

令和7年度 高齢者の消費者被害防止フォーラム報告

日時 令和7年9月19日(金)14:00~16:30
会場 埼玉会館 2階 ラウンジ
参加者 114人 [会場24人 オンライン90人(サテライト21人含)]
消費者行政職員 28人 消費生活相談員 6人 福祉行政職員 3人
社会福祉協議会 2人 民生委員児童委員 30人 人権擁護委員 1人
地域包括支援センター 33人
(社会福祉士、主任介護支援専門員、介護支援専門員、生活支援相談員、保健師、
看護師、生活支援コーディネーター、社会福祉士を目指す学生)
自治会 2人 その他(消費者被害防止サポーターなど) 9人

運営者 講師 1人 埼玉県消費生活課長 職員 2人
埼玉消費者被害をなくす会理事長 事務局 1人 統括員 1人 推進員 4人
埼玉県生活協同組合連合会 3人

目的 高齢者の消費者被害を防止するためには、日頃、高齢者と接している周囲の人が消費者
トラブルに早い段階で気づき、その兆しを消費生活相談窓口へつなぐことが重要である。
市町村における消費者部門と福祉部門の連携強化を目的としてフォーラムを開催した。

次第・実施内容

開会あいさつ

埼玉県消費生活課 築地 良和 課長

築地課長より、参加者への謝意、最近の消費者被害の事例と県の取組の紹介、
本フォーラムが高齢者に関わる多職種間のより一層の連携強化に繋がることを
期待する旨のあいさつがあった。



講演「高齢者の見守りを地域で連携して進めるために」

東京経済大学名誉教授 弁護士 村 千鶴子 氏

【要旨】

令和7年版高齢社会白書により、高齢者人口の現状と今後の推移にふれ、将
来に向けての見守りの必要性の高まり及び高齢者の消費者被害の状況につ
いて説明があった。また、埼玉県の高齢化率が全国的なレベルに迫ってきており、今のうちに対
策を考えなければいけないこと。スマートフォンが入口となり、インターネット通販のトラブルが
増えていること。高齢者に電話勧誘販売や訪問販売・訪問購入の被害が多く、断れない人が
被害に遭うなど、家が安心して生活できる場所ではなくなっていること。被害に遭った事に
気付かない、気付いたとしてもあきらめてしまう、隠してしまう傾向もあり相談につながってこ
ないことが多いなどの説明があった。そして、高齢者を見守る人が消費者被害に気づき消費
生活センターへつなぐという、地域で連携した支援・見守りの重要性を訴えた。



次に消費者安全確保地域協議会についての見守りネットワークの根拠規定とモデル事例、
取り組みのポイント、福祉部門との連携事例の紹介があった。

講演「埼玉県内の地域連携の今後に向けて」

～消費者被害防止サポーターと高齢者の見守りネットワーク～

埼玉消費者被害をなくす会 池本 誠司理事長

【要旨】

消費者被害は、未然防止と発見した際に速やかに消費生活センターの相談



につながることが重要。消費者被害のトラブル等への解決支援となる、さらには悪質な事業者に対する行政指導、処分にまでつながることもあり、消費者被害の拡大防止、二次被害の予防になっている。埼玉県で地域から消費者被害をなくす取り組みとして始めた消費者被害防止サポーターについて、顔の見える関係のなかで声を掛けることのできるサポーターが事例を学び、消費生活センターへ繋ぐこと。消費生活出前講座等へサポーターが参加し啓発資料を活用し寸劇や188体操などを行うなど消費者行政と連携した取り組みを行うこと。サポーターがグループとなり消費生活協力員・協力団体として協議会に参画し、地域の見守りを仲間と楽しくやりがいのある活動を継続して進めることなどが大切であるとの話があった。

事例報告 消費者行政と福祉行政の連携

吉川市

吉川市産業振興部商工課（オンライン） 主任 村本 律子 氏

9年目となる吉川市消費者安全確保地域協議会における地域連携及び継続的支援についての事例報告として、福祉の現場の方々が被害の端緒を逃さず消費生活センターへつないでいること。そして、「その後も次々被害に遭う可能性があることから地域で声をかけながら見守っていこう」という現場の自発的な提案により、継続して支援していることなどの紹介があった。また、サポーターとくらしの会メンバー等との連携した啓発活動についての報告があった。

伊奈町

伊奈町元気まちづくり課

課長補佐 上原子 加奈子 氏
主事 北條 新 氏

地域全体で見守り、安心して暮らせるよう取り組む『伊奈町見守りオレンジネットワーク事業』について、多数の事業者、団体と連携して対象者を見守る取組や年一回開催している研修会等で学び、共通認識を持つことなど協議会の趣旨と運営の報告があった。



グループ交流 テーマ「今日の講義を聞いて、明日からやってみようと思うこと」
会場5グループ、オンライン5グループに分かれ交流をした。交流後、会場とオンラインのそれぞれ2グループから話し合ったことの発表があった。

グループからの発表より（一部）

- ・特殊詐欺だけでなく消費者被害も意識して取り組み、今後は消費生活センターへ繋がりたい。
- ・正しい情報の周知、啓発活動を積極的に続けて行きたい。
- ・見守りネットワークとサポーターとの連携が大切と感じた。
- ・サポーターについて知り、民生委員として講座を受けたい。

〈アンケートから交流についての感想（一部抜粋）

- ・消費者被害については、地域包括支援センターの職員も感じている。消費者行政からの情報提供など日頃からの前向きな関係構築ができればと思う。
- ・他市町の見守りネットワークの事例を知り大変参考になった。詳しく要綱など学びたい。
- ・生涯の財産が消費者被害に遭い不当に奪われる事はあってはならない。自分達で出来る啓発や見守りを少しでも広めていきたい。



村講師より、まとめとして本日のように地域で意見交換の場があると課題、気づきが見えてくる。交流報告で見守りの中に若い人を取り込んでいくとの話もあったが、将来的な事を考えていくと若い人が支え手になることが必要。課題に気が付いた時にそのまま放置してしまうとコミュニティが崩壊してしまう。地域で何が起きているかを知り、つながりを作ってもらうことが大事で、凄く難しいことであるが、その成功体験を共有できる場があるとよいと話があった。

最後になくす会より、消費者被害防止サポーター基礎講座への参加をお願いし、アンケート記載後、閉会した。