

# 高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止に向けて

平成 19 年 3 月 20 日  
高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会

本連絡協議会は、高齢者及び障害者の周りの方々による見守りの強化の一環として、22 の団体・機関（高齢福祉関係団体（10）、障害者関係団体（5）、消費生活関係団体（3）、関係府省（4））の総意により開催することとしたものである。（別紙1、別紙2参照）

平成 19 年 1 月の発足後、2 回にわたって開催し、高齢者及び障害者の消費者トラブルの動向等について、情報を共有し意見交換等を行うとともに、平成 18 年 8 月より実施しているメールマガジン「見守り新鮮情報」のあり方とともに、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について検討した。

今次のとりまとめは、こうした検討を踏まえ、高齢者及び障害者の消費者トラブルの防止に向け、参加団体・機関が共通の理解に立って緊密な連携のもと具体的な行動を起こしていこうとするものである。

なお、以下の具体的な行動は他の団体・機関等にも開かれたものであり、数多くの団体・機関等において趣旨にご賛同の上参画していただくことができれば幸甚である。

## 1. 基本的認識

高齢者を狙い、狙った人には次から次へと契約を迫る「悪質住宅リフォーム問題」は大きな衝撃を社会に与えた。その後も、法務省や財務省の名をかたってお金を振り込ませる「振り込め詐欺」の新しい手口など、高齢者を巡る悪質商法は後を絶たない。

また、同様に、障害者を狙った悪質商法は近年増加しており、平成 17 年度に全国の消費生活センターに寄せられた障害者からの相談は約 1 万 5 千件であり、10 年前に比べて約 7 倍に増加している。

具体的には、悪質事業者が、障害があることを知ったうえで、読み書きや金銭管理が苦手な人、断れない人に販売したり、同一販売員が何度も契約を強いたりしており、その被害は深刻でその被害数も多い。

一方で、潜在している被害が多く、表面化している被害はごく一部にすぎないと考えられる。

こうした悪質商法は社会的に断じて許し難きものであり、関係法令の厳正な執行、警察当局による取締りの強化等が強く求められる。

一方、このような経済的虐待をくい止め、高齢者や障害者の暮らしの安全・安心

を護るためには、高齢者や障害者の家族が問題意識を高めるとともに、高齢者や障害者と日頃接する機会の多い様々な立場の方々が普段の活動の中で高齢者や障害者の様子を気に向け、暮らしの中の変化に気付いたら迅速に行動していくことが重要である。

もとより、こうした取り組みは、市区町村、学区・集落（小地域）等において地域一体となって展開されることが重要であり、例えば、「悪質商法にだまされないまちづくり」や、子どもの安全確保、防犯・防災、バリアフリーの推進等と相まった「安全・安心なまちづくり／安全・安心見守りネットワーク」の一環として推進されることが期待される。

以下の具体的方策は、上述した認識に基づき、参加団体・機関の緊密な連携のもと高齢者及び障害者の見守りを強化していこうとするものである。

## 2. 具体的方策

### (1) 高齢者・障害者見守りネット — 悪質商法早期警戒情報の提供

#### ① 趣旨

高齢者や障害者の消費者トラブルが深刻化する一方で、消費者問題についての情報は必ずしも高齢者や障害者の家族、高齢者や障害者の周りの方々に届いていない。

こうしたことから、今般、新たに、消費生活相談の現場と高齢福祉及び障害者との現場とをつなげるネットワークを構築し、高齢者及び障害者の消費者トラブルの予防、早期発見、拡大防止に当たることとする。

具体的には、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及び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ついての情報について、メールマガジン「見守り新鮮情報」を日頃から高齢者や障害者に接している周りの方々へ迅速に届け、その普段の活動の中で高齢者や障害者への注意喚起や高齢者や障害者の様子を見守る際の手がかり等として利用していただく。また、高齢者や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こととする。

(別紙3参照)

#### ② 仕組み

- 1) 内閣府は、都道府県・政令指定都市及び市区町村に対して、消費生活センター（消費生活センターを設置していない地方公共団体については、消費生活担当部局）から、随時、電子メールにより、新規性、拡大性、多発性、悪質性、重篤性等といった観点を参考にして、消費生活相談員の実務・経験・知見等に基づき警戒を要すると思われる事例を提供していただくよう依頼する。情報内容については特定の相談者や事業者を識別できないものとする。

(別紙4参照)

