



第138号

門野 晶
KCCN 理事
消費生活相談員

高齢者や障害のある方への見守り活動の充実に向けて

1. はじめに

高齢化やデジタル化が進む中、消費生活センターでは高齢者や障害のある方（以下、高齢者等という。）からの消費生活相談が増加している。相談は高齢者等の家族や見守りを行う関係機関から寄せられる場合もある。

高齢者等の中には、自分が被害に遭っていることに気づかない場合や、トラブルに遭っていても誰にも相談できない場合があり、被害がより深刻になるおそれがある。このため、高齢者等の消費者被害を予防し、被害を早期に発見して解決を図るために、関係機関による見守り活動の重要性が増している。

2. 消費者安全確保地域協議会の設置

「消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）」（見守りネットワーク）は、地方公共団体と地域の福祉、医療、警察、教育、事業者等の関係機関が連携して、消費生活上特に配慮を要する消費者への見守り活動を行う仕組みである（消費者安全法11条の3第1項）。2025年12月末時点で、全国567の地方公共団体に設置されている。

協議会では必要な情報交換や協議を行い、構成員が消費者安全確保のために必要な取組を行う。また、協議会は必要と認めるときは、構成員に対し情報提供等の必要な協力を求めることができる（同法11条の4）。これを受け、地方公共団体では協議会を設置して関係機関との協議を行なながら、見守り活動に役立つ情報の発信、ガイドブックの作成、啓発物品の提供等を通じて、高齢者等の見守り活動に取り組んでいる。

3. 高齢者等の見守りにおける啓発活動の重要性

では、高齢者等を見守る側が、消費者トラブルに気づいて、声をかけ、消費生活センターにつなぐためには、どの様な取り組みが必要であろうか。見守る側は地域包括支援センターや民生児童委員等、高齢者等の見守りを活動の目的とする機関に限られない。広く高齢者等の見守りに携わる方が、高齢者等の日常生活の様子や言動から、消費者トラブルの兆しを見逃さないためには、どの様な消費者トラブルが問題になっているのか、高齢者等のどの様な様子に注意を向けておくべきかを知っておくことが有効である。消費者トラブルの相談窓口として消費生活センターがあること、そして消費生活センターの機能、相談内容、事業者との斡旋による解決事例などを知っておくことで、消費生活センターへの相談が促進されるのではないか。

このため、見守りに携わる方への啓発活動が必要であり、今後益々重要になると考える。

実際の消費生活センターにおける啓発業務でも、高齢者等の見守りを行う関係機関の方向けに研修や講座を行う機会が増加しており、講座に参加される方の消費者トラブルへの関心の高さが伺える。

4. 終わりに

消費生活センターでの相談業務や斡旋業務は、まず相談を受け付けることが出発点となる。協議会の設置を機に、高齢者等の見守りに携わる方への啓発活動を通じて、消費生活センターへの相談につながる見守りネットワークが推進されることが期待される。

(2026年1月)