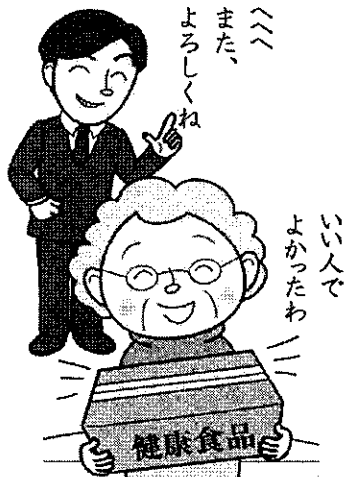


高齢者の消費者トラブル

見守りガイド

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。



特徴1 だまされたことと「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ってきて、高齢者の話し相手になってくれます。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

被害にあつ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。被害にあつたことを恥ずかしく思い、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ません」と口止めをするケースもあります。

民生委員やヘルパーが問題を発見し対応した事例を4例ご紹介しています。

どのように声をかけたらいいか、注目してね



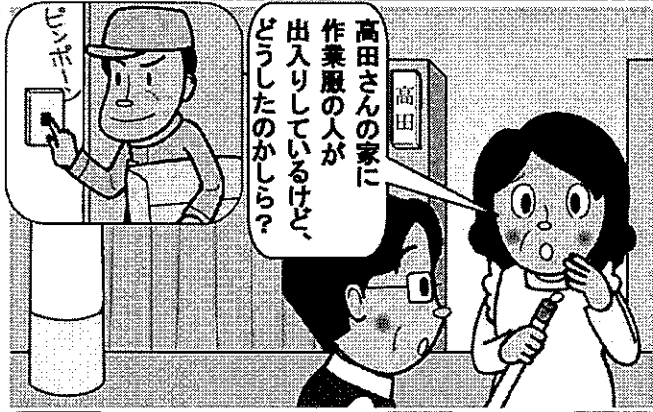
このような高齢者を狙って、次々と「カモ」にする悪質業者もいます。消費者トラブルをくい止めるためには、高齢者と日常的に接している身近な方々が、まず変化に気づき、相談機関につなぐことが重要になっています。

※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

【事例1】 見慣れない人物が、出入りしていると通報を受けて…



民生委員 鈴木一郎さん(仮名)



高田さんの家に
作業服の人が
出入りしているけど、
どうしたのかしら？

先日、私が担当している高田さんご夫婦の近所の方から、「作業服の男性がよく出入りしている」と連絡が入りました。

話を聞いてみると、「屋根がわらがズれているから」と訪問してきた業者との間で300万円の屋根改修工事の契約をしていました。業者が契約をせかすのはおかしいと思ったので、ひと声かけましたところ、やはりご夫婦も不信に思うところがあったようで、解約したいとのことでした。

私は消費生活センターがあることを案内し、奥様が電話をかけて相談をしました。



お変わりありませんか？
屋根を直すことになりました

その業者は信用できますか？

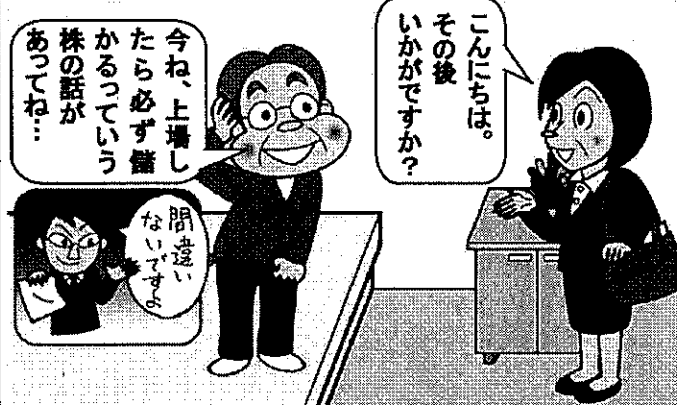
急がないと危ないって言うし、屋根以外にも直すことになってるのよ

- 気づきと対応のポイント**
- ①ご本人に被害者意識がない場合、周囲の具体的な声かけで被害に気づくことがあります。
 - ②本当に必要なだったのか、本当に支払いができるのか、ご本人の意思を尊重しながら再考を勧めることも大切です。
 - ③頻繁に業者が出入りしている場合、複数の業者から契約させられている可能性もありますので、特に注意をお願いします。

