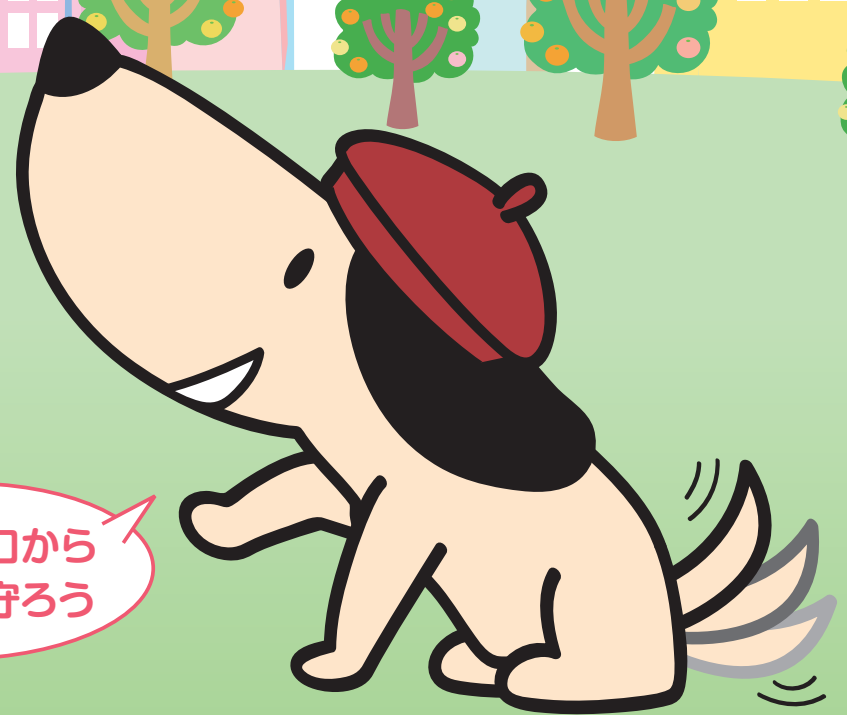


# 高齢者の消費者トラブル

# 見守り ガイドブック

悪質な手口から  
高齢者を守ろう



見守るくん

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。



消費生活センター

.....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

# 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



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。

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、高額な被害の相談も相次いでいます。

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日頃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。

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って身近で心強い味方です。

「あれ？いつもと違って変だな」  
高齢者のくらし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。

## 高齢者の消費者トラブルに関する 資料作成委員会

- 委員長 東 珠実  
椋山女学園大学  
現代マネジメント学部 教授
- 委員 岩澤 純  
至誠デイケアセンターセンター長  
社会福祉士 介護支援専門員

- 小島 和子  
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
- 田澤とみ恵  
(社)全国消費生活相談員協会 常任理事  
消費生活専門相談員
- 松本 明子  
弁護士
- 渡邊 一郎  
足立区中部福祉事務所  
高齢支援係長

- 事務局 柿野 成美  
(財)消費者教育支援センター  
主任研究員

## 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くかかってきて…」…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  
「長く大切に使用していたけれど…」…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

# 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。

まわりに、このような  
方はいませんか?



## 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。被害にあっ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、「誰にも言っただまされたい」と口止めをするケースもあります。

だまされた  
私が悪いの



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



※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

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

# だまされやすさ心理チェック

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のだから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

