

# 福祉ちば

No.157

2013.3.1 発行



赤い羽根共同募金

編集・発行  社会福祉法人 千葉県社会福祉協議会

2 | 特集

## 高齢者を狙う悪質商法 —だましの手口と対策

4 | フィールドスタディ まず、地区社協が一步踏み出す

6 | 県社協ニュース

7 | 情報FLASH

8 | 届け! 私たちの思い⑥



# 高齢者を狙う悪質商法

## —だましの手口と対策

高齢者の消費者被害に関するニュースが連日のように報道されています。高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つに大きな不安を持っているといわれています。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・貯蓄などの大切な財産を狙っています。千葉県警の調べでは、平成24年中の振り込め詐欺の被害総額は約15億円で、千葉県は東京都に次いで全国で2番目に発生が多い県になっています。

テレビをはじめ、さまざまな場面において注意喚起がされているにもかかわらず、なぜ悪質商法による被害は後を絶たないのでしょうか。今号では振り込め詐欺に焦点を絞って高齢者を狙うだましの手口とその対策を探ります。



千葉県警察本部生活安全総務課によると、振り込め詐欺には「オレオレ詐欺」「架空請求詐欺」「融資保証金詐欺」「還付金詐欺」があり、この4つの手口を総称して「振り込め詐欺」といっています。その中でも最も多いのがオレオレ詐欺であり、千葉県では平成24年中の振り込め詐欺全体の約75.7%を占め、被害件数では平成22年の2倍以上にあたる513件に上っています。

オレオレ詐欺の手口としては、息子や孫をかたり「人妻を妊娠させてしまい示談金が必要」、「株で失敗して会社のお金を使い込んでしまい、至急、補填しなければならぬ」などと言ってお金を要求するものや、警察官や金融機関職員を

かたり「〇〇さんの口座が犯罪に使用されていますので、キャッシュカードを預からせてください」などと言って、被害者方の自宅までキャッシュカードを受け取りに来る手口などがあります。また、以前は被害者を銀行や無人ATMコーナーに行かせて指定口座にお金を振り込ませるケースがほとんどでしたが、最近では、金融機関による各種振り込め詐欺防止対策が強化されたことから、知人や会社の同僚、銀行協会を名乗る者などが自宅にお金やキャッシュカードを受け取りに来るケースが増加しており、中には、被害者を街中の駅や公園などに呼び出し、人混みに紛れて逮捕されにくくするケースも増えてきているといわれています。

### ●●● なぜ振り込め詐欺は減らないのか

千葉県警では、金融機関窓口担当責任者に対して振り込め詐欺被害防止に関する研修を実施し、振り込め詐欺防犯指導員として委嘱し、各金融機関において多額預金引出者など振り込め詐欺被害者と思われる方への声掛け活動などの金融機関における対策の強化を図ったり、高齢者が集う各種会合において振り込め詐欺などの犯罪に対する抵抗力を

強化させるための防犯講話の実施、さらには、交番の警察官による高齢者宅などへの個別訪問活動（巡回連絡）による防犯情報の提供をするなど、これまでもさまざまな対策を講じてきました。また、警察以外の行政機関においても振り込め詐欺や悪質商法への被害防止に関する各種広報啓発活動を行っており、千葉県消費者センターにおいては、昨年末からリーフレットやCMを使って注意喚起をしています。千葉県警察本部生活安全総務課によると、犯人グループが被害者にお金を振り込ませる口座や携帯電話は、本来の名義人から転売等された不正なものであり、お金を受け取りに来た犯人を逮捕しても、受け取ることだけを頼まれただけの素行不良者だったりするなど、犯人グループの実態解明になかなかつながらないといわれています。また、海外からの電話や外国人が関与するなどグローバル化が進み、より複雑にさせています。

