

# 第10次第3回横浜市消費生活審議会 議事次第

平成28年9月9日(金) 午前10時～  
松村ビル別館603会議室

## 1 開 会

## 2 議 題

- (1) 会議録確認者の選出について
- (2) 施策検討部会報告
- (3) 消費者教育推進地域協議部会報告
- (4) 消費生活協働促進事業審査評価部会報告
- (5) 公募委員選考部会報告
- (6) 消費者被害救済部会報告
- (7) 第10次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』（案）について
- (8) 第11次横浜市消費生活審議会に向けて
- (9) その他

## 3 閉 会

### 【資料】

- 資料1 第10次横浜市消費生活審議会委員名簿
- 資料2 第10次横浜市消費生活審議会 部会報告書
- 資料3 第10次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』（案）
- 資料4 第10次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』概要（案）

## 第10次横浜市消費生活審議会委員名簿

平成28年7月7日現在

| No | 委員氏名                | 所 属                               |
|----|---------------------|-----------------------------------|
| 1  | あらい あや<br>荒井 彩      | 横浜市生協運営協議会                        |
| 2  | いとう ひであき<br>伊藤 秀秋   | 公益社団法人 日本訪問販売協会 専務理事              |
| 3  | えのもと ひでお<br>榎本 英雄   | 一般社団法人 横浜市工業会連合会 会長               |
| 4  | おおおか ひでみ<br>大岡 秀海   | 元 公益社団法人 日本通信販売協会 専務理事            |
| 5  | おおさわ あや<br>大澤 彩     | 法政大学法学部法律学科 教授                    |
| 6  | くりた ゆたか<br>栗田 裕     | 横浜商工会議所 小売部会長                     |
| 7  | さくま きょうこ<br>作間 京子   | 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 |
| 8  | さとう むつこ<br>佐藤 むつ子   | 市民委員                              |
| 9  | しもじま くにあき<br>下嶋 邦明  | 市民委員                              |
| 10 | すずき かずこ<br>鈴木 和子    | 消費者サポート横浜会                        |
| 11 | すずき たかし<br>鈴木 隆     | 家電製品PLセンター センター長                  |
| 12 | すずき よしひと<br>鈴木 義仁   | 神奈川県弁護士会                          |
| 13 | だいが たつや<br>醍醐 辰也    | 元 一般社団法人 日本クレジット協会 常務理事           |
| 14 | たかはし ひかる<br>高橋 光    | 横浜市消費生活推進員                        |
| 15 | たがや としこ<br>多賀谷 登志子  | 横浜市消費者団体連絡会                       |
| 16 | たなか まこと<br>田中 誠     | 神奈川県弁護士会                          |
| 17 | まつばぐち れいこ<br>松葉口 玲子 | 横浜国立大学教育人間科学部 教授                  |
| 18 | むら ちずこ<br>村 千鶴子     | 東京経済大学現代法学部教授・弁護士                 |

敬称略：五十音順

第 10 次横浜市消費生活審議会 部会報告書

平成 28 年 9 月 9 日

第 10 次第 3 回横浜市消費生活審議会



## 第 10 次横浜市消費生活審議会

## 施策検討部会報告書

|                    |   |              |   |
|--------------------|---|--------------|---|
| 目 的                | <p>【目的】</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活に関する重要な事項の調査審議を行う。</li> <li>・消費生活に関する重要な事項について市長に意見を述べる。</li> </ul> <p>【第 10 次の審議テーマ】</p> <p>「地域における高齢者の見守りの在り方について」</p> <p>消費者安全法の一部改正（平成 28 年 4 月 1 日施行予定）に定められた地域の安全に対する取組についてどのように取り組んでいくか、また同法で規定された地域協議会の運用等について検討を要するため、第 1 回消費生活審議会でテーマに選定。</p> |              |   |
| 構 成 委 員<br>(◎は部会長) | <p>伊藤 秀秋 委員<br/>榎本 英雄 委員<br/>佐藤 むつ子 委員<br/>下嶋 邦明 委員<br/>◎鈴木 義仁 委員<br/>多賀谷 登志子 委員<br/>村 千鶴子 委員</p>   |              |   |
| 開 催 状 況            | 第 1 回   | 開催年月日<br>議 題 | <p>平成27年 7 月 23 日（木）</p> <p>(1) 部会長の選出について<br/>(2) 会議録確認者の選出について<br/>(3) 消費者安全法について<br/>(4) 横浜市の地域の現況について<br/>(5) 横浜市における高齢者等に向けた消費安全に資する地域の見守りについて</p> |
|                    | 第 2 回   | 開催年月日<br>議 題 | <p>平成27年12月 7 日（月）</p> <p>(1) 横浜市における高齢者等に向けた消費安全に資する地域の見守りについて<br/>(2) その他</p>   |
|                    | 第 3 回   | 開催年月日<br>議 題 | <p>平成28年 5 月 30 日（月）</p> <p>(1) 会議録確認者の選出について<br/>(2) 第 10 次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』</p>  |

|         |  |  |
|---------|--|--|
|         |  | <p>(案) について</p> <p>(3) 第10次横浜市消費生活審議会報告<br/>『地域における高齢者の見守りの在り方<br/>～高齢者の消費者被害を防ぐために～』<br/>概要(案)について</p> <p>(4) その他</p> |
| 議 事 概 要 | <p>【第3回】<br/>報告書(案)及び報告書概要(案)について議論した。</p> <p>(主な意見)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・消費生活推進員の空白区を放置してしまうように受取れてしまい、書かれていないところはどうするの、という話になってしまいますので、復活して活動が活発になっていけるように支援するなど、表現は色々あると思いますが、表現しておく必要があると思います。</li> <li>・地域の住民構造がどう変わっていくのか、高齢化率がどうなっていくのかということとは分かりません。こういった取組はやってみて、例えば5年後にミッションの効果測定のようなことをして見直していく必要があるとか、そういったことを盛込んで定期的にやっていかないと花火を打ち上げておしまいと、そのようなことになってしまうと本当に困る問題なので、何年後をめどに取組状況の精査をして改善していく必要があるとか、何らかを入れていただけるといいと思います。</li> <li>・せっかく消費生活推進員という制度があるので、それにテコ入れをして消費者安全法で設けることができると言っているような方向性に引っ張っていくような支援をするというのが現実的だろうと思います。</li> <li>・福祉関係の見守りはかなりきめ細やかに取組まれていることは分かるのですが、消費者行政との連携がまだ十分でないという課題があるということをちょっと触れておいた方が、後ろの方にうまく結びついていくのではないかと思います。</li> </ul> |  |
| 今後の予定   | 部会開催予定   | なし   |
|         | 開催予定時期   | —  |
|         | 審議内容等<br>(予定)  | —  |

## 第10次横浜市消費生活審議会

## 消費者教育推進地域協議部会報告書

|                 |   |       |   |
|-----------------|---|-------|---|
| 目的              | 構成員相互の情報交換を行うとともに、横浜市消費者教育推進計画の策定及び変更に関して、総合的、体系的かつ効果的な推進にかかる意見を行うことを目的とする。   |       |   |
| 構成委員<br>(◎は部会長) | 鈴木 和子 委員<br>栗田 裕 委員<br>高橋 光 委員<br>◎松葉口 玲子 委員<br>〈専門委員〉<br>金子 延康 専門委員 (公益財団法人横浜市消費者協会)<br>坂本 淳 専門委員 (公益財団法人横浜市国際交流協会)<br>武田 岩夫 専門委員 (公益財団法人横浜市老人クラブ連合会)<br>若尾 恵子 専門委員 (横浜市社会福祉協議会) |       |   |
| 開催状況            | 第1回   | 開催年月日 | 平成27年2月2日(月)  |
|                 |   | 議題    | (1) 部会長・会議録確認者の選出について<br>(2) 横浜市消費者教育推進の方向性及び平成27年度消費者教育推進計画について  |
|                 | 第2回   | 開催年月日 | 平成27年6月30日(火)   |
|                 |   | 議題    | (1) 「横浜市消費者教育推進の方向性」について<br>(2) 平成27年度横浜市消費者教育推進計画について<br>(3) 平成28年度横浜市消費者教育推進計画(案)の策定について  |
|                 | 第3回   | 開催年月日 | 平成28年8月1日(月)  |
|                 |   | 議題    | (1) 会議録確認者の選出について<br>(2) 平成28年度横浜市消費者教育推進計画の確定について<br>(3) 平成29年度横浜市消費者教育推進計画(案)に向けて<br>(4) 横浜市消費者教育推進の方向性について<br>(5) 情報共有・意見交換<br>(6) その他 |

議 事 概 要

【第3回】

「平成 28 年度横浜市消費者教育推進計画(案)」に関する意見交換等を行い、平成 27 年度及び 28 年度の実施状況を確認し、29 年度以降の事業推進に向けた意見や情報交換を行った。

29 年度以降は、4 月に年度計画を確定し、6 月から 7 月開催の部会では、前年度振返り及び当年度計画の進捗確認をすることとした。

(主な意見等)

- ・これだけ SNS などが発達していますので、フェイスブックやツイッターを作ってしまうとか。それだとあまりお金もかからないですしね。今後検討していただければと思います。

- ・元気な高齢者の方々は、日中フィットネスクラブなどに相当の数の高齢者の方が行かれているなど感じます。そういったところにチラシとか、もしかしたら通っていらっしゃる御自分たちは高齢者だとは思っていらっしゃらないかもしれませんが、情報伝達の方法としてそのような場所と連携してもいいのではないのでしょうか。

- ・以前通信教育で消費者大学のようなものがあって、それを受講されている方々で、消費生活相談員になられた方などがいらっしゃったんですね。消費生活推進員も今の形だけではなくて、インターネットからなどでも意見を入れられるようにするとか、形を変えていけば、働いている方でも夜、手の空いた時間に参加することもできると思います。同じ形だけではなくて、色々な参加の仕方があるのもいいかなと思いました。

- ・見守りとか地域の連携に関して皆さんが非常に御尽力されていると思うのですが、今ネックになるのが個人情報の取扱いについてということで、学校でも町内会等にしてもそうだと思うのですが、なかなか名簿を作れないということがございます。実際に隣にだれが住んでいるのかもわからないような状況の中で、個人情報保護法案の活用といいますか、地域での連携の取り組みなどをしていく中で、すべてがいけないということではなくともいいのではないかと思います。

今後の予定

|            |    |
|------------|----|
| 部会開催予定     | なし |
| 開催予定時期     | —  |
| 審議内容等 (予定) | —  |



## 第10次横浜市消費生活審議会

## 消費生活協働促進事業審査評価部会報告書

|                 |  |       |  |
|-----------------|--|-------|--|
| 目 的             | <p>消費生活協働促進事業の募集内容の検討、実施団体の審査・選考、事業の評価などを行う。</p> <p>&lt;消費生活協働促進事業の概要&gt;<br/>市内活動団体から「消費者被害の未然防止」や「消費者市民社会の実現」に向けた取組を募集し、審査を経て採択された団体と横浜市が協働で事業を実施する。</p> |       |  |
| 構成委員<br>(◎は部会長) | <p>荒井 彩 委員<br/>大岡 秀海 委員<br/>◎ 作間 京子 委員<br/>鈴木 隆 委員</p>   |       |  |
| 開 催 状 況         | 第<br>1<br>回  | 開催年月日 | 平成27年3月17日（火）  |
|                 |  | 議 題   | <p>(1) 部会長の選出について<br/>(2) 会議録確認者の選出について<br/>(3) 平成27年度消費者団体等協働促進事業募集要項及び審査基準について<br/>(4) 平成26年度消費者団体等協働促進事業評価表について</p> |
|                 | 第<br>2<br>回  | 開催年月日 | 平成27年6月11日（木）  |
|                 |  | 議 題   | <p>(1) 会議録確認者の選出について<br/>(2) 平成26年度消費者団体等協働促進事業評価について<br/>(3) 平成27年度消費者団体等協働促進事業審査について</p>                             |
|                 | 第<br>3<br>回  | 開催年月日 | 平成27年11月19日（木）   |
|                 |  | 議 題   | <p>(1) 会議録確認者の選出について<br/>(2) 平成28年度に向けた消費者団体等協働促進事業の見直しについて</p>  |
|                 | 第<br>4<br>回  | 開催年月日 | 平成28年4月21日（木）  |
|                 |  | 議 題   | <p>(1) 会議録確認者の選出について<br/>(2) 平成28年度消費生活協働促進事業審査について</p>  |

|           |             |               |   |
|-----------|-------------|---------------|---|
|           | 第<br>5<br>回 | 開催年月日         | 平成28年6月24日（金）   |
|           |             | 議 題           | (1) 会議録確認者の選出について<br>(2) 平成27年度消費者団体等協働促進事業<br>の評価について<br>(3) その他 |
| 今 後 の 予 定 |             | 部会開催予定        | なし  |
|           |             | 開催予定時期        | —   |
|           |             | 審議内容等<br>(予定) | —   |

