

# 高齢者の消費者被害の現状と 消費者安全確保地域協議会について

---

令和4年度 静岡県消費者安全確保県域協議会  
(令和5年1月31日)

静岡県くらし・環境部  
県民生活課

# 令和3年度の消費者相談の状況①（県＋市町）

## ○年齢層別相談件数の推移

- ・件数は年々減少傾向にあるものの、全体の相談の中に占める高齢者の割合は依然として高い

（単位：件、千円）

区 分	令和元年度		令和2年度		令和3年度		前年度比
	件数	構成比	件数	構成比	件数	構成比	
20歳未満	601	2.7%	660	2.9%	491	2.5%	74.4%
20歳代	1,675	7.6%	1,921	8.5%	1,660	8.4%	86.4%
30歳代	2,113	9.6%	2,325	10.3%	2,022	10.2%	87.0%
40歳代	3,191	14.5%	3,399	15.1%	2,845	14.4%	83.7%
50歳代	3,532	16.0%	3,664	16.2%	3,328	16.8%	90.8%
60歳代	4,173	19.0%	3,920	17.4%	3,479	17.6%	88.8%
70歳以上	6,724	30.6%	6,667	29.6%	5,956	30.1%	89.3%
合計	22,009	100.0%	22,556	100.0%	19,781	100.0%	87.7%

※出典：令和3年度消費生活相談の概要（静岡県県民生活課）

## 令和3年度の消費者相談の状況②（県＋市町）

### ○年齢層別平均既支払額

- ・ 60歳代、70歳代以上が他の年代と比較して高額
- ・ 平均既支払額は年齢層が高いほど高額になる傾向

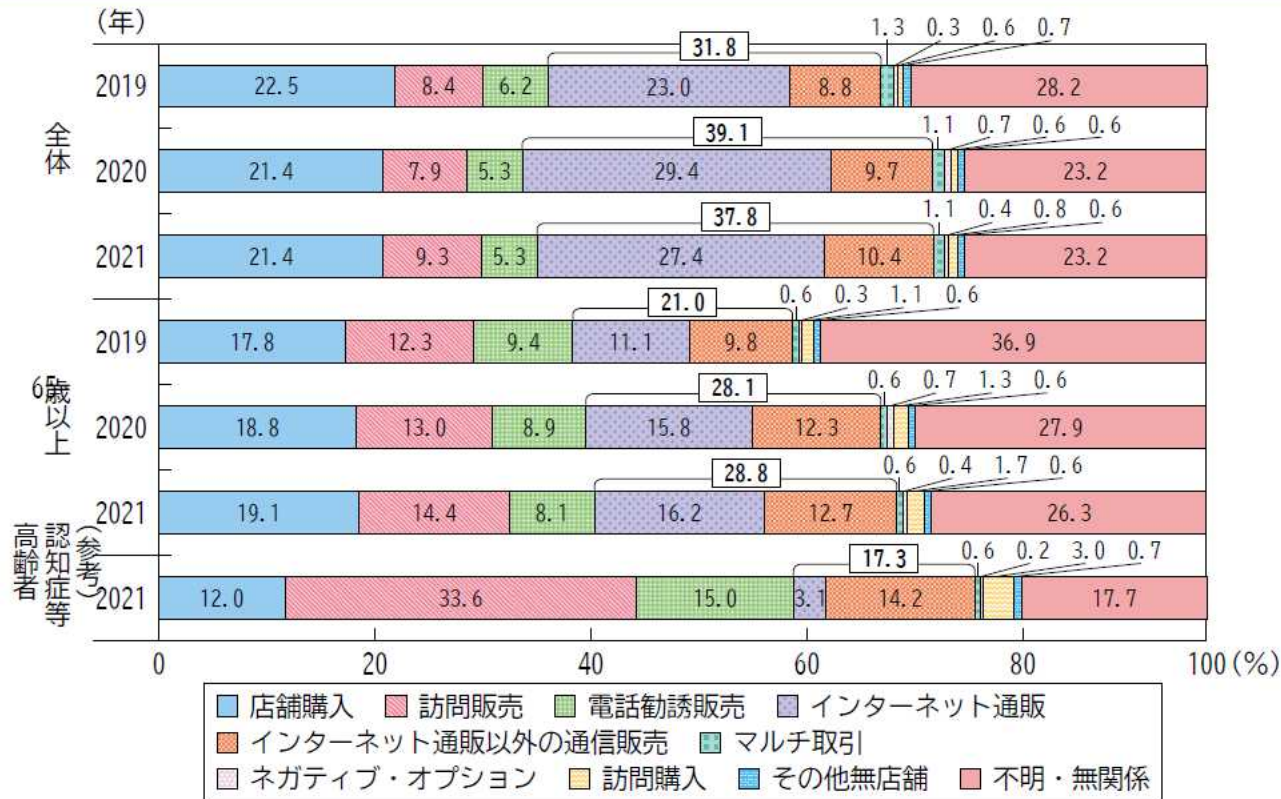
(単位：件、千円)

