

高齢者・障害者を 悪質商法の被害から まもるために



高齢者・障害者を悪質商法の被害からまもるために

発行 平成18年11月

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

〒100-8980 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル

電話 03-3581-4655 FAX 03-3581-7858

社会福祉法人 全国社会福祉協議会

高齢者・障害者の安心は 地域社会でまもることが基本です。

不必要なリフォーム工事、利用した覚えのない請求、振り込め詐欺などの事件が続発しています。このような悪質な手口の事件は何年も前から繰り返されており、再発防止策の網の目をくぐって、次々に新たな手口が出てきています。

なかでも近年、認知症や知的障害、精神障害の人々が被害に遭う事例が急増しています。被害に遭われた人々は、病気や障害の特性から、自分から被害を訴えることができなかつたり、他者に助けを求められなかつたり、さらに被害そのものの自覚さえないことも見受けられます。

認知症や知的障害、精神障害の人々などをこうした被害からまもるためには、専門家による対応とともに、日頃からの見守りやきめ細やかな支援など地域社会の力が不可欠です。

このパンフレットは、悪質商法等消費トラブルの被害を、できるだけ早期に発見し、専門機関等につなげたり、また、消費トラブルの発生そのものを防いだりするために地域でどのような点に留意し取り組んだらよいかをまとめたものです。

このパンフレットが、地域社会における消費トラブル被害の早期発見、未然防止の一助となることを期待しています。

全国社会福祉協議会

このパンフレットの使い方

このパンフレットは、民生委員・児童委員、自治会や地区社協の役員、小地域ネットワークの協力員、ふれあい・いきいきサロンの担い手、高齢者や障害者の家族会、その他地域でさまざまな福祉活動を行っている住民やボランティアの人々を対象に作成したものです。

このパンフレットは、主に認知症、知的障害、精神障害の人々について、以下の5つを解説しています。

どのような悪質商法に遭いやすいのか？

どうして被害に遭いやすいのか？

被害をできるだけ早く発見するにはどうしたらよいか？

被害を発見した場合、どう対応したらよいか？

まちぐるみで悪質商法に立ち向かうにはどうしたらよいか？

まずは、地域活動に携わる人々にこのパンフレットをお読みいただき、身近な仲間や関係者に広めてください。

そして、より多くの人々にご協力いただくために、地域におけるさまざまな集まり、会合、学習会等でご活用ください。

もくじ

1 悪質商法被害とは	
1-1 どのような悪質商法に遭いやすいのか？	3
2 認知症、知的障害、精神障害の人の特性と被害の特徴	
2-1 悪質商法被害の共通の特徴	5
1. 被害を適切に訴えられない	
2. なかなか他人に相談しない	
3. 何度も繰り返し被害に遭っている	
4. 家族・親族間の関係が希薄であり、また、近隣や地域から孤立している	
2-2 認知症高齢者の特性と被害の特徴	8
1. 悪質業者を「良い人」と思い込み	
2. 「かわいそう」だからと情にほだされて	
3. わからないことを知られたくなくて	
2-3 知的障害の人の特性と被害の特徴	10
1. 自分に関わる人は「良い人」ばかりと思い込み	
2. 対人関係に緊張が強く、「NO」といえない	
3. 自分にとってそれが価値あるものかどうかわからない	
2-4 精神障害の人の特性と被害の特徴	12
1. 「NO」といえない	
2. あいまいなこと、抽象的なことが苦手	
3. 社会経験の少なさにつけこまれて	
3 早期発見・早期対応～被害を最小限に！ 再発防止に！	
3-1 悪質商法被害の防止・解決の秘訣は本人の自覚と行動が第一	14
1. 本人の意思にそった支援	
2. 本人の力を高める支援	
3. 悪質商法被害を防ぐ7原則	
3-2 地域での早期発見・早期対応のために	16
1. 日頃から行っておくこと	
2. 悪質商法被害を見つけるためのサイン	
3-3 認知症、知的障害、精神障害の人と接する際の留意点～信頼関係づくりが最大のポイント～	18
1. 信用してもらえぬ関係をつくる	
2. 悪質商法被害の事実を冷静に受けとめる	
3. 信頼を得るためのコミュニケーションのコツ	
3-4 悪質商法被害を見つけたら～速やかに専門家につなぐ～	20
3-5 悪質商法に関わる相談窓口	22

1 悪質商法被害とは

1-1 どのような悪質商法に遭いやすいのか？

認知症、知的障害、精神障害の人々に限らず、一般消費者を狙った悪質業者は後を絶ちません。悪質な業者は身分を偽ったり、販売目的を隠して訪問してきます。また、ありそもない話を言葉巧みに用いて相手を信じ込ませます。

このような悪質商法には、次のようにさまざまな手口があります。



点検商法	見本工事商法	送りつけ商法(ネガティブ・オプション)	
当選商法	キャッチセールス	デート商法	アポイントメントセールス
マルチ商法	資格商法	内職商法	SF(催眠)商法
かたり商法	開運(靈感)商法		

国民生活センターのホームページ(<http://www.kokusen.go.jp/>)にはさまざまな種類の手口や被害の状況などが紹介されています。

高齢者に無料点検と称して高額な住宅補修をした例(点検商法)

業者が無料点検と称して勝手に床下に入り、「柱が湿気で変色している。補修した上で乾燥剤を敷かないと、家が傾いてしまう」と説明。不安に駆られた老夫婦は、補強材設置と床下乾燥剤で多額の契約をさせられてしまいました。

