

福岡県築上町での見守りネットワークの発展的活用事例

消費者庁主催「令和5年度消費生活協力員・協力団体養成講座」(令和6年1月17日)配付資料より抜粋

■福岡県築上町 取組の概要と成果

- ・取組事例 「町内のコミュニティFMを活用した情報発信」
- ・協力者 東九州コミュニティー放送株式会社
(スターコーンエフエム)
警察・弁護士
- ・成果 地域住民への消費者問題の啓発
相談員が地域住民から気軽に声を掛けられるケースが増加



築上町では、コミュニティFM番組として「消費者110番」を企画
消費者問題に関して専門家を交えた対談形式でのラジオ番組を放送している。

「消費者110番」は、地域住民に対する消費者問題の啓発を目的に企画されており、
消費者問題に関する情報を気軽に知っていただくために放送している。
週2回30分の放送を行っており、2016年以前から7年以上に渡って続けている。
コミュニティFMの番組の中でも長く続けていることから、リスナーからの支持も一定程度、得ている。

【担当者】

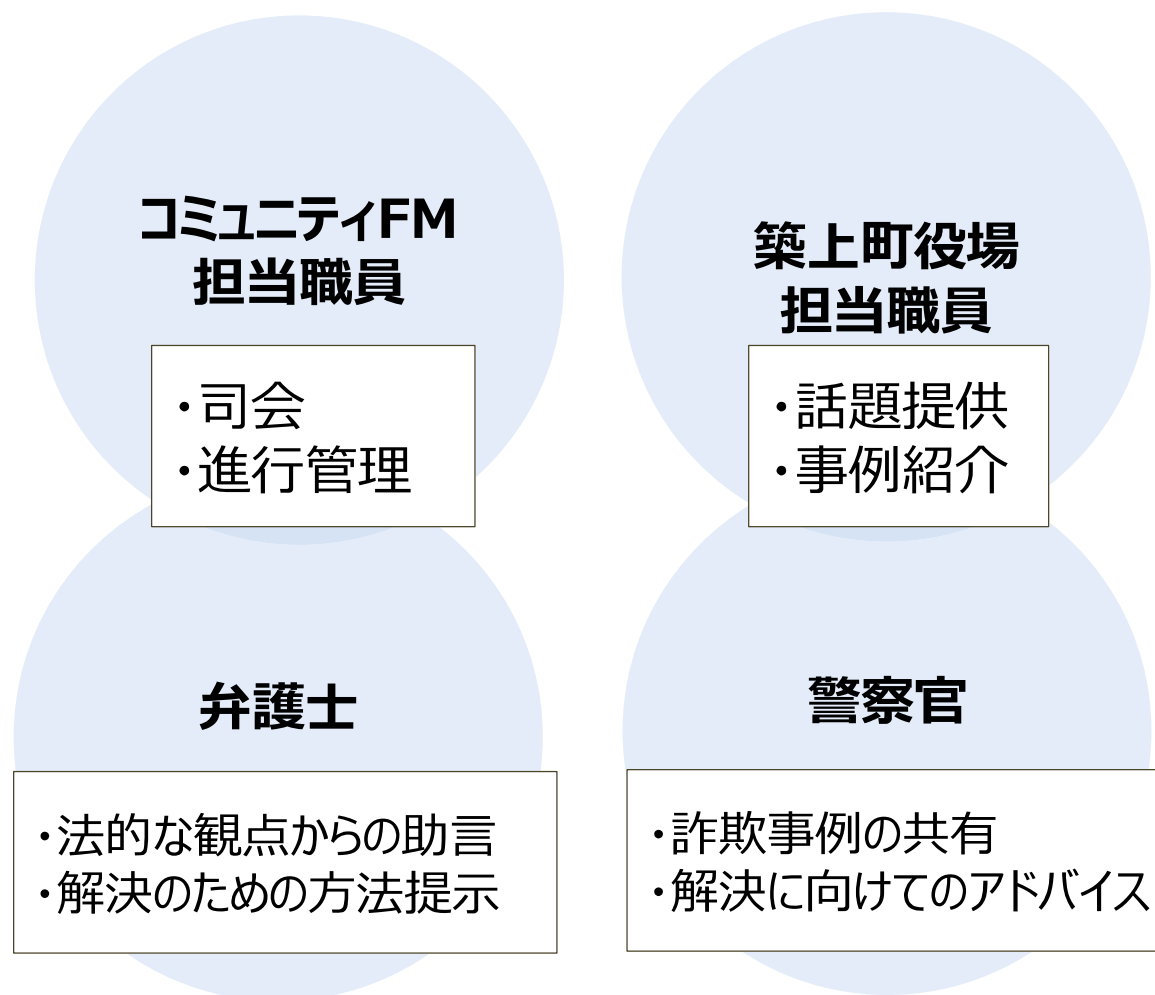
コミュニティFMの職員1名、築上町役場産業課の職員1名、警察官、弁護士が1名ずつの計4名体制

