

地域ネットワークの取り組み事例 ①

2

地域ぐるみで目を光らせ 悪質業者を撃退

～北海道の消費者被害防止ネットワーク～

橋本 智子 Hashimoto Tomoko

北海道立消費生活センター所長、一般社団法人北海道消費者協会会長
2002年から苫小牧消費者協会会長、2008年から現職。2013年から内閣府消費者委員会委員等。



多発する消費者被害を地域ぐるみで防ごうと、2003年12月に「北海道消費者被害防止ネットワーク」(以下、北海道ネットワーク)が誕生しました。北海道と北海道警察本部、そして北海道消費者協会が業務を受託している北海道立消費生活センターが幹事となり、福祉団体や町内会、学校などのほか、関係するオブザーバーを含む全道レベルの37団体で構成されています。現在、道内の49の自治体と1地域に地域ネットワークが設置されています(図)。北海道ネットワークは、道内179の自治体すべてに地域ネットワークを張りめぐらせる「旗振り役」として活動しています。

では被害にあっても他人に知られたくない人や、一人暮らしのお年寄りには被害にあったことすら気づかず、何度も被害にあう人もいました。

このような背景から消費者被害を防ぐためには多くの目による「見守り」が有効との視点でさまざまな団体が連携し、不審な業者の情報を直ちに役場や警察に通報するシステムを備えたネットワークを各地につくる必要があると考え、北海道ネットワークが誕生したのであります。既に独自のネットワークを立ち上げていた^{めむろちょう}芽室町や^{びほろちょう}美幌町などとも連携しました。

主な活動内容は、定期的に情報紙「ネットワークニュース」を発行することや情報交換をする

北海道ネットワーク設立の背景

北海道立消費生活センターに寄せられた消費生活相談の件数の推移をみますと、北海道ネットワーク設立の翌2004年度に20,000件を超え、ピークを迎えました。増加したのは、パソコンや携帯電話、はがきを用いた身に覚えのない架空請求などで、相談内容は複雑・巧妙化していききました。

当時はまだ市町村の相談窓口の体制は十分とはいえ、消費生活相談員のいないところでは被害の把握に時間がかかり、その間、被害が拡大するケースがたくさんありました。小さな町

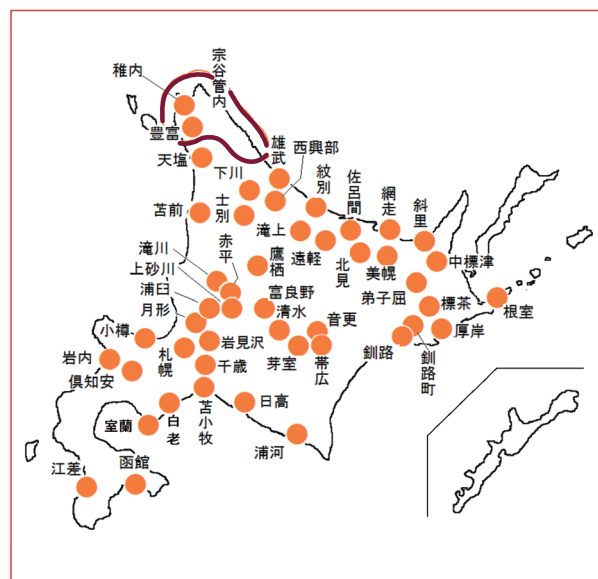


図 地域ネットワークの設置状況 (50カ所)



2

地域ネットワークの取り組み事例 ①

地域ぐるみで目を光らせ悪質業者を撃退
 ～北海道の消費者被害防止ネットワーク～

定例会議の開催などです。構成団体はネットワークづくりを傘下の団体に働きかけ、北海道消費者協会としても北海道と連携して市町村へ設置を働きかけています。

地域ネットワークの活動

ネットワークの有効性が徐々に広がり、約10年かけて50カ所になりました。

さて、地域ネットワークは具体的にはどのような活動をしているのでしょうか。構成団体は市町村や警察、消費者団体、町内会、社会福祉団体、学校などです。なかには郵便局や金融機関、商工会、コンビニ、小売店なども加入し、数十団体に上るところもあります。このように記しますと構成団体を募るのが大変、と思われるかもしれませんが、「小さく産んで大きく育てる」のがコツです。ある自治体のネットワークは4団体からスタート、現在十数団体にまで広がっています。既存の団体を活用する方法もあり、交通安全などを主目的とする団体が活動を広げ、特殊詐欺も重点項目として取り組んでいるところもあります。

構成団体は悪質商法の情報があれば速やかに関係団体に連絡するほか、日頃より地域に目を光らせ情報交換を行い、ときには啓発活動や高齢者宅の見守り活動などにも力を注ぎます。

例えば、「住民から不審な訪問販売の情報が消費生活センターに入る」→「消費生活センター職員と町の担当者が現場に出向いて確認」→「消費生活センターからネットワーク構成団体の警察へ連絡、説明。ほかの構成団体へも注意文書を一斉送信」→「警察官がパトロール、職務質問、町の広報車も巡回」→「セールスマンは撤退、未然防止に成功」このように1つの情報を素早く共有し、対応策をとることで悪質業者を撃退できるのです。

ほかにも効果的な事例として「故人に対して

ありもしない借金の返済を請求してくる被害が多発したため火葬場に架空請求の注意喚起の張り紙をしたところ、未然防止に役立った」「大工さんの団体が加入しているところもあり、白アリ駆除被害が横行したとき大活躍した」「地元の新聞社が加入し、積極的に被害事例やネットワークの活動を報道することで、被害防止に一役買っている」などがあげられるでしょう。各団体が知恵を出し合い工夫を重ねて効果を上げています。

北海道ネットワークの課題

最近の消費者被害をみますと、電話等で未公開株や外国の通貨、社債、ファンドなどの購入を勧め、お金をだまし取る詐欺や振り込め詐欺などの特殊詐欺が横行しています。相変わらず高額なふとんの購入や不要なりフォーム工事の勧誘なども後を絶ちません。

北海道立消費生活センターの調べでは、相談件数ピーク時22,434件の2004年度の総既支払金額（直接の被害金額ではありません）は11億3000万円超でしたが、2012年度の相談件数は5,680件と減少しているにもかかわらず、総既支払金額は14億6000万円超とむしろ増えています。北海道警察本部の把握している特殊詐欺の被害金額は、2013年では8億円を超えました。これらの数字から消費者被害はますます深刻化していることがうかがえ、より充実した地域ネットワークの必要性が高まっています。

北海道ネットワークは今後も多くの未設置市町村に対して地域の団体が連携して住民を見守ることの有効性を説きつつ、地域ネットワークの設立を働きかけ、消費者被害の根絶に尽力したいと思います。そのためには地域に中核となる拠点をつくるとともに横のつながりを密にし、速やかな情報収集と注意喚起の伝達が可能な組織づくりをめざしたいと考えています。