悪質商法に詳しい立正大学心理学部の西田公昭教授によると、「高齢者の被害件数が多いのは、犯人が高齢者をターゲットにしているためであり、高齢者イコール認知機能の低下が原因という考えは間違いです。そのことを強調することは高齢者自身に注意を促す意味ではむしろ逆効果です」と指摘します。「長い人生の中で過去に被害を受けた経験のない人は根拠のない自信を持っており、それが自分の能力だと過信してしまっています。また、『もうろく』の仲間入りをしたくないというプライドや『かっこ悪い』という恥の心理から、具体的な対策を取っていないケースが非常に多いのが実態です」と話します。電話で息子の声を判断する実験では5、6割の確率で間違っていたというデータもあるそうです。

### ●●● 振り込め詐欺の被害に遭わないためには

千葉県警は、平成24年から「振り込め詐欺・悪質商法被

害抑止コールセンター」を開設し、オペレーターが振り込め詐欺や悪質商法に関する手口や被害に遭わないための情報を提供し、注意を呼び掛けています。電話をかける対象は、NTT電話帳に掲載されている方や振り込め詐欺の犯人グループから押収した電話番号リストなどを元に電話をしています。振り込め詐欺の特徴として、特定の名簿を使用したり、特定の地域に的を絞って集中的に電話をかけるケースが多いからです。その結果、同センターからの電話を受けた後に不審な電話を受けたが被害に遭わなかったと県警に報告してくれた件数はこれまでに約500件以上あったといわれています。

では、私たちは振り込め詐欺に対してどのような対策が必要なのでしょうか。西田教授は、日頃からトレーニングをしておくことが大事だと話します。自分の息子や警察だということを確認する方法をあらかじめ決めておくこと。確認する方法を決めたら普段から練習することだといわれています。「振り込め詐欺対策は避難訓練と同じです。頭で分かっているにもかかわらず実際に電話がかかってくるとなかなかできないものです。特に高齢者はこんな対応をすると相手に失礼になるのではないかと感じてしまうことが多くあります。そう思わせることも犯人の手口なのです」と強調します。怪しいと思う練習、息子や警察を確認する練習、NOという練習をして、頭だけでなく体に覚えさせることが大事なのです。

### 表紙解説

白子町社会福祉協議会は、民生委員や配食ボランティアが定期的に一人暮らし高齢者宅を訪問し、「見守り活動連絡票」を用いて安否確認を行っています。日常生活のちょっとした変化も見逃さず、必要に応じて地域包括支援センターにつなげるなど、白子町には欠かせない存在となっています。  
また、弁当の配布に併せて、振り込め詐欺の被害に遭わないようにチラシを配布して注意喚起も行っています。

### 認知能力が低下している高齢者の対策は

認知症などのため適切な判断をする能力が低下している高齢者に対しては「成年後見制度」や「日常生活自立支援事業」を利用する方法があります。

成年後見制度とは、本人の判断能力や保護する範囲に応じて家庭裁判所が後見人等（成年後見人、保佐人、補助人）を選び、財産管理や契約などの法律行為を本人に代わって行ったり、悪質商法の被害に遭った場合は、その契約を取り消すなどの行為をしながら本人の生活を支援する制度です。

日常生活自立支援事業は、成年後見制度を利用するまでは判断能力は低下していない人を対象として社会福祉協議会が福祉サービス利用の支援や日常的な金銭管理支援、貯金通帳や各証書、実印などを貸金庫で保管などを行うサービスです。

振り込み詐欺の対策としては、犯人が高齢者をだませたとしても、お金の管理自体は後見人等や社会福祉協議会が行っていますので、防止対策として高い効果を発揮することができます。

● 成年後見制度の相談 → 千葉家庭裁判所、千葉県弁護士会、千葉司法書士会、千葉県社会福祉士会、千葉県後見支援センターなどへ

● 日常生活自立支援事業の相談 → お近くの市町村社会福祉協議会へ



立正大学心理学部教授

西田 公昭氏





ふれあいサロンで、高齢者と園児たちがにぎやかに交流する

## まず、地区社協が一步踏み出す

北部地区社会福祉協議会 北部地区地域福祉フォーラム(茂原市)

