

第5回 地方消費者委員会（山口）報告

- 開催日時 平成24年10月20日(土)13:30～17:00
- 開催場所 ニューメディアプラザ山口多目的シアター
- 主催 内閣府消費者委員会、NPO 法人消費者ネットやまぐち、山口県弁護士会
- 後援 山口県、山口市、公益社団法人全国消費生活相談員協会
- 参加者数 98人

○内容 公開シンポジウム「高齢者の消費者被害の防止」

○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. 山口県における消費者行政の現状と取組
報告者：山口県消費生活センター所長 石田健一
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：公益社団法人全国消費生活相談員協会会長 松下和子
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長 村山 裕
5. パネルディスカッション
パネリスト：山陽小野田市地域包括支援センター所長 尾山貴子
山口県弁護士会消費者問題対策委員会委員長 出口裕理
公益社団法人全国消費生活相談員協会会員 松下和子
消費者委員会委員 山口 広
NPO 法人消費者ネットやまぐち副理事長 吉富崇子
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

- ・地域包括支援センターは、高齢者を介護、福祉、健康、医療等さまざまな面から総合的に支える中核的機関であり、高齢者の家の中に実際に踏み込める強みを活かし、高齢者が消費者被害に遭わないよう、各関係者の連携役を担っていきたい。
- ・県弁護士会は、消費者被害の「未然防止」にフィールドを広げていくのが課題。また、悪質事業者が簡単に預金口座、電話番号を入手し、法人登記できる仕組みを変えることが必要。

- ・消費者分野で働く人たちと、他分野の連携の薄さの克服が課題。啓発は、し続けることが大事。行政の担当者が短期間で異動し、知識・経験が行政に蓄積されていないのは問題。相談員の処遇向上、長期雇用は、相談窓口の専門性の向上につながり、結果的に県民にとってはメリットの方が大きいはず。
- ・従来どおり「体力や判断力の衰えた高齢者」だけを啓発対象に、高齢者対策をとってはいけない。消費生活センターでは最近、知識、学歴、お金や社会的地位もあり、判断力がしっかりした高齢者が投資詐欺の被害に遭って相談に訪れるケースが増加。
- ・消費者被害に遭ったことを周囲に相談したり、情報提供したりすることで、社会全体の消費者被害が軽減されるという共通認識を育む必要がある。「相談することは恥ずかしくない、みんなで地域を守ろう！」の意識が大切。
- ・悪質業者の口座を凍結し、仮差押えしても、残金がゼロというケースが多い。悪質業者の「やり得」を阻止する抜本的な取組が必要。
- ・悪質商法はやっただけ損をする、やったら捕まる、と悪質業者に思わせる抜本的な対策が必要。

フロアから寄せられた主な意見

- ・悪質業者の手口は年々巧妙化している。高齢者には、被害の未然防止のため、電話帳から電話番号を消すことを提案したい。いい人に見える営業マンが、優しく甘い言葉をかけて騙してくるのが消費者トラブルの実態。
- ・地域での高齢者見守りも大事だが、都会に出ている子や孫に、週に1回でも高齢者の安否確認をするよう、キャンペーンを行ってはどうか。子が親の面倒をみない風潮は地方だけの問題ではない。都会でも問題意識を共有化すべき。

○河上委員長の総括コメント(要旨)

- ・高齢者被害には決め手となる解決策がないが、「見守り」と「連携」が重要なキーワード。
- ・若い人や行政が見守るだけでなく、高齢者間で問題を共有することも大切。
- ・今後は、消費者問題の関係者や法律家だけでなく、大脳生理学の分野の方など、多様な主体の連携が望ましい。
- ・バーチャルオフィスやレンタル電話等、人を騙すためのツールが使いにくくなるよう、制度的な工夫が必要。消費者委員会としても、高齢者被害の問題を一過性のものとせず、関係する方々と問題を共有しながら具体的な解決策を探っていきたい。

(以上)