

第6回 地方消費者委員会（大分）実施結果

- 開催日時 平成24年12月1日(土)13:30～17:00
- 開催場所 大分県消費生活・男女共同参画プラザ アイネス
- 主催 内閣府消費者委員会、適格消費者団体・NPO法人大分県消費者問題ネットワーク
- 後援 大分県、大分市
- 参加 66名
- 内容
- プログラム

1. 基調講演「高齢者の消費者トラブルについて」
講師：消費者委員会委員長 河上正二
2. 大分県における消費者行政の現状と取組
報告者：大分県消費生活・男女共同参画プラザ所長 山戸康弘
3. ケーススタディ「高齢者の消費者被害の現場からの事例報告」
報告者：大分市市民活動・消費生活センター消費生活相談員 田並孝子
報告者：大分県消費生活・男女共同参画プラザ消費生活相談員 清水磨智子
4. 消費者安心アクションプラン(原案)
説明者：消費者庁消費者政策課政策企画専門官 坂田昌平
5. パネルディスカッション
パネリスト：適格消費者団体・NPO法人大分県消費者問題ネットワーク理事長 井田雅貴
上野ヶ丘・碩田地域包括支援センター長 小倉亮一
消費者委員会委員 夏目智子
大分県消費生活・男女共同参画プラザ消費生活相談員 村上美佳子
豊後高田市市民課長 山田真一
コーディネーター：消費者委員会事務局長 原早苗
6. 総括コメント 消費者委員会委員長 河上正二

○パネルディスカッションの概要

パネリストからのコメント

高齢者の消費者トラブルの現状について、それぞれの立場からの主なコメント

- ・高齢者世帯は貯蓄額が平均的に高く、加害者側から見ると金員搾取の標的となりやすい。
適格消費者団体では、被害に遭っていなくても裁判所に訴えることができる。消費者から適格消費者団体に情報を寄せてもらい、予防していくことが重要である。
- ・地域包括支援センターでは、高齢者のニーズに応じて介護、福祉等の社会資源を繋げるネットワークを構築し、安心して暮らせるような取組みを行っている。
- ・現場からの事例報告を聞いて、自分の身にも当てはまると感じた。人口の3分の1が65歳以上を占めるといふ社会においては、高齢者に基準を合わせた社会づくりを目指すべきである。

- ・被害に遭った方の話をしっかり聞いて問題点を整理し、「こういうこともできる」と教えてあげられるような対応が、消費生活相談員に求められる。市町村の消費生活相談窓口の充実が重要である。
- ・消費生活相談のうち、高齢者に係る相談が半数以上を占めている。健康器具販売や新聞の重複購入等が多かったが、最近では電話による投資販売や未公開株といった劇場型の商法が目立っている。

組織の連携及び高齢者被害対応の難しさについての主なコメント

- ・地域包括支援センターができて6年になるが、徐々に役割を理解してもらい、いろいろなところから声がかかるようになった。小さな情報も見逃さず、情報収集ができればと思う。
- ・契約当事者が70歳以上の相談のうち、40%近くは本人以外の家族やヘルパー、ケアマネージャーからの相談であった。市とケアマネージャーとでは定期的な連携が取れていると聞いている。
- ・本人と直接会う機会を作ることが重要。ゆっくり丁寧に話を聞くことで、認知症の疑いや近隣トラブルなど身の回りの様子も見えてくる。また、被害に遭った高齢者は自尊心が高く、表面化しないケースもある。福祉の最前線にいるヘルパーやケアマネージャーから情報を掘り起こすように努めないといけない。
- ・高齢者の息子・娘との対応は難しい場合がある。認知症診断を進めて苦情に繋がったこともある。

フロアから寄せられた意見

- ・大分県以外の適格消費者団体は政令指定都市にあることを見ると、大分は進んでいると思う。大学受験予備校の問題について紹介してほしい。

最後に各パネリストから一言ずつコメント

- ・相談員の育成に努めているが、高齢化や職員の兼務・異動などマンパワーの構築が課題である。また、コスト面の課題もある。国からも支援してもらい、市町村・県・国が連携し前向きな発展をさせたい。
- ・高齢者被害が増えているという状況を伝えるだけではなく、わかりやすく役に立つ啓発活動が重要である。高齢者の消費者被害は未然防止が重要である。
- ・被害をなくすためには消費者行政を充実させることが重要である。
消費者教育を進める方法はさまざまであるが、消費者教育は大きな役割を果たすことができる。
- ・高齢化は進んでおり、間に合わないことが出てくる。今のうちからネットワークの構築が重要である。
- ・適格消費者団体として、情報をもらえれば動きたいと思っている。集団的消費者被害救済制度について、できることがあると思っている。情報を寄せていただきたい。

○河上委員長の総括コメント(要旨)

高齢者の消費者被害はなかなか解決策が見つからず、現場の人の献身的な熱意でもちこたえているという状況である。現場を大切にすること、直接高齢者にあつて話を聞き状況を知ることが重要だと感じた。

今後、消費者を守るためには、掛け声だけではなく連携の実質化が大事である。消費生活相談員、福祉、教育、医者、警察等が情報を共有し、何ができるかを考えて連携することが重要である。そして、その場を用意できるのは自治体だけである。消費者委員会は他の省庁に建議する権能を有している。いただいた意見については、現場のニーズに合った形で建議・意見につなげていきたい。

以上

※11月30日(金)夕刻、二日市大分県副知事及び釘宮大分市長を表敬訪問した。