

# 高齢者の消費者被害防止は 身近な見守りから



Kobaton

全国共通の電話番号  
「消費者ホットライン」 **188**

平成31年3月9日

埼玉県県民生活部消費生活課

1

## I 高齢者を狙った消費者被害 ～ 多様化する消費者トラブルの一例 ～

高齢者を守る お助けかわらばん

**催眠商法** 「今だけ! 無料・格安」にご注意

「今だけ! 無料・格安」にご注意

特別価格!! 15万円です

本日までの特別価格!!

通い続けると

参加すれば10円!

1kg

健康友の会説明会

ぜひ!!

買いますか

健康寿命を伸ばそう!

楽しいわ、また来ますよ

後日

よく考え

領収書

38万円

だまされたのかも!!

今月の標榜

- 一、「無料」や「格安」など甘い話には用心する。
- 二、会場の雰囲気や誘いに惑わされない。
- 三、必要がなければきっぱり断る。

困ったときは、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください

消費者ホットライン **TEL 188**

最寄りの相談窓口につながります!

影の国 埼玉県 埼玉県県民生活部消費生活課

高齢者を守る お助けかわらばん

その8

こんな封書、届いていませんか?!

架空請求 裁判所などをかたる請求にご注意

封書が届きまして...

解決に向けて弁護士を紹介しまします

相手はあと100万円支払えば示談に応じるそうです

支払後、電話があり...

「訴訟」「裁判」など見慣れない言葉にあわてない

「解決します!!」に惑わされず電話をしない

身に覚えのない請求には応じない

今月の標榜

訴訟をかたる請求を気をつけろ!

困ったときは、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください

消費者ホットライン **TEL 188**

最寄りの相談窓口につながります!

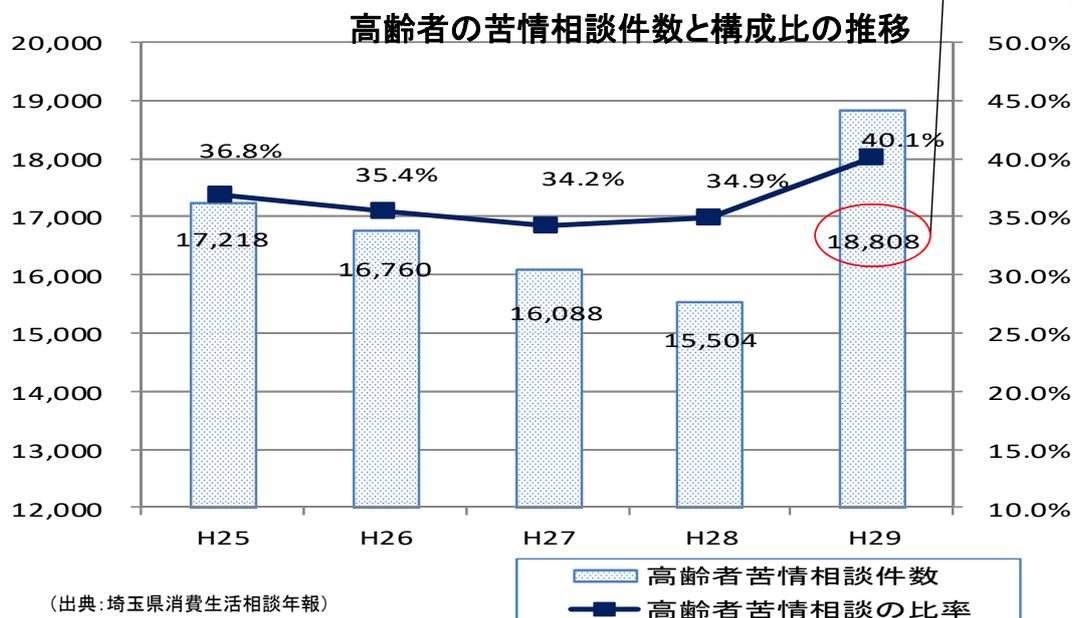
影の国 埼玉県 埼玉県県民生活部消費生活課

2

## II 高齢者の消費生活相談の状況について

### 1 本県における高齢者に関する苦情相談の状況(60歳以上)

- ・苦情相談件数は46,924件で、そのうち高齢者に関するものは18,808件。
- ・全年齢に占める高齢者の構成比は40.1%と3分の1を超える。
- ・平成25年度から減少傾向であったが、平成29年度は上昇に転じた。



3

## II 高齢者の消費生活相談の状況について

### 2 認知症等の高齢者に関する相談の状況(65歳以上の判断不十分者)

- ・周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談は高水準で推移
- ・本人からの相談は2割に満たない ⇒ 身近な方からの通報がほとんどである  
(高齢者全体では約8割)

図表I-1-3-11 認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数



4

### Ⅲ 高齢者の消費者トラブルの特徴

- 高齢者の「お金」、「健康」、「孤独」に関する大きな不安につけ込む
- 悪質事業者が判断能力の衰えに乗じて、高齢者をターゲットとして次々と新たな手口で言葉巧みに、あるいは強引に勧誘を行っていたりする



⇒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

高齢者を取り巻く地域の方々（家族、近隣住民、介護・福祉関係者、警察など）  
が主体となって、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  
ンターにつなぐ仕組みの構築が必要です。

5

### Ⅳ 高齢者の消費者被害を防止するための取組について

#### 1 高齢者の消費者被害防止フォーラムの開催

消費部門と福祉部門の連携を強化するため、悪質商法の手口や消費者被害を防いだ事例等の紹介や参加者  
同士の意見交換を行い、消費者トラブルに気付き相談窓口につなげるための情報交換会を開催しました。

