

高齢者の変化に気づいたらどうする？

消費者トラブルに巻き込まれていた場合、少しでも早く専門の相談員につなぐことが大切です。難しく考えず、まずは高齢者に声をかけ、専門家への橋渡しをしてあげましょう。

“おかしいな…”と思ったら

STEP 1 声かけ

最初から「だまされていますよ」などと決めつけてしまえば、高齢者がかえって心を閉ざしてしまうこともあります。「何か困っていらっしゃいますか」「新しく買われたんですか」など、世間話のなかで自然に聞くとよいでしょう。



STEP 2 事実確認

具体的に何があったのか、高齢者の意思を尊重しながら、ゆっくり話を聞きましょう。「誰にでも起こることですよ」「解決方法を一緒に考えましょう」などと相手の気持ちに寄り添って話を聞くことが大切です。

もしも認知症の症状があると感じたときは、**地域包括支援センター***に相談しましょう。
*介護、福祉、健康、医療など、高齢者が安心して暮らすためのサポートをする機関で、市区町村が運営しています。

STEP 3 専門機関につなぐ

消費者トラブルに巻き込まれていた場合は、消費生活センターなど相談窓口への相談を勧めましょう。

もし高齢者本人が相談を望まない場合は、家族や地域の人たちが高齢者の見守りを継続してください。

連携

消費生活センター (市区町村の消費生活相談窓口)

被害にあった高齢者本人が直接相談することが原則ですが、一人で不安だという場合には、付き添ってあげると相談しやすいようです。



身近な高齢者が消費者トラブルに巻き込まれている！
この契約が大丈夫かどうか心配だ
悪質商法の手口を学ぶイベントを開催したいなど…
消費生活に関することは、遠慮なくご相談ください

全国共通ダイヤル **消費者ホットライン**

☎188 (イヤヤ!)

※お住まいの近くにある消費生活センターなどの相談窓口につながります。



気づいてつないで守る 高齢者の消費者トラブル

監修/東京経済大学教授・弁護士 村 千鶴子



高齢者を消費者トラブルから守るために、 あなたにも、できることがあります！

高齢者をねらった悪質商法が次々と発生しています。住みなれた町で、高齢者が安全・安心な消費生活を送るためには、高齢者の身近にいる家族、そして地域のみなさんの見守りが大切です。見守り活動は、決して難しいことではありません。日々の生活のなかで、身近な高齢者をそれとなく見守り、声をかけ、いざというときは消費生活センターなどの相談窓口につなぐ——高齢者が地域で安心して暮らすために、今、みなさんの力が求められています。

なぜ、今、高齢者の消費生活の見守りが必要になっているの？

悪質業者は高齢者をねらっています！

多くの高齢者が「お金」「健康」「孤独」という3つの不安を抱えており、そこに悪質業者がつけこんでいきます。またインターネットを使わない高齢者も多く、情報量が少ないため、誤った判断をしてしまいがちになります。



高齢者本人が消費者トラブルに気づかないことも…

高齢者の消費者トラブルは、当事者である高齢者本人がトラブルにあっていないことに気づかないケースがあります。また気づいたとしても、「人に知られるのが恥ずかしい」「家族に怒られそう」などと考え、誰にも相談しないケースも少なくありません。

高齢者に多い消費者トラブル例

●悪質な訪問販売

昼間、家にいる高齢者をねらって家に上がり、高額商品を販売します。一度購入してしまうと、同じグループが次々に商品売りつける「次々販売」の被害にあうケースもあります。



●点検商法

「無料で耐震診断をします」「水質調査をします」などを理由に家に上がり、「このままでは危ない。すぐに工事が必要です」などと脅して工事契約などを結びさせます。



●利殖商法

高齢者の老後の資金への不安につけこみ、「絶対にもうかる」「元本保証で高配当」などと良いことばかりを強調し、金融商品などの購入を勧誘します。



●催眠商法

日用品の無料配布や健康器具の無料体験などで高齢者を集め、たくみな話術で会場を盛り上げ、次第に高価な商品を購入させる手口です。



高齢者の消費者トラブルを防ぐために、私たちにできることは？

普段から悪質な業者を近づかせない取り組みを！

悪質な業者を近寄らせないために、また高齢者自身が悪質かどうかを見極められるように、ぜひ高齢者と一緒に取り組んでみてください。

●積極的にコミュニケーションをとる

身近な高齢者とコミュニケーションをとることで、変化の様子に気づきやすくなります。また高齢者の身近に人がいることで、悪質業者が近づきにくくなります。



●しつこい業者対策

断っても何度も訪問する業者には、複数で対応しましょう。近くに親しい人がいるということを見せることが大切です。



●悪質な電話勧誘対策

電話番号非通知の電話は受信を拒否する設定に。また常に留守番電話設定にしておき、必要なときは後で折り返しかける習慣をつくるのも効果的です。あまりにしつこい場合は、代わって電話に対応しましょう。



●知識の普及

悪質商法に関する情報を積極的に高齢者に伝えましょう。回覧板にチラシをはさんだり、地域の高齢者を対象にした消費生活講座などを開催するとよいでしょう。



こんな変化に注意して見守りましょう ～気づきのポイント～

高齢者自身や身の回りに次のような変化が見られたら、消費者トラブルに巻き込まれているおそれがあります。

- 宅配便や郵便物がひんぱんに届くようになった
- 見知らぬ訪問者が次々にやってきている
- 不自然な工事を繰り返しているようだ
- 急に節約を始めた／急に羽振りがよくなった
- いつもより表情が暗く、考え込んでいる様子がある
- 業態のよくわからない店や会場にひんぱんに出入りしている
- 小口・大口の借金を申し出るなど、お金に困っている様子が見られる



こんな様子が見られたら…裏面へ！