

高齢者の消費者トラブル

# 見守りガイドブック

ケアマネジャーさんやヘルパーさんなど、  
日ごろ高齢者に接しているみなさんへ

高齢者を悪質商法から守る  
「見守り活動」

身近なあなたにできることがあります。



発行 山梨県企画県民部消費生活安全課  
協力 山梨県警察本部生活安全部

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。



.....山梨県県民生活センター.....  
ふみこんで はしれゴーゴー  
**055-235-8455**

(所在地)〒400-0035 甲府市飯田一丁目1-20 JA会館5階  
(利用時間)午前8:30~午後5:00(土・日・祝休日・年末年始を除く)  
(ホームページ)<http://www.pref.yamanashi.jp/kenminskt-c/index.html>

.....地方相談室.....  
**0554-45-5038**

(所在地)〒402-0054 都留市田原三丁目3-3 南都留合同庁舎1階  
(利用時間)午前8:30~午後5:00(土・日・祝休日・年末年始を除く)

県民生活センターでは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。  
一人で悩まずに県民生活センターをご利用ください。

## 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



発行日 平成24年7月  
編集・発行 山梨県企画県民部消費生活安全課  
〒400-8501 甲府市丸の内1-6-1 電話 055-223-1352

# 目次

1	高齢者は、なぜ悪質商法にあいやすいの? .....	1
	だまされやすさ心理チェック .....	2
2	高齢者の日常生活の変化への「気づき」 .....	3
	消費者被害防止のための高齢者「見守り」フロー .....	4
3	見守り事例の紹介 .....	5
	その1「点検商法」～見慣れない作業服の人が出入りしているケース～ .....	5
	その2「利殖商法」～未公開株のトラブル～ .....	9
	その3「催眠(SF)商法」～イベントの話題になって～ .....	13
	その4「電話勧誘」～しつこい電話勧誘にお困りのよう～ .....	17
	その5「お金の管理」～急にお金に困っているような様子～ .....	21
4	「オレオレ詐欺」や「架空請求詐欺」等への対応 .....	25
5	高齢者を守る方法・法律を知ろう .....	27
	クーリング・オフ制度の概要 .....	27
	成年後見制度の概要 .....	29
6	各種相談窓口 .....	31
	県及び市町村の消費生活行政担当課及び成年後見制度に関する相談窓口 .....	31
	暮らしの相談窓口 .....	32
	地域包括支援センター及び福祉関係専門職団体 .....	33
	警察署等への相談窓口(不審な電話や被害に遭ってしまったとき) .....	34
7	身近な方の「見守り」により相談につながったケース .....	35
8	見守り最新情報 .....	36

# まえがき

近年の高齢化・核家族化により、高齢者の一人暮らしや高齢者のみの世帯数が増加してきています。こうした中、高齢者の判断能力の低下や健康上の不安などにつけ込み、大切な老後資金や生活費をだまし取る悪質な業者が後を絶ちません。

山梨県県民生活センターに寄せられた60歳以上の高齢者の消費生活相談件数は、平成23年度は1,374件で、これは相談件数全体(4,572件)の30.1%を占めています。

平成19年度における60歳以上の高齢者の相談割合16.3%と比較すると、2倍近くまで上昇しており、過去4年間で最も高い数値となっています。(図1)

