

第10次横浜市消費生活審議会 施策検討部会名簿 (平成27年5月28日現在)

No	委員氏名	所属
1	いとう ひであき 伊藤 秀秋	公益社団法人日本訪問販売協会
2	えのもと ひでお 榎本 英雄	一般社団法人横浜市工業会連合会
3	さとう むつこ 佐藤 むつ子	市民委員
4	しもじま くにあき 下嶋 邦明	市民委員
5	すずき よしひと 鈴木 義仁	横浜弁護士会 (第10次審議会会長)
6	たがや としこ 多賀谷 登志子	横浜市消費者団体連絡会
7	むら ちずこ 村 千鶴子	東京経済大学

敬称略：五十音順

■	消費者代表
■	事業者代表
■	学識経験者

第1回施策検討部会での御意見を踏まえて

① 「消費生活の視点を持った」見守りをするためには？

《いただいた御意見》

・民生・児童委員にこれ以上負担をかけるより、例えばコンビニの店員や郵便配達の人、普段地域を回っている人を地域における見守りの担い手に加えていかないと、どんなに立派なシステムを推進されていても、地域そのものが疲弊し、弱っているので、それに代わるものを充てないと、一生懸命インスパイアしても無理ではないか。

・消費生活推進員というのは、今日初めて聞く言葉。地域包括ケアシステムというの。横浜市の広報などはマメに読んでいるつもりでも、知らなかったことがずいぶんある。消費生活推進員はいない区が5区あるということだと、知らないという方が結構いると思う。マンパワーが足りないということは勿論、もっと広報面で知らしめるということもやるといいと思う。

・地域に民生委員のなり手がいない。他のところでも「あそこにはいないなら、うち（の地域）にもいなくなっちゃいけないじゃないか」となってしまう。地域にボランティアの方がいるという前提で成り立っている社会というのはどうなのか。ボランティアをやるということが社会的に非常に尊敬されるとか、そういう仕組みを作っていかないとやる人がいなくなり、成り立たなくなるのではないか。

・地域における見守りの担い手の中に、ボランティアを大事にするシステムの構築を入れたらいいと思う。ちょっとご褒美をあげるとか、高校生にいい社会体験だからやってみてはと勧めるなど。

・ボランティアというのは聞こえはいいけれども、一回足を踏み入れてしまうと抜けられないと聞く。地域の町内会などで役員をしても、「一人世帯の家に行ってはいけないよ」と言われる。「2、3人で訪問してね」と。声をかけるのに非常に困った経験はあった。「町内会でやっていきましょう」とか「〇〇をやりましょう」というのは、実際にやる人はプレッシャーを感じるし、精神的にストレスも多い。

・退職してボランティアとか何かしたいけれどもやるきっかけがない、という方がずいぶん多い。前期高齢者位のお元気で、社会貢献的な活動をしたいという方が、時々仕事もするけれども、それ以上に社会貢献的な活動をしたいという方も多いので、そういう方たちのためにもっとそういう情報を知らしめることができればいいのではないか。

【参考】横浜市での地域における見守りの主な担い手とその負担感

○民生・児童委員

- ・社会福祉の増進の視点から高齢者に限らず見守りを行っている。
- ・75歳以上の一人暮らし高齢者を定期的に訪問する『ひとり暮らし高齢者「地域で見守り」推進事業』の主な担い手でもある。
- ・資料2-2「民生委員・児童委員の活動状況（平成25年3月31日現在）」

○自治会町内会

- ・安全安心で住みやすい地域づくりを目指した活動をしている。
- ・「平成24年度横浜市自治会町内会・地区連合町内会アンケート調査」結果から、運営上の課題として「役員のなり手が少ない（役員の高齢化、負担が重いなど）」が76.8%、「会員の高齢化」が58.8%となっている。

○友愛活動

- ・老人クラブの活動の一つ。「集いの場づくり」、「暮らしの支え合い」、「情報を届ける」活動をしている。

○消費生活推進員

- ・消費生活の知識を身に付け地域に広げる活動を行うとともに、身近な人で消費生活トラブルに困っている人がいたら、「消費生活総合センター」への相談を勧めている。一部地域では、既に見守りネットワークの一員として見守りの担い手として活動しているところもある。
- ・資料2-3『「横浜市消費者教育推進の方向性（案）」に対する意見募集（及びアンケート）集計結果』では、地域での認知度の低さや特に地区代表の負担感に関する御意見が寄せられている。

※このほか、福祉活動や消費者の安全をテーマとするNPO団体やボランティアなどが想定される。

■既存の見守りの担い手の方の負担・負担感を増やさずに、見守りに消費生活の視点を加えていくにはどうしたらいいでしょうか。

また、新たな担い手としてどのような方が想定されるでしょうか。



②連携を進めていくためには？

《いただいた御意見》

・消費生活の地域における高齢者の見守りは、やはり福祉部門との連携なしにはむずかしい。既存の仕組みを活かしつつ、消費者被害、契約上の問題だけではなく安全面からの被害というもの、製品事故とか使い方によって発生するトラブルなども含めて、福祉部門の方にも消費者被害といった視点を持っていただけると違うと思う。

・区によっても地域によっても違うということを、消費生活での見守りにあたってもこういうことを前提に考えないといけない。

・地域における自治会町内会を見守りの中でどう位置づけられるのか。

・自治会町内会も消費生活の問題の支える側の大きなファクターだが、老老介護で問題になっているように、今地域にその力があるのかどうか、ということが非常に問題。あまりに高齢化してしまうと、地域に投げかけて、地域包括支援センターを中心にしてやっ払いこうとか、地域ケアプラザのエリアを単位にやっ払いこうということを横浜市一律で提案しても、なかなか難しい。

・消費生活で新しいネットワークを構築するよりも、市社協、区社協、地区社協、民生委員、自治会、認知症サポーター、グループホーム、特養、居宅介護支援事業者など、色々なメンバーを活用するというのがイメージではないか。

