

生駒市消費者安全確保地域協議会
見守り対応マニュアル

令和5年10月
生駒市消費生活センター

もくじ

• 1. 生駒市消費者安全確保地域協議会について	...2
• 2. 高齢者トラブルの特徴	...3
• 3. 地域から消費者被害を減らすために	...4
• 4. 見守り時のポイント	...5
• 5. 消費者被害の通報について	...6
• 6. 個人情報の取り扱いについて	...12
• 7. だまされやすさ心理チェック	...13
• 8. クーリング・オフ制度について	...14

1. 生駒市消費者安全確保地域協議会について

生駒市では、既に重層的支援体制整備事業が動き始めており、分野を越えた様々な団体に関わる会議体が出来ているものの、消費者問題に特化することで、被害の未然防止・早期解決のための活動を柔軟に行いたいと考え、消費生活センターが中心となり、この協議会を設置することとしました。

【名称】

生駒市消費者安全確保地域協議会
(通称:見守りネットワーク)

【協議会の役割】

構成員間での情報共有による
消費者被害の未然防止・早期発見等

【設置日】

令和5年10月1日

【根拠法令】

消費者安全法
生駒市消費者安全確保地域協議会設置要綱

【構成機関】

- (1) 生駒市消費生活センター
- (2) 奈良弁護士会
- (3) 生駒警察署
- (4) 生駒市民生・児童委員連合会
- (5) 生駒市内に存する介護サービス事業者
- (6) 生駒市重層的支援会議設置要綱
第3条に規定する関係機関
- (7) 高齢者見守り協力事業者登録制度実施要綱
第2条に規定する協力事業者等
- (8) その他市長が必要と認める機関及び団体

2. 高齢者トラブルの特徴

1 被害に遭っていることに 気づきにくい

優しい言葉で誘う営業マンを信じてしまい、自分が悪質商法の被害に遭っているということを認識していない場合があります。また、被害に気付かないことから、契約を繰り返して被害が深刻化することがあります。さらに、被害に遭ったと思っても、恥ずかしく思ったり、家族に迷惑をかけたくない、自分自身を責めて周りに相談しない、一人暮らしで相談する相手がいないなど、被害が表面化しにくく、周囲が気付くのが遅れることもあります。



2 悪質事業者が狙う高齢者の 「お金」「健康」「孤独」の 3つの不安(3K)

老後の資金を少しでも増やしたい、いつまでも健康でいたい、話し相手がいなくさびしいといった3つの不安に対して、悪質事業者は話し相手になるなど、親切にして信用させて大切な財産を狙っています。

