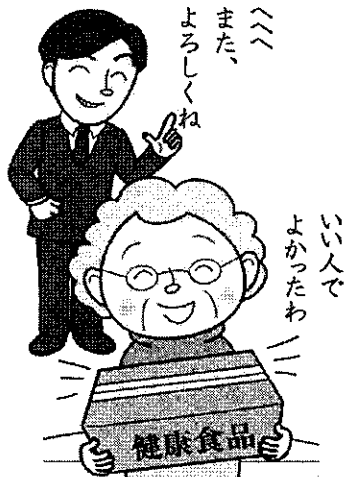


高齢者の消費者トラブル

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



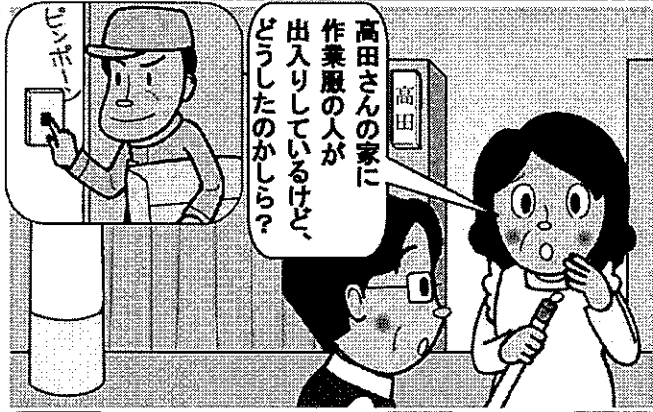
このような高齢者を狙って、次々と「カモ」にする悪質業者もいます。消費者トラブルをくい止めるためには、高齢者と日常的に接している身近な方々が、まず変化に気づき、相談機関につなぐことが重要になっています。

※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…



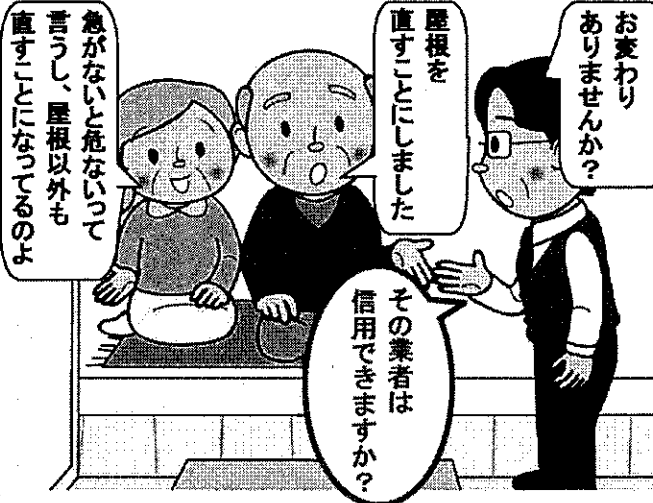
民生委員 鈴木一郎さん(仮名)



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みました。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。

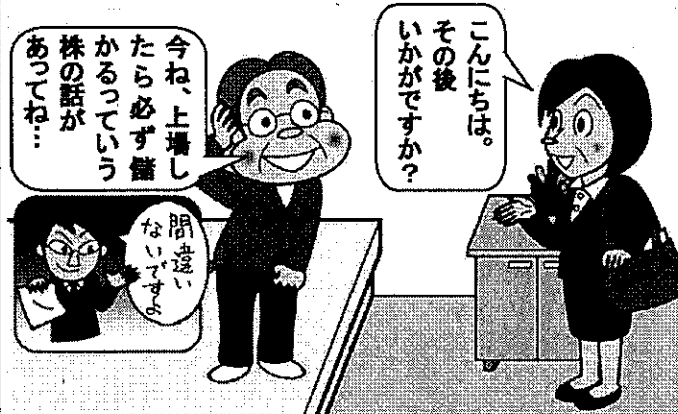


- 気づきと対応のポイント**
- ①ご本人に被害者意識がない場合、周囲の具体的な声かけで被害に気づくことがあります。
 - ②本当に必要なだったのか、本当に支払いができるのか、ご本人の意思を尊重しながら再考を勧めることも大切です。
 - ③頻繁に業者が出入りしている場合、複数の業者から契約させられている可能性もありますので、特に注意をお願いします。

