

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

2013年（平成25年）12月19日

日本弁護士連合会

はじめに

高齢者の消費者被害が増加・深刻化しつつあり、その予防と救済を効果的に行うために、高齢者の消費者被害に関する見守りネットワークづくりの取組の必要性が強く認識されるに至っている。すなわち、高齢者の消費者被害の予防と救済のためには、高齢者の生活に密着したところで活動している人々（地域包括支援センター、社会福祉協議会、介護事業関係者、民生委員、自治会関係者、地域ボランティアなど）に被害発見の担い手（見守り者）となってもらい、速やかな消費生活相談につなげていく対応を行える関係を確保することが重要である。また、高齢者及び見守り者に対して、予防のための注意を喚起し、情報を迅速かつ確実に提供し続けていくことも必要である。そして、相談や情報提供に対しては、行政及び民間における消費生活部門と高齢者福祉部門が現場レベルにおいて連携し、その被害の救済や被害の深刻化の予防のために対応していくことが求められている。

このような認識の下、全国の基礎自治体及び広域自治体に対して、以下のとおり意見を述べるものである。

第1 意見の趣旨

- 1 基礎自治体である市町村においては、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 広域自治体である都道府県においては、各域内の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、基礎自治体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

我が国における65歳以上の人口は、2002年10月には2431万人（人口比19.0%）であったが、2012年10月には3079万人（人口比24.1%）と増加しており、高齢者の単独世帯や夫婦のみの世帯数及び構成比も増加傾向にあり、過半数を占めている。高齢者のうち、認知症及び認知能力が低下している高齢者も少なからず存在し、2012年の時点で、65歳以上の認知症の人は約462万人、軽度認知障害（MCI）の人が約400万人いると推計されるとの調査結果も報告されている。

2 高齢者の消費者トラブル

このような中、高齢者の消費者トラブルも増加しており、65歳以上の人を当事者とする消費生活相談は、2003年で13万9766件であったものが、2012年には19万2206件に増加しており、人口の伸び以上に増加している。トラブルの種類としては、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・社債の販売などを巡るものが上位を占めており、訪問や電話勧誘によるものが多い。100万円以上の被害額も、高齢者の層では比率が大きくなっている。また、詐欺的な利殖商法や、いわゆる二次的被害の相談件数も多い。さらに、視覚や聴覚など身体機能の衰えによる事故など、商品等により危害や危険に遭うことも少なくない。

3 見守りの仕組みづくりの重要性

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、特に、判断能力が低下したり、社会との接点が希薄化している高齢者の場合には、それゆえにトラブルに巻き込まれ、あるいは、自らの被害の自覚を持ってない者も少なくない。高齢者の場合は、就労による収入の確保が期待できないこともあり、いったん被害を受けると、高齢者の生活の基盤自体が破壊されることになってしまう。

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（受動的なもの）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、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に、継続的なつながりを持った形で、悪質商法やその被害状況などに関する注意喚起・情報提供を行うとともに、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い、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,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(後記「見守り新鮮情報」参照),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,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。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。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。

当連合会は,2008年11月27日に,報告書「消費者・福祉部門の連携づくり～高齢者・障がいのある人の消費者被害の防止・救済のために～」を発行して,消費者問題に取り組む諸部門と,高齢者・障がい者問題に関わる福祉部門との連携を提唱してきた。地域(自治体)によっては,介護保険制度における地域包括ケアシステム実施のため構築されているネットワークを消費者被害の発見,防止にも活用する等,効果的なネットワークを構築しているところもあるが,未整備の地域が大多数であると思われる。また,既にネットワークを構築している地域(自治体)におかれても,次々と形を変えて高齢者を狙う詐欺商法に対応すべく,より充実した取組を行うことが重要である。

4 国の施策について

国(消費者庁)は,高齢者の消費者トラブル見守りガイドブックを配布したり,先導的な取り組み事例を紹介したり,高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会を開催するなどしてきており,2013年4月には,「高齢者の消費者トラブルの防止のための施策の方針」としてその施策を取りまとめ,公表している。

また,国民生活センターでは,見守り者が活用しやすいイラスト入りのチラシを付した「見守り新鮮情報」というメールマガジンを継続的に発信してきている。

さらに、消費者委員会も、2013年8月に、「詐欺的投資勧誘に関する消費者問題についての建議」の中において、高齢者への注意喚起・見守りを地域において密接に連携して行う体制の普及の必要性を力説している。

5 地方の役割について

高齢者の消費者被害の予防・救済のためのネットワークは、高齢者に身近な地域ごとに形成されることが必要であり、また、地域の実情によってもあり方が異なる。このようなサービスは、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（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）。

もっとも、このような取組は、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。

6 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、地域包括ケア実施のための地域包括支援センターを中心としたネットワークを利用して、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、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。例えば、前述したとおり、介護保険制度では、地域包括ケア実施のための地域包括支援センターを中心としたネットワークを構築することが提唱され、既に自治体でその整備がされているところであるから、このネットワークの中に、消費者トラブルについても取り込み、対応することが第一に検討されるべきである。

なお、組織の代表又は担当者の年1、2回程度の会議だけでは、被害の予防・救済のネットワークとは言えない。本意見書第2の3において指摘した具体的な

方策についても、あくまでもネットワークの実効性を確保するための手段の一例であり、形式的に実施すれば足りるというものではないし、その地域の実情に即した他の方策もありうる。何よりも重要なことは、個々の高齢者に接している人が、高齢者の尊厳を支え、プライバシーを確保しつつ、消費者相談の担当者が円滑に連絡し合える関係を確保することである。その観点から、地域包括ケア実施のため、前記の地域包括支援センターを中心としたネットワークをさらに発展させたものとして、現在、各地域において急ピッチで整備が進められている「地域ケア会議」を活用し、その主要なテーマとして位置付けること等も検討されるべきである。

今般の「高齢者の消費者被害に関する見守りネットワーク」は、高齢消費者被害防止の観点から、現に存在する高齢者福祉分野の地域包括ケアシステムにおける見守り活動を軸にして、行政における消費生活部門と高齢者福祉部門が連携・協働する地域のネットワークづくりを提唱するものである。かかるネットワークの構築は、今後、消費者教育の分野でも推進されようとしている地域におけるネットワークづくりの一部分（高齢者部門）としての意義を有するものとする。

7 おわりに

当連合会も、上記の認識の下、各弁護士会と連携し、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。

以上