令和４年度版

野洲市消費者安全確保地域協議会について
～見守り活動の取組～

野洲市　市民生活相談課
（消費生活センター）

作成日：令和4年6月24日

野洲市の紹介

総人口：50,655人
世帯数：20,943戸

高齢化率：26.73%
（2022.6.1現在）

令和4年度 市民生活相談課の業務・体制

総合相談窓口

重層的支援体制整備事業

直営

生活困窮相談
（自立相談支援事業）

消費生活相談

市民相談

専門相談

法律相談

税務相談

行政書士相談

行政相談

＜職員体制＞
- 正規職員３名
- 消費生活相談員１名
- 相談支援員４名
- アウトリーチ支援員１名
- 相談支援包括化推進員３名（1名／市民サービスセンター配置）

住居確保給付金

離職等や減収によって住居を喪失するおそれ等のある人を対象に住宅手当を有期で給付する

直営

家計改善支援事業

家計再建に向けたきめ細かな相談・支援・資金貸付の斡旋を行う

直営

就労準備支援事業

直ちに一般就労が難しい人を対象に就労準備の場を作り社会参加を促す

委託

学習・生活支援事業

こどもの学習機会の場を確保し、生活困窮状態への予防を兼ねて困窮世帯への生活支援を充実させる

協定

やすワーク事業
（就労支援事業）

市役所内にハローワークを設置し、就労支援と生活支援を一体的に提供し、就労を目指す

強化事業

直営

アウトリーチ等の充実による自立相談支援機能強化事業

重層的支援体制整備事業

委託

地域における生活困窮者支援等のための共助の基盤づくり事業

地域づくり・アウトリーチ等を通じた継続的支援事業

参加支援事業

直営

多機関の協働による包括支援体制構築事業

令和3年度相談件数

◎生活困窮者相談

新規相談者数　319人

（前年度531人）

（内）コロナ関連　133人

◎消費生活相談

相談受付件数　811件

被害救済金額　1,845万円

被害救済金額（交付金活用１２年間分）

年度	相談件数	救済金額	過払い金回収額
２２年	８２８件	６，４０２万円	１億１万円
２３年	１，０１８件	２，７３５万円	９，５１７万円
２４年	８９２件	７，１０９万円	７４７万円
２５年	８９９件	９，７３９万円	５００万円
２６年	８０７件	４，３０３万円	
２７年	９５４件	４，９１７万円	３，０８９万円
２８年	９６０件	２，８４８万円	３，３８５万円
２９年	１，０６９件	１，５５０万円	２，１９６万円
３０年	１，２５８件	２，３７９万円	１，８７２万円
令和元年	９６９件	４，４５８万円	
令和２年	９３８件	５，０９９万円	２３０万円
令和３年	８１１件	１，８４５万円	
合計	**１１，４０３件**	**５億３，３８４万円**	**３億１３２７万円**

１２年間分の被害救済金額　5億3,384万円

野洲市くらし支えあい条例の概要

◇ 平成28年10月1日施行

- 「売り手よし(事業者)、買い手よし(消費者)、世間よし(地域)」。
- 近江商人の精神である三方よしの伝統を継承し、事業者と消費者がともに満足し成長することで地域社会の発展を目指すことを条例の基本方針としました。
- 消費者被害その他の市民のくらしに関わる様々な問題の発生の背景にその者の経済的困窮、地域社会からの孤立、その他の生活上の諸課題があることを踏まえ、消費者被害の解決のみならず、生活困窮者等を支援することにより、安全かつ安心で市民が支えあうくらしの実現に寄与する事を目的としました。

◎ 三方よし経営の促進
◎ 消費者苦情に対する解決力の強化
◎ 消費者被害の未然・拡大防止の推進
◎ 生活困窮者等への生活再建支援
◎ 見守りネットワークの構築

野洲市くらし支えあい条例での位置づけ

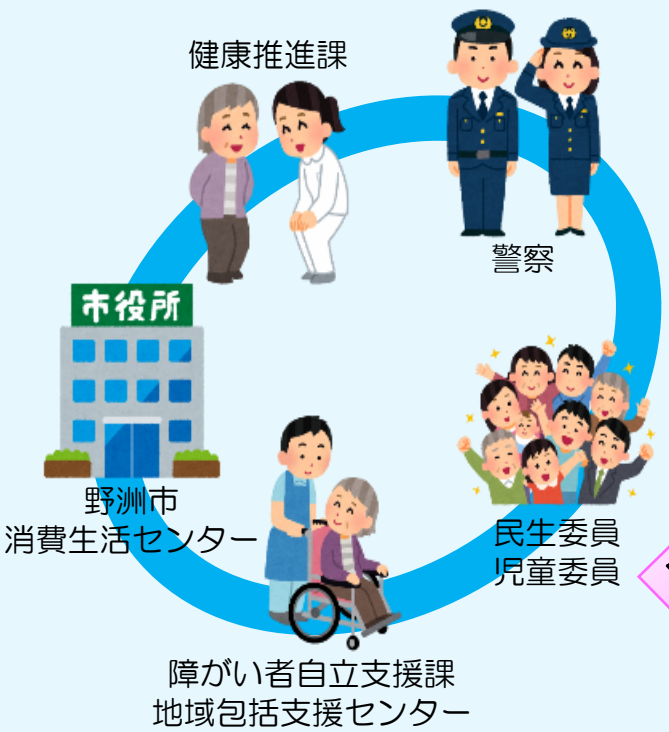
（消費者安全確保地域協議会）
第８条　市長は、法第11条の３第１項の規定に基づき、野洲市消費者安全確保地域協議会を組織する。

