差止請求制度に係る新分野・手法等検証事業
【事業区分7】
(適格消費者団体と地方公共団体等の協働関係構築手法の調査・検証）業務報告書

令和8年3月31日

特定非営利活動法人　消費者スマイル基金
理事・事務局長　磯辺　浩一
東京都千代田区六番町15
主婦会館プラザエフ６階
電話　03-5216-7767
メールアドレス　isobe_smile@athena.ocn.ne.jp

目次

1.事業の趣旨
2. 企画委員会の開催・運営
3.ブロック会合の概要と特徴
4.検証報告

1.事業の趣旨

適格消費者団体と地方公共団体が連携し、適格消費者団体が消費者被害に係る最新の実態・傾向や地方公共団体等における各種取組等の情報を効果的に共有する手法について調査・検証し実施する。

具体的には、適格消費者団体等と地方公共団体等が連携方法等を話し合う会合（ブロック会合）を全国６か所程度で設け、連携の促進について話し合い、その結果を全国で共有し、今後の連携促進につなげていく。

2.企画委員会の開催・運営　【資料1】参照

（1）第1回全体企画委員会

第1回全体企画委員会は、適格消費者団体26団体の都合を考慮し、同一内容で2つの日程で、いずれもZoomで実施した。

・第一日程　令和7年10月29日17時30分～19時　　参加した適格消費者団体15団体

・第二日程　令和7年11月4日17時30分～18時15分　参加した適格消費者団体8団体

・検討した事項

①事業の趣旨（前頁掲載）を確認

②開催地の割振り（ブロック割）について協議。だされた意見をふまえ、次ページ掲載の様にした。ブロック割を確認の上、現地事務局団体をブロックごとに調整することとした。

③たたき台となる企画案を提示。ブロックごとの事情にあわせ、企画は柔軟に改変していくこととした。

（2）第2回全体企画委員会

令和8年1月26日18時40分～19時　適格消費者団体23団体参加

各ブロックごとの準備状況を共有。特徴的なのは次の2ブロックであった。

・近畿、北陸は少人数グループでの交流を計画。

・九州、沖縄は熊本県消費生活センター等現地視察と組み合わせ対面のみでの開催を準備

（2）ブロック割と現地事務局団体の調整結果等

ブロック割	対象都道府県	現地事務局団体	開催地・会場	日時
北海道・東北・北関東	北海道、青森県、岩手県、宮城県、秋田県、山形県、福島県、茨城県、栃木県、群馬県	消費者市民ネットとうほく	仙台市・仙台弁護士会館	3月13日（金） 13：30～16：30
首都圏・新潟	埼玉県、千葉県、東京都、神奈川県、新潟県	消費者機構日本	千代田区・主婦会館プラザエフ	3月6日（金） 13：00～16：00
東海・山梨・長野	山梨県、長野県、岐阜県、静岡県、愛知県、三重県	消費者被害防止ネットワーク東海	名古屋市・ウィンクあいち	2月10日（火） 13：30～16：30
近畿・北陸	富山県、石川県、福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県	消費者支援機構関西	大阪市・新大阪丸ビル別館	3月23日（月） 13：30～16：30
中四国	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県、徳島県、香川県、愛媛県、高知県	消費者ネット広島	広島市・	3月24日（火） 13：30～16：30
九州・沖縄	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県	消費者支援ネットくまもと	熊本市・熊本県弁護士会館	2月14日（土） 9：00～11：00

（3）ブロック別企画委員会の実施（ウェブ会議で実施）【資料2－1～6】参照

ブロック	参加団体	開催日	協議事項
北海道・東北・北関東	適格消費者団体4 めざす団体1	①11月21日	現地事務局確認、開催日・会場調整、プログラム検討
		②2月2日	参加集約状況共有、当日進行及び資料準備等確認
		③3月4日	当日の運営、団体側からの問題提起の内容を検討
首都圏・新潟	適格消費者団体6	①11月25日	現地事務局確認、開催日・会場調整、プログラム検討
		②2月5日	参加集約状況、当日団体側からの問題提起の内容を検討
東海・山梨・長野	適格消費者団体2 めざす団体2	①11月26日	現地事務局確認、開催日・会場調整、プログラム検討
		②1月16日	参加集約状況共有、当日進行及び資料準備等確認
近畿・北陸	適格消費者団体5	①11月19日	現地事務局確認、開催日・会場調整、プログラム検討
		②12月22日	京都府からの報告追加を確認。分散会運営を検討。
		③2月2日	参加集約状況共有、分散会運営等当日進行確認
中四国	適格消費者団体3 めざす団体1	①11月20日	現地事務局確認、開催日・会場調整、プログラム検討
		②12月23日	京都府からの報告追加を確認。開催案内を確認。
九州・沖縄	適格消費者団体6	①11月21日	現地事務局確認、開催日・会場調整、プログラム確認

