高齢者の消費者トラブルに関する状況調査結果　概要版

平成 29 年 5 月 新潟県 県民生活・環境部 消費者行政課

1　調査の概要

○　目的

県では、高齢者の消費者被害防止のため、地域での見守り体制の強化が重要と考えており、日頃高齢者と関わりの深い県内各地域包括支援センターにおける「高齢者の消費者トラブル防止」に向けた関わり方等の状況や課題等を調査し、福祉分野と消費生活分野との連携を深める施策を考える上での基礎資料を得ること。

○　方法等

・調査対象：新潟県内の地域包括支援センター
・調査数：122 件　回答数：103 件（回答率　84.4%）
・調査方法：郵送（調査票の配付、回収）
・調査期間：平成 29 年 3 月

2　結果の概要

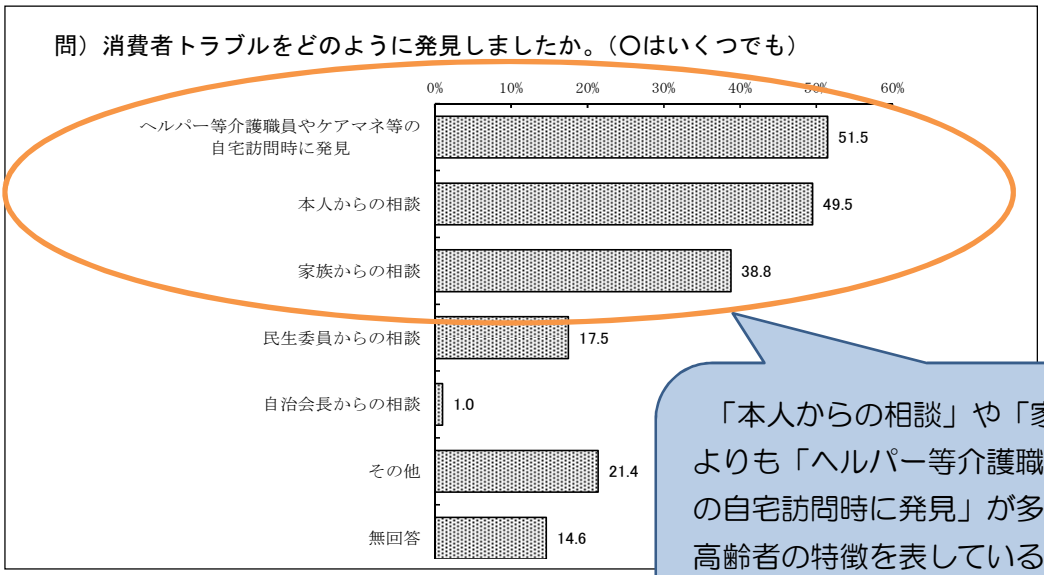
（1）消費者トラブルの把握状況

①　把握件数

平成 26 年度		平成 27 年度		平成 28 年度	
計 155 件	平均 1.64 件	計 172 件	平均 1.81 件	計 167 件	平均 1.65 件

地域包括支援センターで把握している消費者トラブルの件数は、上記のとおり。
なお、市町村によって把握している件数に差があり、最も多い地域包括支援センターでは、年間十数件の消費者トラブルを把握している。

②　発見状況

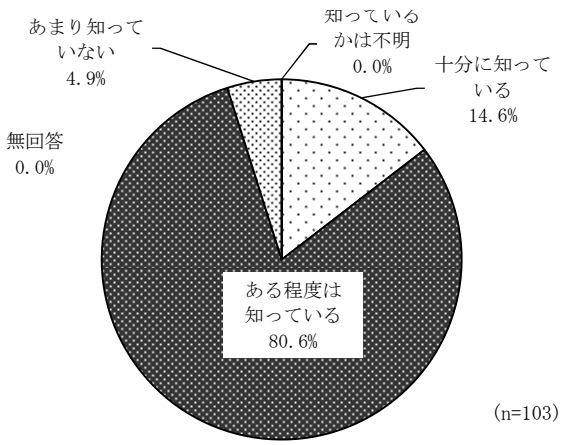


「ヘルパー等介護職員やケアマネ等の自宅訪問時に発見」は 5 割強を占めている。

「本人からの相談」や「家族からの相談」よりも「ヘルパー等介護職員やケアマネ等の自宅訪問時に発見」が多いという結果は、高齢者の特徴を表していると考えられます。
特徴１　だまされたことに気づきにくい
特徴２　被害にあっても相談しない

