

平成二十六年 第40回石川県生活学校大会

## 「消費者トラブルに強いまちづくり 学びの場づくりと見守りにむけて」

二十六年十一月二十一日(金) 石川県女性センター大会議室

晴天の中、市町消費生活相談窓口担当者や補佐メンバーも含め約一三〇名の参加がありました。

### ○趣旨

高齢者の消費者トラブルが年々増加し、特に認知症等の理由によって判断能力が不十分な状態になっている高齢者の消費者トラブルが、二〇一三年度に一万件を超え過去最高となりました。被害を防ぐために、国民生活センターでは家族や周囲の「見守り」と「気づき」に大切なポイント等について情報提供しています。石川県でも「高齢消費者被害防止見守りマニュアル」を作成し民生委員等関係者に配布しました。

私達も、寸劇出前講座、消費生活に関する学習、他団体との連携等活動を行ってきました。

第40回石川県生活学校大会では、さらなる消費者トラブルに強いまちづくりのために、実態調査をもとに、学びの場づくりと見守りにむけて、どのような実践活動を行い、いけばよいのか研究協議を行います。



### ○開会のあいさつ

石川県生活学校連絡会

会長 本 珧恵氏

石川県県民文化局県民生活課

課長 杉村佳津子氏

### ○来賓紹介

石川県公民館連合会

会長 関戸 正彦氏

石川県消費生活支援センター

所長 本山 直美氏



石川県社会教育協会

会長 新村 健了氏

石川県立生涯学習センター

館長 村澤 勉氏

石川県女性センター

館長 笠間 愛子氏

### ○調査活動実践報告・要望書

報告者 石川県生活学校連絡会

会長 本 珧恵

書記 中野 許子

書記 浦 澄子

地区推進員 中井美智子

助言者

石川県県民文化局県民生活課

主幹 堀田知恵美氏

石川県消費生活支援センター

学習支援課長 松岡 祥子氏

### 一・昨年度大会まとめの検証

昨年度「消費者トラブルに強いまちづくり」に向け確認した事項について、実践してきた活動の検証を行いました。

学びの継続実践・学びの場づくり(出前及び公開講座)・関係機関との情報交換を実践してきました。

結果 最新の情報を得るためにも学習活動は必要です。出前及び公開講座の機会を増やし、マスクミ等を利用し外への発信にも努めることが必要です。すなわち、メンバーを増やし、運動が活性化することが必要です。

### 二・県民意識調査の実施

県発行冊子「高齢者消費者被害防止マニュアル」より課題を選び県民の認知度について調査を行いました。(50、51頁参照)

調査を通して、外に発信することの必要性を感じました。情報を受ける側としては、まだまだインターネットからは少ないということが、今回の調査からもわかりました。インターネットでの発信は重要ですが、その情報を選択してもらおうためには、まずは関心をもってもらわなければならないと考えます。そのためにも、社会教育・生涯学習で、消費生活に関する学びの場を増やすことが必要だと思われました。

### 三、行政窓口調査の実施

昨年度に引き続き、十九市町＋奥能登広域圏消費生活相談窓口、県警本部、県消費生活支援センター、県民生活課聞き取り調査の結果を報告しました。

#### 調査を行って気づいたこと

- ・羽咋市に消費生活センターができて、宝達志水町は産業振興課商工観光係より住民課に担当窓口が移りました。
- ・内灘町に専任相談員が配置されました。担当者の変わった市町が多く、新任や兼任ならではの悩みを聞くことができました。
- ・窓口の分かりやすさや情報揭示について、分かりづらい市町もありました。住民にとって相談しやすい雰囲気は何かを考慮していただければと思います。

- ・見えてきた課題を①消費生活窓口の充実に向けて②消費者教育の推進に向けて③情報の発信について④高齢者被害防止に役立つこと⑤家庭、地域でできることに分け、情報を共有し、提言も行いました。

#### 助言より

- ・きめ細やかな活動を継続して行い、発信していくことが大切です。
- ・高齢者に被害が多いのは石川県でも同じです。新規事業として

学生によるトラブル防止のための寸劇出前講座を始めました。

- ・十七市町に専門相談員がいます。みなさんには、「つなぐ」活動を期待します。

#### ○大会のまとめの確認

- 私たちは、消費者トラブルに強いまちづくりに向け、より多くの方に情報が届くよう
- 一、消費者の自立に向け、自ら学習していきます
  - 二、学んで得た情報は、まわりの方に伝えていきます
  - 三、地域に向けての学習の機会を提供していきます。(世代別体験型の学習)
  - 四、関係機関と情報交換を行います。
- これらの活動を継続して進めること申し合わせます。

