

高齢者や障害者の消費者トラブルを地域で防ぐために

# 地域の見守り

## 実践マニュアル (仮称)



消費者庁 消費者ホットライン188 イメージキャラクター イヤヤン

広島市

## はじめに

近年、高齢者や障害者等、消費生活上配慮を要する方の消費者被害が深刻化しており、被害の未然防止が急務となっています。国は、地域の見守りネットワーク構築を目指して、消費者安全法を改正(平成 28 年 4 月 1 日施行)し、各自治体が消費者安全確保地域協議会(以下「協議会」という。)を設置できることとしました。

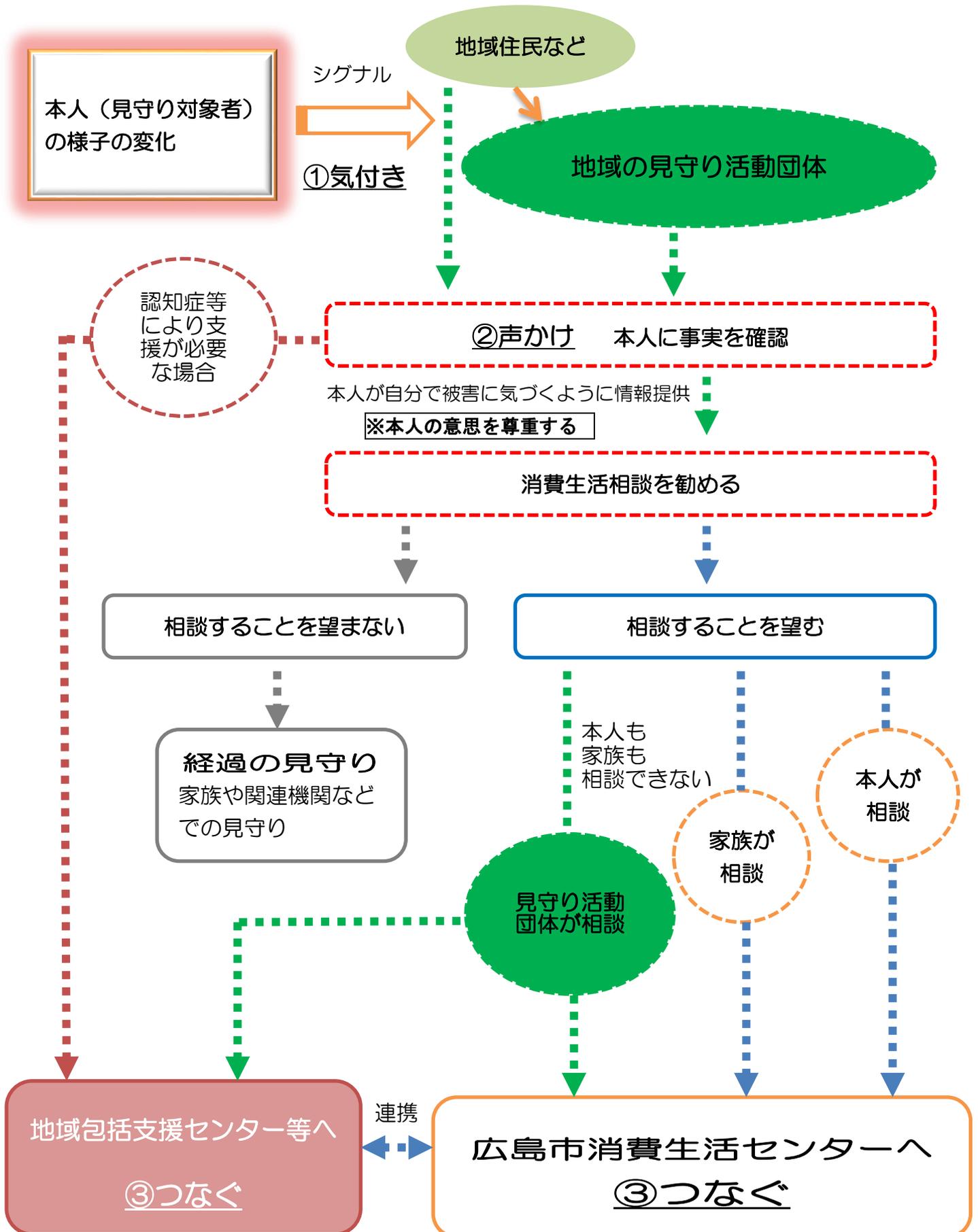
広島市においては、平成 31 年 1 月に設置した広島市消費生活審議会「消費者安全確保部会」を協議会として位置付け、高齢者福祉や障害者福祉、地域福祉等の既存のネットワークが参加することで、それぞれのネットワークが主目的としている行政施策や日頃の見守りの視点に、消費者被害の未然防止の問題意識を持っていただき、見守り体制を構築することになりました。

