

## パネルディスカッション

### 孤独・孤立、貧困問題と消費者相談 ～行政機関内連携、民間との多様な連携を考える～

#### コーディネーター

弁護士、消費者スマイル基金副理事長 石戸谷 豊

#### パネリスト

伊賀市社会福祉協議会会長 平井 俊圭

(公社)日本消費生活アドバイザー・

コンサルタント・相談員協会理事 丹羽 典明

内閣官房政策参与、

自立生活サポートセンター・もやい

理事長 大西 連

特定適格消費者団体消費者支援機構関西

理事・事務局長 小林 紀久子



## 孤独・孤立対策の現状とこれから

大西 連 Ohnishi Ren

認定NPO法人自立生活サポートセンター・もやい 理事長  
内閣官房孤独・孤立対策担当室 政策参与

ohnishiren@gmail.com

Twitter : @ohnishiren Facebook : ohnishiren



## 団体紹介&自己紹介

認定NPO法人自立生活サポートセンター・もやい  
日本国内の貧困・格差の問題に取り組む団体

- ・生活困窮者への相談支援  
年間7000~8000件の相談対応（面談・電話・メール・チャット等）  
年間3万人以上に食料支援
- ・ホームレス状態の人のアパート入居のための支援  
のべ2400世帯に連帯保証人提供、1300世帯の緊急連絡先引き受け  
認定NPO法人として初めて宅建免許取得、のべ350件の住まい探し相談  
コロナ禍でアパート型シェルターの設置と運用
- ・居場所作りやコミュニティ作り  
カフェサロンの常設、コーヒー焙煎、農業体験などの社会参加の機会の提供
- ・生活保護や社会保障制度の提言等

個人としては、  
政府のSDGs推進円卓会議構成員  
内閣官房孤独・孤立対策担当室政策参与  
社会福祉法人いのちの電話 理事 など





## 「孤独・孤立対策」の現状



## 孤独・孤立についての調査でわかってきたこと

- ・ **約4割の人が孤独、約4割の人が孤立**（月に1回以下の社会的交流）
- ・ **20代～50代の働き盛りの年代が孤独が強めなこと**など判明。  
⇒社会的なサービスと接点がない年代
- ・ **孤独を感じやすいタイミング**がある。（家族との死別、心身の重大なトラブル、転校・転職・離職・退職、一人暮らしなど）  
⇒誰もが経験し、自身や周囲の人が気付けるタイミングでもある  
⇒行政手続きなど、プッシュ型の支援ができるタイミングでもある
- ・ 社会的に**弱い立場の人は孤独が強くなりやすい**。（単身、低所得）  
一方で年収が高い人などにも一定数、孤独を抱える人がいる。  
⇒個別的支援と普遍的支援（啓発など）が必要

⇒「孤独」「孤立」ともに誰もが関わる可能性がある大きなテーマ



## 孤独・孤立はじわじわと社会に浸透

孤独・孤立は、それ自体が問題というよりは、  
他の社会課題と結びついたときに、  
それを複雑化・深化させてしまう性質がある。

孤独・孤立        ≡ 社会（個人）の免疫力が低下  
孤独・孤立対策 ≡ 社会（個人）の免疫力が向上



必要なのは以下の2つの視点

- ・ 困りごとへの**支援**を総合的におこなうこと
- ・ 困りごとが**起きにくい社会**にすること

個別の支援における連携・協力と、  
地域（社会）において「つながり」を強くすること  
の両輪が求められる



緊急事態への対応はもちろん、豊かな日常作りが肝心

日常

緊急



【地域を豊かにする取り組み】  
NPO等の活動の促進  
文化・芸術・スポーツ等

【福祉的支援】  
相談支援  
給付、サービス提供

【つながり作りの支援】  
居場所  
社会参加の機会の提供

⇒多様な「活動」「担い手」「連携」がベースになる  
⇒地域で何をおこなっていくべきか？





暮らしのなかで「つながり」を強くすることが必要



## 日本政府の取り組み

政府は、2021年2月にイギリスに次いで世界で二番目に、  
孤独・孤立担当大臣を任命しました。

2021年12月には「重点計画」を策定したほか、  
2023年6月には「孤独・孤立対策推進法」が成立しました。  
2024年4月から「孤独・孤立対策推進法」は施行されています。

法律のなかで、「基本理念」として、

- ①孤独・孤立の状態は**人生のあらゆる段階において何人にも生じ得るもの**であり、  
社会のあらゆる分野において孤独・孤立対策の推進を図ることが重要であること。
- ②孤独・孤立の状態に**ある者及びその家族等（当事者等）の立場に立って**、当事者等の状況に応じた支援が継続的に行われること。
- ③当事者等に対しては、**その意向に沿って**当事者等が社会及び他者との関わりを持つことにより孤独・孤立の状態から脱却して日常生活及び 社会生活を円滑に営むことができるようになることを目標として、必要な支援が行われること。

が掲げられています。

政府としての取り組みはいま始まったばかりです。

## 孤独・孤立対策推進法の概要

### 趣旨

近時における社会の変化を踏まえ、日常生活若しくは社会生活において孤独を覚えることにより、又は社会から孤立していることにより心身に有害な影響を受けている状態にある者への支援等に関する取組について、その基本理念、国等の責務、施策の基本となる事項及び孤独・孤立対策推進本部の設置等について定める。

→ 「孤独・孤立に悩む人を誰ひとり取り残さない社会」、「相互に支え合い、人と人との「つながり」が生まれる社会」を目指す

### 概要

#### 1. 基本理念

孤独・孤立対策（孤独・孤立の状態となることの予防、孤独・孤立の状態にある者への迅速かつ適切な支援その他孤独・孤立の状態から脱却することに資する取組）について、次の事項を基本理念として定める。

- ① 孤独・孤立の状態は人生のあらゆる段階において何人にも生じ得るものであり、社会のあらゆる分野において孤独・孤立対策の推進を図ることが重要であること。
- ② 孤独・孤立の状態にある者及びその家族等（当事者等）の立場に立って、当事者等の状況に応じた支援が継続的に行われること。
- ③ 当事者等に対しては、その意向に沿って当事者等が社会及び他者との関わりを持つことにより孤独・孤立の状態から脱却して日常生活及び社会生活を円滑に営むことができるようになることを目標として、必要な支援が行われること。

