

全国初の“消費生活都市”宣言をした水戸市の取組

茨城県
水戸市

自治体担当者インタビュー
水戸市消費生活センター
水戸市消費者
サポーターの会

田山 知賀子氏 TAYAMA Chikako ※写真中央

水戸市消費生活センター センター長

田山 喜子氏 TAYAMA Kiiiko ※写真左

水戸市消費者サポーターの会 副会長

楢崎 ひろ子氏 UTSUGIZAKI Hiroko ※写真右

水戸市消費者サポーターの会 広報委員

県庁所在地でもある水戸市は、徳川御三家の一つとして知られる歴史ある都市であり、“魁の気性”（「何事をするにも他に先んじて行う」という進取の気性）を持つ地域である。投資詐欺の発生を契機に、地域の特性をいかした見守り活動を行っている。消費生活センター長の田山氏並びに消費者サポーターの田山氏及び楢崎氏にお話を伺った。

※以下、敬称略

“魁（さきがけ）の気性”あふれる、 水戸市安心・安全見守り隊

●水戸市はどんな特徴の地域でしょうか。

田山センター長：水戸市は、水戸徳川家の城下町として繁栄し、日本三名園の一つである偕楽園や弘道館等の歴史的資源、千波湖などの豊かな自然と都市的魅力を兼ね備えた地域です。

また、「魁の気性」を持つ地域でもあり、水戸市としても「魁のまち・水戸」を目指したまちづくりが行われています。その気性のためか勉強熱心な人が多く、新しいことや良い取組を積極的に取り入れていく姿勢がある地域とも言えます。

●魁の気性という特徴がとても印象的です。では、水戸市の最近の消費者被害にはどのような特徴があるのでしょうか。

田山センター長：近年、市民生活を取り巻く環境は複雑化しており、特に情報通信技術の進展に伴い、インターネットやSNSを利用した消費者被害が増加しています。



▲偕楽園風景

基本情報	人口	268,843人(令和6年1月)
	高齢化率	27.2%(令和6年1月)
	協議会名	水戸市安心・安全見守り隊
	担当課	市民協働部 市民生活課
	設置年	令和3年(2021年)
	設置形態	単独設置
	構成団体数	211団体

水戸市は、新たな時代の消費者行政を構築するため市民生活課、消費生活センターを中心に、消費者ホットラインの運営、消費生活相談、啓発活動など、多岐にわたる取組を展開しています。

特に、高齢者を狙った悪質商法や特殊詐欺の被害防止に力を入れています。近年、高齢者を狙った消費者被害が多発しており、深刻な社会問題となっています。

なお、水戸市では、消費生活センター業務を「NPO 消費者市民ネット21」に委託しており、専門的知見の下、民官連携により、相談業務や啓発活動に取り組んでいます。



●様々な取組をされている中で、どのようにして見守りネットワークが設置されたのでしょうか？

田山センター長：高齢者を地域で見守る必要性から消費生活センターの要望を含め市では、高齢者、障がい者及び子供が安心して暮らせる地域作りを目的として水戸市高齢福祉課が中心となり、平成25年1月に、水戸市要援護者等見守りネットワーク（「水戸市安心・安全見守り隊」）を発足させました。本ネットワークは、公的機関と事業者や地域団体等によって構成されており、構成員である団体が、日々の活動や業務の中で異変に気付いた場合に公的機関へ連絡を行い、公的機関が状況を確認した上で、対応を行うこととしています。発足当時の参加団体・事業者数は88団体（うち事業者73団体）となっており、参加事業者の業種も「郵便・宅配事業者」、「コンビニエンスストア」、「金融機関」等多岐にわたり、地域に根付いた見守り活動を行っています。また「高齢者クラブ連合会」や「消防団婦人防火クラブ」等地域で活動する市民の団体からも多数参加しています。その後、令和3年5月1日から、それまでの見守りネットワーク（水戸市安心・安全見守り隊）に、市民生活課と

連携して消費者安全確保地域協議会の機能を兼ねる「水戸市安心・安全見守り隊事業実施要項」を整備し現在の形となり、現在211団体（令和6年3月末）が参加し、精力的に見守り活動を進めています。

体制としては、水戸市地域包括支援センター（高齢福祉課）、水戸市消費生活センター（市民生活課）、水戸市道路管理課が協力し、高齢者や障がい者を支援する役割を担っています。特に道路管理課は、日常生活の安全を確保するために重要な役割を果たしています。例えば、道路上で転倒した高齢者を発見した場合、速やかに関係機関に連絡し、必要な支援を行うことで、二次被害の発生を防ぐことができます。また、水戸市消費生活センターでは、平成18年の貸金業法改正を踏まえ、多重債務問題への対応にも力を入れています。弁護士会や司法書士会と連携し、多重債務に苦しむ市民への相談支援や、債務整理、生活再建のサポートなどを行っています。



