

高齢者をトラブルから守ろう!

地域の

見守り ハンドブック



京 都 府
京都府警察

京都府警察シンボลมスコット
ポリスマろん

消費者被害にあわないための

あ い う え お

あ けない 出ない

「帰ってください」は
ハッキリと



い りません

相手にしないで
電話を切る



う まい話は要注意

10万円の投資で
倍もつかります



え んりよなく

まわりに相談

どう思う？



お かしいと思ったら

消費生活センター
または警察へ



目次



消費者トラブル編

- ❶ 高齢者の被害の特徴 1
- ❷ 気づいたときのフローチャート 2
- ❸ よくある事例とアドバイス
 - ① 点検商法 3
 - ② 劇場型勧誘 4
 - ③ 次々販売 5
 - ④ 催眠商法 6
 - ⑤ 訪問買い取り 7
- ❹ クーリング・オフ制度 8
- ❺ 成年後見制度 9

特殊詐欺対策編

- ❶ オレオレ詐欺 10
- ❷ 架空請求詐欺 12
- ❸ 融資保証金詐欺 13
- ❹ 還付金等詐欺 14

防犯対策編

- ❶ ひったくり 16

交通安全編

- ❶ 高齢者の交通行動と安全のポイント 17
- ❷ 夜間の交通事故防止・反射材の活用 18
- ❸ 運転免許証の自主返納制度 18

認知症高齢者編

- ❶ 認知症とは 19
- ❷ 認知症の人の気持ち 19
- ❸ 認知症の人を支えるために 20



消費者トラブル編

1 高齢者の被害の特徴

悪質事業者が狙う高齢者の不安「3K」

金 (カネ)

年金の先行きが不安、老後の蓄えを少しでも増やしたい

孤独

話し相手、相談相手がいない

健康

心身の衰え

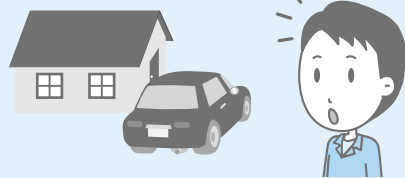
被害の特徴

- **だまされたことに気づきにくい。**
情にもろくなり、優しい言葉で誘う人を信じ込む。新しい情報を得る機会が少ない。
- **一度だまされると悪質事業者の「カモ」になり被害が高額化、深刻化する。**
- **被害にあっても相談できない。相談しない。**
だまされた自分が悪いと自分を責める。被害にあったことを「恥ずかしい」「知られたくない」と思う。相談する気が失せている。