【平成 28 年度事業の審査・選定について】

8 団体※からの申込みがありました。審査の結果、次の 2 団体が選定されました。

※消費者被害の未然防止に向けた取組（4 団体）、消費者市民社会の実現に向けた取組（4 団体）

| 区分               | 実施団体                                   | 事業名                                   | 事業内容   |
|------------------|--|---------------------------------------|--|
| 消費者市民社会の実現に向けた取組 | 特定非営利活動法人<br>森ノオト<br>(40万円)            | 横浜産の調味料で地産地消と食の安全を学ぶ連続講座              | 横浜市内にある調味料生産者を招き、市販されている調味料の素材、製造法を学ぶ勉強会と、その調味料と地産地消の食材を使った食事会（エコクッキングで調理）を開催する。消費者が食の安全・安心や地産地消、フードマイレージについて考え、日々の消費生活で地域社会に良好で環境配慮型の経済循環を生み出すことを目的とする。 |
|                  | 特定非営利活動法人<br>横浜コミュニティデザイン・ラボ<br>(40万円) | 「地域を知る」<br>「エシカルを知る」<br>ソーシャルな消費者養成講座 | 市内で活動する各種団体との協働で、食育・食品ロス・地産地消、環境保全、リサイクル、フェアトレード・コミュニティ経済等をテーマに、講座・セミナー、現場見学会等を実施することにより、年代や性別を問わず地域への啓蒙強化を図り、横浜市内での消費者市民社会の実現を目指す。                      |

【平成 27 年度事業の評価について】

| 区分        | 実施団体                                    | 事業内容（実施回数）   | 評価概要   |
|-----------|---|--|--|
| 消費者教育啓発講座 | 神奈川県ファイナンシャルプランナーズ協同組合<br>(30万円補助)      | 消費者の暮らしをさまざまなトラブルから守っていくために、生活の知恵としての情報や知識を紹介する講座（15回）       | 講座によって、参加率に偏りがあることから、市民のニーズが高い（参加者が多かった）テーマに絞るなど、規模を縮小することで費用対効果がより高い講座になると思われる。また、配布資料は、内容や活字を減らすなどの工夫が必要と思われる。     |
|           | 特定非営利活動法人<br>横浜市まちづくりセンター<br>(30万円補助)   | 市民が主体的に安心・安全・快適に住み続け、楽しく豊かに暮らせるよう、住まい方、暮らし方の基礎知識を紹介する講座（15回） | 講座の後に個別相談をすることができ、工事等を検討されている方にとって良い機会になった。一方で、講座によって、参加率に偏りがあることから、市民のニーズが高い（参加者が多かった）テーマに絞り、開催回数を増やすなどの工夫が必要と思われる。 |
|           | 一般社団法人<br>かながわ F P 生活相談センター<br>(10万円補助) | 家族が絆を深め豊かなシニアライフを過ごせるための基礎知識の習得を目指す講座（5回）                    | 市民が身近に感じるテーマ設定であったこともあり、多くの申込みに繋がる結果となった。また、参加者の満足度も高く、費用対効果が高い講座となった。一方で、配布資料の文字の大きさ等に配慮が必要と思われる。                   |
| 相談        | 特定非営利活動法人<br>F P ネットワーク神奈川<br>(10万円補助)  | 市民のお金や生活設計に関する悩み、トラブルを聞き、解決の糸口を提示する無料相談会（27回）                | 結果として9割という相談会としては、高い実施率となった。一方で、課題解決に向けた地域との連携を図るために、地域で開催する講座において相談事例を活用するなど、地域の課題解決に結びけるような工夫が必要と思われる。             |



## 第10次横浜市消費生活審議会

## 公募委員選考部会報告書

|                               |   |   |   |
|-------------------------------|---|---|---|
| 目的                            | 審議会において、消費者を代表する委員の一部を市民からの公募による委員とすることにより、市民の立場からの意見及び提案等を政策形成過程に活用するとともに、審議会を市民に開かれたものとし、市民との協働による消費者行政の実現を図ることを目的とする。（第6次横浜市消費生活審議会から実施） |   |   |
| 構成委員<br>(◎は部会長)               | ◎ 鈴木 和子 委員<br>醍醐 辰也 委員<br>田中 誠 委員   |   |   |
| 開催状況                          | 第1回   | 開催年月日   | 平成26年12月4日(木)   |
|                               |   | 議題  | (1) 部会長の選出について<br>(2) 第10次消費生活審議会委員公募のスケジュール案及び関係事項について |
|                               | 第2回   | 開催年月日   | 平成27年2月23日(月)   |
|                               |   | 議題  | (1) 募集方法及び応募状況について<br>(2) 応募者の選考について                    |
|                               | 第3回   | 開催年月日   | 平成28年6月2日(木)  |
|                               |   | 議題  | (1) 第11次消費生活審議会委員公募のスケジュール案及び関係事項について                   |
|                               | 第4回   | 開催年月日   | 平成28年8月31日(水)   |
|                               |   | 議題  | (1) 応募者の選考について  |
| 第11次公募概要<br>(第3回部会<br>審議事項)   | 応募資格  | 消費者問題に関心があり、平日の昼間に開催される会議に出席できる、市内在住の20歳以上の方  |   |
|                               | 募集人員  | 若干名   |   |
|                               | 募集期間  | 平成28年6月17日～平成28年7月25日   |   |
|                               | 応募方法  | 郵送、持参、ファックス、電子メール   |   |
|                               | 選考方法  | 応募用紙に記載するこれまでの活動経歴、自己PR、志望動機及び作文(テーマ:「消費者問題について関心のある事項及び必要と考える取組」)を基に、消費者問題に対する関心や意欲を総合的に勘案して選考 |   |
| 第11次選考結果概要<br>(第4回部会<br>審議事項) | 募集結果  | 9名(男性6名、女性3名) ※前回9名   |   |
|                               | 選考結果  | 2名(男性2名)  |   |

|       |    |
|-------|----|
| 今後の予定 | なし |
|-------|----|

**【参考】横浜市消費生活審議会公募委員要領（抜粋）**

- 7 選考部会 （1）選考部会は、消費生活審議会委員のうち学識経験のある者、消費者を代表する者、事業者を代表する者から各1名の委員をもって組織する。
- （2）選考部会は非公開とする。

## 第10次横浜市消費生活審議会

## 消費者被害救済部会報告書

|                 |  |                                      |  |
|-----------------|--|--------------------------------------|--|
| 目的              | 消費者から申出のあった消費生活上の被害に対し、消費生活総合センターにおいて、被害救済のための必要な助言その他の措置をとったにもかかわらず、解決することが困難であった紛争について、あっせん及び調停等を行うことを目的とする。   |                                      |  |
| 構成委員<br>(◎は部会長) | 荒井 彩 委員<br>大澤 彩 委員<br>醍醐 辰也 委員<br>◎田中 誠 委員   |                                      |  |
| 開催状況            | 開催年月日  | 平成28年8月10日(水)                        |  |
|                 | 第1回<br>議題  | (1) 部会長の選出について<br>(2) 相談、あっせんの状況について |  |
| 審議概要            | <ul style="list-style-type: none"> <li>平成28年1月～6月の期間中に消費生活総合センターで対応した消費生活相談について、当部会への付託要件等に適合する案件はなかったことを確認。</li> <li>市民の消費生活に著しく影響を及ぼす紛争については、国民生活センター紛争解決委員会その他の専門的な相談機関の活用を図りつつも、一方で、市としても、解決に向けた考え方を示していくために、当部会へ付託を行うなど、積極的に部会が活用されることを期待するとの意見有り。</li> </ul> |                                      |  |
| 今後の予定           | 付託案件がある場合には、その都度、部会を開催し、付託案件がなかった場合には、年に1回、状況確認のための部会を開催する。  |                                      |  |





地域における高齢者の見守りの在り方  
～高齢者の消費者被害を防ぐために～  
(案)

— 報告 —

平成28（2016）年〇月

第10次横浜市消費生活審議会



# 目 次

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・ 1

## 第1章 横浜市の高齢者をめぐる現状

1 高齢者人口の現状と推移の推測・・・・・・・・・・・・・・・・ 2

2 横浜市における高齢者の消費生活相談状況・・・・・・・・ 4

【参考①】 高齢者からの消費生活相談事例・・・・・・・・ 7

【参考②】 『平成 25 年度消費者白書』（消費者庁）から・・・・・・・・ 8

## 第2章 横浜市における高齢者を見守る仕組み

1 主な地域の見守りの担い手における現状と課題・・・・・・・・ 9

【参考③】 消費生活推進員へのアンケート結果から・・・・・・・・ 10

2 自治会町内会の現状と課題・・・・・・・・・・・・・・・・ 11

3 消費者被害防止の視点からの高齢者を見守りに関連する行政の体制等・・・・・・・・ 12

【参考④】 「横浜市消費者教育推進の方向性」とは・・・・・・・・ 12

【参考⑤】 横浜市地域福祉保健計画における権利擁護の視点・・・・・・・・ 13

【参考⑥】 地域包括ケアシステム・・・・・・・・・・・・・・・・ 15

### 第3章 消費者被害防止の視点からの高齢者の見守りの課題と方向性

|   |                                     |    |
|---|-------------------------------------|----|
| 1 | 高齢者の見守りにおける課題                       | 16 |
| 2 | 高齢者の見守りにおける対応の方向性                   | 16 |
|   | 対応の方向性1 消費生活推進員の地域活動力強化と福祉関係者との連携強化 | 17 |
|   | 対応の方向性2 情報の確実な伝達及び消費者教育の推進          | 19 |
|   | 【参考⑦】「横浜市消費者教育推進の方向性」における5つの方向性     | 20 |
|   | 対応の方向性3 新たな担い手の発掘                   | 20 |
|   | 【参考⑧】事業者と連携した取組                     | 21 |
|   | 【参考⑨】江戸川区の取組～ジュニア訪問員～               | 22 |
|   | おわりに                                | 23 |

#### 《附属資料》

|   |                          |    |
|---|--------------------------|----|
| 1 | 第10次横浜市消費生活審議会委員名簿       | 27 |
| 2 | 第10次横浜市消費生活審議会施策検討部会委員名簿 | 28 |
| 3 | 審議経過                     | 29 |

## はじめに

少子高齢化が進展している中、いわゆるオレオレ詐欺や架空請求詐欺、ギャングブル必勝法などの特殊詐欺にとどまらず、様々な消費者取引において全国的に多数の高齢者が消費者被害に遭われ、多額の損害が生じている<sup>1</sup>。さらに、複数の業者が役回りを分担して消費者をだまそうとする劇場型勧誘などによる様々な手口の被害も発生している。

また、平成 20 年度から平成 25 年度の日本全体の高齢者人口の伸びが 13.8% 増だったのに比べ、高齢者を契約当事者とする消費生活相談件数は、平成 20 年度を 100 とすると、平成 25 年度は 152.7 と 52.7% 増加しており、増加のペースが顕著である<sup>2</sup>。

このような状況を受け、平成 26 年 6 月に改正された消費者安全法（不当景品類及び不当表示防止法等の一部を改正する等の法律、平成 28 年 4 月 1 日施行）では、国及び地方公共団体は「お金・健康・孤独」といった 3 つの不安を抱える高齢者等を支えるための地域の見守りネットワークの構築に努めることとされた。

これらの状況を踏まえ、第10次横浜市消費生活審議会では、横浜市においてもすでに超高齢社会となっており、さらに今後ますますの高齢化の進展が見込まれること、また、消費生活相談における高齢者に関わる相談が増加している状況があることから、施策検討部会において、改正消費者安全法のほか「横浜市消費者教育推進の方向性」等を踏まえながら、平成27年7月から平成28年5月にかけて3回にわたり横浜市の特性を踏まえた地域における高齢者の見守りの在り方について議論を重ねてきた。なお、議論にあたっては介護保険制度上の第1号被保険者である65歳以上の方を高齢者と想定した。

本報告は、これらの議論を踏まえ、横浜市における消費者被害防止の視点を踏まえた高齢者の見守りの在り方と対応の方向性を示したものである。

---

<sup>1</sup> 平成 27 年版消費者白書（消費者庁）第 1 部第 3 章第 3 節 最近の消費者問題の傾向  
（2）高齢者が巻き込まれる詐欺的なトラブル  
[http://www.caa.go.jp/information/hakusyo/2015/honbun\\_1\\_3\\_3\\_2.html](http://www.caa.go.jp/information/hakusyo/2015/honbun_1_3_3_2.html)

