別の消費者被害・トラブルに「気づき」、相談窓口「つなぐ」機能を発揮し、消費者被害の防止・救済が進むことを強く期待します。こうした活動に取り組むことで、情報共有にとどまらない協議会の意義がより明確になり、構成メンバーの参画意識も高まることが期待できます。
- ④ 相談窓口「つなぐ」機能については、情報提供シートを作成して活用を促している例が参考になります。また、構成メンバーからの情報提供件数、解決金額等を把握・共有することも効果的と考えます。
- ⑤ 個別のトラブル解決時に限らない日常的な個人情報の共有、国から提供を受けた情報共有についても、共有するメンバーを限定するなどの工夫も含めて地域の中で活用できる方法を積極的に検討し、実施に移していくことが期待されます。
- ⑥ 協議会の活動内容を住民に具体的に発信することで、身近で消費者被害の防止・救済が取り組まれていることの啓発を進めることが期待されます。

## (3) 福祉分野と実状に沿った丁寧な連携を

- ① 前述の相談窓口「つなぐ」機能については、日常的に高齢者等の周りで活動されている福祉関係者との連携が特に期待されます。高齢者虐待防止法・障害者虐待防止法には「財産上の不当取引による被害の防止等」の規定が、介護保険法は地域支援事業の中に「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」を定めており、消費者被害防止は福祉部門の課題として法的にも位置づけられています。福祉関係者が躊躇せずに消費生活相談窓口で相談できるよう、消費生活相談の範囲・内容含めた講座の開催や情報提供などが求められます。一方で、多くの業務課題に追われる分野でもあり、それぞれの地域の実状に沿って丁寧に進めることが重要です。
- ② この間、消費者庁と厚生労働省から、協議会と重層的支援体制整備事業との連携を呼びかける通知（令和 3 年 10 月 1 日）が出されています。今回調査では 1 市でこの連携により協議会が運営されていましたが、その他の自治体では進んでいません。これも地域の実状に応じて可能な自治体では検討することが期待されます。

### ○高齢者虐待防止法

(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。

#### ○重層的支援体制整備事業（2021年3月施行）

地域生活課題を抱える地域住民及びその家族その他の関係者からの相談に包括的に応じ、利用可能な福祉サービスに関する情報の提供及び助言、支援関係機関との連絡調整並びに高齢者、障害者等に対する虐待の防止及びその早期発見のための援助その他

（参考）警察との連携

令和7年12月11日警察庁生活安全局生活経済対策管理官・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との連携について（通達）」

### （4）消費生活協力員・消費生活協力団体を活用した担い手づくりを

- ①相談窓口「つなぐ」機能については、消費生活協力員・消費生活協力団体も担うことができます。その委嘱は協議会を設置していなくても可能ですが、大阪府内ではほとんど活用されていません。こうした情報が関係者に十分に伝わっていないことも考えられます。
- ②消費者庁は、地域において消費者被害の防止等の活動に取り組む担い手として、消費生活協力員・消費生活協力団体を育成・支援することを呼びかけています。  
「消費生活協力員」としては、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、市民ボランティアなど、消費者にとって身近な人が想定されています。  
「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想定されています。  
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ます。  
（平成27年3月消費者庁「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」）
- ③こうした視点で、各自治体で委嘱、育成・支援が積極的に進むことを期待します。

### （5）新しい交付金の活用を

- ①消費者庁は令和7年度補正予算から、地方消費者行政強化交付金を大きく見直しました。
- ②その中の、相談・見守り連携強化型は、相談員が、①見守り活動支援等、②国への迅速かつ詳細な情報通知を行うために消費生活センターの機能強化に取り組む市町村を支援するもので、1自治体2名以内の消費生活相談員の報酬・手当等の2分の1若しくは300万円のいずれか低い方についても交付対象になっています（次ページ図）。
- ③見守りの担い手ともなる相談員の確保、都道府県による市町村支援、市町村の広域連携を交付対象とするメニューも設けられています。
- ④新しい交付金の活用で、見守り活動が広がることを期待します。

## ④相談・見守り連携強化型

補助率：原則1/2

- 独居高齢者、認知症高齢者は、「被害に遭っていること自体に気づいてない」、「被害に遭っても一人で抱え込んでしまう」傾向があり、高齢化の加速、単身世帯が今後さらに増加する中、相談を待っているだけでは、被害が埋もれてしまうケースが拡大する恐れ。
- 日常業務等で消費者に接する機会が多い地域の多様な主体が連携し、消費者へのきめ細やかな情報提供、被害の探知、消滅への取次ぎを行い、被害の未然防止や救済機能の強化を図るとともに、類似の被害の拡大防止を図るため、国（消費者庁等）への情報集約を強化する必要。
- このため、新たなPIO-NETシステムの導入により相談業務の効率化・相談員の負担軽減を図りつつ、
  - ① 見守りネットワークの実効性向上のため、相談員が地域に向いてネットワーク構成員への情報提供等の実施や、消費者トラブルの背後にある様々な課題の解決に向けた消費生活センターと福祉部局等関係機関との連携強化（見守り活動支援等）
  - ② 類似の被害拡大防止に向けて、国の対応の基盤となる消費者トラブル情報のより迅速・詳細な報告（国への迅速かつ詳細な情報通知）を行うために消費生活センターの機能強化に取り組む市町村を支援。
- 令和8、9年度は、先行的に取り組む自治体を支援。



