

京都府「くらしのひろば」

～みんなで高めよう！「消費者力」～

◇ パネルディスカッション ◇

日 時:2015.10.18(日)14:50～16:20

場 所:京都テルサ 東館3階D会議室

「みんなで守ろう！消費者の 安心・安全」



《コーディネーター》

秋山 学 氏 (神戸学院大学人文学部 教授)

《パネリスト》

中村 郁 氏 (京都府消費生活審議会公募委員)

中本 悟 氏 ((福)久御山町社会福祉協議会 事務局長)

吉田 聡 氏 (大阪ガス(株)リビング事業部マーケティング推進部お客さま室課長)

三室 久枝 氏 (京都府消費生活安全センター 相談員)

◎秋山 パネルディスカッションでは、4人のパネリストそれぞれのお立場から話をいただきながら、「みんなで守ろう！消費者の安心・安全」をテーマに、一緒に考えたいと思います。

地域・家庭における社会的弱者の現状

◎秋山 詐欺を中心とした消費者被害、あるいは製品事故などにおいて、社会的弱者(高齢者、障害者、子ども)が被害者となるケースが多くなっています。私たちは地域や家庭において、彼らを被害から守っていかねばなりません。まず、社会的弱者の現状はどうか、お気づきのことなどをお聞かせください。

●中村 私は「京都府消費生活審議会公募委員」を務めていますが、普段は、働くお母さん、働きたいと思っているお母さんを支援する NPO の活動に参加しています。私自身も、6歳と4歳の男の子を幼稚園に通わせている母親です。

先ほどの落語で、「知っていることが大切」という話が、私にはすごく響きました。また、私は両親と同居をしていますので、秋山先生のお話にあった「だまされない人はいない」という話を聞いて家族が心配になりました。高齢者になりつつある両親をどうフォローすればよいか、幼い子どもを育てている者として、日々、どういうことに気をつければよいか、いつも悩みながら生

活をしています。

私自身の情報源はまわりのお母さんたちです。小さな子どもの家庭内の事故についての情報をよく耳にします。一番の問題は、育休中のお母さんや子どもを保育園に通わせていないお母さんが孤立してしまうことだと感じています。母子二人だけの時間を過ごすことが多く、子どもを守るための情報を得づらい環境にあります。不安だと思うことについては、インターネットで検索して情報を仕入れようとしますが、情報があり過ぎて余計にわからなくなるという悪循環に陥っています。危ないことを危ないと知らないまま、生活をしているケースが多いのです。

そうしたお母さんたちは、地域の人たちとの交流が少ないので、そこは地域の皆さんに少しお節介になって欲しいと思っています。子どもを連れているお母さん、その子どもに「おはよう」と声をかける。そういう関係を築きながら、「こういう事故があったみたいやね」と世間話をしてもらおう。ちょっとした会話の中から、「あっ、こんなことが危ないんだ」と、お母さんたちに知ってもらいたいと思います。お母さんを孤立させないために、この会場にいる皆さんもひと言「頑張ってるね」と声をかけてくだされば、とてもうれしいです。地域のなかでコミュニケーションを深めていっていただければありがたいなと思っています。

●中本 久御山町は、京都市の南区、伏見区に隣接する、人口17,000人弱の小さな町です。その人口規模の町で、どういったかたちで住民を見守っていけばよいか、考えています。社協(社会福祉協議会)は本来、地域福祉に取り組んでいます。それとは別に地域包括支援センターも運営しています。また、介護事業としてケアプランを立てたりするケアマネジャーさんによる居宅介護支援、それからデイサービス、ホームヘルプ事業などもしています。

そのような立場から見ていて昨今、高齢者の消費者被害が増えていると実感しています。要介護者が増えて、2025年には認知症の人が700万人になるといわれます。65歳以上の5人に1人です。これからはますます、被害が増えるのではないかと懸念があります。久御山町のホームヘルパーさんやケアマネジャーさんから、高齢者の消費者被害について聞くと、結構いろいろな事例が集まりました。例えば、新聞の勧誘を断りきれず、3社といっぺんに契約していたという話があり、これは担当のケアマネジャーさんに報告しながら解決しました。浄水器の交換、布団の販売で法外なお金を請求されていたケースは日常茶飯事です。