懸賞に当選したと見せかけて、送料をだまし取られた例(当選商法)

ある日、Aさんに、「あなたに多機能マッサージ機が懸賞で当たりました」と連絡がありました。すぐに送料・手数料数万円を振り込まないと権利が無効になると言われ、その通りにしましたが、その後、マッサージ機は届かず、連絡もつきません。

かつての教え子と思い高額な布団を購入させられた例(かたり商法)

長い間教師をしていたBさん。道を歩いていたところ、「先生!!」と大きな声で呼び止められました。教師をしていたのでかつての教え子だと思って一緒に、喫茶店に入りました。「最近、業績が悪くて…」などと相談され、自称教え子を名乗る販売業者から、結局、高額な布団を購入させられてしまいました。

デートのつもりで出かけたが、宝飾品を次々買わされてしまった例(デート商法)

「さんからの紹介で」とCさんについて先日電話がありました。何度か電話でやり取りするうちに盛り上がり、デートのつもりで出かけたら、「実は宝飾関係の仕事をしている。お店で自分の作品を見てほしい」と誘われました。ついて行きましたが、次々に指輪、ネックレス、ブレスレットを買わされ、支払いに困っています。

ほかの人を紹介すれば儲かるといわれたが、結局お金も友人も失った例(マルチ商法)

Dさんは友人の紹介で、インターネット端末の代理店の契約をしました。その際、パソコンとソフトを50万円で購入させられました。友人を紹介すれば儲かると聞き、別の友人数人に代理店契約を結ばせましたが、有料セミナー費用などがさらに掛かり、その上、友人も失う結果になりました。

火災報知器義務化～悪質な訪問販売業者にご用心!!

高齢者などの住宅火災での逃げ遅れによる被害を防ぐため、平成18年6月、消防法が改正され、新築住宅の火災警報器設置が義務付けられました。既存住宅についても、市町村条例で定める日から適用されることとなります。「消防署の方からきました」と消防署関係者を装い、高額な商品売りつける被害もすでに出ています。十分ご注意ください。

2 認知症、知的障害、精神障害の人の特性と被害の特徴

2-1 悪質商法被害の共通の特徴

認知症や知的障害、精神障害の人々はどのように被害に遭いやすいのでしょうか？

病気や障害等から生じる特性はそれぞれ異なります。しかし、悪質商法被害に遭いやすいという点では共通しています。

それは、認知症や知的障害、精神障害があるために、その場での確な判断や対応ができにくいこと、しかも、被害を受けた後、それを他人に伝えたり、訴えたりしにくいこと、さらにはそれらのために業者に何度も悪質商法の標的にされがちであることです。

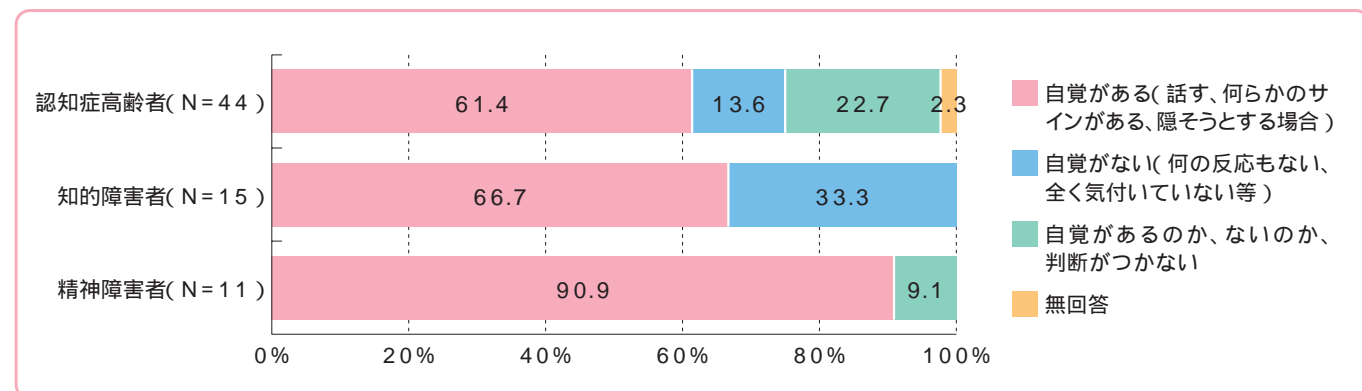


1 被害を適切に訴えられない

認知症や知的障害、精神障害の人々のなかには、悪質商法の被害にまったく気づいていない人もいます。ただ、すべての人がそうなのではなく、むしろ、被害について何かしら話をしたり、何らかのサインを出したりなど、ご自身で自覚している人が多いのです。

ただ、そうであっても、認知症や知的障害、精神障害の人々は、いつ、誰から、どのように、どの程度の被害を受けたのかを的確に他人に伝えることが難しいことがあります。「怖いお兄さんがたまに来て、お金を持っていっちゃうのよ・・・」というように直接被害を訴えることもありますが、「最近、ご飯を食べるお金もなくて・・・」など、最近の困りごとのなかから被害を発見することもまれではありません。なかには、病気や障害の特性から、本人の身体症状や精神症状に現れる場合もあり、周りでいかにそれを察知し、気づくかが大切になります。

