

地域包括支援センターで働く社会福祉士の権利擁護の役割 —消費者被害への支援を通して—

○金井 直子 神奈川県社会福祉士会 15500

I. 研究目的

高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つの大きな不安を持っているといわれている。悪質業者は言葉巧みにこれらの不安をあおり、親切にして信用させ、年金や貯蓄などの大切な財産をねらい、被害にあっている事例が後をたたない。そのような背景のなか、地域包括支援センターに勤務する社会福祉士は権利擁護業務として地域で暮らす高齢者の消費者被害に対してどのような支援をしているのか明らかにする。そしてこれらからみえてくることを通して、社会福祉士の消費者被害に対する役割について考察する。

II. 研究方法

1. 研究目的 地域に暮らす高齢者被害実態とそれらに対する支援のあり方を把握する。
2. 対象 A県B地区の地域包括支援センターに勤務する社会福祉士5名
3. 調査期間 2019年10月1日～12月31日
4. 調査内容と方法 高齢者の消費者被害に対する事例と支援について、消費者被害にあう高齢者の状況、消費者被害にあうと思われる高齢者への実務的対応、消費生活センター等との連携について半構造化面接を実施。

III. 倫理的配慮

研究における知的誠実と倫理を遵守する。具体的内容については、まず引用にあたっては、他説の引用は厳格にし、出典については明示する。また、調査に協力していただいた社会福祉士については、匿名性とプライバシーの保護、そしてデータは研究以外には使用しないことと研究成果の公表について説明し、同意を得た。そしてこれらは、公益社団法人日本社会福祉士会研究倫理指針にもとづき配慮した。

IV. 結果

1. インタビュー結果からは、消費者被害につながるとされる高齢者の3つの事例が得られた。

(1) シロアリ駆除の事例について 二人暮らしの80歳代高齢者夫婦

担当する高齢夫婦世帯に電話をしたところ「親切な業者がシロアリ駆除をしてくれている」と話したため、すぐに自宅訪問をした。業者に名刺を出すように要求するも「持ち合わせていない」といい、金額を聞くも曖昧な答え方しかしない。そのようなやりとりをしている間に業者は逃げ帰ってしまったため、契約せずに済んだ。

(2) 下水道清掃の事例について 80歳代女性独居高齢者

家庭訪問した際に、以下の話の報告を受けた。下水道が詰まっていると訪問した業者からいわれ、掃除を依頼した。その際に料金30万円といわれたが、持ち合わせの現金が5万円しかないというとお金をもらい、掃除をした。その後に支払う予定であった残金を集金に来ない。たしかに下水道を高圧水で掃除すると見た目はきれいになるが、パイプの中まではきれいになったのか素人目にはわからない。

(3) 訪問販売の事例について 80歳代女性独居高齢者

民生委員からの連絡。本人宅に販売業者が訪問し、家に上がり込みしつこく話を続け、最初は購入するつもりがなかったが、その勢いに耐えかねずに高額で金塊を購入してしまった。その後本人が不安になり民生委員に相談。本人と一緒に警察に相談に行き、その後の対応は警察にしてもらった。

2. インタビューを通して以下の知見が得られた。

(1) 消費者被害の対象者は、独居や日中独居、高齢者夫婦世帯、現金を所持している高齢者、元気な高齢者であること。(2) 訪問販売については第三者の介入が難しく、定期的な訪問やヘルパーなどと連携をとって見守りをしていくことが不可欠であること。(3) 自立している高齢者がすっかり信じ込んでしまっている場合などは、それを断ることは難しいこと。(4) リスクもあるため、業者と直接対峙せずに警察と連携することも重要であること。(5) 被害を防ぐためには地域のつながりが重要であること。(6) 被害を予防するためには、介護予防教室などで情報を伝えることや高齢者が自ら被害にあっていないかということに気づいてもらうような予防的支援を行っていること。(7) 地域で起きた消費者被害につながるような情報についてファックスを通して、担当地区のケアマネジャーや消費生活センターに報告して連携をとっていること等が得られた。

V. 考察

消費者被害を予防するにあたり、地域包括支援センターに勤務する社会福祉士は、高齢者本人の意思・意向をどこまで尊重していくのか、悩みながら支援をしている。それは、消費者被害につながるような事例における業者の業務内容の特性から、本当に実施したのか修理したのかその内容の確認をしたり、適正な金額がよくわからないため、対応するのが難しいことなど消費者被害そのものがグレーゾーンの問題であるからである。一方、地域包括支援センターの主な権利擁護業務のなかの成年後見制度には積極的に取り組んでいるが、消費者被害についての役割とその具体的な方法について、確立までには至っていない。しかし、社会福祉士には法律家の役割とは違う役割があり、それは消費者被害にあった高齢者の被害そのものを解決することのみではなく、高齢者が消費者被害にあわないように予防し、また被害者となった場合には再び被害にあわないことや今後の暮らしを再構築することに寄り添い続けることではないかと考える。またそのためには法律家と様々な事例を共有し予防や解決のあり方を探ることや法的なバックアップ体制の構築等を通じた連携が必要となるといえる。

VI. 結論

本研究からは、地域包括支援センターでは消費者被害に対応するために、高齢者との関係性を築き、不安や思いを共有することを通じた福祉的な寄り添いを行う一方、見守り活動や高齢者の身近で活動している人たちと継続的なつながりを持ちながら予防的対応を行っているということがわかった。また今後の課題としては、消費者被害のグレーゾーンを見極めるスキルを積み重ねていくことが重要であるといえる。

参考文献：

服部真治「住民の助け合いと生きがいをつくる地域密着型サービスの役割」医療経済研究機構 2019. 12

実践成年後見「特集 消費者被害・トラブルと成年後見」民事法研究会 2019. 11