

# 気づいて！つないで！見守ろう！



～消費者被害防止のために～ 令和3年度VOL.4



新潟県では、高齢者等の消費者被害を防止するため「消費者安全確保地域協議会」の設置を進めています。  
(高齢者等消費者被害防止見守りネットワーク)



## 新潟市消費者安全確保地域協議会の様子をご紹介します

1月14日(金)に令和3年度新潟市消費者安全確保地域協議会が開催されました。今年度は、県の研修会支援事業により、適格消費者団体NPO法人消費生活ネットワーク新潟の江花弁護士にご講演いただき、県もオブザーバーで参加しました。

### 新潟市消費者安全確保地域協議会について

- ・平成31年2月に設置
- ・構成員は、市民生活課(座長)、消費生活センター(庶務)、福祉総務課、障がい福祉課、高齢者支援課、地域包括ケア推進課、市内9警察署、県弁護士会、消費生活ネットワーク新潟、新潟市社会福祉協議会
- ・年に一度、協議会を開催し、高齢者に関する消費生活相談の状況(件数、相談内容の傾向・特徴など)や、見守りネットワークに関する消費生活センターの取り組み状況等を構成員間で情報共有・意見交換を行っています。

### 消費生活センターの取組状況報告

・新潟市消費生活センターでは、実効的で持続可能な見守りネットワーク構築のため、高齢者等を見守っている現場と直接つながって、情報収集・意見交換を通じて課題等を把握する、という活動を行っています。

・令和3年度は、各区で定期的に行われている地域包括支援センターの連絡会議に出席し(市内全8か所)、下記の内容を紹介・情報交換することで、地域における見守り活動について連携及び推進を図りました。



#### 【連携内容】

- ①消費者被害状況や最近の相談事例を紹介
- ②近隣住民や福祉関係者等、直接高齢者に接する人の気づきで被害が判明した事例を紹介し、気づきのポイントや見守りの課題について情報交換
- ③消費生活センターの多重債務問題の相談窓口を紹介し、相談先として認識してもらう
- ④高齢者の生活に異変を察知した場合は、消費生活センターに繋ぐようあらためて周知し、センターも相談者の了解を得て関係機関と情報共有し消費者被害の未然防止・早期解決を図ることを確認

効果

・この活動により、センターの役割や業務内容について理解を深めてもらうことができ、また、地域包括支援センターから地域住民やケアマネジャーを対象とした見守り講座を依頼されるようになり、連携が広がりました。

更に

・さらに令和4年度は、各区の民生委員・児童委員とも連携を深めていくことを検討しており、特殊詐欺被害防止の働きかけも兼ね、警察署の協力を得ながら進めていくことを協議会で確認しました。

## 講演「地域で拡げよう見守りの輪～悪質商法にだまされないために～」

(講師:消費生活ネットワーク新潟 弁護士 江花史郎)

### 【概要】

- ・消費生活相談で契約当事者が65歳以上の方(高齢者)である割合は全体の29%を占めており、ここ10年間で高齢者に関する消費生活相談件数は増加傾向にあります。
- ・高齢者が悪質業者に狙われる要因として3つの不安(3K:お金、健康、孤独)が関係しているといわれており、不安、心細さ、寂しさに付け込まれるケースが多くなっています。
- ・一方で、騙された高齢者は、恥ずかしい、認めたくない、自分が悪いと思いつつも心理傾向にあるほか、騙されていることに気付かない、誰に相談したらよいのか分からないということで、被害が顕在化しづらい傾向があります。
- ・実際の相談件数も、認知症等の高齢者や障害者では、本人以外の方(家族など)からの相談割合が高くなっています。
- ・消費者被害を防止するには、高齢者本人が「消費者力」(気づく力、断る力、相談する力)をもつことも大切ですが、高齢者の心理傾向を踏まえれば、見守る側が「見守り力」(気づく力、伝える力、つなげる力)をつけることも重要です。

・見守りをする人が日頃から悪質業者の手口を情報共有し“気づく”ための注意点を意識し、異変に気づいたら“おせっかい”をする勇気を持ち、自尊心への配慮と気持ちに寄り添った声掛けをすること、そして、相談窓口への電話の際はそばにいる・窓口に同行するなどして確実につなぐことが問題解決につながります。

江花先生の講演では、

○ 消費者ホットライン188への電話デモンストレーション

○ 高齢者への声掛けのロールプレイング

もあり、実践的な内容で構成員の皆さんも理解が深まったのではないかと思います。



## 新潟県地域の見守り活動に関する協定担当者情報交換会 (県高齢福祉保健課主催)に参加しました

2月14日に、県(高齢福祉保健課)が見守り協定を締結している企業・団体との意見交換会に参加し、地域の高齢者等の見守りにおいては、安否・認知症・徘徊などの福祉的な観点だけでなく、悪質商法などの消費者被害を防止するという観点も重要であることをお伝えしました。

消費者安全確保地域協議会の設置・運営にあたっては福祉部局との連携が不可欠であることから、今後も継続的に情報発信・情報共有を図っていきます。

県ではさらなる消費者被害防止に向けて  
消費者安全確保地域協議会設置を推進しています

～気づいて!つないで!見守ろう!～

高齢者等の消費者被害を防止するためには、地域の関係者が「顔の見える関係」を構築し、適切な情報共有を行い、消費生活相談窓口「確実につなぐ」ことが重要になります。そして、県ではその仕組みづくりとして県内市町村における協議会の設置を進めています。



発行 新潟県 県民生活・環境部 県民生活課(〒950-8570新潟市中央区新光町4番地1)

電話 025-280-5464 FAX 025-283-5879 E-mail ngt030110@pref.niigata.lg.jp

※ この情報紙は新潟県内市町村及び関係団体に向けて発行しています。