高齢者・障害者の消費者トラブル

見守りガイドブック

仙台市

仙台市消費生活センター
マスコットキャラター さっち

みなさんの見守りで、高齢者・障害者の消費者トラブルを防ぎましょう

消費生活センターには、高齢者や障害者からの消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。その手口は年々悪質で巧妙なものになっているため、中には生活にも支障がでるような深刻なケースもみられます。

ご本人が被害にあわないように気をつけることが第一ですが、高齢者や障害者は、残念ながらそれだけでは被害を防ぐことはできません。また、被害にあっても「だまされたことに気づきにくい」「誰にも相談しない」ことで、被害が拡大してしまう恐れもあります。ご家族やまわりの方々などが日頃から高齢者や障害者の様子を気にかけていただき、地域のさまざまな機関と連携して見守ることが何より大切です。

このガイドブックでは、気づきや見守り、対応のポイントなどをまとめています。見守り活動の参考にしていただき、みんなで安全で安心な暮らしを支えましょう。

目 次

P1 はじめに
P2〜3 高齢者・障害者の消費者トラブルの特徴
P4 見守り活動の流れ（トラブル対応のフローチャート）
P5〜6 見守り・声かけのポイント
P7 見守り事例1／点検商法
P8 見守り事例2／定期購入のトラブル
P9 見守り事例3／架空請求
P10 見守り事例4／訪問購入
P11 見守り事例5／催眠（SF）商法
P12 見守り事例6／海産物の送りつけ商法
P13 見守り事例7／SNSきっかけのトラブル
P14 見守り事例8／生活の困窮
P15〜16 ロールプレイング①②
P17 クーリング・オフ制度を活用しましょう
P18 こんな契約、取り消しできます
P19 消費生活センターに相談しましょう
P20 活用できる制度があります
P21〜22 見守り活動Q&A

高齢者・障害者の消費者トラブルの特徴

行動パターンや心理を理解して、日常的な見守りを心がけましょう。

特徴1 だまされたことに気づきにくい

高齢者 障害者

優しい言葉で声をかけてくる人や近づいてくる販売員を「親切でいい人」と信じてしまい、自分が被害にあっていることに気づかないまま高額あるいは必要のない契約をさせられている場合があります。

特徴2 一度だまされると複数の被害にあいやすい

高齢者 障害者

一度被害にあうと、悪質業者は次々と契約させようとします。周りの人が気づかないうちに被害が高額化・深刻化している場合があります。

特徴3 被害にあっても誰にも相談しない

高齢者 障害者

被害にあったと気づいても、「他の人に言うのが恥ずかしい」「人に迷惑をかけたくない」と誰にも相談しない場合が少なくありません。

また、被害を認めたがらなかったり、被害の事実を隠したり、「だまされた自分が悪い」と自らを責める方もいます。

高齢者・障害者の消費者トラブルの特徴

高齢者

高齢者が抱える3つの不安（3K）

悪質業者は、高齢者の不安に付け込んで、言葉巧みに近づいてきます。

① 健康への不安

いつまでも健康でいたい

② お金への不安

少しでも老後の資金を増やしたい

③ 孤独への不安

話し相手がいなくてさびしい

障害者

判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援が必要

契約の判断をするにあたり、特別な支援がないと、契約内容など必要な情報を十分に得ることができない場合があります。

また、被害にあったとき、いつ、誰から、どのように、どの程度の被害を受けたのかを的確に伝えるために支援が必要な場合があります。

見守り活動の流れ

トラブル対応のフローチャート

トラブルや様子の変化に気づいた時の対応手順です。
地域の実態に応じて参考にしてください。

高齢者・障害者に身近な皆さん

気づき・声かけ

本人に事実を確認

消費生活相談を勧める

認知症の可能性・判断に支援が必要な場合

本人が自分で気づくよう情報提供しましょう

本人の意思を尊重しましょう。

相談することを望まない

経過の見守り
家族や関連機関などでの見守り
※P.22 Q6・Q7参照

相談することを望む

家族が相談

本人が相談

民生委員・ケアマネジャー・支援者等が相談

本人の状況に合わせて、各区保健福祉センター・地域包括支援センター・市社会福祉協議会（各区・支部事務所）などの相談機関に連絡して、福祉サービスの利用や見守り体制を検討する

