

支援事業者の方へのお願い

1 高齢者の自宅に訪問した際に、留意していただきたい事項

【チェックポイント(例)】

- 普段見慣れないダンボール箱や商品が、部屋や押入れの中にないか
特に苦情の多い商品 ー健康食品、海産物、布団、書籍など
- 外壁・屋根工事・床下換気扇等のリフォーム工事、シロアリ駆除、耐震改修工事などの形跡がないか
- 見慣れない車や人物が出入りしていないか
- 商品や工事などの見積書・契約書、料金支払の督促状がないか
- 急にお金に困っている様子が見られないか
- 人の訪問や電話におびえている様子や落ち着きのない態度が見られないか

2 消費生活相談窓口への相談を勧め、了解を得てから連絡する。

【 相談窓口 】

● 消費者トラブル全般に関する相談

香川県消費生活センター	087-833-0999
東讃県民センター	0879-42-1200
小豆県民センター	0879-62-2269
中讃県民センター	0877-62-9600
西讃県民センター	0875-25-5135

※高松市消費生活センター(高松市民のみ) 087-839-2066

● 詐欺や悪質商法などの犯罪被害に関する相談

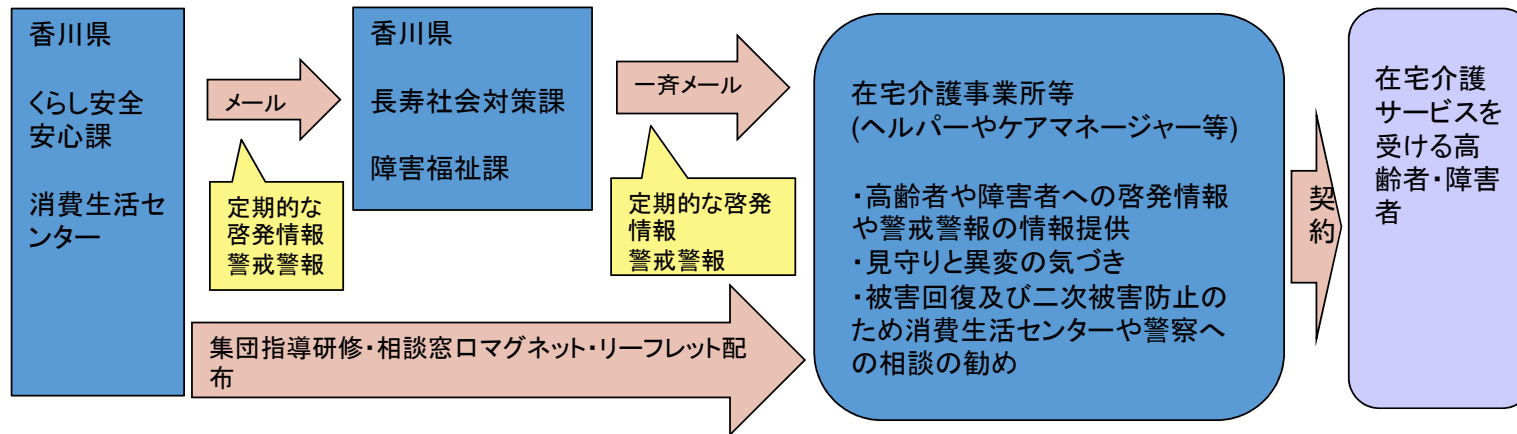
警察総合相談 #9110

※地域包括支援センターと県や市の消費生活センターは連携しています。