【事例2】 地域の消費生活センターのチラシを話題にしたら…



民生委員 山川幸子さん(仮名)

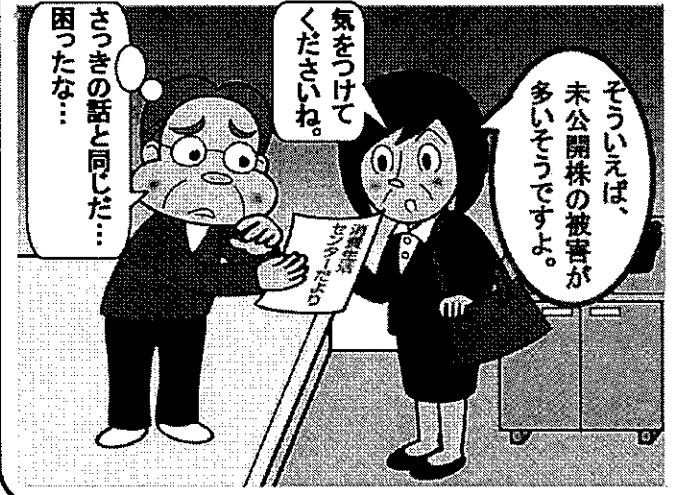


こんにちは。その後いかがですか？

今ね、上場したら必ず儲かるっていう株の話があつてね…

坂上さん(仮名72歳男性)のお宅を訪問したときのことです。私が玄関のチャイムを鳴らすと、中からアタッシューケースを下げた見慣れないスーツ姿の若い男性が出てきて、すれ違いざまにぶつかりそうになりました。

いつものように坂上さんと世間話をしながら、私は地域の消費生活センターから配布されたチラシを話題にしました。未公開株の被害が多いという内容でした。ちらしを見た坂上さんの様子がいつもと違うと感じたので、心配なことがあれば消費生活センターに相談するように勧めました。



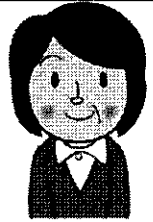
そういえば、未公開株の被害が多いそうですよ。

気をつけてくださいわ。

さっきの話と同じだ…困ったな…

- 気づきと対応のポイント**
- ①「上場間近と勧誘され購入したが、いまだに上場しない」などの未公開株トラブルは、手口が巧妙化しているため、被害に気づきにくくなっています。
 - ②日頃から地域で起きている最新の被害情報にアンテナを張り、訪問時の話題にしてください。客観的な情報提供で被害に気づく場合があります。
 - ③おかしいと思った時には、家族や地域の消費生活センターに相談するように勧めてください。また、一度被害にあった高齢者は再度狙われる可能性があるので、引きつづき見守りをお願いします。

【事例3】 ふれあい・いきいきサロンでの会話から…



社会福祉協議会のふれあい・いきいきサロンで、最近この地域にやっ

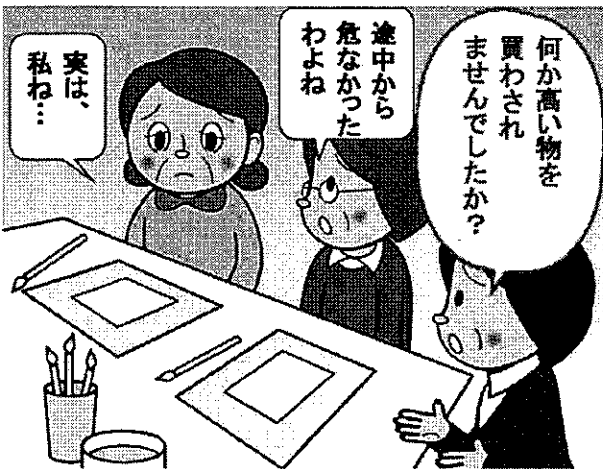
てきた業者を話題にしてみました。会場に人を集めて無料で日用品を配っているようです。ご夫婦で暮らす遠藤さん(仮名73歳女性)が、興奮状態の会場で70万円の磁気マットレスを購入してしまったと打ち明けてくれました。