・横浜モデルができるのであれば、横浜の特徴は包括支援センターを中学校区に作っているというのは横浜だけ。他都市にはない例。

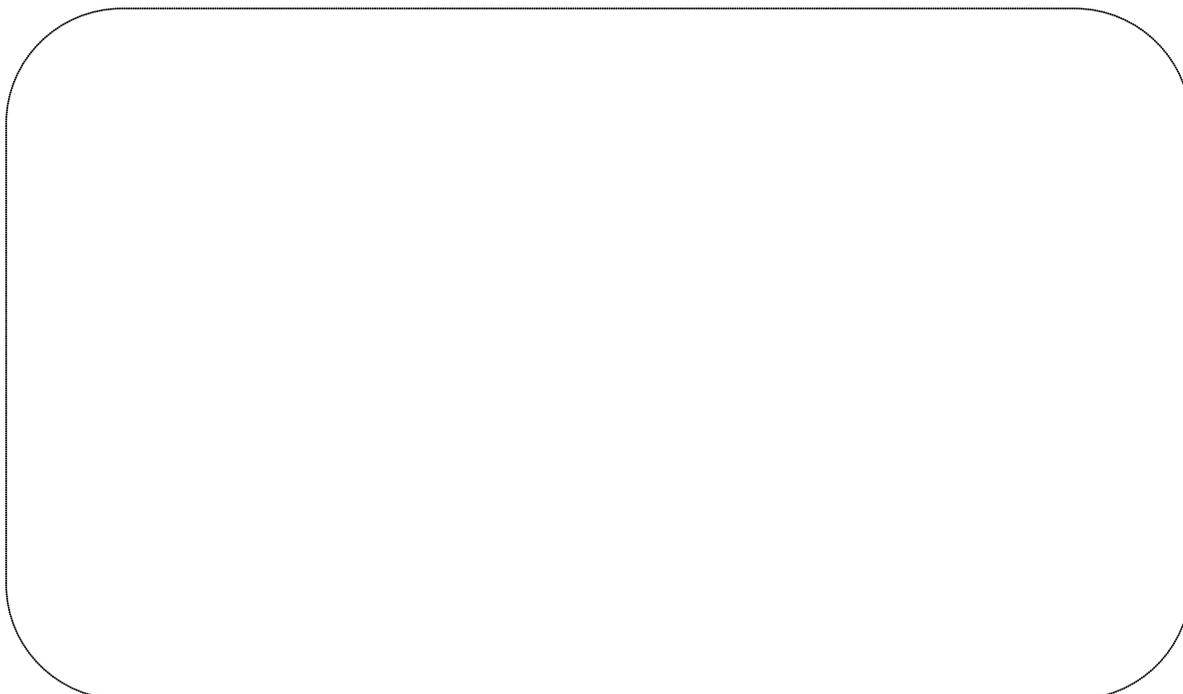
・理想的なのは、中学校単位でやっ払いいくのがいいのではないか。

【参考】各区の状況（資料2-4）

・各種地域活動の担い手とも、なり手不足の課題は共通している。

・消費生活推進員については、制度や活動等地域における認知度が高くなく、地区活動が円滑に進まない等の支障が生じている地区もある。

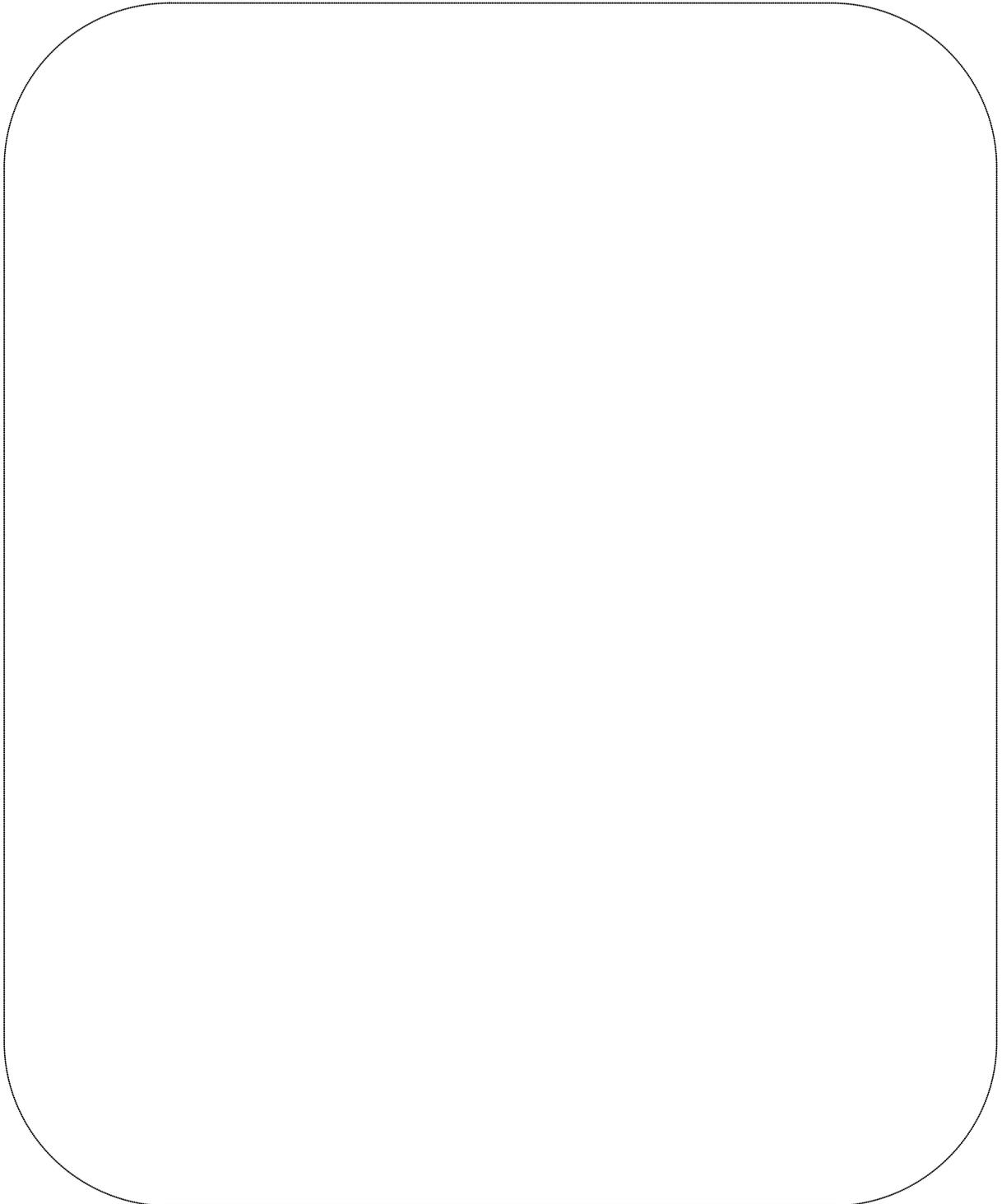
■**地域の中で連携を進めていくにはどのようにしたらいいでしょうか。**



③ 啓発の強化

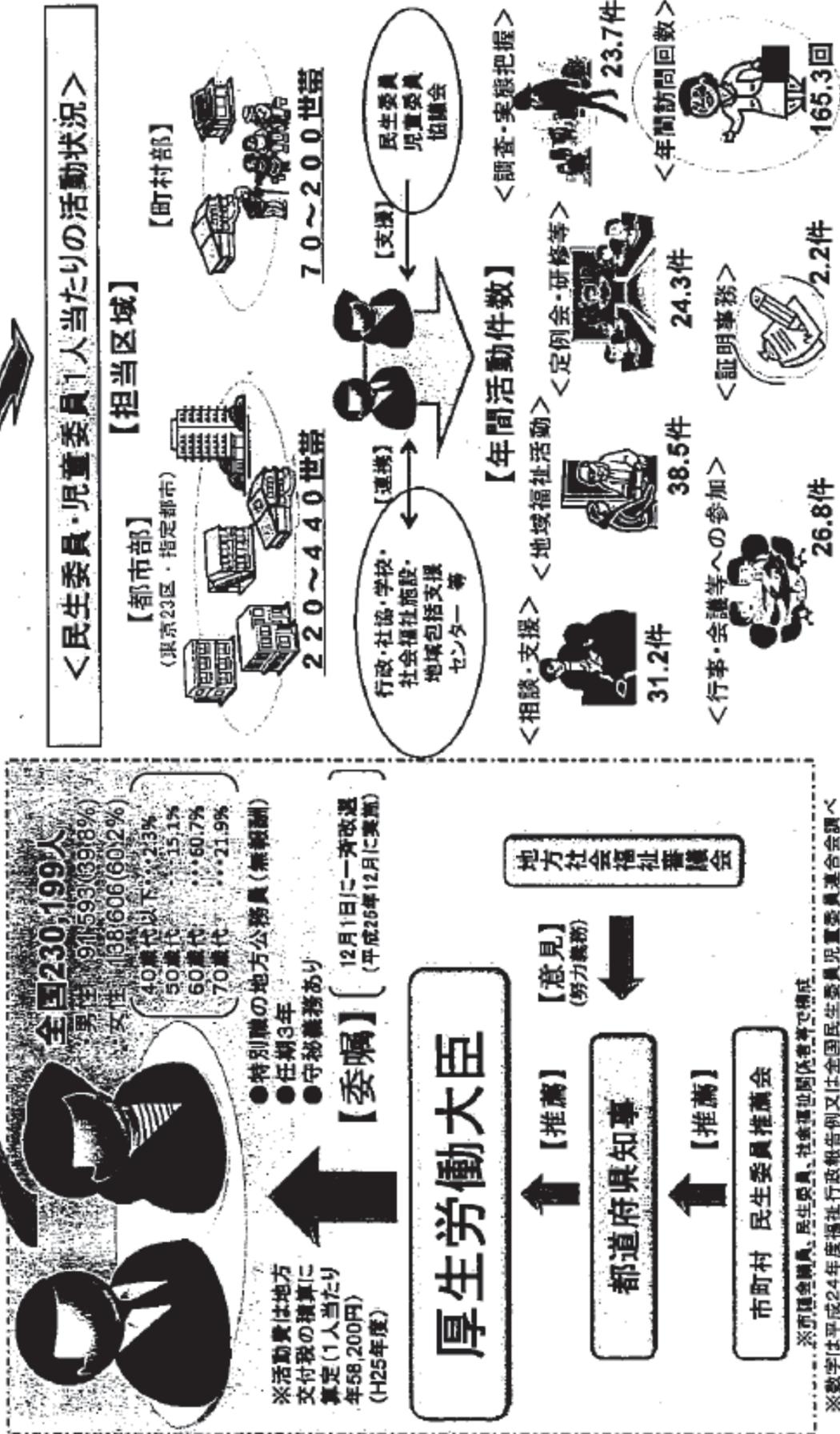
【参考】横浜市（経済局、区、消費生活総合センター）が高齢者、見守りの担い手等に行っている事業（平成27年度、資料2-5）

■安全・安心な消費生活の為に、消費者トラブルの早期解決・被害救済だけでなく、被害未然防止が重要です。自ら情報を得ることができない高齢者に向けた情報発信、啓発の手法として効果的だと思われる手法はどのようなものでしょうか。



民生委員・児童委員の活動状況(平成25年3月31日現在)

総活動件数:年3,385万件



『「民生委員・児童委員の活動環境の整備に関する検討会」報告書』から

「横浜市消費者教育推進の方向性(案)」に対する意見募集

(及びアンケート)集計結果

対象：消費生活推進員

