

消費者トラブル防止ガイド

地域の高齢者を みんなで守ろう



札幌市消費者センター
SAPPORO CONSUMER CENTER



高齢者を悪質商法から守る 「みまもり活動」。 身近なあなたに、 できることがあります。

不当・架空請求や悪質な訪問販売など、
高齢者をターゲットにした消費者トラブルが後を絶ちません。
札幌市消費者センターに寄せられる消費者トラブル相談には
明らかに高齢者を狙ったケースが増えており、
年々、その手口も巧妙化しています。

このような消費者トラブルをくい止めるには、
高齢者自身が気をつけるだけでは済まないのが現状です。
「あれ？ いつもと様子が違うな」
そんなちょっとした変化に気づくことは、
高齢者を消費者トラブルから守る「みまもり活動」の第一歩です。
身近なあなただからこそ、
高齢者の心強い味方になってあげてください。

「消費者被害防止ネットワーク事業」とは？

札幌市消費者センターでは、高齢者の消費者被害の未然防止、早期発見・救済、被害拡大を防ぐことを目的として、「消費者被害防止ネットワーク事業」を実施しています。

この事業では、各区の「消費生活推進員」が、地域で高齢者に関わる方々と連携しながら、高齢者の消費者トラ

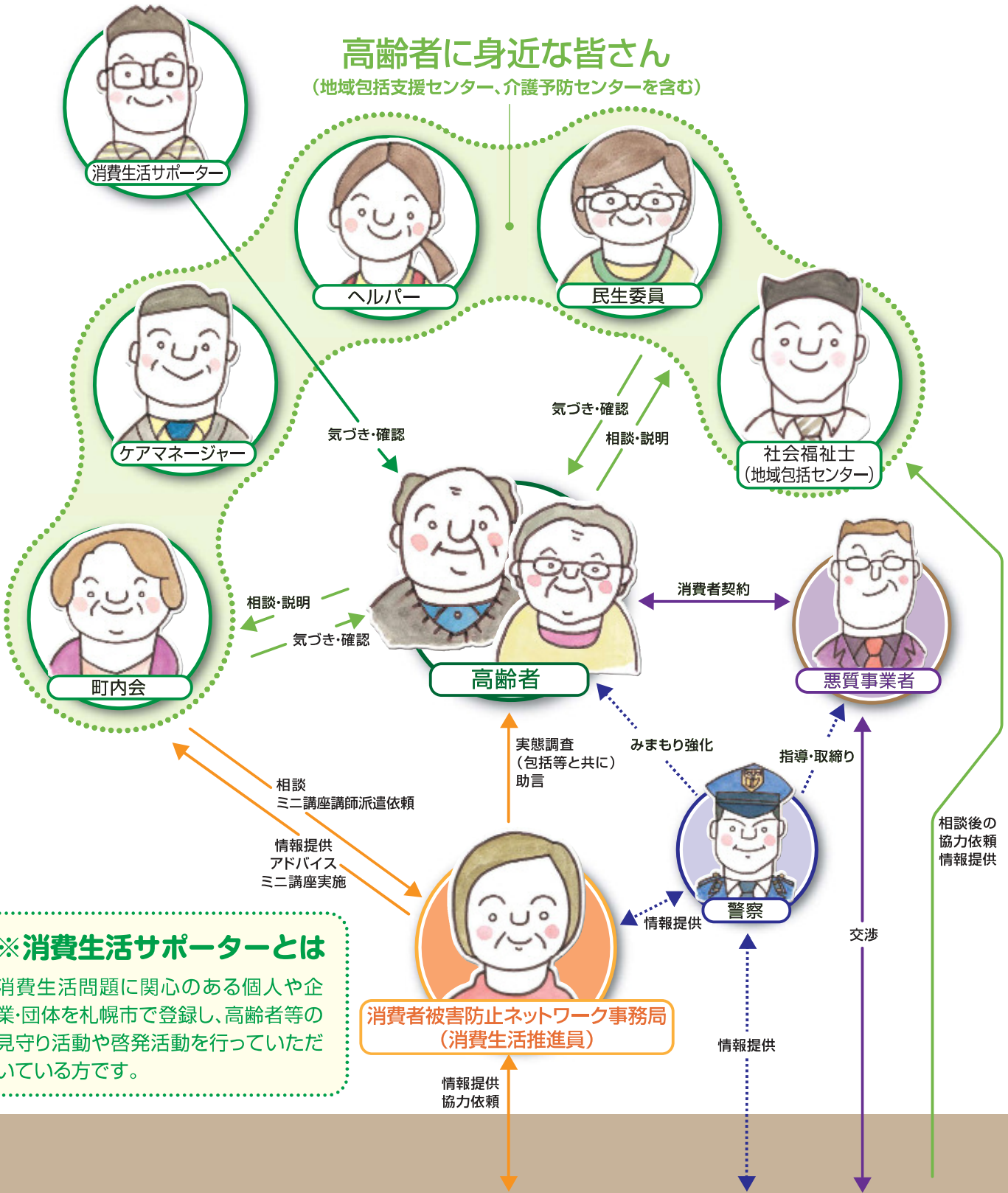
ブルについての問題解決と、被害にあわないための啓発活動に当たっています。

そのために重要なのが、地域で日常的に高齢者の暮らしに関わっている皆さんからの情報提供です。高齢者の消費者トラブルの実態を把握し、地域ネットワークづくりを生かすために、皆さんのご協力をお願いします。

「消費者被害防止ネットワーク事業」協力体制

高齢者に身近な皆さん

(地域包括支援センター、介護予防センターを含む)



※消費生活サポーターとは

消費生活問題に関心のある個人や企業・団体を札幌市で登録し、高齢者等の見守り活動や啓発活動を行っていただいている方です。

札幌市消費者センター(消費生活相談室)

※札幌市は、消費者被害防止ネットワーク事業を(公社)札幌消費者協会に業務委託しています。

高齢者は、なぜ悪質商法にあいやすいのの？

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。

高齢者の心理を理解したうえで、日常的なみまもりを心がけましょう。