#### 2. 国等の責務等

孤独・孤立対策に関し、国・地方公共団体の責務、国民の理解・協力、関係者の連携・協力等を規定する。

#### 3. 基本的施策

- ・ 孤独・孤立対策の重点計画の作成
- ・ 孤独・孤立対策に関する国民の理解の増進、多様な主体の自主的活動に資する啓発
- ・ 相談支援（当事者等からの相談に応じ、必要な助言等の支援）の推進
- ・ 関係者（国、地方公共団体、当事者等への支援を行う者等）の連携・協働の促進
- ・ 当事者等への支援を行う人材の確保・養成・資質向上
- ・ 地方公共団体及び当事者等への支援を行う者に対する支援
- ・ 孤独・孤立の状態にある者の実態等に関する調査研究の推進

#### 4. 推進体制

- ・ 内閣府に特別の機関として、孤独・孤立対策推進本部（重点計画の作成等）を置く。
- ・ 地方公共団体は、関係機関等により構成され、必要な情報交換及び支援内容に関する協議を行う孤独・孤立対策地域協議会を置くよう努める。
- ・ 協議会の事務に従事する者等に係る秘密保持義務及び罰則規定を設ける。

### 施行期日

令和6年4月1日



## 重点計画の4つの基本方針と現在の具体的取り組み

### **(1) 孤独・孤立に至っても支援を求める声を上げやすい社会とする**

- ・ 孤独・孤立対策強化月間、啓発イベント、ポスター配布&掲示
- ・ チャットボット「あなたはひとりじゃない」
- ・ つながりサポーター制度の創設

### **(2) 状況に合わせた切れ目のない相談支援につなげる**

- ・ 「孤独・孤立相談ダイヤル」の試行的実施

### **(3) 見守り・交流の場や居場所を確保し、人と人との「つながり」を実感できる地域づくりを行う**

- ・ NPO等の取り組みモデル調査
- ・ 活動基盤整備モデル調査

### **(4) 孤独・孤立対策に取り組むNPO等の活動をきめ細かく支援し、官・民・NPO等の連携を強化する**

- ・ 全国版官民連携プラットフォームの運営
- ・ 地方版官民連携プラットフォーム推進事業



法律ができ、むしろここからが本当のスタート

# 孤独・孤立、貧困問題と消費者被害

## ～行政機関内連携、民間との多様な連携を考える～



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

理事 丹羽典明



# NACSの活動

## 事業活動の3分野

### 1. 消費者相談

- ・毎週土曜日・日曜日に消費者相談を電話で受付

### 2. 消費者啓発活動

- ・学校での出前授業、行政・各種団体等の要望に応じて講師派遣

### 3. 行政・企業・消費者団体との連携

- ・行政と連携して様々な啓発事業、企業の消費者志向経営を支援する取組、他の消費者団体と連携して消費者問題解決への取組

# 消費者相談

行政の消費生活センター等が休みの緊急相談窓口として、毎週土曜日・日曜日に全国から消費者相談を電話で受付。

## □相談受付件数と購入形態

2022年度

N=1,299

受付支部	件数	%
東京 (50日)	606	46.7%
大阪 (51日)	693	53.3%
合計	1,299	100.0%

販売購入形態	件数	%
通信販売	497	38.3%
店舗販売	380	29.3%
訪問販売	102	7.9%
電話勧誘販売	59	4.5%

80.0%



## 消費者相談の主な事例（NACS週末相談より）

○20代の給与生活者。SNSで誘われ、「投資で儲かる方法とサポート」の契約書にサインをした。解約したいが相手の情報はメッセージアプリのみ。どうしたらいいか。（副業サイト）

○70代の一人暮らし。家電量販店の広告で暖房機のレンタルを知り、電話で申し込んだがネットでの受付のみと断られた。（デジタルデバイド）

○80代の母宅に、近くで工事をしているという屋根工事業者が来訪。瓦がずれていると言われて契約。明日、作業に来るらしいが断りたい。（点検商法）

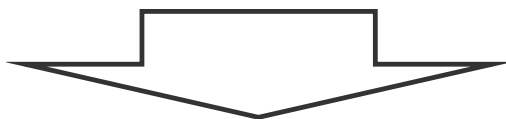
平日以外でも広く相談窓口を設置することは、消費者被害をなくすために大変有意義であると考え

## 山武市、旭市の事例から考える 消費生活センターの課題

○県や人口の多い市では、相談件数が多く、相談者に十分な時間がとることができない。また、センターは現場に出ていられない。

EX

- ・債務整理の方法について説明して法テラスを案内して終わる。
- ・高齢者の消費者トラブルについても他部署や地域との連携も十分ではない。



- ・多重債務の原因や就労実態を把握して、他部署と連携して**相談者と向き合う体制づくり**が必要
- ・高齢者の消費者トラブルでは、社会福祉協議会、民生委員、地域包括支援センター、地域サポーター等と連携して**見守り活動ができる連携組織**を構築する
- ・**消費者への啓発教育と地域サポーターの育成と連携**が急務と考える。

## 適格消費者団体「消費者市民サポートちば」の活動

消費者契約法などの法律に基づいて、事業者に対して、不当な契約条項や表示の使用の差止請求訴訟を提起したり、改善の申し入れを行う活動。

### □差止請求の事例

・不用品買取業者に対し「お客様満足度96.5%」の表示が、買取拒否をしなかった顧客があたかもサービスに満足しているかのように誤認させる表示であったため差止請求訴訟を提起 → 表示を削除して和解

### □消費者啓発活動

- ・一般消費者向けの消費者問題学習会を定期的実施。
- ・行政と連携して消費生活サポーター養成講座等を受託し講師を派遣。
- ・消費生活相談員向けに法律等の新しい知識の専門講座を実施。
- ・弁護士会と連携して電話相談会「消費者なんでもホットライン」を実施。



