

# 第10次横浜市消費生活審議会

## 第3回施策検討部会

### 議事次第

平成28年5月30日(月) 午後2時から  
松村ビル別館 501会議室

#### 1 開会

#### 2 議題

- (1) 会議録確認者の選出について
- (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
- (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～』骨子(案)について
- (4) 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 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3 報告(案)への各委員からの御意見の反映状況
- 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～』骨子(案)

以上

## 第10次横浜市消費生活審議会委員名簿

平成28年4月1日現在

No	委員氏名	所 属
1	あらい あや 荒井 彩	横浜市生協運営協議会
2	いとう ひであき 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 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 大岡 秀海	(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 大澤 彩	法政大学法学部法律学科 准教授
6	くりた ゆたか 栗田 裕	横浜商工会議所 小売部会長
7	さくま きょうこ 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 佐藤 むつ子	市民委員
9	しもじま くにあき 下嶋 邦明	市民委員
10	すずき かずこ 鈴木 和子	消費者サポート横浜会
11	すずき たかし 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 鈴木 義仁	神奈川県弁護士会
13	だいが たつや 醍醐 辰也	(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 高橋 光	横浜市消費生活推進員
15	たがや としこ 多賀谷 登志子	横浜市消費者団体連絡会
16	たなか まこと 田中 誠	神奈川県弁護士会
17	まつばぐち れいこ 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 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

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

## 第1章 横浜市の高齢者をめぐる現状

1	高齢人口の現状と推移の推測	1
2	横浜市における高齢者の消費生活相談状況	3
	【参考①】高齢者からの消費生活相談事例	6
	【参考②】『平成25年度消費者白書』（消費者庁）から	7

## 第2章 横浜市における高齢者を見守る仕組み

1	主な見守りの担い手における現状と課題	8
	【参考③】横浜市消費生活推進員へのアンケート結果から	9
2	自治会町内会	10
3	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	11
	【参考④】横浜市地域福祉保健計画における権利擁護の視点	12
	【参考⑤】地域包括ケアシステム	14

## 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	15
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	16
	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	18
	【参考⑥】「横浜市消費者教育推進の方向性」における5つの方向性	19
	対応の方向性3 新たな担い手の検討～将来に向けて～	19

## おわりに

### 《附属資料》

- 1 第10次横浜市消費生活審議会委員名簿
- 2 第10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

## はじめに

全国的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、ギャンブル必勝法などの特殊詐欺のみならず、様々な消費者取引において高齢者が被害に遭われ、多額の被害が生じている<sup>1</sup>。さらに、過去に受けた被害を回復させてあげると持ちかけられる原野商法や投資などにおける二次被害も発生している。

また、平成20年度から平成25年度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年〇月にかけて〇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。

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

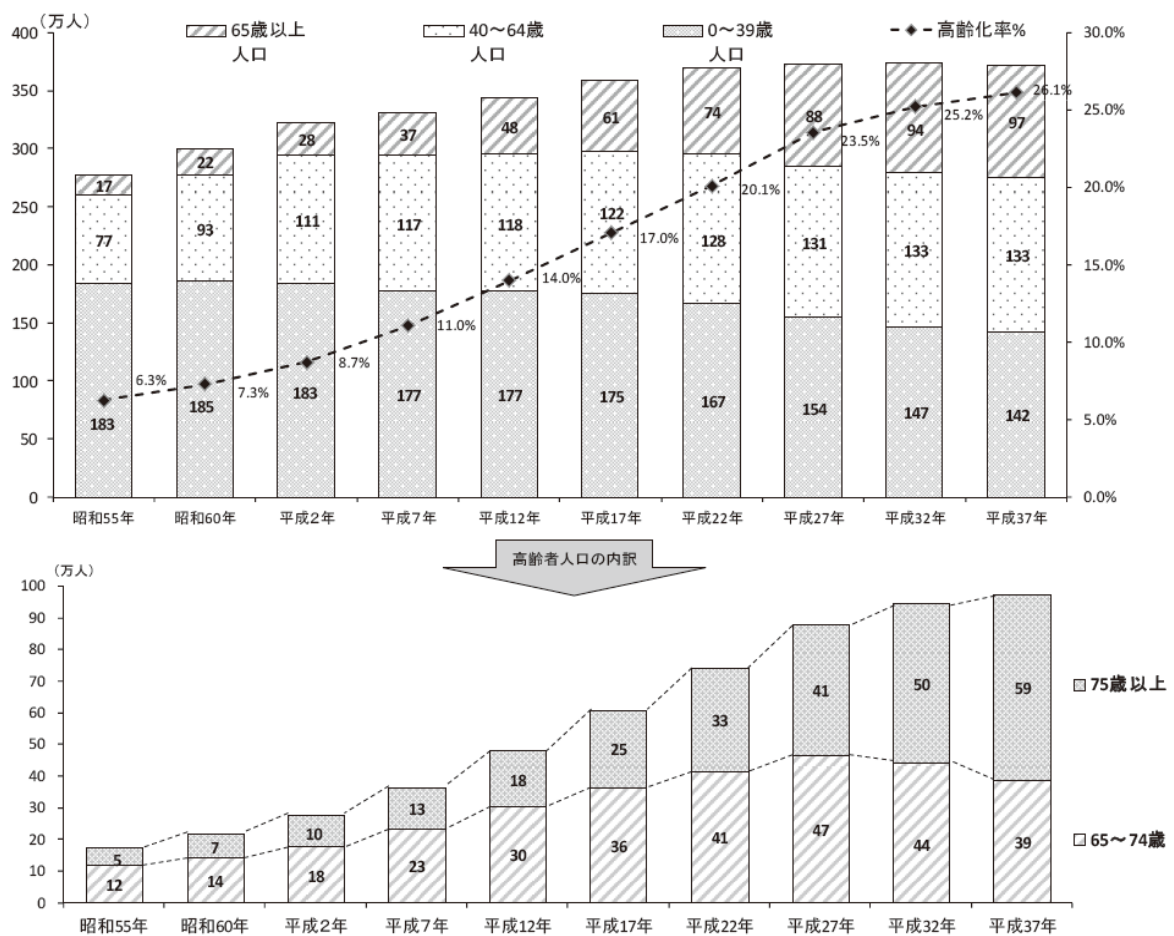
## 1 高齢人口の現状と推移の推測

### (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5月1日現在の人口総数は3,732,029人、世帯総数1,657,327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、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】横浜市の高齢人口の推移<sup>3</sup>