【番組の放送内容】

- ・消費者問題の事例紹介、事例に対する意見交換、対策方法の紹介など

福岡県築上町での見守りネットワークの発展的活用事例

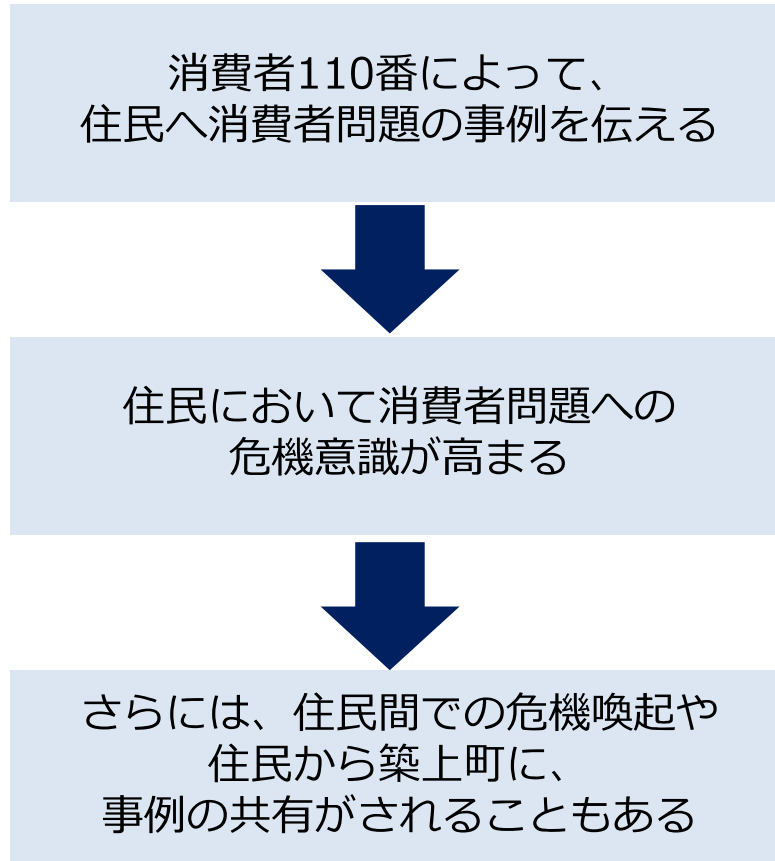
- ・ラジオ番組の放送は、コミュニティFM担当職員、警察官、弁護士、築上町担当職員の構成で行っている。
- ・コミュニティFMの担当職員と築上町役場の職員に加えて、弁護士・警察官を加えることで専門的なアドバイスを得ることができている。



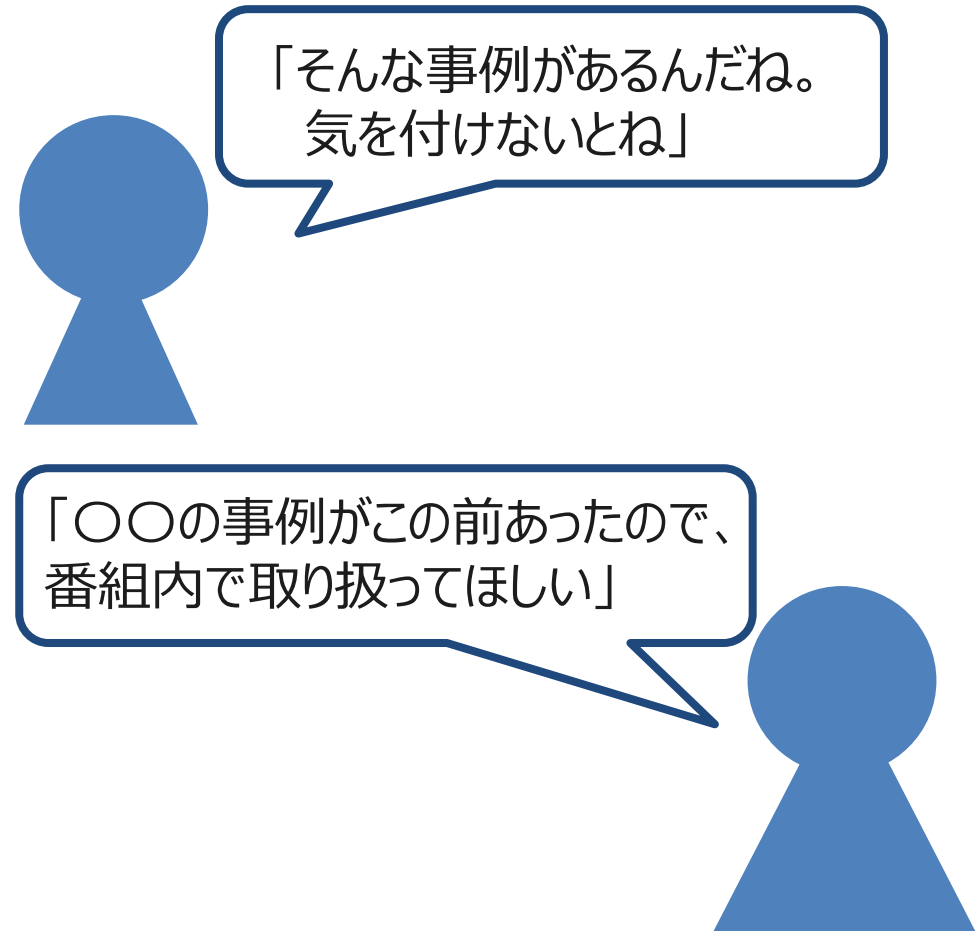
福岡県築上町での見守りネットワークの発展的活用事例

- ・築上町でのコミュニティFMを活用した周知啓発では、住民に一定程度が広まっている。
- ・発信内容によって注意を認識したという声や、コミュニティFMや町の担当者に取り扱ってほしい事例の要望が住民からあがることもある。

