

# トラブルにあっていているような人に どのように伝える？



- 近くで発生している消費者トラブルの具体的な例を話して、似たようなことがあっていないか協力を求めるような声かけをする。
- 講座でこんな話を聞いてきたけど、と情報を伝えるような声かけをする。
- 誰でもトラブルにあう可能性があるので「よそでも聞いたよ」など、決して恥ずかしいことではないことを伝える。
- ご本人の気持ちを尊重しながら確認する。

# 「あれ？」と思ったら声をかけましょう

声かけは高齢者の意思を尊重し、十分な配慮を

【×】

- だまされてますよ。
- どうしてそんな契約をしたんですか。
- なぜ買ったんですか。
- お子さんに相談したら。
- お金に困ってるんですか
- 諦めましょう。

【○】

- ・ 本当に信用できますか。
- ・ 誰にでも起きることです。心配しないで。
- ・ 新しくなされたんですか。
- ・ 身近に相談できる人はいますか。
- ・ 何か困ってらっしゃるんですか。
- ・ 解決方法を一緒に考えましょう。