

民生委員・児童委員の

# ひろば

支えあう 住みよい社会 地域から

2025

5

May

特集

## 地域における消費者被害・ 犯罪被害防止のために

駿河台大学 教授 草地 未紀

事例紹介① 名古屋市民生委員児童委員連盟 瑞穂区支部

事例紹介② 滋賀県 野洲市民生委員児童委員協議会

- 地域住民に寄り添う民生委員・児童委員のための苦情対応のポイント 第1回 ——  
対応困難者とは
- 全民児連NEWS ——  
令和7年度全民児連の事業計画を決定しました  
令和7年孤独・孤立対策強化月間全国キャンペーンについて
- 人権について考える 第1回 ——  
子どもの人権と民生委員・児童委員 [総論]



特集 **地域**における

# 消費者被害・ 犯罪被害

# 防止のために

近年、単身世帯や地域で孤立する高齢者、認知症の方の増加などを背景に、今後さらに消費者被害が増えることが懸念されています。

こうした消費者被害や犯罪被害を防ぐためには、日頃から高齢者の生活や言動に注意を払い、周囲の人が小さな変化にいち早く気づくことが重要です。

そこで本特集では、消費者被害の最新の動向をふまえ、駿河台大学教授の草地未紀氏に地域ぐるみで消費者被害・犯罪被害を防ぐための具体的な対策や、民生委員・児童委員を含めた住民同士の連携のポイントの解説をいただくとともに、消費者被害防止に取り組む民児協の事例を紹介します。

解説

## 地域の見守りネットワークで

## 消費者被害・犯罪被害を防止するために

## 民生委員・児童委員に期待すること

駿河台大学教授 草地 未紀

### 1 消費者被害とは

消費者被害とは、消費者と事業者との間の契約をいいます。普段、コンビニやスーパーで日用品を買うのも消費者契約ですが、そこでは重大な問題はあまり生じません。ただ、不動産購入や保険契約など、高額もしくは複雑な内容の契約においては、情報や交渉力などの面で圧倒的に強い立場にある事業者との契約は、消費者に不利な状況を生じさせやすいです。また、最初から消費者をだまそうと近づいてくる悪質業者から、必要のない契約を強引に締結させられることも問題となります。これらを消費者被害といいますが、フリーリングオフや中途解約など、法律による解決が図られています。

### 2 消費者被害が増加している背景

しかし、悪質業者は、わたしたちの弱みに付け込んできます。病気や、長引く不況、各地で起きる自然災害に関する不安をあおって、次々といらぬものを売りつけてきます。新しく生じる悪質商法に、法律は後追いとなりがちです。そもそも法律が助けてくれるのは、自分で被害に遭っていることに気づき、適切な窓口に行つて相



談することが出来る人だけです。先ほどみたように最近の悪質商法は巧妙化しており、日頃から被害に遭わないように気をつけている人もだまされることはありますが、被害に遭ったことを恥ずかしいと感じて泣き寝入りしがちです。被害が表面化しなければ、悪質業者を摘発できません。また、古くから、悪質商法のターゲットとなりにやすいのは、社会との接点が少ない、学生・主婦・高齢者であるとされてきました。なかでも高齢消費者が被害に遭いやすいのは、高齢者に特有の問題があるからです。高齢者は若い世代に比べて老後の資金を有している一方で、判断能力が衰えている場合があり、悪質業者に狙われやすくなります。特に独居高齢者は外部との接触機会が限られており、家族と同居している高齢者も日中は自宅にひとりきりで、何か問題を抱えても他者に相談し難く、被害の発見が遅れがちです。そして、被害に気づいて救済を求めるために相談窓口や司法サービスを利用しようにも、外出が困難です。

特集 地域における消費者被害・犯罪被害防止のために

### 3 消費者被害の最新の動向

国民生活センターが毎年公表している消費生活相談に関する統計によれば、令和5（2023）年度の相談件数は、前年度より約9000件減少したものの、約89万件に及びました。中でも、70歳以上の相談件数は24・2％と年別で最も多くなっています。しかもこの割合は、令和3（2021）年度に22・9％、令和4（2022）年度には23・0％と増加傾向にあり、高齢消費者被害が深刻になっていることがわかります。