連携

消費生活センター
（消費生活相談窓口）

本人に付き添うこともあるよね

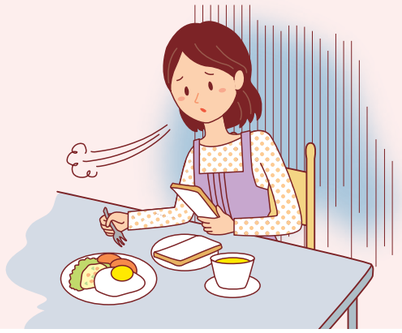
見守り・声かけのポイント

消費者トラブルにあっている様子が見られるのに、本人が気づいていない場合も多くみられます。被害を防ぐためには、日ごろからコミュニケーションをはかり、ちょっとした変化にもいち早く気づくことが大切です。

「気づき」のチェックポイント

本人の様子

- ☐ 電話や訪問におびえたり、あわてたりしている
- ☐ しつこい電話を切れなくて困っている
- ☐ いつもより表情が暗く、考え込んでいる
- ☐ スマホの画面を見てあわてている
- ☐ 外出が急に増えた
- ☐ 急に親しい人ができたようだ
- ☐ 何かに困っていて、言い出せない様子がある



訪問した時の家の様子

- ☐ 宅配便や郵便物がよく届く
- ☐ 開けていない段ボールや見慣れない商品が置いてある
- ☐ 修理やリフォームなどの工事をひんぱんに行っている
- ☐ 見慣れない人や車が出入りしている
- ☐ カレンダーに見慣れない印や金額の書き込みがある

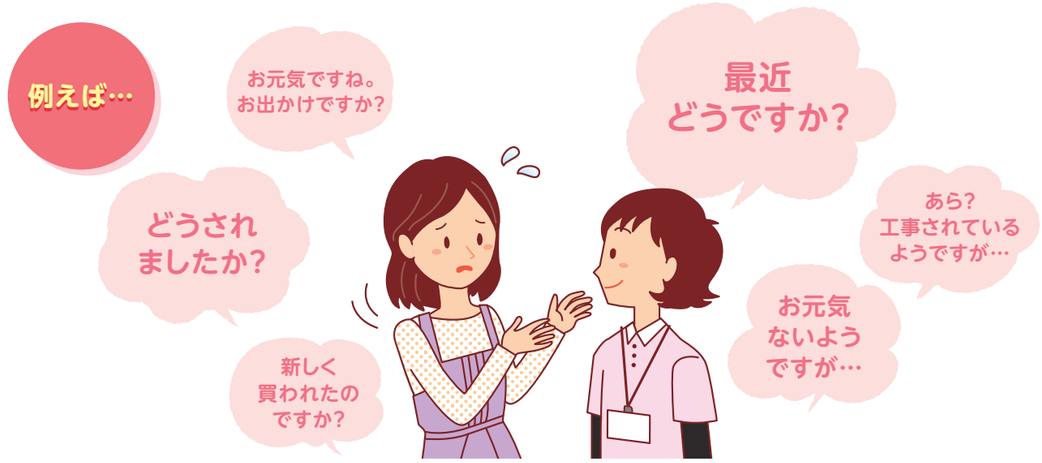
お金の使い方など

- ☐ 急に節約するようになった
- ☐ お金に困っている様子がみられる
- ☐ 必要な支払いが遅れがちになっている
- ☐ ひんぱんに金融機関やコンビニで支払いをしている
- ☐ 投資などに関心を持ち始めた

声かけはさりげなく

本人から相談されたときや消費者被害にあっているような様子がみられたとき、「だまされていますよ」と頭から否定したり、問い詰めるような聞き方をするとかえって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、本人の意思を尊重しながら、ゆっくり話を聞きましょう。いきなり質問をせず、世間話を交えながら何気なく尋ねてみるなど、場面に応じた自然な会話の流れを工夫してみましょう。



