

地域の見守りで
消費者トラブルを防ぐために

見守り活動者向け

高齢者や障害者等の
消費者トラブル防止
ハンドブック



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。

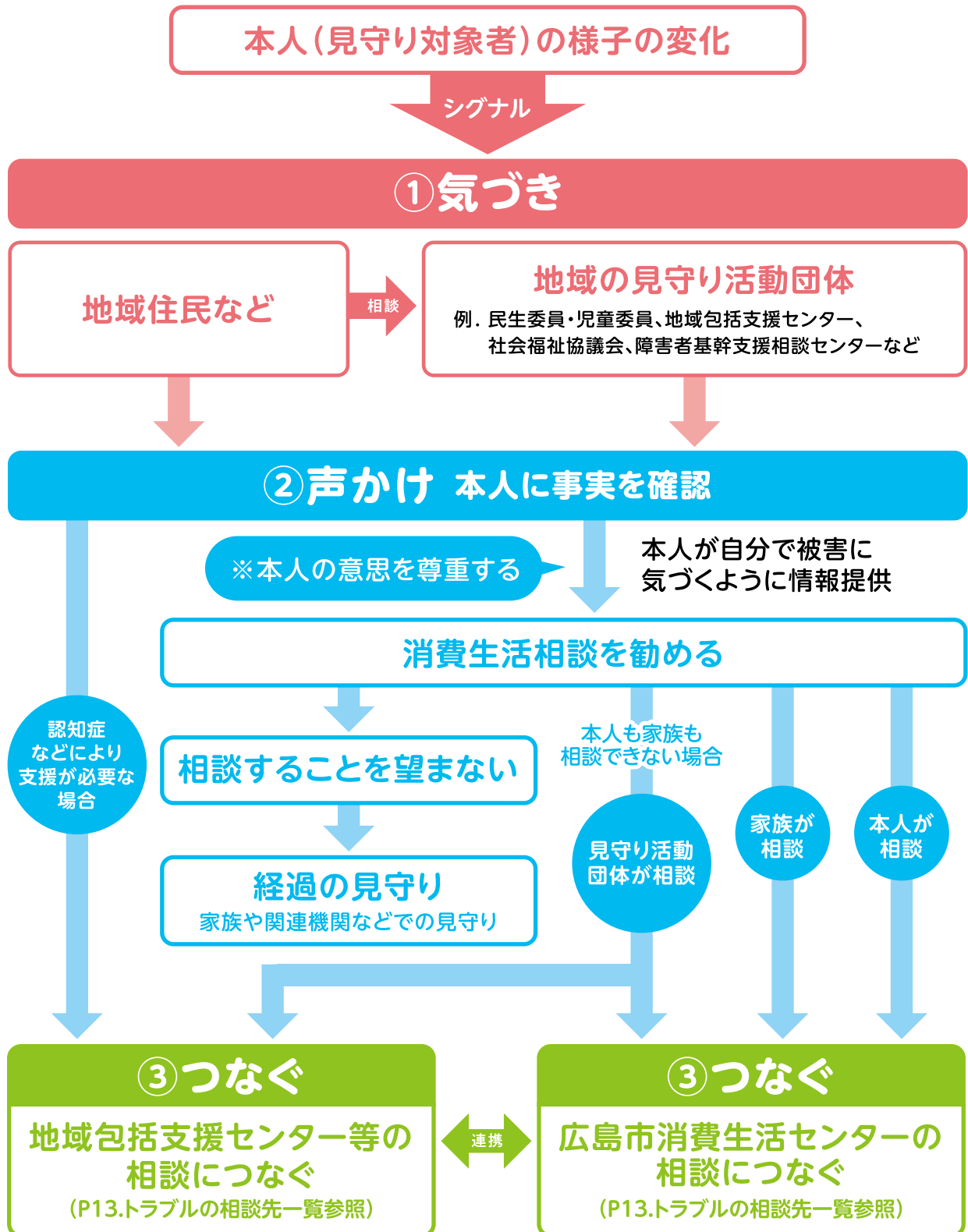
広島市においては、平成31年1月に設置した広島市消費生活審議会「消費者安全確保部会」を協議会として位置付け、高齢者福祉や障害者福祉、地域福祉等の既存のネットワークが参加することで、それぞれのネットワークが主目的としている行政施策や日頃の見守りの視点に、消費者被害の未然防止の問題意識を持っていただき、見守り体制を構築することになりました。

