

## 「高齢者の自立した生活に対する支援」関連施策

国民生活局消費者企画課

## 1. 施策の概要

## (1) 消費者問題出前講座

## 目的

消費者トラブルの防止には、消費者自身が消費者問題の知識・理解を深めることが重要であることから、本事業では消費者問題の専門家を全国各地の公民館等の施設や集会所等へ派遣し、各種の消費者問題等をわかりやすく説明することを通じて、高齢者を中心とする消費者自身が悪質商法など様々な消費者問題の現状を理解し、併せて、それら問題に対処する方法を身につけてもらうことにより、悪質商法等による消費者被害を可能な限り防止することを目的とする。

## 内容

受講を希望する者が原則 20 名以上である講座に対して講師を派遣し、講座を実施する。講座実施場所や手話通訳士の確保は受講を希望する団体がを行い、その他の費用の一切（謝金、旅費、資料費など）は本業務の請負団体が負担する。

## 対象者

- ・高齢者、障害者及びその周りの方々
- ・幼稚園から高校までの児童・生徒及びその保護者

## 予算規模

- ・平成 19 年度予算額 71,608 千円

平成 20 年度から(独)国民生活センターに本事業を移管するため、要求額は 0 円。

## 実績

	講座実施件数	参加者数	
		男性	女性
平成 18 年度	2,086 回	17,539 人	39,676 人
平成 19 年度	2,500 回(予定)	-	-

## (2) メールマガジン「見守り新鮮情報」の発行

## 目的

現在、全国の消費生活センターに寄せられる高齢者・障害者を狙った悪質商法による消費者トラブルの相談件数が急増しており、こうした問題を解決するため、本事業では、高齢者・障害者本人が問題意識を高めるとともに、家族や周りの方々に、日頃から高齢者・障害者の様子を気にかけてもらい、地域の関係者・機関とともに連携して高齢者・障害者を見守り、高齢者・障害者を狙った悪質商法による消費者トラブルを防ぐことを目的とする。

## 内容

消費生活相談の現場でキャッチした警戒を要すると思われる悪質商法についての情報を日頃から高齢者・障害者に接している周りの人々へ迅速に届け、その普段の活動の中で高齢者・障害者への注意喚起や高齢者・障害者の様子を見守る際の手がかり等として利用してもらおう。また、高齢者・障害者本人やその家族へもこうした情報を迅速に届け、注意喚起を行う。

## 対象者

- ・高齢者、障害者及びその周りの人々
- ・その他国民一般

## 予算規模

- ・平成 19 年度予算額 13,229 千円

平成 20 年度から(独)国民生活センターに本事業を移管するため、要求額は 0 円。

## 実績

	発行数	登録件数	
		パソコン	携帯電話
平成 18 年度	15 回	12,042 件	2,163 件
平成 19 年度 (10/3 現在)	2 回	12,982 件	2,301 件

## 2. 男女別ニーズの把握・施策への対応

### (1) 消費者問題出前講座

男女別の相談件数の多少による施策への反映は行っていない。

### (2) メールマガジン「見守り新鮮情報」の発行

男女別の相談件数の多少による施策への反映は行っていない。

## 3. 関係主体・施策との連携

### (1) 消費者問題出前講座

- ・都道府県・政令指定都市などの消費生活関連担当部署・福祉関連担当部署・教育関連担当部署に対し、文書による本事業の周知を依頼。
- ・内閣府で開催している「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」の構成員を中心とした高齢福祉関係団体、障害者関係団体、消費生活関係団体などに対し、文書による本事業の周知を依頼。
- ・多重債務者対策本部で決定された「多重債務問題改善プログラム」と連携し、金融庁が作成した啓発用のリーフレット「安易に借金をしてはいけません～多重債務に陥らないために～」を全講座で配布し、多重債務発生予防のための話を講座内容に盛り込む。

### (2) メールマガジン「見守り新鮮情報」の発行

- ・地方公共団体に対して、消費生活相談の現場でキャッチした警戒を要すると思われ

る悪質商法に関する情報提供を依頼。

- ・内閣府で開催している「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」の構成員である社会福祉法人全国社会福祉協議会（全国民生委員児童委員連合会）に対して、民生委員や訪問介護事業者が普段の見守りの中でキャッチした悪質商法に関する情報提供を依頼。

