

テーマ6

悪質商法や詐欺による高齢者被害の早期発見・未然防止（湖西市）

1. 解決したい課題の内容

- ・近年、高齢者世帯の増加等を背景に、判断能力が低下した高齢者を狙った詐欺や悪質商法及びスマートフォンを使ったトラブルが増加している。一人暮らし高齢者の増加に伴い、相談できる人が周りにいない、消費生活相談室まで行くことが困難等の理由で被害の発見が遅れてしまい、被害に気付いた時には、被害額が多額になるケースや泣き寝入りしてしまうケースも少なくない。
- ・令和5年度に湖西市の消費生活相談室で受け付けた相談件数は278件（うち60歳以上の割合は約38%）であるが、実際に被害に遭っている数はこれを上回ると推測される。
- ・また高齢者被害の相談は本人からではなく、家族、包括支援センターなど第三者から相談に来る傾向があるため、被害の早期発見・未然防止のための仕組みが整っていない。

2. 実現したい目標について

悪質商法や詐欺等による高齢者被害の早期発見・未然防止。

3. 必要とする技術について

一例として以下のような技術を想定するが、これにこだわらない

- ・AIを用いた音声認識・会話技術
- ・スマートフォンアプリケーション等の構築技術
- ・高齢者を取り巻く関係者が情報を共有できるプラットフォームの構築技術
- ・高齢者の異常や異変を検知し、家族、支援者又は消費生活相談室に知らせる仕組み

4. 想定する実証実験（内容・希望時期等）について

以下を想定するが、これにこだわらない

- ・対象者に上記技術を活用したアプリケーション等が入ったタブレット等デジタル機器を貸し出し、詐欺被害等にあった場合のシナリオをもとに、異常や異変がないか探り、検知した場合には関係者に共有し、適切な対応に結び付けるという流れを実証し、使用感等を分析する

5. 課題に関連する事業のホームページURL

- ・湖西市「高齢者の総合相談窓口」

<https://www.city.kosai.shizuoka.jp/soshikiichiran/koureisha/4/1198.html>