

消費者安全確保地域協議会の 設置状況について



全国共通の電話番号
「消費者ホットライン」**188**
い や や !

平成30年7月19日

埼玉県県民生活部消費生活課

I 高齢者の消費生活相談の状況について

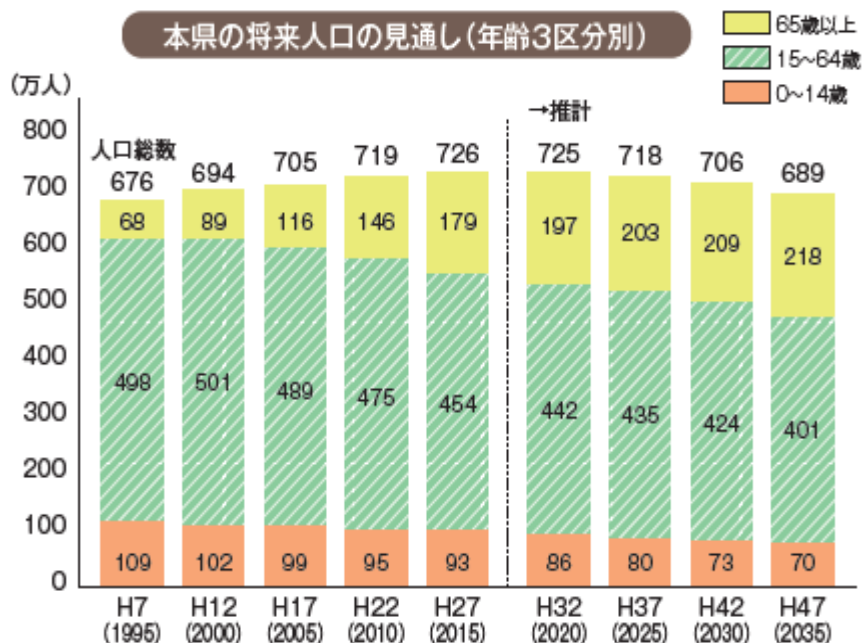
1 本県における高齢者人口等の推移について

- ・平成27年には…高齢化率が24%を超え、約4人に1人が高齢者である
- ・平成37年には…65歳以上の高齢者が203万人に増加する見込み

高齢者のみ(単身・夫婦)の世帯は、23.2%に上昇する見込み



埼玉県の将来人口の見通し

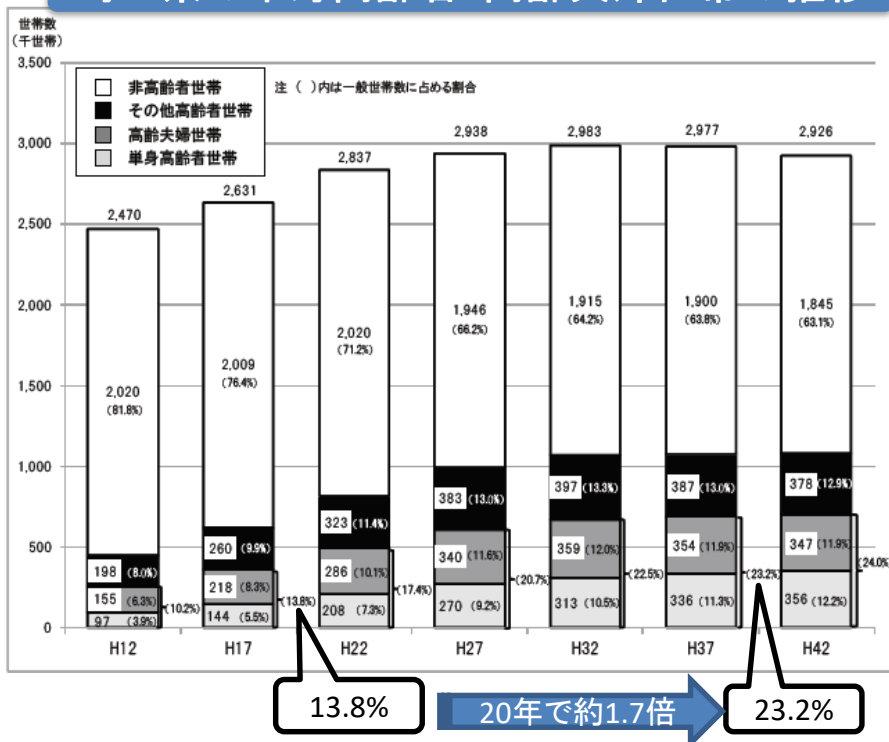


平成22年までは「国勢調査」(総務省)、平成27年は国勢調査速報値、平成32年以降は埼玉県推計

