

こうれいしゃ しょうひしゃ ぼうし むけて  
高齢者の消費者トラブルの防止に向けて

へいせい ねん がつ にち  
平成18年4月13日

こうれいしょうひしゃみまもり れんらくきょうぎかい  
高齢消費者見守りネットワーク連絡協議会

ほんれんらくきょうぎかい あくしつじゅうたく  
本連絡協議会は、「悪質住宅リフォーム

もんだい たいおう へいせい ねん がつ にち しょうひしゃせいさく  
問題への対応」（平成17年9月16日 消費者政策

かいぎかんけいいいんかいぎけつてい もとづき こうれいしゃ まわ  
会議関係委員会議決定）に基づき、高齢者の周

かたがた みまもり きょうか いっかん  
りの方々による見守りの強化の一環として、17

だんたい きかん こうれいふくしかんけいだんたい しょうひせいかつ  
の団体・機関（高齢福祉関係団体（10）、消費生活

かんけいだんたい かんけいふしょう そうい  
関係団体（3）、関係府省（4）の総意により

かいさい  
開催することとしたものである。（別紙1、別紙

2、別紙3参照）

へいせい ねん がついこう かい  
これまで平成17年12月以降4回にわたって

かいさい こうれいしゃ しょうひしゃ どうこう さんか  
開催し、高齢者の消費者トラブルの動向、参加

だんたい きかん とりくみじょうきょう ちいき  
団体・機関の取組み状況、地域レベルのネッ

こうれいしゃおよびしょうがいしゃ しょうひしゃとらぶる  
高齢者及び障害者の消費者トラブルの

ぼうし むけて  
防止に向けて

へいせい ねん 3 がつ か  
平成19年3月20日

こうれいしょうひしゃ しょうがいしょうひしゃみまもりねつとわーくれんらくきょう  
高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協