「本人に確認したら、解約したいとのこと。一人で相談に行くのは不安だとおっしゃるので、私が付き添って消費生活センターへ行きました。」



気づきと対応のポイント

- ① 催眠(SF)商法と呼ばれる手口です。冷静になってはじめて失敗に気づきます。落胆の表情が見られる方には、やさしく声をかけてください。
- ② いそいそと楽しそうに出かける回数が増えた時には、定期的に業者のところへ出かけている可能性もあります。タイミングをみて声をかけてください。
- ③ 日常的な会話の中で、近所でおきたトラブル事例を紹介すると効果的です。日頃から消費生活センター等の情報に注意しておきましょう。



【事例4】 健康食品を勧める電話がしつこくかかってくる…



一人暮らしの斉藤さん(仮名70歳男性)のお宅にうかがったときの「こと」です。

ヘルパー 長沼由紀さん(仮名) 頼まれた家事をしていると、1本の電話がかかってきました。ときどき聞こえてくる話の様子では健康食品の勧誘のようです。20分近く経ってもなかなか電話を切らせてくれず、斉藤さんも疲れていたため、私は思いきって声をかけました。

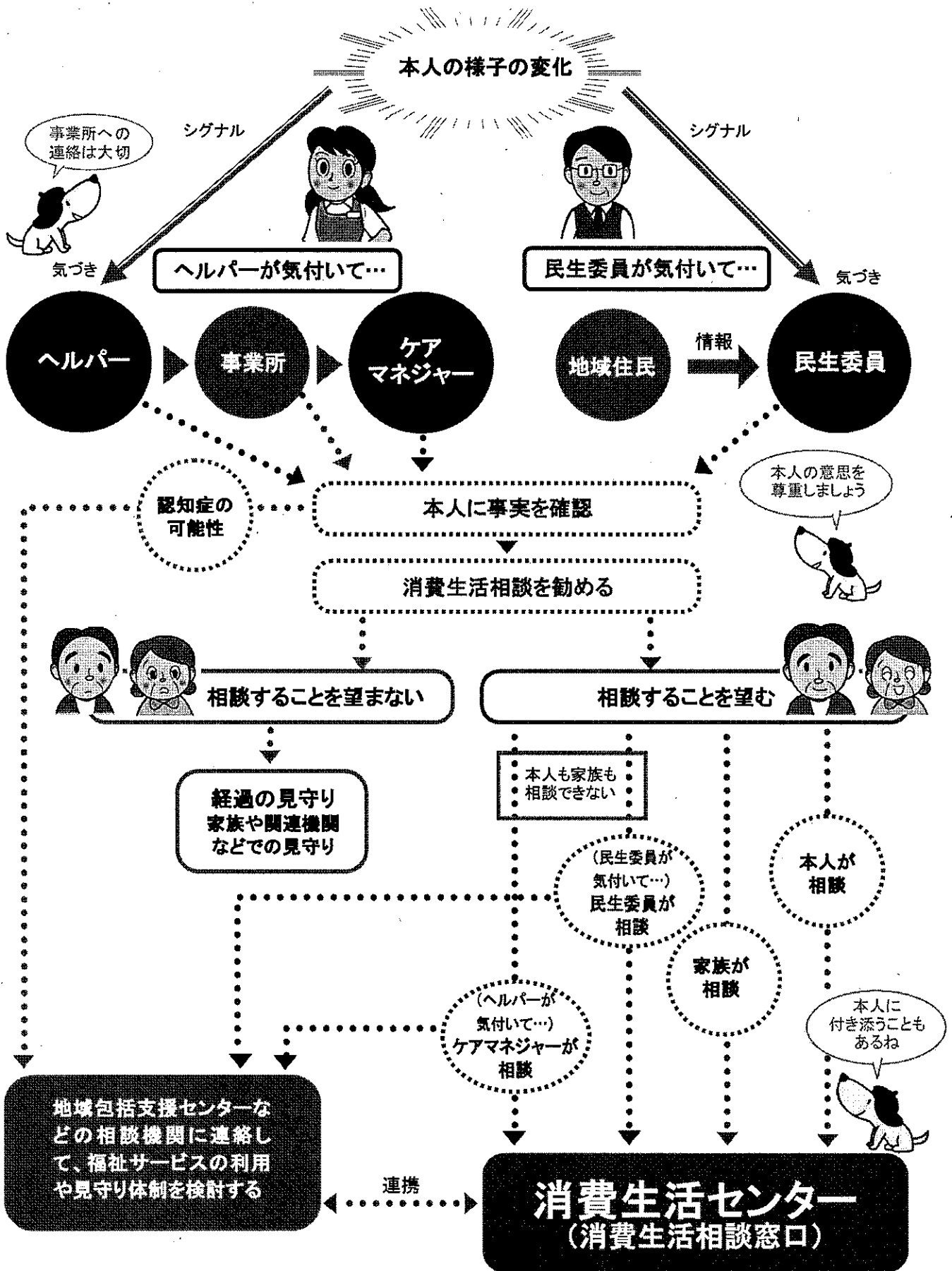
「後で話を聞いてみると、断っているのによく電話がかかってくる業者なのだそう。私は事業所を通じてケアマネジャーに連絡し、今後の対策について相談しました。」

