

介護(支援)専門職・地域福祉関係者のための

高齢者虐待防止・権利擁護実践マニュアル

山口県健康福祉部

目 次

I 虐待防止編

1	高齢者虐待とは	1
2	高齢者虐待の未然防止	2
3	高齢者虐待の早期発見から対応・支援	3
(1)	対応の仕組み	3
(2)	早期発見と通報	4
(3)	対応と支援	8
4	高齢者虐待防止のネットワークづくり	10

II 権利擁護編

1	成年後見制度	12
2	地域福祉権利擁護事業	14
3	消費者トラブルの被害防止	15

※	高齢者虐待防止・権利擁護実践マニュアル作成委員会／参考文献	18
---	-------------------------------	----

このマニュアルは、平成19年3月に発行した概要版の内容を再編集したものです。

I 虐待防止編

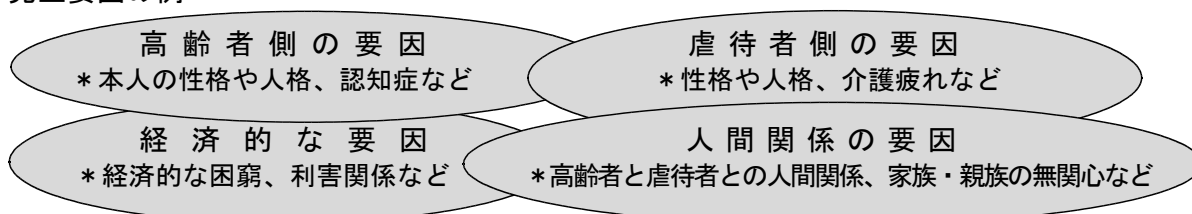
1 高齢者虐待とは

高齢者虐待防止・養護者支援法は、養護者（高齢者の介護や世話をする家族等）及び介護施設従事者等による虐待を対象とし、「高齢者虐待」を5つに分類して定義しています。

区 分	内 容 と 具 体 的 な 例
身体的虐待	高齢者の身体に外傷が生じ、又は生じるおそれのある暴力を加えること 〔例〕 殴る、蹴る、つねる、無理矢理食事を口にさせる、身体拘束するなど
介護・世話の放棄・放任（ネグレクト）	高齢者を衰弱させるような著しい減食、長時間の放置、養護者以外の同居人による虐待行為の放置など養護を著しく怠ること 〔例〕 入浴しておらず悪臭がする、皮膚の汚れている、介護・医療サービスを相応の理由なく制限したり使わせないなど
心理的虐待	高齢者に対する著しい暴言又は拒絶的な対応その他高齢者に著しい心理的外傷を与える言動を行うこと 〔例〕 怒鳴る、ののしる、悪口をいう、侮辱を込めて子どものように扱う、高齢者が話しかけているのを意図的に無視するなど
性的虐待	高齢者にわいせつな行為をすること又は高齢者をしてわいせつな行為をさせること 〔例〕 排泄の失敗に対して懲罰的に下半身を裸にして放置するなど
経済的虐待	養護者又は高齢者の親族が当該高齢者の財産を不当に処分することその他高齢者から不当に財産上の利益を得ること 〔例〕 日常生活に必要な金銭を渡さない・使わせない、年金や預貯金を本人の意思・利益に反して使用する、本人の自宅等を本人に無断で売却するなど

※高齢者虐待の要因は様々であり、それらが複雑に絡み合っているとされています。

▼発生要因の例



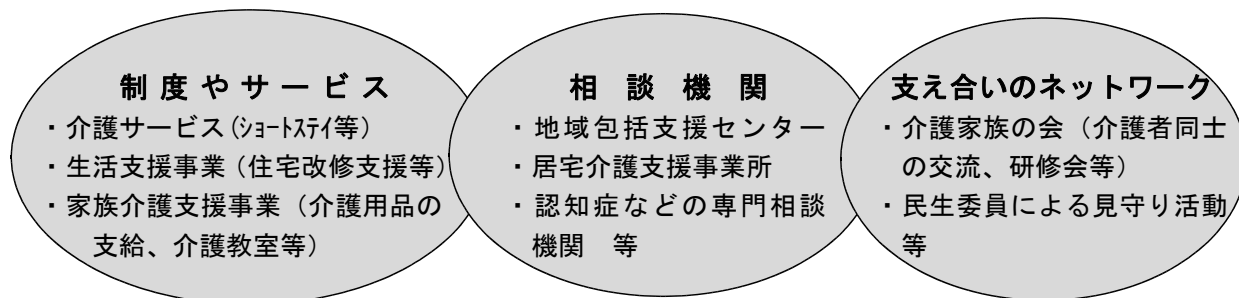
▼高齢者虐待防止・養護者支援法の対象とはなっていませんが、セルフネグレクト（自己放任）や社会的な虐待（地域からの追い出し）等に対しても、権利擁護の観点に立った支援が求められます。

2 高齢者虐待の未然防止

高齢者虐待の防止のためには、まず行政や関係機関・団体等が連携しながら未然防止の取組を進めることが求められます。高齢者虐待防止・養護者支援法では、養護者の負担軽減のための施策の推進を定めており、特に、介護者等を支援する視点が重要です。

▼制度・サービスや支え合いのネットワーク等の活用

- ・介護は、「一人で抱え込まないこと」「まわりのネットワークを活用すること」「第三者に相談すること」が大切であり、そのことが虐待の未然防止につながります。高齢者や介護者の状態に応じて、適切にサービス等を活用されるよう支援することが求められます。



※生活支援事業・家族介護支援事業は、各市町で地域の実情に応じたサービスを実施しています。（実施内容は市町で異なりますので、各市町高齢者保健福祉担当課にお問い合わせください。）

《がんばらない介護チェックシート》

- ・ゆとりある介護生活のための自己点検シートを下記に載せています。該当の項目があれば介護サービスや相談機関の利用などが望まれます。支援の参考にしてください。

<input type="checkbox"/> 介護はおもに自分でやっている。	<input type="checkbox"/> 介護の悩みを聞いてくれたり、相談に乗ってくれる人が身近にいない。
<input type="checkbox"/> 介護は自分ががんばらなければならないと思う。	<input type="checkbox"/> 介護生活の先行きが見えず不安になる。
<input type="checkbox"/> 他人に家に入られたくないので、家族で介護したいと思う。	<input type="checkbox"/> 長い時間留守にできず、遠出ができなくなった。
<input type="checkbox"/> どこに相談に行けば知りたい情報が入るのか、わからない	<input type="checkbox"/> 友達付き合いや趣味の時間がとれなくなった。
<input type="checkbox"/> 身体の負担が少なくなるような介護の方法を知らない。	<input type="checkbox"/> 子どもや配偶者の世話が十分できなくなった。

※作成：がんばらない介護生活を考える会

▼介護者等の介護知識・技術の習得

- ・介護者等が介護知識や技術を習得することは、適切で負担の少ない介護につながります。介護（支援）専門職や地域福祉関係者には、介護に関する助言や家族介護教室等の情報提供などきめ細かな支援の取組が期待されます。

