

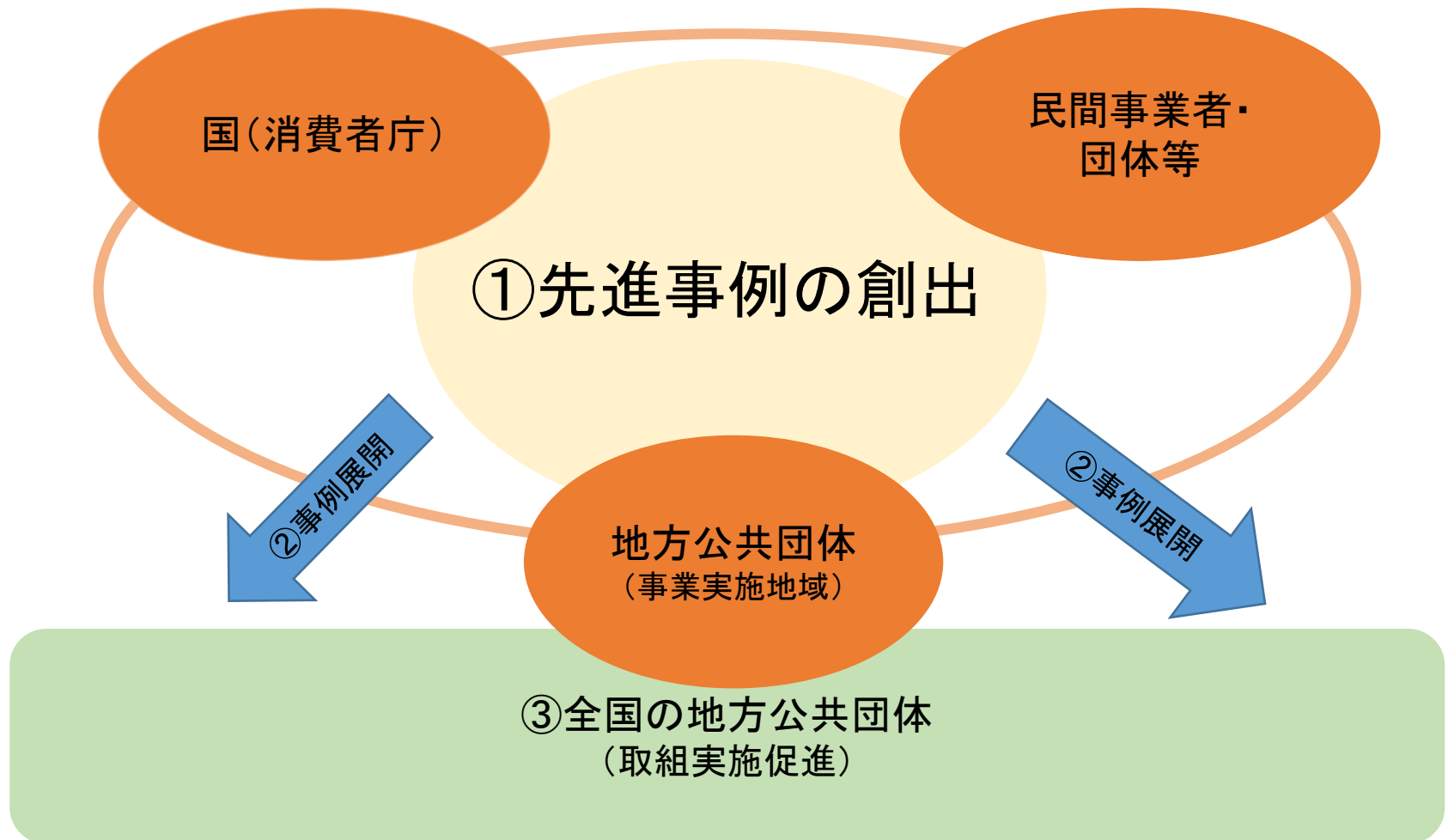
買い物支援を通じた 見守り活動の実証事業について (先進的モデル事業)

令和4年10月13日
消費者庁 地方協力課



先進的モデル事業

国が公募した民間事業者・団体等をプラットフォームとして、新たな行政手法を構築し、地方においてモデルとなる事業を創出するため、優良事例の全国的な横展開を図り、他の地域における積極的な取組を促進することを目的として実施。



