

枚方市消費者安全確保地域協議会

見守り対応マニュアル



令和2年4月
枚方市立消費生活センター

もくじ

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の一員です	3
(1)高齢者等のトラブルの特徴	3
(2)見守りに求められる視点	3
(3)見守り時のポイント チェックリスト	4
3.消費者被害の通報から解決まで	5
(1)一般的な流れについて	5
(2)個人情報と守秘義務について	6
(3)問題解決のためのフローチャート	7
4.参考資料	8
連絡・通報シート	8
だまされやすさ心理チェック	10
クーリング・オフ制度	11

はじめに

近年、深刻な問題となっている認知症を含めた高齢者や障がい者等（以下「高齢者等」という。）の消費者被害の防止の取り組みとして、平成 26 年 6 月に改正され、平成 28 年 4 月に施行された消費者安全法（以下「安全法」という。）の第 11 条の 3 の規定により、地方公共団体及び地域の関係者が連携した消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）を組織することが可能となりました。

本市においても、平成 31 年 4 月、消費生活センターが関係機関を構成員に含めた法定の協議会を設置し、消費者被害に遭いやすく見守りが必要な高齢者等（消費生活上特に配慮を要する消費者）を地域で見守るための取り組みを進めているところです。

本協議会においては、個人情報の保護に関する法律（以下「個人情報保護法」という。）の例外規定が置かれており、よりきめ細やかで実効性の高い見守り活動を行うことが可能となりました。

高齢者等の消費者被害を防止するためには、地域の関係者が「顔の見える関係」を構築し、関係機関同士で必要な情報を共有し、適切な機関に「確実につなぐ」ことがとても重要となります。

そこで、本マニュアルでは、見守りの際ポイントや関係機関へつなぐ際の流れ等を簡単にまとめました。本マニュアルが地域から悪質商法を撃退する際の一助となれば幸いです。



1.本市における消費者安全確保地域協議会

本市では、分野を越えたさまざまな団体に関わる広域の会議体(ネットワーク)は存在していたものの、消費者問題に特化することで、被害の未然防止・早期解決のための活動を柔軟に行いたいと考え、消費生活センターが中心となり、新たに協議会を設置しました。なお、内容は以下の通りです。

【名称】

枚方市消費者安全確保地域協議会

【協議会の役割】

構成員間での情報共有で消費者被害の未然防止、早期発見等

【設置日】

平成31年4月1日

【根拠法令】

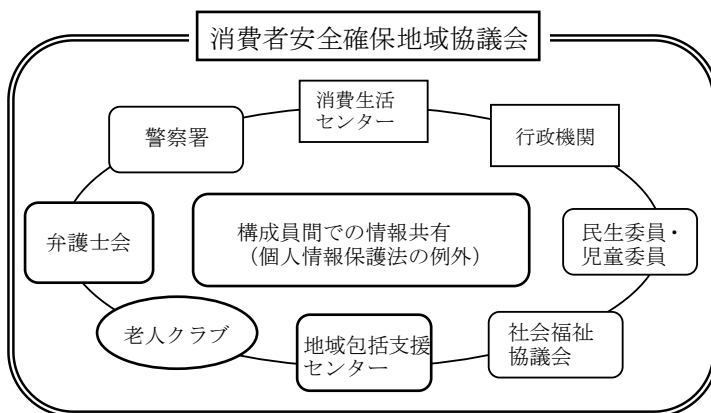
消費者安全法

枚方市消費者安全確保地域協議会設置要綱

【構成機関】

枚方警察署、交野警察署、大阪弁護士会、枚方市老人クラブ連合会、枚方市地域包括支援センター、枚方市社会福祉協議会、枚方市民生委員児童委員協議会、枚方市危機管理部危機管理政策課、消費生活センター、健康福祉部健康づくり課、福祉事務所障害支援課、生活福祉課、子ども未来部子ども青少年政策課
(令和6年4月1日現在)

【協議会のイメージ図】



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自体が低い

- 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 ⇒ 「気付いてつなぐこと」

(2)見守りに求められる視点

高齢者等の相談は、一機関だけで終わらないケースが多く、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。つまり、「脆弱な消費者」がさまざまな被害に遭いやすい傾向があることから、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、高齢者等の日常生活に必要な経済的基盤を守ることにも繋がることから、とても重要な取り組みです。

