

# 1 開会挨拶

とちぎ消費者ネットワーク代表  
実行委員長 杉原 弘修 氏

関東1都9県のさまざまな地域からお越しの皆様方、おはようございます。私は地方消費者グループ関東ブロック実行委員会委員長の杉原弘修と申します。よろしくお願ひ致します。主催者を代表致しまして一言ご挨拶を申し上げます。本日のプログラムは、消費者庁の最新情報、栃木県の消費者関連の各種事業のご報告、それから各セクターの興味深い実践報告となっております。また、午後は分散交流会で皆様方が活発なご意見をお出しただいて、意見交換、交流という本日のフォーラムのテーマ「もっとつながろう！地域から」にふさわしい内容になればと願っております。主催者一同、参加者の皆様方が本日のこの会に参加されたのち、それぞれの地域にお帰りになりましても、この経験、知見、そういったものを連携、協働、推進という運動のきっかけに役立てていただけたら非常に幸いだと思われ、心から願っております。それでは、これからの午前、午後のいろいろなプログラムがありますが、一つごゆっくりとお楽しみいただきたいと思います。開会にあたりまして、一言ご挨拶を申し上げます。よろしくお願ひを致します。



## 2 消費者庁報告・挨拶

消費者庁審議官  
服部 高明 氏

皆様おはようございます。消費者庁の服部でございます。本日は皆様ご多忙の中、地方消費者グループフォーラム関東ブロックにご参加いただきまして、誠にありがとうございます。本フォーラムは、関東ブロック実行委員会の皆様方と、消費者庁の主催により開催させていただいているものでございます。実行委員会の皆様方にはご尽力いただきまして、本日このような開催の日を迎えましたことに、改めて感謝申し上げます。



皆様ご案内の通り、消費者問題の解決の為には、悪徳事業者の取り締まり、個々の消費者の力を高めていくということに加えまして、地域全体で消費者問題に取り組んでいくことが非常に重要でございます。多様な主体、いろんな立場の方々にお集まりいただきました本フォーラム、非常に貴重な機会であろうと思っております。皆様方の連携、協力の手掛かり、足掛かりにさせていただくことが出来ましたら大変ありがたいと思っております。

本フォーラム今年のテーマは、ここにありますように「もっと繋がろう」ということでございます。私、各地を訪問させていただいて、いろいろな先進事例を勉強させていただいております。今日、各地の面白い動きをいくつかご紹介させていただければと思っております。お手元に一枚、地域の消費者支援インフラというものをお配りさせていただいております。簡単な資料ですが、左側に議会、行政というのがあります。都道府県、市区町村などいろいろありますが、この行政というもの、代表的な機関は消費生活センター、消費生活相談窓口というものであるわけです。そして右側が各地域での消費者問題に関連したプレーヤー、九つのブロックを書かせていただいておりますが、これ以外にもいろいろあると思っております。そして議会、行政という左側の丸のところから各地域のいろいろなプレーヤーに下に矢印と、それから右側左側への矢印、双方の働きかけという紙にしておりますが、良い循環と悪い循環があるのかなと思っております。良い循環というのは議会の方々、皆様方が選ばれた議会の議員の方々、消費者行政というものの重要性についてご理解いただき、消費生活センターを一生懸命応援していただく、こういう意向、そのもとで行政、消費者生活センターが今度は右側の地域の消費者関連の数多くの活動をサポートしていく。そしていろいろ成果が出て、この地域の各プレーヤーの声が今度は議会をまた動かしていく消費者行政は重要、そしてそれを活発にしている。こういういい成果が出て、その声が議会に届いていくと、また議会も行政に対して、消費者行政というものの取り組みを後押しして行く。これがいい循環であると思えます。

一方で悪い循環というものもあります。議会を起点にさせていただきますと、消費者行政、消費生活センターへの理解というもの、なかなか高まっていかない。その為に、どうしても行政の動きも停滞してしまう。各右側のプレーヤーへの支援も滞ってしまう。そうしますと、地域の活動というのが停滞してしまう。それによって地域の声も議会とか、行政になかなか届いていかない。悪い循環でどんどん消費者サイドの取り組みが停滞してしまう。こういうことがあるわけです。消費者庁が発足したのは平成21年ですが、その時に地方消費者行政を応援しようと、200億円の予算がつきました。この予算により、26年度の補正も20億、27年度の投資予算も30億円、今計上させていただいております。こうした資金が1つきっかけとなって、いい循環が出来つつあるのかなと。そういう受け止め方を私はしております。一番この地方の消費者行政を応援するという資金の効果が上がったのは、やはり各地に消費生活センターというものが出来、全国

津々浦々に消費生活窓口が出来たということにあるのではないかと思います。全国の地区町村の数が1,700程度ですが、消費者生活センターの数は、平成21年度380、400弱であったのが、26年には650にも増えており、かなりの規模になってきているというわけです。やはりこの消費者行政の中で一番この5年間で変わったのが、我々の身近なところで消費者生活センターが出来たということじゃないかなと思います。九州で5万人程度の市に行ったところの、消費生活センターが出来ましたというお話ですけれども、基金を作って作りましたということですが、初めは残念ながら相談が来ない。なぜなら消費生活センターということが知られていないわけです。せっかく消費生活センターを作ったのだけれども、相談が来ない。閑古鳥です。その消費生活センターがどういうことをされたかという、「今、消費者トラブルではなにが問題になっているか」「それは高齢者だろう」「高齢者が狙われている」と、じゃあ、そうした方々に消費生活センターを使っていたらいいということで、高齢者の集まる場所に「なにかあったらここに相談してくださいという」消費生活センターのチラシを届けました。また、デイサービスセンターとか社会福祉協議会のふれあいサロン、老人クラブの催し、この絵で見ていただきますと、資料の左の上、福祉、医療、保険、労働書いておりますけれども、福祉部門の福祉サイドの施設など、こうして一生懸命リストアップしたところを回って、デイサービスセンターであれば、ほぼ全てのデイサービスセンターに回ってチラシを置いていかれた。それから公民館にも高齢者の方々来られます。その中で消費者問題についての講座というものを作って、啓発されたとのこと。これを教育、学生のプロックのところに当てはめると、大変ありがたいことに、今度は民生委員、それからケアマネージャー、または町内会、町内会長さん、こうした方々の集まりにお呼びがかかることになったそうです。

いろいろチラシをまいておられるようですが、ぜひ消費者問題について我々にお話しをしてくれませんか。これ大変ありがたいお話しで、講師としてお話しさせていただく機会が出来たと。ここであれば福祉、それから右側の上の自治会町内会、こうした方々にお話しさせていただくというチャンスが出来たということです。ただ、それでも課題は残り、引きこもりがちな高齢者にどうやって情報を届けていけばいいのか。私が去年訪問させていただいた時には、非常に悩まれておられたわけです。ただ、高齢者の方々も生活し、食べなければ生きていけない、買い物をしなくてはいけないということを考えますと、今度はこの右側の、例えば商店街、それから事業者であればコンビニ、宅配業者、金融機関。こうした方々の協力が得られれば、そうした引きこもりがちな高齢者の方々にも情報を届けていけるのではないだろうか、というお話しをさせていただきました。その消費生活センターでは、啓発の先として小学校、中学校、ここへは教頭先生にお話しを持っていく、教頭先生に一生懸命、「ぜひ授業させてください」、「出前講座を中学校、小学校でさせてください」と、いろいろ働きかけをされておられました。これは教育、小学校、中学校に当たると思います。それから普通の会社員、従業員の方々、そうした方々への啓発をどうやってやるのか。それは、会社企業の職場、例えば昼休みに10分間ください。昼休みの終わったあとに、どこか集まる場はないでしょうかということ、ここで言えば商工会、商工会議所、事業者、こうした方々に働きかけられた。私が伺った市は、消費生活センターの担当が産業政策の係でもあったので、そういう事業者との繋がりは非常に濃いわけですね。ですから、そのルートを使って事業者のほうにも働きかけていくと、こういうことをされているわけです。それから、この前群馬県にお伺いした時に非常に面白いお話しを伺いました。大学生に対する啓発、大学生には「トラブルはこうありますよ」ということを単に教えるだけじゃない。むしろ教材を作っただいて、大学生自らが出前の講師になっていく。特に福祉関係ですね。将来福祉施設で働くと、その時に多分直面するのが消費者トラブルだということです。