また、今後高齢化は更に進むことから、この割合はますます高くなることが想定されます。

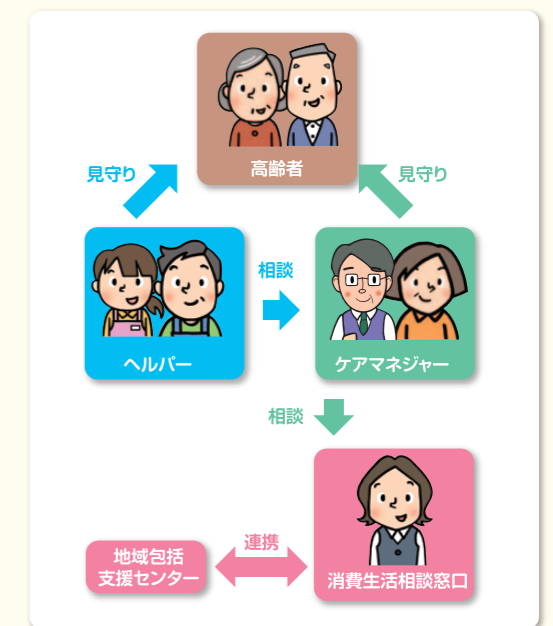
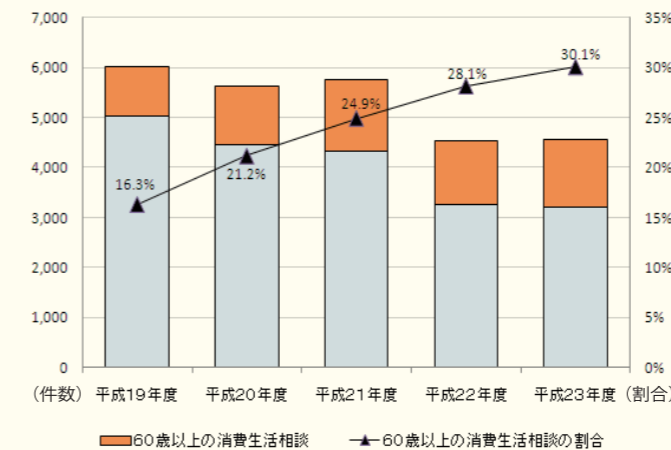
全国的に見ても、高齢者の消費者トラブルは増加の一途をたどっており、その手口も、より悪質で巧妙なものになっています。

こうした高齢者の消費者トラブルを未然に防ぐためには、ケアマネジャーさんやホームヘルパーさん、介護福祉士さんといった、高齢者と日常的に接している方々に、高齢者の日常生活の「変化」に気づいていただき、各種相談機関に案内していただくことが、大きな防止策の一つとなります。

この冊子は、高齢者の消費者トラブルに気づいたときに高齢者と、県民生活センターや最寄りの市町村消費生活相談窓口とをつなぐ「橋渡し」の役割を引き受けていただくためのガイドブックとして作成しました。

高齢者を悪質商法の被害から守り、消費者の安全が一步でも進むことを期待しています。

県民生活センターに寄せられた、消費生活相談件数の推移(図1)



# だまされやすさ心理チェック

だまされやすさ「心理チェック」は、高齢者が消費者トラブルにあう危険性を、あらかじめチェックするために使用するものです。見守りする高齢者が被害にあいやすいかどうか確認しましょう。

悪質な手口から  
高齢者を守ろう

あてはまる項目に○をつけてください。

- ① 自分のまわり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

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る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、⑦⑧⑨に○をつけた人はだまされるとき一人で抱え込んでしまう傾向があります。

## 高齢者は、なぜ悪質商法にあいやすいの？

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。高齢者の心理を理解したうえで、日常的な見守りを心がけましょう。

### 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」という高齢者でも、話をよく確かめると、高額あるいは必要のない商品を契約させられている場合があります。それだけ悪質事業者の手口は巧妙で、優しい言葉で高齢者に近づくケースが多く見られます。

“親切でいい人”を装って話し相手になったり、親しげに接してくる販売員に対して、高齢者はつい警戒心を忘れ、家族以上に信頼してしまうことがあります。その結果、高額な契約を結んだとしても、高齢者は自分がだまされたとは気づきにくいのです。