(国勢調査の人口総数には、年齢「不詳」を含むため、年齢3区分別人口の合計とは一致しない。なお、平成27年は年齢不詳人口(16万人)を各年齢区分に按分した(按分前の人口 0~14歳 91万人、15~64歳 444万人、65歳以上 175万人。)

(出典:埼玉県5か年計画)

埼玉県の単身高齢者・高齢夫婦世帯の推移



H12~H22 総務省「国勢調査」

H27~ 国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(都道府県別推計)2014(平成26)年4月推計」

(注)四捨五入のため、合計、%は必ずしも一致しない。

(出典:埼玉県高齢者支援計画)

I 高齢者の消費生活相談の状況について

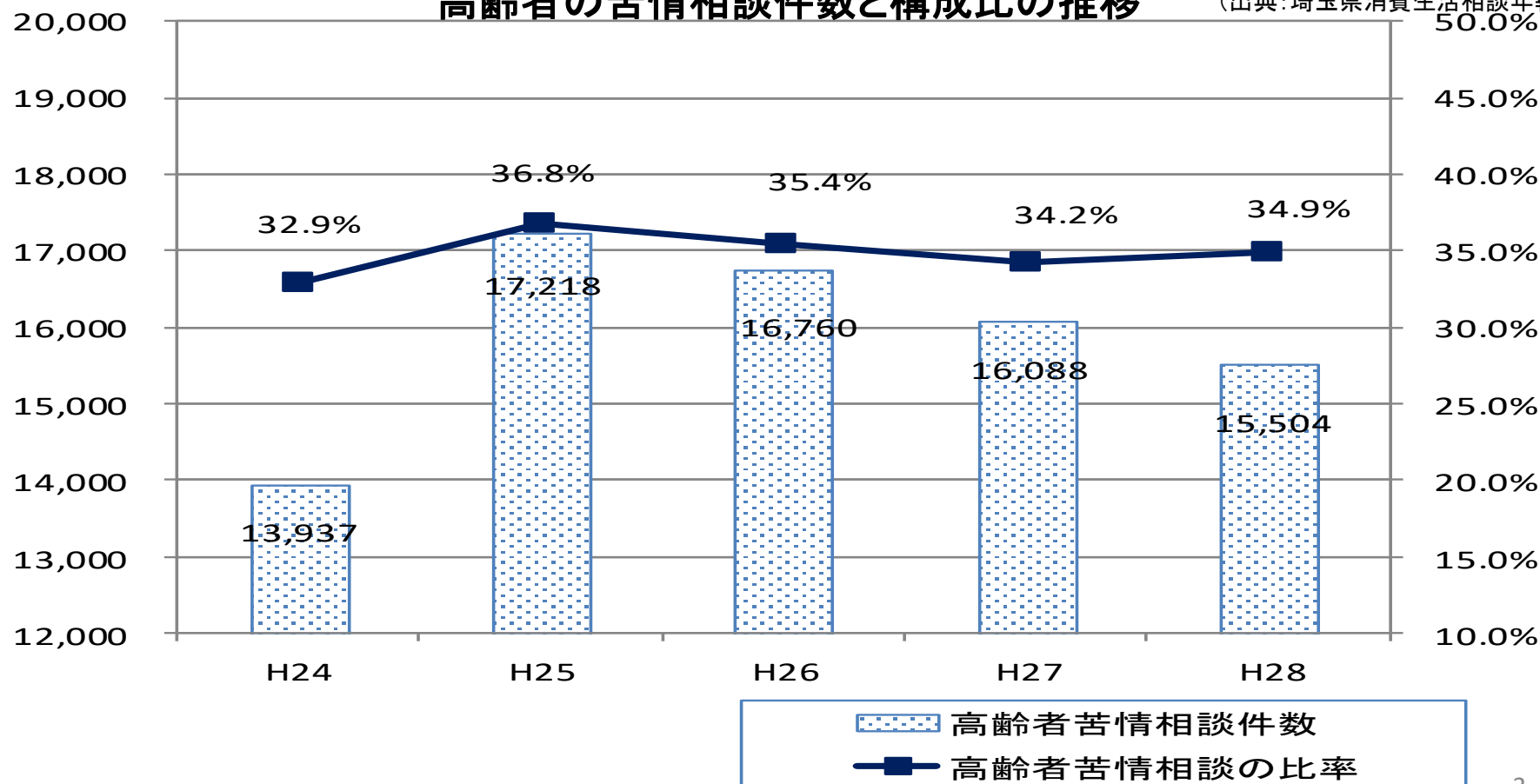
2 本県における高齢者に関する苦情相談の状況(60歳以上)

