

■ 現状

- 県内の消費生活相談窓口寄せられた平成28年度の相談件数は1,2281件。うち高齢者(65歳以上)の相談件数は3,121件で全体の4分の1を占めた。
- 相談件数が多いのは「放送コンテンツ」「インターネット通信サービス」など。従来からの電話勧誘及び訪問販売に関する相談も他の年代と比較して多い。
- 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多い(高齢者は周りの人からの相談が多い)。



■ 課題

(資料4)

- 未然防止・早期発見には、周囲の者による「見守り」が重要
⇒ 地域全体で見守りネットワークの構築
- 幅広い主体が、自ら「高齢者の見守り」の担い手を意識し、行動することが必要
⇒ 「見守り」の担い手の人材育成
- 自身が被害に遭うという意識が希薄 ⇒ 更なる啓発の充実

■ 高齢消費者被害防止の取組み (H27~H29)

高齢消費者被害防止推進モデル事業

【目的】

高齢者見守りネットワークを活用した地域ぐるみの取組を促進。

【内容】 <H27~H29>

福祉分野等で当該ネットワークが構築されている地域をモデル地域に指定して、見守り活動における消費者被害防止の取組を実施。

高齢消費者被害防止未然防止啓発事業

【目的】

高齢者本人や、見守りの担い手に対して、悪質商法等の手口とその対策等を啓発。

【内容】 <H27~H29>

高齢者向けの消費生活カレンダール、高齢者見守りリーフレットを作成・配布するとともに、新聞広告を掲載。H27はラジオCMも実施。

高齢消費者被害防止取組連携事業

【目的】

高齢者と対面する機会の多い事業者等と連携した被害防止への取組を促進。

【内容】 <H28~H29>

警察・宅配便業者・コンビニ事業者と連携して、コンビニエンスストア配置用の宅配伝票に、特殊詐欺に関する注意喚起文を掲載するとともに、啓発チラシを配布。

高齢消費者被害防止見守り者養成事業

【目的】

日常的に高齢者と接する人の消費者知識の向上で、地域の見守り活動を強化。

【内容】 <H27~H28>

介護事業者、ヘルパー等を対象に高齢者の消費被害防止のために必要な知識を身に付ける研修会を開催。

暮らしの安全出前講座

【目的】

暮らしの安全に関する啓発講座を行うことと、様々なトラブルの未然防止を図る

【内容】 <H27~H29>

県内各地へ講師が出向いて、暮らしの安全(消費生活・交通安全・防犯)に関する啓発講座を実施。寸劇グループ(消費者啓発推進員)や、消費生活相談員、警察職員等が実施。

暮らしの安全ガイドブック作成

【目的】

消費生活・防犯・交通安全などの暮らしの安全に関する情報を一元化して提供。

【内容】 <H29>

高齢者向けの暮らしの安全ガイドブックを作成して、交通安全指導員等による高齢者世帯訪問、自治会や地域団体を対象とした出前講座で活用

高齢消費者被害防止推進モデル事業の概要

- 高齢者を消費者被害から守るためには、高齢者の身近にいる人が高齢者を見守り、被害を早期発見し、関係機関につなげる仕組みが必要
- 高齢被害者被害防止の取組みを推進するため「高齢消費者被害防止推進モデル」を実施

■ 平成27年度の取組み事例

【各務原市】
 ○見守り活動の主体は「近隣ケアグループ」(自治会主体の組織、社協の事業)
 ○市から市社協に事業を委託する形で「近隣ケアグループ」を支援
 ○「高齢者見守り手帳」「見守り通報シート」の作成・配布
 ○高齢者宅訪問の際の消費者被害に関するアンケートを実施
 ○見守り担い手への研修会開催
 (市内17地区、司法書士会講師による座学と県出前講座による寸劇の構成)

【美濃加茂市】
 ○見守り活動の主体は「福祉委員」(社協の事業)
 ○各見守り者(福祉委員、長寿支援センター、ケアマネ、ヘルパー、協定事業所等)に対して高齢消費者被害の啓発を実施
 ○「通報シート」を作成しており、事例の収集が可能
 ○県主催の担い手研修を市担当者と市社協の協力で実施

