

高齢者見守り特集号

No. 89 (令和2(2020)年2月) 清瀬市消費生活センター



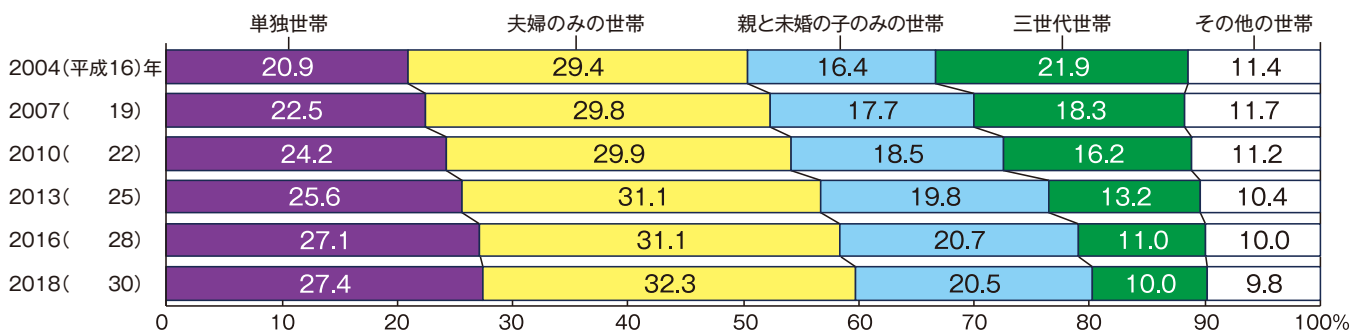
高齢者人口が増え、見守りが必要な状況になっています

◆4人に1人が高齢者の「超高齢社会」に

高齢者人口の割合が年々増加を続けており、人口の4人に1人は65歳以上の高齢者、という時代を迎えました。そして高齢化が進行するにしたがって、ひとりもしくは夫婦だけで暮らす高齢者世帯が増えています。



65歳以上の高齢者のいる世帯の構成割合



注：1) 2016(平成28)年の数値は、熊本県を除いたものである。

2) 「親と未婚の子のみの世帯」とは、「夫婦と未婚の子のみの世帯」「ひとり親と未婚の子のみの世帯」をいう。

厚生労働省「国民生活基礎調査」

高齢化が進むにつれ、高齢者を狙った消費者トラブルが後を絶ちません。平成30年度の清瀬市の消費生活相談は1310件、60歳以上の方からの相談が70%を超えています。

悪質業者は、高齢者を狙っています。自身が被害にあわないように気をつけることはもちろんですが、残念ながらそれだけでは被害をくい止めることはできません。家族や近所に住む皆さん、民生委員、地域包括支援センター職員、福祉関係者など、高齢者に接する機会の多い人が日ごろから様子を気にかけること。それが、消費者被害から守ることにつながるのです。

清瀬市消費生活センターでは、地域包括支援センターと連携して、高齢者の見守りを行う方や関係機関の皆さまに、消費生活相談員による出前講座（高齢者見守りネットワーク事業）を実施しています。また、啓発グッズの配布、防災防犯課と連携して振り込め詐欺被害防止のための「自動通話録音機」の無償貸し出しを行っています。

どうして高齢者が狙われやすいの？

高齢になると、だれしもさまざまな不安を抱えるようになります。
悪質業者は、次のような不安につけ込んでくるのです。



健康上の不安

高齢者の多くは、「病気や認知症になったらどうしよう」と健康上の不安を抱えています。切実な願いから「〇〇に効く」「〇〇が治る」などの宣伝文句を信じて、健康関連商品などを購入してしまいます。



経済的な不安

年金暮らしの高齢者などは、「この先、生活費は足りるか」など、経済的な不安を抱えていることが多いものです。そのために「必ずもうかる」などという怪しげな投資話に乗ってしまう場合が少なくありません。



孤独による不安

ひとり暮らしで外出の機会が少ない高齢者は、「誰かと話したい」など、孤独な生活に不安を感じています。悪質業者が親切な話し相手を装って近づいてきても、なかなかその本質を見抜くことができません。



高齢者の行動や心理が影響することも

高齢者特有の行動や心理が、被害の増加を招いている側面もあります

家にひとりでいることが多い

家に高齢者がひとりでいることが増えたため、誰にも相談できずに被害にあう人が多いと考えられます。

だまされたことに気がつかない

親身に話を聞いてもらううちに相手をすっかり信頼してしまい、高額な商品を購入させられても、悪質業者だと気がつかないことがあります。

だまされても他の人に話さない

だまされたとわかって「恥ずかしい」「周囲に迷惑をかけたくない」などの思いから泣き寝入りするケースが多いので、狙われやすくなります。



清瀬市では65歳以上の方に、振り込み詐欺被害防止のための自動通話録音機の無償貸し出しをしています。

まだ設置してない方が身近にいらっしゃいましたら、ぜひオススメしてください。

出前講座をご利用ください！

清瀬市消費生活センターでは、市内に在住・在勤・在学の団体・グループ・サークル向けに、**高齢者や障がい者を狙う悪質業者の手口や消費者被害を発見した時の対応、見守りのポイント**などについて、消費生活相談員がお話しします。

