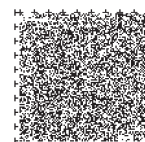




消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターイヤン

高齢者・障がい者の消費者トラブル

見守り ガイドブック



はじめに

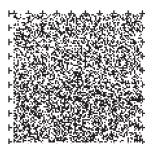
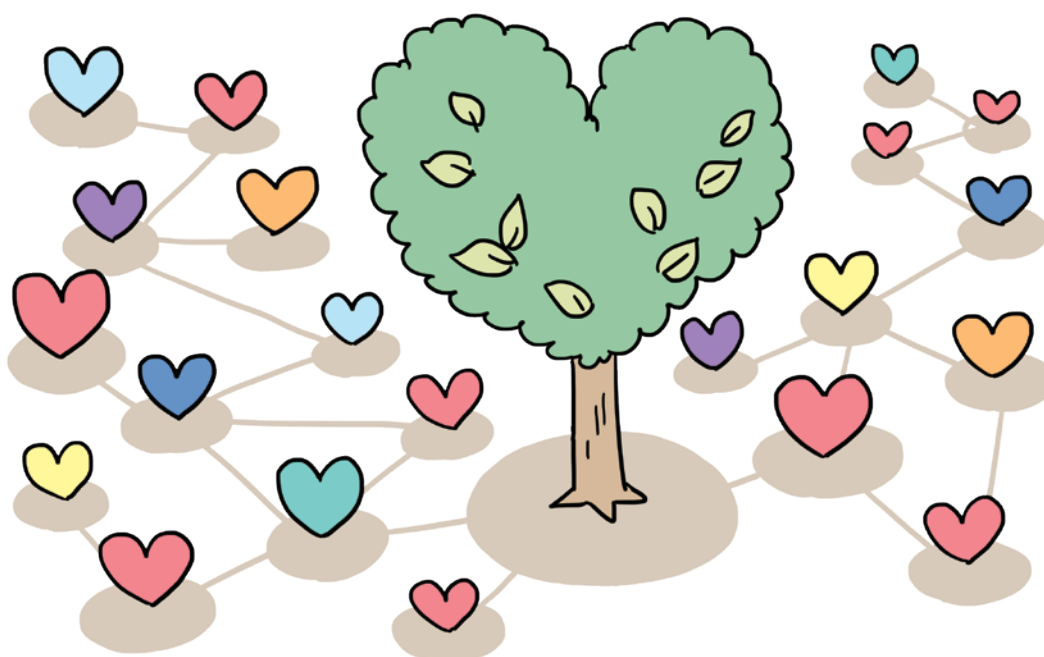
私たちの消費生活を取り巻く環境は、情報通信技術の高度化、国際化等により大きく変化し、様々な新しい商品やサービスが次々と登場しています。このような現代に生きる私たちにとっては、消費者トラブルは誰にでも起こり得ることといえるでしょう。

とりわけ、高齢者・障がい者の消費者トラブルは発見が遅れ、深刻な被害になりがちです。そこで、2014年6月の消費者安全法（平成21年法律第50号）の改正により、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐため、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」を設置できることが規定されました。

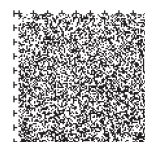
本ガイドブックは、具体的なトラブル事例をとおして、消費者被害の気付き、高齢者・障がい者の方への声掛け、福祉部門と消費生活センター等の関係機関の連携について説明をしています。

本ガイドブックが、「消費者安全確保地域協議会」の設置及び多様な主体による見守り活動の推進の一助となることを願っています。

2020年2月



1 高齢者・障がい者の消費者被害の現状と特徴	1
(1) 高齢者・障がい者の消費者被害の現状	1
(2) 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴	2
2 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）	3
Q1 消費者安全確保地域協議会は、どのような組織ですか。	3
Q2 地域協議会には、どのような見守りネットワークが想定されますか。	3
Q3 地域協議会を設置すると、どのような効果がありますか。	4
Q4 消費生活協力員・消費生活協力団体には、どのような役割がありますか。	4
3 消費生活センターと福祉関係者との連携	5
Q1 消費生活センターは、どのような機関ですか。	5
Q2 高齢者や障がい者への支援は、どのような機関で行われているのですか。	6
地域包括支援センター	6
基幹相談支援センター	7
社会福祉協議会	7
☆地域協議会における高齢者・障がい者の消費者被害の気付きから消費生活センターへのつなぎ方（例）	8
☆声掛けのポイント	9
☆国民生活センター「見守り新鮮情報」を活用した声掛け	10
事例1 工事の車が出入りしているのを見掛けて－民生委員の気付き－	11
事例2 部屋の隅に健康飲料の箱の山積みを見つけて－ケアマネジャーの気付き－	13
事例3 時々迎えの人と出掛けるのを見掛けて－見守りサポーターの気付き－	15
事例4 健康器具など新しく購入した商品をたくさん見つけて－家族（別居の子）の気付き－	17
事例5 大切な指輪を売ってしまったと相談されて－社会福祉協議会職員の気付き－	19
事例6 窓口に100万円を引き出しに来たお客様を見て－金融機関の職員の気付き－	21
事例7 毎週のように大量の海産物を届けているけれど－宅配の配達員の気付き－	23
事例8 コンビニで高額な支払をされるお客様が気になって－コンビニ事業者の気付き－	25
事例9 電気料金の督促の通知を見つけて－見守りサポーター（消費生活協力員）の気付き－	27
事例10 クレジットカードの支払ができないと相談されて－医療者の気付き－	29
事例11 「セミナーに行く」と言っていたけれど－就労継続支援事業所職員の気付き－	31
事例12 スマートフォンの着信音に脅えている様子を見て－デイサービス職員の気付き－	33
事例13 オンラインゲームで高額を使っていたことに気付いた、と相談されて－特別支援学校教諭の気付き－	35
事例14 見慣れないアクセサリーをしているのに気付いて－就労継続支援事業所職員の気付き－	37
事例15 掃除機が熱くなるのに気付いて－ホームヘルパー（訪問介護員）の気付き－	39
☆ロールプレイングをしてみましょう 「台風が来たら大変なことになる」と勧められて	41
☆ロールプレイングをしてみましょう 本当に彼女に会えるの？	42
4 消費者問題に関する法律	43
(1) 契約と契約の基本的ルールを定めた民法	43
(2) 未成年者の保護	43
(3) 成年後見制度	44
(4) 消費者契約法	44
(5) 特定商取引法	46
5 消費者団体訴訟制度	48
☆だまされやすさ心理チェック	49
☆相談する前に相談メモを作っておくと便利です！	50
☆もっと詳しく知りたい方へ	50



1

高齢者・障がい者の消費者被害

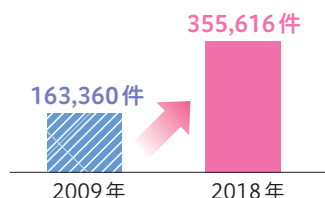
(1) 高齢者・障がい者の消費者被害の現状

① 高齢者（65歳以上）に関する相談は全体の34.9%、障がい者に関する相談も10年間で1.5倍に増加

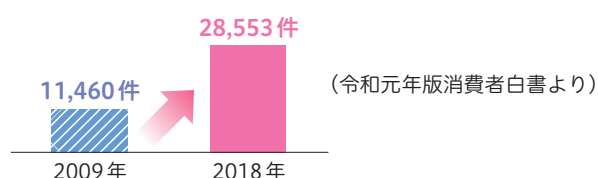
65歳以上の高齢者に関する消費生活相談件数は、2013年以降高水準で推移していましたが、2018年は約35.6万件と、この10年間で最も多くなりました。また、この10年間で、85歳以上に関する相談件数は2倍以上^{*1}となっています。

また、障がい者等^{*2}に関する相談件数も、この10年間で1.5倍と増加しています。

〈65歳以上の消費生活相談件数〉

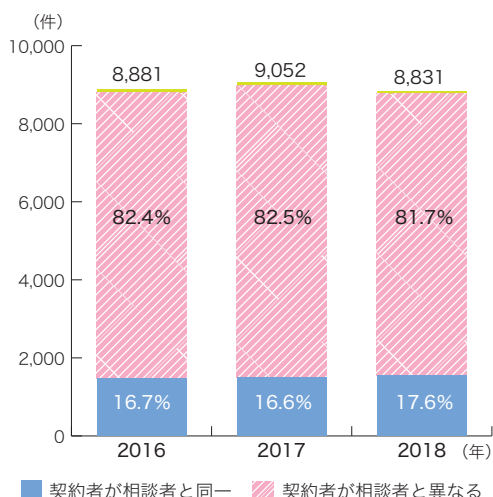


〈85歳以上の消費生活相談件数〉

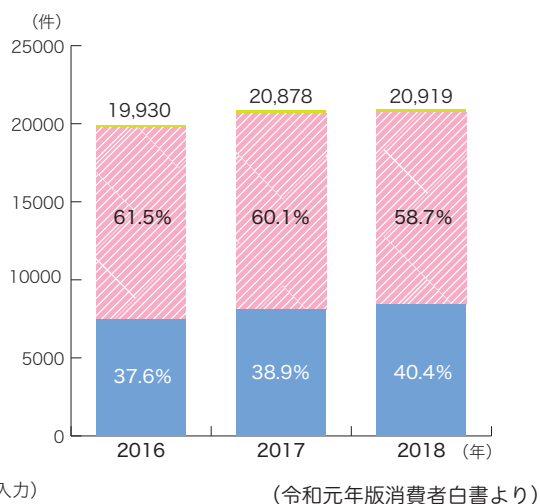


② 認知症等の高齢者^{*3}や障がい者等に関する相談は、本人以外から寄せられる場合が多い。

〈認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数〉



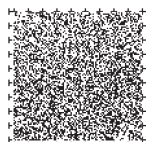
〈障がい者等に関する消費生活相談件数〉



^{*1} 85歳以上の消費生活相談件数は、2009年は11,460件であったが、2018年は28,553件であった。

^{*2} トラブルの当事者が心身障がい者又は判断能力の不十分な方々であると消費生活センター等が判断したものの。

^{*3} トラブルの当事者が65歳以上で、精神障がいや知的障がい、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態であると消費生活センター等が判断したものの。



害の現状と特徴

(2) 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴

1 被害に遭っていることに 気付きにくい

優しい言葉で誘う営業マンを信じてしまい、自分が悪質商法の被害に遭っているということを認識していない場合があります。また、被害に気付かないことから、契約を繰り返して被害が深刻化することがあります。さらに、被害に遭ったと思っても、恥ずかしく思ったり、家族に迷惑をかけたくない、自分自身を責めて周りに相談しない、一人暮らしで相談する相手がいないなど、被害が表面化しにくく、周囲が気付くのが遅れることもあります。



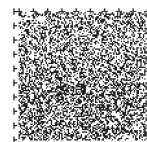
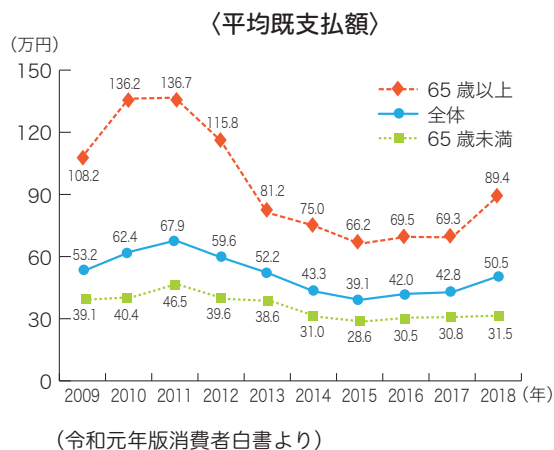
2 悪質事業者が狙う高齢者の 「お金」「健康」「孤独」の 3つの不安 (3K)

老後の資金を少しでも増やしたい、いつまでも健康でいたい、話し相手がいなくさびしいといった3つの不安に対して、悪質事業者は話し相手になるなど、親切にして信用させて大切な財産を狙っています。



3 65歳以上の相談1件当たりの 平均既支払金額は、 65歳未満の約3倍

65歳未満の相談1件当たりの契約金額の平均は98.4万円であるのに対して、65歳以上の高齢者の平均は150.9万円に達しています。また、実際に支払った平均金額は、65歳以上では89.4万円に上り、総額では950億円と全体の52.8%を占めています。



2

消費者安全確保地域協議会

Q1

消費者安全確保地域協議会（以下「地域協議会」という。）は、どのような組織ですか。

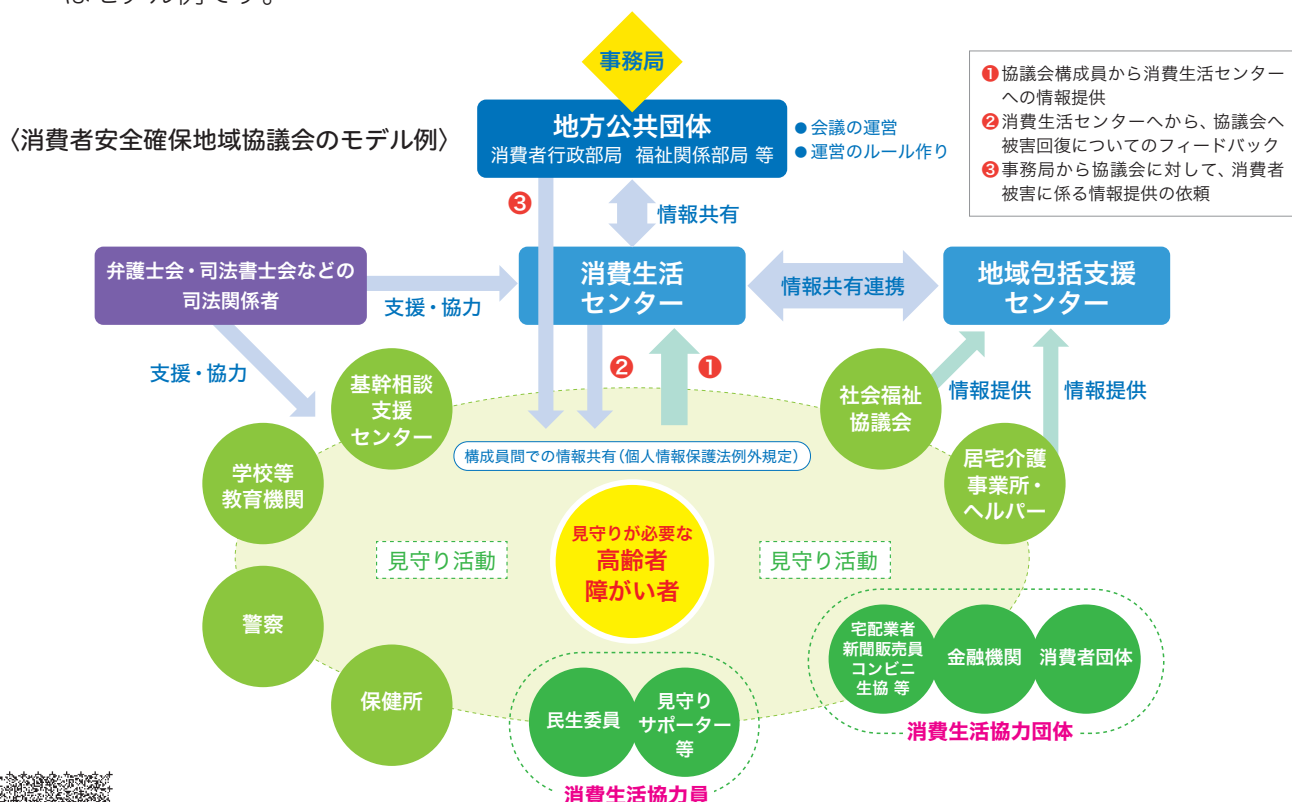
地域協議会は、多様な見守りの担い手が日々の見守りの中で発見した消費者被害の端緒情報を、確実に消費生活センターへの相談へとつないでいただくための見守りネットワークです。

