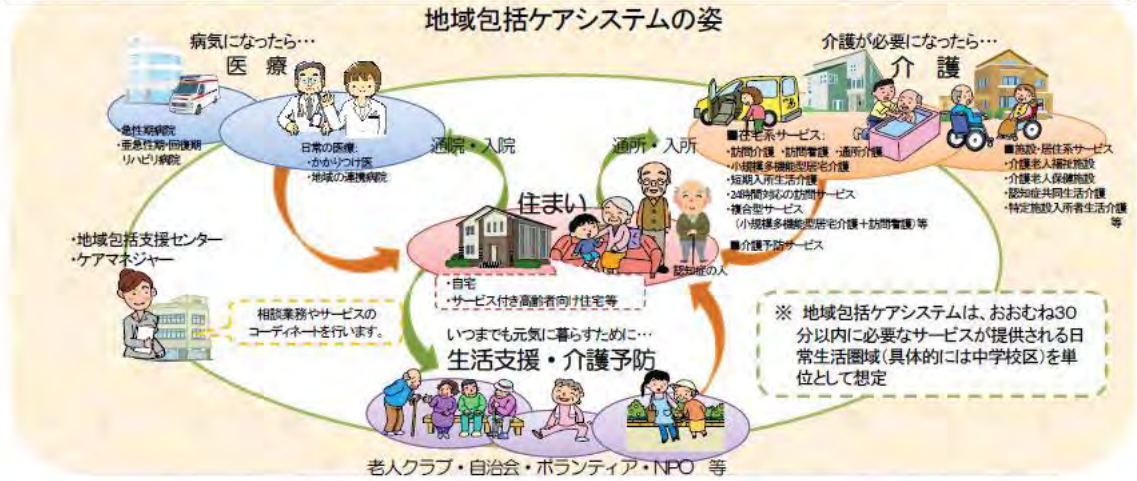


地域包括ケアシステム

- 団塊の世代が75歳以上となる2025年を目途に、重度な要介護状態となっても住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、**住まい・医療・介護・予防・生活支援が一体的に提供される地域包括ケアシステムの構築を実現**していきます。
- 今後、認知症高齢者の増加が見込まれることから、認知症高齢者の地域での生活を支えるためにも、地域包括ケアシステムの構築が重要です。
- 人口が横ばいで75歳以上人口が急増する大都市部、75歳以上人口の増加は緩やかだが人口は減少する町村部等、**高齢化の進展状況には大きな地域差**が生じています。
地域包括ケアシステムは、**保険者である市町村や都道府県が、地域の自主性や主体性に基づき、地域の特性に応じて作り上げていく**必要があります。