気づきと対応のポイント

- ① 契約する意思がないことを示した人に対し、電話や訪問による再勧誘は法律で禁止されています。「いりません」「必要ありません」とはっきり伝えそのまま電話を切りましょう。
- ② 発信者の番号表示サービス(有料)や留守番電話など、機能を利用して着信拒否を設定することも効果的です。
- ③ 電話に怯えている場合は、トラブルに巻き込まれている可能性がります。事業所を通じてケアマネジャーに連絡しましょう。



トラブル対応のフローチャート



消費生活センターは身近な味方です

まずはお気軽にご相談下さい。

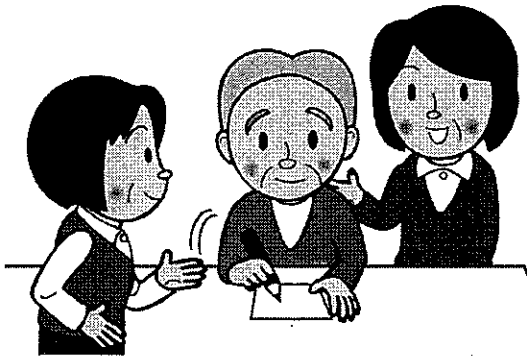
消費生活センター（消費生活相談窓口）では、専門的な知識と経験を持つ相談員が消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行っています。

※法律で都道府県に設置が義務づけられています。また、地域によって、名称が異なる場合があります。

例：消費者センター・生活科学センター・生活センターなど

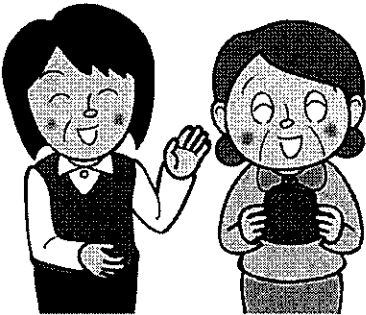
自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を解約したいのですが……」
期間内であればクーリング・オフ（裏表紙参照）の方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。



