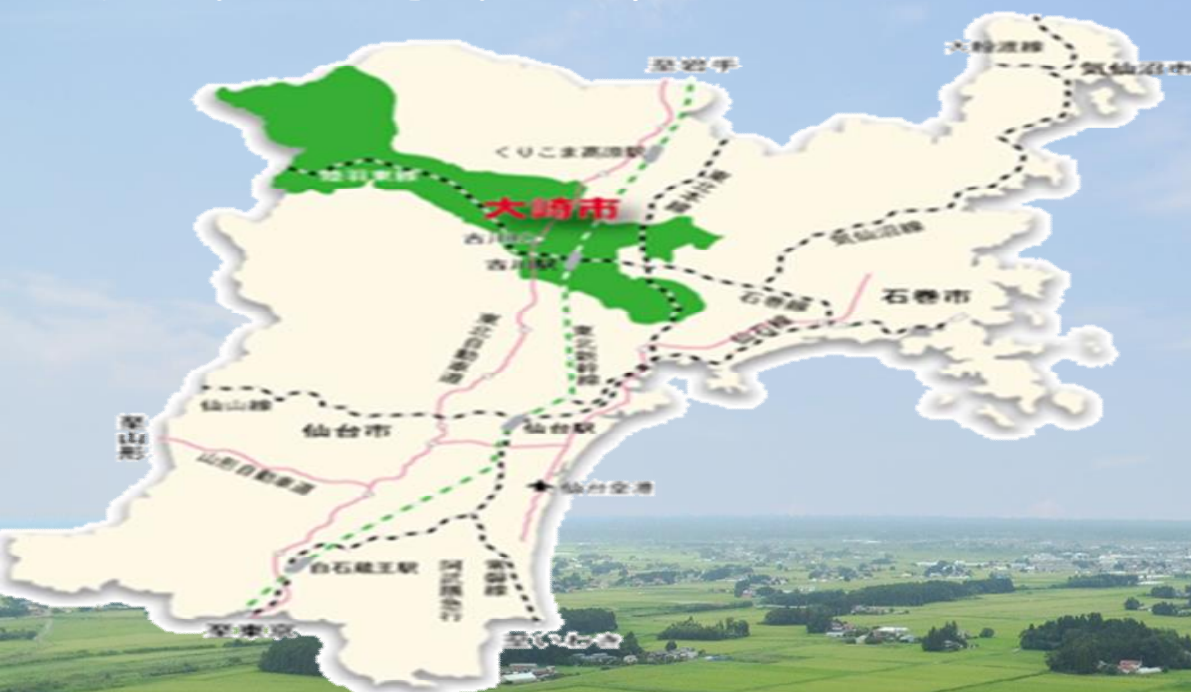


大崎市消費者安全確保地域協議会 の取組みについて

大崎市民生部社会福祉課兼消費生活センター

主幹兼係長 小野松恵利子

宮城県大崎市の紹介



総面積：796.81平方キロメートル
 長さ：東西に約80KM・南北に約40KM
 人口：123,083人（2024年3月31日）
 高齢化率：32.1%（65歳以上39,523人）
 ひとり暮らし高齢者：8,001人（20.2%）

