

消費者問題シンポジウムinさいたま報告

消費者被害防止サポーター活動推進事業 高齢者等見守り促進事業について

適格消費者団体／特定適格消費者団体

特定非営利活動法人

埼玉消費者被害をなくす会 青木和彦

2019年3月9日

埼玉消費者被害をなくす会の概要

- 1992年「消費者のためのPL法制
定を求める埼玉連絡会」設立
- 1995年「埼玉・商品被害をなくす
連絡会」に改組
- 2004年「特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会」設立
- 2009年 消費者団体訴訟制度を
担う「適格消費者団体」に認定
- 2018年 被害回復訴訟制度も担
う「特定適格消費者団体」に認定

20年以上の消費者による
活動委員会

準備を含め10年以上の
専門家による検討委員会
(差止訴訟＋被害回復)

2016年に埼玉県から
消費者被害防止などの
事業を受託

消費者被害防止サポーター等の経過

- ・2009年度、埼玉県の仕事としてスタート
- ・当初は市町村から推薦された消費者のみを受講生とする講座。
- ・しかし、受講者数の減少などから、2014年度は消費者団体などへ受講対象者を拡大し20人が受講。
- ・2015年度は、さらに一般公募を取り入れることで約3倍の58人が受講。
- ・2016年度より、埼玉消費者被害をなくす会が埼玉県から事業を受託し、サポーター養成講座やフォローアップ研修等を行う。

消費者被害防止サポーターの活動について

- ・ゆるやかな地域の見守り(おかしいなと感じたら「188」を紹介)のほか、被害防止の呼びかけや啓発イベントに協力する。
- ・事業を受託した2016年から5年間で、消費者被害防止サポーターを全県で700人規模(県民1万人に一人)に広げることが目標とした。
- ・また、埼玉県内63全市町村に各5人以上をめざす。
- ・一緒に学び活動することを通して、地域での見守りの輪が広がり、さらに、地域で新しい「消費者グループ」が出来ていくと良い。

養成講座の講師やテキストについて

- ・養成講座やフォローアップ研修の内容や資料は、弁護士4人、司法書士1人、消費生活相談員2人、推進員5人、事務局2人で構成している「講座等支援チーム会」で検討・作成。
- ・また、講師手配も同チーム会でおこない、2017年度は、弁護士10人、司法書士7人、相談員18人の合計のべ35人が講師を担う。
2018年度は、弁護士16人、司法書士8人、相談員18人の合計のべ42人（予定も含む）
- ・養成講座の開催は、この3年間で生協＋消費者団体の企画に加え、市町村と連携した開催へと変化してきている。
- ・フォローアップ研修＋交流会の参加者が増えてきている。

高齢者等見守り推進員（現在5人）

- ・2016年度に高齢者等見守り推進員活動事業として埼玉県より受託。

埼玉県と地域で活動する消費者団体が一体となり、地域における見守り、啓発活動を推進するために「見守り推進員」を2016年下期に配置し、市町村における「消費者被害防止サポーター」との連携を進めるとともに、消費者安全確保地域協議会の設置を支援する。

- ・消費者被害防止サポーター市町村ヒヤリング
- ・市町村における消費者被害防止サポーターの活動促進
（サポーターのグループ化と市町村担当職員との関係づくり）
- ・消費者安全確保地域協議会設置促進活動

消費者被害防止サポーター等の推移

	2016年度実績	2017年度実績	2018年度実績と予定
サポーター養成講座	9回、201人受講、159人登録 生協＋消費者団体の企画8回 市町村の企画1回	18回、348人受講、269人登録 生協＋消費者団体の企画9回 市町村の企画9回	12回(10回済)、残2回確定 179人受講、134人登録 生協＋消費者団体の企画6回 市町村の企画6回
福祉見守り担当者講座			6回(3回済)、残3回確定 118人受講 消費者団体の企画1回 市町村の企画5回＋ミニ講座3回
フォローアップ研修	4日間×2回、127人	午前フォローアップ研修＋午後交流会:4会場×3回、157人 全体交流会3回、82人 合計15回、239人	午前フォローアップ研修＋午後交流会 6会場×2回 101人＋88人＝189人 全体研修会2回 1・2回で58人 全体交流会1回 55人 合計302人
サポーター交流会	地区別4会場、43人 全体1会場、58人 合計101人		
推進員	下期から5人 21市町を訪問（県内63市町村）	年間5人 55市町村を訪問(のべ61回)	年間5人 25市町村を訪問(のべ36回) 2019.2月14日実績

サポーター登録者数228人スタート 289人

595人

721人(2019.2月14日実績)



養成講座や
フォローアップ研修＋交流会
のようす



埼玉県消費生活支援センターにて、 第2回全体研修会を開催



民生委員、地域包括支援センター職員、介護ヘルパーなど、日常的に高齢者に接している方に、消費者被害防止の視点を持っていただくため、2018年度から福祉見守り担当者講座がスタート

市町村におけるサポーターの認知度や連携

消費者被害防止サポーター関連（市町村数） 2018年度消費生活関連事業調査より

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
サポーター人数を把握している	18	25	33	46	44
サポーターのフォローアップ研修への参加状況を把握している	7	5	8	6	6
活動の場の提供や紹介をしている	7	7	8	10	13

