

令和7年度
消費者安全確保地域協議会設置促進業務委託
協議会設置に関するヒアリング報告書

令和8年3月



Funai Soken
株式会社 船井総合研究所

目次

全体サマリー	3
ヒアリング実施結果	4
1. はじめに	5
1.1 背景と目的	5
1.2 調査概要	5
1.3 本分析の視点	5
2. 設置に向けた意向の現状（ステータス別）	5
3. 主要な課題の分析	6
3.1 慢性的なリソース不足（人・予算・時間）	6
3.2 新たな会議体設置への懸念（既存連携での代替）	6
3.3 自治体規模によるミスマッチ（スケール問題）	6
3.4 個人情報共有への慎重姿勢	6
3.5 優先順位の問題	6
4. 提言	7
5. 小規模町村への支援策	7
6. まとめ	9
7. 消費者庁への報告と協議結果	9
付録：自治体の主体的な創意工夫による好事例集	11

全体サマリー

1. 背景と目的

平成 26 年の消費者安全法改正から約 10 年が経過したが、神奈川県内における「消費者安全確保地域協議会(以下、協議会)」の設置は鎌倉市のみと設置状況は極めて限定的であり、現行制度と自治体実務の乖離を精査することが不可欠となっている。本報告書は、県内自治体へのヒアリングを通じて、制度運用の構造的課題を抽出し、今後の持続可能な見守り体制のあり方を考察するものである。

2. ヒアリングから見えた現状と課題

調査の結果、多くの自治体が協議会の必要性を理解しつつも、法が想定する「協議会」という枠組みと、自治体現場の多様な実務形態との間に存在する以下の構造的摩擦が明らかになった。

課題1. 慢性的なリソース不足

担当職員の多くが他業務との兼務であり、消費生活相談員の確保も困難であるため、新たな会議体・事務局機能を設置することに対して慎重な判断を下さざるを得ない状況にある。

課題2. 既存業務との重複感

多くの自治体で既に「地域包括ケアシステム」等の福祉ネットワークが機能しており、これと重複する新たな会議体の設置は行政コストの増大とみなされる傾向がある。

課題3. 自治体規模による課題の相違

大規模自治体: 個人情報 の 全庁 的 な 共有 に対する リスク 懸念 (漏洩 対策 等) が 先行 して いる。

小規模町村: 相談業務自体を近隣市へ委託しているため自前の体制が弱く、委託先からの詳細な情報還流も不十分である。

3. 今後の取組の方向性

一律要請から「オーダーメイド型伴走支援」への転換

協議会設置を促進するためには、組織の「形式」にこだわらず、各自治体の規模や既存ネットワークの成熟度に合わせた柔軟な支援が必要である。

1) 既存ネットワークへの機能付加

新たな組織を立ち上げに固執するのではなく、既存の「地域包括ケアシステム」等の既存枠組みの中に消費者安全確保(見守り)の機能を包含させるなど、制度を柔軟に解釈・運用する視点が重要である。これにより、既存の「見守りの目」を有効活用しつつ、行政負担を最小限に抑えた体制構築を目指す。

2) 広域的な連携モデル

単独での体制維持が困難な小規模自治体においては、近隣自治体との間で相談員をシェアリング(共同設置・兼務)するなど、自主的な連携による効率化を模索することが期待される。これは、自治体自らが「住民を守るための持続可能な手段」として選択すべきアプローチである。

本報告書では、これらを踏まえ、単なる設置数の増加ではなく、現場の実情に即した「見守りの実効化」を目指す伴走支援のあり方を提案する。

ヒアリング実施結果

神奈川県内 33 自治体のうち、協議会設置済の鎌倉市を除く 32 自治体をヒアリング対象とし、ヒアリングに応じた 20 自治体の結果を取りまとめる。

	現地 ヒアリング	オンライン ヒアリング	未実施	合計
大規模	2 自治体	1 自治体	0 自治体	3 自治体
中規模	6 自治体	7 自治体	6 自治体	19 自治体
小規模	0 自治体	4 自治体	6 自治体	10 自治体
合計	8 自治体	12 自治体	12 自治体	32 自治体

【図1. ヒアリング結果一覧】

大規模: 神奈川県内の政令指定都市にて設定

中規模: 大規模以外の人口3万人以上の自治体にて設定

小規模: 人口3万人未満の自治体にて設定

以上の通り、県内自治体の約 6 割にあたる 20 自治体から回答を得た。これらのヒアリングを通じて得られた回答を精査した結果、自治体の規模や現状の相談体制によって、抱える課題の質が異なることが明らかになった。20 自治体のリアルな声に基づき、設置に向けた具体的な障壁となっている課題を抽出・整理する。

