

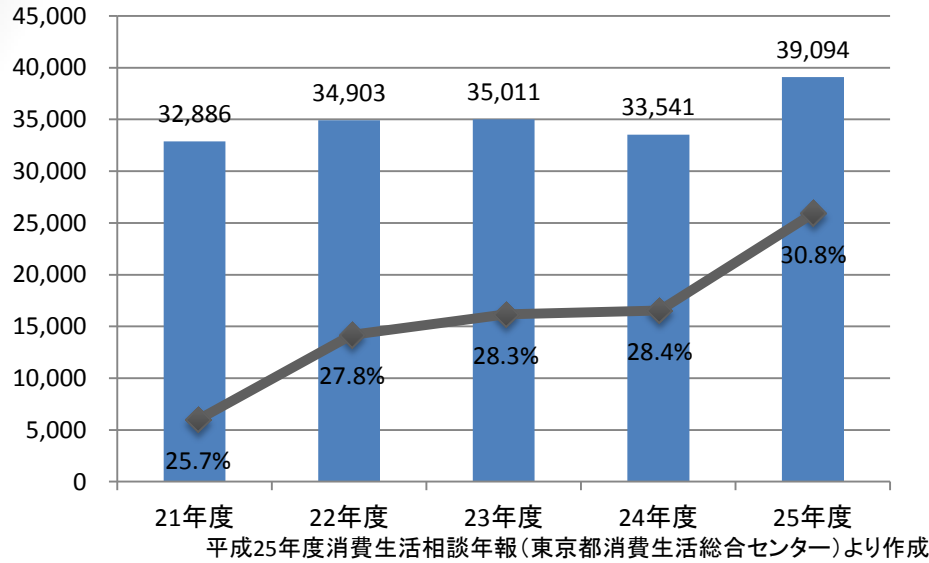
消費者委員会第8回特定商取引法専門調査会
(平成27年7月22日)

