

## 「孤独・孤立と消費者被害」シンポジウム（主催：消費者庁 受託者：消費者スマイル基金）開催概要

### 1. 孤独・孤立状態にあると思われる消費者が受けた被害事例（助言と注意喚起）

昨年 12 月と今年 1 月に実施したメール・LINE・電話相談に寄せられた相談事例から、特徴的なものを紹介し、同種の被害にあわないようにどう注意するか。国民生活センターのウェブサイトをから紹介。

- ① マッチングアプリなどで知り合った人に勧誘されて、ネット通販サイトに出品したが、先に費用が発生するばかりで、出品したものが本当に売れているのかもわからないという相談。国民生活センターの発表によると、出会い系サイトなどに関する消費生活相談は、2020 年度 2021 年度は 1 万件をこえている。国民生活センター公表の「マッチングアプリ等で知り合った人に騙されないためのチェックリスト」を紹介。
- ② ネット通販で 1 回限りの契約と思って申し込んだら、定期購入になっていたというもの。化粧品やサプリメントなどのネット通販での定期購入に係る相談が、今回の相談会でも多く寄せられた。注文を確定させる前に、最終確認画面の記載内容をよく確認することとあわせ、最終確認画面をスクリーンショット等で保存しておくことが、事後のトラブルの解決のために大切である。
- ③ ネット通販で、割引されていたベビーカーを注文し、代金を振り込んだが、商品が届かないという相談。代金を振り込んで以降、事業者から連絡がなくなっている。このような被害も多く、国民生活センターでは、「その通販サイト本物ですか」と題して注意喚起をしている。偽サイトのチェックポイント、消費生活センターでの相談対応例を紹介。

### 2. 孤独・孤立の状態と消費者被害について（被害情報をふまえての問題提起）

- ① 今回の事業で 12 月と 1 月に実施した、メール・LINE・電話での臨時の消費者相談の概況と寄せられた特徴的な相談の概要を紹介。
- ② 相談会の実施とは別に、消費生活相談活動を実施されている 3 つの消費者団体（全国消費生活相談員協会、日本消費者協会、日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会）から、孤独孤立の状況に関連すると思われる相談について、その概要の提供をうけ、紹介。
- ③ 孤独孤立問題に取り組まれている団体（あなたのいばしょ及び豊中市社会福祉協議会）から、消費者被害を伴う相談について抽出、提供を受け、紹介。
- ④ 上記①～③をふまえ、次の点についてコメントした。
  - (ア) 孤独・孤立の状態にある場合、次のような事情から消費者被害にあいやすい。
    - ・経済的に不安定な状況にあることも多く、副業等のもうけ話の被害にあう事例が多い。
    - ・孤独孤立の状態にあると、契約をするかどうか判断する際に身近に相談できる人がおらず、心身の故障がある場合にそこにつけこむ勧誘を断れない状況もある。加えてつながりを求めて SNS 等を利用して、詐欺等にあうケースも多く発生。
    - ・さらに、消費者被害にあった場合にも周りに相談できず、対応が遅れがち。
    - ・孤独・孤立の状態にある場合、消費者としての脆弱性が増しているといえる。
  - (イ) 消費者被害の回復をはかり、さらに孤独・孤立の状態の改善につないでいくためには、「孤独・孤立問題にとりくむ行政・民間団体」と「消費生活相談を行う行政・民間団体」との意識的な連携強

化が必要。すでに高齢者等については、見守りネットワーク（消費者安全確保地域協議会）の取り組みがすすめられている。さらに、若年層や中年層を対象とした地域での連携をどのようにすすめるかが、課題である

### 3. パネルディスカッション「被害情報をふまえての問題提起」を受けての意見交換

#### ＜テーマ1：孤独・孤立と若者と消費者被害（進行 コーディネーターの坂東さん）＞

○竹崎さん（大学生）

- ・大学生のコロナ下での孤独の状況を紹介。若い世代にとって、ネットは子どもの時から身近な情報ツール。インフルエンサーや SNS 上だけの友達に対し注意するという感覚は強くないと思う。
- ・若い年齢層からすると、オンライン相談は気軽に相談ができると思う。

