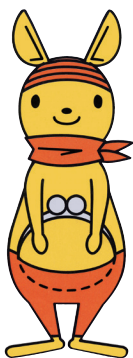


悪質な勧誘には・・



- 1 断るときはキッパリ「いりません」!
- 2 ハンコや署名は慎重に!
- 3 うまい話はサギと疑ってかかりましょう!
- 4 名前と用件を確認して!
- 5 自分の家族や財産の話はしない!

もし、契約してしまっても、クーリング・オフ
(契約解除)できる場合があります。
困った時にはまず、消費生活センターに
相談してください。



おかしいと感じたら、すぐにご相談を

福岡県消費生活センター

TEL 092-632-0999 月曜から金曜日 9:00 ~16:30
日曜日 10:00~16:00(電話相談のみ)

消費者ホットライン (局番なし) **188** いやや! 泣き寝入り!

★お住まいの地域の消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。
※ナビダイヤルです。通話料金が発生します。
相談は無料です。

発行：✿福岡県消費生活センター

2019年作成

高齢者見守り ハンドブック

家族や地域みんなの「見守り力」で
消費者被害を防ぐ!



- P1 はじめに
- P2 悪質商法の事例
- P5 見守り力を高める【家族編】
- P7 見守り力を高める【地域編】
- P9 見守り力を高める【事業者編】

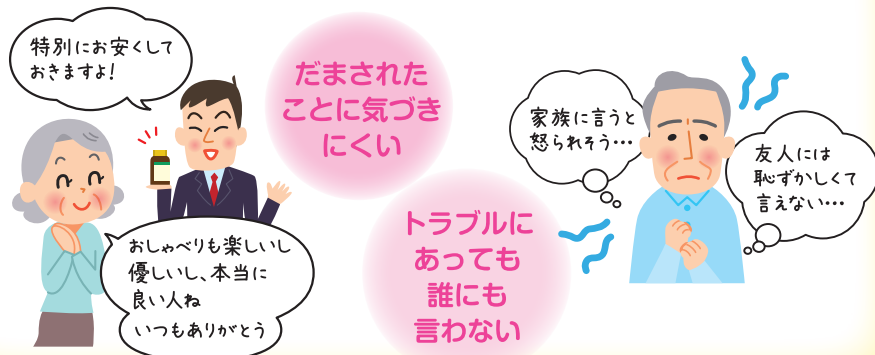
あなたのちょっとした「気づき」、 周りの方々の「見守り」が高齢者の 消費者トラブルを未然に防ぎます。

高齢者が抱える3つの不安



悪質業者は3つの不安を持つ高齢者を狙っています。
高齢者の消費者被害を未然に防止するには、家族や周りの方が高齢者に
分かりやすく情報を伝え、注意を促すことはもちろん、高齢者の様子
の変化に**気づき**、**声をかけ**、**相談機関につなぐ**ことが重要です。

高齢者の消費者トラブルに見られる特徴は？



高齢者を狙う悪質商法の事例

①利殖商法



「値上がり確実」「元本保証」「絶対損しない」などと言って未公開株や商品相場の取引を勧めます。はじめに配当金を出して安心させ、より多額の出資をさせることもよくある手口です。

②点検商法



「無料で点検します」と言って、ウソの報告で不安をあおり、高額の商品や必要のない工事の契約などを勧めます。

③ワンクリック詐欺



携帯電話やパソコンからインターネットに接続しアダルトサイト等をクリックすると、突然登録完了画面になり、料金を請求されます。

④しつこい訪問販売



布団、浄水器、新聞などの契約を強引に迫ります。柔らかく断るくらいでは、契約するまで帰ろうとしません。

高齢者を狙う悪質商法の事例

⑤かたり商法



公的機関などから来たように装い、火災報知機・浄水器・ガス警報器・電話機などを売りつけます。法律で義務付けられているなどと虚偽の説明を行うケースもあります。

⑥マルチ商法



商品を購入したり入会金を支払って販売組織に加入した会員が、別の購入者を紹介すると多額の紹介料やリベートが得られることを強調して勧誘します。

⑨SF商法



会場に多くの人を集め、日用品を安く売ると手を挙げさせ、興奮状態になったところで、高額な商品を売りつけます。

⑩強引な訪問買い取り



「不用品は何でも買い取る」と突然、業者が訪問してきます。家にあげると、強引に貴金属を出させ、十分な説明もなく安値で買い取られてしまいます。

⑦送りつけ商法



注文していない食品等を一方的に送りつけ、受け取ったことで代金の支払い義務があると消費者を勘違いさせて代金を支払わせようとします。

⑧次々販売



ひとつの商品を購入した後も、「この商品もいいですよ」と必要ないものまで次々に商品の購入を勧めます。

⑪開運・靈感商法



健康・仕事・家庭などの不安に付け込み、運勢を上げるために必要であると高額な印鑑や壺などの商品を売りつけたり、祈祷料や献金の名目で請求します。

⑫インターネット通販でのトラブル



健康食品などをお試し価格で注文したつもりが、定期購入が条件になっていたという場合が少なくありません。また、インターネット通販では、商品が届かない、粗悪品や二セモノが届いた、返品の方法がわからないなどのトラブルが発生しています。

見守り力を高める【家族編】

大切なのは日頃から家族間のコミュニケーションを欠かさないことです。また、近所の方や地域の民生委員との信頼関係を築いておくと、日常的に見守りをする人が増え、被害の未然防止・拡大防止につながります。