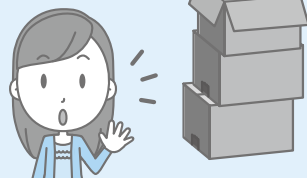
！気づきのポイント

様子がおかしい



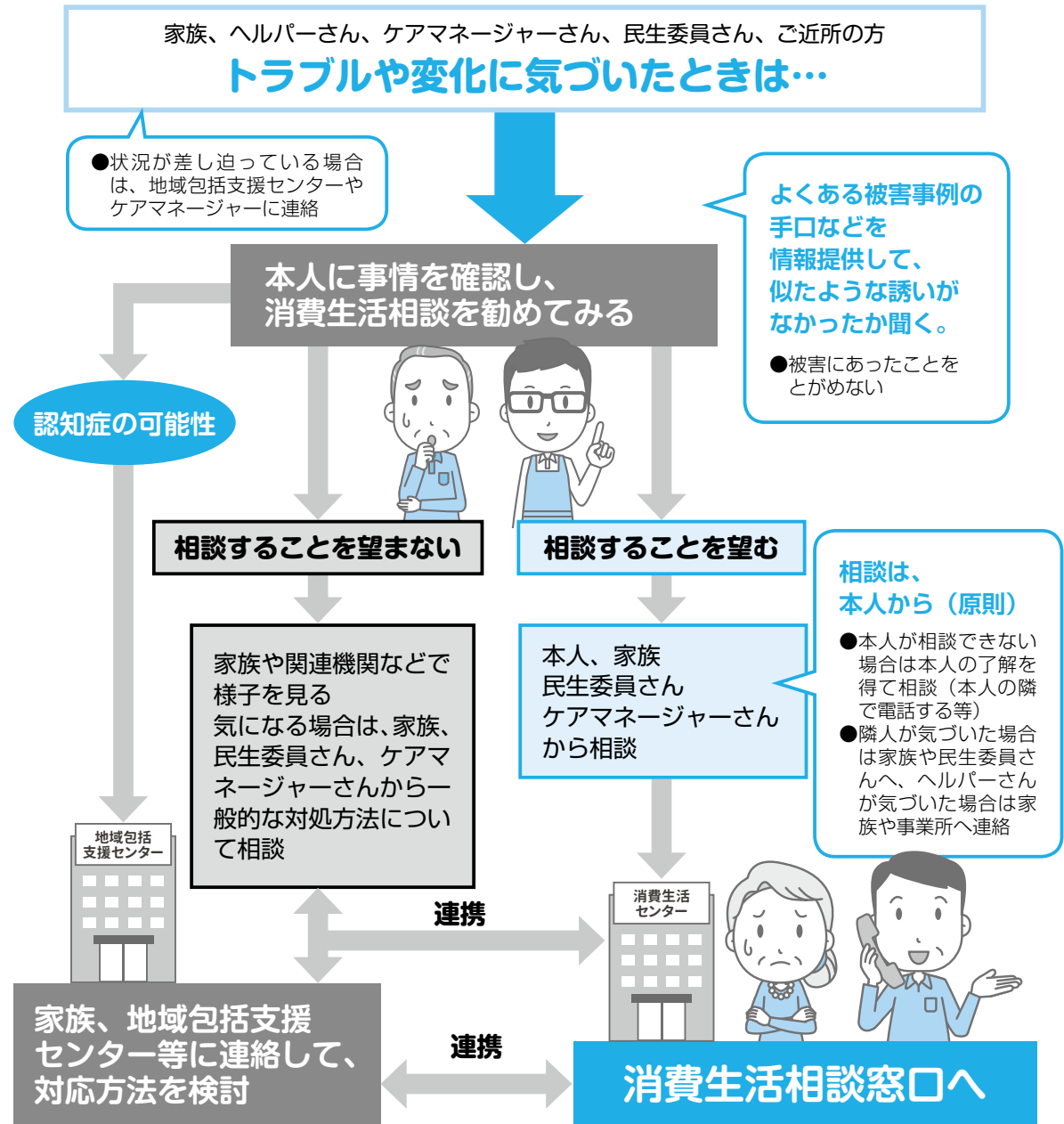
- ★見慣れない車が長時間駐車している。
- ★年金支給日に見知らぬ人が出入りしている。
- ★ひんぱんに金融機関に通っている。
- ★最近、お金の困っている様子がある。
- ★訪問や電話におびえている。

訪問したら…



- ★見慣れないダンボールや新しい商品が多くある。
- ★電話を上手に切れずに困っている。
- ★不自然なりフォーム工事がされている。
- ★クレジット会社の督促状などが届いている。

2 気づいたときのフローチャート



《相談にあたっての事前の確認事項》

- ◎契約書類、契約年月日、販売会社名（クレジット会社名）、担当者名、契約商品・サービス、契約金額。
- ◎代金をいつ、いくら支払ったか、領収書などの控え。

相談がより円滑にすすみます！

3 よくある事例とアドバイス



①点検商法 ~民生委員さんからの相談

事例

一人暮らしの高齢者からリフォーム契約について相談を受けた。

4日前、自宅に「隣家で工事をするので、足場を借りたい」と事業者が訪問した。「お宅の家も古い。ついでに点検してあげる」と言って事業者が屋根に上がり、「屋根が古い。雨漏りする」などと言って契約をせまった。

初めは断っていたが、1時間近く勧誘され、屋根瓦工事、外壁修理工事など合計48万円の書類に署名した。後から隣家は工事を断ったことが分かった。解約したい。

当事者 / 70歳代 男性 無職



点検商法

「無料で点検する」と言って訪問し、「屋根瓦がずれている」「シロアリがいる」「床下が腐っている」などと不安にさせて、屋根や床下のリフォーム工事契約を結ばせる手口

消費生活センターでのアドバイス

訪問販売で契約して8日以内なので、クーリング・オフができます。本人からクーリング・オフ期間内に、契約解除のはがきを出すようにと助言しました。

今後、事業者が来訪したら、必ず事業者名・訪問目的を確認し、目的等をはっきり言わない場合は、ドアを開けないで帰ってもらう、勧誘されても契約する意思がなければ、毅然とした態度ではっきりと断るよう伝えました。

②劇場型勧誘 ~ケアマネージャーさんからの相談



事例

ヘルパーが担当の利用者宅を訪問したら、「老人ホーム入居権を代わりに申し込んだら、お金を請求された」と相談を受けた。

突然知らない事業者から老人ホームのパンフレットが届き、「両親を入居させたい人がいるが、1人分しかないので、権利を譲ってほしい」と言われ、人助けのつもりで名義を貸したところ、老人ホームの監査人と称する人から「名義貸しは違法行為だ。解決するには100万円必要だ」と言われた。

