

1 悪徳商法対策

社会福祉協議会は、様々な生活上の相談に応じ、地域が抱える福祉課題等をさまざまな手段や方法を用い解決する機関である。その一環として、以前より消火器の訪問販売など、消費者トラブルに関する相談に対応してきた。

しかし、その数は少数であり、寄せられる相談の大部分が、介護・福祉問題であった。

消費者トラブルの相談内容も変化してきており、ただ被害にあったというものではなく、明らかに高齢者や障害者を狙い、高額な商品売りつけられていると感じるものが増えている。

また、その件数も増加傾向にあると言える。これは、平成17年度は34件であった相談件数が平成18年度では74件、平成19年度では111件と、かなりの速度で増加してきたことでわかる。しかし、平成20年度は64件と減速の兆しを見せている。

また、相談（被害）金額も平成18年度約8千万円、平成19年度約6千万円であったものが、平成20年度は約7百万円と激減している。

これは、伊賀市の取り組みが、徐々にではあるが浸透し、取り組み当初より目標としてきた、「騙されない市」に一步近づいたのではと考えている。

伊賀市社協では、市町村合併後、間もない平成16年度頃から、全組織を上げて悪徳商法の撲滅にむけての取り組みを開始した。

悪徳商法・消費者トラブルに関する取り組み実績

【相談件数】			
平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度※10月時点
39	74	111	約50件
【相談金額の合計】 ※当会が相談にのった被害金額。			
平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
¥14,271,092	¥80,849,452	¥67,085,709	¥7,296,044
【支払い阻止・返金金額】 ※当会が支援したことによって、その年度中に支払い阻止・返金できた金額。			
平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
カウントなし	¥31,443,427	¥23,101,609	¥2,809,467
【悪徳バスターズ養成人数】 ※悪徳バスターズは、当会が養成を行っている市民参加型の対策チーム。			
平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
カウントなし	64	44	35

当初からの取り組みは、以下のとおりである。

- (1) 相談を受ければ情報収集
(書類や現地確認、場合によっては1級建築士と訪問)
- (2) その時点で可能な手続支援（クーリングオフや内容証明の作成支援）

- (3) 本人の代弁をして業者との直接交渉
- (4) 悪徳商法相談概要一覧表を作成し民生委員など関係者に周知
- (5) ホームページ(ブログ)や広報でPR
- (6) ふれあい・いきいきサロンなどでPR
- (7) 弁護士や民生委員などで消費者トラブル対策検討委員会を組織し、年数回対策を検討
- (8) 各種の相談担当者が受ける相談情報を共有することで問題解決のたらい回しを避ける「伊賀相談ネットワーク」を構築
- (9) 地域福祉権利擁護事業や成年後見制度の普及・支援
- (10) 悪徳商法撃退ステッカー(プレート)を作成し全戸配布



このほか、増加する消費者トラブル・悪徳商法を少しでも食い止めていく為の手段として、悪徳商法を撃退する市民チーム「いが悪徳バスターズ」の養成を行っている。この取り組みは、悪徳商法の早期発見と解決を容易にし、市民参加で悪徳商法の撃退を行うことを目的に平成 18 年度から「いが悪徳バスターズ養成講座」を開催している。この講座は、平成 18 年度から年 2 回開催し、これまで、約 150 名の市民が講座を修了した。講座では、弁護士・消費生活センターに協力いただき、悪徳商法の実例のほか、法制度の解説や解約の方法、具体例を通じた演習も行っている。

消費者トラブル対策(悪徳商法の撲滅)に市民参加が必要と考える理由は、

- (1) 身近な人が発見しやすい
- (2) 市民相互に注意し合うことで防げる可能性がある
- (3) 本人の身近な人で専門相談窓口につなぐ役割が必要
- (4) 学習することで被害を減らせる
- (5) 学習した内容を口コミで伝えて頂ける、などである。

