

みんなの見守りで防ごう! 高齢者の消費者トラブル

お金に困っている様子が見られる



「必ずもうかる投資」という勧誘文句で、次々と財産をつぎ込ませる利殖商法などに注意

未開封の健康食品の山や、使っていない布団・健康器具がある



格安チラシに誘われ、雰囲気に乗せられて高額商品を契約してしまう催眠商品 (SF商法) に注意

読んでいない新聞の山がある



勧誘を断りきれず、気付いたら何誌もの新聞購読契約をしてしまうケースも!

「身に覚えのない請求がきている」と言われたら…



架空請求や不当請求かもしれないので、払わず、相手に連絡をせずに、まず消費生活センターへ

消費者トラブルに気付いたら消費生活センターへご相談ください。

北区消費生活センター

相談専用電話 03-5390-1142

相談時間 平日 9:30~16:00
※土日・祝日は消費者ホットライン ☎188(局番なし)へ

北区王子 1-11-1 北とぴあ 11F ☎03-5390-1239



● 高齢者の見守りポイント ●

- ・ 急にお金に困るようになった
- ・ 未開封の商品やダンボールが増えている
- ・ 見慣れない人が出入りしている

こんなことに気付いたら・・・



本人に事実を確認し、消費者トラブルに遭っているなら 消費生活センターへの相談を勧めてください。

消費生活センターでは、事業者との間の消費者トラブルに関する相談をお受けし、消費生活相談員が解決のための助言や事業者とのあっせんを行います。認知症などにより本人が望まない契約をしてしまった場合の解約交渉や、悪質商法被害者への返金交渉のお手伝いなども行っています。

★事実確認の声かけの仕方は？

近隣で発生している消費者トラブルの事例を伝えながら、似たようなことがなかったか情報提供・協力を求めるような態度で最初の声かけをすると、本人も話しやすくなります。次に、高齢者のトラブルの増加や、誰でもだまされる可能性があり決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞いてみてください。
ご本人の気持ちを尊重しながら意志を確認しましょう。



★消費生活センターに相談するよう勧めてよいか迷ったら？

消費生活センターには、買物やサービスなど「消費者と事業者の契約」に関するトラブルを相談いただけます。（家庭内の相続問題や、個人間の貸し借りには対応できません。）また、適切な相談先に迷った時も、消費生活センターへお問い合わせください。

★契約相手の事業者に連絡する前に、ぜひ消費生活センターへ

消費生活相談員は、消費者と事業者の間のトラブルの専門家です。交渉の仕方も含め、相手方へ連絡する前に一度ご相談ください。



★本人に代わり消費生活センターへ電話してほしいと言われたら？

消費生活センターへの相談は、本人からが一番望ましいですが、会話が困難であるなど自身で相談できない場合は、本人に相談する意思を確認したうえで消費生活センターへ相談してください。その際、本人がいるそばで電話をかけると、相談がスムーズに進みます。



もし

訪問介護員(ホームヘルパー)が消費者トラブルに気付いたら…

**所属事業所や担当ケアマネジャーと情報共有をしてください。
そうすることで見守り体制が強化できます。**

ヘルパーが「消費生活センターへ電話をしてほしい」と頼まれたら…

相談は、本人・家族あるいは担当のケアマネジャーからが適切です。
もし緊急性がある場合は、所属する事業所の指示を受けてください。
善意であっても1人で判断して依頼を引き受けないようにしましょう。

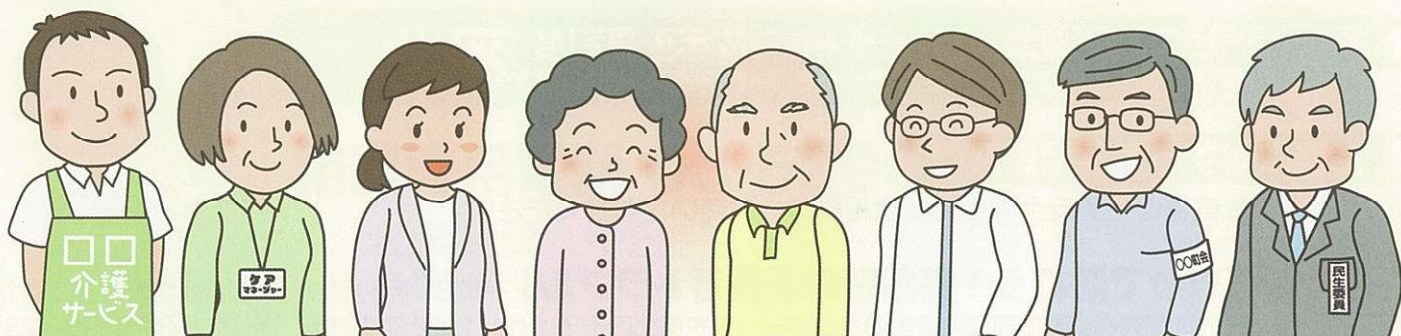
消費者トラブルで金銭被害に遭った本人は相談を望まないが、
家賃を滞納するなど経済的に差し迫った状況だったら…