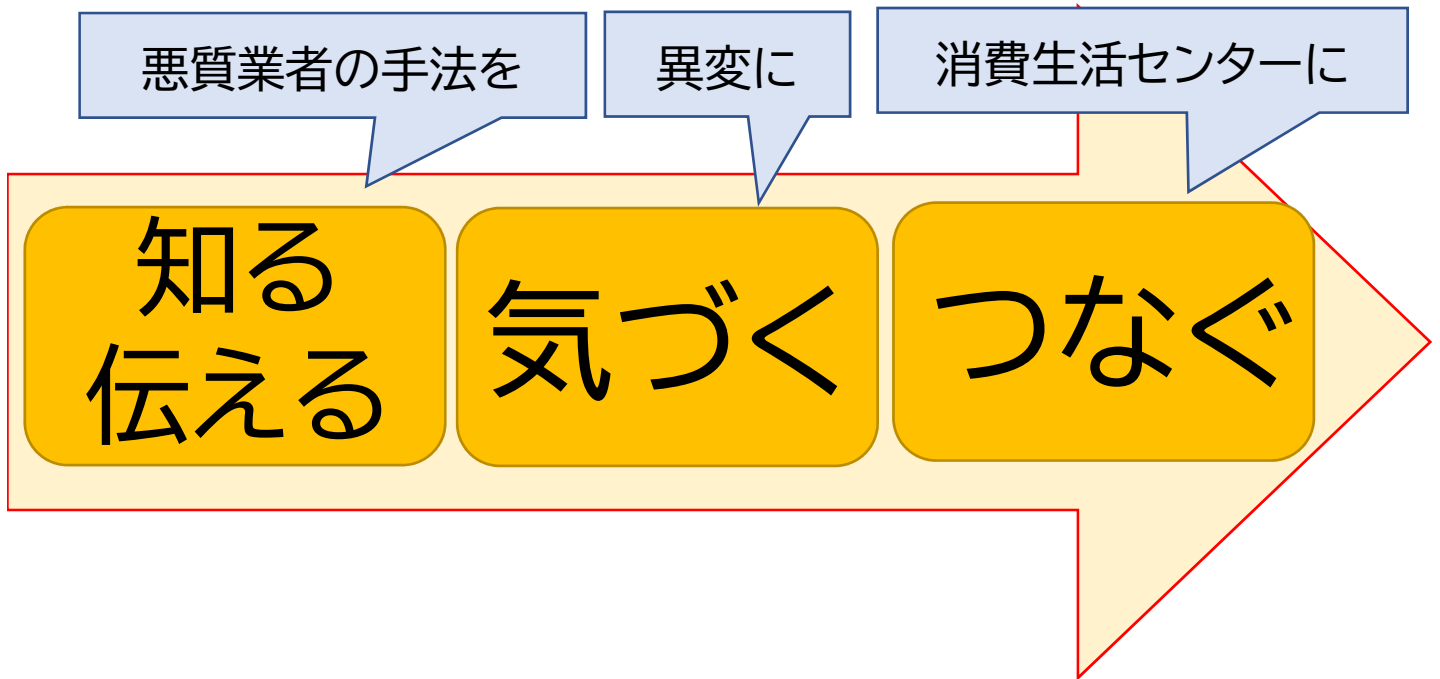


3 65歳以上の相談1件当たりの 平均既支払金額は、 65歳未満の約3倍

65歳未満の相談1件当たりの契約金額の平均は98.4万円であるのに対して、65歳以上の高齢者の平均は150.9万円に達しています。また、実際に支払った平均金額は、65歳以上では89.4万円に上り、総額では950億円と全体の52.8%を占めています。