③　気づきのポイントの認知

問）貴センターの職員は日頃から高齢者の消費者トラブルを発見するための気づきのポイントを知っていますか。



気づきのポイントとは・・・

高齢者と接する中で次のような変化がみられたら、消費者トラブルに巻き込まれているおそれがあります。

例えば、

- 販売員や宅配業者がよく訪ねる
- 開けていないダンボール箱がある
- 急に外出が増えた　　など

気づきのポイントを「ある程度知っている」が８割を占めている。

（２）消費者トラブルへの対応

問）消費者トラブルを発見した場合の対応について、どのようにすべきか。

「消費者トラブル（財産被害）は年金や貯蓄を脅かすものであり、精神的なダメージも大きいため、生命の危険を招く事態にもなり得ることから重要であり、積極的に対応すべきである」　95.1%

９割を超える地域包括支援センターが、消費者トラブルへの対応は重要であり、積極的に対応すべきと回答している。

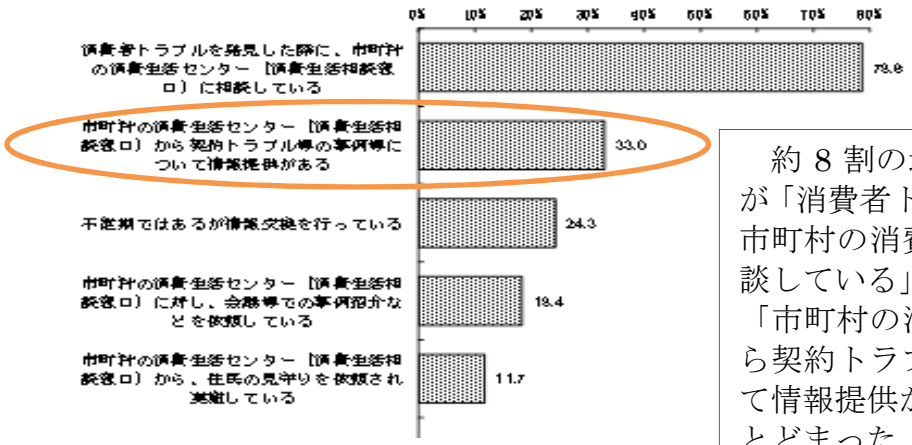
（３）消費生活センター（消費生活相談窓口）の活用状況

①　消費生活センターの認知について

９割を超える地域包括支援センターが「消費生活センターの名称と業務内容」を知っていた一方、「業務内容」を知らない地域包括支援センターも３件あった。

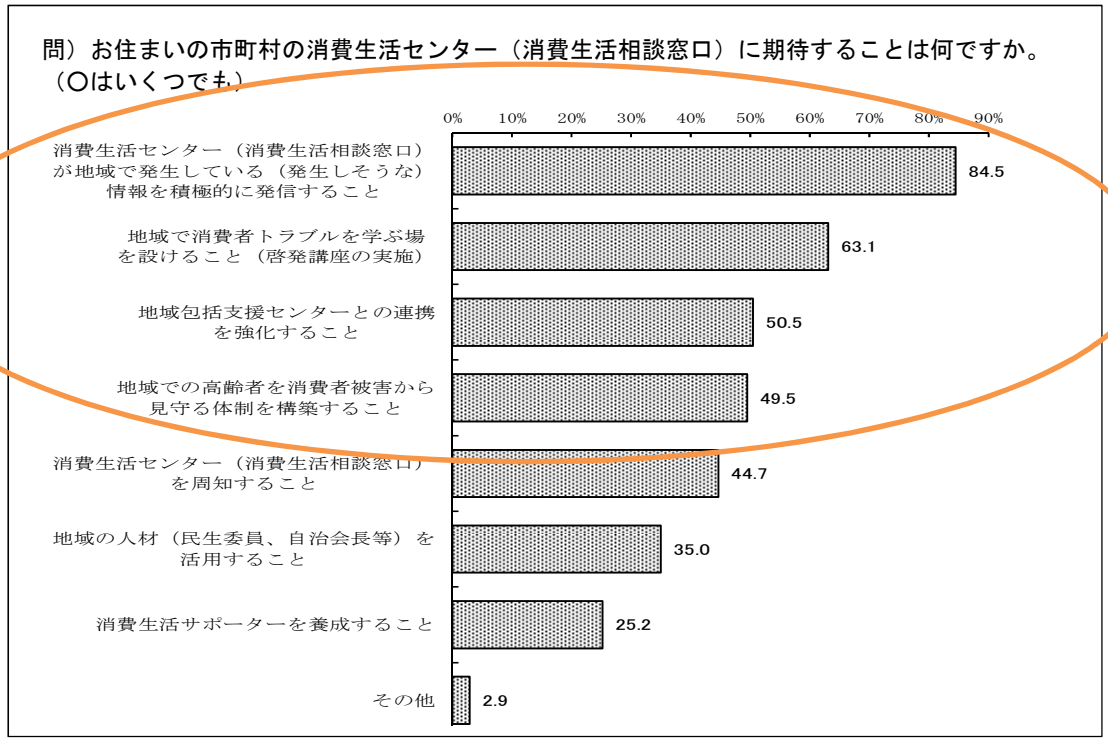
②　消費生活センターとの連携状況について

問）貴市町村の消費生活センター（消費生活相談窓口）との日頃の連携状況について該当するものを選択してください（○はいくつでも）



約８割の地域包括支援センターが「消費者トラブルを発見した際、市町村の消費生活センター等に相談している」と回答している一方、「市町村の消費生活センター等から契約トラブル等の事例等について情報提供がある」は３割程度にとどまった。

