

高齢者の消費者トラブル

# 見守り ガイドブック



見守るくん

# まわりの方々の見守りが、 高齢者の消費者トラブルを防ぎます



## 目次

はじめに	01
悪質業者は高齢者を狙っています!	03
だまされやすさ心理チェック	05
問題の発見と対応	06
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…」	06
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…」	07
事例③ 「ふれあい・いきいきサロンでの会話から…」	08
事例④ 「健康食品を勧める電話がしつこかかってきて…」	09
事例⑤ 「テレビショッピングで次々と…」	10
事例⑥ 「お金に困っている様子が見られて…」	11
事例⑦ 「長く大切に使っていたけれど…」	12
トラブル対応のフローチャート	13
消費生活センターは身近な味方です	15
すぐに発見できた場合にはクリーリング・オフ	17
具体的な事例を通して考えてみよう	18
民生委員・ヘルパーの方からの よくあるご質問 Q&A	19

## 高齢者の消費者トラブルに関する 資料作成委員会

事務局	柿野 成美	渡邊 一郎	松本 明子	小島 和子	田澤とみ恵	世田谷区民生委員・児童委員	世田谷区消費生活課区民講師	(社)全国消費生活相談員協会 常任理事	足立区中部福祉事務所	高齢援助係長	主任研究員

中でも、民生委員やヘルパー、ケアマネジャーの方々は高齢者にとつて身近で心強い味方です。

「あれ? いつもと違つて変だな」

高齢者のぐらじの中の変化に気づいていただきたい、そんな想いで「見守りガイドブック」を作成しました。参考にしていただければ幸いです。

\*本誌中では、民生委員・児童委員を民生委員、訪問介護員をヘルパー、介護支援専門員をケアマネジャーと表記しています。

わが国では4.5人に1人、約2900万人が65歳以上の高齢者です。そして、そのうち1400万人以上の方がお一人もしくは高齢者同士でお住まいになっています。その数は年々増加しています。全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）には、毎日高齢者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。その数は年々増加しています。このような消費者トラブルをくい止めるには、高齢者ご本人が問題意識を高めると共に、ご家族やまわりの方々に口頭から高齢者の様子を気にかけていただき、地域の諸機関と連携して、高齢者を見守ることが必要です。

# 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 2

### 被害にあつても 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す。被害にあつたことを恥ずかしく思って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、「誰にも言つてはいけない」と口止めをするケースもあります。



## 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つて契約するケースもあります。疑うこと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ようと想わないこともあります。