伊賀市社会福祉協議会では“伊賀市民総悪徳バスターズ”を目指している。

これは、悪徳商法を見抜ける市民を育て、市民相互に助け合い、悪徳商法を自分たち市民で撃退しようという取り組みである。

市民総悪徳バスターズ”を目指すのは、悪徳商法を見抜ける市民が増えることで確実に悪徳商法の被害は減ると確信しているからである。多くの市民が、悪徳商法の怖さ・撃退法を知っていることで、騙されない市民が増え、「騙されない市」になると考える。

これは、全ての市民に講座や研修を受講してもらおうといった、途方も無い事ではなく、講座を受講したものがキーパーソンとなり、口伝えに啓発していくということであ

る。すなわち、逆マルチ商法と言えるのではないだろうか。悪徳商法でよく紹介されるマルチ商法では、商品を友人・知人・親戚等の知り合いに次から次へと連鎖的に販売していくものである。それと同じ要領で、次から次へと悪徳商法を啓発していけば、いずれは全市民が“騙されない市民”になると考える。

わたしたちの身近な地域にも及び寄る、「悪徳商法」。増加する悪徳商法による被害の未然防止・拡大防止を社会福祉協議会と共に考え、実行いただける地域の方を養成します。消費者問題等についての基礎的な知識を学び、地域住民への啓発を行い、悪徳商法の撲滅を目指しましょう！！

「いが悪徳バスターズ」養成講座内容 全6回開催

- 平成21年2月17日(火) 14:00~16:00
○開講式
☆消費者トラブルとは？(伊賀市内の現状)
☆悪徳バスターズとボランティアとは？
【講師】社会福祉法人 伊賀市社会福祉協議会 上野ふれあい相談支援センター 奥田 誠二
- 2月24日(火) 15:00~17:00
☆知っておきたい法律知識
契約に関する主な法律について(基礎知識)
【講師】和田法律事務所 弁護士 和田 達也 氏
- 3月4日(水) 14:00~16:00
☆消費生活講座
さまざまな悪徳商法の事例紹介
SF商法・マルチ商法の手法紹介(詳細)
【講師】三重県生活部消費生活室
- 3月10日(火) 14:00~16:00
☆消費生活講座
消費者トラブル解決方法
クーリングオフの方法
【講師】三重県生活部消費生活室
- 3月17日(火) 14:00~16:00
☆知っておきたい関連知識
成年後見制度・地域福祉権利保護事業
個人情報保護法等
【講師】社会福祉法人 伊賀市社会福祉協議会 福祉後見サポートセンター 田辺 寿
- 3月24日(火) 14:00~16:00
☆悪徳商法の撲滅を目指して！
☆悪徳バスターズ 養成に向けて
【講師】社会福祉法人 伊賀市社会福祉協議会 事務局長 平井 俊生

平成21年2月17日(火)~3月24日(火)
上野ふれあいプラザ3階 中会議室
(伊賀市上野中町2976-1)

- 対象者 伊賀市内在住・在勤の方で、講座終了後「いが悪徳バスターズ」として、協力いただける方
- 開催定員 30名 ※定員になり次第、締切
- 参加申込 2月9日(金)までに下記までお申し込みください。
- 申し込み問い合わせ先
伊賀市社会福祉協議会(ふくし相談支援センター)
(担当:奥田・中井)
〒518-0869 伊賀市上野中町2976-1 上野ふれあいプラザ3階
TEL 21-1112 / FAX 26-0002
E-mail k-zaikei2@hanzou.or.jp

受講料無料

いが悪徳バスターズ
養成講座

悪徳撲滅！



養成講座を終了した、「いが悪徳バスターズ」の会員からの提案で、昨年度「劇団：いが悪徳バスターズ」が発足した。

これは、寸劇等を用い広く悪徳商法の啓発をしていこうとするもので、悪徳バスターズの会員から有志を募り、現在 25 名が登録・活動している。高齢者サロン・自治協議会の行事等にお呼びいただき、啓発活動を行っている。