- ・苦情相談件数は44,479件で、そのうち高齢者に関するものは15,504件
- ・全年齢に占める高齢者の構成比は34.9%と3分の1を超える
- ・平成25年度から減少傾向だが、高止まりの状況にある



高齢者の苦情相談件数と構成比の推移

(出典: 埼玉県消費生活相談年報)

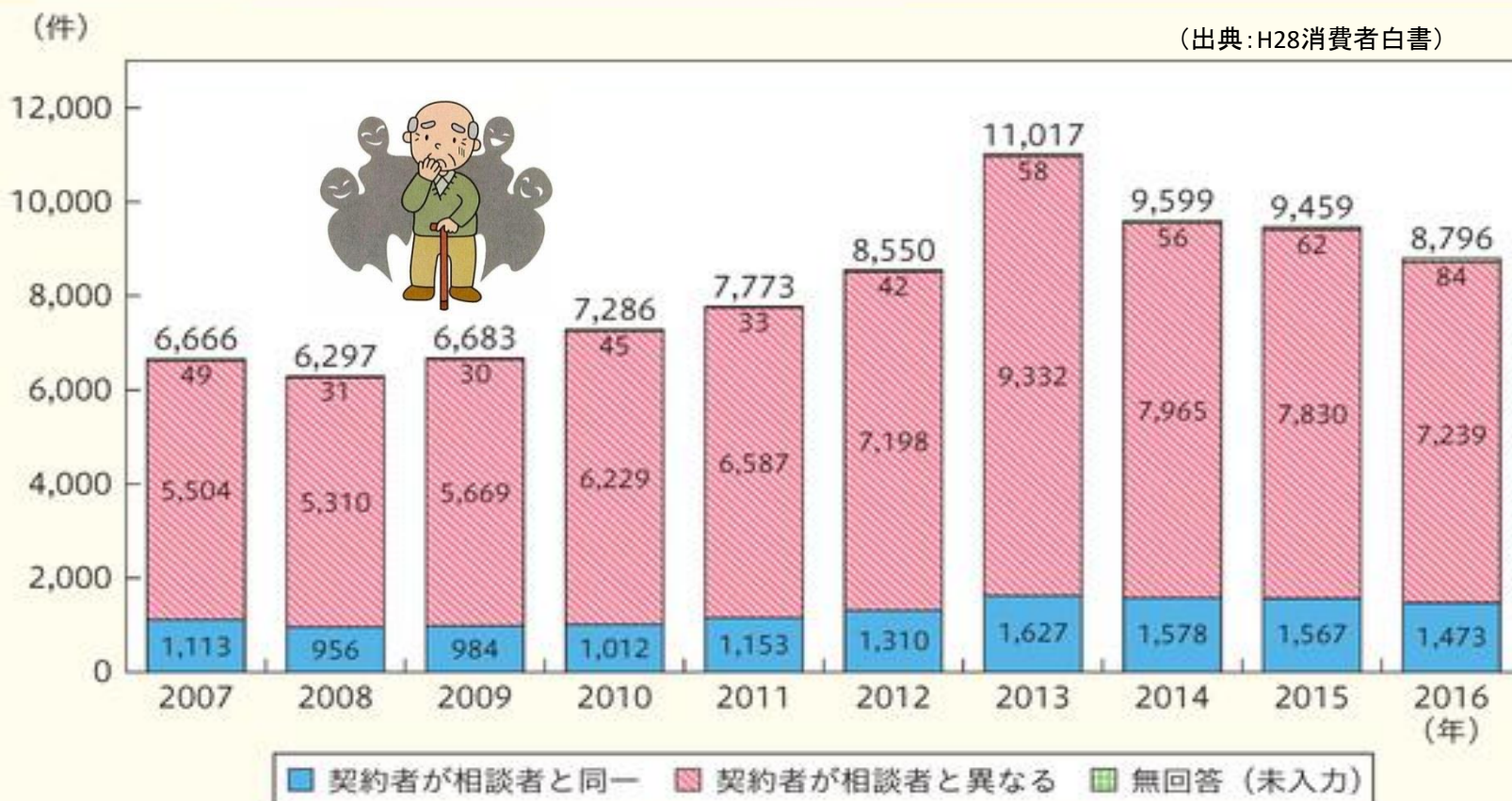


I 高齢者の消費生活相談の状況について

3 認知症等の高齢者に関する相談の状況(65歳以上の判断不十分者)

- ・周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談は高水準で推移
- ・本人からの相談は2割に満たない(高齢者全体では約8割)
- ・「訪問販売」の割合は、高齢者全体(15.5%)より高く4割超(新聞、屋根工事、浄水器等)

図表I-1-3-12 認知症等の高齢者に関する相談件数



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2017年3月31日までの登録分)。
2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。

Ⅱ 高齢者の消費者トラブルの特徴

- ・加齢に伴う判断力低下、契約や同種被害に関する情報不足
- ・昼間に一人で在宅することが多く、訪問販売、電話勧誘販売等に遭いやすい
- ・人を疑わず、話し相手になってくれる販売員を慕って契約するケース
- ・家族・親族間の関係が希薄で孤立している ⇒ 高齢者の「3つの不安」(お金、孤独、健康)に付け込まれ被害に遭いやすい自分が被害に遭ったことに気が付きにくい
- ・被害に遭ったと自覚しても、「恥ずかしい」、「家族に迷惑をかけたたくない(怒られたくない)」、「騙された自分が悪い」と思う
- ・消費生活センター等の相談窓口があることを知らない ⇒ 被害に遭っても誰にも相談しない
- ・一度被害に遭うと次々販売により被害が拡大し、支払金額も高額になる
- ・契約した経緯の証明や、判断力が不十分であったことの証明が困難
⇒ 被害に遭ってしまうと、経済的・精神的なダメージが大きいうえに、損害を取り戻すことが困難



高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見・救済は喫緊の課題
高齢者本人が消費生活センター等に相談するのを待つのでは遅い