【中津川市】
 ○見守り活動の主体は「地域福祉推進員(社協)」
 ○「高齢者被害防止見守りカード」を作成するなど事例の収集が可能
 ○推進員の支部総会開催時にグループワークを行い、被害情報の交換や対策方法についての意見交換を実施
 ○その他見守り者(ケアマネ研修会、民生委員研修会)に対しても、「見守りカード」等を配布して啓発を実施

【高山市】
 ○見守り活動の主体は「地域見守り推進員」。民生委員と共同で「命のハトン」登録者を見守りしている。
 ○町内会や高齢者の集まる場所で啓発実施(パンフレット配布・出前講座)
 ○県主催の担い手研修を高山市社協と連携で実施

【輪之内町】
 ○見守り活動の主体は「近隣たすけあいネットワーク」(区長・民生委・福祉委が中心)。社会福祉協議会の事業
 ○その他見守り者(地域包括支援センター等)、社協と町担当で情報交換
 ○県主催の担い手研修を西南濃民生委員児童委員連携協議会と連携で実施

■ 平成28年度の取組み事例

【美濃市】
 ○高齢者学級(梅山大学)に事業を委託
 ○高齢者学級(梅山大学)に対して啓発用品等の配布
 ○サポーター研修の実施(岐阜県弁護士会への依頼)
 ○消費生活カレンダールの配布
 ○消費生活講演会の実施(梅山大学卒業式に開催)
 ○高齢者アンケートの実施

【海津市】
 ○消費者行政担当課(商工観光課)から社会福祉課、高齢福祉課、社会福祉協議会へ協力依頼
 ○「高齢者見守りガイド」、「見守りカード」、「トラブル対応フローチャート」を配布
 ○福祉推進委員会、ケアマネ連絡会議、老人クラブ連合会総会で説明
 ○ケアマネージャ、福祉推進委員が参加

【恵那市】
 ○ケアマネージャ研修会、高齢者サロンでパンフレットを配布。
 ○壮健クラブで講座開催
 ○民生委員総会で講演・寸劇の実施
 ○民生委員の高齢者部会、社会福祉部会で講演を実施
 ○「高齢者見守り活動」に関する協定連絡会」で説明
 ○ケアマネージャ、民生委員、事業者が参加

【下呂市】
 ○被害事例や被害防止対策を記載した広報誌、回覧版を作成
 ○見守りネットワークカードを配布
 ○地域サロンで下呂警察署による講和を実施(14ヶ所、404名が参加)
 ○一般市民、民生委員、福祉委員、自治会が参加
 ○市社協へ事業委託

【北方町】
 ○高齢者が消費者被害に合わないための防止に向けた研修会(講師：司法書士)や、防止に向けた啓発活動を実施
 ○福祉推進委員、社会福祉協議会職員、民生委員、見守りボランティアが参加
 ○町社協へ事業委託

岐阜県消費者施策推進指針の概要

1 岐阜県消費者施策推進指針の概要

理念	目的 消費者生活の安定と向上の促進 (消費生活条例の目的) 消費者の権利を尊重するとともに、消費者が自らの利益の擁護及び推進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう消費者の自立を支援する
趣旨	Ⅰ 消費者の権利の尊重 Ⅱ 消費者の自立支援 (条例の理念)
基本的視点	消費者施策を総合的かつ計画的に推進するため
策定の趣旨	○岐阜県消費生活条例 第37条の規定に基づき策定(H19～)
策定の背景	○国の第3次消費者基本計画(H27～H31)における国の方向性を踏まえて策定 ○岐阜県消費者教育推進計画(H26～)を包含した新たな指針を策定
位置付け	○消費者政策の推進を図るために総合的な消費者施策の方向性を示すもの ○消費者教育推進法第10条に基づく都道府県消費者教育推進計画を兼ねる
計画期間	平成29年(2017)から平成31年(2019)までの3年間

