

仙台弁護士会・仙台東警察署 との連携事例

鶴ヶ谷地域包括支援センター

社会福祉士 熊谷明子

事務員 西條麻美子

■ なぜ今 この活動なのか?①

鶴ヶ谷圏域に消費者被害に関する相談・情報が多発!

最終通告をうたうハガキ
屋根の修理へと誘導する業者
押し買いが疑われる業者



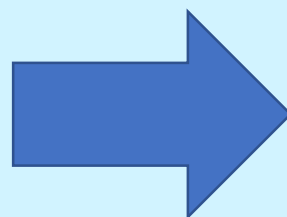
こんな詐欺があり
ますよ。気を付け
てくださいね。

注意喚起するものの、
被害に遭ってしまう人も…

被害に遭いたくない! (消極的権利擁護)

被害届を出しても、
お金は戻って来ないことが多い

騙された、犯罪に巻き込まれた
ことへの精神的負担も大きい



被害を未然に
防ぐアプローチ

■ なぜ 今 この活動なのか?②

鶴ヶ谷圏域に消費者被害に関する相談・情報が多発!

知らない人に居座られた
なかなか電話を切ってくれない
話を聞いているうちに不安になった



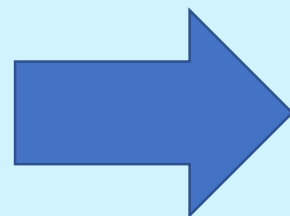
怖いわ...
帰ってほしい...

被害に遭わないまでも、
怖い思いをした人も...

安心・安全な生活を送りたい! (積極的権利擁護)

自分の意思で生活を選択する
自由が奪われる可能性が高い

不安感や尊厳が奪われることで、
パワーレスに陥る可能性もある



望まない訪問や
電話勧誘を受けない
アプローチ

■ なぜ 連携なのか?①

鶴ヶ谷包括では、これまでも啓発活動をおこなってきた!

<以前から継続したアプローチ>

包括発行の広報紙での注意喚起
防犯協会と連携した啓発活動
訪問時の情報提供・注意喚起…など

特殊詐欺の事例紹介
気を付けるべきポイント等



それでも被害は
起きてしまう…

これまでのアプローチでは不十分!