ぎ  
議会

ほんれんらくきょうぎかい こうれいしゃおよびしょうがいしゃ まわり  
本連絡協議会は、高齢者及び障害者の周り

かたがた みまもり きょうか いっかん  
の方々による見守りの強化の一環として、22の

だんたい きかん こうれいふくしかんけいだんたい しょうがいしゃ  
団体・機関（高齢福祉関係団体（10）、障害者

かんけい だんたい しょうひせいかつ かんけい だんたい  
関係団体（5）、消費生活関係団体（3）、

かんけいふしょう そうい かいさい  
関係府省（4）の総意により開催することと

したものである。（別紙1、別紙2参照。）

へいせい ねん 1 がつ ほっそくご 2 かい かいさい  
平成19年1月の発足後、2回にわたって開催

こうれいしゃ およびしょうがいしゃ しょうひしゃ とらぶる  
し、高齢者及び障害者の消費者トラブルの

どうこう さんかだんたい きかん とりくみじょうきょう  
動向、参加団体・機関の取組み状況、地域レ

ベルのネットワークの活動状況等について、

ネットワークの活動状況について情報を共有

し意見交換等を行うとともに、高齢者の周りの

方々に対して悪質商法の新たな手口や対処の

方法などの情報提供等を行う仕組みについ

て検討してきた。

今次のとりまとめは、こうした検討を踏ま

え、高齢者の消費者トラブルの防止に向け、

参加団体・機関が共通の理解に立って緊密な

連携のもと具体的な行動を起こしていこうと

するものである。

なお、以下の具体的な行動は他の団体・機関等

にも開かれたものであり、数多くの団体・機関

等において趣旨にご賛同の上参画していただ

くことができれば幸甚である。

## 1. 基本的認識

高齢者を狙い、狙った人には次から次へと契

情報を共有し意見交換等を行うとともに、

平成18年8月より実施している

メールマガジン「見守り新鮮情報」のあり方と

ともに、高齢者及び障害者の周りの方々に

対して悪質商法の新たな手口や対処の方法な

どの情報提供等を行う仕組みについて検討

した。

今次のとりまとめは、こうした検討を

踏まえ、高齢者及び障害者の消費者トラブル

の防止に向け、参加団体・機関が共通の理解に

立って緊密な連携のもと具体的な行動を

起こしていこうとするものである。

なお、以下の具体的な行動は他の団体・機関

等にも開かれたものであり、数多くの団体・

機関等において趣旨にご賛同の上参画してい

ただくことができれば幸甚である。

## 1. 基本的認識

高齢者を狙い、狙った人には次から次へと

やく せまる あくしつじゅうたく もんだい おおきな  
約を迫る「悪質住宅リフォーム問題」は大きな

しょうげき しゃかい あたえた そのご じぜん りょうきん  
衝撃を社会に与えた。その後も、事前に料金

つげ ずゆき もちかけあと こうがく りょうきん  
を告げず雪かきを持ちかけ後から高額な料金

せいきゅう ゆきかきぎょうしゃもんだい ほうむしょう ざいむ  
を請求する「雪かき業者問題」、法務省や財務

しょう な をかたって urenらく うながす ふりこめさぎ  
省の名をかたって連絡を促す「振り込め詐欺」

あたらしいてぐち こうれいしゃ めぐるあくしつしょうほう  
の新しい手口など、高齢者を巡る悪質商法は

あと たたない  
後を絶たない。

けいやく せまる あくしつじゅうたく りふ おー む もんだい  
契約を迫る「悪質住宅リフォーム問題」は

おおきなしょうげき しゃかい あたえた ご じぜん  
大きな衝撃を社会に与えた。その後も、~~事前に~~

りょうきん つげ ずゆき もちかけあと こうがく  
~~料金を告げず雪かきを持ちかけ後から高額な~~

りょうきん せいきゅう ゆきかきぎょうしゃもんだい ほうむしょう  
~~料金を請求する「雪かき業者問題」、法務省~~

ざいむしょう な をかたって おかね ふりこませる  
や財務省の名をかたってお金を振り込ませる

ふりこめさぎ あたらしいてぐち こうれいしゃ  
「振り込め詐欺」の新しい手口など、高齢者を

めぐるあくしつしょうほう あと たたない  
巡る悪質商法は後を絶たない。

また、同様に、障害者を狙った悪質商法は

きんねんぞうか へいせい ねんど ぜんこく しょうひ  
近年増加しており、平成17年度に全国の消費

せいかつせんたー よせられたしょうがいしゃ そうだん  
生活センターに寄せられた障害者からの相談

やく1まん5せんけん ねんまえ くらべてやく7ばい  
は約1万5千件であり、10年前に比べて約7倍

ぞうか  
に増加している。

ぐたいてき あくしつじぎょうしゃ しょうがい  
具体的には、悪質事業者が、障害があるこ

しったうえで、よみかき きんせんかんりにがて  
とを知ったうえで、読み書きや金銭管理が苦手

ひと ことわれないひと はんばい どういつはんばいじん  
な人、断れない人に販売したり、同一販売員が

なんど けいやく しいたり ひがい  
何度も契約を強いたりしており、その被害は

しんこく ひがいかず おおい  
深刻でその被害数も多い。

いっぽう せんざい ひがい おおく ひょうめんか  
一方で、潜在している被害が多く、表面化し

こうした悪質商法は社会的に断じて許し難

きものであり、関係法令の厳正な執行、警察当

局による取締りの強化等が強く求められる。

一方、このような経済的虐待をくい止め、

高齢者の暮らしの安全・安心を護るためには、

高齢者やその家族が問題意識を高めるととも

に、高齢者と日頃接する機会の多い様々な立場

の方々が普段の活動の中で高齢者の様子を気

にかけ、暮らしの中の変化に気付いたら迅速に

行動していくことが重要である。

もとより、こうした取り組みは、市区町村、

学区・集落（小地域）等において地域一体と

なって展開されることが重要であり、例えば、

「悪質商法にだまされないまちづくり」や、子

ている被害はごく一部にすぎないと

考えられる。

こうした悪質商法は社会的に断じて

許し難きものであり、関係法令の厳正な執行、

警察当局による取締りの強化等が強く求めら

れる。

一方、このような経済的虐待をくい止め、

高齢者や障害者の暮らしの安全・安心を護る

ためには、高齢者や障害者の家族が問題意識

を高めるとともに、高齢者や障害者と日頃

接する機会の多い様々な立場の方々が普段の

活動の中で高齢者や障害者の様子を気にか

け、暮らしの中の変化に気付いたら迅速に行動

していくことが重要である。

もとより、こうした取り組みは、市区町村、

学区・集落（小地域）等において地域一体と

なって展開されることが重要であり、例えば、

「悪質商法にだまされないまちづくり」や、

子どもの安全確保、防犯・防災、バリアフリーの

推進等と相まった「安全・安心なまちづくり／

安全・安心見守りネットワーク」の一環として

推進されることが期待される。

以下の具体的方策は、上述した認識に基づ

き、参加団体・機関の緊密な連携のもと高齢者

の見守りを強化していこうとするものである。

## 2. 具体的方策

(1) 高齢者見守りネット — 悪質商法早期

警戒情報の提供

### ① 趣旨

高齢者の消費者トラブルが深刻化する

一方で、消費者問題についての情報は

必ずしも高齢者やその家族、高齢者の

周りの方々に届いていない。

子どもの安全確保、防犯・防災、バリアフリー

の推進等と相まった「安全・安心なまちづくり

／安全・安心見守りネットワーク」の一環とし

て推進されることが期待される。

以下の具体的方策は、上述した認識に

基づき、参加団体・機関の緊密な連携のもと

高齢者及び障害者の見守りを強化していこう

とするものである。

## 2. 具体的方策

(1) 高齢者・障害者見守りネット — 悪質

商法早期警戒情報の提供

### ① 趣旨

高齢者や障害者の消費者トラブルが

深刻化する一方で、消費者問題について

の情報は必ずしも高齢者や障害者への

家族、高齢者や障害者の周りの方々に

届いていない。

こうしたことから、今般、新たに、消費  
生活相談の現場と高齢福祉の現場とをつ  
なげるネットワークを構築し、高齢者の  
消費者トラブルの予防、早期発見、拡大  
防止に当たることとする。

具体的には、消費生活相談の現場でキ  
ャッチした警戒を要すると思われる悪質  
商法についての情報を日頃から高齢者  
に接している周りの方々へ迅速に届け、  
その普段の活動の中で高齢者への注意  
喚起や高齢者の様子を見守る際の  
手がかり等として利用していただく。ま  
た、高齢者本人やその家族へもこうした  
情報を迅速に届け注意喚起を行うこと  
とする。 (別紙4参照)