1. はじめに

1.1 背景と目的

平成 26 年の消費者安全法改正から約 10 年が経過し、高齢者を狙う悪質商法等の被害防止に向けた地域体制の構築は、各自治体にとって避けて通れない課題となっている。

しかしながら、神奈川県内における「消費者安全確保地域協議会(以下、協議会)」の設置は一部にとどまっているのが現状である。本報告書は、県内自治体へのヒアリング調査を通じて、現場が抱える構造的な課題を整理・分析し、各自治体が地域の実情に合わせて自律的に見守り体制を構築していくための指針を示すことを目的とする。

1.2 調査概要

本報告書は、協議会未設置の県内 20 自治体(政令指定都市から町村部までを含む)の消費者行政担当部署に対して実施したヒアリング調査の結果に基づいている。本調査では、単なる設置意向の有無だけでなく、職員体制の実情、庁内福祉部局や外部機関(警察・民生委員等)との連携状況、および現場が抱える具体的な懸念事項について聴取を行った。

ヒアリング対象は、神奈川県内の大規模自治体から、中核市、さらには小規模自治体まで多岐にわたり、人口規模や地域特性による課題の違いも浮き彫りにしている。

1.3 本分析の視点

ヒアリングを通じて明らかになったのは、多くの自治体が「必要性は理解しているが、リソース不足や既存業務との兼ね合いで踏み切れない」というジレンマを抱えている実態である。また、既存の「地域包括ケアシステム」や「重層的支援体制整備事業」との重複感を懸念する声も多く、新たな会議体の設置が目的化することへの抵抗感も根強い。

本報告書では、一律の協議会設置をゴールとするのではなく、各自治体が既存のリソースやネットワークを活かし、いかにして実質的な「見守り機能」を実装していくべきか、その方向性を考察する。

2. 設置に向けた意向の現状 (ステータス別)

ヒアリング結果を分析すると、自治体の意向は大きく以下の 3 つに分類される。

■設置に向け検討・進行中

○「設置の方向で動いている」とし、既存の福祉系システムを活用した情報共有を模索しているが、個人情報の取り扱いやシステム連携に課題を抱えている。

■設置に消極的・現状では不要との認識

○既に庁内連携や福祉部門との情報共有が機能しており、「現状必要ない」と判断している。

○政令指定都市としてのスケールメリットよりも、個人情報共有のリスクや、既存の地域ネットワークの活用を優先すべきとの考えから、新たな協議会設置には懐疑的である。

○重層的支援体制整備事業の立ち上げに注力しており、協議会設置は民生委員、社会福祉協議会側の負担増につながるため困難としている。

■設置困難(リソース不足・体制不備)

○複数の自治体で人員不足や相談員の確保難などの課題により、設置に踏み切れない状況にあると推察される。

各自治体へのヒアリング結果から、協議会という制度が抱える構造的な課題が浮き彫りとなった。自治体が自らの判断で体制整備を進めるにあたり、それぞれの課題を各自治体がどう解決していくかがカギとなる。

3. 主要な課題の分析

協議会設置を阻む要因は、構造的・実務的な課題に起因している。

3.1 慢性的なリソース不足(人・予算・時間)

最も深刻な課題は、担当職員および消費生活相談員のマンパワー不足にある。

○兼務による多忙

多くの自治体で担当職員が他業務(防犯、自治会、人権など)と兼務しており、消費者行政に割ける労力は「全体の5%」や「ほぼない」といった極めて限定的な状況にある。

○相談員の確保難

一部の自治体では相談員の確保自体が困難であり、窓口体制の維持で手一杯であるため、協議会設置という新たな業務に着手する余裕がない。

3.2 新たな会議体設置への懸念(既存連携での代替)

多くの自治体は、協議会という「形式」を作ることよりも、実質的な連携を重視している。

○既存会議の活用

一部の自治体では、既に庁内の包括支援推進会議や高齢者部局との連携で情報共有ができている場合、法的な協議会を設置するメリット(インセンティブ)を感じにくい状況にある。

○福祉サイドの負担

福祉部門や民生委員など協力先が既に多忙である自治体は、新たな会議体への参加を求めることは負担増となり、協力が得にくいという懸念がある。

3.3 自治体規模によるミスマッチ(スケール問題)