\* 消費者庁「令和8年度地方消費者行政強化交付金の概要」より

### (6) 大阪府としての協議会設置で更なる市町村支援を

- ① 都道府県で協議会を設置しているのは30道府県に達していますが、大阪府は未設置です。全国消費者団体連絡会の昨年の調査では、県レベルで設置している地域では市町村での設置率も高いことが分かっています。
- ② 消費者庁は、昨年、これまでの「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を「全国消費者見守りネットワーク連絡協議会」に改め、53分野の組織が一堂に会して顔の見える関係性をつくり、意見交換を重ねて、設置促進のみならず活動活性化を図るとし、こうしたことを各都道府県レベルでも実施したいと呼びかけています。
- ③ また、「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」は、「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」としており、府内の未設置エリアへの対応にも活用することができます。
- ④ 大阪府はこれまで府内市町村での設置促進・活性化に取り組んでいます。その取り組みを強めるためのベースとして、更には大阪府内で当面設置が見込めない市町村エリアで「つなぐ」機能を発揮するものとして、大阪府としての協議会設置を進めることが期待されます。

以上

## 2025年 大阪消団連

### 「消費者安全確保地域協議会／見守りネットワーク、消費生活協力員／消費生活協力団体、地域サポーターに関するアンケート」回答集約表

**目的** 大阪府内市町村の消費者安全確保地域協議会／見守り活動の実施状況、消費生活協力団体・協力員の委嘱・活動状況を把握することで、府内全域での見守り活動の実施のための課題を分析し、先進事例を紹介する。

**実施** 2025年6月

**対象** 大阪府内市町村のうち、2024年消費者庁・地方消費者行政現況調査において、消費者安全確保地域協議会（以下、協議会）を設置済と回答した15市<sup>(1)</sup>、協議会未設置だが高齢者等の見守り活動ありと回答した5市町<sup>(2)</sup>、協議会／見守り活動ともないが消費生活協力団体／協力員の委嘱ありと回答した3市<sup>(3)</sup>の計23市町にアンケート用紙を送付。22市町が回答。

(1)大阪市、岸和田市、豊中市、池田市、貝塚市、枚方市、八尾市、泉佐野市、富田林市、和泉市、箕面市、柏原市、門真市、摂津市、交野市

(2)堺市、吹田市（未回答）、茨木市、阪南市、忠岡町

(3)守口市、羽曳野市、四条畷市

# 1. 回答の概要

自治体名	Q1 「消費者安全確保地域協議会」を設置していますか？			Q3. 「見守りネットワーク」 (消費者安全確保地域協議会以外の福祉、防災、孤立死対策、防犯等の地域の見守りネットワークで、消費者被害の防止にも取り組んでいるもの) がありますか？			Q6. 貴自治体の「地域福祉計画」について					Q7. 首長による消費生活協力員の委嘱	Q9. 首長による消費生活協力団体の委嘱	
	設置している	検討中	設置していない	ある	ない	把握していない	1. 「消費者安全確保地域協議会」または消費者被害防止の「見守りネットワーク」に係る記載がある	2. 「消費者安全確保地域協議会」または消費者被害防止の「見守りネットワーク」に係る記載はないが、「消費者被害の防止」に係る記載がある	3. 「消費者安全確保地域協議会」または消費者被害防止の「見守りネットワーク」、 「消費者被害の防止」に係る記載はない	4. 「地域福祉計画」を策定していない	5. わからない			
1 大阪市	○						○							
2 堺市		○			○					○			○	
3 岸和田市	○					○				○				
4 豊中市	○				○					○				
5 池田市	○				○			○						
6 貝塚市	○				○		○							
7 守口市			○	○						○				
8 枚方市	○					○				○				
9 茨木市			○			○						○		
10 八尾市	○				○			○						
11 泉佐野市	○					○				○				
12 富田林市	○				○			○					○	○
13 和泉市	○				○					○				
14 箕面市	○					○		○						
15 柏原市	○				○					○				
16 羽曳野市			○			○		○						
17 門真市	○				○		○							
18 摂津市	○				○					○				
19 四條畷市			○		○					○				
20 交野市	○					○		○						
21 阪南市			○		○			○						
22 忠岡町			○		○			○						
計	15	1	6	1	9	6	3	8	10	0	1	2	1	

