

事業の名称

高齢者消費者被害防止のための連携の推進と見守り力の向上に関する研究

〔事業責任者〕

(自治体等側)

茨城県生活協同組合連合会専務理事 古山 均

茨城県生活環境部参事兼生活文化課長 潮田 元男

(大学側)

人文学部・教授 井上 拓也

事業テーマ：自治体との連携

連携先

茨城県生活協同組合連合会

茨城県生活環境部生活文化課

プロジェクト参加者

古山 均 (茨城県生協連・専務理事 担当：プロジェクトの進行管理，市町村調査)

鈴木克昌 (茨城県生協連・事務局長 担当：報告会・講演会の企画実施，市町村調査)

潮田元男 (茨城県生活文化課・課長 担当：市町村連絡)

金沢隆光 (茨城県生活文化課・課長補佐 担当：市町村連絡，報告会・講演会実施)

大高 誠 (茨城県消費生活センター・センター長 担当：県データ提供)

増子直樹 (茨城県消費生活センター・主任 担当：県データ提供)

井上拓也 (茨城大学・人文学部教授 担当：量的調査，県外先進事例の調査)

プロジェクトの実施概要

①プロジェクトの目的

現在，高齢者の消費者被害の防止，およびその対策としての見守りが，社会的に重要な課題となっている。見守りのための連携は，茨城県でも，県や民間事業者が参加する「茨城県における地域の見守り活動に関する協定」を通じて，徐々に整備されてきた。しかしそれは，おもに高齢者の認

知症や孤独死を対象としており，消費者被害については十分なものとなっていない。そこでこのプロジェクトは，茨城県生活協同組合連合会，茨城県生活環境部生活文化課と協働して，高齢者の消費者被害防止のための連携の推進と見守り力の向上を，おもに大学ならではの調査などの方法で支援することを目的とする。

②連携の方法及び具体的な活動計画

このプロジェクトは，以下のような内容で進められる。なお括弧内は担当者を示す。また下線部は，平成 28 年度ないし平成 28・29 年両年度に予定した活動計画を示す。

- (1) 茨城県内の高齢者の消費者被害の実態調査
 - (a) 消費生活センターに寄せられた相談の量的調査 (茨城大学+茨城県)
 - (b) 住民団体や事業者が気づいた事例の質的調査 (茨城県生協連)
- (2) 高齢者の消費者被害防止のための連携の事例調査
 - (a) 茨城県内の連携事例の訪問調査 (茨城県生協連)
 - (b) 茨城県外の先進的な連携事例の訪問調査 (茨城大学)
- (3) 見守り力の向上のためのワークショップとシンポジウム
 - (a) 見守り力の向上のためのワークショップ (茨城大学+茨城県生協連+茨城県)

- (b) 見守り力の向上のためのシンポジウム（茨城大学＋茨城県生協連＋茨城県）

(4) 事業報告書の作成

③期待される成果

(1) 高齢者の消費者被害防止のための官民連携の推進

自治体内組織や自治体間の官官連携，住民団体や事業者などの間の民民連携，およびそれらを横断した官民連携の推進

(2) 高齢者の消費者被害防止のための見守り力の向上

上記の連携に参加する様々な関係者の見守り力の向上，とくに能動的関与の重要性から，事業者などによる「気づく力」の向上。

(3) (1) (2) を通じた茨城県における社会的つながりと地域福祉力の向上

(4) 茨城大学の研究力の行政，事業者，民間組織への還元

(5) 茨城大学の授業（具体的には教養科目の「大学生と消費生活」）への事業成果の還元

プロジェクトの実施成果

①活動実績

(1) 茨城県内の高齢者の消費者被害の実態調査

(a) 消費生活センターに寄せられた相談の量的調査

このプロジェクトがまず試みたのは，高齢者の消費者被害に地域ごとの相違があるかどうかを検討するための量的調査である。

全国の消費生活センターに寄せられた消費者の相談に関する情報は，国民生活センターが管理する PIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に集計され，一般に公開されている。しかしそれは，北関東3県といった単位では検索できるが，市町村単位はもちろん，都道府県単位でも検索できない。一方で，都道府県のセンターは管内の情報をまとめて公表しているが，多くの市町村はそれを公表していない。したがって，PIO-