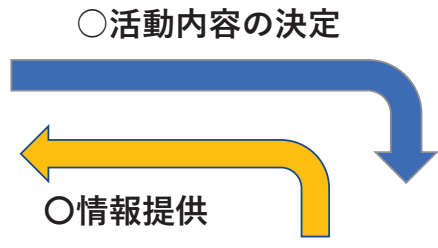


厚生労働省ウェブサイトより

2つの連携

検討における連携

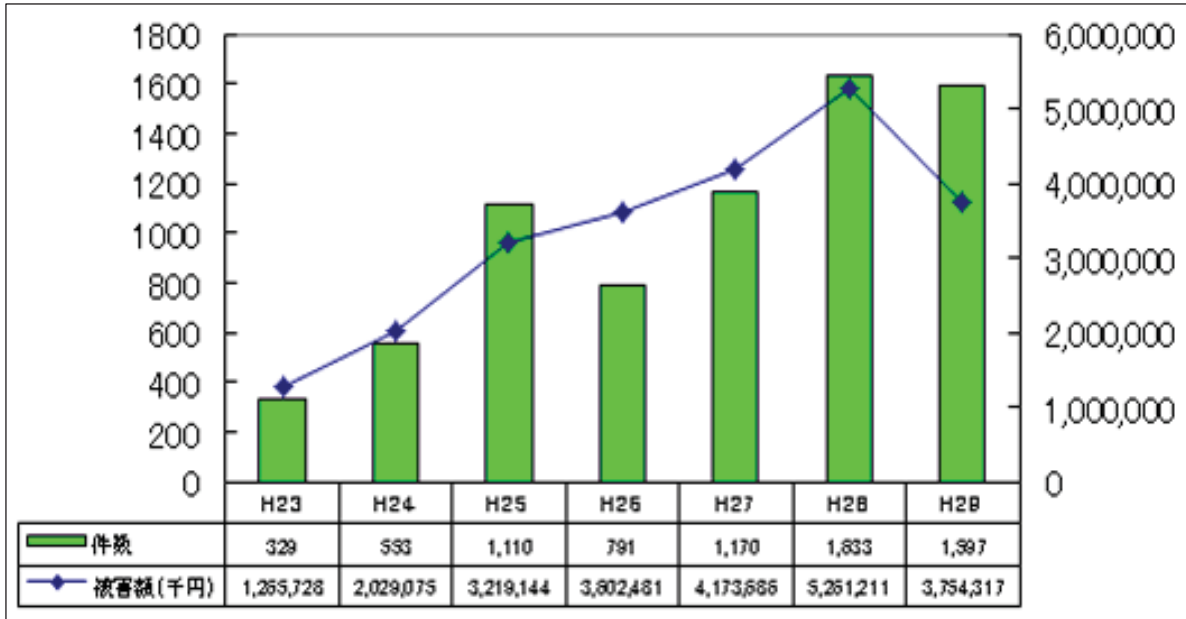
消費者部門，高齢者部門
警察，社会福祉協議会，
老人クラブ，消費者団体等。



行動における連携

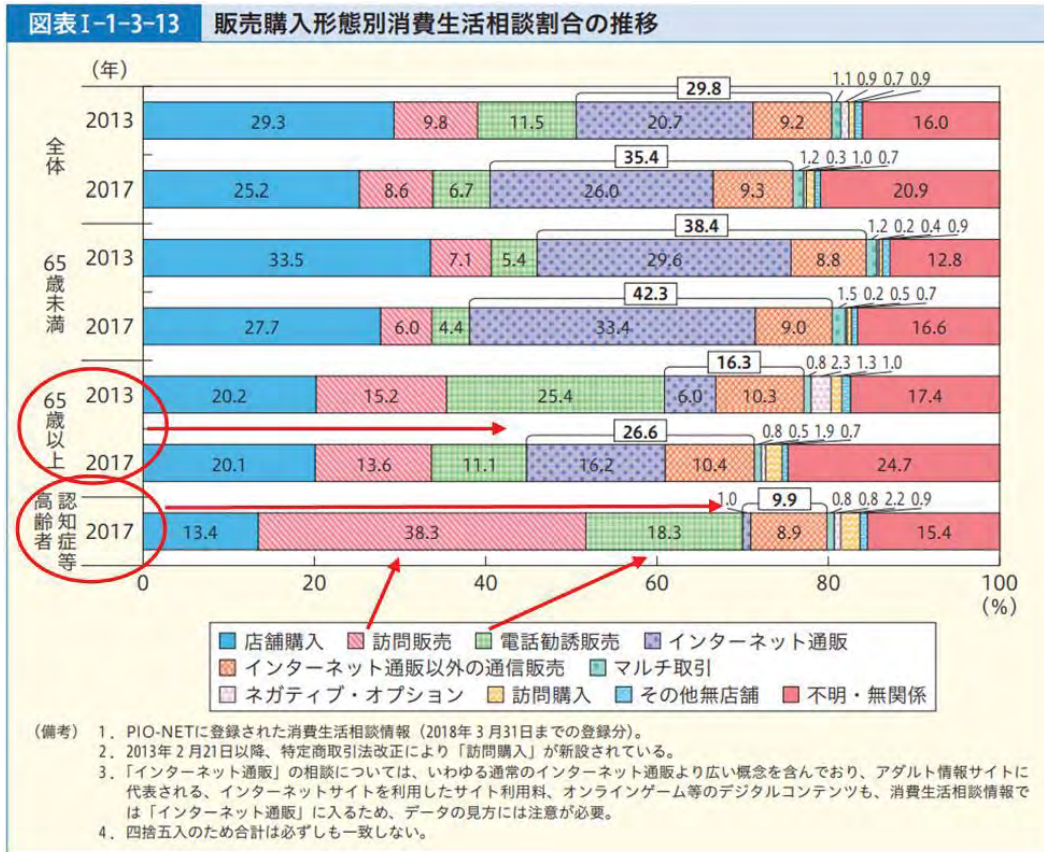
消費者部門，高齢者部門
警察，社会福祉協議会，
老人クラブ，消費者団体等。

大阪府内の特殊詐欺発生状況



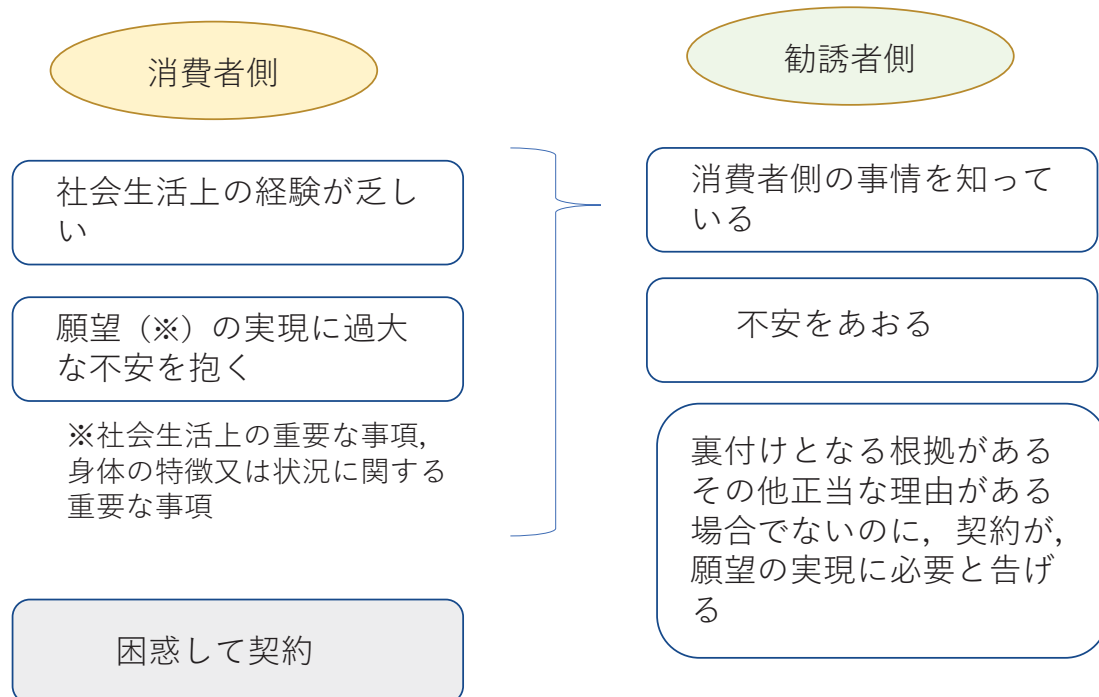
1 5 9 6 件 3 7.5 億円 の被害

大阪府警ウェブサイトより



