

平成 18 年 1 月 31 日 東京都

出前講座「狙われる高齢者 悪質商法の実態」
受講者アンケートの結果について

調査要領**1. 調査内容**

- ①受講者と高齢者の関係（受講者の立場）
- ②講座の評価
- ③高齢者の悪質商法被害発見の有無
- ④被害についての相談経験の有無
- ⑤被害についての相談にあつたて困ったことの有無
- ⑥相談にあつて困ったことの内容
- ⑦相談をしなかった理由
- ⑧高齢者の悪質商法被害を防止するために必要なこと

2. 調査対象

出前講座受講者全員

3. 調査の方法

アンケート用紙への自由記入

4. 調査の時期

8 月 2 日から 9 月 27 日までの講座開催日

5. 回収状況

受講者 50 団体 1、622 人 アンケート提出者 1,241 人
回収率 76.51%

調査結果の概要**1. 受講者の内訳**

受講者（アンケート提出者、以下、同表記）は、ホームヘルパーが最も多く 396 人、以下、ケアマネージャー 374 人、民生委員 206 人、施設職員 41 人、家族 26 人、その他 198 人であった。

2. 講座の評価

今回の講座の評価については、「役に立つ」と回答した人が 997 人（80.3%）、「まあ役に立つ」183 人（14.7%）、「役に立たない」が 8 人、無記入 53 人であった。

3. 高齢者の悪質商法被害発見の有無

高齢者が騙されて商品を購入したなど、悪質商法と思われる被害を発見したことがあるか否かを聞いたところ、「ある」が420人(33.8%)、「ない」が808人(65.1%)、無記入13人であった。

4. 発見した被害についての相談経験の有無

被害を発見したことがあると回答した420人に、その被害について、消費生活センターや在宅介護支援センターの相談担当者などに相談したことがあるか否かを聞いたところ、「したことがある」が211人(50.2%)、「ない」208人(49.5%)、無記入1人であった。

5. 相談にあたって困ったことの有無

相談をしたことがある211人に、相談するにあたって困ったことがあったか否かを聞いたところ、「困ったことがあった」71人(33.6%)、「特になかった」136人(64.4%)、無記入4人であった。

6. 相談にあたって困ったこと（複数回答）

困ったことがあったと回答した人71人の困ったこととは、

①自分が直接相談すべきかどうか迷った	20人(28.1%)
②どこに相談したらいいかが分からなかった	15人(21.1%)
③消費生活センターの相談が休みだったり、電話がかかりにくかった	7人(9.8%)
④高齢者本人からの相談でないと受けられないと言われた	9人(12.6%)
⑤その他	21人(29.5%)

7. 相談をしなかった理由

設問4で相談しなかったと回答した208人のその理由は、

①高齢者のプライバシーに立ち入ることになるから	16人(7.6%)
②相談を勧めたが、高齢者自身が望まなかったから	51人(24.5%)
③どこに相談したらいいかが分からなかったから	20人(9.6%)
④自分の業務ではないから	11人(5.2%)
⑤その他	89人(42.7%)

8. 高齢者の悪質商法被害を防止するために必要なこと（複数回答）

①相談したいと思ったときにすぐに相談できる体制を作る	806人(64.9%)
②在宅介護支援センターなどの施設で、消費生活センターの相談員による出張相談が受けられるようにする	442人(35.6%)
③個別の高齢者の被害についての相談とは別に、地域で不審な事業者が出入りしているなどの情報を公的機関に通報する体制を作る	626人(50.4%)
④今回の出前講座のような講座や研修を定期的受講できるようにする	402人(32.3%)
⑤消費生活センターなどから、最新の被害の情報などを定期的に知らせる	575人(46.3%)
⑥高齢者の消費者被害の特徴や発見のポイント、相談機関一覧などをコンパクトにまとめた資料を関係者に配布する	504人(40.6%)

まとめ

今回の出前講座は、介護の現場等で高齢者を支える方々に最新の高齢者の被害についての理解を深めていただくために実施した初めての試みであったが、参加者は1,622人に及び、講座内容もほとんどの受講者に、「役に立つ」と好評であった。

