

# 高齡消費者被害救済の現状と展望

## 草 地 未 紀

- I はじめに
- II 高齡消費者被害救済のためのネットワークの現状
- III 高齡消費者とネットワークをつなぐ人々
- IV おわりに

### I はじめに

高齡者が被害者となる消費者問題は、日々報道でも取り上げられ、相談件数も増加傾向にある<sup>1</sup>。特に、いわゆる次々販売で繰り返し被害に遭ったり、投資詐欺などの被害者が損害を取り戻せると誘われて二度目の被害に遭ったりということも問題となっており（独立行政法人国民生活センター相談情報部2012：5頁）、新しい被害類型が生まれるばかりで被害が減少する傾向はみられないのが現状である（守屋2014：1頁）。

これまでも指摘されてきたように、高齡消費者には、「お金」「健康」「孤独」といった不安があり（独立行政法人国民生活センター相談情報部2012：4頁）、そこにつけ込まれやすいうえに、草地(2010a)(78)頁で指摘したように、高齡者に特有の司法アクセス障害もあり、困ったときに相談しにくいという事情がある。草地(2010b)で、地域包括支援センターを窓口とした「公私協働型ネットワーク」による高齡消費者被害の発見と救済を進める必要があるとの試論を示したが、あまり状況は改善されていないように感じる。

ただ、この6年ほどの間に、消費者被害を減少させるための対策が何ひとつおこなわれなかったというわけではないであろう。各地でのネットワーク構築はもちろん、法改正など、多様な対策をおこなってなお、被害が増加するほど、

---

1 国民生活センターHP ([http://www.kokusen.go.jp/soudan\\_now/koureisya.html](http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/koureisya.html))を参照。

悪質な業者による詐欺的商法の手口が巧妙化しているということであると思われる。

本稿では、近年、どのような方法で高齢消費者被害に対する予防や救済がおこなわれてきたのかをまとめたいので、守屋=仁木=草地=一薫(2013)で公表した地域包括支援センターを対象としておこなったアンケート調査(以下、「基本集計表」という。)の内容に触れつつ、今後、高齢消費者の被害を減少させていくためにどのようにしていくべきかについて、検討する。

## II 高齢消費者被害救済のためのネットワークの現状

高齢消費者の被害を減らすためには、「見守り」が必要であるということは、広く認識されてきている。いくつかの動向をみておく。

### (1) 高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会

埼玉県で発生した悪質住宅リフォーム事件(草地2010a:(78)頁)をきっかけに、内閣府が「高齢消費者見守りネットワーク連絡協議会」を設置した。その後、この連絡協議会は2007年に「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」となり、現在は消費者庁の所管となっている。この協議会は「高齢者及び障害者の消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、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を構築することを目的」として開催されている<sup>2</sup>。

高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会は、2007年3月20日付で「高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止に向けて」<sup>3</sup>を公表している。この中でも、「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、く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」とされている。

2 <http://www.consumer.go.jp/seisaku/kaigi/mimamori/index.html>, <http://www.caa.go.jp/information/koureinet.html>参照。

3 <http://www.consumer.go.jp/seisaku/kaigi/mimamori/file/2007torublebousi.pdf>

具体的な方策として、まず、「高齡者・障害者見守りネット」を構築し、悪質商法早期警戒情報の提供をすることが挙げられている。すなわち、「消費生活相談の現場と高齡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、高齡者及び障害者の消費者トラブルの予防、早期発見、活動防止に当たる」ことが示されている。普段の業務や見守りの中で、民生委員やヘルパーがキャッチした悪質商法に関する情報を提供してもらい、それらは消費生活センターなどから随時、電子メールによって、協力が可能な他の民生委員やヘルパーに相談者や事業者が識別できない形で提供され、日々の見守りに役立てられる。この情報は、新規性、拡大性、多発性、悪質性、重篤性などといった観点から、警戒を要すると思われる事例が消費生活センターなどの経験から選ばれている。

次に、「高齡者や障害者の家族、高齡者や障害者の周りの方々、近隣の住民等への啓発活動を担う高齡者・障害者見守りボランティアの育成に当たること」が挙げられている。従来から、民生委員やヘルパーなど消費者の身近にいて見守る業務をしている人々に対してシンポジウムが開催されたり<sup>4</sup>、「高齡者の消費者トラブル 見守りガイドブック」<sup>5</sup>や高齡者向けリーフレットが配布されたりといった啓発活動はおこなわれてきたが、それに加えて、高齡者やその家族に対しても見守りガイドブックなどを使った啓発活動をおこない、高齡者自身や、その家族に、啓発活動の担い手となってもらうように呼びかけるといふ方策のようである。見守り支援をおこなっている人々は、多忙な日々の業務のかたわら、見守りのために多くの勉強をし、熱心に活動をおこなっている。

---

4 たとえば埼玉県には消費生活支援センターが4か所あるが、2013年にそのすべてで、消費生活支援センター職員、民生委員、市町村職員、地域包括支援センター職員などを対象としたシンポジウムが開催され、筆者も「地域の見守りで高齡者の被害を防ぐ」と題して講演をおこなった。こちらから一方的に講演するだけではなく、普段の業務の中で高齡者やその家族と密接に関わる職に就く人々と熱心に議論したり、実際に経験した事例に関する情報提供などを受けたりすることができ、有意義な機会であった。座席を「各市町村ごと」にしたことで、これまでネットワーク構築をしてこなかった市町村でも、担当者の顔が見えることで、今後の見守り活動がよりスムーズにおこなわれることが期待できた。

5 このガイドブックは[http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_education/public\\_awareness/advanced\\_age\\_guide\\_2009.html](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_education/public_awareness/advanced_age_guide_2009.html)でダウンロードすることができる。

地域に暮らす当事者たちが、自分たちの力で被害を予防し、また、近隣住民にも予防の方法を広めることができれば、民生委員やヘルパーの負担を減らしつつ、高齢消費者の被害を減らす一助となるかもしれない。

法整備や救済手続きの整備だけでなく、このような取り組みを広げることで「高齢者・障害者見守りのまち」づくりを進め、特色ある見守り活動などについての情報共有をすることができ、地域一体となって見守り活動をおこなうことが目指されているのである。

