

# 大阪府における高齢消費者の 被害防止に向けた取り組みについて

消費者問題シンポジウム in 大阪

平成31年2月2日

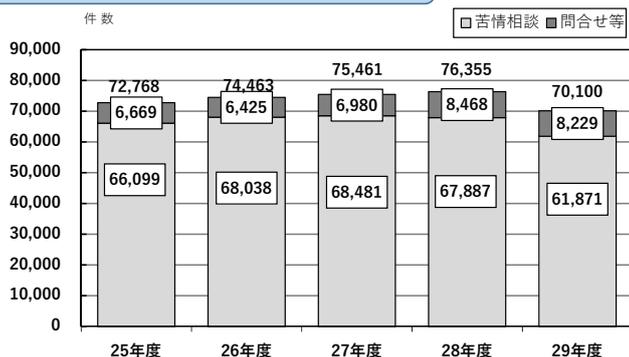
大阪府消費生活センター 課長補佐 足立百合奈

## 1. 高齢者の消費生活相談の現状

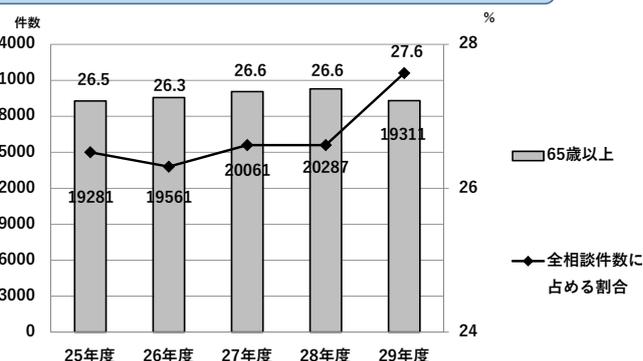
### 高齢者に関する消費生活相談が増加！

- ★全相談件数の1/4以上が65歳以上の高齢者に関する相談。
  - ★平成27年度の高齢者の人口は平成22年度に比べ約17%増加。（大阪府内、65歳以上）
  - ★平成27年度の高齢者の相談は平成22年度に比べ約43%増加。（大阪府内、65歳以上）
- ⇒悪質業者は高齢者が抱える「お金」「健康」「孤独」の3つの不安をあり、つけ込む。

大阪府内における全相談件数



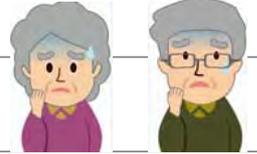
大阪府内における65歳以上の相談件数



## 2. 高齢者の消費者被害の特徴

### 被害が潜在化

- ★高齢者は周囲に相談しない傾向あり。  
 (「自分が被害にあったことに気付いていない」、「恥ずかしい」、「家族に迷惑をかけたくない、怒られたくない」)
- ★認知症等高齢者に係る相談においては、家族やホームヘルパーなど本人以外からの相談が約8割。



### 被害が高額化

- ★高齢者は周囲の人が被害に気付かないうちに、業者から健康食品やふとんなどを次々と購入させられ被害額が高額化。
- ★平均契約金額（平成29年度） 65歳以上 約94万円 ※全年齢層 約80万円

高齢者本人が消費生活センターに相談するのを待つのでは遅い。  
 高齢者の周囲の人たちによる見守りが重要！

## 3. 消費者安全確保地域協議会について

### 【背景】

- 認知症の方を含め、高齢者等を中心に消費者トラブルが増加、悪質化・深刻化
- 相談体制の整備に加え、消費生活上特に配慮を要する消費者に対する更なる取組が必要
- ⇒ 消費者安全法の改正（平成28年4月施行）により、地域で高齢者等を見守るための消費者安全確保地域協議会を組織することが可能に

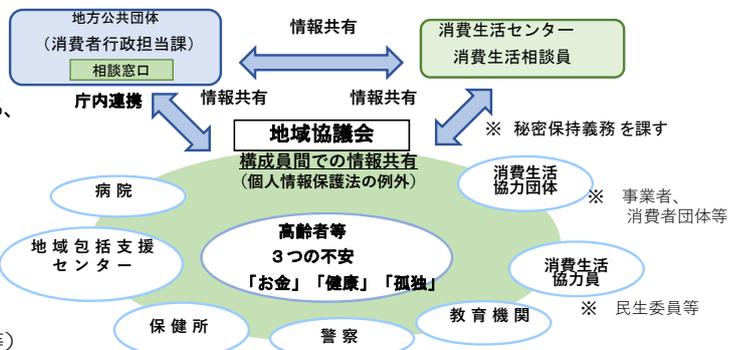
高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した『消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）』を構築

### 地方消費者行政強化作戦

＜政策目標5＞「見守りネットワーク」の構築  
 5-1 消費者安全確保地域協議会の設置 人口5万人以上の全市町

### 【制度の概要】

- 協議会の役割： 構成員間での必要な情報交換、協議
- 構成員の役割： 消費生活上特に配慮を要する消費者と適度な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を実施
- 構成員：
  - 地方公共団体の機関（消費生活センター等）
  - 医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
  - 警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
  - 教育関係（教育委員会等）
  - 事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
  - 消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア
- 他分野のネットワークとの連携（福祉、防災等）