声かけNGワード集

- どうして気がつかなかったのですか？
- 契約書をきちんと読まなかったのですか？
- 息子(娘)さんに相談しなかったの？
- あなたにも契約した責任がありますね
- なんで信用したんですか？
- 一人で決めちゃったんですか？
- なんで黙っていたのですか？
- だまされているんじゃない？
- なんで契約しちゃったの！
- 見栄を張るから…

事例1

点検商法

作業服の人がひんぱんに出入りしていると聞いて…

地域包括支援センター職員の見守り

私が担当しているAさんのご近所の方から、「最近Aさん宅に、作業服の人がひんぱんに出入りしている」と連絡がありました。

訪問して事情を聞いてみると、先日、無料で屋根の点検をすると業者が訪ねてきたので見てもらったところ、「瓦がずれている。このままでは雨漏りがして大変なことになる。」と言われて不安になり、その場で工事契約をしたということでした。

「他の業者にも調べてもらいましたか?」と声をかけたら、Aさんご夫婦も金額に不審なところがあるようで、解約したいとのことでした。消費生活センターがあることを案内し、ご主人が電話をかけて相談をしました。

トラブルの特徴

「点検に来た」「無料で点検する」と言って家に上がりこみ、点検の結果「このままでは危険」などと不安をあおるような言葉で高額な工事やサービスを契約させる商法です。

屋根や外壁の工事、排水管清掃のほか、浄水器や消火器の販売などさまざまな被害事例があります。

見守りのポイント

- ご本人に被害の意識がない場合は、同じような事例を具体的にお話することで被害に気づいてもらいましょう。
- 本当に必要なのか、支払いができるのか、ご本人の意思を尊重しながら再考を勧めることも大切です。
- ひんぱんに業者が出入りしている場合、複数の業者から契約させられている可能性もありますので、特に注意をお願いします。

トラブル対応方法

- この商法は訪問販売にあたるので、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・オフ制度により契約を解除することができます。契約を解除したい場合は、すぐに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。

トラブル防止には

- その場で契約せず、必要性などを家族などとよく相談しましょう。
- 工事をする際は、複数の業者から見積りを取るなどして、慎重に対応しましょう。
- 点検を口実に間取りや財産の有無等を知られて、家に入り込むなどの犯罪行為のきっかけになることがあります。安易に人を入れないようにしましょう。

事例2

定期購入のトラブル

スマートフォンの広告から注文した健康食品の請求が…

グループホーム職員の見守り

入所している知的障害のあるBさんに「請求書」と書かれた郵便を届けると、困った様子だったので、「何か困っているの?」と聞きました。するとBさんは、「スマートフォンの広告を見てダイエット効果のある健康食品が割引価格だったため、お試しで1回だけ注文したところ、その後も毎月商品と請求書が送られてくる。どうしていいか分らずそのままにしていた。」とのことでした。

私は、1回だけだと思っても定期購入になっているかもしれないので、支払わずに、一緒に消費生活センターに相談しましょうと伝えました。

トラブルの特徴

インターネットやテレビショッピングなどの通信販売で、初回の商品価格が安価で、消費者が1回だけのつもりで購入したら、複数回購入が条件となっていた、解約を伝えると高額な解約料を請求されたというものです。

いつでも解約できると書いてあっても、電話がなかなかつながらないなどのトラブルもあります。

見守りのポイント

- 1回だけと思って申し込んでも、購入条件が「定期購入」となっている場合があります。ひんぱんに宅配便が届いたり、未使用の商品がたくさん置いてある場合は、声をかけてみましょう。
- 相談の際に必要となるので申し込んだ際の画面やメール、納品書などは処分しないよう伝えましょう。

トラブル対応方法

- **通信販売は、クーリング・オフ制度による契約の解除はできません。**返品できるかどうかは事業者の販売ルール（利用規約）に基づくことになります。契約の取消しができるケースもありますので、早めに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。

