

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)

- 家の中に大きなダンボール箱など、普段見慣れない物が部屋や押入れにないか
特に苦情の多い商品 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

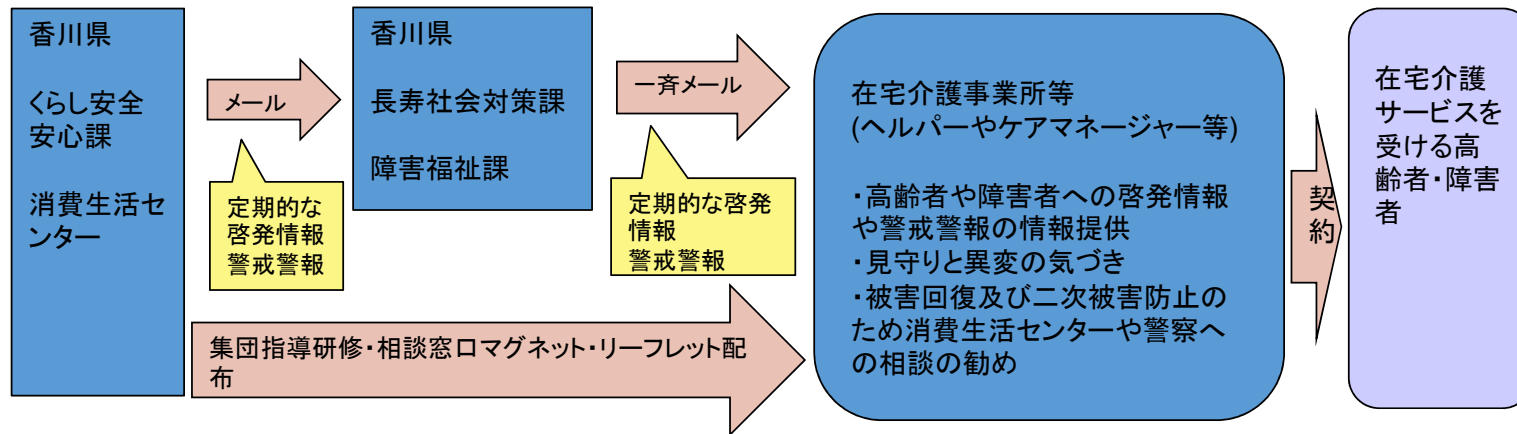
警察総合相談 #9110

※ 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。

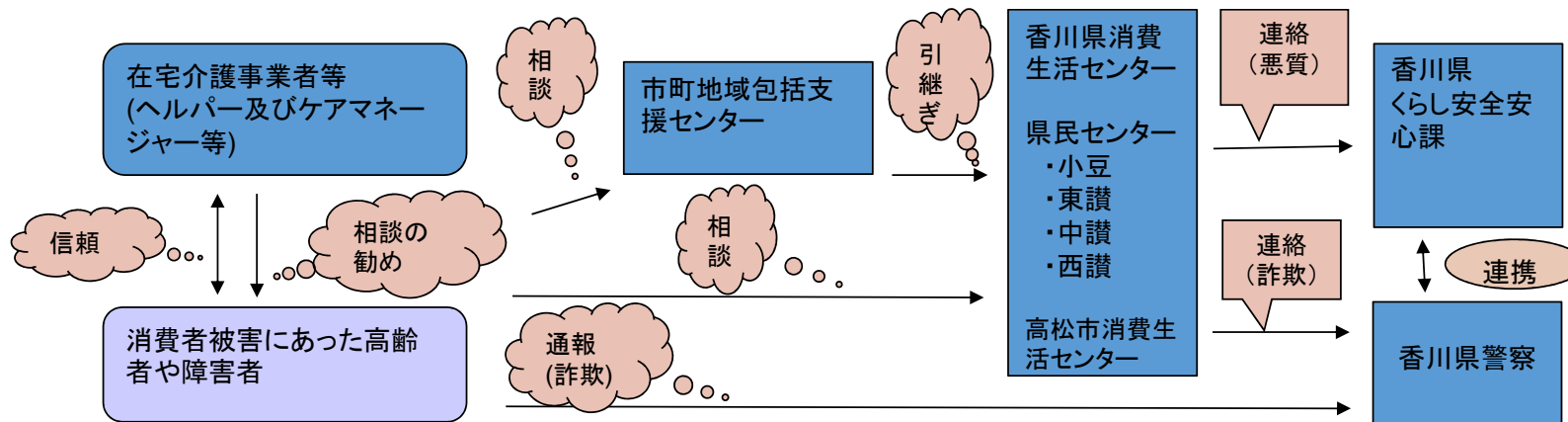
香川県の消費者被害防止の地域体制

【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つてくれます。親しくなつ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。