当事者 / 70歳代 女性 無職



劇場型勧誘

パンフレットや申込書を送り、「特定の人しか購入できない」「代理で購入して欲しい」「名義を貸してくれたら謝金を支払う」などと電話で勧誘し、後から「警察に捕まる」など様々な口実で金銭を要求するもので、複数人が役回りを分担し、事業者を名乗る手口



消費生活センターでのアドバイス

「名義を貸すだけ」などと説明があっても、不審な電話は相手にせず、すぐに電話を切ってください。不安に感じても絶対にお金を払わないでください。一度払ってしまうと、次々に請求されることがあるうえ、取り戻すことは極めて困難です。

③次々販売 ~民生委員さんからの相談



事例

同じマンションに住む一人暮らしの高齢者が数年前から布団や健康食品・磁気マットレスなどいくつもの契約をしている。

年金で生活していくのがやっとの状態。最近また「浄水器の契約をしたのでお金がない」と相談を受けた。契約書が見つからない上、事業者の名前も思い出せず、判断能力が落ちてきているようだ。今後どうしたらよいか。

当事者 / 70歳代 女性 無職



次々販売

訪問販売などで何らかの契約をした人をターゲットに、繰り返し契約を迫る手口。同一事業者の場合や複数の事業者による場合がある。

いつ契約したかしら?



消費生活センターでのアドバイス



訪問販売で契約していれば、クーリング・オフや解約ができる可能性があります。電話を民生委員さんから本人に代わってもらい、経緯や本人の気持ちを確認しました。本人は「欲しくて買った浄水器なので支払う」とのことでした。

相談者の息子さんからも消費生活センターへ連絡をしてもらい、成年後見制度の説明をして、地域包括支援センターにも相談するよう伝えました。

④催眠商法 ~ヘルパーさんからの相談



事例

高齢者の同居家族から「高額な商品を買わされないか心配している」と相談を受けた。

新聞の折り込み広告を見て会場に行ったのをきっかけに、毎日のように会場に通いつけている。商品を購入すると販売員から愛想よく接してもらえると喜んでいて、会場通いをやめようとしな。

当事者 / 70歳代 女性 無職



催眠商法

無料で商品をもたらる等と誘って会場に人を集め、雰囲気盛り上げながら高額な商品を販売する手口

消費生活センターでのアドバイス



無料や安価で販売される商品を目当てに、安易に会場に近づかないことが第一です。会場に足を運んでしまうと、長期的に会場に通うなかで築かれる販売員との関係や、会場の雰囲気によって断りにくくなったり、販売員を信頼しきって、被害にあっているとの認識が低くなったりして、被害が拡大してしまう可能性もあります。契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。

⑤ 貴金属などの訪問買い取り ~ヘルパーさんからの相談



事例 あとで後悔しても戻ってこない!

「不要な貴金属はないか」と訪問してきた事業者、執拗に迫られ、母の形見の指輪を見せてしまった。事業者は重さを量り、何の説明もせず領収書に氏名と住所を書かせると、千円を置いて、あっという間に指輪を持ち帰ってしまった。よく考えると安すぎると思うが、書面は何も残っておらず、事業者の連絡先も分からない。

当事者 / 70歳代 女性 無職



消費生活センターでのアドバイス



「部屋の中を勝手に物色された」「夜間に来訪し対応するまでドアを激しくたたかれた」など、恐怖を覚える強引な勧誘も見られます。買い取り条件などの書面や連絡先を残さない事業者も多く、たとえ連絡が取れて返品を求めても、取り戻せないことがほとんどです。相手がどのような事業者なのか確認をせず取引して後悔しないよう慎重な対応が大切です。買い取りを希望しないなら、毅然と断りましょう。事業者が退去しない場合は、警察に通報しましょう。

4 クーリング・オフ制度 (特定商取引法、割賦販売法)

クーリング・オフとは訪問販売や電話勧誘販売などで契約しても、契約書を受け取った日から8日間(いわゆるマルチ商法、内職・モニター商法は20日間)なら無条件で契約解除できる制度です。

クーリング・オフの効果

- クーリング・オフは通知書を発信した時に契約解除となります。
- 支払い済みの代金は全額返金されます。
- 商品を受け取っている場合は、事業者の負担で返品できます。
- すでに工事が行われている場合でも、事業者の負担で元に戻してもらえます。

クーリング・オフの方法

書面(はがきで可)により、特定記録郵便又は簡易書留で郵便局窓口で手続きをします。通知の事実を残すために手続き前にはがきの両面をコピーし、特定記録郵便・簡易書留の受領書と共に大切に保管しましょう。



