

米沢市における消費者教育の取組み

米沢市高齢者消費者被害防止地域ネットワーク推進事業 を中心に

- 1 立上げの経緯
- 2 これまでの取組み
- 3 試行錯誤・課題
- 4 推進事業から生まれた関係機関とのつながり

米沢市 市民環境部 生活安全課 井上翔太
米沢市 健康福祉部 高齢福祉課 高橋直隆

1 立上げの経緯

2012/12 消費者教育の推進に関する法律

2014/4-12 米沢市消費者教育のあり方検討

消費者教育支援センターの協力を得て、アンケート、ヒアリング、研修会のほか、

ワークショップ（消費者教育のあり方検討会）を開催
学校・地域・高齢者見守りグループで企画案を作成

高齢者見守りグループ メンバー

- ・ 民生・児童委員
- ・ ケアマネジャー
- ・ 社会福祉協議会
- ・ 地域包括支援センター4か所
- ・ 高齢福祉課



1 立上げの経緯

現場の声・思いを共有できた

「高齢者福祉分野でも消費者トラブルの相談がある」
「消費者被害をどうしたら知ってもらえる？」
「高齢者に伝えるだけでいいのか？」
「高齢者を支える人たちに伝えてはどうか？」

消費者サポーターで高齢者を守ろう！

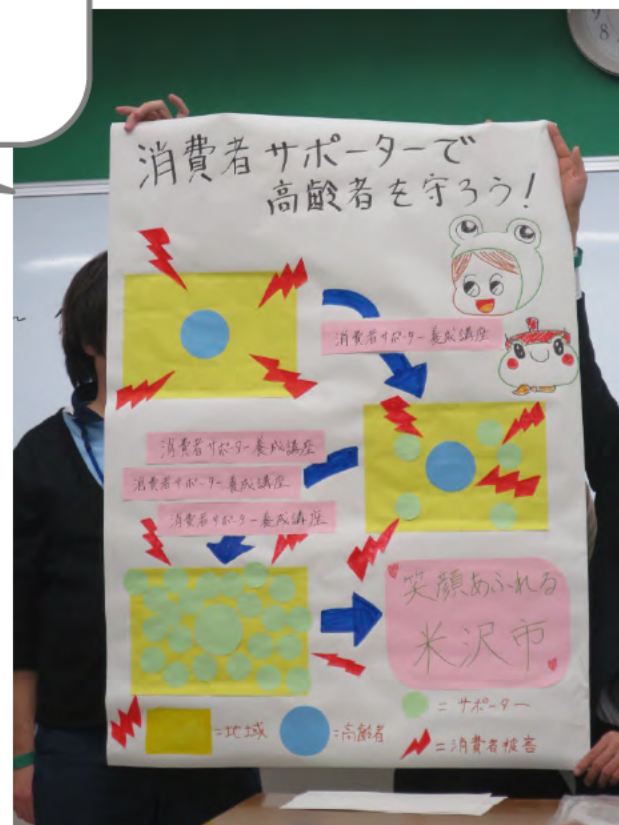
知識のある消費者サポーターを増やす



見守り合うことで、消費者被害の防止



個別の被害防止だけでなく、
「被害のない地域づくり」へ



2 これまでの取組み

2015～ 米沢市高齢者消費者被害防止地域ネットワーク構築事業
実行委員会を立ち上げ 年2回 開催

メンバー

- ・ 民生・児童委員
- ・ 警察署
- ・ ケアマネジャー
- ・ 社会福祉協議会
- ・ 地域包括支援センター
- ・ 消費者教育支援センター
- ・ 行政（消費生活部局、高齢福祉部局）



あり方検討会のメンバー（下線）を中心に
「まず、やってみよう！」

2 これまでの取組み

消費者見守りメイト（講師役）の育成



消費者見守りメイトが
消費者見守りサポーター養成講座を開催（『みどりんぐ』の交付）



消費者見守りサポーターが活動
（気づき、声をかけ、相談窓口につなぐ）



消費者見守りメイト・サポーターに対するヒアリング・アンケート調査



2 これまでの取組み

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
消費者見守りメイト数	40	14	14	12	9	0
消費者見守りサポーター数	422	569	448	158	588	84
サポーター講座開催回数	28	42	26	22	35	11

	2021	2022	2023	2024	2025	計
消費者見守りメイト数	20	20	10	11	10	160
消費者見守りサポーター数	86	80	133	231	208	3,007
サポーター講座開催回数	13	14	22	23	21	257

(2026/3/18時点)

