

高齢者を 消費者トラブルから守る

～高齢者の消費生活見守りハンドブック～

R1



神戸市

見守るみなさんの力で…

神戸市は、65歳以上の高齢者の割合が市民の4人に1人以上になっています。

高齢者が増加した社会環境を背景に、高齢者を狙う悪質商法が手を変え品を変え次々と発生しています。平成30年度の60歳以上の方からの相談は、全体の37%にも上っています。

また、高齢者の消費者トラブルは年々複雑化しており、平成30年度に相談が寄せられた内容は、インターネット関連サービス、工事、建築、携帯電話、健康食品、修理サービスの順に多くなっています。特に高齢女性を狙った架空請求が目立ちました。

消費者トラブルは、年齢に関係なく誰にでも起こる可能性があります。

仮に、高齢者が消費者トラブルに関する知識があったとしても、実際にその当事者になったときに、冷静な判断ができるとは限りません。高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者自身が消費生活について関心を持ち、知識や情報を得ることも大切ですが、高齢者を見守る地域のみなさんの声かけや関係機関と連携した対応といった「見守るみなさんの力」が不可欠です。

この冊子は、消費者トラブルに巻き込まれる高齢者が少しでも減るように高齢者自身だけでなく、高齢者を見守るみなさんにも活用いただけるよう高齢者の周りで起こりやすい消費者トラブルを紹介しています。

目次

- 1 高齢者の消費者トラブルを防ごう …………… 2
- 2 高齢者の消費者トラブルを発見したら …………… 3
- 3 最新の手口を伝えることで
 - ケース① インターネットトラブル ～そんなつもりじゃなかったのに～ …… 4
 - ケース② 通販トラブル ～楽しいはずの買い物が…～ …………… 5
 - ケース③ 点検商法 ～その修理、本当に必要ですか？～ …………… 6
 - ケース④ 特殊詐欺(振り込め詐欺等) ～その電話、本当かしら？～ …… 7
 - コラム すべての消費者は…ダマされる！？ …………… 9
 - ケース⑤ 送り付け商法 ～わたし、注文していないけど…～ …………… 10
 - ケース⑥ 催眠商法 ～粗品や販売員の話にのせられていませんか？～ …… 11
 - ケース⑦ 訪問購入 ～大切な貴金属を強引に買い取られて～ …… 12
- 4 高齢者の身のまわりの事故に気をつけよう …………… 13

1

高齢者の消費者トラブルを防ごう ～高齢者の消費者トラブルとは?～

高齢者のみなさんには、どのようなトラブルが起こっているのでしょうか。

消費者トラブルの手口や身近な人が消費者トラブルに気づいたポイントについてご紹介します。

こんな勧誘・販売があったら

電話勧誘を受けたら



- しつこい電話勧誘で困ったときは、そばに誰かがいれば声をかけてもらいましょう。
- 他の人がいると思わせることがポイントです。
- 必要のない電話勧誘は、すぐに切る。
- 番号非通知の電話を拒否するように設定する。

訪問販売があったら



- 玄関に「『訪問販売お断り』ステッカー」(下記参照)を貼る。
- インターホンごしに対応する。
- 玄関に防犯ブザーを置く。
- すぐに契約しない。
- できるだけ家の中に入れない。
- 多額の現金を手元に置かない。
- 業者訪問が繰り返されるときは、複数人で対応する。

消費者トラブルにあわないために ～だまされない方法を身につけよう!～

消費生活に関する 知識を蓄えて 「かしこい消費者」 になろう!



- 消費生活講座などで消費生活について学習する。
- 声を出してきっぱり断る練習をする。
- 地域の掲示板に悪質商法の注意喚起のポスターを貼る。
- 個人情報の重要性を認識して unnecessary アンケートに答えないようにする。

ステッカーをご活用ください!!

悪質商法被害防止のために、『訪問販売お断り』ステッカーを配布しています。

玄関の見やすいところや電話機周辺に貼ってご活用ください。

問 神戸市消費生活センター 消費者教育係
☎ (078)371-1247



2

高齢者の消費者トラブルを発見したら

すぐに相談しましょう!