図表1 悪質商法被害に関する本人の自覚の状況



出所:全国社会福祉協議会調べ。地域福祉権利擁護事業の利用者について権利侵害事例を調査したもの。

2 なかなか他人に相談しない

悪質商法被害に関する事実確認ができにくいことに合わせて、被害を防止したり解決しようとする本人の意思を確認できないことも多くあります。認知症、知的障害、精神障害の人のなかには、本人が被害を認めたがらなかったり、被害の事実を隠してしまったりすることもあり、そのことが発見を遅らせてしまいます。

また、一度は防止・解決の意思を示しても、その決心を翻すなど、本人の意思が状況に応じて、あるいは、時間の経過とともに変化するケースもあり、ますます解決を困難にさせてしまいます。

事例1 認知症高齢者 80歳代 女性

以前、住宅リフォーム工事を依頼した業者がその後も本人宅に出入りし、詳しい見積書等は作成せず、もっともらしい契約書により工事契約を結んでしまったのです。ケアマネジャーの助言により本人から書面で工事契約の撤回を申し入れ、一度は被害を回避しました。

しかし、2か月後、ホームヘルパー等の注意が行き届かない時に工事にかかり、床下換気扇の取付け、壁の補修など、素人が見ても簡単な工事で多額の工事費用の請求がされました。本人は業者を信用しきっており、ケアマネジャー等の説得を聞かず、結局そのまま費用を支払ってしまったのです。

3 何度も繰り返し被害に遭っている

認知症や知的障害、精神障害は悪質業者からは格好の標的とされがちです。何度も繰り返し被害に遭っている人の例も、多くあります。悪質業者や詐欺師の間では、社会生活上で弱者とされる人々を標的とすることになんらの躊躇もありません。

組織的な悪質リフォーム事件で逮捕された業者の中には、「ヤラレ物件を狙え」と営業指導していたといいます。「ヤラレ物件」とは、悪質リフォームの経験がある住宅のこと。これまでも契約をしており、新たな契約を取れる可能性が高い住宅で、全国各地の「ヤラレ物件資料」を作成し、それをもとに一人暮らしの高齢者などを、何度もだましていたといいます。

事例2 認知症高齢者 70歳代 男性

近隣に身内が住んでおらず、人づき合いが良く、一人暮らしの寂しさから自宅に来る訪問販売業者を安易に室内へ入れてしまいました。

リストに名前が載っているようで浄水器・屋根の補修・化粧品等、多種多様な業者が頻繁に本人宅を訪れ、再三被害を受けていたのです。ケアマネジャーやホームヘルパーが発見し、注意を促すが、注意を受けると新たな被害があっても事実を隠すようになり、クーリング・オフの期限後に発見されるようになってしまいました。

4 家族・親族間の関係が希薄であり、また、近隣や地域から孤立している

そもそも認知症の人や知的障害、精神障害の人が悪質商法被害に遭われた場合、被害そのものが顕在化しにくく、発見までに時間を要することがあります。しかも、家族・親族等との関係が不調であまり行き来がない場合はなおさらです。さらに、障害があることが近隣や地域との関係を希薄にし、場合によっては「孤立」といった状況にしてしまうことがあります。そうした場合、悪質商法被害の早期発見・早期対応を一層困難にしてしまいます。その結果、何度も繰り返し被害に遭ったり、財産のすべてを失ってしまうなど、悲惨な例も少なくありません。

なお、家族関係の不調や地域からの孤立ということ自体は、認知症、知的障害、精神障害の人ばかりでなく、それ以外の人にも起こりうる問題です。そうした人々も実は悪質商法の格好の標的にされているのです。

事例3 知的障害者 60歳代 女性

一人暮らしの中で訪問販売を受け、高額な健康飲料を買わされ、同一人物による訪問販売契約を次々とするにより預金がなくなりました。他人への警戒心もなく、誰が来てもドアを開けてしまうところがあるのです。

被害の背景に、一人暮らしの寂しさがあります。軽度の知的障害があり、気軽に話しかけてくれる訪問販売員等に心を許し、勧められるがままに契約・購入してしまいます。訪問販売員も得意先として会社名・品物を変えながら次々と契約を促しているのです。

2-2 認知症高齢者の特性と被害の特徴

認知症高齢者の最大の特徴は、記憶力・理解力・判断力が低下することです。通常であればだまされるはずもないようなことでも、認知症による記憶力・理解力・判断力の低下により、いともたやすくだまされてしまいます。

こうした特徴に加えて、一人暮らしや日中独居である場合には、強引な訪問販売や悪質なSF(催眠)商法などの被害に遭いやすい状況におかれているといえます。

また、一人暮らしをしている高齢者のなかには、遠方の親戚等の自分の身寄りを受け入れずに、近くに住んでいる人や頻繁に訪問してくれる人を簡単に信用してしまう人がいます。「本当は誰かを頼りにしたい」という気持ちを、悪質業者につけこまれてしまうのです。

**1 悪質業者を「良い人」と思い込み**

悪質業者が足繁く自宅を訪問し、世間話で気を引いたり、優しい言葉で取り入ったり、なかにはこまごまとしたお世話までしてくれたり…。認知症の人は、自分に優しくしてくれる人や、自分に関わってくれる人であれば、悪質業者でさえ「良い人」と思い込んでしまいます。このため、使いもしない商品や、きわめて高額な商品でも、「あの人のために買ってあげよう」と思ってしまうのです。

