

「高齢者・障害者の消費者被害防止のための見守りの担い手向け視聴覚教材の作成等」 について

平成 25 年 12 月
消費者庁
消費生活情報課

1. 目的

平成 25 年版消費者白書によると、高齢者の消費者被害が急増しており、被害額も高額化している。特に悪質商法に何度も狙われる「二次被害」が増加している。高齢者は孤立したり、判断能力が低下しているケースがあることや、高齢者本人からの相談が少ないことから、対応が遅れ、被害が拡大する傾向が高い。

また、障害者は、一般の消費者と比較し、さらに情報量、交渉力において格差があることから、悪質商法のターゲットになりやすく、本人から消費生活センターに相談する等の行動を起こすことが困難な場合も多くある¹。

高齢者や障害者（以下高齢者等という。）の消費者被害の未然防止と早期発見のためには、高齢者等の周囲の者による「見守り」が重要である。このため、福祉関係者はもちろんのこと、コンビニ、地元商店会をはじめとする地域密着型事業者、さらに元気な高齢者等も巻き込んだ幅広い主体が、自らが「見守り」の担い手の一員であることを意識することが求められている。消費者教育の推進に関する基本的な方針（基本方針）においても、「高齢者・障害者等への見守りと消費者教育」として、高齢者の周囲の者に対して幅広く研修をすることが必要であると明記されている。消費者被害及び見守り活動に馴染みがなかった者、あるいは見守りの担い手としての研修等を受ける機会を得にくかった者²等に対して、見守り活動への参画を促すために、従前の啓発教材にはない訴求効果がある視聴覚教材を作成し、実効性のある見守り活動を展開することにより「消費者安心戦略」に資するものとする。

2. 完成時期 3月末

¹ 高齢者は加齢や疾病等により、身体機能や判断能力が低下し、障害者となる場合もある。

² 介護ヘルパー、コンビニ従業員等はシフト制の勤務の場合もあり、一斉に出前講座を受ける時間を確保することが難しい場合もある。

視聴覚教材の概要

○ 規格

- ・視聴覚教材 合計 30 分程度・カラー・DVD
- ＊メニュー画面で、チャプター及び字幕スーパーの有無を選択できるようにする。
- ＊消費者庁ホームページ上で動画配信を行うことができるものとする。

○ 構成

- ・視聴覚教材は2章構成とする。

第1章（基礎編）10分程度

- ・「気付き」「声かけ」「適切な部署へのつなぎ方」に関するポイントを伝える。
- ・特に、第三者からの情報が、有効に活用され被害防止と早期発見につながるために注意する事項について盛り込む。
- ・消費者問題に馴染みがない者でも、高齢者等の消費者被害に対する共感と理解を得ることができるよう、寸劇形式により役者が被害を再現する等、臨場感のあるものとし、いわゆる「啓発もの」というイメージを払しょくしたインパクトがある見せ方にする。

第2章（応用編）20分程度（必要に応じてチャプター分けをする）

- ・高齢者等の消費者被害の状況と原因、基本的な被害防止と救済方法、消費生活センターの機能、消費者行政部局以外との連携によって解決される事例もあること等を説明し、「見守り」が社会的に要請されていることを促す。
- ・統計等の根拠を示して消費者被害の深刻な実態を伝えるが、制作後の時間の経過による陳腐化を防ぐため、分析から普遍的な問題点を示す等工夫する。
- ・多様な主体が「見守り」をすることの意義について、消費者市民社会の構築と関連づけて伝える。

○ 留意事項

- ・第1章、第2章ともに、寸劇形式及び解説形式を活用したものにする。
- ・寸劇形式については以下の点を踏まえること。
 - ① スタジオ内での撮影だけでなく、生活シーンに即した場面を設定し、必ず屋外での撮影（いわゆるロケ撮影）を取り入れ、見守り活動が多様な場面で求められていることをわかりやすく表現すること。
 - ② 本教材の趣旨を実現すべく登場人物によるシーンを設けること。

高齢者及び障害者、消費生活センター相談員、地域包括支援センター職員 介護支援専門員、介護サービス事業者、ヘルパー、地域密着型事業者、 見守りサポーター、警察、悪質業者等
--
- ・テロップ、アニメーション等を組み合わせ、わかりやすく解説すること。