こういった被害の状況や、解決するためにどういう役割を誰が受け持てばよいかを私なりに整理してみると、このような問題は、単なる見守りだけでは解決しないことがみえてきました。啓発し、気づき、解決する。その仕組みを、制度的な整備も含めて考えねばならない、という思いを強くしています。

●吉田 私は、大阪ガス(株)のリビング事業部、家庭でお使いのガスを販売するセクションにいて、広報や公聴活動などを担当しています。

日本は、総人口の4人に1人が65歳以上のシニア世代という社会になりました(平成26年版高齢社会白書より)。「つい、うっかり…」で事故につながりかねないことが、いろいろと起こり、ガスの使用に関わるものだけではありませんが、高齢者が当事者となる家庭内事故が増える傾向にあります。

大阪ガスのグループ会社に設けた「セキュリティパートナー監視センター」は、ホームセキュ

リティを通じ監視する組織で、契約しているお客さまを対象に、ガスの流れを見張るサービスを提供しています。具体的には、ガスを消し忘れたと思われる状況が見受けられたときに、自動的にお客さまに電話をかけてお知らせする、あるいは遠隔操作でガスを止める、といったサービスです。そのセンターで対応した事故には、コンロの消し忘れ、沸かすタイプのお風呂の消し忘れなど、さまざまな事例があります。

●三室 私は、消費生活相談員として、京都府の消費生活安全センターで啓発や教育を担当しています。

2014年度に京都府に寄せられた相談件数は約5,800件。当事者が60歳以上のケースが3分の1以上を占め、その数はしだいに増える傾向にあります。「劇場型勧誘」といわれる詐欺のターゲットになる人の92%が、60代以上です。その約半数は70代ですが、4分の1は80代。従来に比べて80代がターゲットとなる比率が高くなっています。相談全体としてはインターネットのサイト関連が多いです。70代より上の年代では、「個人情報を知られた」など、特殊詐欺の前段と思われる不審な電話が増えています。消費生活安全センターに入る相談は主に金融型あるいは架空請求の事案です。

そのなかで最近、気になるのが、「老人ホームの入居権」に関する「劇場型」の詐欺事案です。この手口の特徴はすぐにお金を要求してこないことです。「お宅の近くに老人ホームができます。近くの方しか入れませんが、遠方にお住まいの入居希望者がいます。お金は要りません。名前だけ貸してあげてください」と何度も説得されて、ついつい引き受けてしまいます。そこで話はいったん終わったかに見えます。ところが、しばらくすると別の人が出てきて、「名義貸しは犯罪だ。解決するためにお金が必要」と言ってきます。手の込んだ新しい手口です。

仕事をリタイアすると在宅時間が長くなりますので、訪問販売、電話勧誘のターゲットにされることが多い現状がみえてきます。

一方で、小学生くらいの子どものターゲットにされた事例では、オンラインゲームで多額の請求をされる話があります。製品事故としては、3歳以下では、ボタン電池の誤飲が大ごとになるケースなどがあります。子育て世代のお母さんたちに、できるだけそういう情報を届けることによって、事故や詐欺の被害を防いでいきたいと思っています。

◎秋山 ありがとうございます。いま、お話いただいたように、消費生活に関わるトラブルや製品事故は、赤ちゃんから高齢者に至るまで、すべての年代で発生していて、各世代それぞれに課題を抱えていることが改めてわかりました。

トラブルや事故を防ぐために

◎秋山 各世代が抱えるさまざまな課題の対策、解決には、周囲の“気づき”が必要になってきます。その気づきを、社会全体として共有することも大切です。そういう話を含め、トラブルや事故を減らしていくための具体的な取り組みについて、ご紹介ください。

●中村 私は、「子育て支援コミュニティおふいすパワーアップ」というNPO法人に参加しているので、働くお母さんのための情報はまわりに多いのですが、家庭内の製品事故や消費者トラブルの情報はあまり入ってきません。京都テルサの東館2階に、働くママのための就

職後のフォローをする場があって、そこでは、仕事や子育ての情報を聞きに来たお母さんたちに、「こんな家庭内の事故があったから、気をつけようね」と、製品事故などの話を付加的な情報としてお伝えしています。

