

消費者相談室から



“みまもり”

(高齢者の消費者トラブル)

家族や周囲の「見守り」と「気づき」が大切！

高齢者の消費者トラブルが年々増加しています。特に認知症等の理由により、判断能力が不十分な状態になっている高齢者の消費者トラブルに関する全国の相談件数が、25年度過去最高になりました。

防ぐためのポイントは、家族や周囲による「見守り」と「気づき」です。

■相談事例

◎事例1

認知症で独居の母が新聞購読の申込みをしていたが、本人は記憶していない。今までも複数契約していた。(当事者 80歳代)

◎事例2

認知症で独居高齢者だが、電話勧誘でカニを契約。以前にもカニが送られていた。電話の前に金額と電話番号が書かれたメモがあった。(当事者 90歳代)

■消費者相談室の対応

事業者と連絡がとれ、勧誘に問題があった場合や、判断能力が不十分であることを証明できれば、契約は解除や取り消しとなる場合があります。事例1・2については、解決することが出来ました。

■問題点

- ▼トラブルや被害にあっているという認識が低く、潜在化しやすい。
- ▼契約の経緯の証明や、判断能力が不十分であったことの証明が難しい。

* * * * *

◆見守る方へのアドバイス

- ▼地域の見守り活動や「成年後見制度」の利用を検討しましょう。
- ▼認知症等の症状がみられる場合は、医師の診断書を入手しておきましょう。

「見守り」と「気づき」のチェックリスト

＜居室・居住の様子＞

- 不審な契約書、請求書などの書面や、宅配業者の不在通知などはないか
- 不審な健康食品や海産物などがないか
- 新品の布団など、同じような商品が大量にないか
- 屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡がみられないか
- 通信販売のカタログやダイレクトメールなどが大量にないか
- 複数社から配達された新聞や景品類などがないか
- 不審な業者が出入りしている形跡はないか

＜高齢者本人の言動や態度など＞

- 不審な電話のやり取りや、電話口で困っている様子はないか
- 生活費が不足するなど、お金に困っている様子はないか
- 預金通帳などに不審な出金の記録はないか

(出典：国民生活センターホームページより)