

印西市消費者安全確保地域協議会
(見守り対応マニュアル (案))



令和5年10月

印西市

☆目次

はじめに・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	1
1. 本市における消費者安全確保地域協議会・・・・・・・・	2
2. あなたも見守るメンバーです・・・・・・・・	4
(1) 高齢者のトラブルの特徴・・・・・・・・	4
(2) 見守りに求められる視点・・・・・・・・	4
(3) 見守り時のポイント チェックリスト・・・・・・・・	5
3. 消費者被害回復のためのフローチャート・・・・・・・・	6
4. 個人情報と守秘義務について・・・・・・・・	7
5. 消費生活センターと見守り関係者との連携・・・・・・・・	9

◇参考資料

連絡・通報シート

相談者について

2.あなたも見守るメンバーの一員です

(1)高齢者等のトラブルの特徴

高齢者の消費者トラブルには、次のような特徴があります。

●**だまされたことに気づきにくい**

⇒トラブルに遭っているという認識が乏しい

●**被害に遭っても誰にも相談しない**

⇒自ら声を上げて助けを求めることが難しい

つまり、こうした高齢者等の消費者被害の未然防止や拡大防止には、何より高齢者と日常的に接している身近な方々が、変化に気づき、声をかけ、相談機関につなぐことがとても重要です。

ポイント

周囲の見守り ⇒ 「気づいてつなぐこと」

(2)見守りに求められる視点

高齢者等の相談は、事案の一件にとどまらず、生活の全体像をつかみ、その後の生活支援に繋がるように関係機関と連携をとらなくてはならないケースが非常に多くあります。

高齢者等の消費者トラブルを 関係機関同士で情報を共有し、連携・協同して解決することは、高齢者等の生活を守る上で大変重要な取組だと考えられます。

ポイント

継続的な支援 ⇒ 「連携・協同して解決につなげること」



(3) 見守り時のポイント チェックリスト

このような変化が見られたら、消費者トラブルに巻き込まれているサインです。

家の外

チェック

- 見慣れない人の出入りや車の駐車がある
- 自宅の修理やリフォームを頻繁に行っている
- 宅配便が頻繁に届くようになった



家の中

チェック

- 未使用の商品や見慣れない商品が置いてある
- 不審な納品書・請求書・不在通知などがある
- 不審な工事の見積書や工事業者の名刺がある
- 通信販売・金融商品などのカタログ・ダイレクトメールが届くようになった
- 聞きなれない事業者・商品名のメモ書きやパンフレットがある
- カレンダーに事業者名・支払日などの不審な書き込みがある
- 指輪・古着などの普段使わないものを出してある
- 電話機周辺などに見慣れない通信機器や工事の形跡がある



本人の様子

チェック

- 電話や訪問におびえている様子がある
- 定期的な代引きや振込みが増えた
- 資産運用などの話題や羽振りの良い話が多くなった
- お金に困っている様子が見られたり、借金の申出がある
- 契約したことを覚えていないなど認知症の傾向がある
- 急に外出が増え、定期的に集会などに通っている

3.消費者被害回復のためのフローチャート

本協議会の関係機関およびその構成員においては、見守り活動の際に消費者被害を発見、または普段と違う変化に気が付いた場合には、以下の流れに沿って対応するようお願いします。