二条城の近くにある「おふいすパワーアップ」の事務所は、地域の人向けに開放しています。子育てをしている親子やおじいちゃん、おばあちゃんたちと昔遊びなどをしながら、家庭内事故の事例などを、世間話をするなかで伝えています。

本当に小さな活動しかできていませんが、そういうところから一つひとつ、情報発信をしたいと私たちは考えています。また、一人ひとりが、それぞれの地域で、小さな子どものいる親子や小学生に話しかけていくことが、情報の周知につながるのかなと思っています。

●中本 社会福祉協議会は、地域とのいろいろな接点があり、消費者被害の話をよく耳にします。なかでも急増しているのが、高齢者の被害です。これからは独り暮らしが増えて、生命の危険な状況におかれても、誰にも気づいてもらえない高齢者も多くなるでしょう。そういう人たちを地域で支えていけたら、という思いから、平成 25 年に「地域見守りネットワーク事業」を立ちあげました。

これは、郵便屋さん、牛乳屋さん、新聞屋(配達)さん、ふくろう隊員(地域住民)、ガス事業者さん、家に配達される食材屋さん、配食屋さん、こういった方々が、日常業務の中でさりげなく、独居・高齢者世帯を見守る活動です。「何か異変を感じたら知らせてください」と呼びかけ、通報があれば社協の者が飛んで行くことになっています。「最近、近所づきあいが無い」「窓やカーテンが閉まったまま何日も同じ状態」などの状況に気づいたら、どんどん知らせてもらいます。行ってみると、「入院した」とか、「今日は、どこそこへ遊びに行った」ということもあります。でも、それでいいのです。無事であることが、このネットワーク事業の値打ちです。なかには、自宅で倒れていて、通報を受けて駆けつけたことによって命を救えた例もあります。

消費者被害も含めて、こういった「さりげない見守り」だけでは、どうも状況がつかみにくくなってきた実態があります。そこで「日常生活の中で異変に気づいたら、社協にご連絡ください」と、呼びかけを強化しました。先ほどの「地域見守りネットワーク事業」と中身はほとんど同じですが、「やりましょう！『おせっかい』から始まる見守り活動」というスローガンのもと、“さり気なく”を超えた、もう少し意識的な取り組みを、住民ぐるみで進めています。

最後に、久御山町では「絆ネットワーク」をつくりました。私たちの町では、高齢者・障害者の見守りネットワークとは別に、子どもの見守り、交通安全の見守り、防犯の見守りをしています。そのような活動のなかで、高齢者に関わる異変を見つけた場合にも、すぐに社協に連絡が入ります。それぞれの見守り活動の事務局同士が情報を共有する仕組みです。

今回のテーマである消費者被害については、少し入り込んだかたちの協力が必要だと思っています。いま最も重要だと思っているのは、介護事業所としてもっている「気づき」という資源の活用です。例えば、ホームヘルパーさんやケアマネジャーさんには、家の中に不自然に積んである布団の山が見えます。「いや、おばあさん、仰山、ええ布団買うて」と言えるわけです。家を訪問する介護事業ならではの気づきが期待できます。そして何かあったら、社協、地域包括センターに連絡していただく。すぐに駆けつけて、ケアマネジャーさんたちと一緒に解決す

る。解決できないものは、消費生活安全センターや警察と連携をとる。そうしたかたちの啓発、気づき、そして解決への取り組みを進めているところです。

●吉田 私たちガス事業者には毎月、ガスメーターの検針作業がありますので、久御山町の「地域見守りネットワーク事業」に近い取り組みとして、訪問した家で何か異変に気づいたら、しかるべきところへお知らせしている地域があります。

また、仕組みとして確立したサービスの提供もしています。その一つが「るるるコールサービス」です。「るるる」とは、見張る、知らせる、ガスをとめる、の末尾の「る」を三つあわせた名前です。一定の流量でガスを長時間使い続けていることを検知すると、セキュリティパートナー監視センターから「長時間、使っておられますか」と確認の電話をかけます。留守だった場合は、遠隔操作でガスを止めることができます。

このサービスにメールの機能をつけた「るるるコールシルバー」というサービスもあります。例えば、高齢の両親が暮らす家のガス使用状況を、遠くで暮らす息子さん、娘さんに定期的にメールで送ることもできます。このサービスの利点は、見守られる人が、見守られ感をあまり感じなくてすむことです。低コストで利用でき、同時にガスの安心も見守ることができます。

