中消协字〔2017〕23 号

**关于开展老年消费教育活动的通知**

**各省、自治区、直辖市及计划单列市、副省级市消费者协会（委员会）：**

随着我国老龄化社会进程的加快，老年消费所占比例越来越大，老年产业将成为国民经济发展的重要引擎之一。同时必须清醒看到，老年消费问题也日益突出。一些不法商家利用老年人信息不对称、认知能力弱等特点，通过虚假宣传、设置消费陷阱等手段，骗取老年人财产，致使有的老年人为此倾家荡产甚至付出生命。为履行好《消法》赋予消协组织的法定职责，引导老年人科学理性消费，切实维护老年人合法权益，促进老年产业健康可持续发展。根据2017年中消协消费教育工作安排，中国消费者协会（以下简称“中消协”）决定于今年下半年开展老年消费教育活动。现将有关事项通知如下。

一、活动内容和形式

（一）举办老年消费教育启动仪式及印发相关宣传教育材料。中消协将于八月初启动老年消费教育活动，选择部分地区与当地消协组织举行老年消费教育启动仪式。

为便于全国各级消协组织开展老年消费教育活动，中消协将主要围绕老年医疗保健、投资理财、旅游出行、养老生活等消费领域的突出问题，编制《老年消费教育指导手册》（简称“指导手册”）和老年消费教育宣传音频视频（简称“宣传音视频”）、宣传折页及宣传海报等宣传材料。为了编制好相关宣传资料，请各地消协组织在6月15日前，上报本地严重侵害老年消费者权益的2-3个典型案例。中消协将于7月底将宣传材料上传至中消协官网“理事会专区”栏目中，届时，各地可自行下载并印制。中消协同时也将下发少量纸质版本，供消协组织在宣传教育启动活动中使用。

请各地消协组织利用各种宣传媒体和宣传渠道（包括公益广告），将老年消费教育活动内容广泛传播，扩大活动社会影响。

（二）发布关于老年消费的消费提示。各地消协组织针对老年医疗保健、投资理财、旅游出行、养老生活及其他老年消费领域的突出问题，结合侵犯老年消费者权益的典型案例，可集中发布老年消费的消费提示，揭示老年消费陷阱，提醒老年消费者增强风险防范和自我保护意识。

（三）开展老年消费教育“进社区、进单位、进家庭”

等活动。依托居委会、老干办、干休所、社区医院、老年学校等机构，借助指导手册、宣传音视频及海报，采取老年人喜闻乐见的形式，将教育活动深入到老年人所在的社区、单位和家庭。发动社会各界力量，探索建立老年消费教育基地和老年消费教育指导机构，逐步完善消费教育服务体系。

（四）召开老年消费教育座谈会或大家谈活动。围绕老年消费的热点、焦点和难点问题，各地消协组织可邀请当地政府有关部门、企业、媒体及消费者代表组织举办座谈会或大家谈活动，共同探讨保护和引导老年消费的有效途径和方法，呼吁全社会关注老年消费问题，扩大老年消费宣传教育的社会影响力。

（五）对严重侵犯老年消费者权益行为予以曝光，支持相关诉讼。各地消协组织针对本地严重侵害老年消费权益的案件，可以根据当地情况进行曝光。必要时，对于条件成熟的案件，消协组织可支持权益受损害的老年消费者提起诉讼。

（六）加强老年消费正面教育引导。各地消协组织通过开展老年用品比较试验、专家讲座、科普知识宣传教育等活动，充分利用协会网站和微信公众订阅号、以及其他广播、电视、报刊、网络等媒体向社会正面宣传老年保健品、投资理财等知识，向老年人提供实用科学的商品选购信息，正面引导老年人科学理性消费。

二、时间安排

2017年6月-12月

第一阶段：准备阶段（6月-7月）。各地根据今年工作安排，制定老年消费系列教育活动工作方案，并于7月底前将活动方案报送我会。

第二阶段：实施阶段（8月-11月）。各地按照制定的活动方案，有计划、有步骤地开展相关宣传教育活动。

第三阶段：总结阶段（12月）。各省级及副省级消协对老年消费教育活动进行总结，将取得的成效和发现的问题，及时向当地政府部门汇报，提出加强监管的意见和建议，并于12月15日前将工作总结报送我会。

三、活动要求

（一）高度重视，加强组织。老年消费教育事关家庭和谐和社会稳定，各地消协组织要重视老年消费教育工作，加强组织协调，保障宣传教育工作顺利的开展。

（二）广泛协作，形成合力。老年消费问题具有深层次社会原因，需要社会共治才能根治。各地要有组织地调动社会各方面力量参与老年消费教育活动，加强同政府有关部门、企事业单位、社会组织、行业协会等协作，发动专家、教师、大学生、律师、老干部等志愿者力量，共同研究解决老年消费中的重大问题。

（三）多措并举，探索创新。要切实采取有效措施，探索创新消费教育方式，建立长效消费教育体系，切实提高消费教育工作水平，更好地满足老年消费者的消费需求。

（四）总结提高，注重宣传。各地要注意总结、推广并广泛宣传老年消费教育活动中的好经验、好做法和好典型，努力营造全社会关心、参与和支持老年消费维权事业的氛围。要不断拓展老年消费宣传教育渠道，强化宣传教育的针对性和实效性，进一步提升消协组织的公信力和社会影响力。

联系人：李萌、戴崴

联系电话：010-63253186,010-63253153

传真：010-63253179

邮箱：ccaxzb@163.com

中国消费者协会

2017年6月7日