

平成18年8月23日

平成18年度学習支援事業（訪問講座）に関する報告

- 日 時 平成18年8月19日（土）14：00～15：30
- 場 所 沖縄県産業支援センター 研修室
- 講演者 内閣府国民生活局消費者企画課政策企画専門職 関根 由詔
- 参加人員 17名

1 講演内容の概要について

講演テーマ： 消費者問題講座 「高齢者を狙った悪質商法について」

(1) 最近の消費者トラブルの現状

図表を提示しながら、高齢消費者による消費生活相談件数の年度別推移と、消費生活相談件数割合の年度別推移を説明した。

高齢者による相談件数は年々増加しており、2004年度をピークに昨年度は減少している。しかし、寄せられた相談の契約当事者が60歳以上である割合については、2005年度を前年度と比較すると大幅に増加している。

(2) ビデオ鑑賞

高齢者を狙った悪質住宅リフォームの事例をドラマ仕立てで紹介した。ドラマでは、ホームヘルパーが異変に気付き、トラブルを未然に防ぐという内容であった。

(3) 講座

「高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック」（以下、テキストと表記）を中心に講座を進めた。

高齢者の消費者被害の2つの特徴は①だまされた事に気付かない、②被害に遭っても誰にも相談しない、の2点である。高齢者に対するアンケート調査によると、全体の7割が「何らかの勧誘を受けたことがある。」と回答。その中の約7%が「被害に遭った」と認識しているという結果が出たが、実際話を聞くと、もっと多くの高齢者が被害に遭っていた。（つまり、だまされた事に気付いていない。）

テキスト裏表紙にある「だまされやすさ心理チェック」を受講者にやってもらい、意外に該当する項目が多いこと、そして、誰でも消費者被害に遭う可能性があることを知ってもらう。

次に、介護ヘルパーが高齢者被害に気付いた事例（見守りガイドブックP8～10）を紹介し、気づきと対応のポイントを説明した。

他、高齢消費者見守りネットワーク連絡協議会、高齢者見守りネット、消費者問題

出前講座について説明があった。

2 受講者からの質問と回答（主なもの）について

Q： 高齢者が味噌を高額で購入したが、開封して使用した場合、クーリング・オフの対象にはならないのか。しかも、領収書もなく、どこで買ったかも分からない。

A： 購入商品（消耗品）を使用した場合は、基本的にクーリング・オフの対象とはならない。どこで買ったのか分からず業者も分からないとなると難しい。もし、業者が判明すれば、商品を使用したとしても、契約の内容や購入時の状況によっては何らかの対処ができるかもしれないのでセンターに相談した方がよい。

Q： 多重債務者と思われる高齢者がおり、日掛け業者のような人から取立を受けているようだ。第3者が相談してもいいのだろうか。

A： 多重債務の問題となると、県民生活センターより県民生活課内の貸金業苦情相談室に相談した方がよい。ただ、あくまでも推測の話なので、当事者にもっと詳しく事情を聞いてから対応した方がよい。

3 講座後、消費生活に関するリーフレットを無料配布した。

<配布資料>

- ①消費者契約法を知っていますか！？こんなときは無効です！！
- ②備えよう！消費者トラブル
- ③ケーススタディ 消費者トラブル注意報！
- ④「いろは」で防ごう身近な悪質商法
- ⑤ストップ・悪質商法 シルバー編
- ⑥振り込め詐欺にご用心
- ⑦高齢者 あなたの財布は狙われている！！
- ⑧不当請求（架空請求）にご用心
- ⑨悪質な電話機等リースの訪問販売に注意！
- ⑩悪質業者はあなたを狙う！！
- ⑪悪質商法前線活発化！！
- ⑫老若男女みんなを狙う！悪質商法 ケースファイル
- ⑬ねえ～聞いて！聞いて！
- ⑭緊急警報 悪質商法 こんどはあなたがカモになるかも・・・
- ⑮県民生活センターのごあんない

沖縄県文化環境部県民生活課消費生活班

(注) この報告書は、事務担当者が作成したものであり、内閣府国民生活局の正式な見解ではありません。