○美保さん（徳島県）

- ・若者からの消費生活相談の状況、消費者教育の取組を報告。LINE を活用した消費生活相談を令和 3 年 11 月から始め、若者にとって電話等に比べ、心理的な負担が少なく気軽に相談でき、写真の送受信ができるので資料のやりとりが簡単であり、「友だち」登録された方に情報発信する機能も活用。一方、まず「友だち」登録者数の増加の取り組みが重要であり、SNS 相談における適切な相談体制の確立が必要。

○大空さん（あなたのいばしょ）

- ・「望まない孤独」の考え方、「あなたのいばしょ」の活動を紹介。チャットのオンライン相談が有効。
- ・相談を受け付ける団体と、現実的に法的支援等行っている団体との連携を行っていくことが必要。
- ・学校で子供にタブレットが 1 人 1 台配布されておりその条件を生かしてチャット相談を受けていくことが急務。懸念事項としてこのタブレット端末では、LINE は使えない。いま一度当事者の目線に立つて多くの若者が利用できるか、組織の中で他部署としっかり連携ができるか等、採用するシステムの検証が必要。オンライン相談について、相談窓口間の連携を円滑に行えるよう実務的議論を期待。

#### ＜テーマ2：孤独孤立と高齢者と消費者被害（進行 コーディネーターの大菅さん）＞

○山内さん（八戸市）

- ・八戸市地域の見守り事業では、協力事業者（約 40 者）が高齢者の消費者被害の兆候、生活上の異変等を発見した場合、市に通報。消費者アシスト隊（民生委員、町内会等）に約 540 人の方が登録。
- ・昨年 10 月から 12 月に、消費者庁モデル事業として、移動スーパーがその販売活動の中で消費者被害についてヒアリングを行ったところ、消費生活センターに結び付いてない相談が多くあった。

○勝部さん（豊中市社会福祉協議会）

- ①地域の小学校区ごとに 100～200 人のボランティアがおり、配食、見守り等業と個別支援を実施。
  - ②「福祉なんでも相談窓口」を地域の拠点に持っており、コミュニティーソーシャルワーカーと連携。
  - ③消費者問題は消費者センターに、ご本人の認知症の問題であれば地域包括支援センターに連絡し、ある地区で悪質リフォーム問題が続いた時は、そのエリアで対策会議をつくって対処したこともある。
- ・判断能力が乏しくなっているケースが増え、「1 人暮らしで話し相手になってくれており、だまされてもよい」等言われる方もいる。コロナ禍で家族と疎遠になり、地域でも集まれず消費者啓発の場面が極端に減った。伴走しながら応援しないと、なかなか一歩踏み出せず、被害が潜在化する。

○吉村さん（全国消費生活相談員協会）

- ・ご本人以外の方が被害を発見して相談に至る事例として、①1人暮らしの高齢者の家に2社の新聞が届いていることにヘルパーさんが気付いて相談された例、②高齢の父が訪問してきた事業者から「自宅を1,500万円で売って、その代わり月12万円の家賃の賃貸物件に転居しないか」しつこく勧誘されて困る旨連絡をしてきたことがあり、ご家族の協力に対応をすすめた例等紹介。1人暮らしであることが多く、金額が大きいと家族に相談されるが、小さな金額の場合、顕在化しないと思われる。
- ・ご本人が「だまされても、もういい」と諦めてしまうケースと、弁護士までつないだけれども着手で躊躇される場合が多い。同居の息子さんに相談できないということで、対応が難しい例もある。

○大菅さん（弁護士）

- ・東京3弁護士会で協働し、高齢者・障害者の消費者被害について電話・出張相談事業を行っている。
- ・地域での見守り体制はできてきているが、なかなか相談や回復につながらない。こういった被害は、だますほうが悪く救済されるべきことを、ご本人だけでなく周囲の方にもご理解いただく必要がある。

