

具体的な事例を通して考えてみよう

「事例2 消費生活センターのチラシを話題にしたら…」

登場人物



坂上さん
(72歳、男性)



民生委員
山川幸子さん

「場面設定」坂上さんの「自宅に定期訪問する民生委員の山川さん。ふたりは玄関先で楽しく会話をしています。」



民生委員

坂上さん、お久しぶりです。その後、いかがですか？



坂上さん

はい。おかげさまでとても体調が良いんですよ。



民生委員

それは良かったですね。



坂上さん

(うれしそうに)
そうそう、山川さん。このあいだ電話で、上場間近な株の話があったね。上場したら必ず儲かるっていうんですよ。



民生委員

「エコロジー」関連の株で、これから伸びていく分野だから、有望なんだってさ。ついさっきまで若い男の人が家に来てね、詳しく説明してくれていたんだよ。

そうなんですか。

(チラシを見せながら)

坂上さん、そういえば昨日、消費生活センターからお知らせが届いていましたね。その中に、上場間近と勧誘されて株を買ったけど、いまだに上場しないという未公開株の被害が多いっていう記事があったんですよ。



坂上さん

(びっくりした様子で)
ほう。でも、私のは違うから心配ないよ。



民生委員

そうですか…なんだかとても巧みな手口で誘ってくるそうですよ。



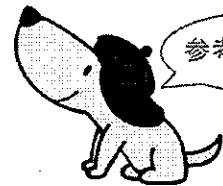
坂上さん

そうなの、巧みな手口ねえ。私はさっきの人にパソコンの画面を見ながら説明してもらったけど、世界的に有名な先生が地球規模で取り組んでいる会社だったけどねえ。どうしたらいいかねえ…

迷ってしまった坂上さん。あなたが民生委員山川幸子さんの立場だったら、どのようにアドバイスしますか？役割演技の後、皆さんで話し合ってみましょう。



よくあるご質問 Q & A



参考にしてね

Q1 トラブルにあっているようです。どのようにご本人に伝えたらよいのでしょうか？

A まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、似たような誘いがなかったか情報提供・協力を求めるような態度で最初の声かけをするとよいでしょう。次に、高齢者の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ことで、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。
「ご本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。」



大丈夫にしないで

Q2 消費生活相談を、勧めてよいトラブルなのか迷うのですが。

A 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です(家庭内の相続問題などは含みません)。
複数の問題が絡み合っているケースも見られますので、迷った時は消費生活センターに問い合わせてください。

Q3 個人情報の取り扱いが気になる、情報提供にとまどっているのですが…

A 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が見られます。それはとても大事なことです。消費者被害の回復などご本人の利益になることであれば、了解を得て積極的に情報提供をしていくことが重要です。

Q4 本人に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言われました。可能ですか？

(民生委員)
A 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。「ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、「ご本人の隣で電話をする」とよいでしょう。」

Q5 本人に代わって消費生活センターに相談して欲しいと言われました。可能ですか？

(ヘルパー)
A 「ご本人に代わって消費生活センターに相談するのは、家族あるいは担当のケアマネジャーが適切です。
緊急性のある場合は、所属する事業所の指示を受けてください。善意であって

も一人で判断して依頼を引き受けられないようにしましょう。

Q6 「ご本人は相談を望んでいないのですが、介護保険の利用料や家賃までも滞納している差し迫った状況です。」

(ヘルパー)
A 所属する事業所から担当ケアマネジャーに連絡して、事実確認や家族等の緊急連絡先との調整をお願いしてください。
深刻な消費者被害に対して、「ご本人や家族等が何も対応しない場合には「高齢者の財産上の不当取引による被害疑いがあるケース」として、地域包括支援センターや行政窓口に通報する方法もあります。」