この実践マニュアルでは、高齢者等の見守りにおける「気づき」、「声かけ」から「消費生活センターにつなぐ」という流れや、それぞれのポイントなどを示しました。見守りする側の皆様にご活用いただき、高齢者等の消費者被害の未然防止、早期発見、拡大防止に役立てていただければ幸いです。

### 目次

消費者トラブル発見時のフローチャート	P2
消費者トラブルの気づきチェック項目	P3
声かけの方法	P5
トラブル解決方法	
①クーリング・オフについて	P6
②契約の取り消しについて	P10
トラブルの相談先一覧	P11
相談用聴き取りメモ	P13

# 消費者トラブル発見時のフローチャート



# 消費者トラブルの気づきチェック項目

チェック	気づき	考えられる消費者トラブル
	見慣れない人物（業者）が頻繁に出入りしている	悪質な訪問販売・訪問購入、点検商法
	見かけない車が頻繁に止まっている	悪質な訪問販売・訪問購入、点検商法
	不自然な工事をしている	点検商法
	消費生活センターのチラシを見せると様子が変わった	いろいろな手口の悪質商法
	出かける回数が急に増えた	催眠商法
	電話を切らせてもらえず困っている	悪質な電話勧誘販売
	電話に怯えている	悪質な電話勧誘販売
	見慣れない段ボール箱や新しい商品がたくさん置いてある	送り付け商法、過量販売
	お金に困っている様子が見られる	多重債務、架空請求、利殖商法
	霊感・祈禱などに関心を持ち始めた	開運商法



訪問販売

電話勧誘販売



## 【気づきから読み取れる消費者トラブル例】

- 訪問購入** 「不用品を買い取る」などと電話をかけて訪問し、宝石や貴金属などを強引に買い取っていく。
- 点検商法** 「無料で点検する」と言って家を訪問し、「このままでは大変なことになる」などと不安をあおって高額な契約をさせる。
- 催眠商法** 会場に人を集め、日用品などを無料同然で配って雰囲気盛り上げて、冷静な判断ができない状況にし、高額な商品を購入させる。
- 送り付け商法** 注文していない商品を勝手に送り付け、支払いを強要する。
- 過量販売** 日常生活において必要以上の商品を購入させる。
- 利殖商法** 「必ずもうかる」などと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、投資等の勧誘をする。
- 開運商法** 「あなたの病気は先祖のせいだ」などと不安をあおり、祈祷サービスや数珠等の商品売りつける。

### 高齢者が抱える3つの不安

健康

病気や認知症になったら  
どうしよう・・・



お金

この先、生活費は足りる  
かな？



孤独

誰かと話したいな・・・



# 声かけの方法

声掛けには、十分な配慮が必要です。本人のプライドを傷つけたり、追い込んでしまわないよう、高齢者の意思を尊重しながら、冷静に、ゆっくりとした口調で話を聞きましょう。

悪い声掛け ×	良い声かけ ○
「だまされていますよ！」	「本当に信用できる業者ですか？」
「どうしてそんな契約をしたのですか。」	「誰にでも起こることです。心配しないでください。」
「家族に相談したらどうですか？」	「身近に相談できる人はいますか？」
「なぜ買ったのですか。」	「新しくされたのですか。」
「それは詐欺ですよ。」	「気になることがあったら、教えてください。」
「高い勉強代だと思って、忘れましょう。」	「解決方法を一緒に考えましょう。」

