

消費生活相談と孤独・孤立対策との連携

元野洲市市民部次長 生水裕美

いま、「孤独・孤立」は高齢者だけの問題ではありません。様々なケースの相談が寄せられる中、幅広い層への適切な消費者教育の必要性や、様々な部署・分野の連携の重要性がますます浮き彫りになってきています。組織の壁を越えたネットワークを積極的に活用する滋賀県野洲市の活動について、元野洲市市民部次長の生水様からお話を伺いました。

社会全体のつながりが希薄化している中で、ひきこもり状態や単身高齢者の増加など、孤独・孤立の問題が一層顕在化しています。消費者被害の背景に、こうした孤独・孤立する消費者の課題があることも踏まえ、消費者被害の防止のための啓発や見守り活動において、孤独・孤立対策との連携など視野を広げた対応が求められます。

1 ひきこもり支援機関等との連携

事例①

娘宛にカード会社から請求書が届いた。娘に聞くと、「SNSに『簡単に稼げる』と副業の広告を見つけてクリックしたところ、LINEの友達登録を促され個人情報を入力、すると業者から電話があり『ガイドブックを購入しないと副業が出来ない』『サポート費用が必要』と次々に請求され、クレジットカードで決済したが結局何も教えてくれなかった」と言う。娘はひきこもり状態で収入はなくどうすればよいか。 (当事者/19歳女性 母からの相談)

消費生活センターに相談があり、LINEのやり取り等含め経緯を確認しました。カード会社、決済代行業者、事業者に対し、電話勧誘による販売方法であり、特定商取引法に基づくクーリング・オフによる斡旋交渉を行いました。その結果、クーリング・オフが適用され被害回復が図られました。

事情を聞くと、娘は高校卒業後、就職に失敗し自宅にひきこもっている状況ですが、SNSで副業の広告を見つけ、自宅にいながら簡単な仕事で収入を得られるなら、自分でもできるのではないかと、思い申し込んでしまったそうです。自立したいという切なる思いが、こうした副業詐欺の被害に遭う要因となっていたのです。

副業詐欺の相談は増加しています。被害回復だけでなく、消費者被害の背景にも目を向け、こう

したひきこもり等の課題があれば、自治体や民間団体が行うひきこもり支援等の相談機関につなぐなどの連携が求められます。

また、今回の相談は19歳の方であったように、成人年齢引き下げによる契約トラブルは今後も懸念されます。そのため、消費者教育の推進を図っていく必要性を改めて感じました。

2 単身高齢者を見守る連携

事例②

ヘルパーから、「担当している一人暮らしの高齢者宅に契約書とカレンダーに工事予約との記載があるのを見つけた」と連絡があった。汚水枳の洗浄申込書と床下工事の契約書があり、書類には押印だけが合った。工事が翌日となっていたので、事業者へ断りの電話をしたが、女性は認知症があり、高齢者の一人暮らしの自宅に上がり込んで契約するのは問題ではないか。

(当事者／90代女性 ケアマネージャーからの相談)

ケアマネージャーから相談を受けた消費生活相談員が、地域包括支援センター職員と高齢者の自宅を訪問しました。そして書類を確認して、葉書によるクーリング・オフ通知の助言をするとともに、事業者へ架電しクーリング・オフ解除と問題行為について指摘し、被害救済ができました。

この事例は、高齢者本人からの相談ではなく、異変に気づいたヘルパーがケアマネージャーに伝え、消費生活センターにつながったものであり、ヘルパーの「気づき」がなければ、被害救済は困難であったと思います。このように、自ら相談するのが難しい高齢者等の配慮を必要とする市民を、地域のネットワークで見守ることが重要です。