このハンドブックでは、高齢者や障害者等の見守りにおける「気づき」、「声かけ」から「消費生活センターへの相談につなぐ」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、高齢者や障害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
消費者トラブル例	・P4
声かけの方法	・P6
トラブル解決方法	
①クーリング・オフについて	・P7
②契約の取消しについて	・P11
トラブルの相談先一覧	・P13
相談用聴き取りメモ	・P15

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

該当する項目にチェックを入れてください。

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、訪問販売
✓	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
✓	段ボール箱や新しい商品がたくさん置いてある	定期購入、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
✓	靈感・祈祷などに関心を持ち始めた	開運商法



消費者トラブル例

架空請求

はがきやSMS(ショートメッセージサービス)等で利用した覚えのない料金の請求が届く。問い合わせると、料金を請求されたり、個人情報を聞き出されたりする。

ネット通販

インターネットの通販サイトで、商品を注文してお金を払ったが、商品が届かない。または、粗悪なコピー品が届いた。

定期購入

通信販売で、健康食品の「初回お試し注文」のつもりで購入したが、2回目の商品が届き、定期購入だと分かった。

電話勧誘販売

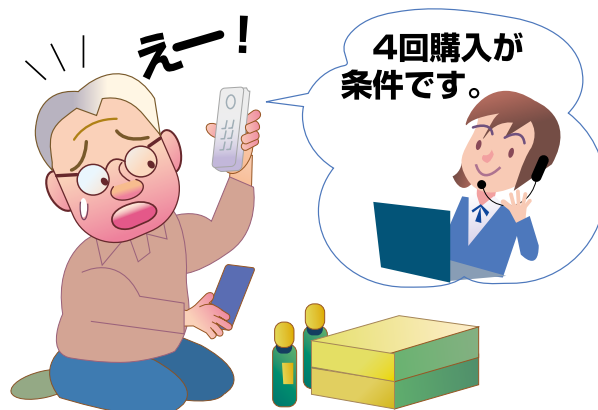
「電気料金が安くなる。電気料金の明細を教えてほしい。」と電話があり、言われるとおりに答えていると、後日、電気契約切替の書面が届いた。

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。



消費者トラブル例

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とする数量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。

マルチ商法

「友人や知人を誘って契約させると、あなたにも収入が得られる」などと勧誘し、商品やサービスを契約させる。



声かけの方法

声かけには、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、本人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。誰が、誰に対して、どういう場面なのか等、状況に応じた声かけを心がけましょう。

声かけ(例)

「本当に信用できる業者ですか？」

「誰にでも起こることです。心配しないでください。」

「身近に相談できる人はいますか？」※

「気になることがあったら、教えてください。」

「解決方法を一緒に考えましょう。」

※家族に知られることを恐れていることもあるので、身内よりも第三者の方が話しやすい場合があります。

あなたを守る悪質業者撃退ステッカー

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。



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、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 ※1
訪問販売	自宅への訪問や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等の契約	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による商品やサービス等の契約	8日間
特定継続的役務提供	5万円を超え、かつ一定期間※2を超える以下の契約 (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・サービス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、仕事に必要な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

※1 期間の始期は、契約書などの書面を受領した日です。

※2 エステ、美容医療は1か月を超え、それ以外は2か月を超える契約が対象です。

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、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
 - (d) 消費者自ら自宅での契約締結等を請求した場合や、常連取引(いわゆる御用聞き)の場合など
- 訪問購入であっても、次の場合
 - 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

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10ページに記載していますが、ご不明な点がありましたら、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もあります。

8日以内なら
クーリング・オフが
使えるはず!!



