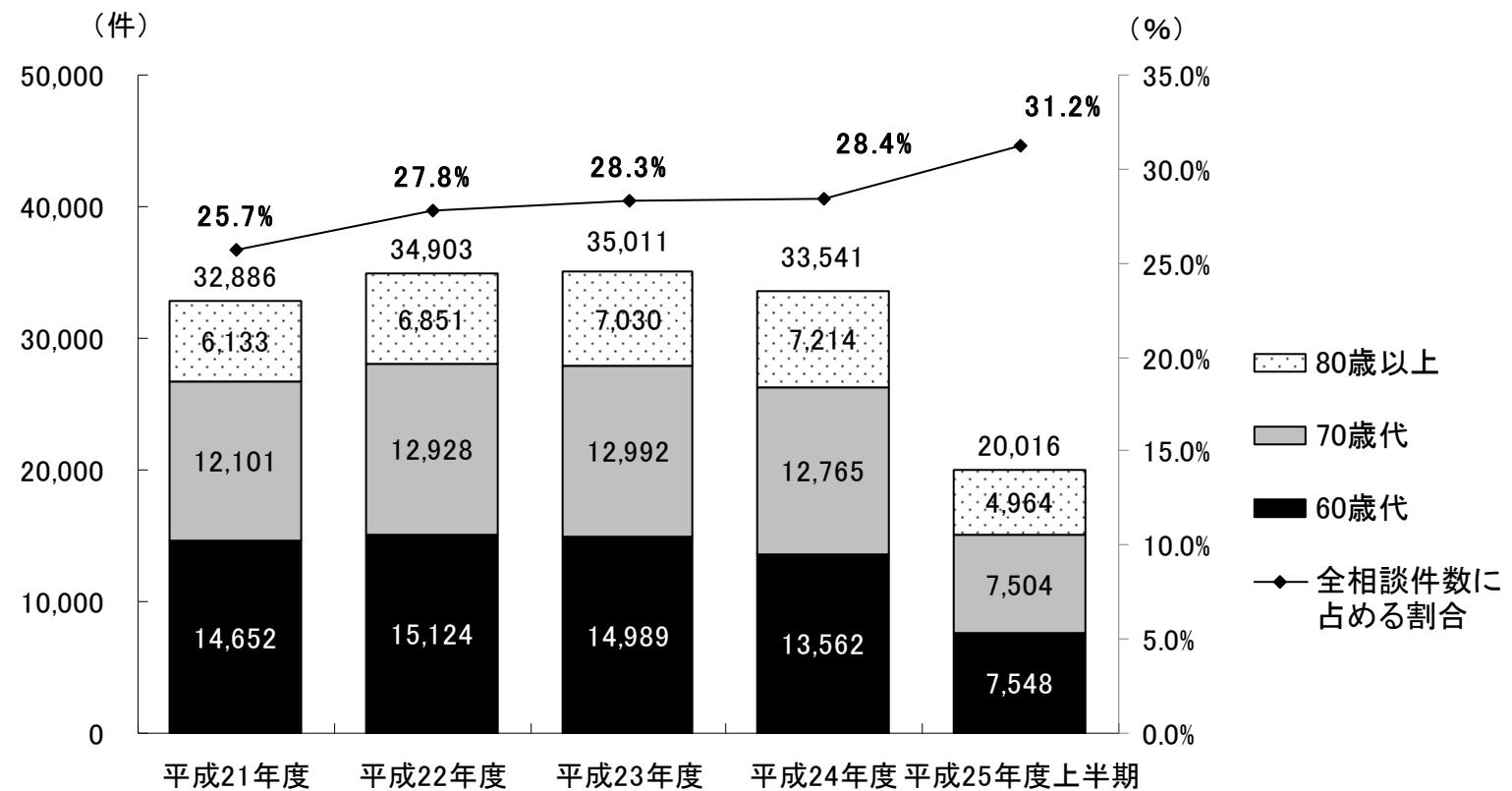


# 生活文化局の取組の現状と課題 ～消費者被害防止の観点から～

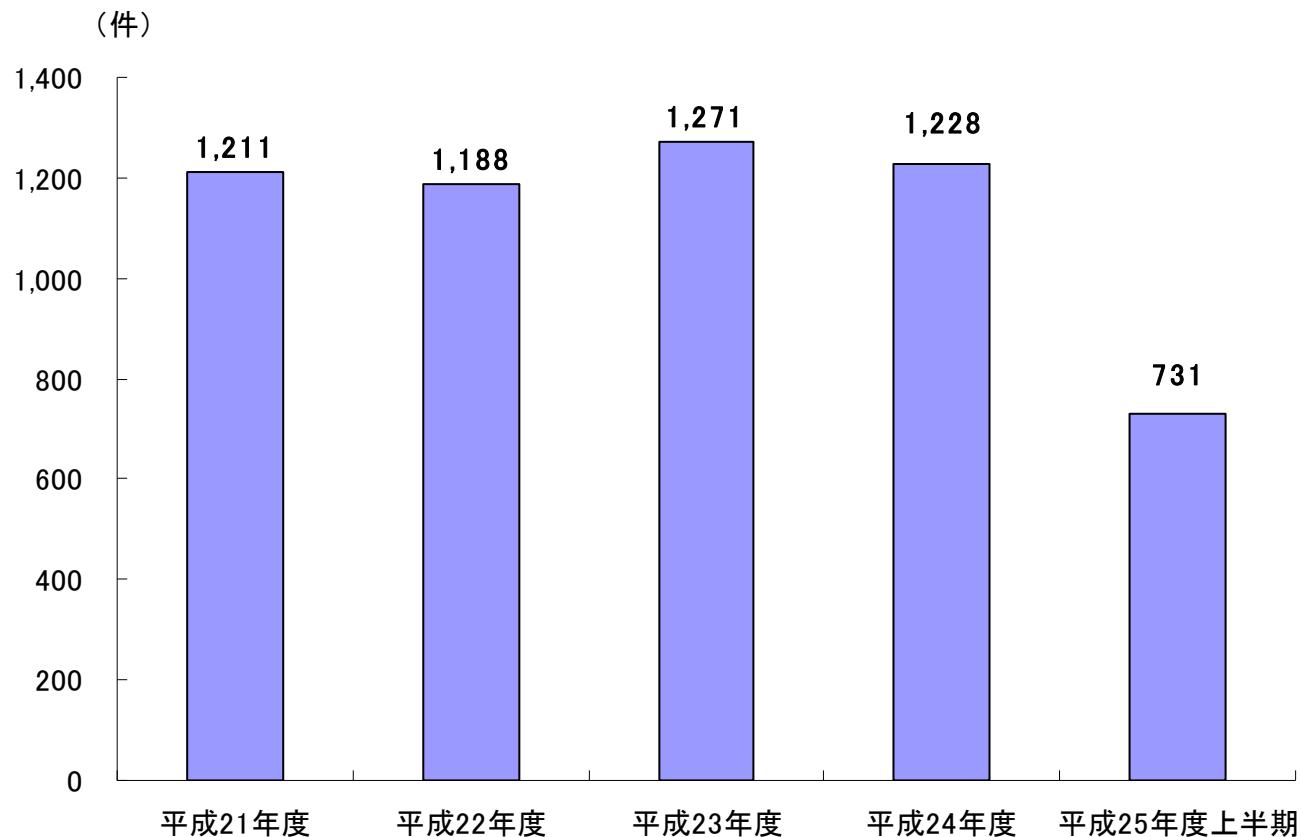
東京都生活文化局  
消費生活部企画調整課

# 高齢者の相談件数の推移



東京都消費生活総合センター調べ

# 高齢者の相談の中の 「判断不十分者契約」の推移



東京都消費生活総合センター調べ

# 相談の具体的な事例

## ① 新聞の契約

- ・一人暮らしの親の新聞契約に、長期のものがある  
(契約の満了時には親は100歳を超えている)
- ・本人は申し込んだ記憶が無い

## ② 健康食品の送りつけ

- ・妻宛に代金引換で健康食品が何度も配達されてくる
- ・本人は注文した覚えが無い

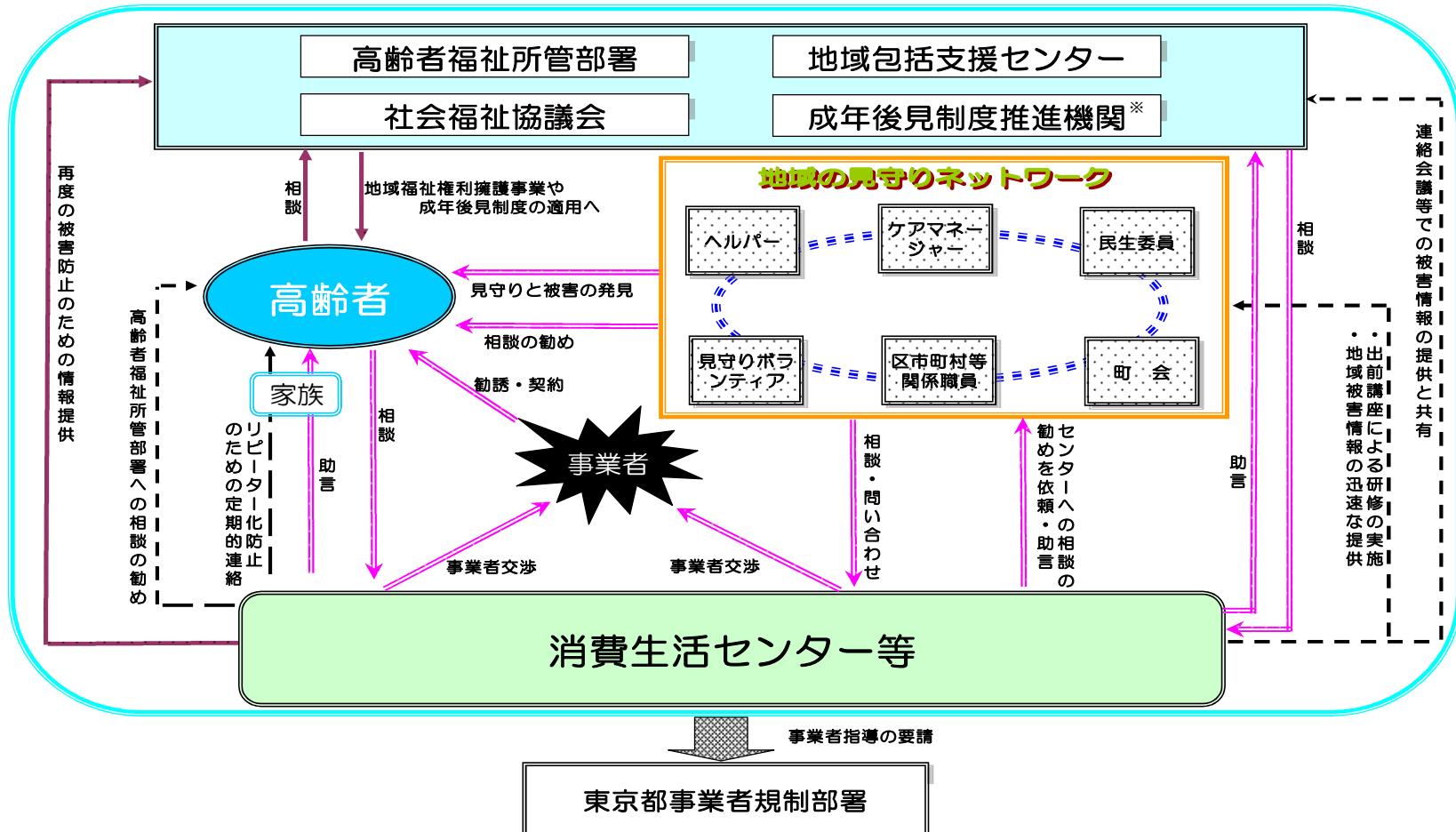