照会期間：平成 27 年 3 月（一部 4 月あり）

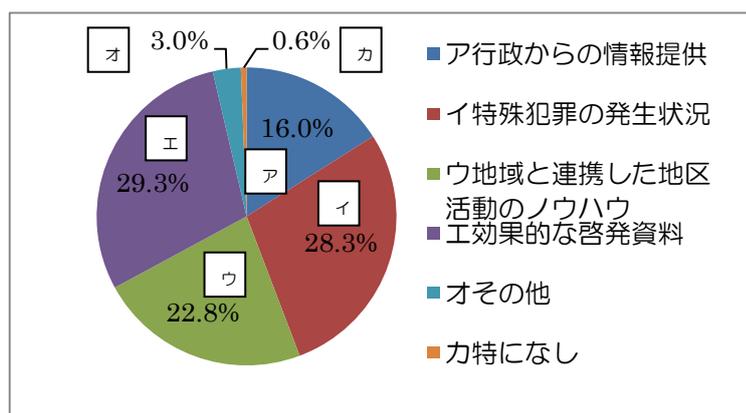
回答数：216

(回答者内訳)

鶴見区	旭区	磯子区	港北区	緑区	戸塚区	泉区	栄区	瀬谷区	不明
5	20	14	18	6	46	2	56	45	4

①地区活動を行うにあたって、これが必要だと思われるものはありますか（複数回答可）

	回答数	495
ア 行政からの情報提供	79	16.0%
イ 特殊犯罪の発生状況	140	28.3%
ウ 地域と連携した地区活動のノウハウ	113	22.8%
エ 効果的な啓発資料	145	29.3%
オ その他	15	3.0%
カ 特になし	3	0.6%

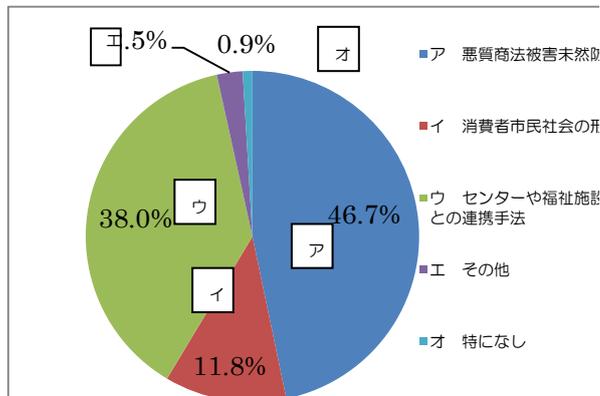


【オ その他の意見】

- 振り込め詐欺や金融商品詐欺など最新手口の情報
- 推進員がもっと勉強できる場があるとよい
- 参考となる地区活動、先進事例の紹介
- 自治会での回覧等のアピール
- 各自治会長さんが推進員活動に関心がない。
- 民生委員の方との連携した活動
- コンピューターバンク等の注意を流してください
- 町内会自治会の協力体制が必要に思われるため、認識度をあげるためにはどうすればよいか
- 消費生活センターに寄せられているすべての事例が分かれば皆に気を付けてもらえるように話ができる
- ニュース情報より詳しいもの
- 消費生活推進員、消費者の高齢化
- 自治会との連携
- 何でも欲しい。特に 1 年目に必要
- 委員会時に使用できる PC 等
- 協力し合える仲間、機動力のある人材