介護知識・技術等の習得の場（介護教室等）

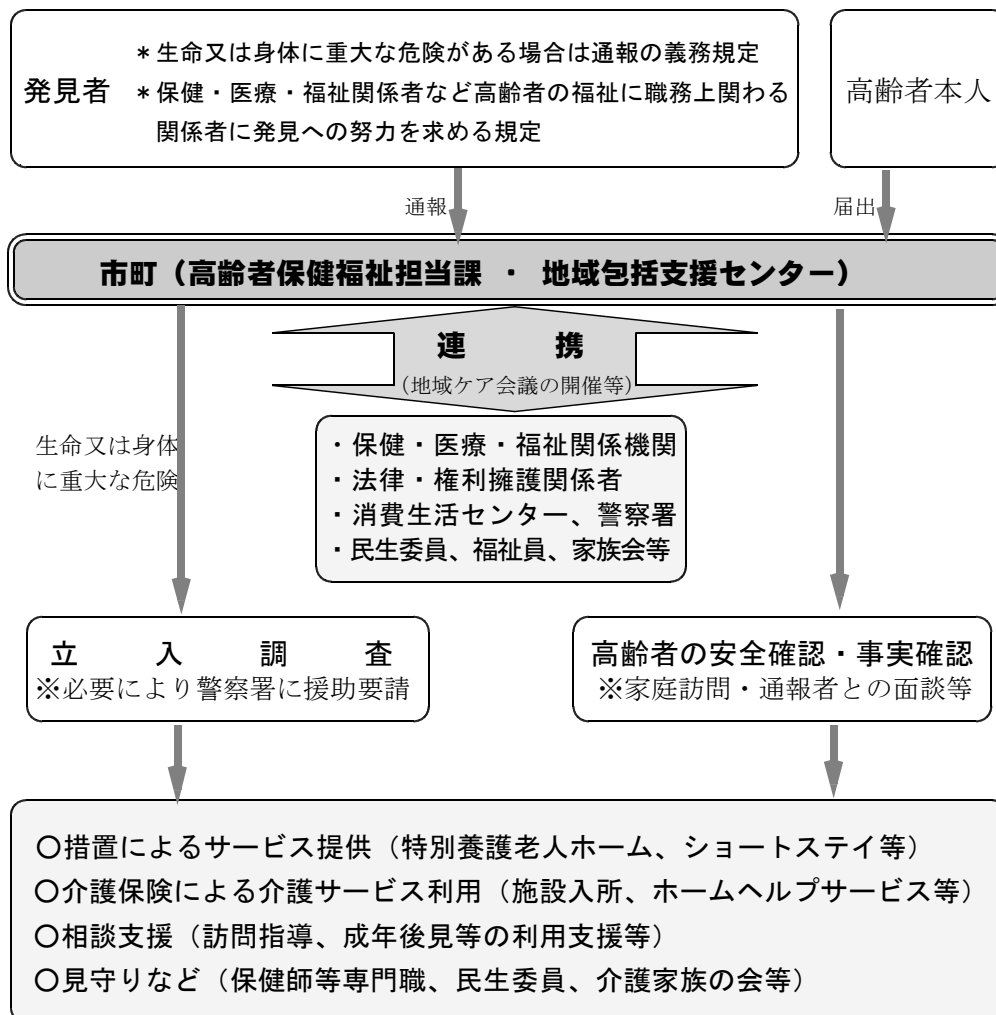
- ・地域 ⇒ 市町保健センター、社会福祉協議会、介護家族の会等による介護教室など
※市町高齢者保健福祉担当課、市町社会福祉協議会等にお問い合わせください。
- ・広域 ⇒ 山口県介護実習普及センター（山口市秋穂二島1062）

3 高齢者虐待の早期発見から対応・支援

(1) 対応の仕組み

市町高齢者保健福祉担当課と地域包括支援センターが車の両輪となり、保健・医療・福祉等関係者が連携し、虐待の早期発見から支援までを進める仕組みとなっています。

▼対応のシステム図（家庭における虐待）



《地域包括支援センター》

地域ケアのマネジメントを担う中核的な機関です。多くの市町では、地域包括支援センターを高齢者虐待の通報窓口や対応のマネジメントを担う機関として位置付けています。

配置職員 社会福祉士、保健師、主任ケアマネジャー（主任介護支援専門員）等

主な事業

- 総合的な相談・支援、高齢者虐待の防止・早期発見等、権利擁護事業
- 介護予防(介護予防事業、予防給付)のマネジメント
- 支援困難なケースへの対応などケアマネジャーへの支援

(2) 早期発見と通報

高齢者虐待は、当事者だけでは防ぐことが難しく、外部からの援助なしに解決することが困難です。このため、問題が深刻化しないよう早期に発見することが大切であり、介護負担等を原因とする虐待に対しては、前兆を見つけて予防の視点に立った対応が必要です。

▼早期発見のために

- 虐待は家庭の中で起きていることが多く、外部からはわかりにくい傾向があります。
- 虐待が表沙汰になる恐れや、認知症などにより意思疎通ができない場合など、助けを求めることが難しいこともあります。

このため

- 高齢者の心身の変化や家庭等身の回りの状況、また地域で見聞きする情報に気を付け、早めに高齢者虐待のサインに気づくことが大切です。

▼高齢者虐待チェックリスト

- ・虐待が疑われるサイン(例)として以下のものがあります。このほかにも様々なサインがあり、地域の研修会等で検討を深められることが期待されます。

高齢者からのサイン (例)

- 身体に小さなキズが頻繁にみられる。
- キズやあざの説明のつじつまが合わなかったり、話す内容が変化したりする。
- 会話やサービス利用時などに「帰りたくない」「家にいたくない」等の訴えがある。
- 動揺して怯える、わめく、叫ぶなどの症状があったり、会話のときなどに涙ぐんだりする。
- 体重が不自然に増えたり、減ったりする。
- 人目を避けるようになり、多くの時間を一人で過ごすことが増える。
- 主治医、ケアマネジャー、保健・福祉の担当者に話すことや援助を受けることに躊躇する。
- お金があるのにサービスの利用料や生活費の支払いができない。
- 資産の保有状況と衣食住など生活状況との落差が激しくなる。
- 寝具や衣服が汚れたままの場合が多くなる。
- 身体からかなりの異臭がするようになってきている。
- 会話やサービス利用時に不自然に空腹を訴えることが増えてきている。
- 疾患の症状が明らかであるにもかかわらず、医師の診察を受けていない。

養護者の態度にみられるサイン（例）

- 高齢者に対して冷淡な態度や無関心さがみられる。
- 高齢者の世話や介護に対する拒否的な発言がしばしばみられる。
- 他人の助言を聞き入れず、不適切な介護方法へのこだわりがみられる。
- 高齢者の健康や疾患に関心がなく、医師への受診や入院の勧めを拒否する。
- 高齢者に対して過度に乱暴な口のきき方をする。
- 経済的に余裕があるように見えるのに、高齢者に対してお金をかけようとしない。
- ケアマネジャー、保健・福祉の担当者と会うのを嫌うようになる。
- 介護疲れや養護者自身の疾病などによりつらい様子がうかがえる。

