

4. 設立会議における構成員からの主な意見

<横の連携の重要性>

- ・高齢者の消費者被害が増加する中、自分たちの力だけで被害を防止することは困難です。様々な団体が個々に同じような活動をしてはいますが、これまでは横の連携がありませんでした。横の連携を図ることによって、消費者被害を防止していくことが重要です。今後、協議会の活動を通して、各種団体の方と相談し、横の連携を図りながら見守り活動ができるようにすることは、非常に良いことであり、心強いことだと思います。

<被害回復の難しさと未然防止の重要性>

- ・消費者被害で損失したお金を取り戻すことは困難です。このため、周囲が消費者被害に気づき、水際で食い止めることが重要であると考えています。

<福祉部局の既存のネットワークとの関係性>

- ・福祉部局に既存の高齢者の見守りネットワーク会議があります。その既存のネットワークと協議会を相互に活用できたら、効率的な見守り活動につながると思います。今後は、協議会とも連携を図り、高齢者の消費者被害の防止に取り組んでいきたいと思っています。

<訪問時の取組>

- ・軽度の認知症等の段階は、消費者被害に遭いやすいと感じています。訪問時に啓発グッズ等を配布するなど、今後、何ができるか検討したいと考えています。
- ・これまでも高齢者宅への訪問等の見守り活動を行っていましたが、消費者被害の観点はありませんでした。今後は、訪問時に消費者被害の話を含めるなど検討していきたいと考えています。

<個人情報の共有>

- ・構成員間で個人情報の共有ができることは意義があることです。これまでは消費者被害に気付いても業務上知り得た情報は個人情報保護の観点から共有できませんでしたが、協議会は個人情報を共有することができます。今後は、制度を活用して実効性のある見守り活動が行えると思います。

<情報発信・情報共有>

- ・事務局から構成員に対して定期的に情報を発信していただければ、その情報を地域で浸透させるよう協力したいと思います。

<孤立している高齢者への見守りの困難さ>

- ・地域のイベントや会合等に参加しない「孤立している高齢者」への見守りが難しいと感じています。

4. 設立会議における構成員からの主な意見

<相談先の明確化>

- ・協議会ができたことで、相談先が明確になるというのは良いことだと思います。お年寄りが何か不安に感じた際に消費生活センターに相談しに行き、対応などについて話を聞いたら安心すると思います。

<信頼関係を崩さないための高齢者等との距離感>

- ・事業者が高齢者等に優しく接してくる場合、だまされていることに気付いても断れないケースがあります。そのようなときは、マニュアル的に「何か変わったことはないですか。」と聞いても「ありません。」と返ってくるだけなので、日常生活に踏み込んで話をすることが重要だと思います。ただし、あまり踏み込みすぎると信頼関係が壊れてしまうので、家の様子をしっかりと伺うなど適度な距離感を保つのがよいと思います。

<孤立している高齢者への見守りと関係機関の連携の重要性>

- ・情報が届いていない孤立している高齢者などは、被害に遭っていても相談していないだけで、どうにかしなければならぬと感じています。また、孤立している方は誰も見守ることができていないので、誰かが気付いて、お世話をすることが必要だと思います。こうした取組は、一つの組織だけでは地域全体に目が行き届かないと思います。そのため、見守りネットワークが設立されたことは地域にとって有り難いことで、見守り活動は重要だと思います。関係機関が協力し、横の連携を十分に図りながら、被害に遭わないように見守っていきたいと思います。

<協議会設立の意義と情報共有>

- ・見守りネットワークの会議に出席したことで、高齢者等にも分かりやすい注意喚起のチラシや広報誌があることを知ることができました。所属している組織の会合があるときに、こうした情報を共有できたら良いと思います。

<情報発信・情報共有>

- ・地域の人に知らせたい最近の手口や注意するポイントを積極的に提供し、構成員を通じて地域の人に広めたいと考えています。
- ・高齢者が読みやすいように、大きな文字で書かれた一枚物の注意喚起のチラシがあれば良いと思います。
- ・所属している組織の総会の際に、特殊詐欺や悪質商法への対応を読み上げたり、新聞に掲載された消費者被害の記事を紹介しています。

4. 設立会議における構成員からの主な意見

<既存の組織との関係性>

- ・協議会をいきた組織にするためには、情報収集と情報集約が大事だと思います。地域には、高齢者の身近なところで活動している民生委員・児童委員や地域で元気に見守り活動をしている団体の方々があります。その方々に構成員や協力団体として協議会に参画してもらえたら、情報が集まりやすくなるとともに、活動者のやりがい、モチベーションの維持にもつながると思います。

<相談先の明確化>

- ・協議会ができたことによって、相談先が明確になり、情報が集まってくるようになると思います。消費者被害への対応について、誰がどのように問題解決に関わるのか、対応の流れを作っていく必要があると思います。
- ・自分が被害に遭ったことを恥ずかしがって相談できない方もいますし、そもそもどこに相談してよいか分からない方が多いという状況です。相談できる場所があることを明確にするるとともに、相談先である「188」の電話番号を住民に周知することが大事だと思います。

<相談しやすい環境づくりの重要性>

- ・構成員間で情報共有や横の連携を図り、誰かが一人で抱え込むことがないように、相談しやすい関係を作ることが大事だと思います。
- ・こんなことがあったと気軽に話しやすい環境を作っていただき、それを続けてもらえたらと思います。

<情報発信・情報共有>

- ・「被害が少額の場合、1回だけなら仕方がない。」と諦めている人もいるかもしれません。所属している組織の全体の会議の際に、改めて消費生活センターという相談先「188」があることを話したいと思います。
- ・消費者被害の最新情報などが記載された注意喚起のチラシを協議会のネットワークを使って情報提供していただきたいです。情報提供していただいた内容を、見守り活動の際に高齢者に伝えたいと思います。
- ・75歳以上の独居老人宅への訪問の際に、情報提供していただいた内容の注意喚起を行います。また、週1回サロンを開いて情報交換しています。注意喚起のチラシを頂けたら、サロンに置いて注意喚起ができます。

<消費者被害防止のための取組例>

- ・電話が鳴ったらすぐ取るということが習慣になっている方もいます。悪質商法や特殊詐欺など不審な電話がかかってきた際、電話が鳴る前にブロックできる電話機の貸出しなどをしてもらえると、被害を未然に防止できると思います。