（見守りネットワーク）
第27条　市、事業者及び自治組織は、要配慮市民等が安心して暮らすことができるよう見守るため、相互に連携を図りながら協力する組織（以下この条において「見守りネットワーク」という。）を構築するよう努めなければならない。
２　市は、見守りネットワークを構築するときは、協力する事業者及び自治組織（当該見守りネットワークに協力する特定非営利活動促進法（平成10年法律第７号）第２条第２項に規定する特定非営利活動法人その他の団体があるときは、当該団体を含む。）と協定を締結するものとする。

野洲市の見守り活動の仕組み

個人情報を活用

する



野洲市消費者
安全確保地域協議会

野洲市消費生活センター

通報

通報（個人情報含む）

消費生活協力
団体の委嘱

支援

見守り

発見

要配慮市民等

しない

個人情報
に留意！

委嘱団体は必要に
応じて個人情報の提供
が可能！

野洲市見守りネットワーク

＊野洲市見守りネットワーク協定事業者（44事業者）
＊野洲市の消費生活協力団体の委嘱（5団体）※R4.6.24現在

野洲市消費者安全確保地域協議会の仕組み

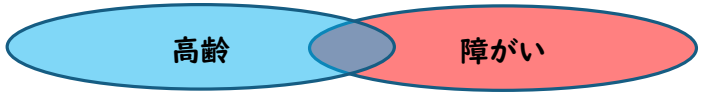
担当者会議

概　　要

見守り等の対象となる者に関わる構成員のみが参加する会議

構成員と所掌事項

民生委員児童委員
守山警察署
障がい者自立支援課
高齢福祉課
地域包括支援センター
健康推進課
消費生活センター（事務局）



(1) 見守りリストの提供の要請に関すること。
(2) 見守り等の実施方法の検討及び方針の決定に関すること。
(3) 見守り等により把握した情報の共有及び事務局への報告に関すること。
(4) その他見守り等の対象となる者の消費者安全の確保を効果的かつ円滑に図るために必要なこと。

全体会議

概　　要

会長及び構成員の代表者が参加する会議

構 成 員

協議会の構成員のうち会長が指名する機関又は団体が推薦する者

所掌事項

(1) 見守りリストの提供の要請に関すること。
(2) 市の区域内で発生している消費者被害の状況及び傾向に関する調査並びに分析に関すること。
(3) 見守り等の事例の集積及び分析並びに見守り等の課題の検討に関すること。
(4) その他見守り等を効果的かつ円滑に図るために必要なこと。

野洲市消費者安全確保地域協議会

消費者庁・警察から提供された情報の活用

「見守りリスト」の作成

詐欺犯・悪質業者

行政処分等

捜査逮捕

①押収した顧客名簿

消費者庁

②名簿情報提供の要請

③顧客名簿情報の提供

消費者安全法

- 消費者庁へ情報の求め・提供
- 警察署へ情報の求め・提供
- 構成員へ「見守りリスト」の提供

②´名簿情報提供の要請

③´顧客名簿情報の提供

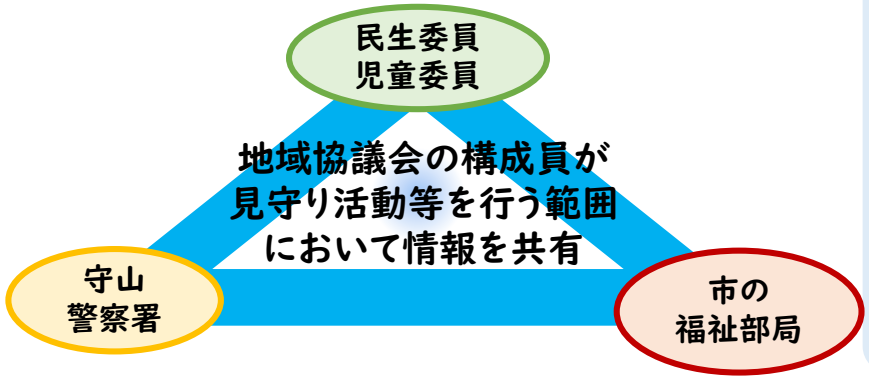
警察

野洲市消費生活センター
（地域協議会事務局）

野洲市消費者安全確保地域協議会

野洲市社会福祉協議会、守山警察署、民生委員児童委員、介護サービス事業所、障がい福祉サービス事業所、医療機関、弁護士、その他会長が必要と認めるもの

必要な範囲で情報共有



見守りリストの作成と提供（個人情報の活用）

根拠法：消費者安全法

・消費者庁からの情報提供・・・・・・・・・・・・法第11条の2第1項
→消費者安全法に基づき、消費者庁が保有する野洲市民の情報の提供を求める。

・警察からの情報提供・・・・・・・・・・・・・・・法第11条の4第3項
→消費者安全法に基づき、警察が保有する詐欺に関する野洲市民の情報の提供を求める。

・市が保有する情報の活用・・・・・・・・・・・・法第11条の4第3項
→消費者庁と警察から提供された情報をベースに市が保有する情報（PIO-NET情報等）を加え、介護保険台帳や障害に関する手帳交付台帳に記載された情報を突合させ、見守りリストを作成する。