<仙台弁護士会>

- 消費者問題対策委員会のリーフレット活用講座
- 出前教室のご案内

<警察署>

- 交番からの広報チラシ
- 地区の犯罪概況
- ゲキタイかるたのご紹介

<地域包括支援センター>

- 地域の民生委員、町内会、老人クラブ、防犯協会等との日頃の連携
- 大学等とのつながり

■ なぜ 連携なのか?②

望まない訪問や
電話勧誘を受けない
アプローチ

お互いに支え合
うアプローチ



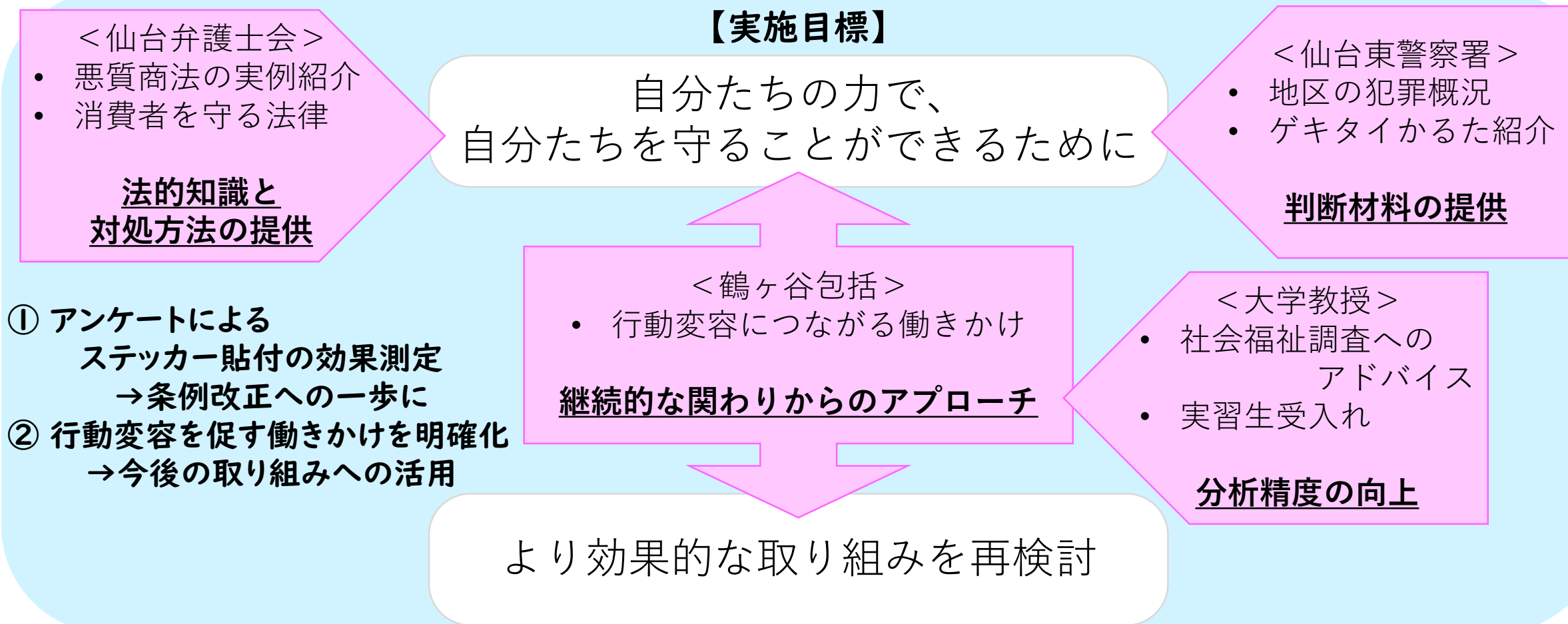
被害を未然に
防ぐアプローチ

自分の身を守る
力をつける
アプローチ

専門性を届けることの重要性!
(補完しあうことのメリット)

■ 役割分担と内容は？

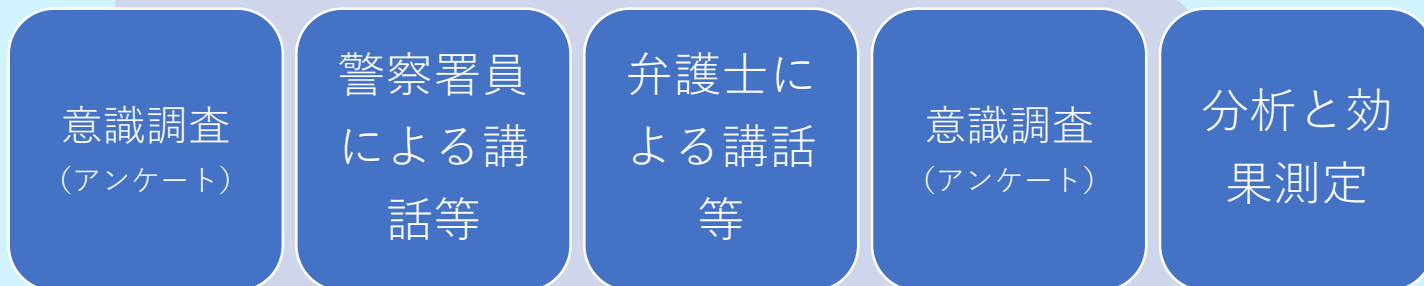
それぞれの強み（専門性）を意図的に組み合わせてみよう！



■ 具体的には何をしたのか？

取り組みの流れと展開予定

初年度の取り組み



1日で実施

翌年からの取り組み(案)



