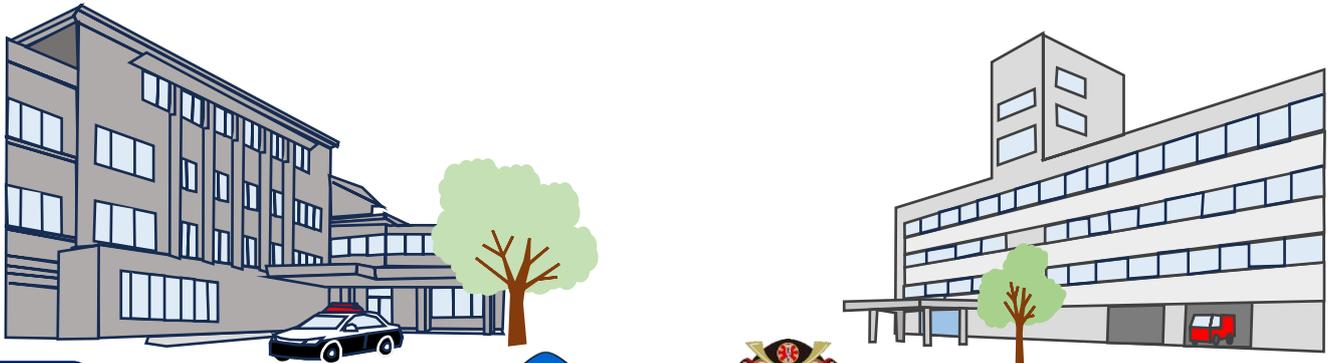


小松島市における見守り関係者の相談フローチャート



担当課は
分からなくても
大丈夫です

〒773-0010
小松島市日開野町字崎田26



〒773-8501
小松島市横須町1番1号

徳島県警察

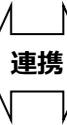
110番

小松島警察署

☎0885-32-0110

警察相談

☎#9110



小松島市役所

消費生活センター

☎0885-38-6880

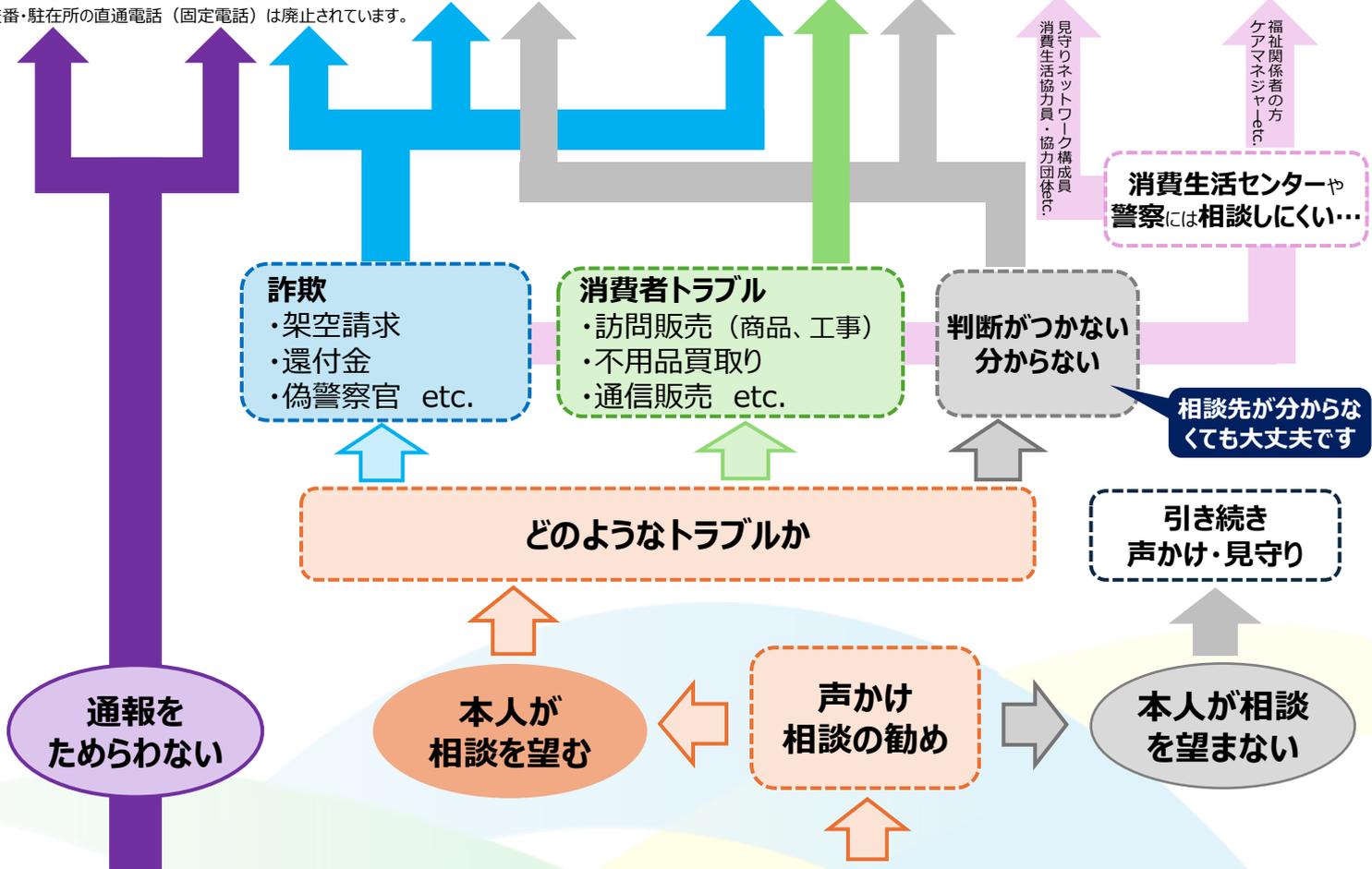
市民環境課

☎0885-32-2132

介護福祉課

☎0885-32-3507

※交番・駐在所の直通電話（固定電話）は廃止されています。



緊急事態に遭遇

- 高齢者が電話しながらATMを操作
- 高齢者が電話しながら高額な電子マネーを購入
- 断っているのに訪問業者が帰らない（居座り）



見守り

本人・家の変わった様子を認識

- 不審な書類・メールに困った様子
- 頻繁に工事をしている（事業者が出入り）
- 1人暮らしなのに通販の荷物がたくさん届く

※このフローチャートはあくまでも相談先の目安です。迷ったときは、お電話のかけやすい機関へ御相談ください。

小松島警察署



小松島市役所

Q&A

(※) 小松島市見守り関係機関連携強化研修会より

Q 小松島市消費生活センターでは、どのような業務を行っているのですか。

主な業務

- 商品やサービスに関する苦情相談等の受付と解決のための助言、あっせん、業者との交渉
- 消費生活上のトラブルや悩みの相談
- 適切な専門機関や窓口の紹介 など

対象地域

小松島市、勝浦町、上勝町

Q 警察はどのようなときに対応してくれるのですか。

- 詐欺と考えられるものに高齢者が代金を振り込もうとしているとき。

▶ 警察官が状況を確認し、詐欺が疑われる場合、振り込みしないように促します。

- 訪問してきた業者が帰ってくれなくてトラブルになっているとき。

