

経験や実感から（続き）
私は93才の高齢のため、全て若い人に相談するよう努めております。
あやしい事やわからない事には関わらないようにしています。
TV等でいろいろ情報を得ています。今でもガラケーです。スマートフォンは使い切れないと聞いているためです。
消費者被害が高額になっていること自体が自分自身の感覚として理解できません。しかし将来あり得ることとして知識は必要だと思います。
金融機関が関与する年金プラン等、他社の商品をすすめ、売りつける大手銀行でも気をつけなければいけません。預金者のためでなく自社の利益、ノルマのためであるからです。
不要なチラシ広告が多過ぎて、必要な書類と混同され易いので困ります。

自己責任の意識
消費生活トラブルは、購入者の意識不足から起こるので、消費生活センターによる被害防止策、現状のトラブル事例などさまざまな情報を提供し、防止テクニックのアピールをしてほしいです。また、被害にあった時は相談や解決に向けてアドバイスしてほしいです。（同意見6）
テレビ、ラジオ等でトラブルが報道されていますが個人、個人が気を付けないとだめだと思います。
学校や卒業後の活動から自分自身を高めて、被害にあわないようにするしか方法は無いと思います。
詐欺に遭う人はその人にも問題があるのではないかと思います。そんなうまい話や簡単にもうかる話はないのです。ちゃんと働いてお金をかせいだ人ならわかるはずです。下心があるからダマされるのだと思います。
消費トラブルにも本人の欲得尽くの事案も多くあると思います。本来そうしたものは本人の責任で、本人が解決すべきで、行政が深く関わるのはどうかと思います。その対応に要する気力・時間・経費は、ダマされやすい、被害に気付かない高齢者への情報提供や被害防止のためのノウハウについて教示する機会の設定などについて使ってほしいです。

周知・啓発の内容や手法に関するアイデア・意見
市内や周辺市での具体的なトラブルや被害の事例、対処法等を広報あしやに載せ、情報共有してもらえると参考になります。（同意見3）
色々な事例を毎回広報あしやに載せてほしいです。何回もくりかえし見れば頭に入ります。1回だけでは頭に入らず、すぐ忘れてしまいます。（同意見1）ホームページでも見やすくしてくれたらわかりやすいと思います。
トラブルが多発しているのであれば、広報紙の臨時を出すなどしてはどうかと思います。
年齢とともに目が悪くなりましたが、一応広報を読んでいます。時々、芦屋のテレビも見ますが、そんなにしょっちゅう見る事はありません。何か良い方法はないでしょうか。震災用のラジオは買いましたので、震災に関しては助かっています。
アナログですが、インターネットよりも広報や市の掲示板（マンション）、チラシの配布、また駅や人のよく集まる場所にポスターなどで知らせた方が早く伝わると思います。銀行や郵便局も高齢者がよく利用するので、抑止力になると思います。
私達の年代（86才）では今のツイッターなど、ついていく事が無理です。市の広報等が頼りです。
サプリメントや健康器具等、健康をテーマにした商品の購入について、有名企業の商品であっても、効果があるのか疑っています。情報が多すぎて、何を信じて良いのかわかりません。行政はまずそのことを、社会経験の浅い若い人や判断力が落ちている高齢者に注意をよびかけて下さい。ホームページやメールは自分から知ろうという人にしか届きませんが、広報は「必ず目を通さなければ」と考えている一般人が多いと思うので、注意喚起の効果は高いと思います。

