

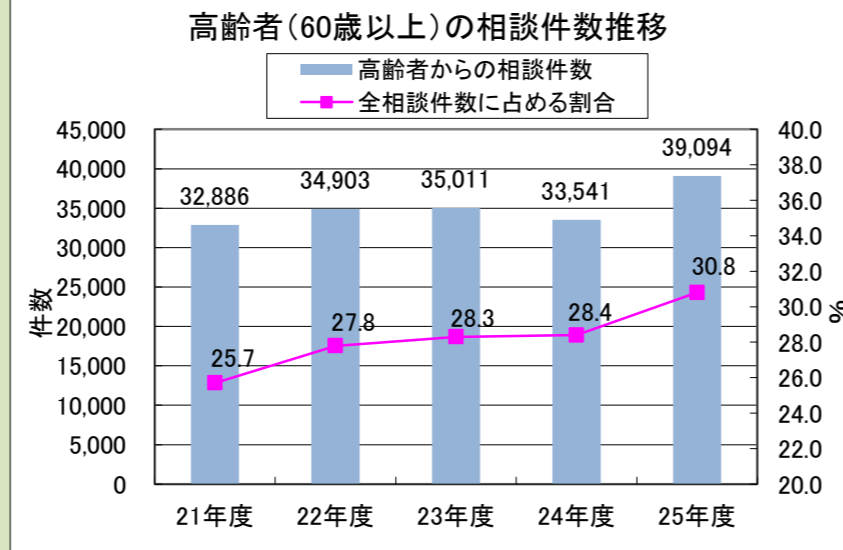
## 都における高齢者の消費者被害の現状と課題

## 1 高齢者の消費者被害を取り巻く状況

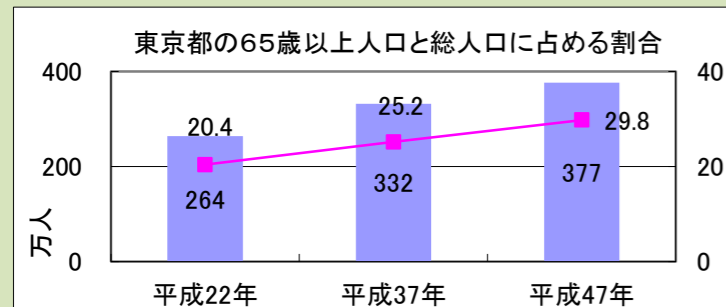
## (1) 増加する高齢者からの消費生活相談件数

- 平成25年度の60歳以上の高齢者の相談件数は39,094件(前年度から16.6%増)
- 全相談に占める高齢者からの相談の割合は30.8%
- 平均契約金額は、211万2千円と高齢者以外の平均と比べ高額
- 「預貯金・証券等」に関する相談は全年代の相談件数の8割以上、「健康食品」「ファンド型投資商品」については、7割以上が高齢者からの相談が占めている。

【東京都消費生活総合センター「平成25年度消費生活相談年報」より】



## (2) 都の高齢世帯の現状と将来予測



【東京都福祉保健局「東京都高齢者保健福祉計画(平成27年度～平成29年度)」より】

都の高齢世帯(世帯主が65歳以上)のうち  
単独世帯及び夫婦のみ世帯の世帯数と高齢世帯に占める割合

	平成22年	平成47年(予測)
単独世帯	650,238世帯 38.8%	1,046,559世帯 43.1%
夫婦のみ世帯	503,579世帯 30.0%	668,247世帯 27.5%