#2006年（平成18年）3月 1市6町合併

#2017年 世界農業遺産認定

#持続可能な水田農業を支える『大崎耕土』
の伝統的水管理システム

#SDGs未来都市2022

#じゃらん全国道の駅グランプリ

#満足度第1位あ・ら・伊達な道の駅

#インターナショナル・ワイルド・チャレンジ IWC 2024

#最優秀蔵元新澤醸造店

#鳴子温泉 #鳴子峡

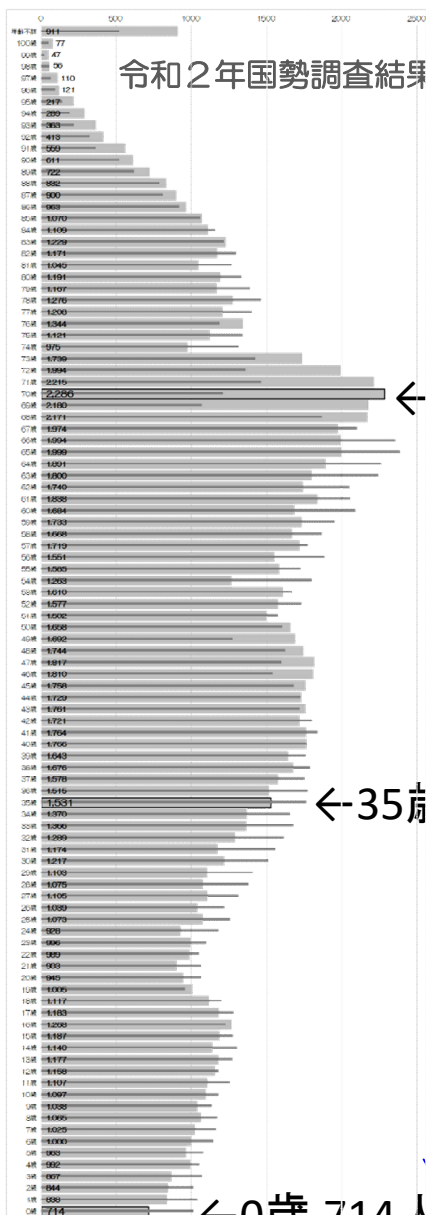
#公設公営の大崎市立おおさき日本語学校が開校
大崎市消費生活相談件数の推移

	2015	2018	2021	2024
相談件数	797件	871件	785件	865件
60歳以上の 相談件数	302件	352件	343件	390件
比率（%）	37.9%	40.4%	43.6%	45.1%