そういうことであれば、学生のうちに消費者問題について理解を深めて、自ら出前講師としてこの学校から福祉の施設に伺っていく。それから三重県ですけれども、高校生の演劇部で寸劇をやる。演劇ですね。消費者トラブルをいかに交わしていくか。それを中学校でお話すると、中学生は私なんかの話、全く聞かないのですね。私にも子どもがいますが、お兄ちゃん、お姉ちゃんの話であれば一生懸命に聞きます。ですから、高校生が消費者問題について身につけて、演劇で中学生に啓発すると、一生懸命聞くということで、もっともっと広がるのではないかなと思います。

そしてまた消費生活センターに戻りますと、いろいろ消費生活センターについて知っていただくということになれば、

おのずと相談件数が増えていきます。そうすると、いろいろな種類の相談が来るわけです。法律的な専門知識がいるような難しい相談であれば、ここの弁護士さん、司法書士さんに助けていただく。それから架空請求、こういったもので、消費生活センターの手に負えないということであれば、この左側の警察、ここに繋いでいくという連携が必要になってくるわけです。私は今、一番頑張らないといけないと思っているのは、消費者団体です。各地に行っても消費者団体の動きというものがなかなか大きく出てこない。

皆さん非常に連携してやられていると思いますが、やはり地域での連携のキー、中心になるのは消費者団体の方々じゃないのかなと私は思っています。ですから、消費者団体の地域での取り組みというものを、僕は一生懸命応援したいと思っています。消費者団体の今の大きな課題は高齢化だと聞いていますけれども、むしろ高齢者の消費者問題、身近に添っていける方々というのは、まさに高齢者同士という側面も非常に大きいわけですから、消費者団体の役割は非常に大きいものがあるのかなとっております。今日プログラムを見させていただきますと、取り組み実践報告ということで、宇都宮市の緑が丘連合自治会の方、それから行政と連携した社会貢献活動、明治安田生命様、事業者様、そして地域包括支援ネットワークの取り組み、これは福祉で、左の上ですね。それから松が丘中学校地区、これは福祉ですとか、教育でしょうか。それから消費者被害防止の為に担い手要請、NPO法人消費者団体、こういうところにお話を聞かせていただけるということで、各主体から見た繋がり。私はどちらかと言えば消費生活センターサイドからお話しさせていただきましたけれども、各主体から見た相互の繋がり、どういう繋がりがあるのかなということで、大変お話しをお伺いするのを楽しみにしております。この図で左から右へ、右から左へどんどん輪が回りまして、大きくなっていくというのを目指して頑張っていきたいと思っております。ぜひ皆さん方と一緒に進めていきたいと思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

### 3 栃木県報告

くらし安全安心課消費者行政推進室長  
入野 祐子 氏

皆様おはようございます。「栃木県くらし安全安心課消費者行政推進室」の入野と申します。昨日、宇都宮も雪交じりの雨が降りまして、非常に寒い1日でしたが、本日は朝から一点の曇りもなく、すばらしい青空で本当に安堵しております。本日は関東各都県、それから県内各地からこのように多くの皆さま方においでいただきまして、本当にありがとうございます。また、準備にお骨折りくださいました消費者庁の皆様、それから関東ブロックの実行委員会の方々にも改めてお礼を申し上げます。それでは早速、栃木県からの報告をさせていただきます。



お手元の資料ですと5ページになります。栃木県では3本の柱を立てまして消費者行政を進めておりますが、1つ目は被害を未然に防止する為の消費者教育、啓発。それから2つ目といたしまして、トラブルを解決する為の消費者相談。3つ目は、被害の拡大や再発を防止する為の事業者指導、以上の3本柱となっております。ちなみに消費者行政推進室と申しますのは、消費生活センターとの2枚看板になっておりまして、消費生活相談員9名、それから職員17名、計26名の所属となっております。この「くらし安全安心課消費者行政推進室」で消費者行政を取り扱っているわけですが、本日のテーマは「もっとつながろう！地域から」となっておりますので、私もこのテーマに沿って、県が消費者団体を始めとして、福祉団体や民間事業者の方々とのように繋がって協働しているかといった点について、ご報告を申し上げたいと思います。

初めに高齢者の見守り関係についてです。新聞では毎日のように高齢者の方が特殊詐欺の被害に遭った、あるいは逆に金融機関の職員の方がその被害を防いだといった記事が載っております。今スクリーンに出ておりますが、県内の消費生活センターが受け付けた相談件数を見ましても、全体の総数は1万4千件前後とほぼ横ばいで推移はしておりますけれども、その中であって70歳以上の高齢の方の相談は年々増加しており、いわゆる特殊詐欺や、悪徳商法の被害から高齢者を守るということは急務となっております。一方市町村、市や町には従来から一人暮らしのお年寄りの孤独死の防止、あるいは防犯といった観点から、見守りのネットワークというもの組織されております。

本県には14の市と11の町、合わせて25の自治体がございますが、全ての市町にこのような見守りネットワークが設置されております。一つのネットワークが自治体全体をカバーする方式でありますとか、あるいは自治会など比較的身近なコミュニティ単位のネットワークが複数集まって、それがその全域をカバーするといった、いろいろなタイプがございます。また、名称につきましても「シニアライフみまもり隊」「高齢者声かけふれあい隊」などさまざまですが、多くは自治体や社会福祉協議会が事務局となり、主な構成員として民生委員、自治会の役員、婦人会の方々など、そこに医療機関、介護事業者、新聞販売店、運送事業者などなど多様な団体の方が参加されてネットワークが構成されております。皆様方の中にもこのような見守り活動をされている方がいらっしゃるかと思います。栃木県内で一番古いネットワークは昭和62年に設置されておりますので、比較的以前からこのような高齢者を地域で見守るといった活動が行われてきたと言えると思います。県ではこのような状況を踏まえまして、今年度から高齢者の消費者被害防止連携強化事業に取り組んでおります。孤立死や防犯といった従来の安否確認という視点からの見守りに加え、消費者の被害を防ぐという新たな視点から見守りをお願いするものでございます。日頃、高齢者に直接接する機会が多いネットワークの方々に、まず消費生活センターの存在を知っていただき、その業務や役割を知っていただく。それから高齢者のお宅を訪問し、なにか様子