自治体の規模によって、抱える課題の質が異なる。

○大規模自治体

人口規模が非常に大きいため、個人情報共有にはリスクを感じている。いわゆる「カモリスト」等の共有が逆にデメリットになりかねないとの懸念や、全域をカバーする実効性に疑問を持っている。

○小規模自治体単独での相談窓口機能が弱く、近隣市への業務委託を行っているため、自前での協議会設置のイメージが湧かない、または必要性が低い(相談件数が極少)という事情がある。

3.4 個人情報共有への慎重姿勢

法改正により協議会構成員間で、見守り活動を通じて得られた消費者被害情報を、本人の同意を得ずに個人情報の共有が可能になったが、現場はなお慎重である。

○インターネット上のプラットフォームでの情報共有において、セキュリティや個人情報の扱いに課題を感じている

○「個人情報の壁」を課題として挙げており、むやみに持ち出せないという意識が根強い。

○逆に福祉部門と消費生活部門で、対象者のエスカレーションを行っている事例も散見されたが、法の規定に基づき、本人から個人情報の提供の同意が得られているか判然としない状況が見受けられた。

3.5 優先順位の問題

多くの自治体にとって、まずは「相談窓口の体制強化(開所日数を増やす等)」や「啓発活動(出前講座)」が最優先事項であり、協議会設置はその次のフェーズと捉えられている。

- 「まずは相談窓口を現状より拡充し、その他の課題は機運が醸成されてから」と考えている。
- 「小さく生んで大きく育てる」とし、実質的な連携の実績作りを優先したい意向と考えられる。

4. 今後の取組みの方向性

本調査による構造的課題の分析を踏まえ、今後の取組みにおいては、一律の組織設置を促すアプローチから、各自治体の自主的な判断と地域実情を尊重した「実効性重視の伴走支援」へと転換することが望ましい。

○既存ネットワークへの「機能付加」の自律的検討

新たな会議体を立ち上げるのではなく、「地域包括ケアシステム」や「重層的支援体制」の中に、消費者安全の視点を「機能」として組み込むことで、現場の負担を抑えつつ、各自治体の裁量によって実質的な見守り体制を強化する手法が有効である。

○広域連携・共同設置の検討

単独での体制維持が困難な場合においても、近隣自治体との間でのリソース共有(相談員の共同活用や広域的な情報交換等)を、自治体自らの意志で選択・構築していくことが期待される。

こうした自発的な広域連携の動きに対し、県は調整を側面から補完する役割を担い、持続可能な運用のための環境整備をサポートすることが望ましい。

○メリットの明確化と負担軽減策の提示

設置による具体的なメリット(個人情報の適法な共有が可能になる点など)を、現場のリスク感(漏洩懸念)を払拭し、自治体が自律的に判断を下せるよう、他団体における先行事例や制度解釈の視点など、判断材料となる情報を適宜提供する。

現状、神奈川県内の自治体の多くは、リソース不足と既存連携の現状から、協議会設置へのハードルを高く感じている。「協議会という組織を作ることを目的化せず、「高齢者等の見守りを実効化するためのツール」として、各自治体の既存リソース(地域包括ケア等)にどうフィットさせるか、あくまで自治体の意志決定を尊重した伴走型の支援を通じて、現場が抱える心理的・実務的なハードルを段階的に取り除いていくアプローチが求められる。

5. 小規模町村への支援策

神奈川県内の小規模町村の多くは、単独での消費生活相談窓口の設置が困難であり、既に近隣の中核市等へ業務委託を行っているケースが大半である。しかし、ヒアリングからは「業務は委託しているが、連携(情報共有や見守り)は希薄である」という課題も浮き彫りになった。これらを踏まえ、各自治体が自らの実情に基づき、持続可能な体制を主体的に選択していくための視点を整理する。

■自律的な情報還流の仕組みづくり

現在、業務委託を行っている町村の多くは、相談業務を近隣の中核市等へ委託しているが、統計データ以外の詳細な相談内容(誰が、どんな被害に遭ったか)が町村側に戻ってきていないケースが存在する。

○現状の課題

年1回の会議で統計的な件数が共有されるのみで、苦情の詳細や具体的な連携はない状況にある。近隣の中規模自治体へ相談窓口を委託しているが、詳細は把握できておらず、年に数回の近隣市町との集まりで近況を聞く程度にとどまっている。

○今後の方向性

近隣自治体へ業務を委託している場合においても、統計的な数値の把握に留まらず、地域内での具体的な見守り活動に繋がる情報のあり方を自治体自らが再考することが重要である。