## 2. 消費者安全確保地域協議会について

①回答 22 市町のうち、15 市が設置済み、1 市（堺市）が設置検討中、6 市町が未設置。

②設置市の状況

自治体名	①名称	②設置方法		③設置年月	④構成メンバー
		個別に設置	福祉ほかの会議体を消費者安全確保地域協議会として位置づけ		
1 大阪市	大阪市消費者安全確保地域協議会	○		2019年3月	社会福祉法人 大阪市社会福祉協議会 一般社団法人 大阪市老人クラブ連合会 大阪市消費生活合理化協会 大阪府警察本部 大阪市福祉局生活福祉部地域福祉課 大阪市消費者センター
2 岸和田市	岸和田市高齢者虐待防止ネットワーク		○	2017年4月	岸和田市（福祉政策課、介護保険課、健康推進課、生活福祉課、広域事業者指導課、人権・男女共同参画課、自治振興課） 地域見守り機関（地域包括支援センター社協・社協久米田・いなば荘北部・いなば荘牛滝の谷・萬寿園葛城の谷・萬寿園中部、岸和田市ボランティア連絡会、岸和田市介護者家族の会「みずの輪」、岸和田市老人クラブ連合会、岸和田人権擁護委員協議会岸和田市地区委員会、岸和田市民生委員児童委員協議会、岸和田市介護相談員連絡会、岸和田市介護保険事業者連絡会、老人施設部会、岸和田市社会福祉協議会、権利擁護センター 専門機関（岸和田市医師会、大阪法務局岸和田支局、岸和田警察署、岸和田保健所、岸和田市消防本部、市立岸和田市民病院、市立消費生活センター）
3 豊中市	豊中市消費者安全確保地域協議会		○	2017年4月	・既設の「地域包括ケアシステム推進総合会議」を消費者安全確保地域協議会として位置づけている。 ・構成メンバーは、市関係部局（福祉、健康、保険、水道、住宅、消防、教育など）と社会福祉協議会、地域活動団体、警察、郵便局、電気・ガス会社、介護事業者、医師会など ・実働としては、協議会に部会「特殊詐欺被害防止対策連絡会議」を設置して、情報共有や各主体と連携した取組みを実施している。 （部会構成：市民協働部長、都市経営部危機管理課長、都市経営部広報戦略課長、福祉部地域共生課長、福祉部長寿安心課長、健康医療部保険相談課長、市民協働部コミュニティ政策課長、市民協働部くらし支援課長、大阪府豊中警察署生活安全課長、大阪府豊中南警察署生活安全課長、豊中市社会福祉協議会地域支援課長）
4 池田市	池田市消費者安全確保地域協議会	○		2023年4月	(1) 総合政策部危機管理課 (2) 市民活動部商工振興課 (3) 池田市立消費生活センター (4) 福祉部高齢・福祉総務課 (5) 福祉部地域支援課 (6) 池田市伏尾地域包括支援センター (7) 池田市さわやか地域包括支援センター (8) 池田市井口堂巽地域包括支援センター (9) 池田市石橋巽地域包括支援センター (10)池田市のぞみ地域包括支援センター (11)池田警察署 (12)池田市社会福祉協議会 (13)大阪弁護士会

自治体名	①名称	②設置方法		③設置年月	④構成メンバー
		個別に設置	福祉ほかの 会議体を消 費者安全確 保地域協議 会として位 置づけ		
5 貝塚市	貝塚市消費者 安全確保地域 協議会	○		2021年10月	貝塚市健康福祉部福祉総務課 貝塚市健康福祉部高齢介護課 貝塚市健康福祉部障害福祉課 貝塚市子ども部子ども福祉課 貝塚市子ども部子ども相談課 貝塚市危機管理部危機管理課 貝塚市教育部学校教育課 貝塚市消費生活センター 大阪府貝塚警察署生活安全課 貝塚市社会福祉協議会 貝塚市民生委員・児童委員協議会
6 枚方市	枚方市消費者 安全確保地域 協議会	○		2019年4月	・大阪府枚方警察署 ・大阪府交野警察署 ・大阪弁護士会 ・枚方市老人クラブ連合会 ・枚方市地域包括支援センター ・社会福祉法人枚方市社会福祉協議会 ・枚方市民生委員児童委員協議会 ・以下の枚方市の機関 危機管理政策課、健康づくり課、障害支援課、生活福祉課、 子ども青少年政策課
7 八尾市	八尾市地域安 全推進会議、 八尾市地域安 全条例推進庁 内連絡会	○		2003年4月1日 (推進会議) 2003年2月10 日(庁内連絡 会)	事務局以外の庁内他部局、警察、消防、消費者団体、自治振 興委員会、女性団体連合会、高齢クラブ連合会、障害者団体 連合会、青少年育成連絡協議会、地区保護司会、地区更生保 護婦人会、PTA協議会、民生委員・児童委員協議会、地区 福祉委員長連絡協議会、人権啓発推進協議会、事業所防犯協 会、少年補導員連絡会、土木事務所、商工会議所の各代表 者、および地域代表者
8 泉佐野市	泉佐野市権利 擁護型地域ケ ア会議	○		2023年3月	泉佐野市民生委員児童委員協議会 泉佐野市社会福祉協議会 泉佐野市 等
9 富田林市	富田林市消費 者安全確保地 域協議会	○		2022年4月	富田林市消費生活センター(富田林市商工観光課) 富田林市高齢介護課 地域包括支援センター 大阪府警富田林警察署
10 和泉市	和泉市消費者 被害防止ネッ トワーク連絡 会	○		2014年2月19 日	和泉市消費生活センター、危機管理担当 高齢支援担当、障がい福祉担当 こども政策担当、教育委員会教育教育指導担当 大阪府和泉警察署、地域包括支援センター 障がい者基幹相談支援センター、いきいきネット相談支援セ ンター、社会福祉協議会、民生委員 その他、和泉市消費生活センター所長が必要と認めるもの

