

令和3年度第1回地域ケアセンター会議

「消費者被害～気づきと対応の体験～」

「コロナの時代に生きる」アンケート

男	女	NA
14	22	3

10	20	30	40	50	60	70	NA
		1	7	8	7	14	2

自治会	老人会	民生児童 委員	ボラン ティア	医療機関	薬局	介護 サービス 事業所	介護施設	その他	NA
4	2	10	2	4	2	8	3	3	1

社協・広場

北1	北2	北3	南2	南3	南4	立野町	その他	NA
2	8	3	4	3	4	5	6	4

中村南・南田中・関町東・関町南1・埼玉県

1. 消費者被害について身近に見聞きしたことがありますか？

ある	ない
17	22

- ・果物の訪問販売にて、1箱購入したが、食べる時になりほとんど痛んでいることに気づいた。
- ・電気料金の乗り換えのセールスを受けて、契約の意思がないまま、2つの電気会社から契約成立の案内が届いたという件があった。（訪問看護利用中の利用者からの情報。その利用者はサイン等をしておらず、契約の控えも手元に残っていませんでした。）
- ・還付金詐欺 4名（実際支払わず、おかしいと気づき警察へ電話した人3人）
- ・息子を語るお金の請求（同じ人が2回払った例あり）
- ・水道の水が濁っているから調査すると二人組の男性が玄関に入ってきて、いくらするのか聞いたら18,000円と言われ、奥からお金を持ってきて渡した後、風呂場に閉じ込められ、かえった後、100,000円取られたのがわかった、という話を聞きました。
- ・一人暮らしの方。近所に屋根の修理に来たという業者が、仕事が早く終わったので、近くの家を見廻っていたら、お宅の北側の屋根が痛んでいる、と言われたので、修理をお願いして5万円払いました。そこは死角で下から見えず、修理もすぐに終わり後でだまされたことに気づいたそうです。しっかりした方なので、騙されたことは向かいの方に話ただけで内緒にしていたのですが、だいぶ後になってから向かいの人が知り合いの民生委員に話したことで知りました。

- ・訪問での家屋の高額での修繕、給湯や電気系統の点検商法はよく耳にしていました。最近SMSを使い、宅配便の不在問い合わせを装った手口が多いようで、質問を受けます。
 - ・利用者が被害にあったり（訪問の電話）、また、家族への「オレオレ詐欺」にあい50万円を渡したことがあった。
 - ・還付金詐欺、警察を騙る近隣の情報詐欺
 - ・携帯電話の料金が未払いだから今日中に払わないと罪人の名簿に加えられる。
 - ・水道工事と名乗り、高齢者1人暮らしの家に2人で来て一人は家主と対応、もう一人は工事すると見せかけ現金を持ち去り、あげく、工事代も請求（他地区）。
 - ・テレホンカード、アクセサリーの箱、何でも買い取ると1人の女の子が来宅。それも、とてもなれなれしい。家の人に取り入るのが目的。
 - ・給湯機が作動しなくなったので、チラシの業者に連絡したら、100万円の費用がかかると言われた。
 - ・浴室工事（お湯が出なくなった）を依頼した業者に、浴室全体の工事を施工されそうになった（100万円）。*実際、給湯器の故障でした（20万円）。
 - ・マンション自治会から依頼されたと偽り、洗面所の施工をしようとした、（40万円）
 - ・オレオレ詐欺（300万円）
 - ・金融庁と偽り、通帳とカードを持っていかれた（300万円）。封筒に入れて保管してくださいと言われたが、巧妙にすり替えられた。
 - ・担当のご利用者様（独居、女性、認知症状あり）が、2か所の新聞契約をされていたことがあり、本人も認識してないことがありました。
 - ・外壁工事を飛び込み営業で、高い値段で契約してしまった認知症の方。区の消費センターへ連絡し、ご指導の下でクーリングオフの手続きを、ご本人・家族からの了解を得て行いました（包括へも報告）。
 - ・屋根裏にハクビシンが住み着いてしまって、その駆除に高額を提示された。幸い即答せずに親戚に断ってもらい被害に合わなかった。
- アダルトサイトを閲覧後に業者から金を振り込めと要求、応じないと家まで行くぞと脅された。

通販サイトで購入した商品が届かず、販売者とも連絡がつかない。

2. 消費者被害について、相談を受けたり、実際に対応をしたりしたことがありますか？

ある	ない	NA
11	26	2

- ・電気料金の乗り換えセールスで、2つの会社から契約成立の案内があった。それぞれの会社に連絡をし、状況を確認。クーリングオフ期間内であったため、代行で手続きを実施しました。また、元の電気会社にも連絡し、送電が途切れることがないように手配しました。
- ・数年前、何かの違反をしたので入金するようハガキが届いたとのこと。役所名を騙っていたようなので、無視するように伝えました。