②横浜市では、引き続き研修や教材開発支援等を行っていく予定ですが、どのような内容の研修を希望されますか（複数回答可）

	回答数	331
ア 悪質商法被害未然防止	150	46.7%
イ 消費者市民社会の形成	38	11.8%
ウ センターや福祉施設等との連携手法	122	38.0%
エ その他	8	2.5%
オ 特になし	3	0.9%

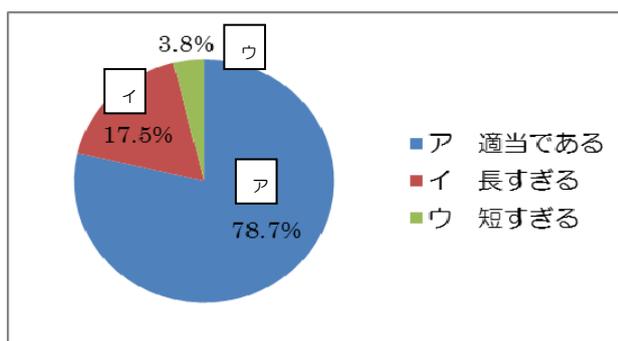


【エ その他の意見】

- マイナンバー制導入後に新たに発生するかもしれない被害等。情報社会のルール、モラル、問題点等の啓発に関する内容
- 消費生活推進員の高齢化による研修の行い方
- 紙芝居やカルタ、クイズ、ロールプレイ台本などの教材そのものがほしい
- 平日なので参加が難しいです。土曜日などの開催を
- 契約について、必要最低限の経済の仕組みについて、クイズに使える問題集的な教材
- 研修は知らない、教材、グッズがほしい
- 推進員のあり方やどのように活動したらよいのか
- 高齢者専用ホームの基礎知識（何回も機会を持ってもらいたい）
- 推進員ってなに？
- ごみの減量化のためのノウハウ

③消費生活推進員の任期（最長通算3期6年）についてどのようにお考えですか

	回答数	211
ア 適当である	166	78.7%
イ 長すぎる	37	17.5%
ウ 短すぎる	8	3.8%

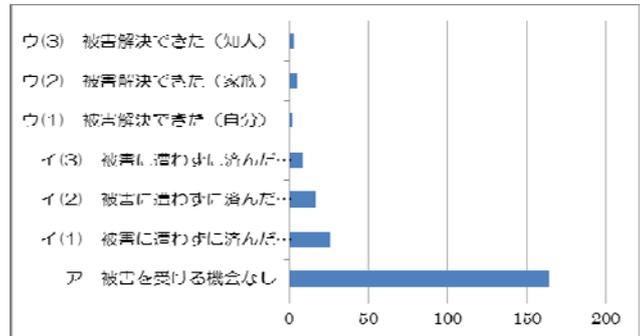


【任期に関する意見】

- 1期2年：7名
- 1年：2名
- 無期限（希望者）：3名
- 2期4年：12名
- 1期3年：1名
- 8年：1名
- 2～4年：4名
- 12年：1名

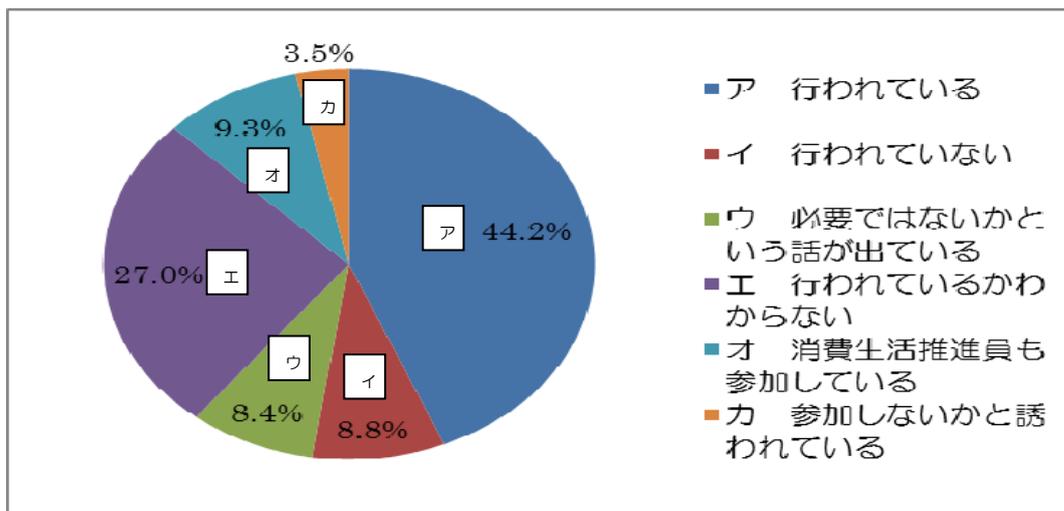
④消費生活推進員になられたことで、消費者被害に遭わずに済んだことがありますか

	回答数	226
ア 被害を受ける機会なし	164	72.6%
イ(1) 被害に遭わずに済んだ(自分)	26	11.5%
イ(2) 被害に遭わずに済んだ(家族)	17	7.5%
イ(3) 被害に遭わずに済んだ(知人)	9	4.0%
ウ(1) 被害解決できた(自分)	2	0.9%
ウ(2) 被害解決できた(家族)	5	2.2%
ウ(3) 被害解決できた(知人)	3	1.3%



⑤お住まいの地域では見守りが必要な高齢者の方への対応はどのようになっていますか

	回答数	226
ア 行われている	100	44.2%
イ 行われていない	20	8.8%
ウ 必要ではないかという話が出ている	19	8.4%
エ 行われているかわからない	61	27.0%
オ 消費生活推進員も参加している	21	9.3%
カ 参加しないかと誘われている	8	3.5%



「方向性(案)」に対する意見

	意見
鶴見区	あまり難しいことはわかりませんが、これからは③施策の体系化(目標1・2・3)が最も大事だと思います。子どものうちから消費者教育の取組みは必要です。
旭区	アンケートの内容がわかりにくかった(2件)。
旭区	〈概要版〉を読んでもいったい何を教育しようとしているのかよくわからない。具体的にポイントを絞り込んで示さないと、せっかくな構想も無駄になるような気がする。そもそも「消費者教育」とはなんなのか、何を教育するのかを明確にする必要があるように思う。 消費者教育を進めるのであれば、便利、楽、安い…といったことだけではなく、持続可能な商品を見極める目を養うことなど、これから成熟した社会を目指すために賢い消費者を育てる具体的な施策を期待します。
栄区	消費生活推進員の定義がよくわからなかった。
鶴見区	2つの重点項目については、常々そうであれば、と思っていました。3つの目標は「やっとここまでできましたか」という思いです。なぜなら多くのひとは「自分は消費者?」と思っているからです。
栄区	消費生活被害の防止だけでなく、環境や生産者などに負担をかけない消費活動についても啓発しアピールしていく必要がある。無責任に安いものだけを求めることで、自然環境とその住民、低賃金労働者、児童労働者に対して消費者が「加害者」になるケースがある。
緑区	消費者教育については、今までは学生としてもきちんと学習する場がないまま、社会人となり、家庭・子供それぞれにまつわる経済活動においてトラブルに巻き込まれる事例が多いように思っていましたので、今回のような消費者教育推進は必要であると思います。
旭区	地域における見守り活動は、具体的にどのように関わるのが問題。
緑区	高齢者が年々増えている中で、見守り隊は絶対必要。推進員としてもぜひ参加したい。