こうしたことから、今般、新たに、消費  
生活相談の現場と高齢福祉及び障害者  
との現場とをつなげるネットワークを  
構築し、高齢者及び障害者の消費者  
トラブルの予防、早期発見、拡大防止に  
当たることとする。

具体的には、消費生活相談の現場で  
キャッチした警戒を要すると思われる  
悪質商法についての情報及び民生委員  
や訪問介護事業者が普段の見守りの中  
でキャッチした悪質商法についての  
情報について、メールマガジン「見守り  
新鮮情報」を日頃から高齢者や障害者  
に接している周りの方々へ迅速に届け、  
その普段の活動の中で高齢者や障害者  
への注意喚起や高齢者や障害者の様子  
を見守る際の手がかり等として利用して  
いただく。また、高齢者や障害者本人や

その家族へもこうした情報を迅速に

届け注意喚起を行うこととする。(別紙3)

参照)

## ② 仕組み

1) 内閣府は、都道府県・政令指定都市及び

市区町村に対して、消費生活センター

(消費生活センターを設置していない

地方公共団体については、消費生活担当

部局) から、随時、電子メールにより、

新規性、拡大性、多発性、悪質性、重篤性

等といった観点参考にして、消費生活

相談員の実務・経験・知見等に基づき警戒

を要すると思われる事例を提供してい

ただよう依頼する。情報内容について

は特定の相談者や事業者を識別できな

いものとする。(別紙4参照)

2) 内閣府は、協力が可能な民生委員や

訪問介護事業者に対して、電子メールに

## ② 仕組み

1) 内閣府は、都道府県・政令指定都市に

対して、消費生活センター(都道府県・

政令指定都市毎に1か所)から、随時、

電子メールにより、新規性、拡大性、

多発性、悪質性、重篤性等といった観点

を参考にして、消費生活相談員の実務・

経験・知見等に基づき警戒を要すると

思われる事例を提供していただくよう

依頼する。情報内容については特定の

相談者や事業者を識別できないものと

する。(別紙5参照)

より、新規性、拡大性、多発性、悪質性、

重篤性等といった観点を参考にして、

民生委員や訪問介護事業者の実務・

経験・知見等に基づき警戒を要すると

思われる事例を提供していただくよう

依頼する。情報内容については特定の

相談者や事業者を識別できないものと

する。

ただし、協力が可能な民生委員や

訪問介護事業者が普段の見守りの中で

悪質商法の事例を発見した場合には、

各地域に構築されている「見守り協議会」

の理念を尊重するために、まずは、当該

地域の消費生活センター及び警察等に

連絡し、問題解決を図ることとする。そ

の上で、「見守り新鮮情報」として、社会

に還元したい場合には、内閣府に事例を

提供していただくこととする。

2) 内閣府は、各地の消費生活センターから提供された情報について抽出・分析し、“消費者問題になじみの薄い高齢者”の視点に立って、情報を編集する（「見守り新鮮情報」）。

6 参照

なお、事例の提供に当たっては、情報

提供に協力が可能な民生委員や訪問

介護事業者の事業者名、連絡先電話番号

などを明らかにするとともに、「見守り新鮮

情報」発行の参考とするために、内閣府

より聞き取りをする場合もある。

3) 内閣府は、各地の消費生活センター、

民生委員や訪問介護事業者から提供

された情報について抽出・分析し、

“消費者問題になじみの薄い高齢者や

障害者”の視点に立って、情報を編集

する。（別紙5、別紙6参照）

4) 内閣府（具体的には、「見守り新鮮

情報」発行業務等の委託先）は、各地の

消費生活センター、民生委員や訪問

介護事業者から提供された情報とは

別に、今後発生することが予想される

悪質商法の手口等について抽出・

3) 内閣府は、随時（月2回程度）、  
「見守り新鮮情報」を電子メールによ  
り、財団法人介護労働安定センター、  
財団法人全国老人クラブ連合会、社会  
福祉法人全国社会福祉協議会・地域福祉  
推進委員会、社団法人呆け老人をかかえ  
る家族の会、全国在宅介護支援センター  
協議会、全国ホームヘルパー協議会、全  
国民生委員児童委員連合会、全国老人福  
祉施設協議会、日本介護支援専門員  
協会、有限責任中間法人日本在宅介護  
協会（以下、「高齢福祉団体」という。）  
へ伝達する。

分析し、情報を編集する。

5) 内閣府は、随時（月2回程度）、「見守り  
新鮮情報」を電子メールにより、財団  
法人介護労働安定センター、財団法人  
全国老人クラブ連合会、社会福祉法人  
全国社会福祉協議会・地域福祉推進  
委員会、社団法人認知症の人と家族の  
会、全国地域包括在宅介護支援  
センター協議会、全国ホームヘルパー  
協議会、国民生委員児童委員連合会、  
社団法人全国老人福祉施設協議会、日本  
介護支援専門員協会、有限責任中間  
法人日本在宅介護協会（以下、「高齢  
福祉関係団体」という。）に加え、財団  
法人全国精神障害者家族会連合会、  
財団法人全日本聾唖連盟、社会福祉法人  
全日本手をつなぐ育成会、社会福祉法人  
日本身体障害者団体連合会、社会福祉

