

アンケート自由記入意見欄まとめ

「高齢者を対象とした消費生活上の契約等に関する調査」から

平成15年3月

大 阪 府
[調査実施機関] 大阪府生活協同組合連合会

(1) はじめに

この調査報告書は、今回取り組んだ「高齢者を対象とした消費生活上の契約等に関する調査」の末尾に設けた「自由記入欄」に、サンプラー自身が記入した内容を、項目ごとに分類し、整理したものです。

(2) 集約結果概要

消費者被害に関する経験の有無に関しては、アンケートの設問で「ここ1～2年」と絞ったためか、ヒアリング調査（60件）より少ない17件が報告されていますが、このなかでも、電話や訪問による執拗な勧誘の実態が窺えます。

「被害に遭わないために心がけていること」として、「カメラを付ける」「玄関を開けない」「即座にはっきり断る」と、明確に具体的な防御策を講じている高齢者もおられます。総じて、慎重に対応し、身近な人に相談したり、できるだけ多くの情報を持つよう心がけている方が少なくないと言えます。

被害を繰り返さないためには、高齢者を騙す悪質業者の勧誘を、行政によって取り締まるとともに、業者名公表やトラブル事例に関する情報提供を求める声も少なくありません。

事業者に対する要望としては、多くの高齢者が「パンフレット」「契約書」や「説明書」の文字を大きくし、分かりやすく読みやすく、理解しやすいよう改善を求めています。

また、商品開発にあたっては、安全でリサイクルできるなど、環境に配慮するといった他に、何でもできる多機能ばかり追求せず、高齢者用に使いやすいよう、シンプルでワンタッチ単純機能の商品を求める声が多く出されました。

大阪府に対する要望としては、個人情報の売買などへの規制や、トラブル防止のための事業者に対する行政指導とともに、高齢者への分かりやすい情報提供や専門窓口の確立、高齢者どうしのコミュニケーションを図るための対策を講じてほしいなどの要望が出されています。

さらに、「万が一の場合、身近に相談できる窓口を知らせてほしい」との声も多く、「消費生活センター」そのものの存在を知っている方は、すぐ連絡できるように、各家庭に「連絡先シール」の配布を希望していますが、全体としては知らない方が少なくなく、その認知度を高めることがますます重要になってきているようです。

最後に、本題とは直接かけ離れますが、居住地の行政への要望とともに、高齢者自身の生活にかかわる年金や保険、医療・介護に関する意見や要望も多く出されましたので、合わせて付記しておきます。

(3) 自由記入意見一覧

アンケートの設問項目は、以下の通りです。

《問20》その他、高齢者の意向を反映するために必要だと思えば、お聞かせください。

「自由記入意見」については、記入された内容により、以下の項目別に分類・整理しました。

| | |
|--------------------|------------------------------|
| 1. 消費者被害の実態 | 1 - 1 消費者被害について |
| | 1 - 2 被害に遭わないために心がけていること |
| | 1 - 3 被害防止に関する意見と要望 |
| 2. 事業者・商品に関する意見と要望 | 2 - 1 事業者に対する意見と要望 |
| | 2 - 2 商品開発に関する意見と要望 |
| 3. 大阪府・行政に関する意見と要望 | 3 - 1 大阪府に対しての意見と要望 |
| | 3 - 2 消費生活センターへの意見と要望 |
| | 3 - 3 行政に対する意見と要望 |
| 4. 高齢者の生活に関して | 4 - 1 高齢者の生活について |
| | 4 - 2 年金・健康保険・医療・介護に関する意見と要望 |
| 5. その他 | |

なお、誤字・脱字の訂正等を除き、原文のまま掲載しています。

1. 消費者被害の実態

〈1-1 消費者被害について〉

- (1) 早朝、昼、夜中と時間を問わず、家のリフォーム、証券取引、無料換気扇の掃除など、電話が多くかかってきます。特に、証券屋さんはしつこくて、必ず「主人と代わってくれ」と言い、「不在だ」と言うと帰宅時間を迫ります。断ろうとすると、ガラリと怖い声になったりしました。電話帳に掲載していないのに電話番号を知られており、相手は『非通知』で不気味です。何故、掲載していない番号が分かったのか聞くと、「役所で調べられる」と言われ、それが本当ならどうして業者に教えるのか、なんとかこの問題が解決しないかと思いアンケートに協力しました。
- (2) 最近電話での勧誘販売が多く、せっかくの安眠を妨害され困っている。
- (3) 私は、現在元気ですが、いつまで持続するかと思うと、電話勧誘販売が一番心配で

す。今のところ、自分自身に被害はありませんが、断り方が悪いと「後で無言電話や嫌がらせがあったりする」と聞いたことがあります。現在は、丁寧にきっぱり断ることに心がけて居りますが、身体も頭も弱ってくると、電話で色々しつこく聞かれると、何でもしゃべってしまいそうで、「老人だけの家族とか、色々都合が悪いことも皆わかってしまう」と思うと、気にかかります。とにかく現在電話勧誘販売が多すぎます。家に来られるともっと困りますが...

