

平成29年度第2回消費生活eモニターアンケート調査

「高齢者の消費者トラブル未然防止について」

目 次

第1章 調査の概要	・・・P2
1 調査目的	
2 調査方法	
3 調査期間	
4 調査対象	
5 回答者の属性	
第2章 調査結果	・・・P3

【以下のホームページも是非ご覧下さい。】

◎ つながる・かながわ消費者教育—かながわ消費者教育サポートサイト—
<http://www.pref.kanagawa.jp/osirase/0207/edu>

第1章 調査の概要

1 調査目的

高齢者の消費者トラブル未然防止について、ご意見等をいただき、今後の県の消費生活行政の参考とするため。

2 調査方法

ホームページ上でのアンケート調査（全11問）

3 調査期間

平成30年1月10日（水）から1月20日（土）まで

4 調査対象

消費生活eモニター：327名 回答者：235名

5 回答者の属性

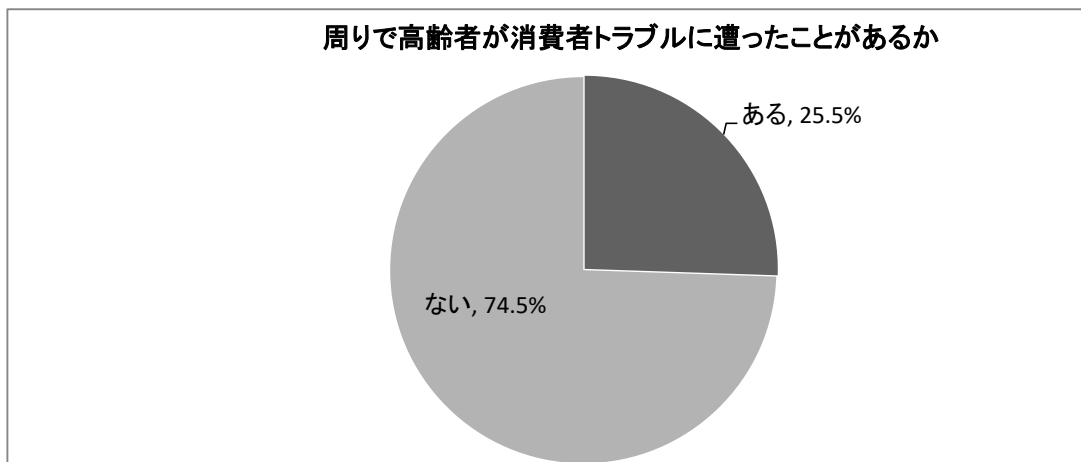
性別	男性 89名	女性 144名
年齢	18～29歳	9名（男性：3名 女性：6名）
	30歳代	46名（男性：7名 女性：39名）
	40歳代	60名（男性：16名 女性：44名）
	50歳代	45名（男性：20名 女性：25名）
	60歳代	48名（男性：24名 女性：24名）
	70歳以上	25名（男性：19名 女性：6名）

