

消費生活相談や啓発活動を、八幡平市役所市民課とともに盛岡市消費生活センターが担当し、共同の啓発活動として、特集ページによる広報を行っています。平成23年11月号の「リフォームトラブルにご用心」に続き、今回は認知症と悪質商法についての特集です。

# 認知症でも悪質商法に負けない！

最近、認知症の人を狙った悪質商法が増えています。認知症の人は、その場での確な判断や対応ができないことが多いため、悪質業者にだまされやすく、次々と契約を結んでしまいがちです。自分や家族、地域のためにも、悪質商法から認知症の人を守るための知識を身に付けておきましょう。

## ①こんな事例がありました

**悪質業者は良い人？**  
(80代男性Aさん)

「この人は悪くない！」

Aさんは息子夫婦と折り合いが悪く、一人で暮らしていました。そこへ悪質業者が足掛け通い、親身になって話を聞いたり、家事をしたりと、かいかいしくAさんを世話しました。Aさんはすっかり悪質業者を信用。必要がない住宅改修の契約を結び、費用を全額払ってしまいました。息子夫婦が注意しますが、Aさんは悪質業者をかばって話を聞いてくれません。

**被害に遭っていることが分からない**  
(80代女性Bさん)

「大丈夫」

一人暮らしのBさん。ある日、ホームヘルパーがBさんの公共料金が滞納になっていることに気付きました。事情を尋ねてもBさんは「大丈夫」と気にしていない様子。ホームヘルパーが、消費生活センターへ相談。本人の了解を得てBさんの自宅を確認すると、大量の健康食品や未使用の布団数組と一緒に大量の契約書が。何年も前から業者が入り込んでいることが分かりました。

**孫と同じ年の悪質業者に泣きつかれ**  
(70代男性Cさん)

「助けて！」

Cさんの家に悪質業者が「長生きできるから」と健康食品を持ってきました。長い間会っていない孫と同じ年だった悪質業者を見て「断るのも悪いから」と商品を購入。ある日、その悪質業者が青い顔をして「ノルマを達成できないと会社を首になってしまおう」とCさんに泣きついてきました。かわいそうに思ったCさんは、大量の商品を購入してしまいました。

## 認知症ってなに？

### ●認知症とは

認知症とは、病気などが原因で脳の知的な働きが低下した状態のことをいいます。一人で生活を送ることが難しい場合もあります。認知症の特徴の1つに、記憶力や理解力、判断力の低下があります。誰もがだまされる可能性はありますが、認知症の人はその可能性が高くなります。認知症の人が業者と契約する場合、次の4つが主な問題になります。

## どうしてだまされるの？

- ①対象を捉える「認知」  
相手の意図や細かい契約内容を十分に理解できない
  - ②対応を一貫させるための「記憶」  
話の前後でつじつまが合わなくとも、気付きにくい
  - ③段取りを組む「実行機能」  
「おかしい」誰かに相談「断る」という段取りを組むのが難しい
  - ④意思決定に関わる「情緒」  
親切にされたり脅されたりすると、断りにくい
- 「そんなこと自分でできる」とアドバイスに耳を傾けない

### Interview

## 感情やプライドは保たれます

認知症になって記憶力や理解力が低下しても、その人の感情やプライドは比較的保たれます。そのため、商品の説明や契約内容が分からなくても、分かったつもりになって、悪質業者に言われるがままに契約を結んでしまいます。また、だまされたことや被害に遭ったことをうまく認識できず、事実がうやむやになることも。なんとなくおかしいと思っても、なかなか助けを求められず、何度も同じ被害を繰り返してしまいます。そのため、認知症の人は、悪質業者の標的にされてしまうのです。

県認知症疾患医療センター  
赤坂博隆 臨床心理士  
あかさかひろし

## ②被害を防ぐために

認知症の人が悪質商法の被害に遭った場合、本人が被害を認識していなかったり、事実を隠してしまったたりすることがあります。そのため、周囲の発見が遅くなる場合があります。また、被害を発見できたとしても、悪質業者を信頼してしまっている場合は、家族や周囲の声に耳を傾けてくれないことが多く、解決までに大変な時間を要します。その間にまた同じ被害を繰り返してしまう人もいます。

だからこそ、被害が発生する前に家族や地域、介護施設、医療機関など周囲の人たちが、日常的に見守っていくことが大切です。

### 「周囲での見守り」

本人が認知症であることを周囲が理解し、普段からだまされていないか、被害に遭っていないかを定期的に見守ることが重要です。家族やケアマネジャー、ホームヘルパーといった定期的に本人と関わる人が、気を付けるようにすると良いでしょう。

