

民生委員・ヘルパーの方からの よくあるご質問

Q&A



参考にしね

Q1 トラブルにあっているようです。どのようにご本人に伝えたらよいでしょうか？

A まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、似たような誘いがなかったか情報提供・協力を求めるような態度で最初の声かけをするとういでしょう。次に、高齢者のトラブルが増えていること、誰でもだまされる可能性があるので、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。
ご本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。



大丈夫
気に
しないで

Q2 消費生活相談を、勧めてよいトラブルなのか迷うのですが。

A 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です（家庭内の相続問題などは含みません）。
複数の問題が絡み合っているケースも見られますので、迷った時は消費生活センターに問い合わせてください。

Q3 個人情報の取り扱いが気になり、情報提供にまどろっこしいのですが・・・

A 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が見られます。それはとても大事なことです。消費者被害の回復などご本人の利益になることであれば、了解を得て積極的に情報提供をしていくことが重要です。

Q5 本人に代わって消費生活センターに相談して欲しいと言われました。可能ですか？

(ヘルパー)
A ご本人に代わって消費生活センターに相談するのは、家族あるいは担当のケアマネジャーが適切です。

緊急性のある場合は、所属する事業所の指示を受けてください。善意であっても一人で判断して依頼を引き受けられないようにしましょう。



まずは
事業所に
連絡

Q6 トラブルの兆候を所属する事業所に報告したところ、「業務外のことだからこれ以上関与するな」と指示を受けましたが・・・

(ヘルパー)
A ヘルパーが高齢者宅で見つけたトラブルの兆候は、他人では発見しにくい貴重な情報です。

事業所は、担当のケアマネジャーに橋渡しをすることが社会的に期待されています。ミーティング等を活用して、全員で意見交換をしてみてもいかがでしょうか。



報告が
大切だね

Q4 本人に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言われました。可能ですか？

(民生委員)
A 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするとういでしょう。



付き添って
あげると
相談しやすい
みたい

Q7 ご本人は相談を望んでいないのですが、介護保険の利用料や家賃までも滞納している差し迫った状況です。

(ヘルパー)
A 所属する事業所から担当ケアマネジャーに連絡して、事実確認や家族等の緊急連絡先との調整をお願いしてください。

深刻な消費者被害に対して、ご本人や家族等が何も対応しない場合には「高齢者の財産上の不当取引による被害疑いがあるケース」として、地域包括支援センターや行政窓口に通報する方法もあります。



すぐに
連絡
しましょう