

高齢者や障害者等の 見守りハンドブック

～消費者トラブルの未然防止・早期発見・早期解決のために～



見守りを行うみなさんへお願いしたいこと

普段の業務や活動の中で消費者トラブルを見聞きしたら、
消費者センターにつないでください

長崎市消費者センター

消費者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

い や や
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 イヤヤン

相談する前に状況を整理しておくとお便利です。

何を契約しているか (商品・サービス名)	
契約したのはいつか	年 月 日
金額はいくらか	円
支払はしたか	はい いいえ
商品は受け取ったか	はい いいえ
商品は使用したか	はい いいえ
契約書はあるか	はい いいえ
契約した業者名・連絡先	

長崎市消費者センター

☎095-829-1234

相談専用

〒850-0877 長崎市築町3番18号 メルカつままち4階
火曜日～日曜日 10時～17時
月曜日は休業日(月曜日が祝日の場合はその翌平日が休業日)

はじめに

長崎市では、高齢者及び障害者など消費生活上特に配慮を要する方々の消費者被害を防ぐため、見守り活動等を実施している関係機関で構成される「長崎市消費者安全確保地域協議会」を令和3年1月に設立しました。

当協議会を設立したことで、関係機関と連携できる体制を作ることができましたが、より連携を深めるため、**実際に現場で見守り活動に従事されている方**へ、消費者被害に遭われている方を見聞きしたときに、消費者センターへつないでもらいたいという思いでこのハンドブックを作成しました。

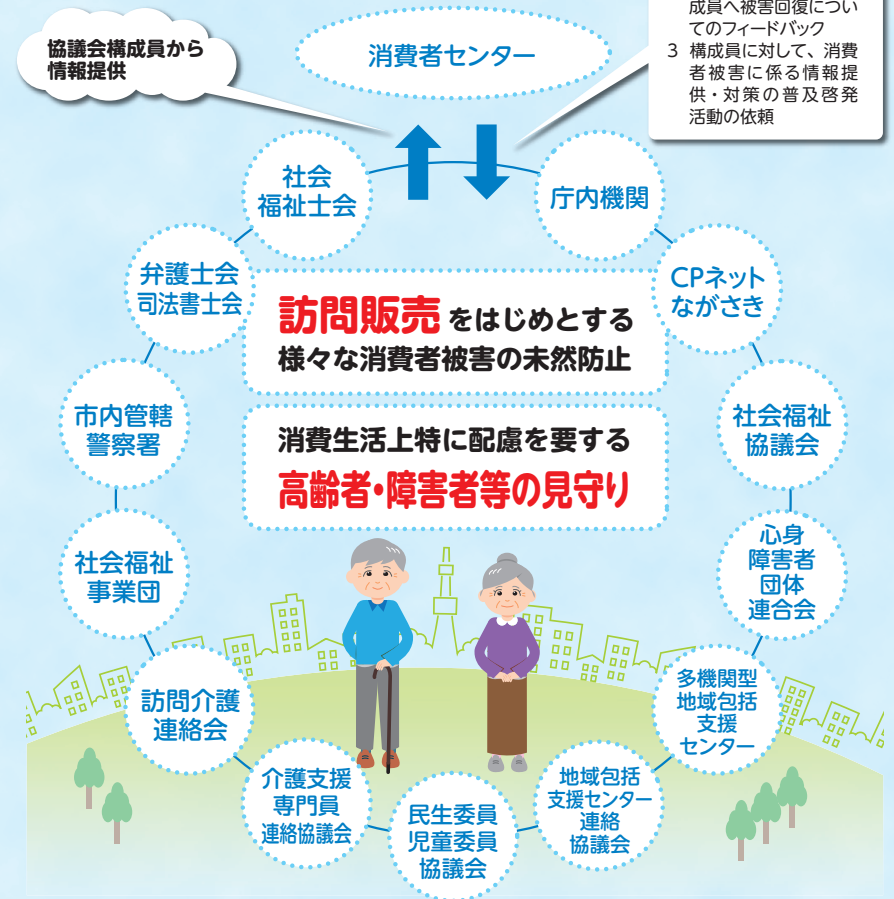
配慮を要する方々の見守りにおける「気づき」のポイントや、消費者センターへつなぐ流れ、よくある消費者トラブルの事例及び対応例などを掲載しておりますので、ご活用いただけますと幸いです。

