

## ～消費者注意情報～

ひょっとしたら高齢者が深刻な消費生活トラブルにあっているかも？  
～トラブル解決には介護サービス事業者などの見守り関係者の協力が重要です～

(平成31年4月18日)

**相談事例1 <介護サービス利用の高齢者に大量の健康食品が届いていた！>**

介護サービス事業者のケアマネジャーをしている。高齢の利用者のところに高額な健康食品の請求書が多数届いていることがわかった。本人に聞いてみたところ、何かの会場で健康食品を購入したことがあると言う。自宅内を見てみると、健康食品が山のように積まれていた。本人に支払いをどうしているのか尋ねたが、答えてくれない。事業者に戻品・返金を求めることはできるだろうか。(契約当事者 80歳代 女性)

**相談事例2 <独居の高齢者がさまざまな契約の支払いをしていて生活費が足りない！>**

当方、地域包括支援センターのケアマネジャー。担当地区内の独居高齢女性について、様子が気になるという近隣住人からの連絡があったので、自宅を訪問した。すると、使っていない携帯電話や固定電話、ケーブルテレビ等の利用契約の書類があり、さらに利用料金の未払いがあることがわかった。女性の所持金が数千円しかなかったので何に使ったか聞いてみると、集金に来たという男性に浄水器の代金20万円を渡したと言う。台所を見ると未使用の浄水器が2台あった。女性は判断能力が衰えて金銭管理が困難になっていると思われる。これらの不要な契約を解約して、返金を求めることはできるか。(契約当事者 80歳代 女性)

**ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス**

## ★ 高齢者は被害にあっていることがわからなかったり、恥ずかしいと思って隠していることがあります

高齢者の中には、記憶力や認識能力等の低下から被害にあったという認識がない人や、被害にあったことを他人に相談するのが恥ずかしいといった意識を持つ人がいて、消費者被害が表に現れにくい傾向があります。

家族や介護サービスに携わる方が、日常会話や家の中の見慣れない商品・契約書などで高齢者の不審な様子に気付いたら、消費生活センターに連絡してみましょう。

消費生活センターが事業者と交渉することで、支払ったお金が返金されたり、その後の支払いを止めたりすることができる場合があります。



東京都消費生活総合センター ☎03-3235-1155  
お近くの消費生活センター 局番なし☎188(消費者ホットライン)

高齢者の様子が気になっても消費生活トラブルかどうかわからない場合は  
地域包括支援センターに相談してみましょう！

介護サービスに携わる方やご近所の方で、高齢者宅に普段見慣れない人が出入りしたり、高齢者自身がお金に困っていたりなど、何らかの被害にあっているかもしれないと気になるときは、地区を担当する地域包括支援センターに相談してみてください。地域包括支援センターが問題を把握することで、適切な機関につなぐことができます。

あなたの相談がきっかけとなって、高齢者の被害を止めることができるかもしれません。

## &lt;悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください&gt;

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。