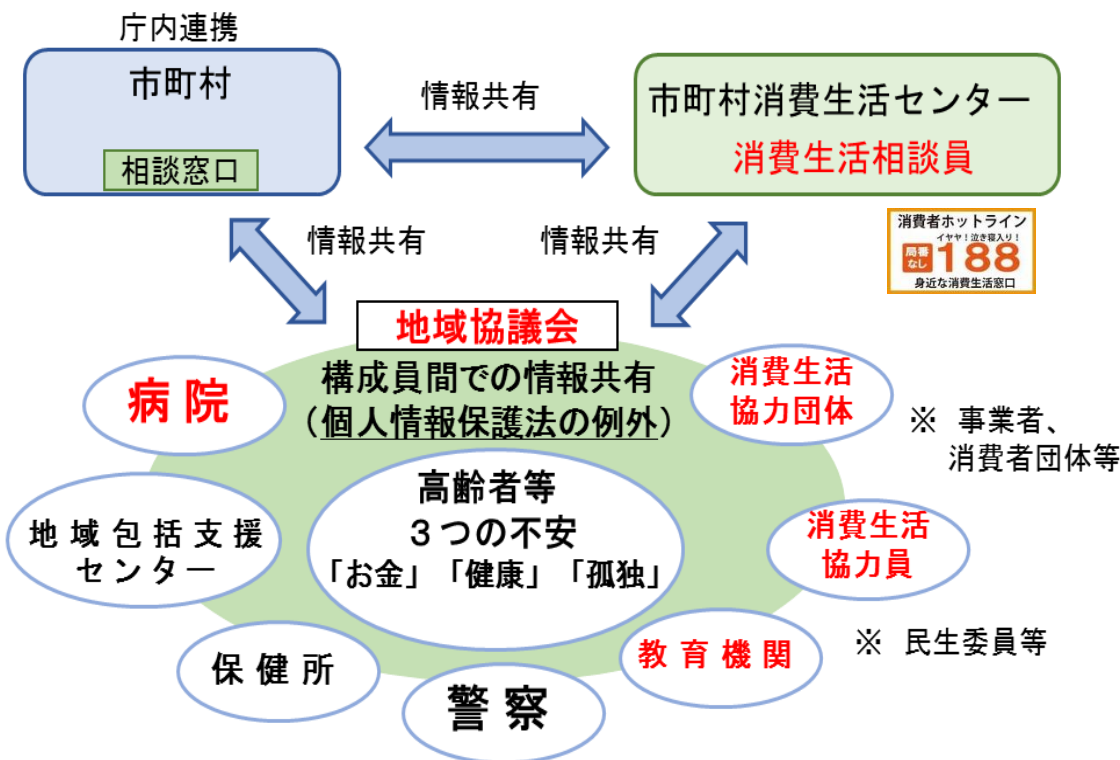
高齢者を取り巻く家族、近隣住民、介護・福祉関係者、警察等、地域の関係者が、
高齢者の消費生活上の安全に気を配り、何かあったら、消費生活センター等につなぐ
仕組みの構築が必要

Ⅲ 消費者安全確保地域協議会について

高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」を構築する

- ・消費者安全法の改正により設置 (平成28年4月施行)
- ・本人の同意なく構成員間で個人情報の共有が可能 (個人情報保護法の例外)
- ・人口5万人以上の全市町での地域協議会設置を目標 (H30年4月現在：埼玉県11市町)