- (4) テレビショッピング又はカタログ販売等で買ったとき、どこかの会社が名簿又は電話番号を売っているらしく、しつこい電話がよくかかってきたり、常に知らない会社からいろいろと案内を送ってきて困っています。
- (5) 1) 最も嫌な経験は電話での勧誘商法が多くなったこと、失礼な切り方。 2) 訪問商法も一方的に押しまくり、断ったときの嫌な態度は、1日中不快な思いをする。
- (6) 毎日の勧誘の電話にも、苦痛を感じる。一人になると淋しくて、勧誘の電話も気がまぎれるかと思うと嫌になる。
- (7) 戸別訪問などして長時間にかけてしつこくされると困ります。TELでも同じことが言えると思います。
- (8) どの家庭でも用心のため、チャイムで対応する昨今、実に巧みにドアを開けさせようとする訪問者がいる。例えば、建物に関する業者などは「奥さん、ご主人にでもすぐに見てもらった方がいいですよ。」「僕は少し向こうで工事をしている者ですが、奥さんとこの屋根が波打ってるのが気になるんですよ。私「エッ！どこが？どこから見えるの。」「見える」と言うところから、私も確認してみようと外へ出た。作業人風の恰好をしていた。騙しの手口とわかった。

私はサッと外に出て大きな声で話した。家に入れないのが正解だったと、後で思いました。

- (9) 家の周りに高層住宅が増え、不要になったアンテナを業者が取り除く(有料2,000円)。その際、「屋根もひびが入り壊れかけている」と言われたが、いつも来てもらっている大工さんに見てもらったところ、「何の支障もなく、現状のままでいける」と言われた。
- (10) 点検商法、トイレの水漏れなどで「今、全面改修を申し込めば100万円のところ80万で出来る」と締め切り時間に来て、「時間がないから」と急かせ、他に相談させる時間を与えず契約させる。そこで、60歳以上若しくは65歳以上の契約者には、家族などの承認がいるような契約書が必要ではないでしょうか。
- (11) 健康食品、医療器具について 高齢になるとどこか身体に悪いところがあるのが普通である。生活習慣病、足腰の痛みなどの薬品、医療器具などがよく出回り、かなり高額であるが、本当に効果があるのか疑わしいものも多い。こういうものを評価した情報が欲しい。
- (12) 常日頃から付き合いのある電気屋さんに「血流が良くなるから」と医療ジュエリー(16万)を勧められ購入。
- (13) ある日突然小包が送られて来た。英語で書いてあるので包みをとかず、送り主に電話をし、返品しました。注文もしていないのに、どうして送ってきたかわからない。品物の中身を見ないで送り返したのが、良かったのかもしれないと思っています。
- (14) 生命保険の事ですが、30年満期で現在26年かかっています。虫垂炎でも手術料がいただけると聞いて掛けてきました。先日、手術を受けましたが、「開腹手術でない」と出

ない」との事。医学の進歩により、開腹手術でない別の方法を選びました。「それでは手術費用出せません」と言われ、泣き寝入りしています。26年前の加入時、約款の字が小さくて読んだのかわかりません。セールスマンの言うことをそのまま契約書の通り信じていましたが、残念でした。

- (15) (友人の話)人工頭髪(アデランス等)のテレビコマーシャルにつられ、気軽に作ったが、定価があってないようで高額な代金を支払っている人が多いそうです。物が物で他人に相談できず(贅沢品ととられそうで...。とのこと) 本人にとっては毛髪

が少なくなるのは年齢を重ねても深刻なことです。

- (16) 問15(注 - 高齢者の消費者被害が発生する原因) 自由に使える、まとまったお金がある人が狙われる。
- (17) これだけ多く報道されたりしているのに、被害が後をたたないのは、やはり「欲ボケ」があるからだと思う。まず、甘いものには少し疑問をもって、あまり安い物には...。近年は悲しい時代だと思います。何でも安いものはありますが、その品質に対して、疑問をもってかかればならない。利益優先で消費者は後まわし。

【1-2 被害に遭わないために心がけていること】

- (1) 高齢者は収入がないからお金がない。したがって不要なもの、悪いものは買わない。しかし便利なものは欲しい。そこが目のつけどころで業者がすすめます。騙されないよう気をつけています。
- (2) 訪問販売には玄関を開けない。電話販売にも即座にはっきり断る。必要な品物を買う場合には十分に研究して家族の意見を聞く。信用のある店を選ぶ。以上のことを守っています。
- (3) 家にテレビカメラを取り付けています。ベルがなると、絶対にドアの鍵を開けないこと。すぐに警察に言うことです。
- (4) なるべくたくさんの情報を持つ事と、その様な場合には即答は避け、身の回りの人にしっかり相談すること、日頃から電話、訪問などには慎重に対応することになっています。
- (5) 被害に遭わない為には、高齢者自身が何かをしようと思ったら、先に周りの人(子供や知人など)に相談することが必要。そうすることによって、トラブルに巻き込まれることを事前に防ぐことが出来る。高齢