【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…

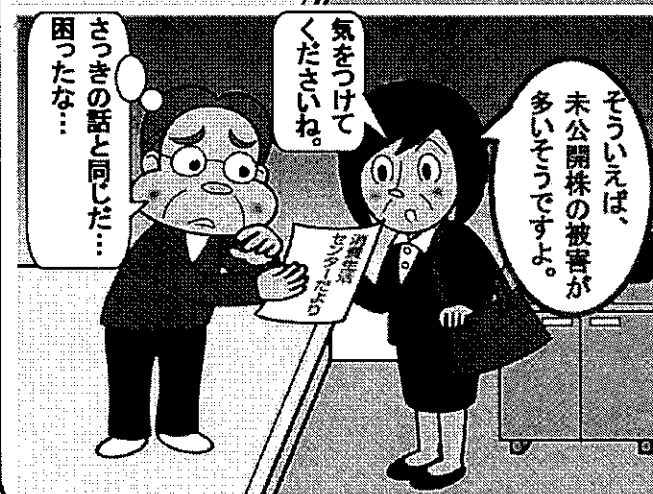


民生委員 山川幸子さん(仮名)



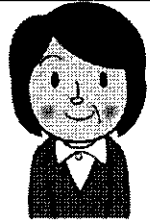
坂上さん(仮名72歳男性)のお宅を訪問したときのことです。私が玄関のチャイムを鳴らすと、中からアタッシューケースを下げた見慣れないスーツ姿の若い男性が出てきて、すれ違いざまにぶつかりそうになりました。

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。



- 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

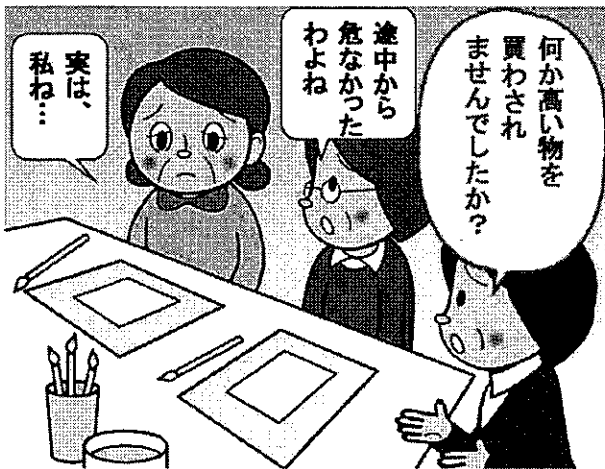
てきた業者を話題にしてみました。会場に人を集めて無料で日用品を配っているようです。ご夫婦で暮らす遠藤さん(仮名73歳女性)が、興奮状態の会場で70万円の磁気マットレスを購入してしまったと打ち明けてくれました。

「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「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。