高齢者の消費者被害が深刻化する中、2014年6月に消費者安全法が改正され、高齢者や障がい者等の消費生活上特に配慮を要する消費者を見守るため、地域において、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を組織することができると規定されました。

Q2

地域協議会には、どのような見守りネットワークが想定されますか。

消費生活センターにつないだ後も様々な福祉的な支援・見守りが必要になることから、特に福祉部局との連携が重要になります。地域の実情に応じて構成員を決めることになりますが、下図はモデル例です。



（注1）事務局は地方公共団体が担うこととなるが、単独事務局の他、消費者行政部局、福祉部局の共同事務局などが考えられる。
（注2）協議会の構成員は関係しうるものを幅広く示したもの。地域の実情に応じて、構成員を決めることができる。

(見守りネットワーク)

Q3

地域協議会を設置すると、どのような効果がありますか。

消費者安全法では、地域協議会について、個人情報保護法の例外規定を適用して、「たとえ本人同意が得られない場合」であっても、必要と認められる場合は、地域協議会に個人情報を提供し、必要な関係者間で個人情報を共有して対応に当たることができると規定しています。これが最も大きな効果ですが、そのほかにも以下の効果が期待されます。

●消費生活センターへつなぐまでの方法の明確化

見守り活動の中で発見された被害の端緒情報を、ルール（マニュアル等）に従って速やかに消費生活センターにつなぐことができる。

●被害情報の地域での共有

消費者被害の情報を地域の構成員で共有することで、消費者被害の未然防止と早期発見による被害の拡大防止を図ることができる。

●見守りリストの作成による効果的な見守り

消費者庁等から入手した地方公共団体内の住民に関する顧客名簿の情報、地方公共団体内の他部署で保有している名簿や消費生活相談により得た情報、見守り等の活動の中で取得した情報を集約し、精度の高い独自のリストを作成することが可能になる。

●消費者被害の発見から福祉サービスへのつなぎ

介護サービスや成年後見制度、日常生活自立支援事業等、必要な福祉的サービスを受けていない高齢者や障がい者を発見し、サービスにつなぐことができる。

Q4

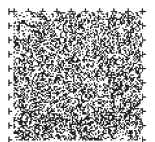
消費生活協力員・消費生活協力団体には、どのような役割がありますか。

消費生活協力員、消費生活協力団体になる方々には、発見した消費者被害の情報を「確実に」消費生活センターにつないでいただくことなど、大きな期待が寄せられています。

また、地域協議会が設置されていれば、生活の基盤が損なわれてしまうような重篤な被害の場合には、たとえ本人同意が得られない場合でも、個人情報を含めた被害情報を消費生活センターに提供していただくことが可能です。

消費生活協力員、消費生活協力団体として期待される方々

社会福祉協議会、居宅介護支援事業所・ヘルパー、宅配業者、新聞配達員、コンビニ、生協、民生委員、見守りサポーター等



3

消費生活センターと福祉関係

消費者被害の発見から解決までの過程、また、被害を未然に防止する上で、消費生活センターと福祉関係者との連携が必要です。事案に応じた適切な連携をするために、それぞれの役割について確認しておきましょう。

Q1

消費生活センターは、どのような機関ですか。

消費者安全法により都道府県には消費生活センターの設置が義務付けられています。消費者センター、消費者情報センター等の名称の場合もあります。消費生活センターは、2019年4月1日現在、全国で858か所あります。また、市町村によっては消費者安全法に基づく消費生活センターがない場合、役場に消費生活相談窓口が設置されています。



- ◆ 資格をもった相談員、それに準じた専門知識・技術をもった相談員が対応。
- ◆ 電話代はかかりますが、相談は無料。
- ◆ 秘密は守られます。
- ◆ 相談先は、お住まいの地域の消費生活センター等

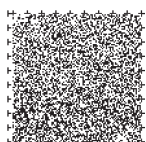


消費者ホットライン 局番なし 188

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ン

消費者被害の解決のために、相談員は助言やあっせんを行います。弁護士への委任とは異なり、被害に遭った消費者自身が解決をする主体となりますが、消費者が高齢者や障がい者の場合など、それぞれの相談者の状況に応じた必要な支援を行っています。

例えば、クーリング・オフの通知（はがき等）を事業者へ出す際には、相談員は、契約書等を基に契約の内容を相談者に説明したり、クーリング・オフのはがきの書き方を伝えたりします。消費生活センターのサポートと共に、契約書を探すときや、はがきの用意や投函などの場面で、家



者との連携

族や周囲の方々のお手伝いが必要なことがあります。

また、解約や返金といった被害回復を行うために、必要に応じて事業者とあっせん交渉を行います。契約過程の問題性等に基づいて交渉を行うため、まず本人から事業者に対して、契約に至った経緯や希望する解決案について書面で通知する必要がありますが、高齢者等の場合は、身体・体力的な点や記憶力等の点で難しい場合があります。消費生活センターでは、本人の意思を確認した上で必要なサポートを行い、また周囲の方々の協力を得るなどして解決に導きます。

なお、弁護士相談や各種紛争解決機関等のより適切な相談窓口を御案内する場合があります。

また、消費生活センターでは、消費者への教育・啓発も行っています。

Q2

高齢者や障がい者への支援は、
どのような機関で行われているのですか。

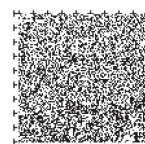
地域包括支援センター

地域包括支援センターは、地域における高齢者の介護・健康・福祉に関わる総合的な公的相談窓口で、保健師、社会福祉士、主任介護支援専門員等が相互に連携・協働して業務を行っています。市町村が直接運営する直営型と、市町村から委託を受けて運営される委託型とがあります。

地域住民の保健医療の向上と福祉増進について包括的な支援を担う中で、業務を行っています。特に消費者被害と関係のある業務は権利擁護に関する業務（介護保険法第115条の45第2項第2号）^{*1}です。具体的には、高齢者虐待・消費者被害の防止と対応^{*2}、成年後見制度の利用の促進などがあります。

^{*1} 消費生活センターから地域包括支援センターへ消費者被害に関して相談をする根拠となっている。

^{*2} 高齢者虐待の防止、高齢者の養護者に対する支援等に関する法律（高齢者虐待防止法）第27条第1項で、「市町村は、養護者、高齢者の親族又は養介護施設従事者等以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で高齢者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による高齢者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は高齢者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による高齢者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。」と定めている。なお、第三者による財産上の不当利得は、高齢者虐待（経済的虐待）の定義には当てはまらないものの、悪質な取引業者が高齢者との間で取引行為を行い、財産上不当な利益を取得して高齢者の財産を危うくする消費者被害が多発していることに鑑み、経済的な虐待に等しいものとする旨、「市町村・地域包括支援センター・都道府県のための養護者による高齢者虐待対応の手引き」（平成23年（社）日本社会福祉士会）において明記されている（同手引きP144）。



基幹相談支援センター

基幹相談支援センターは、地域における障がい者（身体障がい・知的障がい・精神障がい）支援の拠点として、総合的に障がい者支援を行う公的窓口です（障害者総合支援法第77条の2第2項）。保健師、社会福祉士、精神保健福祉士等が相互に連携して業務を行っています。設置方式は、直営型と委託型があります。

消費者被害と関係のある業務は、権利擁護・虐待防止（消費者被害に関する支援が含まれる。^{*3}）に関する業務です。

社会福祉協議会

社会福祉協議会は、社会福祉活動を推進することを目的とした営利を目的としない民間組織で、社会福祉法に基づき、各都道府県、市町村に設置されています。各地域において、福祉の向上を目指した様々な活動の拠点としての役割を担っています。

例えば、都道府県社会福祉協議会では、認知症や知的障がい、精神障がい等によって御自身の判断能力に不安のある方を対象に福祉サービスの利用援助や日常的な金銭の管理等を行う「日常生活自立支援事業」を市区町村社会福祉協議会と連携して実施しています。また、経済的な支援を必要とする方々には、生活や就業等に必要な資金（生活福祉資金）を低利で貸し付けています。

指定都市では、指定都市社会福祉協議会が市内の区社会福祉協議会と連携を図りつつ、都道府県社会福祉協議会に準じた活動を行っています。

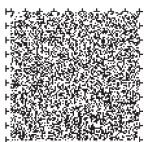
身近な市区町村社会福祉協議会では、高齢者や障がい者の在宅生活を支援する訪問介護や配食サービス等の福祉サービスを行っています。

※地域における成年後見制度の推進

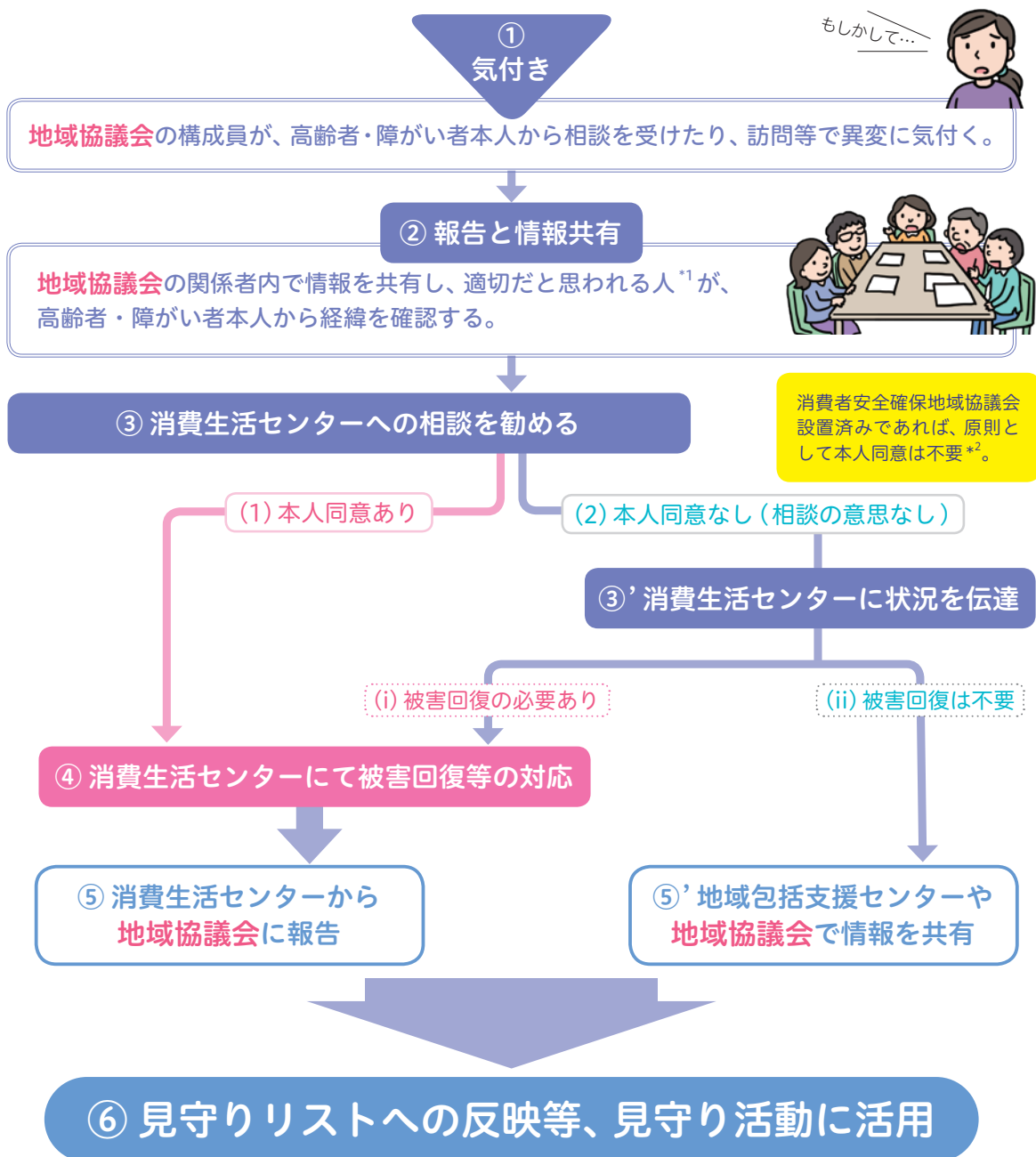
成年後見制度は、認知症、知的障がい、精神障がい、発達障がいなどによって物事を判断する能力が十分でない方に対して、家庭裁判所に後見等の開始の申立てを行い、成年後見人等を選ぶことで、被後見人等の権利を守り、法律的に支援する制度です。成年後見制度の利用の促進に関する法律で、権利擁護支援の地域連携ネットワークの中核となる機関として「中核機関」が位置付けられています^{*4}。具体的な相談窓口については、各市町村へお問い合わせください。

