

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～

第二東京弁護士会 消費者問題対策委員会副委員長 石丸 文佳 (60期) ●Fumika Ishimaru

I 愛媛県三市町訪問のきっかけ

消費者被害は老若男女を問わず遭遇する可能性がある被害ですが、その中でも高齢者は、「お金」「健康」に不安を抱きがちであり、孤独感かつ認知能力の衰えによって消費者被害が件数・金額ともに拡大する傾向にあります。これを受けて、平成25年12月に日弁連が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作りに関する意見書を出したことから、これまで東京三弁護士会でも、同旨の要望書を採択して以来1年かけて、東京23区全区および社会福祉協議会を訪問し、各区におけるネットワーク作りの現状と問題点を聴取してきました。

その結果、浮かび上がってきたのは、高齢者と福祉機関をつなぐネットワークは各区で多少の差はあれ存在するものの、そこで発見された消費者被害を解決する部署や機関（弁護士含む）までつなげるための横のつながりが貧弱であるということでした。消費者被害を解決する部署や機関は、構築されているネットワークの外であることが多く、個人情報の問題がひっかかったり、あるいは高齢者自身が別部署等まで出向くことができずに助力が途切れたりするのです。

ところが、愛媛県の一隅に、緻密なネット

ワーク作り成功し、その結果消費者被害が年間0件に近いところまで落とせた地域があるという情報が入ってきました。そこで、平成27年10月16日～17日、当委員会の高齢者・法律相談合同プロジェクト部会員7名が表題の三市町を視察し、地元の方たちとの意見交換を行いました。

II 訪問先と視察の内容

愛媛県の三市町は、松山市からいずれも車で30分程度で到着できるところに隣接しています（鯛めしの美味しいところ）。そして、三市町内で広域的な連携が取られ、情報が共有されています（なお、今回の視察は、当該三市町で消費者相談専門員を務めておられる武田咲江氏に多大なご尽力をいただきましたことをここに記載し、御礼とさせていただきます）。

委員7名は、まずは松前町（人口約3万1000人）町役場を訪問し、社会福祉協議会や地域包括支援センターのメンバーと懇談を行いました。

次に訪れた砥部町（人口約2万2000人）では、実際に被害に遭った相談者宅を訪問した後、高齢化の進む団地内にある高齢者サロンを訪れ、その後に町役場で介護福祉課等の役

場関係者、消費者相談員、警察OBらと意見交換会を行いました。

最後の東温市（人口約3万4000人）では、役場でセーフティアドバイザー（交通事故や消費者被害から高齢者を守る役目を課されている人員のこと）の話聞いて、役場関係者と懇談した後、社会福祉協議会に移って意見交換会を行いました。

さらに翌日は、松山市総合コミュニティセンターにて、こちらからは東京23区における取組みの報告を行いつつ、三市町および東京でのネットワーク作りを充実させるための方策を地元の方たちと率直に話し合いました。

Ⅲ 三市町の特徴

これらの市や町は住民間の距離が近く、高齢者と日常的に接しているのは近隣住民や民生委員などです。そして、高齢者が直面した消費者被害の危険が回避・救済されているのは、①日常で直接高齢者と接する者が異変に気付くだけの知識を得ていること、②異変に気付いた者が役場に駆け込み、直通で消費生

活相談窓口の担当者までつながり、担当者が即日動くという体制ができていること、③地域住民にも消費者被害に対する啓発が行き届いていて、困ったときの相談先が周知されていること、④被害が発覚したネットワーク外の高齢者には介護保険サービスを勧めるなど、見守りネットワーク内に高齢者をどんどん組み込んでいったことが挙げられます。

無論、住民間の距離の近さは東京では望むべくもないものですが、それ以外にもこれらの三市町には特筆すべき点がありました。

①については、消費者相談員から発信している情報量が豊富なおうえ、相談員が頻回で各部署を訪問して顔つなぎをすることで連携が維持されています。具体的には、三市町をまたいで活躍している消費者相談員が、毎週新鮮な被害情報を直接各部署に持ち寄って訪問することで面識を深め、また情報が役場関係者の目に触れやすくなるように工夫していました。

しかも、実際に毎週足を運ぶことで横のつながりが円滑になるため、②で述べたように、いざ事が発覚したときには気軽に、かつ直接



松前町役場内にて、役場関係者と

即時、消費者相談員まで情報がいくようになっていました。部署が違っていても、消費者相談員がその日は別の市町にいたとしても、事実上ゼロ距離でつながるうえに、相談者を動かすのではなく、相談員の方から即日高齢者宅を訪問して対策を打つというスピードの速さにも驚きでした。