つけ込み型勧誘について

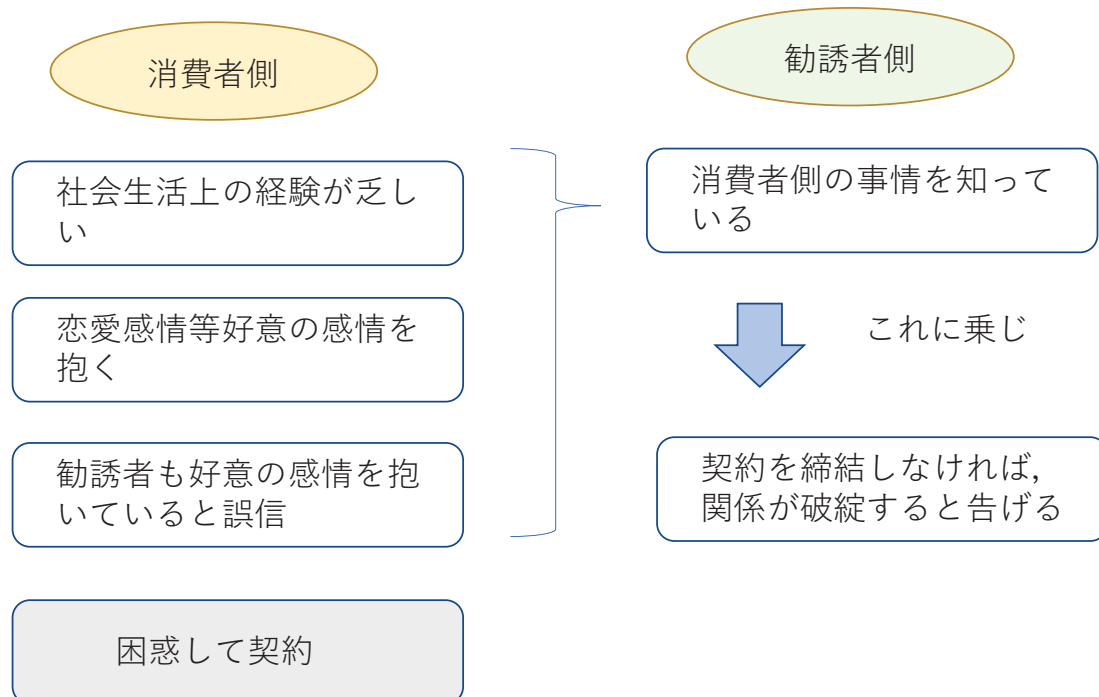
①不安をあおる告知（法4条3項3号）



5

つけ込み型勧誘について

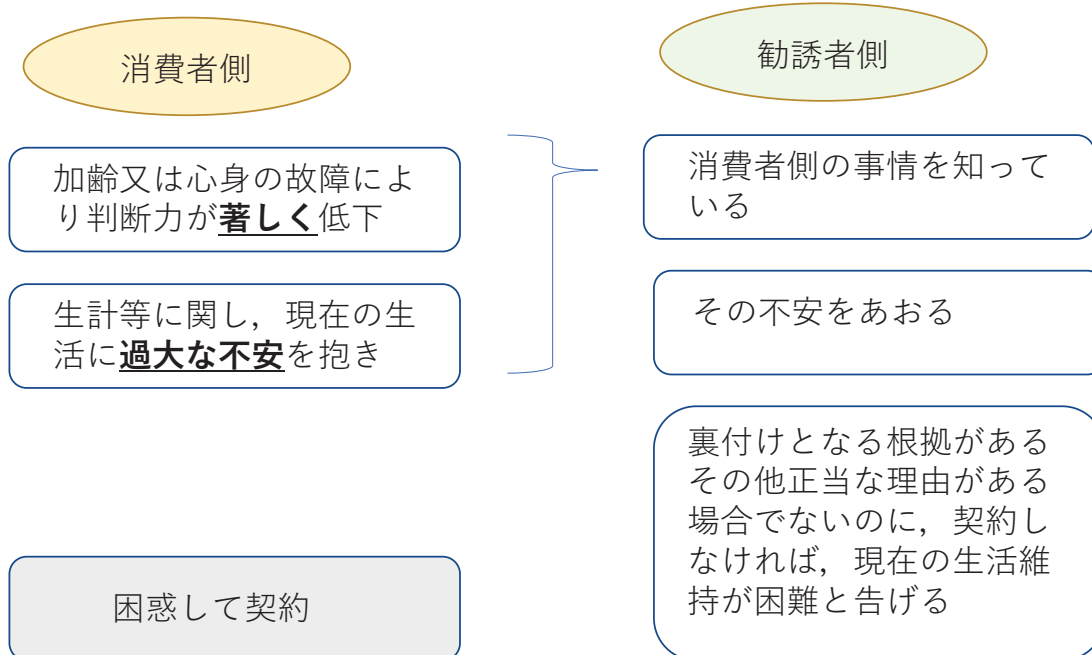
②人間関係の濫用（法4条3項4号）



6

つけ込み型勧誘について

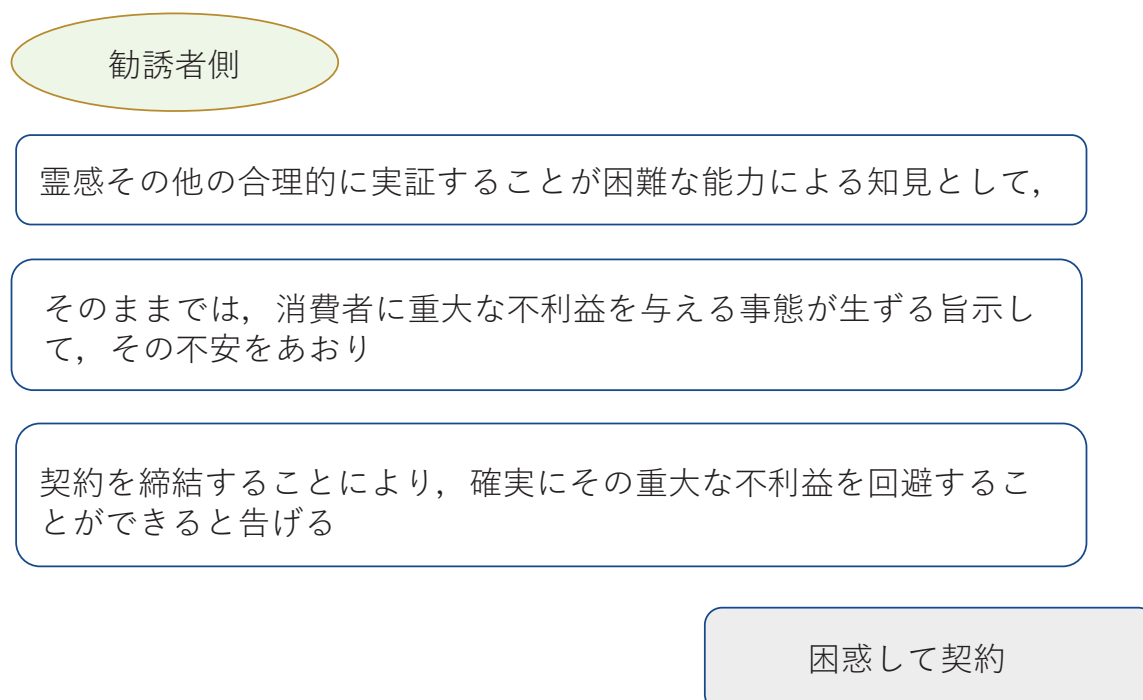
③判断力低下の不当な利用（法4条3項5号）



7

つけ込み型勧誘について

④靈感等による知見を用いた告知（法4条3項6号）



つけ込み型勧誘について（今後の課題）

一般的な取消権規定の案