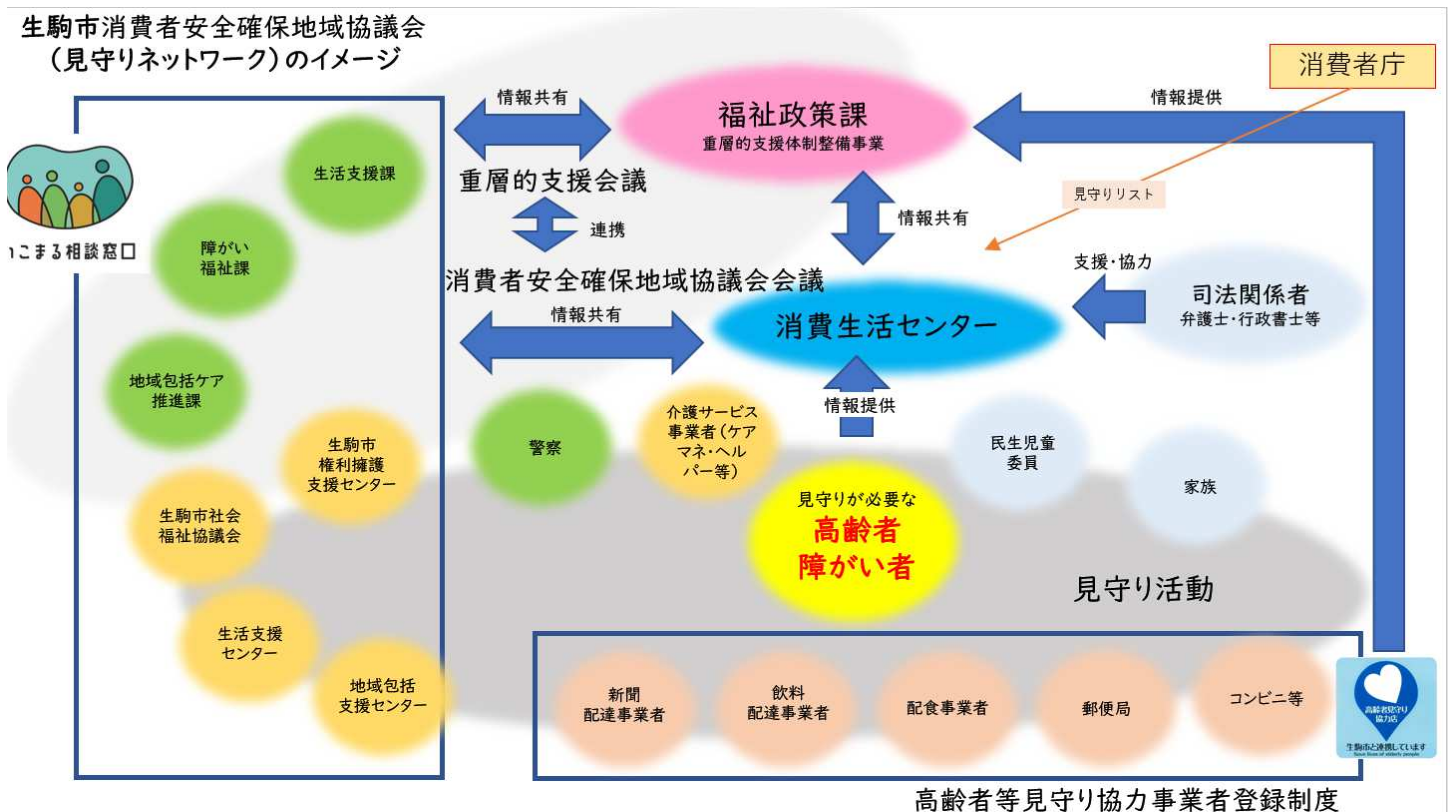


3. 地域から消費者被害を減らすために



周囲のみまもり ⇒ 「知って、伝えて、気づいて、つなぐこと」

適切な情報を提供(「注意喚起」)し、本人の自覚を促す「見守り」を行い、被害が発覚したらすぐに消費生活センターにつなぐことが大切です。
どこに連絡して相談したらいいのだろうか?ということもあったと思います。
今後は、消費生活センターにご相談ください。



4. 見守り時のポイント

家の外

- ☐ 見慣れない人の出入りや車の駐車がある。
- ☐ 自宅の修理やリフォームを頻繁に行っている。
- ☐ 宅配便が頻繁に届くようになった。

家の中

- ☐ 未使用の商品や見慣れない商品が置いてある。
- ☐ 不審な納品書・請求書・不在通知などがある。
- ☐ 不審な工事の見積書や工事事業者の名刺がある。
- ☐ 通信販売、金融商品などのカタログ・DMが届く。
- ☐ 聞きなれない事業者、商品名のメモ書きやパンフレットがある。
- ☐ カレンダーに事業者名や支払日などの書き込みがある。
- ☐ 指輪、着物、古着など普段使わないものを出している。
- ☐ 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡がある。

