

高齢者の消費者トラブル実態調査 ～ 概要版 ～

【 目 次 】

- ◆ 調査の概要
- ◆ 調査結果
 - 1 消費者問題への意識
 - 2 消費生活上のトラブルや不安
 - 3 消費生活に関する情報

平成26年3月

大分県

調査の概要

1 調査の目的

高齢化の進展に伴い、高齢者の単身世帯や高齢者のみの世帯が増加する一方、高齢者を狙った悪質商法の被害は後を絶ちません。

こうした中、高齢者の皆様の消費生活の安定と向上に向けて、効果的な施策の推進を図るため、高齢者を対象に、消費生活に関する意識や実態を把握する調査を実施する。

- 2 調査の主催 大分県消費生活・男女共同参画プラザ
大分県老人福祉施設協議会

3 調査の項目

- ①消費者問題への関心度と意識
- ②消費生活上のトラブルや不安
- ③消費者問題に関する情報
- ④属性等

4 調査の設計

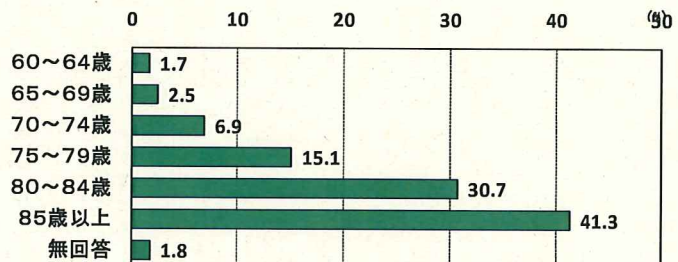
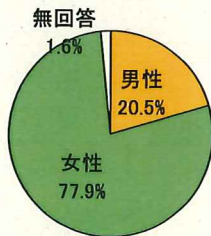
- ①調査地域
- ②調査対象・数
- ③調査方法
- ④調査実施時期

大分県全域
 大分県老人福祉施設協議会の会員が運営するデイサービス施設（148施設）に通所している単身世帯及び高齢者のみの世帯の利用者 2,000人
 施設に調査票を配付し、ケアマネジャーや相談員等が聞き取りにより実施した後、調査票を県へ郵送する
 平成25年10月7日（月）～10月25日（金）

5 回収の結果

標本数（A） 2,000件
 回収数（B） 1,314件
 回収率（B/A） 65.7%

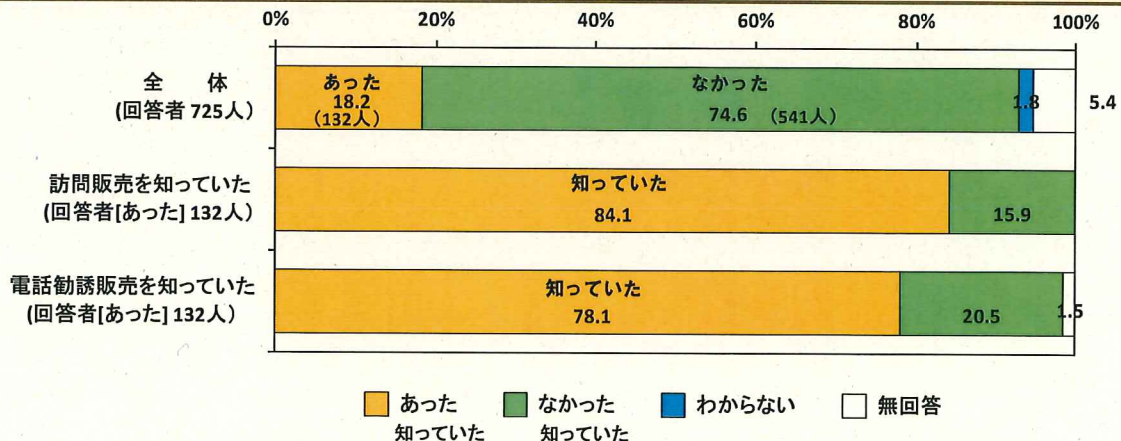
6 回答者の属性



1 消費者問題への意識

①訪問や電話での勧誘販売で
 トラブルにあったことがありますか？

最近（1～2年の間）、訪問や電話での勧誘販売で、トラブル（困ったこと）の経験をみると、「あった」は18.2%
 トラブルにあった人のうち、訪問販売による悪質商法を知っていた人は、84.1%、電話勧誘販売による悪質商法を知っていた人は、78.1%

