

第10次横浜市消費生活審議会報告『地域における高齢者の見守りの在り方～高齢者の消費者被害を防ぐために～』概要

はじめに

- ・高齢者人口の伸びを超える高齢者を契約当事者とする消費生活相談の増加
- ・平成20年度→25年度における
 - 高齡者人口の伸び……………13.8%増
 - 契約当事者が高齢者の相談……………52.7%増

第1章 横浜市の高齢者をめぐる現状

【高齢者人口の現状と推移の推測】

- ・人口減少と高齢化の進展（平成32年（2020年）の高齢者人口の割合25.2%）
- ・単身世帯と高齢夫婦世帯が約6割（平成25年度調査）

【横浜市における高齢者の消費生活相談状況】

- ・60歳以上の相談割合は6年間で約1割増加（H21年度：24.1%→H27年度：33.7%）
- ・店舗外取引による相談が多い（訪問販売53.8%、電話勧誘販売59%、訪問購入67.2%）
- ・自宅で勧誘される商品・役務等の相談が多い（公社債88.7%、工事・建築63%）
- ・高齢者の消費者被害は顕在化しづらい

第2章 横浜市における高齢者を見守る仕組み

【主な地域の見守りの担い手における現状と課題】

〈消費生活推進員〉

- ・横浜市消費生活条例に基づく市独自の制度
- ・消費生活に関する知識を学習し、地域での啓発活動や情報発信等を行う。
- ・区や地域による活動内容・幅に差があり、休止・廃止区が存在している。
- ・他団体や地域との連携に課題がある。

〈民生委員・児童委員〉

- ・高齢者、児童、母子、障害児・者等の支援等、幅広い活動、地域の福祉活動の推進役
- ・高齢化、拘束日数が多く負担感が非常に強い等からなり手不足が生じている。

【自治会町内会の現状と課題】

- ・市内全世帯の75.5%が加入しており、地域住民の暮らしに欠かせない役割を担う。
- ・市連会、区連会、地区連合、単位自治会町内会という構成で情報伝達がされている。
- ・役員の高齢化や負担感の大きさからなり手不足が生じている。

【消費者被害防止の視点から的高齢者の見守りに関連する行政の体制等】

〈横浜市における行政内部での連携における現状と課題〉

- ・消費者行政部門及び福祉行政部門で情報共有や連携を進めている。
- ・見守り活動における連携の取組が十分でない。

〈高齢者の見守りにおいて連携が必要である主たる機関等〉

- ・消費生活総合センター（消費生活施策拠点施設、年間2万件を超える相談、被害防止の取組）
- ・地域包括支援センター（権利擁護の業務の中に高齢者の消費者被害防止の位置づけ）
- ・社会福祉協議会（市社協・区社協で権利擁護事業を行う「あんしんセンター」設置）

第3章 消費者被害防止の視点から的高齢者の見守りの課題と方向性

1 高齢者の見守りに関する課題

【地域の見守りの担い手に関する課題】

- ・消費生活推進員の活動支援の必要性
…市全体では地域での認知度や連携に課題があり、活動に対する行政の支援が求められている。
- ・見守りの担い手への情報提供など
…消費生活に関する情報を十分に届けられていない、なり手不足、負担感の大きさ等

【行政機関における連携の推進（消費者行政部門と福祉行政部門）】

- ・情報共有の在り方や地域における具体的な取組事項の整理が十分でない。
- ・見守り活動における連携の取組が十分でない。
- ・消費生活総合センターと高齢者の権利擁護に関する業務を行う機関との情報共有、連携の必要性

2 高齢者の見守りに関する対応の方向性

【基本的な考え方】

既にある見守りの仕組みに消費者被害防止の視点を加えていく

【対応の方向性1】消費生活推進員の地域活動力強化と福祉関係者との連携強化

- ・消費生活推進員の活動支援（活動の活性化と不在区への働きかけ、地域とのつながりを深めるための研修の充実、任期満了後の自主活動に向けた側面支援）
- ・民生委員・児童委員に向けての情報提供等の推進
- ・行政機関等における福祉部門との連携（各種福祉計画等における消費者分野の充実、消費生活総合センターと地域包括支援センターの連携強化）

【対応の方向性2】情報の確実な伝達及び消費者教育の推進

- ・区局消費者行政部門と自治会町内会のつながりの強化（区・局・消費生活総合センター一問の連携による、地域に向けた情報発信）
- ・消費者教育のさらなる充実（他のイベントとの共同開催による消費者教育、家族や支援者等を介した啓発）

【対応の方向性3】新たな担い手の発掘

- ・事業者との連携による高齢者の見守り（介護・宅配事業者との連携の検討、商店街等との連携）
- ・高齢者同士の支え合いの推進（老人クラブとの更なる連携の推進や、高齢者の地域活動参加への働きかけなどの検討）
- ・異世代交流（幼児・生徒・学生と地域の高齢者が関わりを持つ仕組みの検討）