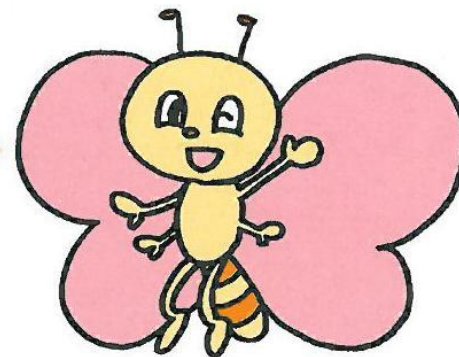


～地域で安心・安全に暮らしていくために～ 地域での特殊詐欺防止への取組みについて

全国各地で相次ぐ**消費者トラブル**や**特殊詐欺被害**。
安城市では、町内会などが自主的に注意喚起を行っているほか、**地域包括支援センター**や**生活支援コーディネーター**も、特殊詐欺被害を防止するための取組みを行っています。

今回は中部地区での取組みについて紹介します。



安城市社協キャラクター
ハートン

きっかけとなった地域ケア地区会議

令和3年12月22日に、地域からの声を受け
地域包括支援センター中部が消費者被害をテーマ
に地域ケア地区会議を開催しました。

※地域ケア地区会議とは・・・

中学校区を単位として地域包括支援センターが主催する
もの。医療関係者、介護保険関係事業所、民生委員、町内
会、社協、行政など多職種が参加し、個別事例の検討を重
ね、地域の課題発見やネットワークの構築、新たな資源の
開発に取り組むことを目的とする。

—地域ケア地区会議—

①体験した、または聞いたことのある消費者被害

○電話

- 布団の販売、ネット契約
- 050から始まるセールスの電話
- オレオレ詐欺
- 住所確認をされて答えてしまったら商品が送られてきた

○訪問

- 貴金属セールスがしぶとく居座る
- 外壁塗装セールス
- 太陽光パネルセールス
- 不用品買取業者に、着物や宝石などを安い金額で買い取られた

○その他

- 法務局からハガキが来て電話したところ「訴えられている、弁護士を知っているので紹介する。早くしないと訴訟が起こる」と言われた

※意見の一例であり、商品などについて関連の販売会社すべてを指すものではありません。

—地域ケア地区会議—

②消費者被害に対応するにあたり困ること・課題となること

1 本人の課題

- そもそも、「おかしい」と感じてても本人が騙されたと思っていない
- 話し相手が欲しい高齢者が、訪問してきた人に自分の情報を話してしまう
- 知らない電話番号からでも電話に出てしまう
- 迷惑電話拒否などの設定の方法が分からない

—地域ケア地区会議—

②消費者被害に対応するにあたり困ること・課題となること

2 支援者側としての課題

- 物事の理解が難しい人への対応
- 「おかしい」と思っても、本人がそのことを突き詰めていくことを拒否する
- お金が絡んでいるだけに深入りしづらい
- 個人情報絡む問題なので、細かいところまで聞きにくい
- 実際に相談された時に、どこに相談すれば良いか分からない



▲地域ケア地区会議の様子

生活支援ネットワーク会議を開催

令和4年7月29日に、生活支援コーディネーターが特殊詐欺をテーマに生活支援ネットワーク会議を開催しました。

※生活支援ネットワーク会議とは・・・

中学校区を単位として生活支援コーディネーターが主催するもの。町内会、民生委員、社会福祉法人、NPO、企業、ボランティア、福祉事業所、地域包括支援センター、行政などが参加し、地域の課題に対する資源の開発やネットワークの構築などに取り組むことを目的とする。

—生活支援ネットワーク会議—

①安城市消費生活センターによる講話 『消費者トラブルと見守りについて』

1 よくあるトラブルと注意点

【通信販売】

クーリング・オフ制度はなく、返品などの法律上のルールもないため、購入の際に説明を見逃すと消費者の責任とみなされる。

【訪問販売・電話勧誘販売】

新聞等の定期配達は、契約を早く結び配達開始時期を遅らせることで、クーリング・オフ期間を過ぎてしまう場合がある。トラブルを防ぐためには、メールやFAXなど販売会社とのやりとりを証拠として残しておくことが大切。

【架空請求、ワンクリック請求、マルチ商法、催眠商法】

—生活支援ネットワーク会議—

①安城市消費生活センターによる講話 『消費者トラブルと見守りについて』

2 地域の見守りポイント

- 《気づき》
 - ・いつもと様子が違う
 - ・見慣れないものが家に置かれている
 - ・電話を怖がる、外出が多くなる
- 《声かけ》
 - ・心配している気持ちを伝える
 - ・家族に知られたくないことがあるのでは
- 《つなぐ》
 - ・消費生活センターへの相談を勧める
 - ・本人が不安であれば付き添う
 - ・相談を拒否される場合は、家族や関係機関と共有し経過を見守る

—生活支援ネットワーク会議—

②地域で実践できること・できそうなことを考える

1 消費者被害を防ぐために実践できること・できそうなこと・やってみたいこと

- 本人
電話に録音機能を付ける、防犯機能付き電話への切替え
- 支援者
ケアマネジャーや民生委員の見守り訪問時に通販商品や健康食品がないか注意する、「おかしい」と感じたら家族につなぐ
- 注意喚起
回覧板、ちらし、老人会やサロンの参加者への声かけ、町内放送 など



▲生活支援ネットワーク会議の様子

—生活支援ネットワーク会議—

②地域で実践できること・できそうなことを考える

2 消費者被害を防ぐためにこんな物、情報があったらいい な（例：チラシ、町内への掲示物など）

- 電話対応問答集
- 発生件数の多い被害の事例集
- 安城市消費生活センターや消費者ホットライン『188』のちらし
- 見守り新鮮情報（国民生活センター発行）の活用
- 警察や消費生活センターの職員による講話
- まちかど講座の活用 など

今後も地域の課題解決に取り組めます

生活支援コーディネーターと地域包括支援センターなどが参加する**保健福祉部会**では、年に2回程度、**消費者安全確保地域協議会**からの報告に基づき、最近の相談事例や被害状況などについて情報を共有しています。

生活支援コーディネーターと地域包括支援センターは、今後も町内会や関係機関と連携して地域のみなさまとともに、暮らしやすい地域づくりを進めていきます。