#### 4. 施策の評価・見直し

##### (1) 消費者問題出前講座

- ・講座実施後はアンケートを取り、講座内容の理解度を測っているが、効果、影響についてはデータで把握していない。男女別のデータの把握はしていない。
- ・内閣府本府政策評価基本計画に基づく政策評価の目標として、今年度は消費者問題出前講座を2,250回以上実施すること、また同講座におけるアンケートにおいて「有益だった」と評価する割合が90%以上であることを設定しており、その達成状況については、来年度消費者基本計画の検証・評価・監視の中で評価していく予定。
- ・なお、平成18年度は主に高齢者向けに講座を実施していたが、平成19年度からはこれに加え、新たに障害者や若年層向けの講座を実施している。

##### (2) メールマガジン「見守り新鮮情報」の発行

- ・メールマガジン配信後、アンケート調査を実施し、被害防止に役立つかどうか等について質問した。その結果、メールマガジンの読者の83%の人が役立つと回答した。さらに、「見守り新鮮情報」のホームページを見た人の中で約8割の人が役立つと回答した。男女別のデータの把握はしていない。
- ・内閣府本府政策評価基本計画に基づく政策評価の目標として、今年度はメールマガジン「見守り新鮮情報」の登録者数が16,000人以上となることを設定しており、その達成状況については、来年度消費者基本計画の検証・評価・監視の中で評価していく予定。
- ・なお、平成18年度は高齢者に関する消費者トラブルを対象としてメールマガジンを発行していたが、平成19年度からはこれに加え、新たに障害者に関する消費者トラブルについても対象に加えている。

