

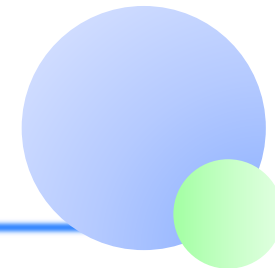
高齢者の消費者被害防止研修

横浜市の高齢者消費者被害の動向と被害防止への取り組み

横浜市消費生活総合センター
消費生活相談員 鳥居 悦子

【制作】横浜市経済局消費経済課

目次



1. 横浜市消費生活総合センターの紹介
2. 横浜市の消費生活相談の動向
3. 地域ケアプラザと連携した消費生活相談
4. 高齢者の消費者被害を防ぐために

1 横浜市消費生活総合センターの紹介

- 横浜市消費生活総合センター

横浜市港南区上大岡西 1 - 6 - 1 ゆめおおおかオフィスタワー 4 F
市営地下鉄・京浜急行「上大岡」駅

- 消費生活相談

平日 9 時～18 時 / 土・日曜日 9 時～16 時 45 分

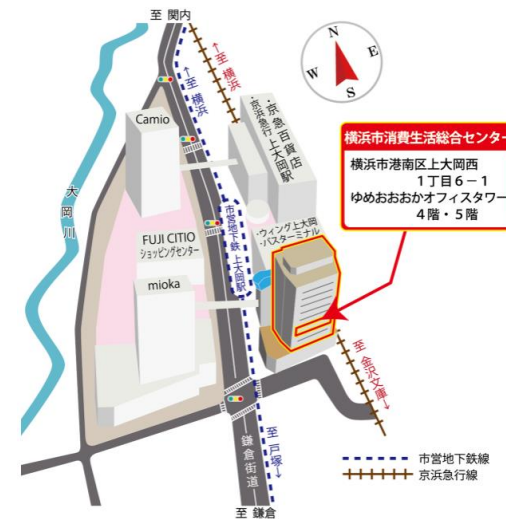
☎ 045-845-6666

または ☎ 188

- 消費者教育・啓発

- 消費生活情報の発信・提供

- 会議室の貸出



2 横浜市の消費生活相談の動向 (平成30年度～令和4年度の平均値)

