

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

5

2023 May

特集

地域ぐるみで消費者トラブルを防ごう

解説 独立行政法人 国民生活センター

事例紹介 徳島県 上勝町民生委員児童委員協議会

事例紹介 岩手県 住田町民生児童委員協議会

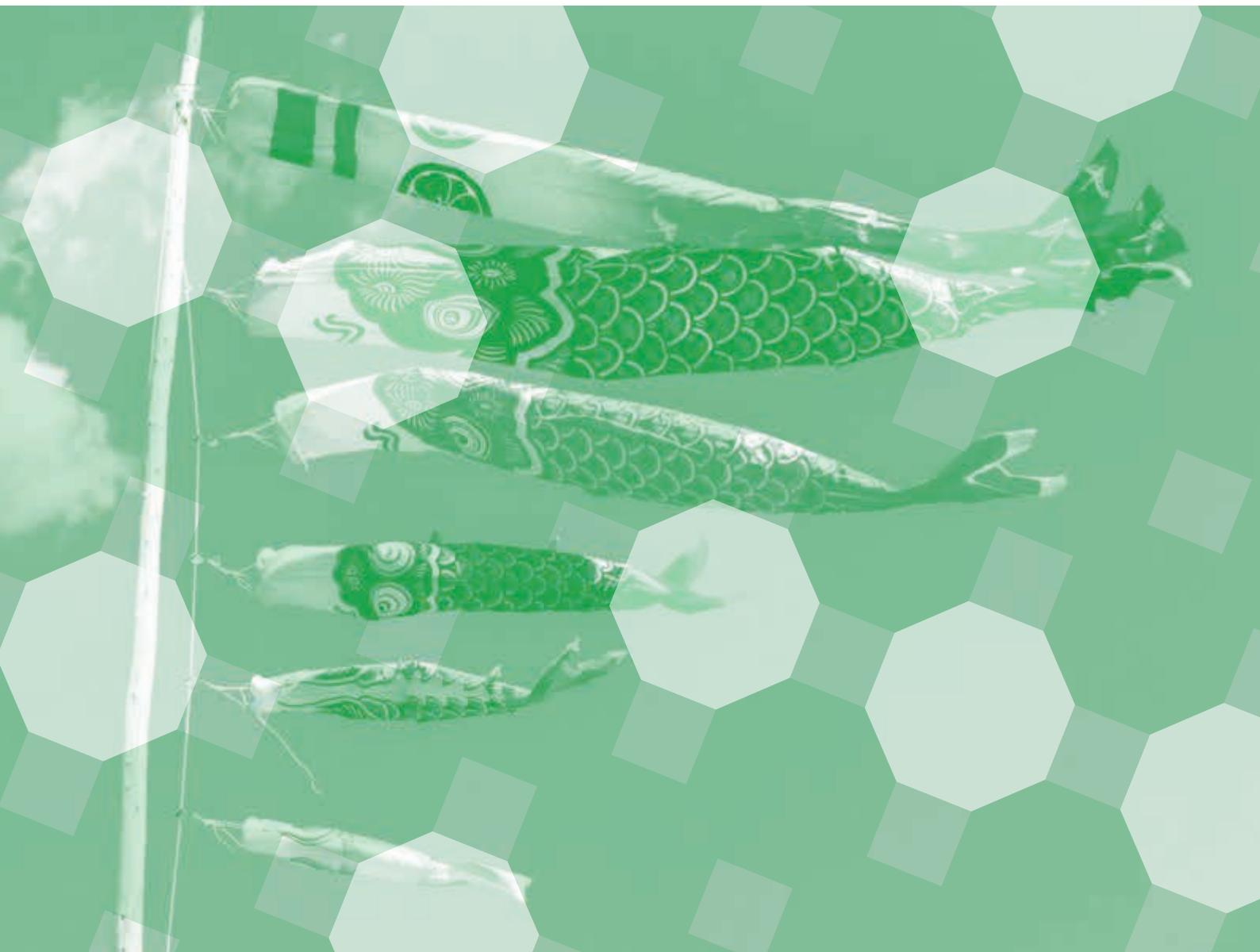
●全民児連 NEWS

第3回評議員会開催

全国民生委員児童委員連合会 評議員等名簿

●人権について考える

障がい者の人権



特集

地域ぐるみで 消費者トラブルを防ごう

悪質な手口による消費者トラブルを防ぐためには、悪徳商法の最新情報などの知識を常に共有し、地域ぐるみで対応にあたることが必要です。

本特集では、独立行政法人 国民生活センターに近年の消費者トラブルの動向やとくに高齢者に多い消費者トラブルについて、事例を交えながら対応策などを解説いただくとともに、消費者トラブルを未然に防ぐための民児協の取り組みを2事例紹介します。