注1:2010年(平成22年)国勢調査を基準として将来値を推計したもの

注2:昭和22年(1947年)~24年(1949年)生まれの世代

※ 端数処理をしているため、合計が一致しない場合がある。

1 「横浜市人口ニュース」(横浜市政策局)

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

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

また、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）<sup>4</sup>。

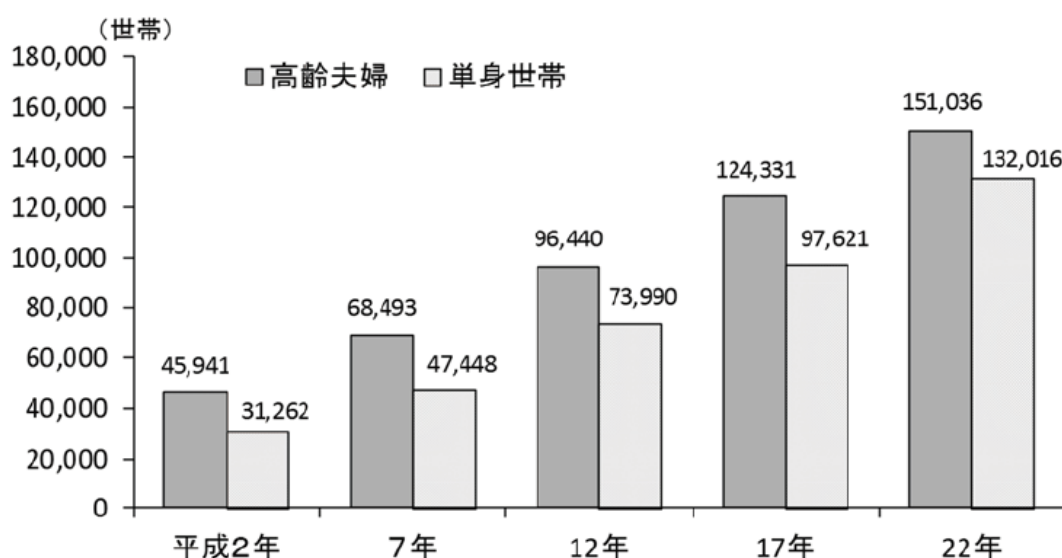
さ

らに、『平成25年度横浜市高齢者実態調査（調査期間：平成25年10月～平成25年12月）』<sup>5</sup>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）



資料：国勢調査

【図3】 高齢者一般<sup>6</sup>の世帯状況<sup>7</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/jigyokeikaku/dai6ki-keikaku/6kikeikakusyo.pdf>

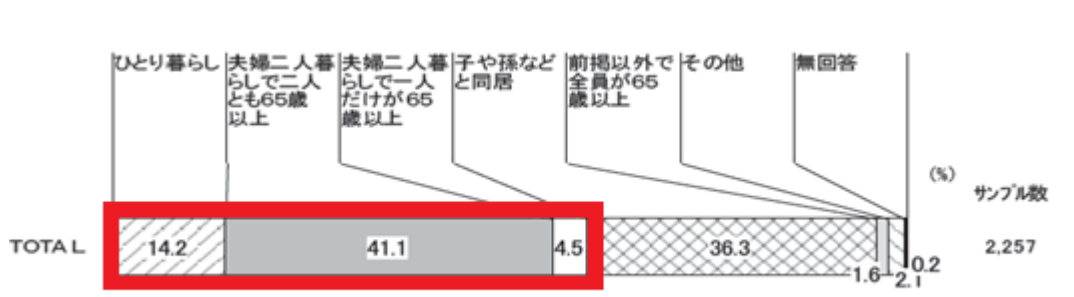
<sup>5</sup> 『平成25年度横浜市高齢者実態調査報告書』12ページ。横浜市健康福祉局 平成25年10月～12月実施。  
<http://www.city.yokohama.lg.jp/kenko/kourei/kyoutuu/jourei/jigyokeikaku/26jittaityousa/00houkokusyo25.pdf>

<sup>6</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>7</sup>

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



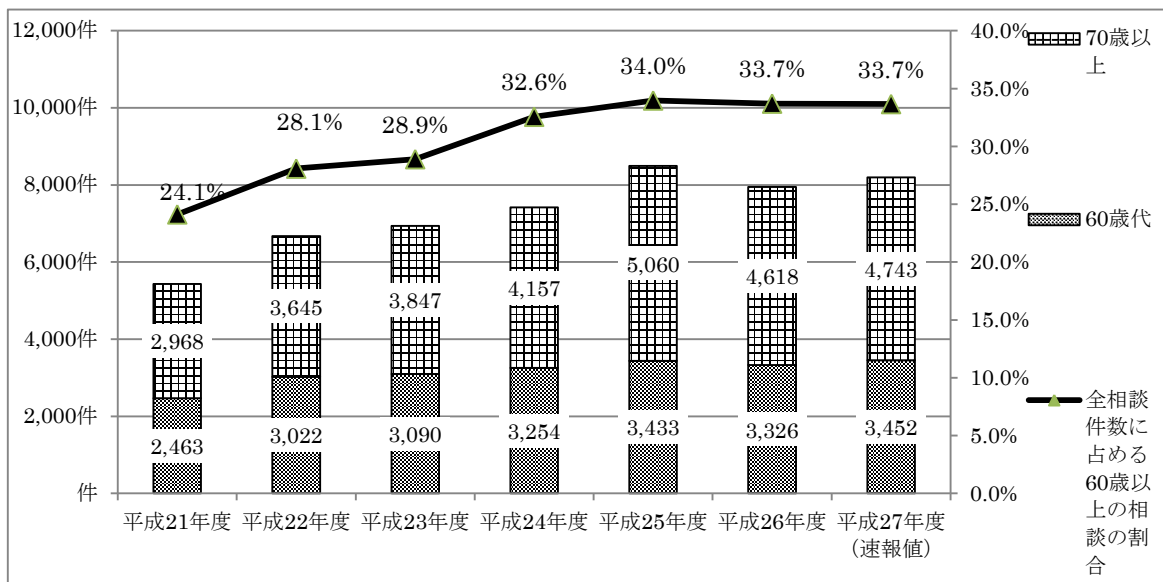


## 2 横浜市における高齢者の消費生活相談状況

### (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 <sup>8</sup>



※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、訪問販売や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<sup>9</sup>。このうち、60 歳以上の方からの訪問販売に関する相談は全体の約 53.8%、電話勧誘販売に