消費者安全確保地域協議会とは

趣旨 消費生活上特に配慮を要する消費者を見守るためのネットワーク

効果 今ある見守りネットワークの機能に「様々な消費者被害の未然防止・早期発見・早期回復」が加わり、消費者行政の観点での「高齢者等の安全・安心の確保」の推進が図られる。

- 1 消費者センターが相談者の状況を聴き取り、応じて助言や斡旋（解決のための事業者との交渉等）を実施
- 2 消費者センターから構成員へ被害回復についてのフィードバック
- 3 構成員に対して、消費者被害に係る情報提供・対策の普及啓発活動の依頼



目次

※見守り活動時に注意するポイント、チェックポイント

..... 4ページ

※声かけの方法

..... 5ページ

※消費者トラブル発生時の簡易マニュアル フローチャート

..... 6ページ

※消費者トラブルの事例及び対応例

①気づかないうちに定期購入に 7ページ

②最近見慣れない人が出入りしている（点検商法）
..... 9ページ

③断っているのにしつこく勧誘の電話がかかってくる
..... 11ページ

④パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意！... 13ページ

⑤貴金属を売る気はなかったのに売ってしまった（訪問購入）
..... 15ページ

⑥ネットゲームの課金 17ページ

⑦開運商法（靈感商法） 19ページ

※クローリング・オフについて 21ページ

見守り活動時に注意するチェックポイント

家の外

- ✓ 見慣れない人が家を出入りしている
- ✓ 見慣れない車がとまっている
- ✓ 同じような工事が何度も行われている

家の中

- ✓ 見慣れない商品や振込用紙がある
- ✓ 工事を請け負っている業者の名刺や見積書がある
- ✓ 見慣れない通信機器がある
- ✓ 見慣れない業者の郵便物やダンボールがある
- ✓ 普段使わない古着や食器を出している

本人の様子

- ✓ 定期的にお金を支払っている様子がみられる
- ✓ お金に困った様子がある（急に節約をはじめた、お金を貸してと言われたなど）
- ✓ 電話におびえている様子がある
- ✓ パソコンやスマートフォンの画面を見て、不安そうな表情をしている
- ✓ 普段連絡しない相手に電話をかけている様子がある
- ✓ いつも身に付けていたアクセサリーをしていない

●チェックの数が多い場合、消費者トラブルに巻き込まれている可能性があります。気づいた点や心当たりがある場合は消費者センターへご相談ください。

声かけの方法

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は、本人のプライドを傷つけたり、頭から否定するような口調で話してしまうと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もって、冷静にゆっくりとした口調で状況を聞きましょう。