※回答者235名のうち属性不明の方2名を除いた233名の属性としています。

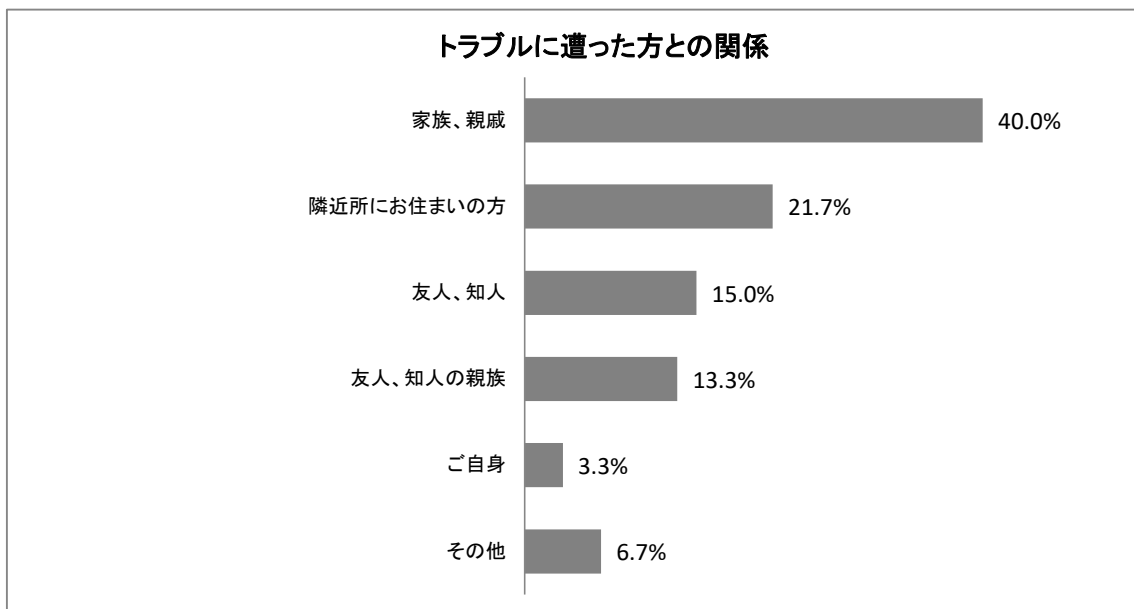
第2章 調査結果

- ・複数回答のある設問では、比率の合計が100を超える場合があります。
- ・未回答者がある場合、%の合計が100に満たない場合があります。

Q1 周りで高齢者が消費者トラブルに「遭った」、もしくは「遭ったと聞いた」ことがあるかどうかたずねたところ、「ある」が25.5%で全体の約4分の1であった。



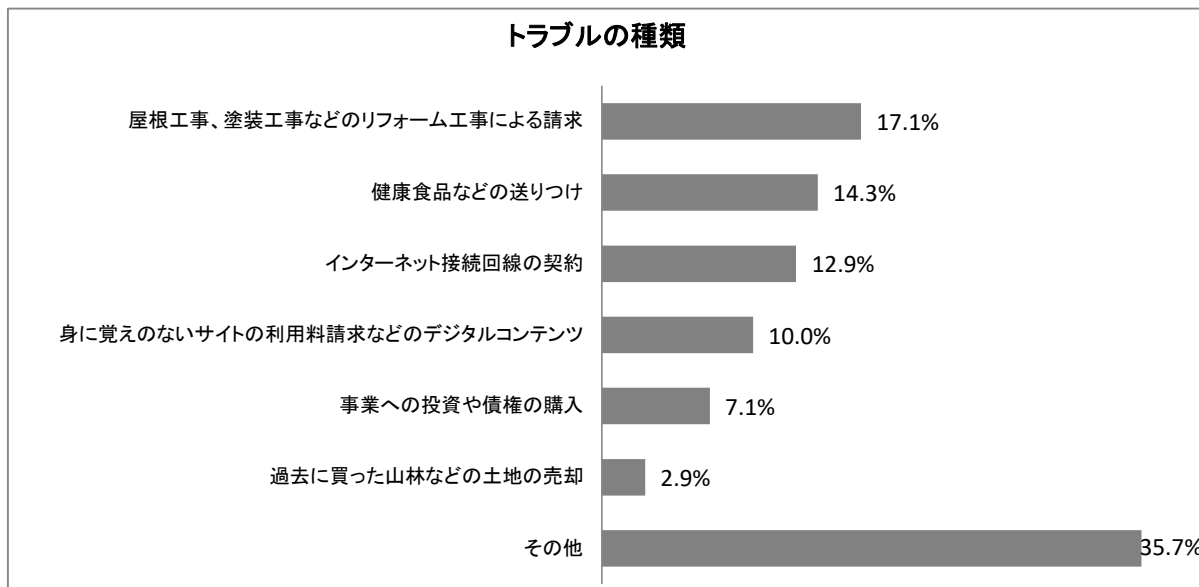
Q2 Q1で「ある」と回答した方へ、トラブルに遭った方との関係をたずねたところ、「家族、親戚」が40.0%で最も多く、「隣近所にお住まいの方」が21.7%でそれに続いた。



