



気づき・声かけ・つなぐ

高齢者の消費者被害を防ぐには、家族や地域による日頃の見守りと小さな**気づき**が大切です。悪質業者は高齢者の「お金・健康・孤独」の不安に巧みにつけ込みます。少しでもおかしいと思ったら**声をかけて**相談窓口**につなぐ**ことで被害を最小限に食い止めることができます。

消費者被害に遭った 高齢者の心理

恥ずかしい

認めたくない

自分が悪い

怒られる

記憶の衰え

プライド

断りにくい

迷惑をかけたくない

《《誰にも相談しないという傾向があります》》

高齢者の
消費者被害の
特徴

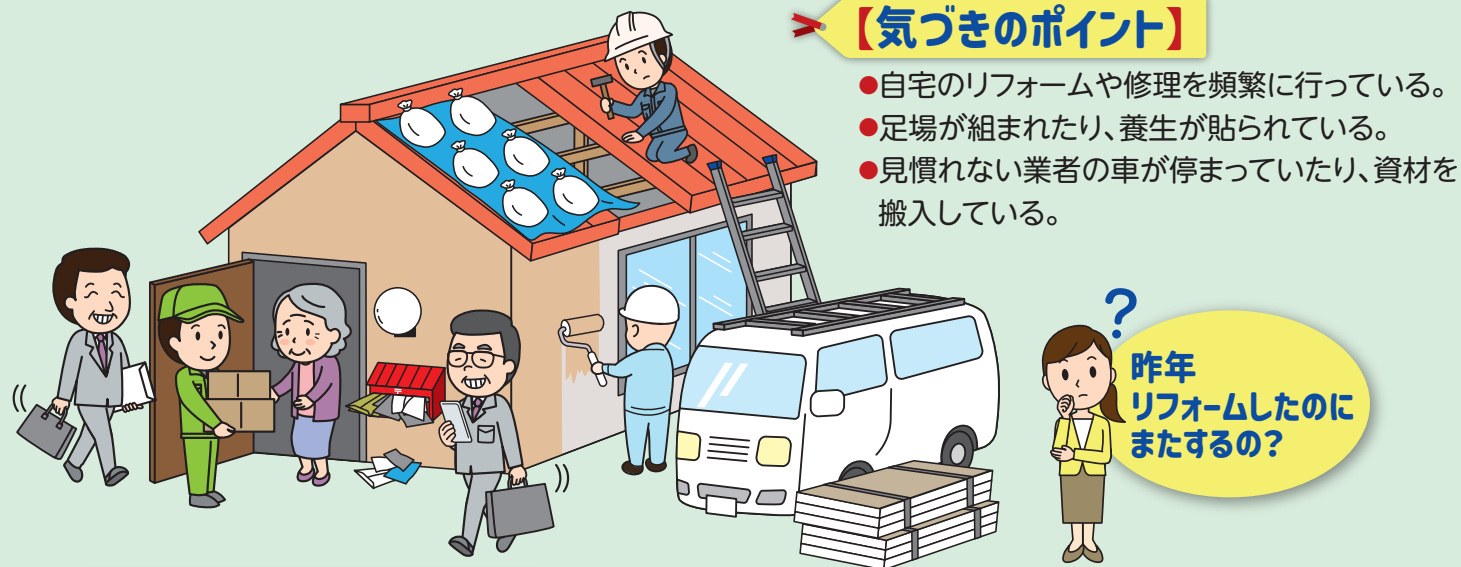
本人は
被害に遭っていることに
気づきにくい

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。疑うことを前提としない高齢者の場合、まさか自分がだまされているとは思わない方も多いのです。

次々販売の
被害に遭いやすい

次々販売とは、一度契約した消費者に次々と別の商品やサービスを売りつける悪質商法です。支払いが困難になるまで契約を繰り返し返させるなど深刻な被害に発展する恐れがあります。

気づきの場面 ① 【家屋の外側から】



＞ 【どんな被害の可能性？】

訪問販売を受け、必要のないリフォーム工事をさせられている可能性があります。また、一か所の工事で終わらず、次々と必要のないリフォーム工事を契約させられる被害もあります(次々販売の被害)。