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」

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。



チェック ☒

- **チェック** ☒

- チェック ☒

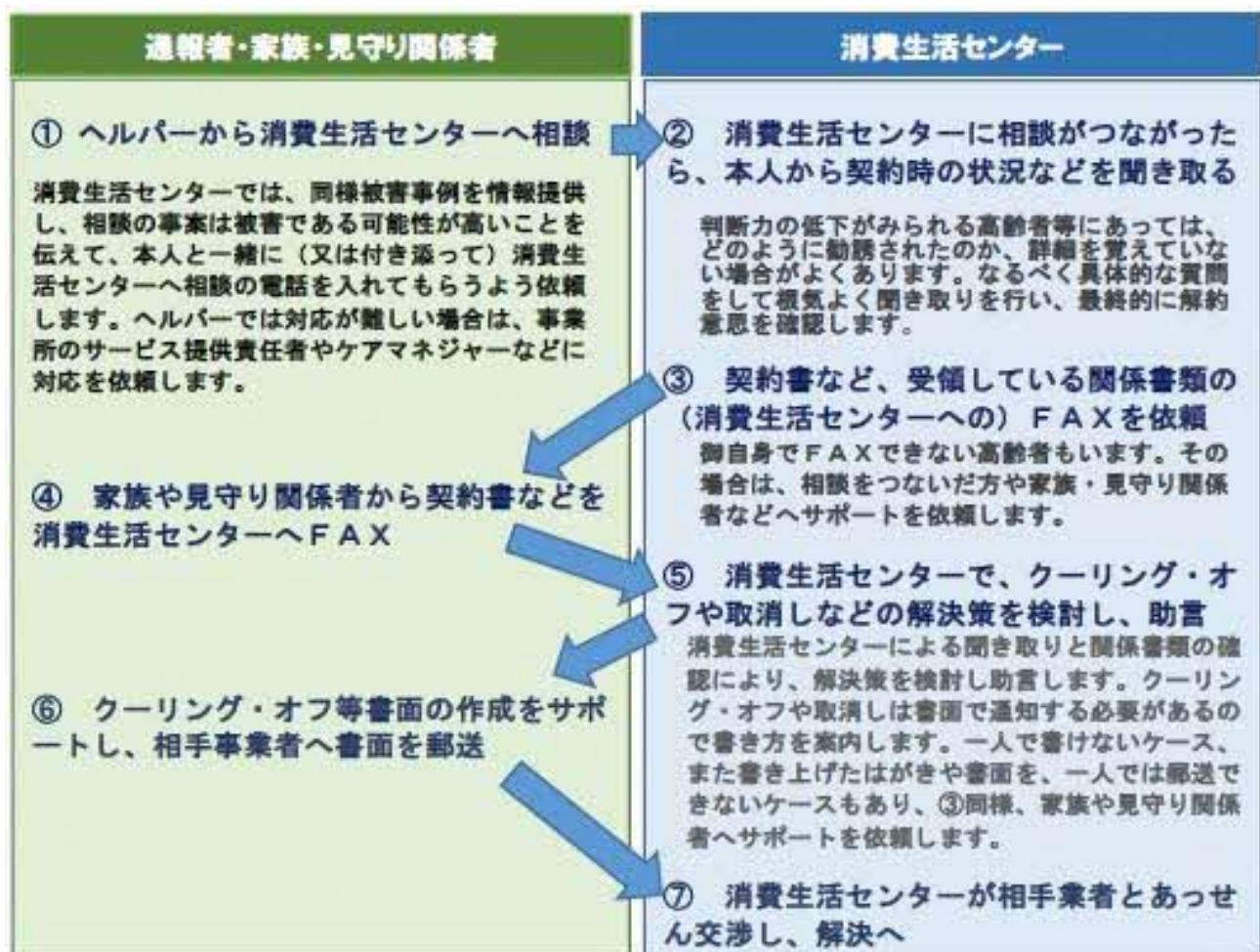
- 4

3.消費者被害の通報から解決まで

(1)一般的な流れについて

みな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とき、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、例えば実際に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。