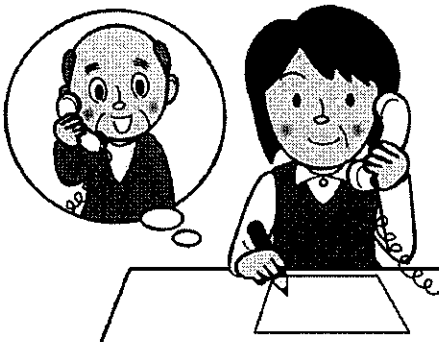
あっせん

「契約してから時間が経ってしまったのですが、やはり解約したいのですが……」
クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで下さい。契約に問題があった場合など、必要に応じて事業者との間であっせんを行います。適切な解決方法を探して、相談員は努力をいたします。



情報提供

消費者からの問い合わせに対し情報提供を行います。
また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介いたします。



相談するときには、下の〈参考〉に例示したような項目について事前にメモしておくことと便利です。

実際に書いてみることで問題を整理することができます。

紙に書くと話がわかりやすくなるよ



〈参考〉事前にメモしておくこと(例示)

- 契約をしたのはいつですか？(例 4月10日ごろ)
- 何を契約しましたか？(例 ふとん)
- いくらですか？(例 30万円ぐらい)
- どこから買いましたか？(例 ○×健康株式会社)
- 契約のきっかけは？(例 業者が訪ねてきた)

業者が発行した契約書や領収書などの書類があれば、手元に用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。

具体的な事例を通して考えてみよう

「事例2 消費生活センターのチラシを話題にしたら…」

登場人物



坂上さん
(72歳、男性)



民生委員
山川幸子さん

「場面設定」坂上さんのご自宅に定期訪問する民生委員の山川さん。ふたりは玄関先で楽しく会話をしています。



民生委員

坂上さん、お久しぶりです。その後、いかがですか？



坂上さん

はい。おかげさまでとても体調が良いんですよ。



民生委員

それは良かったですね。



坂上さん

(うれしそうに)
そうそう、山川さん。このあいだ電話で、上場間近な株の話があつてね。上場したら必ず儲かるっていうんですよ。



民生委員

「エコロジー」関連の株で、これから伸びていく分野だから、有望なんだってさ。ついさっきまで若い男の人が家に来ても、詳しく説明してくれていんだよ。

そうなんですか。

(チラシを見せながら)

坂上さん、そういえば昨日、消費生活センターからお知らせが届いていましたね。その中に、上場間近と勧誘されて株を買ったけど、いまだに上場しないという未公開株の被害が多いっていう記事があつたんですよ。



坂上さん

(びっくりした様子で)
ほう。でも、私のは違うから心配ないよ。



民生委員

そうですか…なんだかとても巧みな手口で誘ってくるそうですよ。



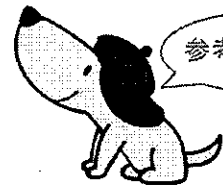
坂上さん

そうなの、巧みな手口ねえ。私はさっきの人にパソコンの画面を見ながら説明してもらったけど、世界的に有名な先生が地球規模で取り組んでいる会社だったけどねえ。どうしたらいいかねえ…

迷ってしまった坂上さん。あなたが民生委員山川幸子さんの立場だったら、どのようにアドバイスしますか？役割演技の後、皆さんで話し合ってみましょう。



よくあるご質問 Q & A



参考にしてね

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のでしょうか？

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よいでしょう。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ことで、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る、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？