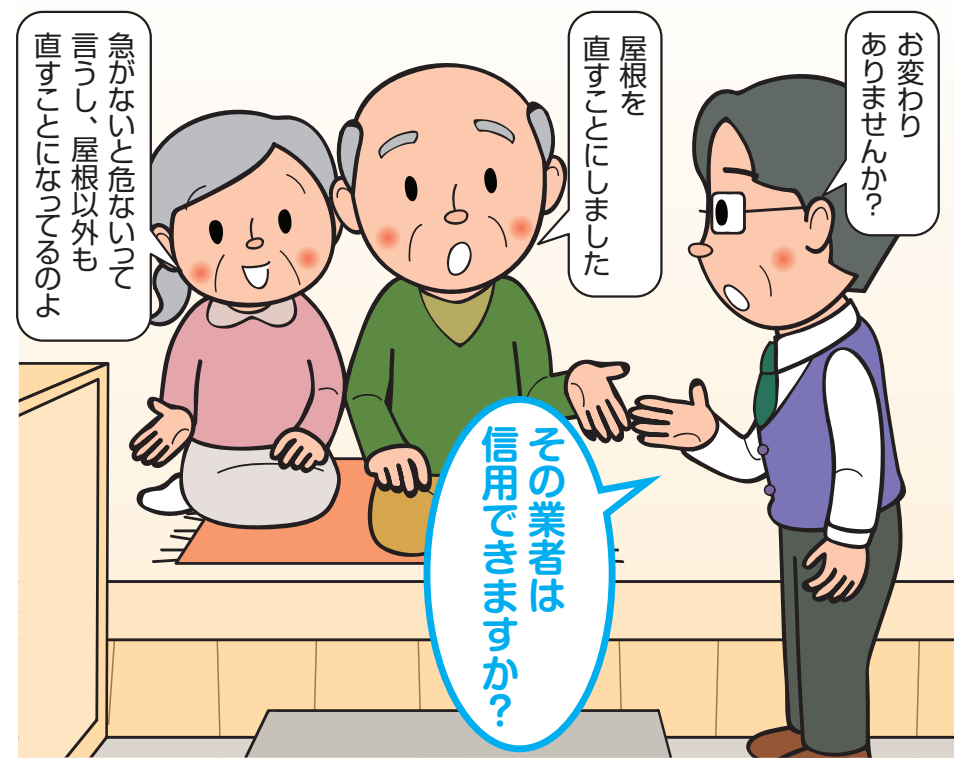
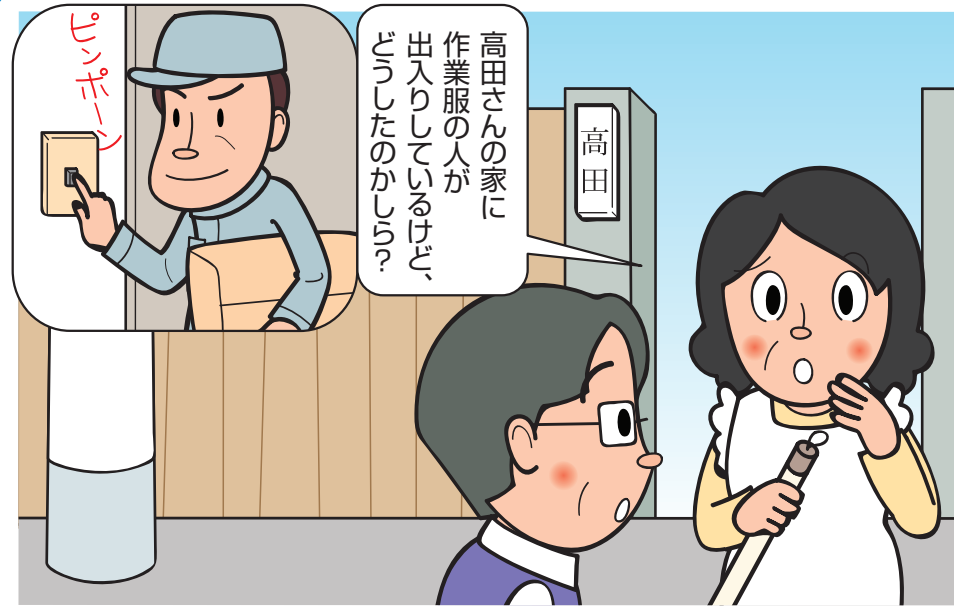
合計  個

心理チェックの結果、○が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。①②③に○をつけた人はトラブルに対して危機意識が低い傾向、④⑤⑥に○をつけた人はだまされやすい傾向、⑦⑧⑨に○をつけた人はだまされたととき一人で抱え込んでしまう傾向があります。その気がつかない傾向、

## 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)



### 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本来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頻繁に業者が入り出している場合、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。