3 試行錯誤

～2025 米沢市高齢者消費者被害防止地域ネットワーク推進事業

- A 事業の普及啓発の取組み
- B 消費者見守りメイトに対する支援
- C 消費者見守りサポーターの活動把握
- D 見守りネットワークの拡大

3 試行錯誤

A 事業の普及啓発の取組み

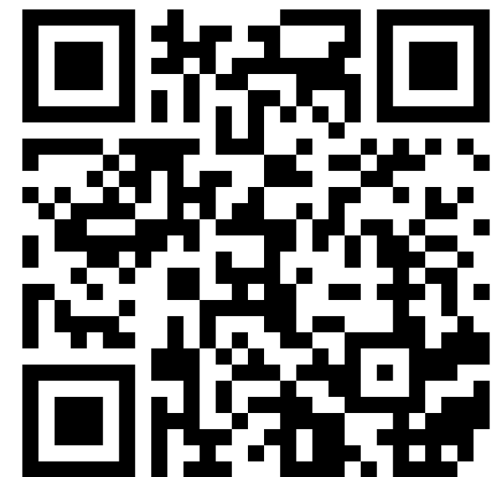
周知グッズ、チラシやポスター、動画などの作成



2019年

動画

<https://www.youtube.com/watch?v=AKJ0dmaxn6l>



2020年

3 試行錯誤

B 消費者見守りメイトに対する支援

「一人で講座を開催することが負担」

「誰に向けて講座を開催すればよいか。人を集められない。」

↓

- 1 行政主催の消費者見守りサポーター養成講座の開催
- 2 消費者見守りメイトフォローアップ研修の開催（2016～）
 - ・ 講座のモデルプランの提示（2016）
 - ・ メイト同士の情報交換（2016）
 - ・ 外部講師による講義（2017）
 - ・ 地域包括支援センター毎にグループ化（2018）

3 試行錯誤

- ・小学生向け講座プランの提示（2019）
- ・PR動画を活用した講座プランの検討（2020）
- ・これまでの教材を活用した講座プランの検討（2021）
- ・メイトの実践報告と成年年齢引上げの講義（2022）

- 3 メイト養成講座やフォローアップ研修でメイトをグループ化し共催を促進
- 4 消費者見守りメイト向けマニュアルを作成し、サポーター養成講座の開催を促す
- 5 DVD「高めよう！見守り力」、スクリーン、プロジェクターの貸し出し、講座で必要な印刷物の提供
- 6 高齢者の通いの場の情報提供とマッチング

3 試行錯誤

C 消費者見守りサポーターの活動把握

- 1 消費者見守りメイト・サポーターに対するヒアリング・アンケート調査（消費者教育支援センター）（2015～）
- 2 消費者見守りサポーターの登録制度（2021）
サポーター登録者には「米沢市消費生活センターからのお知らせ」として、最近の相談事例、被害状況などをメールで情報提供している。ただし登録希望者は少ない。消費生活センターに相談してくれたサポーターがいる。

**悪質業者は近寄らせない!
みどりんぐで撃退だ!**

消費者見守りサポーターの皆さんへ

本日は御座を感謝いただきありがとうございます。
消費者見守りサポーターとして、最近の高齢者の消費者トラブルに
「気づき」「声をかけ」相談窓口につなぐを実践しましょう!

気づき **声をかけ**

相談窓口につなぐ

サポーター登録について

消費者見守りサポーターは登録制です。
登録いただいた方には、消費者トラブルに関する
最新情報をメールで配信していますので
下記に記入してください。

近年、新たな高齢者を消費者トラブルから守るために、
メールを登録して最新情報を
こまめにチェックしましょう!

氏名	
メールアドレス	

3 試行錯誤

3 高齢者の消費生活と見守りに関する意識調査 (2014・2018)

対象：市内高高齢者及び見守りの担い手（シニアクラブ、
民生・児童委員、米沢市消費生活研究会、ケアマジャー）

- ・ 米沢市消費生活センターの認知度（2014→2018）
66.6%→88.7%
- ・ 消費者見守りサポーターの認知度：36.9%（2018）
- ・ サポーターは「身近な高齢者を気にかけて見守っている」
人が増えたが、「声をかけたことがある」人は少ない。