者の意識改革が必要。

- (6) 若い年齢のときから情報を得て、対処する心構えを持つ。電話や訪問販売(知人のマルチ販売)にのらない。テレビなどマスコミで、被害の情報を見ておく。店頭で買う(信用のある店で)。近所の人々と交流を持つと色々なことを知る。高額の買い物は自分ひとりで決めない。
- (7) 高齢者自身も勉強する。
- (8) 高齢者自身の自意識を高めることも必要だと思います。
- (9) 自分では被害を受けることはないと感じていても、これから年齢とともに、機会があれば、少しでも知識を吸収して学ばねばと感じています。
- (10) 今のところ元気ですが、若い人も含めて近所の方々と仲良く、小さなことでも連絡を取り合うことが大切ではないでしょうか。
- (11) 高齢の方には普段から周りの人がいろいろなことに気を配り、声掛けなどをして、何かあったらいつでも相談してくださいと言っておく。大きな買い物など薦められた時は、すぐその場で返事しないほうが良い

など教えておいてあげる。近所の情報交換も大切。

- (12) 私は近くに高齢者、一人暮らしの方を見かけたら、話し掛けるように心がけている。出来るだけ日常会話から…。苦情をよく聞くが、今回は自分のことで回答しました。
- (13) 催眠商法等には近寄らない。そのためには淋しい暇な高齢者をつくらない。体力にあった高齢者の活用を考え、生きがいをつくりだす努力が必要。娯楽だけでなく、人の役に立てるシステム。地域の昼間、親たちが働いて、大人の人口が減る中で起こる

子供の事故、防犯など高齢者が地域の留守番役が可能なシステム作り。

- (14) 問9（注 - 催眠商法）のような商法の初めのころ、30年前ぐらいにベッドを買いました。でも今はお金のことを考えたりすると、だまされにくくなりました。他人に相談して何でもすぐ決めないようにするとよいと思う。
- (15) 電化製品や家庭雑貨など買い換えるときに、いろいろな新しい複雑な機能のついた高価なものを買わないように心がけています。結局使わないようになるから。

《1-3 被害防止に関する意見と要望》

- (1) 電話によるセールスやアンケート訪問販売の規制を厳しくして欲しい。日によっては5～6件の電話、訪問販売があるのがわずらわしい。しかも生活のリズムが狂う時もある。電話セールスや訪問販売は押し付けセールスだという感があります。
- (2) 電話での勧誘を何とかしてください。先日市からの健康調査との電話があり、体の状況、年齢、コレステロール云々と長時間質問され挙句、「それはおかしい」と脅かされ器具の販売にいたりしました。出掛けだったので、時間の損失で遅れて腹が立ちました。
- (3) 高齢者のため、近隣に多くの相談できる場、又は気安く相談できる人間が必要。
NTTハローページに高齢者の番号は載せない。
- (4) 高齢者を騙す悪徳業者の取締りを厳重にしてください。今のところはまぎらわしい電話、訪問はすぐ断り、内容は聞かないことにしています。でも1人暮らしになったり、もっと高齢になるとどうなるか不安です。
- (5) 街頭でのキャッチセールス販売員の規制

条例を設け、老人や若年層を保護するようにする。

- (6) 今回、アンケート調査の商品、サービス等のトラブルに関しては、こと高齢者に限らず本人の理解、意識次第で防げることでありますが、それにはなによりも私どもにこれ等の懸案に関し、より一層理解しやすく、詳細な情報を提供して下さるようお願いいたします。
- (7) すべてにおいて衰えていくので、周りの人々が外の世界に意識をもっていつてあげられるように、何らかの用意が必要だと思います。それにはサロンのような場所が不可欠です。地域の学校や自治会館などの開放がいいのでは…。これからは高齢者の力をかりることが、お互いに高めることになるのではないのでしょうか。支えあってすべての人々が生きているのですから。
- (8) 高齢者の集まりの所でも具体的な情報の提供があると良いと思います。
- (9) 高齢者のみで暮らす家庭が増えている現社会の中で、いろんな社会の情報が少なくなってきた、今まで経験の中からの判断で決めてしまうことが多い。出来るだけいろ

んな話し合いの出来る場があればいいと思う。

- (10) 老人会などを通じて情報を知らせて欲しい。やさしい手法を使ってだまされる。
- (11) 各町村の老人会をもっと大切に。情報提供していただければいいのではないだろうか。
- (12) 市民懇話会の開催など生の声を聴く機会を設けること。
- (13) 高齢者の騙されたり、買い損なった失敗の実例集を出版したり、テレビで放映する。
- (14) 新手の悪徳商法などが世間を騒がせたらなるべく早めに、繰り返し情報をお願いします。
- (15) 私自身、常々賢い消費者にならなくてはと思っていますが、年を重ねるごとにその場になると安易に人を信じたり、おかしいなと思いついながらも、つい返事をしまったりと、判断力の甘さを痛感しています。悪質商法、商品についての情報を早く的確に消費者に届くように工夫してもらいたいと思います。
- (16) 悪徳商法に対してのPRは是非徹底してほしい。
- (17) 悪徳業者に関する情報など、出来るだけ目にふれる様な広告など入れて欲しい。(大阪府などの)集合住宅では友達などから連絡があり、あまり訪問販売などにかかることは少ないですが、戸建の高齢者はトラブルもあると思います。
- (18) 悪質業者の早期開示、トラブル処理の府の態勢を周知徹底する。
- (19) 悪質な業者の名前などを知らせて欲しい。
- (20) 被害を受けたときにすぐに相談できる身