### 特徴 2 被害にあっても、誰にも相談しない

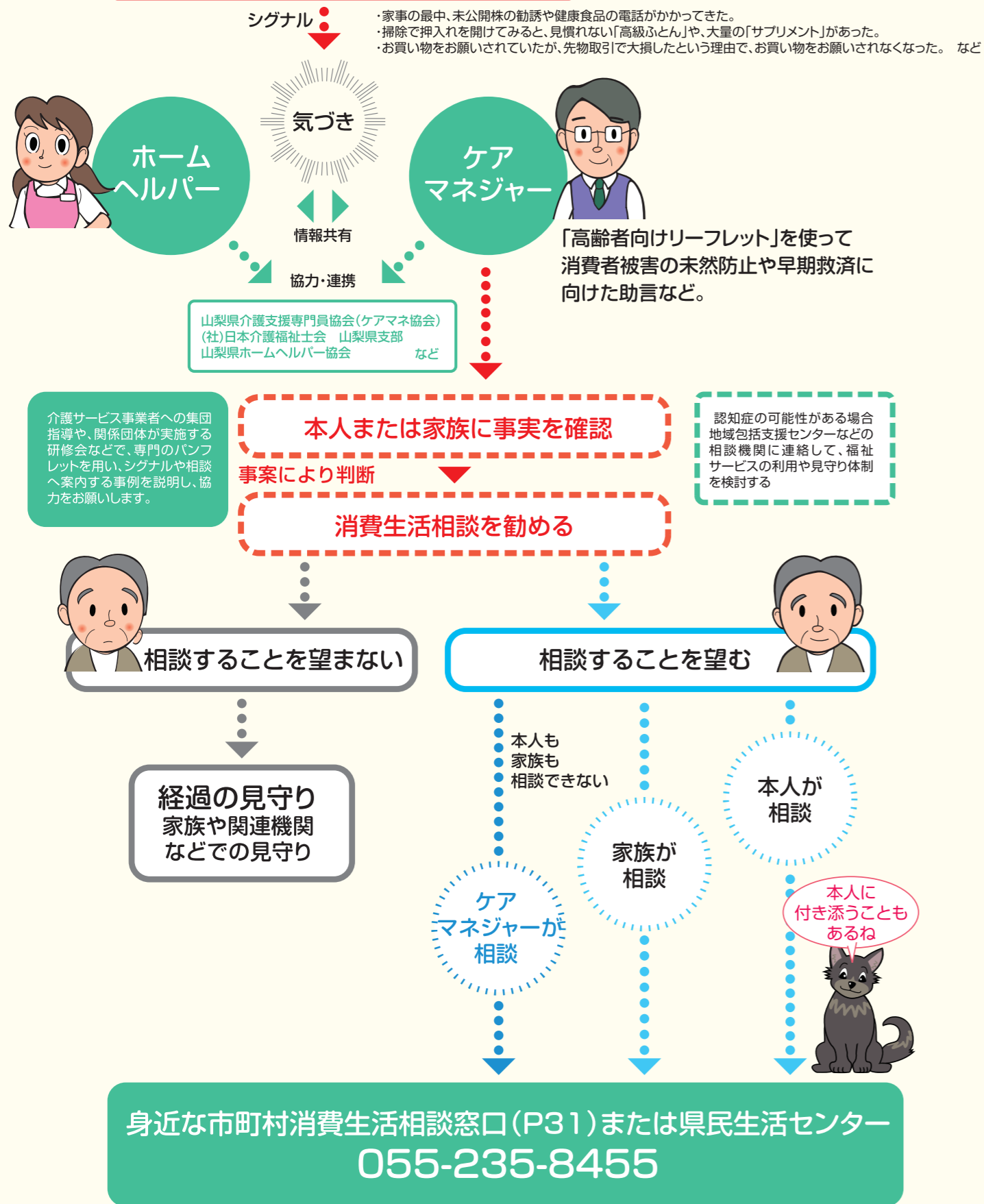
被害にあったと気づいても、誰にも相談せずにいるケースは少なくありません。「人に言うのは恥ずかしい」「誰にも迷惑をかけたくない」という気持ちから、被害にあった事実を話したがるのが実情です。中には「だまされた私が悪い」と自分を責める高齢者もいます。