周知・啓発の内容や手法に関するアイデア・意見（続き）
<p>活動をしていても、知られていないと勿体ないと思います。例えば広報あしやの一面をアピールに使ったり、保育園にお願いしてチラシを連絡帳にはさんでもらう等、普段使用している場所や媒体で大きく目を引くと、更に興味が湧くと思いました。内容は今のご時世知っておきたいことばかりなので、後は認知してもらえ可能性を広げていくことが防止にもつながるのかなと思いました。</p>
<p>マルチ商法は正当な商法ですが、販売員個人のいきすぎた発言等があっても公にならず、店の様に嫌なら帰るということもしづらいので、正しい販売のあり方をはっきりと示してから、販売に入るというルールを広報に載せてほしいです。</p>
<p>ポスターの提示や各町内会の掲示板等を活用してほしいです。</p>
<p>悪質商法が市内で複数発生した時には、広報や市の掲示板で市民が周知できるようにすると被害を減らすことができると思います。私自身、市のホームページは年に1回程度しか見ません。</p>
<p>悪質商法の種類や手口など、チラシでも教えてほしいです。（同意見3）</p>
<p>もともと市の掲示板があまりなく、知らないことが多いです。色々なイベント等も少なく、広く知られず一部の方だけが参加していません。もっと広報に力を入れてほしいです。（同意見1）</p>
<p>芦屋市独自の窓口や活動はこれまで殆ど見聞きしてきませんでした。良い活動、重要な活動だと思うので、積極的に周知する為の広報活動を行って下さい。駅や街角掲示板の活用も大切な選択肢だと思います。SNSは玉石混交なので、余り利用したくないし、信用していません。</p>
<p>市のSNS、メール等も便利ですが、嘘メールとの見分けが難しいです。また、広報紙、ホームページでは目に付きやすい（フォントなど）表示してほしいです。</p>
<p>芦屋市老人クラブは定期的に会合があるので、トラブルのニュースを伝えてほしいです。</p>
<p>なりすましやわかりにくい詐欺手法などから守る情報を提供してほしいです。</p>
<p>情報の伝達方法を考え取り組んでほしいです。（同意見1）</p>
<p>色々な事例を問16の方法で情報提供してほしいです。（同意見1）</p>
<p>誰もが被害者になっても不思議ではない程、加害者側のやり口が組織的になっていることを、その都度具体的事例を示して啓発に努めてほしいです。</p>
<p>被害の具体的な事例はできるだけ、リアルタイムに発信してほしいです。（同意見1） また、必要に応じ、警察とも連携して、市民への情報展開を行ってほしいです。</p>
<p>現在よく起きている消費者トラブルの手口や内容、その対処法についてすみやかに情報発信し、被害が広く、大きくなるのを防いでほしいと思います。（同意見4）</p>
<p>高齢の両親が市内で暮らしています。高齢者を狙った事案について詳しく知りたいです。</p>
<p>これからますますインターネット、SNS等によって詐欺情報が増えると思います。是非、芦屋市民がそのような情報にひっかからないよう、更に力を入れた情報発信をお願い申し上げます。このような市民調査はとても大事なことだと思います。</p>
<p>発生したトラブル例や注意事項をこまめに色々なソースで発信して下さい。また、トラブルが起きてしまった時、相談し易い雰囲気があれば助かります。</p>
<p>迷惑メールなどで、悪質なのか正規のメールなのか、大変まぎらわしいことがあります。結果悪質でしたが、とても丁寧な文で、自分にもその請求に心当たりに近い事があったので、余計に間違いそうでした。歳を重ねていきますのでとても不安です。繰り返し、情報を発信してほしいです。</p>
<p>お年寄りの方や子供など、問題についての知識が少ない方たちへの情報発信を続けてほしいです。私自身は学校の講義でこの問題について知れました。</p>
<p>トラブル事例やその時の対応方法をホームページに掲載していただくと、被害防止できると思います。また注意事項は目立つようにしてほしいです。（同意見1）</p>