NET そのものでは，消費者の相談の地域ごとの特徴を比較できない状況にある。

そこでこのプロジェクトは，まず茨城県内市町村の消費生活センターが集計した PIO-NET データを，茨城県生活文化課の依頼を通じて提供してもらった。またその際には，茨城県生協連が主要なセンターを訪問し，データの依頼を直接に依頼するとともに，関係者のお話を伺った。その上で，平成 27 年度の各市町村の消費者の相談に関するデータ，および同年度の各市町村の国勢調査データの相関を分析した。

その結果は，まず相談件数すべてについて，人口密度などを指標とする都市化した自治体ほど千人当たりの相談件数が多い，1 世帯当たり人員などを指標とする多人数世帯の多い自治体ほど千人当たりの相談件数が少ないといった，事前に予測できた相関を確認するものであった。また全相談件数に占める高齢者（60 歳以上）の相談件数の割合については，都市化の程度や多人数世帯の多さといった自治体ごとの特徴とほとんど相関が見られないというものであった。

このような量的調査は，これまで試みられてこなかっただけに，改めて確認された事実も含めて，それ自体として意義を持つ。しかしそこからは，高齢者の消費者被害に，地域ごとの相違は確認できなかった。また，そもそも相談件数が被害の実態を示すというわけでもないので，改めて個別の自治体を対象とした質的調査の必要性が確認された。

(2) 高齢者の消費者被害防止のための連携の事例調査

(a) 茨城県内の連携事例の訪問調査

水戸市消費生活センター，笠間市消費生活センター，および両者の指定管理者である NPO 法人消費者相談室を中心とする連携事例について取材し，シンポジウムで報告してもらうこととなった。

(b) 茨城県外の先進的な連携事例の訪問調査

県外の先進的な連携事例を調査するために、不招請勧誘を求める関西連絡会（大阪弁護士会）、東京弁護士会、富山県「消費者被害から高齢者を守ろう！」朝日町実行委員会の3件の訪問調査を実施した。前二者は都道府県レベルを中心とした大規模な取り組みの事例であり、後者は基礎的自治体における小規模な取り組みの事例である。

◆不招請勧誘を求める関西連絡会の訪問調査（2月3日）

連絡会事務局担当の吉田実弁護士（大阪市）を訪問し、同会と大阪弁護士会の活動について、とくに同会の迷惑勧誘防止ステッカー・迷惑電話防止機器についての事業、大阪弁護士会のアウトリーチモデル事業、大阪市北区社会福祉協議会のコミュニティーソーシャルワーカー事業を中心に取材した。また合わせて、日本弁護士連合会が3月に開催を予定している「地域で防ごう消費者被害 in 大阪」での報告内容を紹介していただいた。

◆「地域で防ごう消費者被害 in 東京」（東京弁護士会）の取材（2月25日）

日本弁護士連合会（実質は東京弁護士会）が開催した「地域で防ごう消費者被害 in 東京」に出席し、全国地域婦人団体連絡会協議会、全国社会福祉協議会、日本退職者連合、全国消費者団体連絡会、世田谷区、東京三弁護士会、警視庁などによる取り組みの事例について取材した。

◆「消費者被害から高齢者を守ろう！」朝日町実行委員会の訪問調査（3月24日）

委員会事務局担当の富山県生活協同組合連合会若林徹専務理事を訪問し、富山県消費者協会の「高齢者の見守り活動」事業、そしてさらにその一環としての「消費者被害から高齢者を守ろう！」朝日町実行委員会の事業について取材した。とくに、朝日町、同町社会福祉協議会、同町民生委員児童委員協議会、富山県消費者団体連絡会、富山県生活協同組