3 試行錯誤

D 見守りネットワークの拡大

- 1 米沢市消費生活研究会（市民団体）との連携
研究会メンバーのメイトとしての活動
研究会が行う寸劇とサポーター養成講座の連携



3 試行錯誤

2 多様な主体・世代の消費者見守りメイトの養成・サポーター —養成講座の開催

消費者見守りメイト：

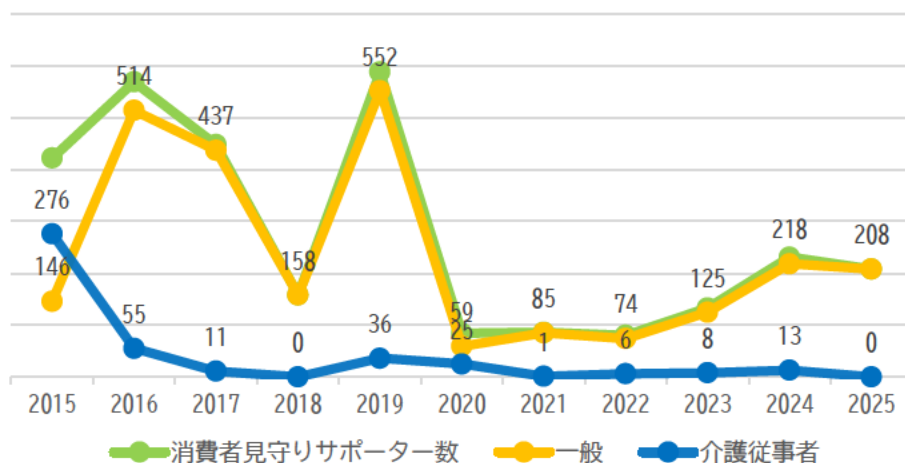
地域包括支援センター、ケアマネジャー、介護サービス事業所、社会福祉協議会、シニアクラブ、民生委員、ヤクルト販売、明治安田生命、消費生活研究会、看護学生、一般市民、行政職員

消費者見守りサポーター：

上記のほか、学童クラブ、中学生、高校生、大学生、高齢者サロン、ボランティア、医療従事者、薬局、消防士、救急隊員、コンビニ店長会、金融機関、生活協同組合、JA、更生保護女性会、交通安全母の会

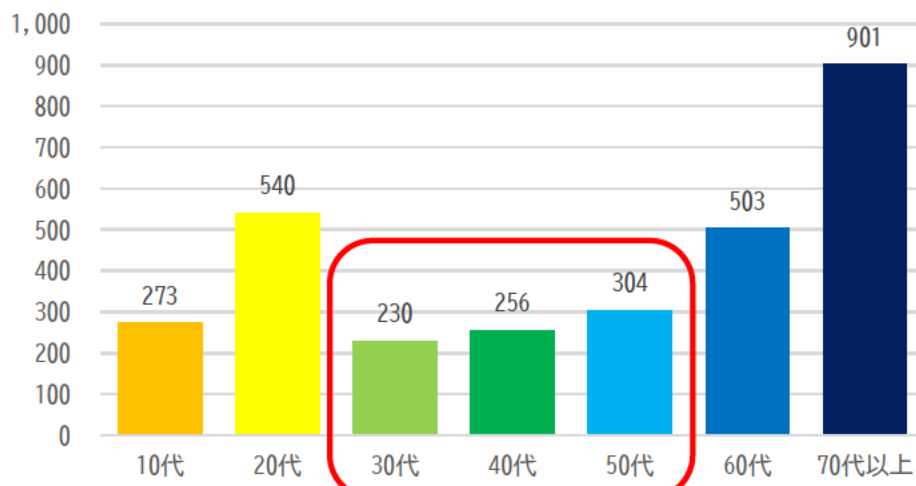
3 試行錯誤・課題

消費者見守りサポーターの分類（年度別）



消費者見守りサポーターは、介護従事者から一般市民へ広がっている。

消費者見守りサポーターの分類（世代別）



消費者見守りサポーターは多世代を養成しているが、いわゆる現役世代が少ない。

3 試行錯誤・課題

- 1 消費者見守りメイトの課題
 - ・ 活動するメイトをどう増やすか
 - ・ スキルアップをどう図るか
- 2 消費者見守りサポーターの課題
 - ・ 受講者をどう増やすか
 - ・ 活動するサポーターをどう増やすか

