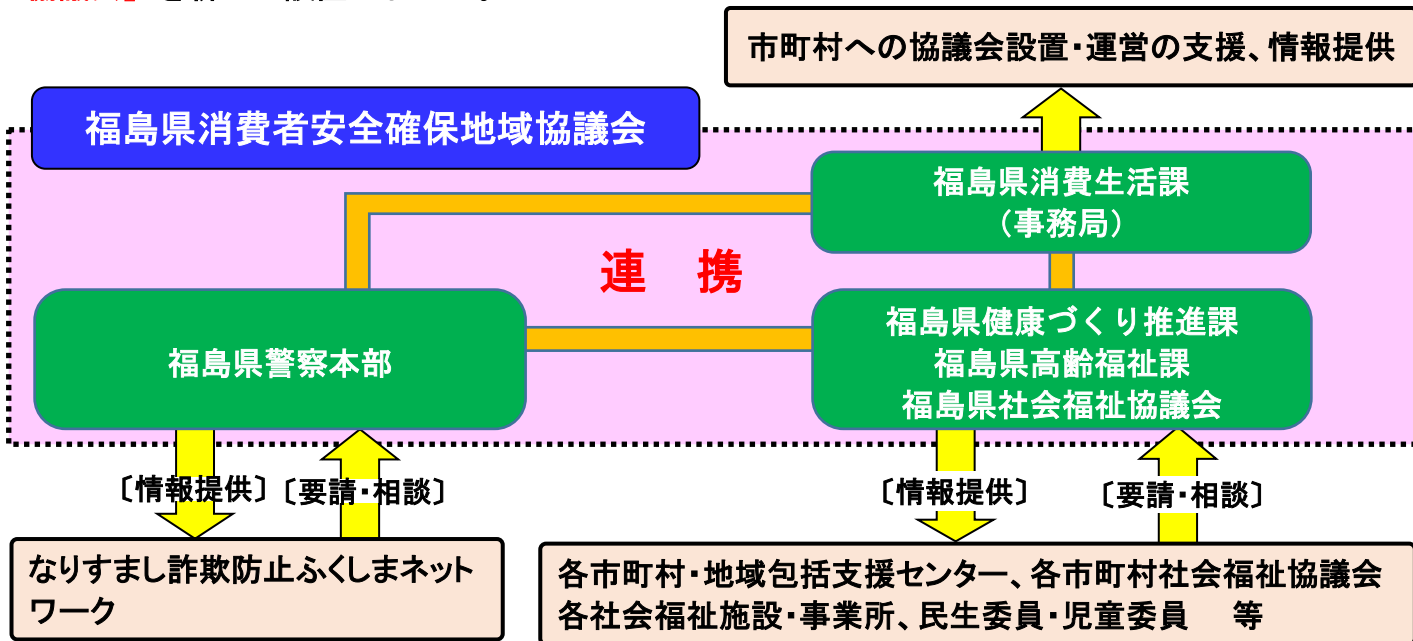


# 消費者被害から高齢者等を守るための取組

福島県消費生活センターに寄せられる相談について、当事者が高齢者である割合が増加している中、新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、高齢者と家族・地域との交流を控えざるを得ない状況が続いています。

こうした状況を踏まえ、福島県では、高齢者等の消費者被害の未然防止・拡大防止を図るため、令和2年10月19日に、高齢者等の見守りネットワークである「**福島県消費者安全確保地域協議会**」を新たに設置しました。



## 福島県消費者安全確保地域協議会の活動内容

- 1 高齢者等の見守り等に関する構成員相互の情報交換、調整等を行います。
- 2 関係機関・団体に対し、必要な情報提供を行います。
- 3 市町村における消費者安全確保地域協議会の設置、運営等の支援を行います。
- 4 その他、高齢者等の消費者被害の防止に関することを協議します。

福島県内の消費生活相談窓口

| 消費生活相談窓口          | 相談対象市町村  |
|-------------------|--|
| 福島県消費生活センター       | 福島県全域  |
| 福島市消費生活センター       | 福島市  |
| 会津若松市消費生活センター     | 会津若松市、磐梯町、猪苗代町                                 |
| 郡山市消費生活センター       | 郡山市  |
| いわき市消費生活センター      | いわき市   |
| しらかわ地域消費生活センター    | 白河市、西白河郡(西郷村、泉崎村、中島村、矢吹町)、東白川郡(棚倉町、矢祭町、塙町、鮫川村) |
| 喜多方市消費生活センター      | 喜多方市、北塩原町、西会津町                                 |
| 二本松市消費生活センター      | 二本松市、大玉村                                       |
| 田村市消費生活センター       | 田村市  |
| 伊達市消費生活センター       | 伊達市、桑折町、国見町                                    |
| 南相馬市消費生活相談室       | 南相馬市   |
| 会津美里町・両沼地域消費生活相談室 | 会津美里町、会津坂下町、湯川村、柳津町、三島町、金山町、昭和村                |
| 石川地方消費生活相談室       | 石川郡(石川町、玉川村、平田村、浅川町、古殿町)                       |