公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS）



安心して暮らすために

---

伊賀市社会福祉協議会  
会長 平井俊圭

# 伊賀市の概要

- 三重県北西部の伊賀盆地
- 平成16年11月1日、  
1市3町2村が合併し、  
伊賀市発足。
- 面積 558.17km<sup>2</sup>
- 人口 86,157人
- 世帯数 40,588世帯
- 高齢化率 33.9%  
(令和5年11月30日現在)





俳聖松尾芭蕉  
の生誕地



伊賀組紐



俳聖殿



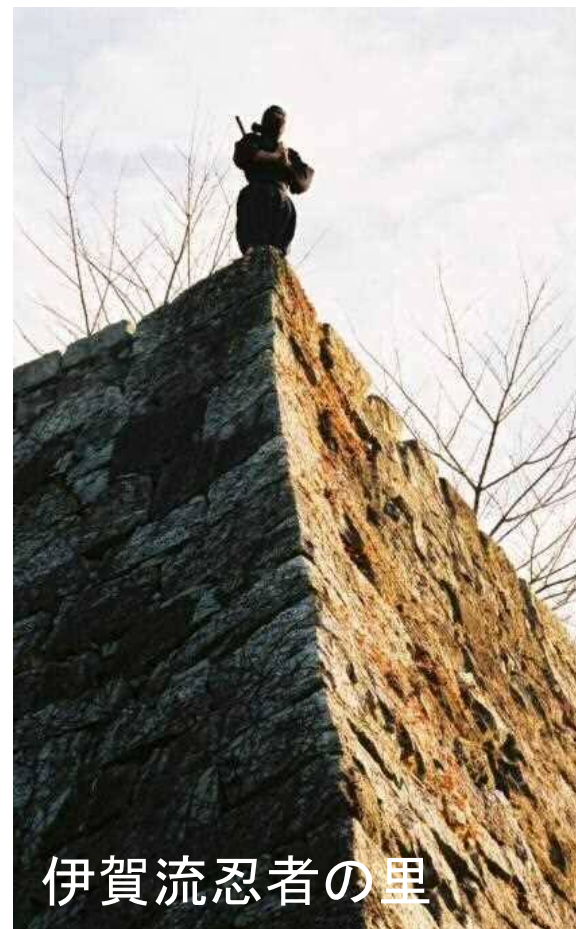
伊賀焼



ユネスコ無形  
文化遺産  
上野天神祭



伊賀上野城



伊賀流忍者の里



特A伊賀米



石垣30m(日本1位)



武家屋敷



# 悪徳商法の問題は深刻

- 訪問販売などによって多額の負債を抱え、自宅を手放した人もある
- 負債は生活を圧迫し、租税や公共料金の支払いも滞る
- 被害に遭っていても気づかなかつたり、自分が悪いと思ってしまう場合が多い
- 貴重な市民の財産が市外へ流出
- マルチ商法などは友人関係など信頼関係を崩してしまう。・・・



# 社協が消費者トラブル対策に取り組んだ理由

- 当時、伊賀に消費生活センター(相談窓口)がなかった
- 消費生活センターは原則的に訪問しない
- 行政機関は業者と本人の中立を保たなければならないが社協は本人の立場に立てる
- 多様な分野に関わる問題であることから横につなぐ必要がある→社協の機能の一つ
- 悪徳商法はニーズ発見や権利擁護の入り口

## 消費者トラブルに関わる分野は多岐

- 気を許させて巧妙に近づいたり、被害者意識がないように進める心理的な問題
- 消費者としての正しい知識の学習といった教育的な問題
- その問題が社会全体に影響を与える社会的問題
- 生活を圧迫するという経済的な問題
- 場合によっては詐欺などの犯罪あるいは契約としての法的な問題
- その対象が高齢者や障がい者などという、福祉的な問題

**分野: 法律・建築・医療・福祉・行政・教育・商業・地域など**

# 私たちが行ってきた対策

- 相談を受ければ情報収集  
(書類や現地確認、場合によっては1級建築士と訪問)
- 可能な手続支援(クーリングオフや内容証明)
- 本人の代弁をして業者と直接交渉
- 相談概要一覧表を作成し民生委員など関係者に周知
- ホームページ(ブログ)や広報でPR
- ふれあい・いきいきサロンなどでPR
- 対策検討委員会を組織し、対策を検討
- 相談関係者のネットワークを構築
- 市民参加の対策チームを養成

# 悪徳撃退!!

## 伊賀流悪徳撲滅対策あれこれ



**悪徳商法お断り!!**  
悪徳商法撲滅に取り組んでいます。

**伊賀市  
三重県消費生活センター  
伊賀警察署・名張警察署  
伊賀市社会福祉協議会**

**対策  
その1** 「悪徳商法お断り!!」  
ステッカーをご活用ください。

消費者トラブルを防ぐためのステッカーを作成しました。これは、悪徳業者の訪問を未然に防ぐとともに、伊賀市全体で悪徳商法撲滅に取り組んでいることを示すための目印でもあります。被害を受けやすい高齢者や障がい者だけではなく、全ての家の玄関等、来客者の目にとまりやすい所に貼付ください。ご協力よろしくお願いたします。

**悪徳商法に注意!!**

悪徳商法に注意!!

悪徳商法に注意!!