事例1 親身に家事までしてくれた人は、実は悪質な業者でした

Aさんは、一人暮らしで、軽度の認知症と身体の障害があります。そんなAさんのもとに、悪質業者が日中入り込み、親身になって話を聞いたり、家事をしてくれたり、かいがいしく働いていました。このため、Aさんは、すっかり業者を信用し、住宅改修の契約を結び、費用を全額前納してしまったのです。

工事は行われたが、その後、業者は姿を見せなくなり、改修工事は不良工事であったことがわかりました。費用を返金してもらうために催促しても、まったく音信がありません。

2 「かわいそう」だからと情にほだされて

悪質業者は、認知症の人の情に訴える場合もあります。自分がいかに苦勞をしてきたか、世間から虐げられてきたか等切々と訴え、「おばあちゃんなら、わかってくれるでしょう?」などと言われると、自分自身のこれまでの苦勞を思い出し、つい情にほだされてしまいます。そして、そのかわいそうな人に、心づけや寄付をするかのような感覚で、「ちょっと高いけど、あの人も苦勞してきたから」などと、商品を購入してしまうことがあります。

事例2 孫と同じ年の若い業者に泣きつかれ

軽度の認知症であるBさんは、息子夫婦と折り合いが悪く、一人暮らしをしています。その業者は以前からBさん宅に出入りし、「長生きできるから」と健康食品を持ってきていました。Bさんも、長らく会っていない孫と同じ年の業者をかわいがり、「断るのも悪い」からとしばしば商品を購入していたのです。ある日、その業者が青い顔をして、「ノルマを達成できないと会社をクビになる」とBさんに泣きついてきて、かわいそうに思ったBさんは、預金を下ろし、大量の食品を購入してしまったのです。業者はその後も時折、Bさん宅に出入りしているようです。

3 わからないことを知られたくなくて

認知症の人は、悪質業者が来て商品の説明をされても、きちんと理解できないことがあります。本人はそれでも、他人に「理解できない」「知らない」「わからない」というそぶりを見せないで、業者に言われるまま、「うん」と言ってしまうことがあるのです。悪質業者は、そんな高齢者の様子を見ながら、「とにかく、名前をここに書いてくれればいから」などと言って、契約を結んでしまったりするのです。

また、家族から注意や叱責もされるなどプライドを傷つけられたりすると、その後、相談しなくなったり、被害を隠すようになる場合もあります。

事例3 ケアマネから注意をうけたが、その後は、被害の事実を隠してしまう

日中一人暮らしのCさんは、人づき合いが良いため、訪問者を簡単に室内に招き入れ、再三訪問販売の被害を受けています。ある日、見慣れぬ商品をヘルパーが発見してケアマネジャーに知らせました。ケアマネジャーは、Cさんに注意を促しましたが、Cさんは怒られたと思い、その後は新たな被害があると、商品を隠したり、納得していたなどと言って事実を隠してしまうようになりました。

2-3 知的障害の人の特性と被害の特徴

知的障害の人は、一般的に物事を理解したり、記憶、推理したり、また、抽象的に考えることが苦手です。さらに、経験を役立てる能力も不十分な状態にあります。

また、知的障害の人の大半は、限られた人間関係のなかで周囲に守られた状態で暮らしてきており、それが他者との関係のとり方や失敗を含めた経験の量、バリエーションを少なくしてしまっているといえます。

知的障害の人が悪質商法被害に遭ってしまう理由は、その障害の特性とともに、このような社会経験の乏しさにあるといえるでしょう。なかでも障害の程度が軽度で、ある程度の収入がある人々に被害が集中する傾向にあります。いわば、社会経験が乏しいにもかかわらず、社会との接点が多い知的障害の人が、悪質商法被害に遭いやすいといえます。



1 自分に関わる人は「良い人」ばかりと思い込み

知的障害の人の大半は、これまで家族や福祉の専門職等の“支援者”に囲まれて暮らしてきています。こうした家族や支援者は、本人の障害を理解し、その上で優しく接する人たちです。このため、知的障害の人たちは、自分に関わる人は、「自分にとってプラスになることをしてくれる人」=「良い人」と認識してしまうことが多いのです。

社会経験の乏しさから、目の前にいる人がどんな意図を持って話しかけてきているのか、その人はどんな人なのか、的確に判断することが困難です。そういうなかで、優しい言葉をかけられると、それをそのまま受け取ってしまい、言いなりになってしまうことがあります。特に、異性との交流の機会が少なかった場合は、何でも言うことを聞いてしまうような状況になる危険性もあります。

事例1 いつも来てくれる人はいい人と思い

Aさんは、人懐っこい性格の女性で、他人への警戒心がほとんどなく、知らない人が来ても、自宅にあげてしまう。そこにつけこんだ訪問販売員が、頻りにAさん宅に出入りをし、次々に商品を購入させてしまいました。Aさんにとって、この訪問販売員は、自分のことを気にかけてくれるよい人であり、おまけに、同じ年頃の若い男性で、「ちょっとかっこいい人だ」と気に入っている様子です。

2 対人関係に緊張が強く、「NO」といえない

対人関係の経験が少ないことから、知的障害の人は、他人と接することに強い緊張感を持っています。このため、悪質商法被害の現場では、極端な反応をしてしまうことがあります。例えば、業者に対して、ハイテンションの状態となってニコニコして何でも受け入れてしまう、あるいは、言葉がなくて固まってしまう、などです。