次に、より一層、伊賀市全体で悪徳商法撲滅に取り組んでいきたいとの思いで、生まれたのが、「いが悪徳商法なんでも鑑定団」である。

増加する悪徳商法による被害の未然防止・拡大防止・早期解決を社会福祉協議会と共に考えていただける地域住民・専門家を増やし、悪徳商法の撲滅を目指して設立した。

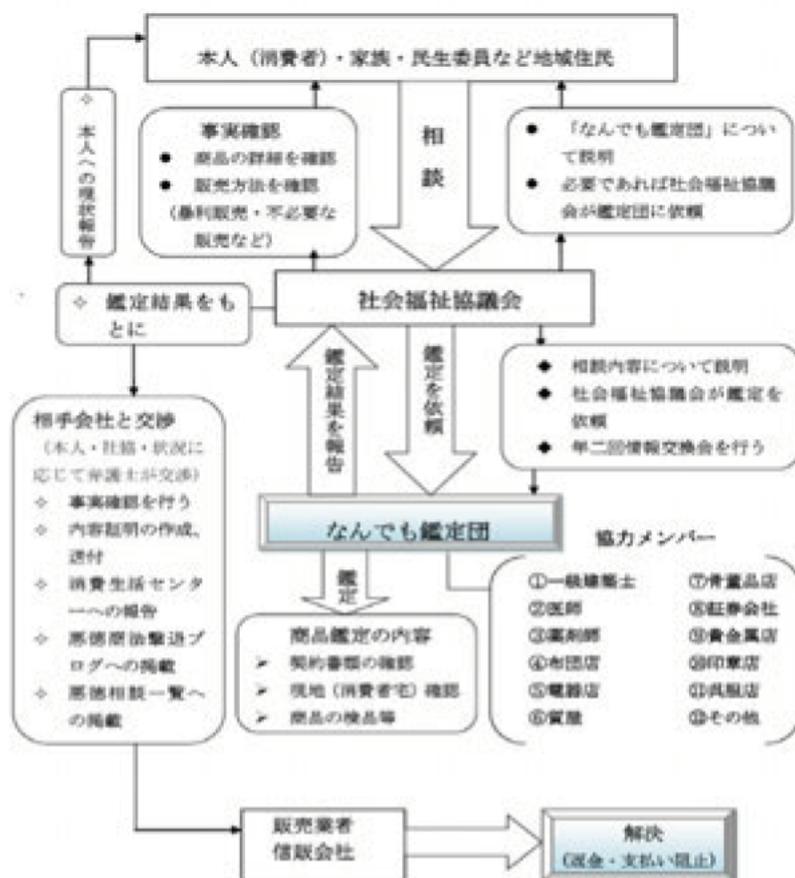
多種多様な専門機関の方々にご協力いただき、鑑定団を設置することで、暴利販売・不必要な販売等を見抜くことを可能とし、悪徳商法被害の早期解決に繋がれると考える。具体的には、被害にあったと思われる人の相談にのり、必要に応じて商品の価値判断を行うことで解決の促進を図っている。

また、この鑑定団を設置し、啓発することにより、潜在的になっている悪徳商法被害の掘り起こしになると考えている。

伊賀管内の関係職種の方々に協力依頼を行い、48 箇所の事業所に協力をいただいている。

参加いただいている事業所より、「同業者の横のつながりがない業種であったので、今回、同業者との繋がりがもてて良かった。」「悪徳商法の話聞いて業務を行っていく上で、身が引き締まる思いがした。十分注意して、業務を行いたい。」「予防方法も、いろいろの見地から意見を出し合って考えていきたい。」など、意外な意見もでてくる。今後、一層充実を図りたい。