3 見守りネットワークの仕組み

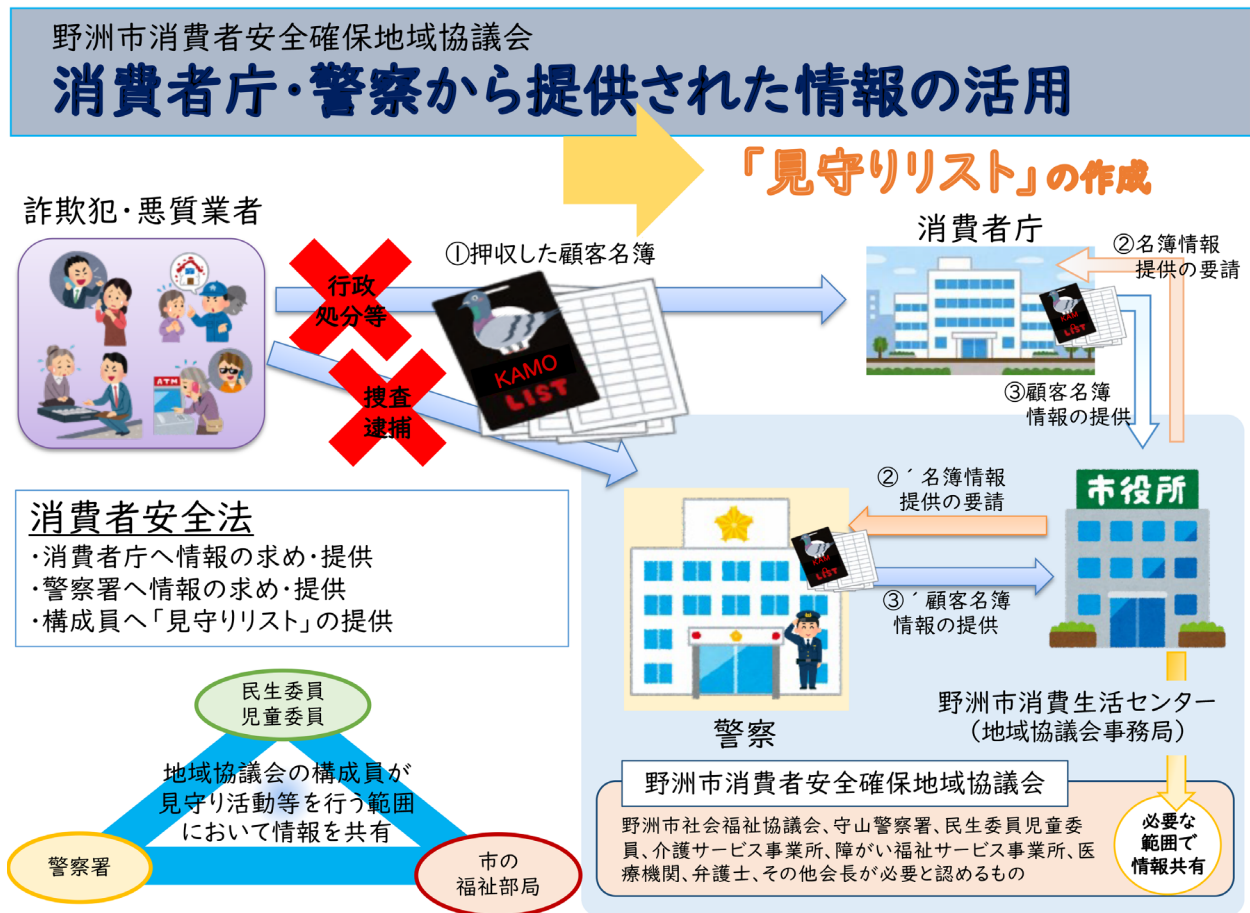
(1) 消費者安全確保地域協議会

地域において、認知症高齢者や障がい者等の「配慮を要する消費者」を見守るためのネットワークとして、消費者安全法に基づく「消費者安全確保地域協議会」があります。野洲市では、野洲市消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という）を設置し下記の取り組みを行っています。

① 個人情報活用の活用

協議会では、特殊詐欺を含む消費者被害に遭いやすい可能性があると考えられる市民を見守るために「見守りリスト」を作成し、見守り等の活動に用いています。見守りリストのベースとなる情報は、消費者庁から提供を受けた情報と協議会の構成員である警察署から提供を受けた情報です。消費者庁から提供を受けた情報とは、国の行政機関が特定商取引法に違反する行為の調査において事業者等から取得した野洲市民の情報のことをいいます。また、警察署から提供を受けた情報と

は、警察が詐欺犯を逮捕等した際に押収した個人情報のことです。詐欺犯が詐欺を行うために用いた可能性のある個人情報のため、この情報に記載されていた市民を見守る必要性は非常に高いと考えられます。これらの情報をベースに、市が保有する情報と突合して対象者の絞り込みを行い、見守りリストを作成しています。



② 福祉部局、民生委員児童委員、警察と連携した見守り等の活動

作成した見守りリストを福祉部局や民生委員児童委員、警察に提供し、複数の機関で見守り活動を行っています。

福祉部局については、障がい者自立支援課、健康推進課、高齢福祉課、地域包括支援センターに見守りリストの提供を行っています。例えば、地域包括支援センターのプランナーは、介護保険を利用する際のプランの作成において面談等を行うため、対象者の生活状況や心身の状況等を詳しく知っています。したがって、訪問の際には、部屋の状況等により消費者被害の有無の確認が可能です。他にも、金銭の管理状況や家族関係などについても聞き取りを行っています。福祉部局は、日々の業務によって得た信頼関係があるため、見守り等の活動も効果的に実施することが可能です。