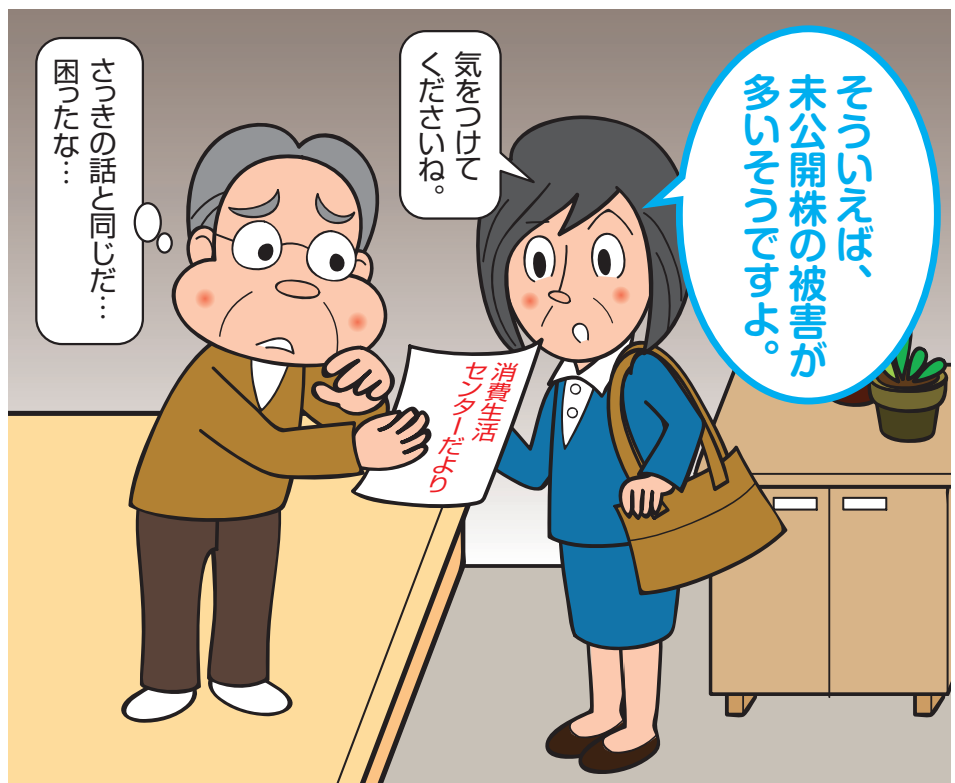
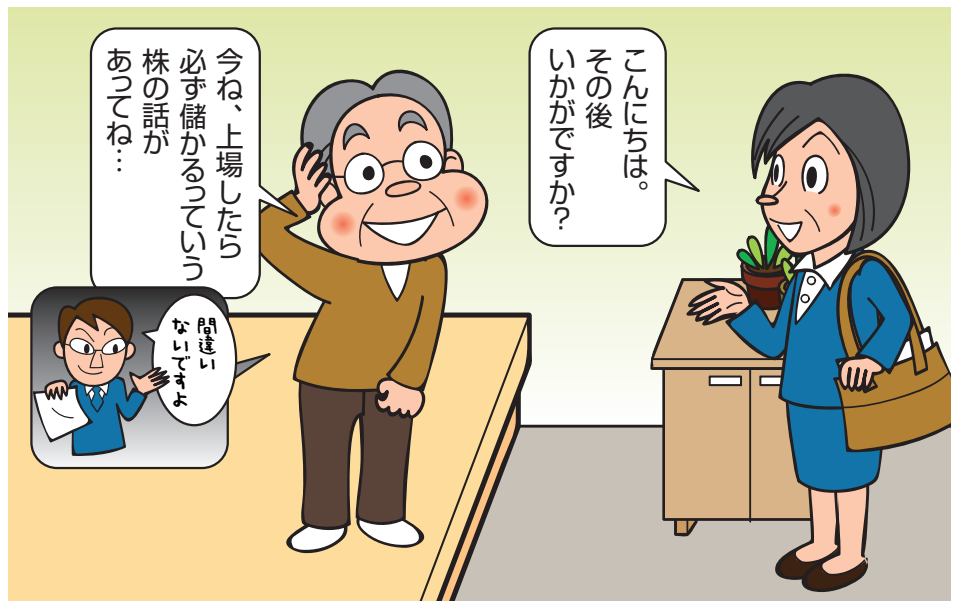
先日、私が担当している高田さんご夫婦の近所の方から、「作業服の男性がよく出入りしている」と連絡が入りました。話を聞いてみると、「屋根がわらがズレているから」と訪問してきた業者との間で300万円の屋根改修工事の契約をしていました。業者が契約をせかすのはおかしいと思ったので、ひと声かけましたところ、やはりご夫婦も不信に思うところがあったようで、解約したいとのことでした。私は消費生活センターがあることを案内し、奥様が電話をかけて相談をしました。

### 事例②

## 地域の消費生活センターの チラシを話題にしたなら…



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「びっくりするようになりました。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つて感じたので、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、まだ上場しない」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口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いただく。客観的な情報提供で被害に気づく場合があつます。
- ③おかしいと思つた時には、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、引き続き見守りをお願いいたします。