#### 5. その他

平成20年度から（独）国民生活センターに事業を移管した後の国の関わり方について

##### (1) 消費者問題出前講座

予定なし。（ただし、消費者基本計画の検証・評価・監視を実施していくことは考えられる。）

##### (2) メールマガジン「見守り新鮮情報」の発行

予定なし。（ただし、消費者基本計画の検証・評価・監視を実施していくことは考えられる。）

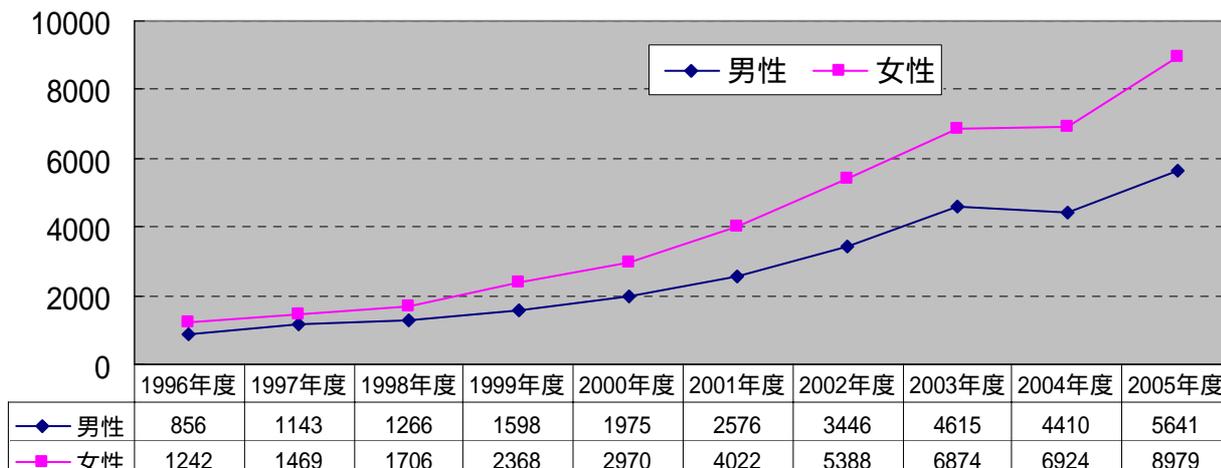
独立行政法人 国民生活センター  
平成 19 年 3 月 20 日

## 高齢者と障害のある人の消費者相談

- 1 認知症高齢者、障害のある人等\* の消費者相談 (図 1)  
全国の消費生活センター(地方自治体の機関約 500 カ所)に寄せられた「認知症高齢者、障害のある人等が契約当事者(契約をした人)である相談」は、1996 年度は 2,116 件、2005 年度は 14,899 件、約 7 倍に増加。  
\* 障害のある人等とは、知的障害のある人、精神障害のある人、脳血管疾患や事故の後遺症による疾患等のある人、身体障害のある人。
- 2 判断能力に問題のある人の消費者相談 (図 2)  
1 のうち、判断能力に問題のある人が契約当事者であることが明らかな相談は、1996 年度は 1,676 件、2005 年度は 12,538 件、約 7 倍に増加。
- 3 「判断能力に問題のある人の相談」件数と「全ての相談」件数の相違
  - (1) 全ての相談(判断能力に問題のある人の相談を含む): 年齢が増すにつれ減少(図 3)
  - (2) 判断能力に問題のある人の相談: 30 歳代 ~ 50 歳代は大差なし (図 4)
  - (3) 年齢別の傾向は、なぜ異なるのか
  - (4) 70 歳代の女性の被害が多い (図 5)
- 4 認知症高齢者、知的障害のある人、精神障害のある人等の消費者相談の特徴
  - (1) 本人は事情を説明できない場合が多く、事業者名が分からないこともある。
  - (2) 誰が来て、どのようにして何を買ったのか理解していないケースが少なくない。
  - (3) 被害を受けたという認識がなく、満足しているように見える場合がある。
  - (4) 障害の軽い人が被害に遭う傾向がみられる。
  - (5) 高齢者、障害のある人ともに訪問販売の被害は、一人暮らしのケースが多い。
- 5 身体に障害のある人の消費者相談の特徴
  - (1) 悪質商法にかかわる相談
  - (2) 福祉・介護用品にかかわる相談

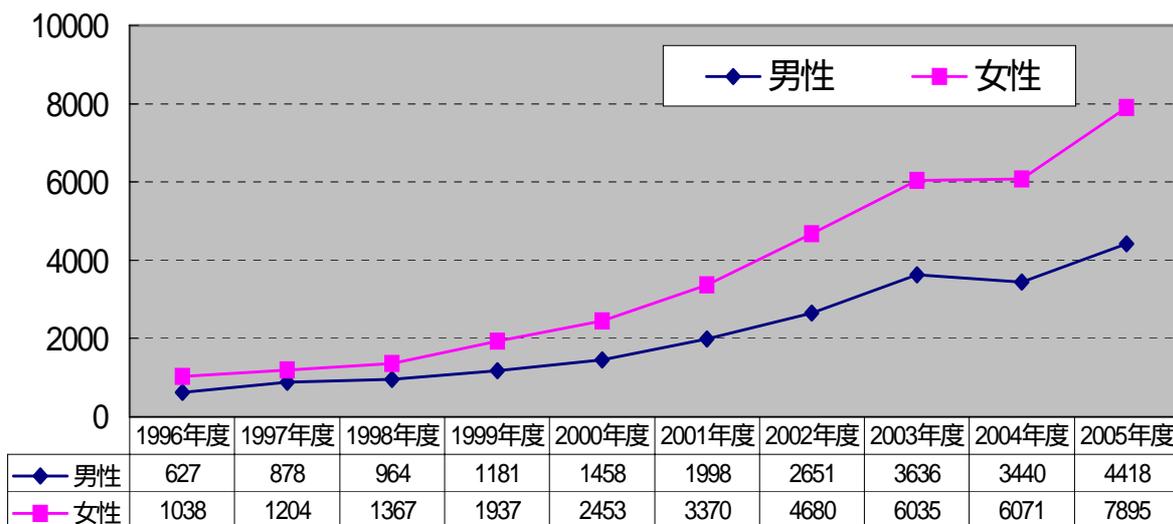
図1 認知症高齢者、障害のある人等( )の相談件数

(年度別・男女別)(1996～2005年度)



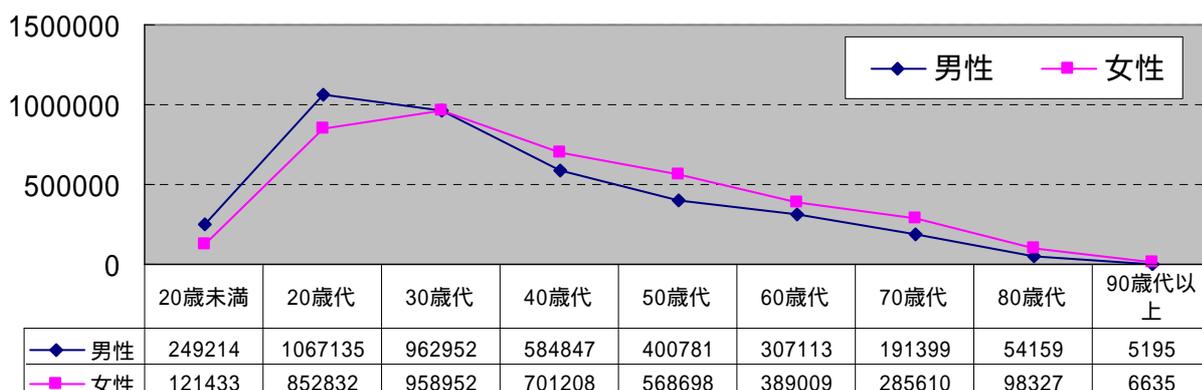
知的障害のある人、精神障害のある人、脳血管疾患や事故の後遺症による疾患等のある人、身体障害のある人  
(2006年12月末日までの登録分)

