

## 高齢者の消費者トラブルの特徴

- ・加齢に伴う判断力低下、契約や同種被害に関する情報不足
- ・昼間に一人で在宅することが多く、訪問販売、電話勧誘販売等に遭いやすい
- ・人を疑わず、話し相手になってくれる販売員を慕って契約するケース
- ・家族・親族間の関係が希薄で孤立している
  - ⇒ 高齢者の「3つの不安」(お金、孤独、健康)に付け込まれ被害に遭いやすい
  - 自分が被害に遭ったことに気が付きにくい
- ・被害に遭ったと自覚しても、「恥ずかしい」、「家族に迷惑をかけたたくない(怒られたくない)」、「騙された自分が悪い」と思う
- ・消費生活センター等の相談窓口があることを知らない
  - ⇒ 被害に遭っても誰にも相談しない
- ・一度被害に遭うと次々販売により被害が拡大し、支払金額も高額になる
- ・契約した経緯の証明や、判断能力が不十分であったことの証明が困難
  - ⇒ 被害に遭ってしまうと、経済的・精神的なダメージが大きいうえに、損害を取り戻すことが困難



高齢者等の消費者被害防止や被害の早期発見・救済は喫緊の課題

高齢者本人が消費生活センター等に相談するのを待つのでは遅い

高齢者を取り巻く家族、近隣住民、介護・福祉関係者、警察等、地域の様々な主体が、高齢者の消費生活上の安全に気を配り、何かあったら消費生活センター等につなぐ仕組みの構築が必要

## 全国共通の電話番号 「消費者ホットライン」188

このようなことで、困った時は消費生活相談窓口にご相談ください。

個人情報が出てい  
るので削除してあげます  
と電話があった。  
不安だ...



無事片づけ済み

会場の熱気にもまれ、  
必要なものを  
契約してしまっ  
た。解約したい...



プロバイダを変えれば  
安くなると言われた  
のに、高くなった。  
解約したい...



危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか？

広告を見て、  
しわ取りの  
注射をしたら  
腫れてしまった...



健康機器で  
かゆみが出たら  
「好転反応」と  
言われた...



※ケガをしたり痛みを感じたりしたら、まずは医療機関で受診してください。

困ったときは一人で悩まずに、  
「消費者ホットライン」188に  
ご相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活センターや  
消費生活相談窓口を御案内します。

いやいや  
**188泣き寝入り!**  
と覚えてね

「消費者ホットライン」188の仕組み

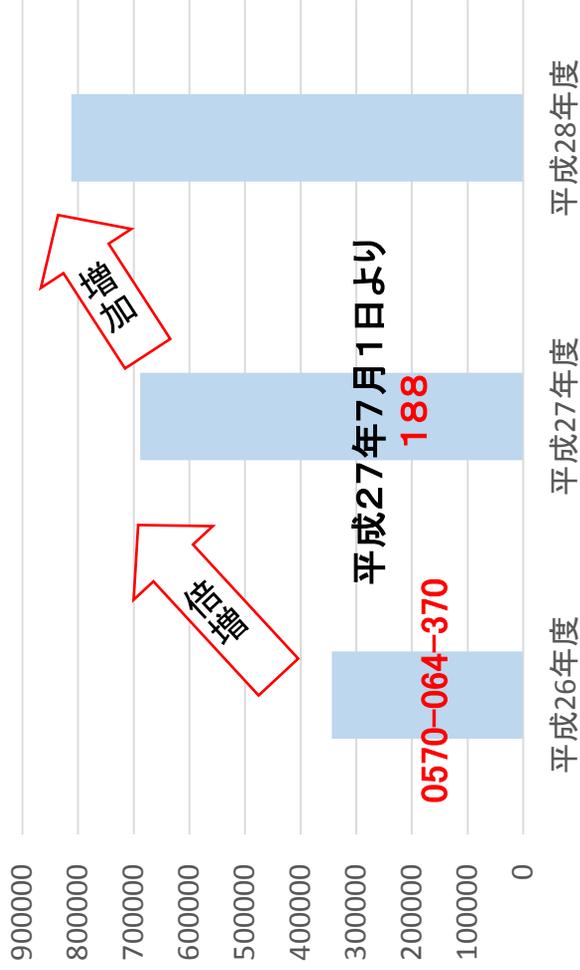
188

お住まいの郵便  
番号を入力

最寄りの消費  
生活相談窓口  
に接続

消費生活センター等の接続箇所数 1,374箇所 (2017年6月末)