消費者110番による地域への広がり



町民からの声



まとめ

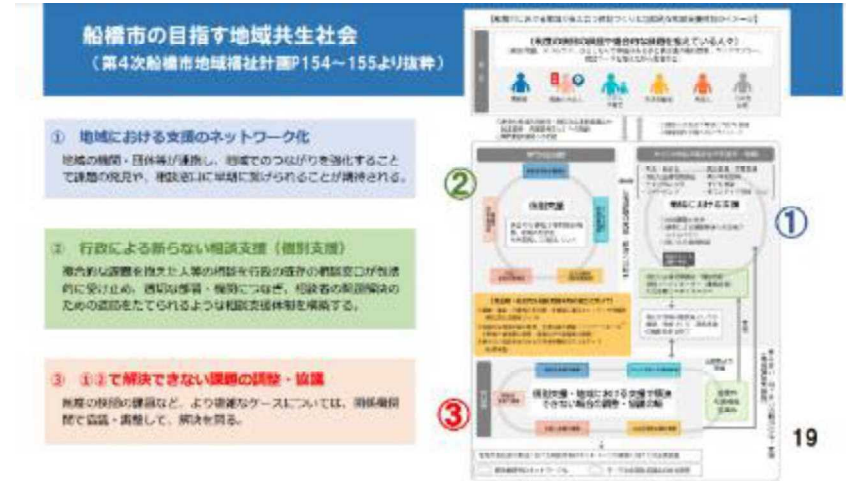
- 1. コミュニティFMと連携し、住民が気軽に消費者問題を学べる機会を創出**
- 2. 即時性・専門性・親しみやすさを備えた情報発信で消費者問題への理解を促進**
- 3. 無理のない持続可能な情報発信で、継続的な啓発活動を実施**

千葉県船橋市での見守りネットワークの発展的活用事例

消費者庁主催「令和5年度消費生活協力員・協力団体養成講座」(令和6年1月17日) 配付資料より抜粋

■千葉県船橋市 取組の概要と成果

- ・取組事例 「福祉関係事業者等と連携した 高齢消費者の見守り活動の取組」
- ・協力者 福祉関係の事業者、民生委員
- ・成果 ケアマネージャー・民生委員などから 年30件の報告



船橋市では、主にケアマネジャーやヘルパーなどの福祉の現場で活動する事業者、民生委員や市の福祉施設と連携を取りながら、高齢者への見守り活動を行っている。

令和4年度には、船橋市消費者安全確保地域協議会に所属する福祉関係事業者から25件、民生員から5件の消費トラブルについて直接連携により対応した。

また、船橋市消費生活センターHPでは見守りチェックリストの掲載をしており、見守り活動や消費者トラブルの対処方法の理解度の向上に繋がっている。

その他にも、他事業との連携で相談や事例報告があったものに対して、市民へのメール配信、啓発冊子を活用した、効果的な啓発活動となっている。

連携のきっかけ：出張相談

- 市内5か所に設置されている各老人福祉センターへ毎月相談員が訪問
- 平成23年（2011年）から開始



高齢者サロンへのお出張相談を定期的に実施
→高齢者からの相談比率の高まり
→各関係部署との連携の深まり

千葉県船橋市での見守りネットワークの発展的活用事例

- ・船橋市では、第4次船橋市地域福祉計画で「船橋市の目指す地域共生社会」を掲げている。
- ・消費者安全確保地域協議会をはじめとした消費者行政も関係機関と連携した取組を行っている。

① 地域住民から(福祉関係施設経由での)消費生活センターへの相談件数の増加

② 消費生活センターでの対応後に、地域包括支援センターへの共有を行い、継続的な見守りを実現

【関係職種から寄せられた報告件数(令和4年度)】

職種	ケアマネジャー	在宅介護	民生委員	ヘルパー	合計
件数	17	2	5	6	30

※この件数以外にも相談者からの聞き取りの中では消安協会員からの助言等によって相談者が消費生活センターへ相談に至ったケースについての件数はカウントしていない。

具体的な報告事例

認知行動に問題のある高齢者が訪問業者の勧誘を受け屋根工事の契約をしていた。

介護事業者より工事の中止依頼をし、事業者との話し合いの場へ立ち会う予定であるとの連絡あった。契約から8日が経っていなかったため、クーリング・オフ通知を発送した。