

地域の見守り関係団体スタッフと消費生活センター相談員との意見交換状況

【開催実績】

開催日	団体名
平成31年3月22日	安佐北区障害者基幹相談支援センター
平成31年4月26日	吉島地域包括支援センター
令和元年5月30日	南区障害者基幹相談支援センター
令和元年6月29日	大州地域包括支援センター
令和元年7月5日	西区障害者基幹相談支援センター
令和元年7月26日	広島県警察本部生活安全部生活環境課
令和元年7月31日	社会福祉法人広島市社会福祉協議会
令和元年9月6日（予定）	西区地域包括支援センター等
令和元年9月26日（予定）	安佐南区地域包括支援センター等

【主な内容】

1 地域包括支援センター・障害者基幹相談支援センターとの意見交換

①業務内容について双方紹介

②クーリング・オフ制度等契約の解除について確認

- ・契約書や申込書などの書面が交付されていない場合、あるいは書面に不備や虚偽の記載がある場合には、商品・サービス受領後でもクーリング・オフができること。
- ・違法な勧誘を受けた場合には、契約を解除できる場合があること。
- ・お金を支払う前に、消費生活センターに相談していただきたいこと。

③消費生活センター相談者への連携対応について確認

- ・消費生活センターが相談者と電話でやりとりする際、対応に苦慮する場合（必要な事実関係の聴取、クーリング・オフのはがきの書き方、契約書のコピーの提出等）には、本人の了承をとりながら、できる範囲で相談者をサポートしていただきたいこと。

④消費者トラブルに関する出前講座の紹介

- ・スタッフあるいは高齢者等が集まる機会等で、消費生活センター主催の出前講座を活用していただきたいこと。

2 広島県警察本部との意見交換

①警察への情報提供について確認

- ・消費生活センターが受けた相談の中で、警察につなぐべきか判断に迷う場合には、消費生活センター 消費生活安全専門員を通じて関係部署に確認すること。
- ・相談者には、居住地または勤務地の最寄りの警察署を案内すること。

3 広島市社会福祉協議会との意見交換

①業務内容について双方紹介

②消費生活センター相談者への連携対応について確認

- ・消費者被害に遭われた方について、できる範囲で、相談者と消費生活センターの間に入って対応いただきたいこと。

③消費者トラブルに関する出前講座の紹介

- ・スタッフが集まる機会等で、消費生活センター主催の出前講座を活用していただきたいこと。