消費生活都市宣言と消費者市民大学による人材育成

●ほかにはどんな特徴や取組があるのでしょうか？

田山センター長：市では、平成27年に全国で初めて「消費生活都市宣言」を行い、消費者行政の重要性を表明しました。これは、市民一人一人が消費者としての権利と責任を自覚し、安全・安心な消費生活を送ることができる社会の実現を目指すという、水戸市の強い意志を示すものです。また、消費者の見守りなどを担う人材育成にも力を入れています。平成29年には、「消費者市民大学」を開設し、自立した消費者の育成と消費者市民社会の実現を目指しています。

この大学は、大学・大学院の課程を設け、水戸市消費生活センターが講座設計や講師の手配を行い、人材育成に取り組んでいます。受講生は、地域住民や事業者、学生など、様々な方が参加しています。消費者問題に関心のある方であれば、誰でも受講することができます。

●消費者市民大学で学んだ受講生は、どのような方々で、卒業後はどのような活動をされているのでしょうか？

田山(喜) : 消費者市民大学・大学院を受講される方は現役を引退したシニア層、主婦、消費者クラブ会員、様々なボランティア団体の会員です。卒業後は学んだ知識をいかして自らの安全な消費生活を充実させていることはもちろん、卒業時に全員に「水戸市消費者サポーター」として水戸市から委嘱を行っており、その中で「水戸市安心・安全見守り隊」として地域内で活動をしていく意思のある者で「水戸市消費者サポーターの会」を構成しています。

現在、平成31年度(令和元年度)の卒業生を1期生、令和2年度の卒業生を2期生、令和4年度の卒業生を3期生、そして令和6年度の卒業生を4期生として数え、その卒業生の中から、水戸市消費者サポーターとして活動するメンバーの増員を図っているところです。**現在は95名のサポーターが登録されており、目標は160名です。**

なお、ここにいる私と榎崎は共に1期生で、やはり1期生の熱量が最も高く、他の1期生メンバーもサポーターとして見守り活動を率先して行っています。私たちサポーターは、地域における消費者トラブルに気付いて、水戸市消費生活センターへつなぐことが、最も重要な役割となっています。



●水戸市消費者サポーターの会のサポーターの皆さんは、普段どのように活動をされているのでしょうか？

榎崎 : まず、町内会・自治会や社会福祉協議会支部を通してサポーターの会の役割をPRし、地域の中で協力して安心・安全なまちにする仲間であることを周知しています。そして、水戸市消費生活センターや地域包括センターの講演会、講座の中で「水戸市安心・安全見守り隊」が市民の皆さんのゆるやかな見守り役をしていることを周知しています。また、「福寿のつどい」等のイベントに出向き、参加者へ啓発チラシ配布と消費者トラブルの防止を呼び掛けています。

さらに、サポーターを中心にサポーターの会の活動PRと消費者トラブル防止のため、水戸駅構内や地域のスーパーマーケットへ集まる人たちへ注意喚起のチラシ配布を行っています。



▲水戸市生涯学習サポーター協働企画講座「消費者トラブル」に巻き込まれないぞ！
～こんな手口がある！～

魁の気性が発揮され拡充される消費者サポーターの活動

●とても精力的に活動されているのですね。サポーターの活動をする中で、課題はありますか？

田山(喜) : ありますね。やはり一番の課題は、サポーターの会の認知度がまだまだ低いことです。また、根本的なところでは、地域活動を運営している団体における理解不足が挙げられ、「水戸市安心・安全見守り隊」の緩やかな活動を受け入れていただけない地域もまだあります。また、民生委員のような公的な機関からの委嘱を受けた立場でないと個人情報への漏えいを危惧する人に対して関わりを拒まれることもあります。

楢崎：私たちサポーターの存在が、水戸市民生活の中に浸透していくためには、大学・大学院を終えても引き続き自己研さんに励みながら、市民から必要とされる、頼りになる存在になることが重要と考え、1期生を中心に自主研修を始めました。

平成31年(令和元年)には、水戸市消費者サポーターの会の発足と論文集発行、会の体制構築と並行して、金融広報委員会から助成を受けて自主研修を開始しました。また、積極的に出前講座の講師を務めることもしています。自主研修では、多岐にわたるテーマで取り組んでおり、その一例としては、「エンディングノートセミナー」、「地産地消と免疫力アップ研修」、「水戸市清掃工場えこみっと見学とゴミ減量の研修」、「道の駅グランテラス筑西研修」、「安全安心見守り講座(高齢福祉課)」、「電子取引契約のクーリングオフ」などがあります。



▲水戸市消費者サポーターの会 研修会

自主研修を通じて 自己研さんと知識の共有を高める

●自主研修を通じて自己研さんを続けている様子に感銘を受けました。直近の自主研修ではどのような研修をされましたか？

田山(喜)：サポーターの皆さんにとって、改めて消費者被害の最新状況やその対策の在り方について、共通認識を持っていただきつつ、皆さんそれぞれの考えを深めて、普段の活動の糧にしてもらうことが大切だと考えました。そのために、消費者行政の今を学び、複雑かつ多様化する消費者被害に対する今後の対策を拡充させることができる内容の研修を企画しました。