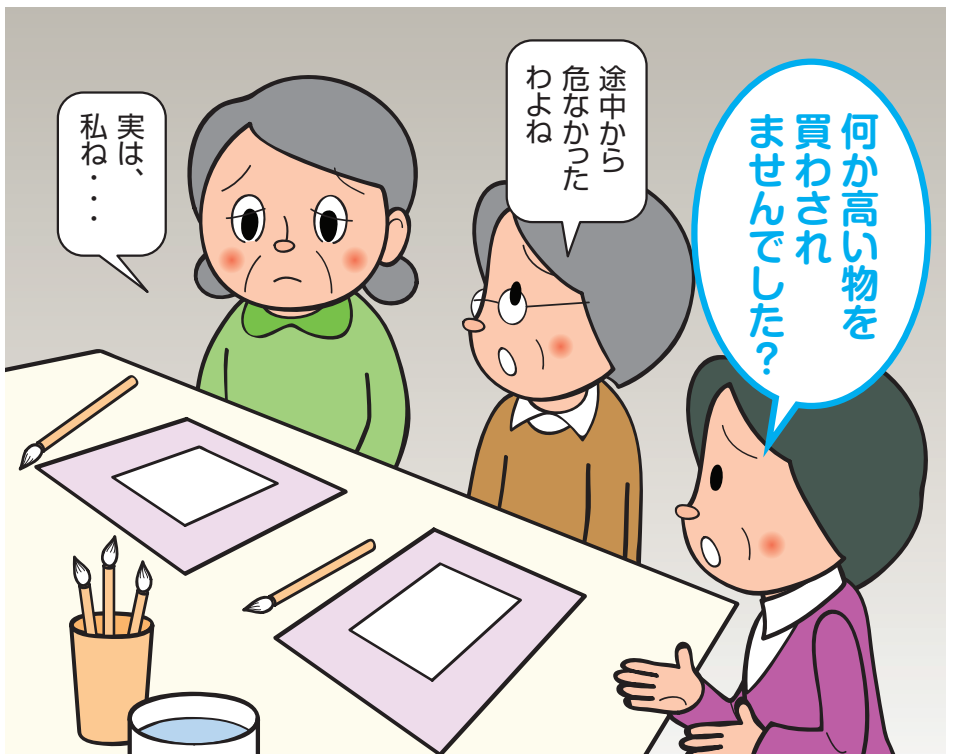
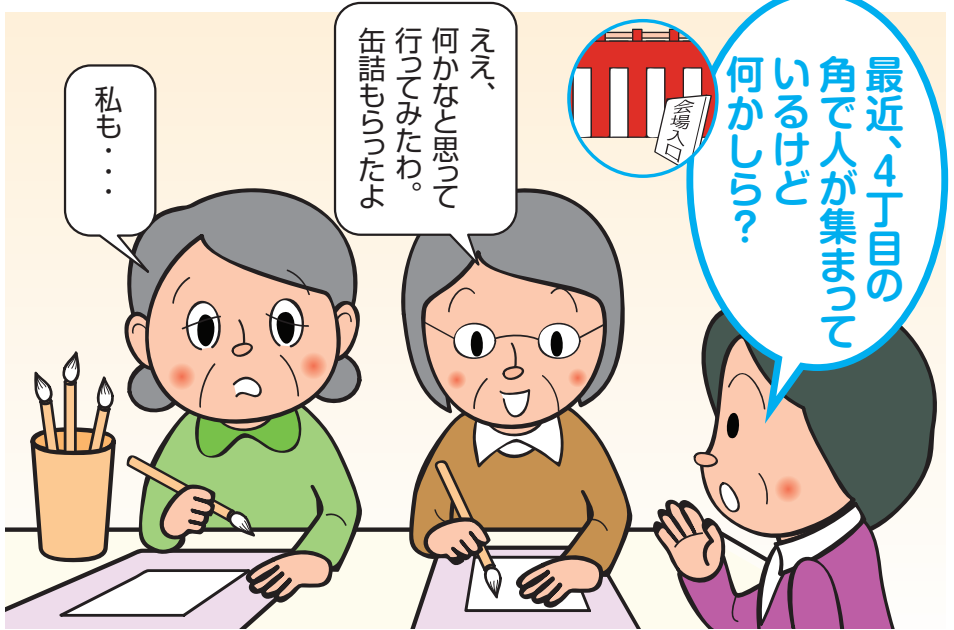
↓ 18 ページ

### 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)



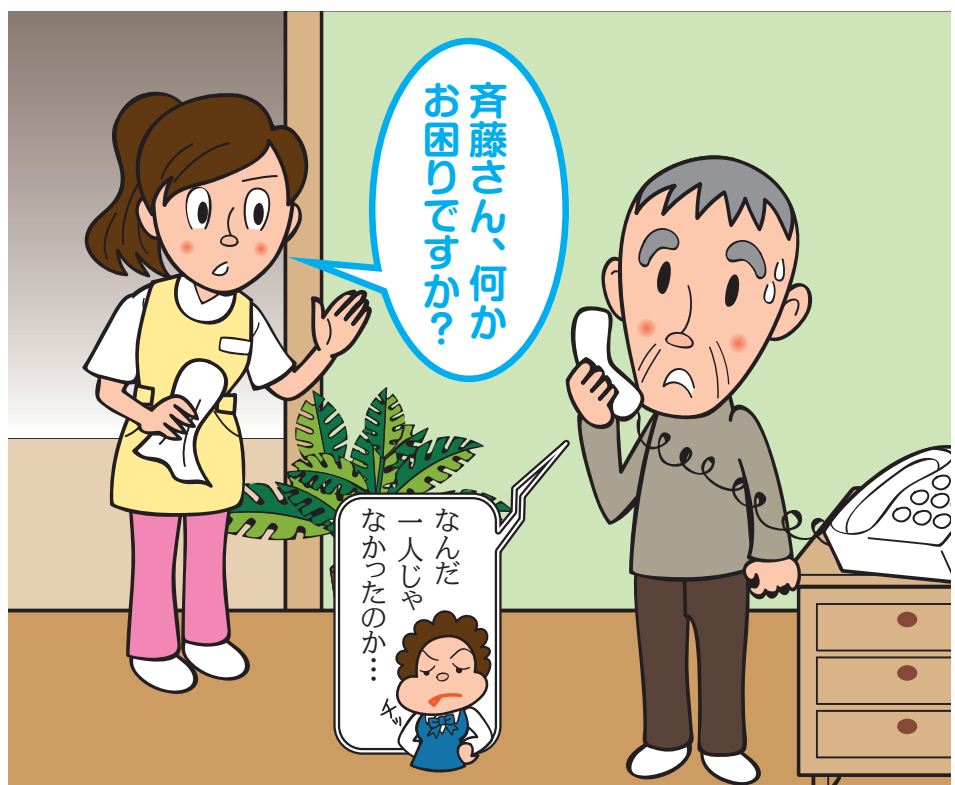
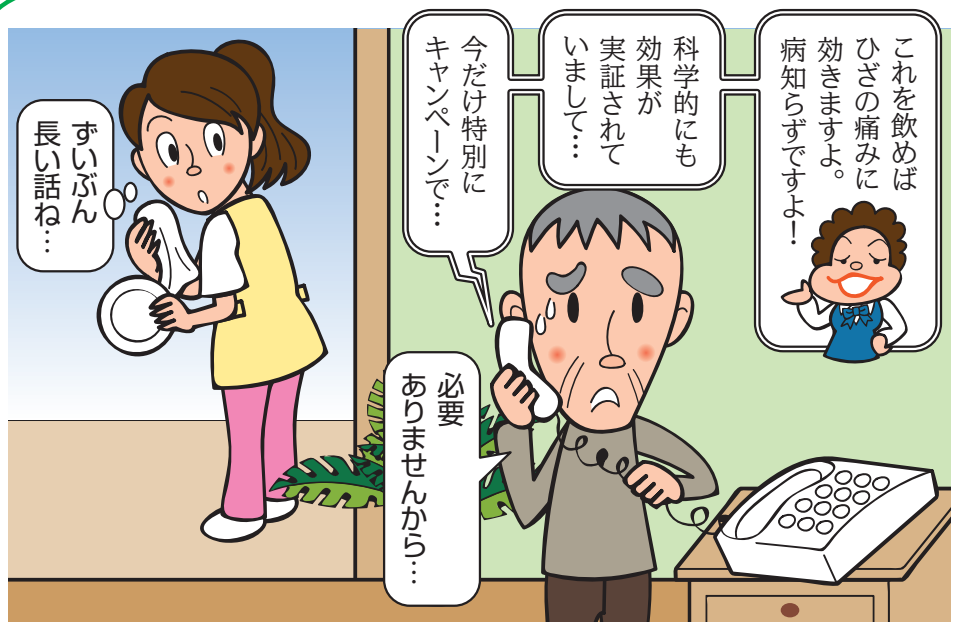
#### 気づきと対応のポイント