区 分	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	合計
相談件数	491	1,660	2,022	2,845	3,328	3,479	5,956	19,781
既支払額 回答件数(A)	322	974	991	1,436	1,638	1,572	2,437	9,370
既支払額 合計金額(B)	19,515	250,610	339,033	534,918	539,195	722,166	1,113,071	3,518,508
平均既支払額 (B/A)	61	257	342	373	329	459	457	376

※出典：令和3年度消費生活相談の概要（静岡県県民生活課）

# 高齢者の消費者被害の現状

図表 I-1-3-11 消費生活相談の販売購入形態別割合の変化



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2022年3月31日までの登録分)。  
 2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、例えば、インターネットサイトを利用したサイト利用料や、インターネットゲーム等も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの見方には注意が必要。

## ○高齢者の被害の特徴

- ・ 高齢になるほど、訪問販売、電話勧誘販売の比率が高い
- ・ 認知症が疑われる高齢者ではその傾向が顕著

※出典：令和3年度消費者白書（消費者庁）

# 高齢者の消費者被害の特性と要因

---

- 悪質業者に狙われやすい高齢者の特性
  - ・若年世代に比べて資産を有している
  - ・「お金」・「健康」・「孤独」の『3K』に不安がある
  - ・平日の昼間、自宅に一人でいることが多い
- 高齢化率、高齢者のみの世帯の増加
  - ・令和4年4月1日時点の県内高齢化率：30.2%  
(福祉長寿政策課調査)
  - ・県内における65歳以上の単身世帯数：16万6千世帯  
(令和2年度国勢調査)
  - ・家族と離れて暮らす高齢者が増加していく中、家族だけで見守りを行うことは困難になっている。

# 認知症等の高齢者の消費生活相談の特徴

---

- ・ 本人が被害に遭っていることが気付きにくい
  - ・ また、被害に遭ったことを恥ずかしいと感じ、家族に迷惑をかけたくないと思ったり、自分自身を責めたりして周りに相談しない
  - ・ 契約を繰り返して被害が深刻化
- ↓
- ・ 本人ではなく本人以外から寄せられる場合が多い