すぐに連絡しましょう

すぐに発見できた場合には クーリング・オフ

訪問販売などで契約して

しまった場合、一定期間内であれば無条件で解除できる「クーリング・オフ」（頭を冷やす）という制度があります。

契約書面を受け取った日から8日間以内に、書面で通知をします（いわゆるマルチ商法・内職商法は20日間）。

はがきは両面をコピーして、特定記録郵便にし、送付した証拠を残します（以下の記載例参照）。

クレジット契約があるときは、必ずクレジット会社にも同様にはがきで通知します。

もし、被害の発見がクーリング・オフ期間を過ぎ

ていても、あきらめないで、すぐに消費生活センター

（消費生活相談窓口）へ相談をしてください。

〔書面での通知の例〕

<p>郵便はがき</p> <p>〒□□□□□□</p> <p>○○県○○市○○町 ○丁目○番○号</p> <p>株式会社 代表者 様</p>	<p>契約解除通知</p> <p>契約年月日 平成○○年○○月○○日</p> <p>商品名 ○○○○○○○○○○</p> <p>金額 ○○○○円</p> <p>販売会社名 ○○○○株式会社</p> <p>・右契約を解除します。 ・支払った○○○○円を早急にお返し下さい。 ・商品はすみやかにお引き取り下さい。</p> <p>平成○○年○○月○○日</p> <p>住所 ○○○○○○○○○○ 氏名 ○○○○○○○○○○</p>
--	--

消費者ホットライン

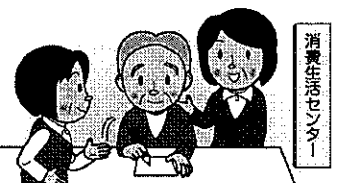
ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！



0570-064-370

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。

一人で悩まずに消費生活相談窓口をご利用ください。



消費生活センター

あなたの地域の身近な相談者

名前



最寄りの消費生活相談窓口



最寄りの消費生活相談窓口がわからないときは、広島県生活センターにお尋ねください。

広島県生活センター

〒730-8511 広島市中区基町 10-52 県庁農林庁舎 1階

消費生活相談 ☎ 082-223-6111

県、市町の相談窓口の情報は携帯電話からも見られます。下のバーコードを携帯電話で読み込んでみてください。



※このリーフレットは消費者庁が作成した「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」から抜粋して、広島県が作成しております。



★メールマガジンで消費者被害の最新情報等を配信！

以下の方法により、メールマガジンに登録できます。(登録無料)
(詳しくは裏面をご覧ください。)

◎パソコン・携帯等からのご登録◎

下記のメールアドレスに空メールを送信

mimamori@shohinet-h.or.jp

◎QRコードからも登録できます◎

下記のQRコードを読み込み、空メールを送信



※ メールマガジンは、次のアドレスから毎週1回（緊急時は随時）
配信されます。 mm@shohinet-h.or.jp

★ウェブサイトで見守りのポイントや地域の取組を紹介！

悪質商法等の手口、被害に気付いた時の対応、県内の様々な取組の紹介
など、消費者被害を防ぐための情報が満載！

詳しくは、

見守りねっと 広島

検索

お問い合わせ 特定非営利活動法人消費者ネット広島 (受付時間 10:00~17:00)
TEL082-962-6181 FAX082-962-6182

「見守りねっと」メールマガジンの登録方法

- ① 表面のメールアドレス（QRコードを読み込んででも表示されます）に
空メールを送信



- ② すぐに登録用メールが届くので、**メールを開きます。**



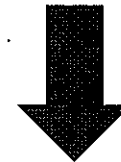
- ③ 登録用メールに表示された **URL をクリック** → 登録画面が表示

【登録画面】

■性別◎ ○男性 ○女性
■登録区分◎ ○個人 ○団体
■お住まいの市町◎ ▼選択してください▼
■所属団体等◎ ▼選択してください▼



該当項目をクリックして選択。



- ④ 上記に入力したら、「**次へ**」を選択。



- ⑤ 確認画面が表示されるので、よろしければ「**これで OK!**」を選択。
修正する場合には『修正する』を選択して修正。



- ⑥ **登録完了!** 登録完了画面が表示され、会員登録完了のメールが届きます。

ご 注 意

「空メールを送信しても登録用メールが来ない」「登録したのにメルマガが来ない」場合は、迷惑メール対策のため、パソコンからのメールを受信できないように設定されている可能性があります。下記 2 件のメールアドレスの受信設定をしてみてください。

mimamori@shohinet-h.or.jp (登録用メールのメールアドレス)

mm@shohinet-h.or.jp (メールマガジン配信元のメールアドレス)

※ 受信設定の方法がわからない場合は、携帯ショップ等にお問い合わせください。