消費者トラブルにあったことがわかった場合は、すぐに「神戸市消費生活センター」へ相談してください。特に詐欺などで相手の口座にお金を振り込んでしまった場合は、振り込んだお金の引き出しを止める手続きをとることができる場合もあります。

できるだけ早く相談しましょう。

高齢者を見守るみなさん

ご家族、ご近所、民生委員、自治会、婦人会、ふれあいのまちづくり協議会、ボランティア、事業者など



1 消費者トラブルを発見



2 本人が相談を希望



3 神戸市消費生活センターに相談

できるだけ、本人から相談してください。本人が相談できない場合は、本人同席のもと、見守りの方がご相談ください。

相談窓口

神戸市消費生活センター

神戸市消費生活センターは、消費生活相談や生活情報発信などを行い、市民のみなさんの安心・安全な消費生活を守るお手伝いをしています。

- 住所：神戸市中央区橋通3-4-1
(神戸市立総合福祉センター5階)
- 相談受付：月曜～金曜(祝日、12月29日～1月3日除く)
9:00～17:00(来訪相談の受付は16:30まで)
- ☎(078)371-1221

兵庫県警・最寄りの警察署

- 兵庫県警察本部 ☎(078)341-7441(代表)
- 東灘警察署 ☎(078)854-0110(代表)
- 灘警察署 ☎(078)802-0110(代表)
- 葺合警察署 ☎(078)231-0110(代表)
- 生田警察署 ☎(078)333-0110(代表)
- 兵庫警察署 ☎(078)577-0110(代表)
- 長田警察署 ☎(078)578-0110(代表)
- 須磨警察署 ☎(078)731-0110(代表)
- 垂水警察署 ☎(078)781-0110(代表)
- 神戸水上警察署 ☎(078)306-0110(代表)
- 神戸西警察署 ☎(078)992-0110(代表)
- 神戸北警察署 ☎(078)594-0110(代表)
- 有馬警察署 ☎(078)981-0110(代表)

3 最新の手口を伝えることで

ケース① インターネットトラブル ~そんなつもりじゃなかったのに~

インターネットを利用する人が高齢者の中にも増えています。インターネットを通じて、人とのコミュニケーションも容易にとれるようになっていきます。

それに伴い、情報機器の利用に伴う消費者トラブルが増加しています。

インターネットをよく利用する高齢者は、気づかないままにだまされて被害にあっている場合があります。気づきのきっかけとなるよう最新のインターネットの被害事例を伝えましょう。

インターネットトラブルいろいろ

① ワンクリック詐欺

- 不当請求画面が張り付いて消すことができなくなります。
- 「『完全無料』とうたったアダルトサイトの広告を見て、無料だと思って気軽にクリックしたところいきなり高額な登録料の請求画面が出た」という相談が高齢者からも多く寄せられています。
- 請求画面の削除には、独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) のホームページの「ワンクリック請求被害への対策」を参考にしましょう。



② SNSトラブル

- 写真や文章を投稿するときには、公開範囲を決めていても、見た人が転用する場合がありますので、発言内容によっては炎上することもあります。
- 孫の写真なども不用意に載せてトラブルになる場合がありますので、注意しましょう。
- SNSの誘発的広告では、悪質なサイトに誘導されることがあるので、アクセスしないようにしましょう。

③ オンラインゲームの落とし穴

- オンラインゲームの入り口は無料ですが、高額課金しないと強くなれないことがあります。
- オンラインゲームは、突然の終了や事業者の都合で閉鎖される場合があります。そうすると、それまでに購入したアイテムなどは使えなくなってしまう。

防止するには

- アダルトサイトなどでは、有料という表示がわかりにくい場合も多いので、むやみに「年齢確認ボタン」や「同意ボタン」などをクリックしてダウンロードしたり、安易にアクセスしないことが第一です。
- 業者に連絡をしても、「間違えたなら支払わなくてよい」とは言われません。個人情報などが知られてしまう危険性も

あるので、自分から連絡してはいけません。

- 家族であっても自分以外の写真を載せるときには、本人に載せてよいか確認しましょう。
- 困ったときは、すぐに神戸市消費生活センターに相談しましょう。

ケース②

通販トラブル ～楽しいはずの買い物が…～

電話やパソコン、テレビなどの情報機器を利用した買い物が日常的になり、それらを使って情報を得たり、商品を選択・購入する高齢者もたくさんいます。

購入前に実物を見たり手にとったりできないため、イメージと違う、サイズが合わないなどのトラブルになることがあります。

また、注文時の注意書きをよく読まずに注文し、「返品・交換ができなかった」「お試しのつもりで注文したのに定期購入になっていた」といったトラブルが増えています。



通販トラブル チェックポイント

① クーリング・オフと返品

- 通販では、クーリング・オフは利用できません。返品できるか、返品時の送料負担があるか、などを確かめましょう。
- 注文するときには返品特約をよく確認するようにしましょう。