<sup>2</sup> 平成 27 年版消費者白書（消費者庁）第 1 部第 3 章第 1 節 消費生活相談の概況  
（1）2014 年度相談の全体的な概況  
[http://www.caa.go.jp/information/hakusyo/2015/honbun\\_1\\_3\\_1\\_1.html](http://www.caa.go.jp/information/hakusyo/2015/honbun_1_3_1_1.html)

# 第1章 横浜市の高齢者をめぐる現状

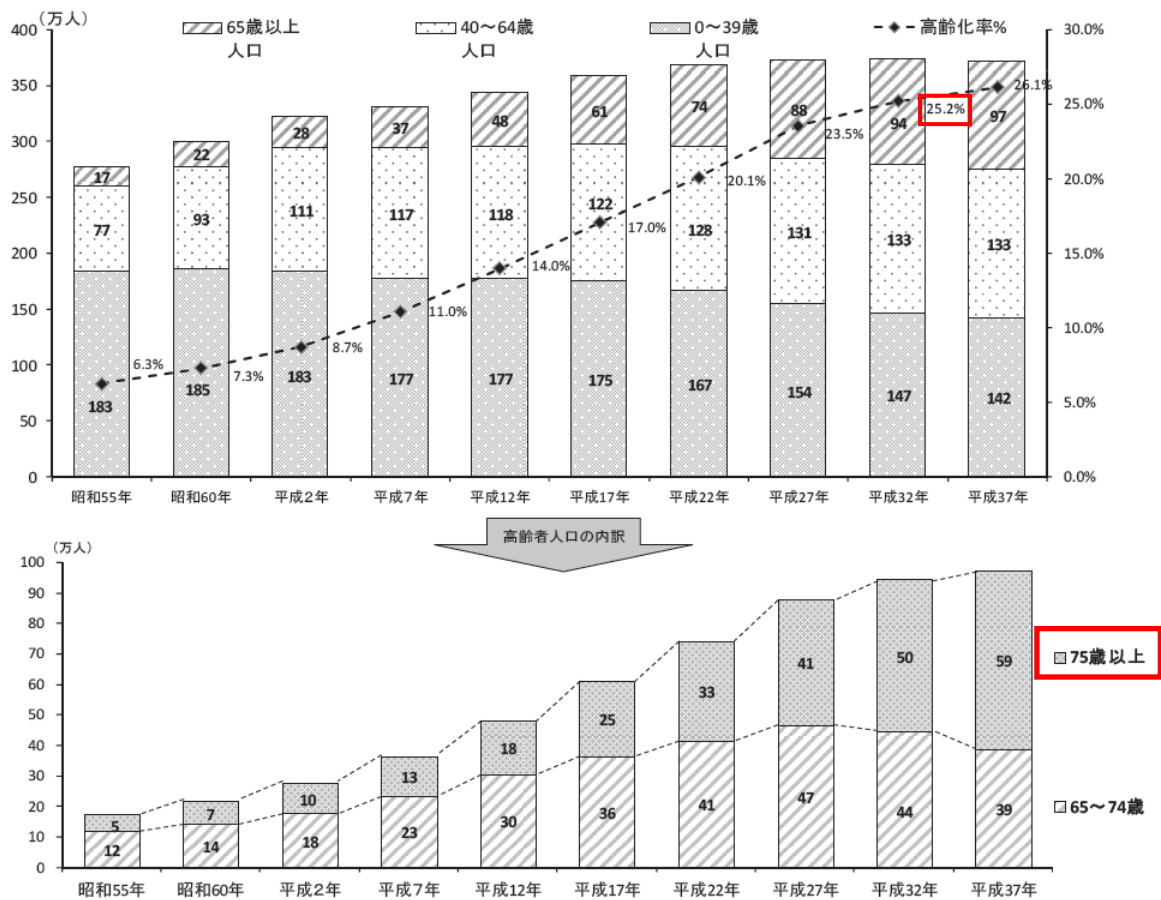
## 1 高齢者人口の現状と推移の推測

### (1) 人口減少と高齢化の進展

「横浜市人口ニュース」<sup>1</sup>によると、平成28年7月1日現在の人口総数は3,733,073人、世帯総数1,659,346世帯で前月比増加となっている。しかし、平成24年度の「横浜市将来人口推計」<sup>2</sup>では、平成31年(2019年)に横浜市は人口のピークを迎え、以降は自然減による人口減少が見込まれている。

また、「第6期横浜市高齢者福祉保健計画・介護保険事業計画」では、平成32年(2020年)には65歳以上の市民の割合が25.2%と推計され、「4人に1人が高齢者」の時代が間もなく到来し、また、75歳以上の後期高齢者の割合が増加していくことが見込まれている(図1)。

【図1】横浜市の高齢者人口の推移<sup>3</sup>



1 「横浜市人口ニュース」(横浜市政策局)による。ただし、「平成27年国勢調査人口速報集計結果」(総務省)を元に推計したもので、確報後、係数に変更になる可能性あり。

<http://www.city.yokohama.lg.jp/ex/stat/jinko/news-pdf/1607-j.pdf>

2 「横浜市将来人口推計」(横浜市政策局)

<http://www.city.yokohama.lg.jp/seisaku/seisaku/jinkosuikei/>

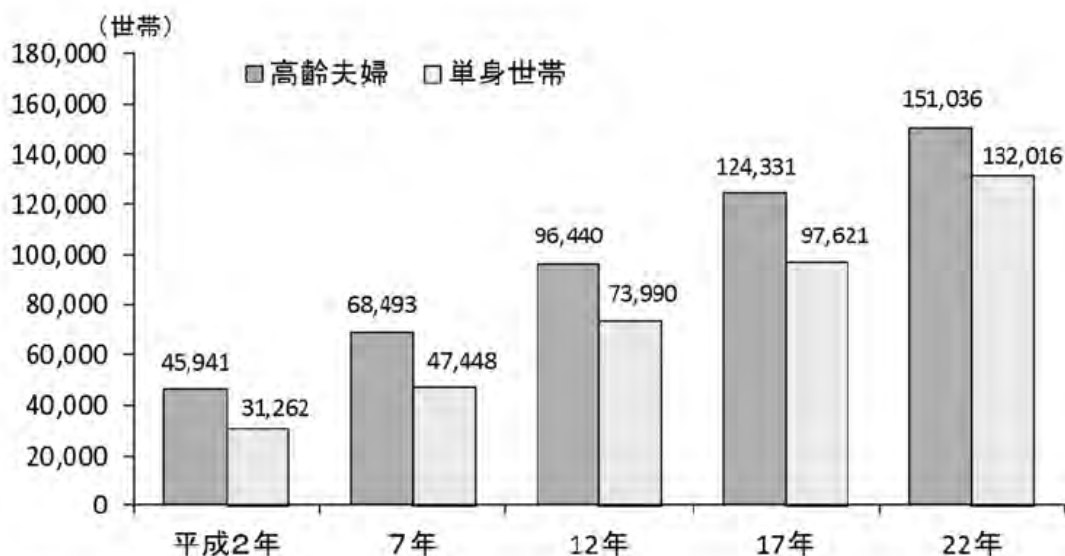
3 「第6期 横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画」6ページ(横浜市健康福祉局)

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/kourei/kyoutuu/joureijigyoukeikaku/dai6ki-keikaku/6kikeikakusyo.pdf>

(2) 単身世帯と高齢夫婦世帯が約6割

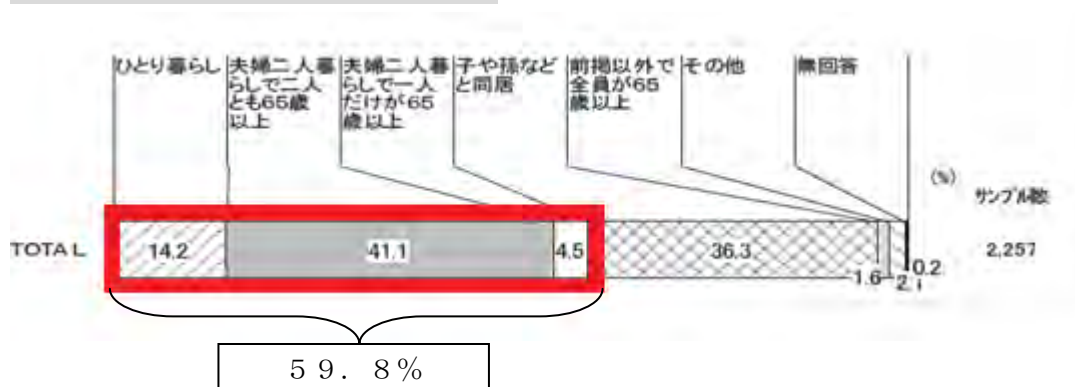
高齢者の世帯構成に関しては、平成2年から22年までの20年間で、高齢夫婦世帯は約3.3倍に、高齢単身世帯は約4.2倍に増加している(図2)。さらに、『平成25年度横浜市高齢者実態調査報告書』では、高齢単身世帯と、高齢夫婦世帯をあわせると、約59.8%に達している(図3)。

【図2】 高齢夫婦世帯、高齢単身世帯の推移 (平成2年~22年) <sup>4</sup>



資料:国勢調査

【図3】 高齢者一般<sup>5</sup>の世帯状況<sup>6</sup>



<sup>4</sup> 『第6期横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画』11ページ(横浜市健康福祉局)

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/kourei/kyoutuu/jourei/jigyoukeikaku/dai6ki-keikaku/2syousyou.pdf>

<sup>5</sup> 高齢者一般…介護保険サービスを利用していない65歳以上の高齢者

<sup>6</sup> 『平成25年度横浜市高齢者実態調査報告書』12ページ(横浜市健康福祉局)

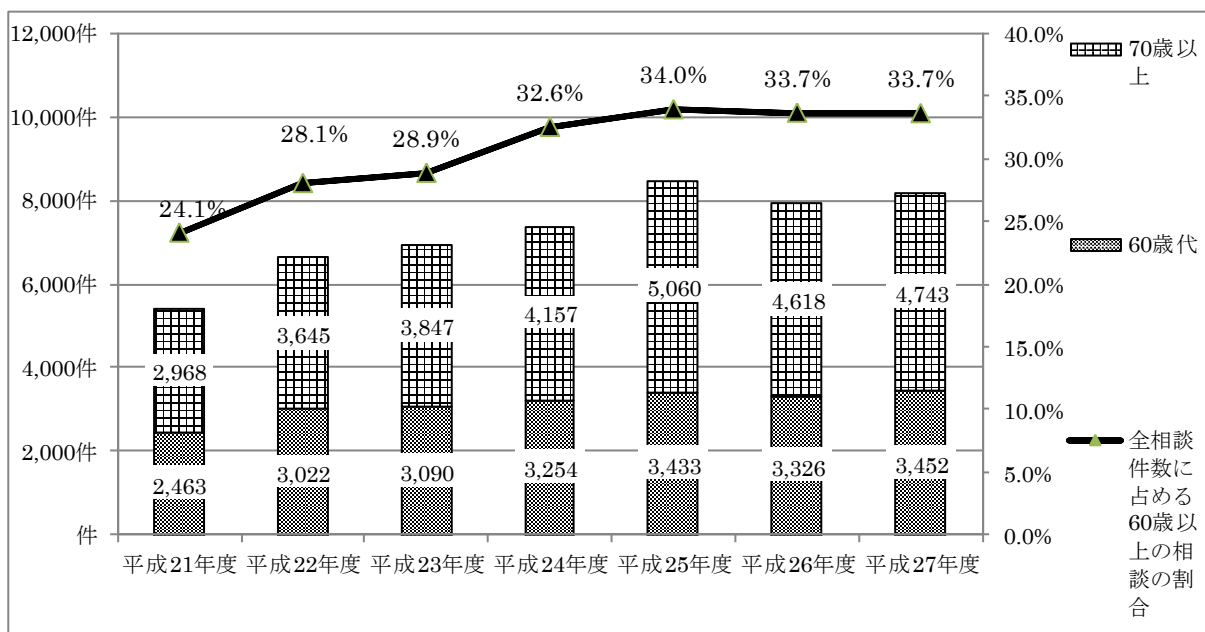
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/kourei/kyoutuu/jourei/jigyoukeikaku/26jittaityousyou/00houkokusyo25.pdf>

## 2 横浜市における高齢者の消費生活相談状況

### (1) 高齢者に関する相談割合の増加

横浜市での消費生活相談件数は、近年約 22,000 件から約 25,000 件の間で推移している。全体の件数の増減に合わせて各年代別の相談件数も推移する傾向があるが、60 歳代以上の方の件数の割合が増加傾向にあることが分かる（図 4）。