委託先との連携において、どのような情報が地域にとって有益かを精査し、情報共有のルールや仕組みを整えることが、実効性の向上に寄与する。

■「1市複数町」による共同啓発・研修の推進支援

リソース(人員・予算)が極端に不足している市町村にとって、単独での啓発活動は負担が大きい。スケールメリットを活かした共同事業への支援が求められる。

○有効な事例

近隣自治体が連携して講座等を開催している。

○今後の方向性

類似の課題を抱える近隣自治体同士が自発的に出前講座や相談員研修の企画・調整といった業務を連携し、ノウハウを共有し合うことで、事務負担を軽減しながら体制を補完し合う取組みが期待される。

■既存福祉ネットワークとの接続支援(ハブ機能の代行)

相談窓口が町外にある場合、町内の高齢者を見守る「目(民生委員やケアマネジャー)」と「相談窓口」の距離が遠くなる課題がある。

○現状の課題

「相談件数があまりない(窓口が遠いため潜在化している可能性)」「専門知識を持つ職員がいない」といった状況が見られる。

○支援策

相談窓口に直接つなぐことが難しい場合、既存の福祉部門や地域のハブ機能を「つなぎ役」として再定義するなど、地域内の資産を最大限に活用した独自の見守りフローを構築することが望まれる。既存の多職種連携の中に消費者安全の視点を自律的に組み込むことで、地域の実情に即した多層的な支援体制の実現を目指す。

認知機能低下が見られる場合に地域包括支援センターへ連携するフローをモデル化し、広域連携の標準フローとして提示することなどが望まれる。

■類似規模自治体の「モデルケース」情報の提供

「類似する規模感の情報を知りたい」という具体的な要望が出ている。

大規模市の事例ではなく、同じような人口規模・職員体制の町村が、どのように広域連携を活用して見守りを行っているかを具体的に情報提供することが、設置への心理的ハードルを下げるために有効である。

小規模町村に対しては、新たな協議会組織の立ち上げを急かすのではなく、「まずは委託先(中核市)との情報パイプを太くすること」「近隣町村と共同で業務負担を減らす」ことのメリットを提示するアプローチが推奨される。

6. まとめ

本調査を通じた課題として、消費者安全確保地域協議会という制度の形式的な導入と、自治体現場における実務リソースの維持という構造的課題が明らかとなった。多くの自治体では、既に稼働している既存の福祉ネットワークや地域連携の枠組みを重視しており、これらと重複する新たな組織の設置には慎重な判断がなされている。

また、地域社会における消費者被害の未然防止は一律の形式整備によって成されるものではない。各自治体が自らの課題として真摯に向き合い、その創意工夫と自主的な判断のもとに、既存の地域資産を有機的に結びつけていくプロセスこそが、本質的な「見守りの実効化」に寄与するものと考えられる。

7. 消費者庁への報告と協議結果

本報告書にまとめた県内自治体の実情と構造的課題を共有するため、神奈川県は令和8年2月に消費者庁を訪問し、今後の地域協議会運用のあり方について協議を行った。

7.1 訪問概要

日時: 令和8年2月13日(金)

場所: 消費者庁(中央合同庁舎第4号館)

出席者: 消費者庁地方協力課(5名)、神奈川県消費生活課(2名)

7.2 協議内容(神奈川県提供資料より抜粋)

1 消費者安全確保地域協議会(以下、地域協議会と言う)の形式について

特に形式を問うものではない。自治体において、関係者の合意のもと、協議会を結成するという意思決定がなされればよい。

協議会ではなく、いくつかの関係者が実施する事業として行うことも可能。

例えば、1対1(消費生活部門と地域ケアセンター等)でも、消費生活部門が参画するいくつかの協議会の参加メンバーの中からピックアップして組成しても差し支えない。

なお、必ずしも福祉部門や民間が必ず参加する必要も無い。参加して頂ければよりよい、ということではある。

2 地域協議会を結成する意思決定について

要綱や会議体の議決が必要というものでも無い。テクニカルな問題であるが、地域協議会を結成するという消費生活部門の主管課における決裁文書でも構わない。但し、参加者が当該地域協議会に参画している言う認識は持っている必要はある。