また、<sup>ないかくふ</sup>内閣府は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup>見守り新鮮情報」  
をホームページに<sup>けいさい</sup>掲載するとともに、<sup>こう</sup>高  
<sup>れいしゃ</sup>齢者やその<sup>かぞく</sup>家族、<sup>こうれいしゃ</sup>高齢者の<sup>まわり</sup>周りの方々等  
で<sup>きぼう</sup>希望する者には<sup>でんし</sup>電子メール（パソコン、  
<sup>けいたいでんわ</sup>携帯電話）により<sup>ちよくせつでんたつ</sup>直接伝達する。

さらに、<sup>ないかくふ</sup>内閣府は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup>見守り新鮮情報」  
のほか、<sup>げんそく</sup>原則として各地の<sup>かうち</sup>消費生活セン  
ターから<sup>ていきょう</sup>提供された<sup>すべて</sup>全ての<sup>じれい</sup>事例を、  
<sup>でんし</sup>電子メールにより、<sup>ごきょうりよくさき</sup>ご協力先の  
<sup>とどうふけん</sup>都道府県・<sup>せいらいしていとし</sup>政令指定都市、<sup>かんけいしょうちょうなど</sup>関係省庁等  
（<sup>けいさつちょう</sup>警察庁、<sup>こうせいろうどうしょう</sup>厚生労働省、<sup>けいざいさんぎょうしょう</sup>経済産業省、  
<sup>こくごこうつうしょう</sup>国土交通省、<sup>こくみんせいかつ</sup>国民生活センター）へ<sup>でんたつ</sup>伝達  
する。

ほうじんにほんもうじんかいれんごう（以下、「しょうがいしゃ障害者

かんけいだんたい）へ<sup>でんたつ</sup>伝達する。

また、<sup>ないかくふ</sup>内閣府は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup>見守り新鮮情報」  
をホームページに<sup>けいさい</sup>掲載するとともに、  
<sup>こうれいしゃ</sup>高齢者、しょうがいしゃ障害者やその<sup>かぞく</sup>家族、<sup>こうれいしゃ</sup>高齢者や  
しょうがいしゃ障害者の<sup>まわり</sup>周りの方々等で<sup>きぼう</sup>希望する者に  
は<sup>でんしめーる</sup>電子メール（<sup>パソコン</sup>パソコン、<sup>けいたいでんわ</sup>携帯電話）に  
より<sup>ちよくせつでんたつ</sup>直接伝達する。

さらに、<sup>ないかくふ</sup>内閣府は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup>見守り新鮮情報」  
のほか、<sup>げんそく</sup>原則として各地の<sup>かうち</sup>消費生活  
センターから<sup>ていきょう</sup>提供された<sup>すべて</sup>全ての<sup>じれい</sup>事例  
を、<sup>でんし</sup>電子メールにより、<sup>ごきょうりよくさき</sup>ご協力先の  
<sup>とどうふけん</sup>都道府県・<sup>せいらいしていとし</sup>政令指定都市、しくちょうそん市区町村、  
<sup>かんけいしょうちょうなど</sup>関係省庁等（<sup>けいさつちょう</sup>警察庁、<sup>こうせいろうどうしょう</sup>厚生労働省、  
<sup>けいざいさんぎょうしょう</sup>経済産業省、<sup>こくごこうつうしょう</sup>国土交通省、<sup>こくみんせいかつ</sup>国民生活  
センター）へ<sup>でんたつ</sup>伝達する。

ただし、しくちょうそんに対しては、<sup>とうがい</sup>当該

とどうふけん都道府県を<sup>とおしてでんたつ</sup>通して伝達する。

4) <sup>こうれいふくしだんたい</sup> 高齢福祉団体は、<sup>でんし</sup> 電子メール等<sup>なとかくだんたい</sup> 各団体の  
<sup>じょうほうでんたつ</sup> 情報伝達の<sup>しくみ</sup> 仕組みを<sup>かつよう</sup> 活用して、「<sup>みまも</sup> 見守  
<sup>しんせんじょうほう</sup> り新鮮情報」を<sup>こうれいしゃ</sup> 高齢者や<sup>かぞく</sup> その家族、  
<sup>こうれいしゃ</sup> 高齢者の<sup>まわり</sup> 周りの<sup>かたがた</sup> 方々へ<sup>でんたつ</sup> 伝達する。(別紙

7、別紙8参照)

5) <sup>けいざいさんぎょうしょう</sup> 経済産業省は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup> 見守り新鮮情報」及び  
<sup>かくち</sup> 各地の<sup>しょうひせいかつ</sup> 消費生活センターから<sup>ていきょう</sup> 提供された  
<sup>じれい</sup> 事例を<sup>とくていしょうとりひきほう</sup> 特定商取引法の<sup>しっこう</sup> 執行に<sup>かつよう</sup> 活用する。

<sup>こうせいろうどうしょう</sup> 厚生労働省は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup> 見守り新鮮情報」が<sup>ちいき</sup> 地域  
<sup>ほうかつしえん</sup> 包括支援センターに<sup>でんたつ</sup> 伝達されるように<sup>とどう</sup> 都道  
<sup>ふけん</sup> 府県・<sup>せいれいしていと</sup> 政令指定<sup>とし</sup> 都市の<sup>こうれいふくしたんとうぶきょく</sup> 高齢福祉担当部局に  
<sup>いらい</sup> 依頼する。

