

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

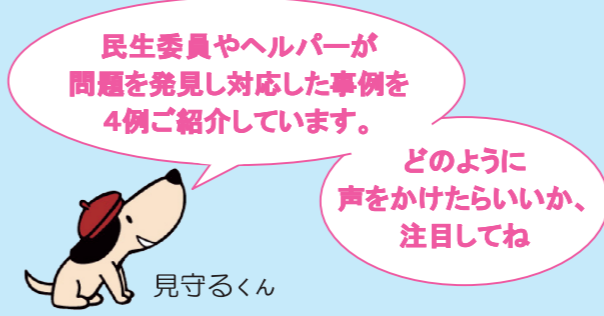
「私はだまされたことがない」と言う方も、話をしていくと高額な契約をさせられている場合があります。悪質業者は優しい言葉で近寄ってきて、高齢者の話し相手になってくれます。親しくなった若い販売員を慕って契約するケースもあります。疑うことを前提としない高齢者の中には、まさか自分がだまされているとは思わないことも多いのです。

特徴2 被害にあっても誰にも相談しない

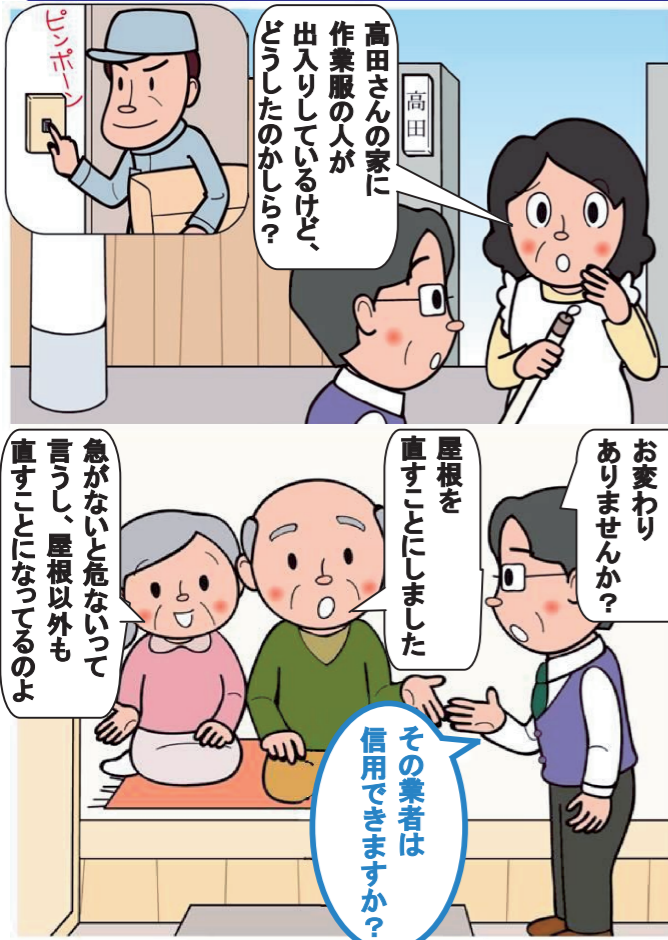
被害にあったと自覚している方でも、誰にも相談しない場合が少なくありません。被害にあつたことを恥ずかしく思い、迷惑をかけたくない、だまされた自分が悪いと自ら責める方もいます。また、悪質業者の中には、巧みなセールストークで不安をあおったり、「誰にも言うてはいけません」と口止めをするケースもあります。

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)