#### ○行政への要望

- 相談窓口の充実に向けて
- ①相談窓口の地域格差をなくすために、訪問支援の継続と専門員配置助成を検討願います。
  - ②相談担当者の研修会の継続はもちろんのこと、情報交換の場を集まりやすい単位で行い、現場の声を事業に反映させていたきたい。

#### 情報発信に向けて

- ①県民フォーラムや標語・ポスターの応募等を通し、さらなる県民意識の向上を願います。
- ②テレビ・ラジオ・新聞等、マスコミにも協力してもらい、情報発信の機会を増やすようお願いします。

#### 見守りに向けて

- ①民生委員始め、福祉関係機関との情報交換の場を定期的に開催願います。
- ②市町トップ、区長会などに理解をもとめ、具体的に地域ぐるみで取り組む体制を整えていけるよう呼び掛け願います。
- ③日常生活に関係の深い業者・企業にも協力依頼をお願いする。

#### ○ワークシヨップ

「学びの場づくりと見守りに向けて」

- 一、「こうして断ろう！」
- 二、「見守りー私にできること」

#### 助言者

石川県新生活運動協議会  
常務理事 新村 健了氏

- ・アイスブレイク（騙されやすさの心理クイズ、ジャンケンゲーム、替え歌）

・「こうして断ろう！」

「必要ないのでいりません」「録音するから、ちょっと待って」「若

い人が帰ったら、こちらから電話」と言って、相手の電話番号を聞く」即実行できる言葉が出ました。

「見守りー私にできること」  
あいさつをする。近所付き合いを密にする。相手の話をよく聞く。相談を受けた時は専門の所に電話してあげる。変化に気づく（散歩をしなくなった、電気がつかない、等）知り得た情報を伝える等。

(新生活 林 貴江 記)



## ○県民意識調査結果

調査期間 平成 26 年 8 月 1 日～9 月 30 日

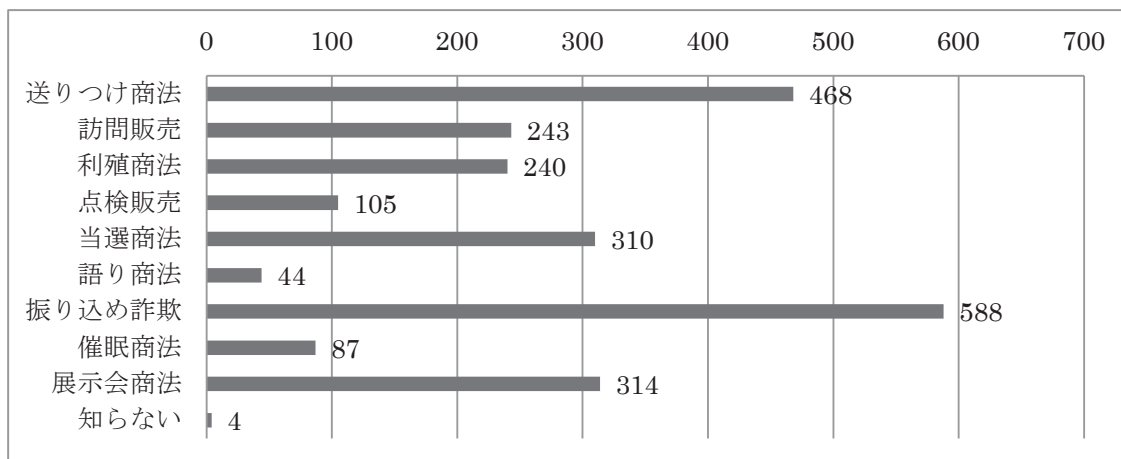
調査場所 フォーラム七尾、パトリア前、Aコープ富奥店、イオン野々市南店  
スーパー、サークルKなど