自治体名	①名称	②設置方法		③設置年月	④構成メンバー
		個別に設置	福祉ほかの 会議体を消費者安全確保地域協議会として位置づけ		
11 箕面市	箕面市消費者安全確保地域協議会	○		2019年7月	箕面警察署 箕面市防犯委員会 箕面社会福祉協議会 箕面市民生委員児童委員協議会 箕面FMまちそだて株式会社 箕面市総務部市民安全政策室 箕面市市民部市民サービス政策室 箕面市健康福祉部障害福祉室 箕面市健康福祉部高齢福祉室 箕面市健康福祉部地域包括ケア室 箕面市消防本部予防室
12 柏原市	柏原市消費者安全確保地域協議会	○		2024年4月	福祉こども部福祉総務課 福祉こども部障害福祉課 福祉こども部子育て支援課 福祉こども部こども家庭安心課 健康部高齢介護課 市民部人権推進課 市民部産業振興課（柏原市消費生活センター、柏原市地域就労支援センター） 社会福祉法人柏原市社会福祉協議会 地域福祉推進課 柏原警察署
13 門真市	門真市消費者安全確保地域協議会	○		2018年4月	大阪弁護士会、社会福祉法人門真市社会福祉協議会、門真警察署、市内の地域包括支援センター、門真市障がい児者相談支援連絡会、門真市障がい者基幹相談支援センター、門真市介護保険サービス関係機関、金融機関、民間事業者、庁内関係課（防犯担当課、福祉関係課）
14 摂津市	摂津市消費者安全確保地域協議会	○		2022年5月	・摂津市生活環境部産業振興課（摂津市消費生活相談ルーム） ・摂津市保健福祉部保健福祉課（摂津市民生委員児童委員協議会） ・摂津市保健福祉部高齢介護課（老人クラブ連合会） ・摂津市保健福祉部障害福祉課 ・摂津市保健福祉部生活支援課 ・摂津市総務部防災危機管理課 ・大阪府摂津警察署（生活安全課） ・摂津市地域包括支援センター ・摂津市社会福祉協議会 ・摂津市介護保険事業者連絡会
15 交野市	交野市消費者安全確保地域協議会	○		2016年11月	・庁内の健康・福祉部局 ・保健所 ・市内福祉サービス事業者連絡会（例：ヘルパー連絡会、デイサービス連絡会 グループホーム連絡会 等） ・警察 ・医師会及び薬剤師会 ・社会福祉協議会 等

自治体名	⑤事務局	⑥会議開催		⑧個人情報の共有			
		全体 (年何 回)	その他 (概要)	個別の消 費者トラ ブル・被 害相談対 応時に共 有	自治体保 有情報を 日頃から 共有	国、国民 生活セン ター等か ら提供を 受けてい る	共有して いない
1 大阪市	大阪市消費者センター	1~2					○
2 岸和田市	岸和田市福祉政策課、 地域包括委センター社 協	1					○
3 豊中市	くらし支援課	2					○
4 池田市	池田市 市民活動部 商工 振興課	1					○
5 貝塚市	貝塚市健康福祉部福祉 総務課	1		○			
6 枚方市	危機管理部 危機管理 政策課 消費生活セン ター	1		○			
7 八尾市	危機管理課		不定期だが全体会合を 開催している				○
8 泉佐野市	泉佐野市生活産業部ま ちの活性課等	1			○	○	
9 富田林市	富田林商工観光課	1		○			
10 和泉市	和泉市市民生活 部くらしサポート課	1~2					○
11 箕面市	箕面市市民部市 民サービス政策室	1		○			
12 柏原市	柏原市消費生活 センター		「柏原市生活困窮者支 援会議」と同じ日程で 開催。 (柏原警察署は不参 加)				○
13 門真市	門真市消費生活 センター	2	高齢者や障がい者等の 消費者被害の未然防 止、拡大防止のため、 構成員、関係機関との 情報共有	○			
14 摂津市	摂津市生活環境部産業 振興課 (摂津市消費生 活相談ルーム)	1	担当者で具体的な活動 について話し合う担当 者会議を年2回程度開 催しています。	○			
15 交野市	交野市消費生活 センター	7	4月と奇数月 に開催				○
				6	1	1	8