また、悪質事業者はセールストークが巧みで、わざわざ健康不安をあおって商品を買わせ、「体調不良を気づかれないよう、商品は隠しておいたほうが良い」などと口止めするケースもあります。



# 消費者被害防止のための高齢者「見守り」フロー

## 高齢者本人の生活の様子の変化



# 高齢者の日常生活の変化への「気づき」

高齢者の消費者トラブルを防ぐには、身近な皆さんの「見守り」が大きな助けになります。

## ① 気づき

「あれ?何か様子がいつもと違うな」と変化に気づく

## ② 声かけ

さりげなく事情を聞いてみる

## ③ 事実確認

事実関係を確認する

## ④ 情報提供

本人の意思を確認し、必要に応じて相談機関に情報提供する

## 「気づき」のポイントチェックリスト

### 身のまわり品

- 短期間にものが増えた
- 不要と思われるものを次々買う
- 修理やリフォームをひんぱんに行う

### 外出先

- 外出が急に増えた
- 外出から帰ると、様子がおかしい
- いつも行く場所に行きたがらない

### 出入りする人

- 見慣れない人や車が入り出している
- 来客が急に増えた
- 急に親しい人ができたようだ

### お金に関すること

- 小口・大口の借金を申し出る
- 羽振りのいい話が多くなった
- 急に節約するようになった

### 関心事

- 投資などに関心を持ち始めた
- 靈感・祈祷などに関心を持ち始めた
- 特定の話題に、急に詳しくなった

### その他

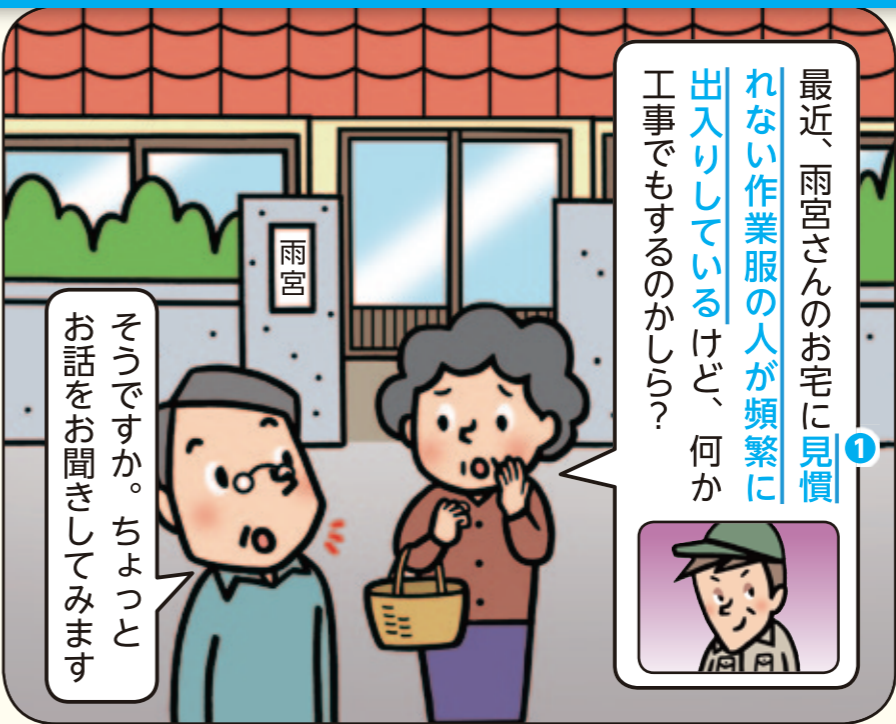
- 知らない荷物が届いた
- 電話の数が多くなった
- 通販で大量に荷物が届いた

