

高齢社会を支える —それぞれの 現場から—

急速に伸展する高齢化の波——。(独)国民生活センターによれば、2007年度から16年度の10年間で60歳以上の相談割合は20.6%から34.8%に増加しており、高齢化率を超える伸びを示している。

高齢者が悪質業者に狙われる背景には、「健康」「お金」「孤独」などの不安要因に加え、「交渉力の衰え、拒絶する気力の衰え」が大きいと指摘する声がある。判断力不足や拒否能力の低下に付け込んだ不当な取引によって、泣き寝入りしている高齢者は数多い。

特殊詐欺や悪質商法、インターネット取引など、高齢者を取り巻く消費者問題は複雑化・多様化している。多発する高齢消費者トラブルを受け、被害の予防と早期発見のための「見守りネットワーク」に向けた動きがはじまった。

滋賀県野洲市、大阪府交野市、大阪市社会福祉協議会、生活協同組合コープこうべ——それぞれの現場から、高齢社会を地域で支える「見守り」のいまを報告。

野洲市 消費者安全確保地域協議会による見守り活動

1 概要

野洲市は滋賀県の湖南地域にある人口約5万人の小さな街です。世帯数は、平成30年10月1日現在で1万9903世帯、高齢化率は25.54%となっています。当市では、平成28年10月1日に

野洲市消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」といいます。）を組織し、準備を行いました。そして、平成29年4月から協議会を開催し、見守り等の活動を推進しています。本稿では、①野洲市の協議会の特徴、②これまでの協議会での取組について記述します。

2 野洲市の協議会の特徴

野洲市の協議会の特徴は、(ア)消費者庁等から取得した個人情報を活用していること、(イ)福祉部局と連携し、見守り等の活動を実施していることの2点が挙げられます。

(ア)個人情報の活用

まずは、個人情報の活用についてです。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優先的に見守るために「見守りリスト」を作成し、見守り等の活動に用いています。

野洲市 市民部
市民生活相談課

主事

久保田 直浩（くぼた・なおひろ）

この見守りリストは、次のような方法により作成しています。

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守山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は、国の行政機関が特定商取引に関する法律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（消費者安全法施行規則第8条の13）。特定商取引に関する法律に違反した悪質事業者が保有していた個人情報となるため、そこに記載されていた市民は、すでに消費者被害に遭ってしまったか、これから消費者被害に遭う可能性があると言ったことができ、見守りが必要になると考えられます。また、守山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。

当市では、これらの情報をベースに、市の障がい者自立支援課等が保有している障害者手帳に関する情報、高齢福祉

課が保有している介護に関する情報、P I O N E T 情報等を突合させ、対象者の絞り込みを行い、見守りリストを作成しました。

なお、これらの情報は、個人情報保護の保護に関する法令があるため通常、市が収集し、利用することはできません。もともと消費者安全法（以下「法」といいます。）の改正により、第11条の2第1項で消費者庁から、第11条の4第3項で協議会の構成員から情報の提供を受けることが可能となりました。

イ) 福祉部局と連携した見守り等の活動

当市では、見守りリストを作成後、その見守りリストを福祉部局や市の外部の構成員に提供し、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、現在、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。地域包括支援センターでは、訪問による聞き取りを行いました。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、健康状態や部屋の状況、不振な健康器具がないか等の消費者被害の有無の確認が可能で、ほかに、金銭の管理状況や家族関係などについても聞き取りも行っています。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。

3 これまでの協議会の取組

平成29年度では、全体会議を3回開催しました。会議の中では、協議会の運営方法や見守りリストの提供のスキームを明確にするために野洲市消費者安全確保地域協議会事務取扱マニュアルの策定や見守りリストの提供の決議、地域で活動する事業者を招いた見守り等の活動の研修会などを行いました。

見守りリストは、上記のとおり、市の福祉部局のほか、守山警察署と民生委員児童委員に対して提供しました。特に、民生委員児童委員については、消費者安全確保地域協議会の仕組みが複雑であることや見守りリストの提供に伴う守秘義務違反に罰則があることを理由として、丁寧な説明を心がけました。民生委員児童委員の役員会や各学区の定例会に出席するとともに、見守り

リストで気をつけるべき点などをQ & A にしたチラシを作成し、なにをするかと守秘義務違反となるのかを具体例を用いて説明しました。また、同時に、特殊詐欺や悪質商法に関するミニ出前講座を実施し、消費者被害の現状について説明を行いました。

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、地域での集会等さまざま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など、積極的な見守り活動をしていただきました。ある対象者については家族が隣町に住んでいて週に2回身の回りのお世話に来ている等、市役所が保有する情報だけではわからない報告も数多くありました。また、今までは地域と関わりが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。

平成30年度は、これらの取組が浸透してきたことから、各機関の見守り等に関する活動への理解も非常に進んできています。今後、見守り等の活動を推進し、市民が安心してくらせる地域づくりを目指していきます。