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」という高齢者でも、話をよく確かめると、高額あるいは必要のない商品を契約させられている場合があります。それだけ悪質事業者の手口は巧妙で、優しい言葉で高齢者に近づくケースが多く見られます。

“親切でいい人”を装って話し相手になったり、親しげに接してくる販売員に対して、高齢者はつい警戒心を忘れ、家族以上に信頼してしまうことがあります。その結果、高額な契約を結んだとしても、高齢者は自分がだまされたとは気づきにくいのです。



特徴

2

被害にあっても、誰にも相談しない

被害にあったと気づいても、誰にも相談せずにいるケースは少なくありません。「人に言うのは恥ずかしい」「誰にも迷惑をかけたくない」という気持ちから、被害にあった事実を話したがないのが実情です。中には「だまされた私が悪い」と自分を責める高齢者もいます。

また、悪質事業者はセールストークが巧みで、わざわざ健康不安をあおって商品を買わせ、「体調不良を気づかれないよう、商品は隠しておいたほうがいい」などと口止めをするケースもあります。



Check!



気づきのポイント チェックリスト

事例 1

身のまわり品

- 短期間にものが増えた
- 不要と思われるものを次々と買う
- 修理・リフォームをひんぱんに行う

身のまわり品

事例 2

外出先

- 外出が急に増えた
- 外出から帰ると、様子がおかしい
- いつも行く場所に行きたがらない

外出先

事例 3

出入りする人

- 見慣れない人や車が入り出している
- 来客が増えた
- 急に親しい人ができたようだ

出入りする人

事例 4

お金に関すること

- 小口・大口の借金を申し出る
- 羽振りのいい話が多くなった
- 急にアルバイトあるいは節約を始めた

お金に関すること

事例 5

関心事

- 投資などに関心を持ち始めた
- 霊感・祈禱などに関心を持ち始めた
- 特定の話題に、急に詳しくなった

関心事

事例 6 〜 11

その他

- 知らない荷物が届いた
- 不当な額を請求された
- 電話の数が多くなった
- 読みきれない量の新聞がある
- 見知らぬ人に話しかけられた
- 通販で違う商品が届いた

その他

高齢者の
消費者トラブルを防ぐには、
身近な皆さんの
みまもりが
大きな助けになります。

① 気づき

「様子が違うな」と変化に気づく

② 声かけ

さりげなく事情を聞いてみる

③ 事実確認

内容を確認する

④ 情報提供

相談機関に情報をつなぐ

