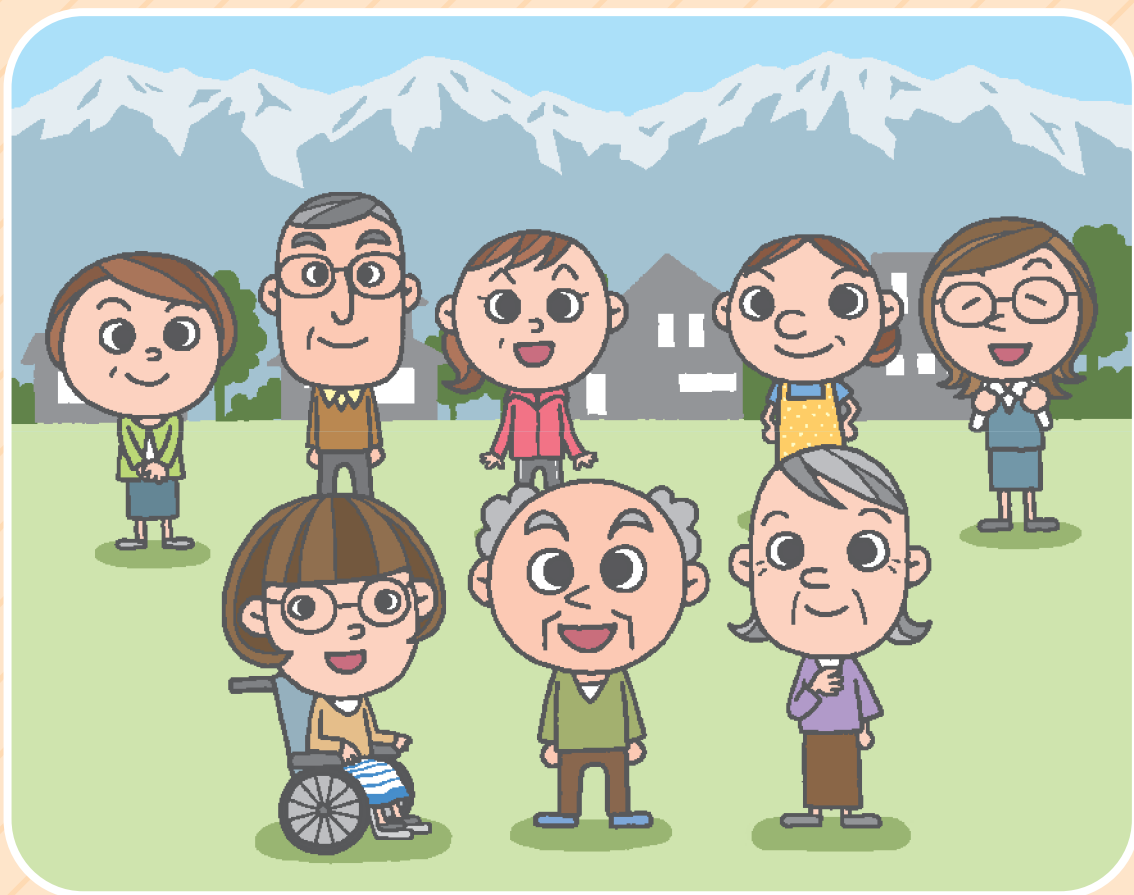


保存版

見守りを行う
皆さん必携!!

高齢者や障害者の

消費生活 見守りハンドブック

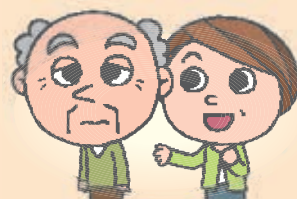


はじめに

県内の消費生活相談窓口には、高齢者や障害者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。県消費生活センターに寄せられた高齢者(65歳以上)に関する消費生活相談は、令和3年度は1,201件であり、相談件数全体の37.5%を占めています。県内の高齢化は年々進んでいることから、高齢者の相談は、今後も高い割合を占めることが予想されます。

こうした高齢者や障害者の方々の消費者トラブルを防ぐためには、ご本人に情報提供を十分に行い、問題意識を高めてもらうことはもちろんですが、ご家族や民生委員、ヘルパーなど、周りの方々に「見守り」を行っていただくことが大切です。

このハンドブックでは、高齢者や障害者の方々に多い消費者トラブルの事例やトラブルに気づくためのチェックポイントなどを紹介しています。日々の暮らしや活動を行う上で、高齢者や障害者の方々を消費者トラブルから守るために、役立てていただければ幸いです。



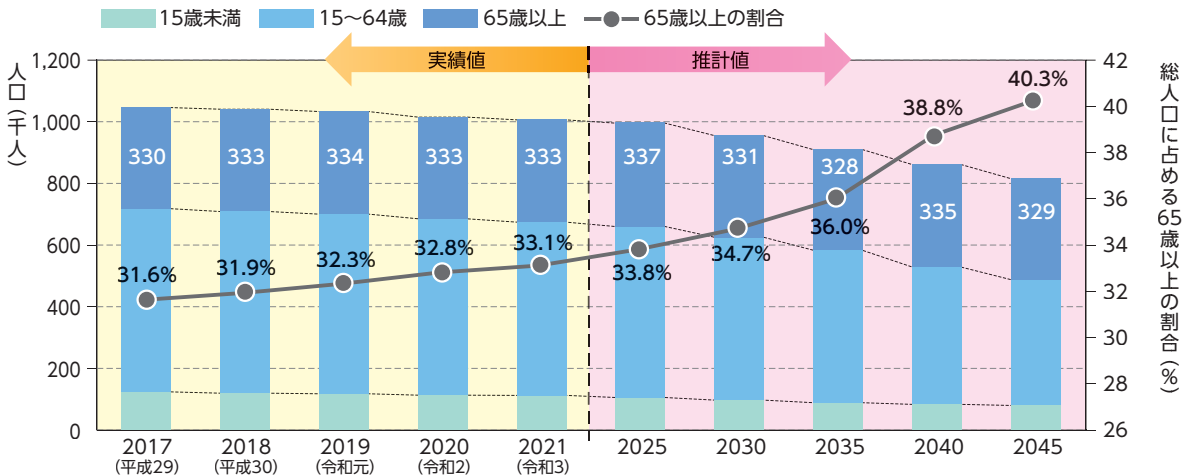
目次

- ① 県内の高齢化の現状、高齢者や障害者の消費生活相談の状況 ……01
- ② 高齢者や障害者の消費者トラブルの特徴 ……02
- ③ 見守りをする際の「気づき」のチェックポイント ……03
- ④ 見守り事例 ①点検商法 ②催眠(SF)商法 ③次々販売 ……04
④利殖商法 ⑤架空請求 ⑥開運商法(靈感商法)
- ⑤ こんな特殊詐欺にもご注意ください! ……10
- ⑥ トラブル発見時のフローチャート ……11
- ⑦ こんなときどうする? 高齢者・障害者の見守り・サポートQ&A ……12
- ⑧ クーリング・オフ制度をご存知ですか? ……14
- ⑨ 「大丈夫かな」「支援が必要なかな」と思ったら
～日常生活自立支援事業・成年後見制度を活用しましょう～ ……15
- ⑩ こんな勧誘トークがされていたら要注意です! ……16
- ⑪ 富山県からのお知らせ ……17
消費生活相談窓口一覧 ……裏表紙