がおかしいと気が付いた際には、消費生活センターへの相談を勧めていただくといったことなどを中心にお願いをしております。

この為、今年度は初年度ですので、センターの存在といったものについて、まず知っていただくということで、気付きのポイントでありますとか、それから声かけの方法などについてまとめたハンドブックなどを作成し、関係者の皆様に配布をいたしまして、そのうえで研修をするといった取り組みも進めてまいりました。また、ネットワークの構成員以外にも、行政と消費者のパイプ役として、県が認定しております「くらしの安心サポーター」、或いは警察本部が委嘱しております、「交通安全高齢者等アドバイザー」、それから給食の宅配を行う事業者などにもご協力をお願いしております。特に「とちぎコープ生活協同組合」様には、夕食や、食材の宅配の献立表、その裏に悪質商法の手口を紹介する、そして注意を呼び掛けるといった情報を印刷して、定期的に配っていただいております。また、「よつ葉生活協同組合」様にも学習会などを実施していただいております、いずれも大変ありがたい取り組みであり、この場をお借りしてお礼を申し上げます。

次に消費者教育啓発関連でございます。冒頭、県の消費者行政の三本柱について申し上げましたけれども、消費者教育につきましては消費者の自立支援、あるいは被害の未然防止などに不可欠なものでございますので、これまでに力を入らせて取り組んでまいりました。主な実績はご覧の表にまとめてありますが、各種研修やイベントなど、毎年2万人前後の方にご参加をいただいております。これらの中で黄色く染まっている部分につきましては県が直接実施をするものではなく、消費者の団体に依頼をいたしまして、よりきめの細かい啓発効果を狙うといった取り組みも実施しております。消費者団体ティアアップ事業のうち、一般消費者向けの出前講座、くらしのセミナーというものがございまして、このくらしのセミナーにつきましては「栃木県市町村消費者団体連絡協議会」と「栃木県消費生活リーダー連絡協議会」の2つの団体をお願いしております。2団体合わせた開催回数は年間150回以上、参加者は6千人以上で、寸劇やクイズ、紙芝居など親しみやすい内容で実施をお願いしております。

また高齢消費者支援者講座につきましては、これは主に民生委員や、ケアマネージャーなど、高齢者をサポートする立場の方を対象とする講座でございますが、これは「NPO法人とちぎ消費生活サポートネット」をお願いをいたしまして、成年後見制度などについて講義をいただき、300人を超える方に受講をいただいております。さらに教育の部分につきましては若者向けの講座をいたしまして、「とちぎ消費者カレッジ」というものがございまして、これはとちぎ消費者ネットワークをお願いをしております。「とちぎ消費者カレッジ」と申しますのは大学や短大、あるいは専門学校など、いわゆる若者を対象とした講座ですが、学生たちが社会人となる前にその消費生活の基礎知識とか、問題解決力を身につけられるようグループディスカッションなど、工夫を凝らした内容で実施をいただいております。毎回、学生、それから大学さんからも非常に好評をいただいております。

資料の9ページ以降が今年度の事業実績のダイジェスト版となっておりますので、ぜひご一読をいただきたいと思っております。以上、栃木県が消費者団体を始め、福祉の団体、あるいは民間の事業者の方々と連携して、協働して取り組んでいる事例をご報告させていただきました。私からは以上でございますが、特に本日県外からお越しの皆様、お忙しい日程とは存じますが、栃木県には冬にはピッタリの素敵な温泉もございますし、餃子、あるいは栃木の和牛、いちごなどなどおいしいものもたくさんございますので、ぜひお楽しみいただきたいと思っております。ありがとうございました。

## 4 団体・企業からの取組実践報告

### 宇都宮市緑が丘連合自治会の高齢者対応の取組

宇都宮市緑が丘連合自治会会長 金田 貞夫氏

皆さんこんにちは。ご紹介いただきました金田でございます。今日は関東甲信越1都9県の皆さんがおいででございますので、最初に栃木県の紹介からさせていただきます。人口が198万人、この間まで200万人でしたが、だんだん減りつつあります。高齢化率25%これは全国平均と同じであります。そして自然災害の少ない県でございます。特に農産物につきましてはりんごの南限、りんごはここまでしか出来ないよ。みかんの北限、すなわち農産物はなんでも出来ちゃうのです。なんでも出来ちゃうということは、今度特徴がなくなってくるのですね。ですから、先ほど話がありましたように、新しくいちごを開発しております。福岡県の「あまおう」、栃木県では「とちおとめ」と言っています。近年また新しいものを開発いたしました、「スカイベリー」と言います。これが出来たころ、「スカイツリー」が出来たものですから、多分相乗効果を狙ったかなと思っています。ただ、非常に高いのです。いいものは1個500円しますから一パックは、まだ私は食べたことございません。ただ、こういうものがあるということをお知りおきをいただきたいと思っております。



続いて宇都宮市の紹介をさせていただきます。人口が51万余、栃木県の人口の約4分の1強がこの地区に結集しております。高齢化率が22.6%比較的若い町だと思っています。東洋経済新報社というところから、毎年都市のランキングというのが発表されます。人口50万以上の都市が全国で28あるそうでありますが、2年連続住みよさ1番であります。住みよい街であります。早く越してきたほうがいいかな、なんて思っております。よろしくお願ひしたいと思っております。高齢化率の低い若い町ですから、今売り出しているのは餃子、カクテル、ジャズの町ということです。今年2月に総理府から発表になったのですけれども、餃子は一昨年日本一だったのですが、去年は静岡県浜松市に負けてしまいました。来年は頑張るぞ。こういうことになっております。これが駅にある餃子の像ですが、駅から宇都宮市に来た方はどうぞ見ていってください。そして駅の売店には冷凍餃子を売っておりますので、これまた1つよろしくお願ひしたいと思っております。

次に我が緑が丘地区について説明をさせていただきます。世帯数が4千余、人口が9千余。そして、高齢化率29.7%、多分今日辺りは30%になっているかもしれません。そういうような街です。一人暮らしの方が379人、これを世帯数で割りますと9%を上回っており、大変高い率だと思っております。

宇都宮市では、昭和30年代に工業団地を県と市が共同で開発いたしました。清原、そして平出。特に清原の工業団地は内陸最大と言われております。企業誘致に成功いたしました。昭和30年代に6千から7千人辺り前だった人口の増加があります。最高の増加は昭和39年、年間9,352人の人口増加がありました。爆発的な増加ですね。それで私どもの地区は受け皿としてベッドタウンとして開発されたのです。昭和45年に緑が丘小学校が出来ました。そしてその名前は大体学校の名前を取った地区になりますので、緑が丘小学校ということになっております。10年後の昭和54年には児童数が1,483名、プレハブ校舎が連立しておりました。現在は児童数487名、なんと1,000名も児童数が減っている、こういう街であります。典型的な少子高齢化の町でありまして、日本の多分10年ぐらい先をいっている町かなと、この

