

# 高齢者の消費者被害防止は 身近な見守りから



埼玉県マスコット「コバトン」

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」

い や や !  
**188**

令和6年12月18日  
埼玉県県民生活部消費生活課  
総務・企画調整担当

2024年7月(1) 高齢者を守る お助けかわらばん その2

今日のテーマ

### 瓦版 その2 屋根工事の勧誘トラブルにご注意!!

① 突然訪問してきた業者には、無料と言われても安易に点検させない

② 少しでも不安を感じたら、すぐに契約しない

③ クーリングオフできる場合もあるので、消費生活センター等に相談

消費者ホットライン **TEL 188**

皆さんからの相談情報が、同様の被害防止につながります。

アポなしの点検・修理は要注意

2024年9月(1) 高齢者を守る お助けかわらばん その3

今日のテーマ

### 瓦版 その3 葬儀サービスの勧誘トラブルにご注意!!

① 死別により冷静さを欠くため、葬儀社との打ち合わせは複数人で

② オプションの内容やその必要性をよく確認する

③ 日頃から、希望する葬儀を家族と相談し、情報を収集・共有しておく

消費者ホットライン **TEL 188**

皆さんからの相談情報が、同様の被害防止につながります。

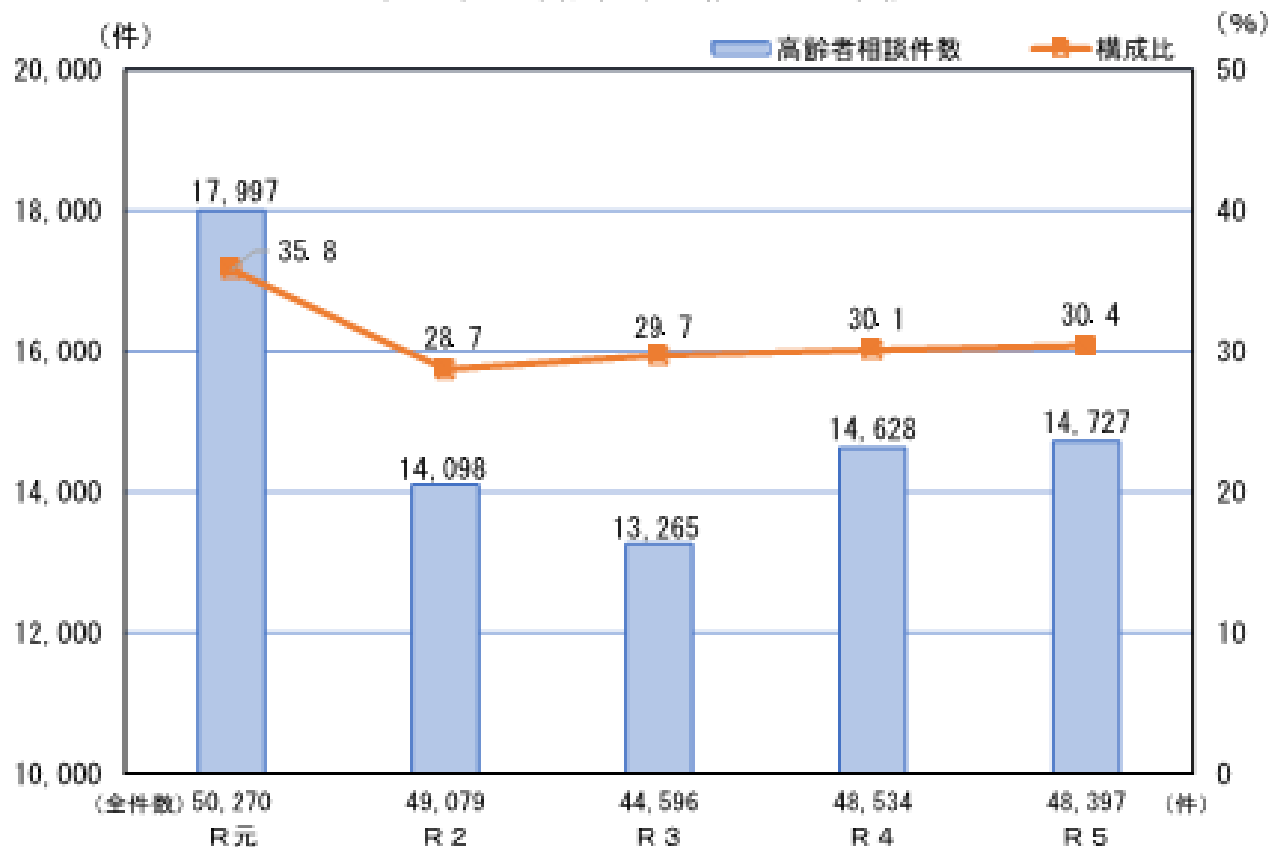
葬儀時は吊慰と注意が大事です

## 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（65歳以上）

- ・苦情相談件数は全体で52,017件、そのうち高齢者に関するものは14,727件
- ・全年齢に占める65歳以上の高齢者の構成比は30.4%
- ・屋根工事等の訪問販売に関する相談、通信販売の定期購入に係るトラブルの相談が依然として高い。