- 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いそいそと楽しそつ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。口頃から消費生活センター等の情報に注意していただきましょう。

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つたと打ち明けてくれました。ご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。

### 事例④

## 健康食品を勧める電話がしつこくかかってきて...



ヘルパー  
長沼由紀さん(仮名)

一人暮らしの斉藤さん(仮名70歳男性)のお宅につかか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でした。20分近く経ってもなかなか電話を切り捨てられず、斉藤さんも疲れていたのです。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でした。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)

一人暮らしの加藤さん(仮名76歳女性)の家で、掃除をしていた時のことです。掃除機を出そうと押し入れをあけたら、見慣れない開封済の段ボールが奥の方に見まわっていました。お断りをして中身を見せてもらおうと、新品の商品が未使用のまま入っていました。

ご本人に聞いてみると、テレビショッピングで購入したようですが、詳しいことはあまり覚えていない様子です。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が遠方のご家族に連絡をとりました。ご家族は消費生活センターに相談をしました。

### 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っ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、わかりにくい点もあります。
- ② 見慣れない段ボールや新しい商品を見かけた時には、話題にするよう声をかけましょう。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)



私がかがっている一人暮らしの泉さん(仮名76歳男性)のお宅では買い物頼まれま  
す。最近、そのリストの品数が減り、必ず飲  
んでいた牛乳も「いらなく」とおっしゃるよう  
になりました。

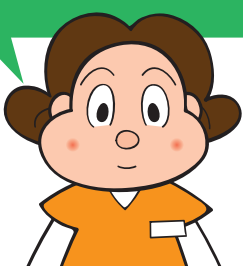
ついに、買い物は必要ないとおっしゃるの  
で、変だなと思って聞いてみると、必ず儲か  
るからと勧められた先物取引で大損してし  
まったとのこと。業者を信用して貯金を預け  
ていたので生活のお金にも困っていたのです。  
私は事業所に連絡し、事業所から連絡を受  
けたケアマネジャーは本人に付き添って消費  
生活センターで一緒に話を聞きました。