# 地域の課題を地域で解決したい 住民同士の助け合いサービスの実現に向けて

北部地区では、地域の幅広い人材で構成される北部地区社会福祉協議会が中心となり、平成22年度から地域福祉フォーラムを開始。地区の課題やニーズを掘り起こそうと、自治会や地区住民と連携して調査などを実施してきました。そして、明らかになった地区のニーズ・高齢の住民の日常生活の困り事を解決するため、北部地区では住民同士による助け合いの有償在宅福祉サービスの実現に向けた取り組みを展開しています。

### 地区のニーズ・住民の意見を探る

茂原市には市内13地区に地区社会福祉協議会が組織されています。北部地区(萩原小学校区)はJR茂原駅の北側の住宅・商店街のある市の中心地(人口約7500人・3100世帯。高齢化率26.2%)。いわゆる旧住民が暮らす伝統的な地域と高度経済成長期以降に開発された新住民が暮らす地域が混在しています。北部地区社会福祉協議会(以下、北部地区社協)は、自治会、長寿会、PTA、民生委員、ボランティア、教員、保護司、更生保護女性会、保健委員、学識経験者等から選出された30名で委員会を組織。ふれあいサロンを活動の中心に、世代間交流、敬老行事、友愛訪問などの事業を展開しています。

「北部地区をより良くしていくために、多くの住民が集まれる

場をつくり、意見を出し合おう」。このような共通認識を持った北部地区社協が推進役を担い、北部地区地域福祉フォーラムがスタートします。しかし、事業開始前後、北部地区としての方向性が定まるまでは試行錯誤の連続だったということです。

まず、上記の認識を共有するまで、北部地区社協で1年間の準備期間が必要でした。議論の結果、事業に取り組むことを決め、1年目の平成22年度には、地区にどのような生活課題・ニーズがあるのか、より多くの住民から意見を吸い上げようと、アンケート調査を実施します。調査内容を地区社協が取り組んできた高齢福祉に絞り、ふれあいサロンや地区内27自治会などで呼び掛けを行ったところ、幅広い年代の住民466人が調査に参加しました(地区社協委員が地元自治会等に協力を依頼して調査を実施)。

2年目の平成23年度には、アンケート調査の結果をもとに協

議を開始します。地区の住民に参加を呼び掛け、自治会長と長寿会役員など十数名が参加することとなり、地域福祉フォーラム(座談会)でアンケート調査の分析・情報共有・意見交換などを行いました。「アンケート調査により、地区内で高齢者ひとり暮らし世帯や高齢夫婦世帯が増えていること、日々の暮らしの中で買い物困難などの生活の困り事を抱えていることが明らかになりました。こうした地域の生活課題やニーズを踏まえ、その解決策を地域福祉フォーラムで協議していくことを決めました」。こう語るのは地域福祉フォーラム推進委員を務める村上義則さん。当初、北部地区では議論の場を創設することを重要な目標としてきました。確かに、自治会や長寿会のほかにも新たな参加を募って会議を進めていくことも重要なことですが、生活支援という地区の課題が明らかになった中、地域の課題を解決していく仕組みづくりに注力していくことを目指したのです。

### 住民同士の助け合いを目指す

地区の住民の生活上の困り事をどうするのか。北部地区地域福祉フォーラムでは、議論を重ね、平成23年度末以降、住民同士の助け合い・ボランティア精神に基づく有償の在宅サービス(以下、助け合いサービス)の具体化に向けた検討を開始します。6月に開催した地域福祉フォーラムで自治会長と長寿会役員と協議したところ、「住民のニーズを再度確認してほしい」との要望があり、地区内の5自治会で意向調査(2回目の調査)を実施しました。この調査には395人の住民が参加。地区の住民がどのような困り事を抱えているのか(庭の草むしり・簡単な営繕・買い物・生け垣の手入れ・ゴミ出し、ほか)。どのような支援をしたいと考えているのか(買い物・草取り・電球交換・ゴミ出し、ほか)。地域の状況を地域福祉フォーラムで共有することができました。