年間を通して実施予定

■ アプローチの実際は？

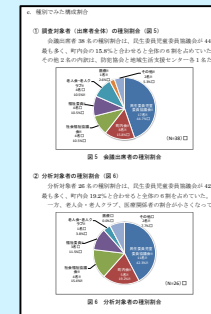
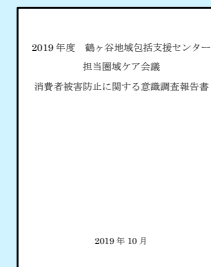
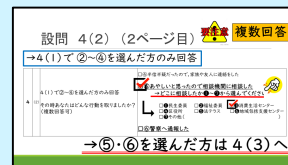
弁護士の講話 ～寸劇も交えて～



警察署・生活安全課 から講話



アンケートへのご協力



アンケートの分析 課題の抽出

■ アンケート調査は？

アンケートは、講座の事前・事後で取り、比較を行いました！

2019年度担当圏域ケア会議

事前アンケート

<記入について>
①選択肢の前にチェックボックス(四角)が付いていますが下の回答例のように、レ点を入れて四角を塗りつぶしても、○を付けて頂いても構いません

回答例	<input checked="" type="checkbox"/> ~40代 <input checked="" type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代前半 <input checked="" type="checkbox"/> 60代後半
	<input checked="" type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性

②このアンケートで示す『相談機関』とは、消費生活センター・区役所・法テラス
地域包括支援センター等を指します。

鶴ヶ谷地域包括支援センター

2019年度担当圏域ケア会議

講話終了後アンケート

2つの講話が終了した後にご回答ください

<記入について>
①選択肢の前にチェックボックス(四角)が付いていますが下の回答例のように、レ点を入れて四角を塗りつぶしても、○を付けて頂いても構いません

回答例	<input checked="" type="checkbox"/> ~40代 <input checked="" type="checkbox"/> 50代 <input type="checkbox"/> 60代前半 <input checked="" type="checkbox"/> 60代後半
	<input checked="" type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性

②このアンケートで示す『相談機関』とは、消費生活センター・区役所・法テラス
地域包括支援センター等を指します。

鶴ヶ谷地域包括支援センター

設問 4(2) (2ページ目) **要注意** **複数回答**

→4(1)で②~④を選んだ方のみ回答

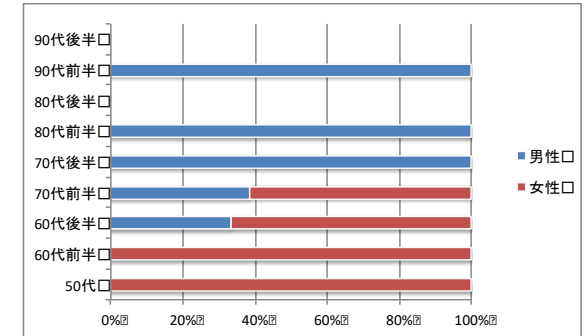
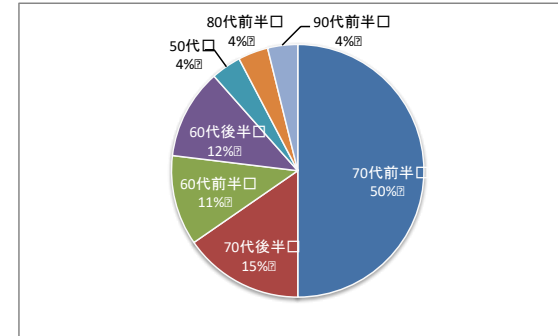
4	(2) その時あなたはどんな行動を取りましたか？ (複数回答可)	<input type="checkbox"/> ④半信半疑だったので、家族や友人に連絡をした <input checked="" type="checkbox"/> ⑥あやしいと思ったので相談機関に相談した →どこに相談したか①~⑦から選んでください <input type="checkbox"/> ①民生委員 <input type="checkbox"/> ②福祉委員 <input checked="" type="checkbox"/> ③消費生活センター <input type="checkbox"/> ④区役所 <input type="checkbox"/> ⑤法テラス <input type="checkbox"/> ⑥地域包括支援センター <input type="checkbox"/> ⑦その他() <input type="checkbox"/> ⑥警察へ通報した
---	-------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