「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者の年齢又は障害による判断力の不足に乗じて、当該消費者の生活に不必要な商品・役務を目的とする契約や当該消費者に過大な不利益をもたらす契約の勧誘を行い、その勧誘により当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる」

（消費者契約法専門調査会における議論）

Vol.70 行政連携

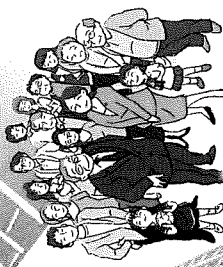
地域で防ごう消費者被害
大阪交流会～第2回交流会のご報告～

消費者保護委員会 委員 吉田 実

1. はじめに

近年、高齢者の消費者トラブルは、その人口の増加の割合以上の割合で増加しています。特に大阪府下にあっては高齢者を狙った特殊詐欺や悪質商法の被害が激増して看過できない状況であり、大阪弁護士会消費者保護委員会では、高齢者・障害者総合支援センター運営委員会と共同で、「高齢消費者被害対策プロジェクトチーム」（高齢消費者PT。以下「当PT」といいます。）を立ち上げて、様々な活動を行っています。その一つとして、平成29年3月に日弁連と大阪弁護士会の主催で「地域で防ごう消費者被害in大阪」を開催し、大阪府や警察、社協、老人クラブ、防犯協会、消費者団体など、様々な機関や団体から後援を得ると共に、当該機関等の関係者から登壇報告を頂き、シンポジウムに参加した196名が、消費者被害の防止と救済のために地域で関係機関が連携することが何より重要であるとの共通認識を持ちました。

