

関係機関説明①

「岡山市消費生活センター」

岡山市市民生活局生活安全課 消費生活センター 消費者教育推進員 なかよし 中吉 こういちろう 浩一郎

岡山市市民生活局生活安全課 消費生活センター 消費者教育推進員 おかもと 岡本 えいじ 英治

令和4年度 岡山市民生委員・児童委員 新任者研修
岡山市消費生活センター資料

日時：令和5年2月20日（月）14:55～15:15
令和5年2月21日（火）14:55～15:15

会場：岡山市立市民文化ホール

岡山市消費生活センターの概要と高齢者に多い相談状況について

岡山市消費生活センター 消費者教育推進員 中吉 浩一郎
同 岡本 英治

- 1 岡山市消費生活センターの概要について
- 2 消費生活センターの使命
- 3 岡山市消費生活センターの相談状況について
- 4 高齢者に多い消費者トラブル
- 5 高齢者への声掛けのポイント

岡山市消費生活センターの概要と 高齢者に多い相談状況について



**岡山市消費生活センターでは、
専門の相談員が市民の方の
契約トラブルの相談に乗っています。**

岡山市消費生活センター 消費者教育推進員 中吉浩一郎

安全・安心な消費生活のために

消費者への支援(消費生活相談)

- ①相談者の方に助言
- ②相談者の方と事業者との話し合いを調整
- ③相談者の方に代わって交渉
- ④より適切な相談先を紹介



消費者庁イラスト集より

消費者の自立を目指し、 地域での啓発活動(講師派遣等)

- ①出前講座(町内会、老人会、学校)
- ②消費に関する講演会(一般市民)

岡山市消費生活センターの 相談状況について

令和3年度の相談件数は
何件あるの？



総件数 4,043件

高齢消費者の消費者トラブルの現状

高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック・消費者庁2020年2月より

- (1)65歳以上の高齢者に関する消費生活相談件数は、2013年以降高水準で移行していたが、2018年は、約35.6万件と 10年間で最も多くなった（2009年は16.3万件）。
また、10年間で85歳以上に関する相談件数も2倍以上。
- (2)認知症等の高齢者に関する相談は、本人以外から寄せられる場合が多い。2018年度で契約者が相談者と異なる割合は81.7%。本人が相談してきた割合は17.6%。
⇒周りが気が付かなければ、被害は生まれる

高齢消費者の消費者トラブルの特徴

(1)被害にあっていることに気付きにくい ⇒ だから自分で相談しない

- ・人を疑わない
- ・孤独感から業者を親切な人、良い人と信じる
- ・だまされていることに気づかず、契約を繰り返す
- ・だまされたと気づいても自分を責め、家族や他人に言えない。

恥ずかしい
家族に迷惑を
かけたくない

(2)悪質業者が狙う高齢者の「お金」「健康」「孤独」の3つの不安
(3K)

「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」
「話し相手がいなくさびしい」といった3つの不安に対して、
悪質業者は、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う。

(3)65歳以上の相談1件当たりの平均支払金額は、65歳未満の約3倍

- ・65歳未満の相談1件当たりの契約金額の平均は98.4万円だが
65歳以上の高齢者の平均は150.9万円。
- ・実際に支払った平均金額は、65歳以上では、89.4万円に上り、
総額では950億円と全体の52.8%を占めている。

高齢者に多い消費者トラブル

- ・ネット通信による「定期購入」化粧品、健康食品
- ・電話勧誘販売
- ・訪問購入
- ・還付金詐欺(介護保険、健康保険の払い戻し)
- ・アダルトサイトへのワンクリック 高額請求詐欺
- ・ネガティブオプション (注文していない商品を、勝手に送り付け、その人が断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法)

※ネット通信販売には、クーリングオフは使えません

※家にいる時でも、鍵かけ、留守番電話がいいですよ！

声掛けのポイント

国民生活センター資料より

さりげない声掛けから

最近どうですか？ お出かけですか？
お元気ないようですが…

問い詰めずに寄り添った声掛け

一緒に調べてみましょう。

一緒に
考えてみましょう。

信頼できる誰かに
相談してみましょう。

相談できる方はいますか？



声掛けNGワード集

本人の意識に関すること

- おだてにのるから…
- 欲をかくから…
- 見栄を張るから…
- だまされているんじゃない？
- 何で信用したんですか？
- あのような人が言うことを信用してはいけませんよ。
- まるめこまれたんじゃないの？

契約に関すること

- 何で契約しちゃったの！
- あなたにも契約した責任がありますね。
- お金を払ってしまったんですね！
- 契約書をきちんと読まなかったのですか？
- 息子(娘)さんに、相談してから決めなくちゃ！
一人でしてしまったのですか？

その他

- どうして気が付かなかったのですか？
- 何で黙っていたのですか？
- 消費生活センターに相談すべきですよ！

決めつけ
否定
自尊心を傷つける
強制(…べき)



国民生活センター資料より