

声掛けのポイント

消費者被害に遭っているような様子が見られたり、本人から相談されたとき、問い詰めたり、頭から否定するような口調は、本人の心を閉ざしてしまいがちです。一旦は受け入れる気持ちを持って、ゆっくりと状況を聞きましょう。いきなり質問をせず、世間話をしながら何気なく尋ねてみるなど、会話をしていくうちに心を開いてくれることもあります。「お節介」に思われるかもしれないと躊躇^{ちゆうちよ}することもあります。場面に応じた自然な会話の流れを工夫してみましょう。

さりげない声掛けから

最近どうですか？

お元気ですね。お出掛けですか？

どうされましたか？

新しく買われたんですか？

あら？ 工事されているようですが…

お元気ないようですが…

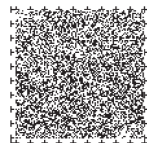
問い詰めずに寄り添った声掛け

一緒に調べてみましょう。

一緒に考えてみましょう。

信頼できる誰かに相談してみましょう。

相談できる方はいますか？



声掛けNGワード集

本人の意識に関すること

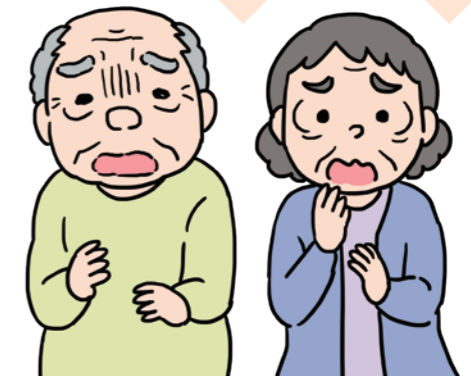
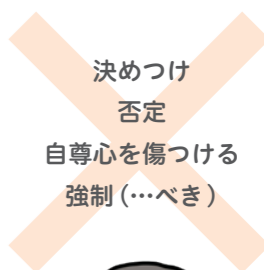
- おだてにのるから…
- 欲をかくから…
- 見栄を張るから…
- だまされているんじゃない？
- 何で信用したんですか？
- あのような人が言うことを信用してはいけませんよ。
- まるめこまれたんじゃないの？

契約に関すること

- 何で契約しちゃったの！
- あなたにも契約した責任がありますね。
- お金を払ってしまったんですね！
- 契約書をきちんと読まなかったのですか？
- 息子(娘)さんに、相談してから決めなくちゃ！一人でしてしまったのですか？

その他

- どうして気が付かなかったのですか？
- 何で黙っていたのですか？
- 消費生活センターに相談すべきですよ！



国民生活センター「見守り新鮮情報」を活用した声掛け

- ▶ 「見守り新鮮情報」はタイムリーな消費者被害を適時お知らせするイラストを入れたリーフレットです。
- ▶ 日頃から情報提供をしていると、被害の防止につながることができます。
- ▶ 高齢者や障がい者の中には、自分が消費者被害に遭っていることに気付かなかったり、営業マンを信じていたりする場合があります。類似事例の「見守り新鮮情報」を示して説明することで、理解を得やすくなります。
- ▶ ウェブサイトからのダウンロードが可能です。



国民生活センター見守り新鮮情報

出所：見守り新鮮情報 第354号(2019年12月3日) 発行：独立行政法人国民生活センター

