

高齢者等の消費者被害に関する勉強会



日時 2月23日 13:30~16:30
場所 弁護士会館5階ホール
講師 高森 裕司 会員

消費者委員会
消費者・アイズ合同部会
委員 ばば ばば ばば ばば
委員 馬 場

よう 陽

1 勉強会の概要

2月23日、消費者・アイズ合同部会の企画による、高齢者等の消費者被害に関する勉強会が開催されました。参加者は、会員44名、関係諸団体（愛知県、県民生活プラザ、愛知県社会福祉士会、地域包括支援センター、名古屋市消費生活センターなど）の有志48名の合計92名でした。

当日は、高森裕司会員から「消費者被害対応事例」と題する講義があり、その後、各グループに分かれて意見交換会を行いました。

2 意見交換会

筆者が参加したグループでは、被害発見の問題（「気づき」）を中心に議論され、地域包括支援センター職員の参加者から、牛乳や新聞の配達業者と連携して高齢者等の見守りを実践している自治体の事例が紹介されました。

また、具体的事例を題材に、同居の親族が専門職の介入を拒否する場合の対応も論じられました。これは、高齢者等の見守りにおける一般的問題ですが、消費者被害の場面でも深刻な問題を生じます。弁護士からは、意思能力がないのであればしかるべき保護者をつけること、意思能力がある場合でも、トラブル回避のため1人では訪問せず、当日の記録を残すことなどが提案されました。

全体の報告会では、こうしたケースでは医師の診察にこぎつけるまで時間がかかることから、高齢者等の意思能力についての証拠収集という観点からも、介護専門職による観察記録の重要性が指摘されました。

3 高齢者等の消費者被害の背景

全体の報告会でコメントが集中したのも、「気づき」「見守り」の問題でした。報告事例の中には、宅配業者からの通報で気づいたという

ケースが2件あり、参加者の注目を集めました。過去に、宅配業者の営業所で講習会が行われていたために適切な通報先が選択され、各団体の地道な活動が実った事例といえますが、他方で、消費者被害の発見については、親族・近隣よりも宅配業者のほうが頼りになる場合があるという現実を認識させられました。消費者被害の背景に、高齢者等の孤独・孤立という根深い問題が横たわっていることは、高森会員の講義でも強調されていたところです。

今後、当会が「見守りネットワーク」作りに取り組んでいく上で、重要な示唆が得られたものと考えます。

4 残された課題

さらに、関係諸団体からは、「弁護士に頼むとお金がかかるのではないか」、「どのタイミングで弁護士に依頼していいかわからない」といった声がありました。弁護士としては、「被害が拡大しないうちに」「とにかく早く」が鉄則で、『ほっとくん』など、無料で利用できる制度を利用していただきたいところです。

筆者は、5年前にも、高齢者・障害者の消費者被害に関する勉強会の会報記事を執筆しました（2010年4月号）。その時も、「被害発見から弁護士の介入・受任に至る迅速でスムーズなルートの確保」が課題でした。

2012年には当会による地域包括支援センター法律支援業務が正式に実施され、5年間で状況はかなり改善されましたが、弁護士へのアクセス・ルートは十分確保されたとはいえません。

今後も企画されるであろう合同勉強会には、さらにたくさんの会員及び関係者にご参加いただき、ノウハウの共有と連携強化に向けて一層のご協力をお願い申し上げます。