※介護負担の軽減を図ることで防止ができる虐待もあり、虐待のサインを、介護者を支援する観点に立って受け止めることも大切です。

地域からのサイン（例）

- 自宅から高齢者や介護者・家族の怒鳴り声や悲鳴、うめき声、物が投げられる音が聞こえる。
- 家屋や庭について、手入れがされていなかったり放置の様相（草が生い茂る、ゴミが捨てられたままになっているなど）を示している。
- 郵便受けや玄関先等が、1週間前の手紙や新聞で一杯になっていたり、電気メーターがまわっていない。
- 気候や天気が悪くても、高齢者が長時間外にいる姿がしばしばみられる。
- 高齢者が道路に座り込んでいたり、徘徊している姿がみられる。
- 家族と同居している高齢者が、コンビニやスーパー等で、一人分の弁当などを頻繁に買っている。
- 近所づきあいがなく、訪問しても高齢者に会えない、または嫌がられる。

※高齢者虐待防止・養護者支援法の定義には入っていませんが、セルフネグレクト（自己放任）も、高齢者の尊厳とQOL（生活の質）の維持の観点に立って支援することが求められます。

サインの例

- 昼間でも雨戸が閉まっている。
- 配食サービス等の食事がとられていない。
- 薬や届けた物が放置されている。
- ものごとや自分の周囲に関して、極度に無関心になる。
- 何を聞いても「いいよ、いいよ」と言って遠慮をし、あきらめの態度がみられる。

▼虐待のサインに気づいたときの対応

- ・虐待のサインに気づき高齢者が虐待を受けていると思われるときは、市町の通報窓口（高齢者担当課又は地域包括支援センター）に連絡（通報）します。（高齢者虐待防止・養護者支援法第7条関係）

ケアマネジャー、ホームヘルパー等介護（支援）専門職に期待されること

- 高齢者虐待を発見しやすい立場にあることを認識し、高齢者や家族への関わりの中で、日頃の高齢者の状態や生活の状況をよく知り、些細な変化も見逃さない細かな気配りに努めることが大切です。（高齢者虐待防止・養護者支援法第5条関係）

サインに気づいたら

サインと感じた内容について質問したり、本人や家族の様子を観察する。

虐待又は恐れがあると判断したら

※市町担当窓口（地域包括支援センター等）に相談（通報）
※チームケアを担う一員として役割を果たすことが期待されます。

○サインに気づいたときに留意したいこと

- ・ひとりで抱え込まず事業所内やケアマネジャーと相談・協議しながら対応することが大切です。（この時点から市町・地域包括支援センターとの連携も検討する必要があります）
- ・「生活できている」状況にあっても、その人らしい安心して暮らす権利が侵害されていることを重く受け止め、あきらめない関わりが大切です。

高齢者・家族への質問や観察する際のポイント(例)

信頼関係を作る＝話しやすい雰囲気

※傾聴・共感的な態度・おだやかな笑顔など

・高齢者の意思を尊重 ・「虐待」という言葉の使用は慎重に

質問・観察の例

- ・キズやあざ等の原因を尋ねる（問い詰めない）
- ・あざ等の説明、声、表情を観察（不自然さはないか）
- ・本人にどうしたいのか気持ちを尋ねる
- ・家族に介護や生活で困りごとはないか尋ねる

記録の大切さ

- ・継続的な支援や「虐待」を認定する上で記録は重要（主観的、情緒的にならないように）
- ・客観的な事実・観察の記録（あざ等の時期、内容、頻度、程度、本人等の様子など）
- ・関わりの経緯、サービス担当者会議の内容等

チェックリストを活用した観察等により、医療や生活支援等のニーズも見えてくるときもあります ⇒ 受診勧奨等の適切な支援が大切

- (例) ・涙ぐむ、一人で過ごす時間の増加、睡眠障害など ⇒ うつ傾向等
・涙ぐむ、道路に座り込む、通帳がない、怒鳴り声など ⇒ 認知症、認知症の周辺症状等
・昼間でも雨戸が閉まる、電気・ガス等の差し止めなど ⇒ 生活の困窮等

民生委員等地域の福祉関係者に期待されること

○民生委員、福祉員、介護家族の会等地域福祉関係者には、日常的な家庭や地域との関わりを通じて、地域からのサインを中心に受け止めることが期待されます。

サインに気づいたら

基本的には地域包括支援センター・市町高齢者保健福祉担当課等に相談(通報)

- ・虐待防止は早期の対応が重要ですので、虐待の兆候が見られる場合、専門機関に早く相談することが必要です。
- ・サインに気づいた後は、市町窓口や地域包括支援センターに連絡するとともに、地域福祉関係者それぞれの立場で、支援していくことが期待されます。

虐待のサインと活動の例

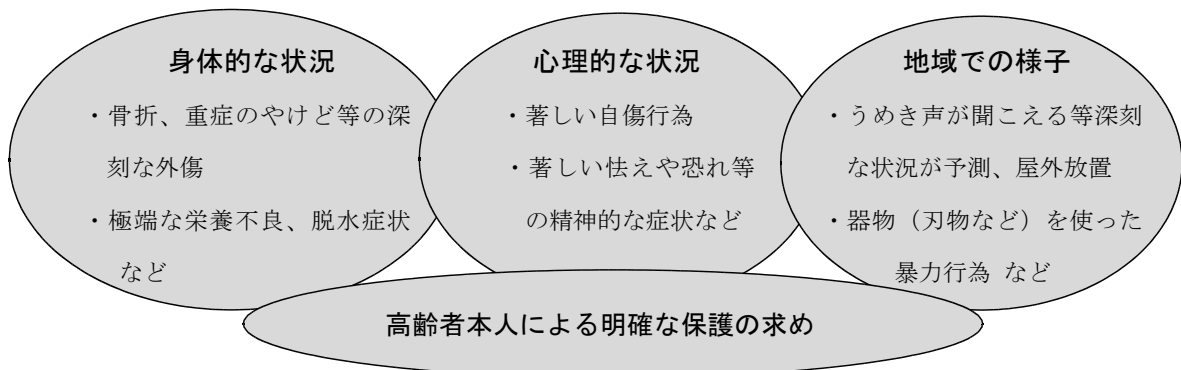
- ・自宅から高齢者や家族の怒鳴り声、叫び声 ⇒ いろいろな時間に訪問してみる
- ・高齢者が道路に座り込んだり長時間外にいる ⇒ 困ったことはないか話をきいてみる

▼生命・身体に重大な危険があると思われる場合の対応

- ・ケアマネジャー等の専門職や地域福祉関係者に限らずすべての発見者は、市町担当窓口への速やかな通報をすることが必要です。(高齢者虐待防止・養護者支援法第7条関係)