少子高齢化・生産年齢人口の減少が予測

人口減少の現状と将来予測



←0歳 714人

←35歳 1,531人

←70歳 2,286人

1/2

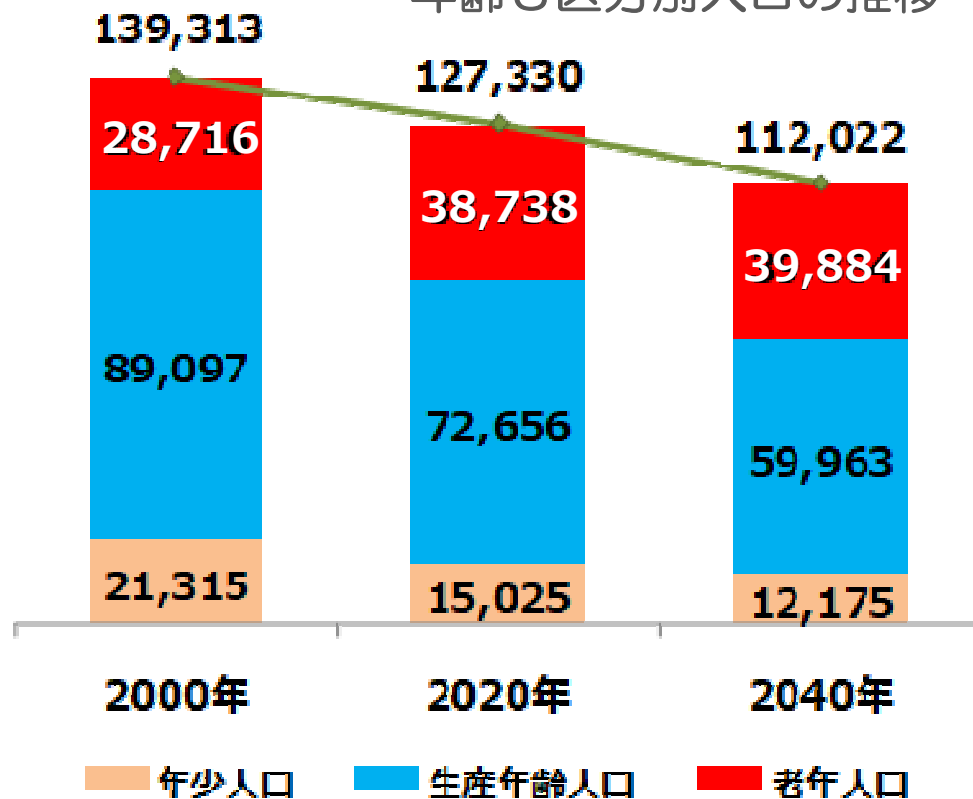
1/3

2/3

少子高齢化

生産年齢人口の減少

年齢3区分別人口の推移



出典：第2期宝の都（くに）・おおさき市地方創生総合戦略から作成

大崎市消費生活相談件数の推移【2014年度から2024年度まで10年】

販売形態	2014 (H26)	2015 (H27)	2016 (H28)	2017 (H29)	2018 (H30)	2019 (R元)	2020 (R2)	2021 (R3)	2022 (R4)	2023 (R5)	2024 (R6)
店舗購入	296	316	255	230	287	314	333	292	323	327	326
通信販売	183	200	186	182	259	173	269	213	266	265	270
その他	86	148	165	241	203	222	120	167	132	122	139
訪問販売	39	43	31	38	40	42	57	34	40	57	57
電話勧誘	88	76	65	44	72	62	51	67	55	71	53
マルチ・マルチまがい 取引	7	9	3	10	5	2	8	4	3	3	7
ネガティブ・オプション	6	1	2	2	3	2	5	4	3	3	1
訪問購入	5	4	1	6	2	1	2	4	7	9	10
計	710	797	708	753	871	818	845	785	829	857	865
多重債務	146	150	132	146	160	158	164	175	169	185	177
比率（％）	20.6	18.8	18.6	19.4	18.4	19.3	19.4	22.3	20.3	21.5	20.4
60歳以上の相談件数	235	302	248	249	352	325	294	343	368	369	390
比率（％）	33.1	37.9	35.0	33.1	40.4	39.7	34.8	43.6	44.3	43.0	45.1

消費者安全確保地域協議会までのプロセス

現状と課題

- ・次々と新手の商法や被害が増加し、センターへの相談は、本人や家族から
- ・高齢者・障がい者の消費者被害の増加により、個別対応に苦慮
- ・行政間でも消費生活センターの役割を知らずに、共有化されず、当事者を特定できずに被害救済が遅れ
- ・消費者被害に対する認識の相違

ケース1：相談受付⇒センター紹介⇒当事者からの連絡待ち又は本人からの同意必要

ケース2：相談受付⇒センター紹介⇒相談者の自主性（判断）に委ねられていた。

ケース3：地域福祉・民生児童委員へ個別事情を知らせることの弊害

ケース4：緊急性のある問題の対応

そこで、大崎市では、

生活困窮、障がい福祉、高齢福祉の担当と相談し、消費者被害と疑われる場合は消費生活センターへ繋ぐよう、相談担当窓口の連携を図った。

また、生活保護の申請や税金滞納相談の窓口で、借金返済で困っている市民がいる場合は、市で実施している無料の多重債務相談を案内した。

そして、消費者安全法の改正による消費者安全確保地域協議会を設置した。

大崎市消費者安全確保地域協議会について

1.設置の目的から設置まで

高齢者や障がい者の消費者トラブルの相談が増加傾向にあり、「騙されたことに気づきにくい」「被害に遭っても一人で抱え込んで周囲に相談しない」「社会的孤立により、情報が届きにくい」などの傾向があるため家族や周囲が気づいた時にはより深刻な状況に陥ってしまう

多種多様な見守りに担い手が、日々の見守りの中で気づいた高齢者等の消費者被害を、迅速かつ確実に消費生活センターや関係機関につなぎ大崎市における高齢者等の消費者被害の未然防止や拡大防止等、消費者安全の確保のための取組みを効果的かつ円滑に行うため平成30年4月に「大崎市消費者安全確保地域協議会」を設置しました。協議会は、法第11条の3第1項に規定する法定協議会です

2.構成員

大崎市民生委員児童委員協議会、大崎市社会福祉協議会(地域包括支援センター) 古川警察署、鳴子警察署、宮城県北部地方振興事務所、大崎市役所(防災安全課、高齢障がい福祉課)、その他市長が必要と認める事業所又は団体(古川郵便局、森新聞店、加美玉造福社会)

