

悪質商法から高齢者を守る地域支援事業 活動内容アンケート結果

各モデル市の協力者に対して、活動内容についてのアンケートを実施しました。
(協力者数 330名 回答者数 237名 アンケート回収率 71.8%)

基本情報

1 協力者数及びアンケート回答者数

	協力者	回答者
瀬戸市	54	38 (70.4%)
津島市	139	100 (71.9%)
大府市	137	99 (72.3%)
合計	330	237 (71.8%)

2 協力者の内訳

	計	瀬戸市	津島市	大府市
民生児童委員	241 (73.0%)	28 (51.9%)	99 (71.2%)	114 (83.2%)
老人クラブ役員	16 (4.8%)	16 (29.6%)		
高齢者福祉関係者	33 (10.0%)	10 (18.5%)		23 (16.8%)
地域婦人会	40 (12.1%)		40 (28.8%)	
合計	330	54	139	137

社会福祉士、ケアマネージャー、ヘルパー、市社会福祉協議会職員

アンケート結果（回答者 237名）

問1 あなたは次のどれにあてはまりますか？（主なもの1つ）

民生児童委員	161 (67.9%)
老人クラブ役員	15 (6.3%)
ケアマネージャー	18 (7.6%)
ヘルパー	4 (1.7%)
地域婦人会連絡協議会	37 (15.6%)
その他	2 (0.8%)

問2 あなたの年齢はどの区分ですか？

40歳未満	3 (1.3%)
40歳代	20 (8.4%)
50歳代	50 (21.1%)
60歳代	110 (46.4%)
70歳代	50 (21.1%)
80歳以上	3 (1.3%)
無回答	1 (0.4%)

問3 あなたの性別はどちらですか？

男性	78 (32.9%)
女性	154 (65.0%)
無回答	5 (2.1%)

問4 悪質商法撃退講座に参加されましたか？

はい	198 (83.5%)
いいえ	38 (16.0%)
無回答	1 (0.4%)

問5 悪質商法撃退講座の内容について感想をお聞かせください。（問4で「はい」と答えた方のみ）

（1）事業内容の説明について感想をお聞かせください。

啓発活動の必要性についても、自分が具体的にどのような啓発活動をすればよいのかも、よく理解できた。	1 3 2 (66.7%)
啓発活動の必要性は理解できたが、自分が具体的にどのように活動すればよいかわからなかった。	6 0 (30.3%)
啓発活動の必要性も、具体的な活動方法も、よく理解できなかった。	1 (0.5%)
その他	1 (0.5%)
無回答	4 (2.0%)

（2）消費生活相談員による悪質商法撃退講座について感想をお聞かせください。

具体的な悪質商法の手口や対応方法について、よく理解できた。	1 1 6 (58.6%)
具体的な悪質商法の手口や対応方法について、まあまあ理解できた。	7 3 (36.9%)
具体的な悪質商法の手口や対応方法について、あまり理解できなかった。	3 (1.5%)
無回答	6 (3.0%)

ご自由に感想をお書きください

【主な意見・感想】	
<ul style="list-style-type: none"> ・自分にも思い当たるふしがあったので、とても参考になった。 ・高齢者、特にひとり暮らしの方は身近に相談する人がいないので、被害にあいやすいということがわかった。 ・具体的な事例、寸劇を取り入れての講座は、わかりやすかった。 ・理解はできたが、現実に関心がある悪質商法に対応できるかどうかは不安がある。 ・老人クラブ等の集まりで、このような講習を開いてほしい。 ・このような講座を専門的立場の相談員が、実例を示しながら行っていくことは、住民の意識を高めるため重要である。 	

問6 あなたは、次のうちどのような啓発活動をどれくらいすることができましたか？

（1）高齢者の家庭を訪問したときなど

（参考）

	啓発した 高齢者数	実行した 協力者数	実施率	協力者 全体の 実施率
	名	名	%	%
悪質商法についての話題を出し、注意を呼びかけた。	2,088	169	71.3	51.2
市や県民生活プラザに消費生活の相談窓口があることを教えた。	1,618	129	54.4	39.1
パンフレットを渡して、使い方の説明をした。	2,450	173	73.0	52.4
啓発シールを渡して、使い方の説明をした。	2,111	143	60.3	43.3
消費生活について困りごとや問題がある（あった）ので、消費生活の相談窓口で相談するよう勧めた（または一緒にいった）。	106	44	18.6	13.3