※本誌では、民生委員・児童委員を「民生委員」、訪問介護員を「ヘルパー」、介護支援専門員を「ケアマネジャー」、障害者を支援している方々を「支援者」と表記しています。

1. 県内の高齢化の現状、高齢者や障害者の消費生活相談の状況

県内の年齢3区分別人口の推移

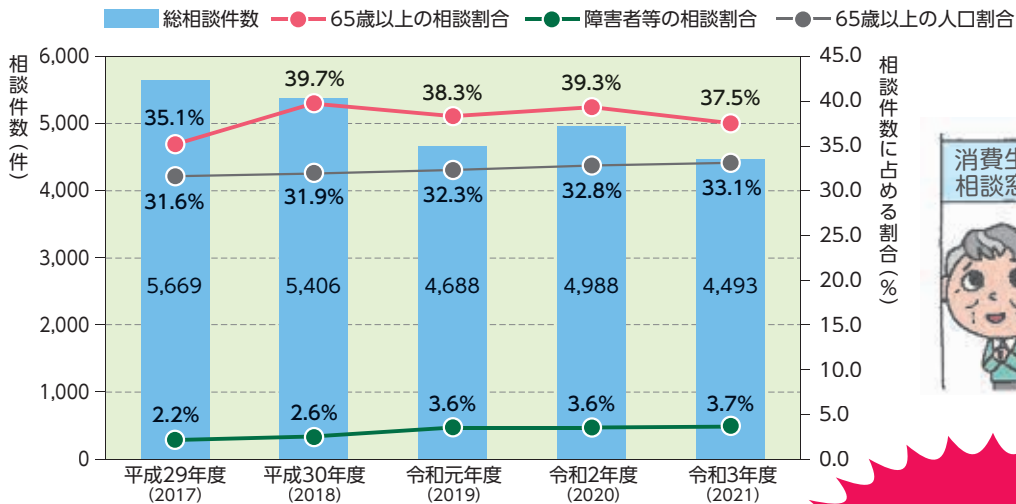


【資料】実績値(2021(令和3)年まで):「人口移動調査」(富山県)による
推計値(2025年以降):「日本の地域別将来推計人口(2018(平成30)年3月推計)」(国立社会保障・人口問題研究所)による



県内の高齢化は年々進んでいる

県内の消費生活相談件数の推移



(注) 県消費生活センター受付分



高齢者の相談割合は高水準で推移
注意が必要

2. 高齢者や障害者の消費者トラブルの特徴

両者に共通する特徴

特徴1 だまされたことに 気づきにくい

優しい言葉で近寄ってくる悪質業者を信じ込んでしまい、まさか自分がだまされているとは気づかずに契約してしまうケースが多くあります。

特徴2 被害にあっても 誰にも相談できない

だまされた自分が悪いと自らを責め、人に迷惑をかけまいと誰にも相談できずにいる方もいます。中には、悪質業者から口止めされているケースも。

特徴3 一度だまされると、 悪質業者の「カモ」にされる

一度被害にあうと、悪質業者は次々と契約を迫ってきます。周囲の人が気づかないうちに被害が高額化・深刻化しているケースも少なくありません。



高齢者が抱える3つの不安(3K)

老後の蓄えを少しでも増やしたい…。
孫に小遣いをやりたい…。

お金
KANE

健康
KENKOU

孤独
KODOKU

話し相手がない…。
さみしい…。

体調を良くしたい…。
健康になりたい…。

- 訪問販売や電話勧誘がきっかけとなるものがほとんどです。
- 悪質業者は、親切で優しい人を装って近づいてきます。

障害者の特性

社会で
自立したい

純粋で
信じやすい

周囲に認めて
もらいたい

複雑な話を理解
するのが苦手

例えば
手や足が不自由

外見からは
分かりにくい

例えば
目が不自由

例えば
耳が不自由

- 契約に必要な情報が十分に得られない。
(例:契約書が点訳されていない)
- 前向きな思いを逆手に取った被害も発生しています。

※障害者には、身体障害者、知的障害者、精神障害者などさまざまな方がいます。障害の種類、程度によって状況が異なるため障害者の特性を一律に論じることはできません。

3. 見守りをする際の「気づき」のチェックポイント

このような変化は消費者トラブルに巻き込まれているサインかもしれません!!



身のまわり

- 見慣れないダンボールや新しい商品、契約書や振込用紙などがある
- 高額なものが急に増えている
- 修理やリフォームを頻繁に行っている

外出先

- 以前よりも外出が増えた
- 外出から帰ると、様子がおかしい
- 外出時の服装が急に派手になった

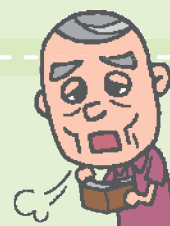


交友関係

- 見慣れない人や車が入り出している（特に年金支給日前後）
- 頻繁に電話がかかっている
- 急に親しい人ができたようだ

お金に関すること

- 最近、お金に困っている様子がみられる
- 急に借金を申し出るようになった
- 羽振りのいい話が多くなった



興味・関心

- 先物取引や投資に急に関心を持ち始めた
- 特定の商品を買うよう強く勧めてくる
- 特定のサークルへの入会を急に勧め始めた

その他

- 頻繁に金融機関やコンビニでお金を支払っている
- カレンダーに不審な印が付いている
- しつこい電話をうまく切れないで困っている
- ドアのチャイムや電話におびえている

- チェックの数が多い場合、消費者トラブルに巻き込まれている可能性があります。
- 日頃の見守り活動の中で、気づいた点や心当たりがある場合は、ご家族や消費生活相談窓口
に連絡・相談して、トラブルを未然に防ぎ、あるいは被害を最小限に食い止めましょう。

4. 見守り事例

1

「見慣れない人が出入りしている」と聞いて…

【点検商法】



<民生委員さんの見守り>

先日、私が担当している、Aさんご夫婦の近所の方から、「最近、Aさんの家に作業服を着た見慣れない人が出入りしているようだ」という連絡を受けました。Aさんの家を訪問して事情を聞いてみると、「今なら無料で家の床下点検をする」と言われたので点検してもらったところ、「このままだと家が傾いてしまう。今すぐ工事をしないと危険」と言われたそうです。それを聞いたAさんは不安になり、その日のうちに床下補強工事の契約をしてしまったとのことでした。