○「その他」の主な回答

- ・職場の人
- ・自治会会員から自治会長をしている私に相談に来た。

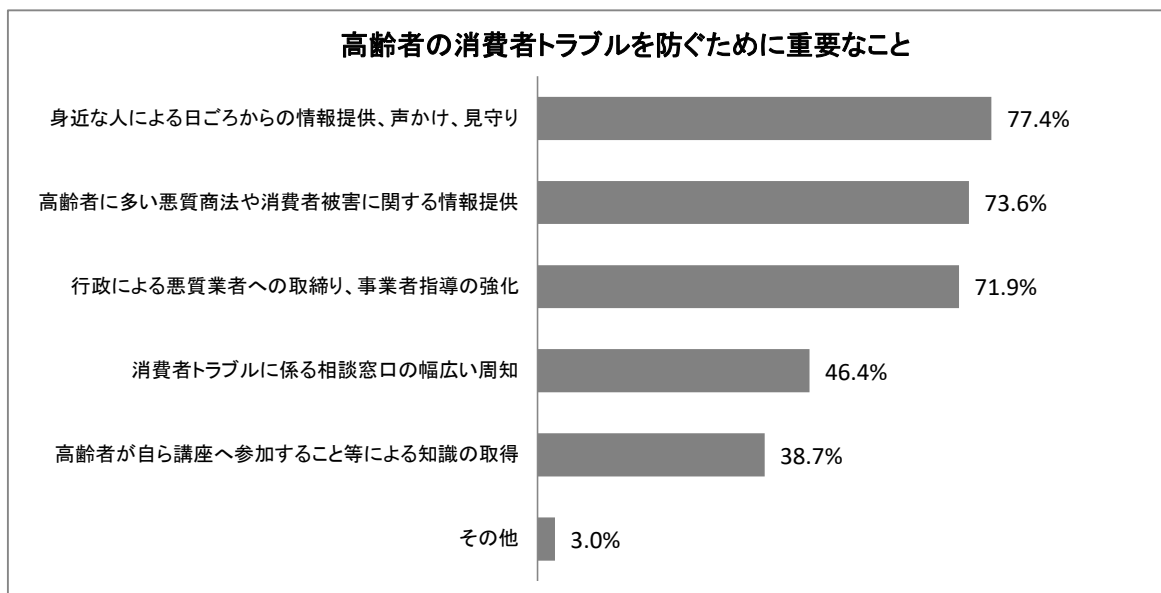
Q3 Q1で「ある」と回答した方へ、何に関する消費者トラブルであったかをたずねたところ、「屋根工事、塗装工事などのリフォーム工事による請求」が17.1%で最も多く、「健康食品などの送りつけ」が14.3%でそれに続いた。



○「その他」の主な回答

- ・買取を謳う業者なのに、いざ買取をお願いしたらお金を払えと要求してきた。
- ・工事の請求ではないが、見積もりを勝手にとられ、工事日程まで決まっていた。
- ・オレオレ詐欺

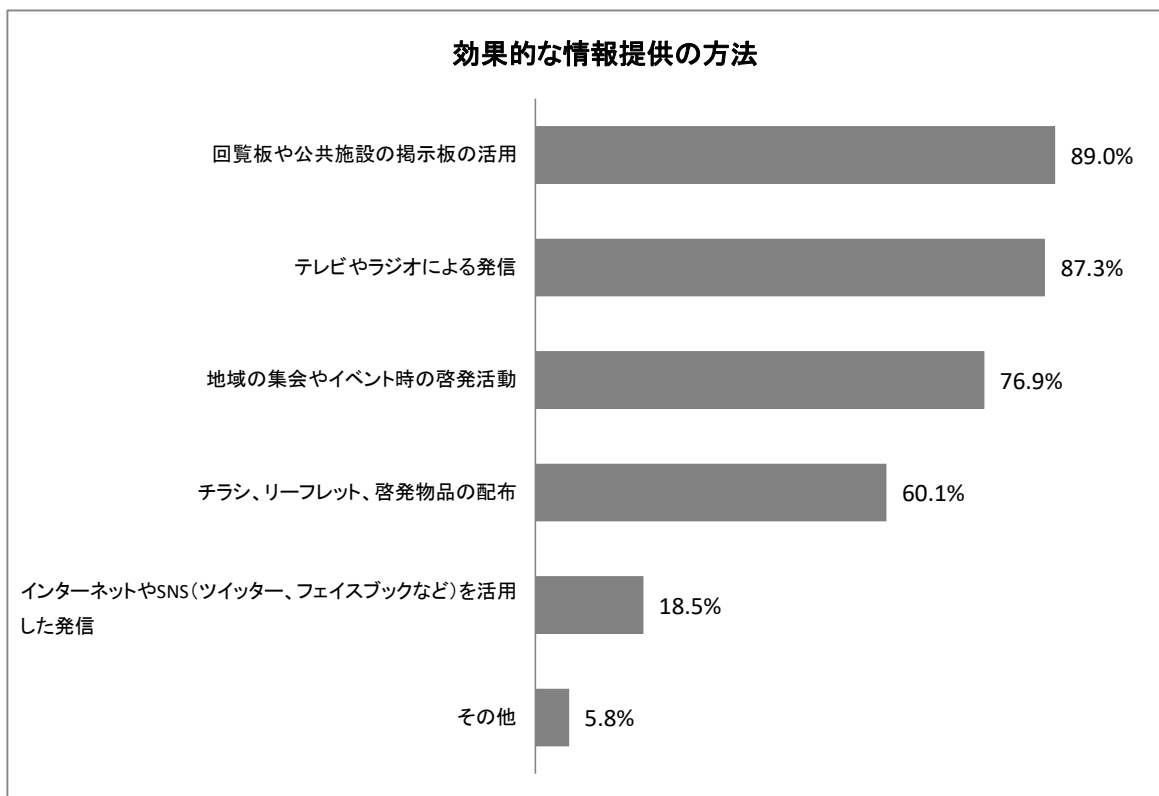
Q4 高齢者の消費者トラブルを未然に防ぐために重要なことをたずねたところ、「身近な人による日ごろからの情報提供、声かけ、見守り」が77.4%で最も多く、「高齢者に多い悪質商法や消費者被害に関する情報提供」が73.6%、「行政による悪質業者への取締り、事業者指導の強化」が71.9%でそれに続いた。