その1「点検商法」

見慣れない作業服の人が、  
出入りしていると通報を受けて…

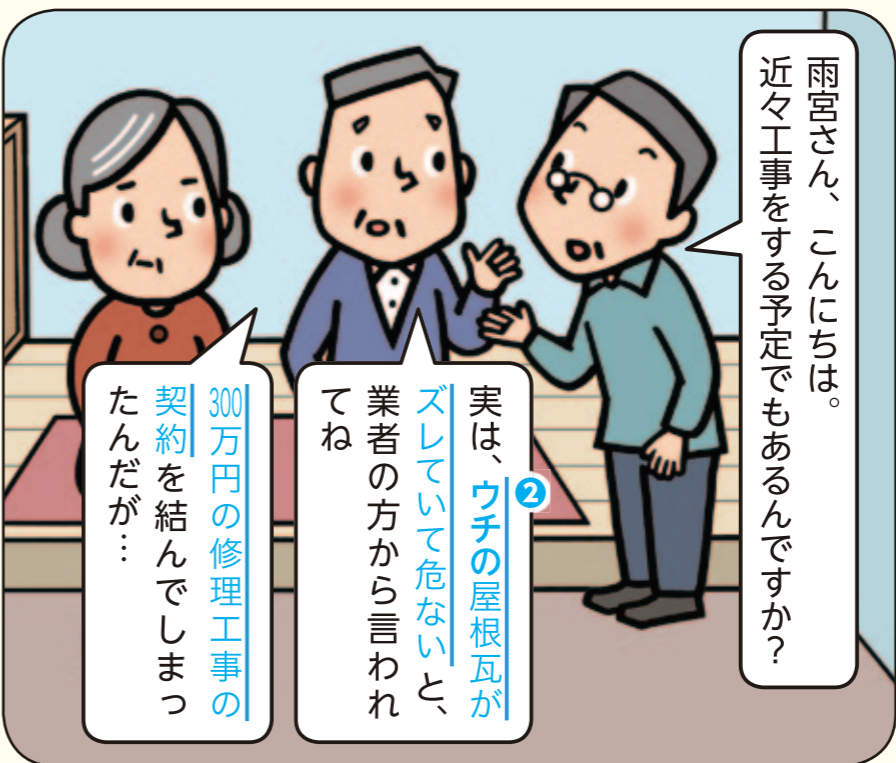


ケアマネージャー  
甲斐武夫さん(仮名)