・構成員への見守りリストの提供・・・・・・・・法第11条の4第3項
→作成した見守りリストを必要に応じて構成員に提供する。

情報の求め・提供　根拠条文　～消費者庁データ編～

≪消費者安全法≫

第十一条の二　内閣総理大臣は、内閣府令で定めるところにより、**地方公共団体の長からの求め**に応じ、**消費者安全の確保のために必要な限度において、**当該地方公共団体の長に対し、**消費生活上特に配慮を要する購入者に関する情報その他の内閣府令で定める情報で、当該地方公共団体の住民に関するもの**を提供することができる。

≪消費者安全法施行規則≫

第八条の十　消費者庁長官は、前条第一項の求めがあったときは、消費者安全の確保のために必要であると認められる場合であって、次に掲げる要件のいずれにも該当すると認められるときには、地方公共団体の長に対し、**法第十一条の二第一項に規定する情報を提供**することができる。

一　当該情報を、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の**法第十一条の三第一項に規定する消費者安全確保地域協議会における必要な取組のためにのみ用いること**。

二　当該情報を適正に管理するために必要な措置が講じられていること。

協議会の設置が前提

情報の求め・提供　根拠条文　～警察署データ編～ ～構成員間共有編～

≪消費者安全法≫

(消費者安全確保地域協議会)

第十一条の三　国及び地方公共団体の機関であって、消費者の利益の擁護及び増進に関連する分野の事務に従事するもの(以下この条において「関係機関」という。)は、当該地方公共団体の区域における消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うため、関係機関により構成される消費者安全確保地域協議会(以下「協議会」という。)を組織することができる。

(協議会の事務等)

第十一条の四　協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

（中略）

３　**協議会は、**第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は**構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合**その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、**構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。**

情報の求め・提供　根拠条文　～秘密保持・罰則編～

≪消費者安全法≫

(秘密保持義務)

第十一条の五　協議会の事務に従事する者又は協議会の事務に従事していた者は、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。

第五十三条　第八条第四項、第八条の二第三項、**第十一条の五**、第十一条の十九第一項又は第二十五条第二項の規定に違反して秘密を漏らした者は、**一年以下の懲役又は五十万円以下の罰金**に処する。