→⑤・⑥を選んだ方は4(3)へ

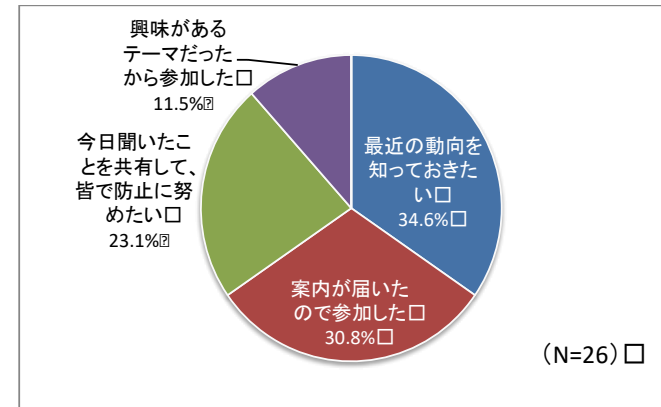
説明を加えながら、ご記入いただきました

■ どんな調査結果がでたのか?①

- 年代別の構成割合をみると、70代前半が最も多く、全体の50%を占めていた。その内訳は、男性41.7%、女性57.1%だった。
- また、70代後半以上の女性回答者はいなかった。

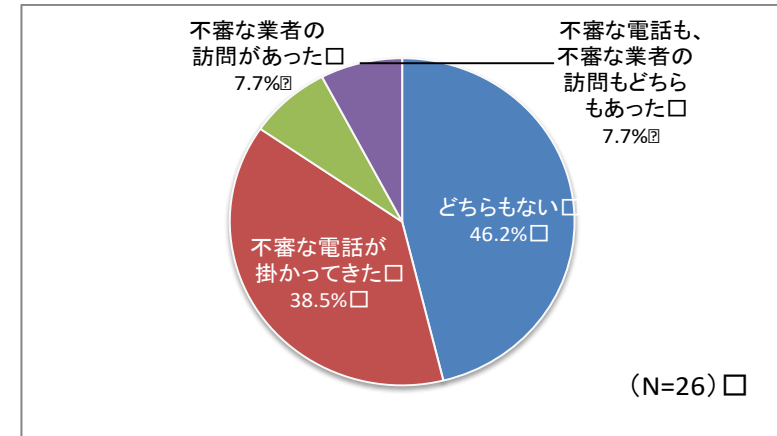


- 「本日研修に参加されたのはどのような目的がありますか？」の問いに対して、「最近の動向を知っておきたい」が34.6%と最も多かった。
- 次いで「案内が届いたので参加した」が30.8%、「今日聞いたことを共有して、皆で被害防止に努めたい」が23.1%だった。
- 「特に目的はない」「弁護士の話が聞ける機会なので参加した」「その他」の3項目は回答がなかった。