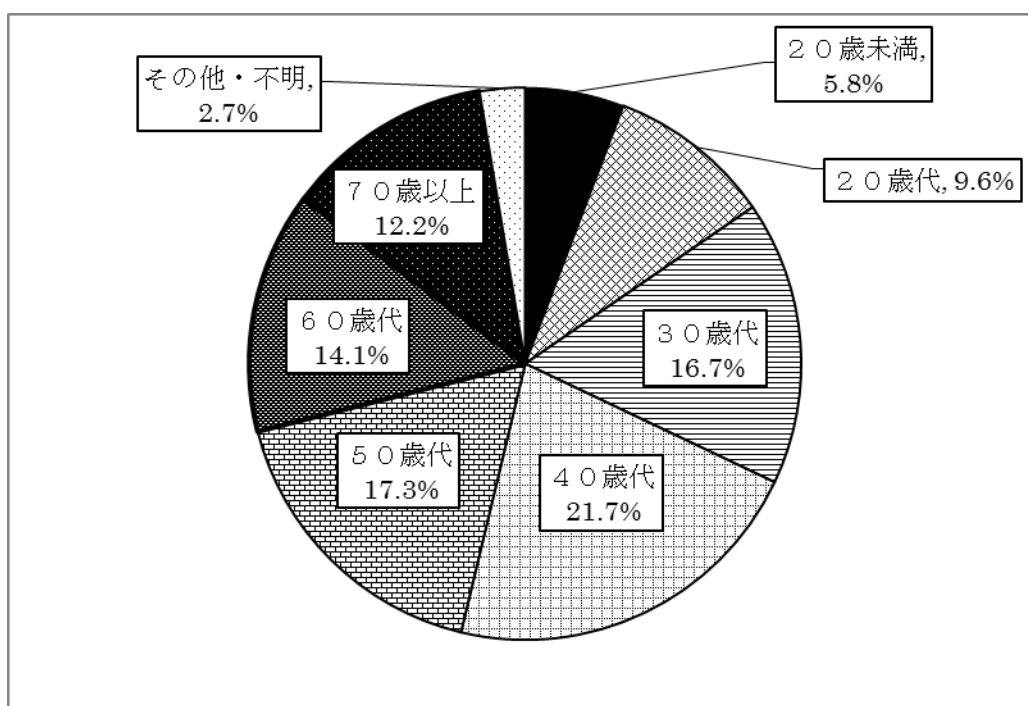
<sup>8</sup> 平成 27 年度は平成 28 年 4 月末現在速報値

<sup>9</sup> 通信販売、訪問販売、電話勧誘販売、マルチ・マルチまがい取引、ネガティブ・オプション、訪問購入、その他無店舗販売

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）。

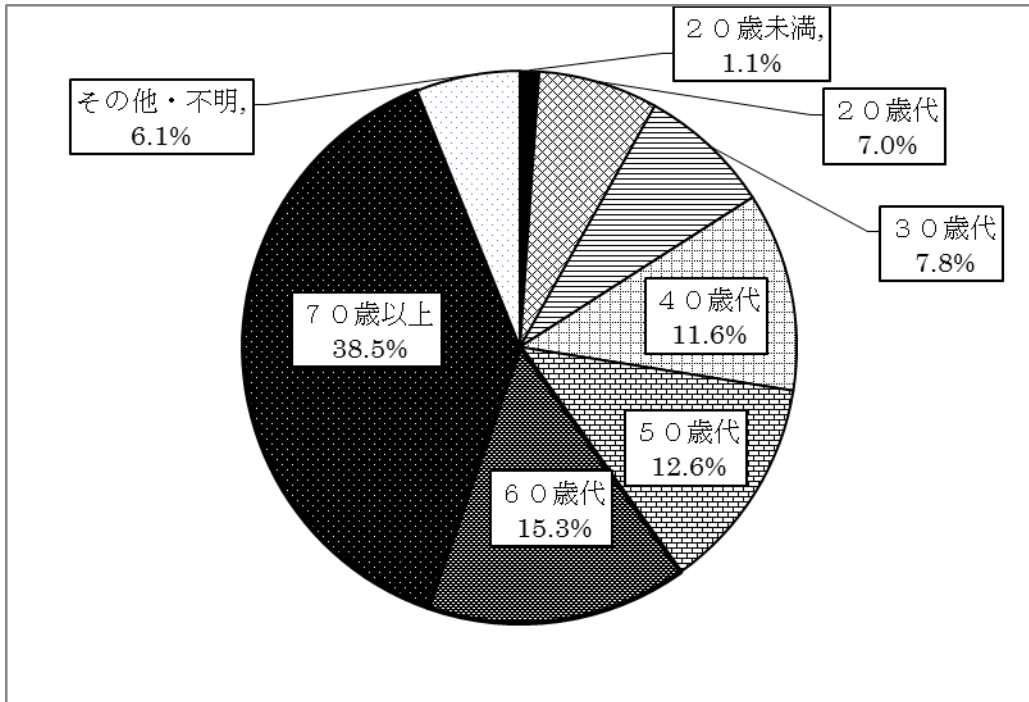
《通信販売》

【図 5】平成 27 年度の年代別割合（速報値、n=9,296）



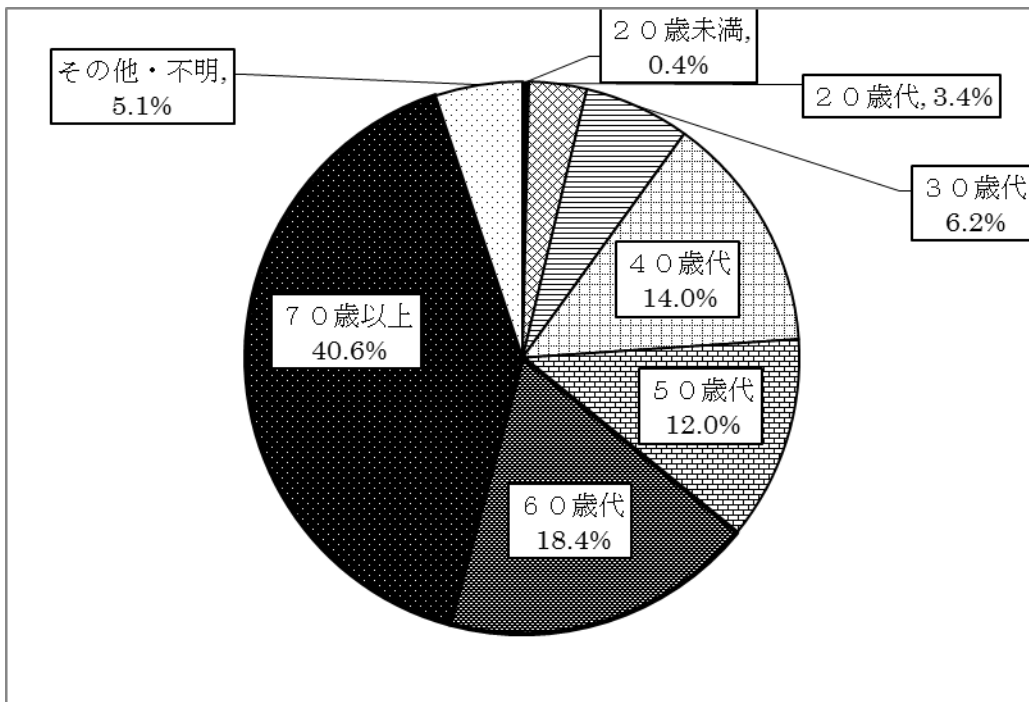
《訪問販売》

【図 6】平成 27 年度の年代別割合（速報値、n=2,711）



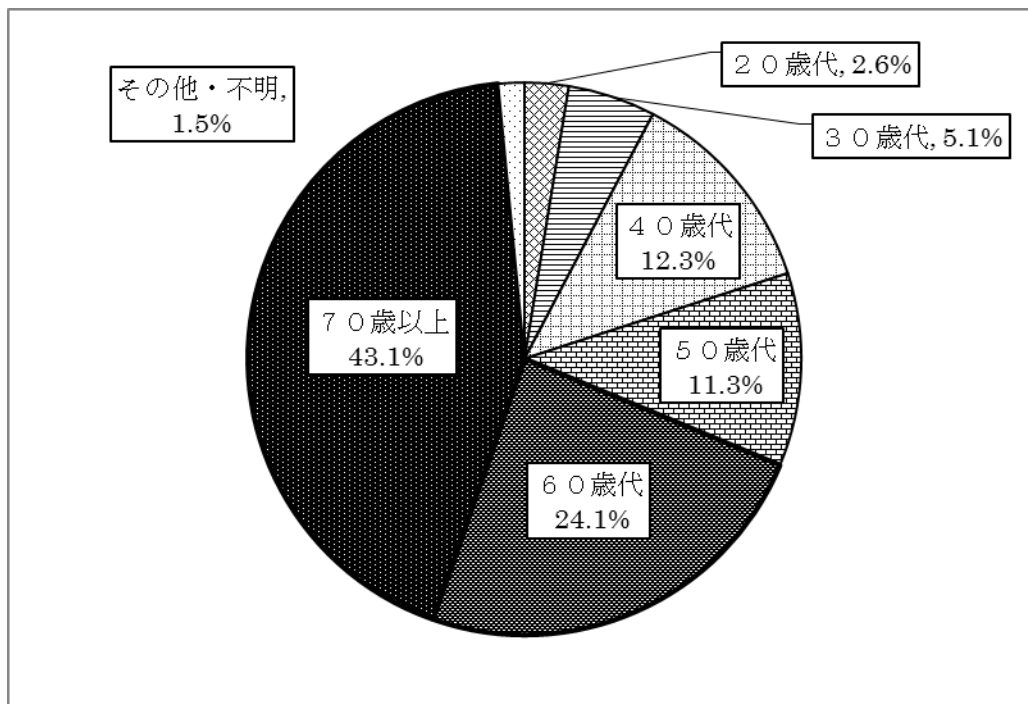
《電話勧誘販売》

【図 7】平成 27 年度の年代別割合（速報値、n=1,095）



《訪問購入》

【図 8】平成 27 年度の年代別割合（速報値、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）

昨日光卸回線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：80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、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、速報値）

	商品・役務分類	60 歳以上の相談が 占める割合	60 歳以上の 相談件数	全年代の 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 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 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たことが考えられる。

また、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 年度消費者白書』（消費者庁）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。」

## 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>10</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。	地区により活動の差はあるが、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。しかし、地区によっては温度差がある。	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>10</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。

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、障害者・児等の福祉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協同募金運動への協力・支援、生活福祉資金の貸付けの相談等も行う。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。

横浜市では、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。



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 人の民生委員がいる。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と活動を行うことが難しく負担も大きいと、なり手不足となっている課題がある<sup>11</sup>。

## 2 自治会町内会

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>12</sup>