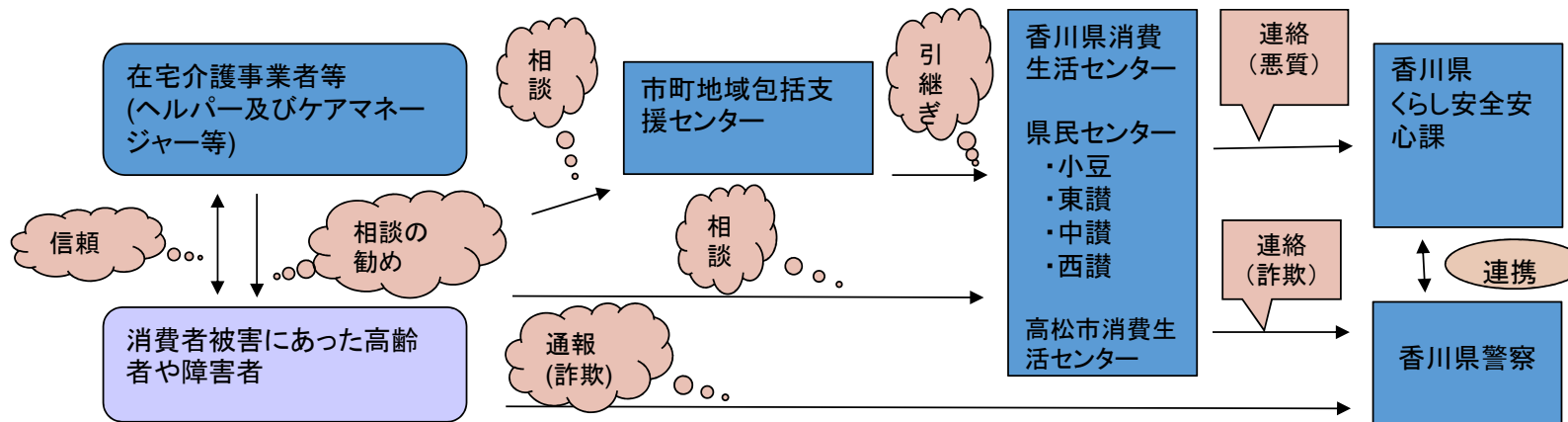
香川県の消費者被害防止の地域体制

【健康福祉部門とのネットワーク】

○ 消費者被害防止の情報提供



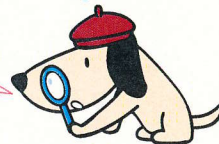
○ 消費者相談及び通報



悪質業者は高齢者を狙っています!

高齢者の消費者トラブルには
次のような特徴があります。

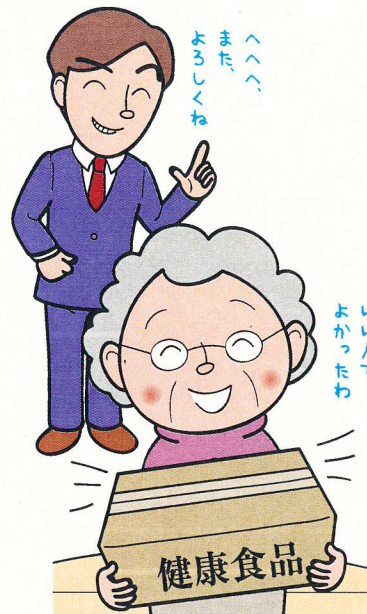
まわりに、このような
方はいませんか?



特徴
1

**だまされたことに
気づきにくい**

「私はだまされたことがない」と言う方も、話をしていくと高額な契約をさせられている場合があります。悪質業者は優しい言葉で近寄り、高年齢者の話し相手になろうとします。親しくなった若い販売員を慕って契約するケースもあります。疑うことを前提としない高年齢者の中には、まさか自分がだまされているとは思わないことも多いのです。



特徴
2

**被害にあっても
誰にも相談しない**

被害にあったと自覚している方でも、誰にも相談しない場合が少なくありません。被害にあったことを恥すかしく思い、迷惑をかけたくない、だまされた自分が悪いと自らを責める方もいます。また、悪質業者の中には、巧みなセールストークで不安をおおったり、「誰にも言うてはいけない」と口止めをするケースもあります。