消費者庁は、これ以外にも、2013年4月26日付で「高齢者の消費者トラブルの防止のための施策の方針」<sup>6</sup>を公表している。この中でも、高齢者の消費生活相談が増加し続けており、「この背景には、消費者行政機関等による様々な注意喚起が高齢者自身に届いていなかったり、悪質事業者が次々と新たな手口で勧誘を行っていたりすることなどが考えられる」と確認したうえで、「同じ消費者が何度も被害に遭わないよう地域における見守り体制を強化する」としている。具体的には、各都道府県において、ケアマネージャーやヘルパーに対して高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する知識を向上させるための研修を実施することや、ひとり暮らしの高齢者を見守るネットワークづくりなど、全国各地でおこなわれている地域における見守りの先進的取組みの情報を収集し、各地方自治体に提供することで、普及促進を図ることなどが挙げられている。

## (2) 日本弁護士連合会による意見書

続いて2013年12月19日付で、日弁連が全国知事会及び市町村長会などに宛て、「高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書」<sup>7</sup>を公表した。この意見書は、まず、「高齢者の消費者被害の予防と救済のためには、高齢者の生活に密着したところで活動している人々（地域包括支援センター、社会福祉協議会、介護事業関係者、民生委員、自治会関係者、地域ボランティアなど）に被害発見の担い手（見守り者）となってもらい、速やかな消費生活相談につなげていく対応を行える関係を確保することが重要で

6 <http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/130426honbun2.pdf>

7 [http://www.nichibenren.or.jp/library/ja/opinion/report/data/2013/opinion\\_131219.pdf](http://www.nichibenren.or.jp/library/ja/opinion/report/data/2013/opinion_131219.pdf)

あり、また、「高齢者及び見守り者に対して、予防のための注意を喚起し、情報を迅速かつ確実に提供し続けていくことも必要である」との認識を示している。

そのうえで、市町村に対しては、「高齢者の消費者被害の予防と救済のために、既に存在する地域包括ケア実施のためのネットワーク等を利用し、行政における消費生活部門と高齢者福祉部門とが連携して、警察を含めた行政と、高齢者の生活に密着して活動する民間関係者が連携・協働する実効的な高齢者の見守りネットワークづくりに取り組むこと」を求めている。都道府県に対しては、「各域内の市町村が実効的なネットワークづくりを行うために、それに必要な情報や資料を提供し、また、ネットワークづくりのためのガイドラインを提供する」ことなど、市町村の施策に対する協力や支援等に取り組むことを求めている。

特に、前者について、「高齢被害者の救済をするためには、単に相談体制(受動的なもの)の拡充や取締りの強化をするだけでは十分ではなく、「市町村は、介護保険制度で取り組まれている地域包括ケア実施のために構築されているネットワークや自治会活動などで高齢者の身近で活動している人たちに、継続的なつながりを持った形で、悪質商法やその被害状況などに関する注意喚起・情報提供を行うとともに、見守り活動に向けた研修等を行い、『見守り者』としての協力を得て(『協力機関』『見守りサポーター』等としての登録を行うなど)、高齢者に対する注意喚起を分かりやすい形で日常的に行い、そのような活動を通じて高齢者の身近にいる人たちが、被害を早期に発見して(被害等の徴候の『気づき』)、これを地域包括支援センター、消費生活センターや警察署に相談・通報し、実効的な解決策を求めて相談したり、関係機関が相互に連携し的確に対処できる仕組みづくりをして、このネットワークを実効的に機能させることが不可欠である」という。ネットワーク構築において最も重要なことは、「継続的なつながり」であると考える(草地2010b: (131)頁)ので、この指摘は、首肯できるものである。

また、日弁連自身も、「各弁護士会と連携し、高齢者の消費者被害の予防と救済のための見守りネットワークづくりへの参加・協力、見守り活動のための研修への講師派遣、高齢者向けの相談体制の整備等、ネットワークづくり及びその活動に可能な限りの支援・協力を行う」との決意を表している。これを受

け、実際の動きとして、たとえば東京三弁護士会では、2014年12月11日、「東京23区長に宛て『高齢者見守りネットワーク』の整備充実に関する要望書を執行し、各弁護士会に担当区を決めて、各区担当者を訪問し、具体的な施策を要望」し（中城2015：55頁）、大阪弁護士会では、2014年2月6日、大阪府下の各自治体に宛てて、「高齢者の消費者被害予防と救済のための見守りネットワークづくりに関する要望書」を執行したとのことである（吉田2014：201頁）。

以上のように、行政や法律専門家が主導して高齢消費者被害救済のための公私協働型ネットワークの構築が進めば、消費者被害の予防はもちろん、残念ながら被害が発生したとしても、事後的な救済ができるとともに、他の消費者が同種の被害に遭わないように対策を講じたり啓発活動をしたりすることも可能となり、悪質消費者被害を減らしていくための効果的な手法となろう<sup>8</sup>。

### Ⅲ 高齢消費者とネットワークをつなぐ人々

実際にネットワークの大部分を担うのは、行政や法律専門家ではなく、高齢者の身近に居て、定期的に見守りをするのできる人々である。そのような、高齢者と被害救済のためのネットワークをつなぐ人々について、アンケート調査の結果を参照しながらみておく。

#### (1) 基本集計表の概要

基本集計表によって公表したアンケート調査について振り返っておく。

本アンケート調査は、「高齢者への支援問題、特に高齢者が被害者となりやすい消費者問題に対する地域包括支援センターの取り組みの実態と、高齢者の権利擁護および消費者問題への対応のあり方について、センター職員の方々の意見を伺うことを目的として」2012年におこなったものである。999か所の地域包括支援センターに回答への協力を依頼し、454件の回答を得た。

さて、アンケートの回答でもっとも目を引くのは、「問20 センター外の専

---

8 すでに動き始めているネットワークとしては、たとえば大阪府和泉市の「消費者被害防止ネットワーク」(吉田2014)、東京都の「新宿区悪質商法被害防止ネットワーク」や「府中市高齢者見守りネットワーク事業」(坂井2015)、3市内で広域的な連携をとる愛媛県松前町、砥部町、東温市のネットワーク(石丸2016)などがある。

専門家や機関との間でいつでもすぐに協力し合える連携関係（ネットワーク）は現在構築されていますか。また、今後構築する計画がありますか。もっともあてはまるものを一つだけ選んでください。」という問いに対する回答である。