所属事業所から担当ケアマネジャーに連絡して、事実確認や家族等の緊急連絡先との調整をお願いしてください。

深刻な消費者被害に対して、本人や家族等が何も対応しない場合には「高齢者の財産上の不当取引による被害疑いがあるケース」として、高齢者あんしんセンターや高齢福祉課へ通報する方法もあります。

高齢者の消費者トラブルの背景には、高齢者のみの世帯が増加し、身近に適切な相談相手がないという問題があります。

そのような状況の中で高齢者を消費者トラブルから守るためには、周りの方々や地域の皆さんの見守りや声かけがとても大切です。



高齢者をささえる様々なしくみ

◆ 高齢者あんしんセンター（地域包括支援センター）

介護に関する相談や悩み、健康・福祉・医療・生活などの相談に対応しています。

高齢者あんしんセンター名	電話番号	担当地域
王子	3908-9083	王子本町 1～3 丁目
十条台	5948-5630	中十条 1～4 丁目、岸町 1～2 丁目、十条台 1 丁目、上十条 1 丁目
王子光照苑	3927-8899	王子 1～6 丁目、豊島 1 丁目
豊島	6903-2712	豊島 2～8 丁目
十条	5948-9981	上十条 2～5 丁目、十条仲原 1～4 丁目、十条台 2 丁目
東十条・神谷	6908-4711	東十条 1～6 丁目、神谷 1～3 丁目
西が丘園	5924-7715	赤羽西 1～6 丁目(5 丁目 3～15 を除く)、西が丘 1～3 丁目
みずべの苑	5941-6722	志茂 1～5 丁目
赤羽	3903-4167	岩淵町、赤羽 1～2 丁目、赤羽 3 丁目 1～4、5(2～11)、6(1～9・27～32)、赤羽南 1～2 丁目
赤羽北	5948-5940	赤羽北 1～2 丁目、赤羽北 3 丁目(3～5・16～25 を除く)、赤羽台 4 丁目 2～15、17(9・25～65)、18、19、赤羽 3 丁目 5(1・12～15)、6(10～26)、7～29
浮間	3558-3689	浮間 1～5 丁目
桐ヶ丘やまぶき荘	5924-0152	桐ヶ丘 1～2 丁目、赤羽北 3 丁目(3～5・16～25)、赤羽台 1～3 丁目 4 丁目 1、16、17(1～8・10～24・66・68)、赤羽西 5 丁目 3～15
滝野川西	6903-4015	滝野川 3～7 丁目
飛鳥晴山苑	3940-9175	滝野川 1～2 丁目、西ヶ原 2～4 丁目
滝野川はくちょう	3822-6080	西ヶ原 1 丁目、上中里 1 丁目、中里 1～3 丁目、田端 1～6 丁目
上中里つつじ荘	5390-6009	堀船 1～4 丁目、上中里 2～3 丁目、昭和町 1～3 丁目、栄町
新町光陽苑	5855-1219	田端新町 1～3 丁目、東田端 1～2 丁目

◆ 「おたがいさまネットワーク」声かけサービス

民生委員や声かけサポーターが月 2 回程度の声かけサービスを行います。

対象：65 歳以上の一人ぐらしの高齢者または 75 歳以上の高齢者のみの世帯の方、在宅生活で不安・孤独・虚弱などでお困りの方

問合せ先：各高齢者あんしんセンターへ

◆ 一人ぐらし高齢者定期訪問

民生委員が週に 1 回程度定期的に訪問し、安否の確認や悩みごとの相談をお受けします。

対象：65 歳以上の虚弱な一人ぐらし高齢者（同一敷地内に親族がいないこと）

ただし、シルバーピアやケア付き住宅居住者、施設入所者は除きます。

問合せ先：地域の民生委員または各高齢者あんしんセンターへ

◆ 福祉サービス利用援助、金銭管理相談、成年後見制度

問合せ先：北区社会福祉協議会権利擁護センター「あんしん北」 電話番号 3908-7280

◆ 警察に対する各種相談窓口

最寄りの警察署の生活安全課生活安全相談係へお問い合わせください。