

# 中四国の生協 地連ニュースレター

2013年7月16日 <第303号>

日本生活協同組合連合会 中四国地連  
発行責任者 山崎 若水

## NPO消費者ネットおかやま 「消費生活サポーター講座～ささえ、見守る消費者の暮らし～」を開催しました！

NPO 消費者ネットおかやまが、消費サポーター事業として岡山県から受託している、「消費生活サポーター講座～ささえ、見守る消費者の暮らし～」を開催しました。今年度4月から開講し、今回で7回目の開催となり合計504名の方が受講しています。今回は岡山県消費生活センターの相談員矢吹香月さんを講師とし、実際に消費生活センターに寄せられた相談事例を踏まえながら、高齢者が被害者となる背景や被害者とのコミュニケーションの取り方、消費生活サポーターの役割について説明がありました。



講演の様子

### 【高齢者が被害にあう背景】

高齢化が進む中、高齢者を狙った悪徳商法が増えている。この背景には個人の性格的なもの以外に、高齢者特有の三つの不安（①金銭面の将来への不安、②健康面の不安、③孤独による不安）があり、この心のスキをついた架空の投資話や健康食品の送り付商法など手口があり、岡山県内消費生活センターに寄せられる相談内容の1位・2位を占めている。また、悪徳業者に騙されているとわかっていても購入をやめない方もいる。それは脅迫観念にかられているからだけではなく、優しく接してくれる関係を壊したくないからというように、孤独を感じている高齢者の不安に付け入る事例もある。

高齢者が被害者となる事例の多くは本人以外からの相談が多い。異変（サイン）に気付いたら声をかけることが被害を未然に防ぎ、拡大を防ぐことにつながる。

### 【被害者とのコミュニケーションの取り方】

被害にあった人に相談をされ、事実を確認する場合は「一緒に考えましょう」というスタンスで接し、悪徳業者が利用した被害者の心のスキ（不安）は何であるのかを聞き取りながら、信頼関係を築いていくことが大切となる。また、被害にあった人の心境（不安・困惑）に共感しながら話を引き出し被害の拡大を防ぐことも大切になる。

### ～被害者に言ってはいけない禁句集～

- ×だまされていますよ。→○本当に信用できる話（人）ですか？
- ×どうしてそんな契約したのですか？→○誰にでも起こることですよ。心配しないで。
- ×子どもさんに相談したら？→○身近に相談できる人はいますか？

（岡山県暮らし安全安心課 消費生活サポーター手帳より）

### 【消費生活サポーターの役割】

様子がおかしいと思ったら本人に事実確認をする。そして消費生活相談を進める。その過程で、よくある被害事例の手口など情報を提供し、場合によってはクーリング・オフ制度を紹介し被害を食い止めることが役割となる。ここで大切なのが消費生活サポーター独りで対応しないことで、被害にあった人の意思を尊重しつつ、消費生活センター（専門家）に相談をするように進め、専門家のアドバイスを受けながら対応を進めることが大切になる。

### 【主な質疑応答】 ○質問、 ●回答

- 友人に勧められることが多いネズミ講式詐欺の断り方について、友人関係を壊さずに断る方法を知りたい。
- 直接的に「そんなのやめた方がいい」と伝えるのではなく相手を尊重しながら断る。  
例：「あなたと良い友人でいたいから、今回は断るね」

### 【受講者の感想】 ＊消費生活サポーター講座受講者アンケートより抜粋

- 具体的な事例紹介が多く、分かり易かった。身近な人への気づきが大切であることを再認識した。
- 「消費者問題」ということで難しい内容の講演だと思っていたが、具体例がたくさんあり、分かり易かった。
- 自身が被害にあわないようにと思い参加したが、それだけでなく、相手の気持ちに寄り添うことの大切さを感じた。
- 悪徳商法の事例は新聞で紹介されている。本講座でも新聞から情報を得ることをすすめてみてはどうか。
- 今回のような取り組みを広めてほしい。

（文責：中四国地連事務局）