※訪問販売などの一定の取引については、契約後、一定の期間内であればクーリング・オフで契約を解除することができます。



クーリング・オフ

地域の中の
気づきの場面を
見逃さないでね！

気づきの場面 ② 【ご自宅を訪ねたときに…】



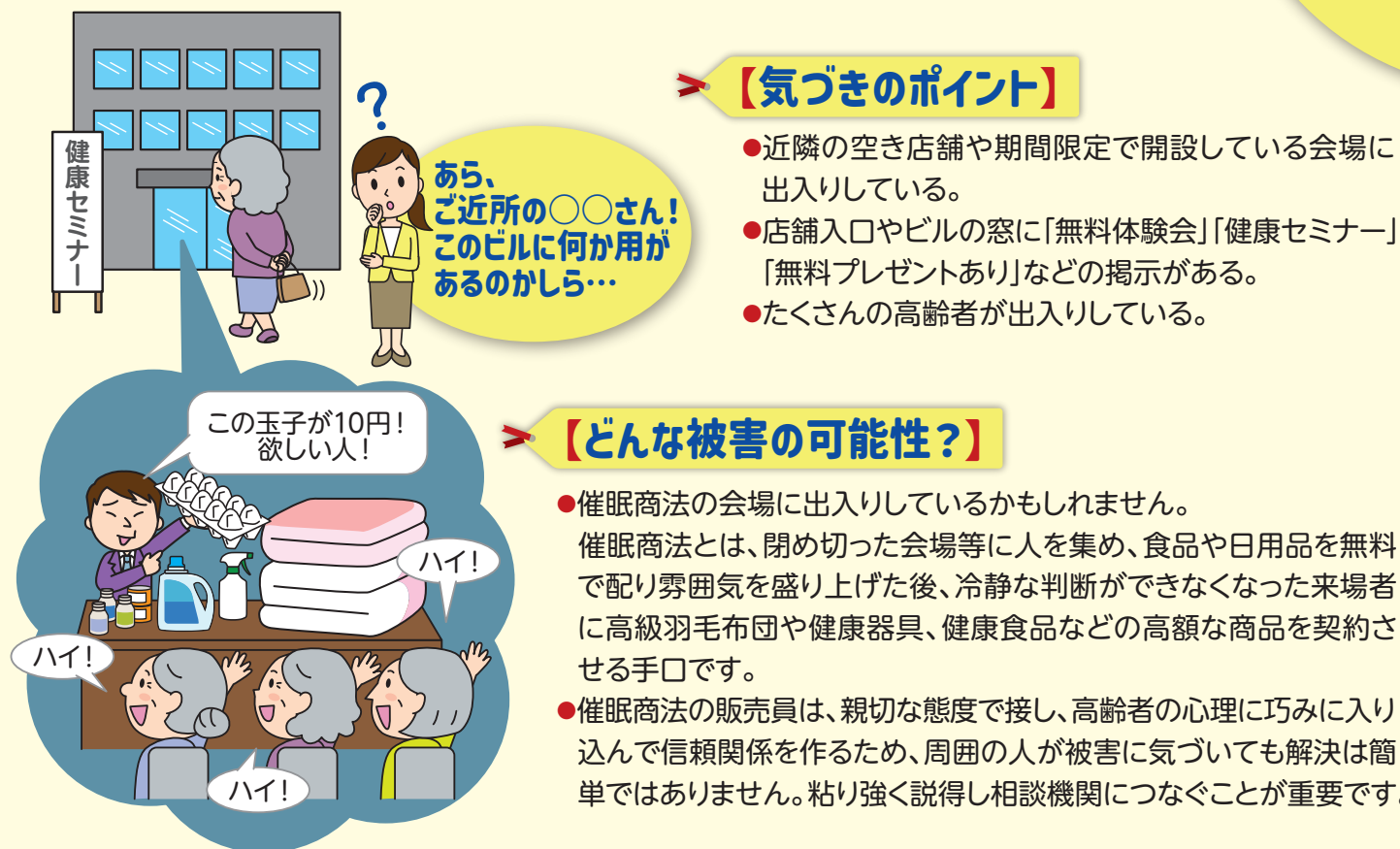
＞ 【気づきのポイント】

- 玄関や部屋の中に、見慣れない箱や新しい商品が目立つようになった。
- 後払い請求書、納品書が増えている。
- 高価な羽毛布団や健康器具が多くなった。
- 工事に関する名刺や契約書がある。
- カレンダーに業者の訪問日などの書き込みがある。

＞ 【どんな被害の可能性？】

- 見慣れない箱や請求書などは、定期購入が止められないのかもしれない。
- 解約がうまくいかず、ズルズルと購入が続いている可能性があります。
- 羽毛布団や健康器具は訪問販売、催眠商法(SF商法)で購入させられたものかもしれません。
- 工事に関するカタログやカレンダーの書き込みは訪問販売業者の来訪を連想させます。