神戸市の高齢者見守り事業に「るるるコールシルバー」を採用していただき、連携して「高齢者見守りサービス」を続けています。きっかけは、阪神淡路大震災のときに孤独死問題が出てきて、各種見守り事業をしなければならないと、神戸市が「あんしんすこやかセンター」という在宅介護支援センターをつくったことでした。実際に使用量ゼロの情報が続いたので、神戸市の職員が見に行くと、2日間、食事をとらずに寝ていたケースもありました。

もう一点、2011年度からスタートした「炎を知る活動」、「火育」の取り組みを紹介します。最近では、炎を見たことがない子どもが結構います。家の中から、直火の姿が消えかけているからです。そこで当社は、火について知ってもらうために、小学校へ出張授業、「火にまつわる物語」の読み聞かせ、火おこし体験プログラムなどに取り組んでいます。危険だから火を遠ざけるのではなく、安全に使う方法を教える。この取り組みは、子どもたちの事故防止、危険回避の視点からも大切だと考えています。

●三室 当センターでは、さまざまな啓発活動をしています。高齢者向けには、「地域協働防犯ステーション」といわれる、交番や駐在所を拠点に警察と連携した見守り活動に取り組む皆さんのところへ出向いて、啓発講座を開催しています。ときには、デイケアサービスの施設へ行って、替え歌を歌ったり体操をしたりしながら、消費生活安全センターがあることをお伝えし、「トラブルのときにはお知らせください」と呼びかけています。また、障害者向けにも啓発講座などを実施しています。

いま、力を入れたいと思っている一つが、介護支援者の皆さんに向けた啓発活動です。高齢者介護の現場に最も近い介護支援者の皆さんに、多くの異変に気づいていただけるように、最新の情報を提供するのが私たちの役目だと考えています。金融機関、宅配業者の皆さんにもお話をし、被害防止への協力をお願いしています。

高齢者の方に対しては、「一人で抱え込まないでね」とお伝えします。それは周囲で見守る皆さんに対しても同じです。「見つけたからには、最後まで私がやらなければ」という必要は決

してありません。それぞれの立場でできることを考えていけばよいのです。そういう意識をもてば、みんなが声かけをしやすくなるだろうと思います。

◎秋山 お話を聞きながら感じたのは、やはり周囲の気づきがすごく大事だということです。それぞれの業務や立場を通じた見守りのなかで気づいたことを、しかるべき役割の人にうまくバトンタッチしていく。より多くの気づきが得られる仕組みと、バトンを誰にどのように渡すかという仕組みを築きあげる。そういったものが、目指す方向ではないかと感じました。

気づきの仕組みと連携の工夫

◎秋山 地域での消費者トラブル、もしくは製品や商品の使用に関わるリスクといった事柄に対して、その防止や件数軽減に対するさまざまな取り組みがあります。それらの取り組みは継続しなければ意味がありません。日常業務をしながら見守るなど、その連携の幅やバトンを渡す相手をさらに広げていくために、今後、どんな工夫が要るのか。もしくは、さらに有効なネットワークを構築するためにどうすればよいのか、ご意見をいただきたいと思います。

●中村 例えば、オレンジリボンの児童虐待防止とか、いろいろなポスターを貼ってあって、連絡先を書いてあるのですけれども、なかなか電話をかけにくい現実があるように思います。当事者も、あるいは周りで異変に気づいた人も、電話をすると自分が責任を背負わないといけない、と思いついでいる面があるのではないのでしょうか。ですから、「何かあったら電話をくださいね」と言うときに、「電話を受けて、現場へ行って、それで何もなかったらそれが一番いいですよ」ということも伝えられたら、気軽に電話をかける人が増えるのではないかと思います。

●中本 介護事業者さんが、「何かあった場合に、地域包括支援センターに電話をかけてください」と言うのは、一つにはそれがありません。消費生活安全センターのほうが情報の蓄積もあり、ノウハウもお持ちだと思うのですが、そこはなかなか敷居が高いだろうということです。