図2 判断能力に問題のある人の相談件数(年度別・男女別)(1996～2005年度)



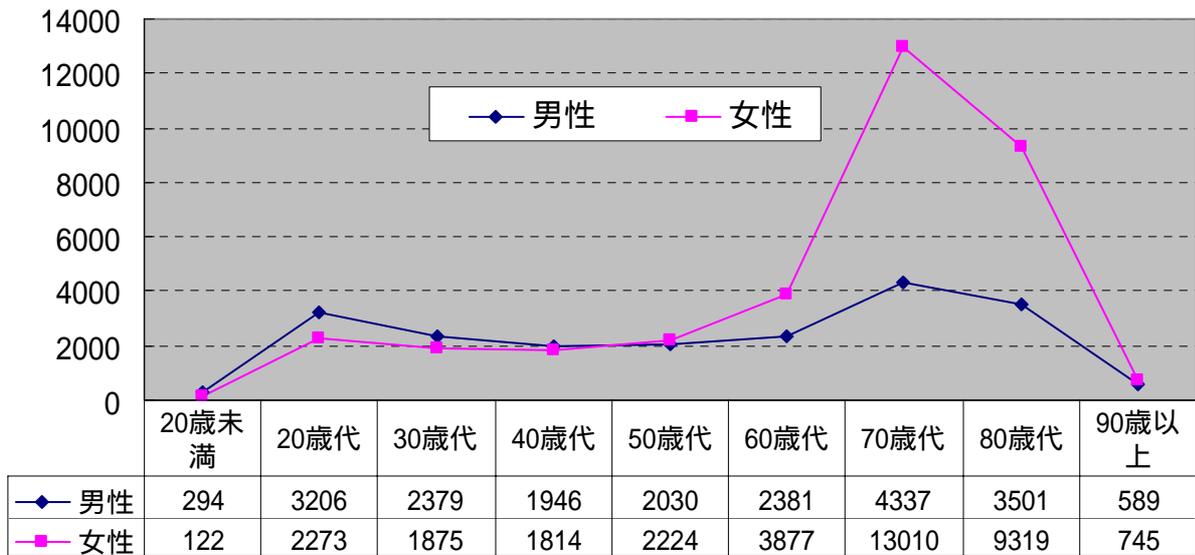
(2006年12月末日までの登録分)

図3 全ての相談の件数(契約当事者の年代別、1996～2005年度)



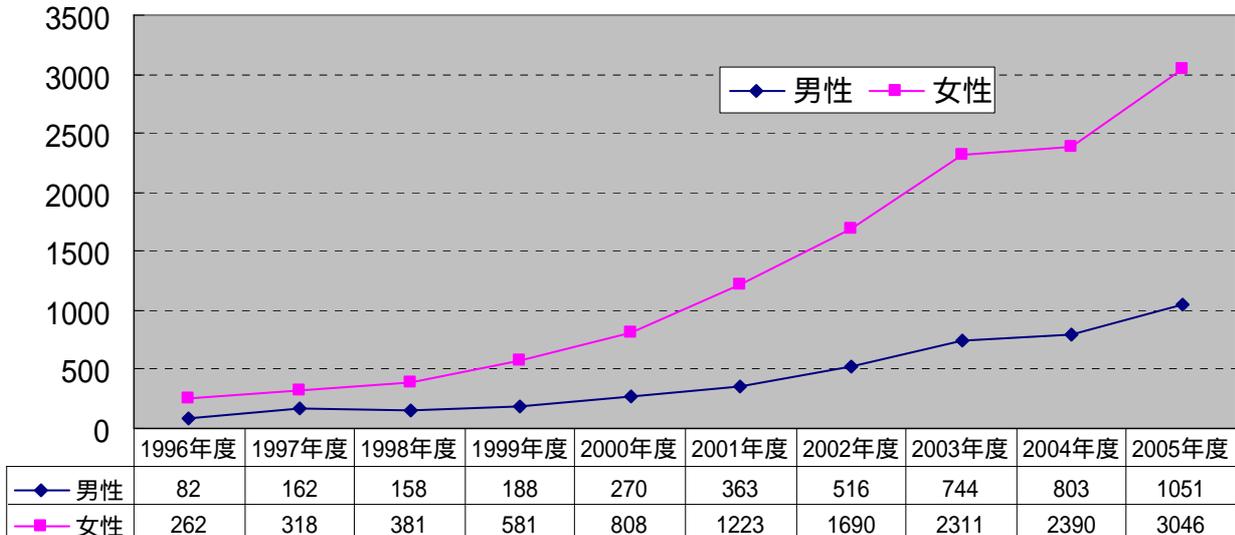
(2006年12月末日までの登録分)

