

在宅高齢者と消費者トラブル ①

社会福祉法人菅生会 はるよしケアプランセンター
介護支援専門員 山本祥子

トラブルの内容・対応方法の変化

私が在宅高齢者に関わるお仕事を始めたのが、1996年
色々な消費者トラブルに遭遇して、
その都度、その時できる限りの対応をしてきたけれど、
トラブルの内容も、対処方法もどんどん変化してきているな。

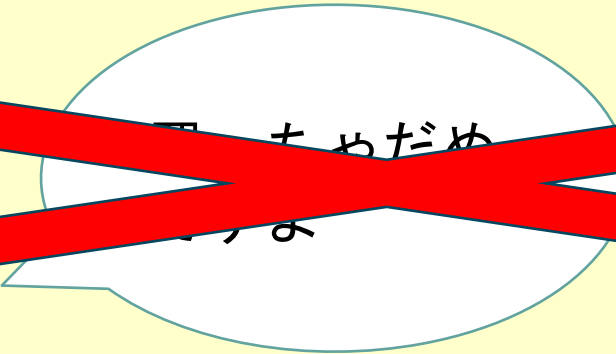


事例パターン① (25年前頃) 悪質な訪問販売

1人暮らしの●●さん、訪問販売で高額な空気清浄機を買わされています。
(ヘルパーさんからの報告)



クーリングオフが可能な状況であれば、手続きの支援をするけれど、情報を貰った時には、既にクーリングオフの期間が過ぎていることも多い。せめて、繰り返しカモになることだけは防ぎたい。



訪問販売・訪問による契約は全て
消費生活センターに相談の上
解約させていただきます。

長男

○田

○男

玄関に貼り紙

- ・ ある程度の抑止力
- ・ 家族の関りがあることを、感じさせる
- ・ 玄関で毎日見ることで、高齢者自身の意識付けになる
- ・ 男性高齢者に「男の人の字の方が、迫力があるよ」と自分で書いていただき、自身を持っていただくなどいろいろと工夫



事例パターン② 電話での勧誘

「はっきりと断らないとだめですよ」と伝えるだけでは、あまり効果がない。



・いりません
・買いません
・お断りします

けっこうです・・・
じゃなくて、
いりません！

すごく
お得ですよ

電話の横に貼り紙

勧誘お断りの練習

事例パターン ③ 携帯電話・スマホの契約トラブル

ショップ側が高齢者には使いこなせないような高額な機種を売りつけるといったトラブルはよく聞くけれど・・・

逆に店員が止めるのも聞かず、使いこなせないスマホを購入してしまい、電話をかけることも、受けることもできなくなってしまうこともある。

（「スマホの方がかっこいい」といった虚栄心のようなもの）

事例パターン ④ 高齢者宅に不要なネット回線の契約をさせるトラブル （詳細は後程）

事例パターン ⑤ ネットでの購入によるトラブル

- ・ スマホ広告で購入した商品が粗悪品だった。
- ・ 「お試し 500円」といった広告で購入した後に、高額での継続購入となってしまったが、解約方法がわからない。



高齢者が巻き込まれる消費者トラブルは多種多様
「訪問販売」や「電話での勧誘販売」のときは、
まだ販売者との『直接対決』的なアナログな方法で
解決できることも多かったけれど、
ネット販売等、ヘルパーやケアマネジャーなどの支援者
から見ても仕組みが複雑で、どう対応したら良いのかわからな
いものが増えてきている。

専門的な知識を持った人たちとの連携が、より重要になってき
ている。



在宅高齢者と消費者トラブル
～地域での連携～

社会福祉法人菅生会 はるよしケアプランセンター
介護支援専門員 山本祥子

不適切な契約を、地域の連携で解決した事例

Aさん 80代 女性

- ・アルツハイマー型認知症
- ・認知症以外にも、高血圧症、狭心症、糖尿病などの疾患があるが、定期の受診や内服などきちんとできていない。
- ・夫や子どもは早くに他界し、一人暮らし。
- ・妹は遠方（飛行機移動の距離）に住んでいることや、これまでもA氏のわがままな性格に振り回されてきたことから、関りに消極的になっている。

支援してくれる家族等が身近にいない、認知症独居高齢者

Aさんの過去の消費者トラブルや、経済的問題

- ・元々浪費家であったところに、認知症を発症。
- ・夫が他界し一人暮らしになって以降、高額な健康食品等の購入で数100万円ものお金を使い、夫が残した1000万円近い預貯金は数年で全て使い果たしている。
- ・夫の遺族年金があり普通に生活する分には困らないはずだが、年金が入ると百貨店で浪費してしまい、家賃や公共料金の支払いが滞ることもしばしば。