クーリング・オフできない取引

3,000円未満の現金取引、使用・消費した化粧品・健康食品・配置薬などの消耗品、自動車・自動車リース、葬儀サービス、通信販売、店舗販売、営業としての取引など

クーリング・オフはがきの記載例

表	裏
<p>郵便はがき</p> <p>切手を貼ってください</p> <p>【現金取引の場合】 (販売会社住所) 株式会社 ●×●× 代表者様</p> <p>【クレジット取引の場合】 (クレジット会社住所) 株式会社 ●●●クレジット 御中 (販売会社にも出します)</p>	<p>契約解除通知</p> <p>契約年月日 平成 年 月 日 商品名 契約金額 円 販売会社名 株式会社 ●×●× 担当者名 ▲▽▲▽氏</p> <p>上記日付の契約を解除します。 支払い済みの、 円を返金し 早急に商品を引き取ってください。 平成 年 月 日</p> <p>契約者住所 〒 氏名 ○●○●</p>

こんなときもご相談を!

- ◎クーリング・オフできるかどうか分からない。
- ◎クーリング・オフできないと事業者に言われた。
- ◎クーリング・オフ期間が過ぎてしまった。

もし本人が書けない場合、代筆は可能ですが、必ず本人の了解を得ることが必要です。



5 成年後見制度

判断能力にハンディを持つ方は、財産管理や身のまわりの世話のために、介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだりする必要があっても、自分でするのが難しい場合があります。自分に不利益な契約の締結や悪質商法による被害を防ぐために、本人の権利を守る援助者を選んで、本人を法律的に保護支援するのが成年後見制度です。



区分	制度	内容	手続き
判断能力減退後	法定後見制度	本人の判断能力に応じて、 ・成年後見人（判断能力が全くない場合） ・保佐人（著しく不十分な場合） ・補助人（不十分な場合） を裁判所が選任する。	本人、配偶者、四親等内の親族等が家庭裁判所に申し立てて後見人等を選任する。 申し立てる親族がない場合は、市町村長が申立人となり、弁護士、司法書士、社会福祉士等が成年後見人等になることもある。
判断能力減退前	任意後見制度	判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ任意後見人を決める。	本人が、公証役場で公正証書により任意後見契約を結ぶ。判断能力が不十分になったときに家庭裁判所で任意後見監督人を選任してもらう。

- ▶ 相談窓口 京都弁護士会 075-231-2378
成年後見センターリーガルサポート京都支部 075-255-2578
権利擁護センターぱあとなあ（京都社会福祉士会） 075-803-1574
- ▶ 申立窓口 京都家庭裁判所後見センター 075-722-7211（代表）

◎福祉サービス利用援助事業（地域福祉権利擁護事業）

社会福祉協議会でも、軽度の認知症など判断能力が十分でない方に、福祉サービスの利用援助と日常的な金銭管理を行う事業を実施しています。

この事業の利用には契約を結ぶ必要があり、業務内容や支援計画を理解する判断力が必要です。

- ▶ 問い合わせ先 お住まいの社会福祉協議会

特殊詐欺対策編

振り込め詐欺

振り込め詐欺とは、家族の絆や弱みにつけ込み、電話やはがき、電子メールなどで相手をだまし、金銭の振り込み等を要求する詐欺です。

手口には「オレオレ詐欺」、「架空請求詐欺」、「融資保証金詐欺」、「還付金等詐欺」の4つがあります。



1 オレオレ詐欺

電話を利用して、親族、警察官、弁護士等を装い、会社における横領金の補てんなど様々な名目で現金が至急必要であるかのように装い、動転した被害者に対して

- ・指定した預貯金口座に現金を振り込ませる
- ・親族の知人や宅配業者等を装い直接被害者宅へ現金を受け取りに来る等の手口による詐欺

だましのキーワード

家族を名乗って

- 風邪を引いて声が変わった
- 携帯電話が変わった
- 会社の金に手をつけた
- 示談金が必要
- 今日中に振り込んでほしい

警察官を名乗って

- 通帳を発見した
- 口座が使われている
- 犯人を逮捕した
- 金融機関の中に詐欺グループがいる

金融機関を名乗って

- 口座が使えなくなる
- 預金を保護する

主な手口

男女トラブルの示談金名目で現金を振り込ませる手口

被害者の子どもや孫を名乗って「不倫が相手の夫にバレてしまい、訴訟を起こされる。示談金を払えば取り下げてくれる。」などと男女トラブルの示談を口実に、現金を要求して振り込ませる。