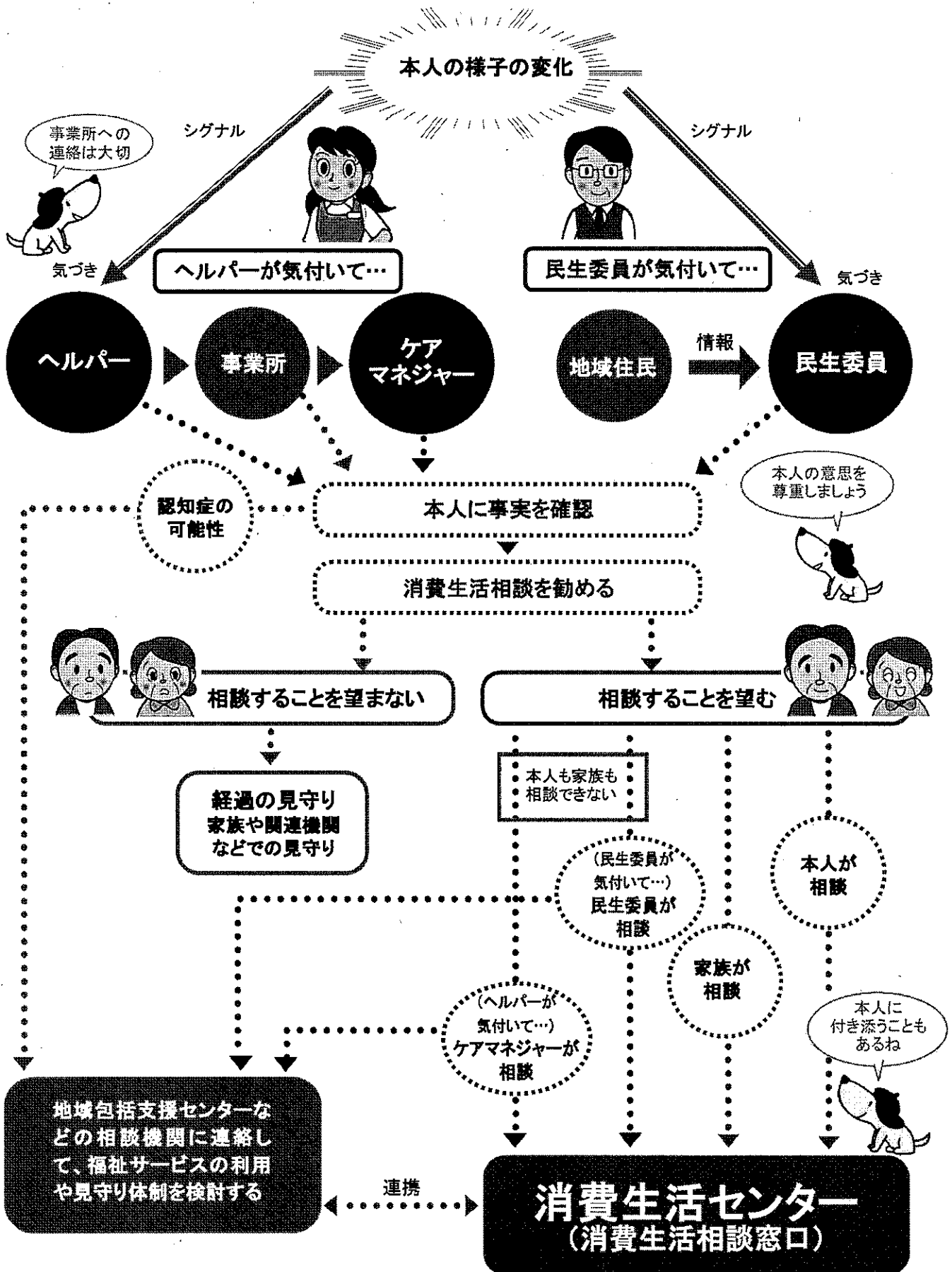
「後で話を聞いてみると、断っているのによく電話がかかってくる業者なのだそう。私は事業所を通じてケアマネジャーに連絡し、今後の対策について相談しました。」

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。

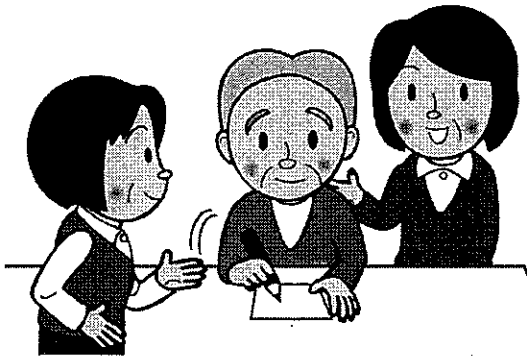
消費生活センター（消費生活相談窓口）では、専門的な知識と経験を持つ相談員が消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行っています。

※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

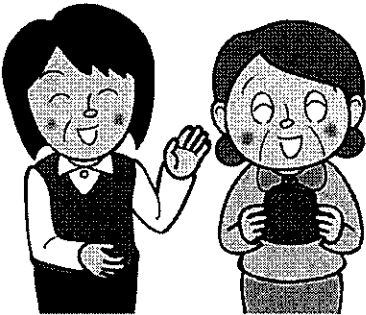
自主交渉の助言

「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。



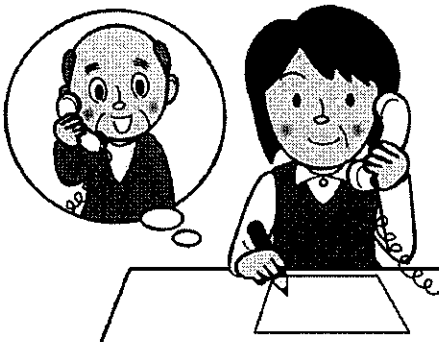
あっせん

「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。