【表1】によると、「すでに構築されている」が26.4%、「現在、構築中である」で27.6%であり、合わせると54.0%となって、半数を超える。もちろん、ネットワーク構築が全国で展開され、実効的に運用されているとすれば、望ましいことではあるが、この数値は、草地(2010a)と草地(2010b)を公表した頃や、その後、アンケート調査票を作成するための予備的調査として2年弱をかけて全国各地の消費生活センター、法テラス、弁護士会や司法書士会、地域包括支援センター、市町村の福祉課など、実際の現場で働く人々に直接インタビューをおこなった際には感じられなかった高い割合である<sup>9</sup>。

そこで、別の回答に目を向けてみる。「問24 最後に、貴センターの規模等についてお尋ねします。⑤貴センターの種類を教えてください。」との問いである。これは、地域包括支援センターの運営主体を問うものである<sup>10</sup>。

【表2】によると、回答した地域包括支援センターのうち、「自治体直営型」

9 草地(2010b)(126)頁参照。なお、アンケート調査票の末尾で個別訪問をお願いしたところ、いくつかの地域包括支援センターが応じてくださった。その中で、岡山県C市のとあるセンターでうかがった話として、興味深い回答があった。それまでのインタビュー調査では、弁護士や司法書士などの法律専門職との関係性を構築することが困難であるが、消費生活センターとの関係は良好であるとの回答が多かったが、このセンターでは、少し事情が違い、「消費者被害の解決はスムーズにはいかない、本人のための良い結果は生まれていないという印象」を持っており、あまりやりがいを感じられないということであった（アンケート問8に関連）。特に問題解決に当たっての消費生活センターとの電話対応で、「協力的ではない」と感じることがあるようだ。消費者問題に関する高齢者向けの啓発活動も以前は消費生活センターに依頼していたが、最近は少し距離感が生まれているそうである。このセンターの事情が、他のセンターにも当てはまるわけではないであろうが、興味深く感じたのは、その理由として、「消費生活センターと包括支援センターは双方ともに、互いの役割を理解できていないことが一因ではないか」とおっしゃっていたことである。各機関や各専門家は日々の業務で多忙であり、新しい負担をかけることは困難であることは指摘したが（草地2010b：(130)頁）、ネットワークを形成する以前に誤解などから歩み寄れないのであれば、非常に残念である。その場合にも、間に立つ存在（市町村の関係部署に委ねることになるであろうが）によって理解し合える場をつくることこそが、ネットワークを構築するということではないか。

**【表1】 問20 センター外の専門家や機関との間の連携関係(ネットワーク)構築状況**

	回答数	%
すでに構築されている	119	26.4%
現在, 構築中である	124	27.6%
現在, 検討中である	132	29.3%
検討していない	68	15.1%
その他	7	1.6%
合計	450	100.0%

**【表2】 問24—⑤ センターの種類**

		回答数	%
自治体直営型		208	45.9%
委託型	社会福祉法人	119	48.6%
	社会福祉協議会	64	26.1%
	医療法人	41	16.7%
	社団法人	8	3.3%
	財団法人	6	2.4%
	株式会社等	3	1.2%
	NPO法人	2	0.8%
	その他	2	0.8%
小計		245	54.1%
合計		453	100.0%

が45.9%, 「委託型」が54.1%となっている。厚生労働省が2012年4月に公表した資料によれば, 全国の地域包括支援センター4,328か所<sup>11)</sup>において, 「自治体直営型」は約3割, 「委託型」は約7割となっている<sup>12)</sup>ため, それと比較すると, 本アンケート調査の回答者の割合は, 「自治体直営型」が全国割合の1.5倍

10 地域包括支援センターの分類については草地(2010b)(124)頁参照。



となっている。

そこで、この2つのデータをクロス分析してみる。その際、無回答や複数回答のもの、そして問20の「その他」は欠損値とした。

**【表3】 問20 専門家や他機関とのネットワーク構築の有無と問24—⑤ センターの種類のクロス表**

		問24—⑤センターの種類		合計
		自治体直営型	委託型	
問20 専門家や他機関とのネットワーク構築の有無	構築されている	71	48	119
	構築中である	38	85	123
	検討中である	57	75	132
	検討していない	37	31	68
合計		203	239	442

p<0.000

【表3】のようなクロス表が得られ、これをカイ2乗検定を用いて検定した結果、2つのデータの間に有意差が認められた (p<0.000)。この結果から、「今回のアンケート調査では、回答した地域包括支援センター中、自治体直営型の割合が高かったために、ネットワークが『すでに構築されている』や『現在、構築中である』との回答が相当多数にのぼったのではないか」という仮説を立てるに至った。このクロス分析のみで仮説に一定の答えを導き出すことは危険であるが、埼玉県A市でおこなったインタビュー調査において、A市の2つの地域包括支援センターはA市の消費生活センターや無料法律相談、社会福祉事務所との連携をおこなうことがあるが、いずれもA市役所庁内に設置されている地域包括支援センターであることから「相談しやすい」という状況にあっ

11 地域包括支援センターにはランチやサブセンターもあり、それを含めると7,072か所とあるが、今回のアンケート調査ではランチもサブセンターも対象に含めなかったため、除外する。

12 [http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi\\_kaigo/kaigo\\_koureisha/chiki-houkatsu/dl/link2.pdf](http://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiki-houkatsu/dl/link2.pdf)参照。この数値も、パーセンテージで表したかったが、この資料内の円グラフの値が「自治体直営型29.9%」「委託型70.3%」になっており、100%を超えるため、それぞれ約3割、約7割と表した。

たこと(草地2010b:(127)頁)などもあわせて考えると、まったく現実とかけ離れた仮説であるともいえないであろう。ただし、これは決して悲観的な結論ではなく、それぞれの業務を独立しておこなっている各専門家や各機関に連携がない場合も、権限を持った行政機関である市町村の担当部署がそれらの間に立って調整することによって、ネットワーク構築をすることができるという期待をはらんでいる<sup>13</sup>。

本アンケートにおいて、次に目を引く点は、地域包括支援センターが情報提供を受けた機関についても、問題解決にあたって協力を要請した機関についても、民生委員に頼る割合が「本人と周辺の人々」や「地域包括支援センター内」と同程度に高くなっているという点であった。

