

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。

## 高齢者の消費者トラブル

# 見守り ガイドブック

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



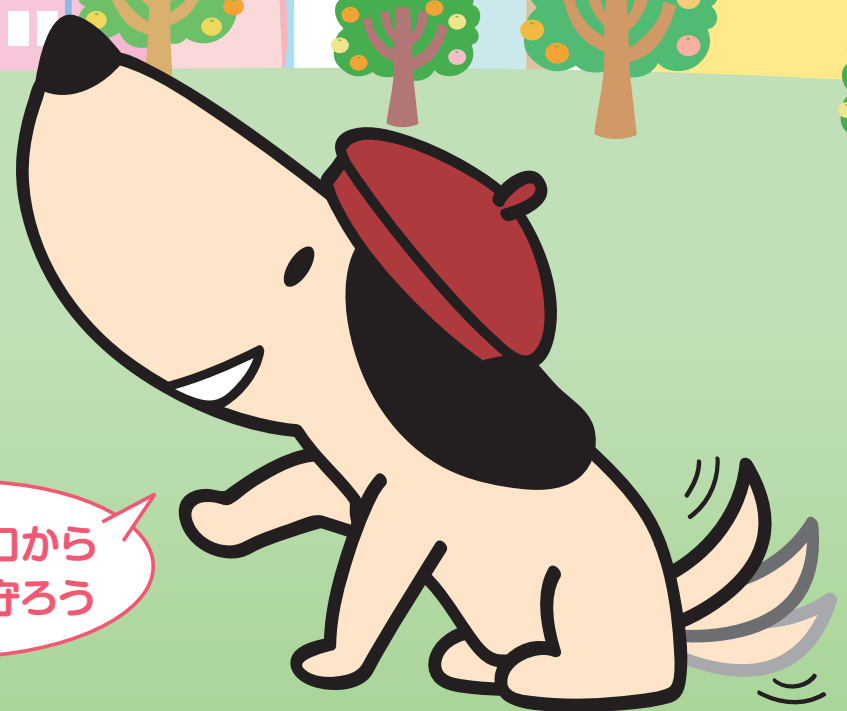
最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口がわからないときは、  
お住まいの都道府県消費生活センターにお尋ねください。

### 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>

悪質な手口から  
高齢者を守ろう



見守るくん

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
- 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