#### 気つきと対応のポイント

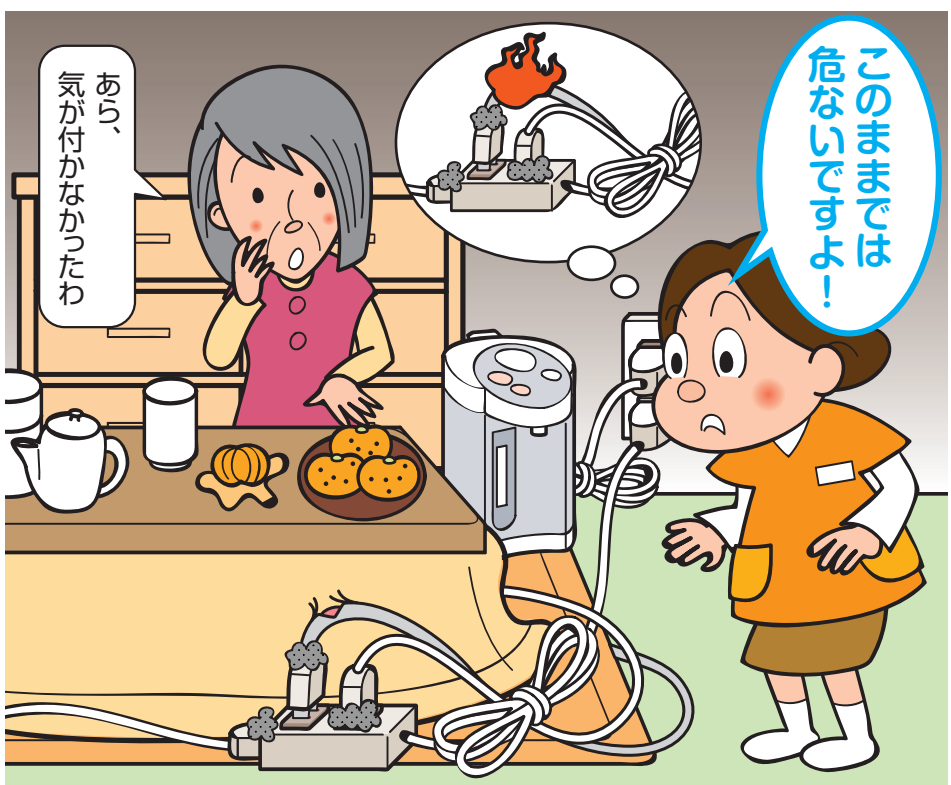
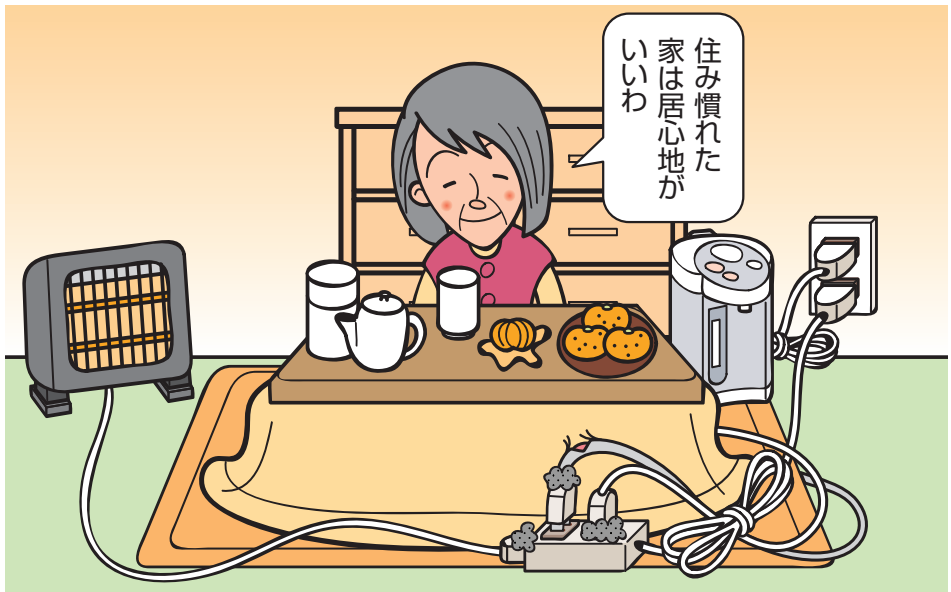
- ① お金に困っている場合は、トラブルに巻き込まれている可能性があります。
- ② いくつかの業者から借金を重ねて多重債務に陥っている可能性もあります。金融会社からのダイレクトメールや請求書等にも気を配ってください。
- ③ 日常の金銭の管理が不安になってきた場合は、日常生活自立支援事業などを利用する方法もあります。

### 事例⑦

長く大切に  
使っていたけれど…



ヘルパー  
藤原真由子さん(仮名)



私が担当する竹田さん(仮名80歳女性)のお宅にはじめてつかがった時、こたつ、ホットカーペット、電気ストーブがひとつのテーブルタップからたこ足配線になっており、そこに埃がたまっていました。さらに、コードの一部が破れており、非常に危険な状況でした。