※ 速やかな通報が必要な場合の例

- ・高齢者虐待の事例は様々であり、現実には緊急性の判断が難しい場合があります。判断が難しい場合、まずは市町の窓口に通報し、専門的な判断を仰ぐことが大切です。

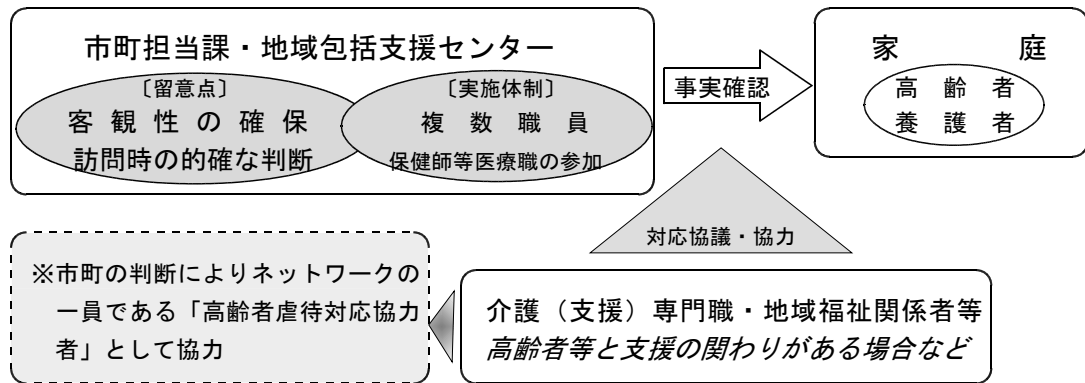


(3) 対応と支援

対応の窓口となる市町を中心に、関係機関・団体等と連携しながら、事実確認を通じて対応や支援を行います。

▼通報(届出)を受けた市町による事実確認

- ・ 通報や届出に基づき、市町担当窓口（高齢者保健福祉担当課、地域包括支援センター等）において、訪問調査等を実施します。（高齢者虐待防止・養護者支援法第9条関係）

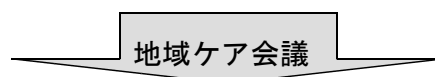


※立入調査の実施

- ・ 高齢者の生命又は重大な危険が生じているおそれがあると認められるとき、市町長には、担当課職員や直営の地域包括支援センター職員に、高齢者の居所に立ち入り、必要な調査や質問をさせることができます。（高齢者虐待防止・養護者支援法第11条関係）
〔市町長は、必要により警察署に援助要請ができることとされています。〕

▼支援の展開

- ・ 虐待の事実確認後は、市町担当課又は地域包括支援センターが地域ケア会議(ケース担当者会議)を開催し、ケースの内容に応じ、関係者の役割分担のもとに支援を展開します。



- ・ 高齢者虐待防止ネットワークに参加する機関・団体の中から当該ケースに関わる実務者等で構成します。
- ・ 成年後見制度の利用、財産保全等のニーズのある事例に関しては、関係専門機関支援ネットワークを活用し、弁護士等の参加を要請することが求められます。

地域ケア会議（サービス担当者会議）のポイント

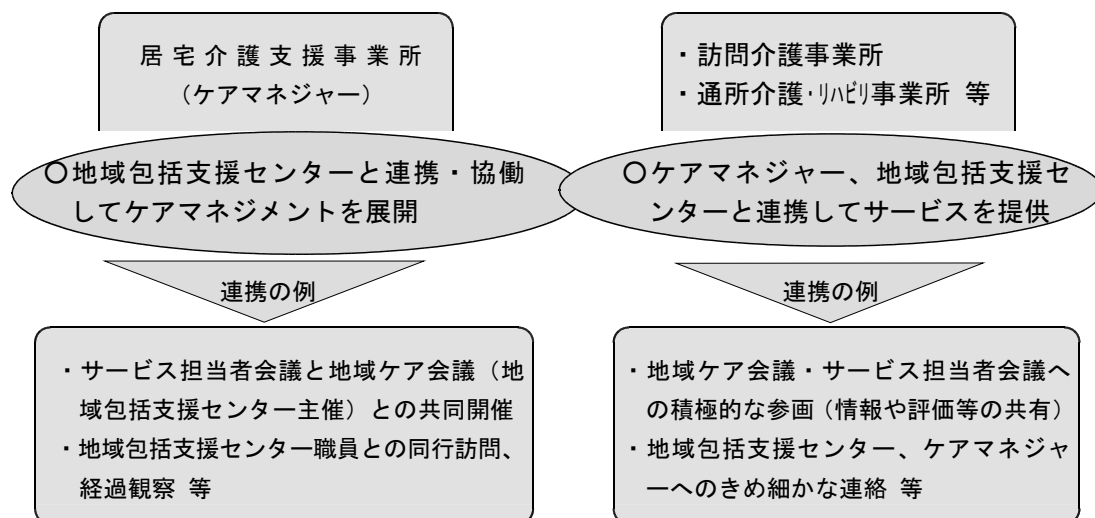
- ・ 各サービス機関等からの報告（今までの支援の経過等）
- ・ 高齢者の生活歴、家族の生活歴等について情報を出し合い整理
- ・ 虐待者を追いつめているもの、なぜ虐待が起きたのか協議し整理
- ・ 緊急性の判断、援助方針の決定と役割分担 等

- ・問題解決後も、高齢者と養護者が安定した生活を送ることができるよう、地域包括支援センターや関係機関等が連携し、介護サービスの提供や訪問等により、見守りや経過観察を行います。(フォローアップ)

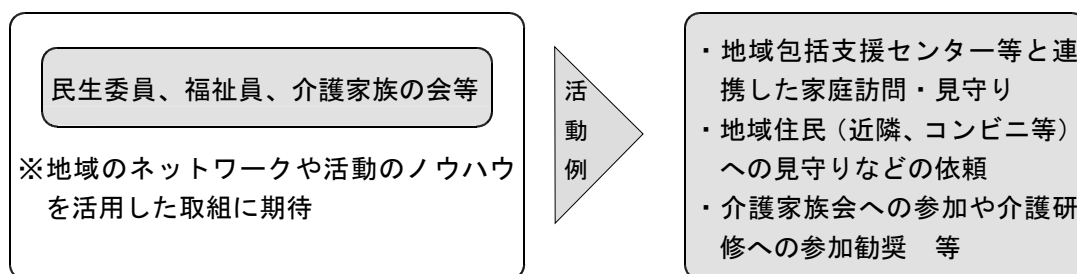
介護（支援）専門職と地域福祉関係者の役割と期待

- ・高齢者虐待対応協力者として、それぞれの業務や地域活動の中で、虐待防止や支援に大きな役割と期待がかけられます。

〔介護(支援)専門職〕



〔地域福祉関係者〕



※あらゆる社会資源を効果的に活用して対応を

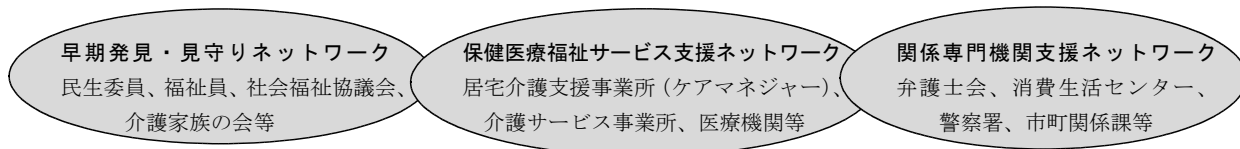
- ・高齢者虐待に対応するためには、公的な制度、サービスの活用だけでなく、地域で高齢者本人に関わる人材などあらゆる資源を活用していくことが大切です。