お金を保護するという名目で現金を受け取る手口

警察官を装った犯人から「詐欺グループを逮捕したら、あなたの通帳が見つかった」ということを発端に、様々な口実で現金を引き出させ、引き出した現金を保護するという名目で犯人がお金を受け取る手口

！防犯のポイント

ポイント① 相手に名前を名乗らせる

- 「電話番号が変わった」という電話を受けた時は「詐欺」を疑ってください。
- 決してこちらから子どもや孫の名前を名乗らず、先に相手に名乗らせましょう。また、架空の家族の名前を出してみ、それにすぐ答えるようだったら詐欺です。

ポイント② 本人しか知らないことを尋ねてみる

- 相手は事前に家族構成などを調べている場合もあります。少しでもおかしいと感じたら詳しく尋ねてみましょう。相手が慌てたり、黙り込んだら、詐欺だとわかります。また事前に家族で合い言葉を決めておくことも有効です。

ポイント③ 一度電話を切って、本人や仕事先に確認する

- 必ず本人の元の電話や自宅、仕事先、警察などに連絡を取り、事実を確認しましょう。

ポイント④ 慌てて振り込まず、必ず誰かに相談する

- 「今日中に」とか「何時までに」と支払いを迫られても、一人で判断せず家族や知人、警察などに相談しましょう。
- 電話だけでお金の振り込みを要求する場合は事実関係を確認しましょう。確認できない場合や振込先が（子どもや孫ではない）他人名義の場合には絶対に振り込まないようにしましょう。

例えば、交通事故にあったという内容で

- 手術代を要求された → 手術は事前にお金を払い込まなくてもできます。
- 示談金を要求された → 弁護士や保険会社が事故直後に示談金の振り込みを勧めることはありません。

2 架空請求詐欺

携帯電話やパソコンへ

- 「あなたは有料サイト〇〇の利用料金を支払っていません」
- 「有料サイト〇〇の延滞料を支払ってください」
- 「これが最終通告です」
- 「振り込まなければ、法的手段に訴えます」

などとメールを送信したり、パソコン画面に表示させるなどして不安をあおり、連絡してきた者を言葉巧みにだまして口座に送金させ金銭をだまし取る詐欺



だましのキーワード

- 有料サイトの未納料金がある
- 延滞料金が発生した
- 裁判になる
- 会社へ連絡する
- 差し押さえになる



主な手口

有料サイト等の利用料金名目で電子マネーを購入させる手口

「有料動画サイトの未納料金があります」等とメールを送りつけ、連絡してきた被害者に対して電子マネーでの支払いを求め、コンビニエンスストア等で購入させ ID 番号を伝えさせる。

！防犯のポイント

ポイント① 無視して絶対に連絡をしない

- 連絡（電話）すると、相手に電話番号を覚えてしまうことになります。また、脅されることにもなりかねません。

ポイント② 絶対に支払わない

- トラブルに巻き込まれることを恐れて一回でも支払うと、次々に請求を受けることになります。

ポイント③ 個人情報絶対に教えない

- 住所、氏名、電話番号など個人情報は絶対に教えないでください。

ポイント④ 不安なときは相談すること

- メールやはがきが来て不安な場合は、最寄りの警察署に相談してください。

3 融資保証金詐欺

実際には融資しないにもかかわらず、融資する内容（極端な低金利など）のダイレクトメールや FAX 等を送りつけ、保証金などの名目で指定した預金口座に現金を振り込ませる手口による詐欺