3.協議会の取組み

会議開催

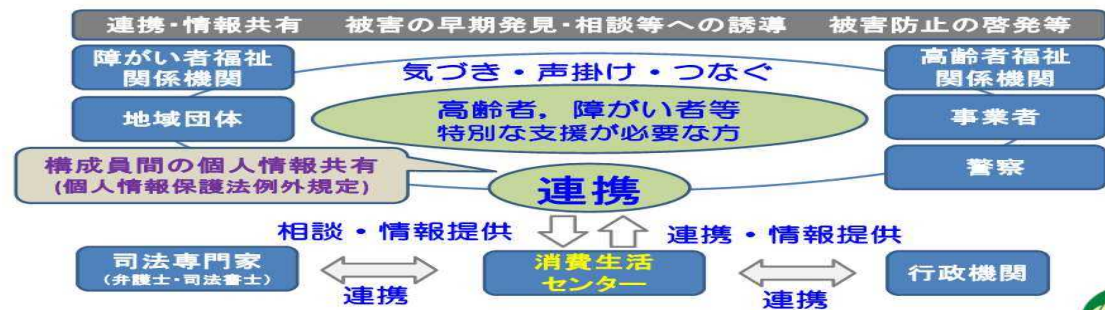
年1回程度 情報交換や意見交換
(必要に応じて臨時に開催する場合有り)
活動内容

- ① 高齢者等の消費者被害の現状把握及び関係機関との連携
- ② 消費者トラブルの未然防止のための啓発活動等の具体的な手法の検討
- ③ 高齢者等と適度な接触を保った見守り活動の推進による、消費者被害の早期発見及び相談窓口への誘導等

5.会議の様子



大崎市消費者安全確保地域協議会の連携・見守り体制のイメージ図



④包括支援センター・高齢介護課からの相談
↓
一人暮らしの高齢者
↓
電話や訪問販売で健康食品等購入
↓
包括に契約書等の有無、同行支援の可否を確認
↓
消費生活センターが訪問し、返品手続き
↓
支援者の協力体制で解決、見守り支援を継続

被害回復が難しい場合でも、次の被害に遭わないよう見守りの体制を構築します

⑤生活支援センターからの相談
↓
高齢男性が脳梗塞で入院
↓
判断能力なし、家族等支援者なし
↓
複数の生命保険契約と治療費滞納
↓
ケース会議開催、弁護士同席
↓
生命保険解約、返戻金を生活費
↓
当事者が退院、自立支援
↓
介護支援、金銭管理サービス



消費者安全確保地域協議会の取組みにより可能になったこと

- ・消費生活センターの役割や情報発信についての理解と協力・整備
- ・見守り支援の協力体制強化
- ・協議会構成員間での情報共有，連携等の協力体制が強化
- ・消費者被害の早期発見，未然防止，センターへの通報，情報収集

早期介入の事例を紹介 ～地域協議会設置により活用できた事例～

- ①地域児童民生委員さんからの通報⇒気づき⇒クーリング・オフを活用し解決
- ②包括支援センター・高齢介護課からの相談⇒支援者の協力体制で解決へ
- ③区長（市民）からの通報⇒地域での見守り（サポーター養成講座修了者）
⇒解約・返品までの支援・協力
- ④地域郵便局員からの通報⇒気づき⇒つなぎ⇒相談対応
- ⑤生活支援センターからの相談⇒つなぎ⇒支援者会議⇒経過共有⇒自立支援へ

