

暮らしの ニュース

No.218

発行/鎌倉市共生共創部地域共生課
電話 0467-23-3000 内線 2359

鎌倉市消費生活センター
電話 0467-24-0077(直通)

2021.11 発行

暮らし見守りネットワークと 高齢者の消費者被害の救済と防止



© KANAGAWA2013

弁護士 石戸谷 豊 (鎌倉市消費生活委員会 委員長)

1. はじめに

鎌倉市は、「鎌倉市消費生活条例」を改正し、「暮らし見守りネットワーク」と「消費者安全確保地域協議会」を条例に位置づけ、名称も「鎌倉市市民の暮らしをまもる条例」と改めました。

「鎌倉市暮らし見守りネットワーク」の活動は、令和3年7月1日から本格的にス

タートしています。市の具体的な活動内容については、鎌倉市のホームページの「暮らし環境」から「消費生活」のコーナーに入り、「～いざ、お節介～鎌倉市暮らし見守りネットワーク」*などをご覧ください。

ここでは、その背景や全国的な動きなどをご紹介しますので、日頃の活動に役立てていただければ幸いです。

* <https://www.city.kamakura.kanagawa.jp/seikatu/kurasimimamorinettowaku.html>

2. 見守りネットワークとは

見守りネットワークについては、市内の町内会・自治会でも取り込まれるなど、関心をお持ちの方も多いためです。もっとも、見守りネットワークは様々な場面で使われています。整理しますと、これまで3つの流れがあります。

まず、災害対策の観点からの流れです。日本は地震や豪雨、土砂崩れといった大規模災害が多く、そのなかで多くの高齢者が犠牲になっています。そこで、災害時に迅速に避難することが困難な方々を支援するため、平時から災害時には誰が誰に連絡して確認をとるといった仕組みを作るものです。命にかかわる問題なので、町内会・自治会でも、重要課題として取り組んでいると思います。そして、災害時に連絡がとれるためには、日ごろからつながりをもっていることが必要なので、広い意味での見守りネットワークと言えるでしょう。

次に、福祉系の流れです。高齢者世帯の孤立死問題への対策として、各地で早くから取り組まれていた見守りネットワークの系統です。その後、地域包括ケアシステムが定着し、介護予防への取組などを含めた幅広い目的で見守りが行われるようになっていきます。地域包括支援センター、社会福祉協議会、民生委員児童委員、町内会・自治会や見守りサポーター、事業者など、各地で実情にあわせた見守りネットワークが工夫されています。この活動はたいへん幅広いもので、地域包括支援センターの活動内容には総合相談窓口業務なども含みますので、広い意味では消費者問題の分野もここに含まれているということもできます。

3つ目の流れが、消費者被害防止という流れです。高齢化が進むにつれて、高

齢者の消費者被害が増加してきています。しかも、高齢者被害の場合、被害が顕在化しにくく、被害が深刻化するケースが多くあります。そこで、こうした被害の早期発見や被害防止のための見守りネットワークの活動が始まりました。

3. 条例改正による

くらし見守りネットワークの意義

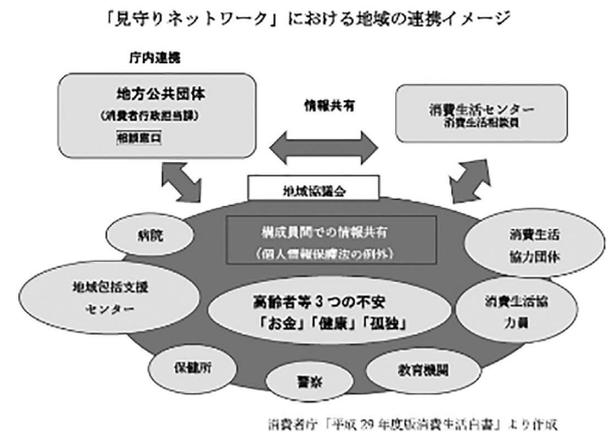
福祉系の見守りネットワークと消費者系の見守りネットワークは、重なるものであっても一向に差し支えありません。消費者系の見守りネットワークを作る意義について、私の経験した原野商法の被害の事案を例に説明しましょう。相談者は要介護の方であることから、私のほうから自宅にお邪魔しました。そして、「この際ですので、意味がよくわからない書類は全部出してみてください」と話しますと、どさっと出てきました。それらを拝見したところ、この方は数年前から原野商法の被害に遭っていて、複数の業者が次々と訪問してきて契約を重ねていたことがわかりました。一連の契約ですっかり預貯金がなくなってしまったので、困り果てて消費者センターに電話して相談したという経緯でした。この事案では、相談者も配偶者も介護保険を利用していますので、最初の被害の頃にもケアマネージャーやヘルパーの方々と接点がありました。しかし、本人に被害の自覚がなく、周りも長い間気が付かなかったという状態です。このように、消費者被害というのは、何が消費者被害なのかを知らないと発覚しにくいという特質があります。既存の福祉系の見守りネットワークに消費者被害の分野が加わることで、消費者問題の新鮮な情報を注ぎこむという意味があるわけです。消費者被害の手口は、常に変化し