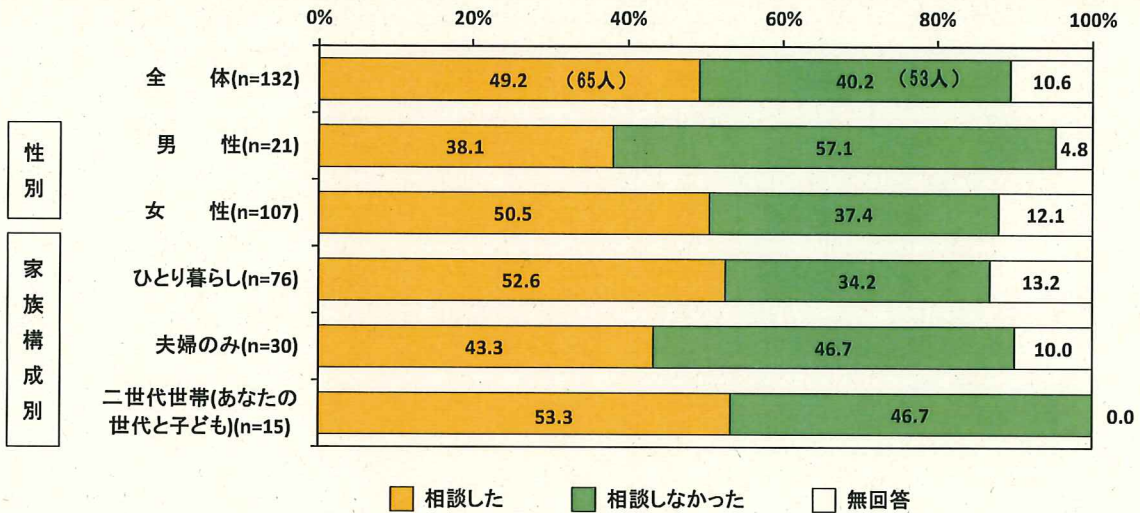


2 消費生活上のトラブルや不安

①トラブルにあった際、相談しましたか？

トラブルを経験した人（132人）に、誰かに相談したかどうかをみると、「相談した」は49.2%、ほぼ半数です。性別をみると、相談したのは男性が38.1%に対し、女性は50.5%と多くなっています。

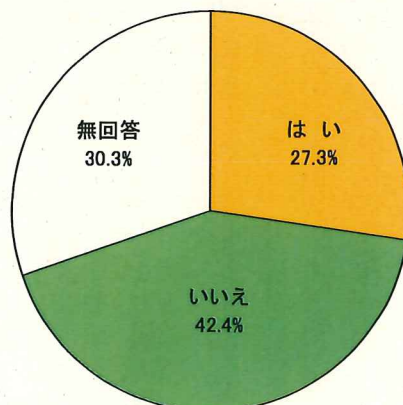
相談先では、家族・親族が最も多く、ケアマネジャー等、友人、消費生活センターの順になっています。



