

高齢化やテクノロジーの進展等を見据えた消費者保護に関する
官民共創ラウンドテーブル 第1回（要旨）

日 時：令和6年11月8日（金）14:00～16:00

場 所：新未来創造戦略本部内会議室（オンライン併用）

議 事：

1. 開会
2. 各委員挨拶
3. 新未来創造戦略本部による取組発表
4. 勝間委員による取組発表
5. 佐藤委員、名取委員による取組発表
6. 意見交換
7. 閉会

主な意見等の要旨は以下のとおり。

- 見守りネットワークに企業がより積極的に連携していくことを促すためには、企業が見守り活動で得た個人情報の取扱いや情報提供等に係る法的な部分を分かりやすく示すことが重要。
- 見守りネットワークの中核的な担い手である市町村に、構成員となりうる各種の企業・団体を開拓しリストアップして提示したり、見守りネットワークの意義・効果・仕組みや企業と連携することのメリット等をより分かりやすい形で示すことが重要ではないか。
- 「高齢者」という一様の集団は存在せず、身体・認知状況にあわせて寄り添う対応が重要。今後、商品・サービスの利用者の行動履歴を活用した高齢者の見守りサービスが増えていく可能性があるのではないか。
- 「高齢者が困っていること」が企業が「高齢者対応に困る」ことの原因になったり、高齢者を消費活動から遠ざけていることを考えると、企業が「高齢者に困っていること」に対応するだけでなく「高齢者が困っていること」にも対応すること、高齢者に寄り添った対応や見守りを行うことは、単なる社会貢献を超えて企業側にもメリットをもたらすということを普及できれば、より積極的に取り組む企業も増えるのではないか。また、全国各地での優良事例が発信されれば、企業側から自治体へ連携を提案するといったケースも出てくるのではないか。
- 騙される高齢者を教育して被害を防止するという発想から、観察して周りの人が被害を防止する発想に転換するべきではないか。
- AI等のテクノロジーは、前面に押し出すというよりも高齢者に負担をかけずさりげなくサポートするアプローチが有益。IVRを経由せずに生成AIによる分析で専用窓口・オペレーター等につなぐようなことが考えられる。
- 電子マネーやセルフレジの急速な拡大など消費の現場は変わってきているが、もたついて迷惑をかけることを気にしたり、今更聞けないとの戸惑いから、それらを使う

ことに踏み出せない高齢者がいるのではないか。実際に体験する機会やわからなければ聞くことができる機会を作るのが良いのではないか。そこでは、企業から消費者に対して、当該製品やサービスに関わる企業ならではの新しい知見を提供することもできるだろう。また、高齢者をサポートするのは若者だけではなく、他の高齢者ということも考えられる。高齢者に積極的な役割を担ってもらう有益な機会にもなるだけでなく、教え合うことで知識も普及・定着していくことが期待できるのではないか。

- 新未来創造戦略本部の研究成果には「認知症の人に優しい対応のためのガイド」など貴重なものが多いので、今後も積極的に発信してほしい。

(以上)