「見守りネットワーク」における地域の連携イメージ



【構成員(例)】

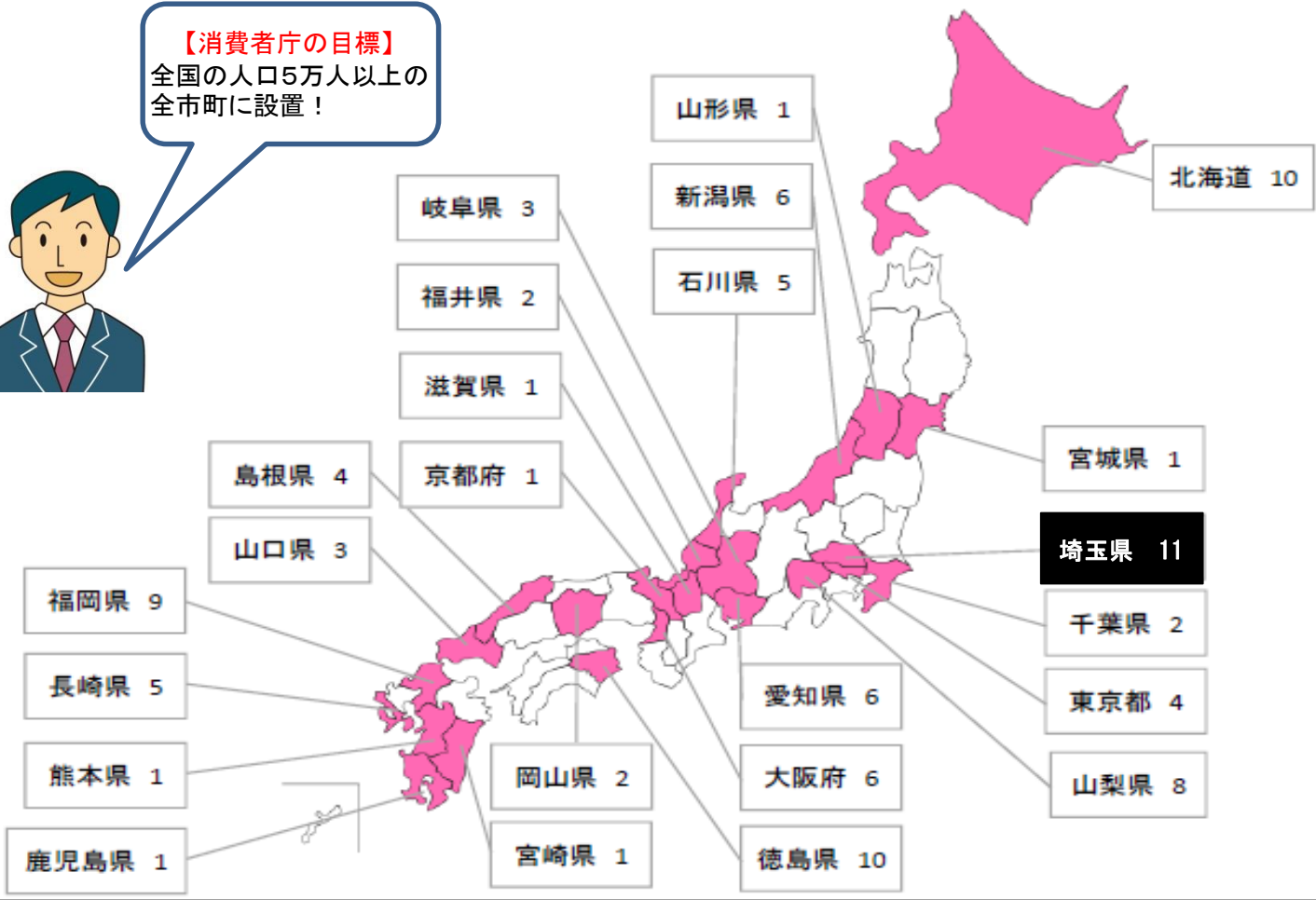
- ・地方公共団体の機関(消費生活センター等)
- ・医療・福祉関係(病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等)
- ・警察・司法関係(法テラス、弁護士、司法書士等)
- ・教育関係(教育委員会等)
- ・事業者関係(商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等)
- ・消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア

Ⅲ 消費者安全確保地域協議会について

消費者安全確保地域協議会の設置状況について(全国)