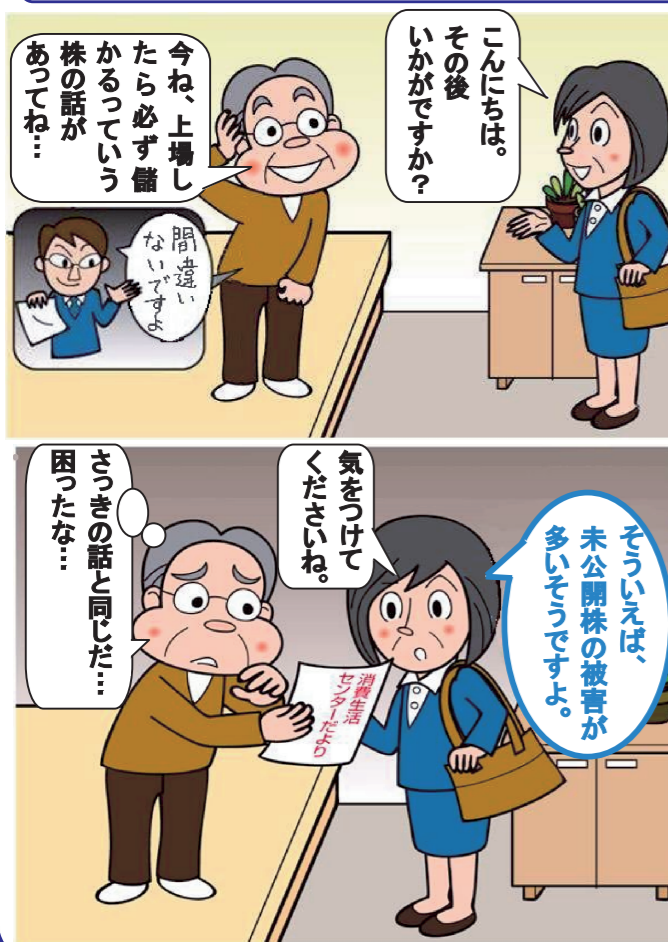


先日、私が担当している高田さんご夫婦の近所の方から、「作業服の男性がよく出入りしている」と連絡が入りました。話を聞いてみると、「屋根がわがわがズレているから」と訪問してきた業者との間で300万円の屋根改修工事の契約をしていました。業者が契約をせかすのはおかしいと思ったので、ひと声かけましたところ、やはりご夫婦も不信に思うところがあったようで、解約したいとのことでした。私は消費生活センターがあることを案内し、奥様が電話をかけて相談をしました。

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本当に必要なものか、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頻り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、中からアタッシェ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とも違うと感じたので、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。

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。

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。

自主交渉の助言

例…消費者センター・生活科学センター・生活センターなど

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。

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とう便利です。
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。

〈参考〉事前にメモしておくこと(例示)

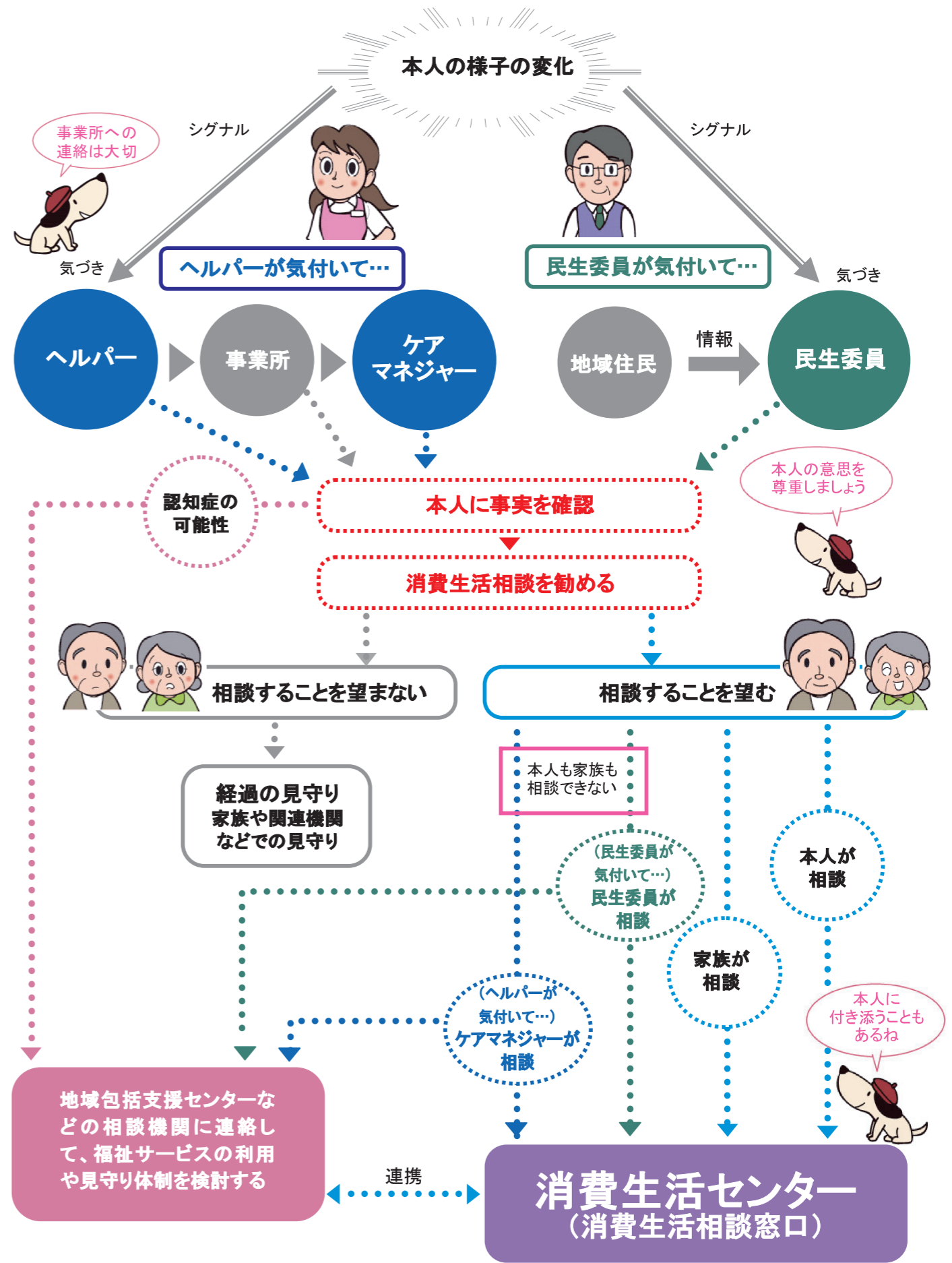
- 契約をしたのはいつですか？(例 4月10日ごろ)
- 何を契約しましたか？(例 ふとん)
- いくらですか？(例 30万円ぐらい)
- どこから買いましたか？(例 ○×健康株式会社)
- 契約のきっかけは？(例 業者が訪ねてきた)