見守りネットワークにおける地域の連携イメージ

### 【消費者安全確保地域協議会設置のメリット】

- ① 関係部署・機関同士の連携体制を法的裏付けのある制度として構築し、継続させていくことができる
- ② 構成員間で見守り対象者に関する個人情報を提供できる
- ③ 消費者庁等に対して、当該地方公共団体の住民に関する情報の提供を求めることが可能（特商法の法執行により得た情報等）

## 4. 府内の消費者安全確保地域協議会の設置状況について

大阪府内では、現在、7市で設置。（平成31年1月末現在）

- 八尾市 「八尾市地域安全推進会議、八尾市地域安全推進庁内連絡会」（H28.4.1）  
主な構成員：警察、福祉関係機関、消費関係機関、教育関係機関等
- 和泉市 「和泉市消費者被害防止ネットワーク連絡会議」（H28.9.6）  
主な構成員：警察、福祉関係機関、消費関係機関、教育関係機関等
- 交野市 「交野市消費者安全確保地域協議会」（H28.11.1）  
主な構成員：警察、医療・福祉関係機関、消費関係機関等
- 岸和田市 「岸和田市高齢者虐待防止ネットワーク」（H29.4.1）  
主な構成員：警察、医療・福祉関係機関、消費関係機関等
- 豊中市 「豊中市地域包括ケアシステム推進総合会議・地域福祉ネットワーク会議」（H29.4.1）  
主な構成員：警察、医療・福祉関係機関、消費関係機関、教育関係機関、民間事業者等
- 門真市 「門真市消費者安全確保地域協議会」（H30.4.1）  
主な構成員：警察、福祉関係機関、消費関係機関、弁護士会等
- 箕面市 「箕面市消費者安全確保地域協議会」（H30.7.19）  
主な構成員：警察、福祉関係機関、消費関係機関等

## 5. 高齢者の見守り強化に向けた取組について～Ⅰ・Ⅱ

### Ⅰ 市町村における見守りネットワーク設置促進に向けた支援

市町村消費者行政職員等研修会を活用し、「消費者安全確保地域協議会」の設置に関する情報交換等を実施

- ・ 好事例の紹介（先行設置市町村より、設置までの経過などについて情報提供）
- ・ 「高齢者の見守り」に関する法的位置づけや重要性等についての説明（大阪弁護士会協力）
- ・ 参加者相互の意見交換
- ・ 市町村福祉行政担当職員も参加し、情報を共有

### Ⅱ 行政における部局を越えた連携強化

#### ア 警察本部等との連携

- ・ 特殊詐欺発生状況をリアルタイムで府内市町村と情報共有
- ・ 事業者向けの見守り者向けハンドブックを警察本部と連携して作成
- ・ 警察本部への詐欺サイト、偽サイトに関する情報提供
- ・ 近畿財務局へ悪質事業者口座情報を提供

#### イ 福祉部との連携

- ・ 福祉関係団体等の会議・研修の場を通じて、介護事業者、CSW、民生委員などの見守り者に対する啓発、情報提供を実施（見守り者向けハンドブック作成・配付）



# 5. 高齢者の見守り強化に向けた取組について～Ⅲ

## Ⅲ 事業者との連携強化

### ア 庁内連携（福祉部）

認知症徘徊行動等による行方不明高齢者等の早期発見・保護への協力や見守り等を通じて高齢者にやさしい地域づくりの実現を図るため府が民間事業者と締結する「高齢者にやさしい地域づくり推進協定」に、「消費者被害の防止活動」を盛り込み。

- ・「見守り者向けハンドブック（事業者版）」の配布、研修
- ・この協定を締結したコンビニエンスチェーンや府内郵便局の従業員による高齢者の見守りを実施

### イ 庁内連携（行政経営課）

府と包括連携協定を締結した事業者による高齢者の見守りを推進

- ・「見守り者向けハンドブック（事業者版）」の配布、研修
- ・生命保険会社、弁当事業者、コンビニエンスチェーン等の従業員による高齢者の見守り実施
- ・メガネ販売事業者による啓発チラシの作成 等

### ウ 庁内連携（警察本部）

警察本部と連携して、スーパーマーケットや弁当事業者による高齢者の見守りを推進

- ・「見守り者向けハンドブック（事業者版）」の配布、研修
- ・スーパーの従業員や弁当宅配サービス時における高齢者の見守り実施
- ・弁当事業者による啓発ティッシュの作成 等

### エ 当センター独自の取組

生活協同組合（連合会）の協力により高齢者の見守りを推進

- ・「見守り者向けハンドブック（事業者版）」の配布、研修
- ・従業員による見守り実施
- ・封筒や機関紙等への啓発記事掲載による消費者被害防止の啓発活動への協力



# 5. 高齢者の見守り強化に向けた取組について～Ⅳ

## Ⅳ 大阪府消費生活センターにおける高齢者の消費者被害防止の取組

### ア 高齢消費者被害防止の出前講座

- ・見守り者向け講座（講師派遣）
- ・消費のサポーターによるミニ講座（サポーターの養成、派遣）

### イ メディアを活用した啓発

- ・府政だより（新聞5大紙への折込）
- ・NHKラジオ 等

### ウ その他

- ・府政だより抜刷版の作成・配布・HP掲載
- ・府営住宅全戸回覧（府政だより抜刷版）
- ・メールマガジン配信
- ・啓発リーフレット作成・配布 等