トラブル防止には

- 商品を購入する前に、定期購入が条件になっていないか支払金額がいくらになるかなどの契約内容や解約・返品の条件をよく確認しましょう。
- 今だけとうたう極端な割引や注文を急がせるような場合は注意が必要です。
- 注文した際のメール、最初に見た広告や最終確認画面のスクリーンショットを残しておくことも大切です。商品に同封された書類も保管しておきましょう。
- 販売業者に解約の連絡をしても連絡がつかない場合、連絡した証拠（電話やメールの記録等）は残しておくようにしましょう。

事例3

架空請求

スマートフォンの画面を見てあわてていたので…

通所施設職員の見守り

ある日、施設内で、発達障害のあるCさんが、スマホを手にあわてていたので「どうしたの?」と声をかけました。すると、実在する通販サイトから、コンテンツ利用料金が支払われていないとのSMS（ショートメッセージサービス）が届いたとのことでした。Cさんは「身に覚えはないが、すぐ電話をしないと大変なことになる。」とあわてています。

私はCさんに、電話はしないで消費生活センターに相談したほうがよいと話し、センターの電話番号を伝えました。Cさんが電話で相談している間、そばで見守りました。

トラブルの特徴

実在する事業者などをかたり、SMSや電子メールなどで身に覚えのない料金を請求されます。「法的手段をとる」などと不安をあおり、お金をだましとる手口です。

他に「総合消費料金に関する訴訟最終告知」などと書かれたはがきを送付する手口もあります。

見守りのポイント

- 実際は関係ないのに「あのことかもしれない」と思い込み、連絡してしまうことがあります。架空請求という手口があることを教えてあげましょう。
- スマートフォンや携帯電話の画面を見てあわてていたり、困った様子が見られたら声をかけてみましょう。

トラブル対応方法

- サービスを利用していなければ、請求を受けても相手に連絡を取らず、無視するよう伝えましょう。
- 判断に迷うときには、送られてきたSMSや電子メール、はがきなどを保存しておきましょう。
- 電話をしてしまい支払いを求められたとしても、支払わずに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。

トラブル防止には

- あわてて相手に連絡してしまうと、新たな個人情報を教えることになり、今度は別の手段で請求されることが予想されます。絶対に連絡してはいけません。
- 一度お金を支払ってしまうと次々と請求がエスカレートするので、決して支払ってはいけません。

ワンクリック請求にも注意!

- ウェブサイトや電子メール、SMSなどに記載されたURLをクリック（タップ）しただけで、一方的に「登録完了」となり、高額な料金等の支払いを求められる手口です。架空請求と同様に、相手に連絡を取らず、消費生活センターへの相談を勧めましょう。

事例4

訪問購入

終活として、部屋の片づけをしていたようで…

ヘルパーさんの見守り

一人暮らしのDさんのお宅へ伺うと、Dさんが押し入れやタンスからいろいろな物を取り出して、部屋中に広げています。どうしたんですかと聞いてみると、「昨日、リサイクル業者から不用品を何でも買い取ると電話があったので、明日、来てもらうことにした。着なくなった着物やかばんを買い取ってもらおうと思って準備している。」とのことでした。

最近、訪問購入のトラブルが多いと聞いていたので、強引に貴金属を出させて安価で買い取る業者もいることをお話しました。

Dさんはどうしようか迷っていたので、消費生活センターに相談するようにお話しました。

トラブルの特徴

事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品の買い取りを行う取引です。

トラブルの多くは、不用品の買い取りをすると言って電話で約束を取りつけた後訪問し、金やアクセサリーなどの貴金属を強引に提供させて安価で買い取る手口です。訪問時に勝手に物色されることもあります。

見守りのポイント

- 古着や不用品を急にまとめだした時は、買い取りの勧誘を受けた可能性があります。どうするのか聞いてみましょう。
- 何でも買い取ると言いながら、貴金属を狙っている業者もいることをお話してみましょう。

トラブル対応方法

- この商法は、クーリング・オフ制度が適用されますので、商品を返してほしい時は消費生活センターに相談するよう勧めましょう。
（※クーリング・オフ適用除外の商品もあります。）