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

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。

# だまされやすさ 心・理 チエツフ

作成：静岡県立大学 准教授 西田公昭

あてはまる項目に○をつけてください。



1 自分のまわりに  
あまり悪い人は  
いないと思う

2 相手に悪いので  
人の話を  
一生懸命聞く方だ

3 たまたま運の悪い  
人がトラブルに  
あうのだと思う

4 知人から「効いた」  
「良かった」と聞くと、  
やってみようと  
思う

5 有名人や肩書きの  
ある人の言うことは  
つい信用してしまう

6 人から  
すすめられると  
断れない方だ

7 迷惑をかけたくない  
ないので家族にも  
黙っていることが  
ある

8 実際、身近に  
相談できる人が  
あまりいない

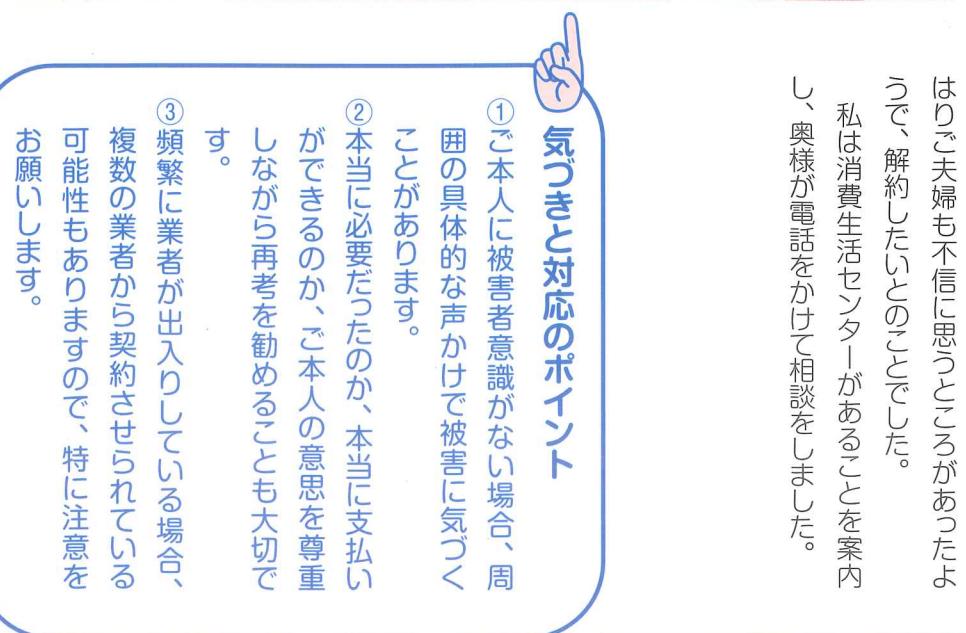
9 しっかり者だと  
思われたい

合計  個

このチェックリストは、①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮の問題に対する回答を記入するための用紙です。  
①②③④⑤⑥⑦⑧⑨⑩⑪⑫⑬⑭⑮の問題に対する回答を記入するための用紙です。

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…



## 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)



### （）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勧めてください。また、一度被害にあつた高齢者は再度狙われる可能性がありますので、引きつき見守りをお願いします。

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、中からアタツシユケースを下げた見慣れないスース姿の若い男性が出てきて、すぐ邊にさまでひきつかりそつになりました。

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ころの内容でした。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、心配ない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。

### 気づかと対応のポイント

- 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。

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。

事例③

# ふれあい・いきいきサロン での会話から…



民生委員  
田中好子さん(仮名)

社会福祉協議会のふれあい・いきいきサロンで、最近この地域にやつ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つて居るようです。ご夫婦で暮りす遠藤さん(仮名73歳女性)が、興奮状態の会場で70万円の磁気マッテレスを購入してしまったと打ち明けてくれました。

「本人に確認しましたら、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、私が付き添つ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

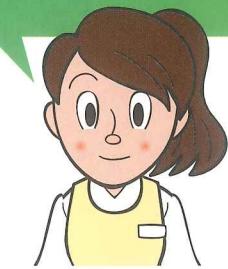
①催眠(SF)商法と呼ばれる手口です。冷静になつてはじめて失敗に気づきます。落胆の表情が見られる方には、やさしく声をかけてください。

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るてきて…**



ヘルパー  
長沼由紀さん(仮名)



一人暮らしの齊藤さん(仮名70歳男性)のお宅にうかがったときのことです。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のです。20分近く経つてもなかなか電話を切りしてくれず、齊藤さんも疲れていたので、私は思ひもって声をかけました。

後で話を聞いてみると、断つてじるのによく電話がかかってくる業者なのだとわかりました。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。