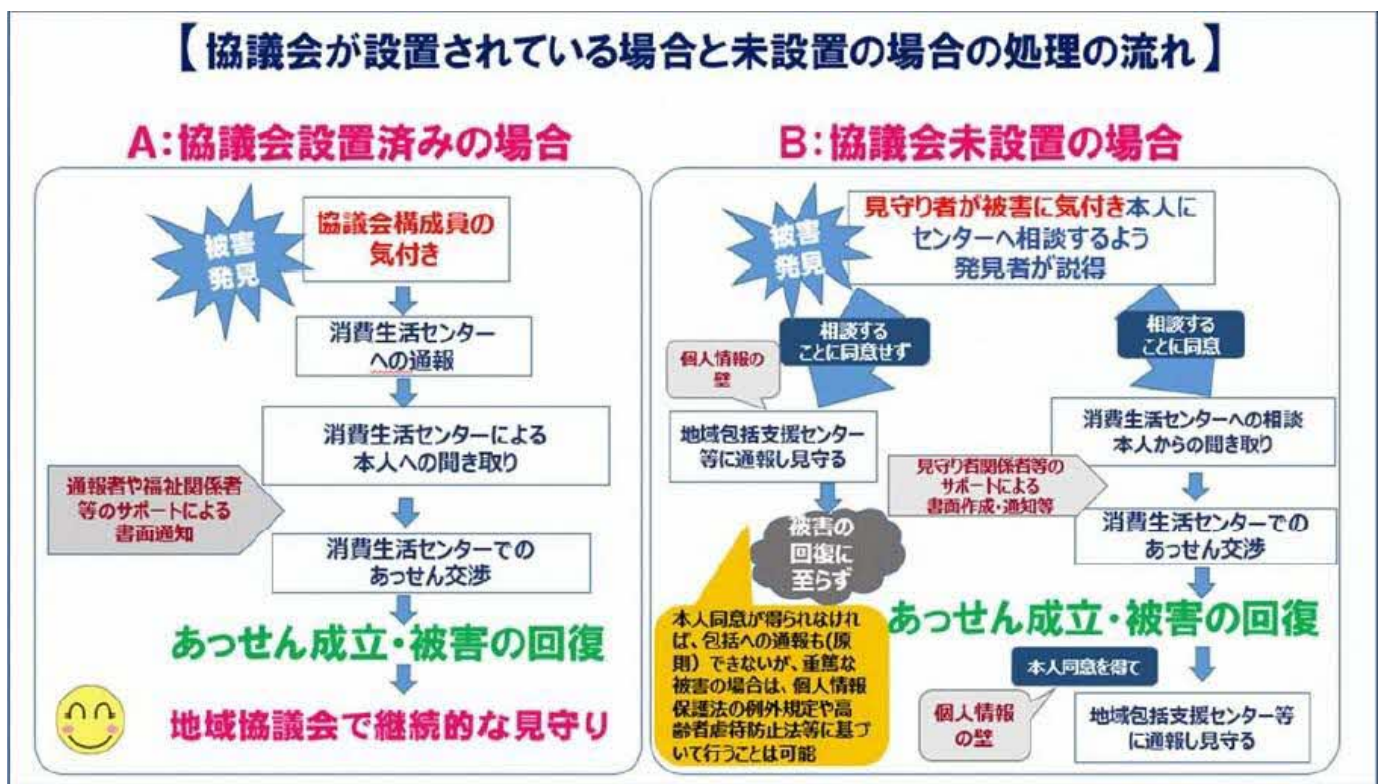
消費者庁「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」より

(2) 個人情報と守秘義務について

消費生活センターへ連絡が行われる際の一般的な流れについてイメージできましたか。しかしながら、こうした流れは分かっているにもかかわらず当事者の方が連絡を望まれないとき、つまり、消費生活センターへの相談を勧めたものの、本人の同意が得られなかった場合にはどうすればいいのでしょうか。当事者自身が望んでいないにもかかわらず、関係機関へ相談に必要な個人情報を伝えることにきっと戸惑いを感じると思います。

もちろん、地方公共団体、国の行政機関及び独立行政法人、個人情報取扱事業者は、保有する個人情報を利用目的以外の目的のために利用したり第三者に提供したりすることは、それぞれ法律・条令によって、例外規定に該当する場合を除き、原則禁止されています。

しかし、解決しなければならない消費者被害が存在する又はその兆候がある等の場合、協議会を設置している本市においては、個人情報保護法、個人情報保護条例の例外規定（「法令に基づく場合」）等に従って、情報の提供と共有が可能となっており、早期解決へつなげることが可能となっています。