次に、受講者の約3人に1人が高齢者が被害にあったことを発見しており、多くの高齢者が悪質商法の犠牲になっている事実を浮き彫りにしている。しかし、被害の事実を発見しても、消費生活センターなどに相談を持ちかけた人は、半数であり、その際、「どこに相談したらいいか分からなかった」「消費生活センターの相談が休みだったり、電話がかかりにくかった」「高齢者本人の相談でないと受けられないといわれた」とした人もおり、消費生活相談についての広報や、相談体制・対応の整備改善が必要と思われる。

一方、相談しなかった人では、「相談を勧めたが、高齢者自身が望まなかったから」「高齢者のプライバシーに立ち入ることになるから」「自分の業務ではないから」と、問題解決のためには消極的と思われる姿勢が見られる。しかし、これは裏を返せば、どこまで、どう、対応すればよいのか、と悩む受講者の一面でもあり、今後も、今回の受講者のように、地域社会で重要な役割を担う人々との連携を強化し、地域での問題解決能力を高めていく必要がある。

最後に、被害防止策としては、相談体制の整備・充実、地域からの通報体制の創設、最新の情報提供、出張相談の実施、出前講座の開催、啓発資料の配布などが挙がっており、特に、相談体制の充実については6割強の人が、整備・充実を望んでいる。

(仮称) 悪質商法高齢者被害防止支援事業について

【新宿区】

《目的》

関係機関の連携により、高齢者に対する悪質商法被害を防止する仕組みを構築するために、その課題等の検証を行う試行事業として実施する。

《事業の対象》

高齢者全般

- ・ 要介護高齢者
- ・ 一人暮らしや老夫婦のみの高齢者
- ・ 上記以外の一般の高齢者



悪質商法被害防止ネットワーク
情報提供と普及啓発(出前講座等)

《事業の3本柱》

1. 悪質商法被害防止ネットワークの構築（別紙イメージ図のとおり）
2. 悪質商法（手口）に関する情報提供と普及啓発
3. 悪質業者への指導等の強化（東京都との連携強化：指導は都が対応）

