



平成28年度県民提案事業

「安心な消費生活のためのシンポジウム in 富里 Part2」

～世代と地域を超えて消費者被害を防ごう～

平成29年1月29日（日）13:30～15:45

富里中央公民館 講堂



1月の最終日曜日、富里市中央公民館において「安心な消費生活のためのシンポジウム」が開かれました。富里市では6年前に、「一緒に考えよう！消費者被害のない富里市」をテーマにシンポジウムが行われました。当時のシンポジウムの実行委員会を母体として富里市消費者行政推進連絡協議会が誕生し、富里市の消費者行政を支えています。今回は、「世代と地域を超えて消費者被害を防ごう」をテーマにpart1を上回る136名の参加者の皆さんと共に地域で消費者被害を防ぐためにはどうしたらよいかを考えました。



河野代表幹事の、無くならない消費者被害の現状について事例を交えてのお話と、「地域のつながりを強くすることを考えましょう」との開会あいさつでシンポジウムは始まりました。

主催者の富里市消費者行政推進連絡協議会 中野善会長からは「6年前のシンポジウムの際には消費者被害は他人事のように思っていた。その後、消費者行政推進連絡協議会の設立を経て、今日にいたるまで、富里市の相談体制を築いてきた。しかしこれは息の長い戦いでありお互いにお互いを助け合いながら行政もしっかりやって頂きたい。シンポジウムを皆さんで考えるきっかけにしたい。」と挨拶を頂きました。



弁護士事務局長による基調講演「消費者被害の予防・地域連携の重要性」

消費者被害が個人だけでなく地域社会の疲弊につながることを、被害を防ぐためには行政と自主的な活動が必要で消費者が自主的に被害を防ぐためには情報が必要だが流しすぎは逆効果、必用な人に必要な情報を流すためには地域の協力が必要であること、今日のシンポジウムを通し①富里市の被害の実情を知り②予防救済のための行政の役割を知り③市民が予防救済を行うしくみである「富里市消費者行政推進連絡協議会」の活用について考え、そして参加者の皆さんがこれから自覚し行動されていくことを期待します。



千葉県環境生活部くらし安全推進課消費者安全推進室 新村室長による「千葉県の消費者行」

千葉県消費生活基本計画とその取り組み、消費生活相談の状況について14市町村で消費生活センターが設けられ市町村での相談件数が増えている。高齢者の消費者トラブルは増加傾向かつ高額になるケースが多い。

富里市消費生活センター横岡相談員「富里市における消費者被害の実態」

年間300件以上の相談を受けている。60代70代の相談が増加している。携帯やスマートフォンでの架空請求などの被害と手口の巧妙化が目立つ。



富里市市民経済環境部商工観光課 長谷川課長「富里市における消費者行政について」

富里市総合計画後期基本計画の中に「市民を守る消費者行政の充実に向けての基本方針」を定め、「情報提供や相談機能の充実、年齢層に応じた消費者教育に取り組みセンターの周知啓発にさらに務め学校や地域と連携し被害防止体制づくりに努める」としています。富里市消費者行政推進協議会は消費者の安全の確保と消費者教育の包括的推進のために様々方が参加しております。担当課は社会福祉課、高齢者福祉課、学校教育課、市民活動課、事務局として商工観光課（消費生活センター）です。このような機会に市民の皆さんのコミュニケーションの充実がはかられことが消費者被害をなくすために重要と思われまます。



パネルディスカッション テーマ「被害防止のための見守りネットワークづくり」

【コーディネーター】消費者行政充実ネットちば 代表幹事 丸山芳高

【パネリスト】富里市区長会 会長 内田明氏

富里市民生委員児童委員協議会 副会長 室井慶擴氏

富里市地域包括支援センター 高齢者福祉課 主査補 南直志氏

富里市教育委員会 学校教育課 指導主事 安倍満志氏

富里市消費生活センター 消費生活相談員 鈴木恵子氏

〈会場発言〉 富里市シルバークラブ連合会 常任理事 徳政弘氏

パネルディスカッションでは以下3点についてパネリストと会場から発言をもらいました。

① 「必要な人に必要な情報を効率的にどう届けるか」、「自分たちが持っている利用できる手段や方法」

② 本当に見守りが必要な方に適切な見守り体制を作ることについて

③ それぞれの団体や組織で消費者被害に関する見守りの核になる人を確保し育てることについて

内田 明さん



富里市の自治会加入率（世帯比）は52%、各種の視察研修などもおこなっている。以前成田警察署の依頼を受けて高齢者振り込み詐欺防止作戦をおこなった。2年間で100日、実施対象高齢者13,647名の内6,852名に電話連絡ができた。この経験は悪質商法の防止に生かせるのではないかと。本当に見守りが必要な方への対応は、民生児童委員が中心に行っており自治会は協力している。