ように思っているところであります。

この地区には当時勤労者がたくさんお住まいになりました。生活協同組合がございましたから、地域でも作ろうじゃないかということになりまして、栃木県第1号の地域生協ができました。陽南生協といいます。その後どんどん店舗展開などをしてまいりまして、「生協とちぎ」という名前になってまいりました。しかし時代というのはどんどん流れていきますから、大型店舗が主流になっていきます。そのお店が300坪ぐらいあったものですから、品揃いでとても対抗できるわけがないのです。従いまして撤退を決めて、「とちぎコープ生協」と合併いたしました。合併の時にいろいろと話し合いがありまして、地域から「地域第1号店のあとだから、なにか記念して福祉施設を作ってもらえないだろうか」というような話がありまして、ここにありますように「コープ緑が丘」が誕生したところでございます。おかげさまをもちまして、この地区ではここにありますように、福祉施設がたくさんございます。8箇所ございます。そういうようなことも、やはり生協の流れでこういうものが出来ていると、ご理解をさせていただきたいと思っております。「緑が丘地区の自然のネットワーク」、先ほど県のほうからもご説明ありましたが、うちの場合は包括支援センターが中心になります。そして自治会を始め、いろいろな団体がネットワークを組みまして、高齢者の見守り等を行っているところでございます。

そしていろいろな問題が出来たのが、やはり福祉協力者とか、民生委員さんを通じて包括支援センターに集中しまして、そこで解決を図るそういう取り組みをいたしているところでございます。

地区の高齢者対策の取り組みについてであります。今日も今11時から地元で、茶話会といったものをやっております。お一人暮らしの皆さん方をお招きして、ご飯を食べたり、踊りを見てもらったりと、こういう取り組みをいたしているところでございます。もう1つ、これはお正月です。特別ですから、150人ぐらいが集まって看板を作り、いろいろとやっています。しかもこれ全部手作りです。昆布巻き1本作るのにも全部手作りでやっているということで、大変盛大です。これはお正月用です。これを毎月やるということではございませんので、ご了解いただきたいと思っております。

もう1つは「緑が丘小学校」の皆さんとの交流で、いろいろとやらさせていただいております。給食を食べたり、肩もみしてもらったりということもございますので、これも私どもの取り組みとしては中心的なものだと思っております。次に対自治会でいろいろやられております。これは「いきいきサロン」と言いまして、「社会福祉協議会」がやっていますが、これは緑2丁目の自治会のものでございます。「いきいきサロン」と言いますが、本当に皆さんいきいきとしてやっております、ここはたくさんの参加があるものですから、2つの編成になりまして進めているところでございます。次は「双葉2丁目自治会」です。ここはまた近隣から芸達者の人を集めまして、いろいろな踊りを踊ったり、アコーディオンをやったり、ハーモニカを吹いてもらったりとか、そういうことでやらさせていただいており、もう1つは、目の前でおそばを打って振舞う、そういうところもございます。本当に地元の中で交流をしております。

それからもう1つは「東浦自治会」というところでギターのグループを作りました。14名。そして平均年齢がなんと78歳だそうです。ただ練習しているだけではありません。この下にありますように、東浦ギターアンサンブルということで大きな舞台に立つこともございます。これは1つの生きがいであろうかなと思っているところでございます。

このようなところで私どもの自治会は、頑張っております。今後の課題としますと、認知症というのは国家戦略になっていますから、これをやっていかなくはなりません。そして、もう1つは個人情報保護法の壁というものを、地域の繋がりで粉砕していこうじゃないかと、こういうようなことでございます。大変短い時間ではありますが、これで説明を終了させていただきます。どうもありがとうございました。



## 行政と連携した「地域を見守る」社会貢献活動

明治安田生命保険相互会社企画部審議役 尾崎 正明氏

皆さんこんにちは。ただいまご紹介いただきました、明治安田生命企画部の尾崎と申します。本日はよろしくお願ひ致します。本日は「行政と連携した地域を見守る社会貢献活動」と題しまして、当社の社会貢献の取り組みについてご紹介をさせていただきたいというふうに思います。まずは当社の支援サービスについて、簡単にご説明させていただきたいというふうに思っております。当社では企業の社会的責任とは、社会からの負託、果たすべき役割を正しく認識し、それに応えようとする企業活動というふうに考えてございます。CSR経営宣言を策定しておりますけれども、宣言の策定にあたりましては、経済、社会、環境のいわゆるトリプルボトムラインに加えまして、ガバナンス、コンプライアンス、それから従業員領域を設定致しまして、全体



を5つの領域に整理をしております。加えまして、双方向性、持続性、それから強い関係性を連想させる「絆」をキーワードとして使用をしております。本日も説明させていただく活動につきましては、この五つの領域のうち、お客様が暮らす社会、環境との絆に位置づけられることとなります。次に当社における社会貢献活動の統一テーマについてご説明致します。当社では、昨年4月からスタート致しました中期計画期間における社会貢献活動の統一テーマを設定しております。1つは子供の健全育成、もう1つは地域社会への貢献でございます。当社はこの2つのテーマに基づきまして、社会貢献活動を推進しております。それでは本日のテーマである、地域を見守る社会貢献活動についてご説明させていただきたいと思います。まずは地域を見守る社会貢献活動の概要と、その背景でございます。この活動は子供の命、安全を守る活動と、ご高齢者との見守り活動との2つで構成をされております。まず子供の命、安全を守る活動でございますが、これは子供の健全育成と、地域社会貢献を目的に、2006年6月から警察のご協力の元にスタートしたものでございます。当時は全国的に小学生など、お子さんが登下校時に事件に巻き込まれるケースが多発しており、それが活動導入の背景にございました。続いて、ご高齢者等の見守り活動ですが、これは今年度開始したものでございます。

近年、超高齢者社会や、核家族化の進展等に伴う独居高齢者の増加や、障害のある方、介護を必要とされる方に関する様々な課題について、社会全体で解決に取り組もうという動きが活発化してございます。一方、東日本大震災の安否確認などを通しまして、生命保険会社もつ営業職員チャネル網が改めて評価されまして、自治体からも期待されているところでございます。こうした社会情勢や社会からのご期待を踏まえまして、2014年9月から子供の命、安全を守る活動にご高齢者等見守り活動を加えまして、地域を見守る社会貢献活動として警察、自治体のご協力の元、活動を新たにスタートさせていただいたものでございます。

当社には全国に74の支社、それから957の営業所等がございますけれども、そこに所属いたします約3万名の営業職員が、日々の営業活動を通じて当活動を推進しております。では活動の流れについてご説明をいたします。まずはご高齢者等の見守り活動でございます。当社営業職員が、日頃お客様訪問活動の中で緊急事態を含め、日常と比べて明らかにおかしいと思われる事態に気付いた場合、自治体の担当窓口や、場合によっては警察署、消防署に連絡をいたします。日々のお客様訪問を行っている当社営業職員だからこそ気付く、大丈夫かなとか、あるいは心配だなという気付きがございます。自治体などがその連絡に応じまして安否確認を行い、不測の事態を未然に防ぐということになります。当社営業職員が、実際には自治体等に連絡しようか迷うケースが結構ありますけれども、その際は上司等に相談の上、連絡するように指導をしております。尚、通報事案につきましては、現地支社から私ども企画部というものがございまして、そちらのほうに報告してもらいまして、全社として一連管理する体制を整えております。活動はこのようにいたってシンプルなものですが、会社として取り組むことで私どもの営業職員も勇気、あるいは自信を持って見守り活動が出来ると考え