**対策  
その2** 「悪徳商法に注意!!」  
パンフレット作成しました。

悪徳商法についてのパンフレットを作成しました。社協広報「あいしあおう」に毎月掲載していた、さまざまな悪徳商法についての特集を、パンフレットにまとめたものです。パンフレットには、悪徳商法にだまされないためのポイントや、悪徳な訪問販売の手口、各相談窓口も掲載しています。ぜひ、各研修・会合等でご活用ください。このパンフレットは、伊賀市社協各支所にあります。

**あきらめないで!!**  
クーリングオフ

クーリングオフ

クーリングオフ

**対策  
その3** かんたん手続き  
「あきらめないで!!クーリングオフ」  
シート作成しました。

クーリングオフの手続きシートを作成しました。このシートには、クーリングオフの方法や、主な悪徳商法の種類、クーリングオフ有効期間、各相談窓口も掲載しています。また、ハガキ部分を切り取って、そのまま使用することも可能です。このシートは、伊賀市社協各支所、高齢者ふくし相談室、伊賀市役所各支所などにあります。

# 伊賀市社協だより 「あいしあおう」での啓発



## 悪徳商法に注意!! 架空請求

悪徳業者は、身に覚えのない債権回収や債権譲渡、利用していないインターネットの解約料請求など、さまざまな悪徳商法を利用しています。悪徳業者は、悪徳商法を利用して、消費者の財産を奪取しています。悪徳商法には、悪徳業者が利用している悪徳商法の種類や、悪徳商法の手口、悪徳商法にだまされないためのポイントや、悪徳な訪問販売の手口、各相談窓口も掲載しています。ぜひ、各研修・会合等でご活用ください。このパンフレットは、伊賀市社協各支所にあります。

**民事訴訟裁判告知**

民事訴訟裁判告知

民事訴訟裁判告知

**相談事例**

「最終通告」と書かれた手紙が来て、あわてて入金してしまいました。

**対応**

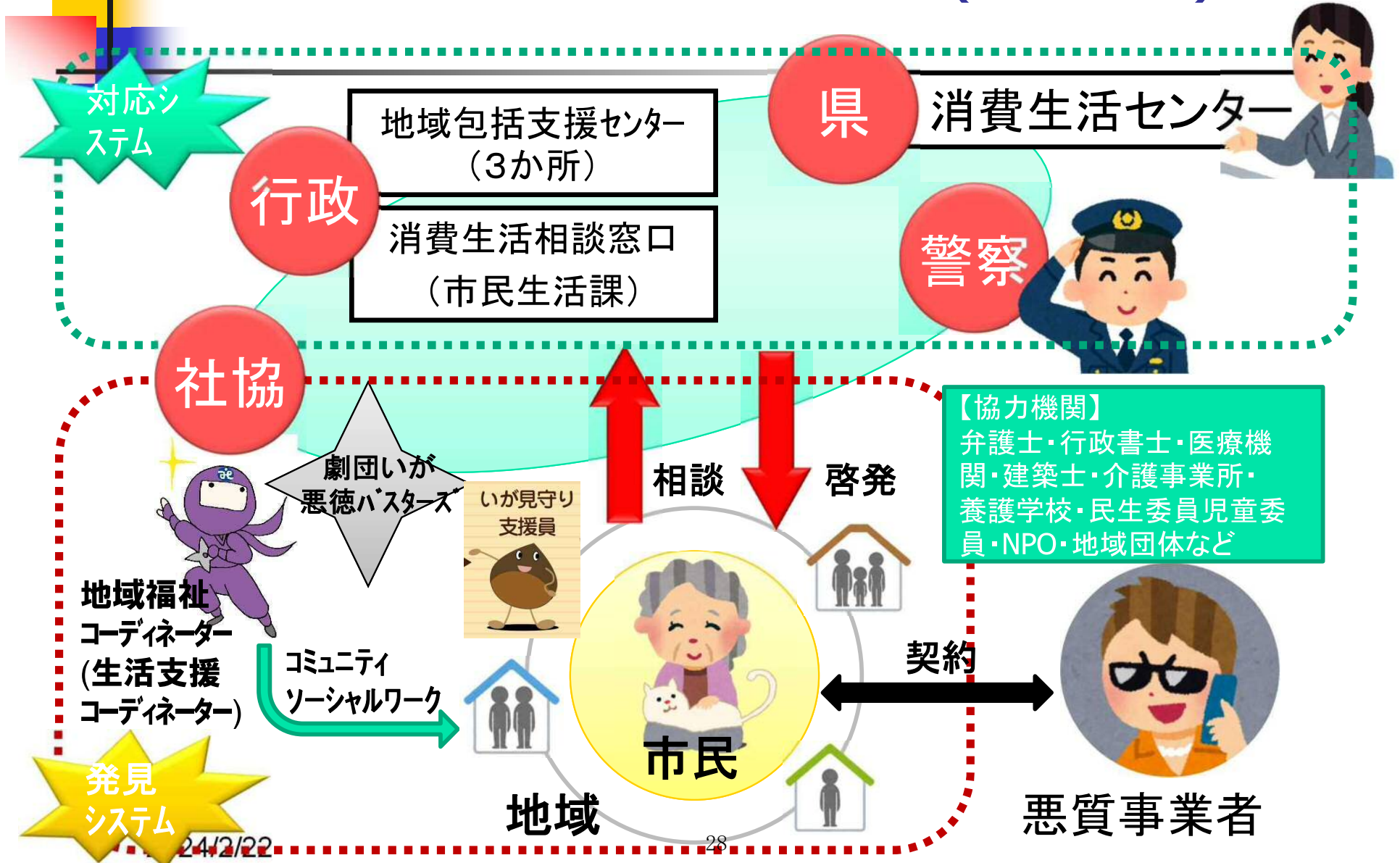
悪徳業者から「最終通告」と書かれた手紙が来て、あわてて入金してしまいました。悪徳業者は、悪徳商法を利用して、消費者の財産を奪取しています。悪徳商法には、悪徳業者が利用している悪徳商法の種類や、悪徳商法の手口、悪徳商法にだまされないためのポイントや、悪徳な訪問販売の手口、各相談窓口も掲載しています。ぜひ、各研修・会合等でご活用ください。このパンフレットは、伊賀市社協各支所にあります。

**架空請求を防ぐためには...**

- 1 一切を払わず、ハガキが来ても無視しましょう。
- 2 個人情報が漏れるのを防ぐためにも、業者には絶対連絡を取らないようにしましょう。
- 3 話が分かりにくい場合は、会に相談しましょう。



# 消費者トラブル防止に向けた 地域ネットワーク図(イメージ)





# ボランティアとは

---

- 元々は志願兵
- 問題に気づいた市民が率先して解決に取り組むこと
- 参加することで問題の内容をより深く把握することができる
- 安心安全のまちづくりにつながる・・・



