

## 14. 高齢者の消費者トラブル

### 【高齢者の消費者トラブル】

#### －消費生活相談窓口より－

地域で生活されている高齢者からの消費生活に関する相談が、県内の消費生活相談窓口に、数多く寄せられています。

※高齢者の消費者トラブルには、次のような特徴があります。

#### **特徴1** だまされたことに気付きにくい

「私はだまされたことがない」と言う人も、話を聞くうちに悪質事業者との間で高額な契約をさせられていることがあります。悪質事業者は優しい言葉で近寄ってきて、高齢者の話し相手になってくれます。親しくなった若い販売員を信じて契約するケースもあり、まさか自分がだまされているとは思わないことも多いのです。

#### **特徴2** 被害にあっても誰にも相談しない

被害にあったと自覚していても、誰にも相談しないケースが少なくありません。被害にあったことを恥ずかしく思い、相談した人に迷惑をかけたくないという思いから相談をためらったり、だまされたのは自分が悪いと自らを責めてしまうこともあります。また、悪質事業者の中には、巧みなセールストークで不安をあおったり、「誰にも言ってはいけない」と口止めをするケースもあります。

高齢者の消費生活トラブルの解決には、周囲の人の協力が必要です。高齢者本人だけでなく、ご家族や支援者の方が付き添うなどして、県内の消費生活相談窓口にご相談してください。

【県内の消費生活相談窓口】

#### ■ 奈良県消費生活センター

奈良市三条本町8番1号 シルキア奈良2階 電話0742-36-0931

#### ■ 奈良県消費生活センター-中南和相談所

大和高田市片塩町12番5号 大和高田市市民交流センター（コスモスプラザ）3階 電話0745-22-0931

■ 市町村消費生活相談窓口（お住まいの市町村にご確認ください。「消費者ホットライン」（局番なしの188）にお電話いただくと身近な消費生活センターや消費生活相談窓口を御案内します。）