消費者庁「消費者安全確保地域協議会設置の手引き」より

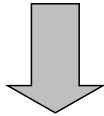
(3)問題解決のためのフローチャート

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、解決までの流れ

①訪問先で

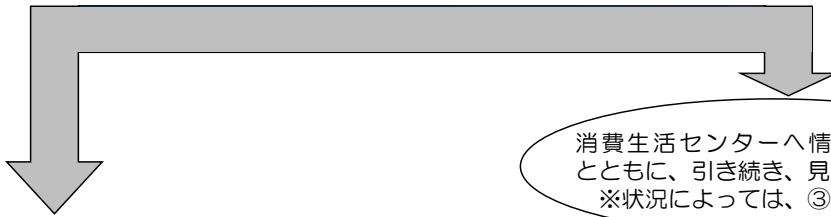
・相談された ・被害を発見 ・被害を予見 したら



②枚方市立消費生活センターへの相談を勧めてください

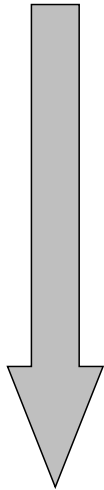
相談の意思が「ある」場合

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枚方市立消費生活センターが通報者と連携し、 状況確認を行います



- ◎ 内容の聞き取り
- ◎ 関係書類の確認
- ◎ 家族へ連絡

※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、枚方市立消費生活センターが事業者と あっせん交渉 その結果・・・相談解決！！

※相談解決後、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行う場合もあります。

4. 参考資料

連絡・通報シート

年 月 日

枚方市立消費生活センター

FAX : 072-844-2433

shouhi-cen@city.hirakata.osaka.jp

連絡機関名

担 当 者

電 話 番 号

相談者・契約者

住 所

【初回相談日： 年 月 日】

名 前

男・女 (年齢)

電話番号

◆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 ・ 路上での声かけ ・ 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	契約金額はいくらでしたか？ 円
5	代金の支払い方法は？ ・ 現 金 (支払い済み ・ 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 携帯電話番号

相談者について

1	相談を聞いた際、消費生活センターなどに連絡することについて、了承を得ていますか？ (は い ・ いいえ)
2	相談者の主訴はなんですか？ ・ 情報を確認したり、契約内容や書類を確認して欲しい ・ 警察や消費生活センター、地域包括支援センターなどに連絡して欲しい ・ クーリングオフ等の手続支援をして欲しい ・ その他 ()
3	相談者の ①健康状態等は？ (介護認定など) ②判断能力は？ ③生計状況は？ 年金受給 ・ 生活保護 ・ 親族等の扶養 ・ 就労収入 ・ その他 ()
4	相談者には支援してくれる人はいますか？ (は い ・ いいえ) はいの場合は支援者の名前・連絡先【 】
5	消費生活相談以外にも、生活相談などを希望していますか？ (は い ・ いいえ) はいの場合、どのような相談ですか？ 介護保険など ・ 障害者福祉 ・ 権利擁護 ・ その他 ()

その他、経緯や相談結果など

--

※なお、消費生活センターへの連絡は、本連絡・通報シートを活用してもかまいません。

だまされやすさ心理チェック

だまされやすさ心理チェック

作成：静岡県立大学 助教授 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○を付けた人は、トラブルに対して危機意識がうすい傾向にあります。
- ④⑤⑥に○を付けた人は、だまされているのに気づかない傾向にあります。
- ⑦⑧⑨に○を付けた人は、だまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向にあります。

クーリング・オフ制度

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取引について、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含む）、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
	1	2	3			
7	8	9	10	11		
14		16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27

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**

業務提供誘引販売取引、連鎖販売取引は、**20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 ○○市○町○○

■販売会社名 ○○○株式会社
(担当者名) ○○氏

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

○○年○月○日

(契約者)
住所 枚方市○○町○丁目○番地

氏名 枚方 太郎

郵便はがき

郵便局の窓口へ

特定記録郵便

〒○○○-○○○○

○○○株式会社
代表者様

○○市○○町○丁目○番地

■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	事業者が消費者宅等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として、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てきて、貴金属などを買取っていく取引	8日間
業務提供誘引販売取引	「副業で高収入」「資格・技術を身につけて在宅ワーク」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の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	20日間

■クーリング・オフは、必ず書面で8日（20日）以内に出しましょう！

- 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。