② 定期購入トラブル

- サプリメントなどの通信販売で、1回限りと思って注文したら定期購入になっていたということがあります。よく契約内容を確認するようにしましょう。
- 注文した商品が届いたときは、1回限りの購入か定期購入になっていないか納品書等で必ず確認しましょう。

③ 支払いトラブル

- 振込先口座が個人名になっている場合は、特に注意しましょう。
- 銀行振込の前払いだけでなく、カード支払いや代金引換など、決済手段が複数用意されている販売店を選ぶようにしましょう。

④ 偽物トラブル

- 連絡がつかない販売店やあまりにも安すぎるものは、詐欺サイトや偽物の可能性があるので注意しましょう。
- 偽物には、コピー商品、偽ブランド品、模造品などのほか、化粧品で肌が荒れたり、健康食品・薬品などの健康被害の問題が起きることもあります。

⑤ その他

- 海外通販では、「届いた商品が模倣品のようだ」「代金を支払ったのに商品が届かない」といった相談が多く寄せられていますが、解決するのは困難です。
- 通販サイトを利用する際は、サイト内の日本語が不自然ではないか等注意が必要です。

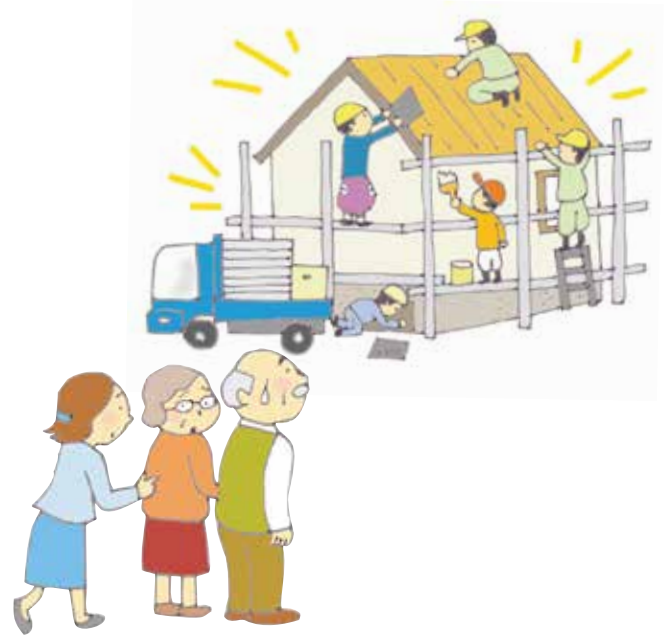
ケース③

点検商法 ～その修理、本当に必要ですか？～

『点検商法』とは、「無料の点検に来ました」といって突然訪問し、「無料なら」と思って家に入れると、自分では確認できない屋根や床下、水道管の中などを点検後、写真などを見せて不安をあおって、不必要な工事や浄水器などを契約させる商法です。

業者は、「大変なことになる」「今日だけ値引きできる」と言って短時間で契約を決めさせようとします。お金を受け取った後はいい加減な工事をしたり、無用な機器を設置したり、工事に来ない場合もあります。

みなさんの周りでも、高齢者の方の家が次々に工事をしているのを見かけたら「本当に必要な工事ですか」「信用できる業者さんですか」と声をかけてみましょう。



点検商法いろいろ

- **挨拶商法** …… 「近所で工事をしています」と挨拶に来て、無料点検やモニター工事を勧誘。
- **次々商法** …… 一つ工事を契約すると、「あっちもこっちも修理が必要」と次々に契約させる。
- **シロアリ商法** …… 床下を点検し、虫の死がいなどを見せて「このままでは家がつぶれます」と不安をあおる。
- **浄水器商法** …… 水道管内部のさびた写真や水道水に試薬をたらして体に悪い影響があると思わせる。
- **消火器商法** …… 「消火器には使用期限があるので買い替えが必要」と不必要な購入をすすめる。

防止するには

住宅や水道工事などは専門知識が必要で、素人では判断が難しいものです。工事をする場合は、必ず見積もりを取り、じっくりと検討することが重要です。金額が大きい場合は、2～3社から見積もりを取るようにしましょう。

困ったときには、契約の前後にかかわらず神戸市の専門窓口にご相談しましょう。クーリング・オフや契約解除ができる場合もあります。

相談窓口

神戸市すまいとまちの 安心支援センター (すまいるネット)

住まいに関する相談に「建築士」「消費生活相談員」「ファイナンシャルプランナー」など専門の相談員が無料でアドバイスを行います。

☎ (078) 647-9900

● **相談受付**：10:00～17:00
(水曜休み、年末年始など除く)