近な人はホームヘルパーだと思う。気力も体力もだんだんなくなって来るから、相談機関に出向くのも大変になる。苦情処理の情報に対応できるヘルパーさんの要請を希望します。

- (21) 年を重ねますと、聴力・視力とも、また判断力も落ちます。出されている情報を受け取ることが難しい状態です。高齢者からの相談を待つだけでなく、働きかける必要があると思います。例えば、ボランティア、民生委員、保健婦さんなどが年に何回か訪問することで相談も受けたり、適切なアドバイスも出来、また高齢者の意向もつかめるのではと考えます。
- (22) 定期的に(年1~2回)公的機関による職員の家庭訪問の実施。
- (23) 一時的に騙して成功したとしても信用がなくなるだけ。高齢者は時代の流れについていけない人もあるのでは。今の時代は、若い者ほど高齢者を利用しようとしている。詳しい人がグループを作り説明・指導するシステムがあると良い。販売する人も誠意で接して欲しい。
- (24) 「SF商法(催眠商法)」が近くでありましたが、私は見てみない振りして帰りますが、通報は出来るのか、どこへするのか教えて欲しいですね。会場前で高齢者の方、男女とも多く並んで待っておられます。
- (25) 将来が安心だと思えるような政治、経済社会を作らない限り高齢者が悪徳業者につけこまれます。
- (26) 商品開発や施行時に高齢者の意向が反映されるよう業者自身の経験と知識の向上が必要と思われる。

2. 事業者・商品に関する意見と要望

〈2-1 事業者に関する意見と要望〉

- (1) 電気製品の修理の際、部品がすでに製造されていなかったら修理するより、少しお金を出して新品を買ったほうが良い様に言ったりする事。
- (2) 事業者への高齢者に優しい商品、接客をするよう徹底指導してもらいたい。
- (3) 高齢者の要望は、本当に若い人から見れば単純なことだと思えますが、見やすく・使いやすく・簡単に分かりやすい(例えば説明書などと図解とか)、面倒ですが、生産者、販売員の方にも力を入れて欲しいと思います。
- (4) 高齢者は電話で話すのが苦手な方が多いはず。苦情電話があれば、自宅へ足を運び、話をよく聞いてくださること。
- (5) 目に入るほとんどの文字が小さすぎる。生活のあらゆる場面での「文字」や「表示」を、大きくはっきり色彩効果も含めて改善して欲しい。
- (6) 電話などで説明するときは、はっきりした声で歯切れよく説明して欲しい(耳が遠くなるので)。説明文の字は大きくはっきりと、内容はまとめて短くテンポはゆっくりと、時々忘れるので、折にふれ何度も説明して欲しい。近年、保険・金融など改定されることが多く、インターネットにも疎いので、世の中から遅れがちになりそうなので、広報などにも分かりやすく、何度も知らせて欲しい。
- (7) 電化製品に限らず、製品に書いてある字が小さく読みづらい。日本語で表示して欲しい。各社の部品を統一にして欲しい。部品を長期にわたって製造して欲しい(特に電化製品)。
- (8) 表示するときは、大きな字で表して欲しい。また、やさしく分かりやすい商品の説明などがほしい。
- (9) 契約書や説明書の文字が小さく読みづらく理解できない。
- (10) すべての書類の字が小さくて読みにくく、内容が理解しにくい場合が多い(横文字が多く理解しにくい)。
- (11) 一番感じたこと...仕方がないにしても、書類の字が小さい!説明を聞き、もう一度読もうと思っても読まない、読みにくい。
- (12) 年齢とともに視力、体力の低下を感じる事、日ごとに強くなっていますので、文字を大きく、意味を解りやすく、すべての消費生活上に関するものには気遣って欲しいと思います。文字で説明されるより、図で表されるほうが良いと思うようになってきました。
- (13) 説明書や契約書の文章、言葉をやさしくする。
- (14) すべてのパンフレット、チラシ、雑誌などの活字が小さすぎる。小さいところに小さい字でこまごまと書いてあるが、見ただけで読む気がしなくなる。もっと見やすく簡素化する必要あり。
- (15) 契約書など重要な書類には、意図的と思われる小さな文字で印刷されたものが多いです。あの小さな文字で書かれた書類は、見ただけで内容を確認する気にもなりません。図で説明する工夫など出来るはずですが。
- (16) 高齢者が理解しづらい文字、言葉が多い。特に問18の(説明書や契約書の改善)は必要なことと重ねてお願いします。