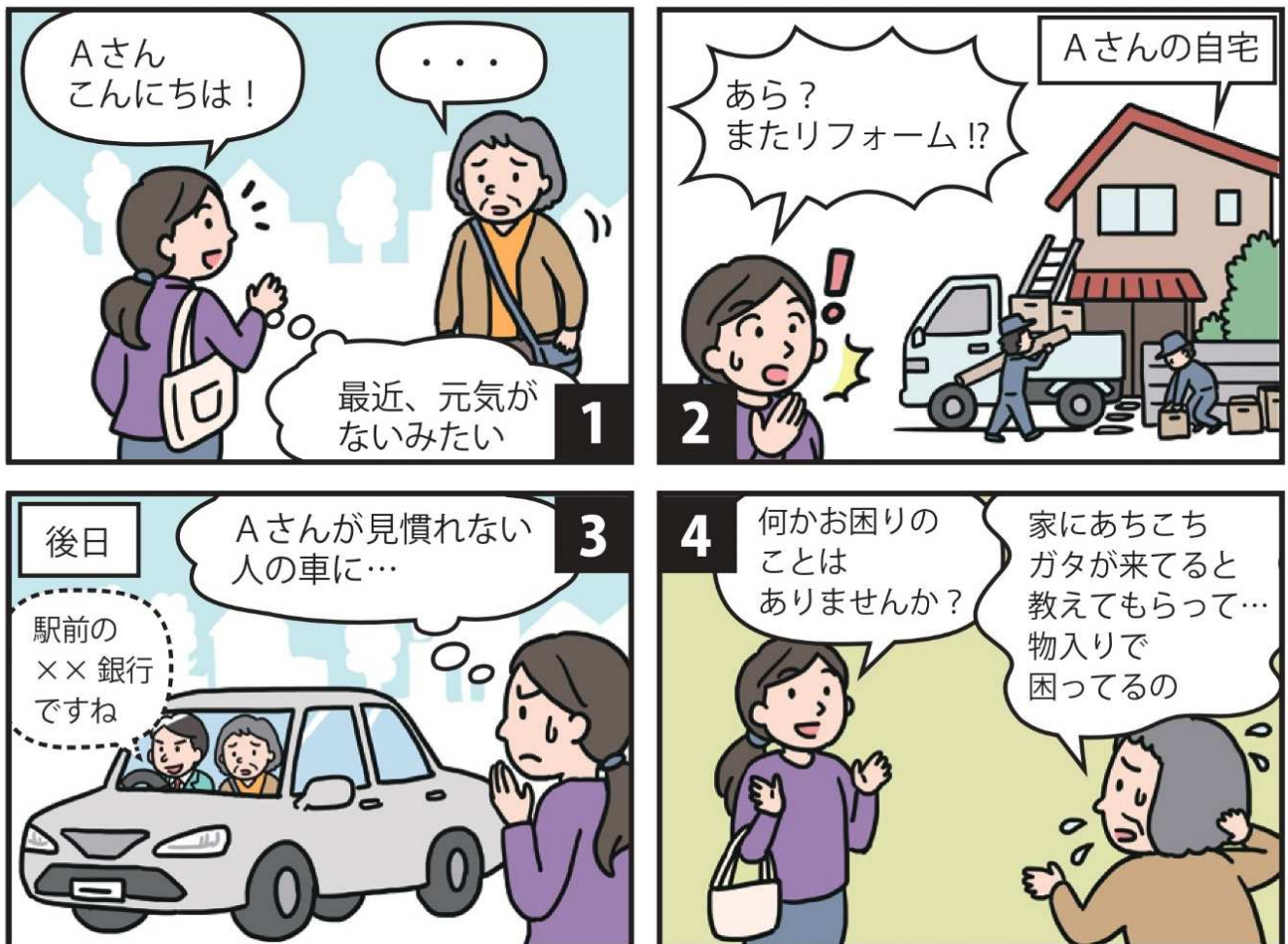
本人の様子

- ☐ 電話や訪問におびえている様子がある。
- ☐ 定期的な代引きや振り込みが増えた。
- ☐ 資産運用などの話題や羽振りの良い話が多くなった。
- ☐ お金に困っている様子や借金の申し出があった。
- ☐ 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることがある。
- ☐ 急に外出が増え、定期的に集会などに通っている。

5. 消費者被害の通報について

【想定される流れ】

見守り活動を行っている中で、消費者トラブルに巻き込まれているサイン、つまり、ちょっとした変化に気が付いた際の流れについて説明します。



近所のAさんは一人暮らしです。気さくで楽しい方でしたが、今は物忘れがあるようです。最近では道で会うと、ぼんやりした様子で元気がありません。

Aさんの自宅前に工事の小型トラックが頻繁に止まっていることがありました。それほど古い築年数ではないので、心配になり声を掛けたところ、あちこちリフォームが必要だと事業者と言われ、高額な費用を支払っているとのことでした。営業マン風の男性と車に乗って出掛けののも見掛けました。後から聞くと、金融機関にお金を下ろしに行き、代金を支払ってしまったとのことでした。不必要な工事のように思うのですが、どうしたらいいのでしょうか。

5. 消費者被害の通報について

気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・ 見慣れない車が止まっている。
- ・ 作業員が頻繁に出入りするなど、工事が続いている。
- ・ 足場が組まれたり、養生が張られたりしている。