高齢者が巻き込まれやすい消費者トラブルとトラブル防止のポイント

独立行政法人 国民生活センター

全国の消費生活センターには、日々、さまざまな消費者トラブルについての相談が寄せられます。独立行政法人国民生活センターでは、寄せられた相談の情報を分析し、消費者トラブルの拡大防止・未然防止のため注意喚起や啓発活動等を行っています。本稿では、最近目立つ消費者トラブルとはどのようなものか、若者と高齢者が巻き込まれやすい消費者トラブルの特徴などについてとくに後者は事例を交えてご紹介します。

最近の消費者トラブルの現状

SNSやインターネット上の広告をきっかけとした化粧品等の「定期購入」や、「偽サイト」、「実在の事業者を騙る偽メール」などのトラブルに関する相談が非常に多く寄せられています。その他、

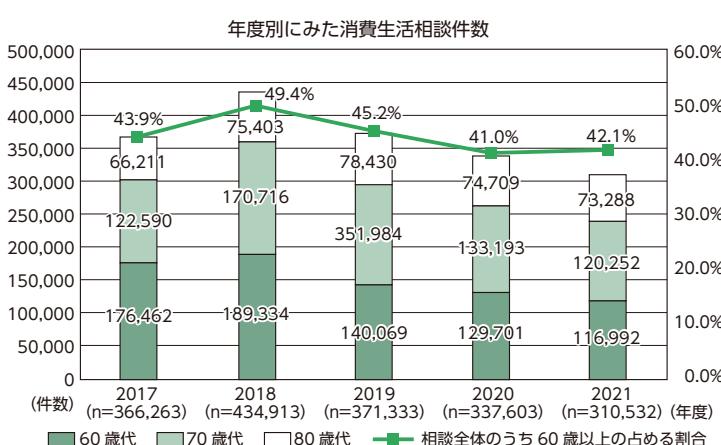
スマートフォン、インターネット接続回線等の情報通信機器に関連したトラブルや、賃貸住宅に関するトラブルなども多く寄せられています。

また、令和4（2022）年4月1日から成年年齢が18歳に引き下げられましたが、とくに若年者

に多い消費者トラブルとして、「定期購入」の他、「脱毛エステ」等の「美容」に関するもの（ネット広告を見てエステ店に行ったら高額な契約をしてしまった）や、情報商材や投資等の「お金儲け」に関するもの（副業サイトに登録したが儲からない）、「出会い系サイト・アプリ」に関するもの（SNSで知り合った相手から出会い系サイトに誘われ、やりとりをするために有料ポイントを何度も購入してしまった）などがあげられます。

高齢者に関する消費者トラブルの現状

【年度別にみた消費生活相談件数】
令和3（2021）年度における契約の当事者が60歳以上である消費生活相談の件数は約31万件で、相談全体のうち、60歳以上の占める割合は42・1%となっています。





【トラブル事例とアドバイス】

トラブル事例①

自宅の修理トラブル

- ・自宅の屋根が壊れていると言つて来訪した事業者と高額な住宅修理工事の契約をしてしまった
- ・水回りの修理をインターネットで探しめた事業者に依頼したら高額な料金を請求された

事業者が来訪した際に「近所の工事ついでにお宅の屋根が壊れているのが見えたので無料で点検してあげる」などと親切を装つたり、「今直さないと大変なことになる」などと不安をあおるような勧誘をされたりすることがあります。複数の事業者から見積もりを取り、周囲の人の意見も聞きながら、比較検討しましよう。契約をせかされたり、次々に高額な修理工事を提案されたりしても、必要がなければきっぱり断りましょう。

トラブル事例②

インターネット通販のトラブル

- ・インターネットの通販サイトで買いたい物でしたが、商品が届かない
- ・海外から高級ブランド品の偽物が届いた
- ・返品返金を求めたいが、通販サイトと連絡が取れない