【表4】【表5】は消費者被害の解決に当たった際の回答であるが、高齢者の

**【表4】 問13 問10(消費者被害)の事例に気づいたきっかけ  
(複数回答)**

	回答(複数回答)		ケースの%
	回答数	%	
本人からの申し出	100	26.7%	39.2%
家族・親族等からの申し出	62	16.6%	24.3%
知人・近隣住民等からの情報提供	30	8.0%	11.8%
訪問介護員による認知	52	13.9%	20.4%
センターの職員による認知	29	7.8%	11.4%
自治体の機関からの情報提供	15	4.0%	5.9%
民生委員からの情報提供	41	11.0%	16.1%
警察からの情報提供	6	1.6%	2.4%
病院・医療機関等からの情報提供	4	1.1%	1.6%
自治体・センターによる独自調査	4	1.1%	1.6%
ケアマネージャーによる認知(*)	21	5.6%	8.2%
金融機関からの情報提供(*)	7	1.9%	2.7%
その他	3	0.8%	1.2%
合計	374	100.0%	146.7%

(\*)はアフターコード(以下同じ)

**【表5】 問14 問10（消費者被害）の事例の解決にあたって  
協力した人または機関（複数回答）**

	回答（複数回答）		ケースの%
	回答数	%	
本人	129	14.5%	50.6%
本人の家族・親族	127	14.3%	49.8%
本人の知人	19	2.1%	7.5%
本人の後見人・保佐人・補助人	7	0.8%	2.7%
ヘルパー	49	5.5%	19.2%
ケアマネージャー	93	10.5%	36.5%
医師・看護師・保健師	18	2.0%	7.1%
センター非所属の社会福祉士	5	0.6%	2.0%
その他の医療従事者	0	0.0%	0.0%
老人福祉施設	6	0.7%	2.4%
地方議会の議員	0	0.0%	0.0%
自治体職員	66	7.4%	25.9%
警察	43	4.8%	16.9%
消費生活センター	173	19.5%	67.8%
社会福祉協議会	32	3.6%	12.5%
上記以外の行政機関	3	0.3%	1.2%
民生委員	54	6.1%	21.2%
弁護士（会）	23	2.6%	9.0%
司法書士（会）	14	1.6%	5.5%
行政書士（会）	1	0.1%	0.4%
税理士（会）	0	0.0%	0.0%
社会保険労務士（会）	0	0.0%	0.0%
裁判所	2	0.2%	0.8%
法テラス	7	0.8%	2.7%
金融機関	14	1.6%	5.5%
宗教団体	0	0.0%	0.0%
その他	2	0.2%	0.8%
合計	887	100.0%	347.8%

**【表6】 問16 解決困難な高齢者の権利擁護にかかわる事例が発生した場合の、すぐに協力依頼できる専門家や機関（複数回答）**

	回答（複数回答）		ケースの%
	回答数	%	
弁護士（会）	119	6.1%	27.0%
司法書士（会）	153	7.8%	34.7%
行政書士（会）	46	2.4%	10.4%
税理士（会）	3	0.2%	0.7%
社会保険労務士（会）	4	0.2%	0.9%
消費生活センター	300	15.4%	68.0%
民生委員	354	18.2%	80.3%
警察	266	13.6%	60.3%
医師・看護師・保健師	190	9.7%	43.1%
精神保健福祉士	64	3.3%	14.5%
センター非所属の社会福祉士	138	7.1%	31.3%
裁判所	38	1.9%	8.6%
法テラス	123	6.3%	27.9%
金融機関	39	2.0%	8.8%
自治体（*）	62	3.2%	14.1%
高齢者虐待対応チーム（*）	11	0.6%	2.5%
成年後見センター（*）	7	0.4%	1.6%
その他	33	1.7%	7.5%
合計	1950	100.0%	442.2%

13 次の課題としては、ネットワーク構築を「検討中である」とか「検討していない」と回答している地域包括支援センターにどのような特徴があるかについて分析することであろう。これらのセンターが、ネットワークの構築にどの程度の関心を持っているのか、ネットワーク構築に至っていない原因はどこにあるのかについてアンケート結果を精査するとともに、追跡ためのインタビュー調査などもおこなっていかなければならない。

権利擁護全般に対する問いでも、民生委員との協力に関する数値は高い。特に、【表6】のように、回答者の現状について尋ねた「問16 貴センターだけでは解決が困難な高齢者の権利擁護にかかわる事例が発生した場合、貴センターがすぐに協力依頼できる特定の専門家や機関がありますか。該当するものすべてに○をつけてください。」との問いに対する回答では、複数回答とはいえ、非常に多くの地域包括支援センターが民生委員との連携をおこないやすいと回答する結果となった。

このことから、高齡消費者被害救済のためのネットワーク構築には民生委員の力が不可欠であることがわかる。そこで、改めて民生委員についてみておくこととする。

## (2) 民生委員への期待

民生委員については、アンケート調査実施前には、高齡消費者被害救済のためのネットワーク構築の担い手として、あまり重要視していなかった。なぜならば、「民生委員には、業務の多様化や、それに伴う『なり手不足』の問題や、特に都市部におけるプライバシー保護の問題もあり、現状では、すべての民生委員にそれらを期待できるわけではない」（草地2010：(122)頁）と考えていたからである。そもそも、制度として民生委員という存在を知ってはいても、実際の生活では、特に年齢が若いうちにはあまり関わることなく、自己の居住する地域の民生委員が、「どこの誰か」ということも知らない場合が多いであろう。民生委員は、身近に居ながら、とても遠い存在であるともいえる。

しかし、アンケート調査実施後には、地域包括支援センターと同様、高齡消費者被害の予防や発見に、民生委員の力が非常に重要であると認識するに至った。そこで、改めて、民生委員制度<sup>14</sup>の概要をみておくとともに、現在の活動状況や、今後の活動に期待することをまとめておきたい。

民生委員については、「民生委員法」に定めがある。民生委員は、「社会奉仕の精神をもつて、常に住民の立場に立つて相談に応じ、及び必要な援助を行い、もつて社会福祉の増進に努めるもの」（1条）<sup>15</sup>であり、「常に、人格識見の向上

14 リーフレット「あなたのまちの民生委員・児童委員」には、民生委員について市民にもわかりやすくまとめられている。[http://www2.shakyo.or.jp/zenminjiren/pdf/topics/H28anatanomachi\\_minseiin.pdf](http://www2.shakyo.or.jp/zenminjiren/pdf/topics/H28anatanomachi_minseiin.pdf)で入手できる。

