

平成26年度消費者庁委託事業  
リコール情報地域コーディネーターモデル事業実施調査  
報告書概要版

みずほ情報総研株式会社

## 1. 事業の背景と目的

消費者庁では、事業者から火災や死亡・重傷病事故等の重大製品事故の報告を年間約1,000件受けており、このうちリコール対象製品による事故は年間100件以上、全体の1割強を占めている。

消費者庁ではリコールに関する情報提供の充実のため、中央省庁や公的機関への届出等に加えて、事業者からも消費者向けのリコール情報を一元的に収集・集約し、情報提供を行う「リコール情報サイト」を運営しているが、特にインターネットを日常的に利用していない高齢者等に対しては、インターネットを利用した情報発信の効果は限定的と考えられ、高齢者等に対する効果的な情報提供の方法を検討することが急務である。

一部の地方公共団体においては、消費者被害の未然防止、早期発見及び拡大防止などを目的に、高齢の消費者等に対する見守りを行っているが、高齢者詐欺等の財産分野が中心であり、リコールや製品安全の分野においては十分な活動が行われていない。

本事業「リコール情報地域コーディネーターモデル事業」は、インターネット等を通したリコール情報に接する機会が少ない高齢者等に対する行政機関からのリコール情報の提供の在り方を検討し、その方策を具体化し、今後普及していくための基礎資料を収集することを目的として実施した。

## 2. モデル事業の実施内容・方法

### 1) モデル事業実施地域

本モデル事業は、下記の5地域の参画を得て実施した。

- ・千葉県松戸市
- ・神奈川県横浜市栄区（公田町団地）
- ・長野県上田市
- ・静岡県浜松市天竜区（水窪町）
- ・福岡県うきは市

## 2) 見守り活動を担う組織の構築

モデル事業では、地方公共団体が「コーディネーター」として、リコール情報の周知、リコール製品の回収や製品使用に関わる安全情報の提供等のための「サポートー」による高齢者宅訪問の支援等を行うこととした。

サポートーは、民生委員、地域包括支援センター、居宅介護事業者、高齢者の見守り活動を行っている組織、電気器具販売店等の地域の関係者等のうち、各地域の実情に応じて協力可能な主体により構成された。

## 3) 事前学習会の実施

モデル事業では、訪問実施前にサポートーを対象とする学習会を開催し、リコール情報に関する研修を実施した。

## 4) 訪問実施

事前学習会の実施後、サポートーは対象となる高齢者宅へ訪問し、リコール情報の周知（チラシの配付と説明）を行うとともに、対象とするリコール製品の有無（リコール製品があった場合には当該製品名等の把握）を確認した。あわせて、周知や確認ができなかった場合の理由や、訪問時の課題および今後の工夫点等についても記録を行った。さらに、訪問実施後には、モデル事業について地方公共団体等に事後評価をしてもらい、今後の事業展開にあたっての工夫点等についての意見を収集した。

## 5) 各地域での実施概要

	千葉県松戸市	神奈川県横浜市栄区 (公田町団地)	長野県上田市	静岡県浜松市天竜区 (水窪町)	福岡県うきは市
地方公共団体 (コーディネーター)	・松戸市福祉長寿部介護 保険課	・横浜市栄区福祉保健セ ンター高齢・障害支援 課	・上田市健康福祉部高齢 者介護課	・浜松市くらしのセンター	・うきは市福祉事務所福 祉係
サポーター	・公益財団法人ニッセイ 聖隸健康福祉財団の介 護スタッフ	・N P O法人お互いさまね っと公田町団地 ・神奈川県電機商業組合戸 塚支部	・上田市全域の地域包括支 援センター10カ所	・N P O法人まちづくりネ ットワークW I L L	・うきは市全域(浮羽地区、 吉井地区)の民生委員・ 児童委員
訪問対象者	計 90 名 ・有料老人ホーム「松戸 ニッセイエデン」の入居者 73 名 ・在宅介護サービスセン ター「ニッセイエデン ヘルパーステーション」 が訪問介護を実施して いる松戸市民で、65 歳 以上の独居、もしくは 高齢者のみ世帯 17 名	計 18 名 ・団地住民に対する案内 チラシ等を配布した募 集に対する希望者	計 53 名 ・各地域包括支援センター が登録利用者から選択 した住民	計 40 名 ・N P O法人の見守りサー ビスの登録利用者 38 名 ・地域住民向け広報紙や、 セミナーでの募集案内 に対する希望者 2 名	計 105 名 ・各民生委員が担当地域に おいて訪問が必要だと 考えた住民
対象リコール製品	・石油ストーブ ・電気ストーブ ・電気こたつ	・電気ストーブ ・電子レンジ ・電気冷蔵庫	・電気ストーブ ・ガスストーブ ・電気こたつ	・電気ストーブ ・ガスストーブ ・電気こたつ	・電気ストーブ ・ガスストーブ ・電気こたつ
参加者の一般募集	なし	あり	なし	あり	なし
自宅内で確認	85.6%	44.4%	64.2%	61.9%	47.6%
今後の確認意向	・自分でできる 23.5% ・自分でできない 76.5%	・自分でできる 75.0% ・自分でできない 18.8%	・自分でできる 35.8% ・自分でできない 64.2%	・自分でできる 42.1% ・自分でできない 55.3%	・自分でできる 51.9% ・自分でできない 46.2%
訪問継続希望	54.8%	0.0%	26.5%	77.5%	29.2%