いきなり質問をせずに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。

状況に応じた自然な会話の流れとなるように心がけましょう。

声かけ例

◎よくある（誰にでもあること）ですので、心配しないでください

◎一緒に考えてみましょう、調べてみましょう

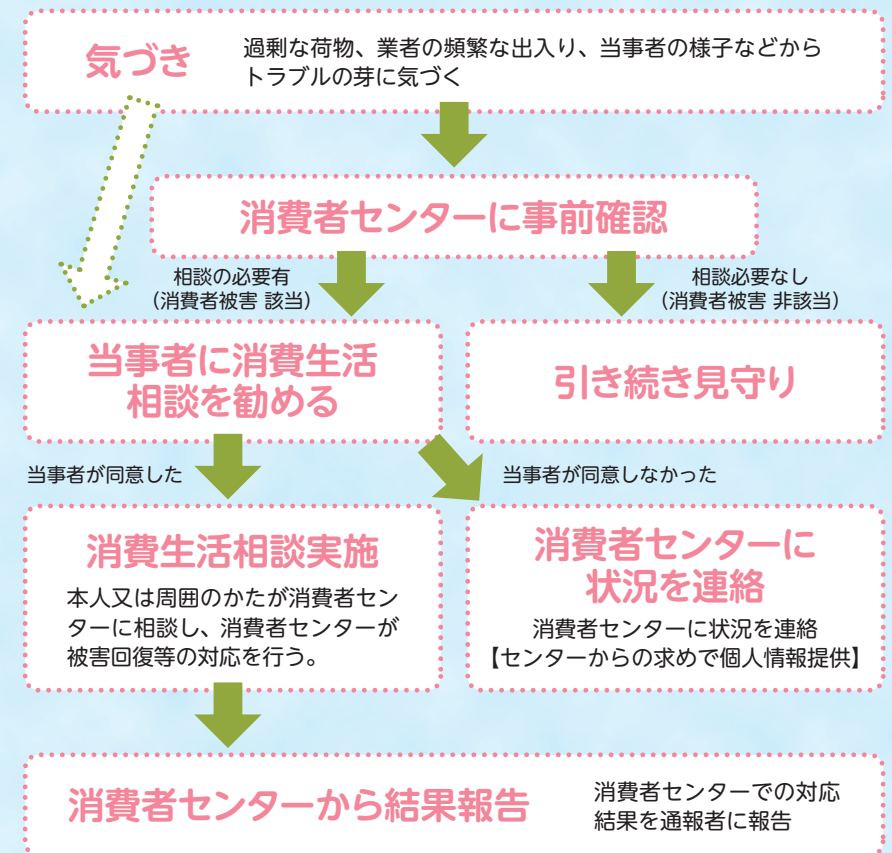
◎身近に相談できる人はいらっしゃいますか？

◎信頼できる誰かに相談してみませんか？

長崎市消費者安全確保地域協議会における 消費者トラブル発生時の簡易マニュアル フローチャート

<消費者安全法の個人情報の取り扱いに関する規定>

- 1 構成員間では、本人の同意なく個人情報の共有が可能（ただし、実務的観点から同意を得ること）
- 2 個人情報を共有する構成機関には、秘密保持義務が課せられ、違反した場合は罰則あり



消費者トラブルの事例及び対応方法

1 気づかないうちに定期購入に

テレビショッピングを見て、紹介されていたサプリメント（1個1,980円）を購入して商品が届いた。

1か月後、頼んでもいないのに、販売業者から以前と同じサプリメントが届き、サプリメント代（1個11,000円）の請求書が同封されていた。

販売業者に問い合わせたところ、サプリメントは定期購入となっており、「あなたの注文したサプリメントは、初回を含めて12回のお届けで、12回分の総額を支払ってもらわなければ解約できません。」と言われた。



気づきのポイント

- 見慣れない商品や振込用紙がある
- 定期的にお金を支払っている様子がみられる
- お金に困った様子がある
(急に節約をはじめた、お金を貸してと言われたなど)

対応方法など

- 見慣れない商品や振り込み用紙を見つけたら、その都度話題にするように心がけてください。
- 定期的にお金を支払っていると気づいたら、その方の気持ちに寄り添いながら話を聞いてください。
- 通信販売では、クーリング・オフ制度が**ありません**ので、商品を注文する場合は、定期購入が条件となっていないか、解約・返品の規約はどうなっているかなどを、しっかり確認するように伝えてください。

※クーリング・オフとは？ → 21～22ページ参照

消費者トラブルの事例及び対応例

2 最近見慣れない人が出入りしている (点検商法)

自宅に突然、業者が来て、「近くで工事をしている者ですが、屋根が壊れているので点検しましょうか。」と言ってきた。

親切そうな人だったので、翌日点検をお願いしたところ、屋根の瓦が割れたりずれたりしている写真を見せられて、「このままでは危険なのですぐ修理したほうがいい。今日中に依頼してもらえれば特別に安くする」と言われた。

その後、すぐ返事をして200万円で契約し、施工したものの、後日ひいきにしている別の業者にこのことを伝えたところ、相場よりとても高い金額だったことがわかった。



気づきのポイント

- 見慣れない人が出入りしている
- 見慣れない車をとまっている
- 工事を請け負っている業者の名刺や見積書などがある
- 同じような工事が何度も繰り返し行われている

対応方法など

- 「訪問販売」にあたるため、契約書面を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフが利用できます。また、仮に8日以内に工事が始まっていたり終わっていてもクーリング・オフできます。ただし、自分で業者を探して呼んだ場合には「訪問販売」に該当しないため、対象になりませんのでご注意ください。
- 点検は、自宅に入り込むための業者のきっかけ作りです。安易に応じないように伝えてください。