▶ 家人が帰ってほしいと意思表示しても帰らない場合は、警察官が指導を行います。

Q 消費者被害に関して、ケアマネジャーとしてはどんな対応をすればいいですか。

- 消費生活問題の解決については、本来のケアマネジャーの業務ではありません。一方で、高齢者の異変に気づくことができる立場にあります。

- そのため、高齢者の異変に気づいた場合は、警察や消費生活センターなどの専門機関に **情報をつないでいただく** をお願いします。

注意してほしいこと

専門機関へつなぐ際は、本人から同意をもらうようにしてください（緊急の場合を除く）。

Q 詐欺や悪質商法の場合、小松島警察署の担当部署はどこですか。

担当部署が分からない場合

- 警察署は、刑事課、生活安全課、交通課など、業務が多岐にわたります。

- 特に特殊詐欺の場合は内容によって担当課が変わる場合がありますが、代表電話へ連絡をして内容を伝えると、担当する部署へつないでくれます。

- 緊急の場合は110番へ。

「見守り」と「気づき」のポイント

居室・居宅の様子

- 不審な契約書や請求書、宅配業者からの不在通知はありませんか
- 不審な健康食品、魚介類などはありませんか
- 屋根や外壁などに不審な工事の形跡はありませんか
- 複数社から配達された新聞や景品類はありませんか
- 不審な業者（見慣れない人）が出入りしている形跡はありませんか
- 居室が不自然に散らかっていませんか

本人の言動や態度など

- 不審な電話やメールのやり取りなどはありませんか
- 生活費が不足したり、お金の困っている様子はありませんか
- 預金通帳などに不審な出金の記録はありませんか
- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はありませんか
- 何を買ったか覚えていないなど、判断能力に不安はありませんか
- 元気がない、などいつもと違う様子、困った様子はありませんか

(参考) 見守り新鮮情報 第521号 (独立行政法人国民生活センター)

作成協力：消費者庁新未来創造戦略本部