見守りリスト・データ分析（R4年度データ）

消費者庁

提供データ数	1189
（暫定）有効データ数	938
住基登載なし件数	251
警察重複	1

＋

警察

提供データ数	8
（暫定）有効データ数	7
住基登載なし件数	1
消費者庁重複	1

＋

R3リストから繰越

繰越データ数	133

死亡・転居・不明などの情報を住民基本台帳と突合し精査！

見守りリストの完成

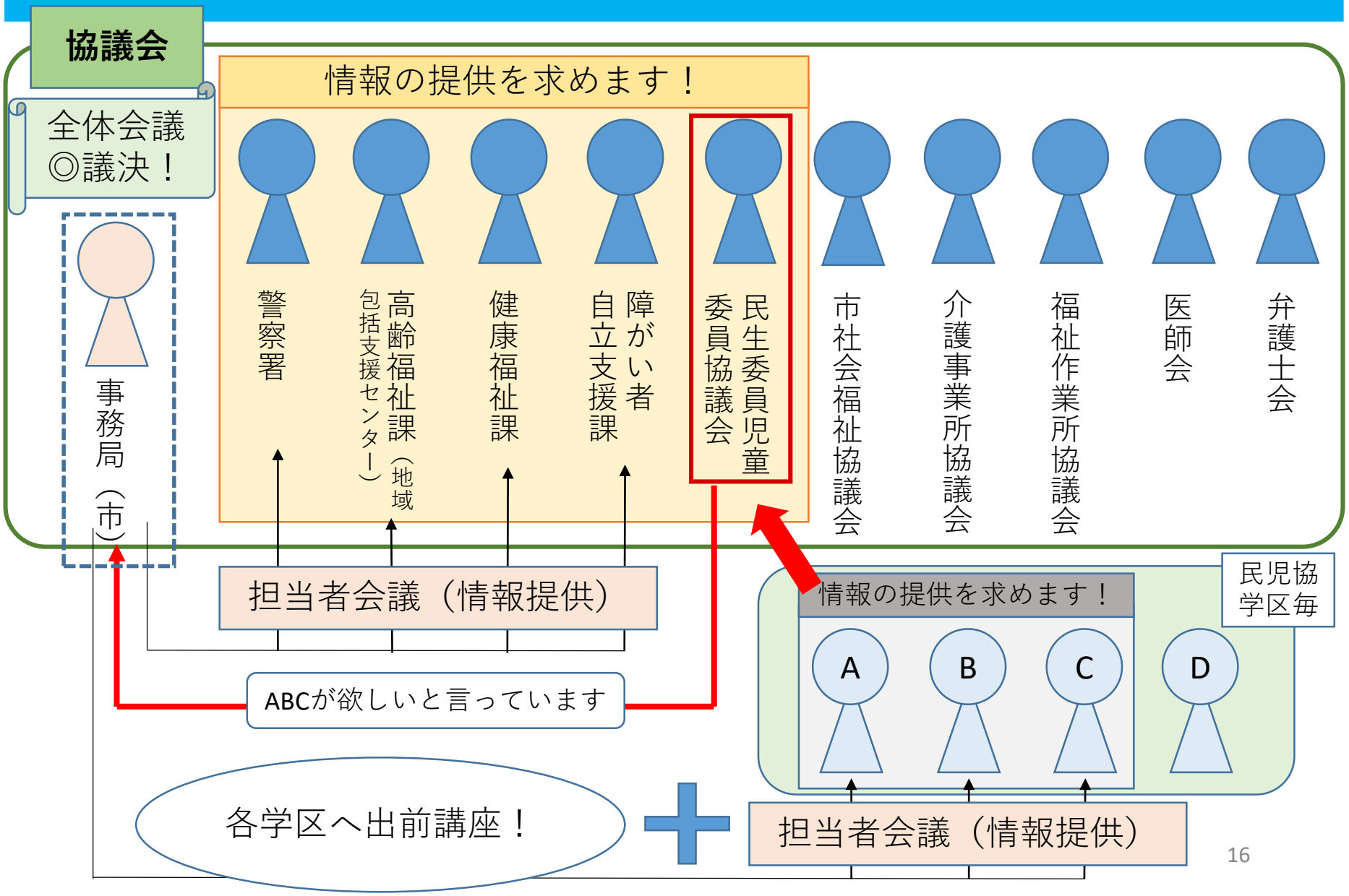
R4見守りリスト	全件	65歳以上
（暫定）有効データ数	1077	718
うち、新規登載	168	
うち、継続登載	776	
うち、繰越登載	133	
うち、単身世帯	186	138

◎合計　1077件（昨年度937件）

見守り対象の66.7%が高齢者

民生委員・児童委員さんの訪問活動によるコアな見守りを展開

見守りリスト提供の仕組み



野洲市見守りネットワーク協定　連携図

野洲市見守りネットワーク連携図

協力事業者・協力団体

緊急時！

警察 110番

消防・救急 119番

個人情報に配慮の上、通報者へフィードバック

○　対象者の異変とは　○

- □訪問時はいつも玄関に出てくるのに、玄関に施錠もなく呼び出しても応答がない。
- □郵便受けに新聞や郵便物がたまっている。
- □見慣れない人が家に出入りするようになった。
- □買い物に来たとき又は配達したときに、お金の勘定が出来ない、同じものを頻繁に購入しているなど様子がおかしい。
- □金融機関でまとまったお金を下ろそうとする。
- □コンビニで高額な電子マネーを購入しようとする。
- □宅配便を届けたときに、頼んだ覚えがない商品だと不審がる。
- □老人会や地域の集まり、行事にいつも参加していたのに、急に来なくなった。
- □ゴミをうまく分別できなくなった、またゴミをため込むようになった。
- □頻繁に罵声が聞こえたり、物を投げる音がするなど、虐待、暴行を受けているおそれがあると思われたとき。
- □服装が不自然なまま外出している。
- □家賃や自治会費等の支払ができず、生活に困っているようだ。
- □常に泣き声が聞こえる。
- □不自然なあざややけどがある。
- □衣類や身体が不潔である。
- □無表情や大人を見るとおびえる様子が見受けられる。
- □早朝、夜間に子どもが一人で歩いている。
- □その他、異変等が発生していると推測できる状況のとき。

※上記に限らず、性別年齢を問わず様子がおかしいと感じたときは、ご連絡ください。

虐待が疑われる場合

◎平日８：30～17：15

《通報窓口》
市民生活相談課　587-6063
※通報内容を振り分け、連絡

≪障がい者虐待≫	≪児童虐待≫	≪高齢者虐待≫
地域生活支援室 障がい者虐待防止センター 587-6169	家庭児童相談室 587-6140	地域包括支援センター 588-2337