図4 判断能力に問題がある人の相談件数(年代別・性別)(1996～2005年度)



(2006年12月末日までの登録分)

図5 70歳代の判断能力に問題がある人の相談件数(年度別・男女別)(1996～2005年度)

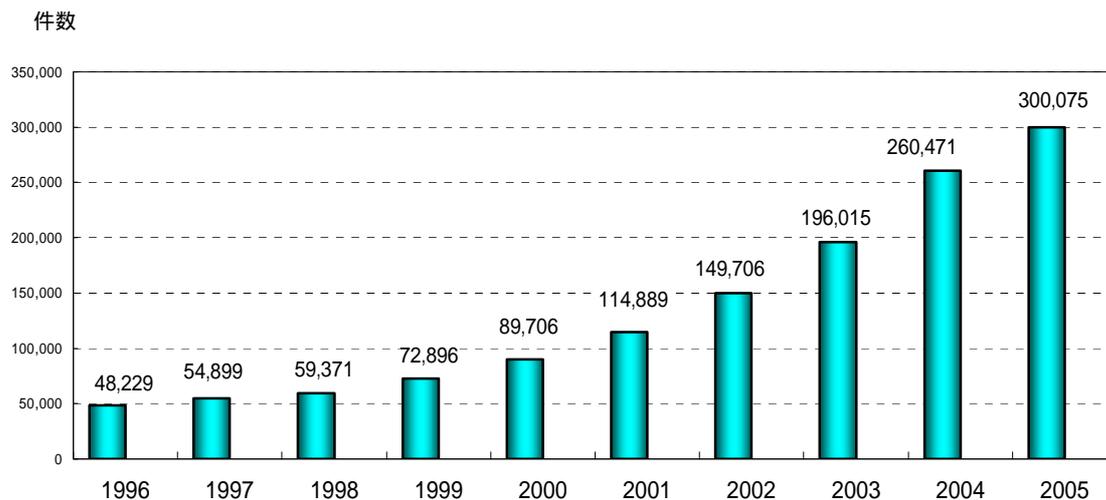


(2006年12月末日までの登録分)

また、2005年度に国民生活センターのPIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)に寄せられた消費生活相談件数は、約130万件となった。(2006年12月末日までの登録分)

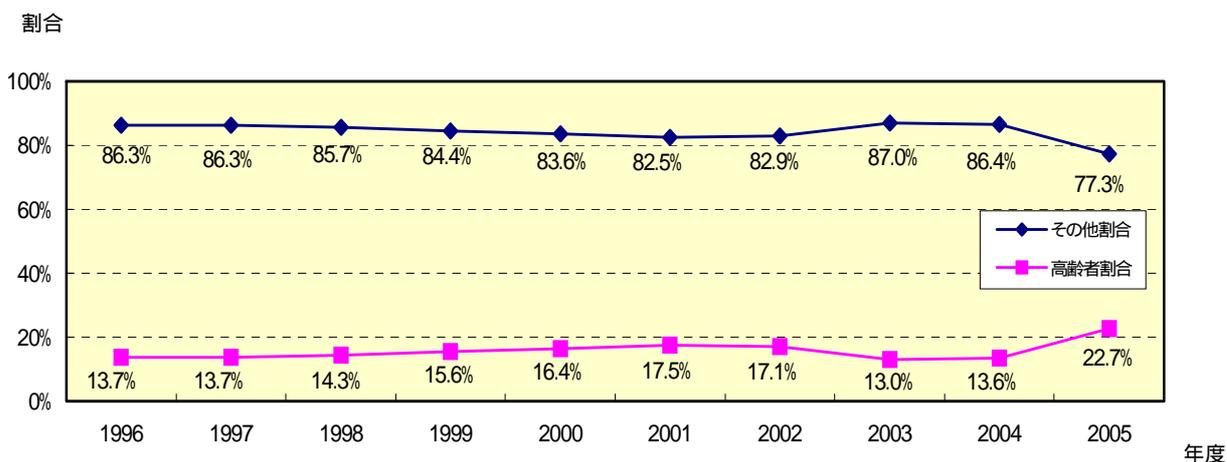
近年増加傾向にある60歳以上の消費者(高齢消費者)の消費生活相談件数については、前年度に比べ約4万件増加した(図6参照)結果、全相談件数に占める割合は2004年度の13.6%から2005年度には22.7%に増加した(図7参照)。