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。

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）<sup>13</sup>。

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。

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

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>11</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、年間の活動日数が 130.7 日とされている。

<sup>12</sup> 横浜市町内会連合会ホームページから  
<http://www.yokohama-shirenkai.org/jichikai-syoukai/>

<sup>13</sup> 横浜市町内会連合会ホームページから  
<http://www.yokohama-shirenkai.org/syoukai/>

### 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

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>14</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<sup>15</sup>。

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>16</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。

---

<sup>14</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>15</sup> 国により、被害に遭わない・合理的な意思決定ができ、かつ社会の発展に積極的に関与する消費者の育成を目指すという考え・方針が示されたことを受け、横浜市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」を平成 27 年 9 月 14 日に策定した。

<sup>16</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」をみんなでつくろう』  
・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④】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次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>17</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>17</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

地域包括支援センターは、介護保険法で設置が定められた地域住民の保健・福祉・医療の向上、虐待防止、介護予防マネジメントなどを総合的に行う介護保険法に基づく機関である。

横浜市においては、地域の福祉保健の拠点として、ほぼ中学校区に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）、及び特別養護老人ホームに併設された地域包括支援センター（4館）の中に、地域包括支援センターが置かれている（平成28年4月1日現在）。

地域包括支援センターには、高齢者・子ども・障害者等の相談・助言・調整、介護予防、権利擁護等の「福祉・保健の相談・支援」機能があり、権利擁護の業務の中で、高齢者の消費者被害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ます」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、各区社協にもあんしんセンターが置かれている。

