

# 相談のフローチャート

事業者・従業員   家族   **見守り者の気づき**   地域住民   福祉関係者

本人に事実を確認

消費生活相談を勧める



見守り者が相談

本人が相談



## 相談窓口

「おかしいな?」と思ったときは、消費生活相談窓口へご連絡ください。

**消費者ホットライン ☎188 (いやや!)** ※局番なし

お住まいの市町村等の消費生活相談窓口をご案内します。

**大阪府消費生活センター ☎06-6616-0888**

受付時間: 午前9時から午後5時 (土・日・祝日、年末年始は休み)  
 所在地: 大阪市住之江区南港北2-1-10 ATC ITM棟3階  
 最寄駅: ニュートラム南港ポートタウン線「トレードセンター前」駅  
 2号出口からATCビル直結

**大阪府警察本部悪質商法 110 番 ☎06-6941-4592**

受付時間: 平日午前9時から午後5時45分まで  
 警察本部生活経済課 (執務時間外は当直対応)



緊急の場合は  
110番へ!

### 公式ツイッターとメールマガジンのお知らせ

「今」寄せられている消費生活相談の内容や、悪質商法の新たな手口とその対策、消費生活に関するイベント情報などを配信しています。



▲ツイッター▲



▲メルマガ▲

大阪府消費生活センター発行 ☎06-6612-7500

協力: 大阪府青少年・地域安全室治安対策課、大阪府警察本部  
 企画・編集: 公益財団法人関西消費者協会

(令和2年8月)

## 見守り者向けハンドブック

# 「みんなの力で助け隊」

もし高齢者の消費者被害を見つけたら…

### 事業者版



悪質業者は狙っている  
……………②

こんな高齢者を見かけ  
ませんか……………④

被害にあわないために  
……………⑥

声をかけてみましょう  
……………⑦

相談窓口  
……………⑧

**悪質商法・特殊詐欺に  
みんなの「気づき」**



消費者教育推進大使  
もずやん

## 悪質業者は狙っている

なぜ高齢者が悪質業者に狙われるのでしょうか。最近では高齢者のひとり暮らしや高齢者だけの世帯が増えています。また、高齢者は移り変わりの激しい情報社会のなかで、法律の改正や新しい商品の登場など、「世の中の新しい仕組み」になかなか追いつけていないということがあります。

さらに高齢者の多くは不安や孤独があっても、「家族や他人に迷惑をかけたくない」と、なかなか表に出そうとしない傾向があります。このような高齢者を狙って、悪質業者が近づいてくるのです。

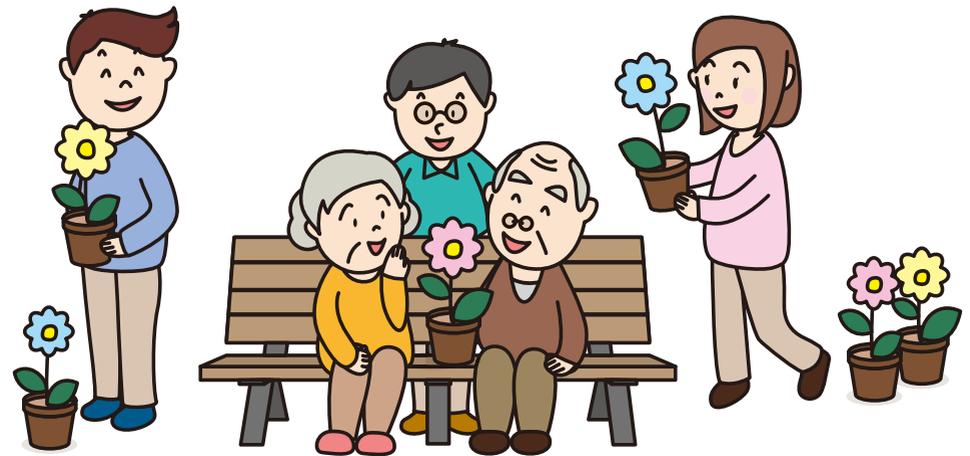
高齢者の消費者被害の相談状況  
相談の多い商品・サービス (65歳以上、上位10位)

順位		高齢者 (65歳以上) の相談件数	全 体	全体に占める 高齢者の割合
	<b>総件数</b>	20,244	74,458	27.2%
1	商品一般(架空請求含む)	1,607	6,337	25.4%
2	デジタルコンテンツ その他(架空請求含む)	1,032	3,953	26.1%
3	健康食品	816	4,290	19.0%
4	移动通信サービス	629	2,107	29.9%
5	相談その他	581	1,984	29.3%
6	他の役務サービス	548	1,685	32.5%
7	放送サービス	534	1,159	46.1%
7	電気	534	1,320	40.5%
9	インターネット接続回線	526	1,625	32.4%
10	化粧品	524	2,867	18.3%

〔大阪府内の消費生活相談窓口 令和元年度 消費生活相談の概要〕より



消費者教育推進大使  
もずやん



## 高齢者の様子の変化

高齢者がトラブルに巻き込まれたときは、必ずふだんと違う「様子の変化」があります。元気がない、お金に困っているといったマイナスのシグナルばかりではなく、ふだんより陽気だったり、ウキウキしたりしているのも「様子の変化」のひとつです。

高齢者の様子がふだんと違うなと感じたら、声をかけてみましょう。

## 早めの対応で消費者被害を最小限に

消費者を守るため、法律や条例が定められていますが、いったん被害にあってしまうと、被害を回復して元に戻すというのは非常に難しいのが現状です。例えば業者が倒産したり、逃げたりすれば、手のほどこしようがありません。

