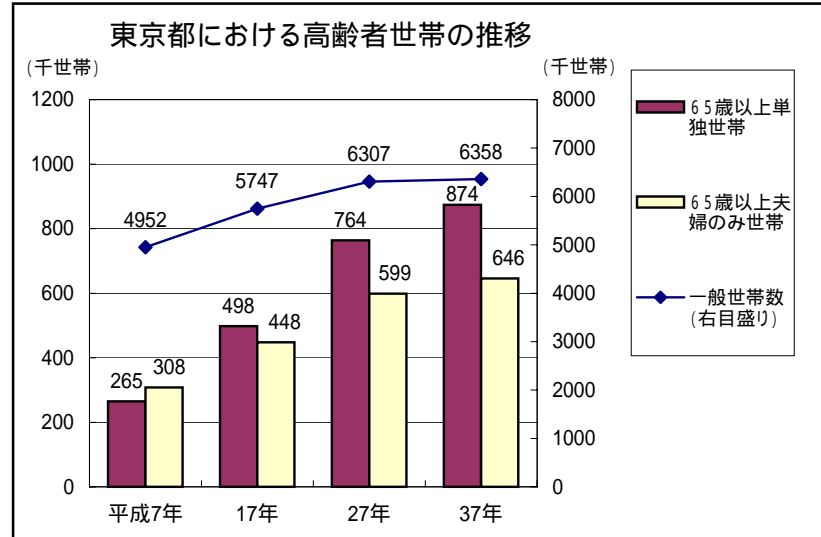


高齢者世帯の状況

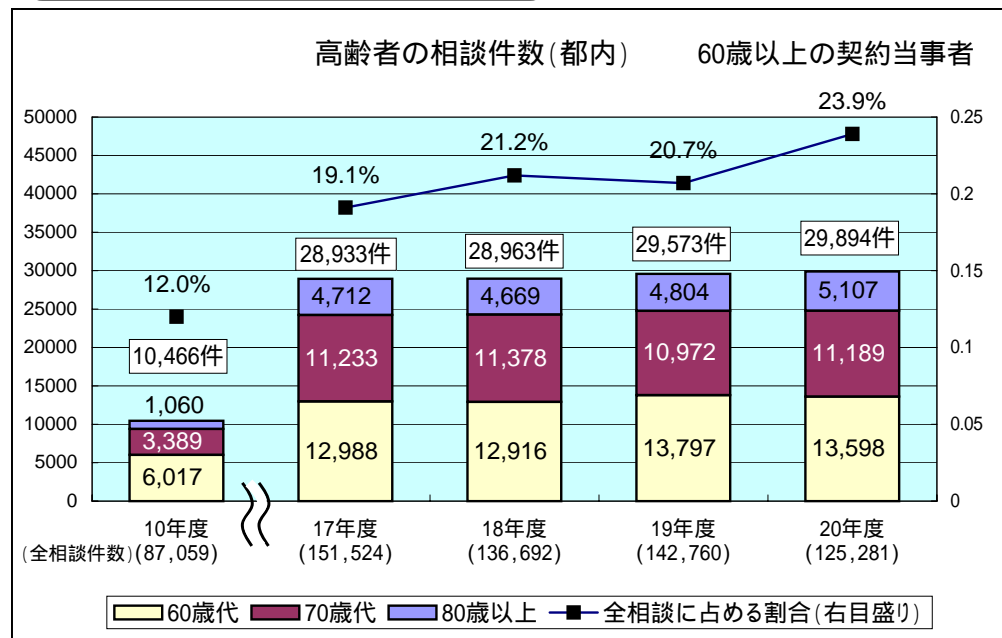
65歳以上の単独世帯数  
平成17年:49万8千世帯  
10年前と比べると約1.9倍に増加

65歳以上の夫婦のみの世帯数  
平成17年:44万8千世帯  
10年前と比べると約45%増加

出展資料:東京都総務局「東京都世帯数の予測」  
平成7年、平成17年は国勢調査結果による実数



高齢者の消費者トラブルの状況



(商品・役務別上位10位)

|              |       |
|--------------|-------|
| フリーローン・サラ金   | 1,996 |
| オンライン等関連サービス | 1,945 |
| 工事・建築        | 1,326 |
| 商品一般         | 1,073 |
| 相談その他        | 958   |
| 不動産貸借        | 950   |
| 生命保険         | 937   |
| 株            | 636   |
| 新聞           | 481   |
| 社会保険         | 442   |

都の代表的な取り組み(21年度)

1. 地域の見守りネットワークの仕組みづくり

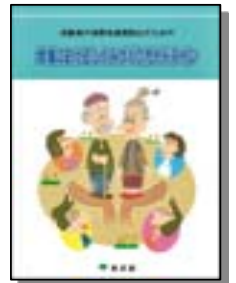
4つの要件

被害の発見・連絡のための地域の見守りネットワークの構築  
速やかな相談受付と迅速な対応  
効果的な情報提供  
消費生活部門と高齢者福祉部門の緊密な連携

23区20市で満たしている。  
(21年11月)