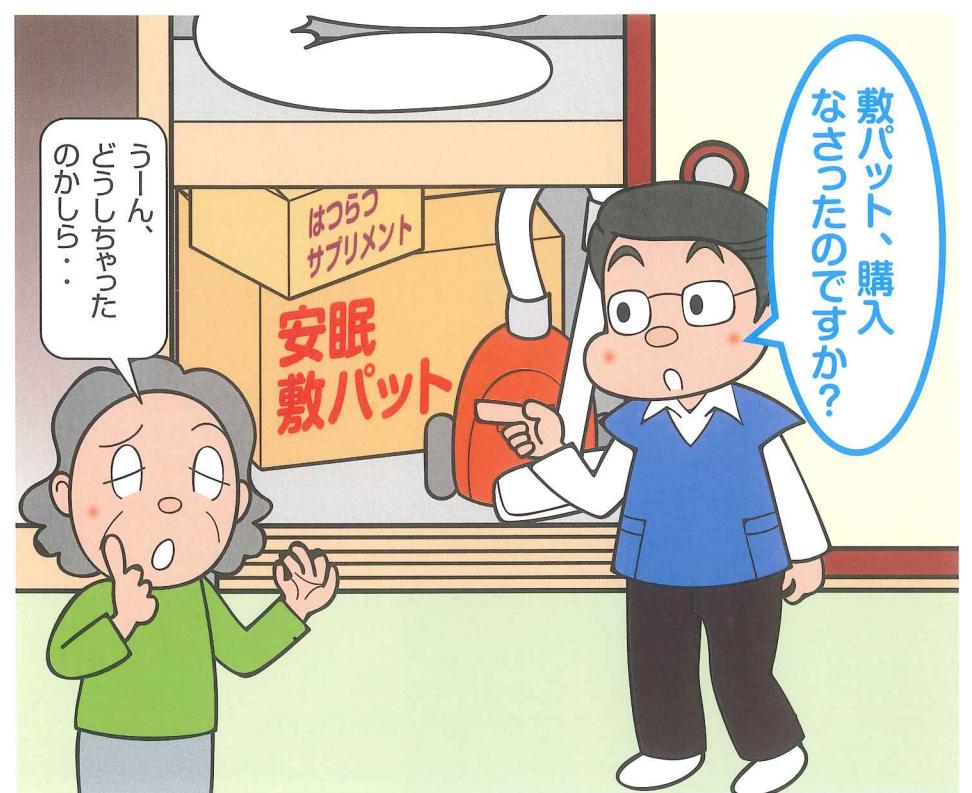
### 気づきと対応のポイント

- 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。「いらっしゃいません」「必要ありません」とはつきり伝える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あります。事業所を通じてケアマネジャーに連絡しましょう。

## 事例⑤ テレビショッピングで次々と…



ヘルパー  
安藤英男さん(仮名)



**気づきと対応のポイント**

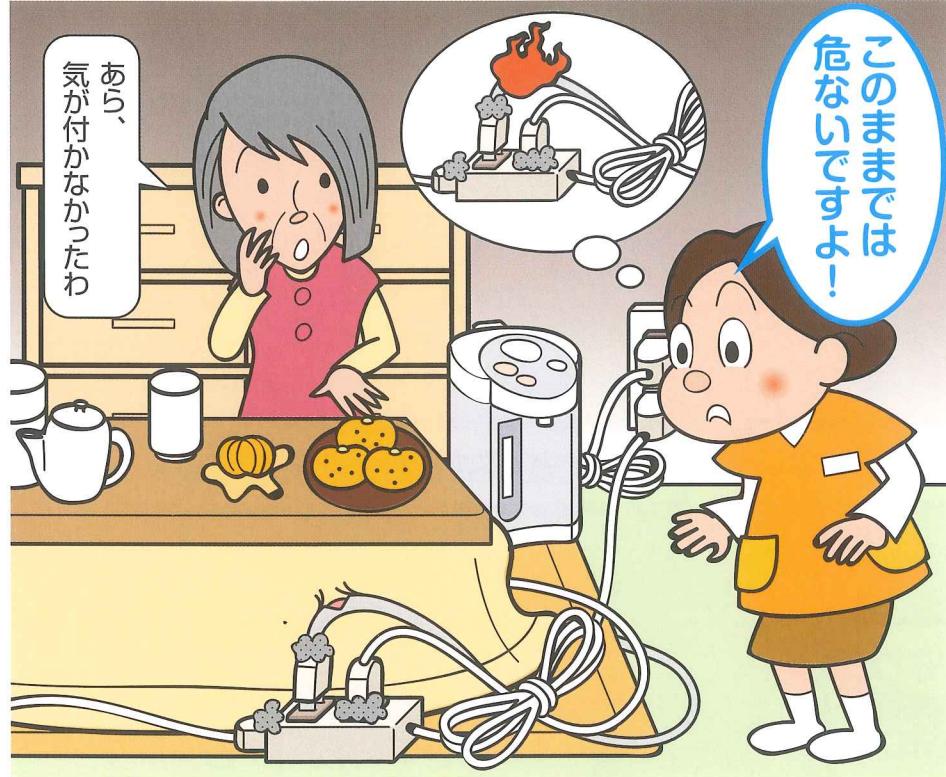
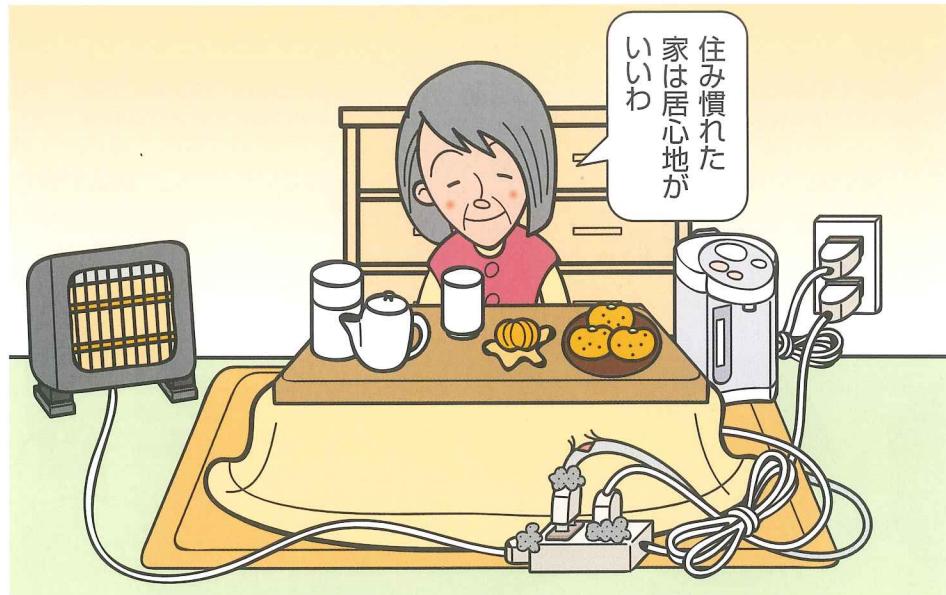
- ①テレビショッピングは、魅力的な言葉や映像で買う気にさせる演出が目立ちますが、重要なことは表示時間が短く、わかりにくいくこともあります。
- ②見慣れない段ボールや新しい商品を見かけた時には、話題にするとよいでしょう。また、入金を督促する郵送物や電話、家賃等を引き落とす口座の金額不足等で被害に気づく場合もあります。
- ③認知症で判断能力が低下している場合には、契約を無効にしたり、取り消したりできることがあります。至急家族に連絡し、成年後見制度などを含めて検討しましょう。

