

# 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、毎日高齢者を狙つ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ています。

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。



## 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 「長く大切に使っていたけれど…」	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リーリング・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

事務局  
主(財)柿野成美  
主任研究員  
渡邊一郎  
足立区高齢者教育支援センター  
委員  
東珠実  
現代マネジメント学部 教授  
小島和子  
至誠ディケイアセンターセンター長  
田澤とみ恵  
世田谷区民生委員・児童委員  
(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  
世田谷区消費生活課区民講師  
(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

## 高齢者の消費者トラブルに関する 資料作成委員会

※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。

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?いつもと違つて変だな」  
高齢者のぐらじ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。