

# 「消費者トラブル」による 高齢者の被害を防ぎます



高齢者を対象とした、悪質商法や特殊詐欺などの被害が深刻化しています。高齢者本人は「自分は大丈夫」という油断をしていたり、だまされてもその自覚がなかったりすることがあります。本人だけでなく、周囲の人が「普段と変わりはないか」と見守ることが大切です。なにか困ったことが起きたら、早めに地域包括支援センターなどにご相談ください。

## よくある消費者トラブル

### 「通信販売」によるトラブル

ネット広告で見つけたサプリメントやしみ取りクリームなどの化粧品を1回だけのつもりで購入したが、定期購入になっていたなどのトラブルが増えています。



## よくある特殊詐欺の手口

### 「還付金詐欺」の手口

電話で市役所や年金事務所等の職員を名乗り、「還付金がある、今日までに手続きをしないといけない。」などと言って、ATMで手続きするよう誘導し、犯人の口座にお金を振り込ませてだまし取ります。



### 「オレオレ詐欺」の手口

電話で息子を名乗る者から「不倫相手を妊娠させた。弁護士費用でお金が必要になった。」などと言ったり、警察官等を名乗る者から「あなたの口座が悪用されている。このままでは逮捕される。解決するにはお金が必要。」などと言ったりして、お金をだまし取ります。



### 「架空料金請求詐欺」の手口

電話やメールで、身に覚えのないサイトの利用料など「未払いの料金がある」と告げ、支払わなければ裁判を起こすなどと不安や恐怖をあおり、架空の料金を請求します。



## よくある悪質商法の手口

### 「訪問」による手口

自宅を訪問して、高齢者の不安をあおったり、同情をかったり、親切な人を装ったりして、高額かつ不必要な改修工事や大量の商品購入などの契約をさせます。



### 「電話」による手口

自宅に電話をかけて、言葉巧みに商品購入などの契約をさせます。また、勝手に商品を送りつけたあとで、代金を支払うよう強迫的な電話をかけてくる手口もあります。



## SNSを悪用した詐欺にも注意!

### 「SNS型投資詐欺」

SNS等を通じて、会うことなく関係を深め、「投資すれば儲かる」と信じさせ、投資アプリ等に誘導し、アプリ上では儲けが出ているように表示することで、投資金やその利益の出金手数料名目などでお金をだまし取ります。



### 「SNS型ロマンス詐欺」

SNSやマッチングアプリを通じて、会うことなく関係を深め、恋愛感情や親近感を抱かせながら、「2人の将来のために投資をしてほしい。」「あなたと結婚するためにお金が必要。」などと言って、お金をだまし取ります。



# 『虐待』から高齢者の心身と尊厳を守ります

## 高齢者本人と家族を支援します

高齢者虐待は、高齢者の「人としての尊厳」を傷つける行為です。高齢者のなかには、虐待を受けていても声を上げられないでいる人がいます。また、虐待をしている家族などにその自覚がないことも少なくありません。このような場合は第三者が介入し、高齢者本人やその家族など双方に適切な支援をして、虐待にいたる悪循環を止めることが必要です。まずは地域包括支援センターにご相談ください。



### こんなことが虐待になります

#### 身体的虐待

- たたく、つねる、殴る、蹴る、やけどを負わせるなど
- ベッドにしばりつける、薬を過剰に与えるなど

#### 介護・世話の放棄・放任

- 空腹、脱水、栄養失調の状態のままにするなど
- 劣悪な衛生状態や住環境の中に放置するなど

#### 心理的虐待

- 排せつなどの失敗に対して高齢者に恥をかかせるなど
- 怒鳴る、ののしる、悪口を言う、無視する、子ども扱いするなど

#### 性的虐待

- 排せつちようぼつてきの失敗などに対し懲罰的に下半身を裸にして放置するなど
- キス、性器への接触、セックスを強要するなど

#### 経済的虐待

- 日常的に必要なお金を渡さない、使わせないなど
- 不動産、年金、預貯金などを本人の意思・利益に反して使用するなど

## 『もしかしたら』と思ったら相談・通報を

高齢者本人やその家族に限らず、地域の人たちも「もしかしたら虐待かも」と思ったら、近くの地域包括支援センターや各区役所地域支えあい課に迷わず相談・通報しましょう。状況に応じてさまざまな関係機関と連携して、適切に対応します。