## 事例⑥

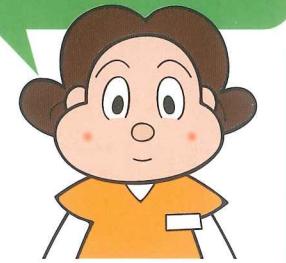
お金に困っている様子が見られて…



ヘルパー  
平野正さん(仮名)



事例⑦  
長く大切に使つていたけれど…



ヘルパー  
藤原真由子さん(仮名)

**気づきと対応のポイント**

- ①電気器具をたこ足配線すると、その箇所が過熱してショートし、火災になる可能性があります。
- ②電源プラグは根本まで確実に差し込み、使用しない電源プラグは抜きましょう。また、電源コードは、断線がないか、定期的に点検しましょう。
- ③高齢者宅には、老朽化した家電製品や危険が伴う暖房器具が置いてある可能性があります。定期点検を行い家族と相談して安全を確保できるよう支援しましょう。

私が担当する竹田さん(仮名80歳女性)のお宅にはじめてうかがった時、こたつ、ホットカーペット、電気ストーブがひとつの中二部ルタップからたこ足配線になつており、そこに埃がたまっています。さういふ掃除をしたり、テーブルタップの一部が破れており、非常に危険な状況でした。

私は安全を確保するため、ケアマネジャーと一緒にコードを取り替え、部屋の模様替えを手伝いました。さういふ訪問の時には「ソセントと電源プラグの間に埃がたまらないよう、担当ヘルパー間で情報を共有してきれいに掃除をしたり、テーブルタップの加熱状況をチェックするようにしました。

**気づきと対応のポイント**

- ①お金に困っている場合は、トラブルに巻き込まれている可能性があります。
- ②いくつもの業者から借金を重ねて多重債務に陥っている可能性もあります。金融会社からのダイレクトメールや請求書等にも気を配つてください。
- ③日常の金銭の管理が不安になつた場合は、日常生活自立支援事業などを利用する方法もあります。