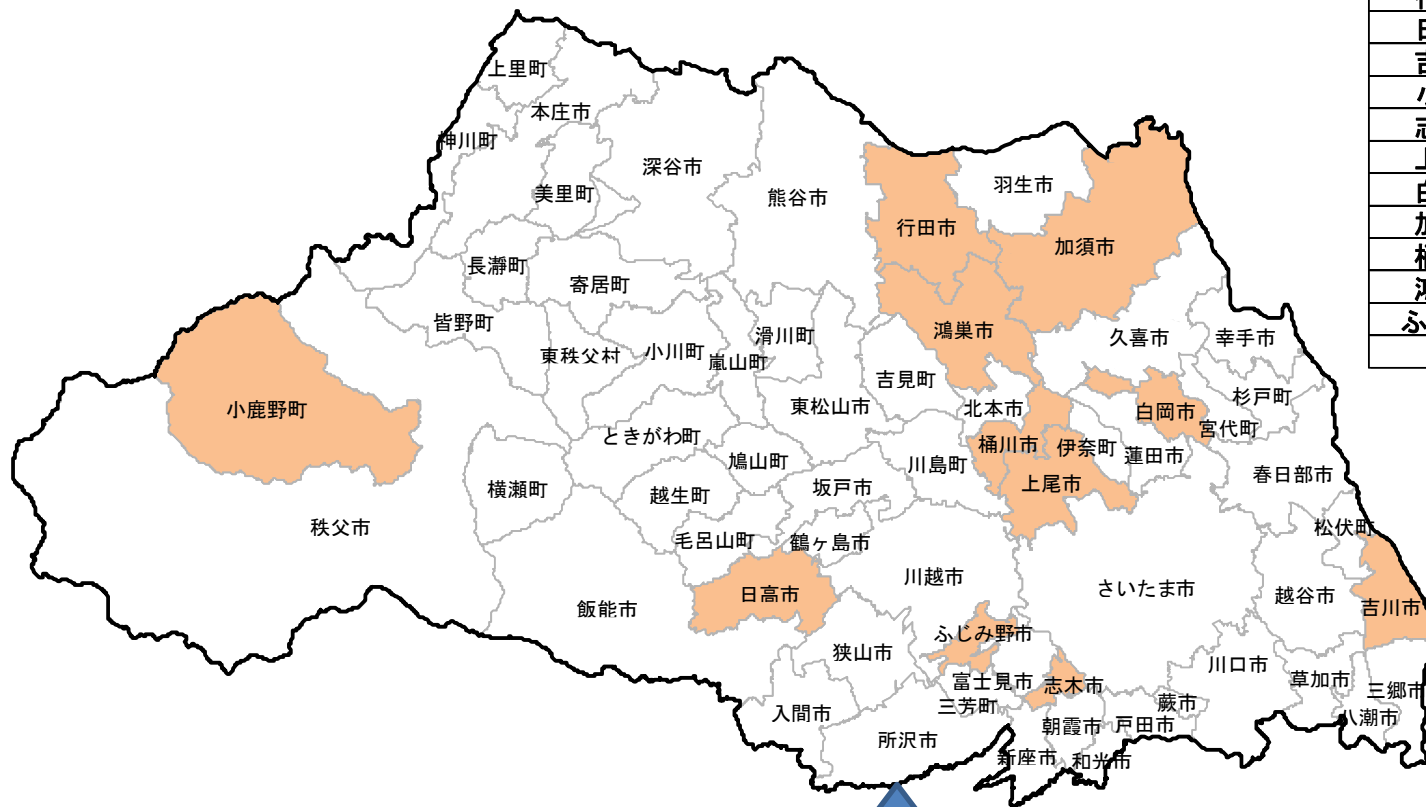
地方公共団体から2018年4月末日までに消費者庁に対して設置報告のあった協議会を掲載しております。
※広域連携による設置を含みます。

【消費者庁の目標】
全国の人口5万人以上の
全市町に設置！



Ⅲ 消費者安全確保地域協議会について

消費者安全確保地域協議会の設置状況について(県内)



市町村名	設置年月日
行田市	H28年4月1日
日高市	H28年4月1日
吉川市	H28年4月1日
小鹿野町	H28年4月1日
志木市	H28年9月1日
上尾市	H29年4月1日
白岡市	H29年4月1日
加須市	H29年4月28日
桶川市	H30年3月7日
鴻巣市	H30年3月30日
ふじみ野市	H30年4月1日
合計	11市町

◆ 「見守り推進員」の配置(委託) ～市町村に対する働きかけ・支援を実施～ ◆

- ・消費者安全確保地域協議会の設置促進
- ・消費生活部門と福祉部門との連携促進
- ・消費者被害防止サポーターの活用促進