お電話は局番なしの

消費者ホットライン

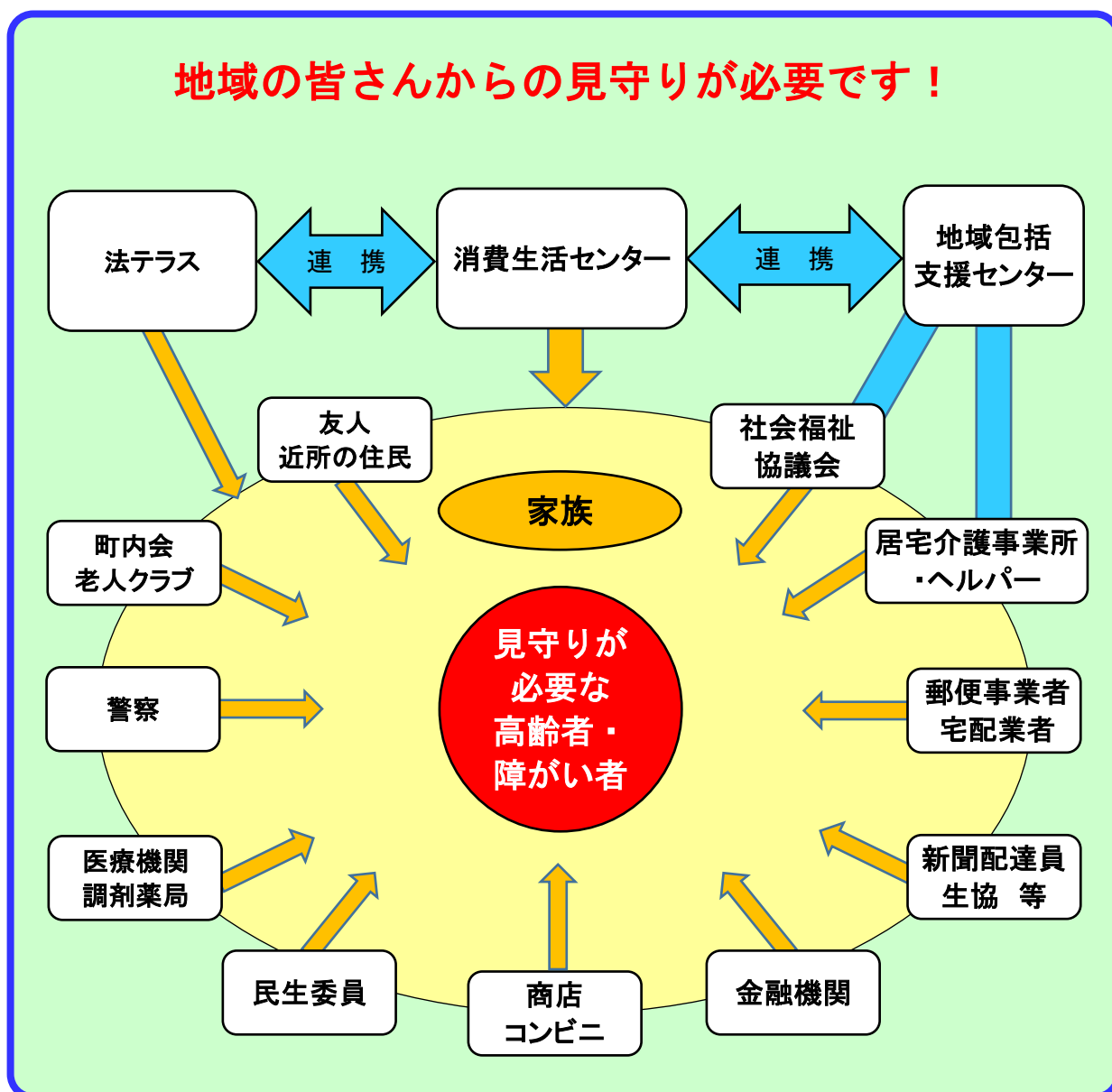
い や や  
1 8 8

にダイヤルしてください。

お近くの消費生活相談窓口をご案内します。

# 地域の皆さんの見守りの力で高齢者等を 消費者トラブルから守りましょう！

地域の皆さんからの見守りが必要です！



近年、消費生活を取り巻く環境は、情報通信技術の高度化、国際化等により大きく変化し、様々な新しい商品やサービスが次々と登場しています。このような社会で生活する私たちにとっては、消費者トラブルは誰にでも起こりうることといえます。