②トラブルにあった際、被害額の回復に向けた取組をしましたか？

トラブルにあった際（132人）、被害額の回復に向けた取組をしたかどうかをみると、「はい」が27.3%となっています。

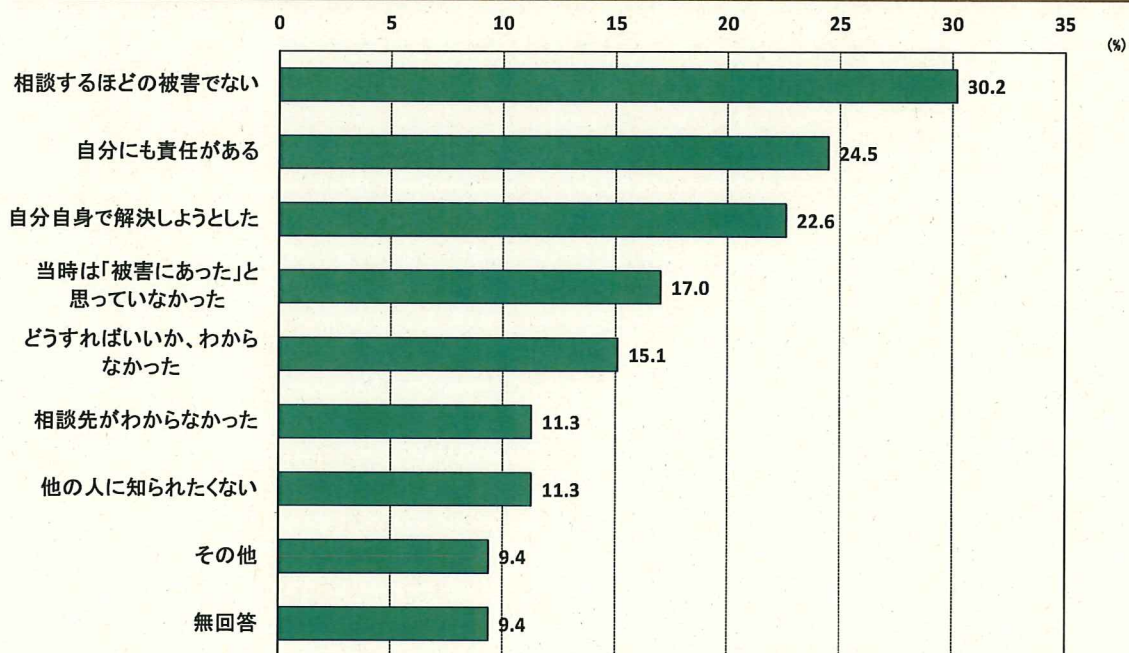
回復のための具体的な方法としては、クーリング・オフと商品の返品が多くなっています。



③トラブルの際、相談しなかったのは、なぜですか？

(複数回答)

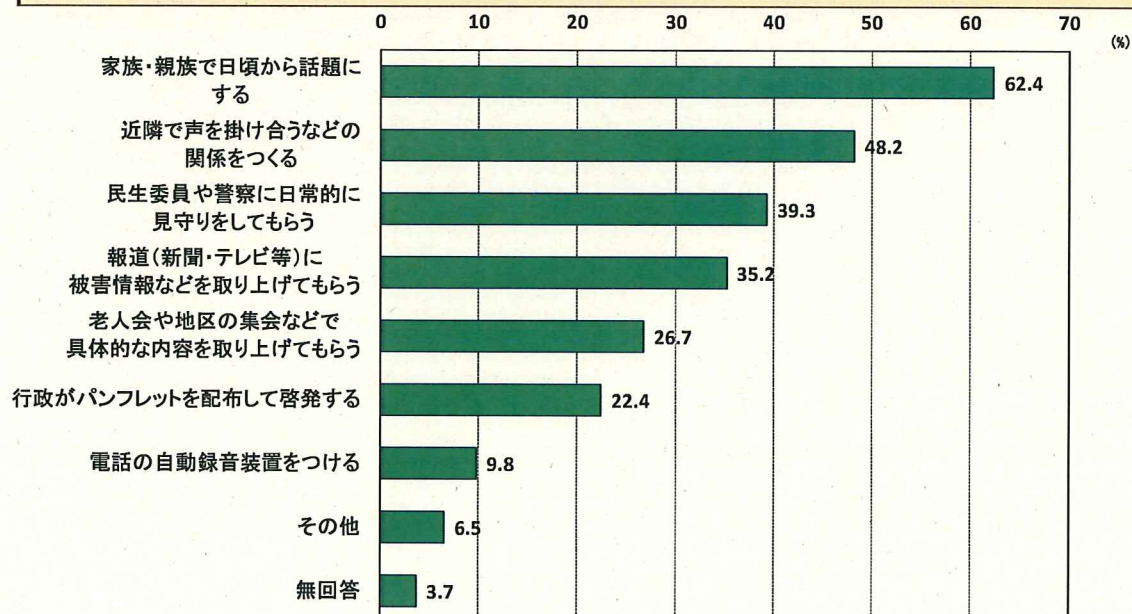
トラブルにあった際、相談しなかった人(53人)に、相談しなかった理由を聞くと「相談するほどの被害でない」が最も多く30.2%、2%となっています。