このシンポジウムの特色は、単に弁護士会だけで取り組む



のではなく、裁判所院から後援団体や報告団体にシンポジウム委員会に入ってもらい、当シンポでどのような成果を求めめるのか、内容はどのようにしてゆくのかを、みんなが確認し合いながら進めてきたことです。またシンポの開催自体が目的ではなく、シンポをきっかけに団体相互間で連携の目覚めが生まれ、連携の場を持つ重要性が確認されたことでした。

以上の経緯で、平成29年5月に同シンポの反省会が行われ、以後、年2回程度、府レベルの関係機関や団体で、「地域で防ごう消費者被害大阪交流会」を持つことが決まりました。当PTはその交流会の運営者兼事務局役として、いわば連携の橋渡しの役割を担っており、第1回目の交流会を同年11月に開催し、そして今般、本年5月末に第2回目の交流会を持つ次第です。

2. 交流会の目的

消費者被害の予防と、救済につなげる早期発見のためには、被害に遭いやすい高齢者らの周りには、適切な見守り活動が必要であり、その見守りのネットワークを兼ねる組織を市町村に作る必要があると、

そのため大阪弁護士会では平成24年2月に、大阪府知事及び府下43市町村長に対して「高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する要望書」を出したところ、その後消費者安全法が改正され、平成28年4月から、この見守りネットワークづくりを法的に根拠づける「消費者安全確保



地域協議会」を各自自治体に設けることができるようになります。大阪府下では現在までに6つの市でこの協議会が設置され、当PTもその設立や運営を支援し、自治体との懇談会や委員の派遣などを行っています。

そして府レベルの機関や団体が集まるこの交流会においては、各団体が消費者被害予防のための諸活動を行い、それらの情報を交換することも大切なテーマですが、それ以外に、見守りネットワークづくり、即ち、市町村における協議会設置を支援し、推進してゆくということが最も重要なテーマであると位置づけています。

3. 第2回交流会の内容

先般開催された第2回交流会には、大阪府から消費生活センターと治安対策課、大阪府警本部特殊防犯対策室、防犯協議会連合会、府老人クラブ連合会、大阪消費センター、堺市立消費生活センター、堺市社協、堺市老人クラブ連合会、大阪労働者福祉協議会、大阪退職者連合会、消費者支援協議会、関西消費者協会、全大阪消費者団体連絡会、大阪消費者友の会、府生協連合会、消費者情報ネット、大阪司法書士会の各関係者という交流会の常連団体メンバーのほかに、協議会設置に関心を持つ府下市町（枚方市、門真市、吹田市、藤井寺市、寝屋川市、熊取町）の消費生活センター関係者、そして弁護士ら合計43名が出席し、当会場1203号室において一堂に会しました。

今回の交流会は、第1部を講演会、第2部を報告会の2部形式とし、第1部の講演では、(1)府県による

市町村に対する協議会への支援体制と、(2)大阪府下市町村における協議会の先進事例を取り上げました。即ち、(1)ではNPO法人消費者支援ネットワークいしかわ事務局長吉海万里子さんから「石川県の市町村に対する協議会設立支援について」、石川県からの委託事業として作成された「見守りネットワークのつくり方＆運営マニュアル」を解説いただき、(2)では、交野市職員の高原敦子さんから「交野市消費者安全確保地域協議会」について、協議会の設置や運営

の苦労話や実績などが報告されました。交野市では従来から実施されてきた「地域包括ケア会議」をコアにして、そこに警察を組み込み、ケア会議と同日に毎月協議会が開催されています。類似しているところにより、交野市の協議会は関係者からも注目度が高く、消費者行政に力を入れ、限下全市町村での協議会設置を議論し、島県より、バス数台でヒヤリングに来られたことも伺いました。