出前講座時、老人クラブ、スポーツ同好会、市役所職員、健脚体操など

調査方法 対面・聞き取り調査

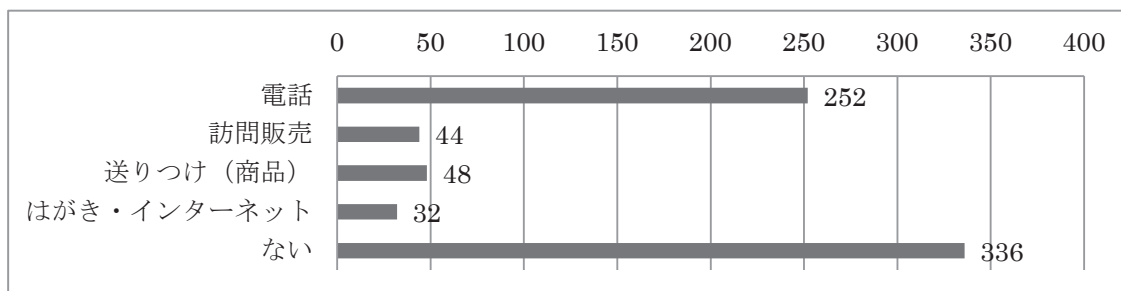
調査人数 798人

### 設問 1. あなたは次の悪質商法を知っていますか？



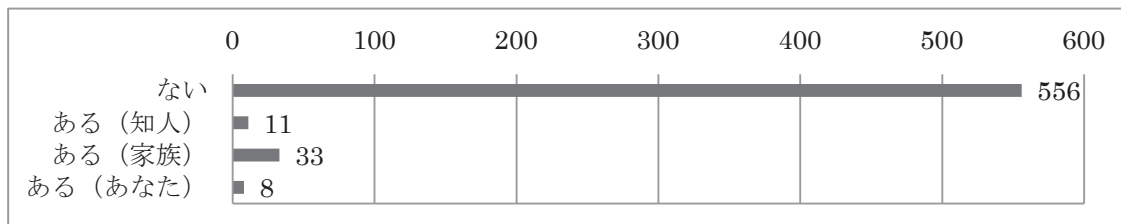
- ・ 悪質商法について知っている人が多いが、言葉と内容が一致せず、まだ浸透していない。

### 設問 2. あなたは次の悪質商法を体験したことがありますか？



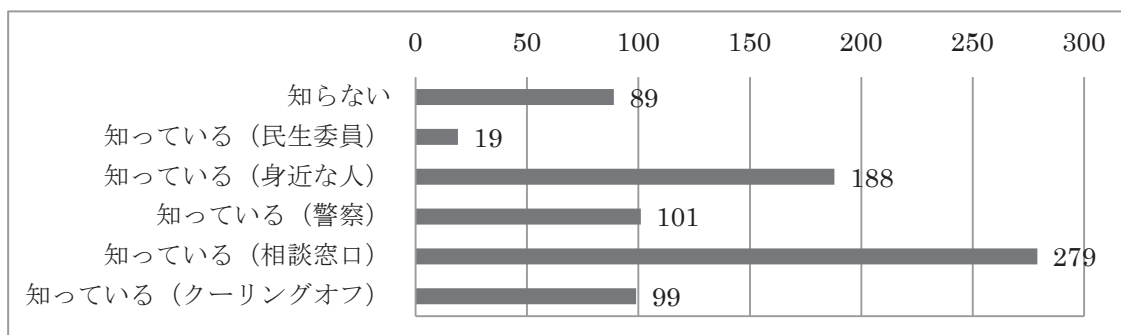
- ・ 4割の人が体験したことがない。

### 設問 3. 消費者トラブルにあったことがありますか？



- ・ 体験したことがある人の数に比べて、消費者トラブルにあったことがある（6%）人が少ないのは、未然に防止されている可能性がある。

設問4. あなたは消費者トラブルの解決方法を知っていますか？



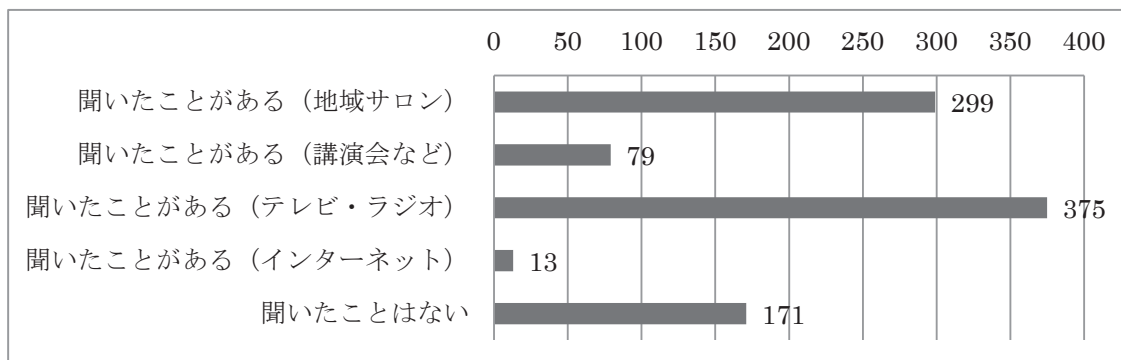
- ・ トラブル解決方法を知っている人が多い。
- ・ 知っている人では、相談窓口が周知されつつある。

設問5. 次の場所や電話番号などを知っていますか？



- ・ 住んでいるところの相談窓口の認知度は1割。

設問6. 消費者被害防止の話（講演など）聞いたことがありますか？



- ・ 地域サロンで聞いた人が36%もあった。

設問7. 身近な高齢者と日頃からコミュニケーションをとっていますか？

あいさつや声かけをしている 238人  
とっていない 26人

- ・ 日頃からコミュニケーションをとっている人が3割

意見・要望その他

- ・ 消費者センターの番号をフリーダイヤルにしてほしい