(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」とよいでしょう。」

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。

Q6 「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

すぐに発見できた場合には クーリング・オフ

訪問販売などで契約して

しまった場合、一定期間内であれば無条件で解除できる「クーリング・オフ」(頭を冷やす)という制度があります。

契約書面を受け取った日から8日間以内に、書面で通知をします(いわゆるマルチ商法・内職商法は20日間)。

はがきは両面をコピーして、特定記録郵便にし、送付した証拠を残します(以下の記載例参照)。

クレジット契約があるときは、必ずクレジット会社にも同様にはがきで通知します。

もし、被害の発見がクーリング・オフ期間を過ぎ

ていても、あきらめないで、すぐに消費生活センター

(消費生活相談窓口)へ相談をしてください。

〔書面での通知の例〕

<p>郵便はがき</p> <p>〒□□□□□□</p> <p>○○県○○市○○町 ○丁目○番○号</p> <p>株式会社 代表者 様</p>	<p>契約解除通知</p> <p>契約年月日 平成○○年○○月○○日</p> <p>商品名 ○○○○○○○○○○</p> <p>金額 ○○○○円</p> <p>販売会社名 ○○○○株式会社</p> <p>・右契約を解除します。 ・支払った○○○○円を早急にお返し下さい。 ・商品はすみやかにお引き取り下さい。</p> <p>平成○○年○○月○○日</p> <p>住所 ○○○○○○○○○○ 氏名 ○○○○○○○○○○</p>
--	--

消費者ホットライン

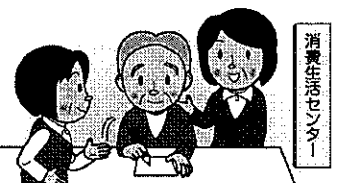
ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！



0570-064-370

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。

一人で悩まずに消費生活相談窓口をご利用ください。



消費生活センター

あなたの地域の身近な相談者

名前



最寄りの消費生活相談窓口



最寄りの消費生活相談窓口がわからないときは、広島県生活センターにお尋ねください。

広島県生活センター

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1階

消費生活相談 ☎ 082-223-6111

県、市町の相談窓口の情報は携帯電話からも見られます。下のバーコードを携帯電話で読み込んでみてください。



※このリーフレットは消費者庁が作成した「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」から抜粋して、広島県が作成しております。



★メールマガジンで消費者被害の最新情報等を配信！

以下の方法により、メールマガジンに登録できます。(登録無料)
(詳しくは裏面をご覧ください。)

◎パソコン・携帯等からのご登録◎

下記のメールアドレスに空メールを送信

mimamori@shohinet-h.or.jp

◎QRコードからも登録できます◎

下記のQRコードを読み込み、空メールを送信



※ メールマガジンは、次のアドレスから毎週1回（緊急時は随時）
配信されます。 mm@shohinet-h.or.jp

★ウェブサイトで見守りのポイントや地域の取組を紹介！

悪質商法等の手口、被害に気付いた時の対応、県内の様々な取組の紹介
など、消費者被害を防ぐための情報が満載！

詳しくは、

見守りねっと 広島

検索

お問い合わせ 特定非営利活動法人消費者ネット広島 (受付時間 10:00~17:00)
TEL082-962-6181 FAX082-962-6182

「見守りねっと」メールマガジンの登録方法

① 表面のメールアドレス（QRコードを読み込んでも表示されます）に
空メールを送信



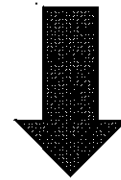
② すぐに登録用メールが届くので、**メールを開きます。**



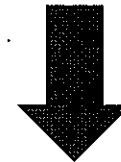
③ 登録用メールに表示された **URL をクリック** → 登録画面が表示

【登録画面】

■性別◎ ○男性 ○女性
■登録区分◎ ○個人 ○団体
■お住まいの市町◎ ▼選択してください▼
■所属団体等◎ ▼選択してください▼



該当項目をクリックして選択。



④ 上記に入力したら、「**次へ**」を選択。



⑤ 確認画面が表示されるので、よろしければ「**これで OK!**」を選択。
修正する場合には『修正する』を選択して修正。



⑥ **登録完了!** 登録完了画面が表示され、会員登録完了のメールが届きます。

ご 注 意

「空メールを送信しても登録用メールが来ない」「登録したのにメルマガが来ない」場合は、迷惑メール対策のため、パソコンからのメールを受信できないように設定されている可能性があります。下記 2 件のメールアドレスの受信設定をしてみてください。

mimamori@shohinet-h.or.jp （登録用メールのメールアドレス）

mm@shohinet-h.or.jp （メールマガジン配信元のメールアドレス）

※ 受信設定の方法がわからない場合は、携帯ショップ等にお問い合わせください。