③については、出前講座が盛んで、しかも講座の内容に工夫が凝らされていました。高齢者を飽きさせず、かつ身近なものとして受け止められるよう、体操や歌にして広める、聴講者参加型の劇を演じるなどです。また、講座を行う側の人員の養成も行っており、養成メンバーの行う講座は、参加者を当事者にしてしまうので居眠りする者がいないという話も印象的でした。さらに、問題が起きたときの連絡先を周知するため、うちわやステッカーを全戸配布するなどしており、それらは高齢者のすぐ目に留まる場所に置かれていました。しかも、防災無線などで、例えば今まさに県外ナンバーの車が○×地域でリフォームを持ちかけている等の知らせが通報された途端、すぐに「現時点の情報」が地域全域にお知らせされるとのことです。

④については、事後のフォローになります

が、その時発生した消費者被害を解決するだけでなく、再発を防ぐための方策にも気を配られていました。介護保険サービスを受けてもらえば、定期的に高齢者宅を訪問する者が生じるということでネットワーク内に組み込まれることになり、あるいは後見申立てをして後見人が見守りメンバーになったこともあるようです。ケースによっては、様々な立場の見守り関係者が会議を持ち、事前事後のことに当たる場合もあるようです。

IV 三市町の特徴を踏まえて、東京の現状

翻って、三市町の特徴である①～④について、東京の現状はいささかお粗末であると言わざるを得ないように思います。

①については、東京でも勉強会や講習はあるでしょうが、ここまで頻回で情報更新が行われて知識の蓄積に努めているところは多くはないのではないかと思います。また、他部署に相談することに抵抗がなくなるほどの顔つなぎというのも、東京ではなかなか見られません。

②については、東京でも訪問相談を行って



砥部町役場

いる区はありますが、「即日訪問」というネットワークの軽さはまずないですし、何よりも訪問回数が段違いです。例えば、東温市では、セーフティアドバイザーが毎日どこかの高齢者宅を訪問しており、全戸を1年で回り切るようにしているそうです。しかし、東京23区では、訪問相談の活用回数が三市町よりも少なく、まして人口比を考えれば、全く活用されていないレベルと言ってもよいでしょう。

さらに、私たち弁護士はどうでしょうか。相談したいという電話を受け、相談者を事務所呼びつけるまでに数日かかり、実際に事件に着手するまでにはさらに時間がかかるということが多いのではないかと思います。会内出張相談制度も、利用がごく限られている上、相談料が会館相談に比して相当高額であるという印象を持ちます。もっと、高齢者の立場に立った、使いやすい制度に変えていく必要があるのではないのでしょうか。

③については、東京でも割と出前講座は行われているようです。もっとも、その多くは講師の話を一方向的に聞くという、受動的な講座が多いと思われます。あるいは、遺言や相続等の講座は人気があっても、消費者被害に関する講座はそこまで活発に啓蒙が行われていない地域も多いようです。

④については、東京23区でも、比較的このレベルのつながりはできているようです。むしろ、私たち弁護士の事件処理の方に問題がある場合が散見されます。弁護士業界こそ、消費者部門と高齢者部門が完全に別れていることが多く、消費者被害を得手とする弁護士は高齢者の見守りという観点に乏しいし、高齢者の見守りや後見等を得手とする弁護士は消費者被害は専門外ということがままあるようです。各自が自己の不得手分野においても研鑽を深める努力を行い、総合的なリーガルサービスを提供する必要があるでしょう。

の間に存在するネットワークに、消費者被害に関する部署や消費者センター、弁護士等、全てを取り込んで完成させることでクリアされる問題だと思います。その1つの試みが、現在消費者安全法および消費者教育推進法で設立を促されている、市区町村における地域協議会の存在です。これは、学識経験者や弁護士、警察、消防、学校関係者、消費者団体、区役所職員等、様々な立場の委員を集めて、消費者被害対策や消費者教育に関する協議を持つ場を設けようというものです。もっとも、この協議会は、必ずしもダイレクトに現場の高齢者の被害案件が持ち込まれ、解決に動くという性質のものではないため、設立されれば劇的に被害状況が変わるといようなものではありません。

そして、東京のような人口の多いところでは部署が細分化しがちであり、包括的なネットワークの形成が難しいのであれば、横のつながりを妨げている原因を1つずつ解消していくしかありません。

原因の1つに、本稿冒頭で挙げた個人情報の問題があるようですが、これは三市町ではある程度匿名化して情報を共有するか、あるいは高齢被害者もしくはその家族の同意を得て関係部署につなぐことで、特段の問題は発生していないようです。

また、東京であっても、部署内部の知識や情報の研鑽は勿論、他部署間の顔つなぎや訪問相談の活性化、出前講座等は、運用の工夫次第で十分にできるものと思われます。さらに、弁護士会内であっても、他委員会との連携をもっと強化していく試みを行っていくべきでしょう。

当部会は、消費者問題対策委員会に属していますが、高齢者障がい者総合支援センター運営委員会と消費者問題対策委員会をつなぐ立場にあります。私たちと共に互いの専門分野の情報を共有し、研鑽に動んでくれる新人会員を募集しています。

V 東京都の今後について

東京都における横のつながりが貧弱であるという点は、本来的には現在の高齢者と福祉