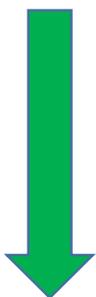
●通報から、解決まで

①訪問先で ・相談された ・被害を**発見** ・被害を**予見** したら



②印西市消費生活センターへの相談を勧めてください

相談の意思が**ある**場合



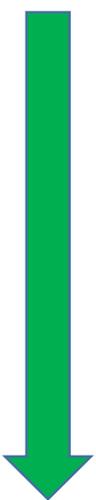
相談の意思が**ない**場合



消費生活センターへ情報提供を行う
とともに、引き続き見守りを行う。
※状況によっては ③へ進む



③印西市消費生活センターが通報者と連携し、状況確認を行う



- 内容の聞き取り
- 関係書類の確認
- 家族への連絡

※消費生活センターに本人が一人で来ることが出来ない場合には、同行・書類の持参を依頼するとともに、関係機関へ聞き取りを行います。

④必要に応じ、印西市消費生活センターが事業者とあっせん
交渉 被害の解決を目指す！！

※相談対応後、他の支援が必要な相談者については、消費生活センターから各関係機関へつなぐことで、継続的な見守りを協議会でを行う場合もあります。

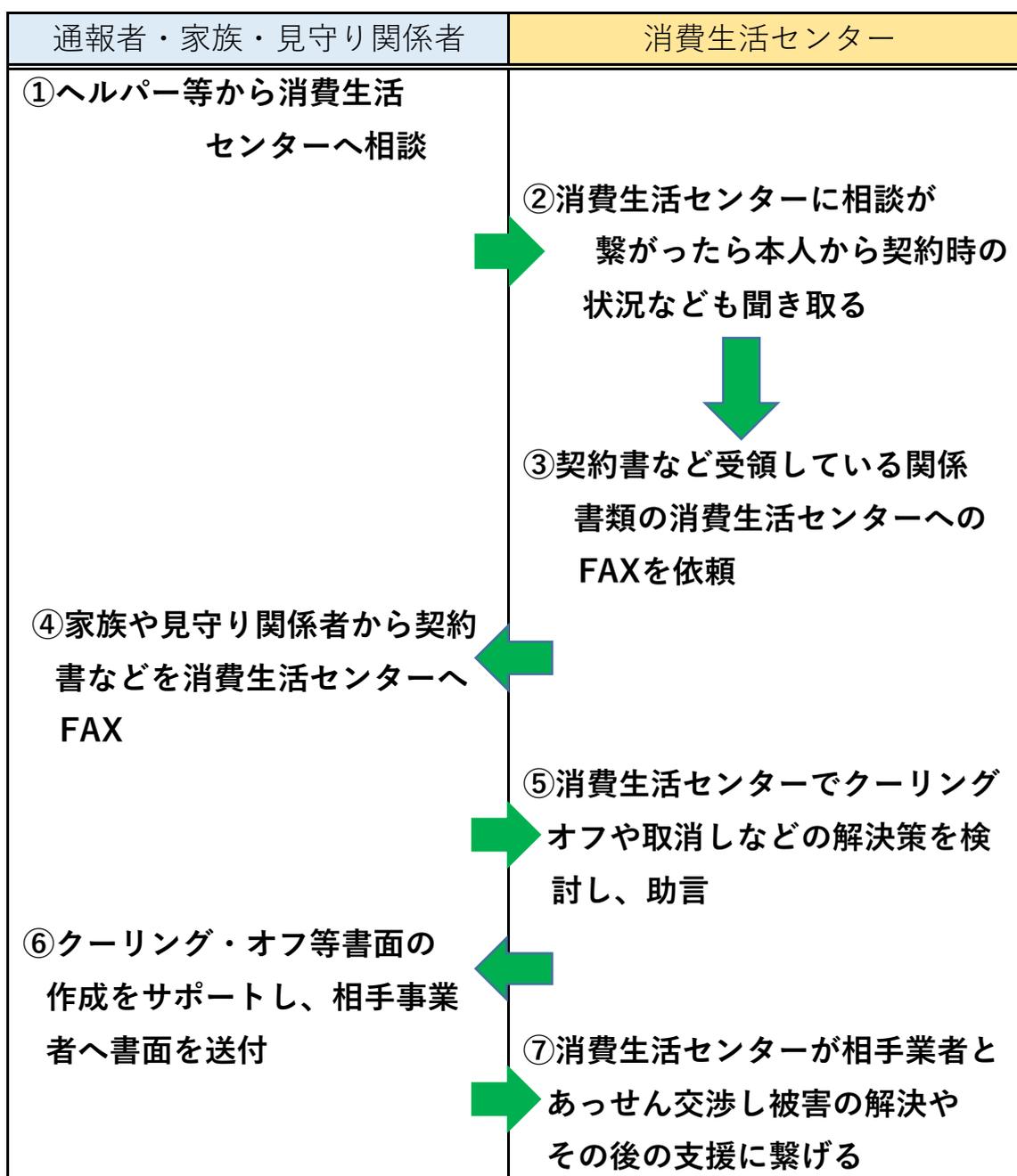
5.消費生活センターと見守り関係者との連携

◆ 一般的な流れについて

皆さんが周りの方々の見守り活動を行っている中で、消費者トラブルに巻き込まれているサイン、つまりちょっとした変化に気が付いた時、どのように対応しますか。関係機関につなぐことが大切ということは分かっていますが、例えば実際どこへ連絡をしたらいいのかわからないということもあると思います。

