

第133回

消費者教育 実践事例集

群馬県委託事業「消費者被害防止のための 地域見守り力アップ講座」に取り組んで

舟木 諒 Funaki Ryo 弁護士

特定非営利活動法人 消費者支援群馬ひまわりの会 理事・事務局長

特定非営利活動法人消費者支援群馬ひまわりの会^{*1}（以下、当会）は、群馬県が2023年度から新たに実施した「群馬県消費者被害防止のための地域見守り力アップ講座」（以下、講座）の業務委託を受けて、同年度および2024年度の2年間、講座の企画運営に当たりました。

適格消費者団体認定更新に当たっての 新しいチャレンジ

県による講座業務委託募集が行われたのは、当会が適格消費者団体認定後5年を経過し、さらに向こう6年間の認定更新に取り組もうとしていた2023年の春でした。

県の講座業務委託募集要領によると、同業務の目的は、高齢者や障がい者、認知症等判断力が不十分な人々（以下、高齢者等）を守るため、講座の企画・運営の委託により、効率的に見守りの担い手を育成し、地域の見守り力を向上させ、消費者安全確保地域協議会（いわゆる地域見守りネットワーク。以下、地域協議会、または見守りネットワーク）の設置を促進することでした。まさに適格消費者団体の活動の趣旨にかなった事業で、認定更新に取り組むなかで、新しい事業にチャレンジしていくという意義があるものとして理事会の承認を経て、応募しました。

応募の背景には、9年間を限度とした県の適格消費者団体設立促進補助金が2022年度で終了したとの事情もありました。

県内における地域協議会設置促進の意義

県は、第3次群馬県消費者基本計画（2024～2028年度）の施策の中で、県内の市町村等における地域協議会の設置を2自治体から5自治体とするよう具体的な目標を掲げています。

消費者をめぐる状況では、2023年度の60歳以上の契約当事者からの消費生活相談は、前年度に比べて増加し、全年齢に占める割合も43.1%と高い水準にあります^{*2}。また認知症高齢者は、訪問販売や電話勧誘販売による被害にあいやすく、事業者が勧めるまま契約したり、買い物を重ねたりする傾向があります。さらに、認知症高齢者の消費生活相談では、多数が本人ではなく、家族など周囲の人からの相談です。消費者被害防止のため、地域の見守りが欠かせません。

当会は、県の委託を受けたことから、県の地域協議会の設置促進施策に協力する立場で、講座の準備を進めました。

埼玉での取組を参考に、当会専門家の協力で講座を実施

講座の企画、運営については、埼玉消費者被害をなくす会から消費者被害防止サポーターを対象とした講座について情報共有いただき、参考にしました。

群馬での講座は、全体で2時間のうち、前半40分または50分間を講義、後半1時間をグループ交流での事例研究と参加者によるロール

^{*1} 1992年に「サラ金被害者の会・桐生ひまわりの会」として発足。2018年2月に適格消費者団体として認定、2024年2月2日に認定更新。令和7年度消費者支援功労者表彰 内閣府特命担当大臣表彰を受ける

^{*2} 群馬県「令和6年度消費者行政の概要（令和6年度消費者施策と令和5年度実績）」（第4章 群馬県内の消費生活センターにおける令和5年度消費生活相談の状況）<https://www.pref.gunma.jp/uploaded/attachment/640444.pdf>

プレイングを取り入れました。講師には、弁護士、司法書士である当会の検討委員に協力を求めました。

前半の講義(写真)では、前述の、高齢者等の消費生活相談の状況、特に認知症高齢者の状況に触れたあと、消費者被害にあった人が適切な相談機関につながりにくい状況があること、地域の見守りが重要であること、消費者契約法等により契約が無効となる場合があること、消費生活センター(188)への相談を促すことが有効であることなどを説明しました。また、地域協議会を設置することで、高齢者等の個人情報なども見守りネットワークの団体間で共有できること等が大きなメリットとなることを解説しました。

写真 講義のようす



後半の事例研究では、消費者庁の「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」を活用して、被害者役、事業者役、見守り役、ナレーター役などの役割を参加者が演じ、意見交流をしました。参加者同士で話し合う時間を設けたことが、講座の満足度を高める結果に結び付いたようでした。

受講者から、見守りネットワークの大切さ 実感の声

2024年度の講座は、県が選定したみどり市、おうら邑楽町を対象に、5会場で開催し、地域の見守り組織、生活協同組合、地域包括センター、社会福

祉協議会等の関係者など、44名が参加しました。

参加者からは、

- ・消費者契約法について初めて知ったことばかりだった。知識があると困ったときに泣き寝入りしないですむので、情報を広めることも大切だと思った
- ・見守り活動の結果等について、情報交換、共有することで防止につながると思った。情報共有の大切さ!! ネットワークの大切さ!! 関係機関に伝えることが次の解決、防止につながる!!
- ・30～50代の若い人にも聴いてほしいなどの感想、意見が寄せられました。

見守りネットワークに関するアンケートでは、「以前から内容も含め知っていた」との回答が23.7%、次いで「知っていたが内容まで知らなかった」が50%、「今回初めて知った」が10.5%と、6割が内容までは知らなかったとの結果でしたが、講座により周知ができたものと思います。また、見守りネットワークの必要性については、「自分の地域にも必要と思った」が73.7%、「必要とは思うが、課題あり」が23.7%、一方で「必要とは思わない」の回答はありませんでした。参加者には、地域協議会の設置は難しい側面もあるが、必要である、と感じていただけたようでした。「(見守りネットワークを)もっと増やしていく必要性を感じた」との感想を寄せた人もいました。

講座を実施した自治体の中で、邑楽町が2025年4月1日に地域協議会を設置しました。当会は、今後も県や市町村の要請に応じていくとともに、消費者被害防止、見守りネットワーク設置への協力活動を継続してまいります。