だまされた
私が悪いの



6ページ以降は、
民生委員やヘルパーが
問題を発見し対応した
事例をご紹介します。

どのように
声をかけたらいいか、
注目してね



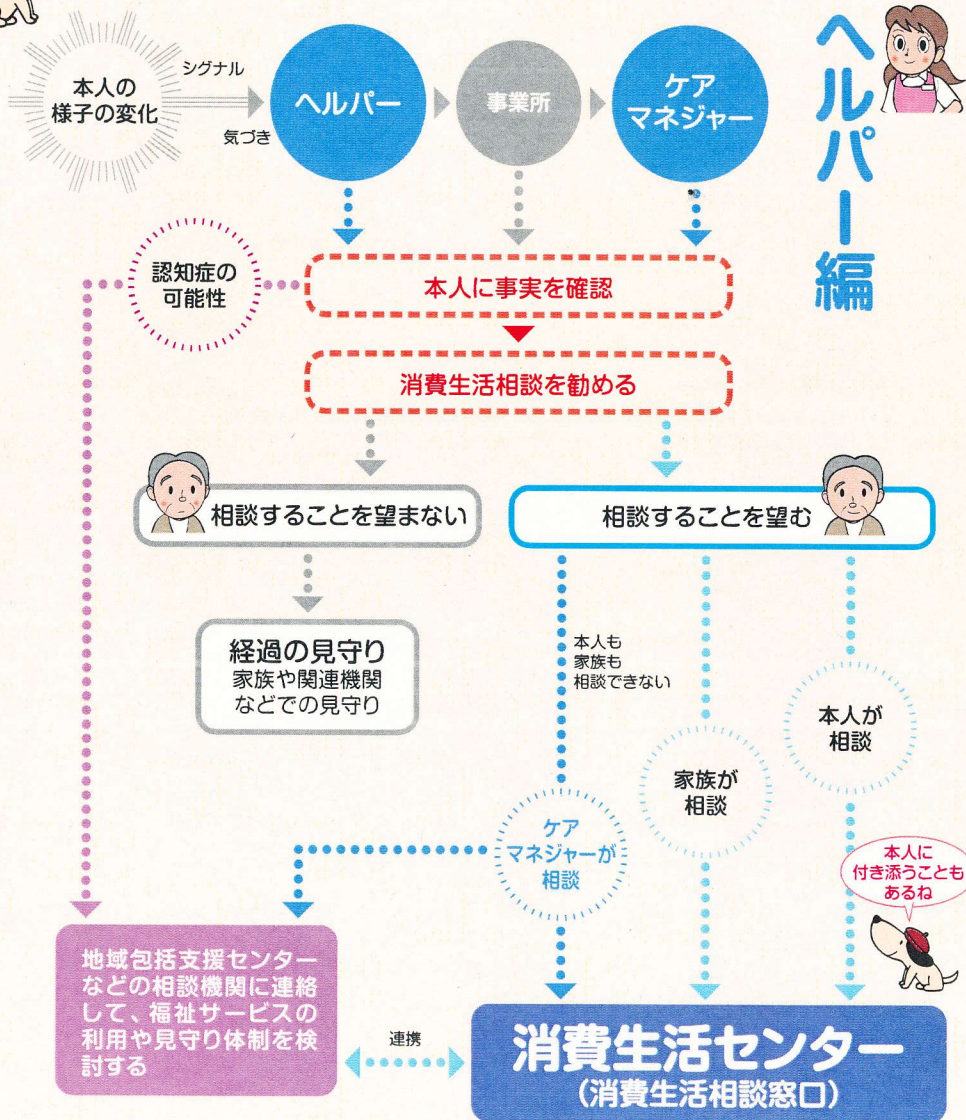
※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

このような高齢者を狙って、次々と「カモ」にする悪質業者もいます。
**消費者トラブルを
高年齢者と日常的に接している身近
相談機関につなぐこと**
**くい止めるためには、
な方々が、まず変化に気づき、
が重要になっています。**

