

高齢者・障がい者の消費者トラブル

# 見守り

# ガイドブック

みなさんの  
見守りが  
大きな味方に  
なります！

身近にいる  
私たちにこそ  
できることが  
あります！



島 根 県

# まわりの方々の **見守り** が 消費者トラブルを防ぎます！

県内の消費生活相談窓口には、高齢者や障がい者がまきこまれ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、高齢者や障がい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・障がい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、高齢者や障がい者を見守ることが必要です。

中でも、民生委員やヘルパー、ケアマネージャーの方々は、高齢者等にとって身近で心強い味方です。



「あれ？いつもと様子が違って変だな」

そんな変化に気づいたら、身近にいる私たちにこそできることがあります。みなさんの見守りが大きな味方になります。

このハンドブックを、高齢者や障がい者の方々を消費者トラブルから守るために、役立てていただければ幸いです。

も

く

じ

はじめに……………	1
悪質業者は、なぜ 高齢者や障がい者を狙うの？…………	2
見守り事例①……………	4
見守り事例②……………	5
見守り事例③……………	6
見守り事例④……………	7

危険！電話勧誘の詐欺事例……………	8
問題に気づいた時の対応手順…………	10
まずは消費生活センターにご相談を…	11
「クーリング・オフ」の方法…………	12
よくあるご質問Q & A……………	13
断り方のアドバイス……………	14
相談窓口一覧表……………	15

# 悪質業者は、なぜ高齢者や障がい者を狙うの？

## 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」という方も、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、高齢者や障がい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や障がい者の中には、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。



# 悪質業者は、なぜ高齢者や障がい者を狙うの？

## 特徴 2

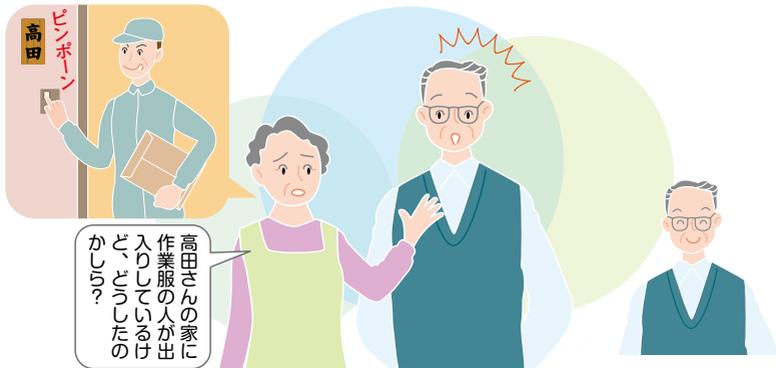
### 被害にあっても誰にも相談しない

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、「だれにも言ってはいけない」と口止めをするケースもあります。



# 悪質な手口から 高齢者や障がい者を守ろう!!

## 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(仮名)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、「屋根がわらがズれているから」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。

## 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。チラシ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に勧めてください。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りますので、引きつづき見守りをお願いします。

## 悪質な手口から高齢者や障がい者を守ろう!!

### 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、最近この地域にやっ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っ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、私が付き添っ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。冷静になっ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ってきて



ヘルパー  
長沼由紀さん(仮名)

一人暮らしの斎藤さん（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です。20分近く経ってもなかなか電話を切らせてくれず、斎藤さんも疲れていたのので、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す。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。「いいません」「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。

**危険!**

## 電話勧誘の詐欺事例

次は「あなた」が被害者かも!!

島根県では  
高齢者を中心に  
詐欺被害が  
急増しています。



### 事例1 「還付金をお返しします」はキケン

役所の職員をかたる者が「税金や医療費を払い戻します」と電話をかけ、ATM(現金自動預払機)に行くよう指示します。これは、犯人の口座に振り込ませる詐欺です!

- 還付金に関して役所の職員が電話をかけることはありません!
- ATMを操作して、自分の口座にお金が入ることはありません!



### 事例2 「電話番号が変わったよ」はキケン

子供や孫になりすまし「電話番号が変わったよ」と言って犯人の番号を登録させます。後日、「株で失敗させた」「交通事故を起こした」などとウソをついて、お金をだまし取る詐欺に注意しましょう!

- 登録前に相手の元の番号に電話をして確認しましょう。
- 心配な電話がかかってきた後には、本人に確認しましょう。



**危険!**

## 電話勧誘の詐欺事例

次は「あなた」が被害者かも!!