水道局お客さま 受付センター

水道に関するご相談・問い合わせをお伺いします。

☎ (078) 797-5555

● **受付時間**：月曜～金曜 9:00～17:15
(祝日、12月29日～1月3日除く)

水道修繕 受付センター

ご家庭での水漏れなどのトラブルに24時間365日対応しています。(水道の修繕は、指定給水業者が行えます)

☎ 0120-976-194

(通話料無料)

● **受付時間**：24時間

※集合住宅の場合は、管理組合等にご連絡ください。

ケース④

特殊詐欺（振り込め詐欺等）～その電話、本当かしら？～

『振り込め詐欺』という言葉が新聞やテレビなどを通じて耳にされている方は多いと思います。これ以外にも詐欺の手口は複雑になり、複数人で「証券会社」「会社」「金融庁職員」「警察官」「弁護士」などをかたって電話をし、高齢者をだます『劇場型』と呼ばれる手口も増えています。

このような被害に遭わないように、最新の手口を身近な高齢者に伝えましょう！積極的に声をかけることで、高齢者が悪質商法に気づくきっかけになります。

詐欺のパターン

●行政機関をかたる場合

「還付金があるのでATMへ行って手続きしてください」
⇒ATMを操作しても、お金を受け取ることは絶対にできません。
連絡をしてきた区役所等の連絡先を自分で調べて電話を試みましょう。

●家族になりすます場合

「携帯の電話番号が変わった」
「風邪をひいて、声が変わっている」
⇒変わる前の番号に電話をしましょう。
他の家族に連絡を取ってみましょう。

●百貨店や銀行協会をかたる場合

「あなたのクレジットカードでハンドバックを買おうとしている人がいる」
「カードが不正に使われた可能性がある」
⇒銀行協会や百貨店の電話番号を自分で調べて電話を試みましょう。

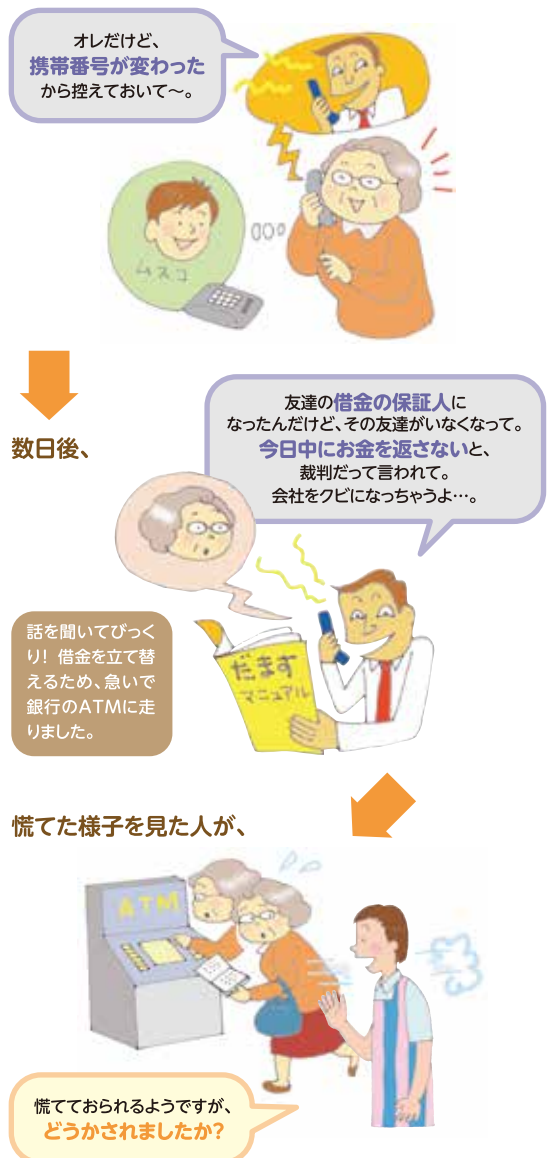
●公的機関をかたる場合

「個人情報がもれている」
「個人情報を削除してあげる」
⇒連絡をしてきた公的機関の連絡先を自分で調べて電話を試みましょう。

振り込みをしない詐欺

最近では、

- ①息子をかたって電話をかけ、土地勘のない場所に現金を持って来るように呼び出し、待ち合わせ場所に息子の代理の者が取りに来る
 - ②指定した住所にお金を送るように指示する
 - ③電子マネーを購入させて識別番号を連絡させる
- といった「振り込みをしない詐欺」も増加しています。