特に、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方が消費者被害に遭った場合は、発見が遅れ、深刻な被害になりがちです。

加えて、新型コロナウイルス感染症の感染拡大による外出自粛等により、家族や地域との交流を控えるをえない状況にあるなど被害に遭いやすい環境下におかれていることが危惧されています。

こうした「見守りを必要とする方」に対して、地域での見守り活動を通じ、消費者被害の未然防止、拡大防止を図ることが重要となっています。

一方、県内の消費生活センターに寄せられた消費生活相談のうち、70歳代以上の方の相談件数が増加しています。また、警察や市町村の福祉関係部局においても、高齢者等の消費者トラブルに関する情報や相談が寄せられている状況にあり、消費者行政部局、警察、福祉関係部局等が連携して、高齢者等の消費者被害に対応していく必要性が高まっています。

福島県消費生活課 ☎ 024(521)7180

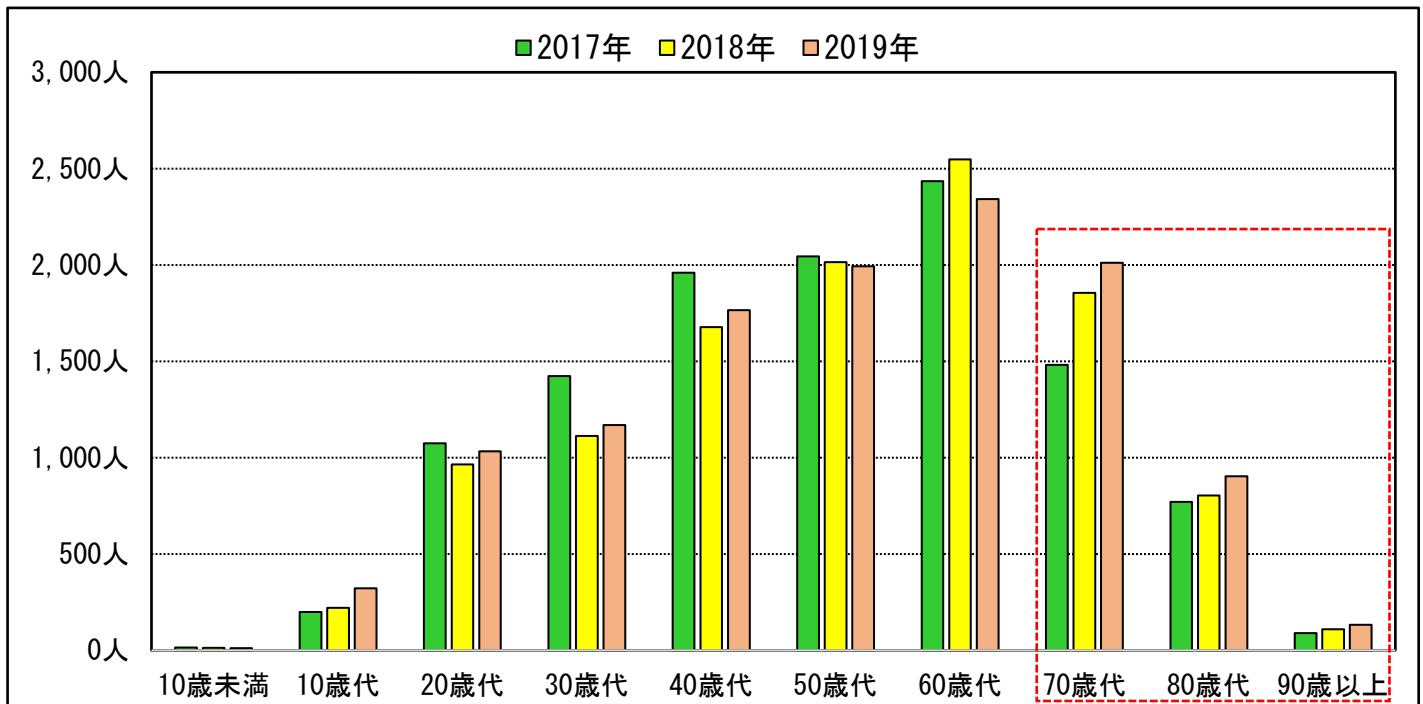
【消費生活相談専用 ☎ 024(521)0999 (福島県消費生活センター)】

# 高齢者等の消費者被害の現状と特徴

## 福島県における契約当事者年齢別消費生活相談件数内訳 (注)

福島県内における消費生活相談件数が年々増加している中、年代別では、60歳代が全体の約18.0%(2019年度)で最も多くなっています。

また、70歳代以上では、相談件数が増加傾向にあります。



(注) 福島県内における全国消費生活情報ネットワークシステム(PI0-NET)への相談登録件数

## 高齢者等の消費者被害の特徴

### 被害に遭っていることに気付きにくい

優しい言葉で誘う営業マンを信じてしまい、自分が悪質商法の被害に遭っているということを認識していない場合があります。

また、被害に気付かないことから、契約を繰り返して被害が深刻化することがあります。

さらに、被害に遭ったと思っても、恥ずかしく思ったり、家族に迷惑をかけたくない、自分自身を責めて周りに相談しない、一人暮らしで相談する相手がないなど、被害が表面化しにくく、周囲が気付くのが遅れることもあります。

### 悪質事業者が狙う高齢者の「お金」「健康」「孤独」の3つの不安

老後の資金を少しでも増やしたい、いつまでも健康でいたい、話し相手がいなくてさびしいといった3つの不安に対して、悪質事業者は話し相手になるなど、親切にして信用させて、大切な財産を狙っています。

### 実際の相談事例から見る消費者被害に遭うまでの状況

訪問販売の例で見ると、県外から事業者が訪問してきた際に、「わざわざ遠くから来たので、話だけでも聞こう」と一度家の中に入れてしまうと、事業者はその後、お土産などを持参して何度も訪問します。そのうち、「何度も来ているので、1回くらいなら買おう」と購入してしまうと、事業者は次々と購入を勧めてきて、いつの間にか不要な商品を大量に購入していたということが見受けられます。