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〉

08

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

上記日付の契約を解除します。

年 月 日

契約者 住所・氏名

キリトリ線

クーリング・オフ送付用はがき

★クーリング・オフの確認ポイント

- 7ページの表に記載ある取引内容で、契約書または申込書を受領した日を1日目と数えて8日以内(マルチ商法・内職商法等は20日以内)に送ります。
- 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。
- 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」旨を通知します。
- 送る前にはがき両面のコピーをとり、保管します。(5年間保管)
- 不明な点があれば、「消費生活センター」へ相談しましょう。



09

切手

□ □ □ □ □ □ □ □

(氏名)

(住所)

(会社名)

(住所)

代表者様

切手

□ □ □ □ □ □ □ □

(氏名)

(住所)

(会社名)

(住所)

代表者様

キリトリ線 ✂

はがき記入例

〈販売会社宛て〉

郵便はがき

〒□□□□□□□□

□□□□□□□□

(契約者住所・氏名)

代表者様

(会社名)

(住所)

〈クレジット会社宛て〉

郵便はがき

〒□□□□□□□□

□□□□□□□□

(契約者住所・氏名)

代表者様

(信販会社名)

(住所)

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
○○株式会社 ○○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
○○株式会社 ○○営業所
担当者○○○○

上記日付の契約を解除します。
令和○○年○月○日

契約者 住所・氏名
○○○○○○○○○○○○○○○○



P9 「クーリング・オフの確認ポイント」をよく確認しましょう!!

トラブル解決方法

② 契約の取消し等について

事業者の不当な勧誘行為等によって、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。また、消費者の利益を不当に害する契約条項は無効となります。

取消しができる契約（不当な勧誘行為）

- ① 契約の重要事項について、事実と異なることを言った。
- ② 将来の不確実な事項について確実であると言った。（「必ず儲かる」など）
- ③ 良い部分（メリット）のみを言い、重要事項について不利益となる事実（デメリット）を故意に言わなかった。
- ④ 消費者にとって必要とする数量以上の量だと知りながら、大量に買わせた。（「着物を何十着も買わされた」など）
- ⑤ 自宅等で「帰ってほしい」と言ったのに、帰らずに勧誘を続けた。
- ⑥ 店舗等で何度も「帰りたい」と言ったのに、帰してくれなかった。

その他、「不安をあおる、恋愛感情等に付け込む、加齢等による判断力低下を不当に利用する、靈感商法等で不安をあおる、契約前なのに強引に代金を請求する」等の行為が該当します。



契約の取消しができる期間

追認することができる時※から1年間、当該消費者契約の締結のときから5年間です。(どちらか早い方の期間の経過で、取消権は消滅します。)

※「追認をすることができる時」とは、取消しの原因となっていた状況が消滅した時です。例えば、誤認に気づく、または困惑行為(不退去・退去妨害)から脱した時などです。

無効となる契約条項

- ① 事業者は責任を負わないとする条項
- ② 消費者はどんな理由でもキャンセルできないとする条項
- ③ 成年後見制度を利用すると契約が解除されてしまう条項
- ④ 平均的な損害の額を超えるキャンセル料条項
- ⑤ 消費者の利益を一方向的に害する条項

そのほかにも契約の取消しや無効等を主張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、特定継続的役務提供契約、連鎖販売取引契約等においては、中途解約が認められています。

また、詐欺や脅迫によって契約した場合や、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、契約を無効にしたり、取消しや解除ができることがあります。

“もうダメかも・・・”と
思ってあきらめずに
まずは消費生活センターに
ご相談ください。
(13ページ参照)



トラブルの相談先一覧

(令和4年4月1日現在)

消費生活相談に関する連絡先

※市外局番は一部を除き(082)