高齢者の相談件数と構成比の推移



(出典: 令和5年度埼玉県消費生活相談年報)

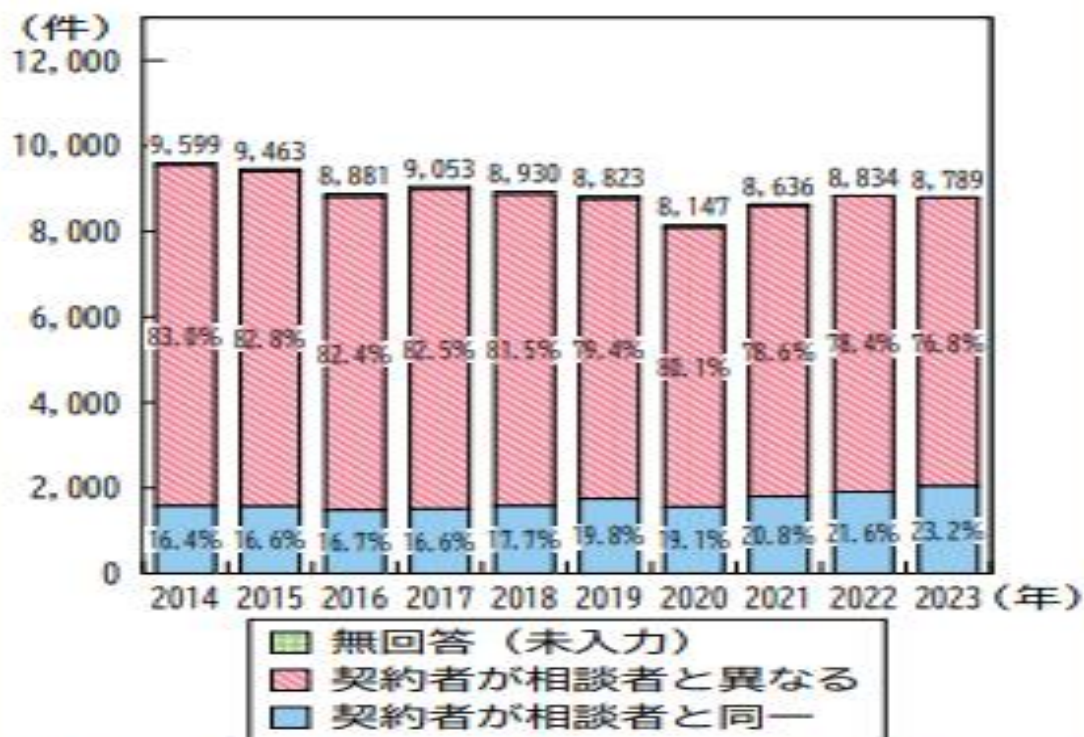
## II 高齢者の消費生活相談の状況について

### 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割ほど ⇒ 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-1-3-12

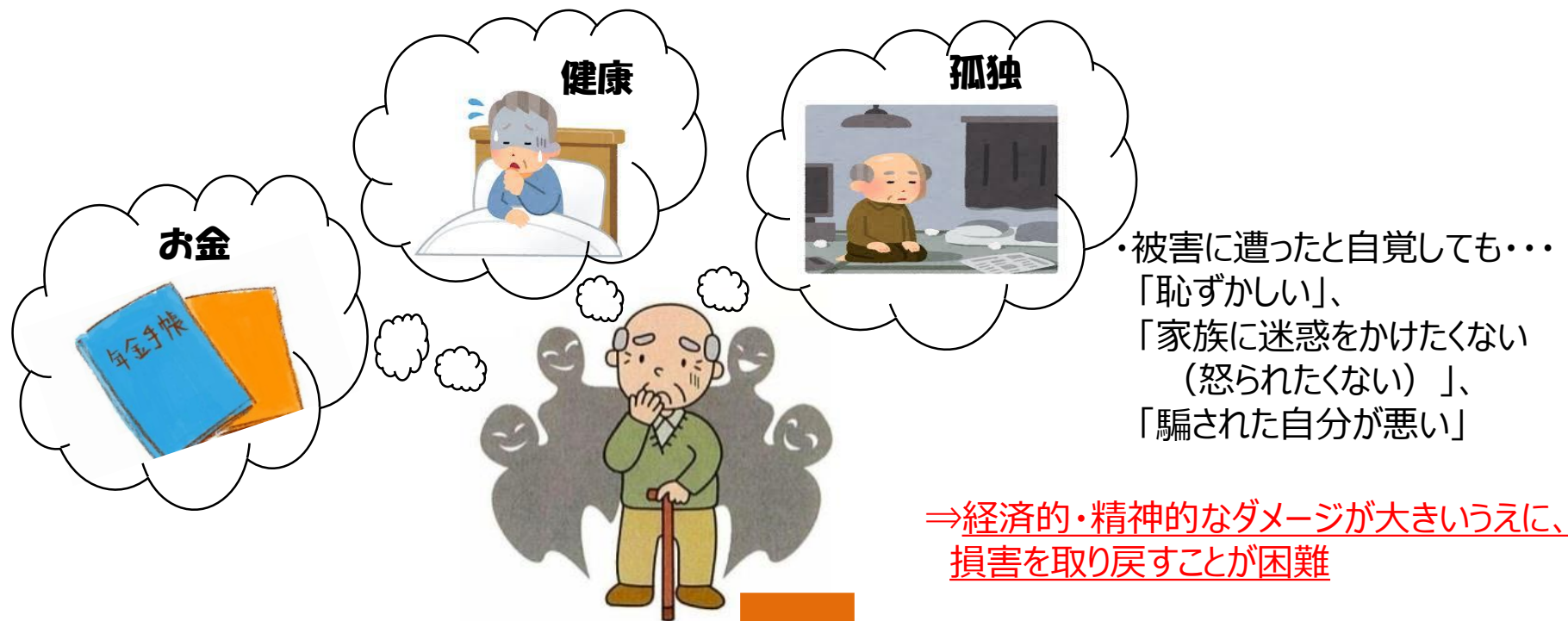
認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2024年3月31日までの登録分）。
  2. 契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談。

