

地域の見守りネットワークの重要性

1 地域の見守りネットワークとは

皆様は、「地域の見守りネットワーク」と聞くと、どのようなことを思い浮かべるでしょうか。医療関係者であれば、医療や介護、予防などに関する見守り体制の構築を思い浮かべるかもしれません。地方自治体によっては、高齢者の見守りネットワーク体制の構築を目指し、必要な方に医療や福祉のサービスを提供する試みもありますし、民間のサービスで見守りを謳うものもあります。

本日は、医療的な見守りとは少し違いますが、本稿の執筆者である弁護士が普段関わる業務の中から、消費者被害防止のための見守りネットワークの存在を紹介したいと思います。

2 消費者被害の特徴と見守りの必要性

消費者被害とは、振り込め詐欺のような特殊詐欺はもちろんですが、適切な情報が与えられないまま契約をさせられたり、不意打ち的な勧誘により望まない契約をさせられたりすることも含みます。

普段、このような被害の相談に関わっている弁護士の感覚からすると、いったん被害に遭ってしまったり、被害から時間がたってしまったりすると被害回復は難しいことが多いです。逆に、早期発見できた場合には、支払いを拒んだり、取り戻したりできることも多いです。早期発見に努めれば成果が上がりやすいという点では、医療の分野と同様といえるのではないのでしょうか。

早期に相談に来てくれる方はよいのですが、自分から声を上げられない方をどのようにして把握して適切な支援を提供していくかは、人間関係が希薄化していく現代社会では非常に重要なことであり、そのための一つの方法として、見守りネットワークの構築は重要な意義があるように思います。

3 医療機関からの相談や報告例

医療機関を経営する皆様におかれましては、病院経営はもちろんのこと、各種福祉施設の経営や訪問医療・訪問介護サービスに関わる方もいらっしゃると思います。

そのような皆様から、医療的・介護的な支援の

中で判明した法的な問題の解決を企図して、法律相談が持ち込まれることは、決して珍しいことではありません。

例えば、自宅を訪問した際に、どう考えても一人で消費しきれない健康食品が積まれていたり、一人暮らしの部屋に複数組の新しい布団があったり、普段は支払っていた各種料金の滞納通知が目に入ったりと、生活に異変を感じるということはないでしょうか。このような場合には、実は、消費者被害に遭っている、負債を抱えて困窮しているという場合があります、そのことが特に精神的な疾患の原因になっているという例もあるようです。

このような場合、皆様は、気軽に相談できる窓口や、ご本人に相談を促すために教える連絡先などを把握していらっしゃるでしょうか。

4 消費者被害防止のための見守りネットワークの具体例

(1) 札幌市消費生活サポーター制度

札幌市の例となりますが、札幌市には平成28年から始まった制度で、「消費生活サポーター制度」というものがあります。個人サポーターと企業・団体サポーターがあり、いずれも、日常生活や活動の中でできる範囲内で、消費者トラブルを抱えている方がいないかどうかを気にしていただき、気がついた場合には、消費者センター（お住まいの自治体によっては「消費生活センター」と表示されることもあります）を紹介していただくなどの活動をしています。個人サポーターは、札幌市が主催する養成講座を受講することで登録でき、令和5年11月1日時点で365人が登録しています。企業・団体サポーターは、同月28日時点で46団体が登録しています。

企業・団体サポーターは、小売業を展開する大手スーパーや警備会社などの生活に密着した企業、福祉サービスや介護サービスを扱うなど高齢者に関わる事業所などが多いようです。福祉関係の事業所の中には、医療法人が運営する団体も多いようなので、本稿をご覧になっている方の中でも既に関わりを持っている方もいらっしゃるかもしれません。

活動内容は、それぞれの企業・団体の性質に合わせてできる範囲内ということですので、様々なのですが、お客様や高齢者の方と接する機会に、消費者センターや警察作成の注意喚起