^{*3} 障害者虐待の防止、障害者の養護者に対する支援等に関する法律（障害者虐待防止法）第43条1項で、「市町村は、養護者、障害者の親族、障害者福祉施設従事者等及び使用者以外の者が不当に財産上の利益を得る目的で障害者を行う取引（以下「財産上の不当取引」という。）による障害者の被害について、相談に応じ、若しくは消費生活に関する業務を担当する部局その他の関係機関を紹介し、又は市町村障害者虐待対応協力者に、財産上の不当取引による障害者の被害に係る相談若しくは関係機関の紹介の実施を委託するものとする。」と定めている。

^{*4} 成年後見制度の利用の促進に関する法律 第23条第1項 市町村は、成年後見制度利用促進基本計画を勘案して、当該市町村の区域における成年後見制度の利用の促進に関する施策についての基本的な計画を定めるよう努めるとともに、成年後見等実施機関の設立等に係る支援その他の必要な措置を講ずるよう努めるものとする。



地域協議会における高齢者・障がい者の消費者被害の 気づきから消費生活センターへのつなぎ方(例)



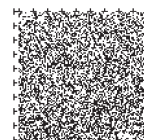
*1 その高齢者・障がい者を見守り消費生活センターにつなぐに際し適当と思われる者であり、状況によって立場等は異なる。

*2 消費者安全法 第11条の4 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

2項 略

3項 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4項 略



声掛けのポイント

消費者被害に遭っているような様子が見られたり、本人から相談されたとき、問い詰めたり、頭から否定するような口調は、本人の心を閉ざしてしまいがちです。一旦は受け入れる気持ちを持って、ゆっくりと状況を聞きましょう。いきなり質問をせず、世間話をしながら何気なく尋ねてみるなど、会話をしていくうちに心を開いてくれることもあります。「お節介」に思われるかもしれないと躊躇^{ちゅうちょ}することもあります。場面に応じた自然な会話の流れを工夫してみましょう。

さりげない声掛けから

最近どうですか？

どうされましたか？

お元気ですね。
お出掛けですか？

新しく買われたんですか？

あら？ 工事されているようですが…

お元気ないようですが…

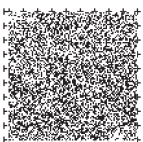
問い詰めずに寄り添った声掛け

一緒に調べてみましょう。

一緒に
考えてみましょう。

信頼できる誰かに
相談してみましょう。

相談できる方はいますか？



声掛けNGワード集

本人の意識に関すること

- おだてにのるから…
- 欲をかくから…
- 見栄を張るから…
- だまされているんじゃない？
- 何で信用したんですか？
- あのような人が言うことを信用してはいけませんよ。
- まるめこまれたんじゃないの？

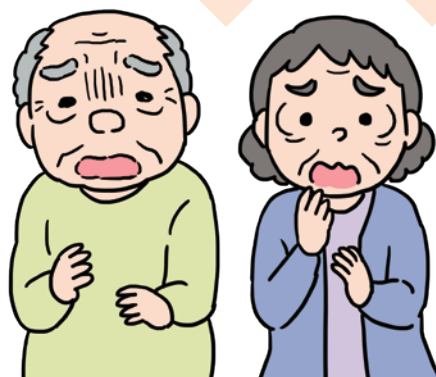
契約に関すること

- 何で契約しちゃったの！
- あなたにも契約した責任がありますね。
- お金を払ってしまったんですね！
- 契約書をきちんと読まなかったのですか？
- 息子（娘）さんに、相談してから決めなくちゃ！
一人ですってしまったのですか？

その他

- どうして気が付かなかったのですか？
- 何で黙っていたのですか？
- 消費生活センターに相談すべきですよ！

決めつけ
否定
自尊心を傷つける
強制（…べき）



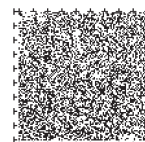
国民生活センター「見守り新鮮情報」を活用した声掛け

- ▶ 「見守り新鮮情報」はタイムリーな消費者被害を適時お知らせするイラストを入れたリーフレットです。
- ▶ 日頃から情報提供をしていると、被害の防止につながることができます。
- ▶ 高齢者や障がい者の中には、自分が消費者被害に遭っていることに気付かなかったり、営業マンを信じていたりする場合があります。類似事例の「見守り新鮮情報」を示して説明することで、理解を得やすくなります。
- ▶ ウェブサイトからのダウンロードが可能です。



国民生活センター見守り新鮮情報

出所：見守り新鮮情報 第354号（2019年12月3日） 発行：独立行政法人国民生活センター



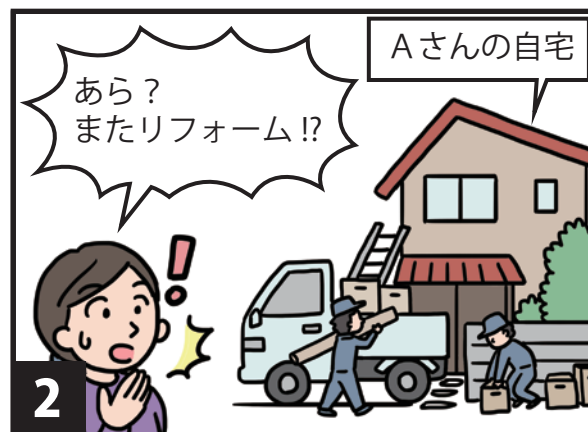
工事の車が 出入りしているの を見掛けて



Aさん



民生委員

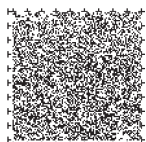


事例の概要

—民生委員の気付き—

近所のAさんは一人暮らしです。気さくで楽しい方でしたが、今は物忘れがあるようです。最近道で会ったと、ぼんやりした様子で元気がありません。

Aさんの自宅前に工事の小型トラックが頻りに止まっていることがありました。それほど古い築年数ではないので、心配になり声をかけたところ、あちこちリフォームが必要だと事業者につれられ、高額な費用を支払っているとのことでした。営業マン風の男性と車に乗って出かけるのを見掛けました。後から聞くと、金融機関にお金を下ろしに行き、代金を支払ってしまったとのことでした。不必要な工事のように思うのですが、どうしたらいいのでしょうか。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

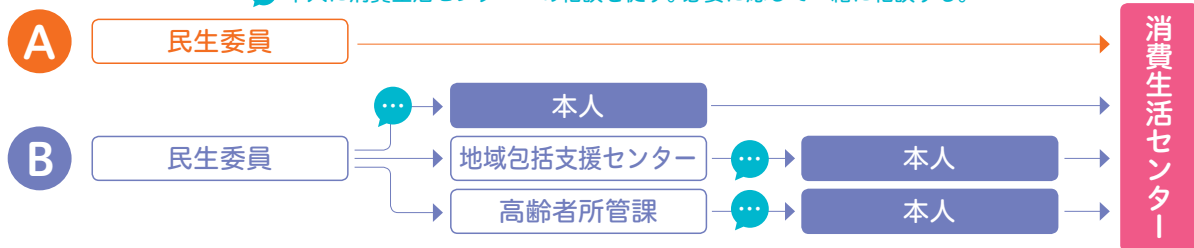
- ・見慣れない車が止まっている。
- ・作業員が頻繁に出入りするなど、工事が続いている。
- ・足場が組まれたり、養生が張られたりしている。

トラブルの特徴

工事業者が、「近所で工事しているので御挨拶に来た。」「無料点検をする。」などと言って訪問し、点検後、「このままでは大変なことになる。」などと不安をあおり、高額なリフォーム工事の勧誘をされます。一箇所の工事が終了すると、別の箇所も必要だと勧誘されて、次々とリフォーム工事の契約を締結させられることもあります。また、火災保険を使えば無料で修理ができると勧誘し、実際は高額な住宅修理工事契約をする場合も見受けられます。マンション等の集合住宅の場合、水回り中心の工事が行われることがあります。外から分かりにくいことが多いですが、工事の車の出入りや資材の搬入等で気付くことがあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。

また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても解決できる場合があるので、速やかに相談してください。例えば、「このままだと家が潰れる。」などと嘘を告げられて契約した場合、契約の取消しが可能なこともあります。

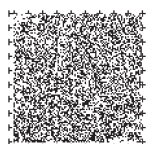
▶見守る方へアドバイス

一度契約をすると、その後も次々と工事を勧められ、不要なリフォームを繰り返した結果、高額な被害になる事例もあるので、周囲の方々の見守りが大切です。また、リフォームをする際は、複数の事業者に見積りを取るなど慎重な対応が必要なため、周囲の方々からの情報提供やサポートが必要な場合もあります。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



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



部屋の隅に 健康食品の箱の 山積みを見つけて



Bさん

地域包括支援センター
ケアマネジャー

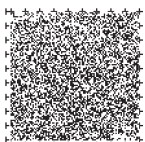


事例の概要

—ケアマネジャーの気付き—

高齢で一人暮らしをしているBさんを訪ねたら、部屋の隅に開封していない健康食品の箱が山積みになっていました。Bさんに尋ねると、事業者から電話がかかってきて、膝は痛くないかと聞かれたので、いつも痛いと答えたら、「飲むだけで痛みがとれる良い健康食品があるから送る。」と言われたそうです。

Bさんは膝の痛みが辛かったので試しに注文したところ、その後も度々その事業者から電話があって、もっとよく効く新製品が出たなど次々と勧められ、断れずに購入してしまいました。しかし1日にたくさんの健康食品は飲みきれず、一方、支払は年金だけでは足りず貯金も無くなってきてしまいました。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・見慣れない商品や契約書、振込用紙などがある。
- ・電話が頻繁にかかり、長時間話している。
- ・電話を切れず、困った様子が見られる。
- ・お金に困っている様子が見られる。

トラブルの特徴

日中は高齢者が1人で在宅している事が多く、電話が鳴ると警戒心無くすぐに出てしまいがちです。「健康」という言葉に誘われ、巧みなセールストークで不安をあおられて、高額な商品を繰り返し購入してしまうケースもあります。被害に遭っても誰にも相談をせず、購入した商品を隠してしまうこともあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

● 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。

また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、解決できる場合があるので、速やかに相談してください。例えば、健康食品は効能を標榜できないにもかかわらず、「膝の痛みに効く。」などと嘘を言われた場合や、過量に販売されていた場合、契約の取消しが可能なこともあります。

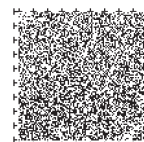
▶見守る方へアドバイス

「通話録音装置」や「自動着信拒否装置」を貸与している地方公共団体もあるので、最寄りの警察や高齢所管課等に確認しましょう。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



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ン



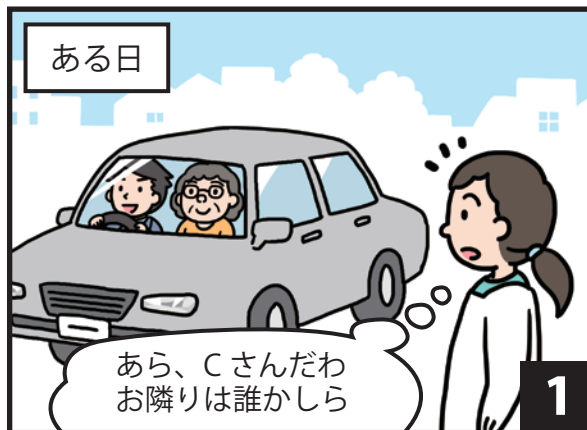
時々迎えの人と 出掛けるのを見掛けて



Cさん



見守りサポーター

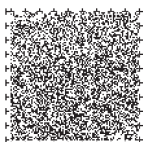


事例の概要

—見守りサポーターの気づき—

以前、御近所に住んでいるCさんが、お迎えに来た車に乗って楽しそうに出掛けるのを見掛けました。また最近、Cさんが車で帰って来る時に会った際は、運転していた若い男性が、着物を包むたとう紙のような荷物を玄関先まで運んでいるのを見掛けました。

先日、Cさんの御宅の前を通りかかった時、庭先にいたCさんと世間話をしました。思い切って、車でお出掛けのことを聞いてみると、迎えに来てくれるので断りにくく展示会に行ってしまう、お店の人も親切で楽しいので、着物や小物を勧められると、つい買ってしまいうけれど支払が大変になってきたのでどうしたらよいか、と相談されました。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・営業マンらしい人と、車に乗って出掛けていく姿を見掛ける。
- ・営業マンらしい人が、訪問したり、荷物を届けている様子がある。
- ・新しく購入した着物の話をされたり、その着物を見せてくれたりする。
- ・お金に困っているような様子が見受けられる。
- ・〈家の中での気付き〉カレンダーに見慣れない印が付いている。
例えば、年金受給日（偶数月15日）のすぐ後に印がある場合、支払日の可能性があります。

トラブルの特徴

「見るだけでも目の保養」、「新作の発表会」などと言って、着物の展示会に誘います。以前、和装品を購入した事業者からの勧誘の場合もあります。車で迎えに来てくれて、会場では美しい反物を当てて似合うと褒められ、お土産をくれるなど大変親切にされるので、断りづらく契約してしまいます。着物、帯、襦袢類、和装小物やアクセサリーなどが一緒に販売されることも多くあります。しかし、着物を着る機会はあまりなく、中にはしつけのかかったままの着物が多数発見された事例もあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

営業所以外の場所で契約していると考えられるので、契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。

また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても解決できる場合があるので、速やかに相談してください。例えば、過量に販売されていたり、会場から帰りたくとも帰らせてくれず契約した場合、契約の取消しが可能なこともあります。

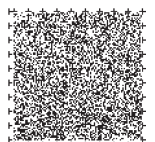
▶見守る方へアドバイス

着物や装飾品を多数購入して、本人も購入した商品を正確に把握できない場合や生活費が不足してくる場合では、地域包括支援センター等と連携した生活全般の支援が必要になります。

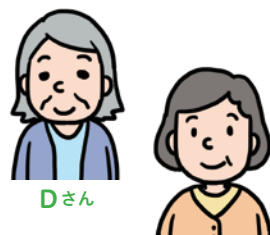
消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