- ・私自身、買ってもしない海外の宝くじが当たったという封書を受け取ったことがあります。無視はしましたが。
- ・一人暮らしの方。屋根の修理が必要と言われ、道具を持っていないのでその日は応急措置をして、手付金1,000円を払い修理の日を約束して帰りました。帰ってから親しい近所の方に相談したら”あやしい”と言われ、娘さん、私にも相談があり、約束した当日、娘さんと一緒に業者を待っていましたが現れませんでした。
- ・宅配便の不在時の問い合わせを装う。（ショートメールにて）
- ・ハガキが届いていたため、消費者センターに電話。解約についてアドバイスをもらい、ケアマネが対応したケースがあった。（羽毛布団の被害）
- ・特別に区の還付金が出たので銀行の通帳を持って〇〇銀行の前に来てください。係の人が待っていますので…
- ・給湯機に100万円かかると言われたと相談を受け、ケアマネジャーに連絡を取って動いてもらい、やっとのことでキャンセルができた。
- ・マンション自治会から依頼されたと偽り、洗面所の施工をしようとした件、契約書（40万円）を見つけた訪問中の看護師から確認の電話あり、急ぎ、自治会長に確認。犯罪の可能性ありと警察に通報し、消費者センターにも介入していただいた。
- ・2か所の新聞契約について。本人より、解約したいと相談あり対応しました。新聞の解約について、代理で新聞配達の営業所に電話したが、担当の男性より、声を荒げて「本人から契約してもらっている」と強い口調で言われてしまい、すぐの契約解除が難しいことがありました。地域の包括、練馬区消費生活センターへ相談しました。
- ・外壁工事を飛び込み営業で、認知症の利用者様（1人暮らし）と高い値段で契約してしまった。
- ・脅しによるストレスや不安から体調を崩し入院した。本人からの訴えや相談がない、表出できないこともあり、日々の体調や生活のちょっとした変化に気づき、早期に相談や対応ができるようにする。
- ・害虫駆除業者の被害。

3. 消費者被害について、心配だな、と思う人はいますか？

ある	ない	NA
19	16	4

- ・果物の訪問販売にて、1箱購入したが、食べる時になりほとんど痛んでいることに気づいた。
- ・高齢者だけの世帯や独居の方ですぐ相談できる相手がいない方。
- ・電話にすぐ出してしまうので心配。一応、留守電の装置について、区での貸し出しについてお話ししたが…
- ・グループホーム入所中の統合失調症の方。日頃から「えーまあ」が口癖で判断能力、生活能力が低い方。男性、40歳。「えーまあ」というあいまいな返答を利用されてしまったものと思われる。（電気料金の乗り換えのセールスを受けて、契約の意思がないまま、2つの電気会社から契約成立の案内が届いた）

- ・高齢、特に女性
- ・特定の人はいませんが、一人暮らしの人は心配です。会話をする機会が少ないですから、勧誘の電話とわかっていてもおしゃべりしてしまうという方もいます。
- ・独居で軽度認知症の方が理解していないことも分かったように返事をしてしまうことがあるので、だまされてしまう危険を感じる。
- ・携帯、スマホをお持ちの高齢者をねらった手口について、やはり皆さん、疎いように感じます。
- ・一人暮らしの人、友人の少ない人、町会・老人会に入っていない人
- ・特定の人がいるというわけではありませんが、以前は業者が客を集めて、楽しい会話や商品を配って高額の商品を買わせる商法が問題になりました。最近は直接商品を送ってくる商法が増えてきたと聞きます。一人で問題を抱え込んでしまう恐れもあるので心配です。
- ・被害にあったとは聞かないが、自分が気弱なので心配だと言っていた。できるだけ、見守りの際に言葉がけをしている。
- ・家族と同居の方は即答しないで済む場合がありますが、信用しがちな方は気になります。家に入れないよう、電話は答えないように伝えています。
- ・独居の高齢者で認知機能が低下している方。
- ・特殊詐欺も年々巧妙になってきていて、高齢者だから引っかかるという単純なものではなく、どの世代にもありうると考える。独居や家族との関係性のない人も多いことも原因と考える。
- ・独居の方への不必要と思われる訪問販売（本人は飲まないのに牛乳を頼んだり、新聞等）が心配です。クーリングオフ等もあるかと思いますが、定期訪問しても気がつかないことがありますので、知らない間に契約していたとなってしまうことが心配に感じました。
- ・認知症お一人暮らしの方。＊ヘルパーサービスを利用している方などは、不審な電話、郵便物など気を配っていただき、その時は連携していただくなどの予防を行っている。
- ・独居老人だと、自分一人で調べたりできず、ある程度の金額ならこんなものかと思ってしまう。ネットで、相場を調べたら、また他人に相談できたら安心できる。
- ・業者から勧められるまま、内容の精査をせず不要なものを購入してしまう。
- ・高齢者（認知症）

消費者被害について、以下の相談先をご存じですか？

(1) 区消費生活センター

知っている	相談したことがある	知らない
23	6	8

(2) 都消費生活総合センター

知っている	相談したことがある	知らない
21	1	9

(3) 国民生活センター 188

知っている	相談したことがある	知らない
15		11

(4) 地域包括支援センター

知っている	相談したことがある	知らない
30	4	5

(5) その他

- ・ 交番、警察
- ・ (1) ~ (4)、必要時、ネットなどで探せば出てくるでしょう！！