実施率は、アンケート回答者のみ（参考値として、協力者全体の実施率）

（2）あなたが所属する団体（職場、町内会、老人クラブ、趣味の会など）の集まりの機会に

（参考）

	実績		実行した 協力者数	実施率	協力者 全体の 実施率
	啓発 回数	啓発した 高齢者数			
悪質商法についての話題を出し、注意を呼びかけた。	回	名	名	%	%
市や県民生活プラザに消費生活の相談窓口があることを教えた	156	1,817	93	39.2	28.2
パンフレットや啓発シールを渡して、活用してもらった。	-	1,986	79	33.3	23.9
消費生活について困りごとや問題がある人がいたので、消費生活の相談窓口で相談した（または一緒にいった）	-	23	10	4.2	3.0
所属する団体で悪質商法撃退講座を開催し、一緒に学習した	34	1,425	27	11.4	8.2
その他	11	205	7	3.0	2.1

実施率は、アンケート回答者のみ（参考値として、協力者全体の実施率）

具体的な内容や、他の人にぜひ紹介したい活動など、ご自由にお書きください。

- ・何かの集まりの時に、悪質商法撃退講座で聞いた内容を話したり、パンフレットやシールを配布して活用してもらった。
(老人クラブの定例会や誕生日会、自治会の定例会、習い事の教室や趣味の会、親睦旅行のバスの中)
- ・さまざまな会議の中で話題に取り上げ、みんなで話し合った。
(民生委員協議会の定例会、自治会の班長会や組集会)
- ・学習会や講座を開いて、仲間と一緒に学習した。
(民生委員協議会、老人クラブ)
- ・高齢者宅を訪問するとき心がけたこと
パンフレットを手渡すだけでなく、その場で読み聞かせたり話し合ったりした。
具体的な事例を話して、注意するよう伝えた。

問 7 今回の活動の中で、悪質商法の被害を未然に食い止めたり、消費生活相談をすることで解決に導くことができたような事例はありますか？

- ・認知症の高齢者宅に高価な布団と振込用紙が置いてあることをデイサービスの職員から連絡を受けた。すぐに市役所と家族、消費者相談窓口連絡し、解約・返品することができた。
- ・高額な布団や床下換気扇を買わされた高齢者がいたが、ヘルパーとケアマネージャー、家族が日頃からよく連絡を取り合っていたので、工事前に解約することができた。
- ・町内でSF商法が行われていると連絡を受け、会場内で様子を見守った。ある高齢者が布団を買わされていたが、後から支援し、家族の協力を得て、クーリングオフすることができた。
- ・町内でSF商法の現場に通い合わせ、集まっていた人に声をかけて帰らせた。あとから「帰りづらかったが、声をかけてもらって助かった」と感謝された。
- ・次々と高額な商品を買わされている高齢者から相談を受け、市役所に相談したり、近所の人協力して見張ったりしたところ、悪質業者が訪れなくなった。
- ・「(民生委員から)悪質商法の話事前に聞いていたので思い切って断ることができた」と言われた。
- ・以前から悪質商法の被害にあっている方に新しい働きかけがあったが、何度も話をしたところ未然に防ぐことができた。
- ・自分あてに架空請求のハガキが届いたが、騙されずに処理できた。また、ハガキのコピーを高齢者へ配布し、注意を呼びかけた。

問 8 「悪質商法から高齢者を守る地域支援事業」は、どのような効果があった(ある)と思いますか？
(いくつでも)