ております。

次に子どもの命、安全を守る活動でございます。こちらは犯罪等の被害に遭い、または遭いそうになって、助けを求めにきたお子様がいらっしゃる場合などに、子どもと営業職員の安全を確保した上で、警察、または学校に連絡をするというものでございます。警察等の到着まで子どもさんと一緒に待機いたしまして、子どもを犯罪から守るという活動でございます。ここで連絡の目安となる事例等をご紹介させていただきたいと思っております。目安を示すことで、連絡する際の迷いもなくなり、積極的な活動が出来ると記載しております。例えば、ご高齢者等の見守り活動における連絡の目安でございますが、同じ洗濯物が干されたままの状態が続いている、郵便物がポストからあふれた状態が続いている、雨戸やカーテンが閉まったままの状態が続いている、などでございます。一方子どもの命、安全を守る活動につきましては、犯罪の被害に遭い、または遭いそうになって助けを求めてきた子どもがいる場合に子どもの保護を行う。事件発生を認知した時に、110番通報と学校連絡を行う。被害に遭いそうな危険な場所等を発見した場合や、不審の車や行動を見かけた場合に、情報提供を行うなどでございます。

続いて、当活動で活用しております各種ツールをご紹介させていただきます。職員の間で当活動を定着させ、実効性のあるものにしていく大切なものと考えております。最初にネームタッグ、活動プレート、本日私も首から掲げておりますが、この地域を見守る社会貢献活動を行うにあたりまして、当社の営業員は活動プレートに最寄りの警察署、小学校、自治体等の連絡先を記入してあります。そして活動プレートをネームタッグに入れて、営業活動の際は原則携帯するというかたちをとっております。次に右側にありますポスターでございます。活動を推進することを目的といたしまして、私どもの全国の支社、営業所にポスターを配布し、掲示をするように指示をしております。本日、会場にも何枚か貼らせていただいておりますので、ご覧いただければと思います。それから、今回こちらのパワーポイントの資料にはございませんが、私ども営業職員がお客様訪問時における当活動の周知、ご協力を目的にチラシを作成しております。このチラシにつきましては本日会場内の展示スペースに現物をおかせていただいておりますので、もしよろしければお持ち帰りいただければと思います。

尚、以上3つの他に、活動マニュアルですとか、あるいは活動の流れを映像化したDVD、これらを使いまして社内教育をキチッと行っております。活動の標準化、あるいは徹底に努めているということでございます。

次に当活動を持続可能なものにする仕掛け、ポイントについてご説明させていただきたいというふうに思います。最初のポイントでございます。こちらは自治体、警察との連携です。自治体に対する当活動内容の説明と連絡窓口の確認の為に当社の支社、営業所が所在する約700の自治体に事前に連絡を取りました。その後自治体との連携体制を明確化することを目的に、協定書を締結しております。協定書が締結出来ないところにつきましては、すでに地域ネットワークの自治体さんに登録するというかたちをとっております。次年度以降は一層の連携強化を目指しまして、当社の支社、営業所が所在していない周辺の自治体さんに対しましてもアプローチさせていただければと考えております。それから活動をスタートすることに対しましては、警察署のほうに協力を要請いたしまして、全国の警察本部への訪問活動も展開しております。地域によりましては、県警本部から特殊詐欺防止に向けた協力を要請されまして、それにご協力をさせていただいているということで、大変感謝されている自治体もございます。

それからポイントの2つ目でございます。活動を一層推進すべく、「明治安田生命労働組合」と本活動は共同で行っております。また、当社は営業職員に対しまして、担当しているお客様に年2回から4回訪問活動を指示するなど、対面のアフターフォローを実施しております。このように日々の営業活動とリンクするかたちで、子どもや高齢者を見守る活動を実施することで負担感を感じさせることなく、社会的な課題解決に取り組める仕組みを作ることが出来ていると感じております。社会的には自治体や警察との連携、社内的には全社的に取り組める仕掛け、体制を整理することでこの活動を持続可能なものにしていけたらと考えております。ここで少し当社の本業における高齢者に対する取り組みをご紹介したいと思います。

昨年の12月1日に、ご高齢者へのアフターフォロー体制の高度化についてと題しましてプレスリリースを行っており

ますが、そのポイントは高齢社会の進展と、当社のご契約者の今後の高齢化等を踏まえまして、ご高齢者の保険金給付金支払いにかかる能動的な請求確認体制を整備し、万全なアフターフォローを実施していくという点にございます。当社では65歳以上のご高齢者に対するご加入時、ご継続時、お手続き時の対応体制を行動化していく予定でございます。例えば、ご加入時でございますけれども高齢者に対する販売ルールを決めて、それを徹底していく。あるいは「かっこ書き」で書いてありますが、「MY安心ファミリー登録制度」というものを設けまして、ご契約者の希望により、あらかじめご家族の連絡先、これは第2連絡先となりますけれども、それを登録していただくというようなことをやっております。また、77歳の喜寿ですとか、あるいは90歳の卒寿等、長寿の節目に、当社が能動的に連絡先の確認と請求確認をすることがございます。流れとしましては、まず特別通知ハガキを送付させていただきまして、返信がない場合は電話による確認を行う。それでも確認出来ない場合は訪問させていただいて、所在を確認させていただくというようなものでございます。最後、お手続き時の対応ということにつきましては、すでにやっておりますが、請求書の簡素化、あるいは請求時の取り扱いルールの見直しをさせていただいて、ご高齢者の方がお手続きしやすいように努めているということでございます。以上、当社の地域を見守る社会貢献活動についてご説明をさせていただきましたが、この活動は対面によるアフターフォローを大切にしている当社だからこそ出来る活動と考えております。これからも高齢者へのアフターフォロー体制と、地域を見守る社会貢献活動により、地域の皆様に私どもとして貢献出来ていけたらと考えております。ご清聴ありがとうございました。

## 越谷市地域包括支援ネットワークの取組

越谷市福祉部高齢介護課地域包括支援センター副主幹 根岸あやに氏  
越谷市福祉部高齢介護課地域包括支援センター副主査 中山 直美氏

### 【根岸氏】

皆さんこんにちは。「埼玉県越谷市福祉部高齢介護課地域包括総合支援センター」の根岸と申します。本日は越谷市地域包括支援ネットワークの取り組みというテーマでお話しをさせていただきます。前半部分は私が担当させていただきますが、事例紹介、後半部分は中山が担当させていただきます。どうぞよろしくお願いいたします。

まず埼玉県越谷市のご紹介を簡単にさせていただきます。昭和29年に2町6市が合

併しまして、越谷町が誕生いたしました。その後、昭和33年に市に移行しております。面積は60,31平方キロメートルということで、比較的にコンパクトな、起伏のない、本当に関東平野というところで市として成長しているところでございます。人口は平成27年1月1日現在ですけれども、33万3,736人、うち65歳以上の高齢者人口が7万7,013人、高齢化率が23.1%となっております。2年前に21%という超高齢社会を迎えてから、確実に増えているところでございます。越谷市は今13地区に分かれておりますが、半世紀経過しても、合併したところを基盤に地域づくりをやってきた市でございます。越谷市の航空写真と、毎年8月に行っている南越谷での阿波踊りの風景、葛西用水の状況を示してイメージづけていただければと思います。水と、緑と、太陽の町ということで、宣伝をしております。4月には中核市になる予定でございます。