私は、業者が契約をせかすのはおかしいと思い、「その業者は信用できますか？」とお声がけしたところ、Aさんご夫婦も不審に思うところがあったようで、「必要のない契約だったのでできれば解約したい」とのことでした。

私は、クーリング・オフができるかもしれないと思い、消費生活相談窓口にご相談するよう勧めることにしました。

これは「点検商法」と呼ばれる手口です！

「無料（または安い料金）で点検する」などと言って訪問し、「床下が腐っている」「水質に問題がある」などと不安をあおり、高額な工事や商品購入の契約を迫ります。屋根や配水管、布団のカビ・ダニ、シロアリの点検などを理由に訪問するケースもあります。また、火災保険を使えば自己負担なしで修理できると言って、高額な工事を契約させることもあります。

見守りポイント

- 最近見知らぬ業者が出入りしていないか、近所の方に聞いてみましょう。
- 頻繁に業者が出入りしている場合、複数の業者から契約させられている可能性もありますので、特に注意が必要です。
- ご本人に被害者意識がない場合、周囲の人からの声かけによって被害に気づくことがあります。同じような事例を具体的に話すことで被害に気づいてもらいましょう。

対処方法

- この手口は訪問販売にあたり、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます（14ページ参照）。
- 工事の契約などはその場ですぐに契約せず、一度契約書を預かり、信頼できる方に見てもらおう勧めましょう。複数の業者から見積もりを取ることも大切です。
- 一度被害にあった高齢者は再度狙われる可能性が高いため、引き続き見守りを行いましょう。

4. 見守り事例

2

「無料で日用品がもらえる」という

話を聞いて…

【催眠(SF)商法】



<ご家族の見守り>

私は離れて暮らす高齢の母の様子が気がかりで、久しぶりに電話をかけてみました。話をしていくうちに、母は最近、お気に入りのお店を見つけたと教えてくれました。なんでも、近所のお店に行くと無料で日用品がもらえるので、お友達と一緒に通い詰めているとのことでした。

私は、無料で物がもらえることを不審に思い、「**なんで無料でもらったの?**」とたずねたところ、母もよくわからない様子でした。私が「**何か買わされたりしてない?**」とさりげなくたずねたところ、母は「実はね、気づいたら、高い健康食品を勧められるままに買ってしまって…」と打ち明けてくれました。

母は、できることなら返品したいということでしたので、私が付き添って近くの消費生活相談窓口にご相談に行きました。

これは「催眠(SF)商法」と呼ばれる手口です!

閉め切った会場に人を集めて、日用品の無料配布や安売りなどで場の雰囲気盛り上げ、冷静な判断ができなくなったところを見計らって高額な商品売りつけます。一度会場に入るとなかなか帰してもらえず、何も買わずに帰ることは難しくなります。

見守りポイント

- いそいそと楽しそうに出かける回数が増えた時には、定期的に業者のところへ出かけている可能性があります。
- 部屋の中にこれまで見たことのない布団や健康器具などがあることに気づいたら、それとなく話を聞いてみましょう。
- ご本人に被害者意識がない場合、周囲の人からの声かけによって被害に気づくことがあります。同じような事例を具体的に話すことで被害に気づいてもらいましょう。

対処方法

- この手口は訪問販売にあたり、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます(14ページ参照)。
- 「無料」「格安」というセールストークには裏があることがほとんどです。「タダ」より高いものはありません。不要なものは「きっぱり断る」よう伝えましょう。
- こうした悪質業者にだまされることは決して恥ずかしいことではありません。不安な様子であれば、丁寧に話を聞いてあげましょう。

4. 見守り事例

③ 押入れに大量のダンボールがあるのを見つけて…

【次々販売】



<ヘルパーさんの見守り>

私が担当しているBさんは一人暮らしをしており、年金だけで生活しています。

私がいつものように部屋の掃除をしていると、押入れにいくつものダンボールがありました。そこには、大量の健康食品や新品のふとん、乾燥剤などが入っており、一人暮らしのBさんには到底必要のない量だと思われました。私が「いつ購入されたのですか？」とたずねたところ、Bさんはよく覚えていない様子でした。

私は、Bさんが消費者被害にあっている可能性があること、認知症の症状も出ていると思われることを自分の所属する事業所に伝え、事業所からBさん担当のケアマネジャーに連絡してもらいました。そしてケアマネジャーからBさんの息子さんに連絡をとったところ、消費生活相談窓口にご相談することになったそうです。また、成年後見制度の説明も同時にしたところ、地域包括支援センターにも相談することになったそうです。

これは「次々販売」と呼ばれる手口です！

訪問販売などで一度契約をした人を狙い、必要のない商品やサービスを次から次へと契約させます。同一業者が複数の商品やサービスの勧誘をする場合もあれば、複数の業者が入れ替わり立ち替わり勧誘をする場合もあります。

見守りポイント

- 一人暮らしの高齢者世帯にもかかわらず、まとまった量の健康食品やふとんなど、普段見慣れないものが必要以上にある場合、次々と物を購入させられている可能性があります。
- 見知らぬ業者が多く出入りしている場合は、さりげなくたずねてみましょう。
- 認知症の症状が見られる場合には、できるだけ早く事業所に連絡し、ケアマネジャーにご本人の状況を伝えましょう。

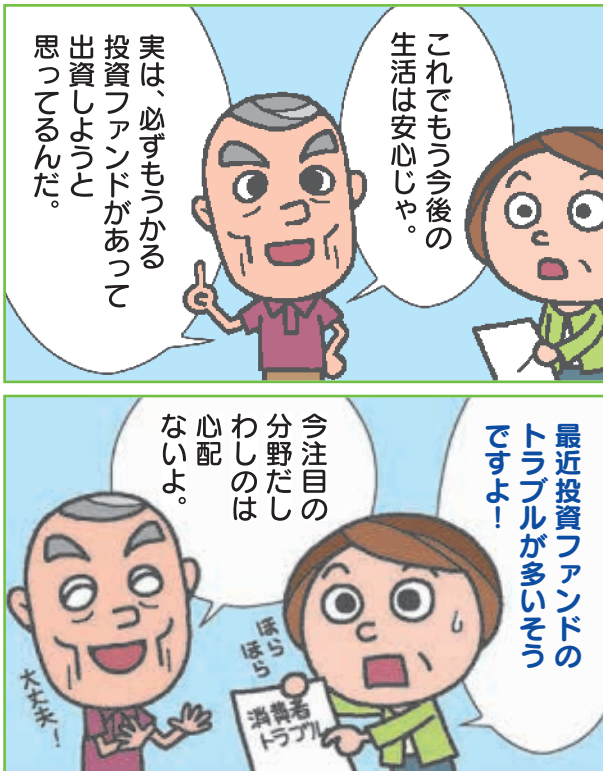
対処方法

- 訪問販売や電話勧誘販売の場合は、クーリング・オフ（14ページ参照）や過量販売として解除等※ができる可能性があります。
- 悪質業者から情報が流れて、別の業者が次々と勧誘に来るおそれもあります。
- お金の管理が不安になってきたら、日常生活自立支援事業などの利用を検討しましょう（15ページ参照）。