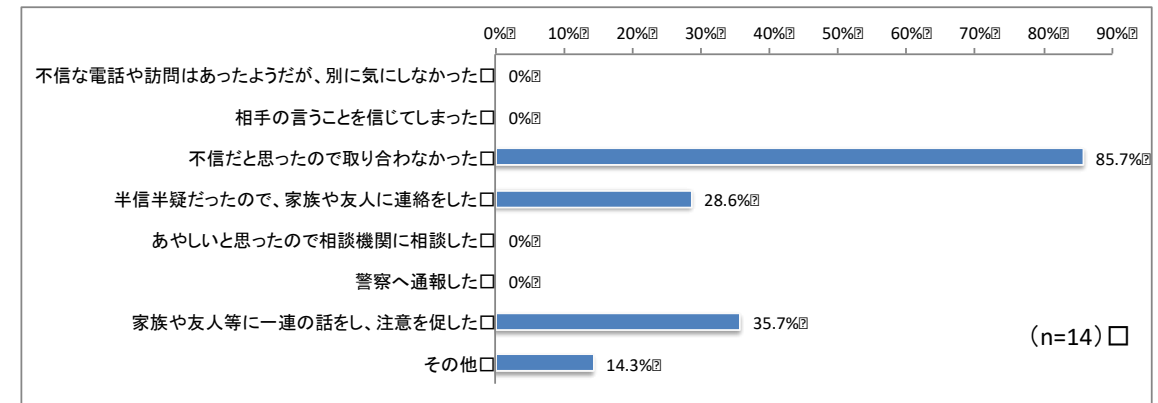


■ どんな調査結果がでたのか?②

- 「過去に特殊詐欺の予兆電話・アポ電が掛かってきたことはありますか?」、「過去に無料点検をうたう業者等が自宅に来たことはありますか?」の2つの問い対しては、「どちらもない」が46.2%と最も多かった。
- また、「不審な電話が掛かってきた」が38.5%、「不審な業者の訪問があった」が7.7%、「不審な電話も、業者の訪問もどちらもあった」が7.7%であり、合わせて約半数の方が特殊詐欺の予兆に遭っていた。

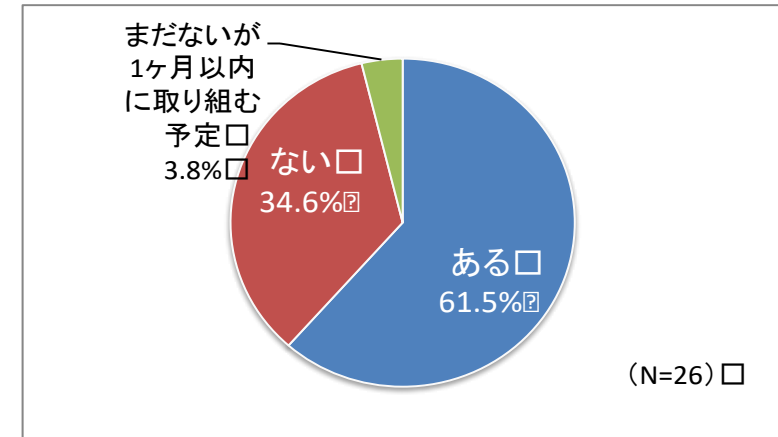


- 前項で、不審な電話または訪問販売の予兆のいずれか、またはどちらも「あった」と回答した14名に「その時あなたはどんな行動を取りましたか?」とたずねたところ、「不審だと思ったので取り合わなかった」が85.7%と最も多かった。
- 次いで「家族や友人等に一連の話をし、注意を促した」が35.7%だった。
- 一方、「別に気にしなかった」「相手のいうことを信じた」、および「相談機関に相談した」「警察へ通報した」の回答はなかった。
- 「その他」の記述回答は、「電話では対応しないとことわった」「老人クラブ役員会で話題にした」だった。

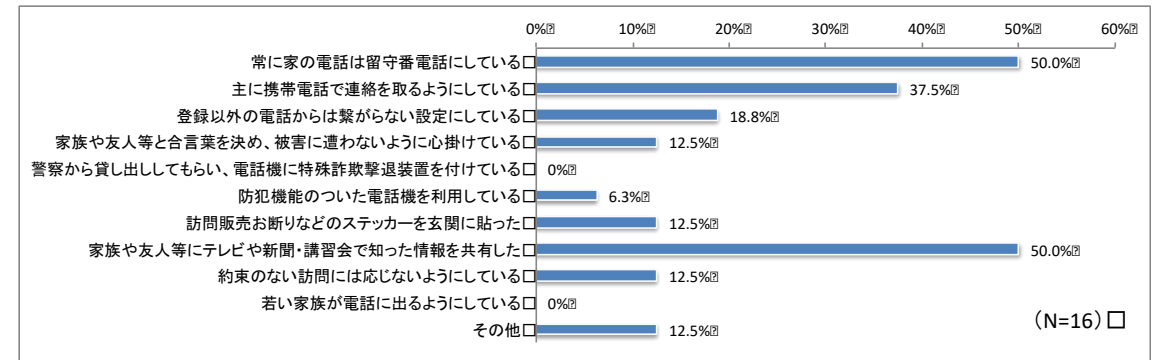


■ どんな調査結果がでたのか?③

- 「詐欺などの被害に遭わないために何か工夫されている（取り組まれている）ことはありますか？」の問いに対して、「ある」と回答した方は**61.5%**と最も多かった。
- 一方で、「ない」と回答した方は**34.6%**だった。