自治体名		⑦活動内容（概要）						
		1. 一般的な消費者トラブル・被害状況の構成メンバー間での情報共有	2. 構成メンバーに対する見守り方法の研修	3. 住民全体対象の啓発活動（街頭啓発、チラシ配布回覧等）	4. 高齢者・障がい者等対象の啓発活動（老人会・福祉施設等への情報提供、出前講座等）	5. 見守りリストの作成・声かけ	6. 構成メンバーによる個別の消費者トラブル・被害発見時における、本人同意なしの相談窓口への通報	7. 個別の消費者トラブル・被害相談対応時の構成メンバーによる該当者への解決支援
1	大阪市	○						
2	岸和田市	年齢別相談件数、相談の多い事例、販売購入形態別件数などを直近年度の数値で説明している。						
3	豊中市	消費者トラブルの事例や最新の特殊詐欺被害についての手口などを構成団体へ情報提供している		市公式LINEを活用した情報提供	出前講座 介護事業者連絡会での情報提供			ホームヘルパーなどの介護事業者、包括支援センター関係機関などから担当する高齢者が消費者被害に遭っている可能性があるといった相談が消費者センターにあり、助言するなど対応を行った。
4	池田市	各機関で実際にあった消費者トラブルの事例の共有や弁護士による助言、池田市内の消費者トラブル防止啓発活動についての提案等について議論。						
5	貝塚市	消費生活センターに寄せられる年間の相談の傾向（年齢別・相談案件別の数値など）の共有。消費生活センターと協議会構成機関が連携し、消費者トラブルを扱った事例の共有。						
6	枚方市	自治体のHPやSNS、紙媒体での情報発信	見守り対応マニュアル配布	街頭啓発			○	○
7	八尾市	広報誌への記事掲載、自治体のHPやSNSでの情報発信						
8	泉佐野市	相談状況傾向等の情報共有等	構成メンバーに対する研修資料提供等		出前講座等の実施			各機関につながっているか本人に確認し、協働で支援等
9	富田林市	全国的な消費者トラブル相談内容と本市消費生活センターにおける相談内容の傾向の共有、警察署からの詐欺等の傾向の共有。	地域協議会構成団体・消費生活協力団体を中心とした消費者問題研修会を開催。				構成メンバーにより消費者安全確保の為に個人情報共有がされた場合、商工観光課から消費生活センターに共有し、消費者への接続を図る。	

		⑦活動内容（概要）						
自治体名		1. 一般的な消費者トラブル・被害状況の構成メンバー間での情報共有	2. 構成メンバーに対する見守り方法の研修	3. 住民全体対象の啓発活動（街頭啓発、チラシ配布回覧等）	4. 高齢者・障がい者等対象の啓発活動（老人会・福祉施設等への情報提供、出前講座等）	5. 見守りリストの作成・声かけ	6. 構成メンバーによる個別の消費者トラブル・被害発見時における、本人同意なしの相談窓口への通報	7. 個別の消費者トラブル・被害相談対応時の構成メンバーによる該当者への解決支援
10	和泉市	・会議で共有している		・広報誌への記事掲載 ・自治体のホームページやSNSで	・広報誌への記事掲載 ・自治体のホームページやSNSで ・出前講座			・個別ケース毎に対応している
11	箕面市	市内の消費生活相談の傾向(センター)の情報共有 大阪府下の特殊詐欺の傾向(箕面警察)の情報共有				消費者安全法11条の2に基づき情報提供を受け、住基情報と突合し、名簿を作成し、消防本部予防室の全戸訪問や地域包括ケア室が対象高齢者を訪問する際に活用	本人の同意なしに消費生活センター等に情報提供	適切な窓口への案内及び情報提供。 上記の情報提供が被害回復につながった成功事例などを協議会で共有
12	柏原市	よくあるトラブルを構成メンバーに情報共有している。						
13	門真市	・弁護士や消費生活相談員による、最近発生している消費者トラブルの事例紹介 ・構成員が把握している消費者被害について、情報提供	構成員及び見守り活動の方を対象に、年に1回開催					
14	摂津市	担当者会議にて情報共有を行っています。		協議会で啓発物品を作成し、配布しています。 (令和6年度はお薬手帳カバーを作成)	協議会構成員を通じて情報提供しています。 出前講座は、摂津市消費生活相談ルームとして行っています。			協議会構成員が付き添って、消費生活相談ルームに相談に来ることがあります。
15	交野市	・本市消費生活センターにおける相談件数の推移 ・全国あるいは本市消費生活センターで発生した消費者トラブルの概要 ・特殊詐欺における被害状況（警察より説明）						