そして、約3年間にわたり調査・協議を重ねた結果、今後、地区社協の事業として助け合いサービスの実施を目指すことを決めたのです。

北部地区での地域福祉フォーラム事業は平成24年度に終了しますが、北部地区社協では平成25年度に地区内の萩原町自治会でモデル的に助け合いサービスの仕組みづくりを進めていく予定です。無償では気兼ねして頼みづらいということから100円から500円のワンコインの有償サービスを想定していますが、具体的な助け合いの中身・運用方法などはこれから詰めていくことになります。

「地区に助け合いを望む声があり、若い世代の住民からも将来にわたって必要との声がありました。地域の人たちと一緒にかたちにしていきたいですね」と地区社協監事の鈴木誉之さんは言います。北部地区の取り組みを多くの人たちが注目しています。



北部地区地域福祉フォーラムには自治会や長寿会の役員、北部地区社協の委員が参加

### ■北部地区地域福祉フォーラムの運営体制

1年目	地区社協役員会が「実行委員」を兼務
2年目以降	「地域福祉フォーラム推進部会」を設置し、選出された4人の推進委員(地区社協委員)を中心に取り組みを推進
地域福祉フォーラム(座談会等)開催回数	23回

## 安心・安全のまちづくりに向けて

地域福祉フォーラムの成果について、北部地区社協会長の若菜一男さんは次のように語ります。「地域福祉フォーラムは話し合いをするだけでなく、協議をする中で明らかになった課題やニーズに対応していくことが重要だと考えます。北部地区では、地区の人たちの困り事の実態が明らかになるにつれて、助け合いサービスに結び付いていきました。これは大きな成果だったと思います」

委員の鈴木小夜子さんは「身近な地域だからこそ助け合えることがある」と言います。「近年、公的な福祉サービスが充実してきましたが、日常生活で、言いだせないこと、頼みづらいことがあるでしょう。『この心配事が解決しないと、安心して明日が迎えられない』。こうしたときに、身近な地域で助け合える仕組みがあれば安心につながると思います。地域フォーラムの成果を地域の安全・安心づくりを生かしていきたいですね。地域のニーズを地域の人たちと一緒に解決していくことが、人のつながり、誰もが安心できる地域づくりにつながっていくのでしょうか。」



北部地区社協の皆さん



# 県社協 NEWS

## 日本一の旅館が考える経営の流儀 —経営協がセミナーを開催—



千葉県社会福祉施設経営者協議会は、1月16日に千葉市内のホテルで平成24年度経営者セミナーを開催しました。

講師は、「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で33年連続総合1位を獲得中の加賀屋旅館(石川県)を運営する株式会社加賀屋代表取締役会長の小田禎彦氏。小田氏は、加賀屋には四つの流儀があると言います。一つ目は、「質の高いサービスを提供できる環境づくり」であり、料理を機械が運ぶ自動搬送システムの導入や企業内保育園を建設し、社員がお客様をもてなすことに専念できる環境を整備していること。二つ目が「おもてなしを科学する」ことであり、お客様に対するアンケートやクレームの管理を徹底し、苦情や不満を一つ一つぶしてい

くこと。三つ目が「おもてなしの心の育成」であり、自分本位の勘違いを指摘し、即座に軌道修正を図ること。最後が「人材育成」。サービスの本質は正確性とホスピタリティであり、お客様の期待や要望に正確に応え、お客様から感激と満足感を引き出すことができる社員が必要。そのために聞く力、記録する力、考える力、時間力、説得する力の育成に取り組んでいると言います。

また、小田氏はおもてなしの心は世界に誇れる日本文化の基本であり、年間1万人の外国人が加賀屋に来ていること、2年前には日本旅館として初の海外進出を果たし、台湾に和風旅館「日勝生 加賀屋」をオープンさせていることがそれを裏付けていると強調しました。

業種は違っても、加賀屋の流儀は社会福祉施設経営者の心に大きく響いたのではないのでしょうか。

## 新執行体制がスタート

千葉県社会福祉協議会は、2月の任期満了に伴い理事、監事、評議員の改選を行いました。千葉滋胤前会長の退任に伴い、新会長には白戸章雄千葉銀行監査役が就任。そのほか、理事は1人、評議員は10人が新任となりました。

