

衆議院 消費者問題に関する特別委員会



衆議院議員

堀内のりこ

平成26年4月17日 衆議院分館3階 第16委員会室

消費者安全法改正審議

高齢者の心を狙う卑劣な犯罪から 高齢者を守るための政策を実現したい

○堀内委員

私自身のことになります
が、今はもう亡くなりましたが、祖父母
たちが話し聞かせてくれる人生訓のよう
なものを聞くのが私は大変好きでした。
人生には、いわゆる自分が身をもって
体験しないとわからないことが多くあ
り、年齢を重ねるといふのは、貴重な宝
を一つ一つ集め重ねていくことなのだ
と
思っております。

今、高齢になられた方々は、厳しい戦
争の後、日本を敗戦から立ち直り発展さ
せてきた、まさに功労者です。そして、
今頑張っている現役世代を生み育ててく
ださった方々でもあります。私は常に、
人生の先輩でいらっしやる方々に感謝と
尊敬の念を持っております。

ところが、現在、高齢者の方々が抱え
る、お金、健康、孤独などの不安に悪質
業者がつけ込んだ消費者被害が後を絶ち
ません。



ステッカーを手に持つ
中山弘子新宿区長

振り込め詐欺は、悪質業者が子供や
孫を思う母心につけ込むもので、女性
の被害者が多く、そして一方、金融商
品は、一家の大黒柱として、家族を経
済的に支えるぞという責任感の強い男
性の被害者が多いと言われています。
被害者の中に占める割合に高齢者の
方々が圧倒的に多いと言われるこれら
の悪質販売が横行していること、高齢
者の方々に対する敬意を欠く消費者被
害が後を絶たないことに怒りの念を感
じます。

中山新宿区長様にお伺いいたしま
す。
消費者安全法の改正により、消費者安
全確保協議会を設置することができ
るようになりました。この協議会の設置
により、高齢者の見守り活動などが

お年寄りに寄り添った活動を
行い、地域全体で見守る機運
を高めてゆく

行いやすくなるのではないかと考え
ます。新宿区では、相談受け付けだ
けでなく、ステッカーなどを用意
し、悪質訪問販売業者から高齢者
の方々を守る試みをなさったとお伺い
しております効果のほどはいかがで
したでしょうか。

○中山区長

「悪質商法被害防止ネ
ットワーク 見守り中」というிட்டたス
テッカーを、平成十八年度に取り組
みを始めたときにつくりました。効
果はあったと思います。しかし、こ
ういうものを張っているところ、こ
は高齢者がいるからということ、逆
効果だというようなご意見もありま
したので、希望するところに配る、
新宿の場合には、七十五歳以上のひ
とりに専らし、もしくは高齢世帯の
ところには、おせっかいやき事業とし
て、こちらから月に二回、孤独死、
孤立死防止というような見守り活動



も行ってまいります。互いに地域の中で活動する人たちの大きな気づきをつないでいくという、連携することが非常に効果的ですので、こうしたステッカーと合わせて、その

ようなあらゆる面で見守るといいうようなことを行っております。
○堀内委員 相談センターから出てお年寄りのご自宅に寄り添おうとするそのご姿勢に敬意を表したいと思えます。このような姿勢をより多くの自治体が入り入れてくださると、地域全体の見守る機運がもっと出てくるのではないかと考えます。



まずは相談者からしっかりと聞き取る能力、それからそれを判断するとき、本当にこれが許されているのか、普通の生活をして、普通に注意をしていて同じようなことが起こるとすれば、それは法律が不備なのであって、この人はやはり救わなければいけない、そういう感覚を持ってほしいということ、そういった適正な判断力。三番目に、粘り強く事業者へ連絡をして説得をする力。場合によっては、相談者に無理な要求があれば、相談者も説得しなければいけません、そういう説得力。これはこうですよ、こうですよという助言だけして終わろうとする相談員がふえていて困っているということをよく現場から聞きます。そういう説得をする力。その意味では、聞き取り、話をし、説得をする、全体をバランスよく調整をするというコミュニケーション能力、そういうものをつけなければいけないんだというふうに考えております。

相談員に必要なことは「この人を救いたい」という感覚、判断力と粘り強い説得力



質問に答える
池本誠司弁護士

池本誠司先生にお伺いいたします。このパネルは、山梨県でご活躍の劇団さくらっ子の皆様で、十年前に結成され、三年前からは社会問題オレオレ詐欺の寸劇を山梨県内で上演くださり、百回以上巡回、私も拝見させていただきましたが深刻になりがちな問題を身近な笑いかえ提示してくれる、楽しいものでした。弁護士でいらつしやる池本先生も、寸劇と講演を積極的に開催し、消費者力アップを、町々に出かけて献身的に取り組んでいただいております。

**悪質商法から高齢者を守る
山梨県での見守り活動**

○堀内委員 これは、高齢者の消費者トラブルの見守りガイドブックの表紙と裏です。山梨県では、ケアマネジャーさんやヘルパーさんなど、日ごろ高齢者に接している皆さんに、高齢者を悪質商法から守る見守り活動にご協力いただく取り組みをしております。
 樋口恵子先生にお伺いいたします。先生は、高齢社会をよくする女性の会の理事長様として、今回の法改正についてのお考えをお聞かせください。
○樋口先生 今回の法改正は、私どもが改正を望みまして要望書を出したものと



ご意見を述べる
樋口恵子先生

にほとんど沿っていると思えますので、大賛成でございます。何よりも協力員というような形で、地域の消費者市民がお互いさまという目線で消費者保護に携われる、そうした道ができましたこと、罰則規定を持った守秘義務などを持って、一定の責任を持って当たられることが、とてもよいことだと思っております。ただ、福祉の地域包括支援センターとどのような連携を持ち、誰が責任者になっていくかということとをぜひ明確にさせていただきたいなというのをお願いいたします。
○堀内委員 ありがとうございます。先生のご意見をしっかりと踏まえて、前向きに取り組んでまいりたいと存じます。



○池本弁護士 相談窓口できちんと相談を受けて救済をする消費生活相談員になるためには試験や養成講座を受けます。ベテランの相談員が最近の相談員を、こういうふうに言うんです。
 『知識は豊富になってきている、どちらかというと評論家になってしまっている嫌いがある』
 相談員研修などで特に訴えているのは

おかしな、困ったなと思ったら
一人で悩まず相談しましょう。



山梨県民生涯センター
 055-235-8455
 0554-45-5038