

高齢者等の
消費者トラブルを防ぐための

見守りポケットブック

あなたの気づきが高齢者等を消費者トラブルから守ります



**「消費者トラブルかな？」と思ったら、
すぐに消費生活相談窓口へ**

見守りから相談までの流れ

高齢者等の消費者被害の防止には、高齢者等と日常的に接している身近な方々が、変化に気づき、声をかけ、相談機関につなぐことがとても重要です。

1 気づき

見守り対象者の様子の変化に気づく

「気づきのポイント」をチェック

2 声掛け

本人に声を掛け、事実を確認する

「声掛けのポイント」をチェック

3 つなぐ

消費生活相談窓口や地域包括支援センター等の相談につなぐ

「相談窓口」をチェック

気づきのポイント

— 家の様子について —

- ☒ 家に見慣れない人が出入りしている
- ☒ 不審な電話のやりとりがある
- ☒ 家に見慣れないもの、未使用のものが増えている
- ☒ 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがある
- ☒ 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡がある
- ☒ カレンダーなどに見慣れない事業者の名前などの書き込みがある

— 本人の様子について —

- ☒ 定期的にお金をどこかに支払っている形跡がある
- ☒ 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子がある
- ☒ 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることがある
- ☒ 急に毎日楽しそうに出かけるようになった

声掛けのポイント

消費者被害に遭っているような様子が見られたり、本人から相談されたとき、問い詰めたり、頭から否定するような口調は、本人の心を閉ざしてしまいがちです。一旦は受け入れる気持ちを持って、ゆっくりと状況を聞きましょう。

良い声掛けの例

- さりげない声掛け
- 問い詰めず寄り添った声掛け

どうされましたか？

新しく買われたんですか？

一緒に考えてみましょう

悪い声掛けの例

- × 決めつけや否定をする声掛け
- × 自尊心を傷つける声掛け

だまされているんじゃないですか？

契約書を読まなかったんですか？

どうして黙っていたんですか？

高齢者等消費者被害の特徴

●被害に遭っていることに気づきにくい

言葉巧みに近づいてくる悪質業者を信じてしまい、自分が悪質商法の被害に遭っているということを認識していない場合があります。

また、被害に気づかないことから、契約を繰り返して被害が深刻化することがあります。

●被害に遭っていても相談しない

被害に遭っていても、家族に迷惑をかけたくない、だまされた自分が悪いなどとあきらめて、誰にも相談できず、被害が表面化しにくいことがあります。

よくある事例

- 「無料で屋根の点検をします」と言われたので依頼したら、不安をあおられ考える時間なく修繕工事を契約した。
- 日用品の無料配布のチラシを見て販売会場に出かけて、雰囲気に乗せられて次々と高額な商品を購入した。
- SNSで有名人を名乗るアカウントに投資に誘われ、入金したが、出金しようとしたら連絡が途絶えた。

Check!

高齢者等が遭いやすい消費者トラブルの事例について、消費生活情報サイト「あいち暮らしWEB」に掲載しています！
<https://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>



相 談 窓 口

全国共通 消費者ホットライン



郵便番号等を入力すると、お住まいの
地域の消費生活相談窓口につながります

窓口が開所していない時間帯などは、窓口の電話番号や受付時間をご案内します

愛知県消費生活
総合センター

☎ (052) 962-0999

受付時間

- 月曜～金曜 9:00～16:30
- 土曜・日曜 9:00～16:00



※祝日(土曜・日曜除く)及び年末年始(12月29日～1月3日)は休み

市町村の相談窓口

※お住まいの地区の消費生活相談窓口や地域包括支援センターの
相談窓口等の連絡先を記入して使用してください

2026(令和8)年3月発行

愛知県 県民文化局 県民生活部 県民生活課

〒460-8501 名古屋市中区三の丸三丁目1番2号

☎052-954-6163(ダイヤルイン)



「あいち暮らしWEB」
キャラクター ピッピ