周知・啓発の内容や手法に関するアイデア・意見（続き）
フリーペーパーの種類が多すぎて、重複しています。危機感がなくなってしまうので、市のホームページで知らせて欲しいです。
行政に相談することへの考えがありませんでした。知らない人も多いのではないのでしょうか。若い人の場合、SNSとかを使って、気楽にメッセージで相談できるとよいと感じます。
携帯電話でのトラブルや、オンラインショッピングでトラブルになりかねない事例が多くあると思うので、掲示板の様なアナログな方法だけでなく、SNS、インターネットを通して情報発信してほしいです。（同意見2）
自治会の回覧などで被害の事例等、知れると有難いです。（同意見1）
子どもがSNSやインターネットトラブルにまきこまれないよう、どんどん直接子どもに知らせてほしいです。
学校でお金の授業（ローンの仕組みやマルチ商法など）を詳しく教えて欲しいです。友達が大学生の頃、マルチ商法にひっかかって誘われたことがありました。
子どもは特にですが、聞くという行為のみだとあきってしまう子もいると思うので、興味をもってもらえるように、例えば実演で役を決めて（役は職員として）途中で3択問題にして、正解の開示の際、3つとも可能性を演じてみるなどです。少しでも興味を持ってもらえて、おもしろくすると、知識の取得につながると思います。
若い人にはインターネットの怖さや危険性をもっと学校やメディアで知らせるべきです。また高齢者には、大きくなっていく詐欺被害をくいとめるための対策が必要だと思います。芸能人など影響力の大きい人が、もっと消費生活トラブルや被害防止はここに電話してください、というような、悩んでいる人が一歩をふみだせる場所をつくるのが大切だと思います。
トラブルの具体例を、子どもには学校で、成人には各種メディアを使って情報提供してほしいです。
特に高齢者に対しての情報発信を積極的に行ってほしいです。また、高校までは講習会がありましたが、大学生も消費生活トラブルにあうと思うので、市内の大学に働きかけて頂けると嬉しいです。
高齢者のトラブルが多いようなので、テレビ・ラジオを使った事例紹介等の広報番組の実施を繰り返し行い、防止対策をお願いします。
テレビで情報を得ることが多いので、テレビでの配信にさらに取り組んでほしいです。（同意見2）
身近な所での具体的事例を紹介してもらうことにより、自身の問題としてとらえることができます。テレビ、紙媒体での周知を充実してほしいです。
テレビでの再現ドラマは、最近のパターンや対処方法も教えてくれるので、1番参考になります。ひっきりやすい年配の方は、パソコンやスマートフォン等を使わない方も多いと思いますし、講座などもわざわざ行かない方も多いと思います。日常的に行くスーパーや、年金入金日前後に何日間か郵便局や金融機関で声かけ、再現ドラマのビデオを流すのがいいと思います。また、訪問ヘルパーさんやデイサービス先、ホームなどで、ビデオを見るのもいいと思います。またビデオだけでなく、実際に再現をして「ここが大切・ポイント」等、その都度注意するのがいいと思います。
マスコミ（新聞、雑誌、テレビ、ラジオ）等をあまり信用しない方が良くと思います。（同意見1）ニュースが偏っており、消費者視線でないためです。市から地道な情報こそ正しいと思います。
シルバー人材センターの研修旅行に参加した際、詐欺の事例をおもしろおかしく放映していました。いい勉強だったと思います。
ホームページやSNS、メール配信などが届かないスマホ、パソコンを使わない、使えない方々への周知方法に留意願います。高齢者の集まり（例：支援センターのデイサービスなど）などで注意啓発していただければ、友人同士口コミで伝わることも多いと思います。（同意見1）
情報発信をホームページ、メール、SNSだけにしないでほしいです。最近は何でもSNSをご覧くださいとなっています。高齢者が利用しているのでしょうか。
SNSは年代により受け取れないと思います。LINEならスマホを持っている人は情報受取可能です。

周知・啓発の内容や手法に関するアイデア・意見（続き）

講座に行くとか大層なことではなく、市役所入口にチラシを置くなど、日常的に情報を受け取れるとよいです。高齢者は人との接触も少なく、どうしても情報量が少なくなります。

はっきり言って市に相談窓口は不用です。たいした知識のない方が相談担当しても、トラブルの拡大になりかねません。専門家等への「はし渡し情報」を市民に伝わるように方法をしっかり考え、行って下さい。SNS等を高齢者が使わないと思っていたら時代遅れです。問 16 の情報の分類を見ても、多様化時代がわかっていないと思います。もう少し時代を見て下さい。どうしても窓口が必要なら「弁護士 1 名を週 1 回」まねく、又は県や国の専門機関との連携を図り、直接相談出来るようなシステムを作って欲しいです。人ではなくアイデアです。無駄な経費をカットして下さい。

このアンケート調査について

このアンケート面倒です。何も対応してくれないのにアンケートを出さないでほしいです。

悪徳商法や犯罪は日進月歩しています。また、地域の特徴があると思われます。今回のようなアンケートは必要だと思います。ただ一度に終わらず、もっとつっこんだ調査をされないと役に立たないと思います。行政側で専門家との連携、契約をすることをおすすめいたします。

相談窓口をもっと PR してほしい。私たちには、割とタイトに回答を求めていると思いますが、このアンケート結果の公開があまりにも遅すぎると思います。もっと迅速な動きを期待します。

急なアンケート、葉書での追依頼に驚きました。

このアンケートがきっかけにより一層気を付けようと思いました。（同意見 1）

警察への要望・意見

警察がおとり捜査をやってでも検挙してほしいです。

オレオレ詐欺まがいの電話がかかって来たら、先ず警察に連絡すると、こちらの住所、名前など詳しく聞かれ、その間に詐欺業者が逃げてしまったことがあります。一本化してほしいです。（訪問電話）

警察は民事不介入ではなく、問題は介入してほしいです。

架空請求、有料サイトのだまし高額請求等（オレオレ詐欺）詐欺罪の厳罰化をお願いします。

祖父が「私の財産をあなたにわけることにしました」という詐欺メールにひっかかり、何度言っても「いや、この人は親切だ」と、身内より見知らぬ他人の言うことしか聞きませんでした。その後も女性からのメールに引っかけ、結局 200 万以上ポイントを買うのにつぎ込んでしまいました。身内や他人の意見には耳を貸さなくなるので、警察の人に相談して話をしに来てもらいました。普段からパトロール等で啓発運動をしてほしいです。