## 【参考⑤】地域包括ケアシステム

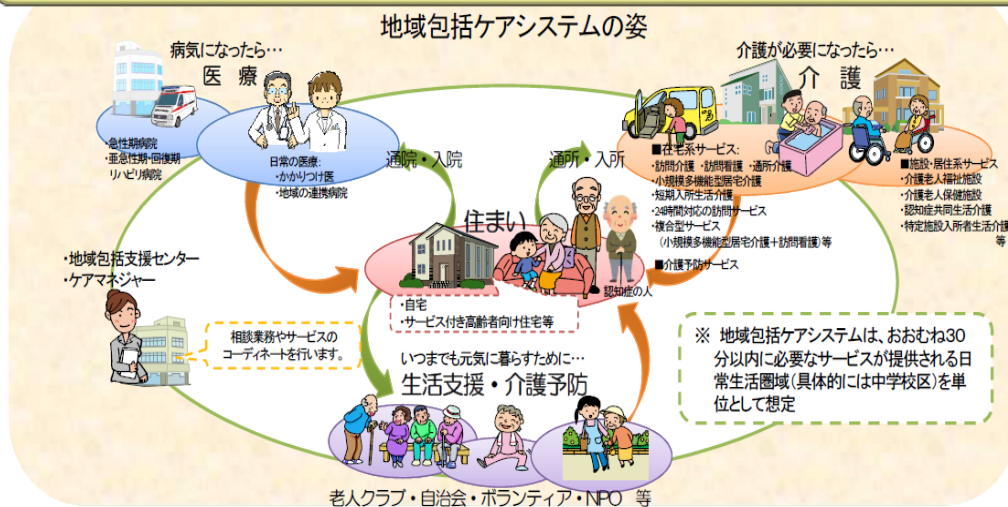
地域包括ケアシステムは、横浜市高齢者保健福祉計画・介護保険事業計画で、平成37年度（2025年度）までに構築を目指している高齢者を支える地域体制のことである。

重度な要介護状態に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られるように、医療・介護・予防・住まい・生活支援が包括的に確保される体制の構築を目指すものである。

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。



[http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_kou\\_reisha/chiiki-houkatsu/](http://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_kou_reisha/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あ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、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

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（8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。

##### ア 消費生活推進員と地域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、地域とつながりを持てる研修の他、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）



## イ 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。

一方で、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、消費者被害防止の情報を地域に広め、伝えていく方法を区局協力しながら検討する必要がある。

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』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り組み事項が、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り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

横浜市では前述の「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⑦）。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る。

既に取り組まれている区や地区もあるが、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⑥】「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 新たな担い手の検討～将来に向けて～

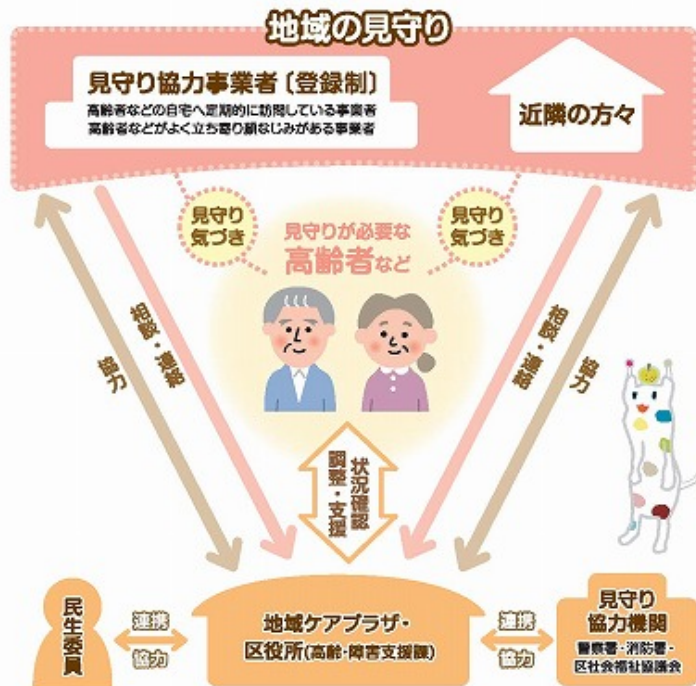
#### (1) 事業者との連携による高齢者の見守り

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、消費生活推進員も含めた横浜市の委嘱委員等、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が分かった。

このため、本報告ではまずは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は頼った見守りだけでは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り組みがみられる、介護事業者や宅配事業者や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。



### (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、地域活動を行っているなど、積極的に行動されている方もおられ、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間の見守りとしての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。

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、学生にとっても貴重な経験になることが考えられる。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。

## 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、そのための方法について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共に連携し、推進していくことを期待する。