○「その他」の主な回答

- ・毎日、自己啓発できるしくみ。ポスター・カレンダー等、毎日目に付くものの配布。
- ・相談窓口の案内と担当者の教育

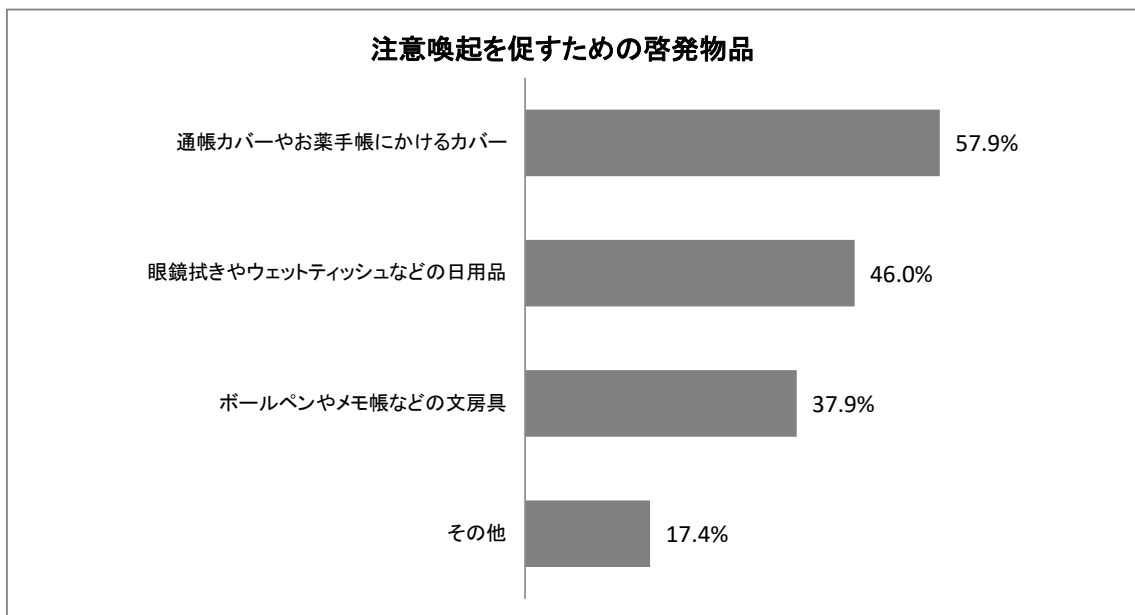
Q5 Q4で「高齢者に多い悪質商法や消費者被害に関する情報提供」を選択した方へ、どのような情報提供が効果的かをたずねたところ、「回覧板や公共施設の掲示板の活用」が89.0%で最も多く、次いで「テレビやラジオによる発信」が87.3%、「地域の集会やイベント時の啓発活動」が76.9%となった。