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ン

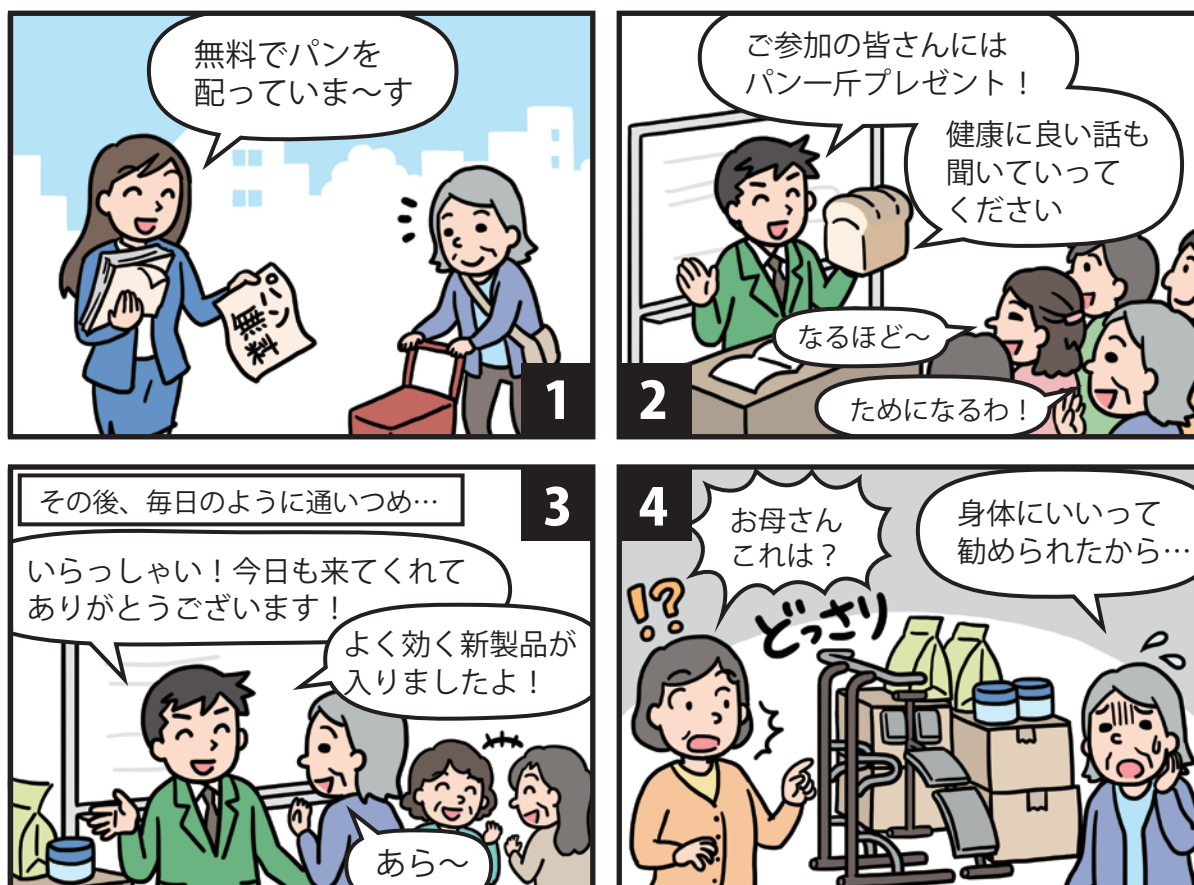


健康器具など 新しく購入した商品を たくさん見つけて



Dさん

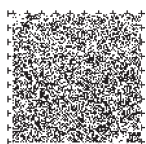
家族：娘



事例の概要

—家族（別居の子）の気付き—

実家へ行ったところ、健康器具が居間の隅に置かれていました。また、健康食品の箱も山積みになっていました。母（Dさん）に尋ねると、路上で声を掛けられ、「無料でパンを配っているのどうぞ。」と、チラシを渡され近くの会場に案内されたそうです。会場には大勢の人がいて、健康によい話をしてくれ、しかも来場者には粗品をくれるので、母は毎日のように出掛けていたようです。親しくなった販売員から、今なら特別価格、元気になる、安眠できる、新製品だなどと、勧められるままに健康器具や健康食品など健康関連の様々な商品を購入してしまい、置き場所に困り居間に置いていたようです。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・頻繁に出掛けては、何か購入してくるようだ。
- ・布団や健康器具、健康食品など、見慣れないものがある。
- ・お金に困っている様子がある。

トラブルの特徴

無料や安価をうたい、近所の空き店舗などの会場に人を集め、ドアを締切りにした状態で、最初は無料や安価で食料品などを配り、雰囲気盛り上げた後、高額な商品を買わせます。最近は何度も通わせて信頼関係を築いてから購入させることもあります。会場では、健康に関する話題など高齢者に関心がある話を聞くことができることから、楽しんで通っている様子が見受けられることもあります。

関係者の連携

※親のこととして、消費生活センターに相談。ただし、最終的には、経緯の確認や希望する解決方法について、本人からの聞き取りが必要となる。

別居の子

消費生活センター

消費生活センターに相談したら

契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても解約できることがあるので、速やかに相談してください。例えば、健康商品や健康器具などについて、本来標榜できない効能効果をうたった勧誘により契約した場合や、過量に販売されていた場合は、契約の取消しが可能なこともあります。

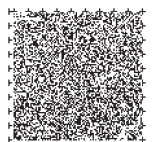
▶見守る方へアドバイス

商店街の仮設店舗、ビルの一室の空き店舗などが会場になることが多くあります。また、案内のビラを路上で配布していることもあります。地域の様子にも気を配り、心配な場合は本人に声を掛けてみましょう。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターややん



大事な指輪を 売ってしまったと 相談されて



Eさん



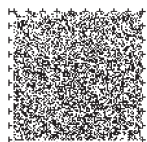
社会福祉協議会職員



事例の概要

—社会福祉協議会職員の気付き—

ふれあいサロンにやって来たEさんは、いつもと違って元気がなかったので、相談員が声を掛けるところ、亡くなった御主人からもらった大切な指輪を売ってしまい夕べは眠れなかったと話してくれました。「不要な物はないか、何でも高値で買い取る。」と電話がかかってきたので、昨日、家に来てもらったそうです。来訪した買取り事業者古い着物を見せると、「貴金属と一緒になら高値で買い取る。指輪とかあるでしょう。」と強く言われたので、指輪を見せたところ、事業者はその指輪と着物を「5,000円で買い取る。」と言ったそうです。安すぎると思ったけれど、事業者と二人きりで怖くて断れなかったと言うのです。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

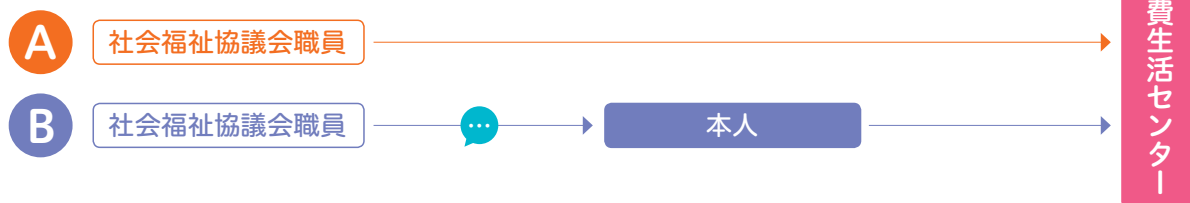
- ・元気がない。
- ・見慣れない人が玄関の中に入っていくのを見掛けた。
- ・〈家の中の様子〉あまり使わないタンスを開けた様子が見受けられる。

トラブルの特徴

元気なうちに身の回りの整理をしておきたいと考える高齢者が増えていきます。最初は、不要品は何でも買い取る、査定などと電話で言われますが、来訪時には、貴金属を出すようにと強く言われてしまいます。家屋の中に事業者が上がってしまうと、怖くて応じてしまい、後になって後悔します。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。

また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、解決できる場合があるので、速やかに相談してください。ただし、事業者に品物を渡してしまった場合、「転売してしまったので返せない。」などと言われることもあるので、早急に、事業者へ連絡をします。

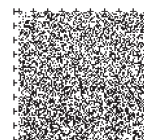
▶見守る方へアドバイス

最初は、不要品なら何でも買い取るなどと、貴金属のことは告げませんが、事業者が狙っているのは貴金属です。経済的損失だけでなく、思い出の品を失うことにもなりかねません。一種のトレンドにもなっている終活や断捨離が話題になった際、情報提供しておくといでしょう。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターヤヤン



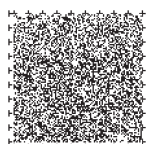
窓口に100万円を 引き出しに来た お客様を見て



事例の概要

—金融機関の職員の気づき—

100万円の高額な現金の引き出しに来たお客様（Fさん）に、目的を尋ねたところ、海外の再生エネルギー会社の社債を300万円で購入するための不足資金とのことで、3年後の満期には倍の600万円で戻ってくると説明されたとのことでした。「このような高い利息の社債の購入については心配です。」と説明しましたが、お客様は「自分には購入する権利がある。」と憤慨するので、上司と一緒に説得をしました。それでも納得しないので警察を呼び、「投資詐欺のようだ。」と警察官に言われてようやく納得されました。この契約をやめることができるか心配です。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・ 高額な現金を、金融機関に引き出しに来る。
- ・ ATMに頻繁に来て、現金を引き出している様子が見られる。
- ・ 〈家の中での気づき〉投資や利殖に関するカタログ等が置いてあった。

トラブルの特徴

老後資金に不安がある高齢者に架空の儲け話を勧誘する投資詐欺が後を絶ちません。環境や再生エネルギーなどの海外事業に関する投資といった実態がつかめない事業への投資話が多くみられます。また、劇場型勧誘といって、複数の事業者が役割を演じて、あの手この手で出資を仕向ける手口もあります。

最初のうちは配当が入るので信じていることも多く、発見が遅れることがあります。また、配当が入らなくなり事業者と連絡が取れないなど、不安が生じてくると、思い悩んだ困った様子、節約やお金に窮した状況が見られるようになることもあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

社債の取引は金融商品取引法で規制されます。また、訪問販売や電話勧誘販売で直接発行会社から購入した場合は、契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても解決できる場合があるので、速やかに相談してください。例えば、「必ず儲かる」などと、不確定なことを断定して勧誘している場合は、契約の取消しの主張も可能です。

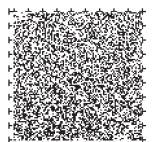
▶見守る方へアドバイス

一度社債等の金融商品による被害を受けると、「損を取り戻せる。」という勧誘を信じて更に投資をして被害が深刻化することがあります。訪問や電話による勧誘、頻繁に金融機関にお金を引き出しにいくといった状況が見受けられた場合、「見守り新鮮情報」（P.10 参照）などを活用して声を掛けてみましょう。

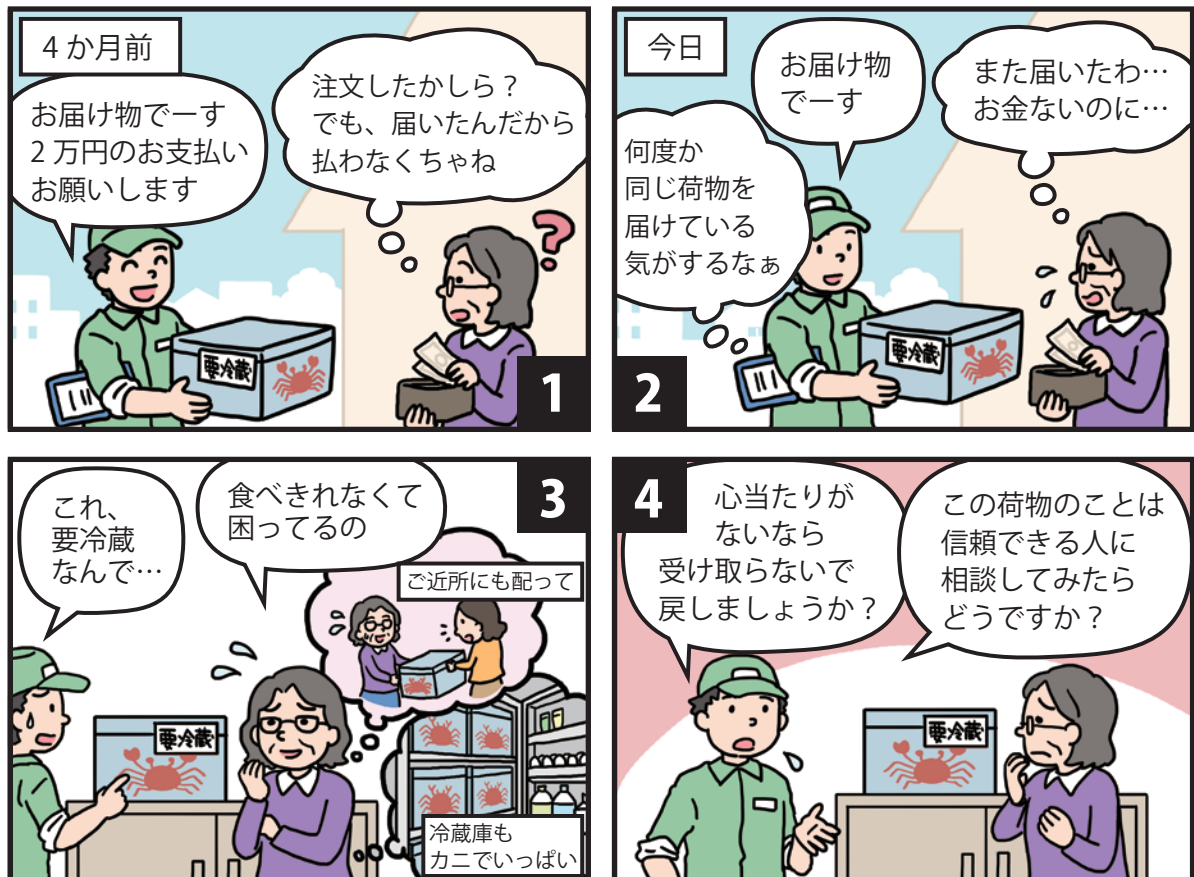
消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターヤン



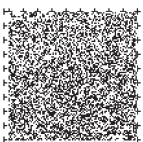
毎週のように 大量の海産物を 届けているけれど



事例の概要

一宅配の配達員の気付きー

4 か月ほど前から何度か、高齢のGさんのお宅に海産物を届けています。届けるたびに、戸惑った顔を見せ、最近では、代金引換の料金2万円を支払にも困っている様子が見受けられます。ふと見ると、玄関には1週間ほど前に届けた箱がそのままの状態置いてありました。「要冷蔵なので…」と思い切って言ったところ、「食べきれないから近所にも配っているけど、冷蔵庫にも入らなくて。」と困った顔をしていました。そこで今回は代金を支払っていただくず、荷物を戻すことができることを伝えました。また、困っているようなので、信頼できる人に相談してみるように勧めました。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・注文した覚えがない様子で送付物を受け取っている。
- ・食べきれないほどの量の食品が届いている。
- ・頻繁に荷物が届く。
- ・開封していない宅配物がたくさんある。