自治体名	Q2-4.「消費者安全確保地域協議会」を設置したことで、生まれている効果を教えてください	Q2-5.「⑥会議開催消費者安全確保地域協議会」について、課題と考えていることがあれば教えてください。	Q2-6.「消費者安全確保地域協議会」は、期待されている役割を發揮できていますか。			
			とても できて いる	ある程 度でき ている	あまり できて いない	わから ない・ その他
1 大阪市	構成している関係機関等の相互間で、消費者安全の確保のための情報が共有できている。	・事務局の人員が足りない。 ・予算の確保が難しい。 ・構成員の確保、活動の依頼が難しい。 ・協議会の制度・活用方法に関する情報が足りない。	○			
2 岸和田市	消費者トラブルの相談窓口を認識してもらえる。 消費者トラブルなどの現状を知ってもらえる。			○		
3 豊中市	消費者センターに相談された方で、認知機能の衰えなどから再度消費者被害に遭われる可能性がある高齢者を包括支援センターに情報提供するなど、関係分野との連携がしやすくなり、見守り体制の強化が図れている。	消費者トラブルの事例や最新の特殊詐欺被害についての手口などを構成団体へ情報提供し、消費者被害の未然防止に取り組んでいるが、協議会の構成員が組織の代表者等であるため、情報が現場でどこまで活かされているか分からない。			○	
4 池田市	各機関との情報交換をすることにより、最新の消費者トラブルに対する啓発を実施できている。			○		
5 貝塚市	協議会構成員間の連携を強化することで、消費者被害の未然防止と被害軽減につながっている。			○		
6 枚方市	消費者被害の情報を迅速に共有できるようになり被害の未然防止に繋がっている	人事異動や役員交代などで構成員が変わった場合の際の引継ぎや制度理解が不十分	○			
7 八尾市	構成メンバー間における連携、情報交換など。	地域安全を目的として既に設置されていた会議体（推進会議、庁内連絡会）を協議会として位置付けしたもので、会議体の設置にあたって想定がなかった、協議会として見守りなどの活動は行っていない。		○		
8 泉佐野市	定期的な情報交換等により、消費者安全確保につき多機関協働による包括的な相談支援体制を整備し、横断的に支援、取組効果が期待できる。			○		
9 富田林市	協議会を設置することで、個別消費者トラブルに関する情報共有だけでなく、関係機関と情報共有を行うことができ、消費者安全確保に寄与している。	構成メンバーを増やし、消費者安全確保に必要と思われる機関とさらなる連携を行うこと。また、情報共有以外の活動を充実させること。		○		
10 和泉市	消費生活センターの相談員と福祉の相談員とが顔の見える関係を構築し、日頃の相談業務の連携に繋がっている			○		
11 箕面市	消費者安全確保地域協議会の各構成団体が保有する媒体やつながりを活用することにより、幅広い対象への消費者教育及び啓発が可能となった	構成団体がそれぞれ活動しており、協議会のつながりを活かした成功事例や活動がまだまだ少ない。		○		
12 柏原市	各関係機関が連携することにより、高齢者や障害者及び認知症の方など判断力が低下した消費者を狙った詐欺や、悪質商法の被害を未然に防止できる。					○
13 門真市	消費者被害の現状などについて、構成員間で情報共有し、消費者被害の未然防止、拡大防止を図っている。また、消費者被害を発見した際に、消費生活センターにつなぐことの重要性について、理解できている。			○		
14 摂津市	関係者間で顔の見える関係ができ、情報共有等がしやすくなった。	消費者被害に関する啓発の強化				○
15 交野市	高齢者との接触が特に多い庁内の部署や事業者等と顔が見える関係を構築できたとともに、定期的に協議会を開催することで、地域における見守りサービスが強化され、協議会の参画団体からトラブルに関する連絡があり、トラブルの早期発見につながったことや庁内の部署にも関係するトラブルに対し、他の部署と連携しやすくなったといったことが挙げられる。	見守りサービスをより強化する取り組みとして、本協議会でセミナーの開催や参画団体の増加に伴う呼びかけなどが想定されるが、人員体制や予算などの理由により、取り組み範囲が一定に留まっている。		○		
			2	10	1	2

## 2. 見守りネットワークについて

	自治体名	Q3. 「見守りネットワーク」(消費者安全確保地域協議会以外の福祉、防災、孤立死対策、防犯等の地域の見守りネットワークで、消費者被害の防止にも取り組んでいるもの) がありますか？							
		ある	ない	把握していない	①名称	②設置の本来の目的	③構成メンバー	④事務局	⑤消費者被害防止活動の概要
1	大阪市								
2	堺市		○						
3	岸和田市			○					
4	豊中市		○						
5	池田市		○						
6	貝塚市		○						
7	守口市	○			守口市特殊詐欺被害防止対策に関する協定	高齢者等の市民が被害者となる特殊詐欺の被害防止を図るため	守口市、守口警察署、守口市社会福祉協議会	高齢介護課	<ul style="list-style-type: none"> <li>●高齢者等への特殊詐欺の被害防止のための声かけ等の広報啓発、注意喚起</li> <li>●特殊詐欺被害防止機器の普及促進</li> <li>●特殊詐欺の発生状況、被害状況等に関する情報共有</li> </ul>
8	枚方市			○					
9	茨木市			○					
10	八尾市		○						
11	泉佐野市			○					
12	富田林市		○						
13	和泉市		○						
14	箕面市			○					
15	柏原市		○						
16	羽曳野市			○					
17	門真市		○						
18	摂津市		○						
19	四條畷市		○						
20	交野市			○					
21	阪南市		○						
22	忠岡町		○						
	計	1	9	6					

阪南市：市民福祉課に確認したところ「見守りネットワーク」はあるが、防災時や孤独死の安否確認のみで消費者問題まで行っていないとのこと。介護保険課に確認したところ、CSWが自治会と合同で泉南警察にお願いして防犯教室を年2回行いましたが、消費者被害の防止に取り組んでいるとは言えないとのこと。

