

身近な高齢者に
伝えてください

効果的な 断り方5カ条



「買いません」

「いいです」「結構です」は、YESの意味にとられやすいので要注意。

「必要ありません」

語尾をあいまいにせず、きっぱりと強く断りましょう。

「身内に同業者がいます」

住宅リフォームなどの勧誘の場合、「息子が大工をしています」「弟が工務店を経営しています」などと応用できます。

「二度と 電話しないでください」

しつこい電話には、強い言葉でしっかりと意思を伝えましょう。

「お帰りください」

長居する訪問販売員を、このひと言で撃退しましょう。

言っちゃダメ!

高齢者を追い込む

禁句集



だまされてるんですよ ⇒ **本当に信用できますか?**

自分でわかっている、人に言われたくない言葉。かえって心を閉ざしてしまいます。ご本人の意思を尊重しながら、再考を勧めるよう助言しましょう。

あなたは被害者なんだから ⇒ **誰にでも起き得ることですよ。心配しないで**

「恥ずかしい。私が悪いんだ」と自分を責めてしまいます。誰にでも起き得るケースであることを強調し、気持ちをなだめる配慮が必要です。

お子さんに相談したら? ⇒ **身近に相談できる人はいますか?**

身内を心配させたくない気持ちに拍車をかける言葉。身内よりも第三者のほうが話しやすい場合があるので、ご本人の意思を尊重しましょう。

勉強代と思って、水に流しましょう ⇒ **解決方法を一緒に考えましょう**

泣き寝入りを勧めることは、身近な消費者トラブルを拡大させる原因になります。一人で抱え込まないように、前向きな態度で解決を促しましょう。

近所の人にも話しておきますね ⇒ **問題解決に必要な人にだけ、話しても構いませんか?**

身近な問題だからといって、安易な他言はプライドを傷つけます。プライバシーに配慮しながら問題解決に当たることが大切です。

消費生活みまもり協力員の連絡先・ミニ講座の申込先

(社)札幌消費者協会事務局

<受付>午前9:00~午後5:15

☎728-8300

※札幌市は、高齢消費者被害防止ネットワーク事業を(社)札幌消費者協会に業務委託しています。

札幌市消費者センター 消費生活相談室

〒060-0808 札幌市北区北8条西3丁目 札幌エルプラザ2階

面談相談 **午前9:00~午後4:30** ただし、土・日曜日、祝日、年末年始は休みます。

電話相談 **午前9:00~午後7:00** ☎728-2121

ホームページ <http://www.shohi.sl-plaza.jp/>



交通のご案内

- JR札幌駅北口より徒歩3分
- 地下鉄南北線さっぽろ駅より徒歩7分
- 地下鉄東豊線さっぽろ駅より徒歩10分
- 札幌駅北口地下通路12番出口直結