高齢者の場合は「だまされていることに気づいていない」、「だまされたと分かって、恥ずかしいから周囲に言わない」、「どう対応していいのかわからない」などと泣き寝入りしてしまう方も少なくありません。

だからこそ、高齢者の消費者被害はまわりにいる方が早く気づき、高齢者がそうした被害にあわないように見守ることが大切なのです。

# こんな高齢者を見かけませんか

声かけにより被害を未然に防ぐことができます

## 事例① 電話をしながらATMの前で…



ATMを操作しながら電話口の相手に指示を仰いでいる高齢者がいた。還付金詐欺ではないかと不審に思い「慌てておられるようですが、どうされましたか」と声をかけると「市役所から電話があった。医療費の還付金が10万円あり、手続きはATMでできると言われた。今日が手続きの締め切りだ」とのこと。

ATMで還付金を受け取ることはできないので、操作を中断させ、代わりに警察に通報した。



## 事例② 玄関に読んでいない新聞が山積み…

宅配弁当を高齢者に届けたとき、玄関に、読んでいない数種類の新聞が山積みされていた。「読んでいない新聞がたくさんありますが、どうしたのですか」と尋ねると、「景品をあげるからと言われ、新聞購読契約をした。小さい字を読むのがつらく、読んでいない」とのこと。複数の新聞購読契約をかなり先までしているようだ。



複数の契約や長期間の契約はトラブルになることもあるので、消費生活センターに相談するよう勧めた。

## 事例③ 玄関前にリフォーム業者の車が…



高齢者の注文品を届けると、家の前にリフォーム業者の車が停まっていた。「先日、屋根の補強工事をしたが、壁も傷んでいるので補強工事をしたほうがよい」と業者が来て、勧められているとのこと。

工事をするなら他の業者にも見積りを取って、比較検討し、慎重に契約をした方がよいと伝えた。また、家族や友人に相談するよう勧めた。



## 事例④ 最近、デザートやジュースの購入が増えている…

毎日買物に来る高齢者が、以前は購入しなかったデザートやジュースを頻繁に購入していた。「お孫さんが遊びに来ているのですか」と尋ねると、「時々、健康食品のセールスマンが来て、電球交換や草むしりしてくれている。申し訳ないので、健康食品を買って、デザートなどをお土産で持たせている」とのこと。



セールスマンが親切にしてくれているとしても、健康食品が不要であれば、無理に購入する必要はないことを伝えた。買物の付添いに来ていたホームヘルパーに事情を説明し、消費生活センターに相談するよう勧めた。

## 事例 ~番外編~ 新型コロナウイルス感染症に便乗した事案



- ・市区町村の職員などを名乗る者に「給付金がある」などと言われて、ATMを操作させられた。
- ・代行業者などを名乗る者に「給付金の申請を代行する」などと言われて、手数料を要求された。
- ・マイナンバー、金融機関の口座番号や暗証番号などの個人情報を出そうとするメールや電話があった。
- ・マスクや消毒液等、身に覚えのない商品が届き、代金を請求された。

詐欺や悪質商法等の可能性が高いため、ATMの操作や支払いをさせず、消費生活センターに相談したり、警察に通報したりした。

特別定額給付金の給付にあたり、市区町村や総務省等が、次のことを求めることは絶対にありません。

- ・ATMの操作をお願いすること
- ・手数料の振込みを求めること
- ・メールを送り、URLをクリックして申請手続きを求めること



**緊急性の高い場合は、  
ためらわずに110番通報を!!**

## 被害にあわないために

高齢者が消費者被害にあわないための『あいうえお』をご紹介します。  
高齢者への声かけ時の参考にしてください。

### 被害にあわないためのあいうえお

**あ** けない 出ない「帰ってください」はハッキリと

**い** りません。相手にしないで電話を切る

**う** まい話は要注意

**え** んりよなく まわりに相談

**お** かしいと思ったら お住まいの市町村の  
消費生活相談窓口や警察へ

#### 大阪府消費生活センター作成の ステッカー



悪質な  
訪問勧誘

(販売・買取・交換)

**お断り**

大阪府消費生活センター  
大阪府警察

お断りステッカーを玄関  
付近の訪問者から見える  
場所に貼りましょう。  
悪質な事業者の強引な  
勧誘をけん制できます。  
必要な方は、お住まいの  
市町村等の消費生活相談  
窓口や、府内の警察署、  
大阪府消費生活センター  
にお問い合わせください。

#### こんな機器があります！



##### 防犯機能付電話機

電話に出る前に迷惑電話防止のメッセージ  
や注意喚起のアナウンスを流したり、通話  
内容を自動で録音したりします。

##### ※留守番録音機能

今、お使いの電話機の留守番電話機能を使  
うのも有効です。

## 声をかけてみましょう

高齢になると高音が聞きとりづらくなります。言葉を聞きとれていないよ  
うなら、分かりやすい簡潔な言葉で、ゆっくり丁寧に話しかけましょう。また  
返事がなくても、言葉や記憶を思い出そうとしているのかもしれませんが。

次から次へと質問せずに、ゆっくり答えを待ちましょう。

相手のペースにあわせて相手が分かりやすそうな言葉で、声をかけてみ  
ましょう。



### NGワード

×だまされていますよ

×そんなことを信じたんですか