- (17) 説明書、案内書などはシンプルに分かりやすいこと。短い文章で大きい文字で。
- (18) 説明書1つにしても、若い方たちを対象に書いてある様に思われます。字が小さく読みにくい場合などある様に思われます。私たちの年齢になっても分かりやすく、説明書その他説明下さればと思います。高齢者向けに…。
- (19) 商品をわかりやすく説明してほしい。
- (20) 説明書や契約書の文章、言葉をやさしくする。
- (21) 説明書など字を大きく。消費（賞味）期限の字を大きく見やすいところへ。
- (22) 食品には安全とカロリー表示。電機器具には安全性と修理の出来る製品、使いやすい製品、過剰包装と使い捨てを企業に指導。
- (23) 事業者のDMを減らして欲しい。ゴミの減量化に協力。
- (24) 規制緩和によってか、電話事業に多数の事業者が参入して、昨年激しい競争合戦が繰り広げられたが、急に多数の宣伝ビラなどが入って、公的な機関から十分な説明がなく、判断に困った。その間、電話で問い合わせてもいつも過密でつながらず、説明もないままに進行した。その後も使用明細書や各種の安売り合戦で、内容がわかりにくく、どこまでが広告で重要なことは何なのか分かりにくい。領収書もわかりにくく、自動引き落としの説明も不十分なので、多くの高齢者は困ったと思う。
- (25) 食物であれば試食販売、新製品の案内は説明書ではなく、販売員の説明、賞味期限の表示はわかりやすい場所、もう少し大きい字。
- (26) TVでの拡大広告のやりすぎ。
- (27) 個人商店や小さな企業と異なり、電気、ガス、鉄道（特にJR）その他NTTのような大企業に対して、個人が苦情や要望を申し出ても相手は取り上げないで適当に処理され、トップまで伝えられることはない。したがって、生協のような組織が個々人の意見をまとめて、代表としてこれら大企業にインパクトを与えることが必要だと考えます。
- (28) 産地表示をしっかりと欲しい。近年食品会社の不祥事が多く消費者は大変不安を感じ今も続いています。そうした時速やかに安心の商品を公表していただければ安心かなと思います。
- (29) 食品の日付、添加物、地名の表示を大きくわかりやすくして欲しい。

《2-2 商品開発に関する意見と要望》

- (1) 電化製品、IT器具などもう少し多機能（何でも出来ます）ばかり求めないで、簡単な操作で使えるものを作るように。
- (2) 高度な多機能商品も良いのですが、ワンタッチ単純機能の商品が各種あれば、その中から自分に一番必要な物を選び利用できて、便利ではないでしょうか。あくまでも使用方法も簡単、説明も簡単で！
- (3) 高齢者向けの商品開発。
- (4) シンプルで使用しやすい品 低価格・安全。
- (5) ボタン・スイッチの大きい簡単な器具。
- (6) マニュアルの説明を分かりやすく簡潔に。文字も大きく。使いやすい機器の開発。
- (7) これからは使い捨てではなく、どんなものでも修復可能が良い。また、修理してくれるところを表示して欲しい。
- (8) 安全性が高く、使いやすい商品の開発を望みます。より買いやすい環境の整備に力を入れて下さることをお願いいたします。

す。

- (9) 食料品の包装が開けにくい。開け口の目印が小さくて見えにくい。
- (10) 冷凍食品、その他袋に入った食品が多いが、開封のための切り込み箇所が判別しにくい。特に付属品として入っている調味料（バター、ソースなど）の開封箇所は、老人には分かりにくい。せっかく「切り込み」があるのに病院などでは全員はさみを使用している。もっと分かりやすい統一したマーク（例… 印など）にしてもらいたい。
- (11) お洒落な母に気安く、ハイセンスの服を

探すのに苦労しました。年齢が高くなっても、機能性だけでなくお洒落なものが欲しい人はたくさんいると思いますのに、デパートなどは若い人向けの商品に力を入れているように思えます。これからは老人が増加するのですから、市場も変わらなければならぬのでは？

- (12) これから益々高齢者社会になってまいります。日用品などは高齢者に使いよく、長く使える商品を販売していただきたい。
- (13) 粗大ゴミにもお金がかかるとき、低価格や寿命の長い商品やリサイクル可能な商品の開発と販売等は、特にお願いします。

3 . 大阪府・行政に関する意見と要望

《3 - 1 大阪府に対しての意見と要望》

- (1) 消費問題はあくまで個人の問題であるから、消費者自身が気をつけなければならない。府政としてはトラブル事例だけは、その都度具体的に出来るだけすべてを発表して欲しい。
- (2) セールス電話、訪問勧誘。迷惑この上なく腹が立つ。行政は実態をつかみ施策を講じて欲しい。
- (3) 個人のプライバシーが業者に売買されている。現在大小にかかわらず、今後も被害は増えることとと思っているので、何か法的に条例を設定してはどうかと思っている。
- (4) 製造者や事業者には、契約書や約款の書面をもっと平易な文章で書くよう指導すること。特に、保険や金融投資などの事業者には十分な指導が必要だと思います。同時に、高齢者に対する啓蒙活動も積極的に行っていただきたいと思います。介護保険やケア付き住宅に入居の際の知識など高齢者のその後の人生に関わるトラブルを防ぐ方法は、これから積極的に取り組んでいただきたい