<sup>こくごこうつうしょう</sup> 国土交通省は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup> 見守り新鮮情報」を<sup>でんし</sup> 電子  
<sup>じゅうたく</sup> メールにより<sup>そうだんまどぐち</sup> 住宅リフォーム相談窓口へ

6) <sup>こうれいふくし</sup> 高齢福祉<sup>かんけいだんたい</sup> 関係団体及び<sup>しょうがいしゃ</sup> 障害者<sup>かんけい</sup> 関係

<sup>だんたい</sup> 団体は、<sup>でんしめーる</sup> 電子メール等<sup>なとかくだんたい</sup> 各団体の<sup>じょうほう</sup> 情報  
<sup>でんたつ</sup> 伝達の<sup>しくみ</sup> 仕組みを<sup>かつよう</sup> 活用して、「<sup>みまもりしんせん</sup> 見守り新鮮  
<sup>じょうほう</sup> 情報」を<sup>こうれいしゃ</sup> 高齢者及び<sup>しょうがいしゃ</sup> 障害者や<sup>かぞく</sup> その  
<sup>かぞく</sup> 家族、<sup>こうれいしゃ</sup> 高齢者や<sup>しょうがいしゃ</sup> 障害者の<sup>まわり</sup> 周りの<sup>かたがた</sup> 方々へ  
<sup>でんたつ</sup> 伝達する。(別紙7参照。)

7) <sup>けいざいさんぎょうしょう</sup> 経済産業省は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup> 見守り新鮮情報」

<sup>およびかくち</sup> 及び各地の<sup>しょうひせいかつ</sup> 消費生活センター、<sup>みんせいいいん</sup> 民生委員  
<sup>およびほうもんかいごじぎょうしゃ</sup> 及び訪問介護事業者から<sup>ていきょう</sup> 提供された  
<sup>じれい</sup> 事例を<sup>とくていしょうとりひきほう</sup> 特定商取引法の<sup>しっこう</sup> 執行に<sup>かつよう</sup> 活用す  
る。

<sup>こうせいろうどうしょう</sup> 厚生労働省は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup> 見守り新鮮情報」  
<sup>ちいきほうかつしえん</sup> が<sup>せんたー</sup> 地域包括支援センターや<sup>しょうがいしゃかんけい</sup> 障害者関係  
<sup>しせつなど</sup> 施設等に<sup>でんたつ</sup> 伝達されるように<sup>とどうふけん</sup> 都道府県・  
<sup>せいれいしていと</sup> 政令指定<sup>とし</sup> 都市の<sup>こうれいふくしたんとうぶきょく</sup> 高齢福祉担当部局及び  
<sup>しょうがいしゃかんけいぶきょく</sup> 障害者関係部局に<sup>いらい</sup> 依頼する。

<sup>こくごこうつうしょう</sup> 国土交通省は、「<sup>みまもりしんせんじょうほう</sup> 見守り新鮮情報」  
<sup>でんしめーる</sup> を電子メールにより<sup>じゅうたくりふ</sup> 住宅リフォーム<sup>おーむ</sup> 窓口へ