根岸あやに氏



中山 直美氏

続きまして越谷市の地域包括支援センターについてご説明をさせていただきます。皆様もご存じの通り、平成18年に介護保険法が改正されまして、地域包括ケアや予防の観点から、地域包括支援センターが設置されるという法的位置づけで設置をしたものでございます。越谷市としましては、生活圏域、先ほど13地区と申しましたけれども、人口規模等が大きく違うところもございますので、11地区に委託による地域包括支援センターを設置しまして、それらを統括する意味で、市役所内に地域包括総合支援センターを設けました。地域包括支援センターは保健師や看護師等の看護職、社会福祉士、主任介護支援専門員の3種類の専門職を配置しており、65歳以上の高齢者、並びに家族の方を対象として、総合相談や介護予防ケアマネジメント、権利擁護、包括的、継続的ケアマネジメントを主な業務として活動しているところでございます。これらの4業務をスムーズに行う為には、ネットワークの構築が重要とされております。まず平成18年には地域包括支援センターを知っていただく為、また支援を必要とする方の早期発見、早期対応、その後の見守りを含めた13地区での生活圏域の地域包括支援ネットワークを構築いたしました。

高齢者のみの世帯や単身世帯の増加を踏まえましてネットワークの強化を図っているところでございます。これは越谷市の地域包括支援ネットワークのイメージでございます。警察や医療機関、民生委員、児童委員等、協力機関と協定書を持ちまして、高齢者を見守るだけでなく、地域包括支援センターに相談、またこちらからも支援をしていくというものでございます。協力いただいた機関が、また地域のネットワークを構築していただくということを目指すものでございます。まず消費生活センターとの連携の経緯ですが、平成19年当時、ネットワークを進めていかなければいけないということで、担当者としては厚生労働省が、「うちのほうは主管となっているのですけれども、認知症対策であるとか高齢者の虐待の早期発見、早期対応をしてください」ということでお話しがありましたが、バラバラにやっても効率が悪いということで、虐待は虐待防止対応担当、認知症は認知症対応担当というかたちで縦割りにやっていると本当に効率悪いのではないかとということで、どこと連携を取ったらいいのだろう、どうやったらいいのだろうと悩んでおりました。地域包括支援センターの役割は、環境を整備することと共に、適切な支援に繋げることであるということで、その当時は高額の商品の不当販売であるとか、住宅改修の詐欺に遭うという高齢者の消費者被害が非常に多くなっておりました。高齢者の権利擁護をという立場から、消費者被害の相談が出来る体制を構築できることが大事ではないかと担当者は考えました。越谷市では暮らし安心課というものがありまして、そこが消費者センターを担当しております。町内の機関ではございますけれども、同意書を交わしまして、そこと連携を図ることといたしました。今では26年12月末現在ですけれども、医師会、歯科医師会、薬剤師会、警察署等、406団体の機関と連携を結びながら見守り活動を行っているところでございます。では、続きまして事例を紹介させていただきます。

#### 【中山氏】

中山です。よろしくお願ひします。地域包括支援センターが相談を受けた事例についてご紹介いたします。事例1は、高齢者のご兄弟の方からの相談でした。相談内容は「以前ベッドを購入したようだが、その後通帳を見ると毎月まとまった金額の引き落としがある、また契約している数が多すぎるようだ」というご兄弟からのご相談でした。消費者センターへ相談すると、相談員が契約等を確認すると、28年間に渡る寝具の販売が判明しました。特にここ7年、1社による過料販売が判明しました。販売担当者と相談員と高齢介護課の職員で自宅を訪問すると、自宅はゴミ屋敷の状態、寝具が山積みになっていたことを確認しました。結果、判断能力の低下を確認し、問題販売も指摘し、販売業者が譲歩し、最近7年間の契約を全面解約出来、過払い金462万円が返金されたという事例がありました。今後、同じような事例が起きないようにということで、見守りの強化と、介護保険のサービスに繋げて、また自宅のほうで生活をされているという事例があります。

事例2番目になりますが、クーリングオフのご相談で、包括としては相談先を紹介した事例になるのですが、相談内容としましては、高齢者が「一週間前、訪問販売で浄水器を購入しました。しかし、よくよく考えたところ高額である為、クーリングオフをしたい」ということで相談がありました。「代金は支払い済みで、以前の浄水器は下取りをしてもらっ

た為、クーリングオフは出来るのか」という相談内容です。相談内容から、地域包括支援センターでは対応出来るケースではないので、消費者生活センターだと相談先を伝えたと、高齢者ご本人様が相談出来るということなので、直接消費生活センターにご連絡をしていただいたケースです。相談員さんの対応としましては、高齢者に対してクーリングオフの手続きの説明をし、業者に対してはクーリングオフを希望していることと、下取りした浄水器は返却の上、再度取り付けの希望があることをお伝えしました。その後、相談員から業者の訪問時には地域包括支援センターの立ち会いが必要と判断し、地域包括支援センターはその立ち会いをするということで訪問に伺っております。結果、浄水器の撤去と、下取りした浄水器も元の位置に設置し、37万円の返金も確認できたという事例です。

事例3番目になりますが、こちらは包括支援センターが訪問した際に気になる事例ということで、消費生活センターへご相談させていただいた事例になります。相談内容は、「訪問時は高齢者が電話による生面保険のアンケートに答えていました。なんかあやしい、信用して良いのか」ということで消費生活センターへ相談したところ、相談員さんからは、名簿屋なる商売が存在し、個人情報がお金になる時代であること、どこの保険会社にどのような契約をしているのか聞く機関はないこと、火災保険が適用されるなどと言ってリフォーム工事を勧誘する業者もいることなど、家族や自分のことを知らない人に話をしないことが良いということと、個人情報は本人から洩れることが多いので注意が必要だという助言を受けました。地域包括支援センター職員は、この訪問した高齢者に対して、相談員から聞いたことを伝え、注意を促しました。また、このような情報を地域包括支援センター間での共有が必要と考えましたので、包括支援センターで共有しているシステムの掲示板に、今こういう事例がありましたということで情報共有を図った事例になります。このように、地域包括支援センターと消費者生活センターが連携を図ることにより、相談者への対応がスムーズに出来るようになりました。その他の包括支援センターの活動としましては、訪問する際にあるように、見守り新鮮情報などを活用し、訪問のたびに注意喚起も行っております。また地域包括支援センターが訪問活動や、総合相談を受ける中、消費者被害に遭った情報をキャッチした場合には、包括支援センター間でのシステムを活用して、掲示板で注意喚起をするよう全地区に周知出来るよう図っているところです。その積み重ねが消費者被害を防ぐことに繋がっているのではないかと考えて日々活動をしているところです。以上、消費者センターとの連携事例を中心に、地域包括支援センターの取り組みについてご報告をさせていただきました。ご清聴ありがとうございました。

## 松ヶ丘中学校地区における円卓会議の取組

千葉市中央区民生児童委員協議会会長 林 克忠氏  
松ヶ丘中学校区育成委員会会長 大山 尋美氏

【林氏】

皆さんこんにちは。千葉県、千葉市からまいりました、大山と林でございます。どうぞよろしくお願いいたします。私ども事例発表の最初にご当地の緑が丘連合自治会のお話しがございましたけれども、私どもの活動範囲は松ヶ丘中学校地区というエリアでございます。一番下にコミュニティづくり懇談会という団体名が書いてございますが、これは後ほどご紹介をさせていただきます。私どもの地区は、昔