【図 4】横浜市消費生活総合センターにおける 60 歳以上の相談件数の推移



※全国の消費生活センター等で受け付けた消費生活相談情報は、『全国消費生活情報ネットワーク・システム（PIO-NET：パイオネット）』に集約され、消費者行政に活用される。このシステムを活用した統計処理では、年代別処理が基本となっている。

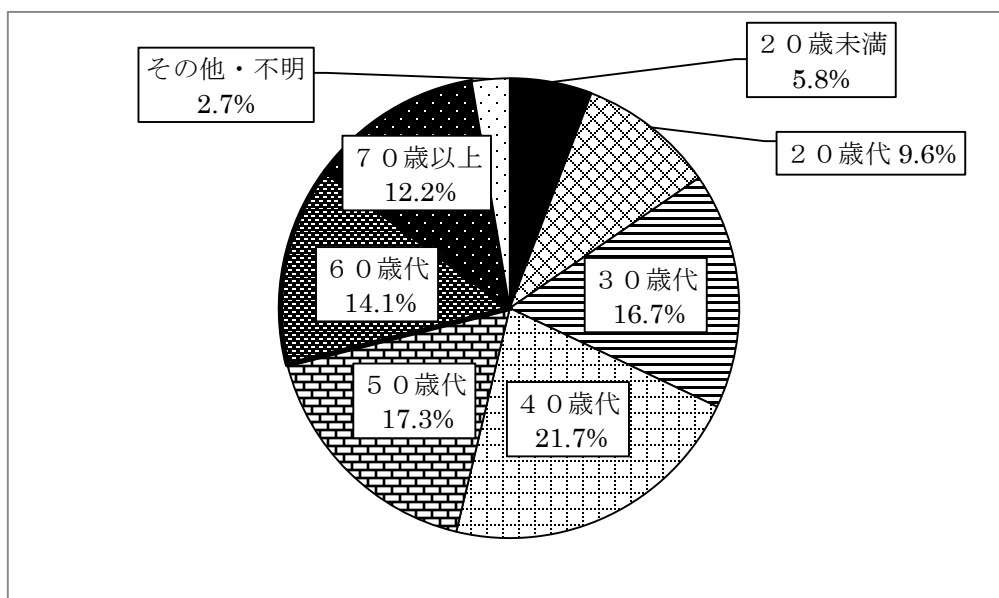
### (2) 店舗外取引による相談が多い

寄せられている相談の中で、年代を問わず、通信販売や訪問販売、電話勧誘販売等の店舗以外の場所での取引によるものが約 56.4%を占めている。このうち、訪問販売に関する 60 歳以上の方からの相談は全体の約 53.8%、電話勧誘販売に関する相談は全体の約 59.0%、訪問購入に関する相談は全体の約 67.2%と、その他の年代と比べて件数が多くなっている（図 5、6、7、8）。



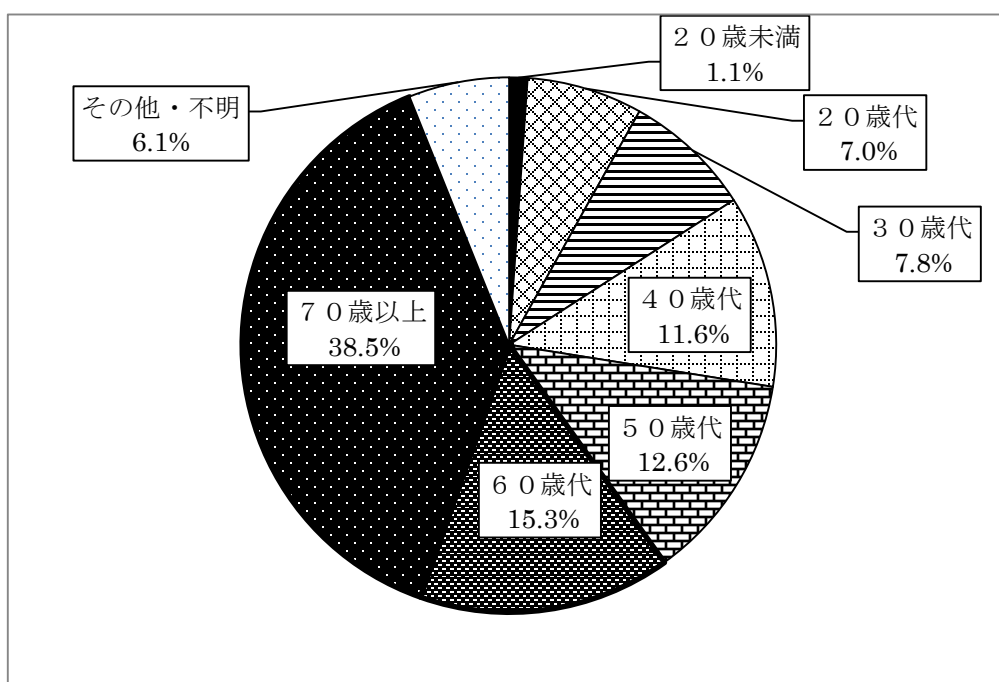
《通信販売》

【図5】平成27年度の年代別割合 (n=9,296)



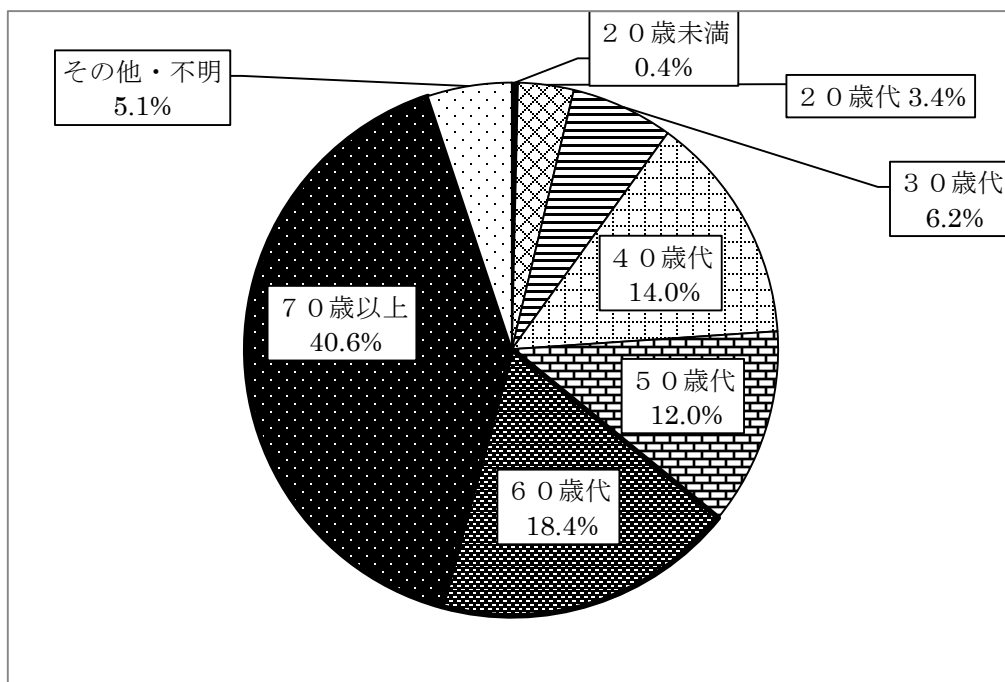
《訪問販売》

【図6】平成27年度の年代別割合 (n=2,711)



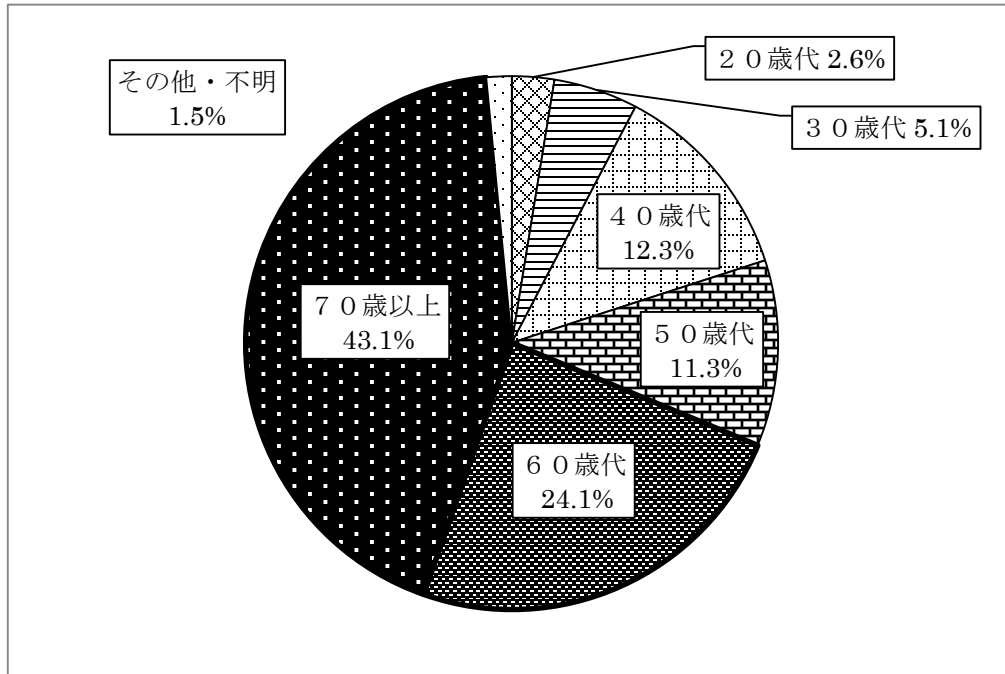
《電話勧誘販売》

【図7】平成27年度の年代別割合 (n=1,095)



《訪問購入》

【図8】平成27年度の年代別割合 (n=195)



### 【参考①】高齢者からの消費生活相談事例

#### ①訪問販売（契約当事者：70歳代）

昨日光回線の卸売の勧誘をする営業担当者が家に来て、高齢の母が対応した。母は「わからない」と答えたが、「加入は簡単です。無料でお金は一切かからない」と言われ、申込書にサインした。意味も分からず申し込みをさせられたので解約したい。

#### ②電話勧誘販売（契約当事者：70歳代）

高齢の母が電話で魚介類のセットの勧誘を受け、断ったと思っていたが、先日商品が届いたようで宅配業者の不在連絡票が入っていた。母は、「電話がしつこく断っても電話を切ることができなかった。でも『お願いします』とは言っていない」という。母には軽度の認知症があり記憶は曖昧である。どうしたらいいか。

#### ③訪問購入（契約当事者：90歳代）

リサイクル業者から電話があり、「明日、棄てるようなものがあれば何でも引き取りに行く」と言われたので、「棄てるものはない。病院に行くので家には居ない」と答えて電話を切った。しかし、少しして怖い口調の男性から電話があり、「一日中病院に行っているわけではないだろう。靴の一足くらいあるだろう」としつこいので怖くなり訪問を了解してしまった。住所も知られている。断りたいが会社名も連絡先もわからない。どうしたらいいか。

### (3) 自宅で勧誘される商品・役務等の相談が多い

60歳以上の相談割合が高い上位10品目を見ると、「公社債」や「ファンド型投資商品」、「工事・建築」、「生命保険」、「新聞」といった相談が他の年代の件数と比較して多く（図9）、前述（2）の店舗外取引による相談状況を踏まえると、訪問販売や電話勧誘販売による勧誘をきっかけとするものが多く含まれていると考えられる。

高齢者は日中在宅していることが多く、訪問販売や電話勧誘販売の事業者と接触する機会が多いために、これらの消費生活相談が多い可能性が考えられる。

【図 9】 60 歳以上の相談割合が高い 10 品目・役務別件数（平成 27 年度）<sup>7</sup>

|    | 商品・役務分類                              | 60 歳以上の相談が<br>占める割合 | 60 歳以上の<br>相談件数 | 全年代の<br>相談件数 |
|----|--------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------|
| 1  | 公社債                                  | <b>88.7%</b>        | 47              | 53           |
| 2  | ファンド型投資商品                            | <b>69.6%</b>        | 96              | 138          |
| 3  | 工事・建築(屋根工事、増改築工事、衛生<br>設備工事等)        | <b>63.0%</b>        | 532             | 844          |
| 4  | 生命保険                                 | <b>60.0%</b>        | 111             | 185          |
| 5  | 新聞                                   | <b>58.4%</b>        | 135             | 231          |
| 6  | 商品一般(身に覚えのない架空請求等)                   | 45.5%               | 374             | 822          |
| 7  | 健康食品                                 | 46.2%               | 191             | 413          |
| 8  | インターネット接続回線(プロバイダやイ<br>ンターネット回線の料金等) | 35.5%               | 397             | 1,117        |
| 9  | 役務その他サービス                            | 33.6%               | 382             | 1,137        |
| 10 | 携帯電話サービス                             | 25.4%               | 187             | 735          |

