

高齢者の消費者被害防止のための
官民連携による見守りの在り方調査報告

平成28年4月
消費者委員会

目 次

- 1 はじめに 2
- 2 高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方
～ 現状と可能性～ 3
- 3 官民連携による高齢者の見守りシンポジウム開催報告 5
- 4 官民連携による高齢者の見守り事例集 6

第1 はじめに

1 消費者行政における官民連携 <総論>

(「消費者行政における新たな官民連携の在り方に関する調査報告」(27年8月)より)

消費者問題は極めて多様で複合的・広域的に発生していることから、行政機関だけでこれに対応することには限界があり、人的資源・専門的知見等において、官民連携による補完が必須

消費者行政においては、多様な民間の主体が、市場における消費者の視点の強化のために、それぞれの強みを生かしながら連携できるようにすることが重要な目標

2 高齢者の消費者被害を防ぐために

(1) 高齢者の消費者被害の増加

ア 高齢者の独居化: 周囲の目が届きにくいこと、相談できないこと等により被害が深刻化する傾向

イ 消費生活相談件数の増加: 高齢者に関する相談件数は人口の高齢化よりも高い水準で増加

ウ 消費者被害の状況: 詐欺的手口に関する相談が増加、被害額は平均400～500万円台と高額

(2) 高齢者の見守りの必要性

○高齢者の消費者被害防止や被害の早期発見・拡大防止は喫緊の課題

○高齢者本人が消費生活センター等に相談することを待っているだけでは不十分

○行政において、高齢者を取り巻く家族、近隣住民、福祉事業者、その他様々な主体が高齢者の消費生活上の安全に気を配り、消費生活センター等の機関につなぐ仕組みを構築することが必要

各論への
展開

消費者行政における官民連携の具体化の試みとして、「**高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方**」について調査

第2 高齢者の消費者被害防止のための官民連携による見守りの在り方

1 取組の現状

(1) 消費者行政部門が行う官民連携による高齢者の見守り

- 犯罪警戒警報発令制度(香川県)
- 条例による役割の裏付け(千葉県柏市)
- 物流事業者等との連携(盛岡市)

(2) 行政による高齢者の見守りネットワークづくりの促進 ~ 消費者安全法が改正(28年4月施行)

- ア 消費者安全法を踏まえた連携
消費者安全確保地域協議会の設置
- イ 消費者安全法に基づく情報共有

(3) 多様な行政部門で行われる官民連携による高齢者の見守り

ア 消費者行政部門と福祉部門や警察との連携

~ 福祉部門等で構築されている見守りネットワークやその他のつながりを活用して消費者被害防止に

- ・介護事業者と連携(香川県) ・地域の商店街と連携(横浜市緑区) ・地元企業と連携(東京都杉並区)
- ・警察と高齢者と日常的に接する機関・団体との連携(富山県警察)

イ 行政内部での情報共有の必要性 ~ 高齢者の見守りにつながる官民連携の取組への参画に向けて

- ・中学生ボランティアによる高齢者の見守り(東京都江戸川区)
- ・高齢化の進んだ団地に大学生が居住(埼玉県春日部市)

(4) 民間が主体となる高齢者の見守り ~ 行政と連携して高齢者の見守りに積極的に取り組む民間団体も

- 見守りの対象から同世代の高齢者の見守りの主体へ(老人クラブ)
- 事業における経営資源を活用し、行政と連携して地域の課題を解決する取組(ヤマト運輸株式会社)
- 通信機器の活用:振り込め詐欺を検知するシステムを開発(ニフティ株式会社、株式会社富士通研究所)

2 今後の可能性

(1) コミュニティの再構築

ア コミュニティ再構築の重要性

○消費者被害防止のためには、コミュニティ再構築の視点が必要。高齢者の被害のみならず、地域全体の課題解決のために行政と民間主体ができることを整理すべき。(老人クラブ)

○コミュニティの再生を通じて活動の利益を地域に還元するコミュニティビジネスの手法を高齢者の活躍の場に(東京大学秋山教授)

イ 地域サポーターの活用

○見守りネットワークにおいて、情報発信や異変に気付いた際には専門家になが役割を担う。
○担い手育成、活動支援が求められる。

ウ 地域や人とのつながりと高齢者の見守り

○ネットワーク構築だけではなく、地域・人とのつながりを取り戻すことによる見守りが多くの賛同を得ている。

個人が尊重され、自治会・町会といった地域団体への参加者も減少し、時代の潮流は地域や人とのつながりが弱まる方向へ。しかしながら、高齢者の効果的な見守りのためには、地域や人とのつながりを取り戻すことが重要。