(御参考) 先進的モデル事業 令和2年度、3年度テーマ

令和2年度

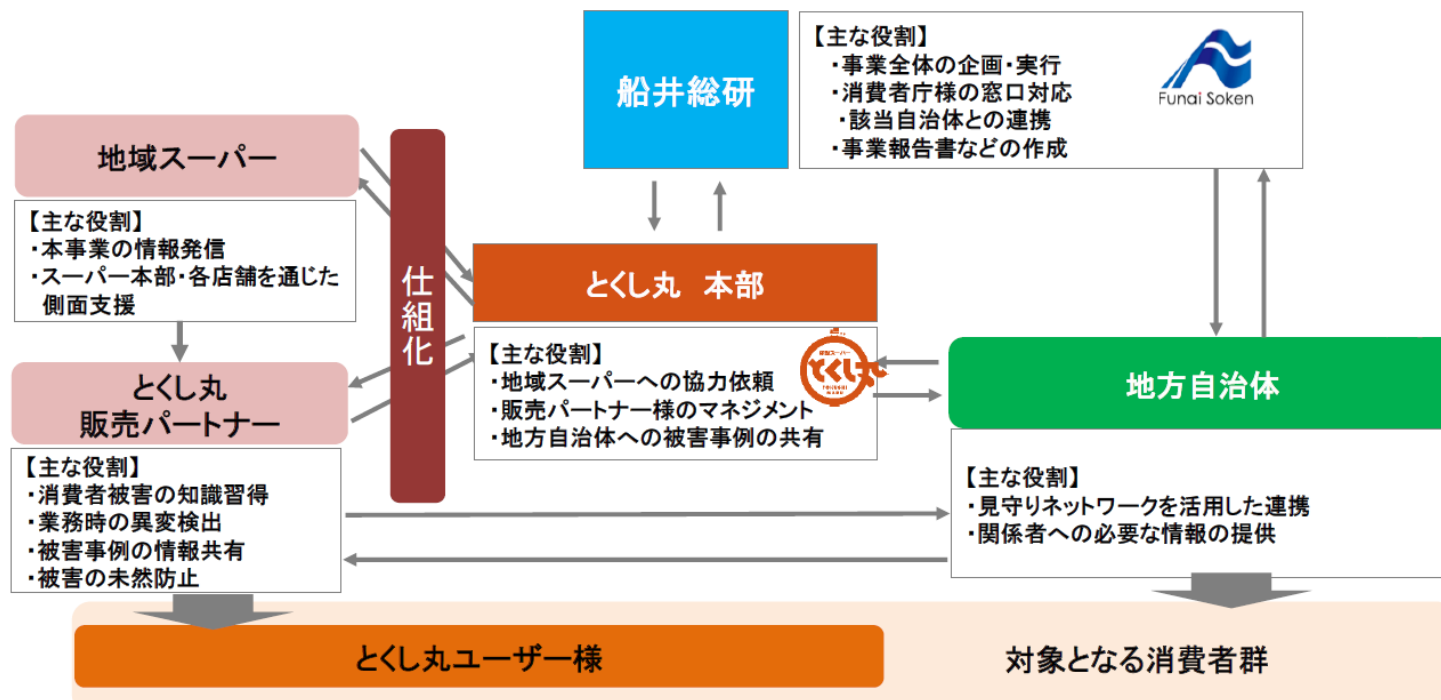
- 消費生活センターにおける障がい者からの相談対応手法の開発
- エシカル消費と子ども支援の推進のためのこどもスマイリング・プロジェクト
- 誰も取り残さない消費の為にAI 活用情報プラットフォーム整備事業
- 事業者見学を通じた地域における消費者教育の推進
- 「わかりやすい食品表示」の啓発とガイドライン作成プロジェクト
- 「適正な食品表示実現による消費者の安全確保に向けた事業者向け食品表示マニュアルの作成、およびマニュアルに基づく普及啓発」事業
- EC サイト食品表示実証モデル構築事業
- 相談対応困難者(クレマー)への相談対応マニュアル作成