第2部の報告会では、出席者の自己紹介を兼ねて各団体から近況報告をしていただきましたが、協議会設置に関心を持つ自治体関係者からは、第1部講演の感想や質問なども多く出され、活発な意見交換ができました。特に、市町村で設置される協議会の構成メンバーに、当該市町村下の関係機関や団体がスムーズに加われるよう、府レベルの交流会メンバーが、上部機関として加入の手助けをしてゆくことが確認され、意義ある機会となりました。

4. 交流会の今後について

多くの機関や団体を繋ぐ本交流会を継続実施してゆくことはなかなか骨が折れ、弁護士会担当事務局にも大変お手数をおかけして恐縮するところですが、府下市町村での協議会設置を推進し、各地で見守りネットワークが構築されて、少しでも消費者被害を減少させるべく、当PTとしては、当分年2回開催を目標に頑張るつもりです。

連続シンポジウム

「地域で防ごう 消費者被害 in 大阪」について

消費者保護委員会 委員 夢田 有里

第1 はじめに

2017年3月25日土曜日、午後1時から午後4時半まで、大阪弁護士会館2階203・204会議室にて、日弁連・大阪弁護士会主催の連続シンポジウム「地域で防ごう 消費者被害 in 大阪」が開催されました。参加人数は約200名と大盛況で、市民の皆さんの消費者被害問題への関心の高さをうかがわせるものでありました。

本シンポジウムは、2月に東京で開催された「in 東京」シンポジウムのひとつで、全国各地で展開していく連続シンポジウムのひとつで、各地で様々な団体と連携して消費者被害の予防と救済のための取組を進めていくことを目的とします。そのため、本シンポジウムでは、地域の多くの団体に参加していただくことが重要となるのですが、今回、55団体が共催・後援をいただくことができました。

以下、当日の様子について、報告いたします。

第2 特別講演と各報告

① 報告被害の現状と事例

日弁連消費者問題対策委員会副委員長の中村新造弁護士から、高齢者の消費者トラブルについて、被害の特質が異なる2つの事例（一括型大量型・継続型大量型）のご報告をいただきました。

② 特別講演：被害防止のための地域の役割と期待-高齢者の消費者被害と救済制度-

特別講演は、内閣府消費者委員会委員長で東京大学大学院教授の河上正二先生から、表題のテーマでお話をいただきました。

高齢化社会の現状、高齢者の不安につけこむ不当な勧誘行為が後を絶たないこと、身元保証等サービス、成年年齢引下げ問題等、また、情報提供をして高齢者を守っていくことには限界があるということ、事後の対応と事前の見守りにについては、消費者契約法・特商法の見直しによる支援等の報告をいただきました。そして消費者安全確保地域協議会について、さまざまな団体が高齢者の周りに寄り添って連

携的な協議会を作るというイメージであるということ、消費者庁については、現場・地域に手足をもたない消費者庁、ということと、自ら消費者として強くなる自助の部分、皆で共助していく部分、行政の公助との連携の必要性をお話されました。最後に、市場における新たな行動規範として、①消費者の利益にもなるという合理的根拠をもった事業者だけが残る、②消費者がものを買うということはその事業者を支持するという投票行動と同様のことであり、自覚的に商品を選ぶことがこれからの消費者である、というお話で締めくくられました。

③ 基調報告：被害防止の手法と取組について

基調報告は、大阪弁護士会消費者保護委員会委員長（本シンポジウム当時）松尾憲紀弁護士から、標題のテーマについて報告がありました。

まずは、高齢者の消費者トラブルが多くなっている理由が分析され、地域による見守りの重要性についての話の後、大阪弁護士会でも作成している訪問取引お断りステッカー等のツールには条例による規制効果がある旨の説明がありました。また、消安法改正後、地域において効果的見守りを実践するため、消費者安全確保地域協議会ができるようになつたこと等の報告がありました。