と思います。

- (5) 公共の窓口は人員不足か、勉強不足か、話すことが人によって違うし、忙しそうできちんと聞きにくい。経験ある高齢者の専門窓口があっても良いと思う。高齢者自身も支えてもらいながらも、高齢に甘えてはいけないと思います。
- (6) 高齢者にとって何よりも理解でき、分かりやすい情報が必要です。それによって、消費生活から自分自身で守って行かなければという気持ちになると思います。これからは自己責任の時代。国の行政、事業者、金融など、ウソのない情報を知らせなければならない義務があると思います。身近な情報がほしい。
- (7) 今の世の中複雑になり、理解しにくいことも多く、もっとわかりやすくしてもらいたい。
- (8) 情報誌は読まない。講習会は行かない。このような人々に対する意識向上をどうするか。難しい文言ではなく短いくりで、

- 絵で表現するなど工夫が必要（高齢者に限らず若い人に通ずる）。高齢者になれば何をするのも面倒、邪魔くさいが先に来る。興味を持つような工夫（年寄りを十把一絡げではなく個性があるので）。
- (9) 広報などに高齢者の声を多く載せて欲しい。
- (10) 情報提供はされているが、難しい表現、言葉で説明しているので、理解がしにくいように思います。
- (11) 色んな意見を聴取するための広報活動の拡大が必要です。
- (12) 我々の町でもボランティアがだんだん活発になってきて喜ばしい事ですが、それもただ頭数だけの質の悪いのもあるように思う。本当の助け合いの精神で取り組んで行けるようなボランティアでありたいと思う。1人暮らしの人を対象に訪問、病気で苦しんでいる人たちを助け、知らないうちに一人で孤独死の人を出さないような大阪府にしたいと思います。
- (13) 高齢者に限ったことではないが、米の販売に目を光らせて欲しい。食品会社の虚偽表示が問題になって、何故米の表示が偽装されているのは、今消費者の常識なのに、そのまま放置され続けるのか。府は販売店の米を定期的にサンプリングして検査してその結果を広く公表して欲しい。銘柄を混合して販売する実態にメスを入れて欲しい。
- (14) 府、市ともに財政難で、高齢者がサークルなどで安い料金で利用できる施設が減った。利用する場を考えて欲しい。
- (15) 1．地域の商店街を守って、振興策をとって欲しい。融資や町おこしなど。2．行政は市内、府下で生産される品質保証の良い商品を地域で消費できるよう、販路支援発信してほしい。3．輸入食品商品の安全性のチェックと情報の公開をして下さい。
- (16) 人通りの多い商店街はたいてい店から発する騒音が大きく気分が悪くなります（堺銀座通り商店街、心齋橋、戎橋筋商店街など）。

《3-2 消費生活センターへの意見と要望》

- (1) 私の自治会で1人暮らしの老人の方が高額な商品を契約させられ、毎月年金から差し引かれ生活にも困っている人がいる。自治会で老人の方に1人ずつ調べて、消費生活センターと協力して返金などの手続きをしている。だます業者の取締りをして欲しい。
- (2) 消費生活センターの電話番号を各家ですぐ連絡できるようにシールにする。家にわかりやすい場所に張っておきたい。
- (3) 消費生活センターなど苦情処理、情報提供の箇所を増やしTELシールの配付をして欲しい。
- (4) 消費生活センターを高齢者にもっと利用できやすい様にする。センターの利用の仕方などをもっとアピールする。
- (5) 消費者センターの勉強会があっても、年金暮らしでは世界一高い泉北高速鉄道では出かけることもままなりません。運賃をもっと下げるか、大阪市のよう高齢者免除するか考えて欲しいです。
- (6) 高齢者でもあり障害者でもあります。世間をせまく暮らしています。出向かなくても回答してもらえるような電話相談窓口でもあればと思います。
- (7) 高齢者は、目で理解するよりも話で納得することが多いです。まして商品の売り込みなどで甘言に乗せられ、失敗する方も周りにおられます。核家族で、気楽に生活している中での落とし穴だと思えます。失敗

- にあわてるより保留にしておいて、相談にすぐ乗って貰える機関が遠方ではなく近くにあればと思います。
- (8) 自由に出歩くことが出来なくなった時、TELなどで相談できる窓口を充実し、その過程、方法など誰でも簡単に利用できるよう、府民全部にPRを徹底して欲しい。高齢者、若年者を問わず「あやしい」とか「よくないなあ」と思われる段階で、もっと世の中に情報提供して欲しいと思います。
- (9) 意向を反映するために、近くに相談できる場所とか出向いてくれるところがあれば良いと思う。
- (10) 高齢化とともに、一人暮らしや身体が少しずつ不自由になってきます。今の時点で一番不安なのは、訪問を装っての泥棒（簡単に命を落としかねません）それと病気になった時の経済的な問題。これらのことをすぐにそして気軽に相談できる公的窓口があればと思います。
- (11) ここ1～2年の間に消費生活上の不満や被害経験はありませんが、過去には被害経験があります。困ったときに高齢者電話相談窓口があればいいなあと思います。
- (12) 府、市町村からの消費生活に関する相談窓口の紹介、情報提供を数多く提供して欲しい。提供方法の再検討。
- (13) 高齢者が安心、信頼して相談できるところが身近にあること。
- (14) 身近に気安く相談できる場所。
- (15) 身近に何でも相談できる窓口があれば良い。
- (16) 気軽に誰もがどんな事柄でもすぐ相談受付できる窓口があればよい（近隣、自治会）。
- (17) カタカナ（横文字）が多いと意味不明で困る。年寄りの身になって相談できる施設が身近に欲しい。
- (18) 苦情などを受け入れる窓口があれば良いです（親身になってきてくれること）。
- (19) トラブルが起きた場合の相談窓口を知らせて欲しい。
- (20) 高齢者に向けての、苦情、トラブルなどの解決法、苦情処理機関の提示、場所など連絡先、場所の提示。
- (21) トラブルがあったときにすぐ連絡できる窓口、そしてすぐに実行できる人材が必要、高齢者・障害者の使いやすい商品をリストアップして該当する家に配付すること。
- (22) どこに言えばいいのか広報して欲しい。
- (23) 悪徳商法の手口 相談窓口。
- (24) 1．高齢者を惑わす業者の追放、2．相談しやすい状態であることがよい。問19（大阪府で力を入れてほしいこと）トラブルをよく起こす業者名や商品名をすばやく通達する。
- (25) クーリング・オフ制度の各パターンによっての解説が欲しい。