図6 高齢消費者による消費生活相談件数の年度別推移



(注) 1. 2006年12月末日までの登録分。  
2. 寄せられた消費生活相談のうち、契約当事者が60歳以上のものについて集計。

図7 消費生活相談件数割合の年度別推移



(注) 1. 2006年12月末日までの登録分。  
2. 寄せられた消費生活相談について、契約当事者が60歳以上である相談の割合を「高齢者割合」、それ以外の年代による相談の割合を「その他割合」として算出。

消費生活相談の内容を年代別に見ると、60歳代・70歳代以上の相談では「健康食品」「浄水器」等の健康関連の相談や、「修理サービス」「屋根工事」「床下換気扇」等の住宅関連の相談が多く、販売方法では「家庭訪販」「点検商法」「SF商法」「薬効をうたった勧誘」によるものが多い。

## 「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」 の開催について

### 1. 目的

高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等を図るため、「高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会」(以下、「連絡協議会」という。)を開催し、高齢者及び障害者の消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、高齢者及び障害者の周りの方々に対して悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供等を行う仕組みを構築する。

### 2. 構成

連絡協議会の構成は、別紙の通りとする。ただし、連絡協議会は、必要があると認めるときは、構成員を追加することができる。

### 3. 活動

連絡協議会は、次の事項について情報共有、意見交換等を行う。

- (1) 高齢者及び障害者の消費者トラブルの動向
- (2) 構成員の取組み状況
- (3) 高齢者及び障害者の周りの方々に対して情報提供等を行う  
仕組み  
構築(情報の内容、情報の収集・提供方法等)  
フォローアップ
- (4) その他高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止等に必要と認められる事項

### 4. 庶務

連絡協議会の庶務は、内閣府国民生活局消費者企画課において行う。

### 5. その他

- (1) 連絡協議会の会議は、原則公開とする。
- (2) 1年後を目途に連絡協議会の活動のレビューを行い、必要な対応を図る。

[ 構成員 ]

( 高齢福祉関係団体 )

財団法人介護労働安定センター  
財団法人全国老人クラブ連合会  
社会福祉法人全国社会福祉協議会・地域福祉推進委員会  
社団法人全国老人福祉施設協議会  
社団法人認知症の人と家族の会  
全国地域包括・在宅介護支援センター協議会  
全国ホームヘルパー協議会  
全国民生委員児童委員連合会  
日本介護支援専門員協会  
有限責任中間法人日本在宅介護協会

( 障害者関係団体 )

財団法人全国精神障害者家族会連合会  
財団法人全日本聾啞連盟  
社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会  
社会福祉法人日本身体障害者団体連合会  
社会福祉法人日本盲人会連合

( 消費生活関係団体 )

財団法人消費者教育支援センター  
社団法人全国消費生活相談員協会  
独立行政法人国民生活センター

( 政府 )

経済産業省、厚生労働省、国土交通省、内閣府

[ オブザーバー ]

警察庁、内閣官房、  
神奈川県、埼玉県、千葉県、東京都、北海道立消費生活センター

(五十音順)

## 高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会の開催状況

### 第1回（平成19年1月24日（水））

- 1．連絡協議会構成団体（障害者団体）の活動概況
- 2．見守り新鮮情報の発行後の状況
- 3．消費者問題出前講座の進行状況
- 4．高齢者及び障害者の消費者トラブルの動向
- 5．今後の課題についての検討
- 6．意見交換
- 7．その他

### 第2回（平成19年3月20日（火））

- 1．「見守り新鮮情報」に関する都道府県・政令指定都市アンケートの結果について
- 2．高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止に向けて（案）について
- 3．障害者の周りの方々用の教材について