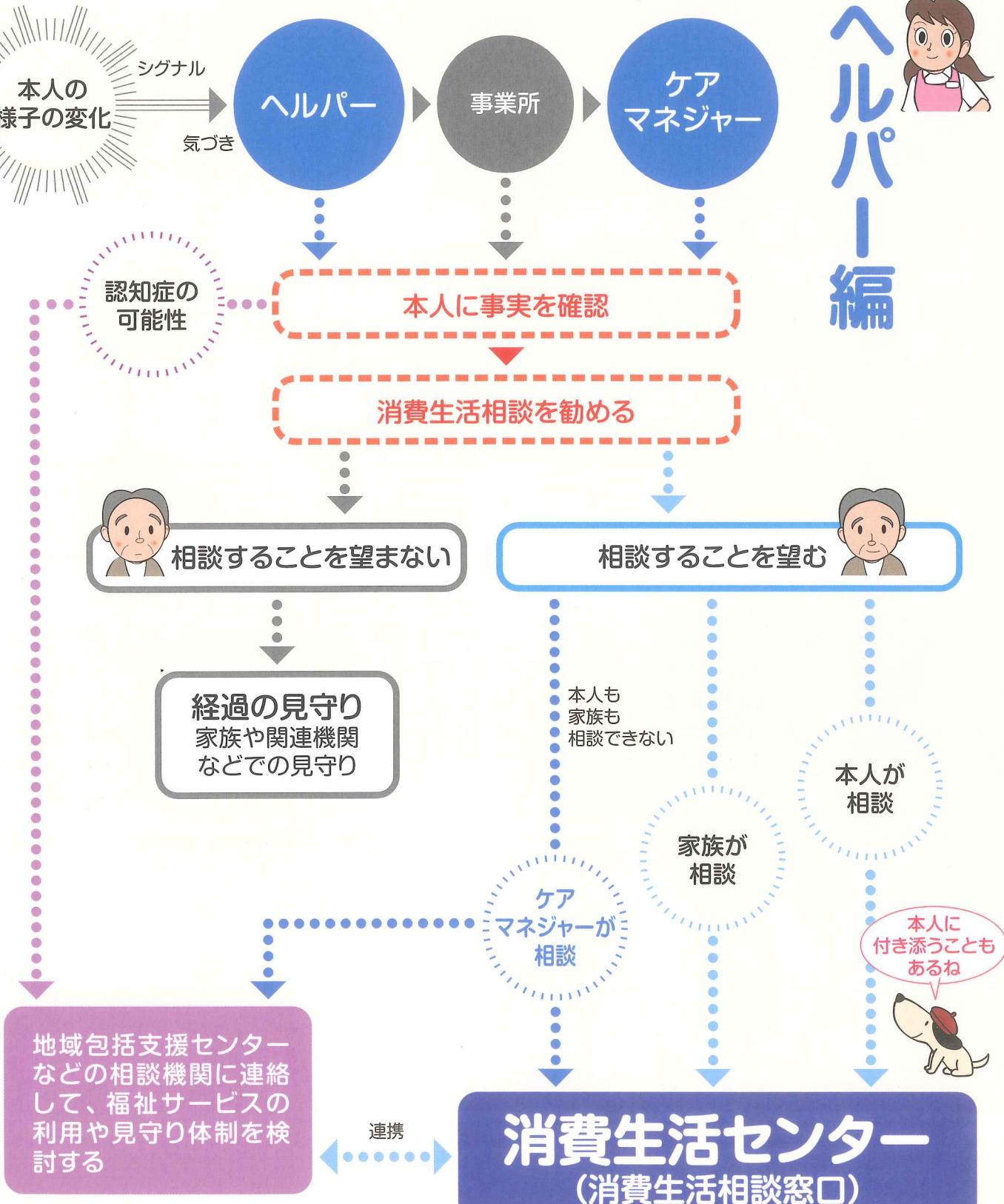
私がうかがつてゐる一人暮らしの泉さん(仮名76歳男性)のお宅では買い物を頼まれます。最近、そのリストの品数が減り、必ず飲んでいた牛乳も「いらぬ」とおつしやるようになりました。

ついに、買い物は必要ないとおつしやるので、変だなと思つて聞いてみると、必ず儲かるからと勧められた先物取引で大損してしまつたとのことです。業者を信用して貯金を預けていたので生活のお金にも困つてゐたのです。私は事業所に連絡し、事業所から連絡を受けたケアマネジャーは本人に付き添つて消費生活センターで一緒に話を聞きました。