自治体名	Q5. 貴自治体の「消費者安全確保地域協議会」や「見守りネットワーク」の活動が、消費者被害の防止や救済につながった事例があれば教えてください。(3件まで)		
	事例1	事例2	事例3
岸和田市	岸和田市社会福祉協議会からの連絡で、岸和田市立福祉総合センター利用者の相談につながり、消費者トラブルの解決に向けてアドバイスできた。		
池田市	連絡会で最新の詐欺的な手口や最近の消費トラブルの傾向を共有したことで、包括支援センターで働くスタッフやケアマネージャーがセンターを来所する高齢者の消費者被害に気付き、解決に繋がった例がいくつかある。		
貝塚市	地域包括支援センターから消費生活センターにつながった事例。		
枚方市	不審な訪問販売に遭っている人に構成員が気づき連携して被害を未然に防いだ		
泉佐野市	定期的な情報交換等により、消費者安全確保につき多機関協働による包括的な相談支援体制を整備し、横断的に支援に取り組み、各機関につながっているか本人に確認し、協働で支援することができた。		
富田林市	消費者安全確保地域協議会の構成メンバーからの情報提供はあったものの、本人・家族の意思により情報提供のみにとどまったため、実際に救済につながった事例はない。		
和泉市	<p>YouTubeを見ていて、通常約6千円のシャンプーが初回500円で購入できるとの広告があり500円なら安いと思い注文した。コンビニ後払いを選択していつも行くコンビニで支払いをした。初回の商品が届いた1週間後に同じ商品が届いたが注文した覚えがないのでいつも行くコンビニで事業者に送り返した。事業者は商品を受け取り拒否し再度商品が戻ってきたので、どうしたらいいかをコンビニの店員に相談をした。</p> <p>コンビニの方で、【電子マネーを買ってきて詐欺】の関係で日ごろから連携をとっている和泉警察に連絡をした。警察から消費生活センターに相談をするように助言された。</p> <p>消費生活センターの方で、【SNSの電子広告からの悪質な定期購入】の事例でコンビニ後払いでの決済の事実と判明。消費生活センターから定期購入の事業者連絡をとり、相談者は高齢で定期購入業者の返品の規約についての確認もできていなかったことやSNSの操作に慣れず解約の連絡ができなかったことを説明。相談者が事業者あてに2回目の商品を送り返すことで事業者に2回目以降の分について解約について合意。返品についてもコンビニの店員さんが協力していただき解決した。</p>		
箕面市	認知症一人暮らし84才女性。福祉施設のヘルパーが利用者の自宅にいくと、利用者のもとに海産物の勧誘電話があり、直接ヘルパーが対応した。利用者は一ヶ月前に業者から海産物の勧誘を受け申し、業者は送付確認のための電話であった。ヘルパーが海産物申込、送付について断るが業者から「キャンセルできない」と言われた。その後、当センターに相談があったが、勧誘先の業者名、住所、電話番号が分からない状態であったので、海産物が届いたら、受取拒否をし、業者名、住所などを記録しておき、その住所宛に、クーリングオフ通知を出すなどの助言を行った。	認知症の一人暮らし86才女性。当センターに電話料金などの請求について来訪相談され、認知症が疑われ見守りの必要性を感じ、包括支援センターに情報提供した。その後、当センターに「某新聞を契約した覚えがないのに契約したことになる」と相談に来られ、某新聞販売店に状況確認したところ、一ヶ月の申込になっていることが判明した。その後、当センターから解約の申出をし、某新聞販売店が了承した。ご本人は認知症があり、福祉サービスを受けるよう伝えていたが、サービス提供について抵抗を示していた。当センターは、利用者の話をゆっくり聞き何に困っているかを聞きだし、丁寧に対応したところ、本人も理解し、福祉サービスを受けることになった。	
門真市	<p>相談者 居宅介護支援サービス事業者</p> <p>契約者 知的障がい者 50代女性</p> <p>相談内容 【生命保険の解約】女性の解約している年金型保険の受け取り手続きに支援員が同席することを保険会社に伝え、約束の時間に女性宅へ行ったところ、保険会社の担当者が「手続きはもう済みました」と帰って行った。問題なく終わったのだと思っていたが、後日、受け取り手続きの際に、新たに生命保険(月々5万円以上の保険料)をよくわからないまま契約させられていたことが判明。解約希望。</p> <p>結果 センターより保険会社架電。「代理店に聞き取ったところ、女性が希望されたため提案したとのことだが、女性の障害について認識していたのであれば、支援員に説明すべきであった」と謝罪され、解約になった。</p>	<p>相談者 居宅介護支援サービス事業者</p> <p>契約者 認知症 80代女性</p> <p>情報提供 【浄水器】ケアマネが女性宅を訪問すると「ディサービスを増やしたいがお金がない」と言われ詳しく話を聞くと「訪問販売で安くすると言われ33万円の浄水器を契約した」ことが判明。女性の家族に連絡を取ったところ、クーリングオフしたいとの意向。3日後集金に来た業者にクーリングオフの手続きをしてもらった</p> <p>「訪問販売お断りステッカー」を貼っていることを説明し、無視しての勧誘は条例違反だと伝えた。以上、職員(構成員)が解決。当協議会で開催している研修会で、クーリングオフをテーマにし勉強したことがあるため、それが活かされた。</p>	<p>相談者 居宅介護支援サービス事業者</p> <p>契約者 高次脳機能障害 60代男性</p> <p>相談内容 【新聞】訪問販売で勧誘され、断れず契約してしまっただけで、1ヶ月配達してもらい、男性から解約を申し出たが拒否されたため、ケアマネに相談。ケアマネが、障害について、説明したが断られた。</p> <p>結果、センターより新聞公正取引協議会に架電し、販売店に説明してもらったところ、理解を得て、解約になった。</p>
交野市	本市消費者安全確保地域協議会に参画している社会福祉協議会のケアマネージャーが高齢者の自宅へ訪問し、やり取りをした結果、その高齢者が消費者トラブルに遭っているのではとのことで、ケアマネージャーから本市消費生活センターへ相談があった。相談の結果、当センターで消費者トラブルに遭っている可能性が高いと判断したため、相談者本人から当センターへ連絡してもらい、相談対応を行った。本事例は早期に対応できたことから、スムーズにトラブルを解決することができた。		