- 平成47年には、都の高齢世帯(世帯主が65歳以上)のうち、単独世帯と夫婦のみ世帯で、約7割を占め、その数は約170万世帯を超えると予測されている。

【平成26年3月 東京都「東京都世帯数の予測」より】

## (3) 高齢者の消費者被害に関する調査※からみる悪質商法被害経験

※ 都内53区市町村老人クラブ連合会事務局による協力型郵送調査 70歳以上の高齢者対象 発送数5,300通 有効回収数3,297通

○60歳を過ぎてから、催眠(SF)商法、利殖商法、点検商法、次々販売、架空請求の悪質商法でいずれかの被害にあった経験についてみると、「被害にあったことがある」が5.7%(189人)、「被害はないが、請求又は勧誘されたことがある」が31.6%(1,043人)となっており、あわせて約4割の人が何らかの被害の危険に遭遇している。

○「被害にあったことがある」と答えた人(189人)のうち、被害後の行動を見ると、「何もしなかった」が約5割となっている。被害後に「何もしなかった」理由としては、「自分にも責任があると思ったから」と回答した人が62.8%と最も高く、6割を超えている。

○請求又は勧誘をされたにもかかわらず被害に至らなかったその理由を聞いたところ、「その商法の手口を知っていたから」が66.8%で最も高い。

【平成26年3月 東京都生活文化局「高齢者の消費者被害に関する調査(老人クラブ調査)」より】

調査で、請求又は勧誘されても被害に至らなかった理由として「その商法の手口を知っていたから」が最も高いことから、手口を紹介するなど普及啓発の重要性が認められる。一方で、被害にあったことがあると答えた高齢者の半数以上が、被害後何もしなかったとし、その理由の多くが自分にも責任があると思ったからという実態から、被害防止・早期発見には、高齢者の身近にいる方々の協力が必須になる。

**高齢者を消費者被害から守る地域の日常的な「高齢者見守りネットワーク」が必要**

## 2 高齢者の消費者被害対策の現状と課題(区市町村の取組)

## (1) 高齢者見守りネットワーク※の現状

※ 高齢者の消費者被害防止に係る取組を実施している高齢者見守りネットワーク

- 消費生活部門で高齢者見守りネットワークを構築している区市町村は、2市
- 福祉部門で高齢者見守りネットワークを構築している区市町村は、23区市
- 消費生活部門、福祉部門双方で高齢者見守りネットワークを構築している区市町村は、7区市

＜高齢者見守りネットワークでの消費者被害防止のための取組例＞

- ・介護事業者からの消費生活相談部署への通報
- ・民生児童委員、町会・自治会等見守りを担う人に対する出前講座の実施
- ・消費者被害防止に係る注意喚起、普及啓発等

## (2) 高齢者見守りネットワークの消費者被害防止に係る課題

- 消費生活部門だけのネットワーク構築の困難性

- 福祉部門の見守りネットワークに消費者被害防止の視点を取り込む際の課題
  - ・生命安否確認に比重が置かれ、消費者被害防止の重要性が認知されていない
  - ・生命安否確認と比べ、消費者被害状況の確認が困難



区市町村の高齢者見守りネットワークは、ネットワークの形態等が様々であり、また、取組内容や連携方法等多様である実態を踏まえ、地域の実情に合わせた展開が必要

※ 国の取組として、消費者安全法の改正により「消費者安全確保地域協議会」の設立を促進(平成28年6月までに施行予定)

## 3 東京都の高齢者見守りネットワークに係る取組

○「東京都長期ビジョン」において、高齢者が安心して消費生活を送ることのできる社会を実現するために、高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークの構築を政策目標として位置付け(別紙参照)

○介護事業者や民生・児童委員など、高齢者を見守る立場の人を対象に、高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルや被害発見のポイント、対処方法などを内容とする出前講座を実施(平成27年度は、300回に拡大実施)

○見守りネットワークの先進的な事例集を作成し、各区市町村に紹介(平成27年度新規)

○各家庭を訪問して配送等の業務を行う事業者と連携した消費者被害防止に向けた情報提供の実施(平成27年度試行)

## 諮問事項

## 消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化について

今後の消費生活行政の展開に関する東京都への提言を踏まえ、消費者被害から高齢者を見守る取組に係る都の役割と区市町村等との連携強化のあり方について審議