	箇所	報告（案）の記載	いただいた御意見
1	7 ページ (4) 1～3行目	「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あったことが考えられる。」	<p>②息子さん夫婦と住んでいるけれども 昼間は老夫妻しかいないようなところを狙って、御家族がいない時間を狙って悪徳業者が訪問して、被害に遭われてしまったけれども半年くらい気が付かなかった、というようなこともある。</p> <p>②人間関係が弱くなってしまっていると思う。国勢調査の調査員をやったが、何回訪問しても昼間いらっしゃるのは高齢者。御家族と一緒にいらっしゃるといっても、日中独居の方が多い。御家庭の中での会話がなくなっていると思うエピソードもあった。</p> <p>②地域ケアプラザや老人福祉センターに行かない人、引きこもりじゃないけれども、もともと独居であるとか昼間は独居状態で、ずっと家にいらっしゃる人が被害に遭うのではないかと思う。地域ケアプラザに出かけて行ってそういった話を聞いたり何かをするという人には、ちゃんと啓発は行えると思う。</p>
2	11 ページ 3(1) 6～9行目	「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。」	<p>②「誰もが安心して暮らせるまち〇〇にしよう」とか「学びあい愛を作る〇〇のまち」、「挨拶は隣近所の支え合い」など、テーマとしては福祉保健計画の地区別計画とあっている。やっていることは福祉のことになってしまうので、このところに消費の視点を盛り込んでいく必要がある。</p> <p>②消費者被害に遭うことによって下流老人に転落してしまい、破産するとか最後には福祉のお世話になるということで、実は福祉の問題と直結している。ただ、福祉の現場におられる方は要介護状態での手当てということしか認識にないので、多分無意識でそういう問題の枠の中での話になってしまうと思う。</p>
3	15 ページ (1) ア 1～3行目	「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み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。」	<p>②消費生活推進員というのが無償奉仕でものすごい負担だという、地区によってはいらっしゃらないところもあるということだが、消費生活推進員になって色々な消費生活に関わる新しい知見などが広がって、自分の暮らしにも役立ち家族や地域の人にもおすそ分けができると、こういう風にとらえると非常にいい制度だと思う。</p>
4	16 ページ 2 2～4行目	「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。」	<p>①自治会町内会も消費生活の問題の支える側の大きなファクターだが、老老介護で問題になっているように、今地域にその力があるのかどうか、ということが非常に問題。あまりに高齢化してしまうと、地域に投げかけて、地域包括支援センターを中心にしてやっていこうとか、地域ケアプラザのエリアを単位にやっていこうということを横浜市一律で提案しても、なかなか難しい。</p> <p>①地域のボランティアの方がいるんだという前提で成り立っている社会というのはどうなのかと。それから、ボランティアをやるということが社会的に非常に尊敬されるんだとか、社会的に見てどうなんだというそういう仕組みを作っていくとやる人がいなくなり成り立たなくなるのではないかと感じる。</p> <p>①ボランティアというのは、聞こえはいいけれども、一回足を踏み入れてしまうと抜けられないと聞く。「町内会でやっていきましょう」とか「〇〇をやりましょう」というのは、聞こえはすごくいいけれども、実際にやる人はプレッシャーを感じるし、精神的にストレスも多い。</p> <p>②閉じこもりの人には訪ねてというけれども、なかなか訪問すること自体が現実には大変。民生委員のなり手がいないとか疲弊してしまうということは非常によくわかる。そういった御苦勞があるということを知りながら、できる範囲でできうる色々な事をして少しずつ助け合っていくといいと思う。</p>

	箇所	報告（案）の記載	いただいた御意見
5	16 ページ 2 10～11 行目	「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」	<p>①消費生活単体で独立してどうするというのではないと思う。地域における高齢者の見守りは、やはり福祉部門との連携なしにはむずかしい。既存の仕組みを活かしつつ、消費者被害、契約上の問題だけではなく安全面からの被害というもの、製品事故とか使い方によって発生するトラブルなども含めて、福祉部門の方にも消費者被害といった視点を持っていただけると違うのかなと思う。</p> <p>①消費生活で新しいネットワークを構築するよりも、例えば市社協、区社協、地区社協、民生委員、自治会、認知症サポーター、グループホーム、特養、居宅介護支援事業者など、色々なメンバーを活用するというのがイメージではないかと個人的には思っている。</p> <p>②アンケートで、推進員になって知識を得た結果自分で被害に遭わずに済んだというような回答も出ている。見守りの担い手と言っても、民生委員の方にいきなり「やって」と言ってもできるものではない。そういう方たちも、これまで消費者問題に関心がなかった方たちにも興味や知識を持ってもらってということだと思う。</p> <p>②「誰もが安心して暮らせるまち〇〇にしよう」とか「学びあい愛を作る〇〇のまち」、「挨拶は隣近所の支え合い」など、テーマとしては福祉保健計画の地区別計画とあっている。やっていることは福祉のことになってしまうので、このところに消費の視点を盛込んでいく必要がある。</p>
6	16 ページ (1) 6～9 行目	「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きけるよう支援する必要がある。」	<p>②法律の改正に第12条の7で消費生活協力員というものが規定されているが、横浜市ではこういうものを新設しなくても消費生活推進員が条例で設置されているので、この活性化、バックアップが非常に大事だと思う。予算をあまりかけないで、改正法の協力員を置くことができるという規定を使わなくても、既存の組織との連携を進めることが非常に重要になると思う。</p> <p>②消費生活推進員にしても、公募を重視するとか、やる気のある方には何らかのインセンティブを与えるような事もしていかなないと、活発にはならないように思う。</p> <p>②民生委員はかなり福祉的な素養が必要になってくるが、消費生活推進員の場合には経済活動というのは暮らしの全部が関わってくるので、可能であれば活動分野で分割して、ポイント制を導入するなどをするとう活性化していくように思う。</p> <p>②消費生活推進員というのが無償奉仕でものすごい負担だという、地区によってはいらっしやらないところもあるということだが、消費生活推進員になって色々な消費生活に関わる新しい知見などが広がって、自分の暮らしにも役立ち家族や地域の人にもおすそ分けができると、こういう風にとらえると非常にいい制度だと思う。</p>
7	17 ページ イ 4～11 行目	「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。」	<p>②OB・OGの会を作ったらどうか。横浜市の場合は、消費生活推進員の全員でなくても、その中で特に面白いと思ってくれた人や継続的に勉強したいと思われる方を組織するように市が支援するというようなことも面白いかもしれない。そうやって地域に浸透させるとか、地域ごとの工夫をしてもらうとか、すごくよく活動されているところには市長さんが表彰されるとかがあると、なおいいと思う。</p> <p>②一回消費生活推進員になられて任期切れになられたとしても、希望すれば継続的に情報がもらえとかいうような形にして、消費者教育推進法などと結び付けられれば。これは自分の暮らしも地域も含めてすごくお得な話、というようになると非常に面白い制度なのではないか。少し視点を変えてみる必要はあると思うが。</p>