内訳をみると、訪問販売で41・8％、訪問購入で54・6％が70歳以上の相談です。訪問販売には、いわゆる点検商法も含まれており、屋根工事や修理サービスに関する相談が増えています。令和7（2025）年2月に、埼玉県八潮市で下水道管の破損によって生じた道路の陥没事故がありました。しかし、このような事故や災害の後は、それに便乗した点検商法が発生しやすいです。上下水道設備等を「無料で点検してあげます」と訪問し、必要のない修理工事契

約や高額な商品の購入を迫ることや、自治体職員を名乗る者が高額な調査費用や作業代金などを請求する場合があります。周辺自治体等が注意喚起しています。訪問購入は、終活をしている高齢者が不用品を引き取ってもらおうとしたところ、引き取りを希望しない高価な貴金属を強引に買い取られるといった被害です。続いて電話勧誘販売が32・6％、買った覚えのない商品が代金引換で送られてくるネガティブオプシオンが23・8％と高齢者の相談割合が高いです。これらのことから、高齢者は「自宅にいる一時間が長いゆえに被害に遭いやすいことが推察できます。

また、契約当事者の年別別に相談者の内訳をみると、契約当事者が70歳以上である相談のうち、20・6％について、契約当事者以外の人が相談が寄せられており、高齢者自身による相談や解決が難しいことがわかります。

### 4 消費者被害を予防するために

以上のことから、高齢者をはじめとする弱者が消費者被害に遭わ

ないようにするため、近くで見守り、たとえ被害に遭ってしまった場合でも、それを早期に発見して最小限にとどめ、高齢者の生活再建を支援するために関係機関になが活動が必要となります。近年、各地の自治体や社会福祉協議会を中心に「消費者安全確保地域協議会」（見守りネットワーク）の設置が進められていますが、そこでおこなわれる見守り活動の担い手として、民生委員・児童委員に期待が寄せられています。

見守り活動にあたっては、個人情報や壁があります。しかし、消費者安全法11条の4第3項は見守りネットワークの「構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる」としています。この条文により、構成員は、必ずしも本人の同意がなくても個人情報提供でき、必要な情報が円滑に提供されることによって、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止を図ることができ、また、見守りネットワークの庶務を担当する自治体が作成し

### 5 民生委員・児童委員への期待

「見守りリスト」も提供されるため、見守りが必要とする地域住民へ、より精度の高い見守り活動をおこなうことができます。ただし、知り得た情報を漏らした場合には、消費者安全法53条により刑罰が科せられる可能性がありますので、留意が必要です。

一度でも被害に遭えば、「カモリスト」に登録され、被害者は次々と悪質業者の被害に遭います。最近では、「闇バイト」で集められた強盗犯が、そのリストを利用して事件を起こしているともいわれます。これらの事件を防ぐためには、普段の生活のなかでの不審な出来事にいち早く気づいて対応することが必要で、それができるのは、地域住民に寄り添う民生委員・児童委員です。地域包括支援センター職員などと最前線で連携し、最新の消費者被害情報にアンテナを張って、悪質業者の撲滅につながられるような活動を期待します。

事例紹介 ①

# Mアラートによる特殊詐欺被害の防止

名古屋市民生委員児童委員連盟 瑞穂区支部

**瑞穂区の概況** 令和7年3月1日時点

人口：107,893人  
世帯数：52,977世帯  
民生委員・児童委員数 235名  
（うち、主任児童委員38人）

※委員数は、令和7年4月1日時点



## Mアラートとは

特殊詐欺の前兆電話が複数確認されると、瑞穂警察署より、前兆電話が入った対象エリアの学区民児協会長に電話で注意喚起の情報が即時共有される仕組みです。

会長に連絡が入った後、学区民児協のLINEグループを活用し、学区内民生委員・児童委員（以下、民生委員）に情報を共有します。また、必要に応じて、区内11学区の民児協会長間でも情報共有をしています。