### 事例3 「絶対にもうかります」はキケン

もうけ話に関する案内が送られてきます。その後、別の業者が「確実にもうかります」「名義だけでも貸してください」などと電話をかけ、多額のお金を払わせる詐欺に注意しましょう。

- 確実にもうかる話などありません。
- もうけ話に関する電話や案内には要注意!



### 事例4 「宝くじの当選番号を教えます」はキケン

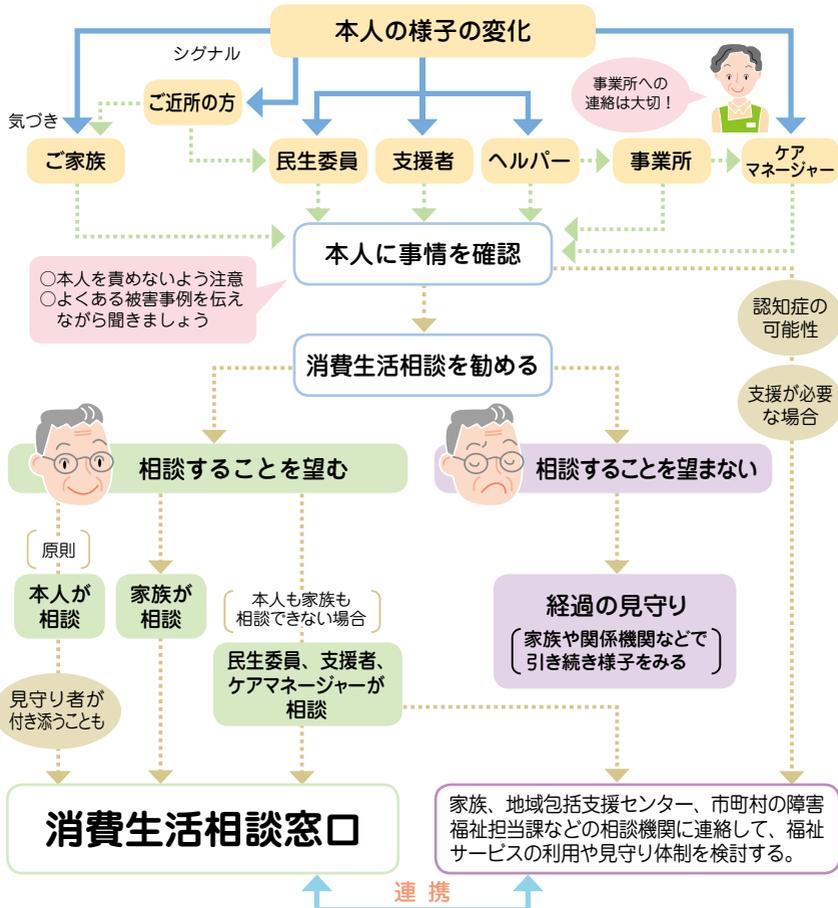
「宝くじ、<sup>シックス</sup>ロト6の当選番号を教えます」と電話をかけ、翌日の新聞で番号を確認させます。一度信用すると「お金を払えば今後も教えます」と言って、お金をだまし取る詐欺に注意です!

- 当選番号を事前を知ることは絶対できません。
- 当選番号は、新聞掲載の前にインターネットで見ることができます。犯人はこの情報を使い、あなたをだまします。



# 問題に気づいたときの 対応手順

対応の一例を紹介します。地域の実態に即して応用してください。



## 相談する前に…

- ◇契約年月日、契約商品・サービス、契約金額、支払方法、事業者名（クレジット会社名）、担当者名、契約することとなった経緯などを整理する。
- ◇契約書類、領収書などの控えを準備する。
- ◇どのように勧誘を受けたか（セールストークの内容や勧誘を受けた時間の長さなど）も確認する。

# まずは消費生活センターに ご相談を

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。

## 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ください。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、適切な機関を紹介します。

# 「クーリング・オフ」の方法

訪問販売などで契約してしまった場合、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。

契約書面を受け取った日から8日間以内に、書面で通知します(ただし、マルチ商法や内職商法は契約内容等が複雑なため20日間と長くなっています)。

はがきは両面をコピーして、特定記録郵便にし、送付した証拠を残します。

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。

◆クーリング・オフ期間を過ぎていても、あきらめないで消費生活センターにご相談ください。契約書の記載内容に不備があり、法定書面として認められない場合は、期間を過ぎていてもクーリング・オフができる場合があります。