トラブルの特徴

工事業者が、「近所で工事しているので御挨拶に来た。」「無料点検をする。」などと言って訪問し、点検後、「このままでは大変なことになる。」などと不安をあおり、高額なリフォーム工事の勧誘をされます。一箇所の工事が終了すると、別の箇所も必要だと勧誘されて、次々とリフォーム工事の契約を締結させられることもあります。また、火災保険を使えば無料で修理ができると勧誘し、実際は高額な住宅修理工事契約をする場合も見受けられます。マンション等の集合住宅の場合、水回り中心の工事が行われることがあります。外から分かりにくいことが多いですが、工事の車の出入りや資材の搬入等で気付くことがあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

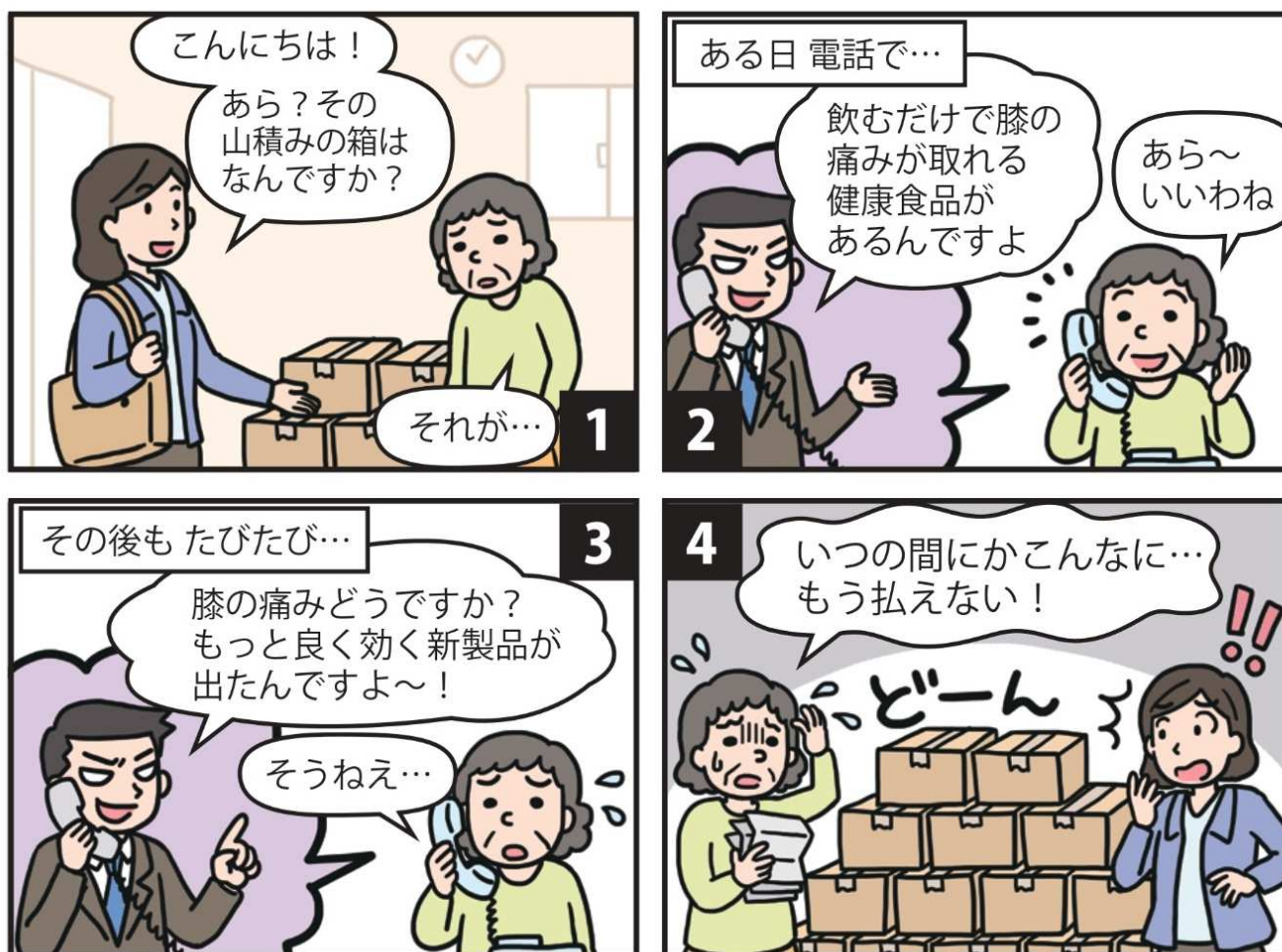
契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。