課題に対する取組み

- ・ 事例の情報提供と共有
- ・ メイトの共催を促進
- ・ 受講者とのマッチング
- ・ 既存の活動とのマッチング

3 試行錯誤・課題

サポーターには、つながり作りを念頭に身近な人と「今日、こんな話を聞いてきた」と話してほしいと伝えています。

消費者見守りメイト・サポーターとなることで
消費者トラブルを自分毎として捉える

消費者見守りサポーターとして
気づき、声かけ、つなぐ

ネットワークが広がることで被害のない地域へ（消費者市民社会）

消費者見守りサポーターが
身近な人と講座で聞いた話をする
分野・世代を問わず消費者教育
を知る機会になる



4 推進事業から生まれた関係機関とのつながり

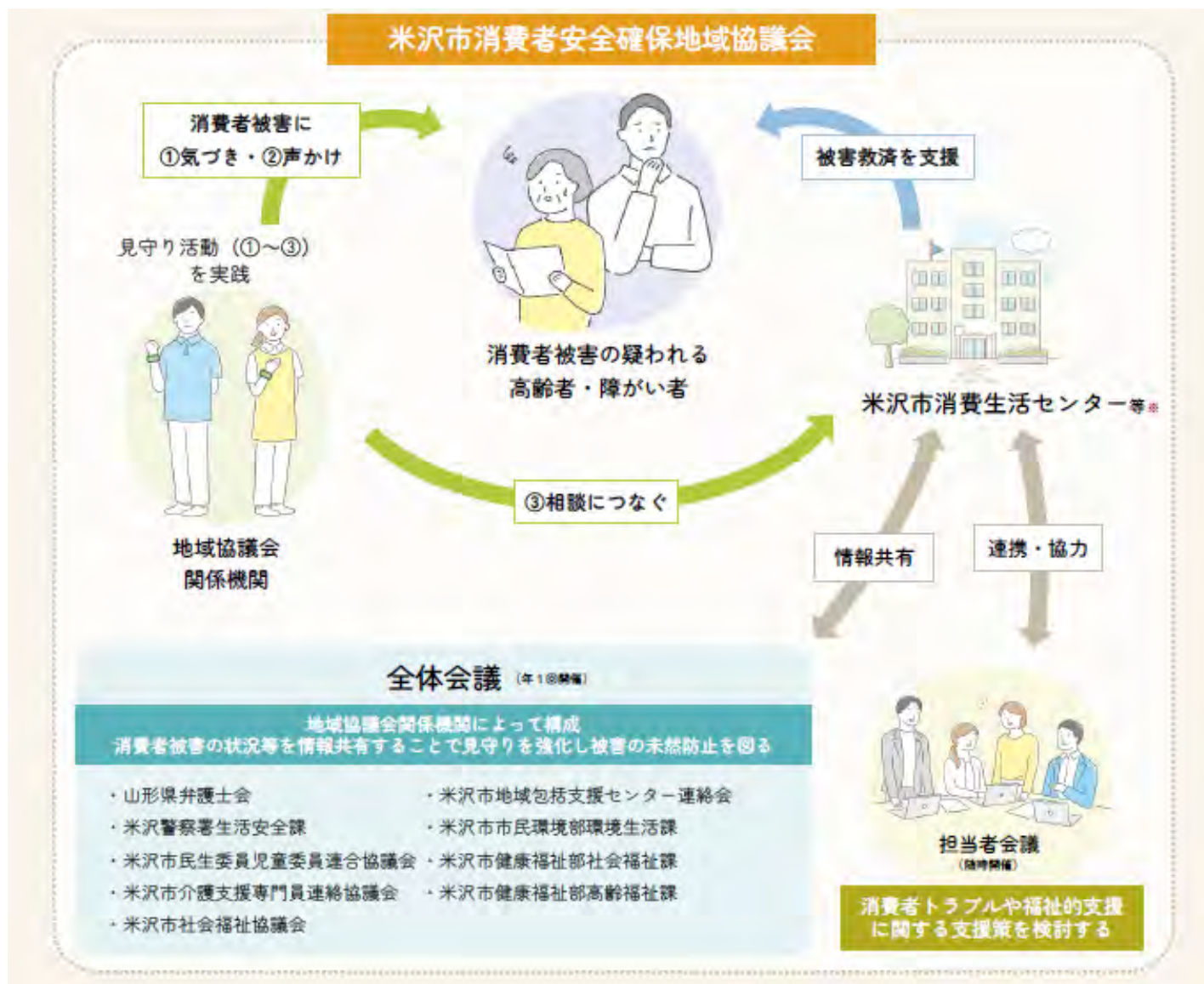
2023/10/1 米沢市消費者安全確保地域協議会の設置

構成団体

- ・ 山形県弁護士会
- ・ 米沢警察署生活安全課
- ・ 米沢市民生委員児童委員連合協議会
- ・ 米沢市介護支援専門員連絡協議会
- ・ 米沢市社会福祉協議会
- ・ 米沢市地域包括支援センター連絡会
- ・ 米沢市生活安全課（消費生活センター）
- ・ 米沢市社会福祉課
- ・ 米沢市高齢福祉課

※下線は高齢者消費者被害防止地域ネットワーク実行委員会と同団体

4 推進事業から生まれた関係機関とのつながり



4 推進事業から生まれた関係機関とのつながり



- ・ 構成メンバーと消費生活センターの担当者会議による、個別事例の検討を通じた未然防止（見守り）について検討を重ねる。
- ・ 消費者見守りメイトと、消費者見守りサポーターの地域協議会との連携の検討が必要。

4 推進事業から生まれた関係機関とのつながり

その他

- ・ 米沢市消費者教育推進計画の中での位置付け
- ・ 障がい福祉分野との連携
- ・ 学校、金融機関、商工機関などとの連携
- ・ 情報共有にとどまらない実動部隊としての構成メンバーへ