トラブルの特徴

頼んでもいないのに代金引換便でカニなどの海鮮物が送られてきたと本人は思っている、実際には送られてくる前に事業者から「カニを送るから。」などと電話があり、キッパリと断れなかったり、曖昧な返事をしている場合が多く見受けられます。また、電話があったことを忘れている場合もあります。届いた品物は高額にもかかわらず、品質が良くないこともあります。漬物などの加工食品、健康食品でも同種のトラブルがあります。届いてしまうと、受け取らざるを得ないと思い代金を払ってしまいがちです。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

● 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

電話勧誘販売（事前に電話があって送られてきた）の場合、契約書を受け取ってから8日間はクーリング・オフができる可能性があります。ただし、消費生活センターから事業者に連絡を取り、解決のための話し合いをすることが困難な場合が少なくありません。

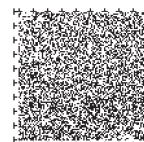
▶見守る方へアドバイス

この種のトラブルでは支払ったお金を取り戻すことは困難な場合がほとんどなので、心当たりがない荷物が届いた場合、受取を一旦保留にすることができることを伝えておきましょう。伝票の発送元をメモした上で、クーリング・オフあるいは注文していない旨を申し出る書面を通知する必要があるため、消費生活センターに相談するよう助言しましょう。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターヤン



コンビニで 高額な支払をされる お客様が気になって



Hさん



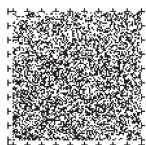
コンビニ事業者



事例の概要

—コンビニ事業者の気づき—

カートを押して毎日のように来店する馴染みの高齢のお客様（Hさん）は、時々、伝票で支払をされます。先日の伝票の金額は2万円。ふと振込先を見ると、以前と同じ健康食品の会社のようなでした。そういえば、膝が痛いと言っていたことを思い出したので、思い切って「膝に効くのですか。」と聞いてみると、お客様は「電話で親切に勧められるので、買ってしまうけれど、食べきれないほど届いている。」と言います。本当は要らないのに断り切れずに仕方なく買っているのではないかと心配です。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・ コンビニで、決まった支払先に支払を繰り返している。
- ・ 頻繁に、コンビニから高額な支払をしている。

トラブルの特徴

日中、一人になる高齢者は、話相手になってくれる人がいると警戒心を持つことなく、突然接触してくる人にも話をしてしまうことがあります。世間話をしながら気持ちが緩んだところに、健康に気遣う振りをして高額の商品を勧められ、疑うことなく購入してしまうのです。しかも、健康への不安から、繰り返し購入してしまうこともあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

契約書を受け取ってから8日間はクーリング・オフができる可能性があります。また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても解決できる場合があるので、速やかに相談してください。例えば、過量に販売された、嘘を言われて契約したなどの場合、契約の取消しが可能なこともあります。

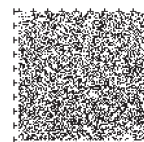
▶ 見守る方へアドバイス

地域で暮らす高齢者等の方々が店舗へ訪れた際の様子からも、日常生活の変化に気付くことができます。特に、コンビニは、日常の買物、公共料金等の支払、宅配便の発送、ATMの設置等の様々なサービスを提供しているので、消費者被害に関する情報を従業員が知っておくことは、消費者被害の未然防止・拡大防止の声掛けにつながります。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターヤヤン



電気料金の督促通知を見つけて



Iさん

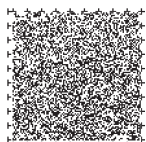
消費生活協力員



事例の概要

一見守りサポーター（消費生活協力員）の気付きー

奥様を亡くされて一人暮らしをしている高齢のIさんは、通っている囲碁教室を楽しみにしています。先日、御宅に食事会の御案内を持っていった時、玄関の靴箱の上に置かれた封筒に目が留まりました。赤い文字で「重要」と書かれた電力会社からの支払を督促するもののようなので、支払方法が複雑で困っていらっしやるのかと思って聞くと、コンビニでの支払をついつい後回しにしてしまうとのことでした。どうも、支払うお金の工面に苦慮しているようでした。社交的で楽しく暮らしているようですが、今後の生活が心配です。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・督促の通知等の請求の通知らしいものが届いている。
- ・過度な節約を心掛けるようになった。
- ・介護サービスを減らしたいと言うようになった。

トラブルの特徴

収入を年金に頼る高齢期は、配偶者との死別や体調不良など、ふとしたきっかけで家計管理ができなくなることがあります。交友関係を大切にするあまり冠婚葬祭費などの出費がかさみ生活費を削る場合もあります。人知れず悩んでいることもあるようです。お金の心配はうつ病などの病気の発症や悪化等につながることもあります。また、電気料金等のインフラに係る料金の支払が困難になると、基本的な生活の質が脅かされることになります。健康的な生活環境の維持も難しくなるなど、経済的な被害にとどまらない場合もあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

多額の借金はなくても、収入より支出が多くなり生活に困窮する場合は、まずは家計管理について相談が必要です。また、消費者金融やクレジットカード会社等への返済が困難な場合、債務整理をすることが考えられます。生活が困窮する場合は、生活保護の受給を検討します。消費生活センターでは、専門の相談窓口の案内を行います。また、必要に応じて、社会福祉協議会の金銭管理サービスの利用について情報提供します。

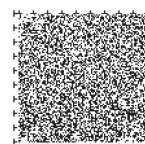
▶見守る方へアドバイス

金銭管理に関する支援は重要ですが、一方で、権利を侵害される可能性の高いことでもあります。地域包括支援センター等の公的機関への相談を促し、関係者が連携して、生活の立て直しができるまで、継続的な見守りを行いましょう。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



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ン



クレジットカードの 支払ができないと 相談されて

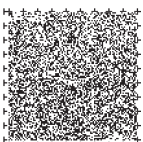


事例の概要

—医療者の気付き—

不眠と気分の落ち込みを訴えて来院した専業主婦のJさんは、夫が単身赴任のため、3歳と5歳の子育てと家事を全て一人でやらざるを得ません。幼稚園のPTAの役員の仕事、ママ友との付き合い、家事、育児…と、忙しさと心労でストレスが溜まっていったようです。御主人が赴任先から一時的に戻った際、「一人で買物に行ったら、気持ちが解放された。」とっていました。それから、子育ての合間を縫って買物に行き、店員に似合うと言われると自分を肯定してもらえたと嬉しくてブランド品を度々買いました。

クレジットカードを何枚も使い、「返済のために買ったものを買取屋でお金に換え返済に充てることもあった。」とっていました。今後、クレジットカードの返済について、どうしたらよいか困っていました。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・日常生活で必要と思われる量をはるかに超えた買い物をしている。
- ・「買物」をすること自体が目的のような買い方をしている様子が見られる。
- ・悩み事やストレスを抱えているようだ。

トラブルの特徴

ストレスから買物やギャンブルに依存し、出費がかさむことがあります。家族が発見する場合も多く、叱責して両者の関係が悪化すると精神疾患への対処が遅れる場合も考えられます。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

● 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

債務整理が必要な場合は、その相談窓口を案内し、また、本人から信用情報機関に、クレジットカードをこれ以上使えないように申告するように助言します。

財務局の多重債務相談窓口では臨床心理士を交えた相談ができることもあります。

▶見守る方へアドバイス

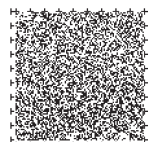
本人を否定せず、借金は必ず解決することを伝えた上で、専門的な解決窓口を案内しましょう。

家族が債務を支払ってしまうと、当事者は支払を免れることを学習してしまい、治療に支障をきたすことになりかねません。精神疾患による債務超過の場合、債務整理と並行して精神疾患の治療をすることが重要です。債務整理担当者と精神疾患治療関係者が連携し、家族の協力のもと改善に向けて取り組むことが望ましいと考えられます。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



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ン

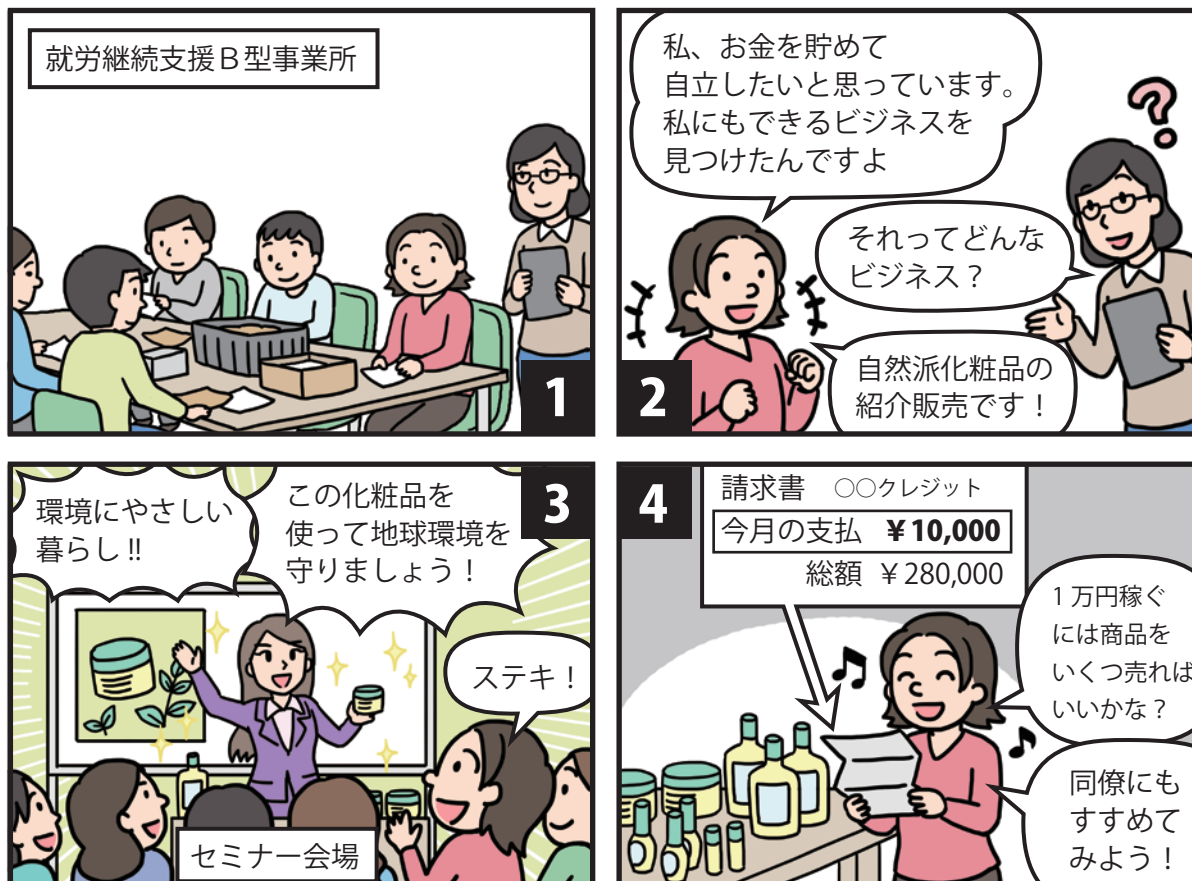


「セミナーに行く」と 言っていたけれど



Kさん

就労継続支援事業所
職員

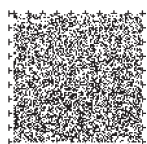


事例の概要

—就労継続支援事業所職員の気付き—

Kさんは、軽い発達障がいがあり職を転々とするうちにうつ病を発症してしまいましたが、うつ病は次第に良くなり、就労継続支援B型事業所^{*1}で就労を目指して頑張っています。面談で、「将来に向けてお金を貯めたい。私にもできるビジネスがある。」というので詳しく聞いてみると、あるセミナーに参加していることが分かりました。「自然派の化粧品や飲料を本当に大切な人に紹介する。私が商品を紹介することで世の中が良くなり社会に貢献できる。」と目を輝かせていました。既に商品を購入する約束をしたとのことですが、マルチ商法ではないでしょうか。

^{*1} 通常の事業所に雇用されることが困難な障害者のうち通常の事業所に雇用されていた障害者であってその年齢、心身の状態その他の事情により引き続き当該事業所に雇用されることが困難となった者、就労移行支援によっても通常の事業所に雇用されるに至らなかった者その他の通常の事業所に雇用されることが困難な者につき、生産活動その他の活動の機会の提供その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援を行う（厚生労働省社会福祉施設等調査：調査の結果（用語の解説））。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

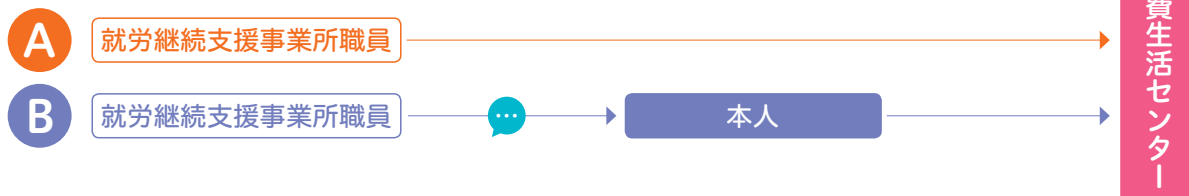
- ・セミナー等の会合に出掛けるようになった。
- ・最近、気持ちが高ぶっている様子が見られる。
- ・友だちや知人に、商品や儲かる仕事を紹介すると言っている。
- ・「すごい人」など、ビジネスで成功した特別な人を話題にしている。

トラブルの特徴

将来の夢や社会への貢献をうたい勧誘されることがあります。また、SNSのメッセージで勧誘されたり、作業所の仲間内で勧誘が行われることやイベントに参加した際に誘われる等が見受けられます。勧誘されると、ビジネスでの成功者を紹介されたり、セミナーに誘われたりします。最初のうちは、人を誘う話はしないで商品を買わせ、後になって人を誘うと収入が入ることを告げられる事例もあります。「マルチ商法」、「ネットワークビジネス」と呼ばれることもあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

契約書を受け取ってから20日間はクーリング・オフができる可能性があります。

また、クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても解約できる場合があるので、速やかに相談してください。中途解約あるいは勧誘に問題があれば取消しができる場合もあります。