④ 各団体からの報告

- ① 大阪府警察本部からは、府民安全対策課橋本浩伸氏より特捜詐欺防止の取組についてのご報告と、生活安全指導班による、還付金詐欺の寸劇が行われました。
- ② 堺市社会福祉協議会北区事務所の社会福祉士藤本浩一氏より、社会福祉協議会の取組について、「向こう三軒両隣」の意識を持ちながら、何處になっても安心して暮らせる地域を目指す、とのご報告をいただきました。
- ③ 交野市地域社会部人権と暮らしの相談課・消費生活センター長の上井寛成氏より、自治体の取組とし

OBA MU REPORT

訪問販売お断りステッカーを全戸配布したこと、条例ではお断りステッカーを貼付している家庭への訪問販売は不当な取引方法として規制されていること等が報告されました。

- ④ 大阪府福祉部介護支援課地域支援グループ総括主任の島博志氏より、大阪府の取組として、コンビニ等の民間事業者と「大阪府高齢者にやさしい地域づくり推進協定」を締結し、見守りネットワークの強化に協力してもらっていることのご報告をいただきました。

⑩ 消費者支援機関関西 (KC's) 事務局長の西島秀夫氏より、適格消費者団体の活動・取組について報告いただきました。KC'sでは、同様の被害が広がるおそれがある事例の情報提供を求めていることをお話されました。

⑪ まとめ及び今後の取組についての提案

最後に、本シンポジウムの実行委員長国府泰道弁護士から、本シンポジウムは、多くの団体から共催・後援をいただいていたので、各団体の連携した取組の第一歩だと位置づけられました。そして、「連携」をキーワードに高齢者消費者被害を防ぐための地域づくりとして、①シンポジウム・学習会の開催、②消費者安全確保地域協議会の設置等、③地域ぐるみでステッカーを作り配布する団体を増やす、④迷惑電話防止装置等のツールをさまざまな機会で紹介、⑤情報提供の活動、⑥消費生活条例の見直し、⑦訪問取引お断りステッカーを貼付することの意義の啓発、⑧各団体が連携するようなキャンペーンの実施、を提案しました。

- ⑫ 国府弁護士の提案について、司会の山崎敏彦弁護士が、賛同の確認を行い、会場内、賛同の拍手で本シンポジウムは終了しました。

て、見守りネットワークや既存の交野市地域包括ケア会議を利用して立ち上げた消費者安全確保地域協議会についてご報告いただきました。

- ④ 交野市妙見坂連自治会の浜田俊夫氏より、自治会の取組として、見守り活動や訪問販売等お断りの掲示等の自主防犯活動についてご報告いただきました。妙見坂連自治会では、平成16年ころから昼間パトロール等の自主防犯活動がスタートし、以後、地域に取付いて就いているとのことと、平成17年に訪問販売お断りステッカーをいち早く作製されています。

⑤ 老人クラブからは、大阪府老人クラブ連合会事務局長の磯村勉氏より、老人クラブが各地域にきめ細かく組織されていること、老人クラブ連合会高齢消費者被害防止キャンペーンを重要な課題として位置付けて活動していることが報告されました。また、池田市女愛クラブ連合会長松山洋二氏、同副会長内政子氏より、上記キャンペーンのモデル事業として見守りサポーター養成講習会の実施等の活動についてご報告いただきました。

⑥ 大阪などがわ市民生活協同組合から、理事の内山智美氏より、茨木市との消費者教育連携の取組についてご報告いただきました。生協では夕食の宅配を行っていますが、その宅配弁当とともに茨木市消費生活センターニュースの配布を行うという活動について報告されました。茨木市と連携した消費者教育啓発事業の一つです。

⑦ 大阪府消費生活リダー会の一団体の西田憲治氏より、大阪府主催の「消費のサポーター養成講座」修了生によって消費生活リダー会を組織しており、府内の各地域で高齢者向け消費者被害ミニ講座等の活動に取り組んでいるとのご報告をいただきました。消費のサポーターの人数は約150人で、年間162回の講座開催をしており講座参加者は6170人（平成27年度）だったということでした。

- ⑧ 堺市消費生活センター所長の松尾憲之氏より、平成22年4月に堺市消費生活条例が施行された際に、