



八王子市

「高齢者見守りの手引き」の作成 及び概要版の全戸配布

取組の概要

平成25年度開始

- 「高齢者見守りの手引き」を作成。「高齢者見守り講座」で教材として使用するなど、地域包括支援センター職員や民生・児童委員などに配布
- 手引きの概要版を全戸配布

実施内容

- 高齢者の悪質商法被害防止のために、平成25年度より地域包括支援センターの職員や民生・児童委員などを対象とした「**高齢者見守り講座**」を実施しており、その際に使用する教材として「高齢者見守りの手引き」を作成。
- 八王子市消費生活啓発推進委員（市の施策に協力いただく市民委員）の意見を取り入れて手引きの概要版を作成し、「**広報はちおうじ消費生活特集号**」として全戸配布を実施。

【高齢者見守り講座について】

- ・ 増加傾向にある高齢者の消費者被害防止のため、高齢者本人への情報提供が必要となる中、近隣と交流のない一人暮らしなどの高齢者世帯の方には情報が届きにくい状況にあります。
- ・ このような高齢者に情報を伝えるため、高齢者のお宅を訪問するなど高齢者と接する機会の多い地域包括支援センター職員や民生・児童委員、町会自治会の役員を対象に、各地域に出向いて「高齢者見守り講座」を実施しました。

平成 25年度	対象者	地域包括支援センター職員	参加者数合計	185名	回数	10回
平成 26年度	対象者	民生・児童委員	参加者数合計	278名	回数	13回
平成 27年度	対象者	民生・児童委員、町会自治会の役員	参加者数合計	360名	回数	18回

高齢者見守り講座（民生・児童委員）



- 手引きの配布のほか、八王子市消費生活ニュースの配布などにより、高齢者や高齢者を見守る方に随時、情報提供を実施。

消費生活ニュース

- 毎月1回発行
- 主な配布先：市の各地域事務所、市民センターなど
- 発行部数：各月300部
- 最近の主な記事
 - ・平成27年 9月
「平成26年度
八王子市の消費生活相談状況」
 - ・平成27年10月
「そのサイトは大丈夫!?
海外通販トラブルについて」
 - ・平成27年11月
「マイナンバー制度に便乗した不審な
電話などにご注意ください！」



取組の成果

- 受講者のアンケートを通じて得た意見や要望などを手引きに反映して改訂することで見やすく内容の濃い手引きとなった。
- 消費生活センターで実施している出前講座の依頼が増加。
- 市民が独自で手引きを使った勉強会を開催したり、手引きを回覧する町会の増加。
- 概要版を全戸配布する事により、高齢者の周囲の人たちにも悪質商法の手口や消費生活センターの認知度が向上。また、市民から「高齢者見守りの手引き」の配布希望や「母親が心配になった」、「友人にも配布したい」などの見守りに対する意識の高い声が多数寄せられた。
- 民生・児童委員からSF商法と思われる事例の連絡が消費生活センターに寄せられた。

取組のポイント！

- 悪質商法被害防止に特化した高齢者見守りの手引きを作成し、概要版の全戸配布により、広く市民に届けた取組事例です。市民の悪質商法に対する啓発を進めると同時に、消費生活センターの認知度向上を図っています。
- 地域包括支援センターや民生・児童委員などに対して、手引きを活用して講座を実施するなど、消費生活センターが主体的に行動することにより、消費者被害防止への理解を促進しています。
- また、講座の実施により関係機関との連携も深まり、その後も悪質商法の最新の被害情報などについて、随時、地域包括支援センターなどに提供し、消費者被害防止に向けた情報発信を行っています。

高齢者見守りの手引き

悪質商法被害防止のための

高齢者見守りの手引き

《高齢者支援者用》

八王子市消費生活センター

～ も く じ ～

<はじめに>

1. 高齢者被害の多い商法を知る P1
- ・【催眠(SF)商法】
 - ・【利殖商法】
 - ・【不当請求】
 - ・【次々販売】
 - ・【送りつけ商法】
 - ・【点検商法】
 - ・(参考)【振り込め詐欺】