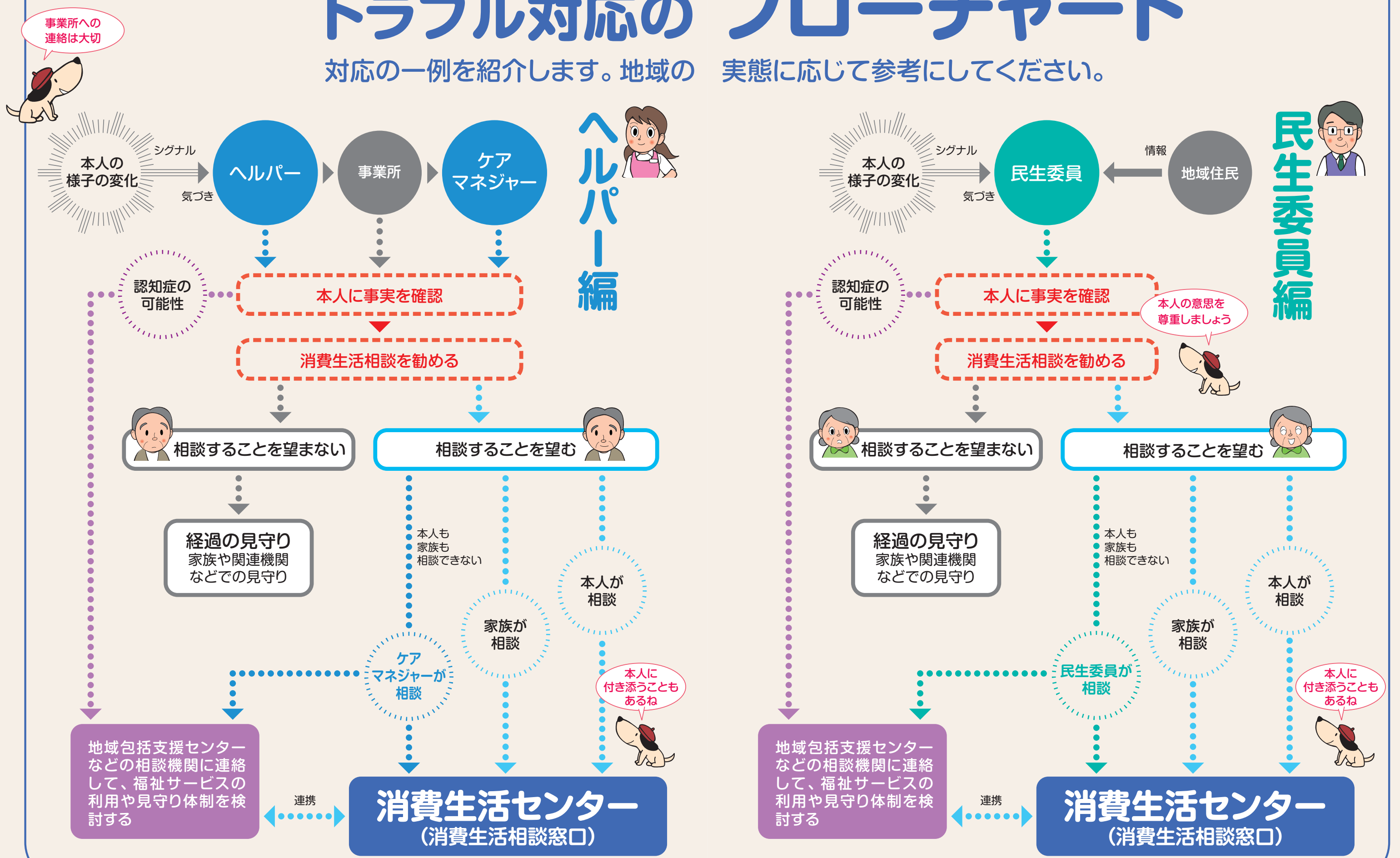
私は安全を確保するために、ケアマネジャーと協力して古いコードを取りかえ、部屋の模様替えを手伝いました。さらに訪問時にはコンセントと電源プラグの間に埃がたまるらないよう、担当ヘルパー間で情報を共有してきれいに掃除をしたり、テーブルタップの加熱状況をチェックするようにしました。

#### 気つ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よう。また、電源コードは、断線がないか、定期的に点検ましよう。
- 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ましよう。

# トラブル対応の フローチャート

対応の一例を紹介します。地域の 実態に応じて参考にしてください。





# 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。

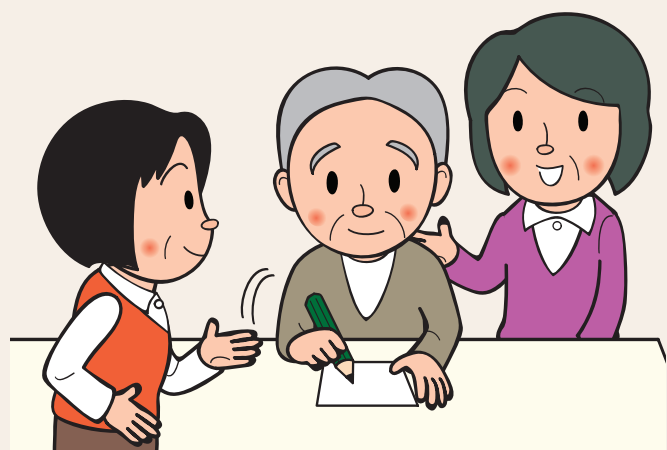


消費生活センター(消費生活相談窓口)では、専門的な知識と経験を持つ相談員が消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行っています。

※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(17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。

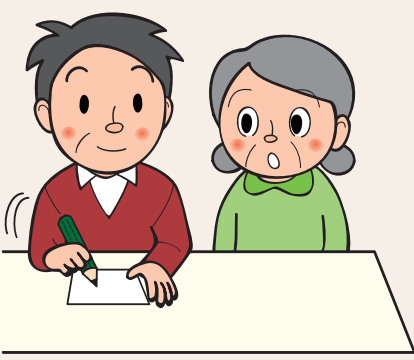


## 情報提供

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。



相談をするときには、左のような項目について事前にメモしておくことが便利です。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



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。

## 〈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 O×健康株式会社

契約のきっかけは?