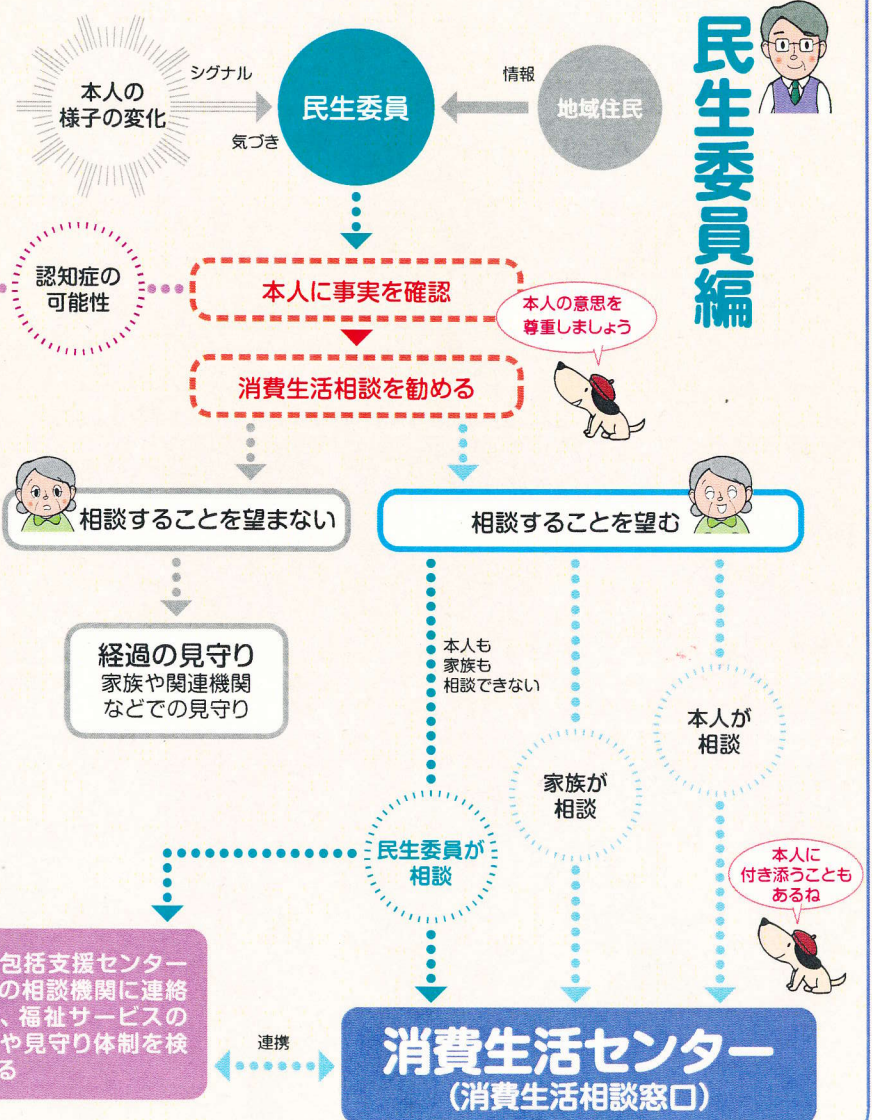
トラブル対応のフローチャート

対応の一例を紹介します。地域の 実態に応じて参考にしてください。

事業所への
連絡は大切



15ページへ



15ページへ

民生委員・ヘルパーの方からの よくあるご質問

Q&A



参考にしてね

Q1 トラブルに悩んでいるようです。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。

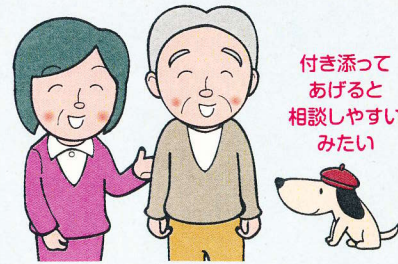
A 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です（家庭内の相続問題などは含みません）。
複数の問題が絡み合っているケースも見られますので、迷った時は消費生活センターに問い合わせてください。