だましのキーワード

- 極端な低金利
- 保証金・登録料
- 後で必ず返金する



主な手口

融資保証金の事務手続き名目で振り込ませる手口

被害者の経営する会社事務所に融資を勧める内容を FAX などで送りつける。融資を希望して連絡してきた被害者に、事務手数料等の名目で現金を振り込ませる。

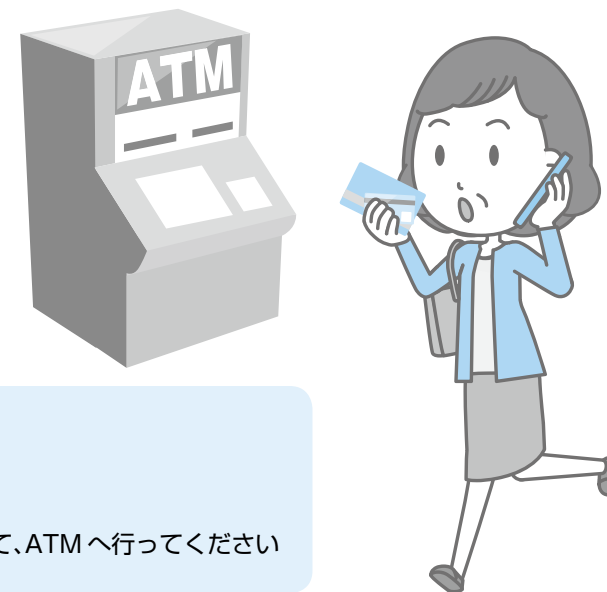
！防犯のポイント

事前に現金の振り込みを要求する場合は要注意

- 正規の貸金業者は、融資を前提に現金を振り込ませることはありません。
- 電話・FAX やダイレクトメールによる低金利での勧誘は要注意。安易に融資話に乗らないでください。

4 還付金等詐欺

市区町村等の職員を装った犯人が、医療費や健康保険料の還付等に必要手続きがあると言いながら、言葉巧みに被害者を現金自動預払機（ATM）に誘導して ATM を操作させ、口座から口座へ送金させる手口の詐欺（被害者からキャッシュカードを受け取り、暗証番号を聞き出し、口座から現金を引き出す手口の詐欺も発生しています）



だましのキーワード

- 還付金・返還金があります
- ATM で手続きができます
- 急がないと受け取れません
- キャッシュカードと携帯電話を持って、ATM へ行ってください

主な手口

医療費等還付金名目で現金を振り込ませる手口

被害者の居住地域の市（区）役所や社会保険庁の職員を名乗って「医療費（保険料）の還付金がある。」と言って、電話で行員などがいない ATM コーナーへ行くように指示し、携帯電話で指示しながら、被害者に ATM を操作させて、現金を振り込ませる。

！防犯のポイント

絶対に振り込まず、警察や家族に相談する

- 税金や年金などの還付金の受け取りのため、市区町村等の職員が金融機関などの ATM の操作を求めることはありません。
- ATM の操作を求める電話は詐欺です。相手に連絡せず、すぐに家族や最寄りの警察署、税務署、役場などに相談しましょう。

金融商品等の取引を装った詐欺に注意！

主に電話を使用して、未公開株、社債等の有価証券、外国通貨等の販売勧誘を行い、現金を振り込ませてだまし取る手口の詐欺

手口は

被害者に対してパンフレットを送りつけ、電話等を利用して「あなたに〇〇を購入する権利があります。購入されないのなら他人に権利を譲りますので、名義だけでも貸してください」などと持ちかけ、了解すると、その後「名義貸しは犯罪になります」と被害者の不安をあおり、逮捕を免れる手続きとしてお金が必要であるとして現金を振り込ませる。

だましのキーワード

- 必ず儲かります
- 〇〇を購入する権利がある
- 〇〇の権利を譲ってほしい
- 名義だけでも貸してほしい
- 名義貸しは犯罪になる



日頃からできる防犯対策

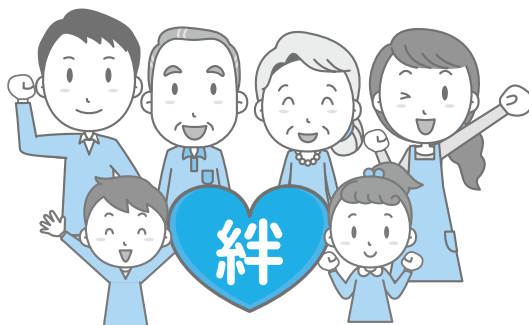
①留守番電話作戦

在宅時でも留守番電話にしておけば、振り込め詐欺の犯人と話をしなくて済むので被害にあわず、安心です。



②家族の絆を大切に

家族や身内と、こまめに連絡を取り合いましょう。変わったことがあれば気軽に相談できるよう、日頃からコミュニケーションをとっておくことが大切です。



防犯対策編

1 ひったくり

ひったくりは、通行中の誰もが被害者になり得る身近な犯罪であり、被害に遭えば転倒するなどして大けがをする可能性もある危険な犯罪です。「もしかしたら、ひったくりに遭うかもしれない」という意識を持ち、防犯対策をしましょう。

特徴

- 被害者の多くが女性
- 夕方から夜間にかけての被害が多い
- 追い抜きざまにひったくられる被害が多い



防犯のポイント

ポイント①【歩行中】車道側にカバンを持たない

- カバンなどの所持品は車道側（自動車やオートバイなどが通行する側）に持っているると簡単にひたたくられてしまいます。車道と反対側（建物側・壁側）に持ち、なるべくたすき掛けにしましょう。