合連合会、生活協同組合 CO・OP とやま、入善警察署、北日本新聞の連携による、朝日町の1人ないし夫婦のみの高齢者世帯約600に対する、生活サポーター、宅配担当者、新聞販売店などによる見守り活動について取材した。

(3) 見守り力の向上のためのワークショップとシンポジウム

(a) 見守り力の向上のための報告会・講演会「地域の見守り活動について考える・第6回・防ごう！高齢者の消費者被害」の実施（3月28日）

報告会・講演会のポスター



過去3年間続けてきた「地域の見守り活動について考える」というワークショップ・シンポの一環として、茨城大学人文学部市民共創教育研究センター・茨城県生活文化課・茨城県生協連の共催で、「防ごう！高齢者の消費者被害」と題するシンポジウムを実施した（当初、本年度にはワークショップを予定していたが、報告会・講演会となった）。内容は以下の通りである。なお参加者は、市町村、社会福祉協議会などから、約50名であった。

◆見守り事例の報告

- ・全国の先進事例（茨城県生協連・古山均）
- ・茨城県の先進事例の紹介①：水戸市の事例（水戸市消費生活センター・小鷹美代子氏）
- ・茨城県の先進事例の紹介②：笠間市の事例（笠間市消費生活センター・諸橋精一氏）

◆講演「防ごう！ 高齢者の消費者被害」 安彦和子弁護士

報告会・講演会の風景

笠間市消費生活センターの報告



安彦和子氏の講演



②プロジェクトの達成状況

平成28年度の計画は、上記「プロジェクトの実施概要」の「②連携の方法及び具体的な活動計画」に記した活動計画のうち、「(1) 茨城県内の高齢者の消費者被害の実態調査」の「(a) 消費生活センターに寄せられた相談の量的調査」、「(2) 高齢者の消費者被害防止のための連携の事例調査」の「(a) 茨城県内の連携事例の訪問調査」と「(b) 茨城県外の先進的な連携事例の訪問調査」、「(3) 見守り力の向上のためのワークショップとシンポジウム」の「(a) 見守り力の向上のためのワークショップ」であった。

このうち(3)の(a)については、当初の予定が「ワークショップ」であったのに対して、実際には「報告会・講演会」になってしまった。この点を除けば、本年度の計画は基本的に実行できた。しかし個々の計画、とくに(1)の(a)について、もっと掘り下げた活動も可能であったはずなので、その点に次年度の活動として継続する。

③今後の計画と課題

今後の計画としては、上記「プロジェクトの実施概要」の「②連携の方法及び具体的な活動計画」に記した活動計画のうち、「(1) 茨城県内の高齢者の消費者被害の実態調査」の「(b) 住民団体や事業者が気づいた事例の質的調査」、「(2) 高齢者の消費者被害防止のための連携の事例調査」の「(a) 茨城県内の連携事例の訪問調査」、「(3) 見守り力の向上のためのワークショップとシンポジウム」の「見守り力の向上のためのシンポジウム」、および「(4) 事業報告書の作成」を実施する。

今年度の活動を通じて、茨城県における高齢者の消費者被害につき、総合的・俯瞰的に捉える活動はある程度まで終了した。また県外の先進的な連携事例の調査も終了した。したがって今後の計画としては、まず(1)の(b)、具体的には県内の市町村レベルで、住民団体や事業者の「気づき」を通じて発見された消費者被害の事例の収集、および(2)の(a)、具体的には水戸市と笠間市以外での具体的な連携の事例の収集が中心となる。

その一方で、今年度の活動を通じて、笠間市の地域包括ケアシステムネットワーク体制が、先進的とされる富山県朝日町における見守りの事例と比較しても、基本的に優れた事例であることが確認された。したがって、笠間市発の高齢者消費者被害防止のための連携のモデルを確認し、県内他市町村への応用を検討することも1つの方法として考えられる。

いずれにしても、次年度の活動としては、最終的に(3)の(b)のシンポジウムを実施し、(4)の報告書をまとめることになる。