2. なぜ高齢者は被害にあいやすいのか P3

3. 悪質商法の被害にあわないために P4

- 悪質業者のささやく“うまい”言葉に気をつけましょう！
- 断り方を声に出して練習しましょう！
- 消費トラブル あなたの危険度チェック
- ～気軽に相談できる相手の電話番号(メモ欄)～

4. 高齢者見守りに必要な知識 P6

- 被害の早期発見のための見守りチェックリスト
- 見守る側のお困り事例
- 聞き取りや助言をする際に心掛けること

5. 契約の基礎知識 P8

- 契約とは・・・

6. クーリング・オフのしかた P8

- クーリング・オフの手続き

<八王子市消費生活センターのご案内>

悪質商法被害防止のための 高齢者見守りの手引き《高齢者支援者用》

- 作成部数…1,500部
- 主な配布先
 - ・地域包括支援センター職員
 - ・民生・児童委員
 - ・町会自治会の役員
- 活用例
 - ・高齢者見守り講座
 - ・出前講座

経緯等

25年度に実施した「高齢者見守り講座」で使用したレジュメをもとに「高齢者対応マニュアル」を作成しました。26年度は、講座終了後のアンケートを通じて得た意見及び要望などを反映し、タイトルを「高齢者見守りの手引き」に変更し、内容を改訂しました。

2. なぜ高齢者は被害にあいやすいのか

高齢者は、自分が悪質商法の被害にあっても、「だまされた」と気づきにくいことが多いです。また、だまされたと気づいても、助すかしさや情けなさから誰にも知られたくないと思いがちです。

家族に相談したら「なんでそんな契約したの!」と責められるのではと思ったり、家族に自分がお金を持っていることを知られたくないという思いから、相談することをためらってしまうケースも多いようです。また、だまされてしまった自分を責め、そのショックから体調を崩してしまうこともあります。

<構造的要因>

- ・単身独居、高齢者のみの世帯の増加
- ・地域コミュニティの希薄化(特に単身男性の場合)
- ・時間に余裕があり、貯蓄がある
- ・住宅などの資産があり、年金などの一定の収入がある
- ・判断能力の低下(判断不十分者の増加)
- ・新しい商品、サービスの多様化、複雑化(知識が追いつかない)



<心理的要因>

- ・3K不安を抱えている(3K⇒健康・お金・孤独)
- ・情にもろく、断るのが苦手
- ・自分が悪いと思いきらめてしまう(自責の念が強い)
- ・だまされたことを知られたくない(自尊心を守りたい)
- ・家族には知られたくない(迷惑をかけたくない)



Hachioji

消費生活特集号

5.15
2015
(平成27年)

■発行／市民生活消費生活センター 〒192-0082 八王子市東町5-6 クリエイトホール地下1階
☎631-5456(直通) FAX643-0025
ホームページアドレス http://www.city.hachioji.tokyo.jp/seikatsu/shohisha/index.html



高齢者の悪質商法被害防止には
「見守り」が大切です！

▲地域の高齢者を見守っていただく。民生・児童委員の方たちに「悪質商法被害防止の高齢者見守り講座」を実施して、被害の防止を図っています。

高齢者の被害防止には、ご家族や地域の方の見守りも大切です。みなさんの地域でも見守りの活動を強化して被害を防ぎましょう。この広報特集号は、消費生活センターが実施している「悪質商法被害防止の高齢者見守り講座」で使用した「高齢者見守りの手引き」を、より多くの方々に活用いただけるよう概要版として発行しました。

消費生活センターのご案内 相談専用電話 631-5455
契約は慎重に！ 困った時にはまず、お電話を！

商品やサービスに関する問合せや契約上のトラブルなど、消費生活にかかわる相談を専門の相談員がお受けして問題解決の方法を探すほか、弁護士による無料相談もご案内しています。

■消費生活相談（相談は無料ですが秘密は厳守します。）
■相談員による相談日時
月曜日～土曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時～午後4時30分
■弁護士による消費生活法律相談 開催日時
毎月第2火曜日・第4金曜日 午後1時30分～午後4時30分
1回30分（無料）毎回定員6名（先着順）ですので、事前にご相談ください。
■八王子市消費生活センター（〒192-0082 八王子市東町5-6 クリエイトホール地下1階）