気づきの場面 ③ 【地域で見かけたとき】



＞ 【気づきのポイント】

- 近隣の空き店舗や期間限定で開設している会場に出入りしている。
- 店舗入口やビルの窓に「無料体験会」「健康セミナー」「無料プレゼントあり」などの掲示がある。
- たくさんの高齢者が出入りしている。

＞ 【どんな被害の可能性？】

- 催眠商法の会場に出入りしているかもしれません。
- 催眠商法とは、閉め切った会場等に人を集め、食品や日用品を無料で配り雰囲気盛り上げた後、冷静な判断ができなくなった来場者に高級羽毛布団や健康器具、健康食品などの高額な商品を契約させる手口です。
- 催眠商法の販売員は、親切な態度で接し、高齢者の心理に巧みに入り込んで信頼関係を作るため、周囲の人が被害に気づいても解決は簡単ではありません。粘り強く説得し相談機関につなぐことが重要です。

気づきの場面 ④ 【地域の集まりの場で】



＞ 【気づきのポイント】

「お金の話」や「高額商品の購入」など普段と異なる会話を見逃さないことが重要です。

● お金に関する話題

「最近お金がない」「今月はもう使ってしまった」と不自然にお金を気にしている。

● 不自然な自慢や購入品の報告

「羽毛布団を買ったのよ」「立派な絵画が届いた」など急に高額なものを買ったことを嬉しそうに話す。

＞ 【どんな被害の可能性？】

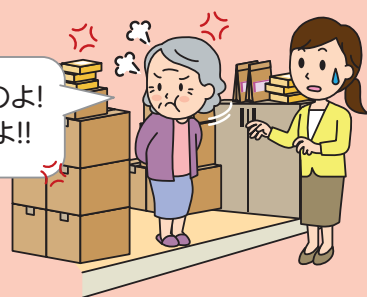
気の合う人同士の雑談から、訪問販売、訪問買取、通信販売などの消費者トラブルを発見できる可能性があります。ご近所同士で「最近どう?」「困りごとはない?」と声をかけ合う関係づくりが、最大の防御になります。

声かけの良くない例・良い例

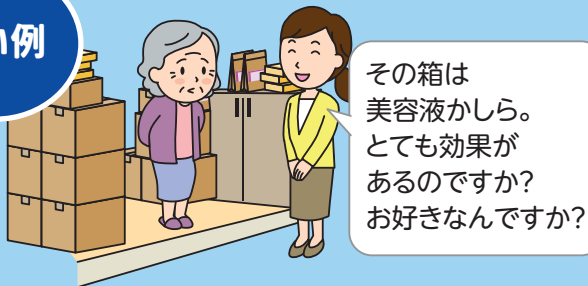
良くない例



欲しいから買ったのよ!
余計な事しないでよ!!



良い例



違うのよ〜。
お試しだと思って頼んだら次々と届いちゃって…。困ってるの。



○ 信用できる事業者ですか?

× 騙されていますよ!

問い詰めない

寄り添う姿勢

○ 心配しないで。

似たような話を他の人からも聞いていますよ。

○ その契約に問題はありませんか?

× どうして契約したのですか!

× 消費者被害に遭っていますよ!

○ 身近に相談できる人はいますか?

× まず家族に相談してください!

○ 解決方法を一緒に考えましょう。

× 解決は難しいのであきらめましょう。

●判断能力に不安のある方や今すぐの相談を望まない方の場合

近くに相談できる家族がいない場合は、地域包括支援センターなどの相談機関に連絡して福祉サービスの利用や見守り体制を検討してみてください。



地域包括支援センター
一覧

消費者被害でお困りの方へご案内ください

ご本人から相談することが難しい場合は、ご家族など状況をご存じの方からのご相談もお受けします

大田区立消費者生活センター

大田区蒲田5-13-26-101

相談専用電話 03(3736)0123

* 来所相談は、できるだけご予約ください

受付: 月~金曜日(祝日・年末年始を除く) 午前9時~午後4時30分

●大田区に在住・在勤・在学の方がご相談できます。

●消費者トラブルに巻き込まれたときだけでなく、契約する前に確認したいことや不安なことがあれば、ご相談ください。



大田区消費生活相談

土・日、祝日は国・都の機関がお受けします

い や や
消費者ホットライン 188

受付時間と対応窓口(年末年始を除く)

土曜日 午前9時~午後5時 東京都消費生活総合センター

土・日、祝日 午前10時~午後4時 国民生活センター