また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても解決できる場合があるので、速やかに相談してください。例えば、「このままだと家が潰れる。」などと嘘を告げられて契約した場合、契約の取消しが可能なこともあります。

▶見守る方へアドバイス

一度契約をすると、その後も次々と工事を勧められ、不要なリフォームを繰り返した結果、高額な被害になる事例もあるので、周囲の方々の見守りが大切です。また、リフォームをする際は、複数の事業者に見積りを取るなど慎重な対応が必要なため、周囲の方々からの情報提供やサポートが必要な場合があります。

5. 消費者被害の通報について



事例の概要

—ケアマネジャーの気付き—

高齢で一人暮らしをしているBさんを訪ねたら、部屋の隅に開封していない健康食品の箱が山積みになっていました。Bさんに尋ねると、事業者から電話がかかってきて、膝は痛くないかと聞かれたので、いつも痛いと答えたら、「飲むだけで痛みがとれる良い健康食品があるから送る。」と言われたそうです。

Bさんは膝の痛みが辛かったので試しに注文したところ、その後も度々その事業者から電話があって、もっとよく効く新製品が出たなど次々と勧められ、断れずに購入してしまいました。しかし1日にたくさんの健康食品は飲みきれず、一方、支払は年金だけでは足りず貯金も無くなってきてしまいました。

5. 消費者被害の通報について

気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・ 見慣れない商品や契約書、振込用紙などがある。
- ・ 電話が頻繁にかかり、長時間話している。
- ・ 電話を切れず、困った様子が見られる。
- ・ お金に困っている様子が見られる。

トラブルの特徴

日中は高齢者が1人で在宅している事が多く、電話が鳴ると警戒心無くすぐに出てしまいがちです。「健康」という言葉に誘われ、巧みなセールストークで不安をあおられて、高額な商品を繰り返し購入してしまうケースもあります。被害に遭っても誰にも相談をせず、購入した商品を隠してしまうこともあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