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。

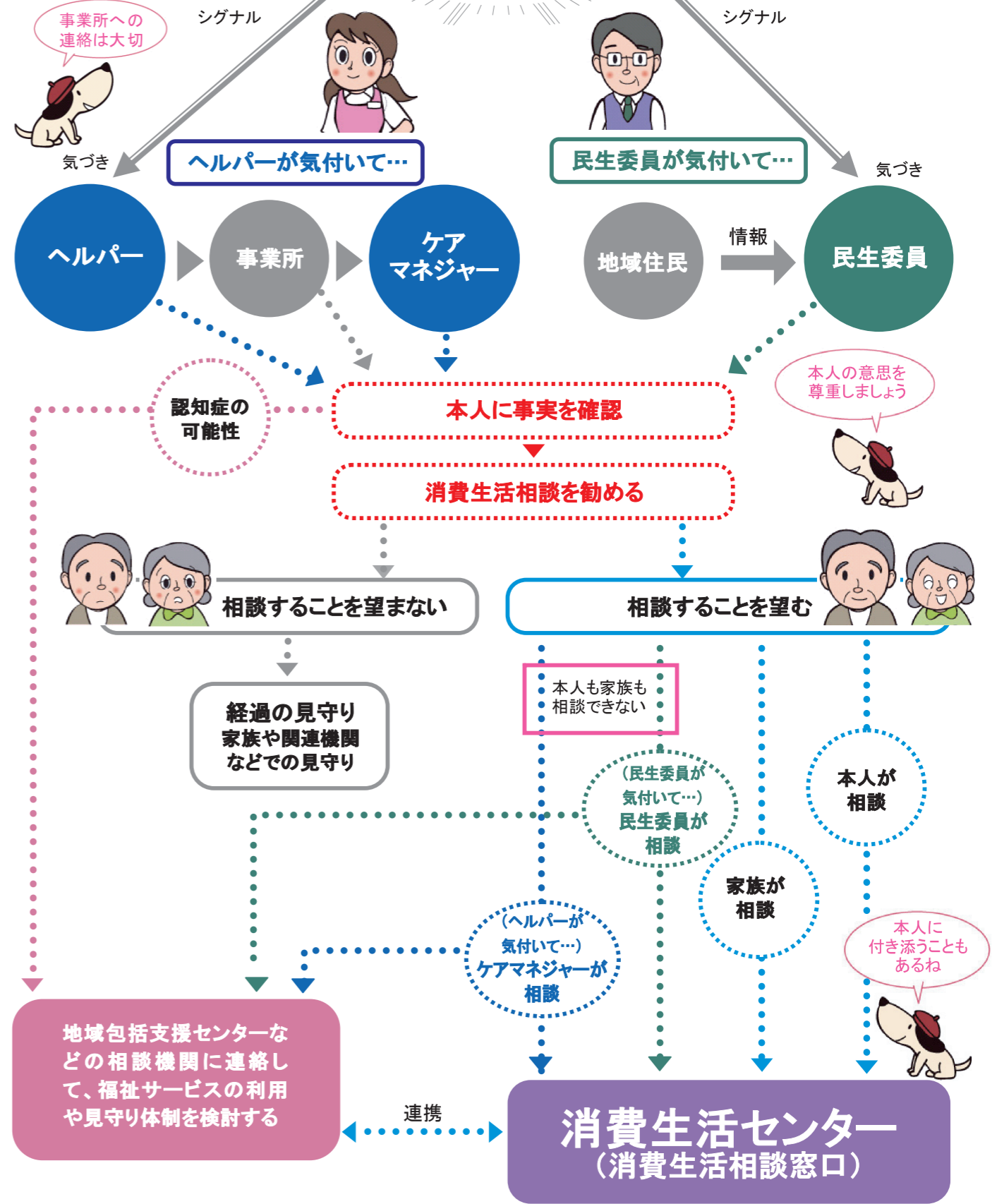
紙に書くと話がわかりやすくなるよ



トラブル対応のフローチャート



本人の様子の変化



登場人物



「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。」



「エロジー」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ね、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、そういう日は昨日、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ったんですよ。

(びつくりした様子で)

ほう。でも、私のは違うから心配ないよ。



そうですか…なんだかとても巧みな手口で誘ってくるんですよ。



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。

民生委員・ヘルパーの方からの

よくあるご質問 Q & A



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もので、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？

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。

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？

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。

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