

高齢者の消費者トラブルをくい止めるためには、高齢者と日常的に接している身近な方々が、変化に気づき、相談機関につなぐことが重要になっています。

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

消費者ホットライン いやや! ☎ 1 8 8 (局番なし)
<※近くの消費生活センター又は県民センターを案内>

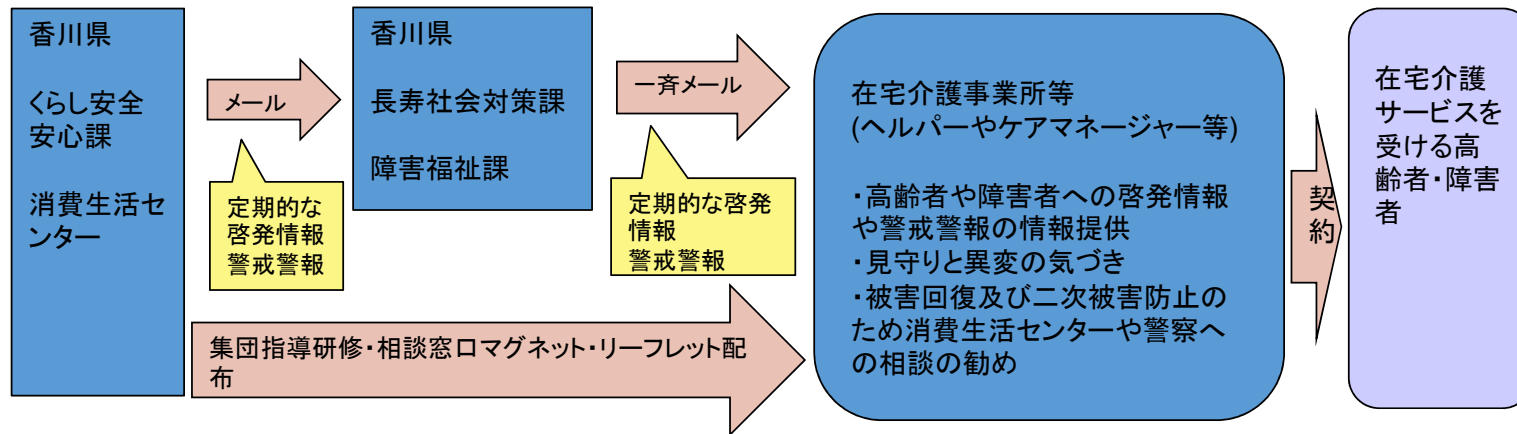
- 詐欺や悪質商法などの犯罪被害に関する相談
警察総合相談 #9110

※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。

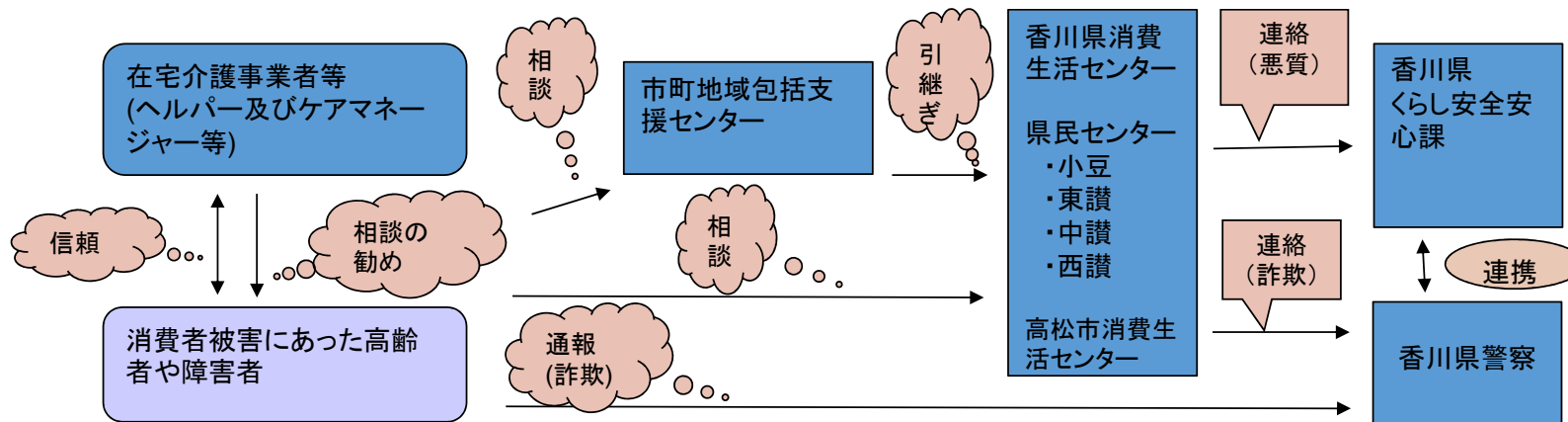
香川県の消費者被害防止の地域体制

【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?