と、その職務を行う上に必要な知識及び技術の修得に努め」ることが期待されている(2条)。民生委員は、「都道府県知事の推薦によつて、厚生労働大臣がこれを委嘱する」(5条1項)が、「当該市町村の議会(特別区の議会を含む。以下同じ。)の議員の選挙権を有する者のうち、人格識見高く、広く社会の実情に通じ、且つ、社会福祉の増進に熱意のある者」を推薦しなければならない(6条1項)。また、「民生委員には、給与を支給しないものとし、その任期は、三年」とされている(10条前段)。

民生委員の職務については、14条1項に定められている。「住民の生活状態を必要に応じ適切に把握しておくこと」(1号)、「援助を必要とする者がその有する能力に応じ自立した日常生活を営むことができるように生活に関する相談に応じ、助言その他の援助を行うこと」(2号)、「援助を必要とする者が福祉サービスを適切に利用するために必要な情報の提供その他の援助を行うこと」(3号)、「社会福祉を目的とする事業を経営する者又は社会福祉に関する活動を行う者と密接に連携し、その事業又は活動を支援すること」(4号)、「社会福祉法に定める福祉に関する事務所(以下「福祉事務所」という。)その他の関係行政機関の業務に協力すること」(5号)である<sup>15</sup>。

民生委員には、「その職務を遂行するに当つては、個人の人格を尊重し、その身上に関する秘密を守り、人種、信条、性別、社会的身分又は門地によつて、差別的又は優先的な取扱をすることなく、且つ、その処理は、実情に即して合理的にこれを行わなければならない」こと(15条)、「その職務上の地位を政党又は政治的目的のために利用してはならない」こと(16条1項)などの義務が定められているが、違反した場合も、解嘱される(11条1項、16条2項)のみで、刑事罰は定められていない。

民生委員制度の歴史的経緯<sup>17</sup>をみると、1917年に岡山県で設置された濟世顧問制度が源であるとされ、今年2017年に制度創設100周年を迎える。濟世顧問

15 民間のボランティアであるが、地方公務員法3条3項2号に規定する「非常勤の特別職の地方公務員」(都道府県)に該当すると解されている。

16 老人福祉法など他の法律上にも職務が定められている。

17 民生委員制度の歴史的経緯<sup>17</sup>については、本文中に引用した金井(2013)の他に、山本浩史(2012)、本多(2016a)、本多(2016b)などに詳しく紹介されているので、それらに譲る。

制度の後、東京府では慈善協会の救済委員、大阪府では方面委員制度が誕生し、同様の委員制度は約10年で全国各地に普及した。そしてその業務は、方面委員令（1936年）、民生委員令（1946年）、民生委員法（1948年）などの法令に基づいた委員活動として、現在に引き継がれている（金井2013：20頁）。

民生委員法は、2000年に大幅な改正がおこなわれた<sup>18</sup>。まず1条において、「常に住民の立場に立つて」活動することが確認された。これにより、現行の生活保護法（1950年制定）において社会福祉の実施機関と利用者との「パイプ役」とされた民生委員は、「住民あるいは社会福祉利用者の側へと大きくシフトすることとなった」（小松2007：12頁）と評される。次に、改正前の10条では、民生委員は「名誉職」とされていたが、その文言は削除され、「給与を有しない者」<sup>19</sup>（小松2002：43頁）となり、「ほかの市民と対等な立場のボランティア」となった（小松2007：12頁）<sup>20</sup>。そのため、民生委員は、「公的に位置づけられているにもかかわらず、無報酬のボランティアな存在である……からこそ、選任された人々の個性が如実に反映される。民生委員・児童委員制度は、等価交換原理が支配する市場原理の法制度の中にあつて、等価交換原理を顧慮しない個々人の熱意と柔軟性が直接的に地域に広がっていく貴重な制度となっている」（平田2013：10頁）と評価される。しかし、それゆえに活動するうえでのさまざまな困難もはらんでいる。

第一に、個人情報保護の壁である。「民生委員活動の基本スタイルは家庭訪問であり、「支援を要する人々との相談やコミュニケーションは、アウトリーチとしての家庭訪問によって行われる」（金井2013：21頁）。しかし、近年、この家庭訪問がしづらくなっているようである。高層マンションが増えオートロックに阻まれて玄関まで行くことができないこと、地域との関わりが薄く訪

18 金井(2008)13頁の表1に新旧条文の対照表がまとめられている。これに濟世顧問制度や方面委員制度時代の業務等を比較対象に加えた表が金井(2013)21頁に掲載されている。

19 給与は支払われないが、交通費などのために活動費が支払われている（金井2013：23頁）。

20 小松(2007)14頁は、「『住民の立場に立つ』活動をめざした民生委員法の改正以降、民生委員は、地域の名士が一般の人々を保護・指導していたといわれる方面委員モデルと対比させると、偉ぶらずほかの住民と一緒に汗を流す、昔とは違う民生委員になろうと努めてきているように見受けられる」と説明する。

問を希望しない家庭が増加したことなど現代社会ゆえの問題はもちろんあるが、2003年に制定された個人情報保護法などによって「行政からの個人情報の提供が減少したため、要支援者にアクセスしにくくなっている」のである。しかしこれについては、2007年に厚生労働省が「要援護者に係る情報の把握・共有及び安否確認等の円滑な実施について」および「要援護者の支援方策について市町村地域福祉計画に盛り込む事項」を指揮監督者たる都道府県・政令指定都市・中核市民生主管部(局)宛に出し、民生委員への情報提供を促す通知をしたり、2013年に災害対策基本法が改正され、市町村長は避難行動要援護者の情報を本人に同意を得たうえで民生委員に提供する義務が定められたりと、対策がとられているようである(金井2013:22頁)。この背景には、2010年に全国に広がった、いわゆる「高齢者の所在不明」問題や、2011年の東日本大震災における安否確認などを契機として、民生委員の活躍が期待される場面が増えたことがあると思われる。