ています。例えば、新型コロナが蔓延すると、すぐそれに便乗した手口が出てきますし、在宅している時間が長くなって送りつけ商法（一方的に商品を送りつけてくる商法）の被害が急増しました。また、近年、インターネット通販で、「初回無料」「お試し」などの表示を見て申し込んだところ、細かい字で定期的に購入する契約になっていて代金が請求されるという定期購入商法の被害が急増しました。福祉系の関係者に継続的に情報提供し、地域のお茶の会やイベントなどで最近の消費者被害の情報を話題にすることなどで被害防止に役立ちますし、被害の早期発見・早期対応が可能になります。

情報がないと消費者被害と気がつかない別の例をあげると、かんぼ生命の事件があります。郵便局という絶大な信用力を背景にした勧誘ですので、まさか悪徳商法とは夢にも思わないでしょう。しかし、社会問題化したことで明らかとなり、不正な契約が多数ありました。また、銀行員による外貨建て一時払い終身保険の苦情もかねてから多く、国民生活センターでは再三情報提供して警鐘を鳴らしているのですが、いっこうに解消されません。これも、高齢者は銀行に大きな信頼をもっているため、まさか損失を被るリスクが高い商品を勧めているとは思わないことが一因となっています。

4. 消費者安全確保地域協議会

ところで、くらし見守りネットワークとは別に「消費者安全確保地域協議会」を設けた意味はどこにあるのでしょうか。それは、個人情報保護との関係です。例えば、民生委員児童委員は守秘義務を負っていますので、判断力が低下していて、次々と深刻な消費者トラブルに遭っているため、しっかり見守ったほうがいいという人の情報でも、それを町内会の見守り関係者に伝えることはできません。そのような場合に、限定した範囲で個人情報を共有して見守ることができるようにするのが「消費者安全確保地域協議会」です。消費者安全法の2014年改正で、限定した範囲での情報共有を可能とする仕組みを作ったものです。見守りネットワークとは違い、この場合は個人情報の管理が問題となりますので、全国的にみても、個人情報の管理まで踏み込んで運用している自治体はまだ多くはありません。どう運用するかが、これからの課題になります。



弁護士 石戸谷 豊氏のプロフィール

昭和51年弁護士登録（神奈川県弁護士会）内閣府消費者委員会委員、日本弁護士連合会消費者問題対策委員会委員長などを歴任。現在、国民生活センター消費者判例情報評価委員会委員、東京都消費生活対策審議会委員、全国ジャパンライフ被害弁護士団連絡会代表、鎌倉市消費生活委員会委員長

～いざ、お節介～鎌倉市くらし見守りネットワーク

本市では、「鎌倉市消費生活条例」を、消費者の権利の尊重及びその自立の支援に関する施策並びに消費者安全の確保に関する総合的な施策を定めることにより、市民の消費生活の安定及び向上を確保し、並びに安全で豊かな消費生活の実現に寄与することを目的とした「鎌倉市市民のくらしをまもる消費生活条例」に改正し、令和3年4月1日に施行しました。

誰もが安心して自分らしく暮らすことのできる共生社会の実現に向けた取組の一環として、これまでの消費者施策に加え、令和3年（2021年）7月1日から「くらし見守りネットワーク」（第4章 第17条、18条）の活動を開始しました。

「鎌倉市くらし見守りネットワーク」は、商品やサービスに関する契約トラブルなど、消費者被害を早期に発見して、必要な支援につなげる見守り体制です。

活動としては、下記の民間事業者、行政機関や福祉に関係する団体と連携協力し、被害につながるような行動等、消費者の「異変」に気づいた場合に事業所や行政機関で働く人々が声をかけ、消費生活センターに相談するように促していくものです。

この取組が広がり、より一層安全で安心して暮らすことができるまちを目指します。



【見守りステッカー】



【見守りチラシ】

協力民間事業者・団体は、このステッカーが目印です。

- | | |
|----------|---|
| ■民間事業者 | 配送事業者・コンビニエンスストア事業者・生命保険事業者などの生活に身近な事業者 |
| ■関係行政機関 | 神奈川県鎌倉警察署・神奈川県大船警察署・神奈川県鎌倉三浦地域児童相談所・神奈川県鎌倉保健福祉事務所 |
| ■福祉の関係団体 | 鎌倉市民生委員児童委員協議会・鎌倉市社会福祉協議会・市内の地域包括支援センター・鎌倉市基幹相談支援センター |