# 悪徳バスターズの活動例

---

- 悪徳商法の発見と相談窓口への紹介役として
- 契約時の同席人として
- クーリングオフの支援役として
- 悪徳商法事例の伝達役として
- マルチ商法の不買運動として
- 催眠商法の撃退チームとして……



# 悪徳商法撃退の相談

---

- 本人の意志を尊重しながら話をゆっくり聴く
- 頭から否定せず、共に考えるといった姿勢が大切
- 自分で気づくように支援することが重要
- 自分の悪徳商法被害例を話すことで心を打ち明けてくれる場合もある
- 必ず専門機関に伝え、助言を得る・・・

# 養成講座

- 10年ぶり(20名参加)
- 講座はH17~7年間で延べ204名の修了者を輩出
- 劇団は公演数200回を超える。



市民ふくし  
大学講座

◇この講座は、市民ふくし大学講座 専門講座として認定されます。

基礎講座 + 専門講座

わたしたちの身近に忍び寄る、特殊詐欺や悪質商法。大切な財産を無駄にしないためにも、その手口や対処方法を知り、広く呼びかけることで被害を未然に防止し、拡大させないことが大切です。伊賀市から悪徳を撲滅し、「騙されない市民」を目指しましょう！

**「いが悪徳バスターズ」養成講座 内容** 全3日間講座

**第1回** 1月24日(水)10:00~12:00

★開講式  
★パネルディスカッション・ミニ講義  
「社協職員は見た！特殊詐欺や消費者トラブル事例」  
【パネリスト】  
伊賀市社会福祉協議会  
・地域福祉コーディネーター  
・日常生活自立支援事業専門員  
・福祉サービス提供スタッフ  
【コーディネーター】  
伊賀市社会福祉協議会 事務局長 田邊 寿

**第2回** 2月7日(水)10:00~12:00

★講演①  
「騙されないで！身近に起こる特殊詐欺事例」  
【講師】伊賀警察署 生活安全課

★講演②  
「騙されないで！身近に起こる悪質商法事例と消費者トラブル解決やクーリングオフの方法」  
【講師】伊賀市住民課生活安全係  
消費生活相談員 横山 秀美さん  
係長 藤田 勝行さん

**第3回** 2月21日(水)10:00~12:00

★寸劇「劇団「いが悪徳バスターズ」公演」  
★ミニ講義・ワークショップ  
「騙されない市をめざしてー私たちができることー」  
【コーディネーター】  
伊賀市社会福祉協議会 会長 平井 俊夫  
★閉講式

いが悪徳バスターズ 養成講座

撲滅！悪徳

**期間** 令和6年 1/24水~2/21水

**場所** 伊賀市総合福祉会館2階 会議室

■対象/伊賀管内在住・在勤の方で、悪徳撲滅にご協力いただける方  
■定員/50名 ※定員になり次第締切。  
■申込方法/1/19(金)までに専用フォームが電話で申込。  
■申込・問い合わせ先/ 申込フォーム▶  
伊賀市社会福祉協議会 伊賀市ボランティア・市民活動センター  
伊賀市平野山之下380番地5 伊賀市総合福祉会館1階  
☎0595-33-0064・FAX 0595-21-8123

市民参加による悪徳撲滅を目指して「いが悪徳バスターズ」養成講座」12年ぶりに開講！

受講料無料

■主催/伊賀市社会福祉協議会  
■共催/伊賀市、劇団「いが悪徳バスターズ」



妻の死後、一人暮らしの70歳代男性。  
地域の「ふれあい・いきいきサロン」で、社協職員が  
悪徳商法事例の紹介をしたところ、サロン終了後に  
本人から騙されているかもしれない、と相談があった。

だまされた!?



・いません  
・帰って  
ください



負債や契約件数が余りにも多いことから、弁護士が  
各社との交渉の結果、20万円を支払うことですべて  
の債務の解決に至った。  
しかし、今後も自分のように消費者トラブルの被害者  
を増やさないためには、どうしたらよいか考えた。

わたしと同じ目に  
遭わせたくない…



1 2  
3 4

聞き取りによると、外壁会社、ハウスクリーニング  
健康器具、住宅リフォーム、シロアリ、耐震補強、  
布団、マイナスイオン発生器、クロレラ、印鑑など…  
すべての契約額は2千万円を超えており、ローンの  
返済額は月15万円にも達しており、銀行ローンで懸命  
に返済しようとしていた。

負債2000万円!!



そこで、伊賀市社協が開催する、「いが悪徳バ  
スターズ養成講座」を受講し、消費者トラブル防  
止の知識を習得。  
講座終了後は「劇団いが悪徳バスターズ」に入団し、  
寸劇をとおして被害防止の啓発活動に励んだ。



経験を活かして、元  
気に活躍!!



# 判断能力に不安がある場合

---

- 日常生活自立支援事業
- 認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等のうち判断能力が不十分な方が地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、



# 判断能力に不安がある場合

- ①福祉サービス利用援助
- 福祉サービスの利用に関する情報の提供・相談、契約のお手伝い、苦情解決制度の利用手続きの援助
- 郵便物の確認、住宅改造や居住家屋の賃借に関する情報提供・相談、商品購入に関する簡易な苦情処理制度（クーリングオフ制度等）の利用手続き
- 住民票の届け出等の行政手続き



# 判断能力に不安がある場合

---

- ② 日常的な金銭管理サービス
- 福祉サービスや医療費の利用料金、税金や保険料、公共料金、家賃の支払い手続き
- 年金や福祉手当の受領に必要な手続き
- ③ 書類等預かりサービス
- 年金証書、預貯金通帳、権利証、実印などの書類預かり

# おわりに

- 情報は多く発信すれば多く入る
- 地域の福祉課題は地域にこそ解決の手だてがある
- 住民が解決過程に参加することで地域全体が住みやすくなる
  - いずれ自分のこと
- 誰でも社会の中で役割はきっとある
  - 今後の大量退職者を地域福祉スタッフに
- 社協スタッフは地域福祉を進める調整役
- 福祉でまちづくりをすすめよう