○「その他」の主な回答

- ・近い人に、体験者が出たときには、個人情報に配慮の上、日常の挨拶時に、可能であれば話題にしてみる
- ・市民、県民だより

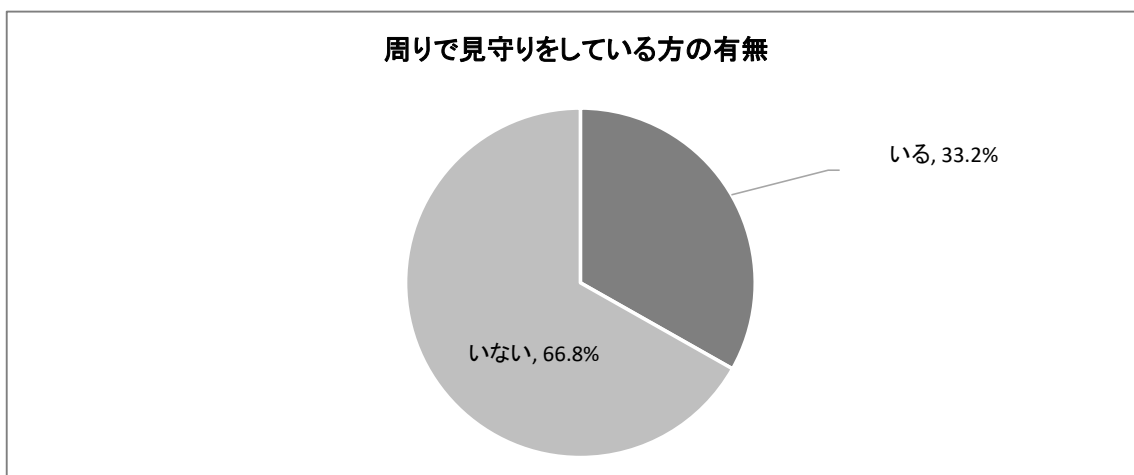
Q6 高齢者を対象とした消費者トラブルの注意喚起を促すための啓発物品として効果的なものをたずねたところ、「通帳カバーやお薬手帳にかけるカバー」が57.9%で最も多く、次いで「眼鏡拭きやウェットティッシュなどの日用品」が46.0%であった。