また、知的障害の人は、状況を理解しとっさに判断することが苦手で、「いいません」の一言がなかなか言えません。また、他人に強い口調で言われたり、「絶対こうだ」と断定的に言われたり、あるいは、命令口調で言われたりすると逆らえなくなってしまうことがあります。

事例2 突然の業者の訪問に立ち尽くしてしまい

軽度の知的障害のBさんは、就職をきっかけに一人暮らしを始めました。初めての一人暮らしに緊張の連続。ある日、突然訪れた業者に、言葉が出なく立ち尽くしてしまい、うなづくのが精一杯で、欲しくもない商品を購入してしまいました。その後も、すごまれたり、強い口調で言われたりして、何度も不要な品を購入させられています。最近では呼び鈴の音が怖く、家にいるときは、怯えながら暮らしています。

3 自分にとってそれが価値あるものかどうかわからない

知的障害の人は、業者にすすめられた商品が、自分に役に立つものなのか、効果があるものなのかはなかなか理解ができません。まして、それがお金にすると本当はいくらくらいなのかがわかりづらいことがあります。

このため、知的障害の人は、自分にとっての商品の価値を、商品そのものから得られる成果や効果ではなく、「やさしくしてもらったから」「何度も来てくれるから」「熱心に勧めてくれるから」など、本質とは異なるところにおいてしまうことがあります。

事例3 本当の値段を知らず、子どものためにと

軽度の知的障害のあるCさんは、夫と子どもの三人暮らし。ある日、学習教材を販売する業者が、Cさん宅を訪れました。業者は、「子どもの将来に役に立つから」と、教材を言葉巧みに売りつけました。購入金額は、極めて高額でしたが、Cさんにはそれがわからず、しかも、「自分は勉強ができなかった」という負い目と、「せめて子どもには…」との親の思いにつけこまれてしまいました。

2-4 精神障害の人の特性と被害の特徴

精神障害には、統合失調症やそううつ病、アルコールや薬物依存症、神経症などさまざまな精神疾患があります。ここでは統合失調症の場合を中心に説明します。

統合失調症の症状は複雑で、主として、妄想、幻覚、幻聴、感情障害、行動障害などがあります。一般的に、自発性、自主性が低下したり、意欲を持続させるのがむずかしくなります。また、臨機応変に判断することや、一度に多くの課題、問題に対応するなど複雑なこと、さらに、人づき合いが苦手で対人関係がうまくいかないこと、新しいことに対して不安が強いことなども特徴としてあげられ、本人にはさまざまな生活のしづらさが生じています。



1 「NO」といえない

統合失調症の場合、新しい人間関係や環境に慣れるのに時間がかかります。初めての人や慣れていない人に、早いテンポでしゃべられると、対応できずに無反応になってしまうことがあります。また、その場に即応する能力が低いことから、はっきり「NO」と断ることが困難です。これは、「断れない性格」なのではなく、障害の特性上、知らない人に一方的に話をされる状況、判断を迫られるような状況に直面すると、反応すること自体が難しいということなのです。

事例1 早口で説明する業者に次々と契約をさせられて

Aさんは、訪問販売業者から、磁気マットレス、健康食品、眼鏡、家庭用品等を次々に購入させられました。いつも早口で商品と契約の説明をされ、「面倒な手続きはしなくてよいから」と契約書を業者が代筆したり、Aさんを強引に金融機関に連れて行って現金をおろさせたりしていました。

Aさんに精神障害があることを周りが気づいておらず、あえてAさん自身も伝えていませんでした。業者は、このスキをつき、Aさんが断る等の反応ができないような状況をつくりだしていたようです。

2 あいまいなこと、抽象的なことが苦手

統合失調症の場合、「適当に」「時頃」「だいたい」という表現が苦手です。また、目の前にあること、現在起こっている具体的なことは認識しやすいのですが、その一方、将来的にどうなるのか等の抽象的なことを把握することが難しいのです。

このため、目の前に商品を置かれ、「面倒な手続きは代行しますから」などと言われると、理解できる具体的なこと(例えば品物が手に入る、手続きはしなくてよいなど)だけに反応し、その結果、将来負担が生じることを自覚せずに、契約してしまうことになります。

事例2 あいまいな表現にだまされて

ある日、Bさん宅にある業者から電話があり、Bさんの短歌を載せた本を出版することになったと告げられました。その後、その本が送られてきて、本の代金8万円の請求書が同封されていました。Bさんは、自分の短歌を掲載することには同意した覚えはあるが、本の購入についての覚えはありません。複雑な内容のことを、あいまいな表現で言われ、混乱してしまったようです。

3 社会経験の少なさにつけこまれて

統合失調症の人は、病気によってものの価値(この商品は高いのか、安いのかなど)がわからなかったり、危険度を認識できないことも特徴です。

特に、入院経験が長かった方は当然社会経験も少なくなってしまうため、行動のレパトリーも少なく、繰り返し同じミスをします。

社会経験のひとつ、恋愛経験が少ない場合、デート商法等に遭うこともまれではありません。対人関係が苦手で、その範囲も狭いため、異性への憧れも強くあります。「さんに紹介されたので」と異性から電話がかかってきて、実際に数回会った後に、宝石や時計等のローンを組ませられ、その後その異性とは連絡がとれないといった事例もあります。異性間の感情を利用して、高額商品を売りつけるこの手のデート商法は昔からありましたが、最近では出会い系サイトを利用して近づくケースが増えているといえます。

事例3 デート商法にだまされて

統合失調症のCさんは、作業所の帰りに「Cくんですか?」と若い女性に親しげに呼び止められました。聞くと、作業所仲間のEさんの友人とのことです。すっかり気を許したCさんは、耳寄りの商品情報があるので近くの喫茶店で話だけ聞いてもらえないかと誘い出されました。

まるで女友達か恋人でもあるかのようになれなれしく接する女性に、次回会ったとき、契約をすることを約束してしまったCさん。どうやら彼女は、作業所を出たところでだます相手をさがしていたようです。

3 | 早期発見・早期対応 ~被害を最小限に!再発防止に!