3 地域協議会の事業について

特に問わない。消費生活相談をエスカレーションするという機能が無くとも、啓発や研修のみを行うということでも差し支えない。

全国では、協議会を結成しても、年に1回の総会しか開いていないというところもある。どういう活動をしていくのかということが重要である。

なお、総会等の開催は必須では無く、参加者間で情報共有なりが図られていればよい。

4 個人情報の取り扱いについて

実際に、消費生活相談の内容が福祉部門からエスカレーションされる場合や、消費生活相談窓口で相談を受けた際に、消費者トラブルの未然防止に向け、福祉部門での対応が効果的として、状況を共有するなど場合が想定される。

通常、これらのケースでは、それぞれの窓口で本人の同意を得たうえで相互に情報を提供し、必要な支援に繋ぐ対応を行っている。

しかし、福祉部門(または消費部門)への情報提供を本人が同意せず、対応できない場合もあるが、福祉の相談窓口と消費生活部門が1対1で地域協議会を構築することで、消費者安全法に基づき、消費者トラブルの未然防止等のため、本人の同意無く情報共有が可能となる。

なお、地域協議会で啓発事業のみを行うこととし個人情報を取り扱わないことも可能。

協議を通じて得られた指針

自治体現場の負担感や懸念に対し、消費者庁より以下の柔軟な解釈が示された。

形式・構成の柔軟性

- 特定の形式は問わず、自治体内で「協議会を結成する」という意思決定(主管課の決裁等)があれば足りる。
- 既存の協議会メンバーからの選出や、1対1(消費生活部門と地域包括支援センター等)の小規模な組織体でも差し支えない。
- 必ずしも福祉部門や民間の参加が必須というわけではない。

・事業内容と事務負担の軽減

活動内容は特に問われず、啓発や研修のみを行う形態でも可能である。総会等の開催は必須ではなく、参加者間での情報共有が図られていればよい。

・個人情報共有のメリット

消費生活部門と福祉部門が1対1で協議会を構築するだけでも、消費者安全法に基づき、本人の同意を得ることなく消費者トラブル未然防止のために個人情報の共有が可能となる。

既に本人の同意を得て情報を共有している場合でも、協議会を設置することで情報共有の正当性や信頼性が高まり、個人情報を扱う際の安心感が得られる。さらに、本人の同意が得られていても「同意していない」等といったクレームが発生する可能性があるが、協議会を設置しておくことで、正当性をもって対応することができる。

7.4 今後の対応方針

今回の打合せ結果は、これまで自治体がハードルと感じていた「組織の形式」や「事務負担」を大幅に緩和し、設立を容易にするものである。本報告書の内容と合わせ、これらの柔軟な運用指針を県内市町村へ周知することで、各自治体の実情に即した自律的な見守り体制の構築を強力に支援していく。

以上

付録:自治体の主体的な創意工夫による好事例集

本調査を通じて確認された、各自治体の自主性に基づく先進的な取組みを整理する。これらの事例は、組織の形式設置にとらわれず、現場の実情に合わせて「見守り」を実質化させている点において、他自治体が自らの体制を自律的に検討する際の有益な参照点となるものである。

1. 既存ネットワークの再定義と機能接続(寒川町・厚木市)
 - 取組みの概要: 新たな会議体を新設するのではなく、既に稼働している高齢者支援のフローの中に消費者行政との連携ルートを自主的に組み込んでいる。
 - 自主性のポイント: 認知機能の低下が見られる住民に対し、福祉部門や地域包括支援センターが「つなぎ役」として機能する運用を現場レベルで確立している。
 - 期待される効果: 既存の「見守りの目」を有効活用することで、行政負担を最小限に抑えつつ、生活に密着した多層的な支援体制を自律的に構築している。
2. 広域的なリソース最適化と専門性の確保(葉山町)
 - 取組みの概要: 相談員が近隣自治体と業務を兼務する形態を選択し、広域的な視点で専門人材を活用している。
 - 自主性のポイント: 単独での人材確保に固執せず、近隣市とのネットワークを通じて「質の高い相談体制」を自発的に維持している。
 - 期待される効果: 小規模な自治体であっても、広域連携という手段を主体的に選択することで、住民に対して安定した専門サービスを提供する体制を実現している。
3. 自発的な自治体間連携による啓発の共同化(足柄上地域:1市5町)
 - 取組みの概要: 近隣の市町が自発的に集まり、合同で消費者啓発講座や研修を実施している。
 - 自主性のポイント: 1自治体では負担の大きい啓発事業を、近隣自治体との相互協力によってスケールメリットを活かした形に再構成している。
 - 期待される効果: 自治体間の緩やかな連携を通じて、事務負担の軽減と地域全体の見守り意識の底上げを同時に達成している。

以上