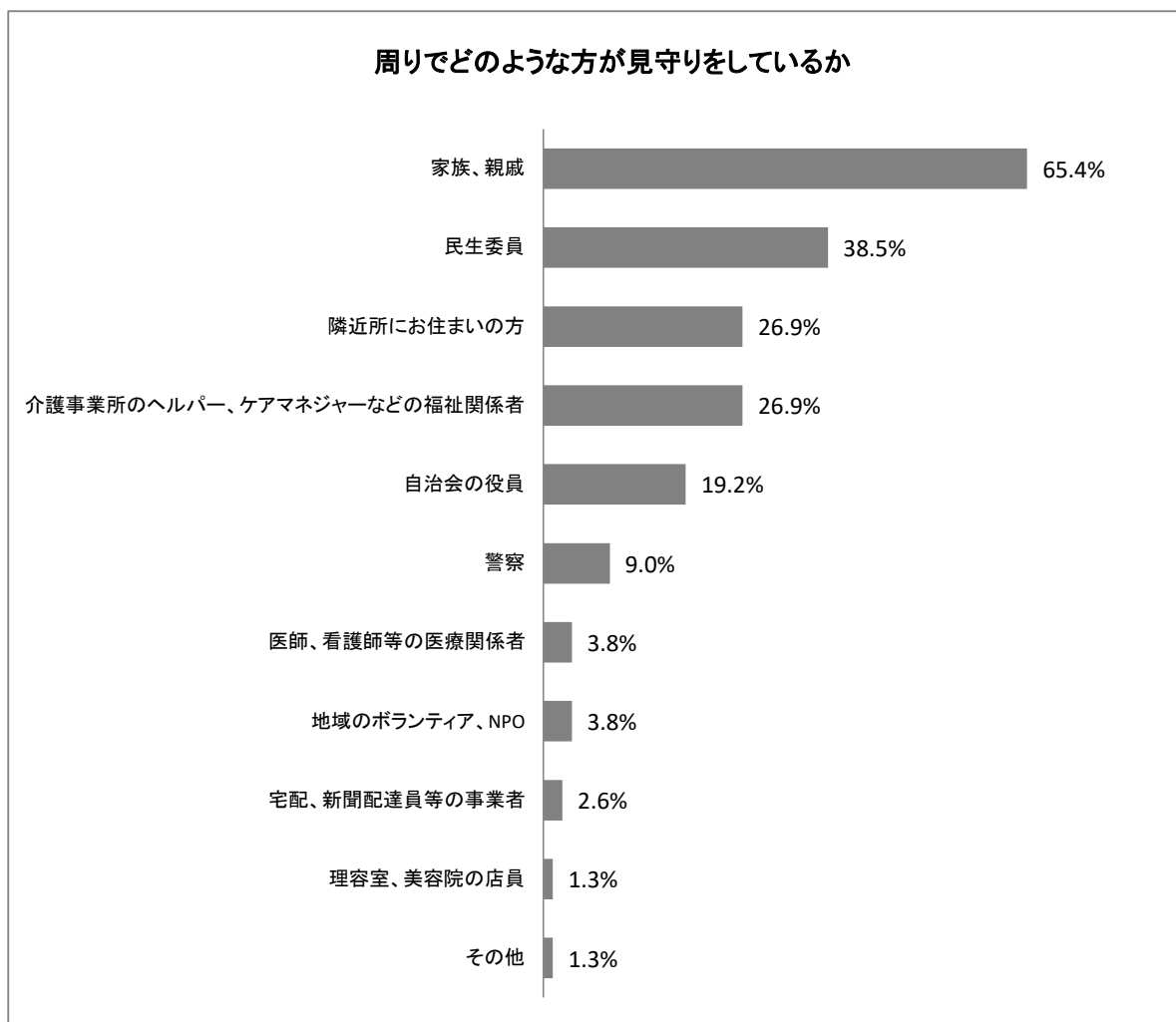
○「その他」の主な回答

- ・ボックスティッシュのカバーなどすぐ目につきやすいもの、カレンダー
- ・冷蔵庫に貼るマグネットシール(啓発文が書いてあるもので、おしゃれなもの)

Q7 周りで高齢者の見守りをしている方がいるかどうかたずねたところ、「いる」が33.2%であった。



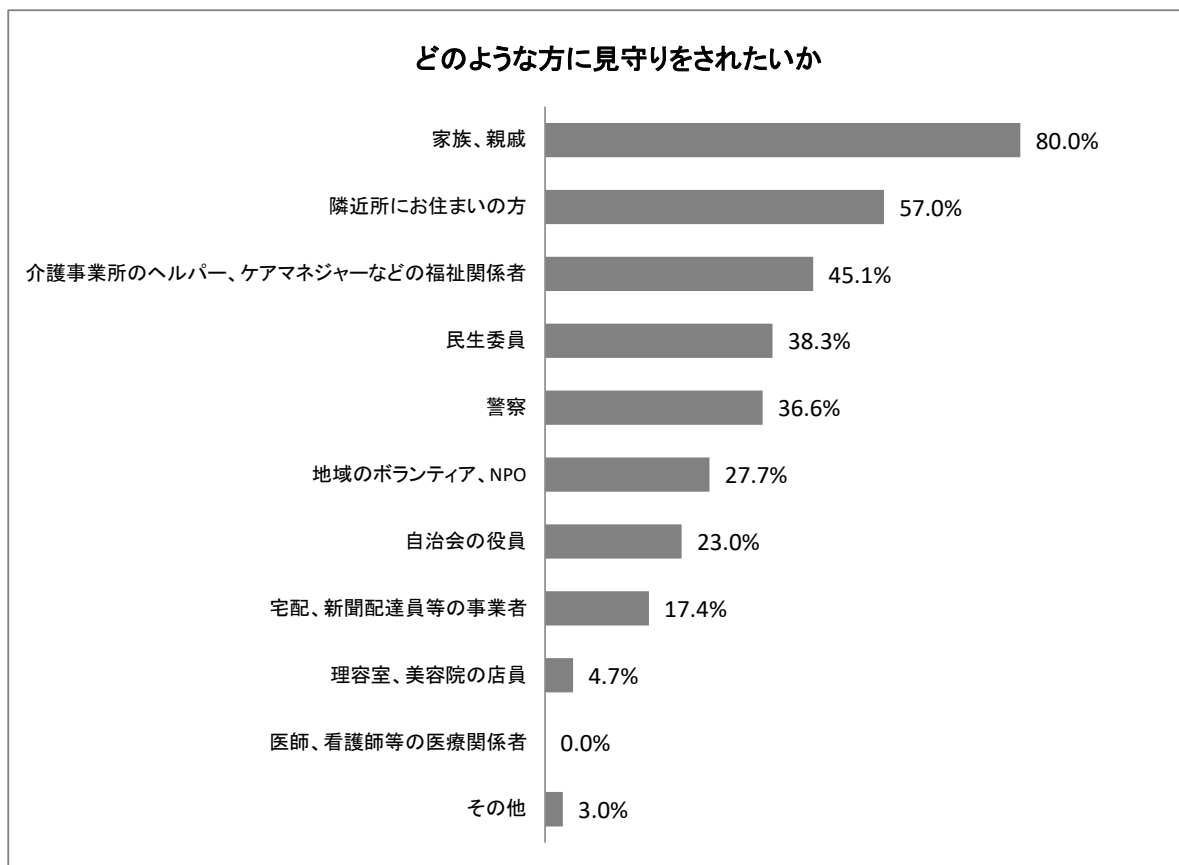
Q8 Q7で「いる」と回答した方へ、どのような方が見守りをしているかたずねたところ、「家族、親戚」が65.4%で最も多く、次いで「民生委員」が38.5%、「隣近所にお住まいの方」、「介護事業所のヘルパー、ケアマネジャーなどの福祉関係者」が26.9%となった。