- 2) 内閣府は、協力が可能な民生委員や訪問介護事業者に対して、電子メール

により、新規性、拡大性、多発性、悪質性、重篤性等といった観点を参考に  
して、民生委員や訪問介護事業者の実務・経験・知見等に基づき警戒を要す  
るとされる事例を提供していただくよう依頼する。情報内容については特  
定の相談者や事業者を識別できないものとする。

ただし、協力が可能な民生委員や訪問介護事業者が普段の見守りの中で悪  
質商法の事例を発見した場合には、各地域に構築されている「見守り協議会」  
の理念を尊重するために、まずは、当該地域の消費生活センター及び警察等  
に連絡し、問題解決を図ることとする。その上で、「見守り新鮮情報」として、  
社会に還元したい場合には、内閣府に事例を提供していただくこととする。

なお、事例の提供に当たっては、情報提供に協力が可能な民生委員や訪問  
介護事業者の事業者名、連絡先電話番号等を明らかにするとともに、「見守り  
新鮮情報」発行の参考とするために、内閣府より聞き取りをする場合もある。

- 3) 内閣府は、各地の消費生活センター、民生委員や訪問介護事業者から提供  
された情報について抽出・分析し、“消費者問題になじみの薄い高齢者や障  
害者”の視点に立って、情報を編集する。(別紙5、別紙6参照)
- 4) 内閣府(具体的には、「見守り新鮮情報」発行業務等の委託先)は、各地  
の消費生活センター、民生委員や訪問介護事業者から提供された情報とは別  
に、今後発生することが予想される悪質商法の手口等について抽出・分析し、  
情報を編集する。
- 5) 内閣府は、随時(月2回程度)、「見守り新鮮情報」を電子メールにより、  
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、社団法人全国老人福祉施設協議会、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(以下、「高齢  
福祉関係団体」という。)に加え、財団法人全国精神障害者家族会連合会、  
財団法人全日本聾唖連盟、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(以下、「障  
害者関係団体」)へ伝達する。

また、内閣府は、「見守り新鮮情報」をホームページに掲載するとともに、  
高齢者、障害者やその家族、高齢者や障害者の周りの方々等で希望する者  
には電子メール(パソコン、携帯電話)により直接伝達する。

さらに、内閣府は、「見守り新鮮情報」のほか、原則として各地の消費生  
活センターから提供された全ての事例を、電子メールにより、ご協力先の都  
道府県・政令指定都市、市区町村、関係省庁等(警察庁、厚生労働省、経済  
産業省、国土交通省、国民生活センター)へ伝達する。

ただし、市区町村に対しては、当該都道府県を通して伝達する。

- 6) 高齢福祉関係団体及び障害者関係団体は、電子メール等各団体の情報伝達  
の仕組みを活用して、「見守り新鮮情報」を高齢者及び障害者やその家族、

高齢者や障害者の周りの方々へ伝達する。(別紙7参照)

7) 経済産業省は、「見守り新鮮情報」及び各地の消費生活センター、民生委員及び訪問介護事業者から提供された事例を特定商取引法の執行に活用する。

厚生労働省は、「見守り新鮮情報」が地域包括支援センターや障害者関係施設等に伝達されるように都道府県・政令指定都市の高齢福祉担当部局及び障害者関係部局に依頼する。

国土交通省は、「見守り新鮮情報」を電子メールにより住宅リフォーム相談窓口へ伝達する。

8) 内閣府は、「見守り新鮮情報」を民生委員や訪問介護事業者が普段の見守りの中で、配布することが出来るリーフレットを作成し、内閣府ホームページに掲載する。

9) 高齢福祉関係団体及び障害福祉関係団体は、電子メール等各団体の情報伝達の仕組みを活用して、リーフレットを高齢者、障害者やその家族、高齢者や障害者の周りの方々へ伝達する。

## (2) 高齢者・障害者見守りボランティア — 市民講師の育成

### ① 趣旨

これまで、高齢者やその周りの方々に参加しやすい身近な場に消費生活相談員などの専門家を派遣する「消費者問題出前講座」(2,100回 約6万5千人の参加(平成18年度見込み))や民生委員・ヘルパー等を対象としたシンポジウムを開催し、また、高齢者を見守る際のポイントをまとめた「高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック」や高齢者向けリーフレットを作成・配布、ホームページに掲載するなど啓発活動に積極的に取り組んできた。

さらに、地域の実情に応じた啓発活動に活用していただくために、「見守りガイドブック」及びその講師用マニュアルを収容したCD-ROMや、啓発手法のコツを映像で伝えるDVD、啓発ノウハウをまとめた冊子等を提供するなど地方公共団体の取り組みを積極的に支援してきた。

