



## 高齢者等の消費者被害防止と見守り活動について

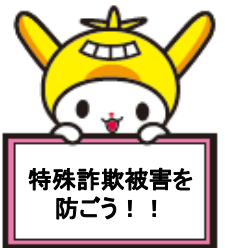
防災危機管理課・高齢福祉課・消費者生活センター三課連携事業

区内で発生する特殊詐欺、悪質商法等の被害防止に向けて、啓発、相談、情報共有等において協力体制を図り、特に高齢者の被害防止及び見守り活動に取り組んでいます。

### 主な取り組み

#### 【自動通話録音機を無料で貸し出しています】

特殊詐欺被害の多くは犯人からの電話がきっかけです。犯人は巧妙な手口で被害者を動揺させ、金銭や個人情報などをだまし取ります。犯人との会話を避けるために自動通話録音機を設置しましょう。警告メッセージをアナウンスすることで、録音されるのを嫌がる犯人が通話を断念し、被害を未然に防止する効果もあります。



©大田区

#### ★対象

区内在住のおおむね65歳以上の方

#### ★申込方法

防災危機管理課、消費者生活センター、地域包括支援センター、区内4警察署(大森、田園調布、蒲田、池上)の窓口へ、本人確認書類(健康保険証など)を持参



「この電話の通話内容は防犯のため録音されています」と警告メッセージが流れます

#### おすすめポイント

- 発信者に自動警告後、電話がつながる！
- 小型なので置き場所に困らない！
- 自動録音するので使い方が簡単！

#### こんな使い方も！

通話は自動的に録音され、後から聞き直すことができます。悪質業者と契約するに至った会話のやりとりの録音を、後から本人や周りの方が聞き直すことで、トラブルの解決に結びついたケースがありました。

#### 【特殊詐欺被害防止DVD上映会】

老人いこいの家、区民センター(ゆうゆうくらぶ)、シニアステーションでDVDを上映し、特殊詐欺の手口や対策などを学びます。

#### 【生活展】

パネル展示、リーフレットや啓発物品等の配布、消費生活相談員による相談コーナーを開設します。

※その他、啓発イベントや会議等において、三課で連携した取り組みや情報共有を行っています。

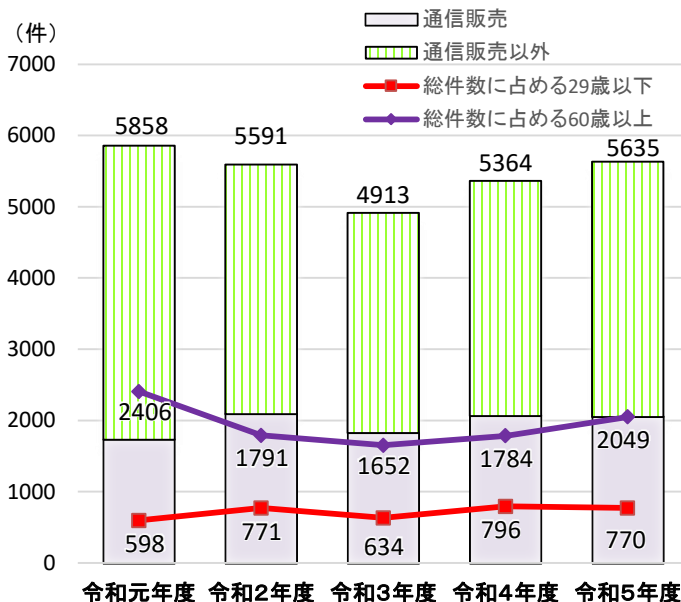


# 令和5年度 消費生活相談の概要

## 相談件数の推移(5年間)

### 令和5年度の消費生活相談総件数 5,635件

令和元年度以降相談件数は減少していましたが、令和3年度から増加に転じました。特に60歳以上の方の相談が増加しています。



令和5年度の通信販売に関する相談は2,046件、相談件数全体の36.3%となりました。相談総数に占める通信販売のトラブルは、依然として高い傾向が続いています。

通信販売はクーリング・オフが適用されないため、契約前に条件等をよく確認しましょう。

また、購入時の最終確認画面や気になる画面をスクリーンショットして保存しておきましょう。万一、トラブルが発生し事業者と交渉するときに活用できる場合もあります。

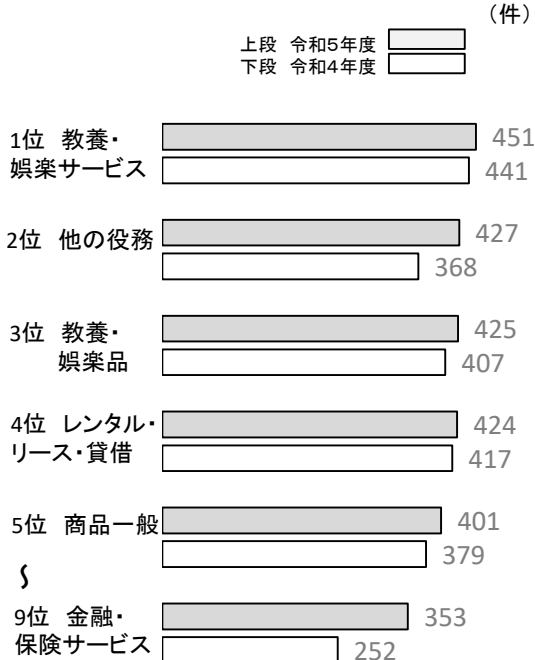


**高齢者の相談**では、訪問販売や電話勧誘のトラブルが増加しています。また、80歳以上では、家族等周囲の方からの相談割合が増えています。消費者トラブルを防ぐためのポイントは、家族や周囲による「見守り」と「気づき」です。日頃から高齢者本人の居室・居宅の様子、言動や態度に変化や不審な点がないか注意しておきましょう。被害にあっていると分かったら、すぐに消費者生活センター等に相談しましょう。



## 商品・役務別(大分類)相談件数

※全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET)の分類による。  
※相談件数及び対前年比増加率が大きいものをピックアップ



★1位「教養・娯楽サービス」はオンラインゲーム、スポーツクラブ、出会い系サイトなどの相談です。(対前年度比102.3%)

★2位「他の役務」は不用品回収、パソコンの質問サイト、ぼったくりバーなどの相談です。(対前年度比116.0%)

★3位「教養・娯楽品」は、スマートフォン、腕時計、新聞などに関する相談です。(対前年度比104.4%)

★4位「レンタル・リース・貸借」は、賃貸住宅、消火器リースなどに関する相談です。(対前年度比101.7%)

★5位「商品一般」は不審な電話、不審なメール、クレジットカードの不正利用などに関する相談です。(対前年度比105.8%)

★9位「金融・保険サービス」は、多重債務、暗号資産、クレジットカードなどに関する相談で急増しています。(対前年度比140.1%)

## 契約トラブルなど、消費生活のお困りごととはご相談ください

大田区立消費者生活センター  
相談専用電話

☎ **03-3736-0123**

受付時間

月曜日～金曜日 午前9時～午後4時30分  
土・日、祝日、年末年始はお休みです。

土・日、祝日は国・都の機関がお受けします  
消費者ホットライン

☎ **局番なし188**

受付時間と対応窓口(年末年始を除く)

土曜日 午前9時～午後5時 東京都消費生活総合センター  
土・日・祝日 午前10時～午後4時 国民生活センター

大田区立消費者生活センター

〒144-0052 大田区蒲田5-13-26-101 (JR蒲田駅東口より徒歩5分) ☎03-3736-7711 FAX 03-3737-2936