パンフレットを読んだり、悪質商法の具体的な事例や対応について話を聞くことで、ひとり暮らしの高齢者が悪質商法の被害にあわないよう、普段から心がけることができる。	170
実際に被害にあった、あいそうになっている人を早いうちから発見することができる。	55
相談窓口の存在を知ること、いざというときは自分ひとりで抱えこまずに、相談窓口へ相談することができるようになる。	147
近所の住民や知人同士で話し合い、悪質商法の被害にあわないよう注意を促しあう気風ができる。	109
新しい悪質商法の手口など、お互いに情報交換をすることができる。	93
講座を受講したり、パンフレットを読んだりすることで、高齢者だけでなく自分自身も、悪質商法の被害にあわないよう普段から心がけることができる。	172

【その他】

- ・話し合うことの大切さ、知ることの大切さがよくわかった。

問9 悪質商法から地域の人々を守るために、どのような取り組みをするべきだと思いますか？

【高齢者と密接に係わるご自身をはじめ、地域住民としてできること、すべきこと】

高齢者が相談しやすいように、日頃から家庭訪問やあいさつをして、信頼関係を築くことが必要。

日頃から地域の高齢者と親しくし、情報交換をすることが大切である。

地域全体で高齢者を見守るという意識を高める。高齢者の相談を受けたり、専門機関への紹介をする体制づくりが必要である。

近所の人同士、日頃からコミュニケーションをとることが必要である。

町内に怪しい人や業者が入り込んでいないか、住民がお互いに情報交換し、注意しあうことが必要。

高齢者にパンフレットを渡すだけでは効果が少ない。私たち民生委員が講座を受講し、機会を見つけて高齢者を訪問して話をし、注意を促すことで効果が倍増すると思う。

私たちひとりひとりの呼びかけ、お隣との和、ご近所の輪、地域との輪を大きくしていくことが大切。

【行政としてすべきこと、行政に期待すること】

情報の提供

・地域の住民に対して、新しい悪質商法の手口や最近起きた事例など教えてほしい。

広報誌による啓発や、消費生活講座の充実

・高齢者にもわかりやすい広報活動

・市の広報誌やチラシなどを使って、新しい情報を早く、機会がある毎に広報してほしい。

・啓発パンフレットやシールの活用

・小さい単位（町内会、老人クラブ等）での消費生活講座を数多く開催してほしい。

・相談事例集を作るなど、新しい手口や身近な事例を示してほしい。

相談体制の強化

・気軽に相談できる窓口を設けてほしい。

・住民から相談を受けたら、早く、しっかりと対応してほしい。

悪質業者の摘発

・悪質業者をしっかりと取り締まってほしい。

・悪質業者に対する罰則を厳しくしてほしい。

【高齢者自身が心がけること】

すぐに契約したりせず、家族や友人、民生委員など親しい人に相談してから決める。

何か困ったことが起きたとき、ひとりで悩まずに親しい人や相談窓口相談する。

知らない人を家に入れない、要らないものは要らないと勇気をもって断る。

「うまい話にのらない」「タダより高いものはない」等、いつも心がけておく。

日頃から近所の人とコミュニケーションを取って、情報を仕入れたり、話し合ったりする。

問10 その他、ご意見・ご感想などをご自由にお書きください。

・近年、社会的弱者（高齢者、障害者）を対象とする悪質商法や詐欺行為が、次から次へと頻発している。被害が拡大する前に早目に対処する必要がある。

・ニュースなどマスコミで事件が報道されていても、他人事として受け止められてしまいがちである。身近な人から悪質商法の話や体験談を直接聞くことが消費者被害の予防につながると考えられる。

・近所に救急車が止まったりしたら、少し前までは互いに遠慮して窓からそっとのぞいたりしていたが、今日みんなで話し合っ、すすんで外へ出て容態を聞いたり手伝いができることがあるか、尋ねあうことにしようと決めた。同じように悪質商法についても相談しあえるようになればいいと思います。

・悪質商法から地域の人々を守るためには、地域の民生委員をはじめ、防犯委員等と行政のが、密に連携を保ち、地域でミニ集会を開くと良いと思う。個人的な力では集会を聞くことは非常に困難である。

・毎日、新聞テレビ等で、消費者被害にあっている人をたくさん見聞きし、大変くやしく思う。

・私自身、高齢者世帯を回りながら自分にもためになった。自分だけは被害にあわないということは絶対にない、本当に気をつけなくてはと強く思った。必ず冷静になるということを心がけた。