これら以外にも「あなたの名前で老人ホームの入居権利金を立て替えている」、「未公開株を買う権利があなたに当たった」や「建設中の老健施設に入居する権利をあなたは持っている。譲ってほしい」などの電話がかかってくるケースもあります。

防止するには

●電話口でお金のもうけ話が出たら…それは詐欺、と 思うくらいの気持ちで！

実在する会社名や警察官、弁護士、公的機関を名乗る者が電話してくるので、警戒心がゆるみ信用してしまいがちです。

未公開株、社債…だけでなく、最近話題になっているもの(例:個人情報など)、高齢者が関心を持ちそうなもの(例:医療、老人ホームなど)や社会貢献(例:震災復興やオリンピック関連の債権など)につながるもの…など、だます口実は無数にあります。

●過去の損失を取り戻す「被害回復型」詐欺も発生！

一度でも、被害に遭った人は詐欺グループの『カモ』リストに載っているため、繰り返し勧誘される可能性があります。

●焦らず、落ち着いて考えてみよう！

このように人がだまされるのは、「なんとかしてあげないと」という家族を思いやる気持ちや「どうしよう」といったあせりから、冷静に判断することができなくなっているからです。

いずれの場合も「今すぐ」や「今日中に」など、振り込みの手続きを急がせようとします。その言葉こそが、詐欺の可能性が高いのです。

もし、コンビニなどのATMの前で携帯電話を片手に持って、慌てて操作している高齢者がいたら、落ち着くよう声をかけてください。

万一、振り込んでしまった場合でも、あきらめずにすぐに警察(☎110)に相談するように伝えてください。

相談窓口

金融庁 金融サービス利用者相談室

「未公開株を買う権利があなたに当たった。上場間近で必ず儲かる」や「社債を買値の3倍で買い取る」など怪しい投資勧誘について、相談員が相談・問い合わせをお伺いします。

☎ 0570-016-811

●受付時間：月曜～金曜 10:00～17:00（年末年始など除く）

みんなで考えてみましょう!

「私」もダマされるかも!!

みなさんは、自分は「ダマされることはない。大丈夫。」と思っていませんか。

詐欺の被害に遭われた人々には、いわゆるオレオレ詐欺などのことは知っており、注意していたのに、ダマされてしまったということがよくあります。

でも、ダマされてしまった人たちが悪いではありません!

驚きや不安を感じることは誰にでもあります。警察の指示に従うことはほとんどの場合は適切なことです。こうした心の動きや常識、社会の約束事を逆手にとって詐欺の手口が組み立てられていますので、誰でもダマされるのです。このため、ダマされそうな「場面」、「状況」を減らすよう、お金の受け渡しに一手間加えるといった、これまでの暮らしに工夫を加えることも大切です。

不要な電話はシャットアウト!

詐欺の被害は一本の「電話」から。

犯人からの電話に出てしまい、犯人が用意する舞台に引き込まれてしまうと、被害に遭う可能性は高まります。このため、犯人からの電話に出ないで済む工夫が重要です。たとえば、

- 留守番電話のメッセージに「この電話は振り込め詐欺対策のため、会話内容がすべて録音されています」といったメッセージを残しておく。
- 現在使っている電話機に防犯機能を持たせるように変更する。

上記の方法だけで犯人からの電話をすべて防ぐことはできません。しかし、犯人からの電話に出る可能性は減ります。ただし、こうした対策はお金がかかるものもあります。費用等を調べてから始めましょう。



犯人への送金をシャットアウト!

詐欺犯人への送金を防ぐために、ATMの振り込み限度額の設定や金融機関での声かけなどが行われています。しかし、慌ててしまっている被害者への声かけのみでは犯人への送金を阻止するのは難しいです。特に、最近では、土地勘のない場所へ呼び出して、息子の代理という者が直接現金を受け取るケースや指定した場所へ現金を送るように指示するケースなど、振り込みではなく現金を引き出させた後で、犯人にお金を手渡すあるいは送金する事例が増えています。

こうした被害を防ぐためにも、

多額の現金を引き出す場合には、「預金小切手」を利用しましょう。

自分のお金を現金として引き出すだけなのに、なんで面倒な小切手をつくらないといけないのかと憤慨されるかもしれません。しかし、小切手にすることで犯人にお金渡るのを防ぐ可能性が高まるのです。窓口で小切手を勧められたら、万が一と思って、ぜひ、小切手で受け取ってください。



(監修:神戸学院大学 心理学部長・教授 秋山 学)

預金小切手(自己宛小切手)とは?

