

高齢者の見守り支援について

□ 高齢者を取り巻く状況

平成 27 年度に大阪府内の消費生活相談窓口が受け付けた、60 歳以上が契約当事者である高齢者の消費生活相談件数は 24,726 件と、全件数の 3 分の 1 を超えており、その契約・購入金額の平均金額は約 115 万円となっている。また、大阪府警察本部の報告によると、平成 28 年の特殊詐欺による被害額は 50 億円を超えており、そのうち高齢者の被害が多く発生している。

高齢者は昼間自宅にすることが多く、また、高齢者だけの世帯や一人住まいの高齢者が増加し、身近にすぐに相談できる人がいなかったりすることや、高齢化に伴い判断力が低下することが、こうした消費者トラブル・被害や特殊詐欺被害に逢いやすい理由として考えられる。

こうした状況の中、高齢者を悪質商法や特殊詐欺などから守ることが急務となっているが、そのためには、高齢者の身の回りにいる人々の消費者問題等に関する見守りの意識を高めるとともに、見守り活動の強化を図ることが非常に重要な課題となっている。

□ 大阪府における高齢者見守りネットワーク形成に向けた支援

大阪府では、高齢者の消費者被害の未然防止・拡大防止に向け、市町村における消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会の設置など高齢者の見守りネットワーク形成を促進するため、以下のとおり、高齢者に身近な福祉関係者の意識向上のための取組や、事業者の見守りの視点の育成のための取組を行うとともに、市町村との情報共有や市町村職員の取組に資するための研修などを実施している。

- 府政だよりによる高齢者特集号の配布（平成 28 年 10 月 1 日号） 約 284 万枚配布
 - 見守り者向け講師派遣の実施 平成 28 年度 20 回、参加者約 660 人
 - 福祉部との連携による関係団体等の会議・研修の場を通じて、見守り者に対する啓発、情報提供の実施
 - ・コミュニティーソーシャルワーカーのブロック別連絡協議会、民生委員協議会会長連絡会等の各種会議での情報提供、簡単な講義の実施
 - ※平成 28 年度 情報提供約 20 回程度
(見守りハンドブック配布 (計 12,000 冊))
講義 5回 程度
- 平成 29 年度も同様に実施予定

- 認知症徘徊行動等による行方不明高齢者等の早期発見・保護など、高齢者の見守り等の推進を通じて、高齢者にやさしい地域づくりの実現を図るため、大阪府がコンビニチェーン4社と締結した「高齢者にやさしい地域づくり推進協定」に、「消費者問題に関する見守り活動」を盛り込み。(平成27年度)
 - ・平成28年度は、「見守り者向けハンドブック(コンビニエンスストア版)」を作成し、コンビニチェーン4社、府内約3,000店舗に配布
 - ※平成29年度も同様に実施予定

 - 治安対策課や府警本部と連携して、スーパーマーケットや弁当などの宅配業者などの事業者による高齢者の見守りを推進。(平成29年度)
(具体的取組例)
 - ・「ほっか食楽」の啓発チラシによる、消費者被害防止のための啓発実施
 - ・「ほっか食楽」の宅配サービス時における、高齢者の見守り協力検討
 - ・従業員による高齢者の消費者被害防止の観点での見守り実施

 - 消費生活センター独自の取組として民間団体等と連携して、高齢者の見守りを推進。
(具体的取組例)
 - ・大阪府生活協同組合連合会の封筒裏に「悪質商法」と「特殊詐欺」に関する高齢者向け啓発を掲載

 - 市町村消費者行政担当職員研修で、市町村福祉行政担当職員も参加して高齢者見守りについて議論(平成28年度実施、平成29年度も同様に実施予定)
- 大阪府内市町村の「消費者安全確保地域協議会」設置状況

八尾市、和泉市、交野市の3市において設置(平成29年4月1日現在)

- ※ 改正消費者安全法(平成28年4月1日施行)により、高齢者、障がい者、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」を国及び地方公共団体が設置することができる(法第11条の3)こととされた。
- ※ 消費者庁では、人口5万以上の全市町において、この協議会を設置することを政策目標に掲げている。(地方消費者行政強化作戦)