

悪質業者は高齢者を狙っています!

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。

まわりに、このような
方はいませんか?



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」と言う方も、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の中には、まさか自分がだまされているとは思わなことも多いのです。



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、「誰にも言っただまされた」と口止めをするケースもあります。

だまされた
私が悪いの



6ページ以降は、
民生委員やヘルパーが
問題を発見し対応した
事例をご紹介します。

どのように
声をかけたらいいか、
注目してね



※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

このような高齢者を狙って、次々と
消費者トラブルを
高齢者と日常的に接している身近
相談機関につなぐこと
「カモ」にする悪質業者もいます。
くい止めるためには、
な方々が、まず変化に気づき、
が重要になっています。

だまされやすさ心理チェック

作成：静岡県立大学 准教授 西田公昭



あてはまる項目に○をつけてください。

- 1 自分のまわりに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

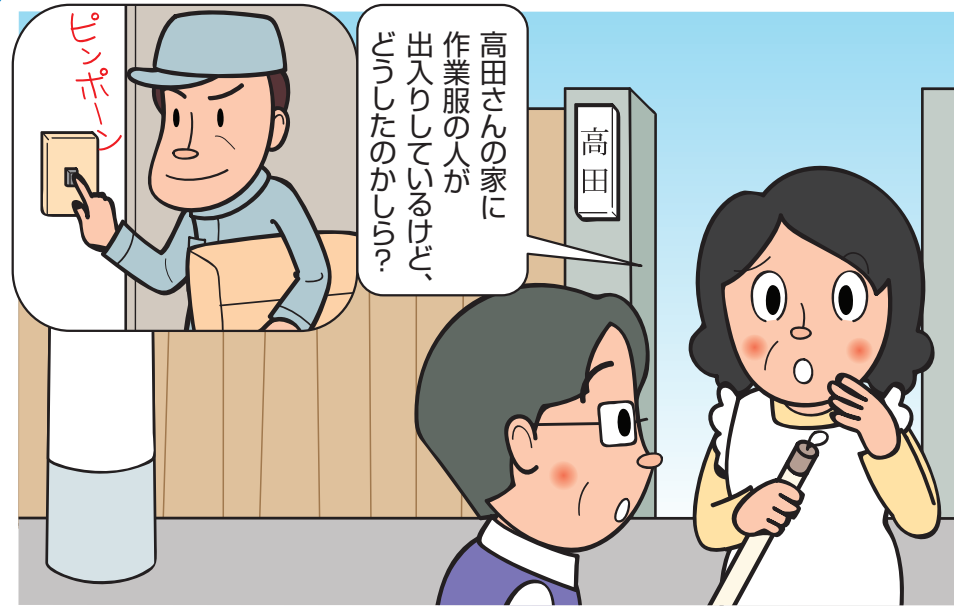
合計 個

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たととき一人で抱え込んでしまう傾向があります。

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)



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本来に必要だったのか、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頻繁に業者が入り出している場合、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。

先日、私が担当している高田さん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。