### 3. 消費生活協力員の委嘱

自治体名	Q 8. 貴自治体における消費生活協力員の状況について、教えてください。			
堺市	12人	消費者安全確保地域協議会は設置していない	委嘱時に研修実施	消費生活に関する講座、講演会等の講師、消費者向け印刷物の配布又は展示物の説明、その他消費生活に関する教育及び啓発活動
富田林市	0人	消費者安全確保地域協議会のメンバーではない	研修は実施していない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。</li> <li>・消費者安全の確保のための消費者教育、啓発活動等を実施すること。</li> <li>・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。</li> <li>・その他、国又は地方公共団体の行う施策に必要な協力をする事。</li> </ul>

### 4. 消費生活協力団体の委嘱

自治体名	Q 10. 貴自治体における消費生活協力団体の状況について、教えてください。			
富田林市	5団体	城山病院ケアプランセンターとんだばやし (社福) オレンジ荘ケアプランセンター 在宅介護支援センター春の家 (株) 池田泉州銀行喜志支店、金剛支店	消費者安全確保地域協議会のメンバーではない	<ul style="list-style-type: none"> <li>・消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。</li> <li>・消費者安全の確保のための消費者教育、啓発活動等を実施すること。</li> <li>・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。</li> <li>・その他、国又は地方公共団体の行う施策に必要な協力をする事。</li> </ul>

## 5. 地域サポーターの養成

自治体名	Q14-1.貴自治体の地域サポーターについて教えてください。							Q14-2.2025年度の「地域サポーター」に係る経費への消費者庁交付金の活用
	名称	目的	養成方法	高齢者等の見守り活動	活動の概要	登録人数	謝礼・謝金	
大阪市	くらしのナビゲーター	消費者センターが実施する地域講座（地域への出前講座）において、消費生活に関する情報提供をすることにより、悪質商法による被害の未然防止・拡大防止、及び消費者力（自分で責任ある契約などを選択する力）の醸成を図る。	特になし （※大阪府「消費のサポーター」に登録されている者、またはそれと同等の消費生活に関する知識を有する者）	していない	地域への出前講座を実施している	37人	出前講座1回 当たり3,000円	なし
堺市	くらしのサポーター	消費生活に関する実態調査、市民の意見の把握等を組織的かつ継続的に実施し、それらを積極的に市政に反映させるとともに、消費者に対する啓発活動を市民と協働で推進することにより、市民の消費生活の安定及び向上を図ることを目的としている。	消費生活に関する研修を年に1回程度実施。	していない	日常生活における商品および役務の価格、量目等についての調査結果を報告する。5月・8月・11月・2月の年間4回、サポーターが居住する校区内の一般小売店舗において23品目の消費税を含んだ価格を調査し、調査結果を報告する。 また、内容量が表記されている商品の内容量が表記どおりであるかの調査を11月に行う。くらしのサポーターが持参した3品程度の商品の総量を計算し、開封して封袋量を計算する。総量から封袋量を減じた実売と内容量を比較する。 消費者月間啓発パネル展、市内各区の区民まつり等において、市が行う啓発活動を協働する。	60人	啓発活動の内容によって異なるが、1回1,000円～3,000円	なし
枚方市	消費生活地域啓発リーダー	地域における消費生活の安定及び向上を図り、消費者行政の円滑な推進に資するとともに、消費生活に関する知識の普及と地域啓発の推進	枚方市立消費生活センターが開催する講座（1回）を受講	している	・情報紙等の地域への配布 ・地域で発生している悪質商法等の情報を消費生活センターへ共有 ・消費生活センター相談窓口の周知	57人（令和7年3月末時点）	なし	なし