【概要版の内容】

- ・高齢者を狙う悪質商法の多い手口
- ・なぜ高齢者は被害にあいやすいのか
- ・悪質商法の被害にあわないために
- ・高齢者見守りの豆知識
- ・契約の基礎知識
- ・悪質商法被害防止6か条
- ・切り取って貼れる
消費生活センター電話番号

高齢者を狙う悪質商法被害の多い手口

- 健康（SF）商法（布団・家庭用電気治療器・健康食品など）**
空き店舗などに高齢者を誘い、はじめに無料品を配ったり、激安な商品を提供したり、さらにおもしろおかしく健康の話をし、場を盛り上げ、最後に高額な商品を売りつけます。
・相手の話に引き込まれ、聞き入ってしまう、結局商品を買わされてしまいます。
・講演会と称して健康食品や健康器具などを販売することもあります。
- 利殖商法（未公開株・ファンド型投資など）**
「出資すれば高配当」「必ず儲かる」「元本保証だから安心」など架空の投資話をもちかけ、出資金などをだましとる。様々なケースがあるのに注意です。
例1 金銭などの公的な機関を名乗って勧誘してくるケース
例2 高齢で買いたるからと、代理の購入を依頼してくるケース
例3 一度だまされた人に対して「被害回復できる」などと再び勧誘してくるケース
- 不当請求（アダルトサイトなど）**
インターネットサイトの利用が無料であると誤解させる手口。アダルトサイトに多いが、それとは関係ないサイトや小規模サイトなどから、アダ

悪質商法被害防止のための 高齢者見守りの手引き《概要版》

- 市報にとじ込み全戸配布…約25万部
- 市民の反応等
 - ・概要版を読んで相談
 - ・親が心配になった
 - ・内容が分かりやすいので、もう1部いただきたい

なぜ高齢者は被害にあいやすいのか

悪質商法の被害にあっても、「だまされた」と気づきにくいことが多く、だまされたと気づいても、恥ずかしさや情けなさから誰にも知られたいと思いがちです。家族に相談したら、責められるのではと困ったり、家族に自分がお金を持っていることを知られたいという思いから、相談することをためらってしまうケースも多いようです。

構造的要因

- ・単身独居、高齢者のみの世帯増加
- ・地域コミュニティの希薄化（特に単身男性の場合）
- ・新商品、サービスの多様化（知識が追いつかない）
- ・判断能力の低下 など

心理的要因

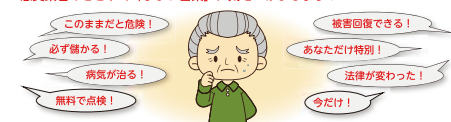
- ・健康、お金、孤独の不安を抱えている
- ・情にもろく、断るのが苦手
- ・だまされたことを知られたくない
- ・自分が悪いと思いきりあきまってしまう など

悪質商法の被害にあわないために

日頃からの用心が大切です。高齢者の方には折に触れ、声かけをしましょう。

- ・やたら親切なときは疑いを持ち持つ。
- ・「激安」「無料」「お試し」のうたい文句には気をつける。
- ・公の機関（市役所、消防署など）を名乗っても容易に信用しない。
- ・ひとりで悩まずに誰かに相談する。など

※悪質業者のささやく「うまい言葉」に気をつけましょう！



※断り方を声にだして練習しましょう！

突然、悪質業者が来ると覚えてしまい、断り文句が出てこない場合もあるので、日頃から断り文句を決めておき、声に出して練習しておくのも予防のひとつです。

断り文句の例

- 「必要ないです！」 ○ 「結構です」 ※あいまいで
- 「いりません！」 ○ 「考えておきます」 ※まだ連絡がくるかもしれませんが
- 「お断りします！」 ○ 「今忙しいので」 ※別の時ならと解釈されます

契約は慎重に！ 困った時にはまず、お電話を！

八王子市消費生活センター
(相談専用電話) 631-5455
相談日時 月～土曜日（祝日・年末年始を除く）午前9時～午後4時30分

勧誘を断りたい時の文句

【例】・「必要ないです！」・「いりません！」・「お断りします！」

※点検を切り取り、電話付近などの目立つ場所に貼って役立ててください。
(裏には悪質商法被害防止6か条を掲載しています)