そこで、ここではまず、見守り関係者の方から消費生活センターへ相談が寄せられる際の一般的な流れについて説明します。

【例】



消費者庁「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」より

印西市消費生活センター
FAX：0476-42-7242

連絡機関	
担当者	
電話番号	

相談者・契約者	
氏名	
電話番号	

【初回相談日： 年 月 日】

※各項目について可能な限り聞き取り、記入してください

1. 今回の相談のきっかけは何ですか？ 訪問販売・電話勧誘・通信販売・路上での声掛け・（その他（ ））
2. 何を購入（契約）しましたか？ もしくはどのような連絡がきていますか？ 現在不安に思っていることは何ですか？ 品名 ----- 契約件名 ----- その他 ----- -----
3. 連絡があった日や契約をした日はいつですか？ 連絡や訪問があった日 年 月 日 ----- 契約日や商品が届いた日 年 月 日 -----
4. 代金はいくらでしたか？ 円
5. 代金の支払い方法は？ ・現金（支払い済 ・ 未払い） ・クレジットカード（一括・分割） 信販名（ ）
6. 現在購入したものは手元にありますか？ （ある ・ ない） （使用している ・ 使用していない）
7. 契約書など、業者が発行した書類は残っていますか？ （ある ・ ない） 契約書・領収書・見積書・納品書・名刺・その他（ ）
8. 業者について 業者名 ----- 担当者名 ----- 連絡先 TEL 携帯電話 -----

自分でできるクーリング・オフ制度

クーリング・オフとは、訪問販売など法律で定められた制度について、一定期間内であれば消費者が無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフをすると受け取った商品は事業者負担で返品し、支払ったお金は返してもらえます。サービスを受けていた場合でも、対価を支払う必要はありません。

また、クーリング・オフでは損害賠償や違約金も請求されることはありません。

◆クーリング・オフの主な条件

- ・「これを買おう！」と決めて自分から店に行った場合はできません。通信販売（インターネット取引）乗用車（リース含む）等もできません。
- ・契約書を受け取った日から8日以内（業務提供誘引販売取引、連鎖販売取引は20日以内）であること。
- ・代金の総額が3,000円以上であること。
- ・特定商取引に関する法律の適用除外の商品・サービスに該当しないものであること。
- ・化粧品や健康食品などの消耗品の場合は、開封したり一部消費するとその部分についてはクーリング・オフできなくなる場合もあります。

※詳細は消費生活センターへ相談してください。

契約書を受け取った日 ※日数には契約書を受け取った日も含みます。

日	月	火	水	木	金	土	日
	1	2	3	4	5	6	7
7	8	9	10	11	12	13	14
14	15	16	17	18	19	20	21
	22	23	24	25	26	27	28

訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供、訪問購入などは 8日以内

契約解除通知書

◆契約日 年 月 日

◆商品名 ○○○○

◆契約金額 ○○○○円

◆販売会社住所

◆販売会社名

担当者名

上記日付の契約は解除します。
なお支払済の○○○円を返金し、
商品をお引取ください。

年 月 日

(契約者)

住所

郵便はがき

〒 □□□ □□□□

代表者宛て

○市○○町一丁目

◆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	事業者が消費者宅を訪問してくる取引 (キャッチセールス・アポイントメントセールスなども含む)	8日間
電話勧誘販売	事業者が電話で勧誘してくる取引	8日間
特定継続的役務提供	身体の美化、知識の向上などを目的にして一定期間継続させられる取引 (エステ・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室 結婚相手紹介サービス・美容医療サービス)	8日間
訪問購入	事業者が消費者宅等を訪問し貴金属などを買取る取引	8日間
業務提供誘引販売取引	「副業で高収入」「資格・技術を身に付けて在宅ワーク」などと勧誘し、その仕事をするのに必要であるとして商品を買わせたりサービスを受けさせるなど金銭的負担をさせられる取引	20日間
連鎖販売取引	他の人を勧誘して販売組織に加入させると利益が得られるなどと言って商品を買わせられたり、サービスを受けさせるなどの金銭的負担をさせる取引	21日間

※クーリング・オフは必ず書面で8日（20日）以内にしましょう！

①上記記載例のようにハガキに書いて、両面をコピーして保管します。

②証拠が残るように郵便局で「特定記録郵便」で出しましょう。（特定記録料金が、別にかかります。）

③クレジット契約をしている場合には、信販会社にも同内容のハガキを書いて出しましょう。