※通常必要とされる量を著しく超える商品等を購入する契約を結んだ場合、契約締結後1年間は契約の解除等ができます。

4. 見守り事例

4 「必ずもうかる話があるからもう生活は安心だ」という話を聞いて…【利殖商法】



<民生委員さんの見守り>

私は最近の消費者トラブルについて紹介しているチラシを持って、担当しているCさんの家に行きました。世間話をしていると、Cさんが「これでもう今後の生活は安心だ」と言いました。私はCさんが突然こんなことを言ったのを不審に思い、詳しく話を聞いてみると、業者から「必ずもうかる投資ファンドがある。出資しないか」と勧誘されたとのことでした。

私は、必ずもうかると言い切る話はあやしいと思い、「最近投資ファンドのトラブルが多いそうですよ」と、Cさんに投資ファンドに関するトラブルについて書かれたチラシを渡しながらかお話をしました。しかし、Cさんは「今注目されている分野みたいだし、私のは心配ないよ」と言い、契約を考えておられるようでした。

私は、少しでも不安なことがあれば、すぐに消費生活相談窓口にご相談するよう勧めることにしました。

これは「利殖商法」と呼ばれる手口です！

「必ずもうかる」「値上がり確実」など、もうかることを必要以上に強調し、リスクについて十分な説明をしないまま、権利の購入や投資などの勧誘をします。未公開株や社債、暗号資産（仮想通貨）の購入、先物取引など高額な契約を持ちかけるケースもあり、退職金や老後の資金をすべてつぎ込んでしまう人もいます。

見守りポイント

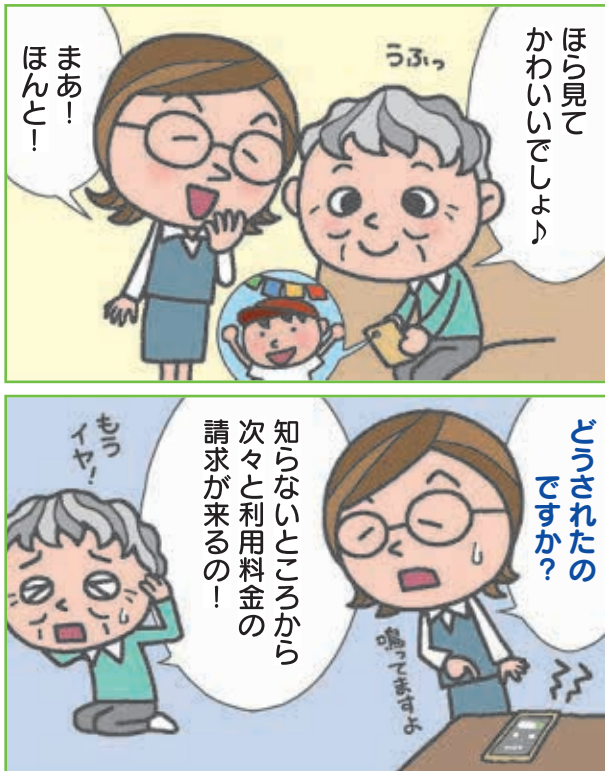
- 部屋に投資のパンフレットなどが置かれていないか確認しましょう。
- 「老後の不安が消えた」「お金の心配が無くなった」などの発言に気をつけましょう。
- 手口が巧妙化しており、ご本人がだまされていることに気づいていなかったり、また、ご本人がだまされていることを認めたくないケースもあります。その場合は、ご本人のプライドを傷つけないようにさりげなく話を聞いてみましょう。

対処方法

- 世の中に「必ずもうかる」「値上がり確実」などのうまい話はありません。仕組みが十分に理解できない投資などには、手を出不さないよう伝えましょう。
- 日頃から最新の被害情報にアンテナを張り、訪問時の話題にしてみてください。周囲の人からの声かけで被害に気づく場合があります。
- 過去に、利殖商法の被害にあったことがある人は、二次被害にあう可能性が高いため、特に見守りが必要です。

4. 見守り事例

5 「身に覚えのない利用料金の請求が届いた」という話を聞いて…【架空請求】



<ケアマネジャーさんの見守り>

私が担当しているDさんはご家族と離れて一人暮らしをしています。Dさんは、娘さんから、何かあったときにすぐに連絡をとれるようにしてほしいと言われ、最近、スマートフォンを使い始めました。

前にお会いしたときは、娘さんとメールで連絡をとりあったり、お孫さんの写真を送ってもらったりして、生き生きとしていたのですが、今日はスマートフォンに触ろうともしません。私は、いつもと様子が違うと思い、「どうされたのですか？」と声をかけてみました。すると、Dさんは、見知らぬ業者から身に覚えのない利用料金を請求するメールが次々と届いて困っていると打ち明けてくれました。

私は、これは架空請求の手口には違いないと思い、消費生活相談窓口にご相談するよう勧めすることにしました。

これは「架空請求」と呼ばれる手口です！

「総合情報サイト利用料」「有料サイト利用料」などの名目で、利用した覚えがないのに料金を請求されます。何らかの名簿を入手した悪質業者が、電子メールやはがきなどで、手当たり次第に根拠のない請求をしてきます。中には、法務省や国税庁などの官公庁をかたったものや「訴訟」「強制執行」などの脅し文句が書いてあることもあります。

見守りポイント

- 心当たりのない請求書や督促状が届いていないか、ご本人にさりげなく確認しましょう。
- 一度料金を支払うと、次々と請求してくるおそれがあります。身に覚えのない請求の場合は、まどわされず無視するよう伝えましょう。
- スマートフォンの操作が不慣れな方は、誰かに相談するのも億劫になりがちです。誰にでも起こりうるということをお伝えして、相談しやすい雰囲気を作りましょう。

対処方法

- 身に覚えがなければ支払わない、脅し文句が書いてあってもひるまないことが大切です。不安を感じた場合は、相手に連絡したり料金を支払う前に、消費生活相談窓口にご相談するよう勧めましょう。
- これ以上、個人情報（電話番号など）を知られないためにも、決して連絡をとらないよう伝えましょう。
- 念のため、証拠となる電子メールやはがきは保存しておくよう勧めましょう。