「方向性(案)」に対する意見(消費生活推進員制度関連)

	意見
瀬谷区	任期2年はOKかと思うが、地区全体が2年ごとに全員新人になるのはとても大変(特に1年目)。
瀬谷区	活動内容の幅が広すぎるような気がする。他の専門委員の活動とダブっている部分があるので、内容を絞ってくれると動きやすい。
瀬谷区	推進員になるまでどんな活動をしているかわかりませんでした。地区すべてから選出されているわけではないようなので、なり手がいないのではないかと思います。
瀬谷区	例えば工場見学等推進員以外の一般の人たちも多く参加できるような企画を考えていければと思う。
戸塚区	他の地区の方々との交流が必要だと思います。
戸塚区	消費生活推進員になりいろいろ学んだことが居住する町内会で発表する機会がなかったことが残念でした。町内の安全委員の方々とのつながり等、町内会の活動とは別に推進員としての活動を地域の人々に理解していただく事が大切だと思います。
鶴見区	任期は適当だと思うのですが、もっとやりたい人がいたのですが、間をおいてまたやることはできるのでしょうか。
鶴見区	消費生活推進員の活動をやってみて、地域に根差したきめ細やかな啓発活動をとっていてもなかなか難しいです。推進員メンバーの都合や啓発活動を行っても参加する方々が毎回同じ方たちが多いし、どこの地区でも聞かれることでした。でも、ますます詐欺や悪質商法の被害に遭っている方が増えています。
鶴見区	消費生活推進員のPR不足。少しでも多くの人に活動に参加してもらうためには2期4年くらいが適当と思うが、なり手が少ないのが悩みだと思います。活動を理解するには6年くらい必要とも思います。
栄区	ネット犯罪の増加に伴う啓発資料の配布や食品・食材偽装被害防止のための資料配布
栄区	消費生活推進活動を一年間楽しく活動できました。
栄区	活動するうえでこれから必要な事は、現在のニーズにお応えできるような内容のものが必要だと思います(例えば紙芝居にしても)。
栄区	振り込め詐欺が増えているので、防止活動に力を入れていく必要があると思います。
栄区	犯罪は常に進化しているので、情報はタイムリーなものを
旭区	任期は2年はやらないとわからない。
旭区	なり手がいない。名前だけという方もいる。町会によっては推進員がいない。また、代表にみんななりたくない。決まるまでに時間がかかる。町会長、町内会の方々がこの制度をあまり知らない。連合町内会議の席に出て報告はしているのだが。
瀬谷区	各自治会の推進員の選出そのものに問題があるのでは？と思われる方がいる。平日の活動が多い中、現役フルタイムという方や、中には途中で退任される方(今年はなし)など。

戸塚区	推進員になって色々学べましたが、PRが足りないのではないかと思います。
鶴見区	名称からは活動内容がよくわからないことで知名度が上がらないのでは(消費者力強化員等)?各町内会の実情により推進員の立場、扱いがまちまちのように感じられる。
旭区	2年間消費生活推進員をやった感じるのは、「消費生活推進員」とは何を具体的にすればいいのかわからない。消費者として活動をするとしたら何でもできる。だから余計に何をすればいいのかわからない。漠然としている。
旭区	現在地域活動を担う人の確保がとて難しくなっています。高齢化の一方で若い世代は忙しく、地域の活動に積極的に参加はできません。この消費生活推進人という役は他の役よりも楽だからといった印象で引き受ける方も多く、自主的に何か活動するにしても、なかなか難しいものがあります。そんな中、本当にこの役職は必要なのかといった声も多く聞かれています。悪徳商法、オレオレ詐欺といった被害の情報は消費生活推進員より自治会長の方に先に情報が入り、住民へは通知があります。地区活動費として助成金をいただきますが、そのお金を本当に役立てて使うのはとても難しいことです。むしろ、既に積極的に活動をしている既存の団体に補助金を回した方が実質的な活動につながるような気がします。消費生活推進人の代表を受けると、そのほかの役が色々ついてきてとても負担が大きくなります(これは代表者会議でも出ていた意見です)。この消費生活推進員が本当に必要な組織なのか、運営をするのもとても難しくなっているという地域の事情を御理解いただき、今後の検討課題としていただければと思います。
瀬谷区	連合自治会、社協さんとの協力が私の地区では行われています。皆さんの地区でも協力し合っていたらいいです。人を集めたり会合などプラスの面が多いです。
旭区	1期で交代すると覚え始めた時にやめてしまうことになり、消費生活推進員がどんな仕事であるかは何もわからないと思います。
旭区	連合町内会自治会の中で参加者名簿に記載されているが、地域の見守りは一度も実施されていない。
緑区	推進員の近隣のみですが、地区として見守り活動を一度試してみました。
緑区	若い方は働いていて活動に参加してもらえません。高齢者は活動の日の体調で出欠が期待できないことが多く、代表だけが活動しているのが現状です。「代表になりたくない」という本音を御理解いただき、地区代表の負担を軽くしていただきたいと思います。報告書の簡略化や代表者会議を減らし、全員参加の研修を増やすなどを提案します。
鶴見区	多くの自治連合の役員、単位町内会・自治会の役員の方々は行政から委嘱を受ける推進員の役割への理解や認識は不十分です。他の分野の推進員、委員もそうですが、役所から言ってきたからととりあえず出しておこうか程度です。
栄区	消費生活推進員になって学習係として2年間色々な地区で紙芝居等の啓発活動しましたが、町内会からの依頼ではなく、地域の老人クラブ等に働きかけて行いました。もっと町内会が推進員の役割を理解して、各町内会のお祭り等に依頼されて町内ぐるみでのバックアップがあれば色々な方々に聞いてもらえて啓発活動ができるかと思いました。
栄区	私自身消費生活推進員になるまで、全くこの制度について知らなかったが今でも近隣の方々もこの制度を知らないと思う。消費生活推進員の活動を行いやすくするためにも、他の団体と協力したり、活動について横浜市の広報などで紹介していただいたりした方がいいと思う。
栄区	任期付きの推進員以外に任期終了後にも経験者等が参加できるようにする。
栄区	自治会から自治会の役員の一員として消費生活推進員に選ばれ委嘱という形で地区活動に参加してきましたが、肝心の自分の住んでいる自治会との連携がありませんでした。そのため、消費生活推進員として勉強、活動したことが地域に戻って活かすことができなかったという反省があります。高齢者の多い住宅地ですが、わたしたちの活動が隔々まで行き渡るというわけにはいきませんでした。推進員と民生委員、高齢者在宅訪問担当の方々との連携が必要かと思えます。自治会によりばらつきがあるようです。
栄区	消費生活推進員として活動したこと、その内容等を推進員の中で周知するだけでなく、各所属する自治会で広めるための自治会の理解と発表する機会を作ってもらえると、地域の広がりが大きくなり、活動がより良いものになる。
栄区	制度そのものを知らない人が多い。私自身役を引き受けるまで無知でした。人と人とのつながりが少ないことが原因と思う。経験を踏まえて今後、消費生活推進員の活動に関心を持ちたい。