民生委員に提供される情報が増えるということは、「できない」ことが減る代わりに情報を活用しておこなう業務が増えるということや、情報の管理に細心の注意を払わなければならないということにもつながる。それらによる「負担」も大きくなる(金井2013:22頁)。しかし、「個人情報は『助け、助けられる』という住民相互の関係性のなかで活用されてこそ、活かされた情報となる」のであり、「民生委員として支援対象者から情報を得やすくするためには、個人情報の日常的な支援における活用方法や専門職との共有方法、管理方法の徹底など明確な取扱いのルールを定めることも肝要である」(金井2013:22頁)とされる<sup>21</sup>。

第二に、民生委員が、児童福祉法16条により、児童委員を兼務しているという点である。ただし、「現実的には児童分野の活動には時間を割きにくいという意見や、主任児童委員<sup>22</sup>に児童分野の活動は任せているとの発言」も聞かれ、また、「児童委員の存在自体が地域住民に認知されていない」との指摘もなされている(松原2013:35頁)。

この問題については、児童委員の創設にかかる国会論議の段階から民生委員と児童委員を分離するべきとの意見もあったようである。中村(2005)(47)頁によれば、兼務に対する主な批判は、以下の4点である。すなわち、「当時の民生委員ですら完全な仕事が出来えない職務の多さとそれに加えた児童委員の職



務はその使命が達成できないことを訴える批判」,「民生委員の中にも不適格者が多く存在する現状から,将来を担う児童への関与は有給の吏員である児童委員に求めるべきだという批判」,「民生委員の意識,活動の停滞にかかわる国の指導責任への批判」,「利便上の兼務は児童福祉の目的を果たせないという批判」である。

しかし,ひとり親世帯や多子世帯の問題が深刻であること,それらの世帯に生活保護受給者が一定程度の割合で存在すること,孤立や孤独は高齢者だけの問題ではないことなどから,「民生委員活動が活性化することは,児童委員活動の活性化への連続性を有するものである」(松原2013:36頁)とされる。ま

---

21 吉岡(2012)24頁は,民生委員として活動した経験から,見守り対象者の家族などの連絡先は「まさしく個人情報にも関わることで無理に聞くこともできない。地道に長いスパンの中で次第に心を開いて初めて聞くことができる部分もある。問題は,民生委員として対象者の家庭生活の中でどこまで立ち入り関与できるのか迷うところである。無理に家庭内のプライバシーに入り込むことは避けなければならない。そこで,行政に生年月日等住民登録上のデータを提供するように民生委員から行政へ求めても,行政は個人情報についてたとえ民生委員であってもそのデータを提供することはできない」とするほか,見守り対象者である高齢者は65歳以上だが,見守りが不要なほど元気な人も多く「果たしてこのような人にも援助が必要なのだろうか」との疑問を呈している。そのうえで,「解決策の一つとして,筆者は私見ではあるが,自己の個人情報を開示した上で支援を希望する人の申込み制にしてはどうか,そしてその申込みの適否を審査して決める,ということにすれば,本当に支援を必要とする人にもみ集中してきめ細かく援助できると思う」という。確かに,民生委員の業務には苦勞も多いであろうし,このような方策を取れば効率的に業務をこなすことはできよう。しかし,これなら,民間の事業が見守り業務をおこなってもよいのではないか。希望者の申込み制だと,恥ずかしいとか面倒だという理由で申請しない人,急に病を得て元気がなくなり援助を必要とする人などに対応することができない。民生委員を経験した人々からこのような意見をたくさん収集することは重要ではあるが,現行の民生委員制度の良さを損なうようなシステムの改変であってはならない。民生委員法に定められ,住民の立場に立って働く,非常勤の特別職の地方公務員であるからこそ,自ら出かけて行って,地域に住むすべての人々が安心して生活できるよう手助けすることができるのである。

22 主任児童委員は,1994年に,「少子化が進行するなかで子育て支援の必要性が高まったことから,従来の児童委員活動を強化する目的で創設」(小松2002:44頁)されたが,法改正には及んでいなかったところ,2001年の児童福祉法の改正時に同法に主任児童委員に関する記述が加えられて職務も拡充した(小松2002:43頁)。

た、「2016年11月に制度創設100周年に向けて全国民生委員児童委員連合会が公表した「これからの民生委員・児童委員制度と活動のあり方に関する検討委員会中間報告」<sup>23</sup> (以下、「中間報告」という。)においても、民生委員が児童委員を兼ねることのさまざまな意義が示されている(中間報告:20頁)。これらのことから、主任児童委員との連携をより強固にするなどの対策を講じながら、今後も民生委員と児童委員とは兼務されていくこととなろう。

これらの難しい職務を負うことから、民生委員の「なり手不足」が問題となっている。この難題を解決することができれば、民生委員がやりがいをもって職務に専念することもできるようになる。

そのためには、まず、「民生委員は大変」とのイメージを払拭することが火急に必要な。民生委員の「やりがいと等身大の活動をPRし」(金井2013:24頁)、「笑顔でできる民生委員活動」(中間報告:26頁)といった明るいイメージを広めていくことが大切であろう。

次に、「なり手」確保の方法を改善する必要がある。3年に1度改選されるたびにこの問題に直面しなければならず、欠員が生じている地区もある。金井(2013)24頁は、ひとつの試案を示している。それは、養成講座を開講することである。「近年、市民後見人養成研修など公的な社会貢献活動への参加に熱心な人も増えて」おり、「委嘱を一方的に依頼されるのは嫌だが、すすんで委嘱を受けて活動した人は少なからずいる」との考えからである。「改選の2年ほど前から養成講座を開講して、新任研修で学ぶ内容と同じカリキュラムを学習し、修了者で民生委員に委嘱された場合は新任研修を免除するなど工夫」することで、団塊の世代などを呼び込み、「この世代が民生委員として地域デビューして、地域との関わりをもちながら生活することの大切さややりがいを実感」すると、さらに「なり手」が広がっていくのではないかと期待される<sup>24</sup>。中間報告:27頁においても、「委員候補者の選任方法の多様化」が必要である

23 [http://www2.shakyo.or.jp/zenminjiren/pdf/news/arikata\\_chukan.pdf](http://www2.shakyo.or.jp/zenminjiren/pdf/news/arikata_chukan.pdf)

24 「なり手問題」を解消するためには、民生委員を有償化するという議論もある(水野1995、後山2006)。しかし、そもそも無報酬を前提として創設された制度であること、また、有償にするからにはそれなりの負担や責任を民生委員に負わせることになることから、慎重にならざるをえない。有償化するためには、そもそも制度設計を根本から見直す必要がある。