でんたつ  
伝達する。

そうだんまどぐち でんたつ  
相談窓口へ伝達する。

8) ないかくふは、「みまもりしんせんじょうほう」を民生

いいんやほうもんかいごじぎょうしゃがふだんのみまもり

なかで、はいふすることができる

りーふれっとをさくせいし、ないかくふ

ほーむぺーじにけいさいする。

9) こうれいふくしかんけいだんたいおよびしょうがいふくしかんけい

だんたいは、でんしめーるなどかくだんたいのじょうほう

でんたつのしくみをかつようして、りーふれっと

こうれいしゃやしょうがいしゃやそのかぞく、こうれいしゃ

しょうがいしゃのまわりのかたがたへでんたつする。

(2) こうれいしゃみまもり ボランティア — しみんこうし

いくせい  
の育成

① しゅし  
趣旨

これまで、こうれいしゃやそのまわりのかたがた

さんかしやすいみちかばしょうひせいかつそうだんいん

などのせんもんかをはけんする「しょうひしゃ もんだい

(2) こうれいしゃ・しょうがいしゃ みまもり ぼらんていあ —

しみんこうし いくせい  
市民講師の育成

① しゅし  
趣旨

これまで、こうれいしゃやそのまわりのかたがた

さんかしやすいみちかばしょうひせいかつそうだんいん

などのせんもんかをはけんする「しょうひしゃ もんだい

でまえ こうぎ かい にん  
出前講座」(1,322回 54,295人の

さんか へいせい ねんど みんせい いん  
参加(平成17年度))やヘルパー・民生委員

など たいしょう かいさい  
等を対象としたシンポジウムを開催し、

また、こうれいしゃ みまもるさい  
高齢者を見守る際のポイントをま

とめた「こうれいしゃ しょうひしゃ みまも  
高齢者の消費者トラブル 見守

りガイドブック」やこうれいしゃむけ  
高齢者向けリーフレ

ットを作成・はいふ けいさい  
配布、ホームページに掲載す

るなど けいはつかつどう せつきよくてき とりくんで  
啓発活動に積極的に取り組んできた。

さらに、ちいき じつじょう おうじたけいはつかつどう  
地域の実情に応じた啓発活動

に活用していただくために、「みまもりが い  
見守りガイ

ドブック」および ころしやうまにゆある  
その講師用マニュアルを

しゅうよう けいはつしゅほう  
収容したCD-ROMや、啓発手法の

こつ を えいぞう つたえる けいはつ  
コツを映像で伝えるDVD、啓発

の うはう をまとめた さっしなど ていきやう  
ノウハウをまとめた冊子等を提供する

など ちほうこうきやうだんたい とりくみ せつきよくてき  
地方公共団体の取り組みを積極的に

しえん  
に支援してきた。

でまえ こうぎ やく6まん5せんにん  
出前講座」(2,100回 約6万5千人

さんか へいせい ねんど みこみ みんせい  
の参加(平成18年度見込み))や民生

いん へるぼー など たいしょう  
委員・ヘルパー等を対象とした

しんぽじうむ かいさい こうれいしゃ  
シンポジウムを開催し、また、高齢者を

みまもるさい ぼいんと こうれいしゃ  
見守る際のポイントをまとめた「高齢者

の しょうひしゃ とらぶる みまもり  
消費者トラブル 見守り

ガイドブック」や ころれいしゃむけ  
高齢者向け

リーフレットを作成・はいふ ころむペーじ  
リーフレットを作成・配布、ホームページ

に掲載するなど けいはつかつどう せつきよくてき  
啓発活動に積極的に  
取り組んできた。

さらに、ちいき じつじょう おうじたけいはつかつどう  
地域の実情に応じた啓発活動

に活用していただくために、「みまもり  
見守り

ガイドブック」および ころしやう  
その講師用

まにゆある しゅうよう  
マニュアルを収容したCD-ROMや、

けいはつしゅほう こつ を えいぞう つたえる  
啓発手法のコツを映像で伝えるDVD、

けいはつ の うはう をまとめた さっしなど ていきやう  
啓発ノウハウをまとめた冊子等を提供

するなど ちほうこうきやうだんたい  
地方公共団体の取り組みを

せつきよくてき しえん  
積極的に支援してきた。

こんご しょうがいしゃ まわり かがた  
今後は、障害者やその周りの方々を

たいしょう しょうひしゃ もんだい だまえ こうざ  
対象とした「消費者問題出前講座」や

しょうがいしゃ  
障害者を見守る際のポイントをまとめ

しょうがいしゃ しょうひしゃ とらぶる みまもり  
た「障害者の消費者トラブル 見守り

がいどぶっく (かしよう) さくせい はいふ  
ガイドブック (仮称)の作成・配布、

ほーむぺーじ けいさい けいはつかつどう  
ホームページに掲載するなど啓発活動に

せつきよくてき とりくむ ひつよう  
積極的に取り組む必要がある。

こんご ひきつづき こうした とりくみ  
今後も、引き続き、こうした取り組みを

すいしん ひつよう こんねんど  
推進していく必要があり、今年度、

みまもり がいどぶっく かつよう  
「見守りガイドブック」を活用した

しょうひしゃ もんだい だまえ こうざ ぜんこく かくち  
「消費者問題出前講座」を全国各地で

かいていどかいさい  
2,000回程度開催することとしている。し

こうれいしゃ じんこう まんにん  
かしながら、高齢者の人口が2,400万人を

こえる こうれいしゃ みまもり ひろくしゃかい  
超えるなか、高齢者の見守りを広く社会

しんとう じょうじゅつ  
に浸透させていくうえで、上述してき

とりくみ げんかい  
た取り組みのみでは限界がある。

こんばん あらた  
こうしたことから、今般、新たに、

こんご ひきつづき こうした とりくみ  
今後も、引き続き、こうした取り組みを

すいしん ひつよう へいせい ねんど  
推進していく必要があり、平成19年度、

みまもり がいどぶっく かつよう  
「見守りガイドブック」を活用した

しょうひしゃ もんだい だまえ こうざ ぜんこく かくち  
「消費者問題出前講座」を全国各地で

かいていどかいさい  
1,200回程度開催することとしている。し

こうれいしゃ じんこう まんにん  
かしながら、高齢者の人口が2,400万人

しょうがいしゃ じんこう まんにん こえる  
を、障害者の人口が650万人を超えるな

こうれいしゃ しょうがいしゃ みまもり ひろくしゃかい  
か、高齢者や障害者の見守りを広く社会

しんとう じょうじゅつ  
に浸透させていくうえで、上述してき

とりくみ げんかい  
た取り組みのみでは限界がある。

こんばん あらた  
こうしたことから、今般、新たに、

こうれいしゃ かぞく こうれいしゃ まわり かたがた  
高齢者やその家族、高齢者の周りの方々、

きんりん じゅうみん など けいはつ かつどう になう  
近隣の住民等への啓発活動を担う

こうれいしゃ みまもり ぼらんていあ いくせい  
高齢者見守りボランティアの育成に

あたる こととする。(別紙9参照)