# トラブル対応の ヘルパー編

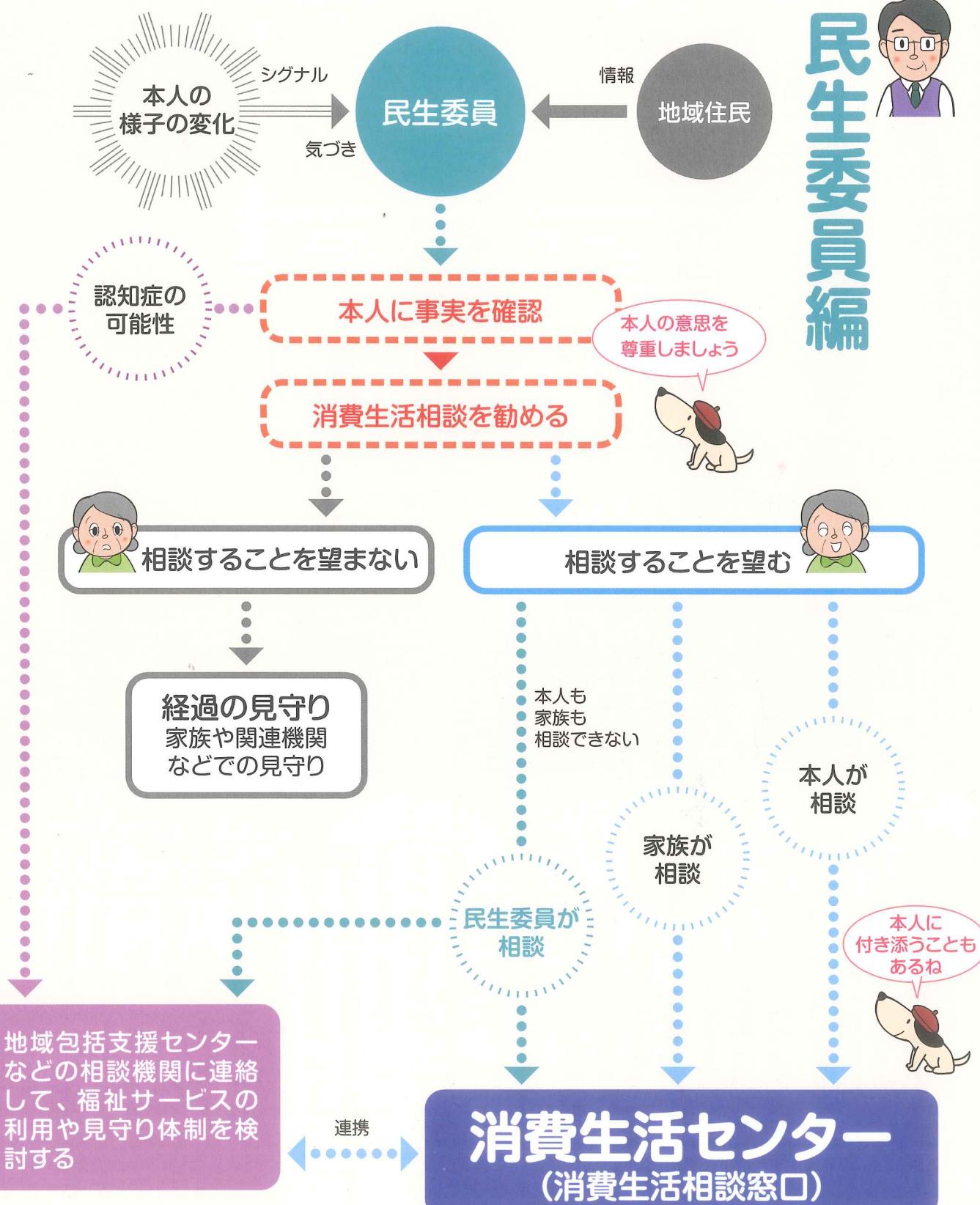
対応の一例を紹介します。地域の



15ページへ

# フローチャート

実態に応じて参考にしてください。



15ページへ

# 消費生活センター まずはお気軽に

# は身近な味方です ご相談下さい。



## 参考) 相談便利メモ

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]

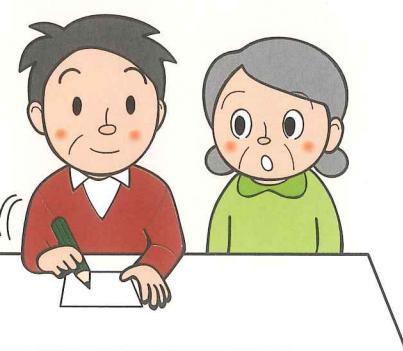
どこから買いましたか?