とされている。

また、民生委員となったあとも、安心して職務を遂行することができるよう、定期的に研修を受けられ、十分なフォローアップがなされること（中間報告：34頁）、そして、各民生委員の負担を減らしてきめ細かい活動ができるよう、「1区域複数委員担当制」の導入を検討することも必要となろう（中間報告：32頁）。

以上、民生委員制度の現状と問題点をみてきた。民生委員は高齢者のことばかり見守っていればよいわけではなく、しかも、消費者被害よりは高齢者や児童に対する身体的虐待の発見や救済の方が優先されるかもしれない。とはいえ、専門家ではなく一市民である民生委員が、地域の人々の困りごとの最初の窓口として機能することができる制度運営がおこなわれれば、そこから各種専門職へとつながっていき、ワンストップサービスでの解決に向かっていけるのではないであろうか。今後は、地域包括支援センターのみならず、民生委員に対してもインタビュー調査をおこない、高齢消費者被害の救済について、民生委員がネットワークの中でどのような関わりを持っていくことが望ましいかを検討し続ける必要がある。

#### IV おわりに

「消費者契約法の一部を改正する法律」が第190回国会において成立し、2016年6月3日に公布された。消費者契約法は、2006年と2008年に手続法部分に関する重要な改正がおこなわれたが、実体法部分に関する改正は初めてとなる。この改正法は、一部の規定を除いて、2017年6月3日から施行される予定である。

この改正において新設される4条4項<sup>25</sup>は、「過量な内容の消費者契約の取消し」を定める<sup>26</sup>。改正要綱<sup>27</sup>によれば、この規定により、「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、物品、権利、役務その他の当該

25 改正前の4条4項は、4条5項となる。

26 改正後の消費者契約法の条文は[http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/consumer\\_contract\\_act/pdf/consumer\\_contract\\_act\\_0003.pdf](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/pdf/consumer_contract_act_0003.pdf)を参照。

27 [http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/consumer\\_contract\\_act/pdf/consumer\\_contract\\_act\\_0002.pdf](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/consumer_contract_act/pdf/consumer_contract_act_0002.pdf)

消費者契約の目的となるものの分量、回数又は期間（以下「分量等」という。）が当該消費者にとっての通常分量等（消費者契約の目的となるもの内容及び取引条件並びに事業者がその締結について勧誘をする際の消費者の生活の状況及びこれについての当該消費者の認識に照らして当該消費者契約の目的となるものの分量等として通常想定される分量等をいう。）を著しく超えるものであることを知っていた場合等において、その勧誘により当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる」ようになる。

着物や羽毛布団などの次々販売や、過剰なりフォーム契約による被害を防止するための規定であり、「できるかぎり客観的な要件をもって明確に」（山本敬三2016：7頁）要件が定められている。

そもそも、この規定を置くにあたっては、「高齢者をはじめとして、当該契約を締結するか否かを合理的に判断することができない事情がある消費者が、事業者はその事情を利用して、不必要な契約を締結させられたという被害が多発しているという現状」があることから（山本敬三2016：7頁）、それに対応する内容を盛り込むことが検討された（宮下2016：39頁）。しかし、「こうした被害に対応するとしても、どのような場合がそこに含まれるかが判然としなければ、取引実務の混乱を招きかねず、当該規定が適用される可能性のある取引を事業者が回避することになり、かえって消費者にとって不利益になりかねないことも指摘された」（山本敬三2016：7頁）ことから、今回の改正においては、「過量な内容の消費者契約」という、より客観的で明確な要件のみが採用され、高齢者等の判断能力の不足や弱みにつけ込んで合理的な判断をすることができない事情を利用して契約を締結するという要件の採用は見送られ、今後の検討課題とされた（山本敬三2016：7頁、宮下2016：41頁）<sup>28</sup>。

消費者契約法や特定商取引法の改正など、消費者被害に対する法的救済が手厚くなりつつあり、差止請求だけでなく損害賠償請求までも団体訴訟によっておこなえるよう制度が整備され、運用が開始された<sup>29</sup>。とはいえ、上述の消費者契約法改正内容にみるように、高齢者に特別な法的保護が与えられることは

28 改正の経緯については、本文中にあげた山本敬三(2016)や宮下(2016)など、「特集 消費者契約法の改正」（法律時報88巻12号4-72頁）に詳細がまとめられている。

非常に難しいといわざるをえない。さらには、これまで繰り返し述べてきたように、どんなに優れた法律や手続きが用意されても、効果的に利用されなければ、消費者を十分に保護することはできない。とりわけ、特有の問題を抱えた高齢消費者の保護は困難であろう。

結局のところ、高齢消費者の保護や救済に必要なのは、制度整備がなされるのはもちろんであるが、高齢者とそこまでをつなぐ支援である。高齢者の周辺において、こまめに目を配り気を配ることのできる支援者が必要である。そのため、すでにみた地域包括支援センター（草地2010a, 草地2010b）や、本稿で検討した民生委員の協力を得なければならないが、それらの支援者に対して、行政や法律専門職によるフォローがより重要である。法律や、手続きに明るくない支援者に対するフォローを、専門的知識、財政、権限などあらゆる分野でおこなう体制をつくることこそが、高齢消費者被害救済のためのネットワークづくりなのである。

今後は、消費者契約法のさらなる改正を見つつ、全国で構築されつつあるネットワークを、精神保健福祉士や医療ソーシャルワーカー（MSW）<sup>30</sup>などの医療系専門職なども巻き込んで、より恒常的かつ実効性の高いものにしていくための方策を練り、いまだネットワーク構築の進んでいない地域などに情報提供をしていかなければならない<sup>31</sup>。

29 2016年10月より団体訴訟における損害賠償請求がおこなえるようになったが、2016年末でこの業務がおこなえる特定適格消費者団体は1団体が認定されているのみである。最新情報は[http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_system/collective\\_litigation\\_system/about\\_qualified\\_consumer\\_organization/list\\_of\\_specified\\_organizations/](http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/collective_litigation_system/about_qualified_consumer_organization/list_of_specified_organizations/)で確認できる。