- 金融機関に支払い記録等が残ります。現金にするには、受取人が窓口に来る必要もあります。
- 小切手を現金化するには、一定の時間が必要になります。こうした理由で、万が一、詐欺に遭っても、被害を防ぐことができる可能性があります。
- 銀行が自分自身を支払人として振り出す小切手です。
- 預金小切手は、小切手1枚で済みますので、現金を持ち運ぶのに比べ安全です。

ケース⑤ 送り付け商法 ～わたし、注文していないけど…～

『送り付け商法』とは、注文をしていない商品を一方的に送り付けてきて、代金を請求することです。

送り付け商法のパターン

- ①「注文を受けた健康食品を送る」などと業者から電話があり、「申し込んでいない」と断ったら、「裁判に訴える」と言われ、損害賠償請求の手紙が送られてきた。
- ②注文した覚えのない海産物が突然送られてきたので受け取りを拒否したところ、後日損害賠償を請求する手紙が届く。

上記のような電話や宅配便の対応に困っている高齢者がいると見聞きしたときには声をかけましょう。

突然、知らない業者から

「ご注文頂いた健康食品を送ります」と電話がありました。

「注文を受けたときの録音もある。断るなら裁判に訴える」と一方的に話し続けられ



注文していません

後日、健康食品が「代引き」で届きました



注文していないけど…



それは注文したものでしょうか?

その一言で、おかしな電話があったことを思い出しました。宅配業者には事情を説明し、商品を持って帰ってもらいました。

防止するには

高齢者は、自分自身で注文していてもそのことを忘れてしまったり、注文しているかどうかの記憶があいまいになってしまうことがあります。何か注文したときには、紙に書いておくようにアドバイスしてください。

また、身に覚えのない請求は無視するように伝えてくださ

い。損害賠償を請求する手紙が届き「法的手段を取る」など不安をあおるような脅し文句が書いてあっても、決して相手に連絡しないように、伝えましょう。

一人で判断するのが難しいときは、神戸市消費生活センターなど公的機関に相談しましょう。

ケース⑥

催眠商法 ～粗品や販売員の話にのせられていませんか?～

『催眠商法』とは、短期間の間に閉め切った会場等に高齢者を中心に人を集め、安い日用品などの販売で会場の雰囲気盛り上げた後、その会場の雰囲気です催眠状態となった来場者に高額な商品を販売することです。

具体例

※わかりやすいように時間の流れにそって書いています。

- 1 知人に誘われる、無料で商品がもらえるというチラシや、開店案内のDMが届くことなどをきっかけに高齢者が会場に向く。
- 2 商品の説明や健康関連の話を1時間ほど聞き、無料商品ももらったり、安価な商品を購入する。
- 3 健康関連の話が面白い、休憩時間等に販売員と話することが楽しいなど、自宅にいるより楽しい時間を過ごせるので、毎日のように通うようになる。
これら以外にも通う理由には、無料・割引商品がもらえる、次回来場時に使える割引券や無料引換券がもらえる、来場時に押してもらえるスタンプカード、友人を連れて行くと特典がもらえるなどがある。
- 4 そのうち、とてもよいものだとか高額な商品の購入を勧誘され、特別販売、特別割引などと言われる。これまで割引商品を購入したり、無料商品ももらったりしていることや販売員が「あなたのために勤めている」などと説得し続けるため、高額と思いつつも購入してしまう。



防止するには

次々販売されて、支払いが困難になり、周囲に借金等を持ちかけたり、高齢者の自宅に商品が増えたりしたことが、周囲の人がトラブルに気付くきっかけになります。

販売員の親切は契約させる手口です。家族や周りの人も気を配りましょう。

- ① 高齢者の話を頭ごなしに否定したりせずに、高齢者の話に耳を傾けましょう
- ② 認知症などで判断能力が不十分な場合には、成年後見制度等の利用も検討しましょう

成年後見制度とは?

認知症、知的障害や精神障害などで判断能力が不十分になり、ご自身での契約や財産管理などをするのが困難になった方の権利を守り支援する制度です。

神戸市では、判断能力が不十分になっても安心して生活できるための成年後見制度について、相談員や専門職(弁護士・司法書士・社会福祉士)が相談をお伺いします。

●神戸市成年後見支援センター

TEL: (078)271-5321
FAX: (078)200-5329

●受付時間: 月曜～金曜9:00～17:00

(祝日、12月29日～1月3日除く)

