

第 12 回「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」資料

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(通称 NACS) 西日本支部

1. 「高齢者・障がい者 消費者トラブルなんでも 110 番～訪問販売・電話勧誘販売・通信販売・その他新法の商法などなど～」を実施して

平成 27 年 11 月 7 日（土）、8 日（日）、NACS は東京と大阪の 2 か所で、「高齢者・障がい者 消費者トラブルなんでも 110 番～訪問販売・電話勧誘販売・通信販売・その他新法の商法などなど～」を実施しました。

相談受付件数は 2 日間で 83 件。販売方法の分類別件数は下記の表の通りでした。

分類別相談件数

販売方法	件数	比率
店舗販売	16	19.3%
訪問販売（家庭訪問販売）	16	19.3%
通信販売・ネット販売	9	10.8%
電話勧誘販売	12	14.5%
その他無店舗	1	1.2%
訪問購入	7	8.4%
不明・無関係	22	26.5%
合計	83	

※不明・無関係 マイナンバーや電力小売り販売自由化問題等、社会生活上の様々な最新情報関連の相談

分類別相談事例

(1) 訪問販売に関する相談から

一人暮らしの 80 歳代の母の家で、新しい羽毛布団と 8 万 9 千円の領収書を発見した。ネットで調べると、他県で行政処分された事業者だった。できれば解約したい。

(2) 電話勧誘販売に関する相談から

自宅に電話でカー購入を勧められた。断っているのに強引に勧められるので、断り切れず了承してしまった。代引きで届いたが返品して返金してほしい。

(3) 通信販売に関する相談

85 歳の母のところに健康食品らしきものが入った郵便物がポストに入る。定期購入のようだが母は覚えがないと言う。どうしたらいいか。

(4) 訪問購入に関する相談

近所の高齢者が、リサイクル事業者からの電話勧誘で来訪を了承したところ、大切なネックレスを 3 千円で買い取られたと相談された。取り戻すことはできるだ

ろうか。

(5) 金融サービス・金融商品等に関する相談

90歳の友人の母が未公開株を購入したらしい。150万円支払ったというので返還を求めたが3000円しか戻らなかった。1年半前のことだが納得できない。

(6) 障がい者に関する相談

自分は障がい者なので水道の故障に不安があるが、水つまり工事をするというシールがポストに入っているが信用できるか。

(7) 店舗販売、その他無店舗、不明・無関係に関する相談

87歳になる母が、宝石店の店員に親切にしてもらい、店舗に誘われ、高額なダイヤの指輪の契約をしてしまった。27万円の代金のうち10万円を内金として払い、ダイヤの指輪を持ち帰った。最近、封書で請求書が届き、払わないと法的措置をとると記載がある。解約させることは可能か。

*表及び事例は「なんでも110番」報告書より

上記に挙げた事例は相談のごく一部ですが、身近な年金・保険・預貯金等の8.4%を筆頭に、利殖商法、点検商法、テレビ・ラジオ通販、開運商法、原野商法、不当・架空請求、インターネット通販等、通信サービス・機器、有料老人ホーム等、振込詐欺・詐欺、内職商法、催眠商法、送り付け商法、かたり商法、出会い系・サクラサイト、と現代社会の問題商法のトラブルを、満遍なく受けている高齢者の実態について、再認識させられました。

また、社会とのつながりが希薄になりがちであること、判断能力の低下などが利用されていることから、本人や周囲の人が、トラブルに遭ったことに気がつくのが遅くなり、事後の救済が難しくなるという事例が、やはり目立ちました。

当協会は、この110番事業の結果を踏まえ、業界、事業者、関係省庁等に提言及び要望書を提出し、消費者トラブルの未然防止及び法律の執行、改正並びに日頃の消費者政策に反映されることを求めました。また、消費者に対しても、家族や周囲の人による「見守り」と「気づき」の大切さを訴え、未然防止につながる情報提供や関係機関につなげることの重要性を訴えました。

平成26年に成立した改正消費者安全法では、地方公共団体は、消費者の見守り等を行なう消費者安全確保地域協議会を組織することが規定されています。行政機関や地域包括支援センター、病院、金融機関、警察等が連携して、高齢者や障害者の生活を守る地域ネットワークの構築が喫緊の課題と、改めて認識させられた110番でした。

2. 見守り支援のためのサポーター養成講座に関するNACSの活動

上記の課題解決策の一つとして、多くの自治体では見守り支援のための「消費生活サポーター」制度等を導入しています。「サポーター養成講座」を受講した「消費生活サ

ポーター」が、家族や自治会、施設や地域コミュニティ活動を通じて、サポート活動を行っていくというものです。ただ、養成講座を修了し「サポーター」となっても、「具体的に何をすればいいのか」と悩む方は少なくありません。近年は、フォローアップ講座を実施している自治体が増えてきました。