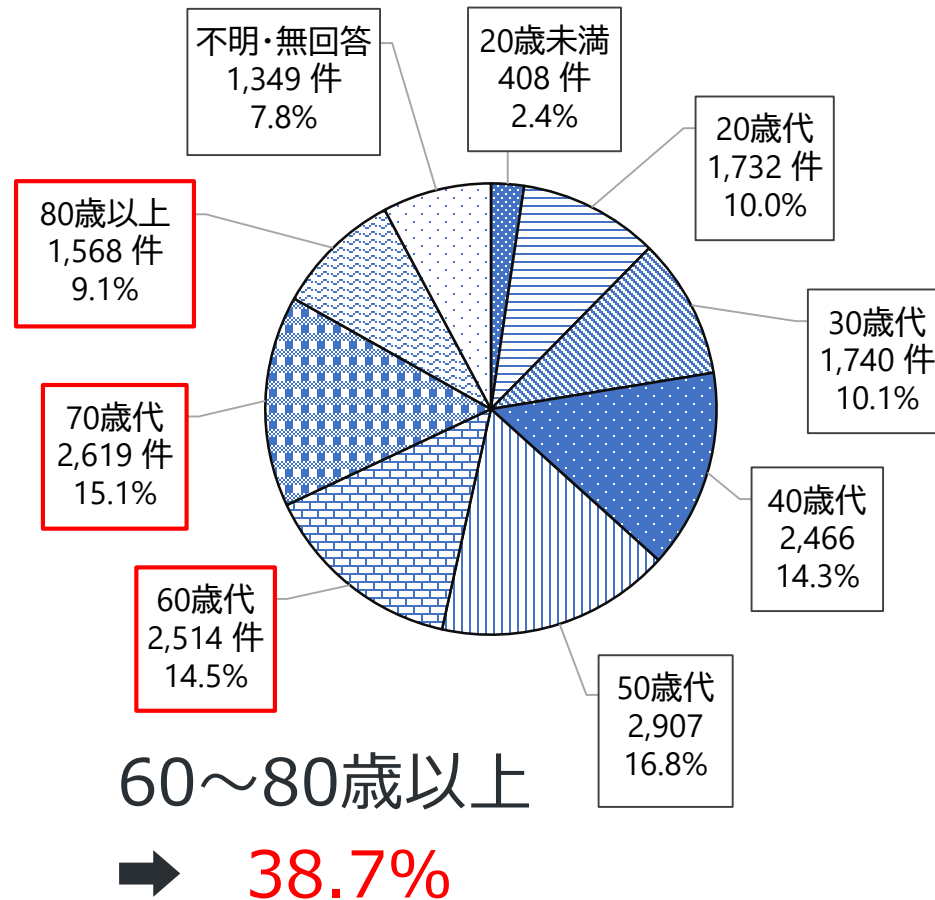
・ 横浜市の消費生活相談

区分	平均値 (年度)
苦情相談・問合せ	約17,000件
相談電話音声ガイダンス	約2,000件
メール相談	約800件
合計	約19,800件

※相談電話音声ガイダンス

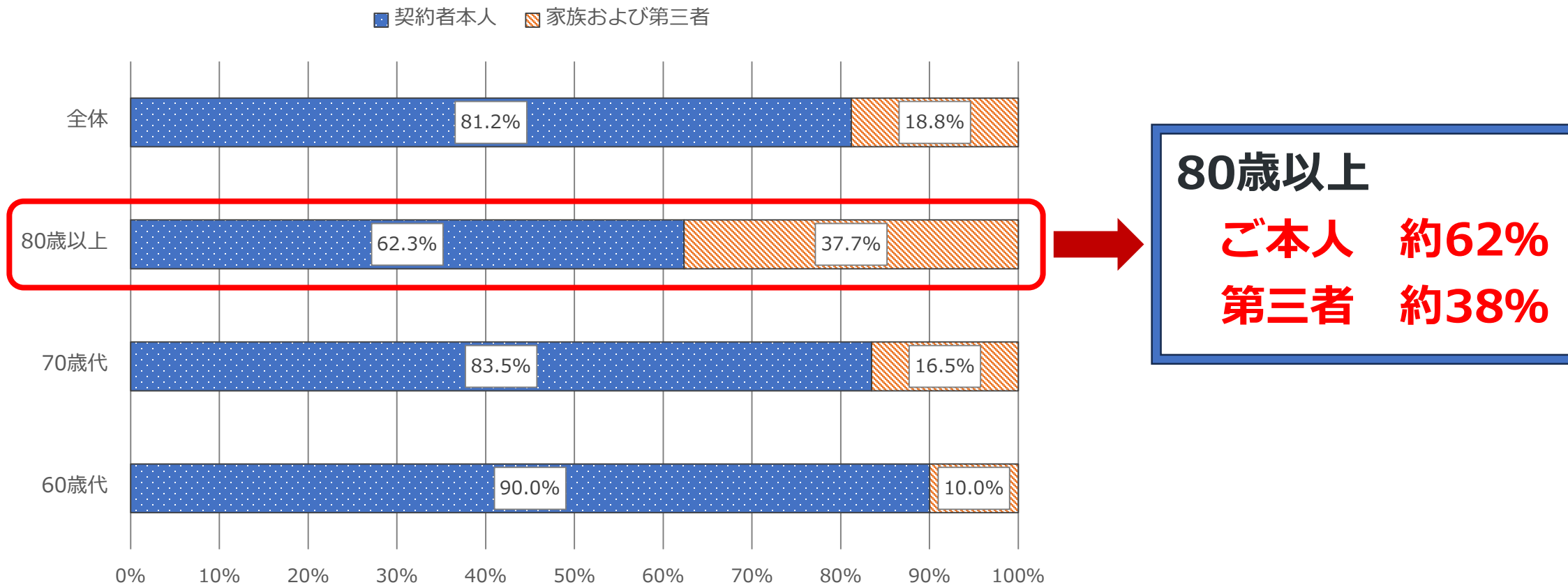
- ①IVR電話システムの受付項目「注文した覚えのない商品の対処法」
「事業者・家族相隣・労働」に関する相談で、ガイダンスに
納得したため電話相談までには至らず解決したとみなしたもの
- ②令和元年度より運用開始のため、令和元年度～令和4年度までの平均値

