

今後の消費生活行政の展開に関する東京都への提言

当審議会では、東京都における今後の消費生活行政の展開に関する対策を進めるために、「悪質事業者への対応強化」、「消費者教育の展開」、「消費者被害救済の充実」という三つの観点について議論を重ね、答申としてとりまとめた。

都はこれまでも、当審議会の答申を踏まえ、罰則規定の導入など事業者規制強化に関する取組や消費者被害救済委員会の機能強化など、先駆的な対策を導入し着実に実績を上げており、高く評価する。

序章でも述べたが、今後は、どこの国でも経験したことがない超高齢社会を迎え、特に東京では高齢者の単身世帯や高齢者夫婦のみの世帯の増加が予測されている状況を踏まえると、さらなる課題が浮かび上がる。一人暮らしや夫婦のみの高齢者は周囲の目が届きにくく、地域でも孤立しがちであるため、悪質事業者に狙われて被害に遭いやすく、被害に遭った場合に発見が遅れる懸念がある。このため、高齢者を広く見守る仕組みづくりや高齢者の状況に応じた情報提供など、高齢者の消費者被害の防止に向けた取組の重要性が高くなる。

1 高齢者を見守る仕組みづくりと支援策の充実 [本文 P.34](#)

急速に高齢化が進む中、健康、孤独、財産などの不安、判断能力や記憶力の低下につけこむ悪質な商法による被害は、既に拡大傾向が表れている。高齢者の生活に関わる活動をしている方々などで地域の見守りネットワークを構築し、早急に対策を図るべきである。既に多くの区市町村で、高齢者福祉部門、民生・児童委員、町会・自治会、介護事業者などによる高齢者見守りネットワークが形成されており、最近では、消費生活行政の視点も加味して運営されている地域も増えつつあるが、まだ限定的である。

一方、高齢者は健康状態や生活状況などにおいて個人差が大きく、福祉サービスの対象とならずに生活している人々も数多くいる。このような高齢者に対しても、高齢者の被害情報や新たな悪質事業者の手口など必要な注意情報を的確に届けるなど、被害を未然に防止する必要がある。

都は、区市町村の実態やニーズを把握したうえで、高齢者の消費者被害防止の観点を重視した消費生活部門と高齢者福祉部門の有機的な連携を実現する高齢者見守りネットワークの構築及び適切な運営に関する支援を行うとともに、継続的なフォローアップに努めるなど積極的に推進すべきである。

また、地域で生活している多くの高齢者見守りに加えて、よりきめ細かな情報を届ける手段として地域の民間事業者等と協働するなど、積極的にアウトリーチする仕組みも有効である。

2 事業執行に当たっての体制強化 [本文 P.35](#)

高齢者見守りネットワークの機能を拡充し、各区市町村のニーズに応じた支援を進めるためには、現場に足を運び、状況を把握した上で支援策の提案を行うなど、連携強化に関する高度な調整機能が必要である。

都内の全区市町村において、見守りネットワークを構築するとともに、高齢者被害防止の観点を含めた見守り機能を拡大し、さらに民間事業者とも協力を得るなど、運用を展開できるよう、都が時宜に合った支援を積極的に実施するためには、センター・オブ・センターズとして区市町村支援機能を担い、これまでのノウハウを有している都の消費生活総合センターを拠点とすることが望ましい。そのためにも執行体制を強化し、支援の実効性を高めていく必要がある。

都は、本提言の実現に向けて積極的に取り組むよう、期待する。