	箇所	報告（案）の記載	いただいた御意見
8	17 ページ (2) 1～6行目	「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』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。」	<p>①消費生活単体で独立してどうするというのではないと思う。地域における高齢者の見守りは、やはり福祉部門との連携なしにはむずかしい。既存の仕組みを活かしつつ、消費者被害、契約上の問題だけではなく安全面からの被害というもの、製品事故とか使い方によって発生するトラブルなども含めて、福祉部門の方にも消費者被害といった視点を持っていただけると違うのかなと思う。</p> <p>②アンケートで、推進員になって知識を得た結果自分で被害に遭わずに済んだというような回答も出ている。見守りの担い手と言っても、民生委員の方にいきなり「やって」と言ってもできるものではない。そういう方たちも、これまで消費者問題に関心がなかった方たちにも興味や知識を持ってもらってということだと思う。</p> <p>③消費者被害に遭うことによって下流老人に転落してしまい、破産するとか最後には福祉のお世話になるということで、実は福祉の問題と直結している。ただ、福祉の現場におられる方は要介護状態での手当てということしか認識にないので、多分無意識でそういう問題の枠の中での話になってしまうと思う。</p>
9	17 ページ (3) ア 1～6行目	「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り組み事項が、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り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 <u>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</u> 、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。」	<p>①消費生活で新しいネットワークを構築するよりも、例えば市社協、区社協、地区社協、民生委員、自治会、認知症サポーター、グループホーム、特養、居宅介護支援事業者など、<u>色々なメンバーを活用するというのがイメージではないか</u>と個人的には思っている。</p> <p>②アンケートで、推進員になって知識を得た結果自分で被害に遭わずに済んだというような回答も出ている。見守りの担い手と言っても、民生委員の方にいきなり「やって」と言ってもできるものではない。そういう方たちも、これまで消費者問題に関心がなかった方たちにも興味や知識を持ってもらってということだと思う。</p> <p>③「誰もが安心して暮らせるまち〇〇にしよう」とか「学びあい愛を作る〇〇のまち」、「挨拶は隣近所の支え合い」など、<u>テーマとしては福祉保健計画の地区別計画とあっている。やっていることは福祉のことになってしまうので、このところに消費の視点を盛り込んでいく必要がある。</u></p>
10	17 ページ イ 11～15行目	「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。」	<p>①横浜モデルができるのであれば。横浜の特徴は包括支援センター、中学校区に作っているというのは横浜だけ。包括支援センターを中学校区に1つ作るというのは、他都市にはない例。</p> <p>②「誰もが安心して暮らせるまち〇〇にしよう」とか「学びあい愛を作る〇〇のまち」、「挨拶は隣近所の支え合い」など、<u>テーマとしては福祉保健計画の地区別計画とあっている。やっていることは福祉のことになってしまうので、このところに消費の視点を盛り込んでいく必要がある。</u></p>
11	18 ページ (1) 1～5行目	「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。」	<p>②区役所では地域振興課が自治会町内会、区連会などを担当し、福祉保健課がケアプラザを所管している。区役所が力を入れてバックアップしてくれそうなのは地区連合の方がよりいいのではないかと。地域の中で連携を進めていくためにはという命題に対して行政のバックアップも含めて適しているのではないかと。</p> <p>③退職してボランティアとか何かしたいけれどもやるきっかけがない、という方がずいぶん多い。社会貢献的な活動をしたいという方が。隣近所を見ても、前期高齢者位の年代の方が、とてもお元気で。時々仕事もするけれどもそれ以上に社会貢献的な活動をしたいという方も多いので、そういう方たちのためにもっとそういう情報を知らしめることができたらいいのではないかと。</p>

	箇所	報告（案）の記載	いただいた御意見
12	18 ページ (2) 3～6行目	「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。」	<p>②どこにも行かない高齢者に対して情報を届けるということが一番問題ではないか。</p> <p>②ロコモティブ・シンドロームなどで閉じこもってしまっている方をどうしたらいいか。</p> <p>②地域ケアプラザや老人福祉センターに行かない人、引きこもりじゃないけれども、もともと独居であるとか昼間は独居状態で、ずっと家にいらっしゃる人が被害に遭うのではないかと思う。地域ケアプラザに出かけて行ってそういった話を聞いたり何かをするという人には、ちゃんと啓発は行えると思う。</p> <p>②「自分は危ないかも」と思うような方はよく勉強してくださると思う。「賢い私は絶対大丈夫」というようなの方が却って危ないと思う。</p> <p>①市はやはり、被害に遭わない、そういう教育を高齢者に対してもっとするべきではないか。</p>
13	19 ページ (2)ア 1～3行目 19 ページ 1～4行目	<p>「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る。</p> <p>既に取組まれている区や地区もあるが、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。」</p>	<p>②地区でミニデイがあり、みんなで色々とおしゃべりをして、<u>地区の青年団の方が、振り込め詐欺の話とか、社会的に問題になっていることの話をして、「おじいちゃん、こういうのが来たら出ちゃだめだよ」といわれると、「ほう、そうなのか」と思うようだ。普段家族から同じような事を言われても、「ふん」って話を聞かないようでも、そういう場で聞くことで「はあそうか」と聞けるという。毎月1回の機会が地区の老人たちの楽しみになっている。そういった機会が引きこもってしまっている老人にも月1回でもあると、楽しく会話できて、隣近所とも仲良くすることができていいと思う。</u></p> <p>⑤敬老福祉大会で消費者被害の撲滅キャンペーンをしている。<u>消費生活推進員だけでは200人も300人も集められないので、敬老福祉大会のお年寄りをお祝いする席で寸劇をしたり、たまには落語の人を呼んでみたりしている。</u>その後社協の方たち主体でビンゴやカラオケをしたりして、<u>どれもこれもまぜこぜに消費生活推進員のメンバーが加わっており、地域に根付いていると感じている。</u></p> <p>②一番いいのは「こういうことで私は被害に遭った」というようなことを話す、勇気のある高齢者がいれば、それを <u>寸劇のような形で。イベント・イベントの時期を捉えて寸劇のような形でやるのがいいのではないか。</u></p>
14	19 ページ (1) 8～11行目	<p>「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り組みがみられる、介護事業者や宅配事業者や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。</p> <p>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。」</p>	<p>①例えばコンビニのお兄さん、お姉さんや郵便配達の人とか、普段地域を回っている人を地域における見守りの担い手に加えていかないと、どんなに立派なシステムを推進されていても、地域そのものが疲弊し、弱っているの、それに代わるものを充てないと、一生懸命インスパイアしても無理ではないかと思う。</p> <p>②民生委員さんがかなりの日数拘束されるというか、活動がきついのではないか。今後社会の中で働き手が少なくなっていく中で、自分の年金が減ってだんだん生活面が苦しくなってボランティアに行くという人が減っていくのではないか。そういった意味では <u>郵便配達をする人やスーパーやコンビニの人を活用した方がうまく回るのではないか。ボランティアでやるということはちょっと無理があるのかもしれない。</u></p>