## ③ 布団等の過量販売

- ・一人暮らしの親の家に、大量の布団やマットがあった
- ・多くの事業者と契約し、数百万円を支払っているようだが、何をどこから買ったのかも、本人はわからなくなっている

## 相談を受けた後の対応

- 家族、地域包括支援センター等と連携して、問題の解決のための助言等を行い、被害の救済を図る
- 連携の際には、各区市町村に構築された「高齢者の消費者被害防止のための地域におけるしくみ」を活用

# 地域におけるしくみ



※成年後見制度推進機関

- ・東京都が、「成年後見活用あんしん生活創造事業」の中で、設置を進めている。
- ・区市町村を実施主体とし、後見人のサポートや地域ネットワークの活用といった取組を通じて、成年後見制度の普及と活用の促進を図ることを目的とする。
- ・平成21年4月現在、45区市すでに機関の運営を開始している。

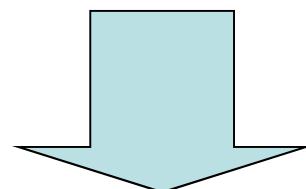
出典:「高齢者の消費者被害防止のための地域における  
しくみづくりガイドライン」平成21年度版

# 地域におけるしくみづくり

- ◎ 「地域におけるしくみづくりガイドライン」を活用したしくみづくり(以下の4つの要件が必要)
  - ① 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
  - ② 速やかな相談受付と迅速な対応
  - ③ 高齢者及び見守りネットワークに対する効果的な情報提供
  - ④ 消費生活部門と高齢者福祉部門との緊密な連携

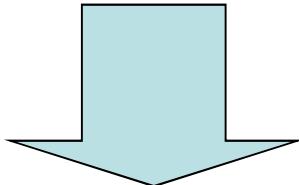
# 現在及び今後の課題

- ・消費者被害がどのようなものか、本人、家族、周囲で見守る人には十分に知られていない
- ・消費生活センターで何ができるか十分に知られていない
- ・「消費者被害防止のための地域におけるしくみ」が有効に機能していない地域がある

