

安全なまちづくりをめざして！

弁護士
川本 真聖
(かわもと・なおまさ)さん

大阪弁護士会 高齢消費者被害対策プロジェクトチーム(以下、高齢PT※)発足から5年。府内市町村に消費者安全確保地域協議会の設置に向けた支援活動を展開している。府内における同協議会と見守りネットワークの現状、そして役割について高齢PT副座長(前座長)で弁護士の川本真聖さんに聞いた。

これからの時代に欠かせない 見守りネットワーク

Q 消費者安全法改正による消費者安全確保地域協議会(以下、地域協議会)の設置規定の施行から4年超、今年8月現在で全国287自治体に設置されています。この数字をどのように見られますか？

A 各自治体によって状況が違いますから、数字の多寡だけでは何ともいえません。しかし、正直な感想としては、すこし少ないのではないかと思います。地域協議会を設置していない自治体においても、福祉部門との連携をとれているところがあります。ただ、問題はその連携の身です。単に、消費者部門から他部門への情報提供の機会があるというだけでなく、消費者部門と福祉部門等が一緒になって、消費者被害の要望や救済につながる方策を考え、行動できる関係が必要ではないかと思っています。一方的な情報発信ではなく、消費者部門に

※高齢PTの取り組みは

『消費者情報』486号(2018年12月配信)にも掲載



においても、福祉部門から現場の状況や意見を出してもらい、実効性のある見守り活動につなげる仕組みが必要です。

地域協議会は、あくまで手段であって目的ではありません。消費者部門と福祉部門等と一緒に、被害予防のための検討と行動をとるための、一つの舞台が地域協議会ではないかと思っています。現在、約7割〜8割の自治体が地域協議会未設置ですが、すこしでも数字が増えていくことに期待を寄せています。

Q 地域協議会の現状と役割についてお聞かせください。

A これまで、内容はともかく「とりあえず設置する」という自治体もあったように思います。ただ、このような場合でも、それまで連携のなかった消費者部門と福祉部門が地域協議会の設置によって交流を持つようになる、という点で意味はあったと思います。しかし今後、まず

まず高齢化が進む中で、住民に対する行政サービスとして、消費者部門と福祉部門等との連携は欠かせないものであり、さらにその内容が問題になっていくのではないかと考えています。

地域協議会を設置していない自治体の中に「設置や運営に余計な手間がかかるのではないか」という声を聞くことがあります。しかし、その設置や運営それ自体が、消費者部門と他部門との連携を深め、消費者被害予防のために何が必要か検証する行動となるように思います。より積極的に、連携確保のために地域協議会を利用できないか、検討いただきたいと思います。

高齢PTの働きと大阪府内の取り組み

Q 大阪弁護士会の高齢PTではどのような活動をされていますか？

A 高齢PTは、高齢者の消費者被害の予防と早期救済のためのネットワークづくり、その強化を目指して活動しています。具体的には、自治体との意見交換会の開催やネットワーク会議・地域協議会への出席、「地域で防ごう消費者被害 in 大阪」交流会の開催、高齢者消費者講座の実施、大阪弁護士会が作成した訪問販売お断りステッカーの配布等を行っています。大阪弁護士会の中にある消費者保護委員会と高齢者障害者委員会と一緒に活動をしていると

ころが一つの特徴です。

2017年3月に「地域で防ごう消費者被害 in 大阪」を多数の団体とともに開催し、各団体が連携して消費者被害の予防と救済を図ることの重要性を確認しました。そこで、つくった各団体間の関係性を維持・発展させるために、半年に一度交流会を実施しています。交流会で形成された関係から、各地の老人クラブなどが実施する街頭キャンペーンに参加したり、「大阪府安全なまちづくり条例」の改正に審議会委員として参加したりしました。ただし、今年はコロナの影響を受け交流会などは開催できていません。

現在はこれらの活動に加え、障がい者の消費者被害の予防と救済について勉強を進めているところです。高齢PTのメンバーは皆、「とにかく弁護士も汗かいて動かんといかん」という思いでやっています。

Q 現在、大阪府内には地域協議会が9市設置されています。ご自身が関わられた中で印象に残った取り組みはありますか？

A 私が出席させていただいたのは、一部の地域協議会だけですが、枚方市と門真市の地域協議会には複数回出席させていただきました。

枚方市では、消費者部門の方も熱心ですが、福祉部門の方々もとても熱心です。地域協議会設置と同時に、地域包括支援センター所属の社会福祉士さんたちが、消費者被害対策チームをつくれ、1〜2カ月に1度会議を開いておられると聞いていますし、そこに消費者部門の職員さんも参加されています。そういう場を通じて、緊密な関係が構築され、消費者被害についての「通報マニュアル」を作成するにも福