Mアラートの取り組みは、瑞穂区において、過去、民生委員が住民の詐欺被害を未然に防いだことがきっかけとなり、名古屋市民生委員児童委員連盟瑞穂区支部と瑞穂警察署が協力し、令和4（2022）年からスタートしました。「Mアラート」の「M」は、「瑞穂」、「民生委員」、「見守り」の意味があります。

## Mアラートによる対応例

運用開始後、実際に、Mアラ

ートでリアルタイムに最新の情報を把握できていたことで、住民から相談された際、すぐに対応をアドバースできたことがありました。また、民生委員が高齢者の自宅を訪問する際に被害防止を呼びかけるチラシを配布したことで、詐欺被害を防いだということもありました。

## 特殊詐欺被害防止のために

民生委員によるこれまでのMアラートを含む日々の活動を通じて、地域住民や町内会、その他の地域関係者と積極的に情報を共有することの重要性を実感しています。各学区での取り組み内容はさまざまですが、特殊詐欺被害の防止効果を高めるためには、民生委員だけが情報をもつのではなく、できるだけ多くの方と共有することが大切です。

例えば、ふれあい給食会やサロン活動の場で、特殊詐欺への注意喚起や警察から提供される被害防止策についてわかりやすく伝えるなど、日ごろから情報を広める機会を活用することが効果的だと考

えています。

このように、特殊詐欺被害の危険性について積極的に情報を発信し、被害防止への意識を高めることで、実際に詐欺電話などがあつた際に、住民から民生委員に情報が寄せられるケースもあり、お互いに情報共有を図ることもつながっています。

## 今後の展望

特殊詐欺被害に限らず、地域で起きた事件・事故などについても情報収集・共有を心がけています。今後も、地域で「今」起きていることを地域全体で考えられるように地域の方がたと情報共有していきたいです。

一方で、実際に特殊詐欺被害にあわれた方は、被害を受けた羞恥心もあるため、相談を受けた際の関わり方にも気をつける必要があります。そのような気持ちに寄り添い、個人情報取り扱いにも留意しつつ、特殊詐欺被害への意識を地域全体で向上させるように取り組んでいきたいと考えています。

特集 地域における消費者被害・犯罪被害防止のために

事例紹介 ②

# 「見守りリスト」を活用した 消費者被害防止の取り組み

滋賀県 野洲市民生委員児童委員協議会

野洲市の概況（令和7年3月1日時点）  
人口：50,448人  
世帯数：21,842世帯  
民生委員・児童委員数 116名  
（うち、主任児童委員9人）

## 「見守りリスト」とは

野洲市では、野洲市くらし支え合い条例（2016年制定）に基づき、「野洲市消費者安全確保地域協議会」（以下、協議会）が設置されています。

協議会では、消費者庁や警察が悪質業者等から押収した顧客名簿と、市が保有する情報を基に「見守りリスト」を作成しており、協議会の構成員である民生委員・児童委員（以下、民生委員）も提供を受けて、見守りに活用しています。

## 協議会への参加

協議会は年に2回全体会を開催

しており、構成員をはじめ、障がい福祉サービスや介護サービス事業所等、地域のさまざまな地域関係者が参加しています。民生委員からは、地域の高齢者の現状等を共有するなど、それぞれの立場から消費者被害に関わる状況や課題を共有しています。

## 「見守りリスト」の活用

「見守りリスト」は、年に1回、定例会で共有されますが、リストは持ち帰らず、その場でのみ確認します。また、リストが提供された際には、協議会事務局から、どのような消費者被害が起きているかの説明を受けています。市内各単位民生委員児童委員協議会（以下、民児協）でも、予防策について事例を交えて学ぶ勉強会を開催するなど、民児協として積極的に学んでいます。

民生委員として、リストに掲載

されている方を見守るだけでなく、各地域で行われているサロンなどにおいて直接的に注意喚起するとともに、地域住民同士でも消費者被害に関する注意情報のバトンをつなぐことを呼びかけています。