4. 見守り事例

6 「これさえあれば病気は治る」という話を聞いて…【開運商法(靈感商法)】



<支援者さんの見守り>

私が担当しているEさんの家を訪問したときのことです。何気なく世間話をしていると、Eさんが見慣れないプレスレットをしていることに気がつきました。私は「すてきなプレスレットですね」と声をかけたところ、Eさんは「これさえあれば先祖のたたりがなくなって、病気も治るんです」と言いました。

私は、突然Eさんがこのようなことを言い出したので不審に思い、詳しく話を聞くことにしました。するとEさんは、先日、家を訪ねてきた業者に悩みを聞かれたので、「病気のことでは悩んでいる」と答えたところ、「それは先祖のたたりのせいだ。この開運プレスレットをつけばたたりはなくなる」と言われ、プレスレットを買ってしまったとのことでした。

私は、プレスレットをつけただけで病気が治るのはおかしいと思い、Eさんのご家族の方に連絡をして事情を説明し、消費生活相談窓口にご相談するよう勧めることにしました。

これは「開運商法(靈感商法)」と呼ばれる手口です!

「あなたの病気は先祖のせいだ」などと不安をあおり、「災いを取り除くため」、「運気を上げるため」などと言って印鑑や祈とうサービス、数珠、つぼなどの商品売りつけます。家を訪問するほか、雑誌の広告や新聞の折り込みチラシなどを使って誘い出すケースもあります。

見守りポイント

- 見慣れない物を身につけていたり、急に身のまわりの品物が増えたりした場合には声をかけてみましょう。
- 最近見知らぬ業者が出入りしていないか、近所の方に聞いてみましょう。
- ご本人に被害者意識がない場合、周囲の人からの声かけで被害に気づくことがあります。同じような事例を具体的に話すことで被害に気づいてもらいましょう。

対処方法

- この手口は訪問販売にあたり、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフができます(14ページ参照)。ただし、雑誌の広告などを見て申し込んだ場合は通信販売にあたり、クーリング・オフが適用されないため、注意が必要です。
- 靈感等の特別な能力により、このままでは重大な災いが生ずるなどと不安をあおられ結んだ契約は、取り消すことができます。
- お金を払ったり商品を購入するだけで病気が治ったりするわけではありません。不安をあおられても、必要がない場合は「きっぱりと断る」よう伝えましょう。

警報

5. こんな特殊詐欺にもご注意ください!



特殊詐欺とは、電話やメール、ハガキ（封書）等で親族や公共機関の職員等を名乗って信じ込ませ、現金やキャッシュカードをだまし取ったり、医療費の還付金が受け取れるなどと言ってATMを操作させ、犯人の口座に送金させるなどの犯罪のことです。

オレオレ詐欺



息子や孫になりすまして電話をかけ、トラブルの発生を口実に現金をだまし取る手口です。

注意ポイント

「会社のお金を使い込んだ」「風邪をひいて喉の調子が悪い」「携帯電話の番号が変わった」「自分は行けないので代理の者にお金を渡して」などの言葉に注意!

還付金詐欺



市町村役場や税務署の職員等を名乗り、「医療費や保険料の還付金が受け取れる」などと電話をかけ、ATMを操作させて実際には犯人側に現金を振り込ませる手口です。

注意ポイント

「お金が返ってくるのでATMへ行くように」と言われたら、それは還付金詐欺です。ATMでお金が返ってくることは絶対にありません。

預貯金詐欺



市町村役場や税務署の職員等を名乗り、「医療費などの払い戻しにキャッシュカードの確認・取替、暗証番号が必要」などと電話をかけ、自宅を訪問してキャッシュカードをだまし取る手口です。

注意ポイント

市町村役場や税務署、銀行協会などの職員が暗証番号を聞いたり、キャッシュカードを預かりに来ることは絶対にありません。

キャッシュカード詐欺盗



警察官等を名乗り「キャッシュカードが不正利用されているので確認に行く」などと電話をかけて自宅を訪問し、封筒などを使い、隙を見て偽のカードと本物のカードをすり替えるなどして盗み取る手口です。

注意ポイント

警察官や銀行協会の職員などが暗証番号を聞いたり、キャッシュカードを封筒に入れさせることは絶対にありません。

ギャンブル詐欺



雑誌記事や電話、メール等で「パチンコ必勝法」「ギャンブル必勝法」「宝くじ当選番号」等を教えるを持ちかけ、当選金や配当金が得られると信じ込ませ、会員登録料や情報料として現金をだまし取る手口です。

注意ポイント

当選番号を知っているのは、抽選から新聞等掲載までに時間差があるため、抽選前に知っているわけではありません。「必ず当たる」「事前にわかる」はウソ!!

