

2010くらしのサポーター通信No.45

2010.4発行

ハイライト:

- 今月のテーマ:高齢者の消費者被害
- おしらせ:くらしのサポーター認定式について
- 交流コーナーコラム:高額医療費～入院は月初め1日に～

高齢者の消費者被害について

昨年9月に消費者庁・消費者委員会が発足し、消費者行政は大きく転換しました。他方、平成20年度の国民生活選好度調査によりますと、消費者被害にあっても3分の1の人がどこにも相談していないという現状があり、特に、高齢者ではその割合が高くなっています。

こうした現状を踏まえ、消費者庁では『守ろうよ、みんなを！ ～なくそう！高齢者の消費者被害～』をテーマに設定し、高齢者に重点をおき、消費者ホットライン(0570-064<守ろうよ>-370<みんなを>)の紹介を含め、消費者生活相談の利用を促すことを目的に取り組むこととなりました。

このため、今月のサポーター通信につきましては、高齢者の消費者被害をテーマとしました。

1 高齢者被害の特徴

近年のめまぐるしい社会の動き(特に情報化やIT化の急速な進展)の中で、高齢者にとってはわかりやすい情報の入手が難しくなっており、そのことに不安を抱く方も増えています。また、高齢者は大きな不安として、「お金」「健康」「孤独」を持っていると言われています。悪質業者は、こういった高齢者の弱点に目をつけて、様々な商法で契約をさせようとしています。

● 業者が言うがままに契約してしまう

悪質業者は、高齢者の判断力や身体能力の低下、情報量の不足などを見透かして、巧みな嘘や誘導で、不必要なものや高額な商品やサービス売りこみます。

● 孤独なことなどで、親切にされるとつい信用してしまう

悪質業者は、「元気で長生きしてください」などと優しい言葉をかけたり、親切な行動(肩を揉む、重い荷物を持つなど)をしたり、親切を装って高齢者に近づき信用させ契約をさせようとしています。

● 情に訴えられると断れなくなってしまう

高齢者は一般的に情にながされやすい面がありますが、悪質業者は「仕事がとれないとクビになる」などと困った状況を切々と話し、情に訴え取引を持ちかけます。

● 経済的不安を逆手にとられてしまう

悪質業者は、手持ちの資産を少しでも増やして老後を安心して暮らしたいとする高齢者の心理を逆手にとって、「値上がり確実」、「上場間近」などと言って、未公開株や社債などの投資を持ちかけます。

● 健康上の不安に付け込まれてしまう

悪質事業者は、「これを食べると高血圧に効く」、「この寝具で寝ると関節の痛み

がとれる」といった巧みな言葉で、高価な健康関連商品を売り込みます。

2 県消費者情報センターの相談受付状況（21年4月～22年1月）

（1）契約当事者年齢別件数

前年同期（20年4月～21年1月）と比べますと、総件数では96.9%と減少傾向にありますが、60歳代では108.2%、70歳以上では115.0%と高齢者層の増加が特徴的となっておりまして、徳島県でも高齢者被害の拡大傾向がうかがえます。

高齢者が被害を被るケースでは、悪質業者が判断能力の不十分な方などを狙って、口車に乗せたり、強圧的態度で購入を迫り、高額（もしくは安価な商品を高価に）な商品契約をさせる手口もよくみられます。

（2）商品・役務別相談件数

総件数で第1位は「デジタルコンテンツ」となっています。これは、インターネットを通じて得られる情報サービスに関わるトラブルです。携帯電話の普及もあり、若年層のみならず中年層からも、アダルト情報サイト、出会い系サイト等に関連する高額な料金請求などの相談が寄せられています。

一方、70歳以上では、第1位は「商品一般」となっています。これは、商品購入に関連して、原因不明の料金氏E球や架空請求に関わる相談が多かったためです。また、家屋等への「工事・建築・加工」の誘導、「書籍・印刷物」、「健康食品」の購入に関する相談も上位を占めています。

3 認知症の症状が見られる場合には

認知症の症状が見られる場合には今後の消費者被害を防ぐために、次のような制度の活用を考えましょう。

◎ 日常生活自立支援事業

判断能力が十分でない方に、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理などの援助を行うことにより、在宅で自立して地域生活を営めるように支援する制度です。地域の社会福祉協議会にご相談ください。