令和3年度

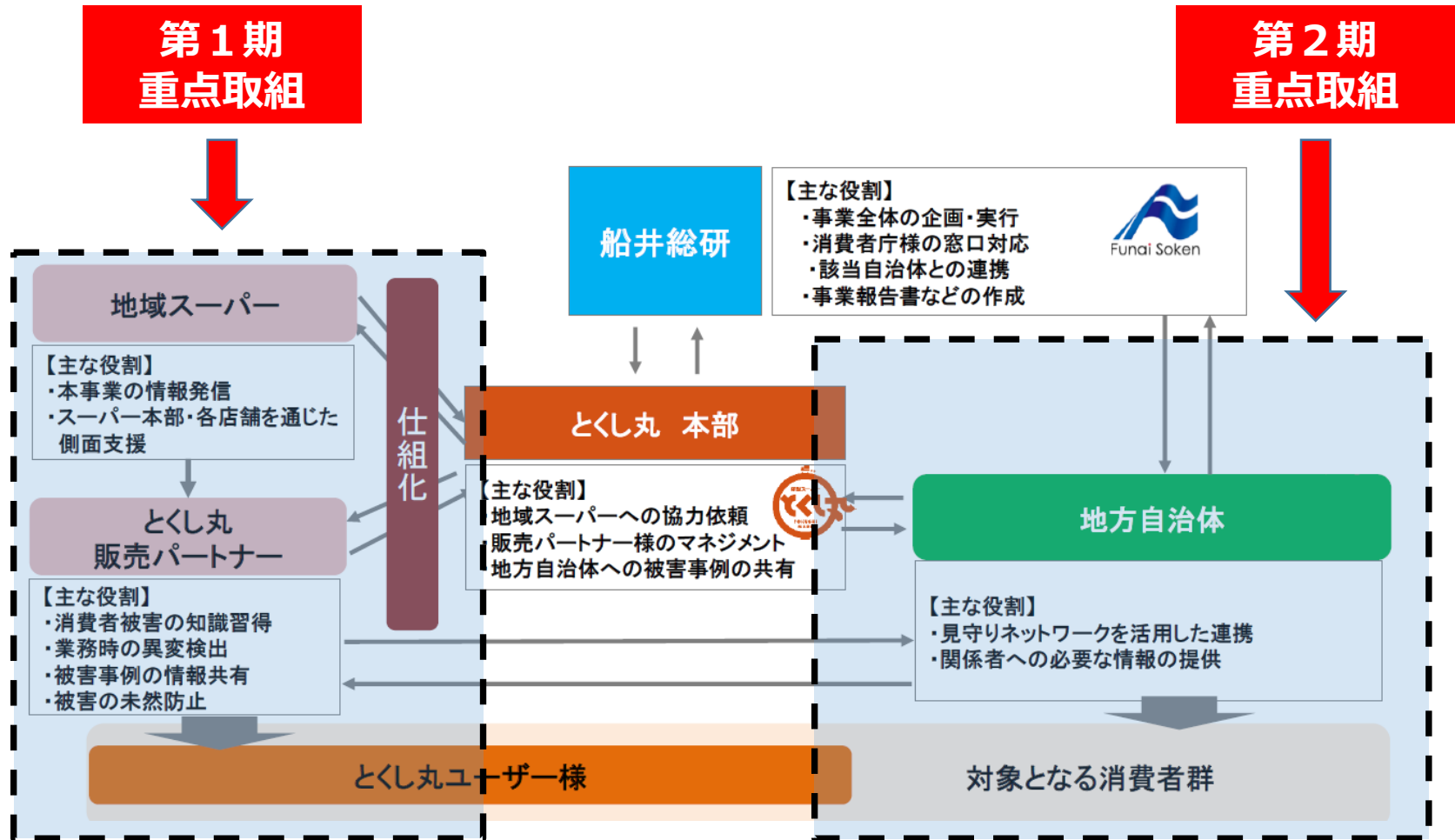
- 高齢者向けデジタル教材及び高齢者等への効果的な普及啓発手法の開発・実証
- 高齢者や孤独・孤立の状況にある方などへの、福祉部局や事業者との連携やデジタル技術を活用した効果的な見守り手法の開発・実証
- 地域の健康づくりを担う人材を活かした栄養成分表示の効果的な活用モデルの開発・実施
- 中小・零細企業を対象とした原料原産地表示を中心とした食品表示制度の効果的な普及手法の開発・実施
- 衣類に関わるエシカル消費の啓発プログラムの開発・試行
- 食品ロス削減にも資するフードバンクへの食品提供促進事業の実施