2 消費者を取り巻く現状と課題

社会環境の変化	<ul style="list-style-type: none"> ○本県の人口は約203万2千人(H27.10)/H12と比較して7万6千人の減少 ○高齢化率(65歳以上の人口が総人口に占める割合)は28.1%で過去最高を記録 ○電子商取引に関する消費者相談が年々増加(情報技術の発展と急速な普及) ○新しい種類の消費者トラブルが次々発生(電子マネー・インターネット通販など) ○食料品、衣料品、電化製品等、様々な商品が広く国境を越えて流通 ○消費者が海外から直接商品を購入する際に、消費者トラブルが発生
消費生活相談	<ul style="list-style-type: none"> ○相談件数は12,000件台(H25～)で推移/市町村窓口の割合が多数(H26～) ○販売購入形態別相談数は、「通信販売」に関するものが最も多い ○高齢者層は「電話勧誘販売」「訪問販売」、若年層は「通信販売」が多い ○各世代(高齢者層・若年層)の特徴を捉えたための消費者教育・啓発が必要 ○インターネット通販に関するトラブル防止のための消費者教育・啓発が必要
消費生活相談体制	<ul style="list-style-type: none"> ○県は各市町村の区域を超えた広域的な見地を必要とするものに対応 ○県民生活相談センター及び3箇所(中濃・東濃・飛濃)に専任の相談員を配置 ○市町村では対応の困難な専門的な知識を必要とする事案の解決に対応 ○市町村は、事業者に対する消費者からの苦情に係る相談に応じることとされる ○県内の全ての市町村に消費生活相談のための窓口を開設(H24.1) ○専任の相談員が配置されている市町村は28市町村(H28.4) ○新商品・サービスに関する取引形態に対応するための相談員の資質向上が必要 ○引き続き市町村に対して相談体制の拡充を働きかける ○専任の相談員を配置するための人材育成や財政的な支援を継続
消費者教育・啓発	<ul style="list-style-type: none"> ○消費者教育を受けたことがある方は44.3%(県政モニターアンケートによる) ○もつとも多い教育内容は「契約のルールや取引のルール防止策」 ○教育を受けた場所は、「会社・職場」での講座等(48.3%)、「学校の授業(27.9%)」 ○小中学校等での教科横断的な教職員同士の連携、外部機関との連携 ○大学等問題の変化に対応した教材開発・活用、教員向けの研修の充実 ○消費者生活等での各主体の実態に合わせ消費者教育への取組みの支援 ○啓発資料の配布のみならず、様々な場において「消費生活出前講座」を実施 ○消費者市民社会の構築に関する分野についても教育内容や方法について検討

4 指針の推進体制と進行管理

推進体制	○岐阜県消費生活安定審議会において情報交換・調整と、指針の策定・修正の協議 ○国、他都道府県、他部局、市町村、消費者団体、事業者、事業者団体等との連携
進行管理	○様々な消費者施策の取組み状況について、毎年、岐阜県消費生活安定審議会にて報告 ○県の取組みについては、本指針への位置づけを確認しながら、必要に応じて見直し

3 消費者施策の基本方針と取組みの方向性

3つの柱	基本方針	基本施策	主な県の取組み(抜粋)	数値目標(KPI)
ライフステージに応じた消費者教育の推進【知】	消費者教育・啓発【方針1】	<ul style="list-style-type: none"> 場や消費者の特性に応じた学びの提供 消費者教育・啓発を担う人材の育成と活用 消費者教育教材の作成と活用 消費生活情報の提供 多様な教育の担い手との連携 	<ul style="list-style-type: none"> 啓発推進員、相談員による出前講座 高齢者、障がい者、支援者への啓発 見守りネットワークを活用した啓発 関係部局との連携によるモデルケースの発掘と情報提供(小・中・高・特別支援) 新しい教材に関する情報を収集、紹介 市町村や地域団体との連携による啓発 教員を対象とした研修・教材開発 消費者教育拠点機能の充実 	<ul style="list-style-type: none"> 相談員等の研修参加率 教員研修の開催回数・参加人数 消費者教育推進地域協議会の設置数 消費者教育推進計画の策定数 出前講座の参加者数(小・中・高) 出前講座の参加者数(高齢者) [H28] 34,929人 [H31] 69,000人 (目標/累計)
	消費者の安全・安心の確保【方針2】	<ul style="list-style-type: none"> 商品・サービスの安全性の確保 消費者事故等の情報提供 不当な取引方法や表示の防止 生活関連物資の安定供給 県相談窓口の充実・強化 	<ul style="list-style-type: none"> 製品安全三法に基づく立く立検査・指導を実施する市町村への指導・助言 他部局連携による食品等の安全性確保 消費者事故等の情報収集、情報提供 国、他県、他部局、警察、市町村との連携による情報共有 事業者指導・法執行 表示の適正化の推進 生活関連物資等の価格調査の実施 県HPによる情報提供 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者向けの講習会の受講者数 食品表示に関する調査の実施回数 消費生活センターの設置率 相談員の設置市町村率 相談員の有資格者率 相談員の研修参加率
消費生活相談窓口の機能の充実・体制の強化【相】	消費者被害の救済【方針3】	<ul style="list-style-type: none"> 市町村消費者行政への支援 紛争処理体制の整備 多重債務問題への対応 	<ul style="list-style-type: none"> 県相談窓口機能強化 市町村相談窓口機能の充実・強化に向けた支援 岐阜県苦情処理委員会の運営 消費者が提起する訴訟費用の貸付 相談窓口、早期相談、解決方法の周知 法律の専門家による無料相談会の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 消費生活センターの設置率 相談員の有資格者率 相談員の研修参加率
	消費者の組織活動の推進【方針4】	<ul style="list-style-type: none"> 消費者団体等との協働 高齢者・障がい者等への啓発や見守り活動の推進 消費者意見の反映【方針5】 	<ul style="list-style-type: none"> 情報提供と自主的な活動の支援 連携による消費者教育・啓発活動の推進 高齢者・障がい者等への啓発や見守り活動の推進(消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の設立推進) 岐阜県消費生活安定審議会等を通じた意見交換・情報共有 消費者・消費者団体等からの意見対応 	<ul style="list-style-type: none"> 消費者安全確保地域協議会の設置数 [H28] 1市 [H31] 13市(目標) 消費者団体等との意見交換件数