- 制度やサービス（介護保険制度、老人福祉施設、各種の福祉制度、住宅施策、成年後見制度など）
- 保健・医療・福祉サービスを担う専門職（主治医、ケアマネジャー、ホームヘルパーなど）
- 地域で活動するグループ・人（民生委員、福祉員、介護家族の会、介護予防ボランティアなど）
- 虐待防止・権利擁護に関わる機関・専門職（弁護士、司法書士、社会福祉士、消費生活センター、社会福祉協議会など）
- 高齢者の周りにいるキーパーソン（兄弟姉妹、子ども、地域の友人、店舗・コンビニなど）

4 高齢者虐待防止のネットワークづくり

虐待の未然防止や早期発見から対応・支援まで、実効性のある取組を進めるためには、地域の関係機関・団体等からなるネットワークづくりを進める必要があります。

【必要なネットワーク】



- ・地域包括支援センターは、ネットワークづくりの中心的な役割を担いますが、このネットワークが効果的に機能するよう地域の特性に応じた取組が求められます。

ネットワークを機能させるためのポイント（例）	
市町担当課・地域包括支援センター	通報受付窓口を設置し、保健・医療・福祉等関係者に周知が徹底されている。
	介護職員の地区連絡会議や地区民生委員協議会等の場を活用して、保健・医療・福祉等関係者に対してきめ細かく高齢者虐待防止・養護者支援法等の周知を図っている。
	地域包括支援センターに困難事例等に関するケアマネジャーからの相談窓口を設け、事業所に対する周知も行っている。
	地域ケア会議等を活用して、地域の保健・医療・福祉等関係者との事例研究や情報交換の場を設けている。
	高齢者虐待防止ネットワーク会議又は地域包括支援センター運営協議会等に実務者レベルによる部会（情報交換等の場）を設けている。
	弁護士会、警察署等専門機関（団体）の担当者・代表者等との定例的な話し合いの場を設けている。
介護・地域福祉関係者	困難事例等のチームケアを進めるための地域ケア会議等における個人情報の保管や活用等に関するルール化がされている。
	虐待又はおそれのある事例を把握したときは、市町の通報窓口に連絡することを認識している。
	地域包括支援センター等との対応協議に当たり、可能な範囲でできるだけ情報の収集等を行っている。
	所属する職場や団体において、必要に応じ市町や地域包括支援センターの協力も得て、高齢者虐待防止に関する自主研修等を行っている。
	サービス利用者の状況に気になる変化等があった場合は、サービス担当者会議（ケアマネジャー招集）を開催し（開催を提案し）、必要に応じて地域包括支援センターの参加または地域ケア会議との共催を求めているようにしている。（介護関係者）
地域福祉関係者の連携による地域づくりに資するため、虐待防止等の啓発行事や研修等を主催するときは、関係団体に対して呼びかけを行っている。（地域福祉関係者）	

■高齢者虐待のない地域づくりに向けて

▼高齢者虐待防止に関する普及啓発

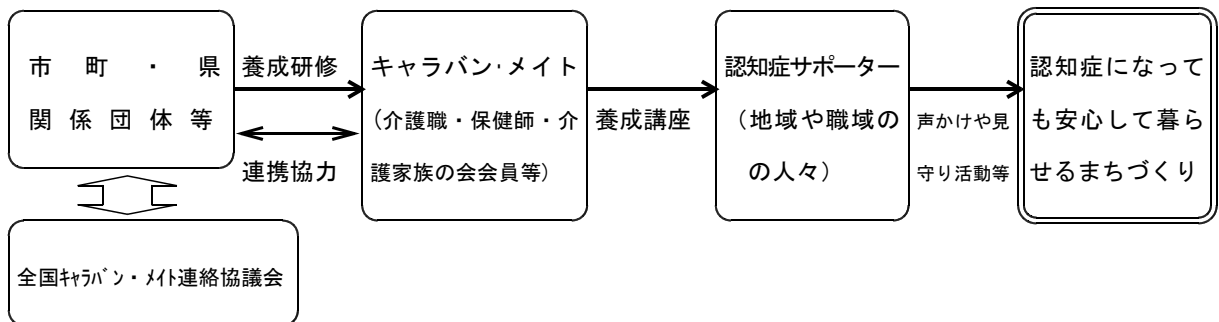
- ・住民一人ひとりが虐待に関する関心を高め理解を深めていけるよう、行政と関係団体等が一体となってきめ細かな普及啓発を展開していくことが必要です。

取組の例 ・市町と連携した講演会の開催、機関誌への掲載、家族会での虐待防止の自主研修等

▼認知症の正しい理解を広げるための取組

- ・虐待を受けている高齢者の多くに認知症の症状があるとされており、認知症を正しく知り理解を広げるためのきめ細かな取組が求められます。

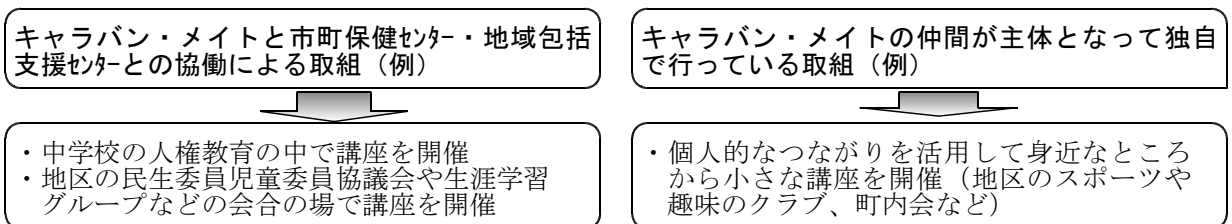
※厚生労働省と民間団体が連携して全国的に進める「認知症サポーター100万人キャラバン」の取組を受けて、本県においても、「認知症になっても安心して暮らせるまちづくり」に向けて、キャラバン・メイトや認知症サポーター養成の取組が進められています。



- キャラバン・メイト：認知症サポーターを養成する講座の進行や講師役等を担う専門的なボランティア
- 認知症サポーター：認知症に関する正しい理解や接し方を学び、地域で見守りや声かけなどを実践