〈3-3 行政に対する意見と要望〉

- (1) 消費者の保護やサービスがタテマエだけになりやすいのが、現在の行政の傾向だと思います。1つの事をするにも、必要とは思えないような書類や手続きがやたらに複雑で、形式にこだわりすぎです。何にでも印鑑を求めますが、三文判など文房具屋で売っているわけで、そんなものを仰々しく必須条件にしているところなどナンセンスだと思います。被害を受けてから、法を整備する現状をもっと真剣に改善してください。それに年中無休の企業もあるのに、お役所は土・日・祝と、それこそパーフェクトに

休業するのは本当に「公僕」という意識が欠けている証拠。少しは考えて！

- (2) 今、百姓の消毒が問題になっていますが、遅すぎます。政府は基準を言っていますが、土から始まって商品になるまで、添加物を使用して菓子までに至っています。1品の添加物+その他の品物+1日+30日+12カ月分+何十年プラスすれば、体は添加物だらけで、病人だらけで医者通いすれば、薬まで添加物。国や生産者の考えを変えることと、消費者も声たからかにすべてのことを言って欲しい。今からの若者がかわいそうです。
- (3) 公園や川沿い、またスーパーやデパート等で出かけたときに感じることは、ちょっと腰掛けるベンチがアチコチにあるといいなと思いました。トラブルの多い事業

者への指導強化。トラブルの多い事業者名や事例の情報提供。

- (4) 水道代、2ヶ月に1回(の請求)でなく、毎月にしないとダメ。高すぎる。5万円。5人でこんなこと考えられない。年金生活してるのに国民健康保険高すぎる。生活できない。東大阪何でも高い。
- (5) 役所の手続き複雑すぎる。郵便局の書類複雑すぎる。
- (6) 図書館に大活字本シリーズを必ず置いて欲しい。歩道の安全を図って欲しい。自転車と人は分けるべきだ。それができるまでは自転車に対してもっと厳しく安全教育、正しい乗り方押しして歩く、と表示を大きくすることは老若幼児にも必要だ。公園が少なすぎる。地震・火災に備えて緑地をもっと考えるべき。

4 . 高齢者の生活に関して

《4-1 高齢者の生活について》

- (1) 80歳を越えると、これからはどんなに生きていたらよいか考えます。身体は段々弱ってきます。耳は聞こえにくくなり、目は見えにくくなる。若い者から段々見放されてるようで、淋しくなります。まだまだ生きていたいと思います。もっと老人も参加出来る社会を考えてください。
- (2) 高齢者も自立するよう努力すべきだと思う。世の中に甘えないで。
- (3) 高齢者を自立させる。何もかも他者に頼ることなく自ら学習し、利口に生きることである。
- (4) 私は、今年初めて”敬老の日のお祝いです”と地区の福祉委員会からお菓子とタオルを頂きました。今まで他人事と思っていましたが、自分が敬老される身になりますと、高齢者の仲間に入ってしまったのかと

胸が痛みました。この調査も60歳以上を対象とかで、いたるところに高齢者という言葉が出ています。もう少し心配りのある素敵な言葉はないものでしょうか。何か落ち込んでしまいました。

- (5) 新聞やテレビなどで報道する言葉に、あまりにも横文字や短く詰めた言葉(略語と思われる)が多いので、分かりにくいです。平均寿命が延びている近年ですが、60歳以上をお年寄りとか高齢者と表現するのはどうも嫌ですね。(?)歳の男性、女性というふうにして頂きたい。回答になるかどうか分かりませんが、新聞の勧誘に来て5年くらい先までの契約を勧めにこられるのは我慢ができません。
- (6) 高齢者同士の縦横のつながりが必要だと思います。いろんな出て行く場所が必要だ