このほか、架空請求詐欺(8ページ参照)、融資保証金詐欺、金融商品詐欺、交際あっせん詐欺などの手口もあります。

詐欺被害を防止する電話対策

留守番電話作戦

在宅時でも、自宅の固定電話を留守番電話に設定しておきましょう。相手と直接、話をしなくて済みます。

家族間での合言葉

事前に家族の間で「電話での呼びかけ方」や「合言葉」をきめておきましょう。

ナンバーディスプレイ機能の活用

知らない電話番号には出ないようにし、非通知電話は着信拒否設定にしましょう。※別途サービス料が必要です。

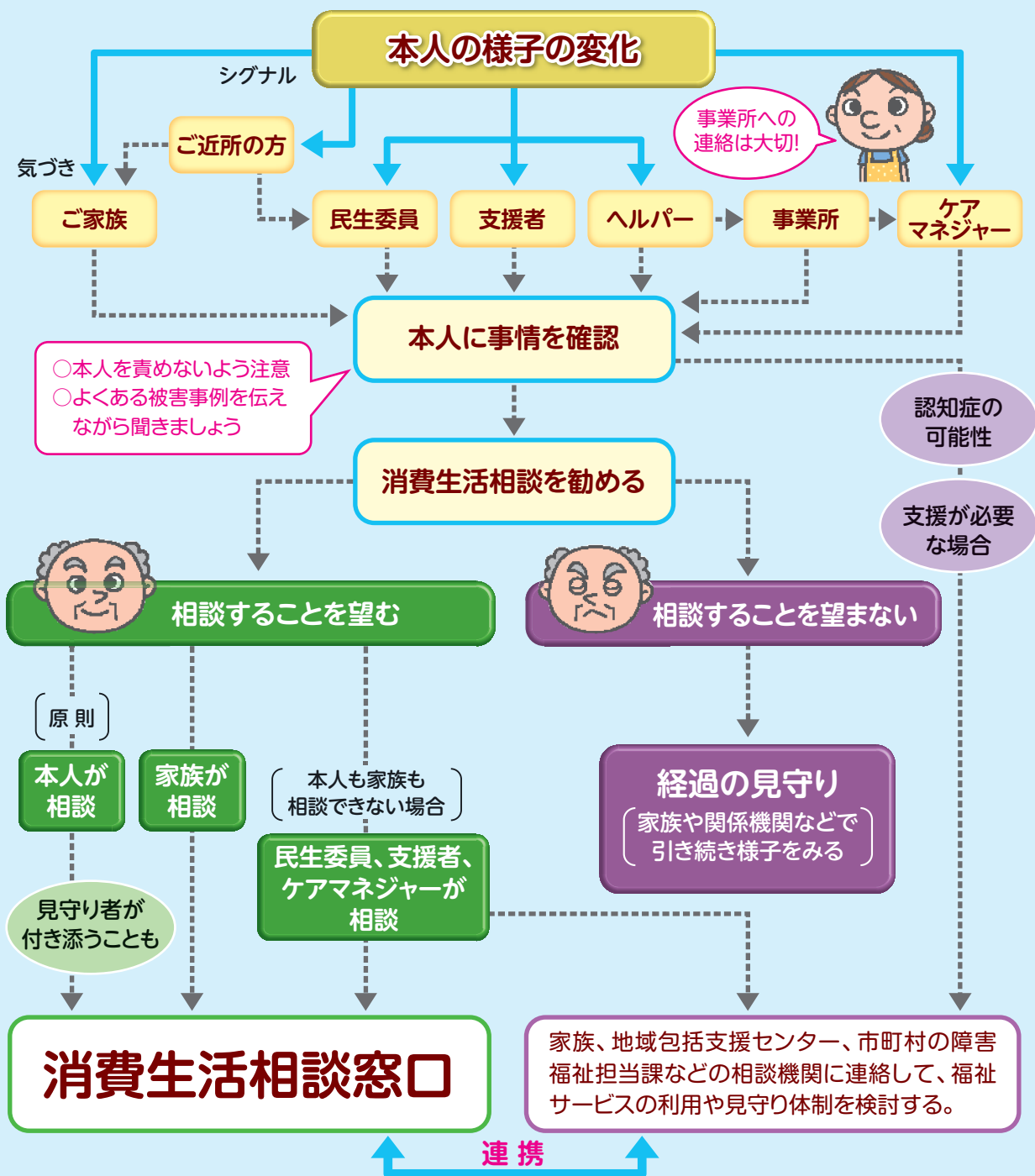
通話録音装置の設置

電話の会話内容を録音します。着信前に「犯罪被害防止のため自動録音されます」等の警告メッセージが流れるものもあります。

※無償貸与や購入費助成を実施している市町村もあります。

6. トラブル発見時のフローチャート

対応の一例を紹介します。地域の実態に即して応用してください。



相談する前に…

- ◇契約年月日、契約商品・サービス、契約金額、支払方法、事業者名（クレジット会社名）、担当者名、契約することとなった経緯などを整理する。
- ◇契約書類、領収書などの控えを準備する。
- ◇どのように勧誘を受けたか（セールストークの内容や勧誘を受けた時間の長さなど）も確認する。

こんなとき
どうする？



7. 高齢者・障害者の

Q1

トラブルに巻き込まれているようです。どのようにご本人に伝えたらよいのでしょうか？

A まずは、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な事例をお話して、「似たような誘いがなかったですか」と、情報提供に協力してもらいたいという態度で声かけをするとよいでしょう。そのうえで、ご本人の自尊心を傷つけないよう注意しながら、最近トラブルが増えていること、誰でもだまされる可能性があるのも決して恥ずかしいことではないことを客観的にお伝えしましょう。



Q3

ご本人から、自分に代わって消費生活相談窓口へ電話してほしいと言われました。可能ですか。

A 消費生活相談窓口への相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。代わりに電話してほしいと頼まれた場合は、事前に詳しく話を聞き、ご本人の隣で電話をするとよいでしょう。



<ヘルパーの場合>

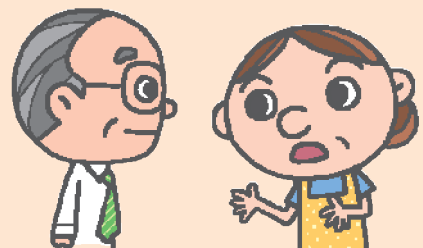
ご本人に代わっての消費生活相談窓口への相談は、ご家族が担当のケアマネジャーや支援者をお願いしてください。まず所属する事業所に報告し、事業所から担当のケアマネジャーか支援者に連絡してもらいましょう。善意であっても一人で判断して依頼を引き受けないようにしましょう。

Q2

消費生活相談を勧めてよいトラブルなのかどうか迷うのですが。

A 消費者トラブルは、事業者と消費者の間の問題であり、家庭内の相続問題などは含みません。

実際のトラブルは、いろいろな問題が複雑に絡み合っているケースもありますので、迷ったときは、消費生活相談窓口にお問い合せください。



見守り・サポート Q&A



Q4

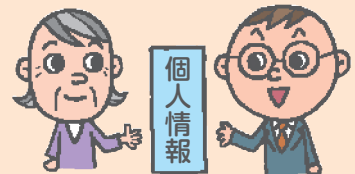
所属する事業所にトラブルの兆候を報告したところ、「業務以外のことなのでこれ以上関与しないように」と指示を受けました。(ヘルパーA)

A ヘルパーが利用者宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しにくい貴重な情報です。事業所は担当のケアマネジャーや支援者に橋渡しをすることが社会的に期待されています。ミーティング等を活用して、全員で意見交換をしてみてもいいでしょうか。

Q6

個人情報の取扱いが気になり、どこまでご本人の情報を消費生活相談窓口等へ提供してよいのかとまどっているのですが。

A 個人情報保護法が施行され、情報提供に慎重になっている方も多いと思います。これはとても大事なことですが、消費者被害の回復など、ご本人の利益につながる場合は、了解を得たうえで積極的に情報提供することが重要です。



Q5

ご本人は「相談したくない」と言われますが、悪質業者のトラブルに巻き込まれて、事業所の利用料や日々の生活費にも支障をきたしている状態です。(ヘルパーB)

A 担当のケアマネジャーや支援者に連絡して、事実確認や家族等の緊急連絡先との調整をするよう所属する事業所にお願ひしてください。深刻な消費者被害があるにもかかわらず、ご本人や家族等が何も対応しない場合には、ケアマネジャーや支援者は、地域包括支援センターや行政の窓口にご連絡することも検討してください。