	箇所	報告（案）の記載	いただいた御意見
15	20 ページ (2) 4～13 行目	<p>「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、<u>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。</u>現に、横浜市老人クラブ連合会では老人クラブ会員相互間の見守りとしての友愛活動を行っており、横浜市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ている。</p> <p>今後、<u>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すすめ、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。</u>」</p>	<p>①退職してボランティアとか何かしたいけれどもやるきっかけがない、という方がずいぶん多い。社会貢献的な活動をしたいという方が。隣近所を見ても、前期高齢者位の年代の方が、とてもお元気で。時々仕事もするけれどもそれ以上に社会貢献的な活動をしたいという方も多いので、そういう方たちのためにもっとそういう情報を知らしめることができればいいのではないかと。</p> <p>②結構退職されて家で何もしないでいる方が多い。そういう方たちに善意の単なるボランティアでやっていただけるのかということ、なかなかそういうことも難しいと思う。シルバー人材センターのように組織化して、月に一回でも二回でもいいからできるような組織があれば、家にいるよりかはちょっと気分転換に行ってみようかしらという方も出てくるのではないかと。</p> <p>②<u>高齢者が高齢者にアドバイスするのが一番いいような気がする。</u>被害に遭われた方の体験談を聞くということがいいと思う。福祉の部門では、「私はこのようにしてアル中から脱却しました」というお話をしたり。そういうことは、被害に遭われたなど実際に体験した方からの話がよく、場合によっては若干の謝礼をお支払いする必要があるかもしれないが、そのような機会を多く持つことがよいと思う。</p> <p>②NPO法人で地域に根差してやっているものがあるというのは聞く。仙台で元消費生活相談員が定年でしてからNPO法人を立ち上げて、地域でそのような取組をしていく中で、被害の掘り起こしをして消費生活相談窓口につなげたり、福祉が必要な場合には包括支援センターや社会福祉協議会につなぐとか、色々なところをつなげる地域活動をしてもらえる人もいます。</p>
16	20 ページ (3) 3～5 行目	<p>「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、学生にとっても貴重な経験になることが考えられる。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。」</p>	<p>②新しい担い手を探すのは、ドラスティックに変えていかないと無理ではないかと思う。<u>ごみの分別収集の時に大人だと大変だなということでも小学生や中学生といったお子さんがきちんとやって、大人もそのやり方に沿ってやるとか、駐輪場の問題でもお子さんが「ここは止めてはだめだよ」ということを絵に描けばそこには止めなくなるとか。</u></p> <p>②担い手の枠を広げるといふことならば、今の小学生や中学生がやってくれるかと言えばちょっと疑問はあるが、そういう視点もあるのではないかと。私どものところに中学生の介護体験に毎年近くの中学校から8人くらい来ているが、そういった中学生に「今日一日やってみてどうだった？」と感想を聞くと、「おじいちゃんやおばあちゃんと話をしたのがはじめてだ」と。今は核家族で、おじいちゃんおばあちゃんと一緒に住んでいる家庭が少ない。かといって近所のおじいちゃんおばあちゃんと話をする機会もまずない。</p>
17	おわりに 3～5 行目	<p>「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、そのための方法について方向性として示したものである。」</p>	<p>①地域における高齢者の見守りということだと、やはり福祉部門との連携なしには難しいと思いますので、例えば、<u>既存の仕組みを活かしつつ、消費者被害、私が言うと契約上の問題だけのようになりますけれども、それだけではなく安全面からの被害というものの、製品事故とか使い方によって発生するトラブルなども含めて、福祉部門の方にも消費者被害といった視点を持っていただくと違うのかなという気もします。</u></p> <p>②アンケートで、推進員になって知識を得た結果自分で被害に遭わずに済んだというような回答も出ている。見守りの担い手と言っても、民生委員の方にいきなり「やって」と言ってもできるものではない。そういう方たちも、これまで消費者問題に関心がなかった方たちにも興味や知識を持ってもらってということだと思ふ。</p> <p>②今すごく売れている朝日新書の「下流老人」という本がある。何千万か蓄えがある高齢者でも下流老人になってしまうということで、その理由をいくつか挙げている。例えば病気になるとか介護が必要になるとか、高齢での離婚、パラサイトの子ども、そしてもう一つが消費者被害。<u>消費者被害に遭うことによって下流老人に転落してしまい、破産してしまうとか最後には福祉のお世話になる</u> ということで、今御指摘されたように、<u>実は福祉の問題と直結している。</u>ただ、福祉の現場におられる方は要介護状態での手当てということしか認識にないので、多分無意識でそういう問題の枠の中での話になってしまうのだと思ふ。</p>

	箇所	報告（案）の記載	いただいた御意見
18	おわりに 6~11行目	<p>「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ゆうよう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。</p> <p>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・安心な社会である。」</p>	<p>②消費生活の部門の見守りがあり、福祉部門の見守りがありというのは私からしたらナンセンスな話で、<u>地域で高齢者が生活しやすいような環境をどのように作っていくのかという風に考えなければいけないと思う</u>。見守る人と見守られる人というよりも、<u>お互いに高齢者の方も含めて暮らしたい地域を作っていくためにどういう風に考えていったらいいのか、というのが出発点なのかなと思う</u>。</p> <p>②人手がなければ若者に、という話ではなくて、<u>地域がいかにかどんな年齢の方にとっても暮らしやすいところになるのか</u>ということが議論の出発点ではないかなと。</p>

## 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～』骨子(案)

## 第1章 横浜市の高齢者をめぐる現状

### 【高齢人口の現状と推移の推測】

- ・人口減少と高齢化の進展（2020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

### 【横浜市における高齢者の消費生活相談状況】

- ・高齢者に関する相談割合の増加
- ・店舗外取引による相談が多い
- ・自宅で勧誘される商品・役務等の相談が多い
- ・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〉

- ・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
- ・休止・廃止区が存在しているほか、区や地域による活動内容・幅に差がある

#### 〈民生委員・児童委員〉

- ・高齢者、児童、母子、障害者・児等の支援等、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】

- ・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の高齢者を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〉

- ・消費者行政部門及び福祉行政部門で情報共有や所管計画等への視点の記載等の連携

#### 〈高齢者を見守りに関し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）
- ・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

#### (1) 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が低く、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

#### (2) 行政機関における連携の推進

##### ●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

##### ●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、連携の推進の必要性

### 2 高齢者の見守りにおける対応の方向性

#### 【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（消費生活推進員と地域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間の連携による、地域に向けた時節に即した情報発信）
- ・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】新たな担い手の検討～将来に向けて～

- ・事業者との連携による高齢者の見守り（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（学生と地域の高齢者が関わりを持つ仕組みの検討）