林 克忠氏



大山 尋美氏

はなにもない、ほとんど山林だったところでございます。ここに戦後だんだん住宅が出来てまいりまして、かれこれもう70年近くになるわけでございます。高齢化率とか少子化率と書いてありますが、高齢化率が30.01%、少子高齢社会の真っただ中という状況でございます。私どもの地区の特色といたしまして、いろいろ主だった行事は、中学校単位で行うということでございます。例えば、9月に行います敬老祝賀会、あるいは11月に行います地区の体育祭、これらは50回を超えておりますし、8月の盆踊り、それから1月の新春マラソン大会、これらも30回を超える実績がございまして、全て中学校単位で行っているということでございます。そうは言いながらだんだん高齢化が進み、尚且つ、近隣との関係もだんだん希薄になってきている状況でございます。今はなんとかやっちはいけるのだけれども、その先になるとちょっと不安だね、新しい協力体制を構築しないとやっていけなくなるのではないかとということで、下のほうにございます、千葉県の連携・協働による地域課題解決モデル事業に申請して認定され、活動を進めて参りました。冒頭申し上げました、この円卓会議の構成メンバーがコミュニティづくり懇談会の構成メンバーでございますが、皆さんのそれぞれの地域にもある、一般的な青少年育成委員会、あるいは町内自治会の連合組織、社会福祉協議会、それから民生委員児童委員協議会等の一般的な地域団体以外に、私どものところでは幼稚園、保育園、全部で五つの園がございます。それと小学校、中学校、高等学校、それから特別支援学校、大学、こういったところを全部コミュニティづくり懇談会のメンバーに入れ込みまして、いろいろな活動を行っているところでございます。モデル事業になりましたから、私どもの地域で実際にどういふ活動をしていったらいいんだろうかということを探るために、アンケートを行いました。一般的にアンケートと言いますと、町内の皆さんのご意見を承るといふかたちで行うのが通例だと思いますが、私どものところでは小学校が2校ございまして、小学校の5年生、6年生、それから中学生、高校生、大学生、それから幼稚園、保育園に通っている保護者の方々、そういった方々も地域の人たちと同じようにアンケートを行い、その結果、3,820通のいろいろなこの地域こうあってほしい、ああなってほしいという希望が出てまいりました。その中で、じゃあどうしたらいいかということで、ここに書いてありますような、大きなテーマ五つを設けまして、その中で拠点「ひだまり」というところを設置いたしまして、活動を推進してまいりました。以降この「ひだまり」につきまして、バトンタッチして大山からご説明をさせていただきます。

#### 【大山氏】

拠点となります、「ひだまり」でのコミュニティカフェ事業についてご説明させていただきます。目的は異世代交流、地域住民交流というところでございます。今まで自分たちで自由に行き来するところ、皆さんで集まって行動する場所が公民館しかございませんでした。そこで公民館以外で、「ひだまり」を設置いたしました。運営はボランティアによる「ひだまり運営委員会」を設置いたしまして、日曜、祝日を除く、毎日ボランティアの人たちがそこで当番をしております。子どもたちが学校の帰りに寄ったり、高齢者の人たちが散歩の帰りに寄ったりと、自由に行き来し、いつ来てもいつ帰ってもいいような状態になっております。利用実績ですが、平成26年の12月31日で、のべ808日、2万1,229人の利用者がございます。またボランティアの延べ人数は27年の1月末までで、3,300人になります。

「ひだまり」での実際の活動内容でございますが、左上にありますのは社会福祉協議会地区部会が行っております月2回行う、「ゆうあいひろば」です。淑徳大学看護学部の先生がまず健康の講演をしてくださり、そのあと地域で有識者の方の講和がございまして、毎回30人以上の高齢者の方たちが楽しみに参加しております。また、右上のところですが、「キッズクラブ」と言ひまして、月に1回、子どもたちにイベントを行っております。写真に載っておりますのは、絵手紙教室を公民館クラブ連絡会の絵手紙の会の方たちに行ってもらい、その下はクリスマスツリーを作ろうということで、淑徳大学看護学部の学生さんのボランティアによるクリスマスツリー作りを行いました。また、警察による防犯という意味で、交通安全協議会と共催して、子どもたちに交通安全の教室を開いたり、高齢者の振り込み詐欺が大変多いので気を付けてくださいという講演をしてもらったりしております。また、私たちも高齢者の人たちにお願ひして、もし電話がかかってきたら騙されたふりをして、警察に連絡をして犯人確保の為に協力ということでやっております。

団体間の連携でございます。淑徳大学の方たちに協力してもらった代わりに、私たちが病院に子どもたちが実際に実習に行きます。その前に模擬患者として車いすに乗ったり、血圧を測ったりとか、学生さんの協力をしております。また、中学生が地域の体育祭にアナウンサーをしてもらったり、南高という高校の学生さんたちに地区のマラソン大会の協力してもらって、また、夏休みに小学校に行き、プール教室の先生をもらったり、夏休みの宿題を手伝ってもらったり、団体間の連携もかなり進んでおります。

【林氏】

再び代わりまして、これからこの地区がどういふふうに動いていくのかということについてお話をさせていただきたいと思っております。ここに「地域運営委員会（仮称）」と書いてありますが、これは先ほどご紹介いたしましたコミュニティづくり懇談会、これが今年の5月の定例総会で名称を変更して、千葉市松が丘中学校地区地域運営委員会というふうに移行していくつもりでございます。この地域運営委員会というのがなにをするのかと言うと、先ほどからいろいろお話しがございます、いろいろ地域での問題点をこの団体で考えていこうよということでございます。そういった中で、より一層地域の活性化が出来るのではなかろうかと考えております。それからもう1つ狙いがございます、これは5年先になるか、10年先になるか分かりませんが、みなさんの団体でもたぶん、市町村からそれぞれの団体が、市町村のそれぞれの所管課から補助金をいただいて活動をなさっているケースが多いかと思っております。私どもこの地域運営委員会では、さらに煮詰まっていきましたら、千葉市のほうから全体をまとめて何百万とか、そういうオーダーの補助金をいただいて、それを地域のみんで相談しながら自分たちの活動を進めていこうよと、これに行政のいろいろ縦割りの部分もございまして、少なくとも地域のほうからそういう発信をしていこうよということで、これは千葉市が平成27年度市全体で5、6カ所、そういう地域運営委員会以降に向けたことをやっけていこうよという考えでございます。私どもはそのうちの少なくとも先進的な1つとしてこれからも頑張っていきたいということでございます。まともいせんけれども、これで私どもの発表に代えさせていただきます。ありがとうございます。

## 消費者被害防止のための担い手養成と親子消費者教室

NPO 法人新潟県消費者協会会長 長谷川 かよ子氏  
NPO 法人新潟県消費者協会副会長 川井 厚子氏

【長谷川氏】

皆さんこんにちは。ただいまご紹介いただきました。「NPO法人新潟県消費者協会」の会長の長谷川かよ子と申します。

【川井氏】

副会長の川井厚子と申します。

【長谷川氏】

今日は「消費者被害防止の為の担い手養成と親子消費者教室」と題しまして、お話しをさせていただきます。初めに、私ども特定非営利活動法人新潟県消費者協会の紹介をさせていただきます。設立は昭和42年で、NPO法人格を取得したのは平成19年です。各地に団体がござい



長谷川 かよ子氏



川井 厚子氏

まして、17 団体が構成されております。会員は約 1,200 人。昨年暮れに、長年消費者の意識向上と権利確立に貢献したとして、新潟県知事証書を受けました。長い間のことで初めてでございますが、大変喜ばしいことであります。活動の励みとなります。