・ 契約者年代別

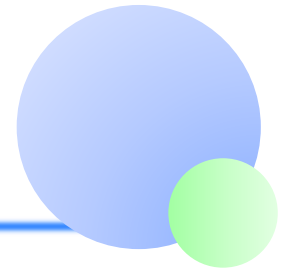


2 横浜市の消費生活相談の動向 (平成30年度～令和4年度の平均値)

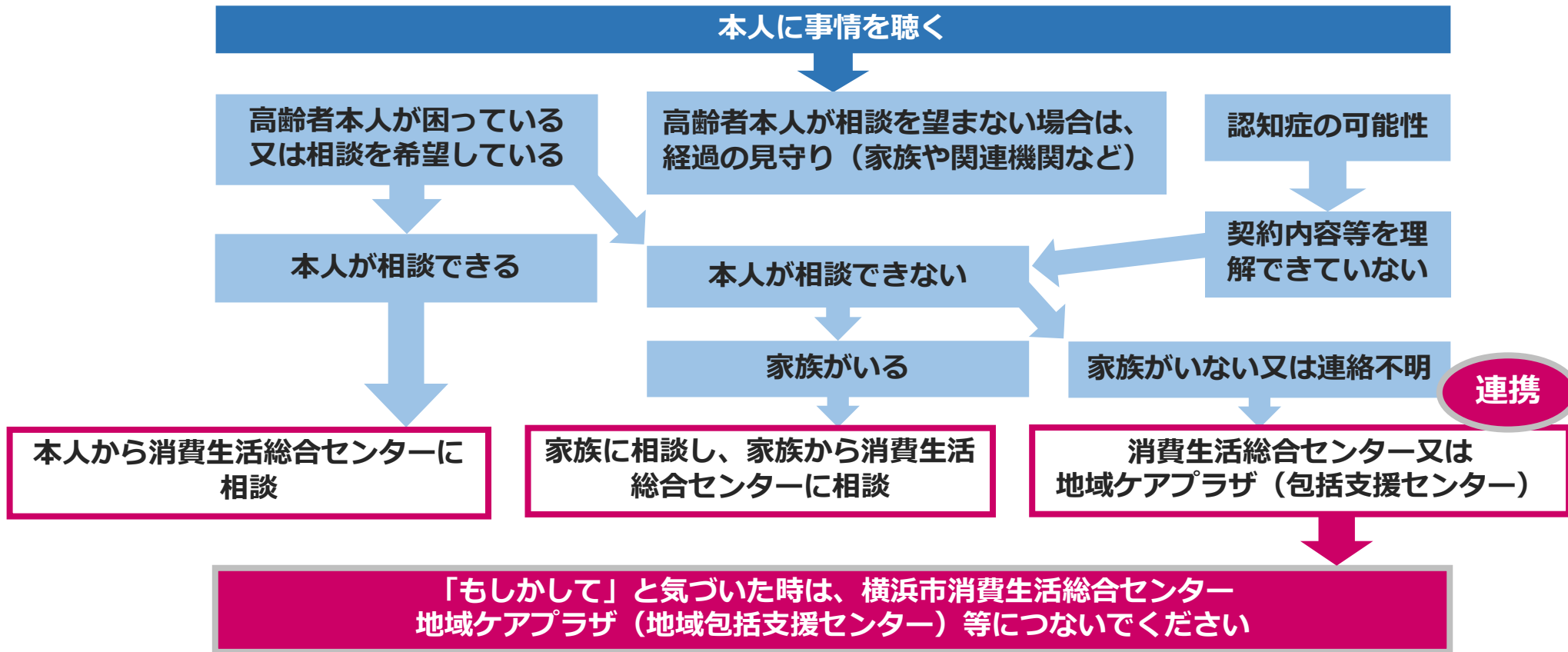
- 「相談者」と「契約当事者」が別の人の割合



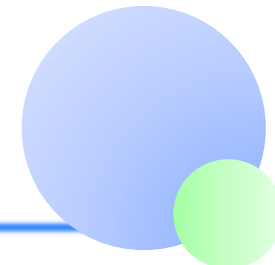
3 地域ケアプラザと連携した消費生活相談



<フローチャート> 高齢者の変化に気づいたら...