#### 平成30年度の実施状況

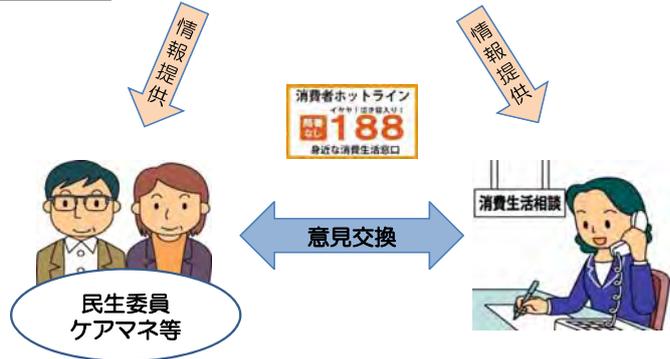
##### (1) 日時・会場・参加者数

	川越会場	さいたま会場
日 時	7月10日(火)	7月17日(火)
場 所	ウェスタ川越	埼玉会館
参加者数	消費部門 7名	消費部門 11名
	福祉部門 64名	福祉部門 80名
	合計 71名	合計 91名



##### (2) 内 容

- 講 演 「地域における消費者被害の防止」  
弁護士 池本 誠司 氏
- 事例発表  
「高齢者の消費者被害防止の取組について  
～消費部門と福祉部門の連携について～」  
・事例報告(熊谷市、上尾市)  
・活動報告(埼玉消費者被害をなくす会)



- 情報交換  
「地域活動の中での連携事例について」  
参加者がグループに分かれ、情報・意見交換を実施

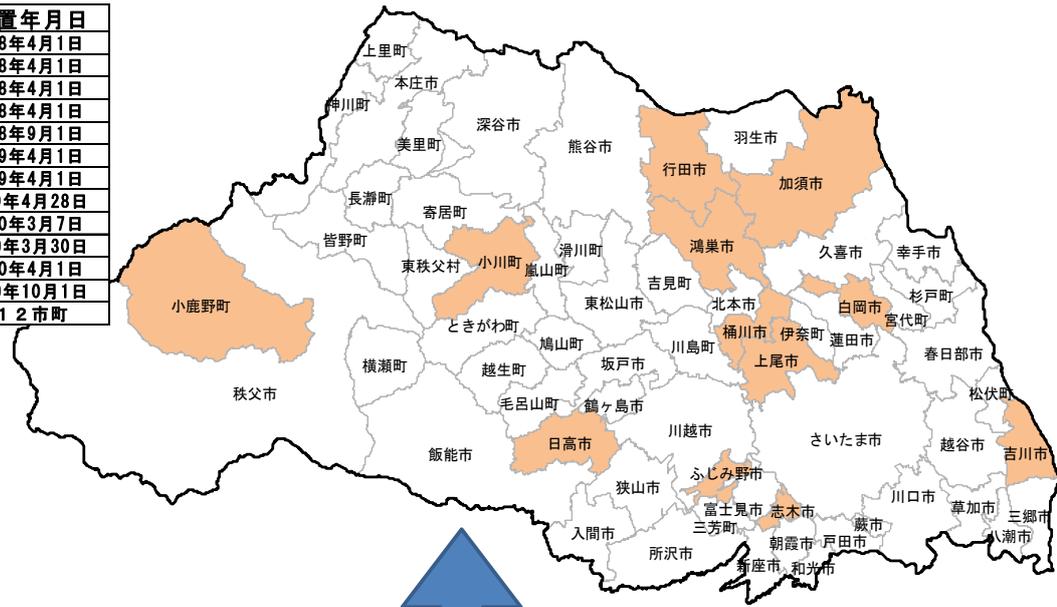
6



## IV 高齢者の消費者被害を防止するための取組について

### 4 消費者安全確保地域協議会の設置状況について(県内)

	設置年月日
行田市	H28年4月1日
日高市	H28年4月1日
吉川市	H28年4月1日
小鹿野町	H28年4月1日
志木市	H28年9月1日
上尾市	H29年4月1日
白岡市	H29年4月1日
加須市	H29年4月28日
桶川市	H30年3月7日
鴻巣市	H30年3月30日
ふじみ野市	H30年4月1日
小川町	H30年10月1日
合計	12市町



#### ◆「見守り推進員」の配置（委託）～市町村に対する働きかけ・支援を実施～◆

- ・消費者安全確保地域協議会の設置促進
- ・消費生活部門と福祉部門との連携促進
- ・消費者被害防止サポーターの活用促進



9

## V 消費者被害の相談窓口 ～あれっ？ おかしいな??と思ったら～

消費生活に関する様々なトラブルや悩みに対して、国・県・市町村では、相談窓口を開設しています。困ったときは、一人で悩まず、まず相談。

- 消費者ホットライン 188 (いやや!)
  - 埼玉県消費生活支援センター相談窓口 . . . =>
  - 各市町村の消費生活相談窓口
- 県内の全市町村に相談窓口が設置済です。

#### 埼玉県消費生活支援センター 相談窓口

川口	☎048-261-0999	受付時間
川越	☎049-247-0888	9:00~16:00(月~金)
春日部	☎048-734-0999	祝日・12/29~1/3を除く。
熊谷	☎048-524-0999	川口は土曜日も受付します。

身に覚えのない請求が!!

いやや!

断ったのにまた勧誘...?

いやや!

お試しのはずが定期購入に!!

いやや!

彩の国 埼玉県
   
埼玉県消費生活支援センター「コバトン」

消費者ホットライン

# TEL 188

いやや!

**契約、悪質商法、製品・食品やサービスによる事故等の御相談は(市外局番なし188番)にお電話ください。最寄りの相談窓口につながります!**

10