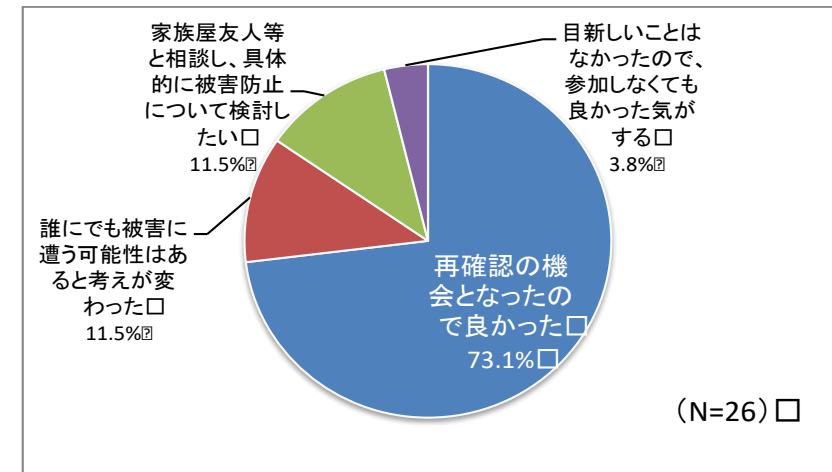


- 前項で「ある」と回答した16名へ「どのような工夫をしていますか？」とたずねたところ、「常に家の電話は留守番電話にしている」「家族や友人等にテレビや新聞・講習会で知った情報を共有した」がいずれも**50.0%**と最も多かった。
- 次いで、「主に携帯電話で連絡を取るようになっている」が**37.5%**だった。
- 一方で、「電話機に特殊詐欺撃退装置を付けている」「若い家族が電話にできるようにしている」との回答はなかった。

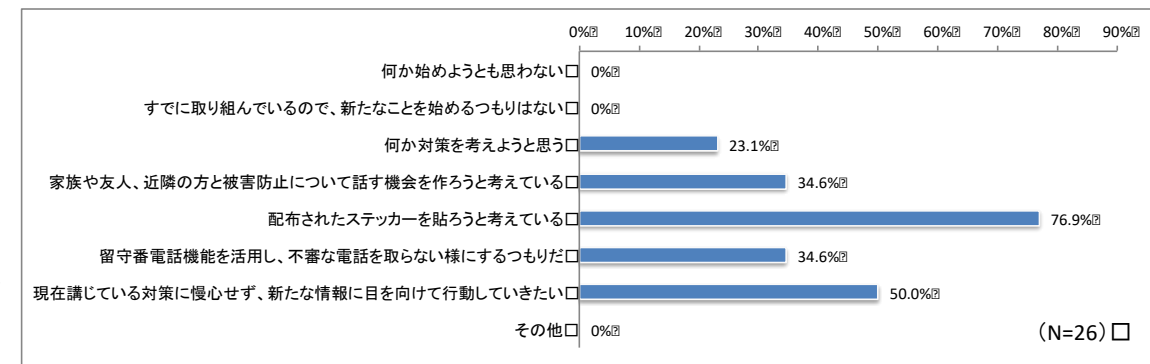


■ どんな調査結果がでたのか?④

- 「本日参加された感想をお聞かせください」の問いに対して、「再確認の機会となったので良かった」が73.1%と最も多かった。
- 一方で、「期待した内容ではなかった」「より自信がついた」「不安になったので被害防止に取り組みたい」「その他」の回答はなかった。