3-1 悪質商法被害の防止・解決の秘訣は本人の自覚と行動が第一

悪質商法の被害は、できるだけ早くに発見し、発見後は速やかに対応することが、被害を最小限に食い止めたり、再発防止をしたりする上でとても重要です。

認知症や知的障害、精神障害の人の消費者被害を未然に防止するには、まず、普段から対象となる人々への注意を促す情報を伝えること、そして本人が自覚をもち、行動できるようにすることが何よりも大切です。



1 本人の意思にそった支援

認知症や知的障害、精神障害の人には、悪質商法被害を防止・解決しようとする本人の意思を確認できない場合も多く、このことが支援者の関わり方を難しくさせている大きな要因となっています。

しかし、本人が悪質商法被害を認めたらなかったり、被害の解決にむかって一歩を踏み出すことを躊躇したり、ひいては、被害を隠そうとする背景には、それぞれの病気や障害の特性があることを理解しましょう。

このため、支援者には忍耐が必要となりますが、その都度本人の意思を確認し、本人の意向に沿いながら支援を行うという姿勢を取り続けることが重要です。

2 本人の力を高める支援

本人の意思を尊重しつつも、本人の自覚がなかったり、意識が低い場合が多いことから、本人が自分自身のためによりよい意思決定をしていけるよう、本人自身の力を高める支援を行うことが重要です。

具体的には、本人が悪質商法被害を受けていることの認識を持ってもらうように、悪質商法の事実をわかりやすく伝えたり、実際に通帳のお金の出入り状況を示して説明するなどの工夫をし、まず、本人が状況を改善していこうという意思を持てるよう動機付けを図っていくことが大切です。

支援者は、本人が自分の置かれている状況に気づき、よりよい生活のために状況を改善しようとする意思をもって、場面に応じてできるだけ的確な行動を起こせるような、本人の力を高める支援を行い続けることが重要です。

例えば、精神障害のある人の対人関係や身辺自立など自己対処能力を高める方法として、SST (Social Skills Training) があります。これは社会生活技能訓練、生活技能訓練などと言われている方法で、医療機関や作業所などで実践されていますので、こういった機会を活用することもできます。

3 悪質商法被害を防ぐ7原則

本人自身がこうした状態から抜け出そう、改善しようという強い意思を持った上で、以下の7つの原則について、何度も繰り返し説明をし、理解をしてもらい、本人が一人で実行できるようにすることが肝心です。

悪質商法被害を防ぐ7原則

- ① いらないときは、きっぱり断る
- ② すぐに契約したり、お金を支払ったりしない
- ③ 強引な勧誘や契約は特に注意する
- ④ 見知らぬ人からの誘い(来訪、電話、路上での呼び止め)には応じない
- ⑤ 必要なものか、もう一度冷静に考える
- ⑥ 「うまい話には必ず裏がある」ことを忘れない
- ⑦ 迷ったり、困ったりしたら、隣人、友人、民生委員、ケアマネジャー、ホームヘルパーなどに相談する

3-2 地域での早期発見・早期対応のために



1 日頃から行っておくこと

見守り・支援のネットワークづくり

本人の日常生活を把握し、相談にのったり、デイサービス等の福祉サービスの利用を勧めたりできる、見守り・支援のネットワークを構築しましょう。本人の生活の変化をなるべく早くに察知できるよう、多様な経路を確保することがポイントです。

認知症高齢者の場合は、記憶力の低下のために特定の人しか覚えられないことが多いですから、民生委員、ケアマネジャー、ホームヘルパーといった定期的に本人宅を訪問する決まった人が気をつけるようにするのがよいでしょう。

軽度の知的障害のある人は、人の輪を広げることによりあまり抵抗を感じないことが多いため、地域の多くの人と関わる機会を持つこともよいでしょう。しかし、最終的には情報が支援のキーパーソンに集約されるようにしておく必要があります。

精神障害のある人の場合には、対人関係の緊張度が高いことから、本人が安心して一緒にいられる限られた人が接点をもつようにします。

こうしたことを通じて、本人が地域の方々から見守られ、また、本人に困ったことが起こったときには安心して相談できる環境を普段からつくっておくことが重要です。

社会福祉協議会では、見守り・支援のシステムとして、小地域ネットワーク活動、ふれあいいきいきサロンなどの取り組みを実施しています。

2 悪質商法被害を見つけるためのサイン

認知症高齢者

本人の居室や居宅に、改修が加えられていたり、新しい商品や不必要と思われる商品がある場合など、日常の安否確認のなかから変化を見つけるようにします。貴金属等の小さな商品や先物取引等実際の商品が存在しないような場合には、日常の観察や家の中の変化から発見・把握することは困難です。見慣れないところからの請求書等の書類を見つけたときには、本人に確認をすることが必要です。