◎土、日、休日、開庁以外の時間　【野洲市役所代表】587-1121
※担当課から折り返し連絡します。

野洲市見守りネットワーク協定　44団体

No.	企業・事業者名	No.	企業・事業者名
1	有限会社たちいり　読売センター野洲	23	株式会社ポーラ　京都センター
2	有限会社北村新聞店	24	からだ元気治療院　心陽守山店
3	社会福祉法人野洲市社会福祉協議会	25	ピタットハウス野洲店　株式会社OVO
4	NPO法人篠原シニアネット	26	野洲市国際協会
5	京滋ヤクルト販売株式会社	27	親子英語サークル　「Honey」
6	生活協同組合コープしが	28	ヤマト運輸株式会社　滋賀主管支社
7	一般社団法人守山野洲医師会	29	第一生命保険株式会社　滋賀支社
8	一般社団法人滋賀県LPガス協会	30	明治安田生命保険相互会社　滋賀支社
9	株式会社平和堂	31	株式会社ダスキン クリーン・ケア　営業本部　近畿地域本部
10	おうみ冨士農業協同組合	32	滋賀県司法書士会
11	西日本電信電話株式会社　滋賀支店	33	株式会社きずな
12	株式会社エコシティサービス	34	一般社団法人滋賀県財産管理承継センター
13	滋賀中央信用金庫	35	特定非営利活動法人ふれあいワーカーズ
14	湖東開発株式会社	36	滋賀弁護士会
15	株式会社滋賀銀行	37	フードバンクびわ湖
16	野洲市老人クラブ連合会	38	株式会社セブン-イレブン・ジャパン
17	日本郵便株式会社	39	一般社団法人やす地域共生社会推進協会
18	大阪ガス株式会社	40	井ノ上新聞舗
19	株式会社沙門　朝日新聞サービスアンカー草津西	41	ほりで医院
20	野洲市商工会	42	京都信用金庫
21	KDDI株式会社 コンシューマ関西支社 コンシューマ関西営業統括部	43	辻牛乳店
22	株式会社京都銀行　守山支店	44	一般社団法人住まいるバンク