トラブル防止には

- 業者が突然家に来て買い取りすることは法律で禁止されています。
- 売りたくない時はきっぱり断りましょう。
- 買い取り業者が来訪する場合は、家族や信頼できる人に立ち会ってもらいましょう。
- 断っても長時間居座られたり、脅されるなど怖い思いをした時は、最寄りの警察に連絡しましょう。

事例5

催眠(SF)商法

毎日楽しく通ううちに…

民生委員さんの見守り

先日「ふれあい・いきいきサロン」で、最近この地域で、「来場者に食品や日用品をプレゼント」「健康器具無料体験」「健康講座」とのチラシを配っていた業者の件を話題にしてみました。一人暮らしのEさんは、「自宅にいるより楽しいので毎日会場に出かけている。昨日は健康食品を勧められて買ってきた。」と話してくれました。

高額な商品を買わされていないか心配になり、後日訪問してみると商品がたくさん置いてあり、「健康になると言われ、買わないと損だという雰囲気になって、しかたなく50万円もする健康食品を買ってしまった。支払いも大変なので、できれば返品したい。」とのことでした。

離れて住んでいる家族に連絡して消費生活センターに相談するよう勧めました。

トラブルの特徴

「日用品や食品をプレゼントします」などと言って、空き店舗などの閉め切った会場等に人を集めて、販売員が巧みな話術で場を盛り上げながら、タダ同然で商品を配った後、最終的に高額な商品を売りつける商法です。

見守りのポイント

- 冷静になってはじめて失敗に気づきます。落胆の表情が見られる方には、やさしく声をかけてみましょう。
- いそいそと楽しそうに出かける回数が増えた時には、定期的に業者のところへ出かけている可能性もあります。タイミングをみて声をかけてみましょう。
- 会場に通うことを楽しみにしている場合、頭ごなしに行動を否定すると隠れて会場に通ったり、トラブルにあっていることを隠したりする場合があります。
- 日常的な会話の中で、近所で起きたトラブル事例を紹介すると効果的です。

トラブル対応方法

- この商法は訪問販売にあたるので、契約してしまっても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・オフ制度により契約を解除することができます。困った時は早めに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。

トラブル防止には

- 粗品や楽しい話につられて会場に近づかないことが第一です。
- 勧誘されても、必要がない時はきっぱり断りましょう。
- 認知症など判断能力が十分ではない方については、成年後見制度の利用も検討しましょう。

事例6

海産物の送りつけ商法

食べきれないからとおすそ分けを受けて…

近所の方の見守り

先日、ご夫婦で暮らしている近所のFさんから食べきれなくて困っているからとカニのおすそ分けをいただきました。

どうしたのかと聞いてみたら、「以前買ってもらったことがあると電話をしてきた業者から、売れなくて困っていると海産物購入の勧誘を受けた。買った記憶はなかったし、いらないと断ったはずなのに品物が届いた。」とのことでした。

どうすればよいか困っているようなので、消費生活センターに相談するよう勧めました。

トラブルの特徴

受け取ったら代金を支払わなければならないという心理を利用して、注文していないのに、海産物や健康食品などが一方的に送りつけられ、代金を請求される手口です。

また、電話勧誘の際、「売り上げが減っているので助けてほしい」と同情心につけ込む事例もあります。

見守りのポイント

- ひんぱんに荷物を受け取っていたり、開封していない宅配物がたくさんある場合は注意が必要です。
- 本人に覚えがなくても、家族が注文していたり知人からの贈り物であるケースも考えられますが、送り主に心当たりがない場合は、一旦受け取りを保留するよう勧めるのも一つの方法です。

トラブル対応方法

- 承諾していないのに一方的に商品を送りつけられた場合、契約は成立していないので、代金の支払い義務はなく、受け取る必要もありません。商品が届いてもすぐに受け取ったり代金を支払ったりしないようにしましょう。
- 断り切れずに商品が届いてしまっても、クーリング・オフ制度により契約を解除できる場合もあります。早めに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。
- 商品を開封したり、処分したりした場合でも、消費者に代金の支払い義務は生じません。