## 「孤独・孤立、貧困と消費者被害」シンポジウム

### ■パネルディスカッション

～行政機関内連携、民間との多様な連携を考える～

＊私たちの活動から＊

**特定適格消費者団体・適格消費者団体**  
**特定非営利活動法人 消費者支援機構関西**  
(略称：KC's)

2024年3月24日（日）



# 1. KC'sについて

KC's

K C ' s は、内閣総理大臣が認定した、ひとりひとりの消費者に代わって訴訟等ができる「消費者団体訴訟制度」を担う団体として設立されました。

- ①事業者の不当な行為（不当な勧誘、不当な契約条項、不当な表示等）を止めるよう求めることができる（差止請求）  
→適格消費者団体  
全国で26団体（K C ' s は2007年8月23日に認定）

- ②多数の消費者に共通して生じた財産的被害について、訴訟を通じて集団的な被害の回復を求めることができる（被害回復）  
→特定適格消費者団体  
全国で4団体（K C ' s は2017年6月21日に認定）

# 1. KC'sについて

KC's

## ● 2005年12月3日設立

- 「消費者団体訴訟制度」を担う団体を目指し、関西地域（福井県を含む）の消費者問題に取り組んでいた相談員、司法書士、弁護士、研究者や、消費者、消費者団体、生活協同組合、事業者のみなさんの協力のもと設立されました。
- 名称：特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
- 英語名：Kansai Consumer's support organization
- 略称：K C's
- 会員数（2023年3月31日現在）  
団体正会員13団体、個人正会員98名、  
団体賛助会員74団体、個人賛助会員74名



## ●(特定)適格消費者団体の性格を一言でいうと

- 事業者に対して、団体訴権にもとづく差止請求や被害回復をすることで、より多くの消費者の被害防止や救済を行うことができる団体
- 消費者問題等の専門家などによるボランティアな活動により支えられている
- 具体的な活動としては、文書で事業者申し入れを行い、改善ができない場合は、訴訟を提起
- 個人の具体的な被害に直接関与することはできない

# 1. KC'sについて

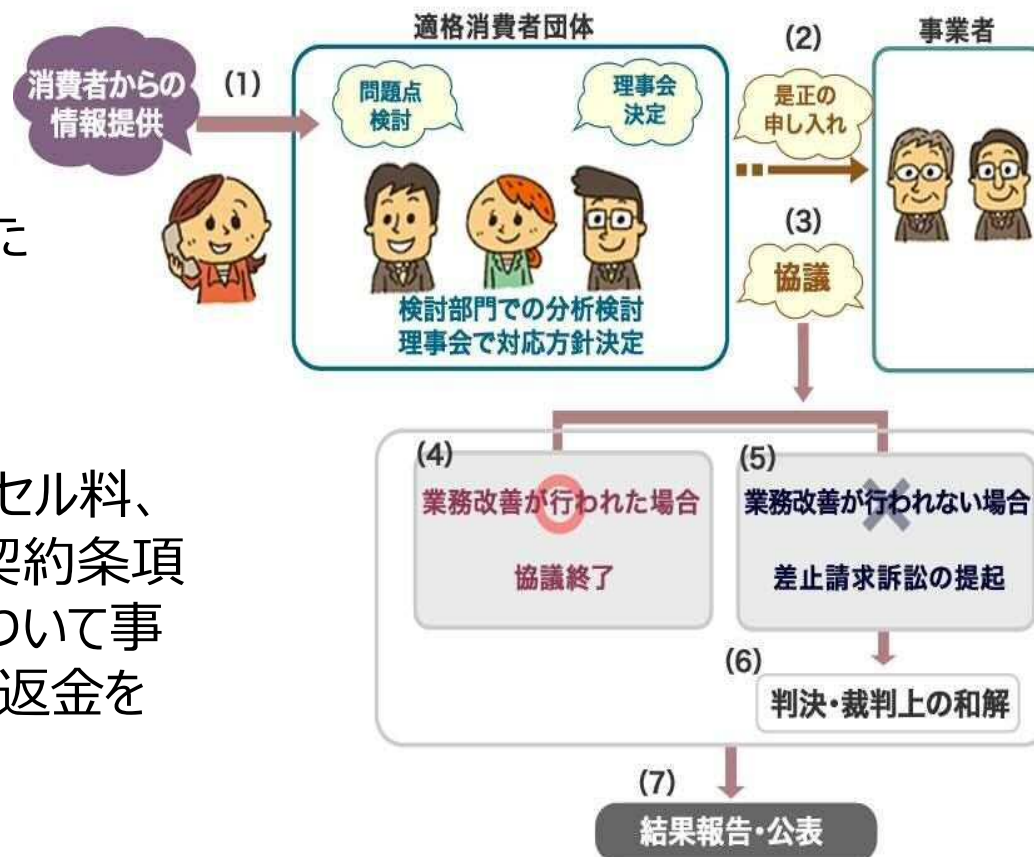
# KC's

## ● 事案の検討の流れ

弁護士、司法書士、消費生活相談員等専門家が、月に1回、提供された情報について検討を行う

## ● 最近取り組んでいる事案

お試し定期購入、結婚式場のキャンセル料、チケットのキャンセル、脱毛サロンなどの契約条項や、商品や広告など不当な表示などについて事業者に止めるよう求めたり、消費者への返金を求める活動を進めた



政府広報オンラインより引用  
<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201401/3.html>

## 2. 当団体の「貧困」対策につながる取組事案

KC's

### ● 家賃債務保証会社に対する不当条項の使用差止請求訴訟（2022年12月12日最高裁判決）

○ 賃貸借契約に際して、賃貸人、賃借人、家賃債務保証業者の三社の保証契約

○ 問題だと考えた条項

賃借人が家賃等の支払いができなくて滞納となった場合、

① 一定の要件を満たしたとき、賃借人に催告しなくても賃貸借契約を解約できる条項

② 一定の要件の際、明け渡しがあったとみなすことができるという条項

→（判決）賃貸借契約の当事者でない家賃債務保証業者が、催告なしに解除できる条項や、法的手続きによらず明け渡しが実現したのと同じ状態となる条項であり、消費者契約法10条に該当し無効