- 専門職への相談は、曜日・時間が決まっています。また、事前に予約が必要です。

ケース⑦

訪問購入 ～大切な貴金属を強引に買い取られて～

『訪問購入』とは、訪問販売の反対で強引に商品を買って取っていくことです。

「いらなくなった着物はありませんか」「不用品ならなんでも引き取ります」など、電話や訪問で勧誘してきます。

まず、警戒心を解こうと女性が電話をかけ、油断したところを男性が訪問するというケースもあります。

買い取りを承諾すると強引に家に上がりこみ、業者の本来の目的である「貴金属も買い取りますよ」と持ちかけて、売るつもりがなかった指輪なども相場よりかなり安い値段で買い取られてしまいます。

被害に遭うのは独り暮らしの女性が多く、密室で男性に買い取りを強引に迫られ恐怖を感じることも多いようです。



防止するには

まずは、家に上げないことです。

急な訪問でなければ、1人で対応せず家族に相談してからにしましょう。

怖い思いをしたら、勇気をだして警察(#9110)に連絡するように日ごろから伝えておきましょう。

訪問購入は法律で規制されていますし、クーリング・オフが適応されます。

契約から8日間は事業者商品に渡さなくてもよく、商品を渡した際も、事業者が第三者に転売する場合は、元の所有者に転売について連絡する必要があります。

しかし、実際のところ一度渡してしまった貴金属を取り戻すことは非常に困難です。

クーリング・オフの手続きがわからなければ、神戸市消費生活センターに相談しましょう。

相談窓口

神戸市消費生活センター

●住所：神戸市中央区橋通3-4-1(神戸市立総合福祉センター 5階)

☎(078)371-1221

●相談受付：月曜～金曜(祝日、12月29日～1月3日除く)

9:00～17:00(来訪相談の受付は16:30まで)

4

高齢者の身のまわりの事故に気をつけよう ～『ヒヤリハット』をなくすには～

高齢者の家庭内事故の約80%が家の中で、場所としては、リビング・階段・台所(ダイニング)の順で発生しています。事故の内容としては、「打撲」「切り傷」「骨折」「やけど」などが多いです。

ここでは、日常生活の中で高齢者に「おこりやすい事故」の主なものを紹介しています。どんな製品でも使用方法を誤ると危険です。高齢者が誤った使い方をしていないか、気をつけましょう。

そして、製品事故の危険性があるものは、消費者庁からリコール情報が提供されます。リコール情報が提供された場合は、すみやかにその製品の使用を中止しましょう。また、手すり取付けや家具の固定などの工事費用の一部が補助される場合がありますので、それらの利用も考えてみましょう。

1 台所(ダイニング)