◆詳しいことは消費生活センターへお問い合わせください。

トラブルを未然に防ぐ心構え

高齢者の消費者トラブルを防ぐために、家族や周囲の人たちがあらかじめ心がけておきたいことがあります。

家族の心構え

◆こまめに連絡をとり合う

日頃からこまめに連絡をとるようにしましょう。日時を決めて電話をかけるなど、特に用事がなくても連絡をとり合うことを習慣づけましょう。

◆電話に関するルールを決めておく

悪質商法では電話が利用されるケースが多いので、自動通話録音機を設置する、家の電話は常に留守番電話にしておく、家族間では最初に「合い言葉」を言う、などのルールを決めておきましょう。

◆ご近所に声をかけておく

家族が遠方で暮らしている場合は、ご近所の人や町内会、民生委員などの皆さんにときどき様子を見てもらうように頼んでおきましょう。

◆普段から話しやすい関係を築いておく

被害にあっても家族に怒られることを恐れて、秘密にする高齢者もいます。普段から、悩みを打ち明けやすい関係を築いておくようにしましょう。

周囲の心構え

「あれ?おかしいな?」という言動の裏には、消費者トラブルが潜んでいる可能性があります。ちょっとしたことでも、異変に気がいたら、積極的に声をかけるようにしましょう。

日常会話の中で詐欺や悪質商法の事例について話題にするのも効果があります。普段から機会を見つけて、高齢者への情報提供を心がけましょう。

<消費者トラブルにあってしまったら…>

消費生活に関するトラブルや疑問など何でもご相談ください

相談専用 042-495-6212 相談受付 平日 午前10時～午後4時
(正午～午後1時を除く)

<地域包括支援センターより>

高齢者の消費者トラブル以外のことなら何でもご相談ください

市内には4ヶ所の地域包括支援センターがあり、高齢者の困り事など、何でも相談にのっています。

介護が必要になったけど、どうしたらいいの?

一人で生活している親を見守ってほしい。

なんだか最近、近所の高齢者が元気がない。

近所で気軽に話ができるところはないかしら?

このような、困り事はありますか? 地域包括支援センターでは、高齢者に関する困り事全般の相談にのっています。見守りが必要な方には見守りを調整し、消費者被害については、消費生活センターと連携を図り、対応いたします。

困り事は、そのままにせず、解決しましょう。お気軽にご連絡ください。



清瀬市 地域包括支援センター

〒204-8511 清瀬市中里 5-842
清瀬市健康センター内
☎042-497-2082
受付時間 平日 8:30～17:00
担当地区 松山

きよせ社協 地域包括支援センター

〒204-0011 清瀬市下清戸 1-212-4
清瀬市コミュニティプラザひまわり内
☎042-495-5516
受付時間 平日 8:30～17:00
担当地区 上清戸・中清戸・下清戸・元町

きよせ信愛 地域包括支援センター

〒204-0024 清瀬市梅園 2-3-15
特別養護老人ホーム 信愛の園内
☎042-492-1850
受付時間 平日 8:30～17:00
担当地区 竹丘・梅園・野塩

きよせ清雅 地域包括支援センター

〒204-0003 清瀬市中里 5-91-2
特別養護老人ホーム 清雅苑内
☎042-495-1370
受付時間 平日 8:30～17:00
担当地区 中里・下宿・旭が丘

消費生活相談の現場から

通販を利用するときは条件をよくチェックしましょう



相談事例

テレビショッピングで簡易的なマッサージソファを購入した。着いた品物を使ってみたら重くて移動が大変だと思った。そこで返品したいと申し出たら、通電した商品は返品受付できません、と言われた。通販商品も8日間は返品可能なはずだ。今までも何度か返品している。

アドバイス

最近、こういった通販商品の返品についての相談が増加しています。事例のようにすべての通販商品は返品できると思い込んでいるケースが多くみられます。特に高齢者は、テレビショッピングの場合、画面下部にある注意書きは読まないようです。さらに電話注文時に、商品特性や返品可、不可についての説明があっても聞き流してしまう傾向があります。

通信販売の商品は

- クーリングオフ（8日間の無条件解除）はできません。
- 返品とその期間は会社それぞれがルール設定しています。つまり返品可能な商品もあれば返品できない商品もあります。
- 販売条件に返品不可となっていれば返品はできません。



通販を利用する場合は、販売条件を十分に確認して申し込みましょう。

清瀬市消費生活センター

〒204-0021 東京都清瀬市元町1-4-17
【電話】042-495-6211
【FAX】042-495-6221
【開館時間】午前9時～午後10時（月～土曜日）

消費生活相談

【相談専用電話】042-495-6212
【相談時間】月～金曜日（祝日・年末年始を除く）
午前10時～午後4時（正午～午後1時を除く）

※目の不自由な方のために「ちえのわ」の音訳CDを製作しています。ご希望の方はご連絡ください。



使用済み小型家電回収ボックスがあります。対象は20品目です。

【編集・発行】清瀬市消費生活センター 清瀬市消費生活センター運営委員会
【問い合わせ】清瀬市消費生活センター（電話）042（495）6211