消費生活協力団体の委嘱　～野洲市見守りネットワーク協定～

・見守りネットワーク協定団体等に対し、消費者安全法第11条の7第1項の**消費生活協力団体の委嘱**を行う。
→**5団体**に対し委嘱を行った。

原 則

個人情報保護法による制限
→生命・身体・財産の危険が要件となる。

委 嘱

個人情報保護法による制限の解除
→委嘱により市役所への情報提供が可能となる。

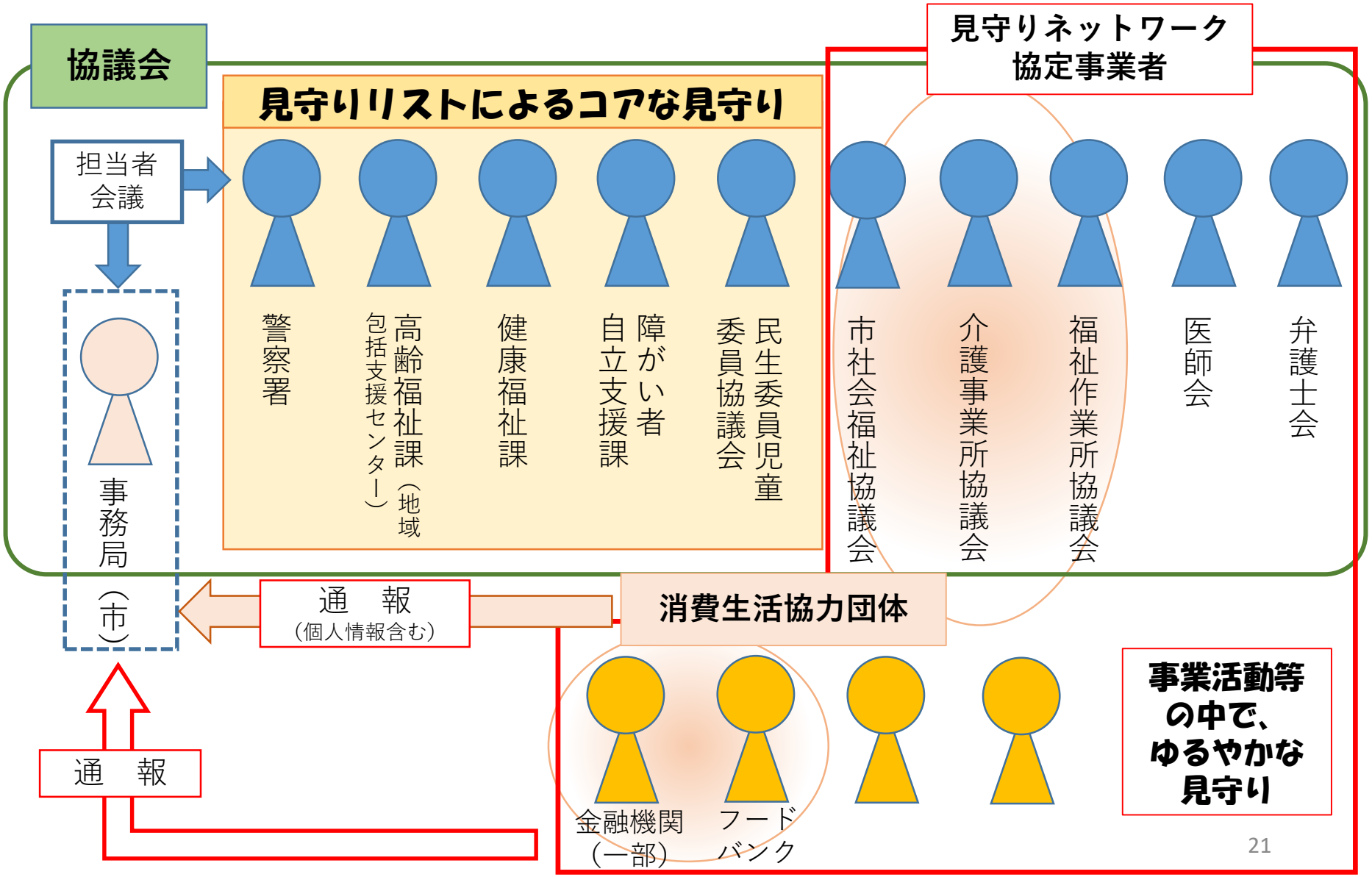
情報の提供　根拠条文　～消費生活協力団体編～

≪消費者安全法≫

(消費生活協力団体及び消費生活協力員)
第十一条の七　地方公共団体の長は、消費者の利益の擁護又は増進を図るための活動を行う民間の団体又は個人のうちから、消費生活協力団体又は消費生活協力員を委嘱することができる。
２　消費生活協力団体及び消費生活協力員は、次に掲げる活動を行う。
一　消費者安全の確保に関し住民の理解を深めること。
二　消費者安全の確保のための活動を行う住民に対し、当該活動に関する情報の提供その他の協力をすること。
三　**消費者安全の確保のために必要な情報を地方公共団体に提供すること**その他国又は地方公共団体が行う施策に必要な協力をすること。

(秘密保持義務)
第十一条の八　消費生活協力団体の役員若しくは職員若しくは消費生活協力員又はこれらの者であった者は、**前条第二項各号に掲げる活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。**

野洲市の見守り体制（おさらい）



ひとり歩き（徘徊）高齢者等事前登録

～野洲市見守りネットワーク協定～

認知症等により高齢者等が徘徊し行方不明となった場合に、早期に発見・保護することを目的に、徘徊のおそれのある高齢者等の情報を事前に登録する制度です。登録した情報は守山警察署と共有し、実際に行方不明者が出た際には、登録情報を活用し、捜索活動を早期に開始することに役立てます。

高齢福祉課と連携し、見守りネットワーク協定事業者に対し、高齢者の行方不明通報の協力依頼を行い、24事業者から承諾を得ています。

見守り活動
～取組事例紹介～

見守り活動　～民生委員児童委員との取組事例～

◎地域で解決したケース

「訪問販売で高額な布団を買ったら息子に『高すぎる！』と叱られた」と80歳代女性から相談を受けた民生委員さん。
近くの自治会館に女性をお連れし、そこで自治会長等も集まって相談を受けられました。
「市役所に連絡しにくい」と言われるので、民生委員から契約書に記載のある事業者に電話をし、「本人が解約したいと言っている」と断っていただきました。
あわせて、自治会長や民生委員ら、地域ぐるみで女性の相談を受けていて、平時見守り活動をしていることを伝えることで、今後の抑止力にもなりました。

地　域

地域ぐるみで対応されたことで、今後の被害防止にもつながる。

×

行　政

センターから事業者へ電話で解約の確認。
クーリング・オフ期間中で、支払いも商品の引き渡しもなかったことで、無事解決！

＝

見守り活動　～見守りネットワーク協定事業者との取組事例①～

■相談に至った経緯

自宅のノートパソコンで動画の無料お試しを見ようとクリックしたら「登録完了」と表示された。自分でどうしていいか分らず画面に表示された番号に電話した。すると「野洲市▲▲（地名）の●●さんでしょ」「あなたが自らクリックしたのであなたに契約の責任がある」と相手はこちらの住所まで知っていて驚いた。

「登録料金35万円を払え、払わなければ内容証明を送る」「いくらなら払えるか」と言われたので、5万円位なら、と言ってしまった。

コンビニで楽天のプリペイドカード（5万円）を買って家に帰って電話してくるように、と言われたので市役所近くのセブンイレブンに行って、指示されたカードを買おうとしたらコンビニの店員から詐欺だから市役所に相談に行くようにと促された。

■市での処理結果概要

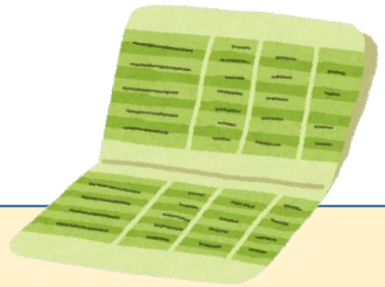
ワンクリック詐欺の手口を説明し、契約は成立していないので無視し、相手とは接触しないよう助言するとともに、同種手口の情報提供をした。

令和３年７月７日（水）

被害を未然に防いでいただいた店員様２名と、同店舗のオーナー様、同社本部社員様をお招きし、感謝状の贈呈を行いました。

見守り活動　～見守りネットワーク協定事業者との取組事例②～

金融機関からの通報事例



金融機関からの相談

高齢女性が、通帳を紛失したと頻繁に来店される。その度に、再発行の手続きをするが、また紛失されてしまう。駐車場の車の位置もうまく止められない状況。

処理経過

金融機関からの通知を受け、地域包括支援センターに情報提供し、自宅訪問をしてもらう。同じ敷地に住む息子に事情を伝えるが、最初は拒否。何度か訪問した結果、医療受診につながり「認知症」の診断となる。通帳は息子が管理し、免許は返納となった。