※認知症サポーター養成の実例

認知症サポーターの養成は始まったばかりですが、各地域の活動（例）を紹介します。



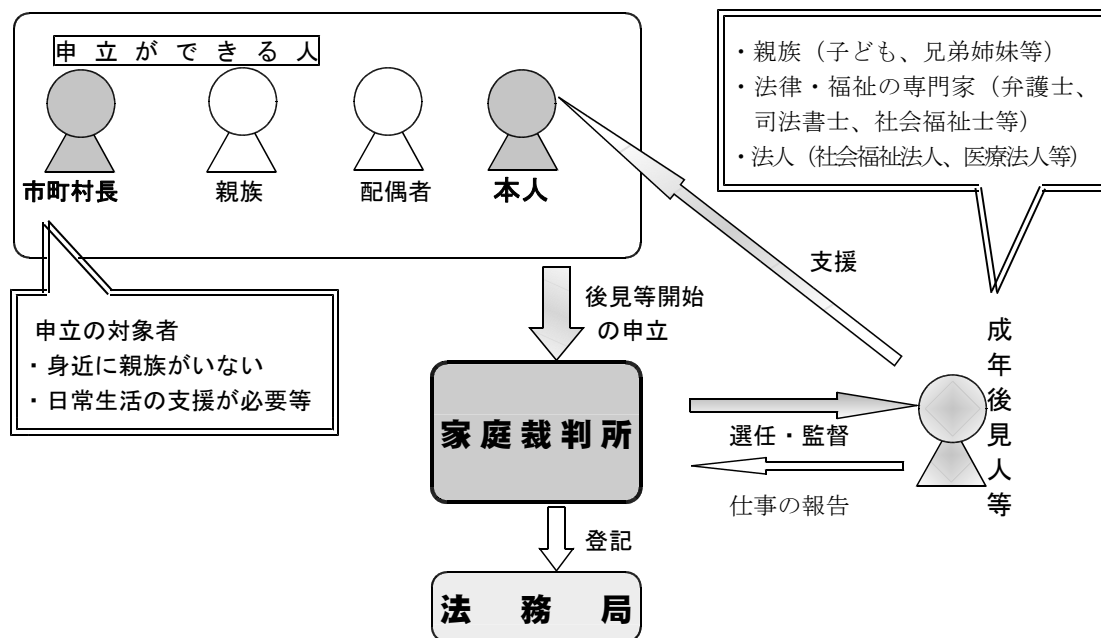
II 権利擁護編

1 成年後見制度

認知症などで判断能力が不十分な人を保護するため、家庭裁判所が選任する成年後見人等が、不動産や預貯金などの財産の管理や契約を本人に代わって行ったり、後見人等の同意のない契約を取り消すなどの支援を行う制度です。

		後 見	保 佐	補 助
対象となる人		判断能力が常に欠けている	判断能力が著しく不十分	判断能力が不十分
援助者		成年後見人	保佐人	補助人
申立ができる人		本人、配偶者、4親等内の親族、市町村長など		
開始の要件	鑑定	必 要	必 要	診断書のみでよい
	本人の同意	不 要	不要（代理権の審判の場合必要）	必 要
成年後見人等の権限の範囲（保護の方法）		財産に関するすべての法律行為	申立の範囲内で家庭裁判所が定める「特定の法律行為」	申立の範囲内で家庭裁判所が定める「特定の法律行為」

《申立手続きの流れ》



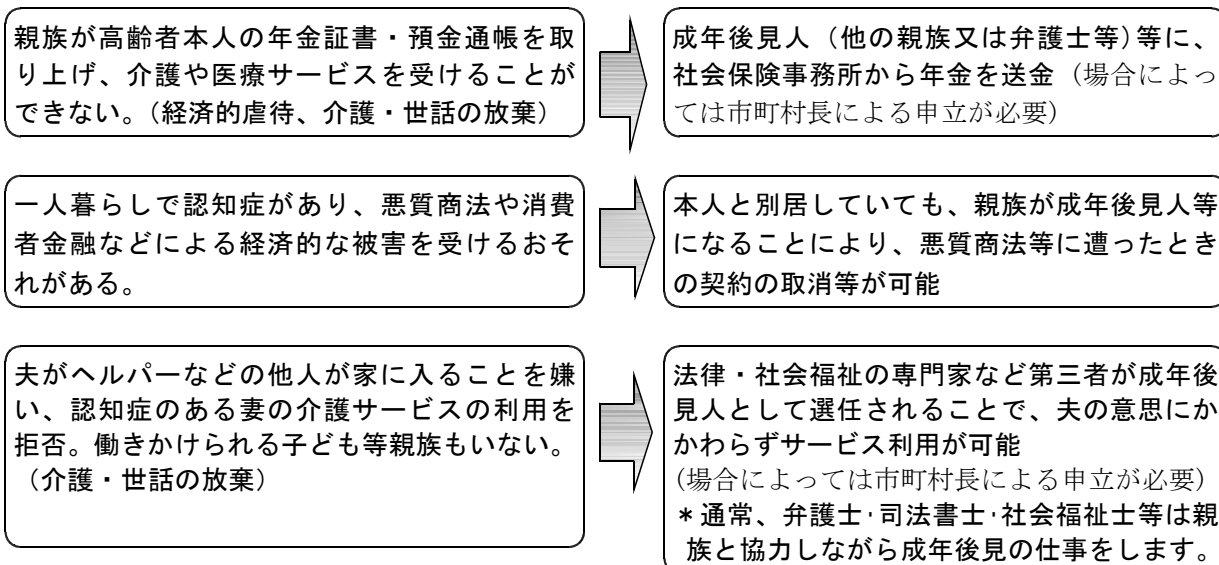
※申立費用は、一般的に印紙代・切手代が5千円～1万円程度、鑑定費用が5万円～15万円程度となっています。