正副会長および新任の理事・評議員は次の通りです。

会長 白戸 章雄 (千葉銀行監査役)	評議員 磯部 健一 (富津市社会福祉協議会会長)
副会長 久保 美和子 (千葉県保育協議会会長)	評議員 宇田川 精一 (浦安市社会福祉協議会会長)
副会長 田邊 信行 (高齢者福祉施設協会会長)	評議員 榎本 淳二郎 (袖ヶ浦市社会福祉協議会会長)
副会長 齋藤 勝美 (八街市社会福祉協議会会長)	評議員 中野 善敦 (富里市社会福祉協議会会長)
副会長 大野 トシ子 (千葉県民生委員児童委員協議会会長)	評議員 金杉 等 (山武市社会福祉協議会会長)
<新任>	評議員 小林 晃 (いすみ市社会福祉協議会会長)
理事 渋谷 幸一 (南房総市社会福祉協議会会長)	評議員 竹澤 勝昭 (千葉県民生委員児童委員協議会理事)
評議員 栗林 英夫 (銚子市社会福祉協議会会長)	評議員 外山 義哉 (千葉県社会就労センター協議会副会長)
評議員 深谷 みどり (市原市社会福祉協議会会長)	

## いちかわ社協 誕生記念ノート 「未来のあなたへ」発売中!



「あなたのこと」「あなたが生まれる前」「未来のあなたへ」——赤ちゃんの誕生間際からの記録を残しませんか。

親から子へのメッセージのほか、お子さんが10歳になったらノートを読み聞かせてもらって、20歳の自分に自ら手紙を書くようになっていきます。

うれしい時、悲しい時そと開けるタイムカプセルのような一冊です。

- 監修 小林英二(臨床発達心理士)  
柏女雲峰(淑徳大学教授)
- 価格 500円(税込)  
\*「心の遺言ノート」(1,050円)も販売中。
- 購入・問合せ先 市川市社会福祉協議会  
☎047-320-4001

## ちばコープ「きやっせ物産展2013」

- 日時 3月10日(日)10:00~16:00(入場15:30まで)
- 場所 幕張メッセ 国際展示場ホール1・2
- 参加費 無料
- 内容 コープ商品をはじめ、肉や魚、冷凍食品や加工品、生活用品まで自慢の商品が勢ぞろい。千葉県産農産物の直売やフードコーナーもあります。会場では、さまざまな団体の東日本大震災復興支援の取り組みを紹介し、物産展での売り上げの一部は、復興支援基金として活用します。
- 担当・問合せ先 ちばコープ組織運営室  
☎0120-925-036  
URL: <http://chiba.coopnet.or.jp/>

## 千葉県共同募金会からのお知らせ

平成24年度赤い羽根共同募金運動へのご協力ありがとうございました。

寄付者の皆さま、募金活動に協力いただいた皆さま、温かいご支援ありがとうございました。

お寄せいただいた浄財は、千葉県内の支援を必要としている方々のために大切に役立てます。

募金額 733,942,766円(2月8日現在)



日本国内でのボランティア活動中のケガや賠償責任を補償

# ボランティア活動保険

全国170万人  
加入!!

<http://www.fukushihoken.co.jp>



### 特長は

- 活動場所と自宅との往復途上の事故も補償!
- 熱中症(日射病・熱射病)による障害も補償!
- ボランティア自身の食中毒や特定感染症も補償!
- 地震など天災によるケガも補償(天災タイプご加入の場合)

年間保険料 Aプラン...280円 Bプラン...420円 天災タイプも  
あります

\*各プランの補償金額、補償内容などの詳細は、専用のパンフレットをご用意しておりますので、取扱代理店にお問合せください。

## ボランティア行食用保険

地域福祉活動やボランティア活動の一環として行われる各種行事におけるケガや賠償責任を補償!

## 福祉サービス総合補償

ヘルパー・ケアマネジャーなどの活動中のケガや賠償責任を補償!

## 送迎サービス補償

送迎・移送サービス中の自動車事故などによるケガを補償!