#### (4) 高齢者の消費者被害は顕在化しづらい

高齢者の消費者被害が増加傾向にある背景として、同居の家族がいても日中は独居状態で、被害に気づくのに時間がかかったり、高齢者の単身世帯や高齢者のみの世帯では被害自体がなかなか顕在化しないといったことが考えられる。

また、高齢者の消費生活相談においては、家族など周囲の方から相談を寄せられる場合が多く、消費者被害にあっても、それを被害であると認知していない高齢者が一定数存在していると考えられる（参考②）。

#### 【参考②】『平成 25 年版消費者白書』から

「2012年度に消費生活センター等に消費生活相談を寄せた人を見ると、本人以外の人からの相談の割合は、70歳代は21.7%、80歳代は45.4%、90歳以上は70.7%と、高齢者の場合は年代が上がるにつれて本人以外の人からの割合が増えています。

高齢者のトラブルの場合、本人からではなく、周囲の身近な人からの相談が多くなる背景には、認知症であったり、被害に遭ってもそれを認識していないなど、高齢化に伴い増加していく諸問題がその一因としてあるものと考えられます。」（コラム3 80歳代・90歳以上の消費者トラブル、67ページ）

『平成25年版消費者白書』（消費者庁）

[http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/25hakusho\\_honbun\\_4.pdf](http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/25hakusho_honbun_4.pdf)

<sup>7</sup> 平成 27 年度の契約当事者年代別商品・役務別件数（上位 20 位のうち、契約当事者が 60 歳以上の相談割合が高いもの。『全国消費生活情報ネットワーク・システム（P I O-N E T）』での処理による。

## 第2章 横浜市における高齢者を見守る仕組み

### 1 主な地域の見守りの担い手における現状と課題

#### (1) 消費生活推進員

横浜市消費生活条例第16条に基づき、市民の安全で快適な消費生活推進のために地域に根ざした自主的な活動を行うことを目的として、市長から委嘱された委員（任期2年、最長で通算3期6年活動が可能）で、昭和56年度に開始された横浜市独自の制度である。

平成22年度に委嘱制度の見直しが行われ、休止または制度を廃止した区があり、平成28年4月時点で14区で約1,600人が委嘱されている。

自治会町内会からの推薦または公募、あるいは推薦と公募の併用により選出されているが、約95%以上の委員は推薦により選出されている。

消費生活に関する知識を学習し、身に付けた知識による地域での啓発活動や情報発信、情報展示などの地区活動を通じて、消費生活に関する情報を地域に広げていく活動を行っている。

しかし、区や地区によって活動内容・幅に差があり、推進員自身も他団体や地域との連携の在り方などに課題を感じている状況である（図10、参考③）。

【図10】消費生活推進員に関する各区の現状（区へのヒアリング結果<sup>8</sup>から）

|                          | A区  | B区  | C区  |
|--------------------------|---|---|---|
| 消費生活推進員制度の有無             | あり  | あり  | なし  |
| 消費生活推進員制度運用の状況、区での消費者行政等 | 全般的に活動は盛んで、消費者庁から表彰されている。   | 地区により差はあるが、活動は全体的に活発ではなく、生涯学習の延長として受け止められている。 | 消費生活に関するセミナー等の実施はなく、ホームページ上に被害情報等を掲載している。 |
| 地域との連携に関する状況             | 地域福祉保健計画の構成員に加わっている地区もある。防犯対策の会議が発足し、連長、商店街、保護司、シニアクラブ等との連携ができているが、地区によっては差がある。 | 他の構成員が参加する場に消費生活推進員が参加するのは難しい状況にある。           | —   |

<sup>8</sup> 平成27年10月～11月に経済局消費経済課が18区の地域振興課を訪問しヒアリングを実施。

### 【参考③】消費生活推進員へのアンケート結果から

横浜市における消費者教育推進に関する基本的な考え方をまとめるため、経済局は平成27年2月から3月に、当時の消費生活推進員の区代表、地区代表を中心に「横浜市消費者教育推進の方向性(案)」に対する意見照会とあわせて消費生活推進員制度に関するアンケート調査を実施し、10区216人に御回答いただいた(回収率22.1%)。

推進員制度に関する自由記載意見が78件寄せられ、そのうちの35件で、「自治会の方々がこの制度を知らない」、「自治会で知って貰えるようになるための機会を作ってほしい」、「地域と連携して地域に根付いた活動にしていきたい」、「他の委員と共同で活動できる機会がほしい」等、地域との連携が進んでいない旨の御意見があった。

また、地域での見守りが必要な高齢者への対応状況を尋ねたところ、「消費生活推進員も見守りに参加している」との回答は21件(9.3%)、「消費生活推進員も見守りに参加しないかと誘われている」との回答は8件(3.5%)であった。

戸塚区での消費生活展の様子



横浜市消費生活総合センター街頭キャンペーンでの消費生活推進員展示の様子



## (2) 民生委員・児童委員

民生委員とは、民生委員法に定められ、地域において社会福祉の増進に努める、厚生労働大臣の委嘱を受けた特別職の地方公務員である。担当する区域内で、高齢者、児童、母子、障害児・者や経済的に困っている人の支援など、地域での福祉活動の推進、さらに福祉保健センター等関係行政機関との連絡・協力など幅広い活動を行うほか、ボランティア活動や共同募金運動への協力・支援、生活福祉資金の貸付の相談等も行う。また、民生委員は児童福祉法により児童委員を兼ねている。

民生委員の活動は、相談、情報提供、連絡通報、調整、支援体制づくり、意見具申と幅広く、対象も住民の福祉を増進する役目があるため非常に広い。また、法律により守秘義務が課せられている。

平成27年7月1日現在で、横浜市には主任児童委員を含めて約4,500人の民生委員・児童委員がいる。地区民生委員児童委員協議会(以下「民児協」と表す)、区民児協、市民児協を設置し、それぞれの構成員単位における連絡調整、資質向上、互助共励、関係機関・団体との連絡協調、社会福祉事業の普及啓発等を活動

内容としている。

厚生労働省の資料によると、全国の民生委員・児童委員の構成は男性4割、女性6割で、年齢では60歳以上の方で8割に達しており、高齢化している。また、時間的に余裕がある方でない活動を行うことが難しく負担も大きいため、なり手不足となっている課題がある<sup>9</sup>。

## 2 自治会町内会の現状と課題

自治会町内会とは、一定の地域において、住民相互の親睦を図り、そこで起こる様々な課題を解決することを目的に自主的に組織された住民団体で、市内全世帯の75.5%が加入している（平成27年4月1日現在）。

自治会町内会は、多くの世帯が参加し、住民の親睦や地域活動を行う市内の代表的な住民組織で、昭和36年6月に市の連合会が設立されたのを機に、行政区ごとに区連合町内会、地区ごとに地区連合町内会が結成されている（図11）。

横浜市町内会連合会は、市内の各区連合町内会相互の連絡を密にし、地域社会の振興・発展を図ることを目的とし、18区の連合町内会の代表者で構成されている。

また、横浜市町内会連合会（市連会）、区連合町内会（区連会）、地区連合町内会、単位自治会町内会間で情報伝達が行われている。

自治会町内会は防災や福祉、美化活動など安全安心で住みやすい地域づくりを目指す活動や、お祭りや運動会などのレクリエーション活動を行っており、自治会町内会の活動は、地域住民の暮らしに欠かせない役割を担っている。<sup>10</sup>

一方で、自治会町内会の運営上の課題として、「役員のなり手が少ない（役員の高齢化・負担が重いなど）」、「会員の高齢化」などが挙げられている。

【図11】 横浜市の自治会町内会<sup>11</sup>

平成27年4月1日現在

|         |             |                                   |
|---------|-------------|-----------------------------------|
| 会員（市民）  | 1,237,135世帯 | 市内全世帯の75.5%が加入                    |
| 自治会町内会  | 2,879団体     | 町・丁目・字等を単位として趣旨に賛同する住民を会員として構成    |
| 地区連合町内会 | 251団体       | おおむね中学校通学区程度を単位として地区内の自治会町内会により構成 |
| 区連合町内会  | 18区         | 行政区単位に地区連合町内会長により構成               |
| 市町内会連合会 | 1団体         | 区連合町内会長18名で構成                     |

<sup>9</sup> 全国民生委員児童委員連合会によると、1人当たりの年間活動件数（全国平均）は、「訪問・連絡活動回数」が161.6回、「連絡調整回数」が71.6回、年間活動日数が130.7日とされている。

<sup>10</sup> 横浜市町内会連合会ホームページ  
<http://www.yokohama-shirenkai.org/jichikai-syokai/>

<sup>11</sup> 横浜市町内会連合会ホームページ  
<http://www.yokohama-shirenkai.org/syokai/>



### 3 消費者被害防止の視点からの高齢者の見守りに関連する行政の体制等

#### (1) 横浜市における行政内部での連携における現状と課題

横浜市では、消費者行政に関する部門において、市民の安全で快適な消費生活の実現を図ることを目的とした横浜市消費生活条例を定めており、当該条例に基づいて各種施策に取り組んでいる<sup>12</sup>。また、平成 27 年 9 月には、消費者教育を総合的に推進するための基本的な考え方として、「横浜市消費者教育推進の方向性」を策定している。

一方、福祉行政に関する部門では高齢者、障害者、地域福祉等幅広い分野が存在するが、福祉に関する各種計画<sup>13</sup>において、「自分らしく、住み慣れた地域で、安心して暮らすこと」を基本的な理念や目標としており、それぞれ目指すものは共通している。

こうしたことから、消費者行政部門と福祉行政部門での情報共有や、それぞれの所管する計画等へ、相互の視点が記載される等の連携を進めている。

一方で、福祉行政分野では『ひとり暮らし高齢者「地域で見守り」推進事業』等、既に見守りの取組が行われているが、消費者行政分野と連携した取組は十分な状況ではない。

#### 【参考④】「横浜市消費者教育推進の方向性」とは

経済のグローバル化、高度情報化の進展、高齢者の増加等により、消費者被害が多様化・深刻化していることから、平成 24 年 12 月に「消費者教育の推進に関する法律」が施行され、平成 25 年 6 月に「消費者教育の推進に関する基本的な方針」が閣議決定され、被害に遭わない消費者、合理的意思決定のできる消費者の育成に加え、よりよい市場、よりよい社会の発展に積極的に関与する消費者の育成が掲げられ、「消費者市民社会」の形成に向けた取組を求められた。

これらを背景に、横浜市は市の独自制度である消費生活推進員の活動活性化や市民協働の推進などの本市における消費者教育推進の基本的な考え方を「横浜市消費者教育推進の方向性」として平成 27 年 9 月に策定した。

<sup>12</sup> 横浜市消費生活条例第 1 条では、「消費者と事業者との間の情報の質及び量、交渉力等の格差にかんがみ、消費生活に関し、消費者の主体的活動への支援、適正な事業活動の確保、消費者被害の救済その他横浜市が実施する施策について必要な事項を定めることにより、市民の安全で快適な消費生活の実現を図ること」を目的として定めている。

<sup>13</sup> ・第 3 期横浜市地域福祉保健計画（期間：平成 26 年度～30 年度）の基本理念：  
『誰もが安心して自分らしく健やかに暮らせる「よこはま」をみんなで作ろう』  
・第 6 期 横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画（期間：平成 27 年度～29 年度）の基本目標：  
『生涯現役社会の実現に向けた高齢者の活躍できる地域づくりと、住み慣れた地域で自分らしく日常生活を営むことができる横浜型地域包括ケアシステムの展開』  
・第 3 期 横浜市障害者プラン（期間：平成 27 年度～32 年度）の基本目標：  
『自己選択・自己決定のもと、住み慣れた地域で、「安心」して「学び」「育ち」暮らしていくことができるまち ヨコハマ を目指す』



### 【参考⑤】横浜市地域福祉保健計画における権利擁護の視点

横浜市地域福祉保健計画は、誰もが安心して自分らしく健やかに暮らせる地域づくりを目指して、住民、事業者、公的機関が福祉保健などの地域の課題解決に協働して取り組み、身近な地域の支えあいの仕組みづくりを進めるもので、子ども、高齢者、障害者等の特定の分野に限られない計画である。平成 28 年度は第 3 期横浜市地域福祉保健計画期間中にあたる。