※成年後見等の報酬は、仕事の内容により家庭裁判所が決める取扱いとなりますが、一般的な目安として月3万円～6万円程度となっています。

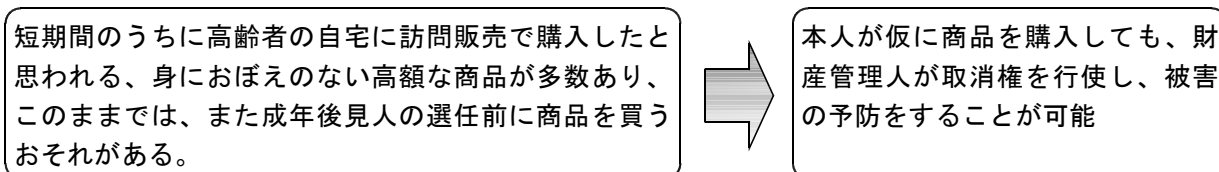
▼高齢者虐待防止や権利侵害に対する成年後見制度等の活用

- ・成年後見制度は、判断能力の不十分な人を保護し支援するために有効であり、虐待防止や高齢者の権利を擁護する方法の一つとして検討することが重要です。

《成年後見制度の活用による対応・支援の例》

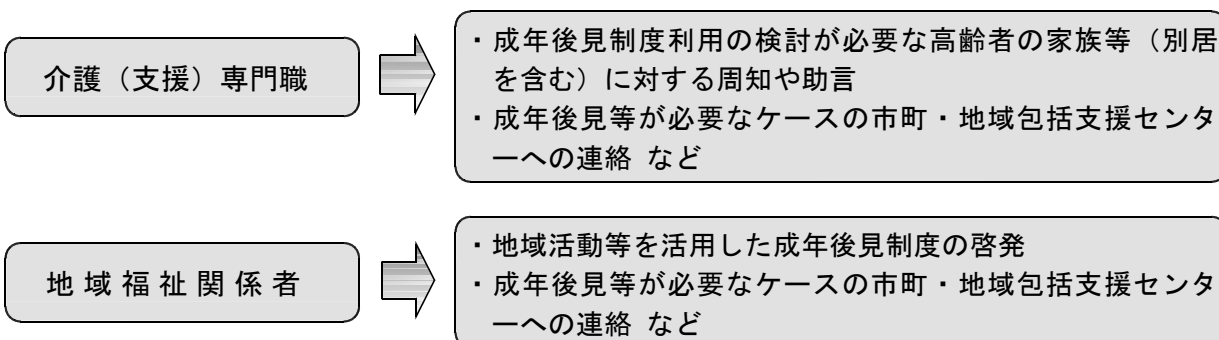


《財産管理人による財産保全の例(成年後見人選任までの対応)》



- ▼介護(支援)専門職や地域福祉関係者には、それぞれの業務や活動の中で、地域包括支援センターと協力し、成年後見制度に関する啓発や助言等を行うことが期待されています。

《具体的な取組の例》



※市町村長は、65歳以上の人について、その福祉を図るために特に必要があると認めるときは、後見開始等の審判を請求することができます。(老人福祉法第32条)

市町が申立を行う場合の例

- ・親族がいないか不明のとき
- ・親族がいても申立をできる者がいない場合(音信不通、申立を拒否、虐待等で申立をすることが不適当)

2 地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）

認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等で判断能力が低下された方が地域で安心して自立した生活を送れるよう、福祉サービスの利用援助やそれに伴う日常的金銭管理を援助する事業です。

※山口県社会福祉協議会が実施主体となって、各市町の社会福祉協議会に事業を一部委託し、市町社会福祉協議会が連携して実施しています。

サービスの内容・利用料

種 類	内 容	利 用 料
福祉サービス利用援助	サービス申し込み手続きの代行・同行・契約締結や見守りサービス等を行います。	1回（1時間程度） 1,870円
金銭管理サービス	利用者に代わり、一定額の預貯金の出し入れ、公共料金・家賃の支払い、介護サービスの利用料等の支払い等を行います。	
書類等預かりサービス	預金通帳、権利証書、実印、銀行印などの書類等を預かり保管します。	貸金庫の利用は実費負担。別途利用料金を設定をしている社協もあります

サービスの対象者

- ・ 認知症高齢者、知的障害者、精神障害者等で判断能力が低下された方で、福祉サービスの利用援助、日常的金銭管理に不安を持っている方を事業の主な対象にしています。

地域福祉権利擁護事業（日常生活自立支援事業）と成年後見制度

- ・ 地域福祉権利擁護事業は、福祉サービスとして利用者との契約により実施されます。従って、認知症高齢者の場合も一定の判断ができる人が中心となります。



※財産の保全や契約の代理・取消権等が必要な場合、成年後見制度の活用が必要

※地域福祉権利擁護事業は、簡易な契約手続きにより利用できる権利擁護のための有効な資源の一つであり、ニーズに応じた積極的な利用が期待されます。

3 消費者トラブルの被害防止

高齢者の消費生活相談は、訪問販売や電話勧誘販売による儲け話のトラブルを中心に増加しています。

一度契約してしまうと、次々に契約を勧められ、契約金額が高額となり、年金が長期クレジットに充てられたり、生活が脅かされる深刻な事例もあります。

▼高齢者がねらわれやすい悪質商法等

- ・高齢者がねらわれやすい悪質商法などの例は次のとおりです。
- ・こうした悪質商法以外にも認知症のある高齢者が地域の店で同じ品物を買っている事例もあり、声をかけあい高齢者の生活を守っていくことが求められます。

種 類	内 容
点検商法	「無料で点検します」「布団をクリーニングしましょう」などと言って家に上がり込み、不安をあおって、耐震工事、床下換気扇、高額な布団類などの契約を結ばせます。
催眠商法 (S F 商法)	空き店舗等の会場に人を集め、食料品や日用品などをタダかタダ同然で配ったりして、消費者を得した気分させるなどして、高額な磁気マットレスや健康食品・健康器具などの契約を結ばせます。
送りつけ商法	本・雑誌などの商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上は、購入しなければならないと勘違いして支払うことをねらった商法です。
利殖商法	「元本保証」「絶対に儲かる」と言って、未公開株、社債、先物取引、事業投資などの名目でお金を投資させる商法です。
振り込め詐欺	孫や子どもになりすまし、電話で家族をだまして金銭を支払わせる「おれおれ詐欺」や、不特定多数の人に対して支払い根拠のない請求をして、お金をだまし取る「架空請求」などの詐欺行為です。