研修は水戸市消費者サポーターの会の自主研修の枠組みを活用して、専門家を招いた研修を令和7年2月1日(土)に実施しました。講師は村千鶴子先生をお迎えして、高齢社会の現状と将来予想の基礎知識について学びました。

●研修ではどのような反応がありましたか？

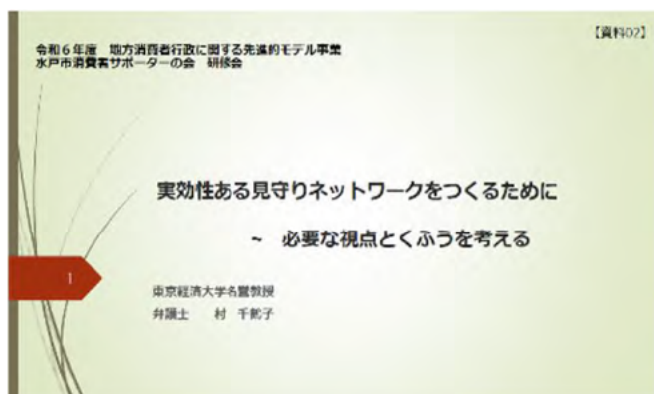
田山センター長：参加したサポーターの皆さんからは「日頃学んでいる内容について、より詳細にデータと事例も交えながら分かりやすく話していただき、より一層理解を深めることができた」という声や「高齢福祉課や地域包括支援センターなどの関係者にも聞いてほしい」といった前向きな声が多く寄せられ、とても良い研修になりました。

また、**平日頃の学びを具体的に行動を実践していくことの大切さや、地域のコミュニティが希薄化している現況に鑑み、どのように地域に入り込んでいけるかを改めて考える良い機会**にもなりました。

総じて、サポーターの会の普段の活動を勇気づけられたとする反応が多く寄せられ、実施して良かったと感じております。

楢崎：加えて、会の存在自体をもっと水戸市民に知ってもらう必要を感じる機会にもなりました。そのために、まずは、サポーター一人一人が地域コミュニティの中で、**日常会話レベルの話題で見守っていくことの重要性**を改めて感じました。その上で、水戸市消費生活センターや関係機関との連携もより一層深めながら、活動そのものを知ってもらえる機会や方法を探っていきたいと思えます。

また、今回の研修では、見守るためのネットワーク作りで大切な視点や見守りのための情報共有の工夫など、非常に良い知識を得ることもできたので、今後の会の活動の在り方についてもサポーターの皆さんと話し合いながらより良い方向へ進めて行きたいと思えます。



▲水戸市消費者見守り会議
基礎講座研修 テキスト

地域を見守る消費者市民の育成を 今後も精力的に続けていく

●今回の支援事業では、消費者サポーターの皆様が使用する見守り活動の普及啓発用チラシも作成されましたが、消費者市民社会の実現に向けてどのように活用できそうですでしょうか？

田山センター長：期待以上のとても良い内容で普及啓発用チラシを作成することができました。これまで、水戸市安心・安全見守り隊の普及啓発チラシはありましたが、水戸市消費生活センター及び水戸市消費者サポーターの活動を前面に押し出した普及啓発用のツールは持っていなかったため、今回作成したチラシを、早速普段の活動に携帯してどんどん配布していきたいと考えております。

これまでどうしても口頭では伝えきれなかった消費者被害のケースも、具体的なシーンを掲載しているため、チラシの内容を用いながら説明することができます。大変感謝しております。

消費者市民社会とは、市民一人一人が消費者としての権利と責任を自覚し、主体的に行動することで、安全・安心な消費生活を送ることができる社会のことです。

消費者市民社会の実現に向けては、消費者の権利擁護や安心・安全な街づくりを市民が主体となって取り組むことが重要です。水戸市は、消費者市民社会の実現に向けて、消費者教育の推進、消費者参加の促進、消費者行政の充実などを、今後取り組んでまいります。

●本日は貴重なお話をありがとうございました。課題も率直に共有していただき、改善に向けて研修を通じた知識共有の推進など具体的なアクションによって一歩ずつ前進されていることがよく伝わりました。正に、魁の気性を持って、魁のまち・水戸市を実現するために高い熱量で取り組まれる皆様の普段の活動が、消費者市民社会の実現につながっていくと感じました。



▲支援の一環で作成した普及啓発ツール（チラシ）

▲水戸市消費生活センターの様子

ポイント

●211団体から構成される独自の見守りネットワーク

市内の多くの関係者によって、高齢者や障がい者の日常生活を見守る体制を構築しています。

●地域を見守る消費者市民を育む

多くの取組等を通して水戸市消費者サポーターの養成を目指し、幅広い学習の場を市民に提供しています。

●水戸市消費者サポーターと水戸市消費生活センターの綿密な連携

積極的な水戸市消費者サポーターの会と水戸市消費生活センターの連携体制が見守りを支えています。