[例 ○× 健康株式会社]

契約のきっかけは?

[例 業者が訪ねてきた]

相談をするときには、左のような項目にひらく  
事前にメモをしておくと便利です。  
実際に書いてみると  
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



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。

## 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(1ページ参照)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。



## あつせん

「契約してから時間が経つてしまつたのですが、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つせんを行います。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、適切な機関を紹介します。



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つ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

すぐに発見できた場合には  
クリーニング・オフ

訪問販売などで契約してし

またの場合、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）。

**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あ  
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。

## 具体的な事例を通して考えてみよう

## 「7ページ 事例② 消費生活センターのチラシを話題にしたら…」



【場面設定】坂上さんの「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。

  
坂上さん、お久しぶりです。その後、いかがですか？

はこ。おかげでとても体調  
が良くなりました。

**民生委員 坂上さん**

それは良かったですね。  
が良いんですよ。

(うれしうらう)

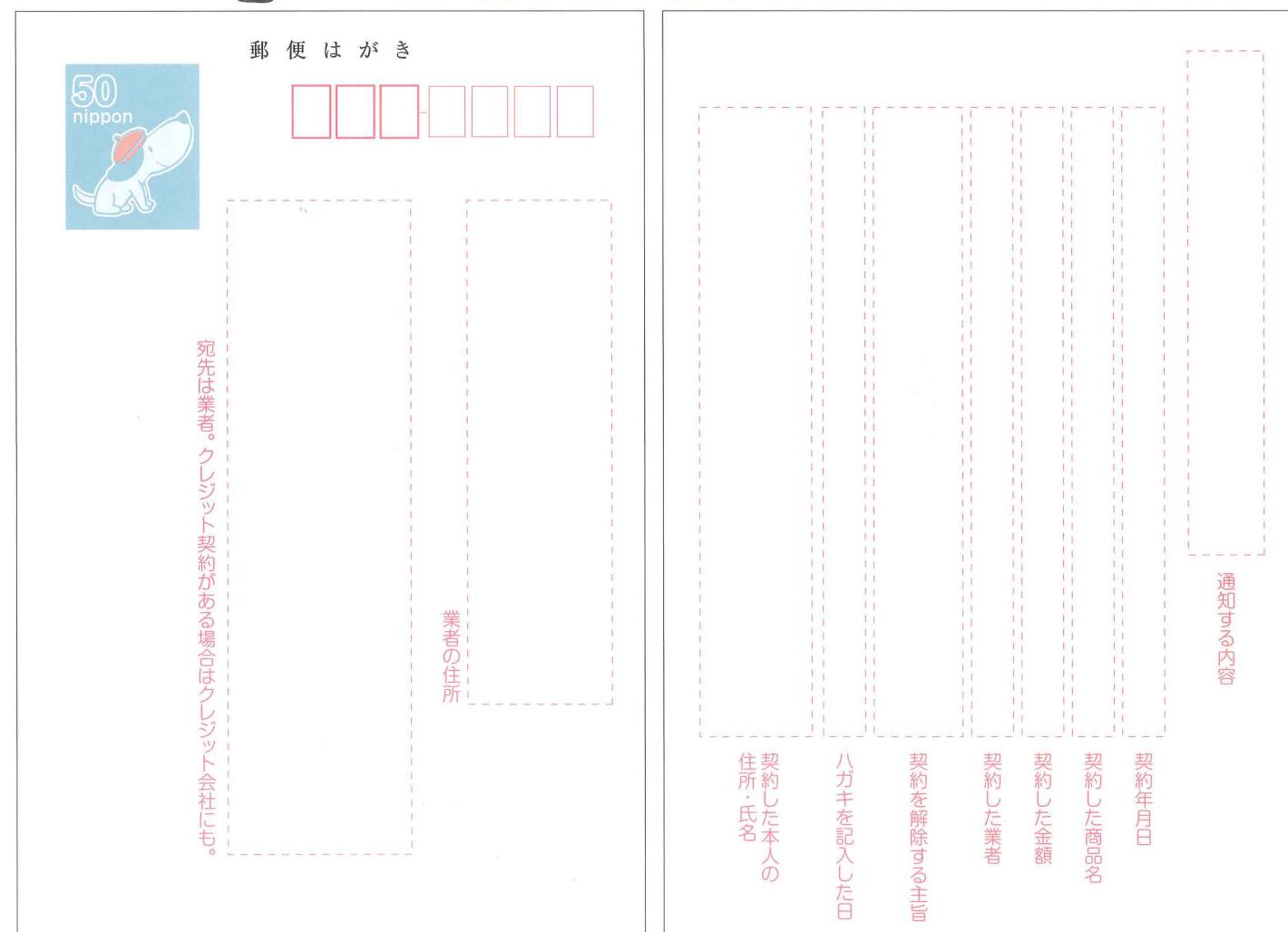
そつねり、三三ねん。このあいだ電話で、上場間近な株の話があつてね。上場したら必ず儲