3 地域ケアプラザと連携した消費生活相談



<事例①> ケアマネジャーとの連携 相談者：70歳代 女性（独居）

【相談概要】

地域包括支援センターの職員からの相談。

4日前、近隣に住む高齢女性が突然来訪した事業者と、その日のうちに高額な屋根工事と外壁塗装工事で約450万円の契約をしたという。

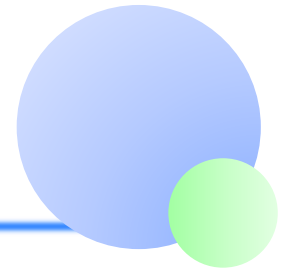
女性は耳が遠く電話で会話することはできない。

クーリング・オフの方法について知りたいとのこと。

【処理概要】

センター相談員より、クーリング・オフの書き方や送付方法について説明し、契約解除通知を事業者に送付するよう助言した。送付後、センターから事業者に連絡し、クーリング・オフの希望と、今後勧誘をしないしてほしい旨を事業者へ伝えたところ、事業者は了承した。

3 地域ケアプラザと連携した消費生活相談



<事例②> ケアプラザとの連携 相談者：80歳代 男性（妻と二人暮らし）

【相談概要】

地域の高齢男性が、突然訪問してきた事業者と喫茶店で数回会い、自宅マンションを売却し、月額家賃を支払って住み続けられるというリースバック契約を交わしたという。

すでに手付金50万円を受け取ったようで、事業者は「違約金300万円かかる。今週中に登記の移転手続きをする」と強引だ。

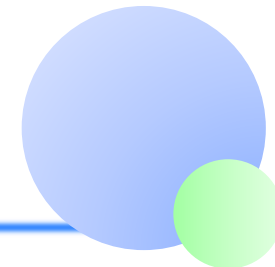
本人は解約を希望しているがどうしたらよいか。

【処理概要】

事業者が手続きのため男性宅へ来訪し契約を迫ったため、センターから警察署に通報したが、事業者はなかなか退去しなかった。

翌日以降も契約を迫る可能性があったため、夫婦で高齢者施設に一時避難できるよう、ケアプラザが手配を行った。

3 地域ケアプラザと連携した消費生活相談



<事例③> 福祉担当者との連携 相談者：90歳代 男性（妻と二人暮らし）

【相談概要】

頼れる身内がない高齢の男性が、電話機の調子が悪いため、交換作業を依頼した。工事日の案内通知と契約書が届いており、本日、電話会社が訪問する予定だがまだ来ない。

契約書の送付元は他県の営業所なので、自分が契約している電話会社ではない事業者が来るのではないかと不安である。

【処理概要】

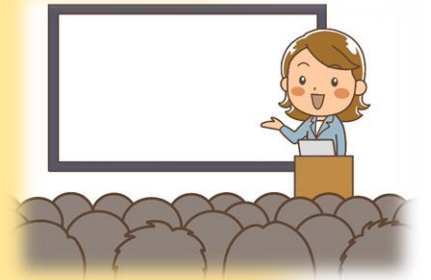
センター相談員が届いた通知の内容を確認しようとしたが、高齢のため字が見えず内容は分からないと言う。福祉窓口とつながっている方が安心だと考え、本人了承のもと、センターから担当地域の福祉窓口連絡し、相談者宅に訪問してもらった。福祉担当者に通知書面を確認してもらい、今後の見守りをお願いした。

4 高齢者の消費者被害を防ぐために

<横浜市消費生活総合センターの取り組み>

地域ケアプラザとの連携

- ①地域ケアプラザ用『消費生活相談ガイド』の設置
- ②見守り関係者向けの出前講座実施
- ③地域ケアプラザ等及びセンター連携会議
- ④地域ケア会議への参加



ご清聴ありがとうございました