## 今後の展開

民生委員活動では、高齢者に対する活動が多い現状ですが、消費者被害にあわれる方は50〜60代の方が少なくありません。そのなかには、孤立や表にでない障がいなどの課題が背景にあるケースも含まれると考えられます。そのため、本民児協では地域で相談できずに困る人をなくそうと、年齢や属性を区切らず、気になる人を地域みんなで見守ることを目的とした「見守り・支え合いネットワーク」の取り組みを野洲市社会福祉協議会（以下、市社協）とともにすすめています。

とくに、自治会との連携をさらに深めることが重要だと考えており、研修会で自治会の方がたと見守りの必要性を共有するなど、地域で見守る意識を高めてきました。このネットワークが地域の実情に応じた見守りとなるよう、令和6年に、本民児協と市社協が連携して「見守り・支え合いネットワーク「実践編」」の冊子を作成しました。今後、作成した冊子も活用し、さらなる具体的な活動にむけた取り組みをすすめていきたいです。

## 定例会で話してみよう

「ひろば」を活用して、単位民児協の定例会などで民生委員・児童委員としての学びを深めましょう。

- 1 地域で起きている消費者被害の状況について共有しましょう。
- 2 消費者被害防止のためにできる取り組みを考えてみましょう。



『見守り・支え合いネットワーク「実践編」』

地域住民に寄り添う  
民生委員・児童委員のための

## 苦情対応のポイント

適切な対応で  
活動の負担を軽減しよう

第1回

### 対応困難者とは

TCBTカウンセリングオフィス 新明 一星氏

民生委員・児童委員（以下、民

生委員）が地域住民の身近な相談相手として日々活動を行うなかで、時には、社会通念から逸脱した要求を繰り返す住民への対応に苦慮する場面もあります。こうした関わりは、民生委員の負担を増やし、精神的疲弊を招く要因となることがあります。そこで、今年度の連載では、より円滑な地域活動の展開にむけた苦情対応のための基本的な相談技法や対応のポイントについて、TCBTカウンセリングオフィスの新明一星氏よりご解説いただきます。

#### 1. 対応困難者とは

「対応困難者」とは、「丁寧な説明を繰り返しているにもかかわらず、社会通念から逸脱する主張・要求（内容及び態様）を止めようとしなない相談者」のことをいいます（『相談対応マニユアル』（消費者庁）より）。

これは、消費生活相談における定義ですが、民生委員活動においても同様に、困難な主張や要求をされ、対応に苦慮される場面があるかと思えます。

#### 2. 対応困難者が増加している背景

対応困難者が増加している背景と

しては、顧客至上主義の考え方を誤解して受け止めている消費者がいることが背景にあります。行政サービスに対して同様の考えをもち、社会通念から逸脱した要求をする住民などが多くなっています。

また、社会環境が複雑化した現代は、ストレス社会ともいわれ、不満を募らせやすい環境ともいえます。精神的不調や、発達障害やパーソナリティ障害などが対応困難者の背景が要因の一つと考えられます。

他にも、コロナ禍を経て孤立している方が一層増えたことも要因として考えられます。孤立は、不安を高め、得られる情報の偏りを増大させます。さらに、单身世帯の増加により、行為や主張を抑止する家族などの存在がなくなることで、歯止めのない要求が助長される可能性もあります。

#### 3. 今後の連載にむけて

『相談対応マニユアル』への相談対応マニユアルにおいて、攻撃方法は、A 無理な対応を強要、B 態様による攻撃、C 言葉による攻撃、D 圧力をかける行為、E 暴力による攻撃の5つに分類しています。

消費生活相談には、行政に対する「全体の奉仕者」としてのイメージから対価がなく、「この金額に見合ったサービス」という要求範囲の設定が難しいため、要求が拡大する傾向があると考えられています。民生委員についても、「民間の奉仕者」として同様の傾向があると考えられます。

これからの連載では、対応困難者への基本的な対応方法や、行為者の心理的な側面を解説しつつ、それぞれのケース別での対応方法、セルフケア方法等についてご紹介する予定です。民生委員活動で参考にしていただき、皆さまの精神的な負担を軽減できると幸いです。