○被害を未然に防ぐため、広島市消費生活センターでは、悪質業者撃退ステッカーを配布しています。ご活用ください。

**あなたを守る悪質業者撃退ステッカー**

●電話機用

①無料で点検しますよ  
②健康のためにいいですよ  
③必ず儲かりますよ

いらぬものは、ハッキリと断りましょう **いりません!**

(受話器本体にお貼りください)

**広島市消費生活センター** 082-225-3300  
10:00~18:00(火曜日休館)

●いつも目に入る所用

**こんな言葉に気をつけて!**

①無料で点検しますよ  
②健康のためにいいですよ  
③必ず儲かりますよ

困ったり、迷ったりしたときは、ひとりで悩まないで、まず相談を  
**広島市消費生活センター**  
**082-225-3300**  
10:00~18:00(火曜日休館)

●玄関外用

**悪質な訪問販売・訪問購入お断り!**

消費者に迷惑を及ぼす勧誘行為は、広島市消費生活条例で禁止されています。

**広島市消費生活センター**

●玄関内則用

**ドアを開ける前にちょっと待って!!**

**悪質な訪問販売・訪問購入に注意**

- 突然の訪問者には警戒する!
- ドア越しに相手の用件を確認!
- いらぬものは、ハッキリと断る!
- 自分のことは言わないようにする!
- その場で契約しないようにする!

困ったり、迷ったりしたときは、ひとりで悩まず  
**広島市消費生活センター**  
**082-225-3300**  
へお電話を!  
10:00~18:00(火曜日休館)

●郵便受用

**悪質な訪問販売・訪問購入お断り!**

消費者に迷惑を及ぼす勧誘行為は、広島市消費生活条例で禁止されています。

**広島市消費生活センター**

# トラブル解決方法

## ①クーリング・オフについて

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話で勧誘を受けていったん契約してしまっても、法律で定められた期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度です。ただし、乗用車や使用してしまった消耗品など、一部の商品・サービスには適用されないものもあります。

### 【クーリング・オフが可能な主な取引と期間】

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法では店舗契約を含む）による商品やサービスの契約	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による商品やサービスの契約	8日間
特定継続的役務提供	エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介の継続的サービス契約、美容医療	8日間
訪問購入	店舗以外の場所で、貴金属を含む原則すべての物品を事業者が消費者から買い取る契約	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法（商品を販売する会員を次々に勧誘していく商法）による契約	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法（仕事のあっせんを誘い文句に、商品やサービスを販売する商法）、モニター商法による契約	20日間

### ◆次の場合は、クーリング・オフが適用されません。

- 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) 自動車販売、自動車リース、電気・都市ガスの供給、葬儀など
  - b) 3,000円未満の現金取引（訪問購入を除く）
  - 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・オフの方法】

①定められた期間内にはがき等の書面で、記録の残る方法(特定記録郵便や簡易書留など)で送ります。



②「契約を解除する」旨を記入し、支払済みの代金の返金、商品の引取りなどを求めます。



③送る前にはがき両面のコピーをとり、保管します。(5年間保存)



④クレジット契約をした場合は、信販会社にも「契約を解除する」旨を通知します。

## 【はがき記入例】

(販売会社宛て)

郵便はがき  
□□□-□□□□

(住所)  
(会社名)

(契約者住所・氏名)

(クレジット会社宛て)

郵便はがき  
□□□-□□□□

(住所)  
(信販会社名)

(契約者住所・氏名)

### 契約解除通知書

①契約日 ○○年○月○○日  
書面受領日 ○○年○月○○日  
②商品名・  
サービス名 ○○○○○○○○  
③契約金額  
④販売会社名・ ○○株式会社  
担当者名 ○○営業所  
担当者○○○○