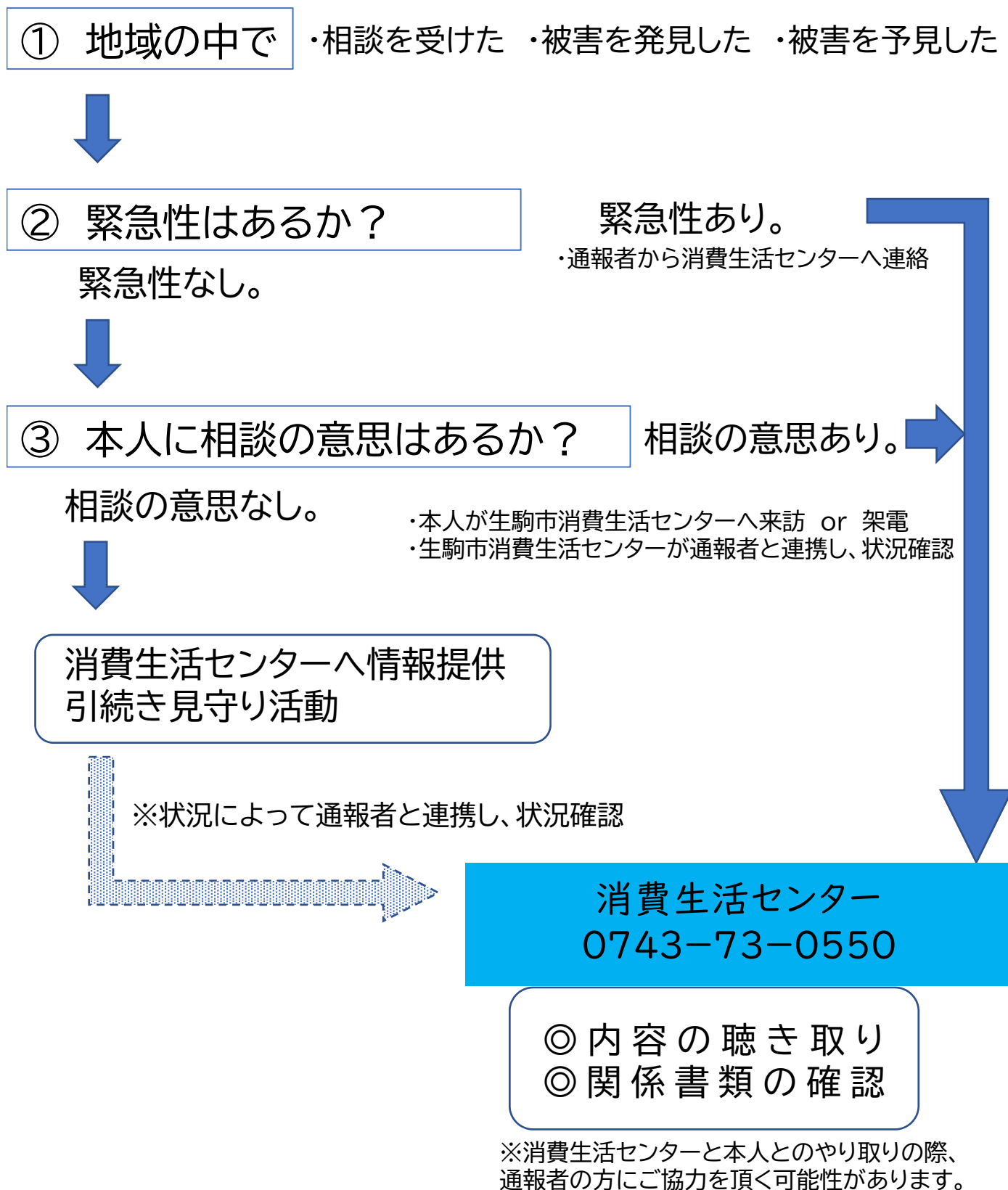
契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。

また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、解決できる場合があるので、速やかに相談してください。例えば、健康食品は効能を標榜できないにもかかわらず、「膝の痛みに効く。」などと嘘を言われた場合や、過量に販売されていた場合、契約の取消しが可能なこともあります。

▶見守る方へアドバイス

「通話録音装置」や「自動着信拒否装置」を貸与している地方公共団体もあるので、最寄りの警察や高齢所管課等に確認しましょう。

5. 消費者被害の通報について



5. 消費者被害の通報について

見守り
関係者

消費生活センター

①消費生活センターに相談

消費生活センターで、同様の被害事例を情報提供し、相談の事案は被害である可能性が高いことを伝えて、本人と一緒に、もしくは本人に消費生活センターへ来訪か相談の電話を入れてもらうように依頼します。

センターから本人へ電話をかけることも可能です。最終的に解約の意思を確認します。

②本人に契約時の状況などを聞き取る。

③契約書など、関係書類の提供依頼

④消費生活センターへ関係書類のFAX等

ご自身でFAX出来ない場合は、見守り関係者の皆様のサポートをお願いします。

⑤センターでクーリング・オフや取消など解決策を検討し、助言 クーリング・オフや取消は書面で通知する必要があるため、書き方を案内します。

⑥クーリング・オフ等の書面作成をサポートし、相手事業者へ書面通知

一人で書けないケースでは、見守り関係者のサポートが必要です。

⑦センターが相手業者と電話交渉し、解決へ。

6. 個人情報取り扱いについて

消費生活センターへの相談を勧めたものの、当事者の方の同意が得られなかった場合について。

当事者自身が望んでいないにもかかわらず、関係機関へ相談するのに必要な個人情報を伝えてしまっても良いものか、戸惑いを感じると思います。

もちろん、地方公共団体、国の行政機関及び独立行政法人、個人情報取扱事業者は、保有する個人情報を利用目的以外の目的のために利用したり第三者に提供したりすることは、それぞれ法律や条例によって、例外規定に該当する場合を除き、原則禁止されています。