## 令和7年度全民児連の事業計画を決定しました

令和7（2025）年3月4日、全民児連評議員会で令和7年度事業計画を決議しました。

### 《令和7年度事業計画 活動の重点》

#### 重点1 なりて確保と委員活動を継続しやすい環境づくり

- ・ 民生委員・児童委員（以下、民生委員）ができるだけ長く活動を（特に企業等に就業しながら）継続できる環境づくりに向けた課題や必要な取り組み等をもとに整理し、各民児協の取り組みを呼びかける。
- ・ 民生委員の本来の役割に照らした活動の見直しや関係機関との連携・分担等の再確認等を通じた委員活動の負担軽減やサポートする民児協の機能強化（特に新任委員のフォロー）や行政による支援等について、必要な取り組みを整理し、関係省庁や各民児協へ発信する。

#### 重点2 「地域共生社会」の実現に向けた地域づくりの推進

- ・ 地域の包括的な支援体制における民生委員活動の現状把握と役割の整理を行い周知することで、民生委員の役割や強みを生かす連携の深化や新たな連携先との関係づくりを推進する。
- ・ 災害時の民生委員の役割等も整理・周知することで、平時から、関係機関との連携や住民からの理解の促進を図る。
- ・ 令和6年度「制度創設30年を経た主任児童委員のさらなる活動推進に向けて（最終報告）」の周知を図り、主任児童委員・児童委員同士の連携強化を図るとともに、コミュニティスクールをはじめとした関係機関との連携を推進する。

## 令和7年孤独・孤立対策強化月間 全国キャンペーンについて

### 全国キャンペーンについて

「孤独・孤立対策強化月間」（5月）では、全民児連、全国老人クラブ連合会、全国社会福祉法人経営者協議会、全国社会福祉協議会の四者が一体となった全国キャンペーンを実施します。詳細については、下記二次元コードより、全国キャンペーンのチラシをご確認ください。



キャンペーンチラシ

ひろば3月号では、『令和7年度民生委員・児童委員の日 活動強化週間』において、「孤独・孤立対策強化月間（5月）等」を意識し、関係機関との連携を深める」ことを今年度の取り組みの視点としてお知らせしました。活動強化週間にあわせ、新たなつながりや協力し合う体制づくりや連携強化にむけて、全国キャンペーンを有効活用しましょう。

### プラットフォームでアピールを

内閣府では、令和4年2月に、「孤



独・孤立対策官民連携プラットフォーム」を設置しました。孤独・孤立に関する多様な支援組織間の連携や官民連携を促進することにより、孤独・孤立の問題に継続して対応していくことを目的としています。民生委員の取り組みを社会にアピールするため、民児協として同プラットフォームへの加入をご検討ください。

### つながりサポーターの周知も

孤独・孤立の問題について知識を身につけ、身の回りの人に関心を持ち、できる範囲で困っている人をサポートする「つながりサポーター」の養成も推進されています。同サポーターの普及により、孤独・孤立の問題への地域の関心が高まり、見守りのすそ野が広がることとが期待されますので、全国キャンペーンに合わせた地域住民・関係者への周知をご検討ください。



孤独・孤立対策強化月間 特設サイト

# 人権について 考える—第1回—

## 子どもの人権と 民生委員・児童委員 [総論]

認定NPO法人 国際子ども権利センター シーライツ C-rights代表理事 甲斐田 万智子 氏

### 新連載「人権について考える」

民生委員・児童委員活動には常に高い人権意識が求められるため、本紙の連載では人権課題を継続的に取り上げています。今年度の本連載では、前半に子ども、後半に高齢者の人権についておさえるべき考え方を紹介します。まず、5～10月号では、「子ども」に関する人権意識を高めるために、子どもの権利条約の4つの原則について、子どもの権利の4つの領域（参加する権利、育つ権利、守られる権利、生きる権利）にそって認定NPO法人 国際子ども権利センター C-Rights（シーライツ）代表理事甲斐田万智子氏からご解説いただきます。

