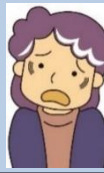


高齢者等の異変に気づいたときの対応手順（被害対応フローチャート）

①気づき

高齢者や障害者から相談を受けた
家宅への訪問で異変に気づいた



不審な領収書が
複数ある

工事業者が
出入りしている

消費者トラブル！？

健康食品の箱が
山積み

大切な指輪を
買い取られた

被害に遭っているのか判断がつかない等、
→ 消費生活総合センター（☎366-1319）へ
予備的に問合せいただくことも可能

②声かけ

「何かお困りですか？」
「新しく買われたのですか？」など、
さりげない声かけから状況を聴き取る

③つなぐ

本人への意思確認を行い消費生活
総合センターや警察への相談を
勧めてみてください



- ★周りに迷惑をかけたくない
- ★本人があきらめている
- ★被害の自覚がない
- ★判断力の低下がみられる

相談を望む

相談の意思はあるが、
本人からは難しい場合

相談を望まない
意思確認できない

本人から

家族や支援者から

家族や支援者から

相談は本人からが原則

本人が相談できない場合は本人の了解
を得て相談（可能な限り本人の隣で
相談ください）。

本人の同意を得ることが原則ですが、
当協議会は本人の同意がなくても見
守り対象者の個人情報を構成員間で
提供・共有することができます。
お困りの際はご相談ください。

④消費生活総合センターへ相談

（☎075-366-1319）

警察へ相談

（緊急の場合は☎110）

被害回復に向けて対応します



⑤消費生活総合センターへ

情報提供（☎075-366-1319）

個人情報なしでも構いませんので
状況をお知らせください。類似の被
害事例を情報提供するなど、どのよ
うな対応が取れるか検討します。

《相談を円滑に進めるために》
契約書類や領収書などがあると相談がスムーズ
に進みます。（例）契約書類、契約年月日、契約相手、
担当者、契約商品・サービス、契約金額など

⑥継続的な見守り

家族や関係機関などによる見守り

家族・支援者から様子を見ながら再度相談を促す

判断に迷われる場合も、気兼ねなく消費生活総合センターへご連絡ください。