「サポーター人数の把握」「活動の場の提供や紹介」は、確実に増えており、この間の取り組みの成果と言える。

消費者安全確保地域協議会の設置や検討状況

消費者安全確保地域協議会の設置（市町村数） 同

	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
既に設置している	0	4	8	11
準備中	2	14	14	10
検討していない	61	45	41	42

2016年度までと2017年度以降は変化が見られますが、消費者安全確保地域協議会の設置は17%程度に止まっています。

※2018年度の検討していないは、未解答を含む

埼玉県内63市町村のサポーター活動の状況

63市町村のサポーターの取り組み状況

新しい消費者グループを結成し活動	2グループ 「上尾市サポーターの会」 「東松山188の会」
行政からの呼びかけで定期的に協議会や連絡会を開催	8市＋2市町 熊谷市、さいたま市、加須市、東松山市、春日部市、上尾市、朝霞市、志木市、（予定・飯能市、宮代町）
行政の紹介で消費者展などへ参加（啓発活動など）	9市 熊谷市、さいたま市、加須市、東松山市、春日部市、上尾市、朝霞市、志木市、八潮市
特に取り組みなし	44市町村
サポーター登録0の市町村	10市町村

サポーター懇談会開催 (朝霞市)

サポーターで民生委員の方々の
声により懇談会を開催

当日はサポーター同士の顔合
わせや市の消費生活相談員に
よるミニ消費生活講座と、今後
の活動などを交流



春日部市

- ・高齢者福祉施設にて、市が高齢者に提供する通話録音装置の紹介に協力
- ・悪質商法の手口を掛け合いで行い、なくす会作成の訪問販売断りシール、電話口用断りカード、お薬手帳カバー配布し、啓発の替え歌を参加者と昌和しました。
- ・消費者被害防止サポーター懇談会 年1、2回開催。

加須市

- ・加須市社会福祉協議会主催の敬老会に協力、加須市作成の啓発グッズと、なくす会作成の訪問販売断りシール、電話口用断りカード、お薬手帳カバーを配布しました。
- ・16会場に約8,200人が集まりました。
- ・消費者被害防止サポーター交流会 年1～2回開催。



東松山市

- ・サポーターが自主的に集まり「188の会」として今後の活動を相談、市職員も参加されました。
- ・2018年6月13日に、「188の会」の設立総会を23人の参加で実施しました。

さいたま市

- ・消費生活展にて「その契約ちょっとまった」悪質被害の手口を寸劇で行いました。
- ・なくす会作成のお薬手帳カバーを配布しました。
- ・消費者被害防止サポーター連絡会議 年2回開催。



上尾市

- ・消費生活展(くらしフェスタ)にて、消費者クイズを出題、上尾市作成の啓発グッズ、なくす会作成の訪問販売断りシール、お薬手帳カバーを配布しました。
- ・地元、聖学院大学で啓発
- ・2016年より「上尾市消費者被害防止サポーターの会」がスタート。
- ・サポーター推進会議 月1回。消費啓発講座なども運営。



熊谷市

- ・JR熊谷駅にて「消費者被害に気をつけて」と街頭啓発を行いました。
- ・11月の産業祭で啓発活動
- ・消費者被害防止サポーター懇談会
年1～2回開催。



志木市、消費者展で啓発活動

くらしの会メンバーと、くらしの会以外のサポーターも市の紹介で、一緒に「消費者被害防止」について啓発活動を行いました。



現状の評価と今後の課題①

- ・1968年に「消費者保護基本法」が制定され、日本の消費者政策の基本理念が定められた。
- ・1969年の地方自治法改正で「消費者保護」が地方の事務として規定され、1970年を前後して埼玉では「くらしの会（消費者団体）」が多く結成された。
- ・消費者団体の高齢化が進行する中で、消費者被害防止サポーターの広がり、地域でのグループ化は啓発活動や見守り活動の推進力として期待。
- ・そのために幅広い年代のサポーター養成と男性の参加がポイント。

現状の評価と今後の課題②

- ・全国の消費者被害の現状は、最近10年の推移で約90万件前後と高い水準で推移し、1984年の4.9万から約20倍に増加。(2016年度)
- ・埼玉県内の相談件数は50,426件、60歳代・70歳以上の相談件数は40.1%(2017年度)
- ・一方で、埼玉県内の年代別契約金額(一人当たり平均)では、30歳代が166万8円で最も高額。次いで70歳台が163万5千円。
- ・また、成年年齢引き下げにより、18歳から契約当事者となり消費者被害の拡大が懸念される。
- ・高齢者の見守りや啓発を重視しながら、幅広い年代への啓発や学習の機会が必要と受け止めている。

現状の評価と今後の課題③

- ・消費者被害防止サポーターの拡大と活動の更なる広がりが必要。
- ・そのためにサポーターのグループ化と、市町村の担当職員との関係づくり、サポーターとの連携推進が重要。
- ・市町村における高齢者福祉部局と消費部局の更なる連携強化
⇒市町村での消費者安全確保地域協議会の設置推進
- ・消費者安全確保地域協議会を構成するメンバーや、高齢者と日常的に接する機会が多い方への、福祉見守り講座の受講促進と、定期的な情報提供。

ご清聴ありがとうございました。