③ 消費生活センターに期待すること

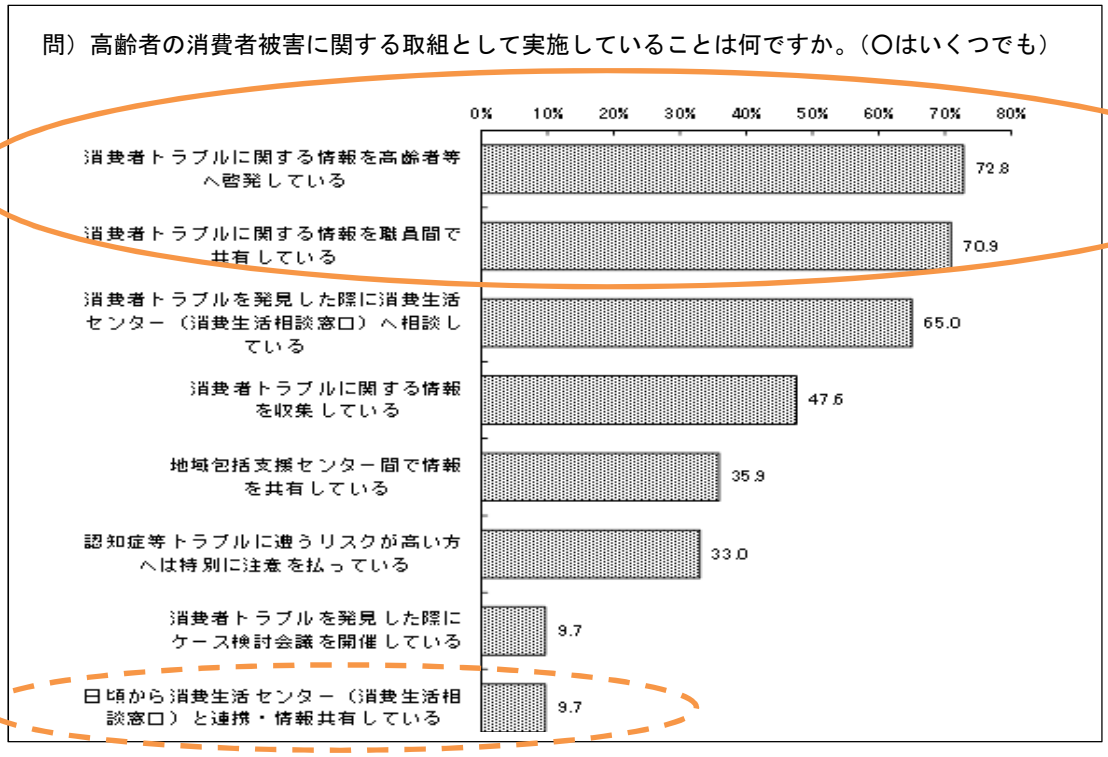


「消費生活センター（消費生活相談窓口）が地域で発生している（発生しそうな）情報を積極的に発信すること」という項目に対し、８割強が期待すると回答している。

また、「消費者トラブルを学ぶ場」は約６割、「地域包括支援センターとの連携強化」、「見守り体制の構築」がそれぞれ約５割を占めている。

（４）消費者被害防止への取組について

① 高齢者の消費者被害に関する取組の実施状況

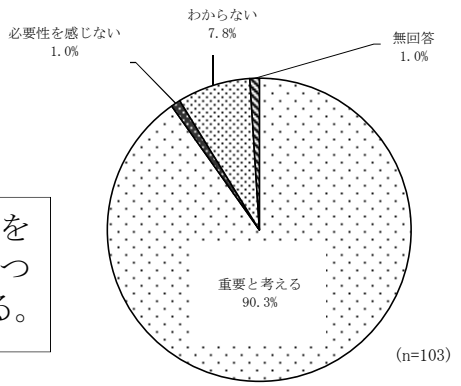


消費者被害に関する取組を実施している地域包括支援センターでは、「高齢者等への啓発」、「職員間での情報共有」の実施が約７割であった。

一方、「日頃から消費生活センターと連携」は１割弱にとどまった。

② 見守りネットワークの重要性

問）あなたの地域において、高齢者の消費者トラブルに関する情報を関係者間で共有し、見守るネットワークが重要と考えますか。（○は１つだけ）



高齢者の消費者トラブルに関する情報を関係者間で共有し、見守るネットワークについて、「重要と考える」が９割を占めている。

（５）高齢者の消費者トラブルの未然防止や解決について、現状や課題など（自由意見）

多くのご意見をいただきました。その中の一部を御紹介します。

＜見守り体制について＞

★ 高齢者は知識が乏しく自らトラブルを防ぐことは難しい。いかに地域で見守り、支えていくか、その体制づくりが大切。

★ 高齢者の周りの人が消費者被害の知識を身につけ、見守るネットワークの構築が重要。

★ 手口が益々巧妙化する中、高齢者を狙った行為は今後も増え続けるだろう。日常生活の中で周囲が異変を感じ続けることが大切。

★ 高齢者の消費トラブルの予兆に気づけるのは、日々関わり、生活の中に入れるヘルパーや訪問看護師など。こうした方々への啓発も。