知的障害者

認知症高齢者と同様に、居室や居宅の状況の変化を把握することはもちろんですが、本人に食欲がなくなっている、生活パターンに変化がある、規則正しい生活のリズムが崩れてきているなどの、本人の変化にも注意しましょう。

精神障害者

精神障害者が悪質商法の被害に遭った場合、被害に関する直接の相談があることはあまりありませんが、「食生活が変わる」「身なりが変わる」などのサインがみられることがあります。

また、本人は、「いつまでたっても、借りたお金が減らない」などのように、困りごとがあることは自覚していますが、それが被害に遭ったことなのかどうかはわからず、被害者としての自覚がないことがあります。何かしらのサインがあって悪質商法被害について聞くときには、最初から被害そのものについて聞くのではなく、本人が「困っていること」「混乱していること」を聞きながら、事態を把握していきましょう。

なお、障害種別にかかわらず共通のこととして、家族と同居している人の場合、家族がトラブルを自分達だけで対処しようとして抱え込んでしまうこともありますから、家族に対しても、何かあったら相談してほしいことを伝えておく必要があります。

3-3

認知症、知的障害、精神障害の人と接する際の留意点 ～信頼関係づくりが最大のポイント～



1 信用してもらえぬ関係をつくる

地域社会とのつながりが弱くなっている状態にある認知症や知的障害、精神障害の人のなかには、誰も信じられないが、頻繁に来てくれる人、優しい言葉で世話をしてくれる人などを簡単に信用してしまうことがあります。悪質業者はここに付けこみ、「自分に関わってくれる、良い人」になりすましてしまいます。この結果、「誰も信用しない高齢者が、悪い人だけを信用してしまっており、本人のことを本当に心配している人が注意しても聞き入れない」という困った状況がつけられてしまいます。

こうした状況にある場合には、まず、本人が信用している人(悪質業者)を批判したりけなしたりするのではなく、心を込めてあたたかい言葉をかけながら、悪質業者以上に自分のことに親身になってくれる人だと思われるよう、本人との信頼関係をつくっていくことが重要です。記憶力や理解力が低下していても、あたたかい言葉をかけられたり、自宅を訪問されたりすると、言葉の内容は覚えていなくても、良い対応を受けたという感情は残るものです。

2 悪質商法被害の事実を冷静に受けとめる

悪質商法被害に遭った方に対して、「何を馬鹿なことをやっているの」などと最初から本人を批判するような態度で臨むと、それ以上の関わりを拒否されてしまうことがあります。また、その後の信頼関係の修復が極めて困難になり、取り返しがつかないことになりかねません。このため最初にどう関わるかがとても重要です。

まず、被害に遭った事実を冷静に受け止め、被害に遭ったつらさを本人とともに共有することから始めましょう。「つらかったでしょう。お金もなくなってしまって、生活していくのも大変ですね」などと話し合いをしていくうちに、本人が、「この人は、自分の味方だ。自分をわかってくれる人だ」と思うようになると、そこで初めて信頼関係が生まれてきます。信頼関係ができてから、現在の状況をどう変えていくかの対応の段階に進むことができるのです。

3 信頼を得るためのコミュニケーションのコツ

本人が困っていることを見つけ出し、その原因を一緒にたどっていく

悪質商法被害の事実を確認する場合には、まず、本人や居宅の状況に何らかの変化がないかを確認します。心配ごとがあって落ち着かない、眠れない、といった状況があれば、「この頃、どうかしたのですか？」とやさしく聞き、「そう、お金がなくなってしまったのですか？」「これを買ったのですね」「そのとき、誰かに恐いことを言われたりしましたか？」などと、本人と一緒に、少しずつ困っていることが発生した原因をたどっていきましょう。

この際には、言い方に十分注意します。悪質商法の被害に遭ったことをはっきりさせる必要がありますが、そのことを責めたり批判したりする態度では、本人との関係を壊してしまうおそれがあります。「さんにとっては、いい買い物だったんですね」「今はあんまり使っていないのでしたら、お金がたくさん掛かって、毎日のおかずも買えないくらい困ってしまうようなら、次からやめたほうがいいですね」などのように、本人がしたことに対する肯定と、その結果、本人が困ってしまったことを上手に織り交ぜながら、本人が納得できるようなコミュニケーションを心がけましょう。

支援を受けることが自分のためになるとわかってもらう

病気や障害によって悪質商法の被害に遭ってしまうことはわかっている人も、だからといって誰かの支援が必要だとまでは思っていない人がいます。このため、何か困ったことがあっても、誰かに聞いてもらうとか、誰かにこれでいいのかについて確認する必要があるとは思っていないのです。こうしたことを踏まえた上で、適切な支援を受けることが自分のためになることを理解してもらうようにしましょう。

本人にかかわる人を特定する

認知症にしても、知的障害、精神障害にしても、新しい環境への適応や対人関係が苦手だという傾向をもっています。このためあまり多くの人が入れ替わり立ち代わり関わって、本人に負担を強いてはいけません。かえって、本人を混乱させ、状態を悪化させることになりかねないからです。このため、本人が信頼するキーパーソンを通じて、状況を把握したり、生活を観察する体制をつくるようにしましょう。