④高齢者が被害にあわないためには、

どのような対策が有効だと思いますか？(複数回答)

高齢者が被害にあわないための有効な対策としては、「家族・親族で日頃から話題にする」が62.4%と最も多くなっていますが、近隣での声かけや民生委員や警察による見守りも必要だという意見も多くなっています。



3 消費生活に関する情報

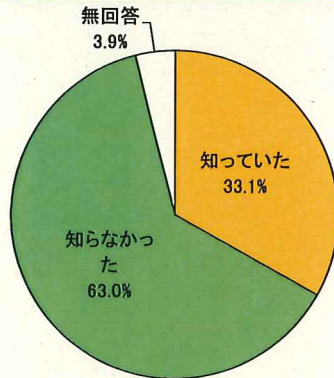
① 県やお住まいの市町村の

消費生活相談窓口を知っていますか？

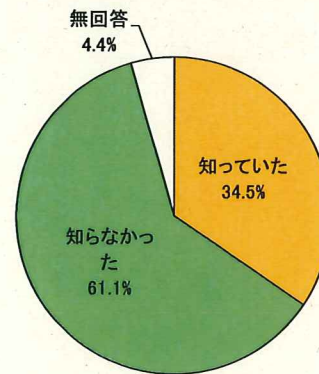
消費生活相談窓口の認知状況をみると、県の消費生活センターを「知っていた」は33.1%、居住している市町村の消費生活センター(相談窓口)を「知っていた」は34.5%となっています。

いずれも3人のうち2人は「窓口を知らない」といった状況です。

県の消費生活センター



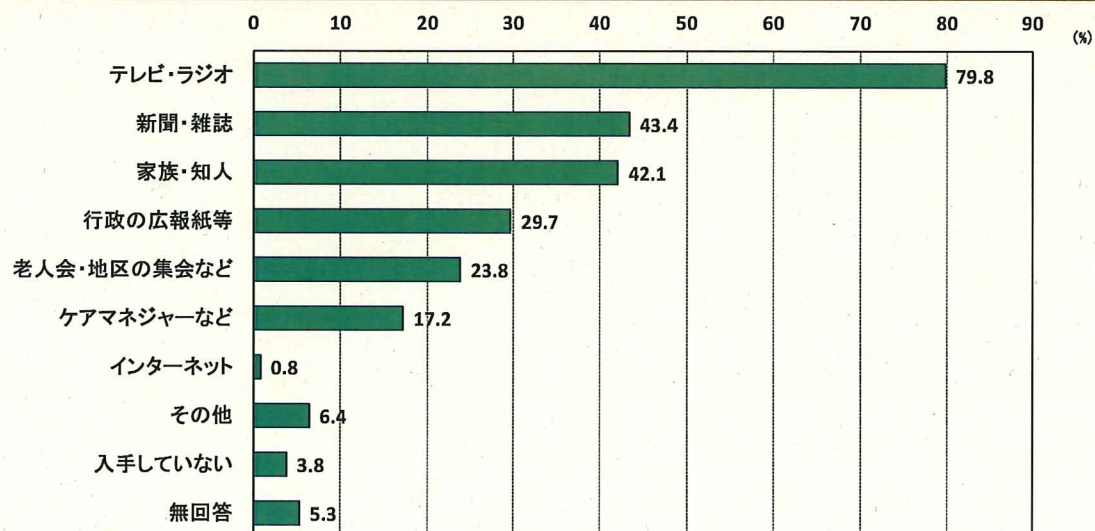
居住市町村の消費生活相談窓口



② 悪質商法の手口の情報は、主にどこから得ていますか？

(複数回答)

悪質商法の手口の情報入手経路としては、「テレビ・ラジオ」が79.8%と最も多く、「新聞・雑誌」(43.4%)、「家族・知人」(42.1%)の順となっています。広報媒体からの情報入手は多くなっていますが、一方、家族間などで、日頃から話題にすることも情報入手につながると考えられます。



高齢者の消費者トラブル実態調査
報告書

平成26年3月

発行 大分県消費生活・男女共同参画プラザ（県消費生活センター）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1-1

電話 097-534-2038

メール oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

URL <http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040>