気づきというのは、一番むずかしい部分です。見守りをしている人はみな感じていると思うのですけれども、何をもって被害に遭っていると判断するかがむずかしいのです。親しくなっているいろいろな話を聞けるような関係になることができればよいのですが、そこまで入り込めない場合がある。その取っ掛かりがむずかしい。この問題に対応していくためには、福祉部門と消費生活部門の行政の連携が不可欠だと考えています。消費者被害というのは、家に入って、座敷に上がらなければわかりにくい。だからむずかしいのだと思います。

●三室 消費生活安全センターの敷居は決して高くありませんので、気軽にご利用ください。

確かに高齢者は、普段、相談を受ける立場にあるので、相談することに対して、自らハードルを高くしている面があります。「たかが、このくらいで相談しては申し訳ない」という思いが強い。もし、そういう人がいたら、「消費生活のトラブルに関しての情報収集も大切なセンターの仕事ですから、情報を教えてあげましょうよ」という言い方で、背中を押してあげてください。そうしてコンタクトしていただくことで被害の軽減につながれば何よりですし、何もなければ「情報をありがとうございます」で終わります。ぜひ気軽に当センターの扉を叩いてほしいと思います。

●中本 誤解のないように少し補足させてください。私が「敷居が高い」と言ったのは、いきなり、

消費生活安全センターに行った場合、その人の住んでいる環境などが理解されにくい面がある、という意味です。例えば、どの程度の認知症にかかっている人なのか、こちらでないかわからないところがありますね。あるいは、事実関係を確認しなければなりません。

もちろん、すべてを地域包括センターで担当するのは、ちょっと荷が重い。状況を判断し、センターにつないでお願いしなければいけないケースもたくさんあると考えていますので、よろしくをお願いします。

●吉田 気づき、見守りには、ある種、ソフト的な面があると思います。個人的な印象としてお話しすると、当社の「るるるコールシルバー」、ガス使用量のお知らせサービスは、どちらかというとハード寄りです。通信という機能が発達してきて、ガスの流量を機械的に監視できる技術ができあがった。これを見守りに活用できるのではないかと、ということで始まりました。そのように事業者は、自社の資産やノウハウを使って何かできないかと、ちょっと考えてみるとよいと思います。そういう発想を大切にすれば、気づきに有効な手法が増えていくと思います。

●三室 私はヘルパーさんと話すときに、「台所で洗い物をするときに、浄水器がついていたら、『あらっ？』とひと言、尋ねてください」とお願いしています。介護事業者は家の中に入るので、多くのことに気づく可能性がかなり高いと思います。

以前、私が相談を受けていたときに聞いた事例があります。民生委員の人が回覧板を持って行ったときに、「『頼んだのができましたよ』と電話があつて、頼んでもいない健康食品を届けるという悪質商法があるんですって。いやですねえ」と言いながら、回覧板を渡したそうです。そうしたら、「私、そんな電話、かかってきたんだけど」という話になった。その人は被害に遭わずにすみました。そういう小さなことの積みあげも大事です。京都府では、地域を見守るボランティア「くらしの安心推進員」の方々に、地域で啓発のチラシを配っていただいています。そういう人たちにも、声かけのロールプレイングをして、実践につなげていただくようお願いしています。少しでも、みんなで声をかけていければ、と思います。

あるいは、幼い子の事故は即、命の危機につながりますので、例えばネットで、どのサイトを見れば情報を得られるかを、お母さんたちに知らせていく。せめてそういう情報提供ができれば、事故やトラブルを減らすことにつながっていくだろうと思っています。

◎秋山 ありがとうございます。

思い描く共通のイメージは、おぼろげながら見えてきました。こういうメンバーで、それぞれの気になっている点をざっくばらんに話すだけで、いろいろな知恵が湧いてきます。堅苦しい会議体でなく、もう少し気軽な場で意見交換することが大切だという気がします。

例えば私が先ほど話した詐欺の事例でも、だまされている方は、お金を振り込んだり、実際に現金を持って行っているのも、ものすごく不安を感じています。そういうときには、一人で黙っているのは辛い。誰かにしゃべりたいものです。それをちらっと聞いてくれる人さえいれば、「ちょっと警察に電話しようか」という話になったりもします。要は、そういうことをしづらくなっているからこそ、さまざまな立場の人が日常業務を通じて、異変の情報を拾うような取り組みが大切になってくる。加えて、ママ友のような緩やかなつながりも、そのネットワークにつながっている、そういうリンクが張れるとよいのだらうと考えます。