簡単に儲かるからすぐ返済できると誘われ、消費者金融から借金をして支払うケースもありますが、借金の契約はクーリング・オフの適用はなく、借りたお金は利息を付けて返すこととなります。

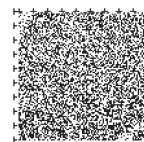
▶見守る方へアドバイス

親しい人から誘われると、断りにくく悩むことがあります。人を疑わない障がい者の特性につけ込んだ勧誘も見られます。マルチ商法の問題点を伝え、たとえ友人であっても断る勇気が必要なこと、また、人を誘う側は加害者になりかねないことをアドバイスしましょう。

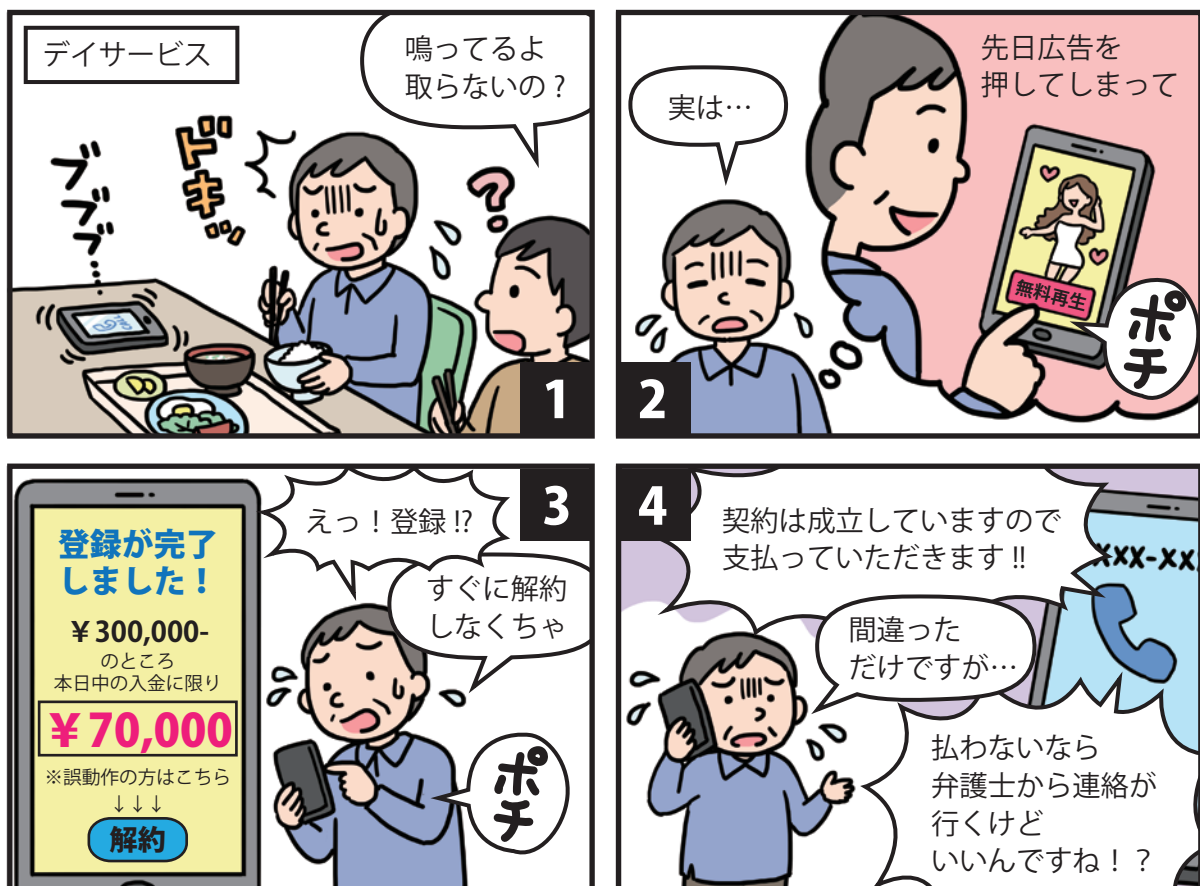
消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



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ン



スマートフォンの着信音におびえる様子を見て

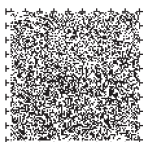


事例の概要

—デイサービス職員の気付き—

脳卒中による後遺症があるLさんは、少しでも元気に歩けるようになるようにとデイサービスでリハビリに励んでいます。リハビリの後の食事は、仲の良い利用者とおしゃべりしながら食べるのが日常です。ところが、今日はなかなか食事が進まない様子でした。どこか調子が悪いのか声を掛けましたが、大丈夫だと言います。

ふと見ると、いつもは鞆に入れてあるスマートフォンが手元にありました。着信があるたびに確認していますが、出ることはしません。隣りに座っていた利用者が「鳴ってるよ。」と言うと、Lさんは、慌ててスマートフォンを隠し不安そうな顔をして、「動画サイトの高額な利用料の請求を受けていて、支払わないと法的手段をとると言われている。」と打ち明けたそうです。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

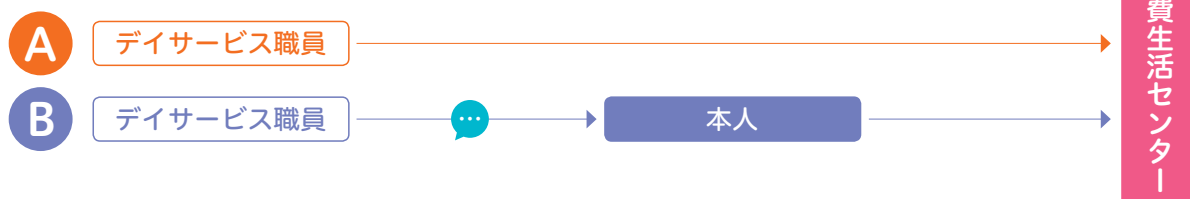
- ・スマートフォンの着信音が度々鳴り、落ち着きなく不安な様子である。

トラブルの特徴

インターネットを介したアダルトサイトの利用も通信販売の一つです。スマートフォンで広告をタップしたら、有料アダルトサイトに登録になって登録料を請求された、無料のアダルトサイトの再生ボタンをタップしたら、突然「有料登録完了」という画面が表示されたという、意に反して請求されるトラブルが発生しています。しかし、「規約をよく見ていなかったかもしれない。」などと自分を責めたり、また、恥ずかしいと思ったりして、自分自身で解決しようとして言われるまま支払ってしまう事例が見受けられます。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

「無料動画」をタップしただけでは、「有料の動画を見る」という契約は成立していません。契約の申込内容について確認画面が表示されていなければ、錯誤（勘違い）による契約の取消しができる場合があります。また、根拠無く送りつけている架空請求の場合もあります。相手へ電話やメールで問い合わせると更なる請求をされるので、無視をすることです。

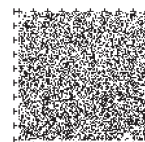
▶見守る方へアドバイス

スマートフォンを利用する際の注意点や、「裁判所に訴える。」などといった身に覚えのない請求メールは脅しなので、慌ててタップしたり返信したりせず、すぐに信頼できる人や消費生活センターに相談するよう、日頃から伝えておきましょう。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



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ン



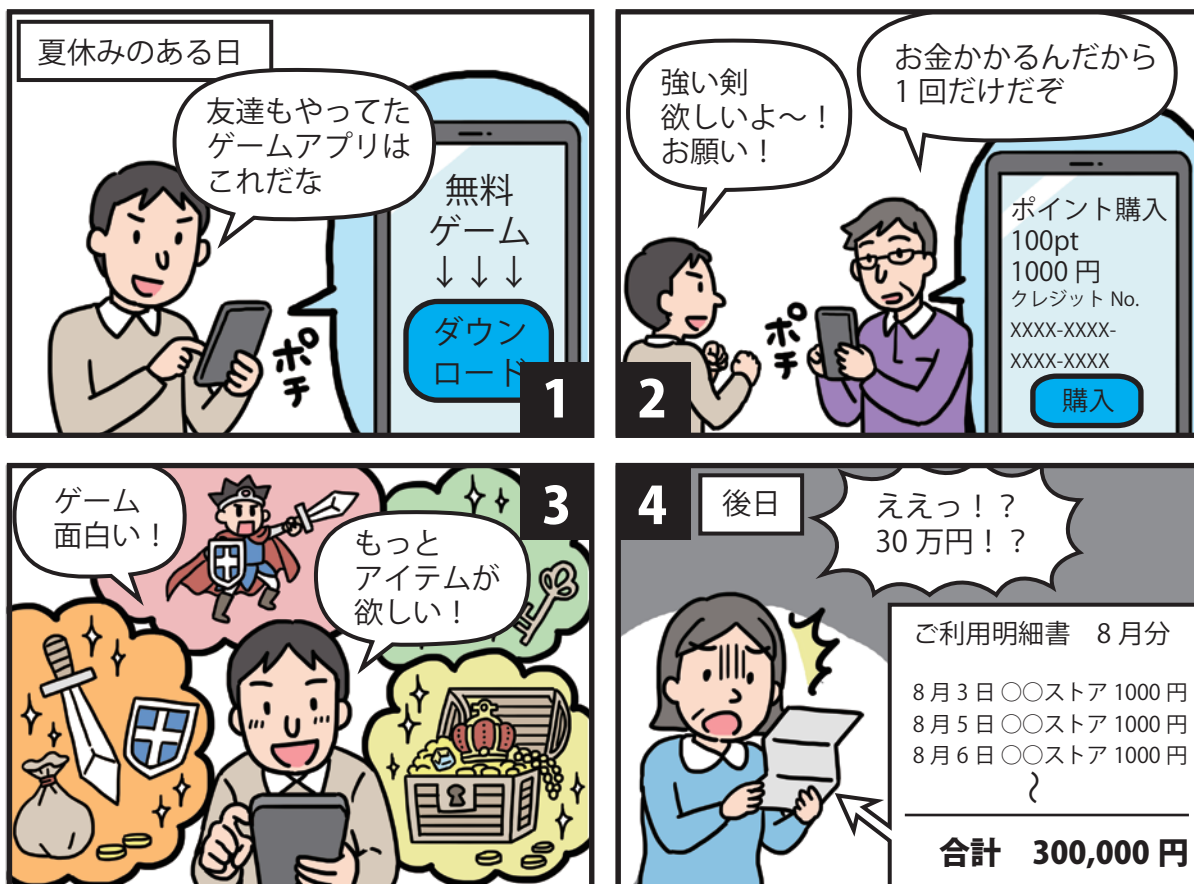
オンラインゲームで 高額を使っていたことに 気付いた、と相談されて



Mさんの母



特別支援学校教諭

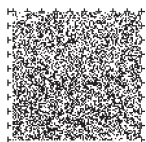


事例の概要

—特別支援学校教諭の気づき—

特別支援学校高等部のMさんは軽度の知的障がいがあります。夏休み後の保護者面談でのお母さんの話によると、Mさんは夏休み中、ずっとスマートフォンで対戦型のオンラインゲームをしていて、先日届いたクレジットカードの請求書には約30万円の請求があり、ゲームのアイテム購入代金だったことに気付いたそうです。

Mさんは無料のゲームで楽しんでいましたが、お父さんに頼んで一度だけの約束でアイテムを買ってもらったところ、楽しくなってその後も何度も購入してしまい高額の請求につながったようです。クレジットカード番号が登録されていたので、簡単に購入できたとのことでした。お母さんは、Mさんが高額になることを分からないまま簡単に購入できてしまったことから、支払うことに納得がいけないと困っていました。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

〈保護者からの相談に対する気づき〉

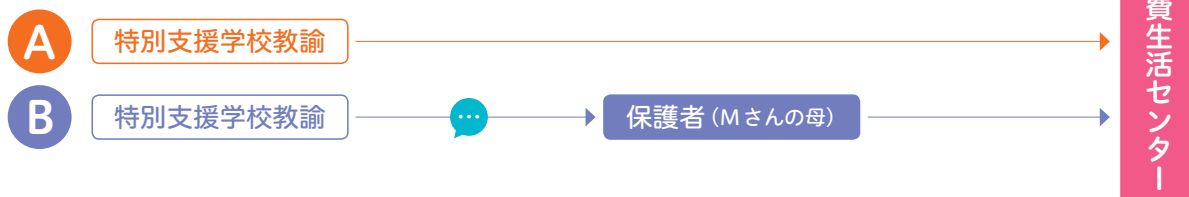
- ・長時間ゲームをして、やめるように言ってもなかなかやめられない。
- ・ゲームの上達が以前に比べてやけに早い。
- ・保護者の覚えのない高額なクレジットの請求があった。

トラブルの特徴

オンラインゲームのサービスを受けるのも通信販売の一つです。無料で遊べるゲームでも、アイテムなどが有料で提供されている場合があります。アイテムの代金を支払う際、一旦、クレジットカード払いやキャリア決済（スマートフォンの利用料金と合算して支払方法）を設定すると、次からは簡単に決済できてしまい、高額な請求につながる場合があります。仲間と一緒に戦うゲームでは、仲間との関係を重視してなかなかやめられないこともあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

請求の詳細を明らかにし、本人に高額な料金が発生していることに気付くよう促します。また、簡単に決済できる設定の変更をします。未成年者が親の同意なく購入したものであれば、未成年者取消しを検討します。

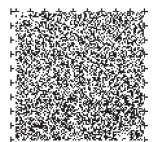
▶見守る方へアドバイス

オンラインゲームについては、見守る側の人、その仕組みについて知らない場合があります、発見が遅れることがあります。対戦型のゲームに熱中している場合、それについて話題にするなどして、関心を持ちましょう。ゲームの世界でアイテムを購入するには、現実の世界でお金がかかっていることを丁寧に説明します。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターヤヤン