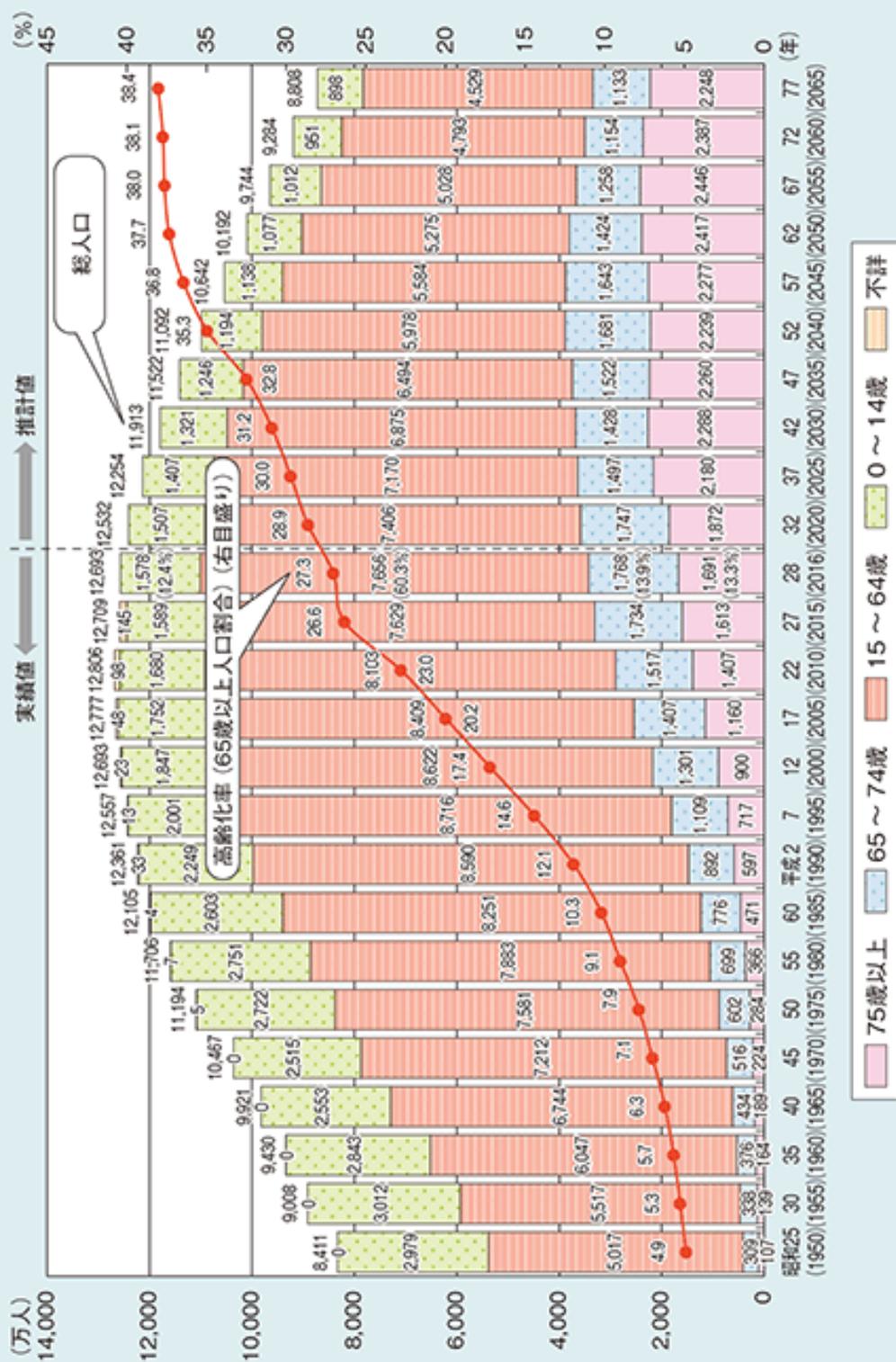
### 消費者ホットラインの利用件数



⇒ただし...消費者ホットラインの番号「188」  
を知っていた人は、わずか4.9%

# 消費者安全確保地域協議会 (平成26年改正消費者安全法)について

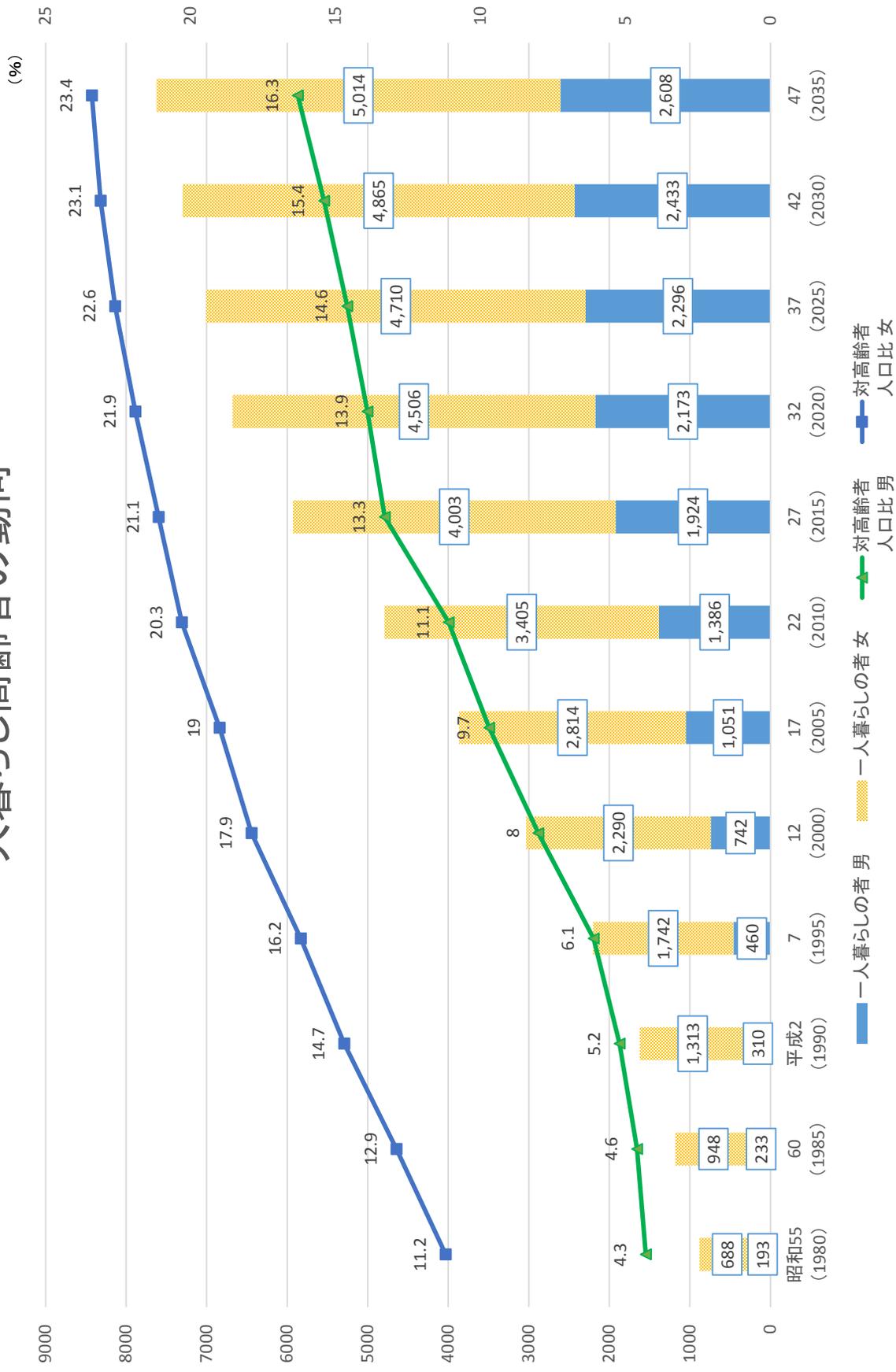
図1-1-4 高齢化の推移と将来推計



資料：2015年までは総務省「国勢調査」、2016年は総務省「人口推計」（平成28年10月1日確定値）、2020年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口（平成29年推計）」の出生中位・死亡中位仮定による推計結果  
 (注) 2016年以降の年齢階級別人口は、総務省統計局「平成27年国勢調査 年齢・国籍不詳をあん分した人口（参考表）」による年齢不詳をあん分した人口に基づいて算出されていることから、年齢不詳は存在しない。なお、1950年～2015年の高齢化率の算出には分母から年齢不詳を除いている。

(備考) 内閣府「平成29年版高齢社会白書」より抜粋

# 一人暮らし高齢者の動向



(備考)内閣府「平成29年版高齢社会白書」より作成。