今後は、障害者やその周りの方々を対象とした「消費者問題出前講座」や障害者を見守る際のポイントをまとめた「障害者の消費者トラブル 見守りガイドブック(仮称)」の作成・配布、ホームページに掲載するなど啓発活動に積極的に取り組む必要がある。

今後も、引き続き、こうした取り組みを推進していく必要があり、平成19年度、「見守りガイドブック」を活用した「消費者問題出前講座」を全国各地で1,200回程度開催することとしている。しかしながら、高齢者の人口が2,400万人を、障害者の人口が650万人を超えるなか、高齢者や障害者を見守りを広く社会に浸透させていくうえで、上述してきた取り組みのみでは限界がある。

こうしたことから、今般、新たに、高齢者や障害者の家族、高齢者や障害者の周りの方々、近隣の住民等への啓発活動を担う高齢者・障害者見守りボ

ランティアの育成に当たることとする。(別紙8参照)

② 仕組み

- 1) 内閣府は、高齢福祉関係団体や障害者関係団体の協力を得て、高齢者や障害者の家族、高齢者や障害者の周りの方々による「見守りガイドブック」等を活用した啓発活動事例を収集し、どのような場でどのような啓発活動が行われたか等について簡潔にとりまとめ、高齢者や障害者の家族、高齢者や障害者の周りの方々へこうした啓発活動の担い手となっていただくよう呼びかける。
- 2) 内閣府は、「消費者問題出前講座」の一環として、高齢者や障害者の家族、高齢者や障害者の周りの方々、近隣の住民等へ日頃の活動の中で気軽に消費者問題について伝えることができる高齢者・障害者見守りボランティア（市民講師）を育成するための教室を全国各地で開催する。（平成19年度300回程度を予定）

高齢福祉団体は、その構成団体・組織等を通じて、高齢者やその家族、高齢者の周りの方々へ当該教室への参加を呼びかける。

障害者関係団体は、その構成団体・組織等を通じて、障害者やその家族、障害者の周りの方々へ当該教室への参加を呼びかける。
- 3) 内閣府は、当該教室参加者のその後の日常的な啓発活動を支援するため、随時、「見守り新鮮情報」のほか、ボランティア活動に役立てることができる情報（消費者問題の基礎知識、体験型模擬演習のシナリオ、特定商取引法等に基づいて行政処分された悪質事業者の事例、当該教室参加者による実践事例等）を電子メールにより伝達し、内閣府ホームページに掲載する。
- 4) 内閣府は、当該教室参加者と地域の消費者グループとの連携の重要性を踏まえつつ、高齢者や障害者の見守りに関して自主的に啓発活動を展開している消費者グループの情報収集に当たり、先行事例について実施方法、啓発手法等について整理し、内閣府ホームページに掲載する。

(3) 高齢者・障害者見守りのまち — 特色ある見守り活動の紹介

① 趣旨

これまで、都道府県・政令指定都市に対して高齢福祉担当部局（地域包括支援センター等）と消費生活担当部局（消費生活センター）とが連携するよう要請し、また、全国の市町村において住宅リフォーム相談窓口を設置するよう要請するなど、地域での高齢者見守りの強化に向けて取り組んできた。

こうしたなか、市区町村、学区・集落（小地域）等においても、高齢者や障害者の見守りの強化に向けて地域一体となった取り組みが始まっている。このような取り組みのなかで創出されたアイデアは高齢者や障害者の見守りを社会全体に広げていくうえで極めて貴重なものであり、広く社会で共有し、全国各地での高齢者や障害者の見守りネットワークの形成・展開はもとより「悪質商法にだまされないまちづくり」、「安全・安心なまちづくり／安全・

安心見守りネットワーク」のような取り組みにつなげていくことが重要である。

こうしたことから、今般、新たに、「高齢者・障害者見守りのまち」として各地域で行われている特色ある高齢者や障害者見守り活動について情報共有するための「場（情報サイト）」を設けることとする。

## ② 仕組み

1) 高齢福祉関係団体や障害福祉関係団体は、地域での特色ある高齢者または障害者の見守り活動の様子を内閣府へ情報提供する。

2) 内閣府は、この情報提供を踏まえ、いくつかの地域において現地での情報収集を行い、高齢者や障害者の見守り活動の現況・特色、消費者トラブルに気付いた経緯、消費者トラブルに対処し解決できた事例等について整理し、内閣府のホームページに掲載する。