基本理念と方向性を提示した「市計画」、区の特性に応じた区民に身近な中心的計画である「区計画」、地区が主体となり区・区社協・地域ケアプラザと協働して策定する「地区別計画」の 3 層構成となっており、自治会町内会の地区連合エリアまたは地域包括支援センター（中学校区程度に 1 館整備）エリアごとに策定されている。

市の全体計画である『第 3 期横浜市地域福祉保健計画』において、重点取組＜柱 2－3＞ 地域での自立した生活の支援（権利擁護の推進）の項目で、高齢者・障害者を地域で支える権利擁護のニーズの増大の背景に、高齢者を狙った悪質商法や、振り込め詐欺、障害者などへの財産搾取、親族等による深刻な虐待など、重大な権利侵害事例が多発していることを上げている。

このため、高齢者・障害者の権利を擁護し、その生活を支えていくために、福祉・保健・医療等の専門機関や地域が密接に連携し、きめ細やかな支援を行える仕組みづくりが喫緊の課題であるとして、権利擁護における専門機関の連携促進や権利擁護事業の利用促進のための情報提供強化などが挙げられている。

#### 第 3 期横浜市地域福祉保健計画

<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/keikaku/20140218170545.html>

## (2) 高齢者の見守りにおいて連携が必要である主たる機関等

### ア 消費生活総合センター

消費生活総合センターは、昭和 49 年に開設された、横浜市における消費生活施策拠点施設である<sup>14</sup>。

前述のとおり、近年では年間 2 万件を超える消費生活相談を受けているほか、消費者被害未然防止などをテーマにした出前講座や消費生活情報紙の発行、メールマガジンの配信、展示・情報資料室での消費生活に関する資料の閲覧や図書・DVDの貸出などを行っている。

消費生活相談においては、民生委員・児童委員や地域包括支援センターの職員、民間居宅介護支援事業者のケアマネジャーなどから、消費者被害に遭っていると思われる高齢者に関する相談が寄せられる場合もある。

<sup>14</sup> 横浜市消費生活条例 第 45 条の 2

「市は、横浜市消費生活総合センター（横浜市消費生活総合センター条例（昭和 49 年 6 月横浜市条例第 39 号）に基づき設置された施設をいう。）を、消費者教育、消費生活に関する相談及び苦情の処理等の事業を実施し、もって市民の安全で快適な消費生活の実現に寄与するための拠点施設とするものとする。」

## イ 地域包括支援センター

横浜市においては、地域の福祉保健の拠点として、中学校区程度に1館の割合で設置されている横浜市地域ケアプラザ（134館）に地域包括支援センターが置かれている。また、地域ケアプラザ以外に、市内の特別養護老人ホームのうち4館に地域包括支援センターが併設されている（平成28年4月1日現在）。

地域包括支援センターでは、高齢者の総合相談支援・権利擁護等の業務を行っており、権利擁護業務の中で、消費者被害の防止が位置付けられている。

また、地域ケアプラザには、上記の他に、活動の場の提供、ネットワークづくり、ボランティア活動の担い手の育成などの「地域活動・交流」機能、高齢者デイサービス等の「福祉・保健サービス」機能がある。

## ウ 社会福祉協議会

社会福祉協議会（以下、「社協」という。）は、社会福祉法第109条に規定された地域福祉を推進するための民間団体で、地域住民や社会福祉関係者等の参加・協力の下に活動を展開している。

「誰もが安心して自分らしく暮らせる地域社会をみんなで作りだす」という活動理念、人権尊重・ノーマライゼーションの理念の下、市域の公私福祉関係者と共に様々な活動を展開し、全市の総合調整の役割を持つ市社協、地域福祉活動の支援を行い、関係団体・施設等と協働して、区内の地域福祉を推進するための活動を行う、身近な地域福祉の推進役としての中核的役割を持つ区社協、地域の個人や団体が会員となり、福祉のまちづくりを目的に組織された任意団体である地区社協がある。地区社協は主に連合町内会単位に構成されている。

なお、市社協には権利擁護事業と成年後見事業を行う横浜生活あんしんセンターが置かれ、各区社協にも区社協あんしんセンターが置かれている。

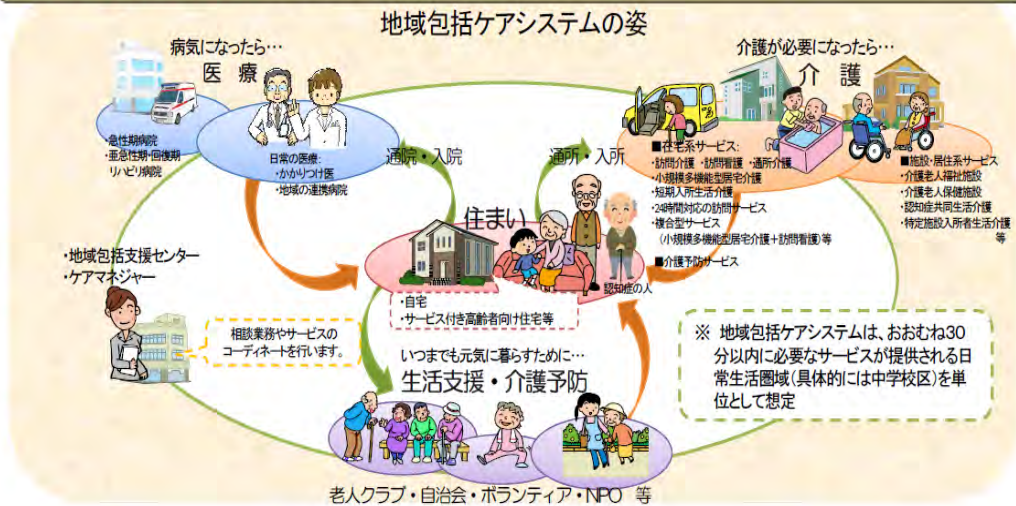
【参考⑥】地域包括ケアシステム

地域包括ケアシステムとは、高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを続けることができるよう、医療、介護、予防、住まい、生活支援が一体的に提供される体制のことで、第6期横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画では、平成37年度（2025年度）までの間に構築することを目指している。

地域包括ケアシステムのイメージ（厚生労働省ホームページより）

### 地域包括ケアシステム

- 団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、**住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を実現**していきます。
- 今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症高齢者の地域での生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要です。
- 人口が横ばいで75歳以上人口が急増する大都市部、75歳以上人口の増加は緩やかだが人口は減少する町村部等、**高齢化の進展状況には大きな地域差**が生じています。  
地域包括ケアシステムは、**保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて作り上げていく**必要があります。



地域包括ケアシステム（厚生労働省ホームページ）

[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kai\\_go\\_koureisha/chiiki-houkatsu/](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kai_go_koureisha/chiiki-houkatsu/)

## 第3章 消費者被害防止の視点からの高齢者の見守りの課題と方向性

### 1 高齢者の見守りにおける課題

第1章及び第2章を踏まえ、横浜市において、消費者被害防止の視点から高齢者の見守りの在り方を審議し、課題を次のように抽出した。

#### (1) 地域の見守りの担い手に関する課題

##### ア 消費生活推進員の活動支援の必要性

消費生活推進員は一部の地区、区においては、活発な活動がみられるが、横浜市全体としては、地域での認知度が低く、他の見守りの担い手と連携した取組が進んでいない状況も見られ、それに対する行政の支援が求められている。

##### イ 見守りの担い手への情報提供など

自治会町内会や、民生委員・児童委員など、地域の見守りの担い手に対して、見守りの対象者が消費者被害に遭っていることに気づくポイントなど、消費生活に関する情報を十分に届けられていない現状がある。

また、各担い手ともになり手不足や欠員が生じており、活動にやりがいを感じられるような仕組みを検討する必要があるほか、役員・委員等の高齢化、活動による拘束日数の多さなど、負担感が大きい等の課題がある。

#### (2) 行政機関における連携の推進

消費者行政部門と福祉行政部門において、それぞれの所管する行政計画等に相互の視点が記載されるなどの取組が見られるが、それぞれが持つ情報の共有の在り方や、地域における具体的な取組事項が十分に整理されていない。また、見守り活動における連携の取組も十分ではない。

さらに、消費生活総合センターと、地域包括支援センターをはじめとした高齢者の権利擁護に関する業務を行う機関との情報共有や、更なる連携の推進が必要である。

### 2 高齢者の見守りにおける対応の方向性

これまでみてきたとおり、横浜市には地域を支える仕組みが種々あるものの、各区・各地域によって状況が異なっており、また、担い手の高齢化や負担感の大きさ、なり手不足等の課題があることを考慮する必要がある。

また、高齢者の見守りとして地域では既に、民生委員・児童委員をはじめとして、ホームヘルパーや訪問看護師、ケアマネジャー、配食サービス事業者等による福祉の分野からの見守りが行われていたり、高齢者には限らず、地域の安全に向け、自治会町内会をはじめとした御近所同士の緩やかな見守りもある。

それらを踏まえながら、人口が370万人を超える基礎自治体である横浜市においては、

#### 『既にある見守りの仕組みに消費者被害防止の視点を加えていくこと』

を基本的な考えとし、「消費者被害防止の視点からの高齢者の見守り」について、次のとおり対応の方向性について提言する。



## 対応の方向性 1 消費生活推進員の地域活動力強化と福祉関係者との連携強化

### (1) 消費生活推進員の活動支援

#### ア 活動の活性化と不在区への働きかけ

消費生活推進員は、一部では、地域に認知され、地区版の地域福祉保健計画にも関わっているなど、既に福祉関係者との連携に取り組んでいるが、アンケート結果（10 ページ）にもあったように、地域から推薦されて就任されているにも関わらず、地域での認知度が低く、有用な活動に結び付いていないなど、活動の活性化が進んでいない状況もみられる。

消費生活推進員活動を通して得られる知識等は、地域の方々に対してのみならず、消費生活推進員自身の消費生活にとっても役に立つものであり、それを地域に還元できるという意味では、やりがいがある活動であるといえるため、地域活動力を強化していけるよう支援する必要がある。

また、区や地区による活動内容・幅に差があることから、経済局は、地区活動の成功事例や、連携の手法を共有化するための支援等を進めていくことが求められる。

さらに、消費生活推進員制度が運用されていない区が4区あるため、経済局は、廃止した事情や背景を十分に考慮しながら、復活を視野に入れた区との調整や、代替制度等の活用等による消費者被害防止の視点を地域に広めるための取組が消費生活推進員の空白区で行われるよう区と協力していく必要がある。

#### イ 地域とのつながりを深めるための研修の充実

平成27年度から、消費生活推進員の地域活動実践力を高めるための研修を毎年度数区で実施し始めており、消費生活推進員と地域における担い手がつながるために有用な取組を開始されており、引き続き取り組んでいく必要がある。

また、「横浜市消費者教育推進の方向性」では、消費生活推進員のスキルアップに向けた研修の充実、地域での活動に役立つ啓発教材開発支援を方向性として挙げており、これらも含めて消費生活推進員の地域活動力強化を支援することが必要である。

地域活動実践力強化研修の様子（左：磯子区、右：瀬谷区）



#### ウ 任期満了後の自主活動に向けた側面支援

消費生活推進員は1期2年、最長3期6年の任期であるが、活動に意義を感じ、任期満了後も推進員を続けたいという意見もある。任期が設けられている趣旨は、広く多くの方に消費生活に関する見識を深め、地域に広げる機会を持っていただくというものであるため、任期を延長するのではなく、消費生活推進員のOB・OGが継続した活動を行えるよう、行政が側面支援する必要がある。

現在でも、任期満了後に自主的に活動を続けたいとしてグループを組織し、地域での啓発活動等に取り組んでいる団体もあるため、そのような既存の団体を紹介したり、グループを組織していくにあたって必要な情報の提供をする、グループ間がつながりを持つきっかけを提供する、等のフォローについて検討していくことが求められる。

消費生活推進員OB・OGグループの啓発講座の様子



## (2) 民生委員・児童委員に向けての情報提供等の推進

横浜市では民生委員・児童委員が、75歳以上の一人暮らし高齢者を訪問する『ひとり暮らし高齢者「地域で見守り」推進事業』や、本来の業務の中で見守り活動が行われている。今後はさらに、見守りの活動の中に消費者被害防止の視点を加えていただけるような情報の提供や研修の機会提供等により、消費者被害が表面化しにくいおそれがあるひとり暮らし高齢者に対して、消費者被害防止の視点からの見守りの目を届けられるようにしていく必要がある。