○「その他」の主な回答

- ・近隣の住宅約10軒がお互いに関心をもって隣を注意している

Q9 ご自身や身近な高齢者が「見守り」をされるとしたら、どのような方に見守られるのがよいかたずねたところ、「家族、親戚」が80.0%で最も多く、次いで「隣近所にお住まいの方」が57.0%、「介護事業所のヘルパー、ケアマネジャーなどの福祉関係者」が45.1%となった。



○「その他」の主な回答

- ・民間の高齢者見守サービス等のシステム
- ・友人

Q10 高齢者への見守りについて意見をたずねたところ、主な意見は次のとおりだった。(抜粋・要約)

【見守り全般に関すること】

- ・日常的に続けられるものがないと思う。
- ・未然に防ぐための情報の収集と周知。近所で発生した事例の紹介。

【地域に関すること】

- ・町内会や近隣とのコミュニケーションが必要と思う。
- ・一人暮らしで兄弟や子供など身内と疎遠になっていたりする家庭も増えてきた。もちろん、ご家族がそばにいるのが一番だが難しい現状もあるので、隣近所や自治会や地域とのふれあい、声掛けは大事だと思う。
- ・地域のボランティアのエリア30人位の高齢者の見守り。3カ月に1回訪問し、留守の時メモ入れ。顔見知りができ、いつでも相談できるようになればいいと思う。

【行政、その他機関に関すること】

- 地域での見守り活動は複数の団体がそれぞれ行くと、かえって混乱する場合がある。関係団体の共同活動にする努力と継続性の維持が重要と思う。
- 家族、親戚で見守りをするのが一番望ましいが、各家庭で生活状況が個々様々なので自治会、民生委員、介護事業所ヘルパーなど個々可能な機関が携わるべきものだと思う。
- 住宅地であれば、近所の方が見守りもできるが、田舎だと隣との距離が離れているので、新聞配達や郵便局の方の協力が必要かと思う。
- 少しの気づきが事件防止に繋がると思うので家族はもちろん 行政も見回り等して体制強化に努める。(先日は偽の警察が実家に来て 家の中に入ろうとしていた事もあったので顔なじみになる事が大切)

【高齢者に関すること】

- どうしても、まだ自分は大丈夫だという認識があると思った。それでも、やっぱり歳はとっていくのだから、前のようにはいかないと思う。その衰えをどんな風に説明していくのか、見守っていくのが大切だと思った。
- 高齢者は家に引きこもりの方が多いので、何とか地域の集まりなどに参加してもらうようにして、たくさんの人たちの話を聞けるようになると良いと思う。回覧でそういった催しも回って来るが、それではなかなか行く気にならないのが現状のようだ。
- 高齢者のプライド、またプライバシーと保護の兼ね合いがあると思われる。

【見守る方に関すること】

- 人に迷惑をかけることを嫌う方々が多いので、できるだけたくさんの方が緩やかに見守れると良いが、高齢者もお互いにちょっとだけ気にしあうことも良い。
- 毎日生活をする一番身近な場所にいる隣近所の方が一番見守る事のできる人達だと思う。見守るというよりは、つながっているということが大切なのだと思う。核家族社会の今、ご近所とのつながりが大切だと思う。回覧板を回す時にも一声かけるというちょっとした気遣いが大切だと思う。
- 家族が訪問したりして日常のことなど話題にする。そんなことからわかることがあるのではないかな。
- ご近所の方が心配だけど世話を焼いていいのか戸惑う。