と思う。

- (7) 高齢者が常に身近なところでコミュニケーションがはかれる施設の充実。高齢者がつながりを持てる社会環境作り。
- (8) 高齢者と若い人たちが助け合いながら暮らせる街づくりが必要です。中心に緑豊かな公園を囲み、町並みを若い世帯と老人世帯と一緒に住めることです。
- (9) 老齢者の活動の充実。老人が老人を介護しているので先々が不安である。
- (10) 一人暮らしの方が多いためだと思いますので不安を感じる。
- (11) 一人暮らしの高齢者には、何かあった時に近くの人に知らすための装置を各家庭につけるようにしてほしい。
- (12) 年寄りを孤独にしないこと。
- (13) 一般的にモラルの低下で、高齢者の行動範囲が難しくなる。電車の席取り、無暴自転車。先日電車で座っていたら、前に赤ちゃんを抱いた女性が立ったので、「席を代わってあげよう」と声をかけ、立

ち上がったところ、そばにいた若者がサッと座ってしまった。「君に代わったのではない」と言うと、「『次の駅で降りて話をつけようか』とすごまれた。

- (14) インターネットを理解していない人や、出来ない人を排除するような仕組みがあり、情報社会に取り残されることが強くなっている。
- (15) 不況の影響で、年々老人施設に対するサービスが悪くなっている（例えばクーラーの弱い部屋で大勢が暑い夏をたえているなど）。
- (16) 近所に日用雑貨を売っている店がなくなり、車でホームセンターまで行くのは、高齢者になってくると大変。
- (17) 最近あるスーパーでは金額を定めて配達を無料にしていますが、高齢者には荷物の重さが負担になりますので、これは私たちにとって助かっています。買い物を考えてまとめてするようになりました。

《4-2 年金・健康保険・医療・介護に関する意見と要望》

- (1) 年金生活です。食料品、日用品の消費税のこと考えて欲しく思います。介護保険、年金の収入に応じてほしい。
- (2) 私どもはほとんど主人の年金のみの生活です。昔は、専業主婦には何も年金をかけるといことがありませんでした。現に私の老齢年金は月3万円足らずです。それに医療費は上がる、銀行の利子はほとんど0になるとか。どうして生活していこうか、ものすごく不安の毎日です。青少年時代は戦争で、戦後は何も無い時代、めっちゃめちゃに働き通し、老後は見捨てられる状態。何のための人生だったか考えさせられる毎日です。
- (3) 高齢者の人々を苦しめる今の世の中、病院代も高く、薬も高い。物価も…。年金生活者には生きていくには苦しい。
- (4) 国民健康保険高いと思います。上下水道代も高いと思います。年金生活で苦しいです。
- (5) 高齢者になれば収入がなく、年金を頼りにするほかないのですが、それもごく少額の為、これから病気とかになれば、どうしたら良いのか不安ばかり募ります。
- (6) 高齢者でも収入の大小があります。介護、医療の点でも少し考えて欲しい。私達夫婦も年金生活していますが、医療の件で保険金（国民保険）の件で困ることもあります。
- (7) 医療の自己負担増、年々悪くなってきている福祉の充実をしっかりとってほしい。

年金生活されてる方が多い中、預金の利息税金が多すぎる。今年12月31日でマル優廃止になります。

- (8) 医療の充実...病院内の情報。例えば、脳はどここの病院かとか専門別にわかりやすくして欲しい。区役所内のことなど府民に有利な情報はもっとオープンに知らせて欲しい。
- (9) 今よりももっと安価で充実した介護サービス。サービスする人の心身ともに質の向上。
- (10) 医療、介護、福祉施設の利用手続きが、年齢の高い人になるとなかなか出来ないのではないかと思い、どこに相談したら良いか分からない方も多いためと思われま。広報の様なのがあれば助かります。
- (11) 病気になった時、自分の病状に合ったお医者さん選びの情報など、具体的に聞け

るところがほしい。自分のことが自分1人で出来なくなった時、入所できる施設など事前に知っておきたい。それらを相談できる場所を。

- (12) 医療機関（特に医院）の会計は支払金額をレシートにしてほしい。1ヶ月の合計金額で市役所のほうへ手続きをすることがあるため。
- (13) 1. 高齢者は病気もするし、自分に責任が持てる時は問題も少ないと思うが、医療費もかさむし、府・市が同じ方向を向いた考えをして欲しい（大きな出費はなくしてもらいたい）。2. 10月から医療費も上がると聞いているが、税金を払っていない人などもっと公平な態度で接して欲しい。
- (14) 高齢者を寝たきりに病院なんかに入れなくて、リハビリなど体操教室などたくさん作って欲しいです。

5 . その他

- (1) 良心的に相手の身になること。
- (2) 世界が平和で、悪質商法のない安心して不安なく1人暮らしが出来ることを望みます。
- (3) ラジオでは大阪市民だけの放送の時、大阪市民以外での参加が出来ない放送がある。
- (4) 設問に対する回答数が限定されていますが、それ以上に要望したいこともあるので以後この点も考慮していただきますようお願いいたします。
- (5) 政治家の貧困 医療費、健保料の値上

げなど、鈴木宗男の集金術、土井社民党の拉致問題に関する回答など国賊に値する。まさに悪の限りを尽くしていると思います。

教育の低落、墮落には枚擧にいとまがない。企業家の意識は地に墜ちている。不正の横行は日本国を滅ぼす。企業経営者は何れも大学でどんな勉学してきたのか、政・官・業の彼らは中学生以下の学識しか持ち合わせていない。全く情けない限りであります。