2. 高齢者被害防止リーフレット配布

介護事業者・民生委員等向け  
...「高齢者の消費者被害防止リーフレット」(88,000部)  
区市町村向け  
...「地域におけるしくみづくりのガイドライン」(5,000部)



3. 高齢者被害防止キャンペーン

都バス等の交通広告等を活用した啓発活動(平成21年9月1日~30日)

4. 出前講座・出前寄席

介護事業者等を対象に、被害の早期発見のポイント等の出前講座を実施(108回)  
地域の高齢者を対象に大学の落語研究会等による出前寄席を実施(141回)

5. 消費者教育DVDの制作

「気にかけて 声かけて トラブル撃退! 悪質商法捕物帳」  
地域包括支援センターや社会福祉協議会等に配布



6. 「悪質な訪問販売お断り」シールを各種イベントで配布

7. 高齢者被害特別相談

関東近県と政令指定都市、消費者団体が同時期に特別相談実施  
平成21年9月17日~19日の3日間

8. 高齢者被害専用電話の実施

高齢者被害110番  
...高齢者本人や家族から相談を受ける高齢者専用電話  
高齢消費者見守りホットライン  
...介護事業者や民生委員など身近な方からの通報・問い合わせを受ける専用電話

高齢者相談の特徴

高齢者相談は増加しており、特に、70代・80代の相談件数が増加している。  
高齢者世帯の推移から、今後も増加していくことが予想される。

インターネットや携帯電話利用に伴うトラブルのほか、多重債務やリフォーム工事などの相談が多い。

平均契約金額が他の年代と比べて高額である。

今後の課題

高齢者に対する対策

- ・地域の見守りネットワークの着実な推進
- ・高齢者被害防止のための更なる効果的な取組
- 40代、50代の世代への対策
- ・早い時期からの消費者問題に対する意識向上
- ・企業の社員教育と連携した取組 など

## 高齢者を狙った悪質事業者の処分手例

### 浄水器販売業者

高齢者を狙った浄水器の訪問販売事業者に対する行政処分

都営住宅などに住む高齢者宅を水の検査と言って訪問し、水道水に塩素検出試薬を入れ色が変化するのを見せて不実を告げ、浄水器を現金販売していた。

(H21.4.15 1年間の業務停止命令  
平均年齢:74.1歳 平均契約額:219,032円)

(H21.12.15 3ヶ月の業務停止命令  
平均年齢:78.3歳 平均契約額:246,613円)

(社)浄水器協会に対し、法令遵守等を要請  
都営住宅機関紙(全戸配布)に情報掲載

### 次々販売

処分を受けた事業者の幹部が独立し、同様の手口で以前の顧客に高額な商品等を販売していた事業者に対する行政処分

「床下にカビが生えていて配管が腐っている、このままだと家が傾く」などと不実を告げ、消費者が断っているにもかかわらず、床下工事、布団、浄水器等を次々に販売していた。

(H21.12.21 12ヶ月の業務停止命令  
平均年齢:70歳 平均契約額:1,742,986円)

### 催眠商法

高額な家庭用電気治療器を販売していた事業者に対する行政処分

高齢者等に対し、無料でサポーターを差し上げるなどと路上で呼び止め、販売目的を告げずに会場に案内し、無料で品物を配り会場を盛り上げるなど(催眠商法)し、取引をしていた。

(H21.9.2 6ヶ月の業務停止命令及び是正指示  
神奈川県との同時処分  
平均年齢:77.5歳 平均契約額:224,000円)

### 高額な海外商品先物取引

特定商取引法の適用除外である海外商品先物取引事業者に対する行政処分

当該事業者は東京都の立入調査を2度にわたり拒否

一人暮らしや認知症の高齢者宅を販売目的を隠して訪問し、「絶対に儲かる」などと言って、高額な商品先物取引を契約させていた。

(H22.3.30 条例に基づく勧告  
平均年齢:73.2歳 平均契約額:3,500,000円)

経済産業省に海外商品先物法に基づく措置を要請

## 見守りネットワークの連携による救済事例

### 豊島区

高齢者による、度重なる通帳の再発行や多額の現金引き出しがあったため、金融機関から消費生活センターに連絡が入った。認知症の可能性もあるので、その後弁護士や区の高齢者福祉部門につなげ、弁護士を通じて被害の救済や成年後見の申立に至った。

### 足立区

介護事業者から、高齢者宅の風呂場に浄水器が取り付けられており、本人が「高額だったが必要のない商品なので解約を希望している」と言っているという相談が消費生活センターにあった。クーリングオフすることで解決し、介護事業者立合いのもと、機器の撤去と返金を受領した。

### 町田市

地域包括支援センターのヘルパーから、「一人暮らしの80代女性が、出入りの電気店から本人が使いこなせない商品を次々と買っている」と相談があった。消費生活センターから事業者の責任者に申し出を行い、支援センター職員立会いの下で返品商品を確認。後日、家族が同席した中で、家電製品数点分の返金がなされた。

### 昭島市

東京都消費者行政活性化基金を活用して「高齢者消費生活相談事例集」を作成し、老人クラブ連合会で高齢者に配布。  
事例集の内容は、悪質商法の手口の紹介や相談事例集。