インターネット通販では、クリーニング・オフ（無条件での解約）はできません。注文前に、返品に関する表示を確認しましょう。また、所在地や連絡先等の事業者情報、支払い方法もしっかりと確認しましょう。グローバル品やメー

カ一品で価格が極端に安い場合などは、購入したい商品が偽物などではないか十分に注意しましょう。

トラブル事例③

健康食品や化粧品、医薬品などの定期購入トラブル

- ・広告を見て1回限りのお試しだと思つてインターネットで注文した
ら、複数回購入が必要な定期購入の契約だった

注文前に、返品・解約の条件や連絡手段などを確認しましょう。「お試し」といった言葉や低価格を強調する広告は、注文前に販売サ

イトや最終確認画面をよく確認し、画面をスクリーンショットなどで保存しておきましょう。

民生委員・児童委員の方たに期待すること

高齢者の消費者トラブルを防ぐには、上記のようなトラブルが起きていることを高齢者本人が知つておき、備えておくことが大切で

- ・利用した覚えのないサービスの利用料を支払えというメールが届いた
- ・宅配業者から、荷物を預かっているというSMSが届いた
- ・公的機関に似た名前で、還付金が受け取れるというメールが届いた

すが、高齢者の身近にいる家族や周囲の方が日々から本人の生活や言動、態度などの様子を見守り、変化にいち早く気づくことも非常に重要です。高齢者がひとり暮らしへも、定期的に連絡を取つたり訪問したりすることで、トラブルの未然防止につながります。

最近は、ひとり暮らしの高齢者が増えていると言われており、家族だけでは見守りが難しいケースが増え、民生委員・児童委員（以下、民生委員）の存在がますます重要になっています。民生委員の方がたには、トラブルの未然防止役となっていたいただくことが期待されています。とはいっても、民生委員の方だけでは解決が難しいトラブルもあるかと思います。その際は近くの消費生活センターにご相談ください。消費生活センターへは、本人からだけでなく、民生委員の方からも相談できます。被害の拡大を防ぐために、高齢者がトラブルにあつている兆候がみられる場合は、できるだけ早く相談してください。

事例紹介

関係機関のネットワークづくりによる消費者トラブル防止に向けた取り組みについて

徳島県 上勝町民生委員児童委員協議会

過疎と高齢化が同時進行する上勝町

上勝町は徳島県のほぼ中央に位置し、総面積の88・39%を山林が占める町です。山間部の小さな町ですが、住民自らこみを45分別し、焼却・埋め立て処分を無くしていこうとする「ゼロ・ウェイスト政策」や高齢者等がICTを活用し、紅葉、南天等を料理のつまものとして出荷している「葉っぱビジネス」などの取り組みがあり、全国から多くの視察者が訪れます。人口については、近年は減少傾向にあり過疎と高齢化が同時進行しています。令和5(2023)年3月1日現在で人口は1417人、世帯数は741戸、高齢化率は52・43%となっていて、住民の半数以上が高齢者です。

かみかつ消費者見守りネットワーク（上勝町消費者安全確保地域協議会）設立の経緯について

上勝町の民生委員児童委員協議会（以下、民児協）は町内に1つで、民生委員・児童委員（以下、民生委員）が13人、うち主任児童委員2人で構成され、上勝町内の各地域を担当地域に分かれて活動しています。

解決に向けた相談支援につなぐ役割として

となり関係機関の協議会を設置することで、消費生活センターや警察との連携がこれまで以上にすみ、消費者トラブルの防止や早期解決につながるのではないかと考え、設立に至りました。

緩やかな見守りと、きめ細やかな情報提供の継続

本町の民生委員は住民に直接関わることが多く、細かな情報をもっています。ネットワークの設置により、民児協のもつ消費者問題に関する情報を構成員間で共有することができになりました。

いた時は、問題を解決しようしたりするのではなく、「消費生活センターや警察に相談してみては」と声をかけ、消費生活センターに電話で相談する際に、契約書と一緒に探したりファックスを送ったことが役割になることを構成員で確認しています。

近年、各地で消費者トラブルが増えている状況で、上勝町（以下、本町）は高齢者が多い町であるため、消費者トラブル防止に向けて、地域全体の見守り意識の促進や見守り力の向上を図る必要があることから、平成30（2018）年10月12日、民児協をベースとして、かみかつ消費者見守りネットワーク会議を開催しています。

