

① 業務改善事例	
職場ドック該当事例	
② 府民サービス向上事例	○

チーム名	出かけるセンターチーム
担当者【所属名】	広井真弓、石川真由美、畑玲子、三室久枝、雪美保子【消費生活安全センター】新保美友紀、本間昌子、木戸明美【山城振興局商工労働観光室】川勝律子、多田悦子、角谷みゆき【南丹振興局商工労働観光室】新宮俊輔、荒川香、尾上博昭【中丹振興局商工労働観光室】岡田悠祐、堀厚子、岡村さおり【丹後振興局商工労働観光室】

タイトル	出かけるセンター ～高齢者の消費者被害の掘り起こしと未然防止のための地域団体と連携した見守り活動～
-------------	---

アピールポイント	相談を待つ受け身のセンターから、相談しない、できない高齢者のもとへ出かけるセンターへ
-----------------	--

背景	<p>① 高齢者からの相談割合の増加 ⑱18.9%→㉑25.3%→㉒29.6%→㉓35.3%→㉔上半期37.7%（府センター・広域振興局の消費生活相談に占める割合）</p> <p>② 高齢者被害の深刻化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者の二次被害の相談の増加 ・複数の人物からの電話勧誘が行われる「劇場型」勧誘の相談の9割以上が高齢者からの相談（㉔上半期 京都府） <p>③ 高齢者被害の潜在化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・消費者トラブルにあっても誰にも相談しなかった独居高齢者 34% <p>（㉔消費生活安全センター実施、京都府民生児童委員による独居高齢者4万人調査）</p>
-----------	---

改善内容	<p>○現場へ出向いて、出前講座や出張相談を行うことにより、地域の実状を把握し、被害の掘り起こし</p> <p>○府民協働防犯ステーション等地域ネットワークを活用し、地域団体と連携した見守り活動を支援し、早期の通報・相談による被害防止や早期解決、拡大防止、未然防止</p>
-------------	--

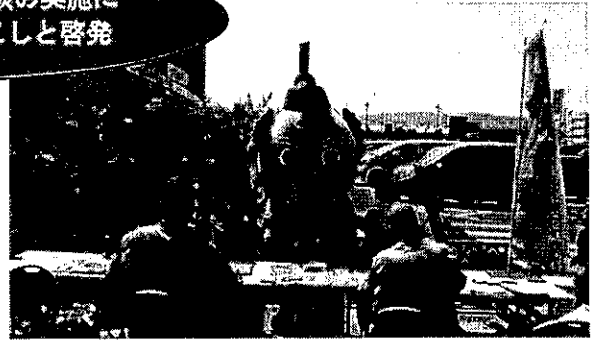
成果	<p>① これにより、悪質商法（怪しい勧誘電話、送付物等）について、センターへの相談と並行して、地元警察への通報や情報提供が行われる等、連絡がスムーズになり、業者の逮捕につながった事例もあった。</p> <p>② 地域での啓発活動の取組が新聞等で取り上げられ、より多くの人に注意喚起を行うことができた。（例）地域の複数世帯に仏像購入の勧誘パンフ送付があり、住民から駐在所へ情報提供。駐在所は地域へ注意喚起を行うとともにセンターへ情報提供。既に購入（400万円）してしまった住民からの相談に対し、斡旋と並行して駐在所への被害届提出を助言し、お金を受領に来た業者の逮捕につながる。</p>
-----------	--

今後の展開	<p>府消費者教育推進計画が策定されたことに伴い、被害防止の取組を強化するとともに、あらゆる地域・世代の消費者力（自ら解決できる能力）向上を図ります。</p> <p>① 二次被害者への訪問や架電による重点的な注意喚起</p> <p>② 地域の見守り人材の育成（くらしの安心推進員のレベルアップ）</p> <p>③ 大学や学校での消費者教育の推進（学生の自主的活動の支援）</p> <p>④ 消費者教育人材の育成（くらしの安心・安全ネットワークの活用）</p>
--------------	---

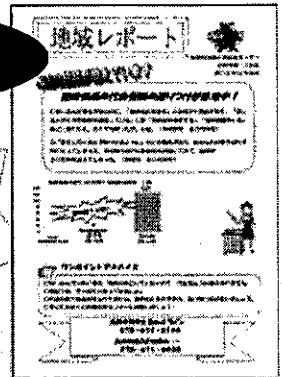
消費者被害の掘り起こしと地域の見守り活動を支援する 地域に出かけるセンター

府民協働防犯ステーション等地域に出かけて出前講座や出張相談を行い、消費者被害の掘り起こしを行うとともに、自治会、防犯団体、福祉団体等の様々な地域団体の日常的、定期的な見守りや声かけ活動を支援することにより、消費者被害の早期発見や未然防止につなげます。

出前講座・出張相談の実施による被害の掘り起こしと啓発



地域レポート発行による
注意喚起

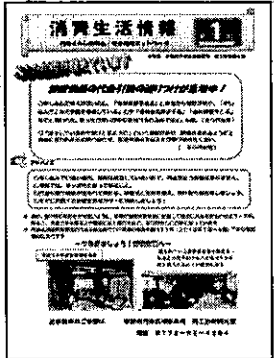
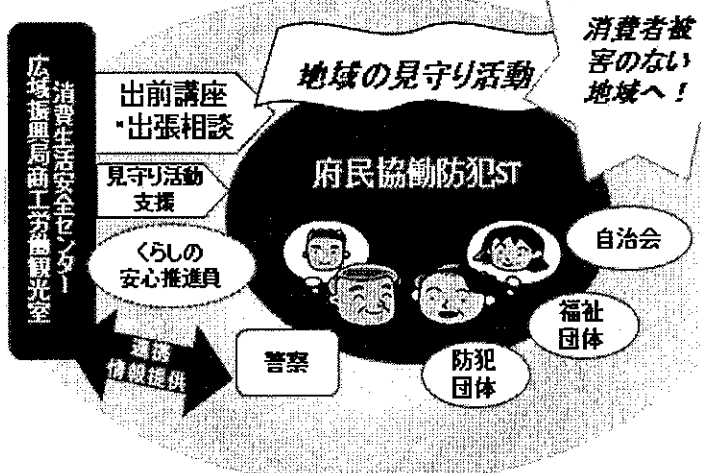


振り込め詐欺 気をつけてくんにや〜

京都府民協働防犯ステーションが、消費者被害の掘り起こしと啓発を目的として、地域に出かけるセンターを開設し、出前講座や出張相談を実施している。また、地域レポートを発行し、消費者被害の掘り起こしと啓発を行っている。



京都新聞丹波版
平成 25 年 11 月 28 日



地域の見守り活動支援

詐欺被害防止ヘグズ作る



詐欺被害防止ヘグズを作る。このヘグズは、詐欺被害防止のために、地域住民が協力して作る。ヘグズは、詐欺被害防止のために、地域住民が協力して作る。ヘグズは、詐欺被害防止のために、地域住民が協力して作る。

京都新聞丹波版
平成 25 年 8 月 31 日



地域での見守り活動