※被害回復が難しい場合でも，次の被害に遭わないよう見守りの体制を構築します

①民生委員からの通報

↓
高齢者の男性
↓
SF商法
↓
民生委員の気づき
↓
消費生活センターを紹介
↓
クーリング・オフを活用し解決

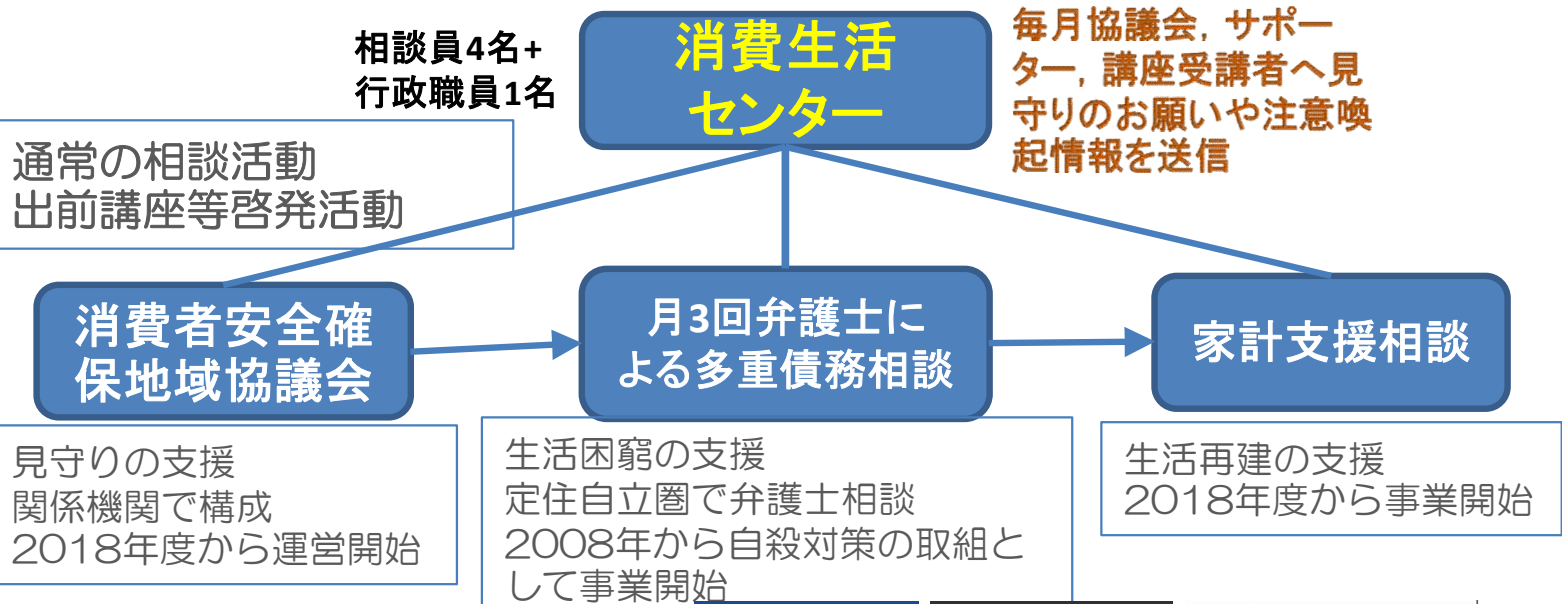
②郵便局員からの通報

↓
高齢女性が融資の申込
↓
郵便局員の気づき
↓
消費生活センターを紹介
↓
注意喚起情報を発信

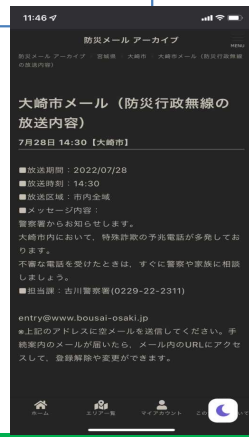
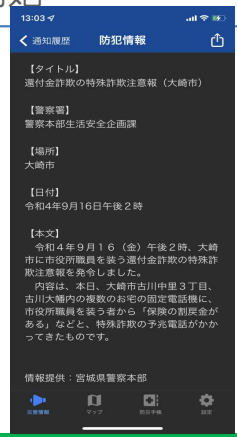
③行政区長からの通報

↓
隣の高齢女性
↓
未使用の健康食品
↓
本人は勝手に送られてくると主張
↓
消費生活センターから契約の取消しを主張
↓
行政区長はサポーター養成講座修了者

大崎市では地域協議会設置だけでなく，多重債務相談，家計支援相談等により，相談，支援体制を強化



▶特殊詐欺情報の発信
消費生活センターに特殊詐欺に関する情報が寄せられると，県警等関係機関と連携し，防災無線や携帯アプリ，地方紙で注意情報を発信



▶消費生活サポーターの養成
消費生活の基礎的知識を習得し消費者問題に関心をもち，消費行動において自ら進んで消費者トラブル，被害未然防止や被害回復に努める地域のサポーターを育成

▶消費生活ウォッチャーだより発行
地域の代表10名を消費生活ウォッチャーとして委嘱し，食品表示の他怪しい，不審だと感じた販売や勧誘等について毎月報告いただき，情報を基に注意喚起情報を発信

2024(R6)地方消費者行政に関する先進的モデル事業自治体支援
消費者安全確保地域協議会メンバーと連携し保存版特殊詐欺防止チラシを消費者庁様支援により5万5千部作成いただいた。見守り強化，注意喚起として市内全域にチラシを全戸配布した。



ご清聴ありがとうございました



大崎市公式キャラクター
ピタ崎さん