ポイント②【自転車乗車中】ひったくり防止カバーなどを使用する

- 自転車の前カゴに「ひったくり防止カバー」をつけることで、被害を防ぐことができます。また、雑誌などをカバンの上に置くだけでも、効果があります。



ひったくり防止カバー
推進キャラクター「くりカバ」

ポイント③ 人通りが多く明るい道を選ぶ

- 暗くなってからの一人歩きは、犯人のターゲットになりやすいので要注意。なるべく人通りが多くて明るい道を選びましょう。

ポイント④ 背後に注意する

- ひったくりは、バイクや自転車で追い抜きざまにひたたくるケースがほとんどです。後方からバイクのエンジン音が聞こえたときは、立ち止まって振り返るなど警戒するようにしましょう。

ポイント⑤【歩行中】携帯電話・イヤホンの使用は控える

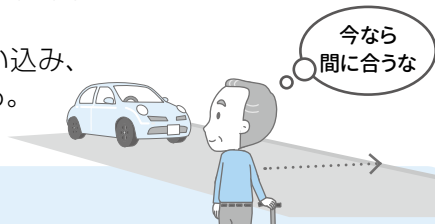
- 歩行中は携帯電話の通話やメール、イヤホンの使用は注意が散漫になるので、控えましょう。

交通安全編

1 高齢者の交通行動と安全のポイント

●歩行中

- 身体機能の変化に伴い、近くの横断歩道等からの道路横断が面倒になり、危険な場所から道路を横断する傾向がある。
- 「車が止まってくれる」「いつも大丈夫だから…」と思い込み、車が来ていても渡り出す、周りの安全確認を怠るなどする。



！安全のポイント

- 道路横断の際は、横断歩道や信号機が設置されている交差点等の交通安全施設が整備されている場所を利用する。
- 日常の慣れた道や行動でも油断せず安全確認を行う。

●自転車乗車中

- 平衡感覚の衰えからバランスを崩しやすく、ふらつき転倒することがある。
- 自転車を歩行者感覚で利用し、急な進路変更や交通ルールの解釈を誤ったまま自転車に乗っているケースがある。



！安全のポイント

- 周りを確認しながら自転車を利用するように声をかけ、自転車は車両であることを認識し交通ルールを守る。

●四輪車乗車中

- 加齢に伴い、止まれると思った位置で停車できないとか、一つの事にとらわれ他の情報を見逃すなどの「意識と行動のミスマッチ」や経年による「運転の慣れ」が現れやすい。
- 運転操作不適（アクセルとブレーキの踏み間違い、ハンドル操作の誤り等）や漫然運転、安全不確認等が多く発生する傾向にある。

！安全のポイント

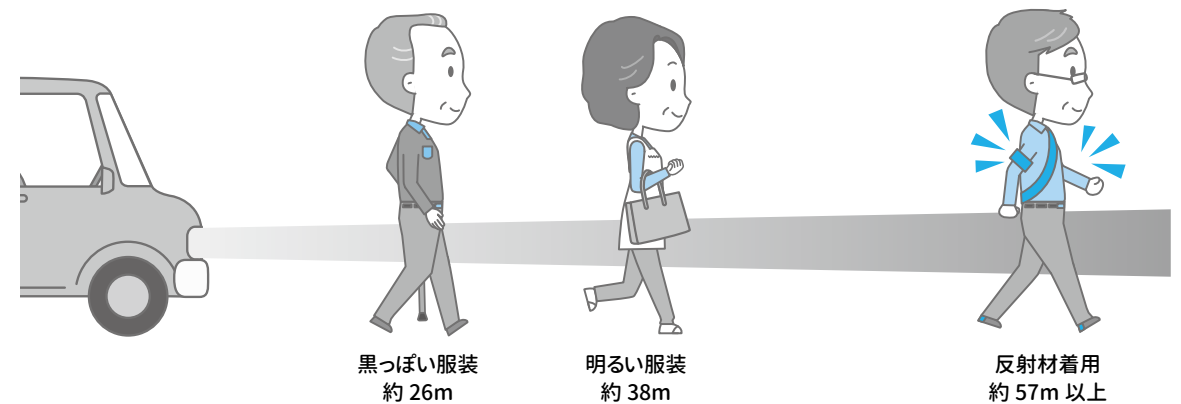
- 時間と気持ちにゆとりを持つよう心懸ける。
- 認知機能の低下が見え始めたら、運転免許証の自主返納について家族や友人等で話し合う。