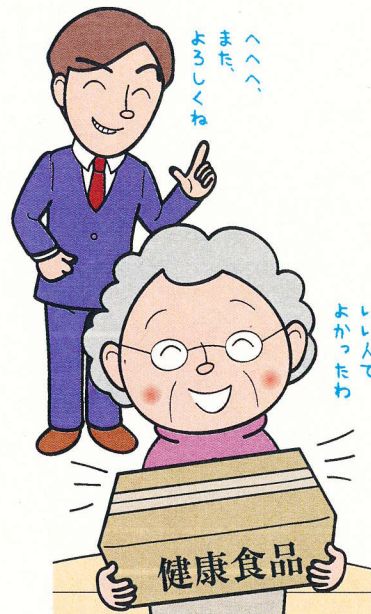


特徴
1

**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



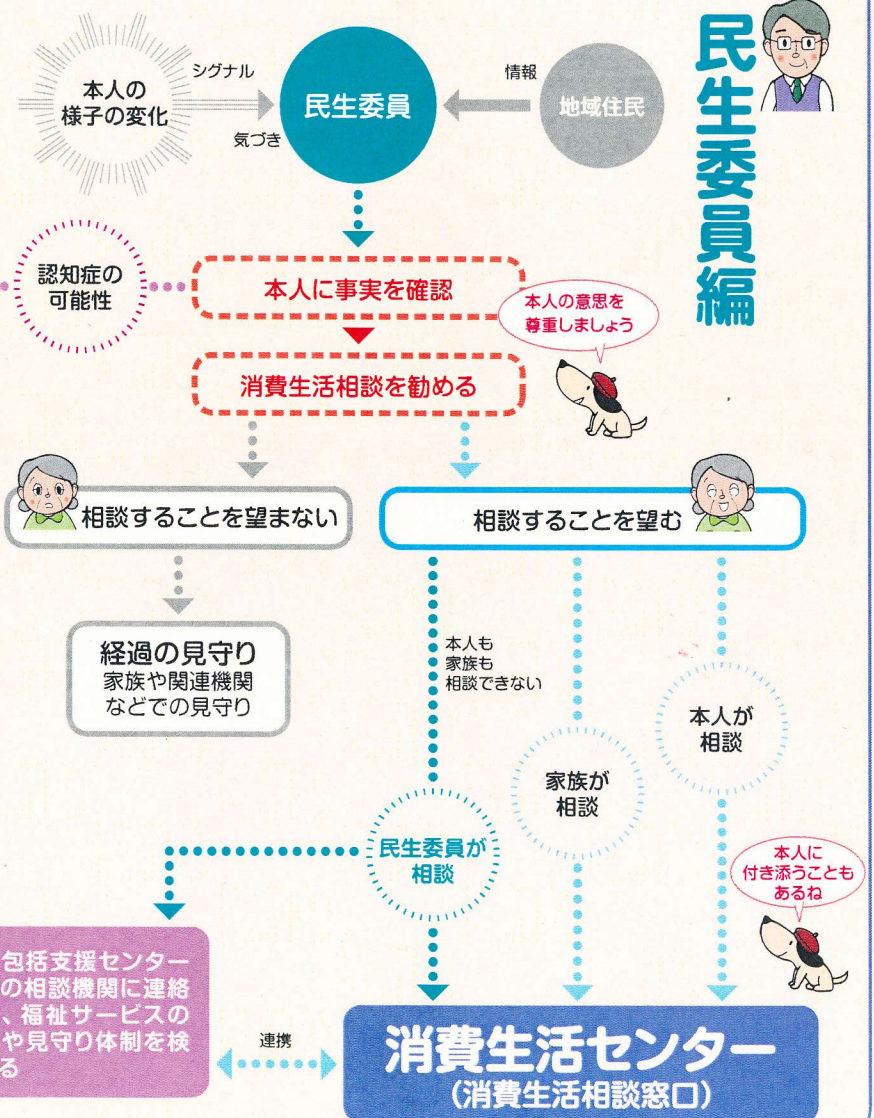
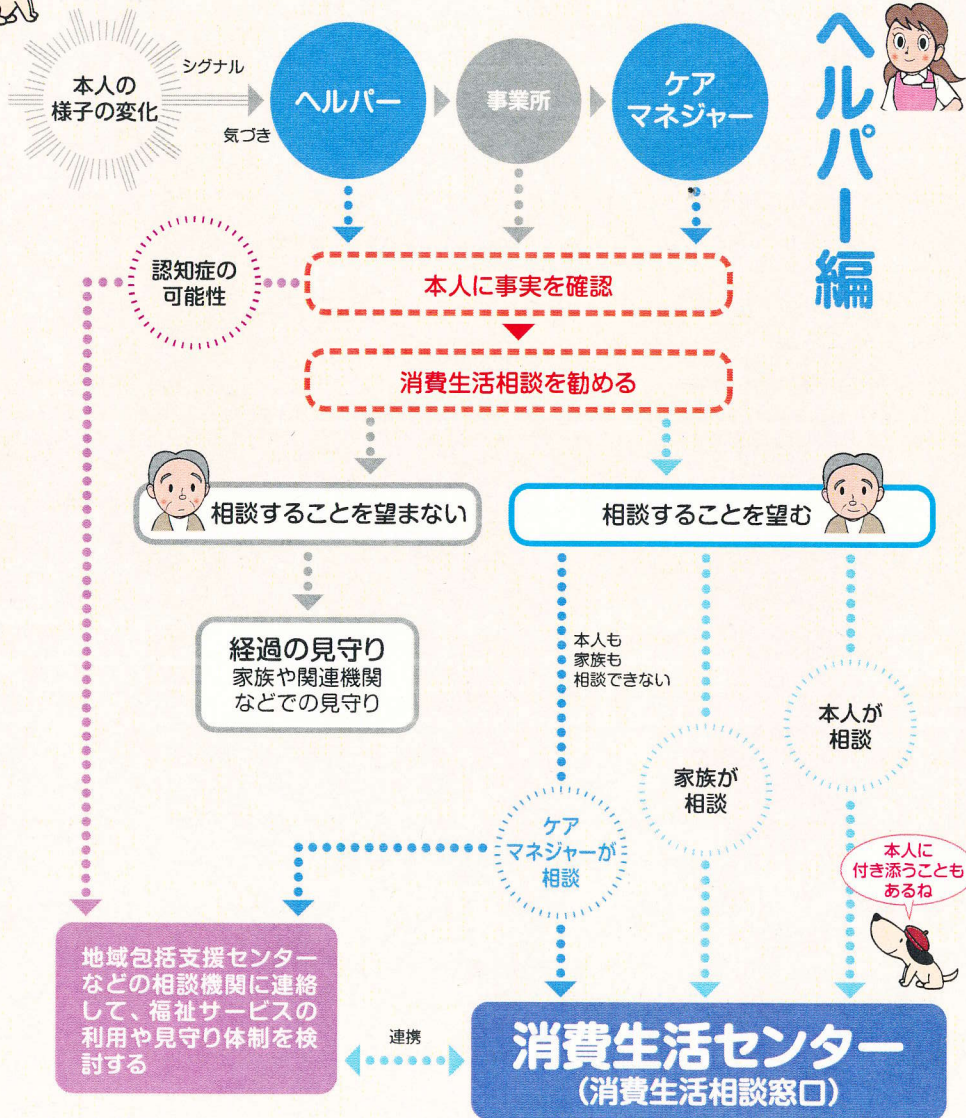
※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