## 注意：クーリング・オフできない場合

- 現金取引で代金が3,000円未満の場合
- 店舗に自ら出向いて購入した場合
- 通信販売での買い物
- 化粧品、健康食品などの指定消耗品を使用した場合(使用分のみ)
- 乗用車、葬儀代金など
- 事業主としての契約

### 【書面での通知の例】

<p>郵便はがき</p> <p>□□□□□□</p> <p>○○県○○市○○町 ○丁目○番○号</p> <p>株式会社 代表者 様</p>	<p>契約解除通知</p> <p>契約年月日 平成○○年○○月○○日</p> <p>商品名 ○○○○○○○○○○</p> <p>金額 ○○○○円</p> <p>販売会社名 ○○○○株式会社</p> <p>・右契約を解除します。</p> <p>・支払った○○○円を早急にお返し下さい。</p> <p>・商品はずみやかにお引き取り下さい。</p> <p>平成○○年○○月○○日</p> <p>住所 ○○○○ 氏名 ○○○○</p>
---	---

## 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よいでしょう。次に、高齢者・障害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ため、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。

**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、迷ったときは消費生活センターに問い合わせてください。

**Q3** **個人情報の取扱いが気になり、情報提供にとどまっているのですが。**

**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事ですが、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。

**Q4-1** **本人に代わって消費生活センターに電話をしてほしいと言われました。可能でしょうか。(民生委員)**

**A** 消費生活センターへの相談は、一番事情がわ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、ご本人の隣で話しをするとよいでしょう。

**Q4-2** **本人に代わって消費生活センターに電話をしてほしいと言われました。可能でしょうか。(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ージャーが適切です。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しましょう。

# 断り方のアドバイス

## 買いません。

はっきり伝えましょう！  
「結構です」、「いいです」は誤解されやすいのでやめましょう！

## 必要ありません。

はっきり伝えましょう！

## 二度と電話をしないでください。

しつこい電話にきっぱり伝えましょう！

## 家族や親戚に同業者がいます。

## お帰りください。

長く居座る販売員には、はっきり言いましょう。



- 業者を簡単に家の中に入れてないようにしましょう。
- 個人情報をお伝えないようにしましょう。
- うますぎる話は疑ってかかりましょう。
- すぐに契約しないで、よく考えましょう。
- 普段から消費者トラブルに関心を持ちましょう。

# 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。



## 島根県消費者センター

☎ 0852-32-5916

松江市殿町8-3 市町村振興センター5階  
日～金（祝日、年末年始を除く）8：30～17：00  
※日曜日は電話相談のみで、12：00～13：00は行っていません。



## 島根県消費者センター 石見地区相談室

☎ 0856-23-3657

益田市昭和町13-1 島根県益田合同庁舎2階  
月～金（祝日、年末年始を除く）8：30～17：00  
※12：00～13：00は行っていません。



## 消費者ホットライン

全国共通の電話番号で最寄りの相談窓口につながります。

☎ 188（「188！泣き寝入り」と覚えてください。）

年末年始を除く毎日



## 市町村の消費生活相談窓口

松江市消費・生活相談室	0852-55-5148	飯南町住民課	0854-72-0311
浜田市消費生活相談窓口	0855-23-3160	川本町町民生活課	0855-72-0632
出雲市生活・消費相談センター	0853-21-6682	美郷町住民課	0855-75-1213
益田市消費生活センター	0856-22-2556	邑南町町民課	0855-95-1114
大田市人権推進課	0854-83-8039	津和野町税務住民課	0856-74-0059
安来市市民相談室	0854-23-3068	吉賀町税務住民課	0856-77-1113
江津市総務課行政係	0855-52-2501 (内線1312)	海士町総務課	08514-2-0112
雲南市消費生活センター	0854-40-1123	西ノ島町総務課	08514-6-0101
奥出雲町町民課	0854-54-2510	知夫村総務課	08514-8-2211
		隠岐の島町企画財政課	08512-2-8566

発行 島根県環境生活部環境生活総務課

松江市殿町8-3 電話 0852-22-6216

FAX 0852-32-5918