当協会は全国組織として、各地でこうした消費生活サポーターの連携・活動を推進するための事業に取り組んでいます。本部、東日本支部の事業には次のものがあります。

①千葉県とNACS東日本支部の連携の下、「消費生活サポーターの連携推進と地域への消費生活情報伝達仕組みづくり」として、平成26年に立ち上げた「消費生活サポーターネット」の地域モデルを拡大・深耕し、サポーター間及び地域の連携や情報共有などを促進する事業

②港区とNACSとの連携の下、港区消費者問題推進員が教養を高め、より実践的に役立つ知識の獲得するための学習会の開講、運営会議の開催及び消費者問題普及啓発活動「出前講座」などの企画運営を行い、推進員を育成することを目的とした支援活動

西日本支部では平成18年度、19年度の2年間、和歌山県における消費生活サポーター養成講座の企画、運営に携わりましたが、当初から、プログラムの中に、講座修了後の実践活動に役立てていただける講義を盛り込みました。いちごっこのように新卒の悪質商法が登場する中、最新の相談事例や法改正に関する講義の時間も大切ですが、せっかく学ばれた知識を、どのように見守り支援に役立てていただくかが重要と考えてのことでした。この実践活動に役立つ講義は、大阪府、奈良県、高知県からも講師派遣の依頼があり、支部会員講師がそれぞれの地域に即した内容で出講しています。

実践活動に役立つ講義について

(1) 「啓発」手法の紹介と体験

地域で啓発活動を行う際に、より分かりやすく伝えるための手法の紹介を行い、受講者に実際に体験していただきました。紙芝居、人形劇、クイズを取り入れた講座、ロールプレイ（電話勧誘断り体験）替え歌を使った「ことわりソング」など、「自分にもできる」と思っただけの手法を紹介しています。

(2) 見守りネットワークづくりのためのワークショップ

地域の特性や高齢者の特質などの課題を明らかにしながら、伝えるべき情報とは何か、誰にどのように伝えるかなど、KJ法などを使って、グループごとに考える時間です。様々な立場、経験を持つ受講者が、はじめに自己紹介を行なうことで、見守り支援の成功事例などもお話しいただき、サポーター同士のコミュニケーションも図ることができます。

(3) 見守りのための情報発信

(2)のワークショップを受けて、実際にミニ情報紙や啓発チラシを作成します。グループワークで共に作業をすることで、連帯感が深まります。終了後、それぞれの情報紙を展示し、工夫した点などを発表していただきます。

いずれも、受講者からは、サポーター養成講座で学んだ知識を、日常の生活の中で意識することができ、サポーターとしての見守り活動の一步を踏み出すために役立つと好評でした。

3. 和歌山県における最近のサポーター養成講座について

和歌山県消費生活センターは、NACSが県から委託を受け実施した平成18年以降、毎年、消費生活サポーター養成講座を年に一回実施しています。また、橋本市役所では平成26年度より「暮らし応援隊」と名付け、サポーター養成講座を年1回実施しています。両講座とも当初より養成講座実施に参加している、和歌山県消費生活センター相談員でもあるNACS会員が講師を務めています。

上記サポーター養成講座の直近の狙いは、次の3点です。

1. サポーターが高齢者のトラブルの現状を把握する
2. サポーターが地域住民とお互いに気かけあい、声をかけるネットワークを作る
3. 行政から悪質商法などの情報を伝え、サポーターがトラブルを見つけた際は行政機関に伝える流れを作る

和歌山県消費生活センターの取り組みは、消費生活センターに現在多い悪質商法の情報をお知らせするチラシ『ホットな消費者ニュース』を毎月サポーターに配布し、サポーターから地域の方々や関係者に配っていただいています。また消費者向けの講座の案内をサポーターへ伝え、参加を募っています。

実際に、サポーターが消費生活センターにつないだケースがありました。近所の高齢者が訪問販売で浄水器の契約をし、契約した高齢者は近所のサポーターに相談しました。そのサポーターは消費生活センターに高齢者と共に行き、サポーターであることを告げて、相談しました。そのため、迅速な対応を行うことができました。消費生活センターがサポーターにとって身近な機関となっています。

サポーター養成講座では、最後に「あなたが、見守られるべき消費者になったとき何をして欲しいですか？」という質問を参加者全員に問いかけております。参加者の回答の多くは「声をかけて欲しい」というものでした。地域のコミュニティのつながりが希薄な昨今、サポーターの見守りをきっかけに、つながりを強固なものに出来たらと考えます。

以上