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。



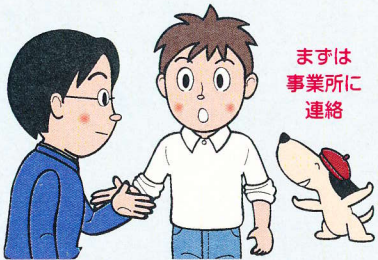
付き添って
あげると
相談しやすい
みたい

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。



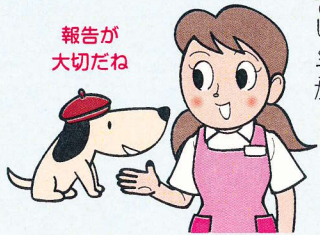
まずは
事業所に
連絡

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。

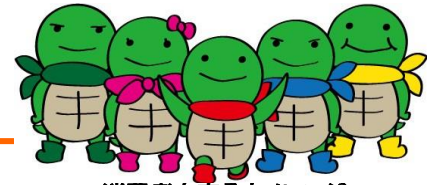
深刻な消費者被害に対して、ご本人や家族等が何も対応しない場合には「高齢者の財産上の不当取引による被害疑いがあるケース」として、地域包括支援センターや行政窓口に通報する方法もあります。



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 ～実在する事業者をかたるメール～

携帯電話に“DMM相談窓口”というところから「有料動画サイトの閲覧履歴があるので、至急連絡するように。本日中に連絡がない場合は、身辺調査を始める。」というメッセージがSMS(※1)が届いた。慌てて電話をすると「未払金がある。支払わないと身辺調査の後、差し押さえ手続きに入る。」と言われた。身に覚えはないが、怖いから払おうかと思っている。

これは実在する「株式会社DMM.com」という事業者をかたり、電話番号あてに無差別に送り付けられた架空請求です。詐欺業者はランダムに作られたメールアドレスや電話番号に対して、無差別に架空の請求を送り付けているだけなので、業者へ連絡する必要はありません。少額であっても支払ってしまうと、解決するどころか、請求はエスカレートしていきます。怖くても、絶対に支払ってはいけません。

※1 SMS(ショートメッセージサービス):メールアドレスではなく、携帯電話番号を宛先にして送受信するメッセージサービス

トラブル発見のポイントとアドバイス

電話やメールに怯えたり、なんだか落ち着かない様子である。支払いを急いでいる。用途がはっきりしないギフトカードの購入を依頼された。・・・訪問宅でこんな出来事はありませんか。

○郵便事業者、宅配業者、銀行、公共交通機関、通販業者、通信事業者など・・・、実在の事業者や公的機関を騙ったメールやSMSが届いたという相談が、多数寄せられています。これらは、事例のような架空請求のほか、宅配便のお知らせを装うなど、見ただけでは不審メールと気付きにくいケースが増えています。また、添付しているファイルを開かせてウイルスに感染させようとするメールもあります。

○携帯電話やスマートフォンを持っていれば、誰でも怪しいメールやSMSが届く可能性はあります。少しでも早く相談してもらうことで、被害を未然に防いだり、拡大させないようにすることができます。

- ・身に覚えのない請求が届いたら、安易に連絡したり、支払ったりせず、誰かに話してみましょう。
- ・怪しいメールやSMSが届いた時は、興味本位で見たりせず、すぐに削除しましょう。
- ・本当の請求かどうか判断できない時は、警察や消費生活センターへ相談しましょう。

このようなことを、日頃から話題にしてみてください。

○金銭的な被害が出ているときは、ご本人が一番つらい思いをしていると思いますが、被害を増やさないためにも、すぐに業者と連絡を絶ち、一刻も早く警察に届けるようお勧めして下さい。

～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

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 ～突然の勧誘での契約～

- ①「水道局の委託で水道の検査をしている」と言って訪問した業者に、「水道水をそのまま飲むと体に良くない。今なら安く浄水器を着けることができる」と言われた。水道局の委託業者なら大丈夫と思い、浄水器を着けてもらったが、家族に怪しいと言われた。
- ②知らない業者から「健康食品をお試し価格で販売している」と電話があった。健康に不安があったので、購入することにした。よく考えると高いので、断りたい。

このように突然の訪問や電話から始まる勧誘で、トラブルが起きています。「今日だけの特別価格」などといって契約を急かしたり、「健康に良くない」などと不安をあおったりして契約させようとしています。また、断っていても電話を切らせない、帰らないなど、消費者を困惑させて契約させようとすることもあります。不要な時はきっぱりと断りましょう。一定の期間内であれば、クーリング・オフすることができます。

トラブル発見のポイントとアドバイス

新しい家電や健康器具がある。健康食品を飲み始めた。支払いに困っているような様子が見られる。何だか不安そうな、後悔しているような様子が見られる …訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 家でいる時間が長いと、訪問や電話での勧誘を受ける機会が多くなります。さらに、断ることが苦手な人は、訪問販売や、電話勧誘販売でのトラブルに遭いやすくなっています。もし、後悔している様子が見られたら、どのような勧誘で契約したのかをゆっくり確認してみてください。
- 訪問や電話での不意打ち的な勧誘で契約してしまった時や、マルチ商法などの複雑でリスクの高い契約をしたとき、クーリング・オフの手続きをすれば、消費者から一方的に契約を解除することができます。ぜひ、消費生活センターへの相談をお勧めして下さい。
- クーリング・オフは、契約日や商品名、金額などの契約内容と、契約を解除する旨を記入した書面で通知します。相談する時は、契約書や見積書、パンフレット、担当者の名刺などをそろえておくとスムーズに手続きできます。
- 業者から契約書などの書面を受け取ってから 8 日間(マルチ商法などは 20 日間)を過ぎると、クーリング・オフできなくなってしまいます。できるだけ早く相談することが大切です。
- 業者に「クーリング・オフできない」と嘘を言われたり、脅されて手続きできなかったという場合は、期間を過ぎていてもクーリング・オフができます。絶対にあきらめないで、相談をするようお勧めしてください。

～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お勧めしてください。



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