3.ブロック会合で出された発言の概要【資料3】参照

（1）北海道・東北・北関東ブロック

①団体側の発言

・地方公共団体には日々の相談業務を通じて大量の被害情報が集積されている一方、適格消費者団体はそれらを法的観点から分析・検討できる専門性を有する

・行政から団体へ相談情報や契約資料等を提供することで、個別事案を社会的課題として把握し、差止請求等の法的対応や被害予防につなげることが可能となる。

・連携を実効的にするためには、情報提供の範囲や手続きを覚書や規程等で明確化し、定期的な意見交換を通じた関係構築が不可欠である。

・国としての標準的な水準提示、提供情報・考え方の明確化などが必要である。

②行政側の発言

・団体からの専門的知見や申入れ実績に基づく助言が、行政指導の裏付けとして有効である点が評価された。

・ただし、情報共有には個人情報や公表制約の問題があり、共有範囲の判断や役割分担（行政は個別あっせん中心、団体は差止請求）に応じた線引きが課題とされた。。

※総じて、行政と団体は機能の違いを活かしつつ、情報連携を軸に協働し、信頼関係を構築することを通じ、消費者被害の予防・拡大防止の実効性を高める関係にあることが確認された。

（2）首都圏・新潟ブロック

①団体側の発言

・団体は相談動向を把握しにくく、消費者の自主的な情報提供にも限界がある。

・差止請求機能を活かしていくためには消費生活センター等からの情報提供が有効である。

・多くの消費者は制度を認知しておらず、相談員からの団体の紹介が情報提供の重要な契機となっている。

・守秘義務の壁により、センターから団体への情報提供が制約されている点は検討が必要。埼玉県のように相談者の同意を前提に相談員が代理で情報提供を行う仕組みは有効ではないか。

②行政側の発言

・消費者被害の未然防止・拡大防止のためには、行政指導と差止請求等を担う団体との協働が不可欠

・一方で、情報共有に際しては個人情報保護や守秘義務の観点から慎重な判断が求められ、どこまで情報提供できるかの線引きが課題として挙げられた。

・情報連携の仕組み自体が未だ整備されていない自治体からは、協定の整備や運用ルールの確立が必要との認識も示された。

※双方とも連携の重要性については一致しているものの、情報共有の制度的整備や運用ルールの明確化、地域ごとの連携体制の構築が今後の主要課題として認識された。

（3）東海・山梨・長野ブロック

①団体側の発言

・連携の意義として、行政の相談対応では困難な集団的被害やグレーゾーン案件に対し、団体が是正申入れ等で補完できる。

・実際に紹介案件が是正につながる事例も示され、情報連携の重要性が指摘された。制度的な枠組みがなくとも実務レベルの連携は可能ではないか。

・委託事業や広報支援など行政の関与が団体の基盤強化に不可欠であり、両者は「車の両輪」として機能すべき

②行政側の発言

・適格消費者団体の役割の重要性は認識しつつも、その活動が十分に周知されていない点が課題。広報強化に取り組みたい。セミナー開催などで認知度向上の効果がみられるようだ。

・実務上は定例会議や情報共有を通じた連携が進められているが、相談者の個人情報や守秘義務との関係から、情報提供の方法には慎重な対応が求められる。

※相談員・弁護士との関係構築、定期的な協議の積み重ねが信頼関係の形成につながることが共有された。双方とも連携の必要性は強く認識しているものの、制度的・実務的な連携枠組みの整備、情報共有のルール化、地域間格差の解消が今後の課題

（4）近畿・北陸ブロック

①行政側の発言

・行政単独での対応には限界があり、適格消費者団体との協働によって消費者被害の未然防止や対応力の向上を図る必要がある。

・京都府の事例では、定期的な意見交換や急増指標の共有など、より踏み込んだ情報連携の仕組みづくりが進められている。

・一方、個人情報保護や法制度上の制約がある点も課題として挙げられた。

・行政から団体への一方向的情報提供にとどまらず、双方向の関係性を構築することの重要性が強調された。

②団体側の発言

・現場で把握した被害情報や差止請求の知見を行政と共有することで、より実効的な対応が可能になる。特に、差止請求と行政指導を組み合わせることで是正効果が高まる。

・他方で、団体の人的資源の不足が深刻な制約であり、複数案件への対応が困難である。

・地方消費者行政強化交付金に関しては、活動基盤を支える継続的な団体への支援が強く要望され、行政と対等なパートナーとして協働する重要性が訴えられた。

※連携の方向性としては、制度的制約を踏まえつつも、現場レベルでの対話と実務的工夫を積み重ねることが、実効性ある協働につながるとの認識が共有された。

（5）中四国ブロック

①行政側の発言

・消費者被害の複雑化・多様化に対応するためには、行政単独では限界があり、適格消費者団体の専門的知見や機動力を活用した連携が不可欠である。

・研修やネット広告監視、消費者教育等を通じた実務的連携の成果がある。

・一方、個人情報の取扱いや役割分担の違いによる情報共有の制約といった課題も認識。

②団体側の発言

・活動の基盤となる人材・財政面の脆弱性が課題として挙げられ、行政からの情報提供や支援の強化が必要。

・不当勧誘への対応には行政による処分権限と団体の差止請求を連携させることが有効であり、そのための情報共有の仕組み整備が重要。

・団体は企業と対立する存在ではなく、市場の健全性を支える役割を担うとの認識のもと、行政との協働を通じて被害防止・回復を進めたい。

※連携の深化には、情報共有の制度的整備と団体への支援強化が鍵である。

＜参考＞　京都府消費生活安全センターによる適格消費者団体への急増指標提供に係る説明

　消費者契約法施行規則31条に国民生活センター等が提供する情報が規定されている。これに基づいて適格消費者団体に急増指標等が毎月一回提供されている。それに準じている。

