河南町消費生活だより

第２２号　平成２８年９月発行

【相談窓口】
富田林市消費生活センター
（富田林市役所１階　７番窓口奥）
☎０７２１－２５－１０００
平日　午前　９時～１２時
　　午後　１時～４時

気づいてつなごう！高齢者の消費者トラブル

高齢者を狙った消費者トラブルの相談件数は年々増加し、高額な被害の相談も相次いでいます。

被害に気がつかない、気がついても誰に相談をしていのかわからない高齢者がいます。高齢者の消費者トラブルの未然防止、また早期解決のためには、高齢者のまわりにいる人の「気づき」が何より大切です。

その「気づき」を消費生活センターや地域包括支援センターに「つなぐ」ことで、速やかな被害救済や拡大防止が実現されます。そうした「見守り」を継続していくことが、消費者トラブルを防ぐいちばんの対策なのです。

高齢者の消費者トラブルの特徴

● だまされたことに気づきにくい

「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。高齢者は、まさか自分がだまされているとは思わないのです。

● 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、「誰にも言ってはいけない」と口止めをするケースもあります。

見守り事例

事例1　新しい高級羽毛布団を見つけて・・・

ヘルパーのＭさんが、一人暮らしのＫさん（８３歳女性）の家で、布団を干そうと押し入れを開けると、見慣れない羽毛布団が隠すようにしまわれていました。

「お布団、新しくなさったんですか？」とご本人に聞いてみると、よく憶えていないとのこと。テーブルの上に契約書が置いてあったので見せてもらうと、１００万円もする羽毛布団の契約をしていました。Ｍさんは事業所、ケアマネージャーを通じ、遠方のご家族に連絡をとり、ご家族が消費生活センターに相談をしました。

事例2　見慣れない人物が、出入りしていると通報を受けて・・・

民生委員のＳさんに、担当しているＴ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、「屋根瓦がズレているから」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い、「その業者は信用できますか？」とひと声かけたところ、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。

Ｓさんは消費生活センターがあることを案内し、奥さんが電話をかけて相談をしました。

「気づき」のポイント

会話や表情の中で

- ☐ お金をあまり使わなくなった
- ☐ 羽振りのいい話が多くなった
- ☐ 急に親しい人ができた
- ☐ いつもより表情が暗く元気がない
- ☐ いつもより陽気で、うきうきしている
- ☐ 投資や祈祷などの特定の話題に、急に詳しくなった

顔の表情や会話の話題がいつもと違うときは要注意です。

ご近所で

- ☐ ポストに数種類の新聞が配達されている
- ☐ 宅配便が頻繁に届いている
- ☐ 不審な人と出かけるのを見かけた
- ☐ 表札やガスメーターに不審な印がある
- ☐ 見慣れない人（作業員など）が度々出入りしている
  （屋根・外壁塗装工事など頻繁に工事をしている様子がある）

普段と違う行動を見かけたときは、事業者の前で声をかけて、見守り者の存在をアピールしてください。

家の中で

- ☐ 見慣れない商品や、ダンボールがある
- ☐ 電話が切れなくて困っている
- ☐ 同じような商品が必要以上にある
- ☐ 夜、眠れていない様子がある
- ☐ カレンダーに集金日・配達日などと書かれ印が付いている
- ☐ テーブルの上に、不審な封筒やカタログ・請求書などが置いてある

家の中の変化に早く気づくことで、被害を未然に防止したり、最小限にすることができます。

「声かけ」のポイント

高齢者の場合、被害にあっても「人に知られたくない」「だまされた自分が悪い」と考え、家族や友人に相談することを避ける人がいます。まずは相手の気持を受け止めて、被害にあった高齢者が安心して話せるような声かけをしましょう。

✕ 「だまされてるんじゃない？」

○ 「その会社、信用できるか一緒に調べてみない？」

自分の失敗を他人から指摘されると、誰でも心を閉ざしてしまいます。声をかけるときは、誤解されないように心配りが大切です。

✕ 「どうして契約したの？
しっかりしてよ」

○ 「心配だから
私にも教えてね」

いつもと違う様子に気づいたら、寄り添う気持ちで声をかけてあげてください。

消費生活センターに相談をするとき

- ● 下記のような項目について事前にメモをしておくと便利です。実際に書いてみることで、問題を整理することができます。
  - ☐ 契約をしたのはいつか
  - ☐ 何の契約したか
  - ☐ いくらで契約・購入したか
  - ☐ どこから買ったか
  - ☐ 契約のきっかけ
- ● 業者が発行した契約書や領収書などの書類があれば、手元に用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。

「迷惑電話防止装置」無料モニター募集中！

河南町では、トビラシステムズ（株）に委託し悪質電話の被害防止のため、「迷惑電話防止装置（トビラフォン）」を無料で貸し出します。
申し込み受付は、9月30日（金）までです。
〔上限（50台）に達し次第、受付終了〕
※問い合わせ・お申し込み※
河南町環境・まちづくり推進課まで

発行・問い合わせ先　河南町役場　環境・まちづくり推進課（役場2階）
☎0721－93－2500　（内線281・282）
※河南町の消費生活相談は、「富田林市消費生活センター」が窓口です。