

高齢者の消費者トラブルの防止のための施策の方針

高齢者に関する消費生活相談が大幅に上昇し続けていることを踏まえ、地方消費者行政の充実・強化を図りつつ、25年度中に集中的に取り組むべき施策を取りまとめ

平成 25年 4月 消費者庁

1. 事業者への働きかけ

(1) 悪質事業者への対応の強化 【警察、消費、国交、金融、経産】

- ・悪質な生活経済事犯等に対する重点的な取締りの実施
- ・新たな手口の公表、文書等による警告、悪質事業者名の公表の積極的な実施
- ・「すき間」事案への対応力の強化

(2) 高齢消費者に配慮した商品・役務提供の促進

- ・訪問販売、通信販売関係団体における苦情処理等の円滑化 【経産】
- ・電気通信事業者による勧誘の適正化や消費者支援活動の促進 【総務】
- ・乗合バスにおける転倒防止対策、食品の窒息事故の再発防止策の推進 【国交、消費】

2. 高齢消費者への働きかけ

(1) 普及啓発・注意喚起の徹底

- ・トラブルの未然防止のための注意喚起の推進 【内閣府、消費、警察、金融】
- ・消費者教育の推進に関する基本方針における高齢者対応メニューの検討、各種イベント(消費者教育フェスタ、地方消費者グループ・フォーラム等)での地域の取組事例の情報共有 【文科、消費】
- ・集会所等における出前講座の実施(H25' 800回) 【消費】
- ・高齢者や周りの方々向けに最新の手口などをお知らせするメールマガジンの配信回数・登録件数の拡大(H25' 目標27回・22,000件) 【消費】
- ・リコール情報の周知強化に向けた施策の推進 【消費、経産】

(2) 見守り体制の強化

- ・悪質電話勧誘撃退モデル事業(電話見守り/通話録音)の実施 【消費】
- ・ケアマネジャーやホームヘルパーの高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する研修の実施 【厚労】
- ・成年後見制度の利用の促進 ~ 自治体支援 【厚労】
- ・地域における見守りの先進的取組の普及促進 【消費】

(3) 相談体制の強化

- ・消費生活相談窓口の新設支援(H27'までに人口カバー率99.0%→100%)と地方自治体における取組の支援 【消費】
- ・身近な窓口を案内する全国共通の「消費者ホットライン(Tel0570-064-370)」の周知徹底 【消費】
- ・シルバーウィーク等における専用電話相談「高齢者110番」の全国各地での実施 【消費】
- ・「法テラス」の出張・巡回法律相談の実施 【法務】
- ・リフォーム工事等に係る消費者相談の実施 【国交】

(4) 被害救済の強化

- ・消費者団体訴訟制度等の普及・活用等 【消費】