室井慶擴さん



富里市民生委員児童委員協議会は市内3地区、約70名で構成されている。月1回の定例会で見守り事例の共有や対応の研修をしている。北部地区では地域の高齢者による「元気塾」を月2回、他地区でも社協と協力してサロン活動や子育て支援の場などをもっている。これらを利用してできる。民生委員は児童委員を兼ねているので、地区ごとに学校との民生委員会議があり、子どもの消費行動に関する情報交換、学校・PTAとの連携も可能。情報が提供されれば、守秘義務を基本として、見守りが必要な高齢者や障がい者を重点的に訪問することが可能。自治会・町内会と連携して、災害時の「避難行動要支援者名簿」の活用による見守り体制づくりも考えられる。本当に見守りが必要な人は、一人暮らし・相談相手がいない・判断能力に問題・被害を届けられない人。行政・消費生活センターから情報を地域包括・民生委員協議会へ伝え、個人情報管理を前提として見守ることが必要。自分だけは大丈夫と思っている人も多いので、区長会・地域自治会・民生委員・各種団体サークルなどと協力して広く事例を発信していくことも必要。民生委員はそれぞれが地域に対応するため見守りの核となる。全員を対象に消費者被害防止等に必要な研修を。行政・消費生活センター・地域包括・各種団体の窓口は各民児協の会長が当たっている。

南 直志さん



富里市の高齢化率は25.1%、介護が必要な人に対して定期的に見守り訪問を実施しており、月300件、年に3000件になる。消費生活センターからの情報、広報誌、チラシを届けたり、相談をセンターにつなぐことができる。認知症のかたなど情報が伝えられない人は、様々な団体が協力し合い、情報を共有して重層的に見守ることが重要。商工課自体の見守りがあっても良い。現在の消費者行政推進連絡協議会の場で団体間の連携を強めて活動を広げるチャンスにできるのでは。消費生活センターとの情報共有のために「情報シート」を活用したら良い。ケアマネージャー、保健師などいるが、核になるのは社会福祉士だと思う。

安倍満志さん



教育の場では、保護者を含めて全ての児童、生徒に伝えることが必要。子どもたちが成長したときの未然防止につながる。授業での消費者教育は、中学校の公民で「消費者の権利」、家庭科で「賢い消費者」などを実施している。小学校では総合的な学習の時間や保護者を対象に実施している。夏休み、冬休みの前には必要な情報を提供して指導している。学校と地域の「ミニ集会」もある。

鈴木恵子さん



消費生活センターでは、「センターだより」を発行して回覧板で回覧したり、市の広報誌にコラムを掲載している。出前講座や産業まつりなどでの啓発活動もおこなっている。啓発グッズも用意しているので大いに利用してほしい。センターとしてもそれぞれから発言のあった手段や場との連携を検討していきたい。被害にあった人が周りの人からの通報でクーリングオフができた事例がある。研修などを受けた人だけでなく、例えば今日ここに参加している人など、誰もが「センターにつないでくれる人」になってほしい。

〈会場発言〉 富里市シルバークラブ連合会常任理事 徳政 弘さん

富里市のシルバークラブは、20クラブ約800名が、地域に密着して支え合いの活動をおこなっている。成田警察署や警備会社の人による防犯学習会などを実施している。今日学んだことを持ち帰って、あんしんして暮らせるより良い地域づくりをしていきたい。



シンポジウム決議 富里市協働のまちづくり推進委員会 副会長 小川道雄 氏



- 1 連絡協議会の構成メンバーの既存の情報伝達手段を活用し、消費者被害の予防・救済のための効率的な情報伝達を実施すること。富里市消費生活センターはそのための中心的な役割を果たすこと。
- 2 富里市消費生活センターに相談に来た方が再び消費者被害に遭うことのないよう、見守りの必要な方には適切な見守り体制を構築する等の対応を行うこと。そのための手順等を協議会で確認し、地域の関係団体もこれに協力しながら実行していくこと。
- 3 協議会では、地域で消費者問題のために活動する人材の育成や活動支援の在り方についても積極的に議論し、市や市民、地域の関係団体の協力を得ながらこれを推進していくこと。

今後富里市における被害の予防と救済のために、以上の事項を中心に、世代と地域を超えて、市、市民、地域の関係団体が相互に協力し合いながら取り組みを進めていきます。

最後に前野代表幹事の「これからも皆さんと共に富里市の安全な暮らしの為に活動していきたいと思っております。」との閉会挨拶をもって、シンポジウムを終了しました。