# いつもと違う様子が見られたら声を掛けましょう

## 声掛けのポイント

消費者被害に遭っているような様子が見られたり、本人から相談されたとき、問い詰めたり、頭から否定するような口調は、本人の心を閉ざしてしまいがちです。一旦は受け入れる気持ちを持って、ゆっくりと状況を聞きましょう。

いきなり質問をせず、世間話をしながら、何気なく尋ねてみるなど、会話をしていくうちに心を開いてくれることもあります。お節介に思われるかもしれないと躊躇することもあります。場面に応じた自然な会話の流れを工夫してみましょう。

### さりげない声掛けの例

お元気なようですが…

どちらへお出掛けですか？

それ、新しく買ったのですか？

あら？工事されていますね…

### 寄り添った声掛けの例

一緒に調べてみましょう！

信頼できる人に相談してみましょう！

一緒に考えてみましょう！

相談できる方はいますか？

### 声掛けNGの例

- ・おだてに乗るから…
- ・見栄を張るから…
- ・だまされているんじゃない？
- ・何で信用したの？
- ・何で契約しちゃったの！
- ・何でお金を払ってしまったの！
- ・契約書をきちんと読まなかったの？
- ・何で黙っていたのですか？

## 気付きのポイントとトラブルの特徴

### 工事の車が入り出しているのを見掛けて

#### 気付きのポイント

- ・見慣れない車が止まっている
- ・工事が終わって間もないのに、また工事をしている
- ・作業員が頻繁に入り出している
- ・見慣れない人の車に乗って出かけた

#### トラブルの特徴

無料点検すると言って訪問し、点検後、「このままでは危ない」と不安をあおり、高額なリフォーム工事の契約の勧誘をされます。更に、追加で別の箇所の工事も必要と勧誘され、次々と工事の契約をさせられます。

### 部屋の隅に健康食品の箱の山を見つけて

#### 気付きのポイント

- ・見慣れない商品や領収書がある
- ・電話が頻繁にかかってきたり、長時間話している
- ・電話を切れずに困っている
- ・お金に困っている様子がある

#### トラブルの特徴

一人で在宅している時は、電話や来訪してくる人に対しても、警戒心を持つことなく、話をしてしまいがちです。巧みなセールストークで不安を煽られて、高額な商品を繰り返し購入してしまうことがあります。

### 消費者被害に遭っているかもしれないと気付いたら…

- まずは、本人に消費生活相談窓口（次頁）に相談するよう促してください。
- 本人から一緒に相談するよう依頼された時は、御協力をお願いします。