のチラシ等を提供したり、施設内に啓発のポスターを掲示したりということが多いようです。どんな高齢者も食品は購入しますし、福祉サービスや医療機関も利用する方が多いでしょうから、生活に密着した企業・団体が見守りの意識を持ってくれるのはとても心強いことです。

サポーター登録をしている企業・団体には、ネットワーク事務局が、消費者被害を抱えている可能性のある方への対処方法の相談・助言を行い、事案によっては消費者センターへの引き継ぎをしたり、毎月発行される「みまもり通信」（メール配信もされます）により最新の消費者被害の事例を知ることもできます。ネットワーク事務局では、北海道警察との連携も強めているとのことです。

(2) 地域包括支援センター等を中心としたネットワーク会議

医療機関の中には、地域包括支援センターの運営に関わっている方もいると思います。

これも、札幌市内における取り組みの紹介とはなりますが、札幌市内のいくつかの区では、地域包括支援センターが中心となり、弁護士（主に消費者被害対策や、高齢者支援に通じた弁護士）や、地域の福祉関係の事業所、消費者センターなどに声をかけ、定期的に勉強会や情報交換会をする様子が見られます。

消費者被害に遭うことが多いのは、一般的に経験の少ない若年者と判断能力の落ちてきた高齢者といわれます。地域包括支援センター、およびこれと普段から協力して活動する福祉事業所や医療機関などの職員において、消費者被害を発見できる知識があったり、発見した場合の対処法（自分で対処する必要はなく消費者センター等の相談窓口の紹介などで十分です）などを少し知っているだけで、被害の予防、早期発見につながるがありますので、非常に意義のある活動だと思えます。

5 地域の見守りネットワークの課題

以上のように地域の見守りネットワークは、消費者被害の防止・早期発見の観点からは非常に意義のあることですが、医療の分野でもこのようなネットワークが有益な場合が多いのではないかと思います。

しかし、まだまだ万全とは言い難く、課題もあります。

札幌という全国有数の人口を抱える都市ですら、各ネットワーク自体がまだまだ脆弱で、昔の強固な人間関係に代替するような役割を果たすには、道半ばと言わざるを得ないと思えますし、消

費者被害ということであれば、高齢者については、比較的手厚い見守り体制が構築できることが多いのですが他方で、若年者に継続的に関わることができるネットワークや相談窓口が比較的手薄なのではないかと感じます。

今後は、各ネットワーク間の連携も重要ではないかと思えます。上記のとおり、消費者被害に対応した見守りネットワークが存在する一方で、高齢者支援や福祉のための見守りネットワークも存在します。民間のサービスによる医療的な見守りもあるでしょう。それぞれに特色があり強みがあるのは良いことなのですが、例えば、医療的な見守りを前提としたネットワークにおいて消費者被害の存在を見逃していないか、逆に消費者被害にのみ気をとられて必要な医療機関につなげられていないことはないか、ということが懸念されます。この観点から、各ネットワークにおいて、自身が専門とする問題以外を気づくことができるかどうか、気づいた際に適切な機関につなぐことができるかどうか、各ネットワーク間相互の情報共有や協力体制などが、必要になっていくように感じます。

6 地域の見守りネットワークに興味のある方へ

最後に、もし、本稿をご覧になり、消費者被害の防止という観点からも地域社会への貢献に興味をお持ちになった医療関係者の方がいらっしゃれば、上記で紹介した札幌市の消費生活サポーター制度については、https://www.city.sapporo.jp/shohi/03-sisaku/network/supporter_test.html（または「札幌市 消費者被害防止ネットワーク事業」で検索）をご参照ください。簡単な登録申出書の記載で申込みができるようです。医療的な見守りの中で患者様を法的な支援にもつなげることができるように、また、医療機関としても専門外の法的なトラブルで頭を悩ませ過ぎずに必要な機関につながるができるように、相互の協力体制が進むことが望ましいと考えております。