### 1. 子どもの権利とは

日本が1994年に批准した子どもの権利条約（1989年に国連総会において採択）は、私たちに子ども観を180°転換することを求めるものでした。それまで、「おとなが導くべき存在」としてみなされていた子どもを、「権利の主体」として捉えることとなったのです。その後、世界では、その子どもの権利条約の理念に則った子どもに関する施策がすすめられてきましたが、日本では子どもを権利の主体とみなす施策は必ずしも十分にはすすんでいませんでした。

### 2. 子どもの最善の利益と意見表明権

「子どもの人権」を守るためには、「子どもの最善の利益」を考えることが重

要となります。その際に、保護者や学校の先生など、子どもを取り巻くおとなの考えだけでなく、子ども自身の意思や気持ちを聞いたうえで、何が子どもにとって最もいいことなのかを考えなければなりません。

そのため、子どもの「意見表明権」が保障されるように、子どもが**意見や気持ちを言いやすい環境をおとながつく**ことが重要であり、次の2つがポイントです。

#### 子どもの声を聴く・意見を待つ意識

➔意見を聞かれても答えられない子どもは、それまで意見を聞かれることなく育ってきた可能性があります。声をあげることは当然の権利だと伝え、子どもがそう思えるように力づ

け、待つことが重要です。

### 子どもの発言の良し悪しを判断しない (ノンジャッジメンタル)

➔子どもの発言の背後にある意図を想像し、その気持ちを受け止め、寄り添うことが重要です。

### 3. 子どもの最善の利益を実現するために

民生委員・児童委員の皆さまは、**地域で子どもの家庭環境をみる**ことができるという強みがあります。保護者との関係を深めることで、保護者に子どもの声を聴くようはたらきかけることができるのではないのでしょうか。

子どもの最善の利益を実現するために、「気持ちを言いやすいおとな」として子どもに寄り添っていただくことを期待します。

## 民鏡

高山 学

岡山市民生委員児童委員協議会  
会長・本紙編集委員

▼5月12日は、「今日は何の日」で検索すると、「民生委員・児童委員の日」がヒットします。記念日として登録されたことにより、民生委員・児童委員に関わりがない人にも関心をもつていただけることを期待しています▼地元の単位民児協では、地域の幼稚園や、小学校（以下、学校等）の校門で、毎月一回挨拶運動を行っています。この様子が学校等のお便りなどで紹介されるため、広報の機会になるとともに、子どもの身近な存在として会話がすすみます。児童生徒に寄り添った活動を行うことは、将来の民生委員の担い手確保にもつながるため、とても重要な活動だと考えています▼定例会では、学校等や社協をはじめ、守秘義務のあるさまざまな関係機関・団体が集まり、情報共有をしています。そうすることで、個人情報保護しつつ、要援護者等の支援のためのつなぎ先を明確にすることができるため、民生委員信条の実現と地域福祉の向上のため努力しています。

民生委員・児童委員の  
ひろば **5** 月号

2025 May

令和7年5月1日発行  
(毎月1回1日発行)第863号

●発行所/  
全国社会福祉協議会  
〒100-8980  
東京都千代田区霞が関3-3-2  
電話03-3581-6747

●発行人/池上 実  
●編集人/平井 庸元  
●定 価/1部10円  
(購読料は会費に含む)

ホームページを  
ご活用ください

☆全民児連ホームページ  
では、民生委員・児童委員制度や活動に関わる参考資料等を掲載しています!

ホームページの  
ご案内

全国民生委員児童委員連合会のホームページ **全民児連** で検索

全国民生委員互助共励事業のホームページ **互助共励** で検索

☆全民児連ホームページ関係者専用ページパスワード **2013120**

### お知らせ

#### 「地域版活動強化方策」策定の解説動画を公開

学識者の解説と実際の話し合いの様子の動画で、策定のすすめ方が学べます。策定を通じて委員同士が思いや気づきを共有し、互いの理解を深めることは民児協の活性化や委員の意欲向上につながります。策定や見直しにご活用ください。