Q7

消費者トラブルについて、もっと詳しく知りたいのですが。

A 県消費生活センターでは、毎月1回、「くらしの安心情報」を配信し、県内で最近発生している消費者トラブルについて注意喚起を行っています。また、国民生活センターでも高齢者や障害者のトラブルを防止するための「見守り新鮮情報」を配信していますので、日頃の見守り活動にお役立てください。

8. クーリング・オフ制度をご存知ですか？

◎クーリング・オフとは

申込みや契約をした後に、冷静に考え直す機会を消費者に与え、一定期間であれば無条件で申込みを撤回したり、契約を解除できる制度です。

いったん契約した以上は、それに拘束されるのが原則ですが、特定商取引法などの法律ではクーリング・オフが適用される取引について定められています。

「特定商取引法」で定められているクーリング・オフが適用される取引

| 取引形態 | 期間 | 適用対象 |
|------------|------|---|
| 訪問販売 | 8日間 | 事業者の店舗以外の場所での契約 ※1 (キャッチセールス、アポイントメントセールス等も該当) |
| 訪問購入 | 8日間 | 業者が自宅等へ訪問して買取りをする取引 |
| 電話勧誘販売 | 8日間 | 事業者から電話で勧誘を受けた契約 ※1 |
| 特定継続的役務提供 | 8日間 | 一定の期間・金額を超える7業種(エステ・美容医療・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス)に関する契約 |
| 連鎖販売取引 | 20日間 | いわゆるマルチ商法による取引 ※2 |
| 業務提供誘引販売取引 | 20日間 | いわゆる内職商法やモニター商法などによる取引 ※2 |

※1 原則全ての商品・役務及び政令で定める権利が対象(適用除外となる場合もあります)

※2 全ての商品・役務・権利が対象

◆次の場合は、 クーリング・オフが適用されません

- ・営業や仕事用のために契約した場合
- ・消費者が自発的に店舗に出向いて買い物をした場合
- ・通信販売による場合(注文する前に返品制度の規定をよく確認しましょう)
- ・訪問販売、電話勧誘販売であっても、次の場合
 - a) 乗用自動車、電気・都市ガスの供給、葬儀など
 - b) 3,000円未満の現金取引
 - c) 政令で指定された消耗品(化粧品、健康食品、配置薬等)を使用した場合
- ・訪問購入であっても、次の場合
 - a) 自動車、家具、家電(携帯が容易なものを除く)、本・CD・ゲームソフト類、有価証券
 - b) 消費者自ら自宅での契約締結等を請求した場合やいわゆる御用聞きや常連取引の場合など

クーリング・オフの手続き方法

「はがき」で行う場合

はがきに記載し、郵便局の窓口で「特定記録郵便」など発信の記録が残る方法で送ります。

○郵送前にはがきの表と裏をコピーし、郵便局で受取った受領書とともに保管しておきます。

○個別クレジット契約をした場合は、販売会社とクレジット会社両方に同時に書面を送付します。

「電磁的記録(Eメールなど)」で行う場合

記載事項は、はがきと同じです。契約書面を確認し、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・オフ専用フォーム画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

郵便はがき

住所
○株式会社 代表者 様

特定記録

契約解除通知

販売会社名
担当者名
契約品名
金額

支払済みのお金を返金し、商品を取り戻してください。

年 月 日

氏名住所 令和 年 月 日

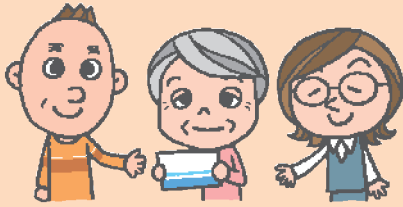
●クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘方法や契約内容に問題があれば解約ができる場合がありますので、あきらめないでご相談ください。

9. 「大丈夫かな」「支援が必要かな」と思ったら

～日常生活自立支援事業・成年後見制度を活用しましょう～

日常生活自立支援事業

高齢者や障害者の方々の中で、判断能力が十分でない方や判断に支援が必要な方が、地域において自立した生活を送れるよう、福祉サービスの利用手続きや日常的な金銭管理などの援助を行う制度です。お住まいの市町村の社会福祉協議会にご相談ください。



成年後見制度

認知症や知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分な方々の財産や権利を保護し、生活を支援する制度です。家庭裁判所へ申し立てて、後見人などを選任する「法定後見制度」と、判断能力が衰えたときに備えて、あらかじめ任意後見人を決めて公正証書による契約を行う「任意後見制度」があります。

- 問合せ先:
 富山家庭裁判所 富山家庭裁判所魚津支部
 TEL 076-421-8162 TEL 0765-22-0160
 富山家庭裁判所高岡支部
 TEL 0766-22-5230

だまされやすさ心理チェック

高齢者や障害者の皆さんと一緒にやってみましょう!

作成: 立正大学心理学部 教授 西田光昭 (消費者庁「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」より抜粋)

