

役場の対人援助論

(1 3)

岡崎 正明

(広島市)

個人情報、守るも。攻めるも。

お年寄りの窓口にいると、ときどきこんな電話を受ける。

「さっき役所の田中さんという人から電話があって、今日までに手続きしたらお金が戻ってくるいうんじゃが、ホンマじゃろうか？」

いわゆる還付金詐欺とか、振り込め詐欺とかいうやつである。

ニュースでさんざんとりあげられている出来事。だがそれが自分の身に降りかかってくる実感は、やはり体験しないと分からない。驚きや戸惑いを感じ、なんとか冷静さを取り戻そうと電話をくれる方がいる。正しい選択である。

こちらも努めて冷静に状況をよくお聞きする。そして役所はそんな親切な連絡はしないこと、ATMの操作でお金は絶対入金されないことを伝える。

被害を免れている人の方がもちろん大多数である。だからといって、数少ない騙された人を「注意が足りない」などと断じる気にはなれない。様々な要因や不運がかさなって、人は「そんなはずじゃなかった」と思うことに、ときに巻き込まれるものだ。

先日私にも「ニュースな出来事」が降りかかってきた。届いたのは1通の手紙。中には謝罪文と1枚の図書カード。送り主は大手教育系出版社である。数か月前、顧客情報を社員が名簿業者に売っていた事件が世間をにぎわせていた。私の住所・名前・年齢といった情報が漏れた可能性があるとのことだった。

驚くには驚いたが正直複雑な気持ちが出た。なにせ私には被害を受けた実感がない。そもそもこの費用はどう捻出するのだろう。価格転嫁は消費者が納得しそうにない。では会社負担なら喜んでもらえばいいのか。いや、会社だって結局は社員という個人の集合体。それは隣に住む誰かであり、いずれ自分がその誰かにならない保障はない。「500円儲かった」と単純にいつている場合ではない気がした。

テレビの話によれば、名簿業者というのはありとあらゆる名簿を扱い、顧客である

一般企業に情報を買っている。そしてごく普通に社会生活を営んでいる人であれば、どんな名簿にも名前が載っていない人、というのは皆無とのことだった。

思えば結婚当初は分譲マンションのチラシがやたら来ていたが、いつの間にかこなくなかった。年頃の子がいれば塾や習い事の、高齢になれば介護サービスやお墓の広告が、自然と送られてくる。多くの人が体験している現象。そこには名簿業者と企業の需給の一致がある。ターゲットになるお客も、効率良く宣伝したい企業で働くのも、元をたどれば同じ我々市民なだけに、事件を受けたコメンテーターの正論がなんだかむなしく空回りして聞こえた。

個人情報扱うプロフェッショナル（企業・自治体など）が、情報を適切に扱い管理すべきなのは、無論当然だ。特に対人援助職は個人のプライバシーに関わる極めて秘匿性の高い情報に接する職業である。役所の様々な相談窓口にも、必ずといっていいほど「秘密は厳守いたします」と書かれている。我々もたとえ同じ役所内でも、適正な手続きをふまない限り情報は出せない仕組みになっている。

だが最近個人情報に関して寄せられる意見で多いのは、「なぜ出すのか」よりも圧倒的に「なぜ出せないのか」という声の方だ。

民生委員さんや自治会長さんなど、いわゆる地域の顔役と呼ばれる人達がいる。こうした方から「2丁目の〇〇さんを3日前から見かけないが、大丈夫だろうか？」といった問い合わせが時々ある。もちろんこちらでもまったく把握していないこともある。だが中にはこちらで状況が分かっている、個人情報保護の壁があってなかなかスムーズに情報を出せないケースがある。

個人情報保護法には生命身体の危険など、緊急時には当人の承諾を得なくても、個人情報を出してよいとの規定がある。しかし現実には様々なケースがあり、どこまでをこの規定に当てはめてよいか、判断が難しい。お役所という所は市民に重大な影響を及ぼす決定をするのが仕事であるため「万が一にも間違っはいけない」という思想がある。そのため判断に迷うようなことがあると、どうしても回答は慎重になり、時間がかかる傾向になってしまう。

そんなときによくいただくのが「以前ならすぐ教えてくれた」「これだから地域の関係が希薄になる」といった声である。少子高齢化と人口減少社会を迎える中で、国は「互いに支え合う地域」を目指している。なんでも役所に任せる時代は終わろうとしている。そんな時にあってこうした声は、お役所にとって痛烈なジレンマになっている。

ではどうすればいいのか。もちろん簡単に答えが出るようなものではないが、こんなときこそ解決志向。リフレーミング。発想の転換が大切である。

岡檀（おか まゆみ）著『生き心地の良い町 この自殺率の低さには理由がある』（講談社）は、徳島県の南端、太平洋側にある人口3千人ほどの旧海部町（現在は合併し、海陽町の一部）という小さな町が、なぜ全国的に突出して自殺率が低いのか。その謎に迫ろうとする名著である。