上記日付の契約を解除します。  
なお、支払った代金○○円を返金し、商品を引き取ってください。  
令和○○年○月○日

### 契約解除通知書

①契約日 ○○年○月○○日  
書面受領日 ○○年○月○○日  
②商品名・  
サービス名 ○○○○○○○○  
③契約金額  
④販売会社名・ ○○株式会社  
担当者名 ○○営業所

上記日付の契約を解除します。

令和○○年○月○日

## 【クーリング・オフ送付用はがき】

- 下記はがきを切り取り、クーリング・オフ送付用はがきとしてご利用ください。
- 記入例は前ページに記載しておりますが、ご不明な点がございましたら、広島市消費生活センターへお問い合わせください。
- クーリング・オフ期間が過ぎても、消費者契約法などで契約を取り消すことができる場合があります。

早めに対応  
早めに相談しましょう！



(販売会社宛て用)

(クレジット会社宛て用)

契約解除通知書

①契約日 年 月 日  
書面受領日 年 月 日  
②商品名・サービス名

③契約金額 円  
④販売会社名・担当者名

上記日付の契約を解除します。

なお、支払った代金 円を返金し、  
商品を引き取ってください。

年 月 日

契約者 住所・氏名

契約解除通知書

①契約日 年 月 日  
書面受領日 年 月 日  
②商品名・サービス名

③契約金額 円  
④販売会社名・担当者名

⑤クレジット会社名

上記日付の契約を解除します。

年 月 日

契約者 住所・氏名

## 【クーリング・オフ送付用はがき】

(チェック事項)

- P6表に記載ある取引内容で、契約（書面を受領）した日から8日間以内（マルチ商法・内職商法は20日以内）ですか？
- クレジット契約をした場合、信販会社にも「契約を解除する」旨を通知しましたか？
- 送る前にはがき両面のコピーをとりましたか？
- はがき等の書面で、記録の残る方法（特定記録郵便や簡易書留など）で送りましたか？
- 不明な点があれば、「消費生活センター」へ相談しましょう。

早い対応

とにかく相談

早い対応				とにかく相談			
切手	□	□	□	□	□	□	□
(氏名)	(住所)	(会社名)	(住所)	(氏名)	(住所)	(会社名)	(住所)

## ②契約の取り消しについて

事業者の不適切な行為によって、消費者が誤認・困惑をして結んだ契約については、「消費者契約法」により、販売方法を問わず契約を取り消すことができます。

### 不適切な行為とは

- ①不実告知：重要な項目について嘘の説明をする。
  - ②断定的判断：将来どうなるのかわからないことを断定的に言う。
  - ③故意の不告知：消費者にとって不利益になることを故意に言わない。
  - ④不退去：「帰ってほしい」と言ったのに、帰らない。
  - ⑤退去妨害：「帰りたい」と言ったのに、帰らせてくれない。
- ①～③は契約上重要な事項について行われた場合が対象で、必ずしも取り消しができるとは限りません。

### 契約の取り消しができる期間

誤認に気づいたとき、または困惑行為（不退去・退去妨害）から脱したときから1年、契約してから5年以内です。

そのほかにも中途解約ができる場合があります

「クーリング・オフ期間を過ぎてしまった」というときでも、詐欺や脅迫によって成立した契約や、相手業者が契約通りに約束を履行してくれない場合などには、契約を解除することができます。

“もうダメかも・・・”とってあきらめずに

まずは消費生活センターの相談窓口にご相談ください。

消費者ホットライン

い や や  
☎ 1 8 8

★お住まいの地域の消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。

# トラブルの相談先一覧

※市街局番は一部を除き（082）

## ◆消費生活相談に関する連絡先

広島市消費生活センター	225-3300 広島市中区基町6番27号アクア広島センター街8階
消費者ホットラインでもつながります！（局番なし）☎188～いやや！泣き寝入り！～ ★お住まいの地域の消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。	

## ◆高齢者の総合相談窓口【地域包括支援センター】

### 【中区】

熾町地域（基町小学校区）	502-7955	熾町地域（基町小学校区除く）	222-6608
国泰寺地域	249-0600	吉島地域	545-1123
江波地域	296-4833		