本年度の活動テーマとしては、魅力ある消費者市民社会に向けて行動しようとなっております。今日の本題にあります、「消費生活サポーター養成講座」の事業を始めるにあたりまして、背景についてお話をさせていただきます。ここ数年、全国的に特殊詐欺、振り込み詐欺が増加の一途をたどり、大きな社会問題となっております。新潟県も一昨年 25 年の被害件数は 164 件、被害額は 9 億 4,132 万円と件数、被害額共に過去最高となっております。平成 26 年度はさらに件数が 222 件と増加しております。被害者の 80%が高齢者であることから、その対策が緊急を要する問題となっております。被害防止や解決の為に新潟県消費者協会として長年取り組んできている、消費生活サポーターの役割と活動について紹介させていただきます。

消費生活に関する情報提供、啓発講座の講師、出前講座、消費生活に関する苦情、相談へのアドバイス、市町村の消費者啓発事業のお手伝い、警察署の啓発活動のお手伝いなどを主な活動としてやっております。また、自治会や老人クラブなどの集まりや勉強会で、消費者問題の被害の実例や、防止する為の方法や心構えについて、寸劇や歌、クイズなどを使って分かりやすくお伝えしています。一昨日、17 日の日ですけれども、新潟県で啓発講座の発表会が開催されまして、この消費生活サポーターの方々も 3 組出演しました。非常にスキルアップして立派な発表であったので、私も安堵しているところでございます。

新潟県消費生活サポーターの養成講座は講座の目的としまして、消費生活に関する身近なサポーターとして、啓発などの取り組みを地域でボランティアとして活動する人材を養成することを目的として、平成 16 年からスタートいたしました。今年、平成 26 年度まで 8 回開催しております。表に示します通り、登録者は 26 年の今年度までで 198 名となっております。開催場所は都市部の新潟市、長岡市でずっと開催してまいりましたが、やはりボランティアのサポーターの少ない地域にも手だてをしなければならぬということで、平成 26 年度は佐渡市と上越市で開催いたしました。消費生活サポーターの県内分布はこのようになっております。先ほどお話ししましたように新潟市、長岡市のサポーターの数は大変多ございますが、佐渡市、上越市は非常に少ないということで、この地域の偏りを失くす為に、今年度は少ないところのサポーター養成講座に取り組みました。平成 26 年度のサポーター養成講座は平成 16 年からやりましたものは十日間実施しておりましたが、今年度は五日間で内容を濃いものとして実施いたしました。佐渡市と上越市で開催しましたが、内容は県の消費者行政について、最近の消費者を巡る相談事例から、啓発講座の組み立て方まで 10 講座開催しました。また、ここにおいでの方の先生など、第一線で活躍をしている講師の先生方をお招きして講座を開催しましたので、大変好評でした。全講座を受講して修了認定した人は消費生活サポーターとして登録され、県の消費者行政課が管轄しております、そこに名簿が届きまして、市町村にあなたの地区にはこういうサポーターがおりますよということで、名簿が届いていることとなります。この事業は県の消費者行政課の委託を受けまして、消費者協会がこぞずっと足掛けとなりましたら 10 年くらい実施しているというものでございます。今年度の佐渡市と上越市の遠隔地での開催にあたって注意しましたことは、講座を告知する方法を工夫して、当初はたくさん集まるだろうかと心配しましたが、大変たくさんの方に集まっていただくことが出来ました。佐渡が受講者 38 人、上越は 32 人ということでございました。また会場の設定や、その他のことについて消費者協会が担当し、受講者への緊急連絡、佐渡は離島ですので 10 月 1 日からスタートしましたが、それらについても十分対応できるように準備をいたしました。この成果としましては、消費生活サポーターの少ない地域、特に佐渡市、上越市、先ほど申しました都市部でなくて、地方部のところに多くのサポーターが誕生し、今後この地域の啓発活動が活発になることが期待されます。また、まとまった養成講座で消費生活に関して学習する機会を提供出来たことで、開催地域の消費者問題に対する関心が高まったことは良かったかなと思っております。

また、各地域の消費生活センターや、警察署などとの啓発活動に対する連携が、今まで以上に強化されたことが良かっ



たことだと思っております。消費生活として 198 名現在おりますが、この人たちの支援としましては、毎年 2 回、サポーターフォローアップ講座を開催しております。内容は、センターの最近の相談事例であるとか、法律改正によりまして放棄の勉強をしましたり、また啓発講座への工夫改善をしたりしております。日常的な支援としましては、グループの働きかけ、グループ化、今 11 グループおりますが、働きかけをしたりしております。あと日常的な助言、準備等をしております。

ここで登録している消費生活サポーターのアンケートを 11 月に取りましたので、ご報告いたします。男女比は女性が 73%、男性が 27%、60 代 45%、70 代 27%、50 代 16%と団塊の世代の人たちが非常に活躍していただいております。またサポーター養成講座を受講するきっかけは、自分の勉強の為、興味関心があったから、社会貢献をしたいなどであります。サポーターの活動方法としては先ほどお話ししました、グループで活動している人が圧倒的に多くいます。サポーターとしての情報源はなにから得ていますかという質問には、フォローアップ講座が最も多く、またテレビや、地方紙の新聞など、また消費者行政課が出ております、「くらしほっと」といったような情報誌も活用しております。一番の悩みは活動の機会をもっと取りたい。また、活動や講座の企画、内容についてもっと勉強したいというような悩み、それから活動していない人の理由としましては、時間がないとか、または機会がない。これらについては課題を解決して行く為に、私ども協会として努力しなければいけないと思っております。サポーター活動への抱負としましては、体と事情が許す限りサポーター活動を続けていきたいという人が最も多く、以下に示しましたように前向きな意見が多く聞かれたことが嬉しいことでした。またサポーターの人たちが消費者協会に会員として加入していただくことで、その協会が活性化していくということも非常にいいことだったのでないかと思っております。続きまして、親子消費者教室につきましては、担当しました川井が報告いたします。

#### 【川井氏】

次に親子消費者教室について説明いたします。本年度、小学生向けの消費者教育の一環として、身近な消費者問題を取り上げ、講座を実施しました。内容は次の通りです。ここでは小千谷市での親子消費者教室について説明します。「初めてのスマホ、使う前に知っておきたいこと」の内容で開催しました。学校で、外部からの講座を開催することがなかなか難しい為、最初に市役所の市民生活課に相談し、小学校の教頭先生を通して打ち合わせを重ねて、6 年生の授業と、保護者を対象に授業として開催いたしました。内容は「1. その書き込みは大丈夫？」から「7. ルールを作って安心を、フィルタリングをかけて安全を」まで、文科省のテキストを使って実施しました。成果として、授業の一環として実施出来たことで、多くの児童や保護者に伝えられたこと、9 割以上の小学生がインターネットに繋がるオンラインゲームを持つ状況の中で、ネットとの正しい付き合い方が伝えられたと思います。このたびの親子消費者教室の実施を踏まえて、今後、新潟県消費者協会として、課題も含め次のようなことを考えて実践していきたいと思っております。

- 1、消費生活サポーターの養成講座を通して全県の消費者力を高め、連携強化を図り、被害の防止や減少に役立てたい。
  - 2、新潟県の受託事業と協会の自主事業との連携で協会の活性化を図っていきたい。
  - 3、消費者教育の推進を図る体制を整え、学校、事業者、行政との連携、協働を強化していきたいと思っております。
- 以上で取り組み実践報告を終わります。ご清聴ありがとうございました。