《事業実施の機関》

消費生活センターを中核として、福祉部、健康部、社会福祉協議会及び高齢者の生活に密着したサービスを提供している民間事業者との連携により事業を実施する。

なお、悪質業者の指導等に関しては、東京都との密接な連携により強化を図る。

《実施の流れ等》

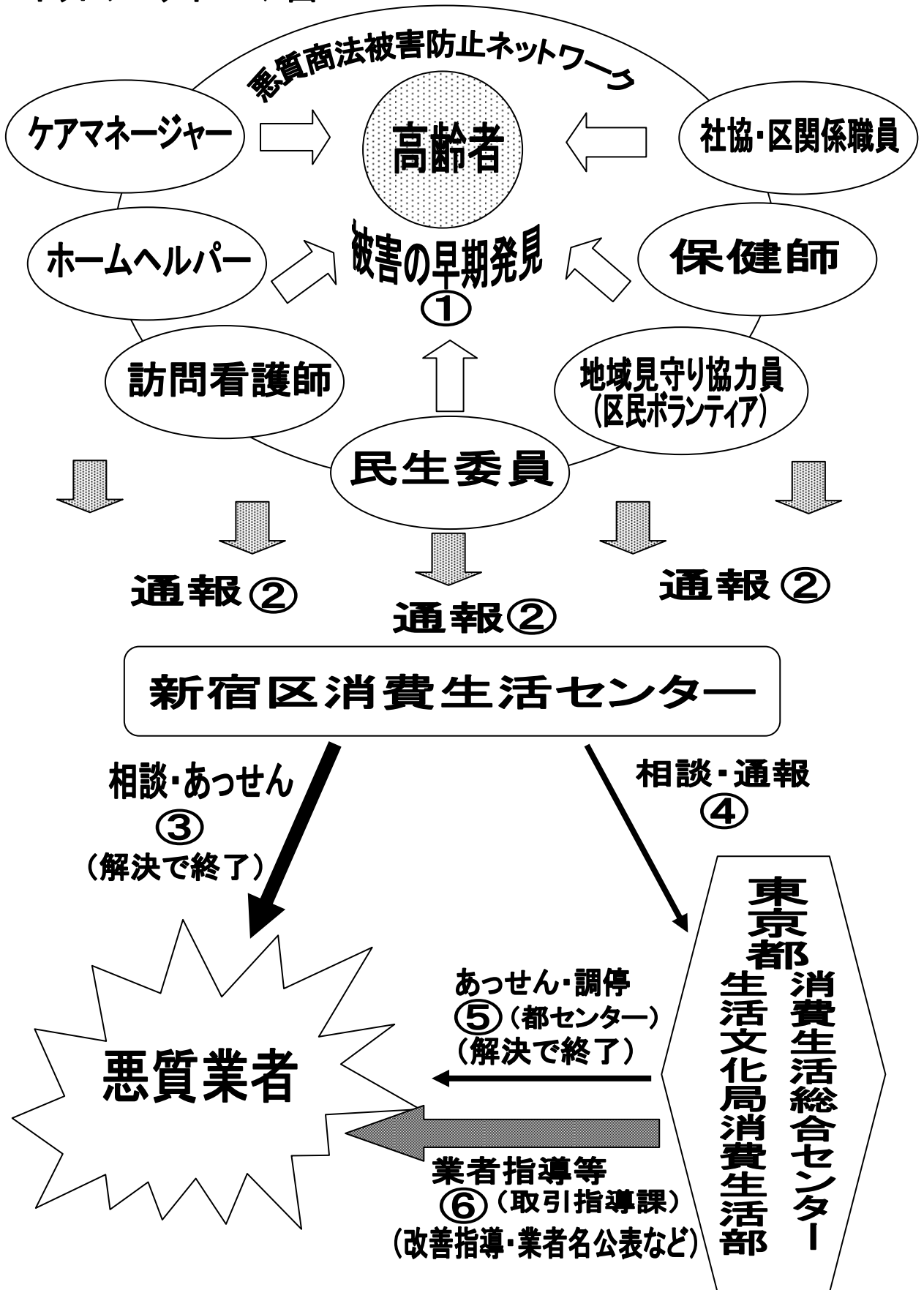
- 平成17年9月中旬に関係機関の担当者による検討会を設置（実施準備）
- 平成17年10月13日の常任委員会に報告 ⇒ 報告後にパブリシティ対応
- 平成17年11月～平成18年1月 パイロット事業の実施
- 平成18年2月事業評価及び課題分析 ⇒ 東京都へ報告
- ※ 来年度以降は拡充を図りながら継続実施

《実施の効果》

当該事業の実施を通じて、次に掲げる効果が得られるものと期待している。

- ◇ 潜在化している被害の顕在化と被害の抑制（早期発見と現実的な問題解決）
- ◇ 悪質商法に対する区民の認識の浸透と注意の喚起（自己防衛のきっかけづくり）
- ◇ 悪質業者に対するアナウンス効果による被害の抑制

ネットワークイメージ図

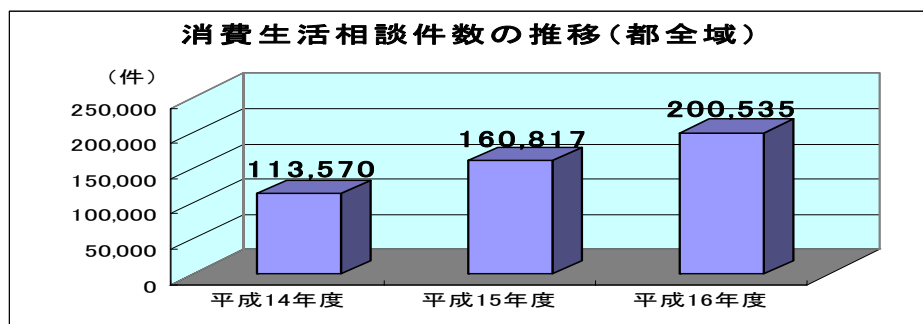


《東京都 平成 18 年度重点事業》

～高齢者被害対策強化・悪質事業者の取締り強化～

1 最近の消費者被害の傾向

規制緩和の進行、経済のグローバル化等を背景に悪質商法の被害は増加の一途をたどり、都内の消費生活センター等に寄せられた消費者相談は3年で2倍となっています。



最近では IT 技術が悪用した架空請求、住宅リフォーム等高齢者を狙う事業者の横行など、手口の悪質化、急拡大が目立ち、特に高齢者については、被害が潜在化しやすく深刻な状況にあり、今後急速に高齢化する社会への対応としても、現時点での体制の整備が急務となっています。