自然に恵まれた、逆をいえばけして便利とはいえない、日本のどこにでもある田舎町。旧海部町の地理的・経済的な条件は、他の周辺自治体と比べても特徴は無く、自殺率の低さを決定づけるような要因は見当たらないという。そこで著者が数年に渡って現地調査をし、いくつかのこの地域特有のコミュニティ特性が、自殺予防因子になっているのではないかとの結論に辿り着いた。

詳しくはぜひ本を読んでもらいたいが、旧海部町の人々は多様性を尊重する傾向が強く、古くから存在する「朋輩組」という相互扶助組織などにより、ゆるやかに繋がりを持つという。

その旧海部町に「病、市（いち）に出せ」という、昔からの格言がある。

本にはその説明がこうある。

『病』とは病気のみならず、家庭内のトラブルや、事業の不振、生きていく上でのあらゆる問題を意味している。そして『市』というのはマーケット、公開の場を指す。体調がおかしいと思ったら、とにかく早めに関示せよ、そうすれば、この薬が効くのだ、あの医者が良いのだと、周囲が何かしら対処法を教えてくれる」

「悩みやトラブルを隠して耐えるよりも、思いきってさらけ出せば、妙案を授けてくれる者がいるかもしれないし、援助の手が差し伸べられるかもしれない」というわけだ。

この教えは、とかく「守ること」一辺倒だった個人情報に対する私たちの態度に、コペルニクス的発想の転換を投げかけているような気がする。

個人情報の保護と適正な管理はたしかに大切である。だがどんなにセキュリティを高めても、悪意のある者による行為を完全に防ぐことは難しい。そして私たちが社会という群れを作って生活する生き物である以上、他者との繋がりは良くも悪くも切っても切り離せない。おのれのすべての個人情報を、誰にも知らせずに隠し通して生きていくことなど不可能だ。

であるならば、私たちは悪徳業者や詐欺師ほか、生きていく上でのあらゆる困難に対し、個人情報を「守る」ことばかりではなく、それを使って「攻める」ことを考える必要があるのではないだろうか。

「病、市に出せ」一。家族や友人だけでなく、顔見知りの、ご近所の、職場の、ちょっとした繋がりの人々に、可能な範囲で自らの弱みや悩み、「ちょっとした事情」を開示する。それもなるべく早く、深刻になる前に。実に能動的な態度。まさしく攻めの姿勢である。

「じつは最近…」「うちの家族がね…」

ここから、様々なお役立ち情報が入る可能性が高まる。もちろん中にはおとしめたり、騙す輩もいるかもしれない。悪気はなくとも、間違っただけの情報を掴まされることもあるだろう。だからこそより複数に関示することが、リスクマネジメントとして正しい。1人だけに相談した場合、その助言が間違っていれば100%間違いしか聞けない。5人に聞けば、全員が間違っただけの確率は下がる。仮に1人間違っても、それは20%の意見に過ぎなくなる。様々な意見を、比較検討することができるようになるのだ。

またこちらが情報を開示することで、相手も開示をしやすくなり、関係の深化に繋がるメリットもある。そうして自分の周りに、自分の「ちょっとした事情」を知る味方が増えることは、振り込め詐欺や、認知症、うつ、借金、災害など、人生のありとあらゆる問題にぶつかったとき、緊急防御装置となってくれるはずである。

ヒトは騙される生き物だと脳科学でも証明されているという。

他の霊長類の脳新皮質の大きさと群れの大きさから計算すると、ヒトが作れる群れ（一定の信頼関係を持ったグループ）の最適数は150人程度らしい。しかし我々の社会は、例えば日本という国だけでも1億人を越えるグループだ。そのため、ヒトは肩書きや身分・職業などの情報で、相手を信頼するという約束事が成立しており、それをいちいち疑わない脳になっているのだそうだ。

考えてみれば警察官の服を着て歩いている人がいたら、私たちは警察官だと思ってしまう。警察署に身元確認したわけでもないのに。まさか「あれは趣味かもしれない」などとは思わない。病院で白衣の人を見れば医師だと思うし、弁護士の名刺を見せられればそうだと思う。そしてその職業のイメージで勝手に相手のことを判断・推測する。その方が社会生活上便利だからだ。

当たり前のように思われるかもしれないが、この脳のクセがある限り、騙されることは避けられないらしい。ディカプリオがパイロットの制服を着た詐欺師を演じた映画があったが、あれも確か実話である。

「騙されない社会」

「個人情報をもれない社会」

理想に近づく努力はすればよい。しかし絶対そうでなければならぬとして、それのみを志向する対策しか考えないというのは、いかがなものだろう。あまりに現実を知らな過ぎるし、効果が薄く、副作用も強いと言わざるを得ない。

それよりも、

「騙されそうになっても、助けてくれる人がいる社会」

「個人情報の方が一漏れても、ヘンな勧誘に惑わされないよう助言をくれる味方がいる社会」

のほうが、目指す方向として理にかなっている気がするのは、私だけだろうか。

我々が本当に守りたいものは「個人情報」なのか「個人」なのか。それを考えれば、おのずと答えは出てくるはずである。