(2) ICTの活用と人とのつながり

ア 住民等への情報の発信

行政が発信したい情報について、民間の主体が利用しやすい形で提供することで、その情報を活用

イ ICTの活用による人とのつながり

- ・情報の円滑な共有
- ・地域の課題解決の「場」
- ・コミュニケーションツール

(3) 継続的な官民連携のために

- 行政内部における連携(問題意識の共有)
- 民間の主体との継続的な連携(それぞれの立場(本来の役割や事業)を活かした取組が重要)

(4) それぞれの地域に応じた連携の形を求めて

地域に合った官民連携の仕組みの構築
ワークショップ方式によるアイデアの創出

第3 官民連携による見守りシンポジウム～高齢者の消費者被害防止に向けて～

平成28年3月13日 中央合同庁舎第8号館1階講堂 参加者:74名

(1) パネルディスカッション 官民連携による高齢者の見守り

【コーディネーター】

東 珠実(椋山女学園大学現代マネジメント学部教授)

【パネリスト】

金尾 浩志(富山県警察本部生活安全部生活安全企画課課長補佐)

小川 晃子(岩手県立大学社会福祉学部教授)

村上 文洋(一般社団法人オープン&ビッグデータ活用・地方創生推進機構事務局、
株式会社三菱総合研究所主席研究員)

齊藤 秀樹(公益財団法人全国老人クラブ連合会常務理事)

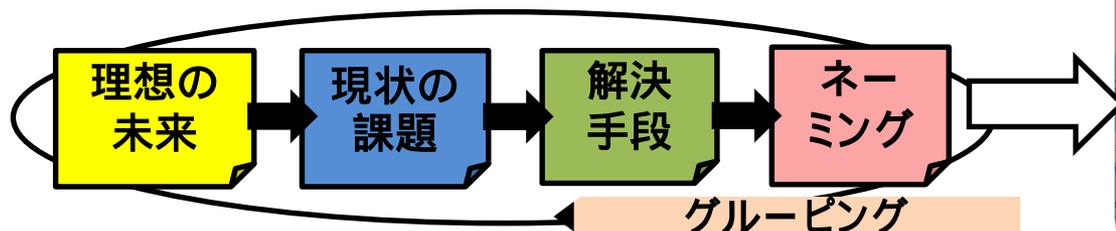
杉浦 裕樹(NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボ代表理事)

(2) ワークショップ 地域における高齢者の消費者被害防止に向けて

参加者全員が9チームに分かれ、「高齢者が地域とつながりを作るにはどうしたらよいか」をテーマにアイデアを出し合い、全体で共有。

【ファシリテーター】

宮島 真希子(NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボ理事)



第4 官民連携による高齢者の見守り事例集

(1) 多様な主体と行政の連携による消費者被害防止の取組

- 迅速な警報発令及び介護事業者・包括支援センター等福祉部門との連携の取組【香川県】
- 柏市振り込め詐欺等被害防止等条例の制定【千葉県柏市】
- 区役所・警察署・事業所の連携による高齢者の振り込め詐欺被害防止対策(情報発信拠点)
【横浜市緑区】
- 地元企業との協働(ペアレントガードナー)【東京都杉並区】
- 「富山県民だまされんちゃ官民合同会議」の取組【富山県警察】

(2) 消費者被害防止につながる見守り活動

- 中学生による熟年者の見守り活動(ジュニア訪問員活動)【東京都江戸川区】
- 武里団地における大学生の地域貢献活動の取組(官学連携団地活性化推進事業)【埼玉県春日部市】
- 「見守りサポーター」の養成(老人クラブ高齢消費者被害防止キャンペーン)
【公益財団法人全国老人クラブ連合会】
- 配達時の高齢者見守りサービス(まごころ宅急便)【ヤマト運輸株式会社】

(3) ICTを活用したコミュニティの再構築

- 社協・事業者等と連携した生活支援型コミュニティづくり【岩手県立大学社会福祉学部小川教授】
- 地域課題の解決に多様な主体が関わるためのプラットフォーム運営
【NPO法人横浜コミュニティデザイン・ラボ】