## 「画面での通知の例」



## 書いてみよう! クーリングオフはがき



（モハシを見せながら）

坂上さん、モハシさんは昨日、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つたけど、いまだに上場しないところ未公開株の被害が多いってこの記事があつたんですよ。

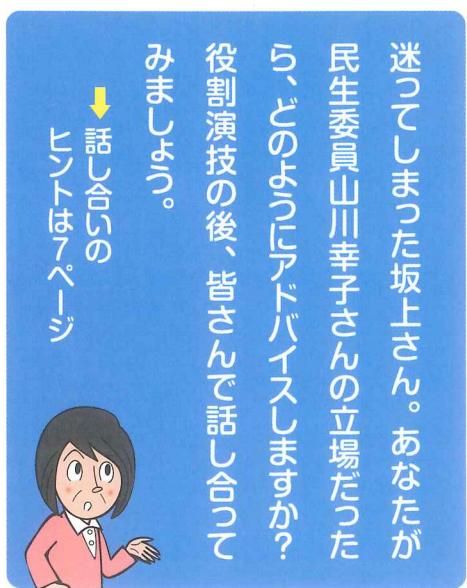
（びっくりした様子で）

ほう。でも、私のは違つかり、心配なことよ。

迷つてしまつた坂上さん。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、皆さんで話し合つて  
みましよう。

↓ 話し合いの  
ヒントは7ページ





# 民生委員・ヘルパーの方からの よくあるご質問



まずは  
事業所に  
連絡



報告が  
大切だね



すぐに  
連絡  
しましょう

**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)**

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なります。

**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まで以上関与するな」と指示を受けましたが…  
**(ヘルパー)**

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はいかがでしょうか。

**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滞納している差し迫った状況です。  
**(ヘルパー)**

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も、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。

# Q&A

参考にしてね



**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つたか情報提供・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くこと、誰でもだまされる可能性があるので、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。

じ本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。

**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させてください。

**Q3** 個人情報の取り扱いが気になり、情報提供にとまどつているのですが…  
**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)**

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いいでしよう。



付き添って  
あげると  
相談しやすい  
みたい

このページを活用して高齢者に消費者トラブルの相談先をお知らせすることができます。必要事項を書き込み、コピーしてご利用下さい。

# おかしいな、困ったなと思ったら 一人で悩まず相談しましょう。



## .....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歩をお手伝いします。  
一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

### あなたの地域の身近な相談者

名前



### 最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口



最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口がわからないときは、  
お住まいの都道府県消費生活センターにお尋ねください。

### 都道府県の消費生活センター



お住まいの都道府県の消費生活センターは国民生活センターホームページでもご確認いただけます。  
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

制作／(財)消費者教育支援センター 著作／消費者庁

本ガイドブックは消費者庁ホームページ「消費者教育ポータルサイト」でもご覧いただけます。

<http://www.caa.go.jp/kportal/index.html>

平成22年3月作成