栄区	現在の推進員の活動、名称が知られていない。町内会、自治会での説明(アピール)が足りない。
緑区	<p>4年間推進員をしてきた中で(地域性はあるかもしれませんが)苦勞したこと、改善してほしい点がいくつかありますので、参考にしていただければと思います。</p> <p>* 行政の担当者がほぼ2年で変わり、また、推進員の任期も2年のため、引継等がスムーズに行われぬ。行政、推進員共に任期を3年程度にしてほしい。</p> <p>一年目はその活動内容がよくわからないまま活動し、2年目により自分自身の学習が進むが、地域に還元するまでには至らなかったという感想を持つ推進員は多くいます。</p> <p>* 経済局・地域振興課・消費生活センターから様々な消費者向け情報や勉強会等の情報や、啓発テーマが下りてくる。それについて地域においてどれをとりあげても好きなように活動していいようにいわれるが、ある意味では、こんなに情報を挙げているのだから後はそちらで勝手にやってほしい。その情報を地域に活かすかどうかは丸投げされているように感じる。それによって新推進員、特に代表者はどうしてよいかわからなくなる。</p> <p>行政側で、今年取り上げるべき内容・強化すべき内容は相互に内容をつめ、一般市民からなる推進員が学習・活動しやすいように、その年のテーマは学習した後、すぐにも地域に啓発・情報発信できるような体制作りをしてほしい。</p> <p>* 悪質商法未然防止の啓発活動が現時点では消費生活推進員にとって最重要とされているが、そうであるならば消費生活センターを含め、行政側から推進員の取組みへのバックアップがほしい。</p> <p>現在では、人を地域で集めれば啓発講座をやりやすい。という形だが、時間・場所・人集めはすべてこちらで決めること、そのような口座を最低年1回しなければならぬとされていますが、人集め、場所選びには苦勞します。このような悪質商法未然防止講座が重要であるならば行政側で各区に一度は開催する設定をし、それに向けて推進員が広報・人集めをするようなことは無理なのか。</p> <p>地区活動報告書に記載すべき活動種別は(A～F)必ず一つとされているが、地域で人を集めるためには、リサイクル講座・料理講座等苦肉の策でジョイント開催にしているのが、様々な口座を組み合わせても、それぞれが必要な活動として報告できるようにしてほしい。</p> <p>消費生活推進員に対する認知度が低い(活動が多岐にわたっていることも一つの要因だと思われるが)ので、自治会、町内会、老人会等へこちらから働きかけても一向に声がかからない。(どちらかといえば、お願いして講座をやらせてもらっているくらいである)重点項目にも、地域での活動強化を挙げるならば、自治会や地域包括支援センター地区社協からも働き掛けがあるように、消費生活推進員の活動について理解してもらい、相互にその役割を活用し、地域に情報を下しやすくしてほしい。決して推進員の方が何かの営業のようにお願いして回ることがないようにしてほしい。</p> <p>啓発チラシは必要だがどんどん新しくなったり行政側それぞれが印刷物や啓発グッズを出してはいるが適切なのだろうか。推進員は細かく会計報告を出すのが、啓発グッズ等も含め行政側の予算配分や使い方について、知ることはできないのだろうか。実際に最も地域に近いところで活動する推進員がその効果を実感していると思うのだが。</p>
旭区	<p>代表の役割、個々の責任感の持ち方の運営の仕方を教えてほしい。仕事を分担していく、1人に負担がかからないようにするには、どのように話を持って行ったらいいのかわかりません。どうしても代表や役員に負担が大きいです。</p> <p>消費生活の内容、啓発が一番大事なので年間に1つでもやり遂げたとと言えるものをやりたい。</p>
旭区	トラブルを伝え聞いても話を聞きに行けないし、力もないです。見守りは民生委員さん、親睦会(老人会)さんがされています。
瀬谷区	この地区に住んで20年になりますが、消費生活推進員になるまでその存在を全く認識していませんでした。地域の方々がトラブルなくより快適な生活を送れるようお手伝いをするという、意義深い活動ですが、まだまだ地域に根付いていないようで残念に思います。自治会との連携でもっと活躍できる機会が用意されるとよいなと思いました。ただ、今よりも忙しくなることを負担に感じる推進員さんもいるかもしれず、悩ましいところだと思います。
瀬谷区	活動の幅が広すぎて内容が薄くなってしまふ。地区代表の負担が重すぎるのでもっと軽くなるよう区役所に動いてほしい
瀬谷区	今期、区地域振興課の多大な支援があり、11人中3人も次期消費生活推進員を引き続きやることになりました。これからも支援をお願いします。
瀬谷区	委員任期を短くし、多くの方に経験していただき勉強されるといいと思います。自治会の集まり等でお知らせできるようにするべくそういう機会があればと思います。
旭区	消費生活推進員の活動を周知させていくうえで、連合自治会の協力がとても必要だと感じています。推進員から活動について報告はしていますが、自治会の中での認知が低く思います。市の方からも何かしらの働きかけをお願いしたいと思いますがいかがでしょうか。よろしく願い致します。
旭区	任期は必要なのでしょうが、慣れていない方に活動してほしい。高齢者対策ばかりが取りだたされてなかなか生活に密着したことができない。
瀬谷区	名前だけで一度も活動や会合に出てこなかった人がいたので、ある程度は参加できる人を選んでほしい。それから次期委員の名前が地区から一人しかでていないので、引継とかがあるのでどうしたらいいか困っている。