## Ⅱ 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



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です。

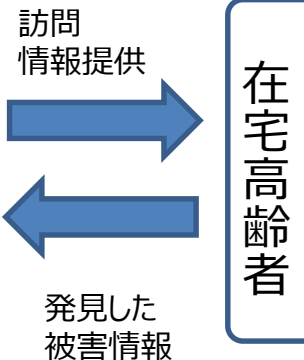
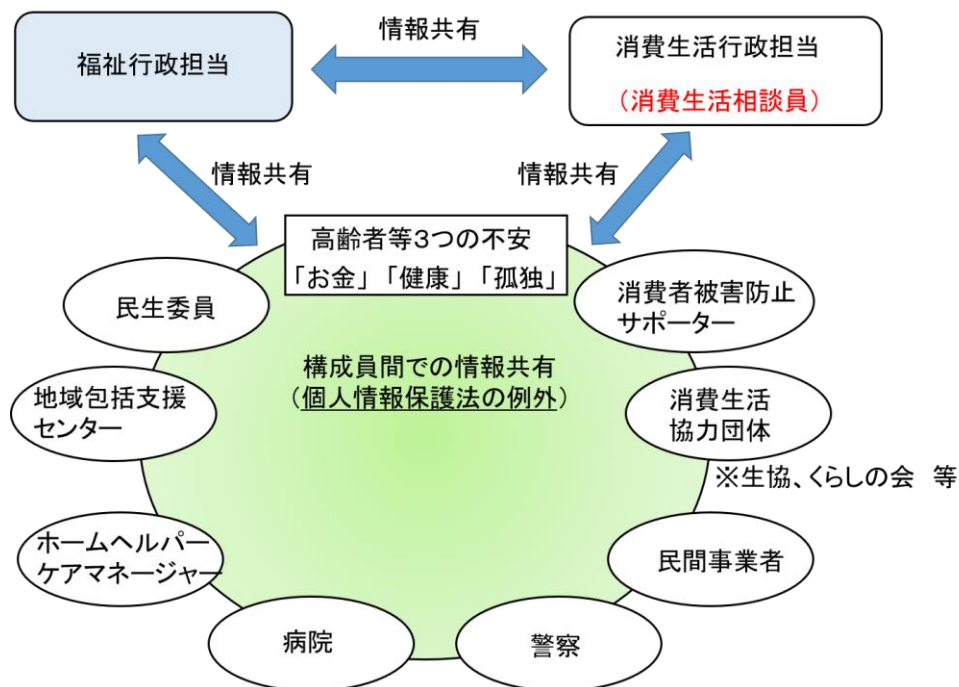
# Ⅲ 高齢者の消費者被害を防止するための取組について

## 1 消費者安全確保地域協議会について

高齢者、障害者、認知症等により判断力が不十分となった人などの消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携した「**消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）**」を構築する

- ・消費者安全法の改正により設置（平成28年4月施行）
- ・本人の同意なく構成員間で個人情報の共有が可能（個人情報保護法の例外）
- ・令和6年10月末現在38市町に設置

### 消費者安全確保地域協議会における地域の連携イメージ



- 【構成員（例）】
- ・地方公共団体の機関（消費生活センター等）
  - ・医療・福祉関係（病院、地域包括支援センター、介護サービス事業者、保健所、民生委員・児童委員等）
  - ・警察・司法関係（法テラス、弁護士、司法書士等）
  - ・教育関係（教育委員会等）
  - ・事業者関係（商店街、コンビニ、生協、農協、宅配事業者、金融機関等）
  - ・消費者団体、町内会等の地縁団体、ボランティア



## IV 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 …… 川口、熊谷の2か所
- 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。

皆さんからの相談情報が悪質事業者への指導、処分にもつながります。

消費者  
ホットライン



埼玉県マスコット  
「さいたまっち」

い や や!  
TEL 188



埼玉県マスコット  
「コバトン」

最寄りの相談窓口につながります！

契約、悪質商法、製品・食品やサービスによる事故等のご相談は(市外局番なし)188番にお電話ください。