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】

	担当圏域(概ね中学校区)	名称	連絡先
中 区	幟町(基町小学校区)	基町地域包括支援センター	☎502-7955
	幟町(基町小学校区を除く)	幟町地域包括支援センター	☎222-6608
	国泰寺	国泰寺地域包括支援センター	☎249-0600
	吉島	吉島地域包括支援センター	☎545-1123
	江波	江波地域包括支援センター	☎296-4833
東 区	福木・温品	福木・温品地域包括支援センター	☎280-2330
	戸坂	戸坂地域包括支援センター	☎516-0051
	牛田・早稲田	牛田・早稲田地域包括支援センター	☎228-2033
	二葉	二葉地域包括支援センター	☎263-3864
南 区	大州	大州地域包括支援センター	☎581-6025
	段原	段原地域包括支援センター	☎261-8588
	翠町	翠町地域包括支援センター	☎252-5500
	仁保・楠那	仁保・楠那地域包括支援センター	☎286-6112
	宇品・似島	宇品・似島地域包括支援センター	☎252-6456
西 区	中広	中広地域包括支援センター	☎509-0288
	観音	観音地域包括支援センター	☎292-3582
	己斐・己斐上	己斐・己斐上地域包括支援センター	☎275-0087
	古田	古田地域包括支援センター	☎272-5173
	康午	康午地域包括支援センター	☎507-1210
安 佐 南 区	井口台・井口	井口台・井口地域包括支援センター	☎501-6681
	城山北・城南	城山北・城南地域包括支援センター	☎831-1157
	安佐・安佐南	安佐・安佐南地域包括支援センター	☎879-1876
	高取北・安西	高取北・安西地域包括支援センター	☎878-9401
	東原・祇園東	東原・祇園東地域包括支援センター	☎850-2220
	祇園・長束	祇園・長束地域包括支援センター	☎875-0511
戸山・伴・大塚	戸山・伴・大塚地域包括支援センター	☎849-5860	

安佐北区	白木	白木地域包括支援センター	☎828-3361
	高陽・亀崎・落合	高陽・亀崎・落合地域包括支援センター	☎841-5533
	口田	口田地域包括支援センター	☎842-8818
	三入・可部	三入・可部地域包括支援センター	☎516-6611
	亀山	亀山地域包括支援センター	☎819-0771
	清和・日浦	清和・日浦地域包括支援センター	☎810-4688
安芸区	瀬野川東(中野東小学校区を含む)	瀬野川東地域包括支援センター	☎820-3711
	瀬野川(中野東小学校区を除く)・船越	瀬野川・船越地域包括支援センター	☎893-1839
	阿戸・矢野	阿戸・矢野地域包括支援センター	☎889-6605
	阿戸・矢野(阿戸連絡所)	阿戸・矢野地域包括支援センター(阿戸連絡所)	☎856-0613
佐伯区	湯来・砂谷	湯来・砂谷地域包括支援センター	☎(0829)86-1241
	五月が丘(石内小学校区を除く)・美鈴が丘	五月が丘・美鈴が丘地域包括支援センター	☎208-5017
	三和(石内小学校区を含む)	三和地域包括支援センター	☎926-0025
	城山・五日市観音	城山・五日市観音地域包括支援センター	☎924-7755
	五日市	五日市地域包括支援センター	☎924-0053
	五日市南	五日市南地域包括支援センター	☎924-8051

障害のある方とそのご家族の身近な相談窓口

	障害者基幹相談支援センター	障害者相談支援事業所
中 区	☎298-5575	☎234-2422
東 区	☎573-0140	☎562-2802
南 区	☎207-0636	☎298-6232
西 区	☎270-1249	☎555-1018
安佐南区	☎207-4338	☎962-3350
安佐北区	☎881-1441	☎815-0405
安 芸 区	☎881-7110	☎892-1601
佐 伯 区	☎924-0028	☎924-5560

犯罪被害や防犯などの相談

	各署警察安全相談
広島中央警察署	☎224-0110(代)
広島西警察署	☎279-0110(代)
広島東警察署	☎506-0110(代)
広島南警察署	☎255-0110(代)
安佐南警察署	☎874-0110(代)
安佐北警察署	☎812-0110(代)
海田警察署	☎820-0110(代)
佐伯警察署	☎922-0110(代)

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

※代表電話から警察安全相談を呼び出し



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

消費生活センターへの相談は、
消費者ホットラインに
お電話ください。



相談する前に、トラブル状況を整理しておくこと、スムーズに相談できます。

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
どこで(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 (どちらかに○)				
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)				
契約者	氏名	年齢	歳	
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)