

[http://www.caa.go.jp/information/mimamori/index\\_002.html](http://www.caa.go.jp/information/mimamori/index_002.html)

## html 消費者トラブル防止のためのネットワークに参画して

(富山県消費者協会)

### 1 「くらしの安心ネットとやま」(事務局：富山県消費生活センター)の概要 ～高齢者を中心とした深刻な消費者被害に対応するためのネットワーク～

#### (1) 消費者トラブル情報の共有化

- ・事務局から、最新の消費者トラブル情報「くらしの安心情報」を、構成機関・団体にメール配信し(月1回)、各構成機関・団体は、それぞれの構成員に受信した情報を周知する。さらに、事務局は、「消費生活推進リーダー」による出前講座により、構成員等に対して、広報啓発を行う。

※消費生活推進リーダー：「消費生活出前講座」の講師として普及・啓発活動等を行っている。(平成27年度：27名)

#### (2) 高齢者等の見守り活動

- ・各構成機関・団体の構成員は、それぞれの立場や役割に応じて、日常業務の際に、高齢者等の見守り活動を行い、消費者トラブルに結びつく状況に気づいた場合は、必要に応じて相談窓口につなぐ役割を担う。

#### (3) 構成機関・団体間の連携強化

- ・年2回情報交換会を開催し、直面する課題への情報の共有や、対応事例の紹介などにより、連携を強化する。

(詳細は別紙参照)

### 2 富山県消費者協会の役割

- ・消費者に対する広報啓発を実施

「くらしのアドバイザー」による啓発講座「くらしの相談会」の企画・実施について、「くらしの安心情報」等の資料を活用しながらサポートし、高齢者等の被害防止のための広報啓発に努めている。

※くらしのアドバイザー：市町村や地域団体等と協力し、寸劇などを交えた啓発講座「くらしの相談会」等を開催している。

(平成27年度：75名 実績：開催75回、受講者1,794名)(県からの委託事業)

### 3 今後の課題等

#### (1) 見守る側の「人材」の重要性の認識

##### ア 消費者啓発を担う人材の育成の必要性

- ・ネットワークの仕組みを有効に動かすのは「人」であり、まずは、現実に高齢者等を見守る立場の方々に、的確に情報が届くことが重要である。ただ、構成機関・団体によっては、それぞれの構成員への情報の周知が十分

に行き届かない場合もあると思われる。この点、「くらしのアドバイザー」や「消費生活推進リーダー」は、構成機関・団体内や消費者に対して、消費者トラブル情報や対処方法を周知するための重要な役割を担っており、今後、より一層の人員増や資質向上が望まれる。

## **イ 高齢者等に寄り添って見守る側の負担減少への配慮**

- ・さらに、高齢者等を見守る立場の人が、日常業務の中で、高齢者等のちょっとした変化に気づく心配りをしてもらうことが大切である。ただ、現実には、事業担当者等が日常業務の遂行のため余裕がない場合もあり、また、地域の現場で社会貢献している民生委員のような人たちの中には、様々な役割を担っていることから負担が多いことも懸念され、この点についての行政側等の配慮も必要と思われる。

## **(2) 見守られる高齢者側の状況に応じた広報啓発の必要性**

### **ア 病弱や認知力の低下などの問題を抱えている高齢者等**

福祉関係者等による地域の見守りを進めていく必要がある。(民生委員、ヘルパー等)

### **イ 社会的な交流の少ない高齢者等**

こうした方々に対しては、見守る側の人が、日頃から、より一層、高齢者等との信頼関係を築くよう心がけることが重要である。(民生委員、町内会のメンバー、家電業者等)

### **ウ 見守りの対象にならない元気な高齢者等**

今年度、「元気な高齢者への情報提供モデル事業」(県からの委託事業)を実施し、次のような調査結果が出た。

- i 元気な高齢者のうち 55.1%が、自分は大丈夫だと思っていない。
- ii 人からの情報で記憶に残りやすいのは、「子ども・孫」が 67.8%、「配偶者」が 67.5%、「友人や近所の人」が 65.6%である。
- iii 情報媒体からの情報で記憶に残りやすいのは、「新聞」が 66.3%、「テレビ」が 66.2%、「回覧板」が 53.0%である。

こうした調査結果も踏まえて、より効果的な広報啓発を進める必要がある。(今年度、「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」(事務局：富山県警察)が「だまされんちゃカード」を作成し、子どもや孫から高齢者に手渡す事業を実施)

参考：富山県消費者協会の概要

設立：昭和 40 年 8 月 (任意団体)

職員：常勤 2 名、非常勤 2 名

事業費：22,875 千円 (平成 27 年度)

## 事例4 地域の団体や金融機関へのネットワークの拡大<富山県>

### 【背景・取組概要】

富山県では、高齢者を中心に深刻な消費者被害が絶えない状況の中、広域化、複雑化、多様化する消費者問題に対応するため、平成18年に51の機関・団体により、ネットワーク組織「くらしの安心ネットとやま」を組織しました。ネットワークにおいては、構成機関が、相互の連携を図りながら「高齢者の見守り」を始めとする消費者被害の未然防止、早期発見、迅速な救済に努めることにより、安全・安心な消費生活を実現することを目指しています。構成機関は、社会福祉協議会等の福祉関係団体や消費者団体、教育委員会、県警本部等の行政機関、弁護士会、司法書士会等の幅広い機関・団体となっています。

ネットワークでは、①年2回情報交換会を開催することにより構成機関間の連携強化を図る、②構成機関に対し、事務局である県消費生活センターが作成した「くらしの安心情報」を毎月メール配信し、情報の共有化を図るとともに、各機関、団体からの要請に応じて、その構成員に対して消費生活出前講座を開催する等、消費者被害の防止や見守り活動に活かしてもらい、③各機関・団体が活動時に受けた相談・要望を相談窓口につなぐ、といった活動を行っています。

平成26年度からは、ネットワークに参加している機関・団体のほかに、地域において住民の見守り活動を展開しているグループ、団体にも「くらしの安心情報」の配信や出前講座の開催等の支援を行っており、登録する団体を随時募集するとともに、金融機関とも連携することにより、地域における見守り活動の拡充・推進を図っています。

### 【取組の効果等】

ネットワークに参加している機関・団体の他に、自治会、防犯組合、マンション管理組合等、新たに31のグループ・団体が「くらしの安心情報」の配信や出前講座の開催等の情報提供を受けており、消費生活に関する有益な情報が日頃の見守り活動に活用されています。また、見守り活動時に発覚した消費者トラブルを消費生活相談窓口につなぐなどの未然防止意識も高まっています。

### 【今後の課題】

県が開催している消費生活出前講座等の啓発事業に参加しない、又は「自分こそは大丈夫」と思っている元気な高齢者の方に対する啓発にどのように取り組むかが今後の課題となっています。

【基礎データ（人口・高齢化率等）】

- ①人口：1,070,070（平成 27 年 1 月 1 日時点）
- ②高齢化率：29.7%
- ③消費者行政本課の職員数：15 名
- ④消費生活相談員数：9 名
- ⑤消費生活センター（週 5 日開所）
- ⑥相談受付件数：6,156件（平成 26 年度）

【図表・写真等】

