

高齢者の  
消費者被害防止のための

見守りネットワーク取組事例集

## はじめに

高齢化の急速な進展に伴い、都内の消費生活センター等に寄せられる高齢者（契約当事者が60歳以上）の消費生活相談件数は増加しており、平成21年度以降、6年連続で3万件を超え、平成26年度は39,286件で過去最多となっています。今後も更なる高齢化の進展に加え、一人暮らし高齢者と高齢者のみの世帯が増加することが見込まれることから、高齢者の消費者トラブルへの対応が喫緊の課題となっています。

高齢者福祉部門において、地域包括支援センター等を中心とした見守りネットワークが作られている地域が多くありますが、それらのネットワークでは、消費者被害への対応が十分に意識されていない場合も多いのが現状です。

このような状況を踏まえ、東京都では、平成26年度に策定した「東京都長期ビジョン」において、都内全ての区市町村で、高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワークを構築することを目標に掲げています。

取組の推進に当たり、「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、平成27年5月に第23次東京都消費生活対策審議会に諮問し、同年12月に答申を受けました。

本書は、この答申を踏まえ、消費者被害から高齢者を見守る取組を進めていく上での要点を示すとともに、各自治体において施策を実施するに当たって参考となる都内区市町村の事例をまとめたものです。

是非、区市町村の消費生活行政に携わる方、高齢者福祉行政に携わる方に本書をご活用いただき、両部門の連携により、地域における高齢者の見守りネットワーク構築を推進していただきますようお願いいたします。

平成28年3月  
東京都生活文化局

---

# 目 次

---

<b>第1章 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について</b> .....	<b>1</b>
1 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 —東京都消費生活対策審議会答申（平成27年12月）概要— .....	2
（1）東京の高齢者の消費者被害を取り巻く状況 .....	2
（2）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 .....	3
（3）消費者被害防止のための高齢者見守りを進める上での基本的考え方 .....	4
（4）東京都及び区市町村が取り組むべき方向性 .....	5
2 事例集作成の目的及び作成に当たっての着眼点 .....	7
<b>第2章 区市町村の取組事例紹介</b> .....	<b>11</b>
1 悪質商法被害防止ネットワーク（新宿区） .....	12
2 地域支えあいネットワークを活用した被害防止の取組（中野区） .....	16
3 相談・通報用シート（目黒区・中野区・国分寺市） .....	20
4 総合的な見守りシステム（立川市） .....	22
5 区民講師（ボランティア）による出前講座の実施（世田谷区） .....	24
6 「高齢者見守りの手引き」の作成及び概要版の全戸配布（八王子市） .....	26
7 高齢者全戸訪問（福生市） .....	30
8 地域包括支援センターと連携した高齢者の消費者被害防止教育（大田区） .....	32
9 地域包括支援センター等との連携強化事業（西東京市） .....	34
10 高齢者見守り相談窓口（港区・東大和市） .....	36
<b>第3章 東京都の支援事業について</b> .....	<b>39</b>
1 東京都の区市町村補助事業について .....	40
2 東京都が行う人材育成支援の取組紹介 .....	41
<b>第4章 資料編</b> .....	<b>47</b>
1 消費生活センターについて .....	48
2 地域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構築状況等に関する 現況調査結果 .....	50
3 高齢者見守り人材向け出前講座申込書 .....	52
4 消費者啓発員派遣依頼書（出前講座依頼書） .....	53
5 出前寄席派遣申込書 .....	54
6 事業者団体等の講師派遣情報 .....	55
7 東京都内消費生活相談窓口一覧 .....	56
8 地域包括支援センター及び在宅介護支援センター一覧 .....	58