令和元年9月24日
毎日新聞朝刊

くらしナビ　ライフスタイル

高齢者保護に「地域の目」

検証 消費者庁10年 下

消費者庁の発足から10年、悪質業者による消費者トラブルは残念ながら減っていない。特に深刻なのが高齢者の被害で、2018年度に全国から寄せられた60代以上の消費生活相談は過去10年で最多の43万件に上った。消費者庁はどんな対応をし、今後は何が求められるのか。

●法規制に限界

「トラブルの現状を知って、被害を防ぎましょう」。消費者庁が所管する国民生活センターは今月12日、ウェブサイトに「高齢者の見守りと気づきのポイント」と題したチェックリストをアップし、注意を呼び掛けた。高齢化の進行を背景に60代以上の相談件数はここ5年で3割以上増え、全体の約半数を占める。

消費者庁の設置を機に国は相談体制の強化に力を入れ、各地の消費生活センターの数は09年の501カ所から、18年は855カ所に増えた。人口5万人以上の市町では9割を超える。法規制も進み、不要な物を大量に売りつける「過量販売」や、自宅などに押しかけて強引に品物を安く買い取っていく「訪問購入」などが、消費者契約法や特定商取引法の改正によって契約を取り消せるようになった。行動経済学の視点も取り入れた新たな法規制も検討中だ。

とはいえ、新たな悪質商法は次々と生まれ、法規制はどうしても後手に回る。近年、多額の被害が生じている「預託商法」についても、効果的な対策を打ち出せていない。

●見守りリスト作成

こうした中で、消費者庁が期待するのが、かかりつけの病院や郵便局、介護や宅配の業者など「地域の目」による消費者保護だ。16年度から高齢者や障害者を地域で見守る「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」を制度化し、消費者安全法の改正で協議会の協力団体間での個人情報の共有が可能になった。さらに、自治体が事務局になるなど一定の条件を満たせば、消費者庁が悪質業者から押収した顧客名簿などの提供を受けることもでき、見守る必要性が高い住民のリストを作れるようになった。

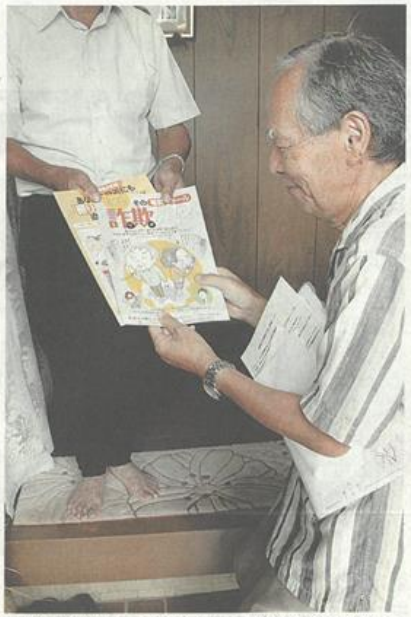
滋賀県野洲市はこの取り組みの先進地で、今年度は消費者庁と地元警察署から提供された顧客名簿と市の介護保険台帳などを照合し、370人分の「見守りリスト」を作成。主に民生委員が対象者を日常的に訪問するなどして、相談につなげている。市が顧客名簿にある住民の年齢を確認したところ、9割が65歳以上だったといい、生水裕美・市民生活相談課長は「高齢者ばかりが狙われている」と嘆く。

●民生委員が窓口に

民生委員の高木啓行さん(73)は2年ほど前、近所の男性(77)から「警察を名乗る男から電話があり、預金を下ろしに銀行に行ってしまった」と聞かされ、驚いた。男性の認知機能や判断力に問題はないように見え、詐欺被害に遭う高齢者のイメージから遠かったからだ。その経験を踏まえ、敬老会の案内や詐欺被害防止のチラシなどを配り歩く時は「被害は身近で起きているという実感を持って注意を促している」という。

見守りネットの活動によって、市の相談センターには「架空請求はがきが来て、連絡先に電話をしてしまった」「1人暮らしか、電気料金はどのくらいか、などと尋ねる電話が頻繁にかかってくる」といった情報が、民生委員を通して寄せられるようになった。生水課長は「普段から高齢者と親しく接している人でなければ、効果的な見守りは難しい」と強調する。

ただ、見守りネットワークを設けた市区町村は全体の1割強の230で、消費者庁から名簿提供を受けているのは4自治体にとどまる。同庁の太田哲生・地方協力課長は「成果が出るのはこれからだが、見守りは未然防止と早期救済が期待できる。法規制と両輪で被害を減らしていきたい」と話す。【岡礼子、写真も】