※クーリング・オフとは？ → 21～22ページ参照

消費者トラブルの事例及び対応例

3 断っているのにしつこく勧誘の電話がかかってくる

「お得な電気料金のプランがあり、今より安くなります」と電話がかかってくる。現在の契約状況などを聞かれるが、それには答えず「必要ありません」と言っているにもかかわらず、しつこく電話がある。

結局、あまりにもしつこいので、もう電話してほしくないと思い、諦めて契約してしまった。

よく相談がある
電話勧誘の商品例

インターネット接続回線、電気料金、健康食品、
その他食品（カニなどの海産物） など



気づきのポイント

- 電話におびえている様子がある
- 見慣れない通信機器がある
- 見慣れない業者の郵便物やダンボールがある

対応方法など

- 電話におびえている場合は、既にトラブルに巻き込まれている可能性があります。
声かけをしていただき、困ったことがあれば、消費者センターへご相談ください。
電話勧誘販売であれば、クーリング・オフ等ができる場合があります。
- はっきり断っているのに、事業者が再度勧誘の電話をすることは、特定商取引法で禁止されています。
しつこい事業者には、会社名や担当者名を聞き、法律違反であることを伝え、きっぱり断るよう伝えてください。
- 発信者の番号表示サービスや、迷惑電話対策機能が付いた電話機、留守電機能などを活用して、知らない人からの電話にはすぐに出ないことも、しつこい勧誘電話対策として有効です。

消費者トラブルの事例及び対応例

4 パソコンで警告が出たら サポート詐欺に注意！

パソコンを使用中に大音量の警告音とともに「ウイルスに感染しています」と画面に表示され操作不能になった。

大手ソフトウェア会社のロゴマーク等とともに電話番号が表示されたので、信用して電話をすると、日本語を話す外国人が出てきて「遠隔操作で復旧させるのにサポート契約が必要」と言われた。

その契約のためにはコンビニで電子マネーを購入し番号の入力が必要とのことで、3万円分購入し電子マネーに書かれた番号を相手に教えた。

しかし「入力間違いで無効になった」などと言われ、何度も購入と番号の入力をさせられ、結局30万円も支払ってしまった。



気づきのポイント

- パソコンやスマートフォンの画面を見て、不安そうな表情をしている
- 普段連絡しない相手に電話をかけている様子がある

対応方法など

- 不安に思った場合や、契約や解約について困ったときは、消費者センターへご相談ください。
- パソコンを使用中に、突然警告画面や警告音が出たら、慌てず、まずは偽物ではないかと疑いましょう。表示された電話番号には絶対に連絡しないでください。自分で判断できない場合は、周りの人に相談しましょう。
- ウイルス感染を防ぐために、パソコンには必ず信頼できるセキュリティソフトを入れておきましょう。
- 指示されるままに遠隔操作ソフトのインストールに同意したり、サポート契約等の支払いのためにと、電子マネー等の購入を求められても応じてはいけません。電子マネーは匿名で利用できるため、支払ったお金を取り戻すことは困難です。

消費者トラブルの事例及び対応例

5 貴金属を売る気はなかったのに 売ってしまった (訪問購入)

自宅に「不要なものはなんでも買い取ります」と電話があり、訪問を受けることにした。

後日、業者が訪問し、数点の使わなくなった食器や古着を見せると、「こういうものは高くで買い取れない。貴金属はないか。」と言ってきた。

金のネックレスを持っており、家族からもらった大事なものであるが、査定金額がいくらになるか気になったこともあり、見せるだけのつもりで渡したが、強引に買い取られてしまった。



気づきのポイント

- 不用品の買い取りに来てくれる、と言っている
- 普段使わない古着や食器を出している
- いつも身に付けていたアクセサリーをしていない
- いつもより元気がない、表情が暗いなど様子が違う

対応方法など

- まず、買取業者から交付された書面で取引内容を確認しましょう。
もし書面を交付されていない場合は、業者に交付を求めましょう。
- 訪問購入ではクーリング・オフが認められておりますので、8日間は引き渡しを拒めます。
ご不明な点があれば、消費者センターへお問い合わせください。
- 一旦相手に物を渡してしまうと、戻ってこないなどのトラブルになるケースがあります。相手の目的は貴金属ですので、安易に応じないでください。
- 電話で訪問を了承してしまったが、業者の連絡先がわからないというような状況であれば、できるだけ家族など周りの人に同席してもらい、強引な買い取りをされそうになったら、きっぱりと断るようにしましょう。