## (3) 行政機関等における福祉部門との連携

### ア 各種福祉計画等における消費者分野の充実

権利擁護の視点からの高齢者の消費者被害防止という取組み事項が、既に地域福祉保健計画等に記載されているが、それらの計画を基に実際の情報共有の在り方や地域における具体的な取組み事項を整理するとともに、それぞれの計画の性質に合わせながら高齢者の消費者被害防止の視点が、地域にまで広がっていくよう、区局の消費者行政部門及び福祉行政部門で情報共有・調整を進めていく必要がある。

### イ 消費生活総合センターと地域包括支援センターの連携強化

消費生活総合センターでの相談または地域包括支援センターでの相談の際に、これまでも、双方を紹介・案内し、引き継いだ方がよいと思われる場合には、適宜双方の案内や情報提供が行われたケースもあるが、今後は高齢化のさらなる進展とともに、相互協力が必要な相談も増えることが予想されるため、情報提供等の流れを整理し、共通理解のもとに連携を推進することが必要である。

その際、消費生活総合センターは、消費生活相談から最新の消費者被害の状況を把握し対処法を助言することが可能な専門機関として、高齢者の権利擁護に関わる福祉保健部門の機関や民生委員・児童委員等への注意喚起情報の発信等によるバックアップをしていくことが求められる。

また、今後、地域で高齢者を見守るための非常に重要な役割を担う地域包括支援センターの「見守りの重要な視点」の中に、権利擁護の「高齢者の消費者被害防止」の視点が今まで以上に意識され地域の高齢者の消費者被害救済や未然防止に向けた、消費生活総合センターと地域包括支援センター間の機能的で能動的な協力関係が強化されることが望まれる。

## 対応の方向性 2 情報の確実な伝達及び消費者教育の推進

### (1) 区局消費者行政部門と自治会町内会のつながりの強化

高齢者の消費者被害の防止を図るためには、多くの市民が周囲の緩やかな見守りに参加するために、消費生活に関する情報を広く届けていく必要がある。370万人を超える人口を有し、18の区がある横浜市においては、地域まで情報を行き渡らせるために、各区地域振興課及び経済局消費経済課が連携し、自治会町内会の協力も得ながら、各区・各地域の多様性、特色に対応しながら確実に情報を届けることが求められる。

横浜市消費生活総合センターは、現時点で起きている消費者トラブル、被害の情報等を有しており、地域の消費生活相談のトレンドに応じた情報発信が可能であることは強みである。区ごとの高齢者の消費者被害の状況等、横浜市消費生活総合センターにある情報を活用し、区局が協力しながら時節に即した情報発信を、区・局・横浜市消費生活総合センター間で連携しながら円滑に実施していくことが求められる。

### (2) 消費者教育のさらなる充実

横浜市では参考④（12 ページ）の「横浜市消費者教育推進の方向性（平成 27 年 9 月策定）」に基づき消費者教育の推進を図っているが、「高齢者等を消費者被害から守るための消費者教育の推進」が方向性の柱の一つに挙げられている（参考⑥）。消費者教育の実施においては、自発的に消費生活に関する講演会に参加する方だけでなく、現状の方法では情報を届けられていない方にも、次のような方法で情報を届けることが必要である。

#### ア 他のイベントとの共同開催による消費者教育

講座テーマへの関心がないために、講座や講演会に参加されない高齢者に対しては、高齢者が楽しめるイベントの機会等に講座等をあわせて行うことが有用であると考えられ、既に取組んでいる区や地区もある。地域のお祭りや高齢者のための食事会、敬老の日のお祝い会等の機会に、消費者被害の話題での落語や漫才や、横浜市消費生活推進員が寸劇や紙芝居、〇×クイズなどを活用したミニ講座を開くことなどが考えられる。

#### イ 家族や支援者等を介した啓発

心身の機能低下等により、情報を得ることが困難になっている高齢者御本人に情報を届けるためには、御家族や周囲の方、支援者の方々等の協力が必要となることから、そのような方々に負担にならないような配慮をしながら、情報伝達が可能になる方法を考えていくことが求められる。

例えば、配食サービスの配達時に声掛けをしながら、消費者教育に関するリーフレット、啓発グッズ等を渡してもらったり、地域包括支援センター宛に注意喚起情報を発信していくことなどが考えられる。

【参考⑦】「横浜市消費者教育推進の方向性」における5つの方向性

〈方向性1〉効果的な情報発信の強化

〈方向性2〉横浜市消費生活推進員等による地域での啓発の活性化

**〈方向性3〉高齢者等を消費者被害から守るための消費者教育の推進**

〈方向性4〉生活領域や年代に応じた消費者市民の育成を目指した教育の推進

〈方向性5〉担い手の育成、協働の推進、関連分野との連携

### 対応の方向性3 新たな担い手の発掘

#### (1) 事業者との連携による高齢者の見守り

横浜市における現状をみると、自治会町内会役員、民生委員・児童委員、消費生活推進員などの委嘱委員等、地域活動を担っていただいている方々の活動が大変重要である一方、高齢化やなり手不足、時間的な拘束や負担感等が大きいことなどの課題がある。

このため、本報告では福祉関係者等の既存の担い手の方々の、普段の活動の中に消費者被害防止の視点を加えていただくという、新たな負担を極力かけない形での見守りのあり方を示した。

しかし、委嘱委員やボランティアの方々に頼った見守りだけでは取組に限界が来てしまうことも考えられるため、既に福祉等の分野で先行した取組がみられる、介護事業者や宅配事業者、コンビニエンスストア等の事業者との連携も検討する必要があるだろう。

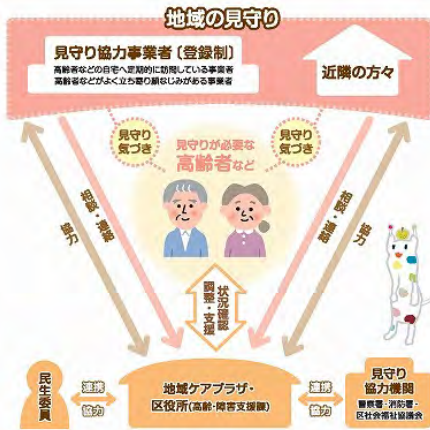
あわせて、今後は商店街、コミュニティカフェ等と連携しながら、高齢者を見守る仕組みづくりを進めていくことを期待する。



【参考⑧】事業者と連携した取組

(1) 戸塚区地域ネットワーク見守り事業「みまもりネット」

地域の方や民間事業者等が普段からゆるやかな見守りを行い、日常の生活や仕事の中で、高齢者などの「ちょっと気がかり」なことに気づいた時に、地域ケアプラザや区役所へ連絡をしてもらうことにより、日常生活の中での地域全体による「ゆるやかな見守りの体制」の充実を目指す事業です。



【見守り協力事業者（平成 28 年 7 月 1 日現在）】 377 事業者

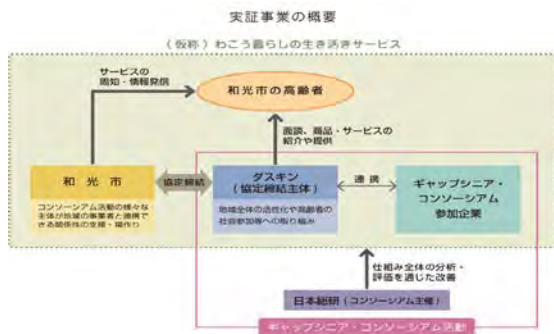
- ・新聞販売店・郵便・水道・コンビニエンスストア・戸塚美容協会・神奈川県理容生活衛生同業組合戸塚・栄・泉支部・神奈川県クリーニング生活衛生同業組合戸塚支部・神奈川管工事協同組合戸塚支部・神奈川県宅地建物取引業協会横浜西部支部・その他様々な分野の事業者

戸塚区ホームページ <http://www.city.yokohama.lg.jp/totsuka/service/mimamori.html>

(2) 埼玉県和光市と（株）ダスキンの公民連携協定

埼玉県和光市及び株式会社ダスキンは、株式会社日本総合研究所が主催する「ギャップシニア・コンソーシアム（※）」活動の一環として、公民連携協定を締結し、平成 28 年 1 月から、「わこう暮らしの生き生きサービス」の実証事業を行っている。

和光市が、「取り組みの周知・情報発信」、「市内関係団体の円滑な関与ができる土台作り」を、株式会社ダスキンが「高齢者ニーズの引き出し」、「市内事業者も参画した地域全体の活性化」、「介護保険外商品・サービス利用に関する自治体への助言」に取組んでいる。



※ギャップシニア・コンソーシアム  
要介護状態の手前にあり、病気や体力の低下等によって「やりたいこと」と「出来ること」のギャップが生じた高齢者（ギャップシニア）向けサービス創出を目指し、日本総研が 2014 年に設立したコンソーシアム。2015 年は、民間事業者 20 団体、3 自治体が参加している。

和光市ホームページ

[http://www.city.wako.lg.jp/home/fukushi/chiikifukushi/\\_13950/gaps.html](http://www.city.wako.lg.jp/home/fukushi/chiikifukushi/_13950/gaps.html)

## (2) 高齢者同士の支え合いの推進

高齢者、と一口にいても、見守りが必要な方もいれば、就労していたり、活発に地域活動を行っているなど、積極的に行動している方もおられ、必ずしも年齢で見守る方・見守られる方と切り分けられるものではない。

今後さらに超高齢社会の進行が見込まれている中では、現時点でも地域における活動の担い手の高齢化が課題となっているものの、高齢者同士で支え合い、助け合っていくことも重要である。

現に、横浜市老人クラブ連合会では老人クラブ会員相互の見守りとして友愛活動を行っており、消費生活総合センターでは市老人クラブ連合会と連携し、シニア大学の中で消費者被害未然防止の講座を行っていたり、過去には悪質商法お断りシールを会員に向けて配布するなどの取組を行ってきた。

今後、老人クラブとの更なる連携の推進や、老人クラブに所属していない高齢者への情報発信等を進め、高齢者の地域活動参加への働きかけなどを検討していく必要がある。

## (3) 異世代交流

少子高齢化・核家族化の進んだ現在では、日頃から高齢者と子供が接する機会が限られている場合も多い。

幼児や生徒、学生が地域の高齢者と関わりを持つ機会があることにより、高齢者には見守りの目が届くとともに、幼児や生徒、学生にとっても貴重な経験になると考えられる。地域や地区社会福祉協議会などで取り組まれている「世代間交流サロン」、江戸川区で行われているジュニア訪問員等<sup>1516</sup>、先行事例を参考にしながら仕組みを検討することも有用である。

### 【参考⑨】江戸川区の取組～ジュニア訪問員～

江戸川区は、区民と区が力を合わせてまちづくりに取り組んでいるが、次代を担う中学生も積極的に様々な参加し、「地域力」が培われている。

活動の一つに、ひとり暮らしを含む高齢者世帯の自宅を月1回程度訪問し、世代間交流と見守りの一助とするジュニア訪問員活動がある。



<sup>15</sup> 江戸川区ホームページ

[https://www.city.edogawa.tokyo.jp/smph/chiiki\\_joho/kohoedogawa/h27/271001/271001\\_1.html](https://www.city.edogawa.tokyo.jp/smph/chiiki_joho/kohoedogawa/h27/271001/271001_1.html)

<sup>16</sup> 内閣府消費者委員会「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」125～127 ページ

[http://www.cao.go.jp/consumer/iinkai/2016/220/doc/20160426\\_shiryou2\\_2\\_4\\_2.pdf](http://www.cao.go.jp/consumer/iinkai/2016/220/doc/20160426_shiryou2_2_4_2.pdf)

## おわりに

高齢者の消費者被害を防止するためには、消費生活関係者と福祉関係者の連携が非常に重要である。福祉分野では既に高齢者を見守るための様々な取組みがされていることから、まずは既存の見守りの仕組み、担い手に、普段行っている活動に消費者被害防止の視点も加えてもらうようにすることを方向性として示したものである。

また、消費者被害は悪質な事業者の心理の隙を突く勧誘等により引き起こされ、すべての消費者が遭う恐れがあるものである。そのため、見守りをするために必要な情報・知識は、見守りをする御本人や御家族などにとっても有用なものであることから、広く地域まで情報を伝達していく必要がある。

高齢者が消費者被害に遭うことなく、安全に安心して暮らすことができる地域は、高齢者に限らずあらゆる人にとって安全・安心な消費生活を営むことができる社会である。

横浜市がその社会を実現するための取組を区局が共に連携し、推進していくことを期待する。

最後に、本報告は、横浜市の現在の状況や、現時点で類推される今後の状況に基づいて導き出した方向性であるため、5年程度をめぐりに取組状況を精査し、その時点での横浜市や地域の状況に合わせて見直し、軌道修正しながら取組を推進していくことを提言する。