『いが悪徳商法なんでも鑑定団！？』



「なぜ、社会福祉協議会が“悪徳商法撲滅”に力を入れるのか」とよく尋ねられる。その理由は簡単である。我々がこうした取り組みを行うのは、社協会員である市民が被害を受けており、とりわけ、相手業者に対して不服を訴えることが困難な人が対象となっている。その財産や生活を守るために代弁することは我々の使命だからである。

権利侵害を見逃さないという視点で活動する、社会福祉協議会だからこそできることだと考える。

悪徳商法は意思判断能力が低下した人を対象としており、高額な費用が流出することから問題が深刻化してきている。これを防ぐためには、絶えず市民に情報を開示し、市民参加で撃退することが最も有効な手段ではなかろうか。

そのため、市民が自らの力で悪徳商法を撃退できる基盤づくりとして、啓発活動・支援活動・養成活動をこれからも地道に行っていきたい。

冒頭から何度もしつこいようであるが、やはり、目指すところは、“いが市民総悪徳バスターズ”である。

2 伊賀市認知症家族やすらぎ支援事業

認知症高齢者の行動は予想がつきにくく、介護者は家を空けたり、気の休まる時間を確保するのが難しい状況である。その結果、介護者は介護疲れ等体に支障をきたしたり、日常生活を落ち着いて営むことが困難となること、さらに、虐待、殺人、心中等の悲惨な結果を招くことが予想される。

その為、伊賀市社会福祉協議会では、市の委託を受け、「やすらぎ支援事業」を実施している。

この事業は、認知症高齢者を介護している家族に代わって、見守りや話相手となり、家族が外出や休息等の日常生活に必要な時間を確保できるよう支援し、家族の介護負担の軽減に繋げるものである。

また、この事業の利用は、よき隣人として関わることで認知症のある方やそのご家族の不安や負担を和らげるといった効果が期待できる。

地域住民に認知症についての理解が深まることで、本人や家族の精神的負担が軽減される。結果、認知症になっても、安心して住み続けられる地域になることを目指している。

実際の事業内容としては、高齢者が日常生活を営む上で必要な時間帯及び介護者等が外出することが必要な時間帯又は介護疲れで休息が必要な時間帯に、やすらぎ支援員が対象者の居宅を訪問し、介護者に代わって見守りや話し相手を行うものである。やすらぎ支援員は、原則として直接身体に触れる介護を行わないが、トイレへの誘導は必要に応じて行っている。

この事業が始まった当初の利用者は少数であったが、年々、増加傾向にあり、現在では、約 20 名の方に利用いただいている。

しかし、この事業にも問題点がある。それは、独り暮らしの方や介護者が働いている場合は、事業の利用ができない等の制約があることだ。この問題については、今後、市と協議しながら改善していきたい。



やすらぎ支援員養成講座・認知症介護教室

認知症高齢者の増加に伴って、介護者は身体的な負担や精神的な負担を抱えることが多く、介護疲れ等体に支障をきたしたり、日常生活を落ち着いて営むことが困難となること、さらに、虐待、殺人、心中等の悲惨な結果を招くことが予想される。この事業は、認知症高齢者を介護している家族に代わって、見守りや話相手となり、家族が外出や休息等の日常生活に必要な時間を確保できるよう支援し、家族の介護負担の軽減に繋げるものである。また、この事業の利用は、よき隣人として関わることで認知症のある方やそのご家族の不安や負担を和らげるといった効果が期待できる。地域住民に認知症についての理解が深まることで、本人や家族の精神的負担が軽減される。結果、認知症になっても、安心して住み続けられる地域になることを目指している。

開催日時	開催場所	講師	受講料
10月25日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料
11月1日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料
11月8日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料
11月15日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料
11月22日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料
11月29日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料
12月6日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料
12月13日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料
12月20日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料
12月27日(土) 10:00~14:00	伊賀市社会福祉協議会	伊賀市社会福祉協議会	無料