そんな状況の中での支援と、新たな消費者トラブルは・・・

ケアマネジャーの介入のきっかけは、地域自治会の役員さんからの相談

認知症が進んでいる。
介護保険での支援が
必要。



地域の自治会
役員さん

この相談から、
ケアマネジャーの
介入が始まる



ケアマネジャー

消費者トラブルの発見は、団地管理事務所の職員さんからの報告

Aさんが、ネット会社の封筒を持ち歩いていて、何か契約したような話をするけれど、詳しく聞こうとすると拒否する。心配。



団地管理事務所職員

Aさんは私たちが情報をやりとりしていると知ると嫌がるので、さりげなく探ってみます。



トラブルの内容

Aさんは契約についてなかなか話したがらなかったが、自治会役員、団地管理事務所職員、ケアマネジャーで少しずつ話を聞きだすことができた。

団地での全戸に電話回線の「無料の点検」のチラシが配布されていた。チラシには同時に「テレビの回線やスマホも全て一括で契約すると、有料番組の配信なども安くなる」といったサービスの案内があり、それを契約していることが判明。（当然Aさん宅には不要の内容）



Aさん

このままじゃお金がすごくかかることがわかった。どうしたら良いの？
どうにかしてほしい。



協力して
情報共有



解約とその後の対応

- ・ そのインターネット会社では「70歳以上の高齢者の契約に際しては、家族等の同席や電話での確認を行う」という取り決めとなっており、その規約に違反していることから、違約金なしでの解約となった。
（営業担当者はAさんに「家族の同意を取っておいてください」と伝え、Aさんは妹に相談していないにも関わらず、「家族も良いと言った」と返事をしている。しかし会社の規約では、そのような確認の仕方は認めていないため無事解約に至った。）
- ・ 解約手続きの際に担当者から「事務処理の関係で、1か月後に請求書が届くが、支払いは不要」と説明を受けた。トラブルを防ぐため、「支払いは不要」の旨を一筆書いていただいていた。1か月後に請求書が届いた段階で、「この支払は不要ですね」と確認をとったにも関わらず、その後さらに『未払い請求書』が届く。本部に経緯を説明し、再度支払い不要の確認を得た。
- ・ 上記トラブルについては、消費生活センターに情報提供を行った。

その後さらに民生委員さんにも協力していただき、成年後見制度に繋ぐことができた。



在宅高齢者と消費者トラブル③

～今後の課題～

社会福祉法人菅生会 はるよしケアプランセンター
介護支援専門員 山本祥子

複雑化・巧妙化する手口

インターネット回線の契約、ネット販売の契約など、中身が複雑でわかりにくい。高齢者を支援している人の中に、ネット関連に詳しい人がいなければお手上げ。
(地域の人やヘルパー、ケアマネジャーも、ネット関連には疎い人が多い)



ネット関連が苦手な「わからない人」ばかりが集まってあれこれ考えていても、それが消費者被害に該当するのかわからずわからない。

専門知識を持った人に「よくわからないんですけど・・・」気軽に相談できるようにしていくことが必要。



消費者トラブルと高齢者の心理

催眠商法！？



健康に関する話を楽しく聞かせてくれるお店で、体に良い酢を買った。
美味しく毎日続けられて、これで100歳まで元気で過ごせる。

「契約・購入するまでビルから出さない」といった方法ではなく、オープンな
ショップで、本人が希望して購入しているので、高額でも『違法』とは
言えず、交番の目の前でも堂々とショップ展開している。
(結果として生活費も無くなり、借金しても自己責任。)



「自分が騙されたと認めたくない」という心理は、一般的な詐欺被害でもよくあることだが、高齢者の場合「老いて判断ができなくなった」「認知症」といったことを認めたくない気持ちも働き、助言してくれる人に対して攻撃的になることもある。

高齢者の自尊心などに配慮し、信頼関係を築いていくところからの関りが必要

「複雑化・巧妙化するトラブル」に対する専門的知識が必要な上に、高齢者の心理にも配慮した関りが必要。

時間も手間も非常にかかる。誰がその支援をするの！？

地域との連携事例で紹介したAさんの場合
自治会役員さん、民生委員さん、団地管理事務所の職員さんなど、協力的な人たちと連携を図ることができたが、インターネット会社との具体的なやり取りなどは全てケアマネジャー行い、本来の役割を大幅に超えており負担は非常に大きかった。
でも、誰かが無理をしてでも動かないと、被害に遭った人を助けられない。
地域に協力してくれる人がいない場合だと、もっと大変。

**「専門的知識を持った」「たくさんの人」が協同で支援すれば、
1人1人の負担は軽くなるかもしれない。**