お申込み、お問合せは、あなたの地域の社会福祉協議会へ

社会福祉法人  
全国社会福祉協議会

この保険は、全国社会福祉協議会が保険会社と一括して契約を行う団体契約です。

取扱代理店 株式会社 福祉保険サービス

〒100-0013 東京都千代田区霞が関3丁目3番2号 新霞が関ビル17F  
TEL:03(3581)4667 FAX:03(3581)4763

(引受幹事保険会社) 日本興亜損害保険株式会社



シリーズ 6

## 届け! 私たちの思い



### 地域との連携を強め、より深い相互理解を

NPO法人 千葉精神保健福祉ネット サポートネット鎌ヶ谷(相談支援事業)  
所長 高橋貴子さん



#### 地域コミュニケーションで一步前へ

**障**がいの者や高齢者などが暮らしやすい街を目指して、松戸市、鎌ヶ谷市、市川市で通所施設やグループホームの運営、指定相談支援事業を行うNPO法人千葉精神保健福祉ネットが、障がい者相談支援事業として鎌ヶ谷市から委託を受けたのは平成19年。鎌ヶ谷工房として日中、安心して過ごせる場の提供を行ってきている中でのことでした。

「どの地域でも、精神障がいの方のための施設というのは開設が難しいものです。鎌ヶ谷市にも以前はこうした施設はなく、地域の方にご理解いただけているのか、不安な中での運営でした。しかし東日本大震災の際、避難する私たちに温かい声を掛けてくださり、心配してくださったのは地域の皆さんでした。その時、知らぬ間に地域の方たちが受け入れてくださり、支えてくださっていることを実感しました。今では、鎌ヶ谷工房は就労継続支援B型事業所となり、多くのボランティアさんに活動をお手伝いいただいています」。こうした交流は利用者が地域の方と関わる機会となり、対人コミュニケーションの面で良い影響があると高橋さん。委託商品の販売などを行う“鎌ヶ谷工房ばば”も街探検の授業で小学生が来てくれたり、買い物に来た方が利用者とおしゃべりしたりと地域の方々との交流の場として、大きな役割を果たしていると言います。

#### 自ら選ぶことで自立へ

**サ**ポートネット鎌ヶ谷では、生活のことや仕事に関することなど、日々の困り事についての相談を、電話、面接、訪問、メールなどで受けています。中でも多いのは就

常に今何が必要なのか、を考えているという高橋さん。千葉県コミュニティソーシャルワーカー育成研修で、「他地域の現状なども知ることができました。皆さんと意見交換などを行うことで、新しい資源に気付くこともできますし、刺激にもなります」とのこと

労についての相談。本人が、仕事に就いて働きたいと考えていたり、家族が将来を心配して働いて欲しいと考えての相談がとて多いそうです。

「住まいを借りたり、仕事に就いたりといった生活の基盤となる部分で困っている方も多くいらっしゃいますし、就職した後の職場での人間関係などで困っている方もいらっしゃいます。そうした困り事の相談を受け、利用できる制度や社会資源の紹介をしています。そして、自分のことを自分で決められるようにお手伝いしています」と、高橋さん。どんな些細な相談にも耳を傾け、じっくりと向き合うが、「こうすべき」というような提案やアドバイスはしないのだそう。「その人の人生はその人のものです。障がいがあっても自分の人生は自分で選んでいただきたいと思っています。時間がかかったり失敗したりすることもあります。自分が選んだ結果からは学ぶこともたくさんあります。これらの経験はその人の自信の回復にもつながります」

今後はサポートネット鎌ヶ谷の支援を離れても、安心して暮らせるような横のつながりを地域に作っていきたいとのこと。「医療機関や行政、福祉との関わりだけでなく、地域の中の一人として安心して暮らせる地域づくりが願いです」困り事の相談に乗り、解決していく過程を通して利用者の方々が自立に向けて歩みだせる支援をしています。

【訂正】本誌No.156(2012年11月9日発行)P.2に「カリスタの家」とあるのは、「カリタスの家」の誤りでした。お詫びして訂正いたします。