【その他のご意見】

- 月に1回ぐらいの頻度で回覧版などを利用して「セルフチェック」ができるようになったらいいような気がする。健康セルフチェックみたいなものの「オレオレ詐欺対策」バージョン。
- 今のところ家族と一緒に健全に生活しているので、見守りについてあまり問題意識はないが、将来一人で生活することも考えておかないといけないと思う。本アンケートも参考になる。

Q11 高齢者の消費者トラブル未然防止全般について意見をたずねたところ、主な意見は次のとおりだった。(抜粋要約)

【情報提供、注意喚起に関すること】

- 回覧板や掲示板上に情報を貼り出したり、スーパーの休憩室のテーブルに、置き型カレンダーみたいに情報を置いておく。
- マスコミ等でトラブル事例を何度となく示し、注意を喚起させる。
- どういうときに、どこに相談するなど段階に応じた行動を示すと、わかりやすくいいのではないかな。
- (本人が用心深くなる以外には防ぎようがないように感じる。)表現がおかしいかもしれないが、「騙され体験会」のようなものがあると啓蒙になると思う。

【悪質な事業者等への取締り強化、法整備等に関すること】

- ・自身がトラブルに巻き込まれていることに気づくのが遅くなるケースがある。行政の取締りや罰則強化を促進してほしい。

【高齢者自身の意識、啓発に関すること】

- ・高齢者はまず判断力が鈍るということと、自分はまだ大丈夫だという意識があるので周りに相談できる人たちをたくさんつくる必要があると思う。
- ・高齢者の方でも「自分は(まだ若いので)大丈夫」などと認識していて、なかなか他人からの助言を聞かない方に対して、どのようにアプローチしていくかが課題ではないだろうか。
- ・見守りはありがたいが、昭和世代はあまり地域社会とのかかわりを得意としていない印象だ。「私は大丈夫だ」とトラブルに巻き込まれてもプライドに引きずられて第三者に相談するきっかけが掴めず、問題解決になかなかたどり着けなかつたりしているようだ。まず自分で状況を頻繁にチェックして、その結果を元に相談に行けるようなシステムがあったらいいのではないかと思う。(家族として、トラブル解決に当たった経験から。)
- ・日頃から人とのコミュニケーションを持ち、身近にすぐ相談出来る人がいる事が望ましい。

【見守りに関すること】

- ・高齢者の中で特に一人暮らしの人への対応が大切だと思う。そのために介護関係者や民生委員の方の協力は不可欠だと思う。
- ・テレビでの広範な広報が行われても、トラブルと被害は後を絶たない。だからこそ、見守り活動のようなマンツーマンの取組みの充実が大切だと思う。
- ・高齢者のトラブルに関する意識を向上させる取組み及び高齢者が頼れる身近な人の教育が必要である。

【その他のご意見】

- ・電話での詐欺が多いと思うので、事前に登録した電話番号以外を受け付けられないような仕組みも必要かと思う。
- ・高齢者をだまして利益を得ようとする業者がいることが信じられない。そのようなことをしないような若者への教育も必要かと思う。
- ・『3スルーにて対応する』電話(ナンバーディスプレイ活用、知らない電話はスルーする)手紙(覚えのない請求はスルーする)訪問(ドアフォンの活用、知らない訪問者はスルーする)
- ・高齢者に関する問題点の一つの中では優先順位が高い項目だと思う。
- ・自ら講座参加や情報取得などに心掛けているので、今のところトラブルに遭っていない。本アンケートへの参加もその一つ。

【まとめ】

今回のアンケートを通じ、次のような点がわかりました。

- 周りで高齢者が消費者トラブルに「遭った」、もしくは「遭ったと聞いた」ことがある方の割合は、全体の約4分の1であり、トラブルに遭った方との関係は、「家族、親戚」が40.0%で最も多かった。
- 高齢者の消費者トラブルを未然に防ぐために重要なこととして、「身近な人による日ごろからの情報提供、声かけ、見守り」、「高齢者に多い悪質商法や消費者被害に関する情報提供」、「行政による悪質業者への取締り、事業者指導の強化」を挙げている方が多い。
- 周りで高齢者の見守りをしている方がいるという方は全体の33.2%であり、見守りをしている方は「家族、親戚」が最も多く、「民生委員」が続いた。また、ご自身や身近な高齢者が見守りをされる場合に、見守りを望む方としては、「家族、親戚」が最も多く、「隣近所にお住まいの方」がそれに続いた。

今後、アンケート結果を踏まえ、消費者教育の推進や県民への的確な情報提供などに取り組んでまいります。