緑区	私は委嘱された期間が一年間と短かったために消費生活推進員の活動について多くのことを行えなかったように思う。他の推進員さんたちからは活動内容が多岐にわたるので、何をやるのかわからないと言われてしまった。高齢者の消費者被害が増えていることも踏まえ、公共の場に出てこれられない方々に向けても活動を始めていければと、来年度の推進員さんたちにつなげてもらえるように提言したいと思います。
緑区	衣類のリユースは素晴らしい活動と思いますが、動員される推進員さんの理解がないと難しいと感じます。年配の方には重労働であり、忙しい時間を割いて報酬もないまま参加してもらおうので…。衣類のリユース以外にも具体的な活動内容が不明なまま推進員となられる方が多いことを改善すべき事項であると思います。(自分の地区については、今年度のメンバーが全員協力的であったのは助かりました。)
緑区	月一回の木曜日代表者会議におかれまして、代表と副代表2名の参加で行われておりますが、決まった人だけ年12回出席と断定せず、入れ替わり多数の人が参加、意見交換(その場の空気を体験する)ことができればよいかな、と思います。
緑区	消費生活推進員をなかなか引き受けてくれない(各自治会長さんがあまり内容を把握していないので、説明不足ではないのかな)。 【反省点】活動に関しては私のアピールが弱かった。もう一度見直し勉強しなおしたい。
戸塚区	消費生活推進員の目的や必要性を理解するために、2年の経験が必要だと思いますが、それ以上は同じような事を4年も6年もやっても、あまり意味がないように思います。2年以上受けられる方はもう1ランク、ステップアップして活動できる場があってもいいのかなと思います。例えば、地域の方が集まりやすい地区センターやケアプラザなどの機関と一緒に活動できる場があれば広めやすいと思います。
港北区	消費生活推進員制度の意図、目的は消費全般を活性化して経済向上というの含まれるのでしょうか。
戸塚区	地区の回覧板で定期的に消費者被害防止のための啓発をしてみたり、地区の行事に参加する場を与えてもらうなど、町内会や他の委員、推進員との協力がもっと必要だと思う。
戸塚区	役員を引き受けるまでこの制度について知りませんでした。制度そのものを広く知らしめることが重要かと思えます。民生委員、保健活動、家庭防災員など地区の役員と協働して活動できる制度になるとよいと思います。
港北区	消費生活推進員の活動があまり地域に認知されていないので、同じ人が長く推進員を続けるより、多くの人が推進員を経験し、勉強した方が消費者市民社会の形成のためになると思えました。高齢者の見守り活動については、プライバシーの侵害など難しい点もありますが、昨今の被害の多さを考えると、もう少し踏み込んで高齢者と地域、近隣がコミュニケーションをとれる方がいいと思います。
戸塚区	色々情報があるにもかかわらず、なぜオレオレの被害がなくなるのか…。テレビや新聞で見ることは他人事だと感じるのでしょうか。地域の知り合いの話、口コミのような形でお年寄りの方に情報を伝えていけたらと思います。そのために消費生活と地域のお年寄りの方が近づける機会が増えたらと思います。
戸塚区	地区で名前が挙がるのですが、高齢だったり男性で何もできません、といった状況のところがあり負担になっている。活動する内容が細かすぎてやらなければ活動費を返すとかになるなら、活動内容を3つくらいに絞ってやると委員にもなりやすいと思います。
戸塚区	町内推薦ということで出ていただいておりますが、名前だけでいいとか委嘱状だけもらっていただければいいとおっしゃる町内会長さんがいらっしゃるのですが、名簿上は人がいても、実際に活動して下さる方が少ない状況です。最低限できる範囲で活動して下さる方を出していただかないと同じ地区内で、やって下さる方、顔も見たことがない方がいるのはやりづらい状況です。
戸塚区	消費生活推進員になって初めて活動の大切さを感じた。もっと身近な地域に活動内容を知っていただく必要があると感じた。町内会との連携を強くした方がいい。
港北区	何を主に推進員として進めていっていいのか、委員が増えないので悩んでいます。

港北区	この時代、エコ作品を懸命に作成しても購入する方は満足して使用してくれるのか、とも思ったりします。地区のメンバーは穏やかで前向きな行動力がある方が他ばかりで2年間楽しく活動させていただきました。委員との出会いに感謝。
港北区	地域でなかなかやる方がいないようだけど、もっと消費生活推進員の活動を浸透させていくべきなのでしょうか...
港北区	地域活動に関心のない方が多いように思う。委員などになる方がいない(担い手がいない)。
港北区	消費生活推進員の活動がどの範囲で活動できるか。地区では被害が多いのでだまされない商法(未然に防ぐ)の講演に力を入れている。
戸塚区	必要ないのではないか。地域の方で知っている方が少ない。消費生活センターなどがもっと活躍すればよい。
戸塚区	消費生活推進員の制度を知らない人が多く、活動するに当たりまず何をしているか説明するところから始めないといけない。もう少し認知度が高まると活動しやすいと思います。
戸塚区	地域の中で存在感がほとんどないと感じている。そもそも何をやっているのかわからないのがほとんどではないか。自分もかかわるまでわからなかった。制度そのものを周知することが必要ではないか。
磯子区	存在感(活動の存在感)のアップが最重要。
戸塚区	個人情報があつてなかなか各家庭の様子が分からないので連絡が取れず、役員の人は頭が痛いと思います。
港北区	消費生活推進員だけでなく、〇〇推進員等の委員の選出が多く、委員になる人が不足気味で困ります。
戸塚区	消費生活推進員地区代表会議に出席するととても活発に活動されている地区があるのに、私たちの地区では消費生活推進員の活動があまり知られていない様子で、他の委員の方々との連携を拒まれるケースがあるようで残念です。活動も多くの分野と関わってくるので、連携を高めることに力を入れてほしい。
旭区	あまりにも消費生活推進員は何をしている団体なのか?という意見があり過ぎだと思います。「くらしナビ」をとってもなぜ委員数分だけしか配分されないのか。限られた予算の中でこのナビを有効活用するには色々大変な問題があります。
旭区	消費生活推進員の任期が地区によってばらつきがあるのは納得いかない。
旭区	あまりにも消費生活推進員の活動を知らない人が多すぎる。町内会会長ですら。何のための?何をする?それは民生の?等々の声がある。まず、消費生活推進員を知ってもらうこと。出なければ必要ないと思います。今後の消費の発展を願います。
港北区	広報紙、講座のポスター、定例会での書類等の作成費や講演費のために、助成金を増やしてほしい。
不明	今自分の街でどういうことが起こっているかを把握しておくこと。
港北区	消費生活推進員はどんな活動をしているのかわかりにくく、地区の方に浸透していない。自分お町内会での発表の場もないので、もっと発信していけばよいのかと思うが一人だと難しい。
港北区	連合町内会及び各自治会で月1、2回定例会を開催していますが、推進員地区代表会議化開催していますが、会議の内容を発表する機会がありません。連合町内会、各自治会の定例会で発表する場を持ってもらいたい。それにより各自治会長に消費生活推進員の活動等、制度についてわかってもらえらると思う。
磯子区	全体的に各町内会自治会の理解があまりないように受けます。
磯子区	未然防止のため楽しみにするような集まり

その他の意見

	意見
栄区	バスの運転席後ろのスペースで啓発情報が流れているのはとても効果的だと思う。何気なく目に入っており、覚えていなくてもいざというときかけになるので。バス以外でも情報発信をしているのでしょうか。
港北区	研修会(講演会)を充実してほしい。7月4日老後生活設計(資産運用)は資料は渡されたが、話の内容はテーマにそっていなかった(話が脱線した)。具体的な話を聞きたかった。きちんと身のある話ができる講師(アドバイザー)を希望。
港北区	ごみ問題ですが、私たちの生ごみは火曜日に出しますが、出す日を守らないで、別の人か夜に出す方がいてカラスに荒らされて困っています。
港北区	ポスティングの人が勝手に門を開け、ポストを開けてポストの中のものを取っていかうとした。これはいけないことでは…。
旭区	地域の方でポストに入った家の修繕のチラシを見て、「これは行った方がいいのか」と問い合わせを受け、センターに問い合わせをしたところ、「安易にするべきではない」との回答を受けた。その旨連絡したところ、その方(高齢者)は納得していただいた、という事例がありました。
旭区	見守り活動が行われていると言われるが、民生委員の方々がどの程度見守っているのか。委員一人がどのくらいの人数を抱えているか等なかなか難しいと思う。
戸塚区	自治会の定例会で高齢者の現在の状況が話されていて気を付けている。
戸塚区	消費者被害に関する見守りがあるかどうかはわかりません。
磯子区	見守りが必要な方への対応について具体的にどのような方法があるのかイメージがわかりません。
港北区	見守りは民生委員の方が活動されているが、消費生活推進員としては活動していない。