　消費者契約法施行規則

　（国民生活センター等が提供する情報）

第三十一条　法第四十条第一項の内閣府令で定める情報は、次の各号の区分に従い、それぞれ当該各号に定めるとおりとする。

一　独立行政法人国民生活センターの消費生活相談に関する情報　次に掲げる情報

イ　（略）

ロ　消費者の被害の実態を早期に把握するための基準に基づき、全国消費生活情報ネットワークシステムに蓄積された情報を利用して作成された統計その他の情報

（以下、二、三　略）

※上記規則第31条1号ロにより、国民生活センターから提供される急増指標には、事業者名も明記されていることに留意

（6）九州・沖縄ブロックでの連携に係る議論の概要

団体側からは、情報共有の不足が大きな課題として指摘された。例えば、重大事案や急増事案について行政からの情報提供が限定的であり、早期に情報が得られれば注意喚起や相談対応の強化につながるとの意見が示された。一方で、警察捜査段階の制約や個人情報保護の問題には理解も示され、事業者名を特定しない情報（手口情報等）の形での共有など現実的な仕組みづくりが求められた。

情報を受けても対応する人的リソースが不足しており、団体側の体制強化も同時に必要との認識が共有された。

情報共有の方法として覚書の整備や基準設定（相談件数の急増など）による制度的連携の必要性が示される一方、実務上は相談員を介した相談者からの情報提供や日常的な人的ネットワークによる連携が機能しているとの指摘もあった。

制度的枠組みだけでなく、現場レベルの信頼関係が重要であるとの認識で一致している。

行政側からは、団体の活動状況を十分に把握できていないという課題も提示され、定期的な報告や意見交換の場の必要性が強調された。団体側も、継続的な対話と関係再構築の重要性を認めている。

※双方に共通して、制度と実務の両面から継続的な連携強化が不可欠であるとの方向性が示された。

4.検証報告～ブロック別会合での意見をふまえて～
（1）情報連携の意義と強化について

①地方公共団体の消費生活相談で解決困難な事案において、差止請求の対象となりうるものもあります。例えば、通販定期購入事案、レスキュー商法事案、不当勧誘事案等です。これらは、消費者行政と適格消費者団体が情報連携を強めることで、被害の拡大防止・未然防止につながることが期待されます。

②また、地方公共団体が事業者指導を行う場合の根拠法令は、主に特定商取引法及び景品表示法となっています。特定商取引法には適用除外規定があり、また取引類型ごとの規定となっていいるため、指導権限が及ばない事業分野があります。また、景品表示法は、広告・表示に対する規定となっています。そのため一般法である消費者契約法に該当する不当な勧誘や不当契約条項使用といった行為については、行政指導での対応が困難であり、その点でも適格消費者団体との連携が重要です。

③連携強化の取り組みが広がっています。

ⅰ）札幌市と消費者支援ネット北海道の事例：個別情報に踏み込んだ連携、

ⅱ）埼玉県と埼玉消費者被害をなくす会の事例：相談者の同意のもと相談員が適格消費者団体への情報提供を代行できる旨の覚書、

ⅲ）京都府と京都消費者契約ネットワークの事例：府内の急増指標等の情報提供、などです。

④今後にむけての課題

ⅰ）上述のような連携事例を広く共有しましょう。

ⅱ）地方公共団体と適格消費者団体の日常的な交流による信頼関係の構築を重視しましょう。

ⅲ）情報連携がすすむ中で、適時・適切に差止請求権を行使できる適格消費者団体の体制構築のための財政支援があわせて重要です。

ⅳ）適格消費者団体が行っている差止請求事案について、適時かつ一元的に地方公共団体と共有できる仕組みを検討することが望まれます。

（2）今後のブロック別会合の持ち方について

前述の今後の課題を実現する一つの方法として、地方公共団体等と適格消費者団体等の連携ブロック会合を位置づけ、参加者アンケートでの下記意見もふまえ、企画をブラッシュアップし、継続することを提案します。

①会場でのリアルの交流を重視。

②テーマを絞っての報告・交流を位置付ける。

③適格消費者団体の差止請求進行時点での情報交換の可能性検討

④団体の人的・財政的課題と支援についての具体的交流

⑤懇親の場の設定で人的交流も深める。