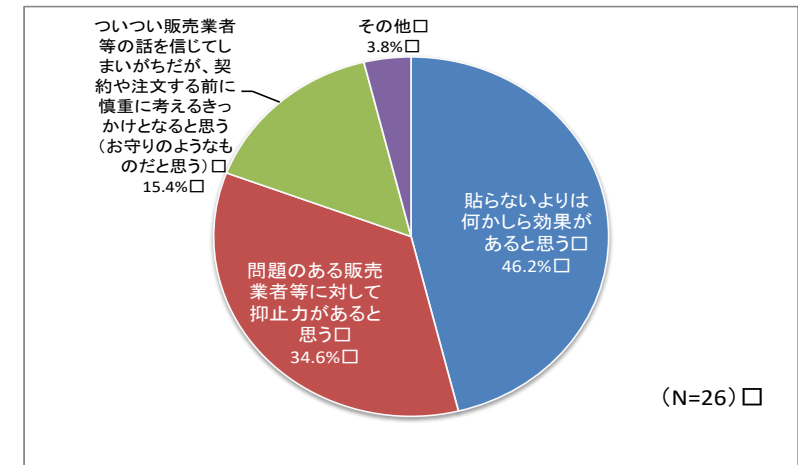


- 「本日の講義をきっかけに何か始めようと思うことはありますか?」の問いに対して、「配布されたステッカーを貼ろうと考えている」が76.9%と最も多かった。
- 次いで「現在講じている対策に慢心せず、新たな情報に目を向けて行動していきたい」が50%だった。
- 一方で、「何か始めようとも思わない」「すでに取り組んでいるので、新たなことを始めるつもりはない」「その他」の回答はなかった。



■ どんな調査結果がでたのか?⑤

- ・ 「仙台弁護士会作成の“訪問販売お断りステッカー”にはどのような効果があると思いますか？」の問いに対して、「貼らないよりは何かしら効果があると思う」が46.2%と最も多かった。
- ・ 次いで、「問題のある販売業者等に対して抑止力があると思う」が34.6%だった。
- ・ 一方で、「効果は期待できない」との回答はなかった。
- ・ 「その他」の記述回答は、「すでに消費生活センターの丸いステッカーを貼っている」だった。



■ 活動の到達目標は？

誰もが人間らしい生活（あたりまえの生活）が送れる社会の実現

人々の権利を 守る

自分の身を守る行動を
取れるよう促す
(行動変容アプローチ)

支え合う関係性を構築

訪問販売や電話勧誘の拒
否に法的根拠を持たせる
(条例改正への一歩)

断れる・相談できる力

他者との関わり行動を増やす

専門機関の活用の仕方を知る

訪問販売お断りステッカーの
貼付効果を測定する

■ “見守り”とは？

何をどんなふうにしていきたいのか（事業としての展開）

直接的見守りと
見守り体制の構築



見守り体制

ミクロ

- 断れる
- 言える

行動変容

メゾ

- 関わり行動の増加
- 相談できる体制構築

支え合う関係性
地域

マクロ

条例制定

- 通年での権利擁護に関する講座
（アンケート調査の継続）
- 消費者被害 啓発活動
- 関係機関との連携、ネットワーク
構築、情報交換
- 各町内会や老人会等での出前講座

■ “見守り”とは？

活動を展開する上での留意点がある！

見守り ≠ 見張り

断る力・認める勇気



リスクの上昇

見守りの意識

行動変容と
寛容さのある地域づくり

見張り
排除

受け止める力・
対応する上での工夫

被害の隠ぺい
交流の減少

羞恥心
恐怖心



■ 活動の最終目標は？

誰もが人間らしい生活（あたりまえの生活）が送れる社会の実現

地域共生社会の実現



人々
が

できる力

を増やす

方法を知る

口に法...
（条例改正への一歩）

販売お断りステッカーの
貼付効果を測定する