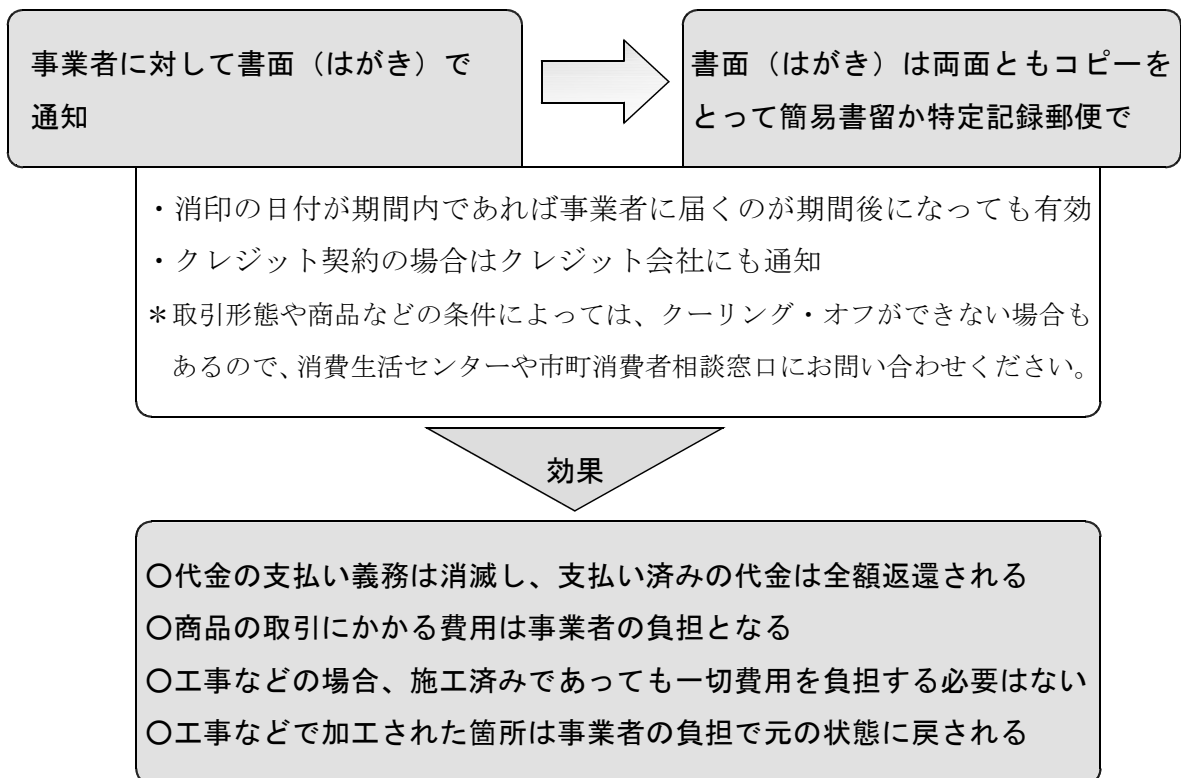
▼消費者保護のための制度（クーリング・オフ制度）

- ・クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売等で商品やサービスの契約をした後でも、一定期間は、消費者が自由に契約を解除できる制度です。
- ・相談支援や訪問活動の中で、悪質商法の被害を受けている様子があれば、できるだけ早く消費生活センター、市町の消費者相談窓口等に相談されるよう勧めてください。

クーリング・オフの期間等（例）

取引形態	期間	商品・サービス
訪問販売(催眠商法等を含む)	8日	店舗外での指定商品、権利、役務
電話勧誘販売	8日	電話による指定商品、権利、役務

クーリング・オフの方法と効果



▼介護(支援)専門職や地域福祉関係者に期待される取組

- ・悪質商法は「虐待」の範疇には含まれませんが、高齢者の安心した生活を脅かす行為であり、高齢者保健福祉に関わる関係者には被害を未然に防止するため、変化に気づき、速やかに相談機関等につなぐことが期待されます。

高齢者の消費者トラブルの特徴と発見・支援

- ・自分はだまされていないという高齢者も高額な契約をさせられていたり、被害にあったと自覚していても、誰にも相談しない場合も少なくありません。

《気をつけたい変化（例）》

家の中に普段みられない布団、健康食品、健康機器などが置いてある
家に頻繁に業者や訪問販売員が訪問している
床の下からの機械音など家屋の工事を行っている様子がある
買い物を差し控えるなどお金に困っている様子がみられる
人の訪問や電話に怯えている様子がみられる

気になる変化があれば

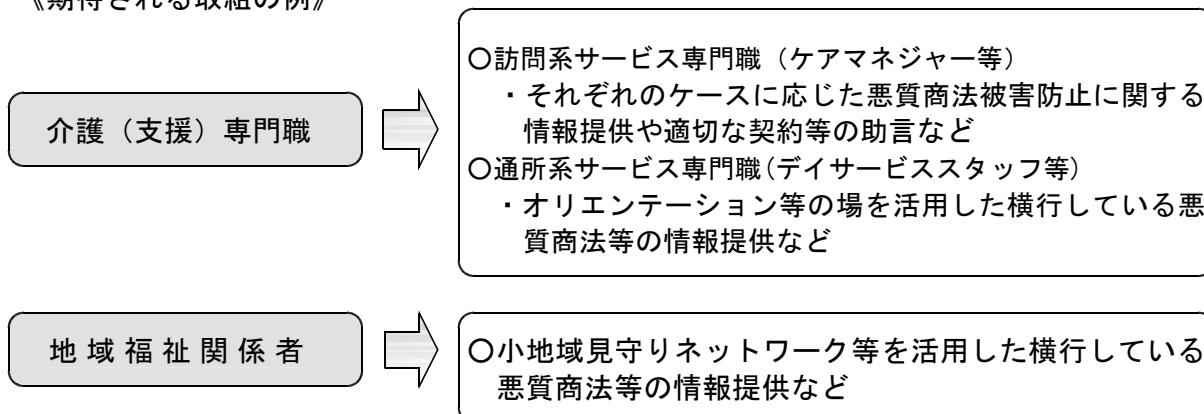
※それぞれのケースに応じた速やかな対応を

- 高齢者本人に事実を尋ねるなどによる状況把握
- 消費生活センターや市町消費者相談窓口への相談を勧奨
- 関係機関や親族との連絡・調整が必要な場合や認知症高齢者が被害にあっている場合は、地域包括支援センター、ケアマネジャー等に連絡し関係者が連携し支援

悪質商法の情報提供

- ・高齢者の消費者トラブルを食い止めるためには、変化に気づき適切な支援を行うとともに、高齢者と関わる関係者がきめ細かな情報提供などを行うことが期待されます。

《期待される取組の例》



■高齢者虐待防止・権利擁護実践マニュアル作成委員会（平成18年9月設置）

所 属 ・ 職 名	氏 名	備 考
宇部フロンティア大学短期大学部 助教授	近 藤 鉄 浩	会 長
山口県介護支援専門員連絡協議会 会長	松 井 康 博	
山口県社会福祉士会権利擁護センター 社会福祉士	岡 田 一 雄	
山口県弁護士会	石 原 詠美子	
山口県社会福祉協議会地域福祉権利擁護センター 主事	伊 藤 彩	
岩国市地域包括支援センター 保健師	片 壺 智 恵	
山口県消費生活センター 企画啓発班主査	安 永 直 子	

※ 事務局：山口県長寿社会課（生涯現役社会づくり班）

《参考文献》

- ・「高齢者がいつまでも笑顔で暮らせるように ～栃木県高齢者虐待防止マニュアル～」（栃木県保健福祉部）
- ・「高齢者虐待防止に向けた体制構築のために ～東京都高齢者虐待対応マニュアル～」（東京都福祉局）
- ・「高齢者虐待防止法 活用ハンドブック」（日本弁護士連合会高齢者・障害者の権利に関する委員会）
- ・「悪質商法の被害にあわないために」（山口県消費生活センター）
- ・「高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック」（消費者庁）
- ・「高齢者虐待防止の手引 理解と支援のために」（財団法人厚生労働問題研究会）
- ・「子ども虐待対応の手引き（平成17年3月25日改訂版）」（社会福祉法人恩賜財団母子愛育会日本子ども家庭総合研究所）
- ・「相談事例からみた成年後見の実務と手続き」（井上計雄）
- ・「市町村・都道府県における高齢者虐待への対応と養護者支援について」（厚生労働省老健局）
- ・「地域包括支援センター業務マニュアル」（厚生労働省老健局）
- ・「北海道虐待対応支援マニュアル」（北海道保健福祉部）
- ・「民生委員と地域福祉権利擁護事業の連携事例集」（山口県社会福祉協議会）

介護(支援)専門職・地域福祉関係者のための
高齢者虐待防止・権利擁護実践マニュアル

発行 平成19年3月 初版発行

平成25年3月 再編集版発行

編集 山口県健康福祉部長寿社会課

〒753-8501 山口市滝町1番1号

電話 083-933-2788