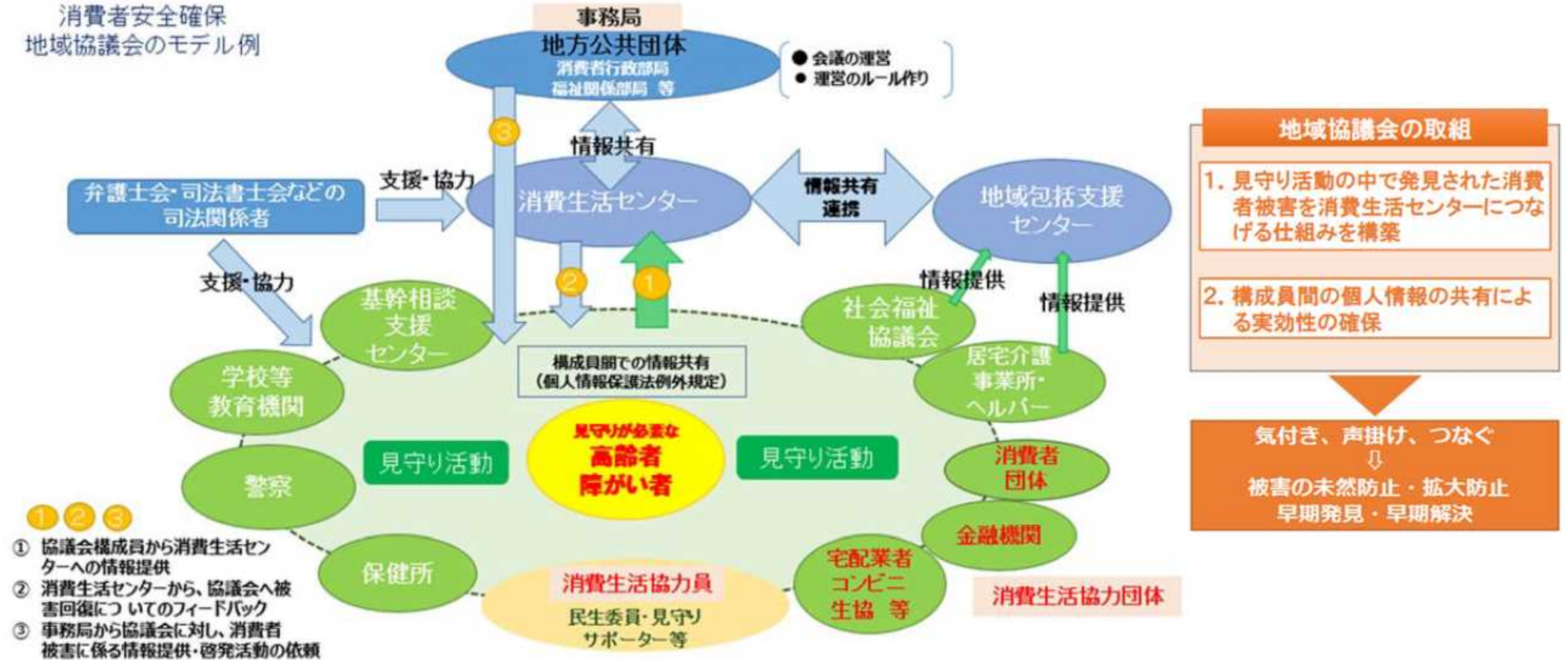
## 消費者安全確保地域協議会①

---

- 高齢者等の消費者被害者を消費センターにつなげる仕組み
  - ・消費者被害の早期発見から事案解決へ
  - ・迅速な情報収集による被害の拡大防止
  - ・必要な福祉サービスへの円滑な移行
  
- 構成員間の個人情報の共有による実効性の確保
  - ・消費者庁等からの情報提供による見守りリストの提供
  - ・個人情報保護法の適用外

# 消費者安全確保地域協議会②

消費者安全確保  
地域協議会のモデル例



(注1) 事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。  
 (注2) 協議会の構成員は関係しうる者を幅広く示したもので、地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。

出典：消費者安全確保地域協議会設置の手引き（消費者庁）



# 消費者安全確保地域協議会③

## 地域協議会内における見守り方法-2 (地域協議会構成員が被害を発見した場合)

### ●地域協議会の構成メンバーが被害を発見した場合



- ① 構成員から消費生活センター又は地域協議会事務局に通報する。
- ② 協議会事務局に入った場合は消費生活センターと情報を共有する。
- ③ 消費生活センターは、福祉関係者（地域包括支援センター等）に協力を依頼して、高齢者から聞き取りを開始。



消費生活センターは、地域協議会の構成員（地域包括支援センターや居宅介護事業者、民生委員）等、高齢者と関わりのある人に本人への説明と（消費生活センター相談へつなぐための）説得を依頼し、消費生活センターと高齢者がスムーズにやりとりできるような環境を整える

クーリング・オフ通知等を一人で書けない、また郵便を発送できない場合は、通報者等の地域協議会構成員にサポートを依頼

地域協議会構成員が書面作成及び郵便局での発出をサポート



# 消費者安全確保地域協議会④

## 既存のネットワーク

要援護者の見守り活動を行う  
**福祉中心のネットワーク**  
として運営

(徘徊、虐待、閉じこもり、  
孤立などの恐れがある高  
齢者・障がい者の異変を  
早期に発見)

+

## 追加

消費生活センターや消費者  
トラブル防止等の見守り活  
動に取り組む事業者を**ネッ  
トワーク構成員として追加**

(福祉部局を中心とした見守  
りと一体になって消費者  
被害事例に対応)