## ② 仕組み

1) 内閣府は、高齢福祉団体の協力を

えて、高齢者やその家族、高齢者の周り

の方々による「見守りガイドブック」等

を活用した啓発活動事例を収集し、ど

のような場でどのような啓発活動が

行われたか等について簡潔にとりまと

め、高齢者やその家族、高齢者の周りの

の方々へこうした啓発活動の担い手とな

っていただくよう呼びかける。

2) 内閣府は経済産業省と協力し

こうれいしゃ しょうがいしゃ かぞく こうれいしゃ  
高齢者や障害者等の家族、高齢者や

しょうがいしゃ まわり かたがた きんりん じゅうみんなど  
障害者の周りの方々、近隣の住民等へ

けいはつかつどう になう こうれいしゃ しょうがいしゃ みまもり  
の啓発活動を担う高齢者・障害者見守り

ぼらんていあ いくせい あたる こととす

る。(別紙8参照。省略。)

## ② 仕組み

1) 内閣府は、高齢福祉関係団体や

障害者関係団体の協力を得て、

高齢者や障害者等の家族、高齢者や

障害者の周りの方々による「見守りガ

イドブック」等を活用した啓発活動事例

を収集し、どのような場でどのような

啓発活動が行われたか等について簡潔

にとりまとめ、高齢者や障害者等の

家族、高齢者や障害者の周りの方々へ

こうした啓発活動の担い手となってい

ただくよう呼びかける。

2) 内閣府は、~~経済産業省~~と協力を

て、「消費者問題出前講座」の一環とし

て、高齢者やその家族、高齢者の周りの

方々、近隣の住民等へ日頃の活動の中

で気軽に消費者問題について伝えるこ

とができる高齢者見守りボランティア

(市民講師)を育成するための教室を

全国各地で開催する。(平成18年度100回

程度を予定)

高齢福祉団体は、その構成団体・組織

等を通じて、高齢者やその家族、高齢者

の周りの方々へ当該教室への参加を

呼びかける。

3) 内閣府は経済産業省と協力して、

「消費者問題出前講座」の一環として、

高齢者や障害者~~等~~の家族、高齢者や

障害者の周りの方々、近隣の住民等へ

日頃の活動の中で気軽に消費者問題に

ついて伝えることができる高齢者・

障害者見守りボランティア(市民講師)

を育成するための教室を全国各地で

開催する。(平成19年度300回程度を

予定)