- ・ 次のようなサインが見られたら、被害に遭っている可能性があります。
  - ・ 見慣れない人が出入りしている
  - ・ 家が改修されている
  - ・ 新しい物や不必要と思われる商品、契約書などがある
  - ・ 電話を切れなくて困っている



### 「制度の活用」

被害を防ぐために、判断能力が不十分な人を守る制度を活用することも方法の一つです。制度をうまく利用し、より安心な体制を目指しましょう。

#### ①成年後見制度

判断能力が不十分な20歳以上の人を保護するための制度です。本人の判断能力の程度によって支援内容は異なりますが、家庭裁判所から選任された成年後見人（配偶者や親族、法律や福祉の専門家など）が本人に代わって契約したり、悪質商法など不利益な契約を後から取り消したりすることができます。

また、将来判断能力が不十分になったときに備えて、あらかじめ本人が成年後見人になつてもらいたい人を決めておくことができる任意後見制度もあります。詳しくは、市役所長寿社会課（地域包括支援センター）  
☎・内線1181へ相談ください。

#### ②日常生活自立支援事業

市社会福祉協議会が窓口になって、福祉サービスの利用や日常的な金銭管理を支援する制度です。生活支援員が定期的に訪問してくれるので、悪質商法の被害を未然に防ぐことも期待できます。

詳しくは、市社会福祉協議会  
☎74-4400へ相談ください。

## ③被害に遭ってしまったら

被害や被害のサインを発見した場合は、すぐに消費生活センターなどの専門機関へ相談してください。認知症の人が悪質商法の被害に遭うと、何度も被害を繰り返してしまうこともあるため、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。被害回復や今後の予防のためにどうすれば良いかを検討し、関連する機関で相互に情報交換しながら、安心して暮らせる対応策について一緒に考えていきます。

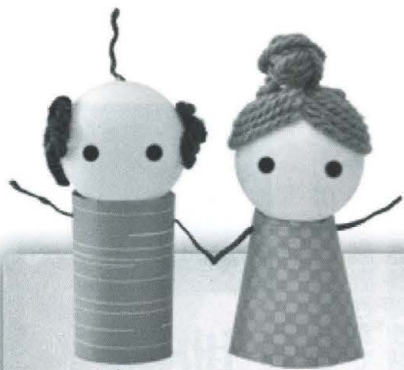
### 「被害を発見したときの注意点」

事実を冷静に受け止め、被害に遭った辛さを本人と共有することから始めましょう。「なんでもだまされたの」などと最初から本人を批判するような態度を取ると、それ以上の関わりを拒否されてしまうことがあります。「辛かったでしょう。お金もなくなっちゃって、生活していくのも大変ですね」などと優しく話すことから始めることが大切です。

また、本人や本人が信用している人（悪質業者）をけなしたり、批判したりしないようにしましょう。「○○さんにとっては大切な買い物だったんですね」「今あまり使っていないのでしたら、お金がたくさんかかって大変なので、次からはやめた方がいいですね」などというように、本人を傷つけないコミュニケーションを心掛けましょう。

## ④早めの相談

認知症はいつ始まるかわかりません。そして悪質商法の勧誘も、ある日突然やってきます。家族や地域などで日常的に見守りながら、「いつもと様子が違うな」と思ったら、すぐに専門機関へ相談しましょう。医療的なケアも含めて、一緒に対応策を考えていきます。また、被害に遭った後でもすぐ相談してください。早めの相談が良い解決につながります。



## 問い合わせ

- ▶ 認知症やもの忘れ……県認知症疾患医療センター ☎019-652-7411
- ▶ 成年後見制度など……市役所長寿社会課（地域包括支援センター）  
☎・内線 1181、1184～1186
- ▶ 日常生活自立支援事業や権利擁護…市社会福祉協議会 ☎74-4400
- ▶ 消費生活相談など ……………市役所市民課 ☎・内線 1134～1135  
盛岡市消費生活センター ☎019-624-4111



若手弁護士会  
吉江暢洋弁護士  
TAKAHIRO YOSHIDA

### Interview

## 未然防止がとても重要

契約方法や内容に不適切なことがあれば、特定商取引法や消費者契約法により、契約を取り消すことや無効にすることができます。しかし、認知症の人が被害に遭った場合、契約当時に認知症であったことの証明が難しい上、業者の行方が分からなくなっていることも多く、救済が困難な場合もあります。認知症の人を周囲で支えていく体制をつくり、被害を未然に防ぐことが重要です。