

トラブル対応のフローチャート

対応の一例を紹介します。地域の

実情に応じて参考にしてください。



家族・支援者の方へ
 被害にあっていることに気づいた場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかっているご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたりますこともできます。
 ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切ですが、被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラム（17ページ）への参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。

解説

国民生活センター発行 メールマガジン 見守り新鮮情報

全国各地から寄せられた「高齢者・障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新鮮情報」としてお届けします（毎月2回程度発行）。内閣府のホームページから簡単に登録することができ、登録の電子メール（パソコンもしくは携帯電話）に最新情報を配信します。



登録方法
 メールマガジンの

見守り新鮮情報 | 検索

- パソコンからアクセスされる方
http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html
- 携帯電話からアクセスされる方
 下記のメールアドレス宛に空のメールを送信
 空メールの送信先：mimamori@mlreg.tricorn.net

- 気づきのチェック項目**
 本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
- セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
 - 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が増える。
 - 見慣れない段ボールや商品が部屋に置かれている。
 - 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
 - 急に節約をはじめめる。
 - なかなか言い出せずに困っている様子がある。
 - 突然、本人宛の郵便物が増える。 など