民生委員は、消費者トラブルの相談を受けたり、何か異変に気づ



事例紹介

消費者トラブルを未然に防ぐ研修の開催 ～地域ぐるみで消費者トラブルを考える～

岩手県 住田町民生児童委員協議会

研修受講に至った背景

住田町は岩手県の東南部に位置し、四方を山に囲まれ、総面積の約90%が森林という自然豊かな町です。昔から隣接する大船渡市や陸前高田市とのつながりが深く、2市1町で「気仙地域」と呼ばれます。住田町の人口は4888人、高齢化率47・1%（令和5（2023）年2月末日現在）です。

民生委員・児童委員（以下、民生委員）にとっては担当地区のほとんどの住民が顔見知り、という小さい町ならではの強みを活かし、民生委員32名、主任児童委員2名で日々活動しています。

令和4（2022）年9月、民生委員から「担当区内の高齢夫婦の家にこのごろ見慣れない人が出入りしている。高齢夫婦は『良い

人だ』と話すが、どうまで信用できる人かわからず、心配だ」と住田町民生児童委員協議会（以下、民児協）に相談がありました。民児協は民生委員の同意のもと地域包括支援センター、町社協と情報を共有しました。町内で不審電話が確認されているとの情報もあったことから10月の定例会は消費者トラブル防止をテーマに研修会企画し、岩手県立県民生活センターに研修をお願いしました。

消費者トラブルを未然に防ぐ3つのポイント

研修では消費者被害の実情、実

際の手口や、消費生活センターの役割などについてお話しいただきました。また、消費者トラブルを防ぐためには、お金の支払いに

困っている様子や、年金受給日に業者が集金に来ているなど本人の様子から違和感への「①気づき」、「何かお困りでしたか？訪問販売で屋根を工事されたと聞きましたが」「契約などで困った時に相談できるところがあるようですよ」といった「②声かけ」、被害に遭っている方と消費生活センターの「③つなぎ」の3つが重要だと説明があり、具体的な気づきや声かけのポイントについても学びました。

小さな町ならでは強みを活かして
研修を受けた民生委員からは「見守り活動を行つてみてポイント」とされた『「気づき、声かけ、つな

ぐりに活かしていきたいと思います。今後も小さい町ならではの「顔見知り」の関係の強みを活かし、見守り活動をしていきます。

定例会で話しあってみよう
『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 お住まいの地域で、消費者トラブルが起きた際の相談先は、どこか確認してみましょう。
- ② 消費者トラブルに遭っている方に声をかけるためには、どのようなサインに気づけばいいのか意見を出しあってみましょう。

『』は、消費者トラブル防止だけでなく高齢者の生活を支えるうえでとても大切なことだと思つ」といつた声がありました。住民に注意喚起を促すことは、住民同士での見守りにもつながっていきます。民生委員が気づき、つないだ情報は、民児協だけでなく必要に応じて行政、地域包括支援センターや、町社協、町内福祉事業所等とも共有することで、被害を未然に防ぎ、トラブルに巻き込まれても協力して対応する見守り体制づくりに活かしていきたいと思います。

今後も小さい町ならではの「顔見知り」の関係の強みを活かし、見守り活動をしていきます。

全民児連NEWS

第3回評議員会開催



令和5(2023)年2月27、28日の西日、「令和4年度全国民生委員児童委員連合会 第3回評議員会」を開催しました。本評議員会では、全民児連の新役員体制が決定されることも、令和5年度事業計画・予算が承認されました。その概要を報告します。

会則改正による参与の創設

全民児連役員等選任の審議では、参与の創設に関する会則の改正案が審議され、原案どおり承認されました。参考とは、近年めまぐるしく変わる全民児連および民生委員・児童委員をとりまく環境や課題等への対応に向けて、顧問に加えて副会長経験者等にも広く助言・協力等を得るものとしています。

新会長の就任あいさつ

全民児連役員等選任の審議の結果、再任となつた得能金市会長の就任

あいさつでは、前期3年間が口ナ禍かつ災害の多い状況となつたことを振り返りつつ、令和9(2027)年の制度創設110周年に向けて、「活動強化方策」に基づく、各民児協でのさらなる活動の強化・推進を呼びかけました。さらに、こども家庭庁創設後の対応を含め、地域共生社会の実現に向けた制度・施策が、正念場を迎えるなか、執行部および評議員と方向性を一にし、全国組織として国に意見具申していく所存であるとの意気込みを語りました。