【よくある事故】

① ガスコンロを使用中に服に火がつき、やけどをする。

⇒袖口が広がったものや燃えやすい生地の服は避けましょう。

そして、燃えにくい防災性の衣類を選ぶようにしましょう。

② 食事のときに、喉を詰まらせる。

⇒お茶や水を飲んで喉を湿らせてから少しずつ、ゆっくりよくかむように食べましょう。

特に、餅など粘りのある食品を食べるときは小さく切るようにしましょう。

③ 食べものと間違えて、食べてしまう。

⇒食卓に、食べものと間違えやすい洗剤や入浴剤などを置かないようにしましょう。

④ 薬を飲むときに、喉を切るなどのケガをする。

⇒薬は外装のまま飲まないよう、1錠ずつ分けて保管しないようにしましょう。



2 リビング

① たこ足配線のコンセントから煙や火が出る。

⇒たこ足配線はしないようにしましょう。

② 古い電化製品の使用中に火災が起こる。

⇒特に、10年以上使用した電化製品から異音や異臭がする場合は、すぐに使用を中止しましょう。

③ ストープの上に洗濯物を干したところ、火が燃え移る。

⇒ストーブの上に洗濯物を干して乾かすことはやめましょう。

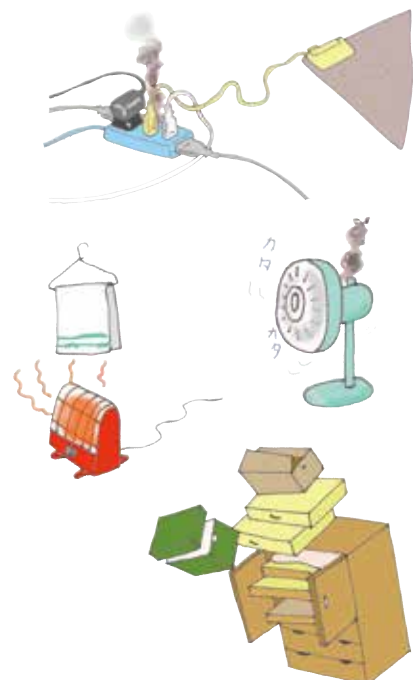
④ 地震で家具などが体の上に倒れてきて、下敷きになる。

⇒家具などが倒れないように転倒防止器具をつけましょう。

⑤ 自分では気がつかないうちに室内で熱中症にかかる。

⇒加齢により、体温調節がうまくできなくなってきます。

こまめに水分を補給し、エアコンを上手に使い室内の設定温度を調整しましょう。



3 玄関・階段・廊下

①ちょっとした段差や階段、廊下などでつまづいて転倒し骨折する。

⇒玄関や部屋の出入口では、踏台やスロープなどを置いて段差を小さくしたり、なくしたりするようにしましょう。

階段や廊下には、とっさにつかめるように手すりをつけましょう。

また、すべり止めのついた靴下やスリッパを履くようにし、物を置かないようにしましょう。



階段、廊下、玄関
(手すり・足元灯)

②衣類の裾を踏んで転倒する。

⇒裾が長い衣類などは、誤って裾を踏むなど思いがけない事故につながるのこまめに調節しましょう。

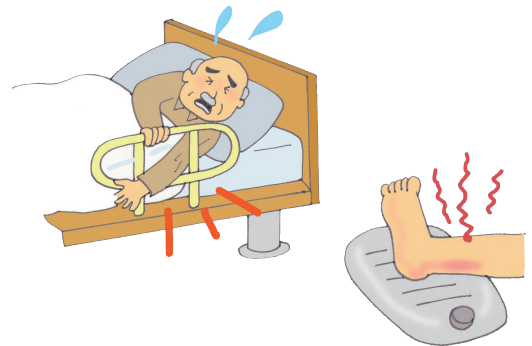
4 寝室

①起き上がるときに、ベッドの柵で骨折する。

⇒起き上がるときには、手足をはさんだりしないように注意しましょう。

②就寝中に低温やけどになる。

⇒寝る前に湯たんぽやこたつを布団の中に入れて温めておき、できれば寝るときには布団から出して寝るようにしましょう。



5 お風呂場(湯船)

①急激な温度変化で、心筋梗塞やめまいをおこし、転倒、おぼれる、最悪のときは死にいたる。

⇒特に冬場は、①脱衣場も暖房して浴室との温度差を減らす、

②入浴前に浴室を暖めるなど、心臓などに負担をかけないように入浴しましょう。

②湯船や床で、転倒し骨折する。

⇒浴室の床はすべりやすくなっているので気をつけましょう。

③湯船に足をいれてやけどをする。

⇒湯船やシャワーの温度が高すぎてやけどをすることがあるので、手などで温度を確かめてから体にかけてり、湯船に入ったりしましょう。



6 屋外

①電動カートに乗っていて、転倒してしまう。

⇒道路の段差に乗り上げることがあるので、気をつけて通らしましょう。

②屋根の上や脚立に上がって作業をしていて、転落事故が起こる。

⇒脚立などを利用して高所で作業するときは、バランスを崩しやすいので、なるべく業者や家族に頼むなど、一人で作業しないようにしましょう。



消費生活で困ったときの相談窓口

神戸市消費生活センター

〈住所〉神戸市中央区橘通3-4-1
(神戸市立総合福祉センター5階)

〈相談受付〉

月曜～金曜(祝日、12月29日～1月3日除く)
9:00～17:00(来訪相談の受付は16:30まで)

☎(078)371-1221

消費者ホットライン

〈相談受付〉

月～金 9:00～17:00
土日祝 10:00～16:00(12月29日～1月3日除く)

☎188

※携帯電話の定額通話プランの対象外です。

警察相談専用電話

☎ #9110

「#9110」では、犯罪や事件の発生には至っていないものの、普段の生活の安全や平穏に関わる様々な悩みごとや困りごとなどの緊急ではない警察への相談などに対応します。

※プッシュ式電話のみで、IP電話からは、利用できない場合があります。

#9110でかからない場合は、

☎(078)361-2110へ

おかけください。

販売勧誘の電話がかかってきたら、
必要のないものは、「いりません」と
きっぱり断りましょう。

訪問販売・買取業者に脅されたり、
居座られたりするときは、
「警察に連絡します」と言って
警察☎110へ
電話しましょう。



〈製作〉

神戸市消費生活センター
消費生活マスター 高齢者向け教材づくりグループ

〈本冊子についてのお問い合わせは〉

神戸市消費生活センター 消費者教育係
☎(078)371-1247

リサイクル適性(A)

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。



United Nations
Educational, Scientific and
Cultural Organization

City of Design
KOBE

Member of the UNESCO
Creative Cities Network
since 2008