★ 市内に消費生活サポーターが活動していることを初めて知った。民生委員や福祉関係者等による緩やかな見守りもあるが、地域を支える仕組みづくりについては、市全体としてもう少し行政の支援が必要と感じる。

＜情報提供について＞

★ 寝具類販売の消費者被害に対応したが、巧妙な手口に驚いた。関係者の知識も必要。

★ 介護者教室で介護保険還付金詐欺の話をしたら、自分の家にも電話があったとの発言も。情報発信や情報共有の大切さを実感。

★ 高齢者自身や見守る人が正確な知識で対応でき、かつその声を発信できる仕掛けが必要。

★ 地域での見守りネットワークの構築について、各自治体の取組が聞きたい。

＜高齢者の現状について＞

★ 水や遠赤外線のマッサージ機など、本人に被害の自覚なく、注意に関心を持たない方も。

★ 恥ずかしさや噂を恐れ黙っている人もいる。

★ 本人が被害を隠したり、見守ってもらう意識が乏しく、対応を拒否されることがある。

＜啓発活動について＞

★ 被害の未然防止には、繰り返しの周知が必要。

★ 自治会、民生委員、高齢者の集会や地域の茶の間などで、時には警察等とも連携しながら普及啓発を行っている。高齢者へ情報提供・啓発することで被害を未然に防げたケースも多く、今後も積極的な取り組みが必要。

★ 老人クラブ等高齢者団体や高齢者に関わる全ての事業所・団体・ボランティア等への普及啓発が重要。介護予防や健康づくり、認知症等の講座や研修会等で話をするのも良い。

★ 専門職が横のつながりを強化し、関係者間で情報共有する中で普及啓発できればと思う。

★ 消費者トラブルは高齢者の財産や精神面に大きな影響を与えるおそれも。消費生活センターと連携し、未然防止のための周知や対策等が必要。しかし現実は、他の相談業務に時間が取られ、後回しや事後対応になっている。

★ 各地域に出向き消費者被害防止の普及啓発を行っているが、高齢者本人にとどまり、家族や全市的な取組は行えていないと感じる。