令和5年度の重点事業

令和5年度予算とともに承認された、全民児連の令和5年度事業計画では、次の3つを重点として位置づけています。

『重点1』

活動環境の整備と委員活動の継続

- ・令和4(2022)年12月の一斉改選の結果に関する調査(欠員率、新任率等の要因分析)
- ・新任委員に対するフォローアップの状況把握
- ・活動環境の整備促進に向けた国への要望活動 など
- ・『重点2』
こども家庭庁の創設と新たなこども政策への対応
 - ・国および地方段階における関係者協議の場の設置と定例開催
 - ・各自治体における委員制度・活動の一貫性の担保にかかる運用上の課題把握
- ・主任児童委員制度創設30周年に向けた主任児童委員の役割や機能等の整理による児童委員活動との連携強化 など
- ・『重点3』
災害の備えと被災地民児協支援
 - ・全国段階における資金援助以外の新たな支援の実施に向けた検討
 - ・改訂『災害に備える民生委員・児童委員活動に関する指針』の普及・周知
 - ・被災地民児協の取り組みや課題等の把握と発信 など

表1 令和5年度 全国民生委員児童委員連合会収支予算

(単位：円)

	1. 連合会事業 (一般会計)	2. 特別事業(1) (特別事業資金 会計) 101・102部門	3. 特別事業(2) (被災地民児協 支援募資金会計) 103部門	合計
①前期末支払資金残高 (前期繰越金)	70,350,000	82,242,000	100,101,000	252,693,000
②当期収入	202,579,000	13,100,000	1,000	215,680,000
③当期支出	201,443,000	75,000	0	201,518,000
④当期収支差額	1,136,000	13,025,000	1,000	14,162,000
⑤当期末支払資金残高 (次期繰越金：①+②-③)	71,486,000	95,267,000	100,102,000	266,855,000

令和5年度収支予算
全民児連の会計は、連合会事業(一般会計)とともに、110周年記念事業及び不測の事態に備えるため特別事業会計(1)(特別事業資金)、被災地民児協支援募金の運営に充てる特別事業会計(2)(被災地支援募金)の3種類があります。評議員会で承認された令和5年度の収支予算は、表1のとおりです。



全国民生委員児童委員連合会 評議員等名簿

敬称略



北海道	佐川	徹	(理事)
北海道	梅田	絹子	
青森県	工藤	泰子	
岩手県	藤本	莞爾	(監事)
宮城県	高橋	栄徳	
秋田県	柏木	清一	
山形県	高野	則夫	
福島県	篠原	清美	(理事)
茨城県	倉持	嘉男	
栃木県	島田	次秀	
群馬県	大谷	良成	
埼玉県	寺田	治子	
千葉県	高橋	君枝	
東京都	貫名	通生	(副会長)
神奈川県	三觜	隆猛	
新潟県	本多満理子	(理事)	
富山県	得能	金市	(会長)

福井県	大島	友治	
山梨県	竹内	稔	(理事)
長野県	伊藤	篤志	(理事)
岐阜県	澤井	基光	(理事)
愛知県	藤城	民男	
三重県	山本	壽人	
滋賀県	小林江里子		
京都府	本郷	俊明	(理事)
大阪府	川西	利則	
兵庫県	大江	秀謙	
奈良県	東	幸次郎	
和歌山県	松下	明	(副会長)
鳥取県	松田	吉正	
島根県	住田	達宣	(理事)
岡山県	高山	科子	(副会長)
新潟市	佐藤	裕幸	
山口県	倉永	健造	

香川県	前田	昭文	(監事)
愛媛県	戒田	民子	
高知県	池永	彰美	(参与)
福岡県	石橋	壯児	(理事)
佐賀県	小野原利幸		
長崎県	久保田直樹		
熊本県	季平	聖也	
大分県	高橋	洋明	
宮崎県	長田	一郎	(副会長)
鹿児島県	渡邊	正人	
沖縄県	屋宜	恒一	
仙台市	大内	修道	(理事)
札幌市	紙谷	京子	(副会長)
新潟市	相模原市	根本	
湯田	大貫	淑枝	(理事)
昭子	今	葉子	
大貫	富子	葉子	
君夫	石井マサ子		