30 基本集計表134頁の「問7 問5で『センターが本人・家族や外部の専門家・機関と協力して対応』した場合の、協力した専門家・機関」においても、アンケート作成時には予想しない数のMSWという回答があったため、新しい選択肢として追加した。このことからMSWは患者に身近な存在であり、ネットワークを担う専門職として重要な位置を占めると考えている。MSWに関する法律はないが、1989年に厚生省健康政策局長通知として「医療ソーシャルワーカー業務指針」が示されている（[https://www.jaswhs.or.jp/images/pdf/gyoumusisin\\_1989.pdf](https://www.jaswhs.or.jp/images/pdf/gyoumusisin_1989.pdf)、2002年に厚生労働省健康局長通知により改正[http://www.jaswhs.or.jp/upload/Img\\_PDF/183\\_Img\\_PDF.pdf?id=0105190508](http://www.jaswhs.or.jp/upload/Img_PDF/183_Img_PDF.pdf?id=0105190508)）。

《参考文献》

- 坂東俊矢(2012)「消費者法の最前線13 消費者紛争の個別類型と消費者法④消費者被害としての高齢者問題」法学セミナー694号94-98頁.
- 独立行政法人国民生活センター相談情報部(2012)「特集 高齢者と消費者法Ⅰ 高齢者をめぐる消費者被害の現況」現代消費者法15号4-8頁.
- 平田厚(2013)「特集の視点(特集 地域で活躍する民生委員・児童委員)」月刊福祉96巻10号10-11頁.
- 本多康生(2016a)「東日本大震災被災地における民生委員の活動：宮城県X町を事例として」福岡大学人文論叢47巻4号1039-1078頁.
- (2016b)「東日本大震災被災地の民生委員活動から浮かび上がる民生委員の『専門性』」福岡大学人文論叢48巻1号37-64頁.
- 一葉幸(2011)「公私協働に関する知識整理」琉大法學85号11-40頁.
- 石丸文佳(2016)「愛媛県松前町・砥部町・東温市訪問報告～高齢者の消費者被害を防止するためのネットワーク作りの先駆的試みと、東京都への活用について～」NIBEN Frontier152号44-47頁.
- 金井敏(2008)「制度創設90周年を迎えた民生委員・児童委員の機能を問う～期待と実態のはざままで～」社会福祉研究101号10-19頁.
- (2013)「論文Ⅰ 民生委員・児童委員に求められる役割と期待——民生委員の歴史とともに(特集 地域で活躍する民生委員・児童委員)」月刊福祉96巻10号20-25頁.
- 小松理佐子(2002)「実践的視点でみる社会福祉法 民生委員・児童委員をめぐる法改正の意義と今後の展望」月刊福祉85巻4号42-45頁.
- (2007)「論文Ⅰ 地域福祉の時代の民生委員制度—展望と課題—(特集 制度創設100周年に向けた民生委員・児童委員活動)」月刊福祉90巻11号12-15頁.
- 草地未紀(2010a)「高齢消費者被害の発見とその救済(1)」駿河台法学23巻2号(75)-

---

31 ネットワークが構築され、実効的に運用されるようになれば、高齢消費者被害の予防や救済に資することになる。ただし、高齢消費者被害については、すでに述べたように、同じ被害者が繰り返し被害を受けることも多いため、将来に向かって継続的に被害に遭わないように見守る必要がある。そのために、今後は、成年後見制度の利用、とりわけ市民後見人の活用を推進していかなければならない。消費者庁による「高齢者の消費者トラブルの防止のための施策の方針」においても、見守り体制の強化の一環として、「高齢者の権利擁護の推進を図るため、市町村による成年後見制度の申立て等の助成を行う成年後見制度利用支援事業、市民後見人の養成等を行う市民後見推進事業及び都道府県による市長村の市民後見の取組のバックアップや相談体制の整備を行う高齢者権利擁護等推進事業が積極的に実施されるよう、全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議等において、都道府県等に事業の周知や取組事例の情報提供等を行う」としている。

- (103)頁.
- (2010b)「高齡消費者被害の発見とその救済(2・完)」駿河台法学24巻1・2合併号(121)-(139)頁.
- 松原康雄(2013)「論文Ⅳ 児童委員の役割——児童委員としての民生委員(特集 地域で活躍する民生委員・児童委員)」月刊福祉96巻34-37頁.
- 宮下修一(2016)「■締結過程の規制(4) 合理的な判断をすることができない事情を利用した契約の締結(特集 消費者契約法の改正)」法律時報88巻12号37-43頁.
- 水野良也(1995)「沖縄における民生委員の定数割れが示す民生委員制度の問題点」琉球大学法文学部紀要地域・社会科学系篇1号221-250頁.
- 守屋明(2014)「高齡消費者の被害救済のための地域的ネットワークの必要性」仲裁とADR9号1-11頁.
- 守屋明=仁木恒夫=草地未紀=一藁幸(2013)「高齡者の権利擁護における地域包括支援センターの役割—地域包括支援センターを対象とするアンケート調査結果の基本集計表—」駿河台法学27巻1号127-156頁.
- 中城剛志(2015)「高齡者の消費者被害の予防・救済とその対策について」NIBEN Frontier142号52-55頁.
- 中村秀一(2005)「民生委員制度の精神性と児童委員制度との関係の課題」九州大谷研究紀要31号(43)-(68)頁.
- 野崎和義(2013)『福祉法学』ミネルヴァ書房.
- 坂井崇徳(2015)「認知症等高齡者の消費者被害——防止策の現状と今後の対策」法律のひろば68巻2号21-31頁.
- 土屋幸己(2012)「特集 高齡者と消費者Ⅳ 高齡者からの相談・手続支援における留意点と消費者被害予防の対応」現代消費者法15号51-55頁.
- 後山恵理子(2006)「民生委員制度の有償化に関する考察—有償ボランティア活動との比較を通じて—」東海女子大学紀要26号53-59頁.
- 山本浩史(2012)「济世顧問制度におけるケースワーク概念」岡山県立大学保健福祉学部紀要19巻1号49-61頁.
- 山本敬三(2016)「2016年消費者契約法改正の概要と課題(特集 消費者契約法の改正)」法律時報88巻12号4-15頁.
- 吉田実(2014)「高齡者の消費者被害の予防と救済のネットワークについて」消費者法ニュース100号200-202頁.
- 吉岡宗輝(2012)「高齡社会で地域を支える～民生委員の活動～(特集 高齡社会で生きるということ)」月報司法書士488号23-28頁.