18区の状況

区名	鶴見区	神奈川区	西区	中区	南区	港南区	保土ヶ谷区	旭区	磯子区	金沢区	港北区
人口 (平成26年9月30日現在)	285,378人	231,975人	97,490人	149,564人	198,982人	218,040人	203,991人	250,149人	165,627人	203,812人	336,462人
65歳以上高齢者数 (平成26年9月30日現在)	57,038人	48,779人	19,506人	33,217人	50,609人	56,237人	50,322人	66,714人	42,639人	52,616人	62,514人
高齢化率 (平成26年9月30日現在)	20.0%	21.0%	20.0%	22.2%	25.4%	25.8%	24.7%	26.7%	25.7%	25.8%	18.6%
自治会町内会数(平成26年4月現在)	126団体	184団体	101団体	130団体	208団体	173団体	193団体	239団体	166団体	173団体	151団体
地域ケアプラザ数 (平成27年4月1日現在)	9か所	7か所	4か所	6か所	7か所	8か所	7か所	12か所	7か所	9か所	9か所
地域包括支援センター数 (平成27年4月1日現在) (地域ケアプラザ+ 特別養護老人ホーム併設)	9か所	8か所	4か所	6か所	8か所	9か所	7か所	12か所	7か所	9か所	9か所
消費生活推進員制度	○	×	×	○	○	○	×	○	○	×	○

各区の現状（抜粋・統計資料抜粋、区へのヒアリングから）

	A区	B区	C区	D区	E区	F区
区での情報伝達の仕組み	区域は区連会、地域では地区連					
高齢化率 （平成26年9月30日現在）	20.0%	27.9%	25.2%	25.8%	18.6%	21.0%
消費生活推進員制度の有無	あり	あり	あり	あり	あり	なし
消費生活推進員制度運用の状況、区での消費者行政等	地区により差はあるが全体的に活発。地区連月例会に地区代表が出席。老人クラブや地区社協等との連携もうまく進んでいる地域もある。	全般的に活動は盛んで、消費者庁から表彰されている。地域福祉保健計画の構成員に加わっている地区もある。防犯対策の会議が発足し、連長、商店街保護司、シニアクラブ等との連携がこの会議を通してできている。	活動は比較的活発。消費に関する情報伝達は区地域振興課からではなく、推進員から地区への流れができている。地域で存在は認知されている。	地区によっては民生委員、保健活動推進員等との連携が生まれているところもある。	地区により幅はあるが、あまり活発ではなく、生涯学習の延長的になっている。	消費生活に関するセミナー等の実施はなく、ホームページ上に被害情報等を掲載している。
課題等	福祉の見守りのスキームに全地区の推進員が入っていくのはきびしい。	地区間の温度差がある。	活動は活発ではあるが、頼まれているから仕方なくしている方も多いため、負担を増やさないと、負担を感じさせない必要がある。	地域によって差がある。	色々な構成員が参加して協議する場を実現するのは現状では困難である。	見守りが大事な内容である認識はあるが、消費生活推進員というスキームでやるのではなくてはならないものではないと認識している。

各区の現状（地域での見守り、消費生活分野と福祉分野の連携等）

<ul style="list-style-type: none"> ・地域福祉保健計画が基本だが、地域によっては支えあい連絡会やケア連の形をとっている。 ・地域福祉保健計画に消費生活の視点を盛り込む機運は地域に生じていない。 ・地区連のほかにささえあい連絡会があるが、地区によって状況が違う場合もある。 ・地域福祉保健計画の中で地区連の会議を地域の見守りに位置づけている。 ・年1回安全安心協議会が開催されるが、連携の面では非常に薄い。 ・地域ケア会議がスタートしたが、なかなかうまく機能していない。 ・福祉と地域の連携がうまく取れている地区もあるが、そうでない地区もあり区内一律には言えない。

横浜市（経済局、区、消費生活総合センター）が高齢者、見守りの担い手等に行っている事業（平成27年度）

分類	事業名	対象	概要	実施	備考
教育・啓発	出前講座(高齢者利用施設)	施設を利用する高齢者、施設職員等	地域ケアプラザや老人福祉センターへの講師派遣	消費生活総合センター	
教育・啓発 活動支援	出前講座(地域)	講座受講者、消費生活推進員、自治会町内会役員、障害者団体関係者等	消費生活推進員、自治会町内会役員、障害者団体等が開催する講座への講師派遣	消費生活総合センター	
教育・啓発 活動支援	悪質商法未然防止講演会	区老人クラブ会員	シニア大学への講師派遣。高齢者層への悪質商法被害未然防止講座を実施	消費生活総合センター(※)	シニア大学の主催は市老人クラブ連合会
活動支援	悪質商法未然防止講演会②	福祉従事者等(新任介護職員、障害者相談支援従事者、介護支援専門員等)	福祉・保健カレッジへの参画	消費生活総合センター(※)	福祉・保健カレッジの主催はウイリング横浜
啓発 活動支援	消費生活情報「よこはまくらしナビ」発行	市民、消費生活推進員(※)		消費生活総合センター	消費生活推進員に対しては、啓発とともに地区活動への活用の点での活動支援となっている
啓発・教育	地域に根差した高齢者向け消費者啓発	情報が届きにくい高齢者	区社協へ、地域での食事会等で①悪質商法に気をつけよう、②何かあったらセンターに相談しよう、の声掛けを通じた高齢者見守りのための情報パックを提供	消費生活総合センター	区社会福祉協議会等との連携
啓発 活動支援	消費者被害未然防止啓発	高齢者、消費生活推進員	高齢者向け啓発資料の作成。出前講座や消費生活推進員研修などで活用	消費生活総合センター	
活動支援	研修開催	消費生活推進員	委嘱時の新任研修、1期目対象のステップアップ研修、2期目以降対象の消費者力向上カレッジと、段階的な知識習得支援	経済局	委嘱式は区で開催
活動支援	啓発講座用教材等の購入・作成	消費生活推進員	消費生活推進員の地区活動に活用する教材等の購入。一部は消費生活推進員経験者へによる教材作成	経済局	
活動支援	消費生活推進員活動活性化モデル事業	消費生活推進員	地域での消費生活の啓発活動を活性化する新たな取組の実施	経済局	実施は区
活動支援	地域活動実践力強化研修	消費生活推進員	地域活動の実践力を身に付けるための研修をモデル区で実施	経済局	2区/年