やすらぎ支援員養成講座・認知症介護教室の開催は、認知症高齢者の増加に伴って、介護者は身体的な負担や精神的な負担を抱えることが多く、介護疲れ等体に支障をきたしたり、日常生活を落ち着いて営むことが困難となること、さらに、虐待、殺人、心中等の悲惨な結果を招くことが予想される。この事業は、認知症高齢者を介護している家族に代わって、見守りや話相手となり、家族が外出や休息等の日常生活に必要な時間を確保できるよう支援し、家族の介護負担の軽減に繋げるものである。また、この事業の利用は、よき隣人として関わることで認知症のある方やそのご家族の不安や負担を和らげるといった効果が期待できる。地域住民に認知症についての理解が深まることで、本人や家族の精神的負担が軽減される。結果、認知症になっても、安心して住み続けられる地域になることを目指している。

やすらぎ支援事業とは

認知症高齢者の増加に伴って、介護者は身体的な負担や精神的な負担を抱えることが多く、介護疲れ等体に支障をきたしたり、日常生活を落ち着いて営むことが困難となること、さらに、虐待、殺人、心中等の悲惨な結果を招くことが予想される。この事業は、認知症高齢者を介護している家族に代わって、見守りや話相手となり、家族が外出や休息等の日常生活に必要な時間を確保できるよう支援し、家族の介護負担の軽減に繋げるものである。また、この事業の利用は、よき隣人として関わることで認知症のある方やそのご家族の不安や負担を和らげるといった効果が期待できる。地域住民に認知症についての理解が深まることで、本人や家族の精神的負担が軽減される。結果、認知症になっても、安心して住み続けられる地域になることを目指している。

3 見守り支援事業

認知症高齢者であっても、独り暮らしの方や介護者が働いている場合は、伊賀市認知症高齢者家族やすらぎ支援事業の利用ができない事になっている。

しかし、家族や地域住民の心配は計り知れないものだと考える。

また、知的障害者・精神障害者・身体障害者等もやすらぎ支援事業の対象ではないが、地域との関わりが乏しく孤立してしまっている場合が見受けられる。

その制度の狭間を埋めるために社協の単独事業として実施している(1時間 800円)。

認知症・知的障害者・精神障害者・身体障害者等と共に社会参加・余暇活動を行ったり、暮らしの事を一緒に考えたりする「街の友達」として、関わることにより、対象者が少しでも安心して、地域でやすらかな日常生活が営む事ができると考える。また、そのことで、家族・地域が安心できるよう支援することも目的としている。

また、居宅を訪問し、家族に代わって見守りや話し相手をする事で、家族の介護負担の軽減に繋げる。

この事業もやすらぎ支援事業と共に精査し、より良い事業としていきたい。



4 伊賀相談ネットワーク

この事業は、さまざまな相談を受ける立場にある機関や団体の横のネットワークは構築しようとするものである。メンバーは、非常に多種多様で、行政・労働団体・外国人の支援をするNPO法人の職員なども加わっている。特徴は、機関間のネットワークではなく、相談を受ける担当者同士のつながりを目指したものである。毎月会合を行い、受けている相談や、問題解決機能などを交流している。その結果、誰がどのような相談に応じられるかなどの情報を共有でき、相談を受けたら最適なところにつなぐことができるのである。

これまで、社協で相談を受ける場合等、必ずしもその相談内容が担当者の専門分野であるとは限らない。他の相談機関においても、様々な相談が持ち込まれるものの適切な相談窓口の所在がわからず対応に苦慮するという事態が生じていることがわかった。

それを解決すべく、伊賀市社協では、事務局を設置し、地域の相談業務の担当者に呼びかけて情報を共有するための勉強会を開催することとした。その後、この勉強会を母体として、機関相互の連携を深め、より問題解決能力を高めることを目的とした、現在の「伊賀相談ネットワーク」が設立された。

今後も幅広い分野の相談が解決できるような機関を目指したい。