令和4年度 先進的モデル事業 テーマ

高齢者、障害者等を見守るネットワークの構築及び地域活性化の実証 (買物支援を通じた見守り活動と地方活性化)



事業実施状況



買物を通じて高齢者・障がい者の生活を支える「とくし丸」 @ 奄美市

生鮮・パン・卵・缶詰など
(アイスが大人気)



ドライバーとお客様の
大切なコミュニケーションのひと時



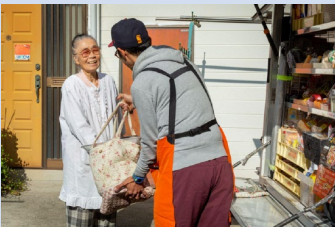
停車するとお客様が
自然と集まってきます

この間、
詐欺みたいな
電話があって
ビックリしたわ

気を付けて！
このチラシ
読んでおいて
ください



買物支援を通じた見守り活動「とくし丸」 第1期（2022年7月1日～9月30日）

	東京都 新宿区	鹿児島県 奄美市
法定協議会の有無	有	有
とくし丸と自治体との協定	有	有
ドライバー数	2名	2名
事例報告数	49件の事例 (ヒアリング総数：1027)	25件の事例 (ヒアリング総数：1380)
事例の抜粋	  ■ 洋服や着物を売って欲しいとの電話が2件あった（業者は別）。2件のうち1件の業者は、なかなか電話を切ってもらえず困ってしまった。どうにかして家に訪問したい様子が電話口からうかがえた。 (今年9月、新宿区富久町、80代女性) ■ 「屋根瓦が外れているので直しましょうか？」という訪問。とくし丸の販売前だったので、断って「また連絡する」と伝えた。とくし丸販売員より「連絡先には連絡しないように。もし業者から連絡があってもいつも利用している業者に頼むように」と伝えた。 (今年9月、新宿区須賀町、50代女性) ■ 今週の頭に男性より電話。「釣り竿やカメラなど、要らないものを引き取るので伺っていいか？」との内容。依頼を断って電話を切った。 (今年9月 新宿7丁目、90代男性) ■ 一昨日、メールで住民税未払いという連絡があった。いつも口座から引き落とされるので、詐欺メールと気づいてメールを消去した。 (今年9月 西落合2丁目 70代女性)	■ 不要な着物を買い取りたいと言われたがすぐに電話を切った。 (今年9月 奄美市笠利町 70代女性) ■ 突然「おめでとうございます、宝くじで高額金が当選しました」という電話が鳴った。「入金手続きのためにあなたの情報を教えてほしい」とのこと、詐欺とすぐにわかったので「ありがとうございます。今度からあなたのところで買います。どこの宝くじ売り場ですか？」という電話が切れた。 (昨年8月 奄美市住用 80代女性) ■ 靴や服を買い取りたいと言われたがその前にとくし丸から話を聞いていたので断ってすぐに切った。 (今年9月 奄美市笠利町 80代女性) ■ 宝くじの当選を装った電話が鳴った。身に覚えがないため「宝くじなんて買ったことがない」というと、間違い電話だと言われ一方的に切られた。 (昨年8月 奄美市住用 80代女性)

Oisix ra daichi オイシックス・ラ・大地株式会社

PRESS RELEASE

2022年9月14日

【報道関係者各位】

2022年9月14日

全国で1000台以上展開する「移動スーパーとくし丸」 高齢者の消費者トラブル調査を消費者庁委託事業として開始 さらに実施エリアを拡大すると共に、各省庁や自治体との官民連携の推進を検討へ

食品のサブスクリプションサービスを提供するオイシックス・ラ・大地株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：高島 宏平）の連結子会社である、株式会社とくし丸（本社：徳島県徳島市、代表取締役社長：新宮 歩、以下（「移動スーパーとくし丸」/とくし丸））は、高齢者を対象に「移動スーパーとくし丸」を展開しています。そのとくし丸で販売と同時に「見守り活動」の取り組みが評価され、消費者庁が実施する「令和4年度 地方消費者行政に関する先進的モデル事業（以下、本事業）」に参画することになりました。