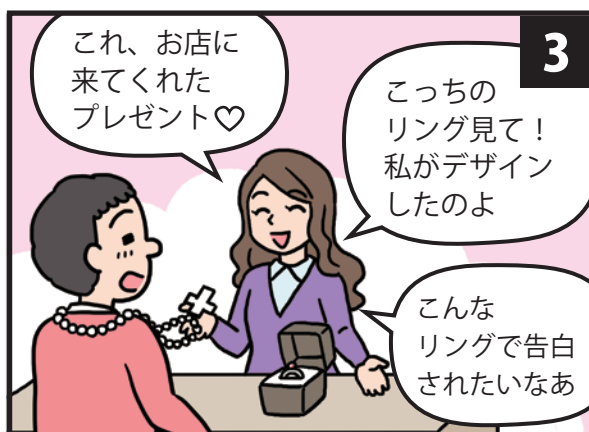
見慣れない アクセサリーをして いるのに気付いて



Nさん



就労継続支援事業所職員



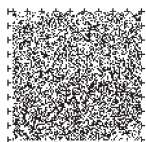
事例の概要

— 就労継続支援事業所職員の気付き —

知的障がいがあり、就労継続支援 A 型事業所^{*1}に通っている N さんは、おしゃれには関心がなく、アクセサリーなどを付けている姿を見たことがありませんでした。しかし、先日、クロスのパendant をしていたので、「かっこいいね」と声を掛けると、嬉しそうに「僕に似合うと言ってくれた。」と言っていました。

今日は給料日だったのですが、いつもは帰りに大好きなお寿司を買って帰るのに、何も買わずに帰ると言います。聞くと、「お金が必要だから」だそうです。N さんは、お給料と障害年金を受け取り、堅実な暮らしをしていたので、月に一度の楽しみのお寿司も買えないと聞いて、心配になりました。更に N さんに聞いてみたら、リングの代金を分割で毎月支払っているとのことでした。

^{*1} 通常の事業所に雇用されることが困難な障害者のうち適切な支援により雇用契約等に基づき就労する者につき、生産活動その他の活動の機会の提供その他の就労に必要な知識及び能力の向上のために必要な訓練その他の必要な支援を行う。（厚生労働省社会福祉施設等調査：調査の結果（用語の解説））。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・ 普段はアクセサリーをしていない人がアクセサリーを身に付けている（男性に多い）。
- ・ いつもと違うアクセサリーをしている。
- ・ よく知らない人とデートをする話をしている。
- ・ お金に困っていそうだ。

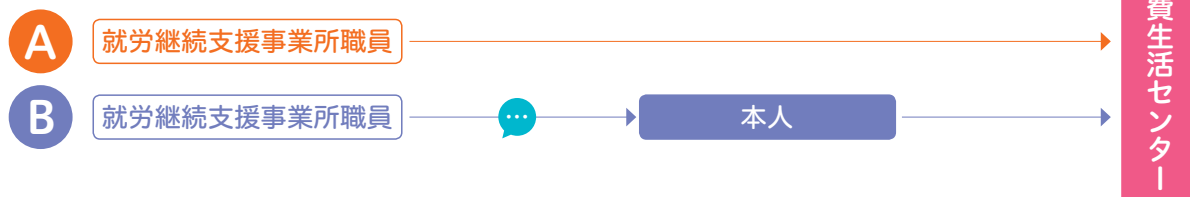
トラブルの特徴

アポイントメントセールス（SNSなどで、販売目的を告げずに呼び出して契約をさせる方法）によるケースが多く見られます。

恋愛感情を利用してアクセサリーを勧誘する場合（デート商法）、本人は、優しくされたり、おだてられていたりするので、被害に気が付かず次々に購入してしまうこともあります。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

… 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

契約書を受け取ってから8日間はクーリング・オフができる可能性があります。分割払いをしている場合、信販会社にもクーリング・オフの通知を出します。クーリング・オフの期間が過ぎてしまっても解決できる場合があるので、速やかに相談してください。

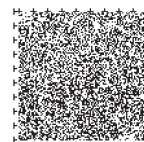
▶見守る方へアドバイス

障がい者が、悪意のある人を疑わず、純粋に信じてしまい、様々な被害に遭う傾向があります。今後も類似の被害に遭う可能性があるため、継続的な見守りが必要です。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



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



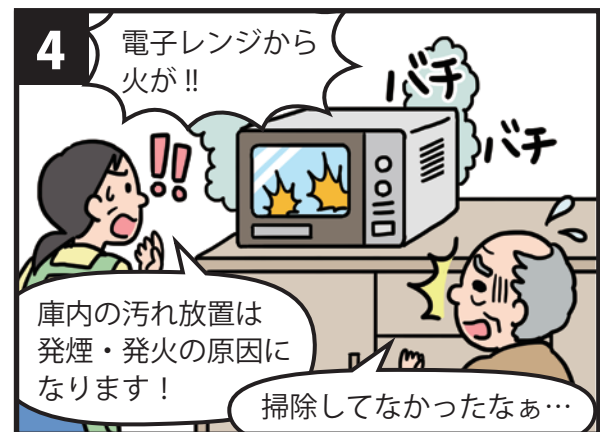
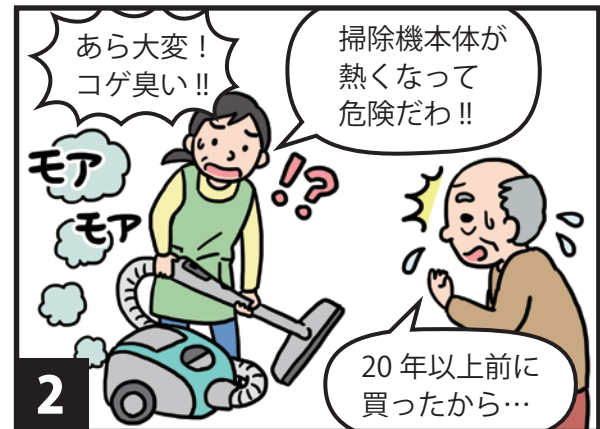
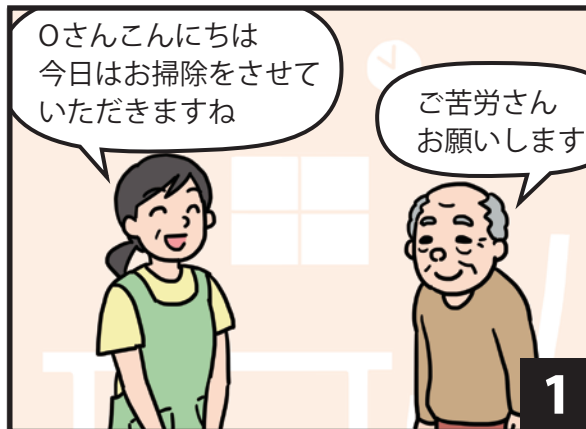
掃除機が 熱くなるのに 気付いて



Oさん



ホームヘルパー



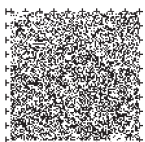
事例の概要

—ホームヘルパー（訪問介護員）の気づき—

私が担当する一人暮らしのOさんのお宅を訪問した時、リビングで電気掃除機をかけていたら焦げ臭く、掃除機本体と電源コードが熱くなっていることに気付きました。電気掃除機は20年以上前に購入したもので、長期間使用による経年劣化と、電源コードのねじれ等により、発熱したものと思われます。

数日前は、カーペットの掃除をしていたら、電源コードがソファの下敷きになっていることに気付きました。半断線になりかけ、危うく発熱・出火するところでした。

また、ある日のこと、お昼の準備で冷凍ご飯を電子レンジで解凍していたら、庫内の壁面から発火しました。庫内は汚れがこびりついていました。



気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・かなり古そうな電気製品を使用している。
- ・たこ足配線やコードを束ねたままで使用している。
- ・電子レンジやオーブントースター、グリル等の庫内が汚れている。

トラブルの特徴

製品事故等、安全に関する消費者トラブルも、契約に関するトラブルと同じように、生活の安心・安全を脅かす消費者被害です。

過度に長期間使用された電気製品等は、部品や材料に劣化が生じ、火災事故などを引き起こすリスクがあります。また、電源コードの上にものを乗せると、傷がついたり熱がこもったりします。そのほか、コンセントの抜き差しでコードを無理に引っ張る、たこ足配線で使用する、コードを束ねたまま使用することにより、放熱を妨げられ温度が高くなることがあります。電子レンジは、使用中の発煙・発火などの事故が多くみられます。原因としては①庫内の汚れの付着、②食品加熱のしすぎ、③長年の使用等が考えられます。

製品の安全性に関するトラブル

- ・できる限り速やかに、本人に原因を排除するよう伝える。
- ・本人が原因を排除できない場合は、気付いた人が、説明をした上で原因を排除する。必要に応じて、ホームヘルパー等の関係者と連携・協力する。

消費生活センターに相談したら

物を大切に長く使うことは美德という考えがありますが、一方で、電気製品は使用してなくても劣化は進みます。電源コードや電気製品の周辺が熱くなるなど「おかしいな」と感じる症状が出たら、必ず点検しましょう。万一、電子レンジ等の調理器具の庫内で発煙・発火した時は、電源プラグを抜き、扉を開けず煙や火が収まるのを待ちましょう。慌てて扉を開くと酸素が急激に入るため炎の勢いが増して危険です。

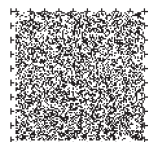
▶見守る方へアドバイス

消費者庁リコール情報サイト (<https://www.recall.caa.go.jp/>) を参考に、安全に問題がある製品について情報提供しましょう。また、コンセント等にほこりが付着していないか、製品は安全な場所に設置されているかなどについて、小まめに点検するよう伝えましょう。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターややん



「台風が来たら大変なことになる」と勧められて

登場人物



Xさん
一人暮らしの80歳の女性
(デイサービスに通っている)



Yさん
ケアマネジャー

Xさんは、デイサービスに通う一人暮らしの80歳の女性です。ケアマネジャーのYさんに電話をしています。



Xさん

もしもし、Yさん、明日のデイサービス、お休みしたいの。



Yさん

いつもデイサービスを楽しみにしているのに、どうなさったの？



Xさん

うーん、ちょっと用事があるって…

ケアマネジャーのYさんは、少し心配になったので、Xさんの家を訪ねたところ、玄関先に、はしごと資材が置かれていました。



Yさん

こんにちは、お変わりないですか？ちょっと心配になって来たんですよ。はしごがありましたけど、何か工事でも？



Xさん

(ちょっと慌てて) あっ、そうなの。明日、リフォームの工事の人が来るんで。



Yさん

リフォームしてきれいになるの、楽しみです。ところで、どこをリフォームなさるのですか？



Xさん

工事の場所は… え〜っと…。



Yさん

よかったら、契約書を見せてもらっていいですか？

Xさんは契約書と見積書をケアマネジャーに見せました。外壁工事一式、水回り一式と書かれていました。



Xさん

近所の工事に来たついでだという工事会社の人に無料点検してもらったら、今直しておかないと台風が来たら大変なことになるって言われて。それに、水回りも古いから一緒に工事をした方がお得だと言われて。



Yさん

息子さんとか、信頼できる方に相談されましたか？



Xさん

息子は忙しいし、キャンペーン期間だっていうから。

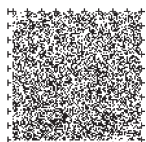


Yさん

全て「一式」としか書いていないですね。高額を払うのは少し心配に感じるのだけど。一緒に調べてみませんか*1？

その結果、Xさんは、本当にリフォームが必要かどうか、費用は適切かどうかなど、相見積りをとって冷静に考えてから工事をするかどうか決めたいと希望したため、消費生活センターに相談してみることを勧めました。

*1 見守り新鮮情報 第308号(2018年5月16日)発行：独立行政法人国民生活センター「不安をあとに契約させるリフォーム工事の点検商法」、公益財団法人住宅リフォーム・紛争処理支援センター運営のリフォーム支援ネット(リフォネット)等が参考になる。



本当に、彼女に会えるの？

登場人物



L君
就労継続支援事業所に通う
30歳の男性



Mさん
就労継続支援事業所職員



Nさん
出会い系サイトの女性

就労継続支援事業所の昼休みです。L君が嬉しそうにスマートフォンをいじっています。事業所の職員のMさんが声を掛けました。



Mさん

L君、やけに嬉しそうじゃない。



L君

秘密だよ！でも、ちょっと見たい？可愛いよ。



Mさん

見せてくれるの。何、写真？

L君は、MさんにSNSで知り合った女性とメール交換していると言って、女性の顔写真を見せてくれました。



L君

Nさんっていう名前なんだ。来週、会うことになるって。



Mさん

えっ、知らない人と会うの？ お母さんに言った？



L君

お母さんには内緒だよ。Nさんが「秘密にしましょ」って言うから。でも1万円を貯金から下ろしてもらわないといけないうんだ。お母さんになんて言おうか、困っちゃったな。



Mさん

1万円って、何に使うの？



L君

だって、会うときに電話番号がわからないと待ち合わせできないから「電話番号を交換しましょ。」ってNさんが言うんだ。コンビニで1万円のカードを買って払うんだよ。



Mさん

そんなお金の払い方知ってるんだ、すごいね。



L君

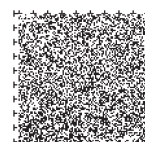
Mさん、遅れてるね。僕、3,000円を2回も払ってるからよく分かるよ。あっ、新しいメールが来た。なんだ、これ!? またポイント買わなくちゃいけないのかなあ〜。



Mさん

お金がかかりそうだね。ちょっと心配だから一緒に調べてみようよ。

Mさんは、L君が出会い系サイトのトラブルに遭っているのではないかと心配になり、所長に相談しました。



4

消費者問題に関する法律

(1) 契約と契約の基本的ルールを定めた民法

人と人との間で交わされた約束の中で、法的拘束力があるものを契約といいます。例えば、八百屋さんで「リンゴを1つください。」というのは契約の「申込み」に当たります。これに対して、お店の人が「はい。」と答えたら「承諾」したことになります。申込みと承諾という双方の意思が合致すると、契約は成立します。

いったん契約が成立すると、お互いに契約を守らなければなりません。八百屋さんは代金を請求する権利があり、リンゴを引き渡す義務があります。お客さんはリンゴを受け取る権利があり、代金を支払う義務があります。契約内容を実行しない場合は、催促の上契約を解除されたり、損害賠償請求を受けたりして、最終的には裁判所に訴えられることもあります。

このように、対等な人と人との間の法律関係を規定しているのが民法という法律です。

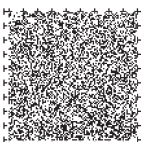
(2) 未成年者の保護

未成年者が法律行為（例えば契約）をする場合、法定代理人（一般的には親権者＝両親）の同意が必要です。法定代理人の同意がなく、未成年者が行った法律行為は、取り消すことができます（未成年者取消権）。これにより、不都合な契約を取り消すことで、未成年者を保護しています。