高齢者宅を回って防犯チラシを配る民生委員の高木さん（右）＝滋賀県野洲市で13日

令和2年
7月7日
朝日新聞

■地域の資源を生かす

列島をあるく

悪質業者の顧客名簿 逆手に

高齢者見守り 被害防ぐ

後を絶たない投資トラブルや悪質な電話勧誘。その業者が実際に使っていた商材や顧客名簿を活用し、新たな被害を防ごうとしている自治体がある。実物を見せて注意喚起したり、業者が狙いをつけた人たちの名簿を元に高齢者の見守りリストを作ったり。住民たちも地域の目となって、効果を上げている。

昨年11月、滋賀県野洲市の老人クラブ会合。消費者トラブルの出前講座で、同市の生水裕美・市民生活相談課長(58)が、磁気入りネックレスを取り出した。

「これを着ければ血行も良くなって肩こりも治る。いくらやと思いますか」

集まった高齢者約20人は口々に予想額を挙げた。正解は「300万円」。「えーっ」と驚く声が湧いた。

生水さんが見せたのは、オーナー商法で行政処分を受けた「ジャパンライフ」(東京)から、市内の70代女性が数年前に実際に買わされた商品だ。市は被害相談を受けた後、再発防止のために提供してもらった。

生水さんはさらに、女性の家に出入りしていた近所の女の手口を説明した。買い物や病院の送り迎えなど身の回りの世話をしながら、次々に契約を結んだという。「断ったら、もう家に来てくれなくなると心配していた」と被害女性の心境を解説し、「おかしいなと思ったら相談してほしい」と呼びかけた。

老人クラブ会長の永田征二さん(76)は「実際に被害に遭った商品を使って説明してくれたので、身近に感じられた」と語った。

野洲市は人口5万1千人。消費生活センターのある市民生活相談課への相談は年間1千件ほどあり、その半数ほどは、被害に気付いた周辺の人から寄せられている。とくに効果を上げているのは、市が2016年から始めた「消費者安全確保地域協議会」(見守りネットワーク)だ。見守りネットワーク制度は、16年度に施行された改正消費者安全法で定められた。消費者庁が全国の自治体に設置を求め、今年6月末で全国259市区町村に作られた。

野洲市の協議会には、民生委員や福祉関係者、郵便局、ガス会社など、地域に日常的に関わる人たちが参加している。声かけや訪問などの緩やかな見守りを通じ、早めに異変を見つけ、行政の支援につなぐ。

見守り対象者をリストアップするのに市が活用するのが、消費者庁から提供された通称「カモリスト」だ。消費者庁は、訪問販売などの業者を行政処分した際に取得した顧客名簿を、自治体が事務局になるなどの条件の下で、自治体に提供している。業者が営業で使った名簿で、高齢者らの名前や住所、連絡先などが記され、実際に被害に遭った人が含まれている可能性が高い。業者間で出回り、二次被害の原因にもなっているが、行政側から見れば、重点的に見守りが必要な人の一覧表と言える。

野洲市は17年1月、消費者庁から全国で初めて提供を受け、戸別訪問や住民の会合などでの声かけに生かしている。

全国で顧客名簿を使った見守りをしているのは、野洲市を含む4自治体にとどまる。名簿の個人情報の取り扱いを巡り、「管理徹底が難しい」などの理由から慎重な自治体が多い。

取り組みの前提となる見守りネットの設置も途上だ。消費者庁は今年3月までに人口5万人以上の全市町へ設置をめざしたが、2割強の120市町余りにとどまる。都道府県単位で全市町村に設置したのは、兵庫県と消費者庁の地方拠点がある徳島県くらいだ。見守りを広めるため、生水さんは「役所の職員が現場に出向いて地域と連携し、被害を防ぐ機運を高めていくことが大切」と力を込める。

(上田学)

役所内で連携 支援を

明治学院大学法学部の圓山茂夫教授(消費者法)の話　高齢になると判断力が衰え、物事を忘れやすくなる。見守りネットワークは、自分から助けを求められない高齢者の異変を発見する端緒になる。だが、数を増やすだけではうまくいかない。役所は困りごとを抱える人をたらい回しせずに支援することが大切だ。

野洲市では、市民生活相談課に相談が持ち込まれれば、役所のさまざまな部署の担当者が集まり、自らの権限でできることを探して支援する仕組みが出来ている。例えば、市民の税金滞納をきっかけに、借金の整理につなげて、過払い金で税金の滞納分を支払えるようになったケースもある。成功体験を重ねると役所の各課にやる気が出てくる。

見守りネットワークやカモリストの活用は、あくまでも手段の一つであって目的ではない。そこを忘れてはならない。

上 高齢者が実際に買わされた磁気ベルトを掲げて手口を説明する生水裕美さん(中央)
下 高齢者の集いで架空請求の注意を呼びかける民生委員(中央)。見守り対象の高齢者らにさりげなく接する＝いずれも滋賀県野洲市

ご意見や情報をお寄せください。ファクスは03・5565・0837、メールはaruku-japan@asahi.com へ。

令和2年7月29日
朝日新聞デジタル

悪徳業者「カモリスト」、自治体活用で見守りリストに

上田学　　2020年7月29日15時00分