■深刻化する高齢者の消費者トラブル 65歳未満の約3倍もの金額を支払っている

昨今、高齢者・障がい者の消費者被害が社会課題となっています。消費生活相談件数の推移をみると、1980年代半ばに、年間10万件程度であったものが、現在では年間約90～100万件程度に増大し、高止まりの状況が続いています。高齢者のいる家に電話をして商品を契約させる「電話勧誘販売」や、業者が家にきて商品やサービスを契約させる「訪問販売」のトラブルに巻き込まれ、被害にあうケースが後を絶ちません。

高齢者（65歳以上）に関する相談は全体の約35%で、65歳以上の高齢者に関する消費生活相談件数は、2018年は約35.6万件と、この10年間で最も多くなりました。また、実際に支払った平均金額は、65歳以上では約90万円に上り、65歳未満の約3倍に達しています。

このような状況を受け、本事業を受託した株式会社船井総合研究所（本社：大阪府大阪市、代表：真貝 大介）と共に、東京都新宿区と鹿児島県奄美市の「移動スーパーとくし丸」において、販売員がお客さまに対し消費者トラブルに関するヒアリング調査を行い、注意喚起等の啓発を実施する運びとなりました。消費者の安全・安心な消費生活の実現に向けて連携をとりながら本事業を進めてまいります。また、本事業に取り組む中で有益な調査結果が得られていることから、さらに調査エリアの拡大を推し進めることと並行して、**各省庁や自治体との官民連携をより一層推進していきたい考えです。**

出典：「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」（消費者庁） 該当ページURL <https://bit.ly/3RGZBB8>

■取り組みの背景

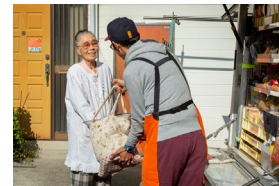
「移動スーパーとくし丸」は、食品や生活雑貨を販売するという事業を通じて、効果的な「見守り」の機能も果たしています。週2回訪問し、対面でお客さまと接することを続けていくと、販売員は小さな異変でも察することができるようになります。

これまでも、お客さまの憔悴した様子に気付き、落ち着いて話を聞いて、然るべき対処をしたことで消費者トラブルを未然に防いだ事例がいくつもありました。

とくし丸・地域スーパー・自治体との三者間で「見守り協定」を結び、緊急時の情報連携や活動内容を報告書にまとめて提出する体制も整っています。

そうした経緯があり、とくし丸として日々の「見守り活動」に加え、対応が必要となる前段階で消費者トラブルに見舞われないためのサポートができないか、と検討してまいりました。

本事業は、80歳前後を中心としたお客さまに対して、販売員が消費者トラブルに関するヒアリングをしたり、直接注意喚起ができるという「移動スーパーとくし丸」ならではの仕組みに、消費者庁が着目し、「消費者トラブルに関するヒアリングや情報提供」がお客さまの日常の見守りにつながるという点にとくし丸が共感したことから実施に至りました。



本リリースに関するお問い合わせ

オイシックス・ラ・大地株式会社 広報：小川

TEL：050-5305-0549（直通） E-mail：publicity@oisixradaichi.co.jp

（上記内容は断りなく変更される場合があります/最新情報は上記お問合せ先までご連絡ください）

買物支援を通じた見守り活動「とくし丸」 第2期（2022年10月1日～2023年1月31日）

	<u>徳島県 徳島市</u>	<u>秋田県 秋田市</u>	<u>長野県 松本市</u>	<u>長野県 長野市</u>	<u>山形県 新庄市</u>	<u>青森県 八戸市</u>	<u>千葉県 船橋市</u>
法定協議会の有無	有	×	×	有	×	有	有
とくし丸と自治体との協定	有	有	有	有	有	有	有
ドライバー数	1名	1名	2名	1名	1名	1名	1名
事例報告数							
事例の抜粋	+7地域で事業実施！ (現在見守り活動・ヒアリング実施中)						



ご清聴ありがとうございました