顧問	堀江	正俊
参与	藤田	
池永	晃弘	

令和5(2023)年3月31日現在



障がい者の人権

1. 障害者に関する世論調査

内閣府は、令和4(2022)年11月に実施した「障害者に関する世論調査」(以下、世論調査)の結果を、令和5(2023)年2月28日に公表しました。この調査は、障がいおよび障がい者に関する国民の意識を把握し、今後の施策の参考とするために18歳以上の男女3000人を対象にした調査で、おむね5年に1度実施されています。

本世論調査によると、「障害のある・なしにかかわらず、誰もが社会の一員としてお互いを尊重し、支えあって暮らすことをを目指す『共生社会』という考え方を知っていますか」という問い合わせに対し、「知っている」、「言葉だけは聞いたことがある」と答えた割合は、80.0%でした。平成29(2017)年の前回調査と比べると、13.8ポイント増加しました。

また、「『障害のある人が身近で普通に

生活しているのが当たり前だ』という考え方について、どう思いますか」という問い合わせに対し、「当たり前だと思う」、「どちらかといえば当たり前だと思う」と答えた人の割合は93.9%で、前回調査と比べると、5.6ポイント増加しています。

結果からは前回調査と比べて「共生社会」という考え方方が着実に広まっていることが伺えます。一方で、盲導犬を連れていっている理由で飲食店への入店を拒否された、職場において障がいを理由に不当な待遇を受けたなど差別的扱いは今も存在します。

2. 誰もが暮らしやすい「共生社会」の実現をめざして

私たちが普段何気なく行っている行動も、障がいのある方の活動や社会参加を妨げることがあります。たとえば、点字ブロックの歩道に駐輪してしまう行為が、

視覚障がい者の通行の妨げとなったり、接触による転倒や負傷につながるおそれがあります。

あらゆる人にとって暮らしやすい優しい社会とは何か。「共生社会」は、誰もが人として大切にされ、認め合い、支え合う社会です。その実現のために必要になるのが、一人ひとりの意識です。

障がいは特別なことではなく、事故や加齢などが原因で誰にでも生じる可能性がある身近なものです。また、障がいは多種多様で、一律ではなく、障がいの種類や程度に応じた配慮や支援が必要になります。

民生委員・児童委員は、こうした「共生社会」の実現に向けてできることは何かに注目を払い、民児協組織として推進を図る立場で受け止め、活動につなげていくことが重要になります。

▼鹿児島県の民生委員制度の歴史は、大正12年(1923)4月に、鹿児島市で26名の保導委員が委嘱されたことが始まりです。令和5(2023)年が鹿児島県における民生委員創設100周年にあたり、委員の資質向上と地域への啓発活動を目的とした記念事業を5月30日に開催します▼このようなか、本年1月に県内1地区で民生委員と一緒に活動する子ども民生委員」が誕生し、「地域の皆さんと協力しておじいちゃん・おばあちゃんたちと進んで交流します」と信条を読み上げたという新聞の記事に、感謝を受けました▼また、虐待や不登校、ひきこもり、ヤングケアラーなど子どもや若者、子育て家庭を取り巻く課題がより深刻化している中で、今年「子ども家庭庁」が設置されました。子どもたちが個性を發揮し笑顔で過ごせる、「子どもまんなか社会の実現に向けて、民生委員・児童委員、主任児童委員には「地域の子ども・子育て応援団」として、ますます期待が寄せられています▼今後も見守りや関係機関へのつなぎ役として、さまざまな課題を抱える人びとを支援し、それが無理のない範囲で、地域福祉の向上に努めてまいりたいと思います。

民
鏡

渡邊
正人

鹿児島県民生委員児童委員協議会
会長・本紙編集委員

民生委員・児童委員の
ひろば 5月号 2023 May

令和5年5月1日発行
(毎月1回1日発行)第839号
昭和31年5月18日
第三種郵便物認可
●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／松島 紀由
●編集人／熊坂 淳
●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

☆民生委員・児童委員専用ページ
をご覧いただくためには、次の
パスワードを入力してください。

パスワード 20131201



こども家庭庁のWebサイトが公開されています。下記の二次元バーコードからご確認ください。



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