### 【東区】

福木・温品地域	280-2330	戸坂地域	516-0051
牛田・早稲田地域	228-2033	二葉地域	263-3864

### 【南区】

大州地域	581-6025	段原地域	261-8588
翠町地域	252-5500	仁保・楠那地域	286-6112
宇品・似島地域	252-6456		

### 【西区】

中広地域	509-0288	観音地域	292-3582
己斐・己斐上地域	275-0087	古田地域	272-5173
庚午地域	507-1210	井口台・井口地域	501-6681

### 【安佐南区】

城山北・城南地域	831-1157	安佐・安佐南地域	879-1876
高取北・安西地域	878-9401	東原・祇園東地域	850-2220
祇園・長束地域	875-0511	戸山・伴・大塚地域	849-5860

### 【安佐北区】

白木地域	828-3361	高陽・亀崎・落合地域	841-5533
口田地域	842-8818	三入・可部地域	516-6611
亀山地域	819-0771	清和・日浦地域	810-4688

【安芸区】

瀬野川東（中野東小学校校区含む）地域	893-5555	瀬野川（中野東小学校区を除く）・船越地域	893-1839
阿戸・矢野地域	889-6605	阿戸・矢野地域（阿戸連絡所）	856-0613

【佐伯区】

湯来・砂谷地域	(0829) 86-1241	五月が丘・美鈴が丘地域	208-5017
三和地域	926-0025	城山・五日市観音地域	924-7755
五日市地域	924-0053	五日市南地域	924-8051

◆障害のある方とそこご家族の身近な相談窓口

	【障害者相談支援事業所】	【障害者基幹相談支援センター】
中区	234-2422	298-5575
東区	562-2802	573-0140
南区	298-1122	207-0636
西区	555-1018	270-1249
安佐南区	962-3350	207-4338
安佐北区	815-0405	516-7377
安芸区	892-1601	881-7110
佐伯区	924-5560	924-0028

◆犯罪・防犯等による被害のなどの相談

	【各署生活安全相談係】
広島中央警察署	224-0110
広島西警察署	279-0110
広島東警察署	506-0110
広島南警察署	255-0110
安佐南警察署	874-0110
安佐北警察署	812-0110
海田警察署	820-0110
佐伯警察署	922-0110

◆暮らしの相談・支援など

	【各区社会福祉協議会】
中区	249-3114
東区	263-8443
南区	251-0525
西区	294-0104
安佐南区	831-5011
安佐北区	814-0811
安芸区	821-2501
佐伯区	921-3113

※代表電話から生活安全相談係を呼び出し

・・・その他連絡先等

# 相談用聴き取りメモ等

消費生活センターに相談する前に、トラブル状況を整理しておく、スムーズに相談できます。

消費生活センターへの相談は、  
消費者ホットライン

い や や  
☎ 1 8 8 にお電話ください。

□いつ（契約日） 令和 年 月 日

□どこで（家で、店で） \_\_\_\_\_

□何を（商品名、サービス名） \_\_\_\_\_

□いくらで（契約金額、いくら払ったか。） \_\_\_\_\_ 円

□どここと（販売会社名、クレジット会社名） \_\_\_\_\_

□きっかけ（訪問販売、電話勧誘、通信販売、訪問購入、その他（ \_\_\_\_\_ ））

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

□どうしたいか…理由も（解約したい、返品したい）

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

□商品は受け取っているか。（受け取っている、受け取っていない） \_\_\_\_\_

□所持している書類の有無（契約書・領収書・パンフレットなど） \_\_\_\_\_

□被害者 氏名 \_\_\_\_\_ 年齢 \_\_\_\_\_ 歳 性別 男・女 \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_

連絡先 ☎ \_\_\_\_\_ FAX \_\_\_\_\_



広島市消費生活センター ☎ (082) 225-3300

〒730-0011 広島市中区基町6番27号 アクア広島センター街8階

開館時間/午前10時～午後7時（休館日：火曜日及び12月29日～1月3日）