高齢福祉団体は、その構成団体・組織

等を通じて、高齢者やその家族、高齢者

の周りの方々へ当該教室への参加を呼

びかける。

障害者関係団体は、その構成団体・

組織等を通じて、障害者やその家族、

障害者の周りの方々へ当該教室への

参加を呼びかける。

3) 内閣府は経済産業省と協~~力~~して、

とうがいきょうしつさんかしゃ そのご にちじょうてき  
当該教室参加者のその後の日常的な

けいはつかつどう しえん ずいじ みまもり  
啓発活動を支援するため、随時、「見守り

しんせんじょうほう ぼらんていあかつどう  
新鮮情報」のほか、ボランティア活動に

やくだてる じょうほう しょうひしゃ  
役立てることができる情報（消費者

もんだい きそちしき たいけんがたもぎえんしゅう  
問題の基礎知識、体験型模擬演習の

しなりお とくていしょうとりひきほう もとづいて  
シナリオ、特定商取引法に基づいて

ぎょうせいしょぶん あくしつじぎょうしゃ じれい  
行政処分された悪質事業者の事例、

とうがいきょうしつさんかしゃ じっせんじれいなど  
当該教室参加者による実践事例等）を

でんしめーる でんたつ  
電子メールにより伝達する。

4) ないかくふ けいざいさんぎょうしょう きょうりよく  
内閣府は経済産業省と協力して、

とうがい きょうしつさんかしゃ ちいき しょうひしゃ  
当該教室参加者と地域の消費者

ぐるーぶ との れんけい じゅうようせい  
グループとの連携の重要性を

ふまえつつ こうれいしゃ みまもり かんして  
踏まえつつ、高齢者の見守りに関して

じしゆてき けいはつかつどう てんかい  
自主的に啓発活動を展開している

しょうひしゃ ぐるーぶ じょうほう しゅうしゅう  
消費者グループの情報収集に

あたり せんこうじれい じっしほうほう  
当たり、先行事例について実施方法、

けいはつ しゅほう など せいり  
啓発手法等について整理し、

とうがいきょうしつさんかしゃ そのご にちじょうてき  
当該教室参加者のその後の日常的な

けいはつかつどう しえん ずいじ みまもり  
啓発活動を支援するため、随時、「見守り

しんせんじょうほう ぼらんていあかつどう  
新鮮情報」のほか、ボランティア活動に

やくだてる じょうほう しょうひしゃ  
役立てることができる情報（消費者

もんだい きそちしき たいけんがたもぎえんしゅう  
問題の基礎知識、体験型模擬演習の

しなりお とくていしょうとりひきほうなど もとづいて  
シナリオ、特定商取引法等に基づいて

ぎょうせいしょぶん あくしつじぎょうしゃ じれい  
行政処分された悪質事業者の事例、

とうがいきょうしつさんかしゃ じっせんじれいなど  
当該教室参加者による実践事例等）を

でんしめーる でんたつ ないかくふ  
電子メールにより伝達し、内閣府

ほーむぺーじ けいさい  
ホームページに掲載する。

4) ないかくふ けいざいさんぎょうしょう きょうりよく  
内閣府は経済産業省と協力して、

とうがい きょうしつさんかしゃ ちいき しょうひしゃ  
当該教室参加者と地域の消費者

ぐるーぶ との れんけい じゅうようせい  
グループとの連携の重要性を

ふまえつつ こうれいしゃ しょうがいしゃ みまもり  
踏まえつつ、高齢者や障害者の見守り

かんしてじしゆてき けいはつかつどう てんかい  
に関して自主的に啓発活動を展開して

しょうひしゃ ぐるーぶ じょうほう しゅうしゅう  
いる消費者グループの情報収集に

あたり せんこうじれい じっしほうほう  
当たり、先行事例について実施方法、

けいはつ しゅほう など せいり ないかくふ  
啓発手法等について整理し、内閣府

ホームページに掲載する。

(3) 高齢者見守りのまち — 特色ある見守り

活動の紹介

① 趣旨

これまで、都道府県・政令指定都市に  
対して高齢福祉担当部局（地域包括支援  
センター等）と消費生活担当部局（消費  
生活センター）とが連携するよう要請し、  
また、全国の市町村において住宅  
リフォーム相談窓口を設置するよう要請  
するなど、地域での高齢者見守りの強化  
に向けて取り組んできました。

こうしたなか、市区町村、学区・集落  
（小地域）等においても、高齢者の見守り  
の強化に向けて地域一体となった  
取り組みが始まっている。このような  
取り組みのなかで創出されたアイデア

ホームページに掲載する。

(3) 高齢者・障害者見守りのまち — 特色あ

る見守り活動の紹介

① 趣旨

これまで、都道府県・政令指定都市に  
対して高齢福祉担当部局（地域包括支援  
センター等）と消費生活担当部局（消費  
生活センター）とが連携するよう要請し、  
また、全国の市町村において住宅  
リフォーム相談窓口を設置するよう要請  
するなど、地域での高齢者見守りの強化  
に向けて取り組んできました。

こうしたなか、市区町村、学区・集落  
（小地域）等においても、高齢者や  
障害者の見守りの強化に向けて地域  
一体となった取り組みが始まっている。  
このような取り組みのなかで創出され

は高齢者の見守りを社会全体に広げてい

くうえで極めて貴重なものであり、広く

社会で共有し、全国各地での高齢者の

見守りネットワークの形成・展開はもと

より「悪質商法にだまされないまちづく

り」、「安全・安心なまちづくり／安全・

安心見守りネットワーク」のような

取り組みにつなげていくことが重要で

ある。

こうしたことから、今般、新たに、

「高齢者見守りのまち」として各地域で

行われている特色ある高齢者見守り

活動について情報共有するための「場

(情報サイト)」を設けることとする。

## ② 仕組み

1) 高齢福祉団体は、地域での特色ある

たアイデアは高齢者や障害者の見守り

を社会全体に広げていくうえで極めて

貴重なものであり、広く社会で共有し、

全国各地での高齢者や障害者の見守り

ネットワークの形成・展開はもとより

「悪質商法にだまされないまちづく

り」、「安全・安心なまちづくり／安全・

安心見守りネットワーク」のような

取り組みにつなげていくことが重要で

ある。

こうしたことから、今般、新たに、

「高齢者・障害者見守りのまち」として

各地域で行われている特色ある高齢者

や障害者見守り活動について情報

共有するための「場(情報サイト)」を

設けることとする。

## ② 仕組み

1) 高齢福祉関係団体や障害福祉関係

こうれいしゃ みまもり かつどう ようす ないかくふ  
高齢者 見守り 活動 の 様子 を 内閣府 へ

じょうほうていきょう  
情報 提供 する。

2) ないかくふ は、この じょうほうていきょう ふ ま え、

いくつかの ちいき において げんち での じょうほう  
情報

しゅうしゅう おこない こうれいしゃ みまもり かつどう  
収集 を 行い、 高齢者 見守り 活動 の

げんきょう とくしよく しょうひしゃ とらぶる  
現況 ・ 特色、 消費者 トラブル に

きづいたけいい しょうひしゃ とらぶる たいしょ  
気付いた 経緯、 消費者 トラブル に対処し

かいけつ じれいなど せいり  
解決 できた 事例 等 について 整理 し、

ほーむぺーじ けいさい  
ホームページ に 掲載 する。

だんたい ちいき とくしよく こうれいしゃ  
団体 は、 地域 での 特色 ある 高齢者 また

しょうがいしゃ みまもり かつどう ようす ないかくふ  
は 障害者の 見守り 活動 の 様子 を 内閣府

じょうほうていきょう  
へ 情報 提供 する。

2) ないかくふ は、この じょうほうていきょう ふ ま え、

いくつかの ちいき において げんち での じょうほう  
情報

しゅうしゅう おこない こうれいしゃ しょうがいしゃ  
収集 を 行い、 高齢者 や 障害者の

みまもり かつどう げんきょう とくしよく しょうひしゃ  
見守り 活動 の 現況 ・ 特色、 消費者

とらぶる きづいた けいい しょうひしゃ  
トラブル に 気付いた 経緯、 消費者

とらぶる たいしょ かいけつ じれいなど  
トラブル に対処し 解決 できた 事例 等 に

せいり ないかくふ ほーむぺーじ  
について 整理 し、 内閣府 の ホームページ に

けいさい  
掲載 する。