- 事業者への申入れ活動から、支援活動を行う弁護士・司法書士の皆さんと協力して取り組んだ。
- この判決は、今後、この事業者だけでなく、同類の事業者にも影響を与えることになり、これから契約を行う消費者の被害防止につながった。

### 3. 私たちができること、できそうなこと

KC's

#### ●現状の課題

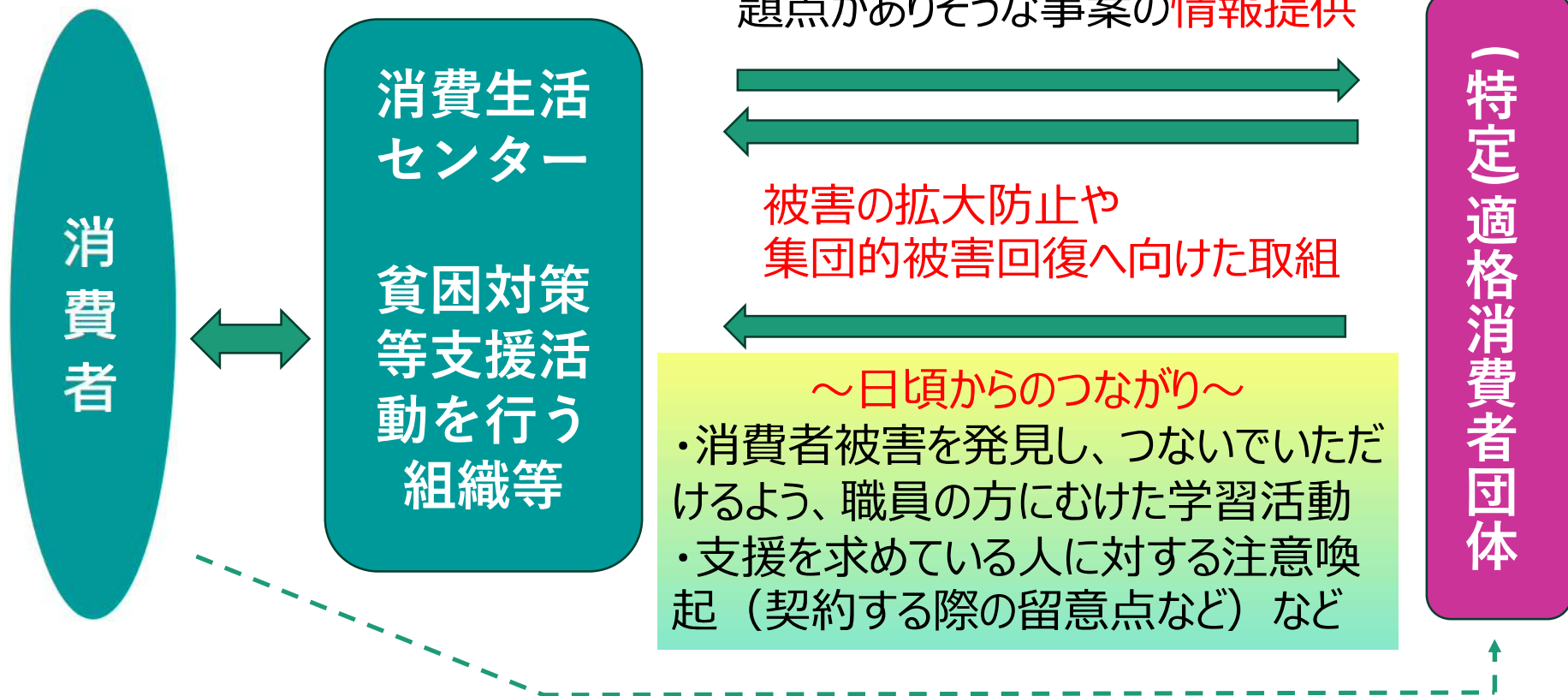
- (特定)適格消費者団体の一般消費者における認知度は高くない(情報提供)
- 情報提供者が、孤独・孤立や生活が困難な状態にあるかまでは把握していない
- (特定)適格消費者団体は、生活困難等その方お困りごとの解決には、直接関与することができない
- 孤独・孤立、貧困状態に置かれた消費者を支援する団体との連携は、十分とは言えない

**孤独・孤立や貧困が背景にあり、事業者につけこまれるなどで、  
消費者被害にあっていることは容易に想像できる**

### 3. 私たちができること、できそうなこと

KC's

#### ● 情報連携



## 3. 私たちができること、できそうなこと

KC's

### ● 地域での活動

～全国26の適格消費者団体の活動から～

- ・消費者向けの啓発活動や、専門家による出前講座
- ・地域の消費者被害防止にむけた事業として、見守りネットワークに関連した事業の企画や講座など

**地域の一員として、地域の見守りのネットワークの中に、  
（特定）適格消費者団体自身が参画していく、  
必要な場合は差止等の活動につなげていくことなど**

(終わり)



# 「貧困」と「消費者問題」

大西 連 Ohnishi Ren

認定NPO法人自立生活サポートセンター・もやい 理事長  
内閣官房孤独・孤立対策担当室 政策参与

ohnishiren@gmail.com

Twitter : @ohnishiren Facebook : ohnishiren



## 団体紹介&自己紹介

認定NPO法人自立生活サポートセンター・もやい  
日本国内の貧困・格差の問題に取り組む団体

- 生活困窮者への相談支援  
年間7000～8000件の相談対応（面談・電話・メール・チャット等）  
年間3万人以上に食料支援
- ホームレス状態の人のアパート入居のための支援  
のべ2400世帯に連帯保証人提供、1300世帯の緊急連絡先引き受け  
認定NPO法人として初めて宅建免許取得、のべ350件の住まい探し相談  
コロナ禍でアパート型シェルターの設置と運用
- 居場所作りやコミュニティ作り  
カフェサロンの常設、コーヒー焙煎、農業体験などの社会参加の機会の提供
- 生活保護や社会保障制度の提言等