※養介護施設従事者等による高齢者虐待については、広島市健康福祉局高齢福祉部地域包括ケア推進課（冊子の最終ページ参照）にご相談ください。



1

### 相談・通報

相談・通報者の個人情報  
は厳守されます。

2

### 安全・事実確認

訪問などで高齢者の安全や、虐待の事実確認を  
します。

3

### 支援の実施

高齢者の施設入所、介護サービス提供など必要  
な支援をします。

4

### モニタリング

支援が適切であったかどうか定期的に調査・再  
検討します。

# 「成年後見制度」の利用を支援して 高齢者の財産を守ります

高齢者が安心して暮らすためには、お金の管理や日常生活上の手続き・契約なども重要です。「成年後見制度」は、そうした面で認知症などで判断能力が衰えた高齢者を支援します。

## 成年後見制度とは？

### ■制度を利用できる人は？

成年後見制度（法定後見制度）の対象者は、現在すでに判断能力が不十分な人です。能力の程度によって、「後見」（判断能力が欠けているのが通常の状態の人）、「保佐」（判断能力が著しく不十分な人）、「補助」（判断能力が不十分な人）の3つの類型に分けられます。

また、法定後見制度のほかに、現在は判断能力が十分である人が、将来、認知症などで判断能力が不十分になった場合に備える「任意後見制度」もあります。

### ■受けられる支援内容は？

#### 財産管理

本人の預貯金の管理、不動産などの処分、遺産分割などの財産に関する契約などについての助言や支援を行います。



#### 身上保護

介護・福祉サービスの利用、病院の入退院の手続きや費用の支払いなど、日常生活にかかわる契約などを支援します。



### ■利用するための手続きは？

#### 1 申立て

本人の住所地を管轄する家庭裁判所に申立てをします。配偶者や親族などによる申立てもできます。

#### 2 審判

家庭裁判所での調査や鑑定などを経て、もっとも適切と思われる後見人等の選任が行われます。

#### 3 後見開始

後見人等による支援がはじまります。後見人等は、家庭裁判所の監督を受け、支援経過を報告します。

## 地域包括支援センターが支援します

成年後見制度は家庭裁判所に申立てをして利用しますが、地域包括支援センターでは、高齢者本人や家族などが必要に応じて適切に利用できるように様々な支援を行っています。分からないことがあったら、お気軽にご相談ください。



## 「かけはし」(福祉サービス利用援助事業) もあります

「かけはし」(福祉サービス利用援助事業)とは、判断能力が低下した高齢者などを対象に社会福祉協議会が行うサービスです。福祉サービスの利用支援や日々の金銭管理など成年後見制度と似ていますが、支援できる範囲が違います。成年後見制度よりも比較的身近な事柄について利用できるサービスです。くわしくは、地域包括支援センターや社会福祉協議会にお問い合わせください。

### ■受けられる支援内容は？

#### 福祉サービスの利用援助

介護・福祉サービスの情報を提供し、利用する際の手続きなども支援します。

#### 日常的な金銭管理

公共料金や家賃の支払いや、預貯金からの生活費の出し入れなどを支援します。

#### 書類等の預かり

年金証書、預貯金通帳、権利証、実印、銀行印など大切な書類等を預かります。

※契約によるサービス提供のため、本人の契約意思と能力が必要です。また、内容により利用料が発生します。  
※多額の財産管理や施設への入所契約など重要な決定を本人の代わりに行うことはできません。