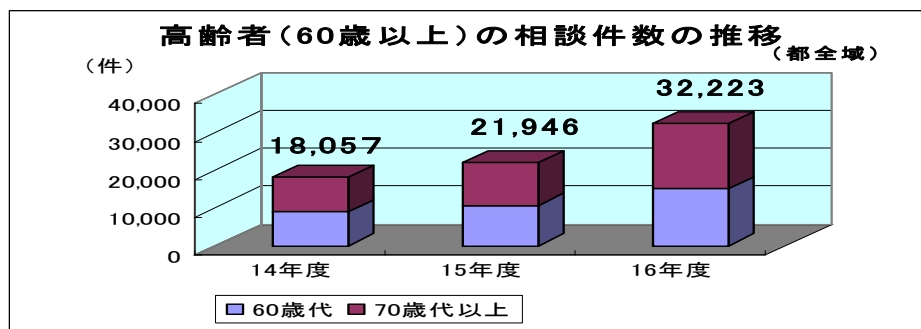
2 消費者被害防止対策強化

このように複雑多様化する消費者被害から都民を守るため、東京都では、「高齢者被害対策強化」及び「悪質事業者の取締り強化」に取り組んでいきます。また、この2事業は、都政の中でも優先的に取り組む課題として、東京都の18年度重点事業(*)に位置づけられました。

●高齢者被害対策強化

(1) 高齢者の相談件数

高齢者の消費者被害に関する相談は年々増加しており、16年度は前年度比1.5倍に増加しています。



(2) 高齢者の被害の特徴

- ・ 家庭への訪問販売（住宅リフォーム、布団類など）に関するものが多い。
- ・ ひとり暮らしや高齢者のみの世帯で、強引な勧誘、長時間の勧誘により被害に遭う。
- ・ 高齢者自身が被害に遭っていることを意識しない、認めないなどにより被害が潜在化。

(3) 高齢者被害対策強化

平成16年度に都が実施した調査では、アンケートに答えたケアマネジャー等約600人のうち半数が「悪質商法の被害に遭った高齢者がいる」と回答しています。

高齢者を被害から守るには、高齢者本人への情報提供や啓発活動に加えて、介護事業者や民生委員等高齢者の身近にいる人々と連携した取組みが大変重要になってきます。

都は、区市町村や地域のケアマネジャー、ホームヘルパー等と連携して、被害の早期発見、解決を図るしくみづくりを進めるとともに、高齢者被害相談体制の強化や、事業者指導の強化を図っていきます。

- 高齢者被害相談専用ダイヤル
- 介護事業者専用ホットライン
- ・ 出前講座（介護関連）、高齢者被害防止キャンペーン

●悪質事業者の取締り強化

(1) 不適正取引指導における最近の傾向

最近では、都からの調査を拒否する事業者、何度も指導を受けながらも悪質行為を繰り返す事業者、社名を次々に変えて処分逃れをする事業者などが出てきており、大変悪質巧妙化しています。

(2) 悪質事業者の取締り強化

都は、横行する悪質事業者を徹底的に取り締まる体制を確立します。これまでも、東京都消費生活条例を活用し、積極的な指導・処分を行ってきましたが、今後は警視庁との連携のもと、不適正取引に対する立入調査等の体制を強化することなどにより、厳正で迅速な処分を実施していきます。

*** 東京都の平成18年度重点事業とは…**

18年度の予算編成で優先的に取り組むべき施策、地域力再生や震災対策、物流機能の強化、安全対策など20事業。予算総額561億円。18年度から3年間の中期的な視点で取り組む。（平成17年12月22日に発表しました。）