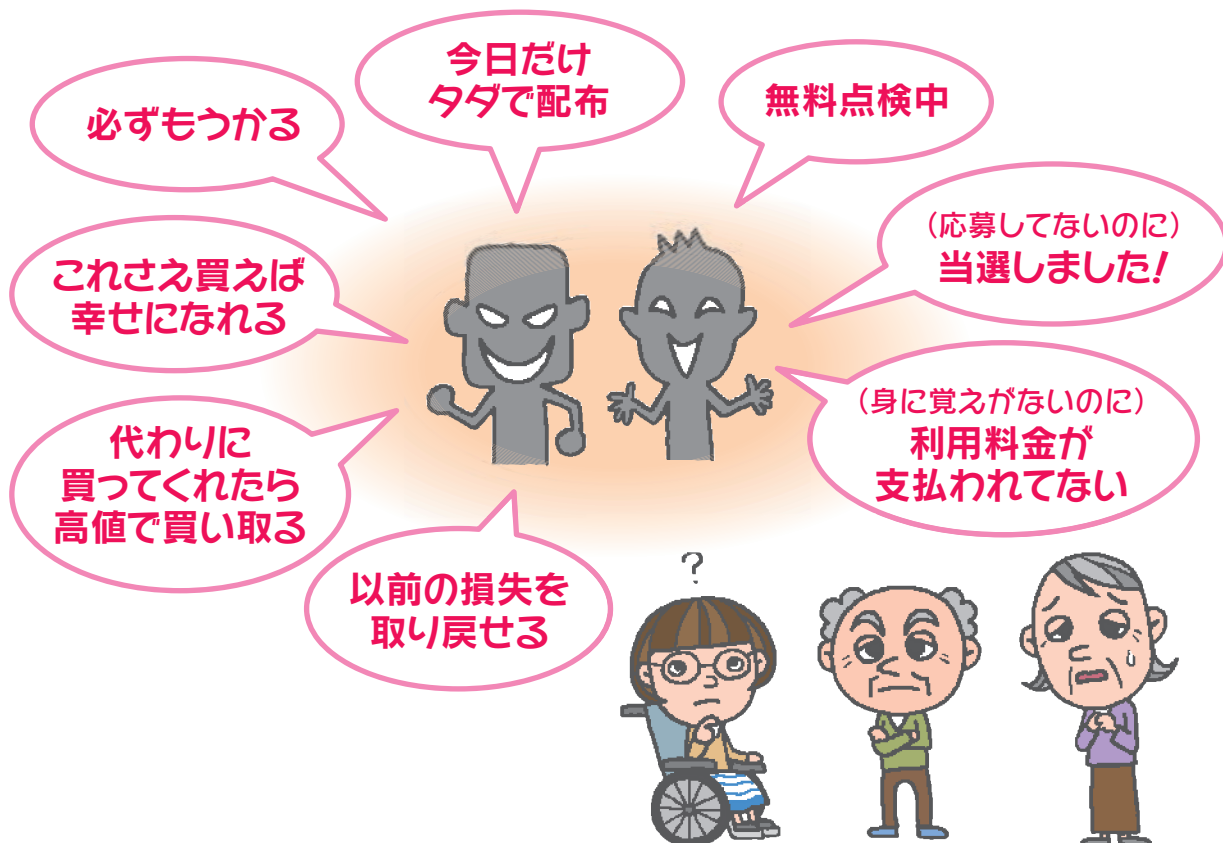
あてはまる項目に○をつけてください。

- ① 自分のまわりには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…だまされやすい傾向
 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

10. こんな勧誘トークがされていたら要注意です!



「いつもと違うな」と思ったら、こんな声かけをしてみましょう



11. 富山県からのお知らせ

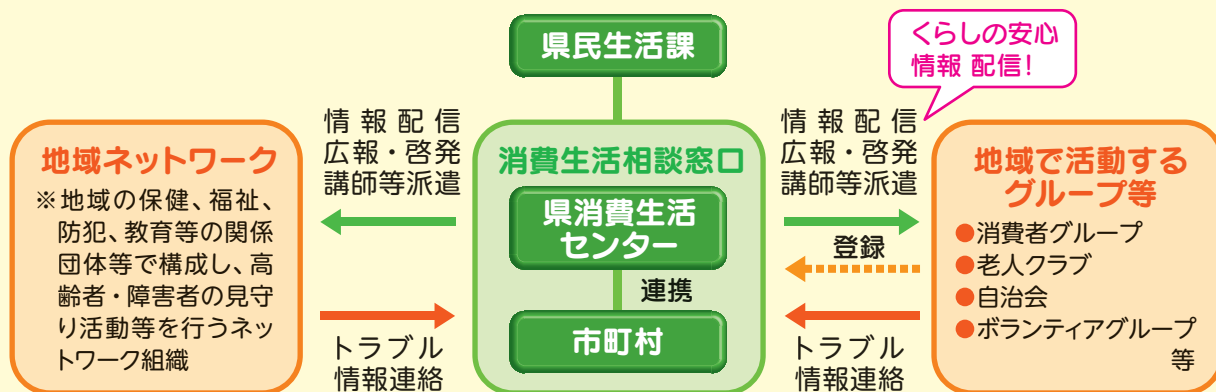
見守り活動に役立つ消費生活に関する情報を提供します！

県消費生活センターでは、地域で高齢者等の見守り活動や消費者啓発活動を行っている団体・グループの皆さまに、悪質商法などの消費生活に関する情報のメール配信や出前講座を行っています。

◆ 対象：地域住民の見守り活動を展開している団体、グループ等
消費者グループ、老人クラブ、自治会、ボランティアグループ等

◆ 県から提供する内容

- 「くらしの安心情報」の配信
(最近の特徴的な悪質商法の事例、消費生活に関する情報など) [毎月]
- 注意喚起など、見守り活動に必要な情報の配信 [随時]
- 「消費生活出前講座」の開催 [別に申込みが必要です。]



メール配信登録や出前講座の申込み及び問合せ先はこちら

富山県消費生活センター TEL 076-432-2949 FAX 076-431-2631

あなたの身近にも消費者トラブル防止に活躍している方々があります！

消費生活推進リーダー

県では、消費者啓発活動の担い手として、消費生活に関する専門知識を持つ方に「富山県消費生活推進リーダー」を委嘱しています。

県消費生活センターが実施する地域等での消費生活出前講座の講師や、消費者トラブルの早期発見活動などに積極的に取り組んでいます。

○問合せ先：富山県消費生活センター
TEL 076-432-2949

くらしのアドバイザー

県では、地域における消費生活に関する知識の普及・啓発活動の担い手として、消費者問題に関心を持ち地域活動に熱意のある方に「くらしのアドバイザー」を委嘱しています。

市町村や地域団体等と協力して、寸劇などを交えた啓発講座「くらしの相談会」の開催、地域住民の相談の受付などを行っています。

○問合せ先：富山県消費者協会
TEL 076-432-5690

ひとりで悩まず早めに相談するよう 勧めてあげましょう。

最寄りの相談窓口

| | |
|-----------------------|-----------------|
| 富山市 消費生活センター (CiCビル内) | 076-443-2047 |
| 高岡市 消費生活センター | 0766-20-1522 |
| 魚津市 市民課 | 0765-23-1003 |
| 氷見市 市民課 | 0766-74-8010 |
| 滑川市 生活環境課 | 076-475-2111(代) |
| 黒部市 消費生活センター | 0765-54-3198 |
| 砺波市 消費生活センター | 0763-33-1153 |
| 小矢部市 生活環境課 | 0766-67-1760(代) |
| 南砺市 消費生活センター | 0763-23-2035 |
| 射水市 消費生活センター | 0766-52-7974 |
| 舟橋村 総務課 | 076-464-1121(代) |
| 上市町 町民課 | 076-472-1111(代) |
| 立山町 住民課 | 076-462-9915 |
| 入善町 住民環境課 | 0765-72-1824 |
| 朝日町 住民・子ども課 | 0765-83-1100(代) |
| // 社会福祉協議会 | 0765-83-0576 |

富山県消費生活センター(富山県民共生センター内)

相談受付: 平日8時30分~17時
(火曜日のみ19時まで)

消費生活相談 **076-432-9233**
金融・多重債務相談 **076-433-3252**

富山県消費生活センター高岡支所(御旅屋セリオ5階)

相談受付: 平日8時30分~17時

消費生活相談 **0766-25-2777**
金融・多重債務相談

消費者ホットライン

188 (いやや!)

※一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用いただくことができません。