

高知くらしの護身術

118

問合せ窓口

高齢者への配慮を

(2009年1月20日掲載原稿)

高齢者からの相談で感じるのは、「契約時の書類や説明書をよく確かめず契約してしまった」といったケースが多いように思います。これは何も高齢者には限ったことではありませんがやはり高齢者にとって、小さな字でびっしり書かれた書面等を渡されてもほとんど理解できないのが実態です。さらに契約後に問い合わせや苦情があって業者に問い合わせをしようとしても

電話が通じない

メールでの質問しか受付ない

電話は通じててもナビダイヤルでよく理解できない

などといった問題が生じてくることが多いのです。

これでは高齢者に賢い消費者になれと言っても無理です。

先日も、独居の高齢者から「役所からアンケートが来たので返事を出さなくてはならないがどう記入してよいか分からない。」という相談を受けました。相談者は役所に問い合わせることも不安だし、友人に聞くのも恥ずかしいと困っていましたので、センターから役所に問いあわせをして相談者に伝えたところ理解してもらえました。

この方のように高齢者の中には自分で問い合わせること自体不安な方もいます。

高齢者向けの製品メーカーや業者には、説明書や契約の書面は大きな字で分かりやすく書くといった配慮や問い合わせ窓口の工夫をお願いするとともに、高齢者ご自身も分からないことは遠慮せず聞くようにしてください。