### 3. モデル事業の結果を踏まえた今後の方向性

#### 1) モデル事業の成果

今回のモデル事業では5地域、計306名に対して訪問を実施した。リコール製品は発見されなかつたが、訪問結果等からは、サポーターの訪問が高齢者のリコールや製品安全に対する意識の向上に効果があることが確認でき、今後、訪問による高齢者等へのリコールや製品安全に関する情報提供を推進していくことは、地域の安全・安心の確保という観点から重要と考えられる。

また、訪問結果から、年齢が高いほど家電製品等のリコールの認知度が低く自らリコール製品の有無を確認することが難しいこと、介護サービスの利用者は非利用者に比べて自らリコール製品の有無を確認することが難しく、リコール製品の確認のための訪問の必要性が高いこと、等の知見が得られた。

#### 2) 今後の方向性

##### (1) リコールや製品安全に関する意識の向上について

現状、高齢者はもとより地方公共団体においても、リコールや製品安全の重大性が十分に認識されていないが、火災等の製品事故は地域における安全・安心に密接な関わりを有するものであり、地域の主体的な取組として活動を進めることが必要である。

また、高齢者の家族、近隣の住民、サービス提供等で日常的に高齢者と接する者などにもリコールや製品安全に対する意識を高めてもらうことも重要である。

##### (2) サポーターについて

###### ① サポーターの確保及び幅広い関係者の参画

訪問結果からは、日常的に高齢者宅を訪問している者がサポーターとして訪問した場合、居宅内を確認する行為に対する高齢者からの抵抗感が薄いことが示された。地域包括支援センター、居宅介護支援事業所、訪問介護事業所等の居宅サービススタッフをはじめとして、民生委員、サービス付き高齢者向け住宅のスタッフ等、従来、必ずしも地方公共団体の消費者行政担当部門が連携してこなかった主体にもサポーターとして参画を求めることが重要である。

###### ② サポーターの知識の向上

質・量ともに十分なサポーターを確保するためには、従来、リコールや製品安全に関する活動を行っていない団体や個人の参画を求めるとともに、そのような者のリコールや製品安全に関する知識を一定レベルにまで引き上げる必要がある。

地方公共団体や関連団体においては、サポーターに対してリコールや製品安全に関する研修等を積極的に実施するとともに、普及啓発や消費者教育の一環として、リコールや製品安全に関するサポーター候補者や一般住民の知識の向上を図ることが取組の裾野を広げるためにも重要である。

### (3) コーディネーターについて

#### ① 行政機関の関与の重要性と果たすべき役割

地方公共団体において、リコールや製品安全に関する取組を自らの取組として明確に位置付け、地方公共団体としての姿勢を明確にするとともに、地方公共団体がコーディネーターとしてサポーターの活動を支援する姿勢を示すことが重要と考えられる。

コーディネーターには、サポーターの選定・確保、情報の集約、関係者の取組の調整、等の役割を果たすことが期待される。

#### ② 担当部署の明確化と庁内連携の促進

地方公共団体において、リコールや製品安全に対して責任を有する部署を明確にするとともに、リコールや製品安全が地域の安全・安心に重要であるとの横断的な考え方を組織全体に浸透させ、従来の消費者行政の枠組みを超えて、消費者行政を担当する部署と高齢者福祉を担当する部署やサポーターと関連する部署等との連携を進める必要がある。

#### ③ コーディネーターの専門性の向上

地方公共団体の消費者行政担当部門の職員に対する研修カリキュラムの中で、リコールや製品安全を明確に位置付けるとともに、研修内容・機会の充実を図ることが期待される。また、関係者の円滑な連携を図るため、消費者行政担当部門の職員において、高齢者に関する一定程度の知識を取得することが望まれる。

### (4) 関係者の連携の確保について

訪問による高齢者等へのリコール情報の提供は、地域における様々な主体の取組が有機的な連携の下に進められることが必要であり、地域全体でサポーターの活動を支える体制を構築することが重要である。また、地域の高齢者等に関する情報をサポーターと地方公共団体で共有するとともに、訪問により得られた知見を関係主体による取組にフィードバックすることが必要である。地域の高齢者の情報を共有し、それぞれの取組の進捗情報等を報告するための会合を定期的に開催するなど、関係者間の連携の促進に向けた取組が求められる。

なお、改正消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会では、協議会に参加する関連団体等に守秘義務が課せられることとなっており、これにより、関係機関・団体等の間での情報共有がより円滑に行われることが期待される。

## (5) 国(消費者庁及び国民生活センター)による支援について

### ① リコール・製品安全に関する研修教材の提供・講師派遣等の支援

サポーターや地方公共団体職員のリコールや製品安全に関する知識の向上が不可欠であり、そのためには研修の機会及び内容の充実が重要である。消費者庁及び独立行政法人国民生活センターにおいて、経済産業省、独立行政法人製品評価技術基盤機構(NITE)、消防庁等の関連機関と連携して、研修教材の提供や講師の派遣等の支援を行うことが必要と考えられる。

### ② 地方公共団体に対するリコール情報の定期的な提供

分野が多岐にわたり、日々更新されるリコール情報を、地方公共団体やサポーターがリアルタイムで把握し、高齢者に対して発信することは現実的には困難である。このため、例えば、消費者庁において、地方公共団体やサポーターが訪問を行う際に利用できるような季節別や用途別にまとめたリコール情報をその危険性と併せて定期的に提供するなどの取組が必要と考えられる。

### ③ グッドプラクティスの収集・普及

訪問によるリコール情報の提供のための取組は、現状、地方公共団体においてあまり行われていないことから、消費者庁において、地域による先進的な活動に関する情報を収集するとともに、収集した情報を活動の実施を検討している地域に対して提供することが必要と考えられる。