

## 高齢者の消費者被害の予防と救済のためのネットワークづくりに関する意見書

### 第1 意見の趣旨

- 1 山梨県内の市町村においては、重点的な施策として、高齢者の消費者被害の予防と救済のために、既に存在する地域包括ケア実施のためのネットワーク等を利用し、行政における消費生活部門と高齢者福祉部門とが情報の共有等も含め連携して、警察を含めた行政と、高齢者の生活に密着して活動する民間関係者が連携・協働する実効的な高齢者の見守りネットワークづくりに取り組むことを求める。
- 2 山梨県においては、市町村が実効的なネットワークづくりを行うために、それに必要な情報や資料を提供し、また、ネットワークづくりのためのガイドラインを提供するなど、市町村の施策に対する協力・支援等の取組を行うことを求める。

### 第2 意見の理由

#### 1 高齢化の進行と高齢者の消費者トラブル

我が国は、本格的な高齢化社会を迎えている。我が国の高齢化率は2060年には39.9%に達し、2.5人に1人が65歳以上になると見込まれる（平成25年版高齢社会白書より）。山梨県においてはすでに県民の4人に1人が65歳以上であり、全国より早いペースで高齢化が進むことが予測されている。

高齢者の中には、認知症、認知能力が低下している者も少なからず存在しており、高齢者の消費者トラブルが増加している。トラブルの種類としては、振り込め詐欺などの刑事案件のほか、住宅リフォーム、健康食品の送りつけ、ファンド型投資商品の販売、株・社債の販売などをめぐるものが上位を占めている。高齢者の消費者トラブルは高齢者の「孤独」「健康」「お金」という3つの不安に付け込まれるものが多いとされる。

#### 2 山梨県内の被害状況について

(1) 山梨県内でも、以上の傾向は同様であり、高齢者被害のなかで、架空請求・不当請求事案など「孤独」に係わるもの（これは高齢者が携帯電話やスマートフォンを持つことで増加しているという）、先物取引、未公開株や会社への投資勧誘など「金」にかかわるもの、健康食品の送りつけなど「健康」にかかわるものが多い。

山梨県県民生活センターでの相談について、平成20年から平成24年にかけて65歳以上の高齢者の相談が年々増加しており、平成20年は771件（13.7%）、平成21年は876件（15.2%）、平成22年は903件（20.0%）、平成23年は952件（20.8%）、平成24年は1014件（23.0%）となっている（括弧内は高齢者が占める割合）。

ちなみに60歳代では、放送・コンテンツ等（架空請求・不当請求など）が1位を占め、70歳代では、健康食品（送りつけ商法）について件数が多く1位を占めている（以上、山梨県県民生活センター発行、平成25年度県民生活センター業務概要および県民生活センターからの聞き取り）。

(2) 振り込め詐欺の関係では、山梨県警管内での振り込め詐欺の被害認知状況としては、平成24年1月から11月まで被害件数31件・被害額約7000万円、平成25年1月から11月まで被害件数39件・被害額約1億3400万円と、前年比で被害件数にして8件増、被害金額にして約6400万円増となっている。

平成25年1月から11月までの振り込め詐欺の内訳であるが、オレオレ詐欺22件・被害額約1億0300万円、架空請求詐欺5件・被害額約2200万円、融資保証金詐欺1件（未遂）、還付金等詐欺11件・被害額約800万円ということである。

振り込め詐欺被害の特徴としては、被害者の年齢層は60歳以上が約90%、男女別では女性が約80%、オレオレ詐欺の約90%は手交型（手渡し、受け取り型）であるということである（以上、山梨県警からの聞き取り）。

### 3 基礎自治体における見守りの仕組みづくりの重要性

このような消費者トラブルを防止し、高齢被害者の救済をするためには、単に相談体制の拡充や取締りの強化をするだけでは十分ではない。

基礎自治体である市町村は、①介護保険制度で取り組まれている地域包括ケア実施のために構築されているネットワークや自治会活動などで高齢者の身近で活動している人たちと、継続的なつながりを持った形で、高齢者に対して、悪質商法やその被害状況などに関する注意喚起・情報提供を行うこと、②さらに、見守り活動に向けた研修等を行い、「見守り者」としての協力を得て（「協力機関」「見守りサポーター」等としての登録を行うなど）、高齢者に対する注意喚起を分かりやすい形で日常的に行うこと、③そのような活動を通じて高齢者の身近にいる人たちが、被害を早期に発見して（被害等の徴候の「気づき」）、これを地域包括支援センター、消費生活センターや警察署に相談・通報し、実効的な解決策を求めて相談したり、関係機関が相互に連携し、的確に対処できる仕組みづくりをして、このネットワークを実効的に機能させることが不可欠である。

具体的な取組方法としては、①注意喚起のための情報提供では、市町村や消費生活相談センターによる関係者への継続的なメールマガジンの提供、②見守り活動のための研修等では、「見守り者向けハンドブック」「見守りチェックシート」の提供や、その説明を兼ねた見守り者向けの「出前講座」などがある。また、③高齢者への注意喚起の方法としては、高齢者向けの「出前講座」だけではなく、「声かけ活動」等の普及も有効である。④相談・

通報を行いやすくする取組としては、「対応マニュアル」（通報・相談の流れを簡略に説明したもの）、「通報・連絡シート」（記入事項を使いやすい形に定型化したもの）などの配布、さらには「見守り者専用相談窓口」の設置などがある。⑤相互の連携を促進する方法としては、相談員等と「見守り者」による「意見交換会」などの開催も有効であろう。

#### 4 広域自治体によるノウハウ提供及び支援

以上のような取り組みは、市町村等の基礎自治体及びその地域コミュニティが主体となって実施していくべき性格のものであるが（消費者教育推進法第13条、高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律第27条各参照）、個々の基礎自治体がノウハウもない中で一から作り上げていくには非常に困難が伴うし、また、非効率でもあるため、国とともに都道府県がネットワークによる見守り活動の進め方のノウハウを提供するなどの支援をすることが必要である。見守りネットワークづくりに関しては、例えば、東京都が「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」を定めて、区市町村に協力しているところである。

#### 5 実効性のあるネットワークを

高齢者見守りネットワークは、地域包括支援センター及び社会福祉協議会の他に、ケアマネジャー・ホームヘルパーや訪問看護などを行う介護事業者、民生委員、自治会関係者、地域ボランティアの積極的な参加によって、実効性のあるものとすることができる。

また、ネットワークづくりには、行政における消費生活部門（担当部局と消費生活センター）と高齢者福祉部門（担当部局と地域包括支援センター等）の連携が極めて重要な意味を持つため、情報の共有等も含め様々な工夫が必要である。

地域包括支援センターや社会福祉協議会などと消費生活センターの協働関係を日常的に確保していくことが、ネットワークの実効性を確保することにおいて重要である。

#### 6 おわりに

当会も、上記の認識の下、県・市町村と連携し、高齢者の消費者被害の予防と救済のための見守りネットワークづくりへの参加・協力、見守り活動のための研修への講師派遣、高齢者向けの相談体制の整備等、ネットワークづくり及びその活動に可能な限りの支援・協力を行う決意である。

2014年（平成26年）2月8日

山梨県弁護士会

会長 東條 正人