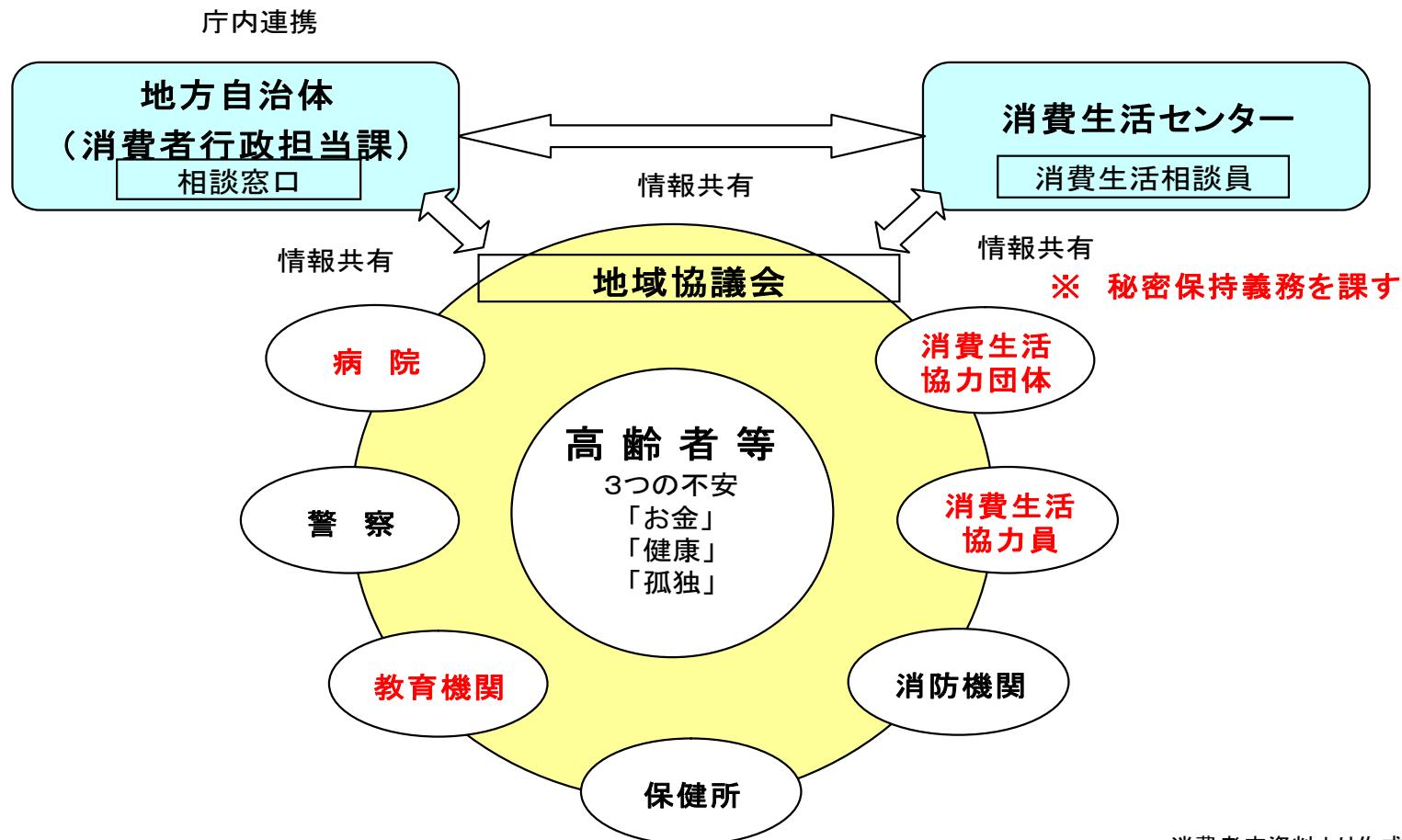


被害の潜在化

# 国の新たな動き

- 高齢者等の消費者被害の深刻化
  - 消費者被害の背景には社会的孤立、認知力の低下、生活困窮
- 
- 地方自治体による地域の見守りネットワークを構築するため「消費者安全確保地域協議会」の設置を可能とする消費者安全法改正案を国会に提出(平成26年3月11日)

# 消費者安全確保 地域協議会のイメージ



消費者庁資料より作成

町内会、宅配事業者、金融機関、弁護士などが加わることも想定

※ 参考

## 東京都消費生活総合センターの相談電話

☆高齢者被害110番

03(3235)3366

ご本人からの相談

☆高齢消費者見守りホットライン

03(3235)1334

ご家族・ホームヘルパー・ケアマネジャー  
等の方々からの通報・問合せ

※ 参考

## 介護事業者等への出前講座

- ・対象

ケアマネジャー、ホームヘルパー、  
民生委員など高齢者の身近な方々

- ・内容

高齢者を狙う悪質商法の手口  
被害発見のポイント など