◎ 成年後見制度

判断能力が不十分な方の、財産管理や身上監護に関する契約などの法律行為の援助を行う制度です。家庭裁判所へ申し立てることにより、本人の判断能力により後見人・補佐人・補助人を選任する「法定後見制度」と、判断能力が衰えたときに備えて、あらかじめ任意後見人を決め公正証書による契約を行う「任意後見制度」があります。

◎ 地域包括支援センター

認知症が疑われる場合等に、まず相談できる身近な相談窓口です。高齢者の消費者被害についても、相談を受けています。

4 高齢者被害をできるだけ少なくするためには

もともと高齢者の被害は、相談をためらう高齢者特有の心理などのために、潜在化しやすく、消費生活相談という形で発見されることが難しいという面があります。また、国民生活センターの調査によるとトラブルに遭った人のうち消費者情報センター等公的な相談機関に相談をした人の割合は約5%程度となっています。高齢者の場合はさらにこの割合が低いと考えられ、こうしたことが悪質業者の横行の一因ともなっています。

高齢者被害を少なくするためには、高齢者ご本人やその家族の方々の問題意識を高めていただくとともに、ご家族やまわりの方々に日頃から高齢者の様子を気にかけていただき地域の諸機関と連携して、高齢者を見守ることが必要です。

もちろん、困ったときには、お気軽に県消費者情報センターに相談してください。相談されるときには、次に記載する「相談時のポイント」にできるだけご留意ください。

● 契約前に相談

少しでも不安に思ったり、わからないことがあれば契約する前に相談しましょう。

- 契約後は悩まずすぐに
解約の方法や様々な知識、適切な相談機関の紹介などの助言をしています。まずはク
ーリング・オフができるかもしれないので早く相談してください。
- 契約書は手元において
契約相手の名前、契約日、契約内容がわかると相談がスムーズです。

くらしのサポーターの皆さんへ

周りの方にも通信の情報を伝えていただくとともに、センター等へ相談をおつなぎ
ください。

＜くらしのサポーター認定式について＞

次により実施します。くらしのサポーターの皆様は、ぜひご出席を
お願いいたします。

＜日 時＞ 平成22年5月24日（月）午後1時から午後2時

＜場 所＞ とくぎんトモニプラザ（徳島県青少年センター）
3階 大会議室

●当日は徳島県知事飯泉嘉門から直接皆様方一人一人に、認定証及び記章
をお渡しします。

●受付は3階大会議室前で、午前11時から行っていますので、お手数ですが、
必ず受付をお願いいたします。

●出席者最終確認、リハーサル等の都合により、大会議室へ12時30分に集
合していただけますよう、よろしくお願いいたします。

交流コーナー

くらしのサポーターのみなさんの質問や情報をお待ちしています。

くらしのコラム

高額医療費 ～入院は月初め1日に～

去年の消費者大学校では、面白いが笑えぬ話で盛り上がった。救急車で運ばれるような緊急
の入院ではなかったが、たまたま病床が空いていたので入院は月末になり、翌月始めに退院し
た。後で高額医療費制度のことを知ったのだが、月をまたいでいるので入院が1カ月内とはな
らないと言われた。月始めの入院で中旬や下旬の退院なら高額医療費の補助が受けられたの
だ。

金額や係りの名前を書き、籤の棒は放射線状に出ていたらしい。

お医者さんの「入院は月初めが有利です」との助言が欲しいとは、貧乏患者の切なる願い
だ。

高額医療費の対象は30日というのではなく、その月の内のこと。消費者として知っておきた
い知識だと言い合ったものだ。

くらしのサポーター担当者より

今年度からくらしのサポーター担当者が二人となりました。

私、湯浅は引き続き担当をつとめさせていただきます。昨年度は多くの行事・研修等を実施いたしましたところ、皆様方のご協力、ご支援をいただき本当に感謝しております。今年度もよろしくお願いいたします。

今年度から新たに担当者に加わりました池西です。消費者行政は初心者の未熟者ではありますが、どうぞよろしくお願いいたします。