例 業者が訪ねてきた



# 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つた場合、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。

契約書面を受け取つた日から**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「クーリング・オフ」の**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。

契約解除通知

契約年月日 平成〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇

金額 〇〇〇〇〇円

販売会社名 〇〇〇〇株式会社

支払った〇〇〇〇円を早速にお返して下さい。

商品はずやかにわきで下さい。

平成〇年〇月〇日

住所 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

氏名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

郵便はがき

〇〇県〇〇市〇〇町

〇丁目〇番〇号

株式会社

代表者 様

「書面での通知の例」

もし、被害の発見がクーリング・オフ期間を過ぎても、あきらめずに、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。



書いてみよう！クーリングオフはがき

郵便はがき

50 nippon

宛先は業者。クレジット契約がある場合はクレジット会社にも。

業者の住所

通知する内容

契約年月日

契約した商品名

契約した金額

契約した業者

契約を解除する主旨

ハガキを記入した日

契約した本人の住所・氏名

## 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…」

登場人物

民生委員 山川幸子さん

坂上さん (72歳、男性)

「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い会話をしています。

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) そつそつ、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

かるつていつんですよ。「エロジー」関連の株で、これから伸びていく分野だから、有望なんだつてさ。ついでさつ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たんだよ。

民生委員 そつなんですか。(チラシを見せながら) 坂上さん、そついえば昨日、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つたけど、いまだに上場しないという未公開株の被害が多いつていう記事があつたんですよ。

坂上さん (ひびく声) ほつ、ほつ、私のは確りから心配なつよ。

民生委員 そつですか…なんだかとても巧みな手口で誘ってくるんですよ。

坂上さん そつなの、巧みな手口ねえ。私はさつきの人にパソコンの画面を見ながら説明してもらつたけど、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つたけどねえ。どうしたらいいかねえ…

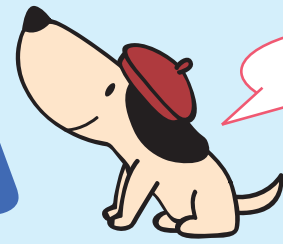
迷つてしまった坂上さん。あなたが民生委員山川幸子さんの立場だったら、どのアドバイスしますか？

役割演技の後、皆さんで話し合ってみよう。

話し合つた内容は7ページ

# 民生委員・ヘルパーの方からの よくあるご質問

# Q&A



参考にしね

**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。

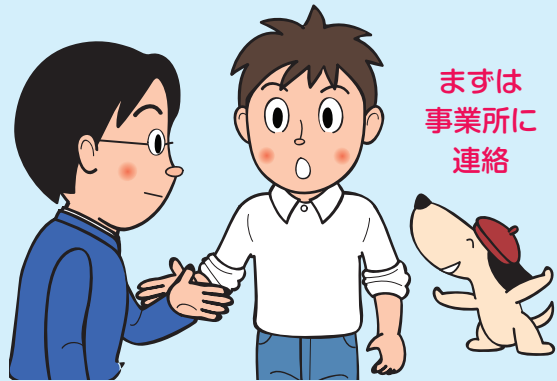
**Q3** 個人情報の取り扱いが気になり、情報提供にまごまごしているのですが・・・

**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が、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。

**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。



まずは  
事業所に  
連絡

**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以上関与するな」と指示を受けましたが・・・

**(ヘルパー)**  
**A** 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。

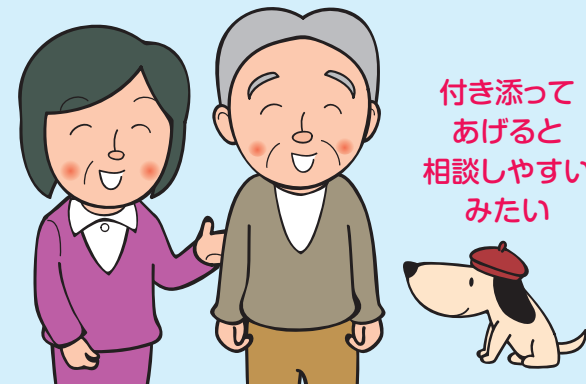
事業所は、担当のケアマネジャーに橋渡しをすることが社会的に期待されています。ミーティング等を活用して、全員で意見交換をしてみてもいかがでしょうか。



報告が  
大切だね

**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ういでしょう。



付き添って  
あげると  
相談しやすい  
みたい

**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