

平成 16 年度
内閣府請負事業

高齢者に対する消費者教育の展開

「高齢者向け消費者教育の実態と効果的手法に関する調査報告書」

平成 17 年 3 月

財団法人 消費者教育支援センター

はじめに

本書は、財団法人消費者教育支援センターが平成 16 年度内閣府請負事業として実施した「高齢者向け消費者教育の実態と効果的手法に関する調査」の報告書である。

近年、振り込め詐欺や典型的な悪質商法などの消費者トラブルが拡大し、メディアでも連日大きく取り上げられる等、社会問題化している。一般に消費者は事業者に比べて情報収集力や交渉面で不利な立場にあるといわれており、特に高齢者は、加齢に伴って更に不利な立場に陥ると考えられている。更に、老後の生活のために蓄えられた資産を有していることもあって、悪質業者のターゲットになりやすい。このような高齢者被害の未然防止のためには、高齢者自身が的確な知識と判断力を持つこと、すなわち消費者教育が不可欠である。この点について、消費者基本法（平成 16 年 6 月施行）では、消費者の年齢や特性を配慮しつつ、地域や家庭など様々な場を通じて消費者教育を充実するよう規定しており、高齢者の特性に配慮した効果的な消費者教育の在り方の検討が求められている。

上記の問題意識から、本事業では椋山女学園大学の東珠実教授を座長として「高齢者向け消費者教育に関する研究会」を設置し、高齢者に対する消費者教育の「受け手」と「担い手」の両側面から現状と問題点を整理した上で、高齢者に対する消費者教育を効果的に推進していくための提言をとりまとめた。調査の概要と提言については、序章にまとめられているのでご一読願いたい。

本書が我が国における高齢者に対する消費者教育の充実の一助になれば幸いである。

最後に、本事業に対し快くご協力をいただいた方々にこの場を借りて心から御礼を申し上げます。

平成 17 年 3 月

財団法人 消費者教育支援センター

高齢者に対する消費者教育の展開 目次

はじめに

序 高齢者に対する消費者教育の展開について－調査の概要と提言－	1
---------------------------------	---

第 部 消費者教育の「受け手」側から見た現状と問題点

第 1 章 高齢者の消費者トラブルの特徴	11
第 2 章 高齢者調査に見る高齢者の実態と消費者教育	
第 1 節 調査の概要	21
第 2 節 高齢者の活動状況と情報入手先	24
第 3 節 高齢者の消費者被害と対策	40
第 4 節 考察 / 高齢者に対する消費者教育の留意点	55

第 部 消費者教育の「担い手」側から見た現状と問題点

第 3 章 関連機関の取組み

第 1 節 独立行政法人国民生活センターの取組み	59
第 2 節 財団法人消費者教育支援センターの取組み	62
第 3 節 社団法人全国消費生活相談員協会の取組み	67
第 4 節 生涯学習における高齢者の消費者教育 / 茨城県水戸市の取組み	74

第 4 章 地域に根ざした活動事例

第 1 節 東京都世田谷区消費生活課 区民講師自主学习グループ「ひとえの会」	79
第 2 節 兵庫県川西市 消費者啓発グループ「てくてく」	86
第 3 節 専門家による啓発講座 / 全国消費生活相談員協会北海道支部	92
第 4 節 東京都渋谷区本町「くちコミみつばち隊」	97

第 5 章 高齢者に対する消費者教育の自治体モデル

第 1 節 北海道	105
第 2 節 栃木県	112
第 3 節 東京都世田谷区	121
第 4 節 岐阜県各務原市	131
第 5 節 兵庫県川西市	141
第 6 節 鹿児島県枕崎市	150

参考資料

資料 1 アンケート調査票・単純集計	157
資料 2 ヒアリング先一覧	169

「高齢者向け消費者教育に関する研究会」委員

委員長	東 珠実	椙山女学園大学現代マネジメント学部教授 (提言、第5章第4節)
委員	小島 和子	東京都世田谷区消費生活課区民講師 (第4章第1節、第4章第3節、第5章第1節、第5章第3節)
	小堀 伸彦	栃木県消費生活センター主査 (第5章第2節、第5章第6節)
	城内 恵津子	国民生活センター相談調査部調査役 (第1章、第3章第1節)
	鈴木 真由子	大阪教育大学教育学部助教授 (第4章第2節、第5章第5節)
	丹野 美絵子	東京都消費生活総合センター相談員 (第3章第3節、第3章第4節)
	平野 順子	長岡大学産業経営学部専任講師 (第2章部第2節、第2章第3節、第3章第4節)
事務局	鈴木 辰郎	(財)消費者教育支援センター 研究主幹
	柿野 成美	(財)消費者教育支援センター 副主任研究員 (第2章第3節、第2章第4節、第3章第2節)

(所属は平成17年3月現在)