社部門の意見を取り入れたということです。また、福祉部門が行方不明になった高齢者を捜すために構築していた「SOSネットワーク」を利用させてもらい、月に1度、最新の消費者情報を流す取り組みをされるようになりました。福祉の現場で、こういった情報が必要か、どういった情報が受け取りやすいかなどを把握して取り組みをされることが重要です。また、すでに構築された仕組みを利用することで、小さなコストで取り組みを実現されたこともよい例だと思います。

門真市でも、地域協議会の中で福祉部門の意見を聞きながら、福祉部門が発見した被害を消費生活センターにつなぐための「通報シート」を作成されました。通報シート自体はすでに利用されている自治体も多いと思いますが、地域協議会の中で意見交換をしながら用意することで、福祉部門でも通報シートについての理解が深まるという効果があったのではないかと思います。また、同市では、障がい者連絡会の方が積極的に発言などされ、障がい者の消費者被害への関心も高まっています。地域協議会で作成した配布物に、通所施設利用者の方が描いたイラストを入れたり、消費生活センターの啓発物作成に関する業務を依頼したりという交流もあり、このような交流を通じて、障がいのある人にも、支援者の方々にも消費生活センターについての理解が深まるのではないかと思います。

制度の活用と安全なまちづくり

Q ある消費生活センターのことです。独居老人の男性から同じ内容の相談電話が1日に何度もかかってきました。相談員はその都

度、相談すべき先を案内しましたが、男性は理解されていない様子で、数日間にわたり繰り返し電話をかけてきたそうです。認知機能の衰えによるこのようなケースは増加傾向にありますね。

A このような例も、消費生活センターだけでは対応できないものですよね。自分だけでは相談の意図を十分に伝えられず、消費生活相談員の説明を理解することも難しい。一人で相談を受けることが難しい相談者の存在は、消費生活センターにとっても対応が非常に難しく、時には消費生活相談員さんを大きく悩ませることがあると思います。

枚方市の地域協議会では、このような事例について、福祉部門の職員さんに関与いただいて、うまく解決に導いたという例が紹介されていました。地域協議会は、構成員間で個人情報共有できる規定をおいていますから、特にこのような場合の対応のためには有用なのではないでしょうか。

実際、国民生活センターが今年3月に取りまとめられた「消費者被害の防止や救済のための見守り事業に関する現況調査報告書」消費者安全確保地域協議会の取組を中心に「でも、地域協議会において個人情報扱っている自治体のうち『消費者行政担当部局が受けた相談者に関するもの』を挙げた自治体が71・1%と報告されていました。地域協議会の設置で得られるものは、福祉部門からの被害のつなぎだけではなく、消費者部門が問題の解決のために福祉部門を頼ることができる、という状況も見えているように思います。

高齢者人口がますます増える中で、消費生活部門と高齢者部門が、いわば二人三脚で対

応しないと、解決できない事例が増えてくるのではないかと思います。

Q 「大阪府安全なまちづくり条例」の改正についてお聞かせください。

A 2019年6月に同条例の改正が施行されました。そこでは特殊詐欺の根絶に向けた府民や事業者の努力義務が盛り込まれました。具体的には、犯罪集団のアジト対策としての建物の貸出しや、民泊に際しての規制、名簿屋対策としての規制などです。また、青少年の育成に関わるものに対する指導・助言義務なども設けられました。特殊詐欺には受け子、出し子として未成年者が多く関わっています。そしてそのターゲットになっている被害者は、彼らの祖父母ぐらいの年代です。

見守りネットワークは、こうした特殊詐欺被害に対しても効果が期待されています。特殊詐欺被害は、誰でもふとした隙につけ込まれ、被害の確実な予防が難しいところがあります。最近、民間の事業者の方々が特殊詐欺の予防に貢献したというニュースを見る機会が多いように思いますが、さらに連携が広がり、まさに「オール大阪」で安全なまちづくりをしていくことが期待されます。

私も高齢者の見守り問題に関与するまでは、地域行事に参加することが少なかつたのです。でも、今では子ども会の役員をしたり、地域のお祭りを手伝ったりしています。近くに同年代の友人が増えることは楽しいことであり、それがまさに安全な「まちづくり」の入口であるように思います。

(聞き手・原田修身)