## 附 属 資 料

- 1 第 1 0 次横浜市消費生活審議会委員名簿
- 2 第 1 0 次横浜市消費生活審議会  
施策検討部会委員名簿
- 3 審議経過



## 第10次横浜市消費生活審議会委員名簿

任期：平成26年10月1日～平成28年9月30日

| 区分             | 委員氏名                | 所 属                               | 備考                |
|----------------|---------------------|-----------------------------------|-------------------|
| 会長<br>(学識経験者)  | すずき よしひと<br>鈴木 義仁   | 神奈川県弁護士会                          |                   |
| 副会長<br>(学識経験者) | むら ちづこ<br>村 千鶴子     | 東京経済大学現代法学部教授、弁護士                 |                   |
| 消費者代表          | あらい あや<br>荒井 彩      | 横浜市生協運営協議会                        | 平成27年12月21日から     |
| 事業者代表          | いとう ひであき<br>伊藤 秀秋   | 公益社団法人 日本訪問販売協会 専務理事              |                   |
| 事業者代表          | えのもと ひでお<br>榎本 英雄   | 一般社団法人 横浜市工業会連合会 会長               |                   |
| 事業者代表          | おおおか ひでみ<br>大岡 秀海   | 元 公益社団法人 日本通信販売協会 専務理事(※)         | ※平成28年6月24日をもって退任 |
| 学識経験者          | おおさわ あや<br>大澤 彩     | 法政大学 法学部法律学科 教授                   |                   |
| 事業者代表          | くりた ゆたか<br>栗田 裕     | 横浜商工会議所 小売部会長                     | 平成28年2月16日から      |
| 学識経験者          | さくま きょうこ<br>作間 京子   | 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 |                   |
| 消費者代表          | さとう むつこ<br>佐藤 むつ子   | 市民委員                              | 平成27年3月25日から      |
| 消費者代表          | しもじま くにあき<br>下嶋 邦明  | 市民委員                              | 平成27年3月25日から      |
| 消費者代表          | すずき かずこ<br>鈴木 和子    | 消費者サポート横浜会                        |                   |
| 学識経験者          | すずき たかし<br>鈴木 隆     | 家電製品PLセンター センター長                  |                   |
| 学識経験者          | だいご たつや<br>醍醐 辰也    | 元 一般社団法人 日本クレジット協会 常務理事(※)        | ※平成28年6月6日をもって退任  |
| 消費者代表          | たかはし ひかる<br>高橋 光    | 横浜市消費生活推進員 区代表                    | 平成27年11月5日から      |
| 消費者代表          | たがや としこ<br>多賀谷 登志子  | 横浜市消費者団体連絡会                       |                   |
| 学識経験者          | たなか まこと<br>田中 誠     | 神奈川県弁護士会                          |                   |
| 学識経験者          | まつぼぐち れいこ<br>松葉口 玲子 | 横浜国立大学教育人間科学部 教授                  |                   |
| 専門委員           | かねこ のぶやす<br>金子 延康   | 公益財団法人横浜市消費者協会 常務理事               | 平成28年6月3日から       |
|                | さかもと じゅん<br>坂本 淳    | 公益財団法人横浜市国際交流協会 事務局次長             | 平成27年1月19日から      |
|                | たけだ いわお<br>武田 岩夫    | 公益財団法人横浜市老人クラブ連合会 常務理事            | 平成27年1月19日から      |
|                | わかお けいこ<br>若尾 恵子    | 社会福祉法人横浜市社会福祉協議会 横浜あんしんセンター       | 平成27年1月19日から      |

(敬称略)

退任された委員（所属は在任中のもの）

| 区分    | 委員氏名               | 所 属                 | 備考            |
|-------|--------------------|---------------------|---------------|
| 消費者代表 | ささき まさこ<br>佐々木 真佐子 | 横浜市消費生活推進員 区代表      | 平成27年4月1日まで   |
| 消費者代表 | うえだ まりこ<br>上田 麻理子  | 横浜市生協運営協議会          | 平成27年12月21日まで |
| 事業者代表 | おかだ のぶひろ<br>岡田 伸浩  | 横浜商工会議所常議員・小売部会長    | 平成28年1月6日まで   |
| 専門委員  | こもり えいじ<br>小守 英治   | 公益財団法人横浜市消費者協会 常務理事 | 平成28年4月1日まで   |

(敬称略)

## 第10次横浜市消費生活審議会施策検討部会委員名簿

| 区分             | 委員氏名               | 所 属                  | 備考           |
|----------------|--------------------|----------------------|--------------|
| 部会長<br>(学識経験者) | すずき よしひと<br>鈴木 義仁  | 神奈川県弁護士会             |              |
| 事業者代表          | いとう ひであき<br>伊藤 秀秋  | 公益社団法人 日本訪問販売協会 専務理事 | 平成26年10月1日から |
| 事業者代表          | えのもと ひでお<br>榎本 英雄  | 一般社団法人 横浜市工業会連合会 会長  |              |
| 消費者代表          | さとう むつこ<br>佐藤 むつ子  | 市民委員                 | 平成27年3月25日から |
| 消費者代表          | しもじま くにあき<br>下嶋 邦明 | 市民委員                 |              |
| 消費者代表          | たがや としこ<br>多賀谷 登志子 | 横浜市消費者団体連絡会          | 平成26年10月1日から |
| 学識経験者          | むら ちずこ<br>村 千鶴子    | 東京経済大学現代法学部教授、弁護士    |              |

(敬称略、部会長以下五十音順)



## 審 議 経 過

| 開催日              | 主 な 審 議 事 項   |
|------------------|---|
| 平成 26 年 12 月 4 日 | <p><b>【第 10 次 第 1 回 消費生活審議会】</b></p> <p>(1) 会長・副会長の選出について</p> <p>(2) 第 10 次審議会の運営について（審議テーマを「地域における高齢者の見守りの在り方について」に決定し、設置部会及び部会所属を決定した）</p>  |
| 平成 27 年 7 月 23 日 | <p><b>【第 1 回 施策検討部会】</b></p> <p>(1) 部会長の選出について</p> <p>(2) 会議録確認者の選出について</p> <p>(3) 消費者安全法について（平成 26 年 6 月の主な改正内容の確認）</p> <p>(4) 横浜市の地域の現況について（審議テーマに関連する横浜市の現況の確認及び意見交換）</p> <p>(5) 横浜市における高齢者等に向けた消費安全に資する地域の見守りについて（質疑応答及び意見交換）</p> |
| 12 月 7 日         | <p><b>【第 2 回 施策検討部会】</b></p> <p>(1) 会議録確認者の選出について</p> <p>(2) 横浜市における高齢者等に向けた消費安全に資する地域の見守りについて（主に「消費生活の視点を持った見守り」、「連携の推進」、「啓発の強化」に絞った審議の他意見交換）</p> <p>(3) その他</p>   |
| 平成 28 年 2 月 9 日  | <p><b>【第 10 次 第 2 回 消費生活審議会】</b></p> <p>(1) 会議録確認者の選出について</p> <p>(2) 施策検討部会報告（審議状況の報告及び意見交換）</p> <p>(3) 消費者教育推進地域協議部会報告</p> <p>(4) 消費者団体等協働促進事業審査評価部会報告</p> <p>(5) 公募委員選考部会報告</p> <p>(6) 消費者被害救済部会報告</p> <p>(7) その他</p>               |
| 5 月 30 日         | <p><b>【第 3 回 施策検討部会】</b></p> <p>(1) 会議録確認者の選出について</p> <p>(2) 第 10 次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』（案）について</p> <p>(3) 第 10 次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』概要（案）について</p> <p>(4) その他</p>              |





地域における高齢者の見守りの在り方  
～高齢者の消費者被害を防ぐために～  
(案)

平成 28(2016)年〇月

第 1 0 次横浜市消費生活審議会

# 第10次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』概要（案）

## はじめに

- ・高齢者人口の伸びを超える高齢者を契約当事者とする消費生活相談の増加
- ・平成20年度→25年度における
  - 高齡者人口の伸び……………13.8%増
  - 契約当事者が高齢者の相談……………52.7%増

## 第1章 横浜市の高齢者をめぐる現状

### 【高齢者人口の現状と推移の推測】

- ・人口減少と高齢化の進展（平成32年（2020年）年の高齢者人口の割合25.2%）
- ・単身世帯と高齢夫婦世帯が約6割（平成25年度調査）

### 【横浜市における高齢者の消費生活相談状況】

- ・60歳以上の相談割合は6年間で約1割増加（H21年度：24.1%→H27年度：33.7%）
- ・店舗外取引による相談が多い（訪問販売53.8%、電話勧誘販売59%、訪問購入67.2%）
- ・自宅で勧誘される商品・役務等の相談が多い（公社債88.7%、工事・建築63%）
- ・高齢者の消費者被害は顕在化しづらい

## 第2章 横浜市における高齢者を見守る仕組み

### 【主な地域の見守りの担い手における現状と課題】

#### 〈消費生活推進員〉

- ・横浜市消費生活条例に基づく市独自の制度
- ・消費生活に関する知識を学習し、地域での啓発活動や情報発信等を行う。
- ・区や地域による活動内容・幅に差があり、休止・廃止区が存在している。
- ・他団体や地域との連携に課題がある。

#### 〈民生委員・児童委員〉

- ・高齢者、児童、母子、障害児・者等の支援等、幅広い活動、地域の福祉活動の推進役
- ・高齢化、拘束日数が多く負担感が非常に強い等からなり手不足が生じている。

### 【自治会町内会の現状と課題】

- ・市内全世帯の75.5%が加入しており、地域住民の暮らしに欠かせない役割を担う。
- ・市連会、区連会、地区連合、単位自治会町内会という構成で情報伝達がされている。
- ・役員の高齢化や負担感の大きさからなり手不足が生じている。

### 【消費者被害防止の視点から的高齢者の見守りに関連する行政の体制等】

#### 〈横浜市における行政内部での連携における現状と課題〉

- ・消費者行政部門及び福祉行政部門で情報共有や連携を進めている。
- ・見守り活動における連携の取組が十分でない。

#### 〈高齢者の見守りにおいて連携が必要である主たる機関等〉

- ・消費生活総合センター（消費生活施策拠点施設、年間2万件を超える相談、被害防止の取組）
- ・地域包括支援センター（権利擁護の業務の中に高齢者の消費者被害防止の位置づけ）
- ・社会福祉協議会（市社協・区社協で権利擁護事業を行う「あんしんセンター」設置）

## 第3章 消費者被害防止の視点から的高齢者の見守りの課題と方向性

### 1 高齢者の見守りに関する課題

#### 【地域の見守りの担い手に関する課題】

- ・消費生活推進員の活動支援の必要性  
…市全体では地域での認知度や連携に課題があり、活動に対する行政の支援が求められている。
- ・見守りの担い手への情報提供など  
…消費生活に関する情報を十分に届けられていない、なり手不足、負担感の大きさ等

#### 【行政機関における連携の推進（消費者行政部門と福祉行政部門）】

- ・情報共有の在り方や地域における具体的な取組み事項の整理が十分でない。
- ・見守り活動における連携の取組が十分でない。
- ・消費生活総合センターと高齢者の権利擁護に関する業務を行う機関との情報共有、連携の必要性

### 2 高齢者の見守りに関する対応の方向性

#### 【基本的な考え方】

#### 既にある見守りの仕組みに消費者被害防止の視点を加えていく

#### 【対応の方向性1】消費生活推進員の地域活動力強化と福祉関係者との連携強化

- ・消費生活推進員の活動支援（活動の活性化と不在区への働きかけ、地域とのつながりを深めるための研修の充実、任期満了後の自主活動に向けた側面支援）
- ・民生委員・児童委員に向けての情報提供等の推進
- ・行政機関等における福祉部門との連携（各種福祉計画等における消費者分野の充実、消費生活総合センターと地域包括支援センターの連携強化）

#### 【対応の方向性2】情報の確実な伝達及び消費者教育の推進

- ・区局消費者行政部門と自治会町内会のつながりの強化（区・局・消費生活総合センター一問の連携による、地域に向けた情報発信）
- ・消費者教育のさらなる充実（他のイベントとの共同開催による消費者教育、家族や支援者等を介した啓発）

#### 【対応の方向性3】新たな担い手の発掘

- ・事業者との連携による高齢者の見守り（介護・宅配事業者との連携の検討、商店街等との連携）
- ・高齢者同士の支え合いの推進（老人クラブとの更なる連携の推進や、高齢者の地域活動参加への働きかけなどの検討）
- ・異世代交流（幼児・生徒・学生と地域の高齢者が関わりを持つ仕組みの検討）