



地域ネットワークの取り組み事例 ③

2

地域密着型啓発で高齢者を守る

福田 登代子 Fukuda Toyoko

特定非営利活動法人コンシューマーズサポート鳥取 副理事長
消費生活専門相談員、消費生活アドバイザー。1996年より鳥取県
消費生活センター消費生活相談員。



山間部の高齢者を守れ！

人口5,300人、高齢化率46%、2人に1人が高齢者という鳥取県日野郡日南町にちなんちやうでは、積極的に情報を得られない高齢者にこそ消費者啓発が必要と考え「地域密着型啓発」を行い成果を上げています。県と市町村の両方の立場で勤務している消費生活相談員と役場職員が、相談窓口の周知と被害防止のために、地域と連携をして行っている取り組みを紹介します。

「消費者支援」のNPO 法人設立

コンシューマーズサポート鳥取（以下、当法人）は、鳥取県の消費者を支援するNPO法人です。鳥取県消費生活センターの元所長を理事長として、県で雇用されていた消費生活相談員が、県主導のもと2012年1月に設立しました。消費者安全法施行後、市区町村窓口の役割が重要視された背景もあり、同年4月から委託契約を結んでいます。現在、相談員13名が県と1市13町1村で消費生活相談と啓発業務を行っています。

郡と地域でオリジナル啓発グッズを作成

日南町は、鳥取県の南西に位置する県境の山間地、日野郡にあります。日野郡は、日南町とほかの2町と合わせて総人口が約12,000人、高齢化率も40%を超えています。こうした状況のもと、町だけでは困難な財政や運営の効率化を図るために、3町と県が連携して法定協議会を設置し、一部の事務を共同化しています。

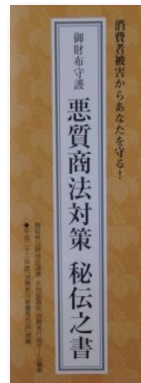


写真1

悪質商法被害防止のために5カ条を分かりやすく解説したパンフレット



写真2

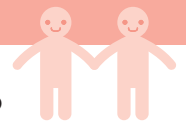
高齢者があいやすいトラブルをイラスト入りのカルタにすることで、遊びながら学ぶことができる

その1つに、悪質業者による被害を防止の取り組みがあります。悪質業者を地域で牽制するために、「悪質業者おことわり」ののぼりを公共施設や主要道路沿い、さらには希望する個人の玄関先にも設置しています。

また、住民の関心を高めるために郡内全域から募集した川柳を用いたパンフレット「御財布主護『悪質商法対策秘伝之書』」を作成し、全戸に配布しました。「謹呈」と記した帯封付きで、厄除けのおまじないとして玄関に置いているという声も聞いています（写真1）。さらに、2013年度は方言による読み札を募集し、「日野郡消費者いろはカルタ」を作成しました（写真2）。いずれも既製品ではなく、地域住民とともに作成したオリジナルグッズであり、他町からも関心もたれています。

相談日に相談がない！

日野郡の場合、各町月2日間の相談員派遣日



のうち1日は相談日、ほかの1日は講座や広報原稿作成、高齢者宅の訪問などの啓発業務に務めています。

日野郡のなかでも日南町は、以前から熱心な取り組みを行っている町として全国に紹介されています。オリジナルの悪質商法撃退カレンダーや啓発DVDの作成、ケーブルテレビでの注意喚起、年に数回の講座も行っています。

このような取り組みにもかかわらず、相談日の相談は増えず、ない日もありました。

その原因は「だまされたのは自分が悪いし、役場には知人がいるから行けない」など、窓口が地域に近いことが利点である反面、近いからこそ利用しにくいという高齢者の意識にあるようです。また、町の広報による情報がうまく届かず、窓口の存在さえ知らない人もいます。

啓発講座を役場で開催しても、参加者は一部の積極的に行動ができる人でほぼ固定化しています。被害にあうのは、最新の手口などの情報を自分で入手しにくい高齢者であり、その高齢者に向けての実効ある啓発が必要です。

待機相談から集落へ出向く相談へ

そこで、役場に待機するのではなく、顔を知ってもらうために、役場の担当者と集落の集まりの場に出かけることにしました。

町内30集落で「まめな会」という高齢者介護予防教室が月1回開かれています。その会を担当する看護師に協力を求め、健康相談の後に30～50分程度の時間をもらいました。参加者は数人～15人とさまざまですが、相談窓口の紹介、最新の手口を説明する寸劇やクイズなど、参加型の講座を行っています。参加者から、悪質な勧誘体験談や簡単な相談も出て、情報交換の場にもなっています。お菓子やお茶、漬物などを持ち寄る、少人数ならではの和やかな雰囲気です。

地域に出かけ顔を合わせて情報を届け、地域

から情報を受け取り、それを次の啓発に生かしていくことができます。

地域とともに信頼される窓口へ

このように地域の状況を知り信頼関係を築くことで地域との連携が進み、被害防止につながっていくのではないかと思います。今では役場に寄せられる相談や情報提供が以前の2倍以上に増え、窓口が周知されつつあります。住民からの「怪しい電話があったが、寸劇で見た手口だとすぐ分かり、断って役場にも連絡をした」という嬉しい声もありました。

2013年度は、「詐欺被害を出さないために、全世帯が1回は学習しよう」と啓発に取り組みられた地区もあり、警察署とともに同じ講座を4カ所で行いました。自発的に講座を開催しようという地区が出てきたことも、1つの成果かと感じています。

地域密着型の啓発を広げるために

日南町では、現在、オリジナルカルタを使った講座を行っていますが、より効果的で継続できる内容を工夫していかなければなりません。

自発的な講座開催の意識を広げていくことも必要です。一般的に高齢者は消費生活講座に「堅い」というイメージや、「自分はだまされないから聞かなくていい」という認識を抱いています。それを払拭^{ひらき}するために、まず、受講のきっかけとなるチラシを工夫していきたいと考えています。

NPO設立から3年目、県全体をみると各市町村で状況が異なり、担当者が多忙で調整が難しいこと、取り組みについての意識に差があることなど、さまざまな課題があります。しかし、当法人はその特徴を生かし、日南町での成果をもとに、行政と地域との連携をより密接なものとし、消費者被害を防ぎ、消費者の権利を守る取り組みをさらに進めていきたいと思っています。