しかし、今回設置する生駒市消費者安全確保地域協議会は、**消費者安全法に基づいた協議会**であり、消費者安全法第11条の4の規定により個人情報保護法、個人情報保護条例の例外規定が適用され、**情報の提供と共有が可能**となっており、消費者被害の早期解決につなげることが可能となっています。

本人の同意が無い場合でも、解決すべき消費者被害や、緊急性を感じる案件については、消費者被害の未然防止、早期解決のための情報提供という事で是非ご協力をお願いします。



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターイヤン

高齢者・障がい者の皆さんと一緒にやってみましょう。

だまされやすさ 心理チェック

作成：立正大学心理学部 教授 西田公昭

あてはまる項目に○をつけてください。

1 自分のまわりに あまり悪い人は いないと思う ☐	2 相手に悪いので 人の話を 一生懸命聞く方だ ☐	3 たまたま運の悪い 人がトラブルに あうのだと思う ☐
4 知人から「効いた」 「良かった」と聞くと、 やってみようと思う ☐	5 有名人や肩書きの ある人の言うことは つい信用してしまう ☐	6 人から すすめられると 断れない方だ ☐
7 迷惑をかけたく ないので家族にも 黙っていることが ある ☐	8 実際、身近に 相談できる人が あまりいない ☐	9 しっかり者だと 思われたい ☐

合計

個

心理チェックの結果／○が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。

①②③に○をつけた人はトラブルに対して危機意識がうすい傾向、④⑤⑥に○をつけた人はだまされているのに気がつかない傾向、⑦⑧⑨に○をつけた人はだまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向があります。

クーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、いったん契約した場合でも、特定の取引については、一定期間内であれば消費者が無条件で契約解除できる制度です。

特定商取引法上のクーリング・オフできる取引と期間

訪問販売	電話勧誘販売	訪問買取
アポイントメントセールス、 キャッチセールスを含む。 8日間	8日間	貴金属等の押し買い 8日間
特定継続的役務提供	連鎖販売取引	業務提携誘因販売取引
エステ、語学教室、学習塾、 家庭教師、パソコン教室、 結婚相手紹介サービス、 一部の美容医療 8日間	マルチ商法、 ネットワークビジネスなど 20日間	内職商法、 モニター商法など 20日間

※クーリング・オフ期間は、申込書面または契約書面のいずれか早いほうを受け取った日から起算します。

※書面の記載内容に不備があるときは、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。



店舗での購入や、通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

クーリング・オフ手続き方法

クーリング・オフは書面(はがき可)または電磁的記録で行います。クーリング・オフの書面等には、事業者が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額等)やクーリング・オフの通知を発した日を記載します。クーリング・オフができる期間内に通知します。クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。【はがき】「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者あてに送付し、コピーや送付の記録と一緒に保管しておきましょう。

【電磁的記録】電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

ハガキ記載例

郵便はがき	契約年月日	契約解除通知書
〒	商品名	年 月 日
市	契約金額	円
区	販売会社名	株式会社
町	担当者	氏
丁目	営業所	
番		
号		
代表者		
様		
	右記日付の契約は解除します。	
	氏名	
	住所	
	年 月 日	

【記入例・表面】

【記入例・裏面】

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」188

い や や!



消費者ホットライン188
イメージキャラクター
「イヤヤン」

このようなことで、困った時は
消費生活相談窓口にご相談してください。

家の無料点検を受けたら
リフォームをすすめられた…



お試し購入のはずだったのに、
2回目、3回目が届いた…



危ない、おかしいと思ったことは、ありませんか?

整体マッサージで
痛みをこらえてたら
骨折した…



古い家電製品から
異様な匂いや
異音がする…



困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」188に
御相談ください。

地方公共団体が設置している身近な消費生活
センターや消費生活相談窓口をご案内します。

い や や!

188泣き寝入り!

と覚えてね

生駒市消費生活センター 〒630-0257奈良県生駒市元町1-6-12

☎ 0743-73-0550 (相談専用ダイヤル)

平日9:00~16:30