ただし、未成年者が行った法律行為でも、以下のような場合は取り消すことができません。

- ① 単に権利を得、又は義務を免れる法律行為
- ② 使用目的を定めて処分を許した財産（例えば、未成年者が旅行に行くための費用を親から渡されて、旅行代理店で旅行の代金を払った場合）
- ③ お小遣いの範囲での買物
- ④ 営業を許可された未成年者のその営業に関する行為（企業等に雇用されて労務を提供する場合は含まれません。）
- ⑤ 結婚をしている場合
- ⑥ 未成年であるにもかかわらず成年であるとうそをついた場合

※民法では、20歳未満を未成年（成年年齢は20歳）としていましたが、民法が改正され、2022年4月1日から、成年年齢が引き下げられ18歳で成年となります。



(3) 成年後見制度

認知症、知的障がい、精神障がいなどにより、判断能力が不十分な方は、財産や日常の金銭の管理を自分自身で行うことが難しい場合があります。いわゆる悪質商法の被害に遭うおそれもあります。そのため、民法では成年後見制度を規定し、判断能力が不十分な方々を保護及び支援しています。

〈成年後見制度〉

- 法定後見制度**…判断能力が不十分な方に対して後見人等を選任する。
 - ・判断能力の程度や本人の事情に応じて「後見」、「保佐」、「補助」の3つの制度があります。
 - ・家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）は、本人の代理人として契約をしたり、本人が成年後見人等の同意を得ずにした契約を、後から取り消したりすることができます（同意が必要な行為は後見、保佐、補助で異なります）。
- 任意後見制度**…判断能力があるうちにあらかじめ任意後見人を決めておく。

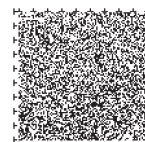
(4) 消費者契約法

民法は対等な当事者間のルールを定めた法律です。ところが、消費者と事業者とでは、持っている情報の質・量や交渉力に格差があるため、消費者が不利な契約を結ぶという弊害が生じるようになりました。こうした状況に対処し、消費者の利益を守るために生まれたのが「消費者契約法」です。消費者契約法は、労働契約を除く、消費者が事業者とした契約（＝消費者契約）であれば、あらゆる契約に適用されます。

**消費者が、事業者から不当な勧誘を受けて契約したときは、
契約を取り消すことができます。**

〔取消しができる場合〕

不当な勧誘行為の類型	具体例
うそを言われた (不実告知)	「膝の痛みが治る」と勧誘し、実際にはそのような効果のない健康食品を販売。
不利になることを 言われなかった (不利益事実の不告知)	生命保険の乗換契約において、デメリットがあることを知りながら説明せず、新たな保障内容のメリットを説明して販売。
必ず値上がりすると 言われた等 (断定的判断の提供)	将来値上がりすることが確実でない社債を、「3年後には倍になる」と説明して販売。

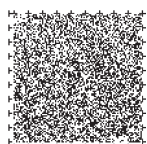


不当な勧誘行為の種類	具体例
通常の量を著しく超える物の購入を勧誘された (過量契約)	日常的に着物を着用する機会がないことを事業者が知りながら、着用できないほどの多数の着物を販売。
お願いしても帰ってくれない (不退去)	自宅のマンションで、帰ってほしいと言っているのに、浴室やトイレを点検するといって室内に上がり込み勧誘を続けて販売。
帰りたいのに帰してくれない (退去妨害)	セミナーで、簡単に儲かる ^{もう} ビジネスの会員にならないかと勧められ、帰りたいと言っているのに勧誘を続けて販売。
経験不足に乗じて不安をあおり勧誘 (不安をあおる告知)	肌にコンプレックスを持っていることを知りつつ、「このままだと将来シミだらけの顔になる」とエステを勧誘。
デート商法 (好意の感情の不当な利用)	SNSで知り合った女性と何度か連絡して好きになった。事務所に誘われ、その女性がデザインしたペンダントを見せられて、「買ってくれないと、メールのやり取りはできない」と女性から言われて契約。
高齢者等の不安をあおり勧誘 (判断力の低下の不当な利用)	判断力が低下し不安を抱いている高齢者等に「屋根工事をしないと、台風や地震で家が潰れてしまう。生き埋めになるかもしれないし、近所に変な迷惑をかけることになる」と告げて勧誘。
靈感商法等	「悪霊がついているので、お祓いをしないと病状が悪化する」と告げて祈祷サービスを勧誘。
契約前なのに強引に代金を請求される等	引き売りのさお竹屋を呼んだら、勝手に長さを測りさお竹を切断し、「切ったから買うように」と代金を請求。

消費者の権利を不当に害する契約条項は、無効となります。

[無効となる条項]

無効となる条項の種類	具体例
事業者は責任を負わないとする条項	「当スポーツ施設利用に際し生じた傷害、盗難等のいかなる事故についても一切の責任を負いません」とする条項。
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	「販売した商品は、いかなる理由があっても返品・返金はできません」とする条項。
平均的な損害の額を超えるキャンセル料や年14.6%を超えるキャンセル料や違約金を定める条項	・3か月後の美容医療の手術をキャンセルしたら、キャンセル料90%を請求する、とする条項。 ・「家賃の支払期限を過ぎた場合は1か月の家賃に対し年30%の遅延損害金を支払うこと」とする条項。
消費者の利益を一方的に害する条項	掃除機の購入時、注文していない健康食品と一緒に自宅に届けられた場合、健康食品を継続購入しない旨の連絡をしない限り、健康食品を継続的に購入するとみなす旨の条項。
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	「賃借人（消費者）が、後見開始の審判を受けたときは、賃貸人（事業者）は直ちに本契約を解除できる」とする条項。



(5) 特定商取引法（特定商取引に関する法律）

契約トラブルが生じやすい7つの取引類型を対象に、トラブル防止のためのルールを定めています。

1

訪問販売

（キャッチセールス・アポイントメントセールスも対象）

消費者の自宅等へ事業者が訪問し、商品の販売等を行う。



2

通信販売

消費者がテレビや新聞、ホームページ等の広告を見て、電話、FAX、インターネット等で申込みをする。



3

電話勧誘販売

消費者に事業者が電話をかけて勧誘し、商品の販売等を行う。



4

連鎖販売取引

（いわゆるマルチ商法の1つ）

「他の人を誘って販売員にするとあなたも収入が得られる」と消費者を勧誘して商品等を買わせる。



5

業務提供誘引販売取引

（いわゆる内職商法の1つ）

「仕事を紹介するので収入が得られる」と勧誘し、仕事に必要な商品等を買わせる。



6

特定継続的役務提供

特定の7種類*のサービスについて、長期・高額の契約を締結して行う。

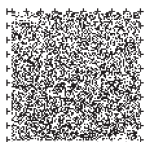
*エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室



7

訪問購入

消費者の自宅等を事業者が訪問し、消費者の物品を事業者が買い取る。



クーリング・オフ

法で定められた申込書面又は契約書面を受け取ってから一定の期間であれば、無条件で契約の解除ができる制度です。

消費者は、商品を使用しているにもかかわらずそのまま返品できます^{*1}。事業者は、損害賠償請求はできません。クーリング・オフは、契約書面を受け取った日から数えます。

^{*1} ただし、例えば使うと商品価値がほとんどなくなる、いわゆる消耗品（いわゆる健康食品、化粧品等）を使ってしまった場合等は、クーリング・オフができません。

8日間 水曜日に契約したら、翌週の水曜日まで。	①訪問販売 ③電話勧誘販売、 ⑥特定継続的役務提供 ⑦訪問購入
20日間	④連鎖販売取引 ⑤業務提供誘引販売取引

注意

②通信販売には、クーリング・オフの制度はありません。
必ず返品のルールを確認しましょう！



【クーリング・オフのはがきの書き方】

はがきを出すときの注意！

- 契約をした事業者の代表者宛てに出します。
「株式会社×× 代表者様」
- はがきを出す前に両面をコピーし、出すときは簡易書留・特定記録郵便などで記録（控え）が残るようにしましょう。
- はがきのコピーと控えは紛失しないように大切に保管しておきましょう。

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○○○年○月○日

商品名 ○○○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社 株式会社××× ○○営業所
担当者 ○○○○さん

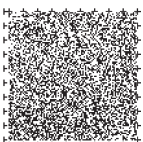
支払った代金○○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

日付 ○○○年○月○日

住所 ○○県○○市○○町123番地

氏名 ○○○○

簡易書留・
特定記録郵便は、
郵便局窓口から
出します。



クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても
解約できる場合があります。

	対象となる取引類型	期間等
過量販売解除 (日常生活において通常必要とされる分量を著しく超える契約をした場合)	① 訪問販売 ③ 電話勧誘販売	契約締結時から1年以内
契約の意思表示の取消し (勧誘の際、事実と異なることを言われた場合や重要な事実を故意に言われなかった場合)	① 訪問販売 ③ 電話勧誘販売 ④ 連鎖販売取引 ⑤ 業務提供誘引販売取引 ⑥ 特定継続的役務提供	事実と異なることに気付いたときなどから1年以内。又は契約締結時から5年以内
中途解約 (長期にわたる契約の場合)	④ 連鎖販売取引 ⑥ 特定継続的役務提供	契約の残りの部分について契約解除が可能。一定の違約金が必要な場合がある。

5

消費者団体訴訟制度

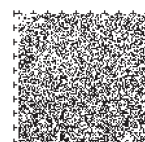
内閣総理大臣が認定した消費者団体が、消費者のために事業者に対して訴訟などを行うことができる制度で、「差止請求」と「被害回復」があります。

消費者被害は、同種の被害が多数の消費者に生じる特徴があることから、「差止請求」は、適格消費者団体^{*1}が、事業者の「不当な勧誘」、「不当な契約条項の使用」、「不当な表示」をやめさせるように求めることができる制度です。

「被害回復」は、事業者の不当な行為によって消費者の金銭的な被害が生じている場合、適格消費者団体の中から更に認定を受けた「特定適格消費者団体^{*2}」が、消費者に代わって被害の集団的な回復を求めることができる制度です。

^{*1} 令和元年12月現在全国に21団体ある。

^{*2} 令和元年12月現在全国に3団体ある。





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ン

高齢者・障がい者の皆さんと一緒にやってみましょう。

だまされやすさ 心理チェック

作成：立正大学心理学部 教授 西田公昭

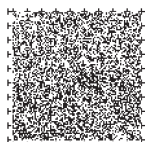
あてはまる項目に○をつけてください。

1 自分のまわりに あまり悪い人は いないと思う ☐	2 相手に悪いので 人の話を 一生懸命聞く方だ ☐	3 たまたま運の悪い 人がトラブルに あうのだと思う ☐
4 知人から「効いた」 「良かった」と聞くと、 やってみようと思う ☐	5 有名人や肩書きの ある人の言うことは つい信用してしまう ☐	6 人から すすめられると 断れない方だ ☐
7 迷惑をかけたく ないので家族にも 黙っていることが ある ☐	8 実際、身近に 相談できる人が あまりいない ☐	9 しっかり者だと 思われたい ☐

合計

個

心理チェックの結果／○が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。
①②③に○をつけた人はトラブルに対して危機意識がうすい傾向、④⑤⑥に○をつけた人は
だまされているのに気がつかない傾向、⑦⑧⑨に○をつけた人はだまされたとき一人で抱え
込んでしまう傾向があります。



相談する前に、 相談メモを作っておくと便利です！

1	契約（購入）した商品・サービス	
2	契約年月日	年 月 日 時頃
3	契約金額	円
4	支払状況	☐ 全額支払済み ☐ 一部支払済み ☐ 未払
5	支払方法	☐ 現金 ☐ クレジットカード ☐ ローン ☐ 振込（銀行・コンビニ） ☐ その他（ ）
6	契約をしたきっかけ、 購入方法	☐ 自分から店舗に行った ☐ 販売員が訪問 ☐ 電話で勧誘 ☐ 通信販売（ネット・TV・カタログ・その他） ☐ 店舗 ☐ 友人・知人等からの紹介 ☐ その他（ ）
7	商品・サービスの状況	☐ 受領済み ☐ 未受領 ☐ 使用済み ☐ 未使用 ☐ サービスを受けた ☐ サービスを受けていない ☐ 工事等完了 ☐ 工事等作業中 ☐ 工事等作業前 ☐ その他（ ）
8	契約書等の有無	☐ 申込書 ☐ 契約書 ☐ 見積書 ☐ 領収証 ☐ 納品書 ☐ その他（ ）
9	契約をした事業者名	
10	希望	

もっと詳しく知りたい方へ



消費者庁
消費者安全法



消費者庁
消費者安全確保地域
協議会設置の手引き



消費者庁 見守りの
担い手向けDVD
高めよう！見守り力



消費者庁
特定商取引法リーフ
レット



消費者庁
訪問購入リーフレット



消費者庁
消費者契約法リーフ
レット



消費者庁 障がい者
の消費行動と消費者
トラブル事例集



消費者庁
令和元年度版消費者
白書
(高齢者・障がい者等に關
する記述)



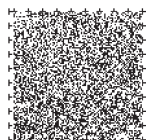
消費者庁
リコール情報サイト



国民生活センター
見守り新鮮情報



法務省
成年後見制度
成年後見登記制度



消費者トラブルかな？と思ったら、 消費生活相談を御案内ください。

局番なし

消費者ホットライン

188

お近くの地方自治体の
消費生活相談窓口を御案内します。



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

●お近くの消費生活センター

●お近くの福祉関係機関

制作・著作 消費者庁 2020年2月発行

〒100-8956 東京都千代田区霞が関3-1-1 消費者庁 地方協力課
TEL 03-3507-9190 FAX 03-3507-9286

監修

高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブックデータ作成検討会議

委員 小澤義孝 群馬県民生委員児童委員協議会会長
小野由美子 東京家政学院大学現代生活学部現代家政学科准教授
川崎裕彰 社会福祉士、精神保健福祉士、介護福祉士、主任介護支援専門員
黒田千鶴子 公益社団法人全国消費生活相談員協会関東支部長
品川俊一郎 東京慈恵会医科大学精神医学講座
仁科元吉 一般社団法人全国信用金庫協会
村田彰子 弁護士
山口さとる 臨床心理士、精神保健福祉士

作成
協力

公益社団法人全国消費生活相談員協会
公益社団法人日本社会福祉士会 一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会

音声コード「Uni-Voice」をスマートフォン専用アプリなどで読み取ると、音声で内容が確認できます。