地元の警察署等が行う交通安全教室や交通安全行事に積極的に参加して、交通安全や交通ルールなどをもう一度確認し、交通事故防止に努めましょう。

2 夜間の交通事故防止・反射材の活用

早朝・薄暮・夜間の時間帯は、歩行者や自転車はドライバーから見えにくくなります。夜間帯の外出は出来るだけ控え、外出する時は白色や黄色などの目立つ明るい色の服を着るよう心がけるとともに、車のライトを反射する「反射材」を必ず身に付けるなど交通事故にあわないようにしましょう。

夜間の視認効果



3 運転免許証の自主返納制度

加齢による身体能力の変化や認知機能の低下等により、車両の運転に不安を感じている方や、運転免許証は持っているが運転する機会が少なくなったなどの方は、運転免許証を自主返納することができます。運転免許証を返納された方は、運転経歴証明書を申請することができます。また、各市町村においてバスや鉄道等の公共交通機関の乗車券等の進呈など支援を受けられます。

さらに協賛店においても、料金の割引などの様々な支援が行われています。



今一度、家族や友人等で車の運転について考える機会を作ってみましょう。

認知症高齢者編

1 認知症とは

認知症とは、いろいろな原因で脳の細胞が損傷を受けたり、働きが悪くなることで、認知機能が低下し、様々な生活のしづらさが現れる状態を指しますが、原因となる病気（アルツハイマー病や脳こうそく・脳出血など）によって症状や治療方法が異なります。おかしいなと思ったときは、ためらわずに、早期に医療機関を受診することが大切です。

「老化によるもの忘れ」とは異なります

老化によるもの忘れ	認知症
●体験の一部を忘れる	●体験全体を忘れる
●ヒントがあれば思い出せる	●ヒントがあっても思い出せない
●人や場所、時間はほぼ正しく認識できる	●人や場所、時間を正しく認識しにくくなる
<p>体験の流れ</p> <p>日常生活に大きな支障をきたさない</p>	<p>体験の流れ</p> <p>日常生活に大きな支障をきたすことがある</p>

2 認知症の人の気持ち

不安を感じる



自分がこれまでとは違うことにまず気づくのは本人です。もの忘れや失敗が増え、「この先自分はどうかになっていくのだろう」、「家族に迷惑をかけているのではないか」など不安を感じるようになります。

落ち込む



自分がそれまでできたことができなくなってしまうので、気分が沈んでうつ状態になることがあります。趣味活動をやめてしまったり、人とのコミュニケーションも少なくなることで、引きこもりがちな生活になってしまいます。

怒りっぽくなる



何か失敗した時に、どうしていいかわからず混乱し、いらいらしやすくなったり、不機嫌になったりすることがあります。時には声をあげてしまったり、つい手を出してしまうことがあります。

3 認知症の人を支えるために

気持ちを理解して接しましょう

認知症の人が不安を感じながら生活していることを十分に理解し、不安を和らげるよう訴えをよく聞くことが大切です。

尊厳を大切に、できることを生かしましょう

認知症の人にもできることがたくさん残されているので、できないことをさりげなく助けることが大切です。

家族・身近な人のもの忘れが、気になりはじめたら・・・

家族・身近な人でチェック

- 同じ事を繰り返し行ったり、何度も話したり尋ねたりする。
- しまい忘れや置き忘れが増える、財布・通帳・衣類などを盗まれたと人を疑う。
- 料理・片付け・計算・運転などのミスが多くなった。
- リモコンや電化製品などのボタン操作がうまくできない。
- 約束の日時や場所を間違えるようになった。
- 「このごろ様子がおかしい」と知り合いから言われるようになった。
- 入浴をしないなど、身だしなみを構わなくなった。
- こだわりが強くなり、ひとつのことに執着するようになった。
- 実際には存在しないものが見える
- 怒りっぽくなるなどの性格変化や反社会的な行動をしてしまう。



(監修：公益社団法人 認知症の人と家族の会 京都府支部)

いくつか思い当たる場合は、京都府認知症コールセンターや「きょうと認知症あんしんナビ」等でご相談・ご確認ください。

京都府認知症コールセンター

0120-294-677 (相談料・通話料無料・秘密厳守)

受付時間 月曜日から金曜日 10:00～15:00
お盆(8/13～16)、年末年始(12/27～1/5) 除く

消費者トラブル

困った!!

時は

ご相談ください!!

京都府消費生活安全センター
高齢者消費生活ホットライン

☎**075-671-0004**

平日 午前9時~午後4時



©京都府 まゆまる 2854020

最寄りの消費生活相談窓口を案内
消費者ホットライン (全国共通ダイヤル)

いやや!

TEL (局番なし) **188**

警察への相談は…

警察総合相談#9110

悪質商法110番

☎**075-451-9449**

(24時間対応)



京都府警察シンボลมスコット
ポリスマろん