いい人で
おかったです



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あおったり、「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



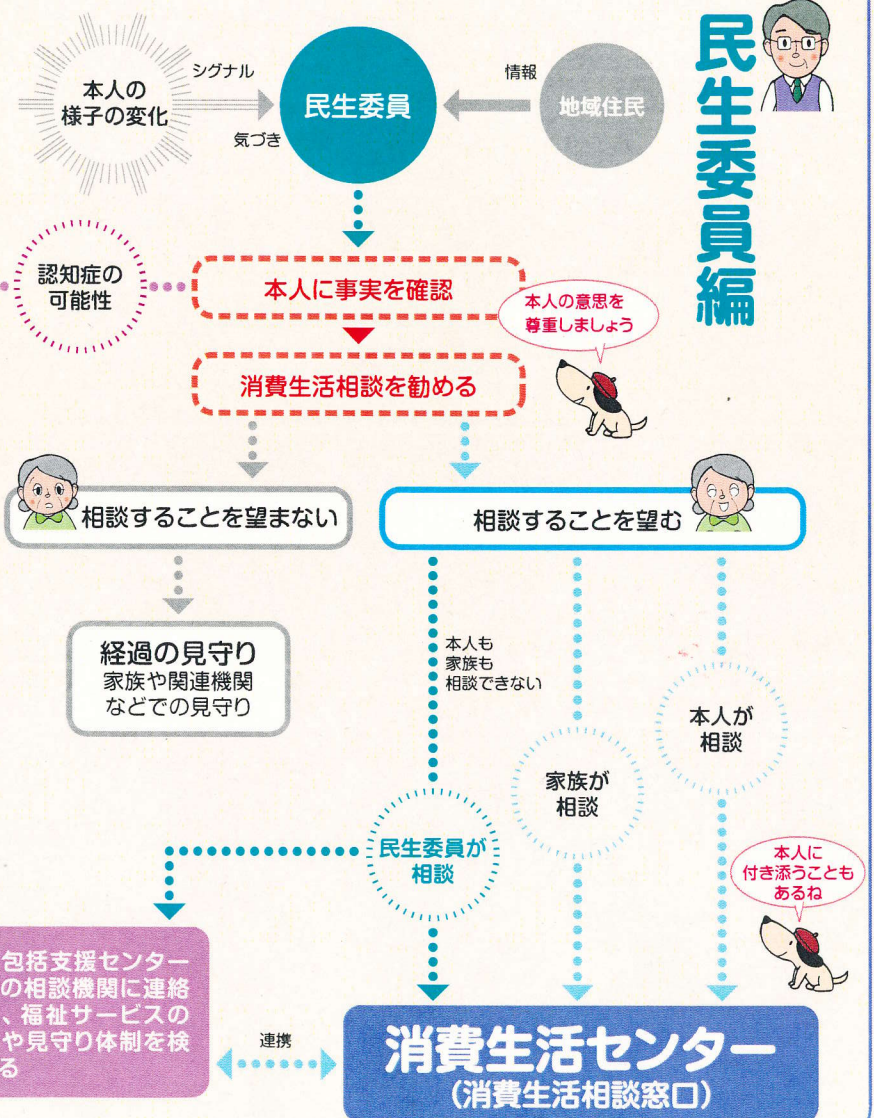
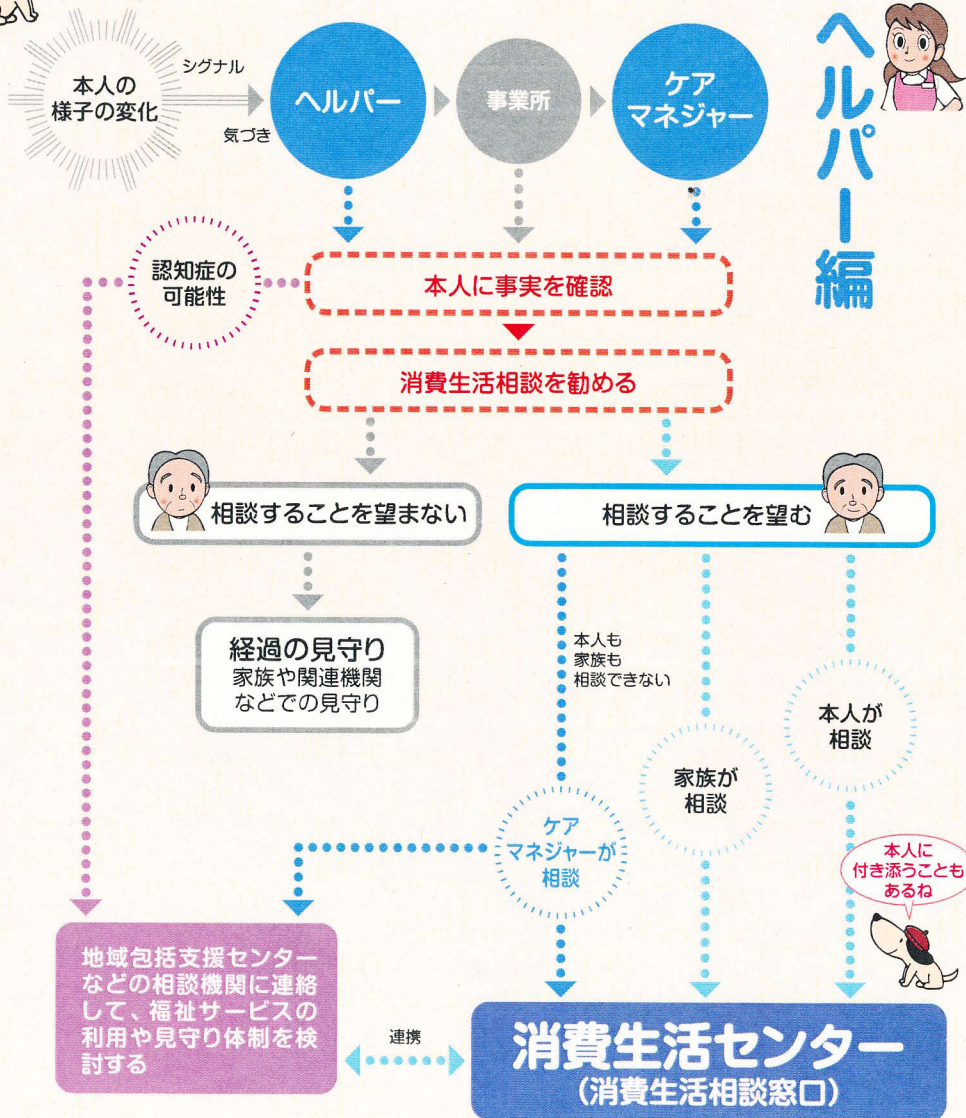
※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

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



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いですか？

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。



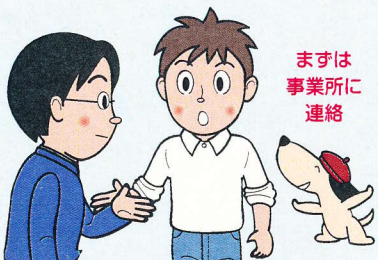
付き添って
あげると
相談しやすい
みたい

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。



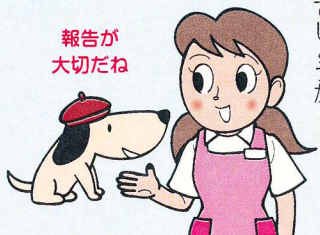
まずは
事業所に
連絡

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いかもしれません。



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