3-4 悪質商法被害を見つけたら～速やかに専門家につなぐ～

悪質商法被害は、消費生活センターや弁護士などの専門家によるアドバイスや対応が必要になります。繰り返しの被害に遭わないためにも、専門家による適切な介入が必要です。

平成16年11月から、事業者の悪質な手口で消費者が判断を誤って契約してしまった場合などに、その契約を取り消すことができるなどの民事ルールが強化されていますので、安心して専門家に相談してください。



1 まず、支援のキーパーソンに相談する

悪質商法の被害を見つかったり、あるいは、その懸念が強いと思われる場合には、まず、行政に相談したり、本人にかかわっている支援者のなかのキーパーソンに相談します。認知症高齢者の場合にはケアマネジャーや地域包括支援センターの社会福祉士、知的障害者の場合には施設職員、精神障害者の場合には精神保健福祉センターや病院のソーシャルワーカーなどが考えられます。このほかに、社会福祉協議会の地域福祉権利擁護事業の専門員がかかわっている場合には、専門員にも知らせてください。

2 本人に、専門家に相談することの了解を得る

消費生活センターや弁護士などの悪質商法に関わる専門家の支援を必要とする場合には、本人に、「あなたに代わって、専門家に相談して困りごとが解決するように支援しますが、いいですか？」と聞いて、了解を得るようにしましょう。

3 相談する専門家を見つける

22頁に、最寄りの専門家の相談窓口についての情報があります。それを参照して、上記のキーパーソンと一緒に、最寄りの専門家の連絡先を把握します。

4 専門家に相談する内容について情報の整理をする

被害があった時期、購入した商品やサービス、購入先の業者名と連絡先、購入したときの状況、本人の自覚や意識等について、専門家に要領よく相談できるように、情報を整理しておきましょう。また、契約書や請求書等の書類も見せられるように、準備をしておきます。

5 専門家に連絡して、相談する

専門家に連絡するときには、悪質商法被害に遭った人(あるいは、その可能性が高い人)がいて、その人の了解を得て代わりに相談していることを伝え、4で整理した情報を要領よく伝えます。

6 専門家の指示のもとに、行動する

被害の状況によっては、専門家が自ら関わり支援をしてくれる場合や、専門家のアドバイスを受けながら支援者が協力をして活動する場合があります。

消費者救済のための民事ルール

事業者が、商品の性能などの重要な事実を言わなかったり、ウソを言ったことで、消費者が誤って契約した場合には、クーリング・オフ期間に関係なく、その契約を取り消すことができます。

事業者がウソを言ったり、おどしたりして、クーリング・オフを妨害したため、こわくなってクーリング・オフができなかったり、あるいは、そのことによってクーリング・オフ制度を消費者が誤解してしまった場合には、クーリング・オフ期間を過ぎても、クーリング・オフをすることができます。

クーリング・オフとは？ ～葉書でする場合～

契約書面を受け取った日を含めて、8日間以内に、書面で業者に契約を解除する旨を通知します。
 葉書に書いて、両面をコピーして保管します。
 葉書は、「配達記録」か「簡易書留」で送ります。
 支払ったお金は全額返還されます。商品の引き取り費用も事業者負担です。

切手 簡易書留	〇〇〇〇〇〇	県市町番地
自分の住所	販売株式会社 御中	
自分の氏名		

平成 年 月 日	契約(申込み)年月日
	販売会社名
	担当者名
	商品名
	契約金額
	右記を契約解除します。

3-5 悪質商法に関わる相談窓口

市区町村等の行政窓口

介護保険法、障害者自立支援法の施行により、市区町村行政には高齢者や障害者を対象とした権利擁護事業を行うことが必須とされました。市区町村行政では、曜日を決めて法律関係に関する専門家による相談を行っています。居住地の行政機関におたずねください。

消費生活センター <http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

消費生活センターでは、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で相談・支援にあたっています。

上記のURLから、居住地の消費生活センターをご利用ください。都道府県別に消費生活センターの名称、住所、相談電話番号、FAX番号を掲載してあります。

経済産業省消費者相談室 http://www.meti.go.jp/intro/consult/a_main_01.html

物資(商品)、役務(サービス)及び消費者取引に関する苦情相談を消費者相談室で受け付けています。

司法支援センター <http://www.houterasu.or.jp/>

法的なトラブルや犯罪被害への対応に関する情報提供や弁護士・認定司法書士による法律相談援助等を行う機関です。

弁護士会 http://www.nichibenren.or.jp/ja/link/bar_association.html

上記のURLから、最寄りの弁護士会を見つけることができます。

法律相談センター <http://www.horitsu-sodan.jp/topics/index.html>

法律相談センターは、弁護士法に基づいて東京に設置されている三つの弁護士会(東京弁護士会・第一東京弁護士会・第二東京弁護士会)並びに財団法人司法支援センターが運営する法律相談所です。相談については、「有料相談」と資力の少ない方を対象とした「無料相談」とがあります。

司法書士会 <http://www.shiho-shoshi.or.jp/web/activities/center/center-index.html>

全国各地の「司法書士総合相談センター」において、さまざまな法律相談を行っています。

社会福祉協議会

最寄りの社会福祉協議会の心配ごと相談や、地域福祉権利擁護事業の相談をご利用ください。

地域包括支援センター

高齢者の総合相談窓口である地域包括支援センターの役割のひとつに権利擁護事業があります。