気づきのポイント

CHECK! 使い道を言わずに、急にお金を貸してほしい、などと言ってくる



事例
①など

CHECK! 見慣れないダンボールや商品が届いて置かれている



事例
⑦⑧など

CHECK! よく電話がかかってくるようになった



事例
⑥⑧⑪など

CHECK! 見覚えのない封書や請求書がきた



悪質商法
全般

CHECK! 元気がない、またはふさぎこんでいるように見える



悪質商法
全般

CHECK! カレンダーに事業者名や支払い日など不自然な書き込みがある



悪質商法
全般

被害に気付いたら・上手な声のかけ方

～冷静に、ゆっくりとした口調で話を聞くことが大切です～

× **だまされているよ!**

○ **本当に信用できるの?**

頭から否定すると、かえって心を閉ざしてしまいます。「一緒に考えましょう」というスタンスで話をすると、自分で問題に気づくこともあります。

× **どうしてそんな契約をしたの!**

○ **誰にでも起こることだって。心配しないで。**

被害にあった人は、自分を責めたり、恥ずかしくて誰にも言えないと思ったりします。誰にでも起こることだと強調して、不安や困惑を取り除いてください。

× **勉強代と思って忘れよう**

○ **解決方法を一緒に考えましょう**

泣き寝入りをお勧めすることは、消費者トラブルを拡大させる原因になります。ひとりで抱え込まないよう、前向きな態度で解決を促しましょう。

様子がおかしいと思ったら

本人に事実を確認し、消費生活相談を勧めてみましょう

本人(家族)から相談

消費生活センター

相談を望まない場合

家族や関連機関などで経過の見守り
状況が差し迫っている時は、地域包括支援センターなどに連絡(福祉サービスの利用や見守り体制を検討)

見守り力を高める【地域編】

高齢化が進み、高齢者の単身世帯も多くなっています。悪質商法の手口も多種多様で次々発生しています。そのような情報も入ってこないため、高齢者は狙われています。そこで地域の皆さんの日頃からの何気ない挨拶や声かけが大切になってきます。

気づきのポイント

見慣れない人が
出入りしている
CHECK!



悪質商法
全般

見かけない車が
頻繁に止まっている
CHECK!



悪質商法
全般

急にリフォーム工事を
はじめた
CHECK!



事例
②など

宅配業者がよく
来るようになった
CHECK!



事例
⑧など

元気がない
CHECK!



悪質商法
全般

急に儲け話を
するようになった
CHECK!



事例
①など

被害に気付いたら・上手な声のかけ方

× それサギじゃないですか？

○ 気になることがあったら教えてくださいね

自分はだまされていないと思っている人も多いので、本人とトラブルになってしまう場合があります。頭から否定せず、プライドを傷つけないよう、うまく話を聞き出してください。

× ご家族に相談してみましよう

○ 身近に相談できる人はいますか？

家族に知られることを恐れていることもあります。身内よりも第三者の方が話しやすい場合があります。

× 変な業者の人が頻繁に来ているみたいね

○ 消費生活センターのチラシをもらったよ

被害に気づいていない場合もあるので、似たような事例のチラシなどを使って話題にすると被害に気づく場合があります。

様子がおかしいと思ったら

本人の様子の変化やシグナルに気づいた場合、本人の話を聞いて、家族や身近な相談できる人に連絡し、消費生活センターへ相談するように勧めましょう。

本人(家族)から相談

消費生活センター

相談を望まない場合

家族や関連機関などで経過の見守り
状況が差し迫っている時は、地域包括支援センターなどに連絡(福祉サービスの利用や見守り体制を検討)

見守り力を高める【事業者編】

ヘルパーの方は利用者の家の中、日常生活の変化に気づくことができる貴重な存在です。しかし、本人に確認しづらかったり本人とのトラブルになってしまうケースもあります。事業所に報告するなど周囲で高齢者の情報を共有しましょう。

気づきのポイント

突然の電話におびえたり、慌てたりしている
CHECK!



悪質商法全般

急に節約しだした
CHECK!



事例①など

本人宛の郵便物が急に増えた
CHECK!



事例①など

不自然なリフォーム工事がしてある
CHECK!



事例②など

未使用の商品や見慣れない商品が置いてある
CHECK!



事例⑦⑧⑪など

指輪や古着など普段使わないものを出している
CHECK!



事例⑩など

被害に気付いたら・上手な声のかけ方

✕ **だまされているんですよ**

○ **心配しないでください
同じような話を何度も聞いています**

自分がだまされているとは思わない人も多いため、本人とトラブルになってしまう場合があります。本人に対しては頭から否定せず、所属の事業所の指示を受けてください。

✕ **近所の人にも話しておきますね**

○ **問題解決に必要な人にだけ話してもかまいませんか？**

身近な問題だからといって、安易な他言はプライドを傷つけます。プライバシーへの配慮を忘れずに対応しましょう。

✕ **あきらめましょう**

○ **無料の相談窓口がありますよ**

被害にあっていることをとがめず、消費生活センターに相談するよう促しましょう。

様子がおかしいと思ったら

本人の様子の変化や
シグナルに
気づいた場合



本人(家族)から相談

消費生活センター

相談を望まない場合

家族や関連機関などで経過の見守り
状況が差し迫っている時は、地域包括支援センターなどに連絡
(福祉サービスの利用や見守り体制を検討)