6 ネットゲームの課金

契約者の母親からの相談

軽度の知的障害がある子どもが、スマートフォンでよくオンラインゲームをしている。

先月分のクレジットカードの請求金額がいつもより20万円ほど高く、使用明細を見るとオンラインゲームの会社からの請求金額20万円が記載されており、これがオンラインゲームでの課金によるものであるとわかった。

どうにか返金できないだろうか。



気づきのポイント

- 保護者が身に覚えのないクレジットカードの請求がある
- 長時間ゲームをしていて、やめるようにいってもなかなかやめない
- 保護者のクレジットカードを使わせたことがある

対応方法など

- 未成年者が親の同意なく購入したものであれば、未成年者取消ができる可能性があります。まずは、消費者センターへご相談ください。
- 親子で、オンラインゲームを利用する場所、時間、課金の仕組みについて話し合きましょう。
- スマートフォンやゲーム機には、課金時に保護者のパスワード入力を求めるよう設定したり、利用時間や使い方を管理できる「ペアレンタルコントロール」などの機能の活用を検討してください。

消費者トラブルの事例及び対応例

7 開運商法（靈感商法）

家に訪ねてきた業者に病気のことで悩んでいると話をしたところ、「病気は先祖のせいだ、この数珠を使ってお祈りをすれば、先祖を供養でき、病気も治る」と言われた。

病気をどうしても治したいと思っていたので、ついその数珠を20万円で買ってしまった。

しかし、その後も病気は治らず、勧められるまま30万円の印鑑や10万円の水など、次々と商品を購入してしまった。



気づきのポイント

- 見慣れない装飾品を身に付けている
- 見慣れない業者が出入りしている
- お金の困っている様子がある

対応方法など

- 「訪問販売」にあたるので契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができます。
- 靈感等の特別な能力により、そのままでは現在、または将来生じる重大な不利益を回避することができないとの不安をあおることで結ばれた契約については取り消すことができません。
- お金を払ったり、商品を購入したりするだけで病気が治ることはありません。不安をあおられても、必要がない場合はきっぱりと断るようにしましょう。

クーリング・オフについて

訪問販売や電話勧誘販売など、十分に考える余地のないまま契約をしてしまったときに、契約を解除できる制度です。

クーリング・オフできる取引と期間

取引の内容	期 間
訪問販売	8日間
電話勧誘販売	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
業務提供誘因販売取引（内職商法）	20日間
特定継続的役務提供 （エステ、美容医療、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービスなどで一定期間を超え契約金額が5万円を超えるもの）	8日間
訪問購入	8日間

クーリング・オフをすると…

- ①違約金はかからず、払ったお金は返金されます。
- ②商品を使用したり、サービスを利用したり、工事が終わっている場合でも契約解除できます。
- ③商品の引き取りや原状回復の費用は事業者の負担となります。
- ④化粧品や健康食品などの消耗品は開封分を買い取らなければならない場合があります。

クーリング・オフできないもの

自分の意志で店舗に出向いての契約、通信販売※、3,000円未満の現金取引などには適用されません。

※通信販売では、返品に関する表示（返品の可否、条件、送料負担など）があればその表示に従う。
返品に関する表示がなければ商品を受け取った日を含めて8日間は送料負担で返品できる。

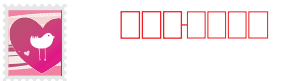
クーリング・オフの方法

詳細は長崎市消費者センターまでお問合せください。
必ず書面（ハガキでよい）または電磁的記録※で通知します。

※電子メールのほか、FAXや事業者が自社のウェブサイト to 設けるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。

ハガキの場合の手順

- ①下の見本を参考にハガキを作成する。
- ②ハガキの表・裏のコピーをとる
- ③郵便局の窓口で特定記録郵便または簡易郵便で出します。

ハガキ表	 住所 ○○○○○会社 代表者様 契約者住所 契約者氏名	ハガキ裏
	契約解除通知 申込日 書面受領日 販売会社名 販売会社住所 販売会社電話番号 商品名（サービス名） 上記日付の申込は撤回し、 契約は解除します。 （既払込金 ○○○円をお返し ください。） 年 月 日	