

# 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」シンポを皮切りに、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するものです。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団体から共催・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:被害の現状と実例

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、被害の特徴が異なる2つの事例（一括型軽量型・継続型重量型）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て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は、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、ということで、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しされました。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）松尾善紀弁護士から、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お話の後、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っ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殊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、何歳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克敏氏より、自治体の取組とし

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) 交野市妙見坂連合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。妙見坂連合自治会では、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、地域に根付いて続いているとのことです。平成17年には、訪問販売お断りステッカーをいち早く作製されていました。
- (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、池田市友愛クラブ連合会会長松山洋二氏、同副会長堀内政子氏より、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) 大阪よ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) 大阪府消費生活リーダー会の西田憲治氏より、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ー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数は6170人(平成27年度)だったということでした。
- (8) 堺市立消費生活センター所長の松尾敏之氏より、平成22年4月に堺市消費生活条例が施行された際に、

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。

- (9) 大阪府福祉部介護支援課地域支援グループ総括主査の島博志氏より、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のご報告をいただきました。
- (10) 消費者支援機構関西(KC's)事務局長の西島秀向氏より、適格消費者団体の活動・取組についてご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。

## 5 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・後援をいただいて作り上げたもので、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。

- 6 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。