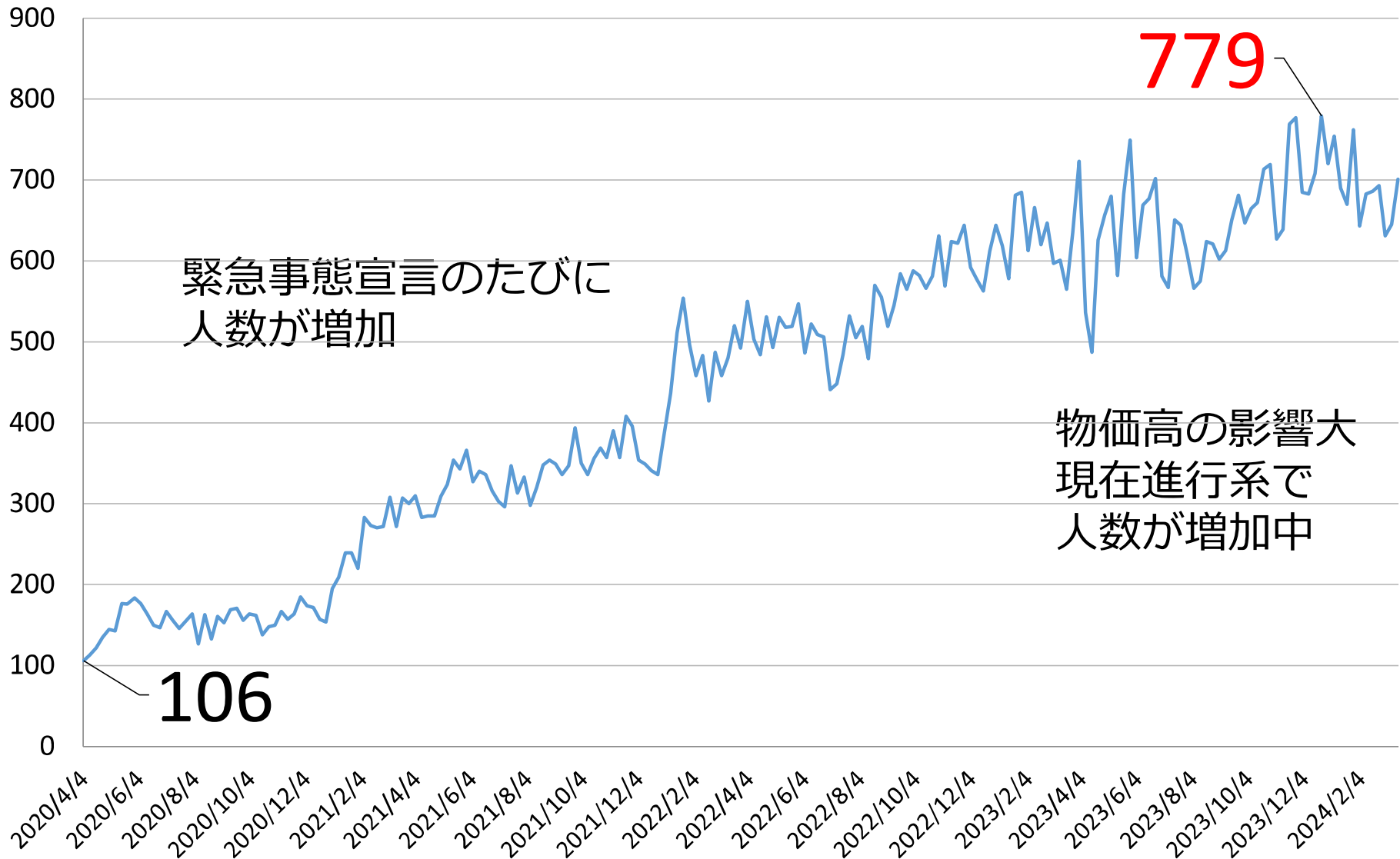
個人としては、  
政府のSDGs推進円卓会議構成員  
内閣官房孤独・孤立対策担当室政策参与  
社会福祉法人いのちの電話 理事 など







## コロナ禍でのべ約9万人以上に食料品セットを配布





例えば：孤独・孤立と生活困窮の関係

貧困 = 経済的困窮 + 孤独・孤立

経済的困窮

失業、ワーキングプア  
低年金・無年金、健康状態の悪化



失業給付、求職者支援制度  
就労支援、生活保護など

孤独・孤立

頼れる人間関係がない  
社会参加の機会・居場所の不足



ここに対応する支援は？



日々の生活で「つながり」を感じることは少ない

また、実際に困りごとを抱えたとして……  
周囲にSOSを求められるだろうか？

生活困窮、病気、介護、不登校、ひきこもり  
孤育て、メンタルの不調、DVや性暴力



## 相談事例から考える消費者被害



## 相談事例から考える消費者被害

- 50代半ば 失職し寮を追い出される
- ネットカフェ生活⇒野宿へ
- 公園で声をかけられ郊外の「無低」へ
- 「無低」の職員と生活保護申請
- 「無低」にお金を管理され外出も禁止
- アパートに移りたいが……



## 相談事例から考える消費者被害

- 20代前半 実家をでてネットカフェ生活
- 日雇い等の仕事を転々
- SNSで知り合った人に仕事を紹介される
- 某特殊詐欺の仕事で逮捕される
- 執行猶予になるも実家と絶縁
- 職歴もなくネットカフェ生活に戻る



## 相談事例から考える消費者被害

- 40代後半 精神障がいあり
- 生活保護利用中
- SNSで偽アカウントにひっかかる
- 消費者金融で借金し偽口座に送金
- 負債がかさみ自己破産を選択
- 病状も悪化



## 相談事例から考える消費者被害

- 70代半ば 生活保護利用中
- 簡易宿泊所（ドヤ）に宿泊中
- 過去に生活費のため銀行口座を売却
- 新規の口座がつかれず 携帯も未契約
- アパート契約ができない
- ドヤで長期の生活





貧困と消費者被害は密接にかかわっている