



OBA MJ 連載

Vol.24 行政連携

Part1

消費者保護委員会(高齢消費者被害PT)における行政連携

消費者保護委員会 高齢消費者被害プロジェクトチーム 座長 吉田 実

大阪弁護士会の消費者保護委員会では、平成25年10月から当会の高齢者・障害者総合支援センター運営委員会(ひまわり)と共同して、高齢消費者被害プロジェクトチーム(PT)を立ち上げました。これは近年、著しく増加し、深刻化している高齢者をターゲットとした投資やリフォームの被害、各種詐欺商法などの消費者被害を放置できないとして、消費者保護委員会として高齢者問題を専門的に取り組むPTを新たに設置したものであり、同様に、ひまわりでも高齢者が詐欺商法等の狙い撃ちにあっている現状に鑑み、消費者被害に取り組むPTを設置されました。この2委員会の各PTが協働して活動しているのが、当PTであり、会内2つの委員会にまたがる取り組みとして、今後、行政連携等の実践活動をおこなってゆくものです。

1 PT設立の背景

我が国における65歳以上の人口は、2002年10月には2431万人(人口比19.0%)であったものが、2012年10月には3079万人(人口比24.1%)と増加しており、高齢者の単独世帯や夫婦のみの世帯数及び構成比も増加傾向にあり、過半数を占めています。また高齢者のうち、認知症の人や認知能力が低下している人が少なからず存在し、2012年の時点で、全国で、65歳以上の認知症の人は約462万人、軽度認知障害(MCI)の人が約400万人いると推計されるとの調査結果も報告されています。

このような中、高齢者の消費者トラブルも増加しており、65歳以上の人を当事者とする消費生活相談は、全国において、2003年で13万9766件であったものが、2012年には20万7513件に増加しており、人口の伸び率以上に大きく増加しています。トラブルの種類としては、住宅リフォーム、健康食品の送りつけ、ファンド型投資商品や株・社債の販売などの詐欺的投資勧誘が上位を占めており、訪問や電話勧誘によるものが多く、100万円以上の被害額も、高齢者の層では比率が大きくなっています。

さらに、高齢の消費者の場合、視覚や聴覚など身体機能の衰えによる事故など、商品等により危害や危険に遭うことも少なくありません。

高齢者の消費者トラブルは高齢者の「孤独」、「健康」、

「お金」という3つの不安に付け込まれるものが多いとされ、特に、判断能力が低下したり、社会との接点が希薄化している高齢者の場合には、それゆえにトラブルに巻き込まれ、あるいは、自らの被害の自覚を持っていない方もまま見受けられます。そして高齢者の場合は、就労による収入の確保が期待できないこともあり、いったん被害を受けると、高齢者の生活の基盤自体が破壊されることになってしまいます。

2 高齢消費者の見守りネットワークの提唱

このような消費者トラブルを防止し、高齢被害者の救済をするためには、単に相談体制(受動的なもの)の拡充や取締りの強化をするだけでは十分ではありません。基礎自治体である市町村が、介護保険制度で取り組まれている地域包括ケア実施のために構築されているネットワークや自治会活動などで高齢者の身近で活動している人たちに対して、継続的なつながりを持った形で、悪質商法やその被害状況などに関する注意喚起・情報提供を行うとともに、見守り活動に向けた研修等を行って、「見守り者」としての協力をしてもらい、それらの各機関、関係者が相互に連携した活動を行うことが必要です。

即ち、高齢消費者に対する見守り活動のネットワークを通じて、高齢者に対する注意喚起を分かりやすい形で日常的に行い、高齢者の身近にいる人たちが、被



害を早期に発見して（被害等の徴候の「気づき」）、これを地域包括支援センター、消費生活センターや警察署に相談・通報し、実効的な解決策を求めて相談したり、関係機関が相互に連携し的確に対処できる仕組みづくりをして、このネットワークを実効的に機能させることが重要と言えます。

また、ネットワークづくりには、行政における消費生活部門（担当部局と消費生活センター）と高齢者福祉部門（担当部局と地域包括支援センター等）の連携が極めて重要な意味を持ちます。

以上の情勢と認識が、2013年6月1日に開催された日弁連シンポジウムによって関係者に共通のものとなり、日弁連は同年12月19日に全国知事会及び市町村長会等に宛てて、「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づくりに関する意見書」を発送し、併せて全国の単位弁護士会長宛に、同旨の意見書を域内の自治体に提出すること及びネットワーク作りへの参加協力などを求める要請を行いました。

これを受けて、大阪弁護士会でも2014年2月6日に大阪府下の各自治体に宛てて、「高齢者の消費者被害予防と救済のための見守りネットワークづくりに関する要望書」を執行しました。当PTは上記日弁連の要請に先立って設置されましたが、それは主要メンバーが上記日弁連シンポと意見書づくりに関与したため、先行的に自治体連携を模索していたことによります。

3 自治体との連携

当PTは、まず委員の個人的伝手を通じて、大阪府下で高齢者見守りネットワークに興味を示していただいた自治体関係者に働きかけをして、2013年11月7日に大阪市住吉区及び大阪市消費者センター関係者とネットワーク創設に向けた意見交換を行い（7月から有志による懇談開始）、2014年1月28日には和泉市関係

者と意見交換を行いました。両市区とも未だネットワークの創設には至っていませんが、和泉市では早速成果が現れ、同市の総合福祉計画の中で、消費者被害防止をするための情報の共有と、消費生活センターを軸にした関係機関の連携へ向けた組織作りが進みつつあって、新年度から活動を開始すべく関係者の努力が重ねられています。

4 今後の課題

当PTの活動については、当会の福原会長の新春インタビュー（本誌2014年1月号10頁）でもこれを採り上げ、大阪弁護士会として全面的にバックアップすることを表明していただいています。

おりしも消費者庁も、地域の見守りネットワーク（「消費者安全の確保のための地域協議会」）の構築を推進すべく、今通常国会にける消費者安全法の改正に乗り出しました。

他方で、高齢者の権利擁護のための地域的な組織としては、介護保険法に基づく「地域ケア会議」が最近創設されてこれが動き出そうとしており、高齢者の見守り面ではここが先駆的な活動組織といえます。

この「地域ケア会議」に、上記の「消費者安全の確保のための地域協議会」をうまく噛み合わせて活動させてゆくことこそが肝要であり、各地域の会議に弁護士が関与することができれば、実効性のある見守りネットワークができるのではないかと考えています。大阪府下では高槻市の地域ケア会議に当会会員が関与されているという実践例もあります。

当PTは、大阪府以下の全市町村で、この高齢消費者の見守りネットワークが構築されるよう、今後も各市町村へ向けた個別の働きかけをするともに、その活動が実効的なものとなるよう継続的に支援協力してゆく所存です。

**地方自治体等行政のみなさまへ
ご相談・お問い合わせがありましたら、お気軽にご連絡ください。**

【窓 口】 大阪弁護士会行政連携センター
http://www.osakaben.or.jp TEL 06-6364-1681 (大阪弁護士会委員会部法課が対応いたします)

【業務内容】 地方自治体等の業務に関する弁護士の紹介・推薦、講師派遣、相談、各種研究会