



第1章 東京の高齢者の消費者被害を取り巻く状況

1 東京の高齢化の状況と将来予測（P.3）

- 東京都の高齢者人口（65歳以上）は平成22年現在264万人（高齢化率20.4%）、今後も増加が続く見込み（平成37年332万人（25.2%）、平成47年377万人（29.8%））
- 東京都は高齢者一人暮らしと高齢夫婦世帯が増加傾向にある（平成47年には計170万世帯を超える（総世帯のうち4世帯に1世帯の割合））

2 高齢者の消費者被害の現状と課題（P.4）

（1）消費生活相談の状況（P.4）

- 都内の消費生活センターに寄せられた高齢者（契約当事者60歳以上）からの消費生活相談件数は平成26年度は39,286件（過去最多、6年連続3万件超）、全相談件数に占める割合は3割超
- 高齢者の平均契約購入金額は207万円と高額（59歳以下の相談の平均契約購入金額118万円）
高齢者からの相談の7割以上は、50万円未満
- 高齢者の年齢が高くなるほど、本人ではなく、家族や第三者（ホームヘルパー、ケアマネージャー等）からの相談が増加する傾向（80歳以上は、約4割が本人以外からの相談）

（2）高齢者の消費者被害に関する調査から見る悪質商法被害経験（P.7）

- 高齢者の消費者被害に関する調査を実施したところ、全体の5.7%が悪質商法の被害にあったと回答（都内各区市町村老人クラブ連合会所属の70歳以上5300人対象調査）
- 高齢者の約4割が消費者被害の危険に遭遇（被害はないが、請求、勧誘されたことがあると回答31.6%、「被害に遭った」を合わせると計37.3%）
- 被害にあったと回答した人のうち、「何もしなかった」人が45.5%
その理由として「自分にも責任があると思ったから」との回答が62.8%

（3）高齢者の消費者被害の課題（P.9）

- 巧妙、悪質な手口による被害（劇場型勧誘、行政機関を名乗り信用させる手口等）
- 被害に遭っても相談等の行動に移さず、そのまま泣き寝入りする高齢者が多数いることが推測される
- 加齢に伴う判断能力等の低下に加え、十分な情報を持ち合わせていないことや将来に対する不安等により被害に遭うケースが多い
- 高齢者一人暮らし、高齢夫婦世帯の増加から、悪質事業者狙われ被害に遭いやすいこと、被害が発見されにくいことから、被害が拡大するおそれがある
- 消費者被害から守り、拡大させないためには、地域の日常的な見守りの取組が必要

第2章 消費者被害防止のための高齢者を見守る取組の現状と課題

1 各区市町村における高齢者等の見守りネットワークの構築状況（P.11）

- 都内区市町村における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状況等を把握するため、現況調査を実施
- 町村部を除く区市で、福祉部門で高齢者等の見守りを行うネットワークが構築されているところが多い
- 見守りの対象は、65歳以上の高齢者等、高齢者全般としているところが多い
- 見守りネットワークの構成員の中で消費者被害への対応が意識されているか、されていないかにかかわらず、いずれの区市にも共通して、構成員から消費生活センターへの相談・通報の実績がある
- 見守りネットワークにおける消費生活部門と福祉部門の連携のあり方やその度合いについては、区市ごとに大きな差が見られる

2 各区市町村における高齢者等の見守りネットワークの課題の傾向（P.13）

- 福祉部門で見守りネットワークが構築されているが、構成員の中で、消費者被害への対応がネットワーク本来の役割としては特に意識されていない区市では、消費生活部門と福祉部門の基本的な相互理解について課題と考えているところが多い
- 福祉部門で見守りネットワークが構築され、構成員の中で、消費者被害への対応が意識されている区市でも消費生活部門と福祉部門の連携や相互理解は、十分であるとは言えない状況がうかがえる
- 消費生活部門、福祉部門の見守りネットワークを問わず、見守りネットワークで消費者被害への対応を意識して実施している区市では、見守り関係者や行政との接点が乏しく介入のきっかけがない高齢者に対する消費者被害の対応を課題と考えている

3 消費生活センター（消費生活相談室・消費生活相談窓口）の取組の現状（P.14）

- 消費生活センターは、消費生活全般に関する商品・サービスの苦情・相談を受け付け、問題解決のための情報提供・助言や事業者との交渉のあっせんを行い、消費者被害防止等の情報提供や講座開催等の啓発活動を行う
- 区市町村の消費生活センターは、区市町村域におおむね1箇所設置されているが、区市町村によっては、相談業務は毎日行っていないところもある

4 福祉部門の高齢者等の見守りネットワークのしくみ（P.14）

- 福祉部門の高齢者等見守りネットワークは、区市町村が整備したネットワーク基盤をもとに、地域包括支援センターと地域住民がそれぞれの役割に応じてネットワークを構築し、相互のネットワークが連携して見守るしくみ
- 地域包括支援センターは、高齢者見守りの総合相談窓口として、連絡・相談を受け付け、状況確認し、高齢者の状況に応じて専門的な見守りや医療・介護サービス提供など、必要な対応につなげている
- 地域包括支援センターは業務量が多いことから、都福祉保健局では、区市町村が地域の実情を勘案した上で「高齢者見守り相談窓口」を設置する事業を推進している