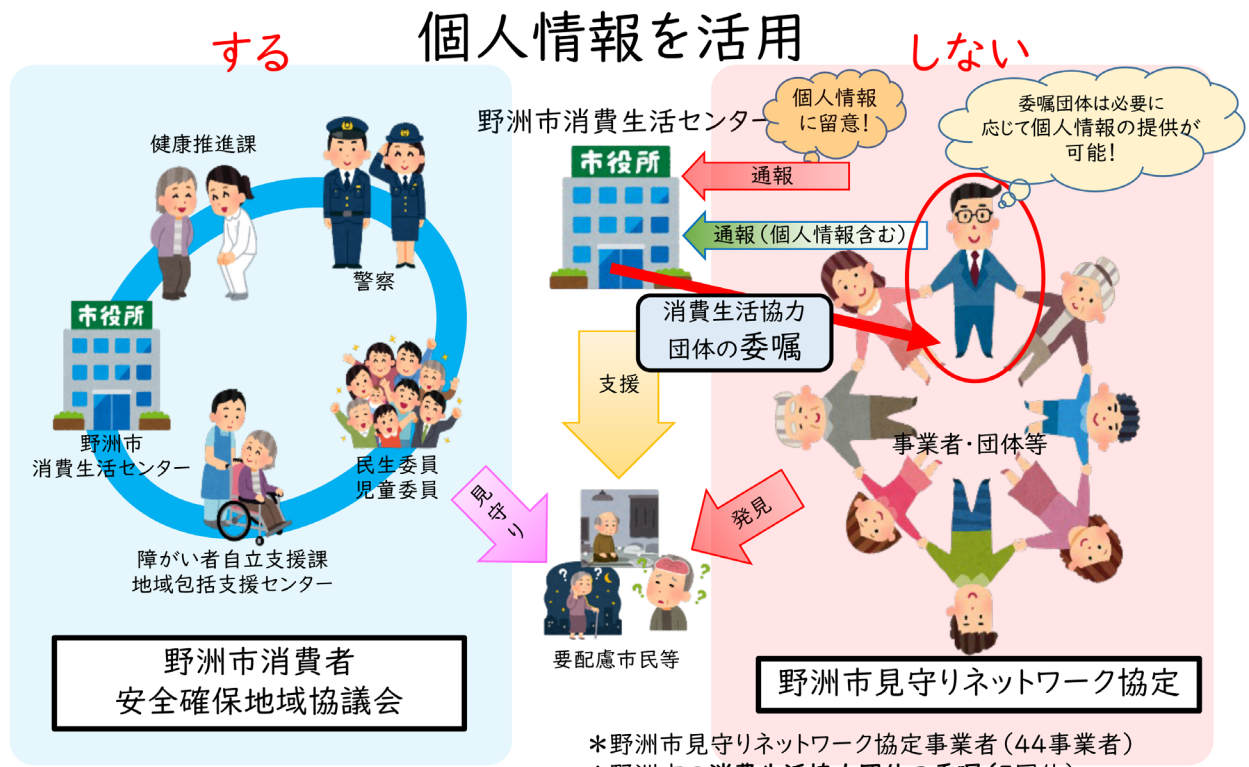
民生委員児童委員の方々は、日々の高齢者訪問や防火訪問、地域での集会等様々な場所で見守り対象者の様子の確認や聞き取りを行っていただくなど、積極的な見守り活動をしていただいています。今までは地域と関わりのなかった方が見守りの対象となっていた場合に、100歳体操やふれ

あいサロン等を活用し、民生委員児童委員が主体となって地域との関わりを作り上げた例もありました。

(2) 緩やかな見守りの仕組み「見守りネットワーク協定」

個人情報を活用しない見守り活動として、市が市内で活動する事業者や団体と協定を結び、地域で困っている人（要配慮市民等）を発見したら、市につなぐなどの緩やかな見守りを行う「野洲市見守りネットワーク協定」を構築しています。また、当該協定団体等のうち5団体を「消費生活協力団体」として委嘱しています。見守りネットワーク協定により通報のあった市民を、協議会の見守りリストの対象とすることもあり、相互に連動して見守り活動を行っています。

野洲市の見守り活動の仕組み



【見守り活動 ～見守りネットワーク協定事業者との取組事例～】

■相談に至った経緯

自宅のノートパソコンで動画の無料お試しを見ようとクリックしたら「登録完了」と表示された。自分でどうしていいか分からず画面に表示された番号に電話した。すると「野洲市▲▲（地名）の●●さんでしょ」「あなたが自らクリックしたのであなたに契約の責任がある」と相手はこちらの住所まで知っていて驚いた。

「登録料金35万円を払え、払わなければ内容証明を送る」「いくらなら払えるか」と言われたので、5万円位なら、と言ってしまった。

コンビニでプリペイドカード（5万円）を買って家に帰って電話してくるように、と言われたので市役所近くのセブンイレブンに行って、指示されたカードを買おうとしたらコンビニの店員から詐欺だから市役所に相談に行くようにと促された。

■市での処理結果概要

ワンクリック詐欺の手口を説明し、契約は成立していないので無視し、相手とは接触しないよう助言するとともに、同種手口の情報提供をしました。

被害を未然に防いでいただいた店員様2名と、同店舗のオーナー様、同社本部社員様をお招きし、感謝状の贈呈を行いました。
*令和3年7月7日



4 さいごに

孤独・孤立といった課題に対応するには、制度や分野ごとの「縦割り」を越えて連携することが求められます。消費者行政においても、市役所の関係部署、地域における多様な機関とネットワークを構築し、誰もが安心して暮らせる地域づくりを目指す視座が必要ではないかと思えます。