都内の消費者被害防止に向けた高齢者見守りの取組状況

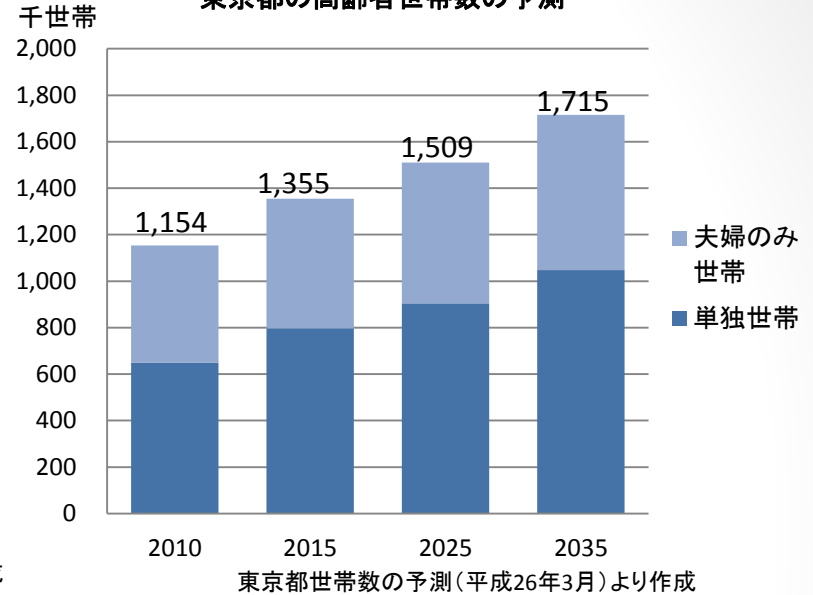
東京都生活文化局消費生活部

都内における高齢者の相談件数と世帯数の予測等

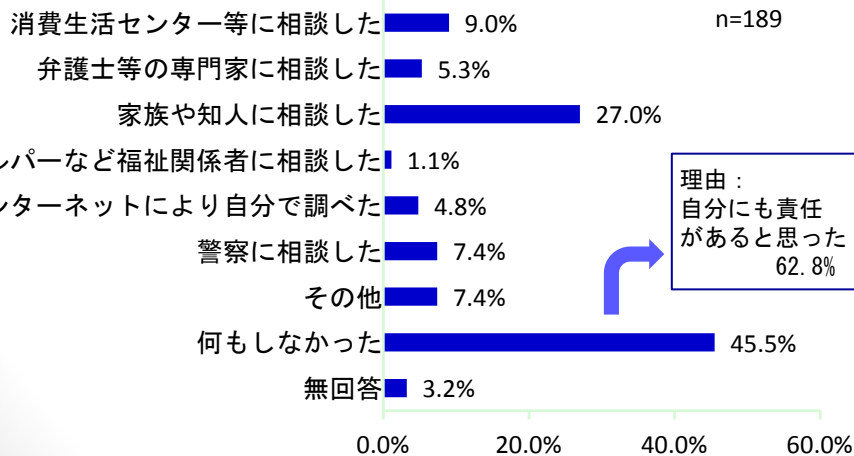
都内高齢者(60歳以上)の相談件数と全相談件数に占める割合



東京都の高齢者世帯数の予測



悪質商法の被害後の行動



対象：都内老人クラブ会員約5000名(回答率62%) 調査期間平成25年10月
 点検商法、催眠商法など5つの悪質商法をあげて60歳以降に被害にあった経験のある人5.7%に被害後の行動を質問

○単独・夫婦のみの高齢者世帯は、地域から孤立しやすく、悪質な事業者による消費者被害が拡大・深刻化する傾向がある。

○現状、高齢者世帯(世帯主が65歳以上)の約7割が単独・夫婦のみ世帯

○今後、単独・夫婦のみの高齢者世帯は
 10年後(2025年)には10%増
 20年後(2035年)には27%増

高齢者見守りネットワークの状況

都内の区市町村に対し、見守りネットワークの構築状況や取組・課題等について、アンケート調査（調査期間 平成27年6月）を実施

■区市における見守りネットワークの状況（回答48区市）

類型	説明	区市数	相談・通報の実績	
			ある	ない
I	福祉部門のネットワークに消費者被害防止の役割を位置づけて対応している。	31	31	0
II	福祉部門の見守り中でわかった消費者被害について対応している。	17	16	1

■区市における見守りネットワークの主な課題

課題	類型 I	類型 II
① 福祉サービスを受けていない単身や夫婦のみの高齢者の情報を得ることが難しい。	18	4
② 消費生活センターでどのような対応ができるのか、関係者に十分理解されていない。	9	7
③ 生命にかかわる安否確認に比べ、消費者被害防止の優先度が低い。	10	7
④ 家の外からでも発見可能な安否確認に比べ、消費者被害の発見は難しい。	18	12
⑤ 行政内部での部門を超えた個人情報の共有が難しい。	10	9

- ほぼすべての区市で、福祉部門の見守りネットワークにより、消費者被害に対応しているが、そのレベルには差がある。
- 福祉サービスを受けている高齢者は、日常的なつながりの中で、介護事業者等が被害を発見できるが、福祉サービスを受けていない高齢者は、日常的なつながりが薄いことなどから「情報を得ることが難しい」ことが指摘されている。
- なお、類型IIでは、主に福祉部門における見守りの中で把握できた場合に消費者被害に対応しており、福祉サービスを受けていない高齢者の課題が挙げられなかったものと考えられる。
- また、消費者被害の発見は、「家の外からでも発見可能な安否確認に比べ」難しいことが指摘されている。



福祉部門のネットワークによる高齢者の消費者被害防止の機能については、今後強化していく余地があると考えられる。
一方で、福祉サービスを受けていない高齢者の見守りが大きな課題といえる。