(参考) 地方公共団体における消費者安全確保地域協議会の設置促進 ～ 地方消費者行政強化作戦～

高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）』を構築

地方消費者行政強化作戦（H27.3）
 <政策目標5> 「見守りネットワーク」の構築
 5-1 消費者安全確保地域協議会の設置 人口5万人以上の全市町

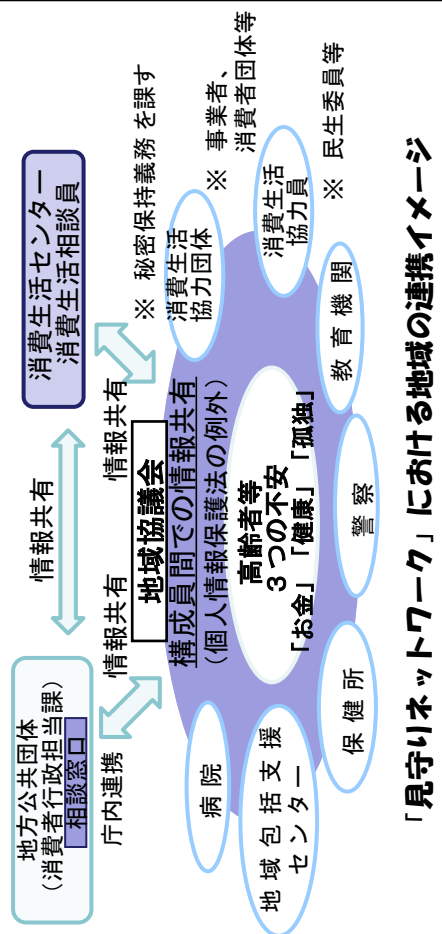
【背景】

- 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- 相談体制の整備に加え、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する更なる取組が必要

⇒ 消費者安全法の改正（平成28年4月施行）により、地域で高齢者等を見守るための消費者安全確保地域協議会を組織することが可能に

【制度の概要】

- 協議会の役割： 構成員間での必要な**情報交換、協議**
- 構成員の役割： 消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- 構成員：
 - 地方公共団体の機関（消費生活センター等）
 - 医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
 - 警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
 - 教育関係（教育委員会等）
 - 事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
 - 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）



「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ

【消費者安全確保地域協議会設置のメリット】

- ① 関係部署・機関同士の連携体制を法的裏付けのある制度として構築し、継続させていくことができる
- ② 構成員間で見守り対象者に関する個人情報提供できる
- ③ 消費者庁等に対して、当該地方公共団体の住民に関する情報の提供を求めることが可能（特高法の法執行により得た情報）

「見守りネットワーク」における情報の流れ（個人情報の提供）