<テーマ3：孤独孤立と貧困と消費者被害（進行 コーディネーターの大西さん）>

○勝部さん（豊中市社会福祉協議会）

- ・生活困窮者自立支援法がスタートし、社協もお困りの人たちと伴走し、コロナの影響で減収した人たちへの緊急小口資金、総合福祉資金等の貸付を約1万6,000件実施。貧困の入り口が、消費者被害による負債である場合、解決の方法があると話しをするが、自分は自己責任とおっしゃる。中学の段階で、消費者被害の相談窓口があり、生活保護や貸し付けの窓口がある事を学べる機会を作りたい。
- ・困窮の場面で消費者被害に遭っている場合、キーになる世帯主がパワーレスになっているので、現場では、手続きが苦手な人たちを支援して、一個一個解決のところまで導く長期の対応をしている
- ・認知症が始まっている方や発達障がいの方が窓口にとどりに着いた時に、どう伴走していくか、各機関が分かり合う必要がある。高齢者分野では、地域包括が高齢者の総合相談として一定の役割があるが、若年層のところにワンストップ的な相談窓口をどうつくるかしっかりと考えないといけない。

○川上さん（日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会（NACS））

- ・所属団体について紹介。ご自身について札幌市の生活就労支援センターで家計改善支援員として業務をしていることを紹介。札幌市は人口195万人だが、相談員30名、家計改善支援員1人である。
- ・家計の問題で相談をお願いした弁護士が消費者問題に強い別の先生と連携して解決できた例がある。貸金業者とのトラブルの際は業界団体に仲介してもらった。高齢の方が、闇金被害にあったが1人で警察に行けない時に、地域包括センターと一緒に動いてくれた。
- ・消費者センターのマンパワー不足もある。関係機関同士、共通の相談受付用紙のひな形ができれば連携がスムーズになる。もっとICTを活用し情報入力管理をシステム化、限られた人数で最大限の仕事ができる工夫も必要、さらに連携の問題は、相談員自身がつなげたいと思うことも大事である。

○高橋さん（法テラス）

- ・法テラスの業務概要を紹介。一番多い相談は、借金の問題。消費者被害については、副業紹介、投資、情報商材などのもうけ話の勧誘、通販のトラブルが多い。被害者はお金がない状態の方が多く、離婚をした、仕事を辞めた等、孤独・孤立の問題があり、いろんな問題がつながっていると思う。
- ・指定相談場所という制度があり、社協、包括支援センター、市役所等の部屋を借り、弁護士相談を行う

仕組みがある。事例としては、精神科病床を持っている病院の協力で、その病院で法律相談を行ったところ、長期入院されている方に借金や賃貸契約の問題が多く、ニーズもあることが分かった。

- ・ご本人のメンタルの問題がダウンしてしまっている方も少なくはなく、心理職の方との連携も必要。

○大西さん（自立生活サポートセンター もやい）

一つは、相談者にどう伴走できるか。そのために、地域の様々な機関、団体が、相互に信頼関係をつくる必要があるとあり、いろんな分野に広げて、連携の機会をつくるのが重要。とはいえマンパワー不足である。相談員という役割をもっと社会的に評価し、セーフティネットとして、公的な枠組みの中で位置付けていくことが大事だと思う。その中で、連携について、個人情報扱い、ICTの活用、相談フォーマットの共有等、次のステップでいろんな話が進んでいくところも見えてきた。

今日ご参加の皆さんも、それぞれの立場でやれることの積み上げを一緒にやっていけたらと思う。

#### **4. 閉会あいさつ 消費者庁消費者制度課 課長 黒木 理恵さん**

本日の話を伺っても、既存の枠組みにとどまらない新しい重層的支援をどうやってつくるか、その支援をするサイド、団体の方々同士の双方向のつながりも大変重要と何度も指摘をされていた。本日のシンポジウムをきっかけとして、そういう支援にお取り組みいただく連携がすすめばと思う。