Q3 個人情報の取り扱いが気になり、情報提供にとまどっているのですが・・・

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。

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？

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。



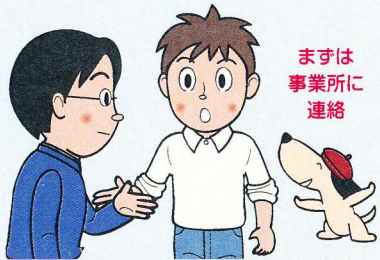
付き添って
あげると
相談しやすい
みたい

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。



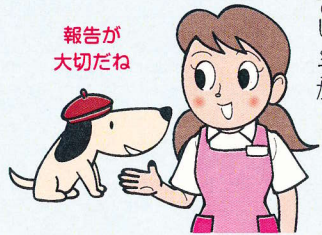
まずは
事業所に
連絡

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、他の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

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。

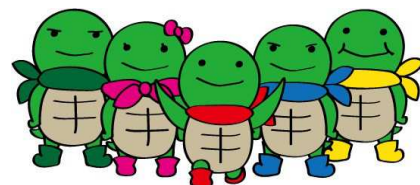
深刻な消費者被害に対して、ご本人や家族等が何も対応しない場合には「高齢者の財産上の不当取引による被害疑いがあるケース」として、地域包括支援センターや行政窓口に通報する方法もあります。



すぐに
連絡
しましょう

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～



消費者を守るカメレンジャー

よくある相談

～新聞購読の契約トラブル～

新聞の勧誘員が「今なら景品をあげる」「いつでも辞められるから」というので3年間の長期契約をし、景品のテレビをもらった。配達が始まって1年経ったころ、視力が落ち、新聞を読むのが困難になってきたので「解約したい」と申し出ると、残りの2年分の購読料と景品代金を請求された。いつ辞めてもいいと言われていたので、支払いたくない。

高額な景品を渡して、長期間あるいは数年先から始まる契約をさせたり、いつでも辞められると言って契約させ解約を申し出ると応じないなど、問題のある新聞勧誘の相談が多く寄せられています。特に高齢者では体調不良や老人ホーム等の入居など、長期に新聞の購読を続けることが困難な場合が発生する可能性があります。トラブル防止の観点からも、高額な景品に惑わされず、できるだけ見通し可能な期間の契約をするようにしましょう。また、新聞販売は法律でさまざまな規制がある訪問販売にあたりますので、不審に思ったら消費生活センターに相談しましょう。

トラブル発見のポイントとアドバイス

すでに新聞を取っているのに、新たに契約をしたようだ。新聞購読を長期間契約した契約書が見つかった。高額な景品をもらったという話を聞いた。訪問宅でこんな出来事はありますか。

- 新聞勧誘に限らず、業者が訪問して来た時は、対面せずにインターホンやドア越しに訪問目的等を確認し、不要だと思ったら「いりません」「帰ってください」ときっぱり断りましょうとアドバイスして下さい。また、断っても居座られた時や、威圧的な勧誘で恐怖を感じたときは警察に通報してよいことも伝えて下さい。
- 業者と対面したときも決してその場で決めず、必ず誰かに相談するように伝えて下さい。相談を受けたときは、その人にとって無理な契約内容になっていないか一緒に考えてあげて下さい。契約する時は、契約の内容を記した書面を必ずもらい、証拠書類として大切に保管するようにアドバイスをお願いします。
- 断ることが苦手な人もいますので、断る時には付き添ってあげてもいいでしょう。見守る人がいることを業者に示すことで、新たなトラブルから高齢者や障害者を守ることができます。
- 販売店とトラブルになった場合はもちろん、不安に感じている場合も相談窓口へ相談することを勧めてください。クーリング・オフが可能な場合もあるので、手続きの方法をアドバイスすることができます。

～皆さまの気付きが必要です～

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。

皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



消費生活相談窓口



香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	高松市消費生活センター	087-839-2066