① 最近、雨宮さんのお宅に見慣れない作業服の人が頻繁に出入りしているけど、何か工事でもするのかしら…

そうですね。ちよつとお話をお聞きしてみます

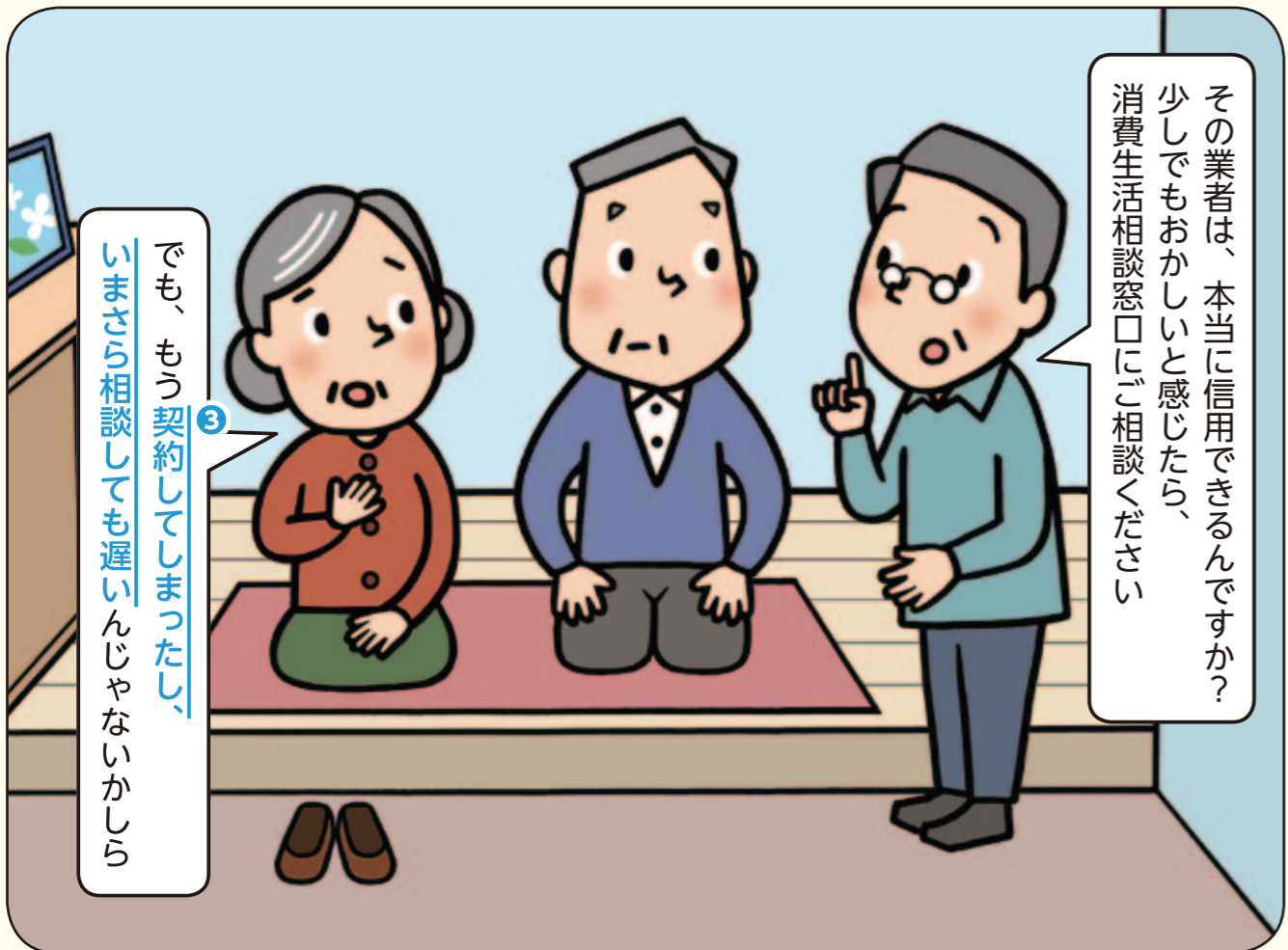


雨宮さん、こんにちは。近々工事をする予定でもあるんですか？

② 実は、ウチの屋根瓦がズレていて危ないと業者の方から言われてね

300万円の修理工事の契約を結んでしまっただが…

先日、私が担当させていただいている雨宮さんご夫妻(仮名)の近所の方から「最近、見慣れない作業服の人が雨宮さん宅に出入りしている」という連絡がありました。お伺いしてお話を聞いてみると、改修工事業者に「お宅の屋根瓦がズレていて、すぐに修理しないと危ない」と言われ、すでに300万円の改修工事の契約を取り交わしていました。不審に思い「その業者は本当に信用できますか？」とお声をかけたところ、やはり今からでも解約をしたいというご要望でした。そこで、フリーリング・オフの説明と、消費生活相談窓口を案内し、奥様に電話をかけていただきました。



その業者は、本当に信用できるんですか？少しでもおかしいと感じたら、消費生活相談窓口にご相談ください

③ でも、もう契約してしまったし、いまさら相談しても遅いんじゃないかしら

これは「点検商法」という手口です。

「点検商法」の気づきのポイント

- ① 見慣れない作業服の人が頻繁に出入りしているということは、なんらかの契約を迫られている可能性があります。
- ② 悪質業者は契約を急がせたり、次々と不要な修理工事の契約を迫ります。また、修理費用が常識では考えられないほど高額な場合もあります。
- ③ 高齢者の場合、おかしいと感じていても契約を取り交わしてしまったら、契約してしまうとあきらめてしまうケースもあります。

くわしくは次のページへ