

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5人に1人、約2500万人が65歳以上の高齢者です。そして、そのうち1000万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」
高齢者のへ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

委員 相山女学園大学
現代マネジメント学部 教授

岩澤 純
至誠ダ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

（財）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 弁護士

渡邊 一郎
足立区社会福祉協議会

権利擁護センターあたち 課長

事務局 柿野 成美

（財）消費者教育支援センター
副主任研究員

目次

はじめに	01
悪質業者は高齢者を狙っています!	03
問題の発見と対応	05
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…」	05
事例② 「ふれあい・いきいきサロンでの会話から…」	06
事例③ 「玄関先に大きな段ボール箱が…」	07
事例④ 「訪問販売の業者がやってきて…」	08
事例⑤ 「新しい高級羽毛布団を見つけて…」	09
事例⑥ 「お金に困っている様子が見られて…」	10
トラブル対応のフローチャート	11
消費生活センターは身近な味方です	13
皆さまからの苦情相談を活用して 消費者トラブルの防止にあたります	15
参考	16
クーリング・オフ 認知症の症状が見られる場合には	
民生委員・ヘルパーの方からの よくあるご質問 Q&A	17
だまされやすさ心理チェック	裏表紙