トラブル防止には

- 商品が届いたら、まず「誰が」「何を」送ってきたか、その場で代金の支払いが必要なのかを確認しましょう。心当たりがない場合は、送り主の名称や所在地をメモして一旦受け取りを保留しましょう。
- 本人の親切心を利用して、何度も商品を送られているケースもみられます。周囲がサポートし、本人の話をよく聞いて、冷静に対応しましょう。
- 怪しい電話に出ないようにするために、留守番電話機能を利用したり、迷惑電話撃退機能付きの電話機に交換したりするのもよいでしょう。

事例7

SNSきっかけのトラブル

お金がないと相談されて…

友人の見守り

聴覚障害のある友人のGさんに久しぶりにあったら元気がなかったので、「何か悩んでいるの?」と聞きました。すると「自分のSNSのアカウントに、『悩みを聞くだけでお金がもらえる』というダイレクトメールが届いたので、自分でもできそうだと指定されたURLをクリックし、登録した。登録先のサイトから、相手を紹介するには登録料と紹介するためのポイントの購入が必要と言われ、登録料1万円とポイント代3,000円分を電子マネーで支払った。その後も理由をつけて支払いが必要と言われて、これまで合計10万円支払った。今まで誰も紹介してもらえず、お金は受け取っていない。生活するにも困っている。」とのことでした。

私は、すぐに消費生活センターに相談するよう勧めて、一人で行くのが不安なら一緒に行くと伝えました。

トラブルの特徴

SNS（※1）でのやり取りをきっかけに、サイトや無料通話アプリに誘導され、様々な名目で金銭をだまし取られる手口です。異性や芸能人になりすまし、「会いたい」「相談に乗ってくれたら謝礼を払う」などと何度もやり取りをする中で、恋愛感情や親切心を抱かせ送金を促すロマンス詐欺もその一つです。

また、「簡単」「高収入」とうたって、高額な情報商材（※2）の購入やサポート契約をした結果、借金だけが残るという副業や投資のトラブル事例も増えています。

見守りのポイント

- 何か考えこんでいたり、悩んだりしている様子やずっとメールをしていたり、お金に困っているなど普段と違う様子がみられたら、さりげなく声をかけて話を聞いてみましょう。

※1 SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）とは…
登録した利用者同士が文章・画像・動画・配信などで交流できる、インターネット上の会員制サービスです。

※2 情報商材とは…
「情報」の内容そのものが商品となるもので、インターネット上で売買される知識やノウハウのことです。動画教材や電子書籍、マニュアルなどが該当します。

トラブル対応方法

- やり取りしたメールやお金を支払った記録が残っていたら、削除したり処分したりせず、保存しておくように伝えましょう。
- 業者は簡単に返金してくれませんが、解決できる場合もあります。被害に気づいたら、早めに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。

トラブル防止には

- 知らない人から届いたメールやメッセージには返信しないようにしましょう。
- 悩みを聞いただけでお金をもらえるといったうまいもうけ話はありません。お金をもらうために支払いを求められても支払わないようにしましょう。

事例8

生活の困窮

携帯電話料金の督促通知を見つけて…

民生委員さんの見守り

奥様を亡くされて一人暮らししている高齢のHさんのお宅に近況を伺いに行った際、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」と書かれた携帯電話会社からの督促のようなので、支払いが複雑で困っているのかと思って尋ねると、コンビニでの支払い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なので、消費生活センターに相談してみてはどうかと勧めました。

トラブルの特徴

収入を年金に頼る高齢者は、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。

また、高齢者に限らず障害者も交友関係を大切にするあまり、交際費に出費がかさみ生活費を削る場合もあります。

お金の心配は、うつ病など病気の発症や悪化等につながることもあります。

生活に係る料金の支払いが困難になると基本的な生活の質が脅かされる心配があります。

見守りのポイント

- たびたび督促等の請求書らしいものが届いているような場合、支払いの方法などがわからず困っているのか声をかけてみましょう。
- 急に節約をするようになったり、必要な介護サービスを減らしたり、体調が悪くても病院に行かないような時は、より慎重に対応する必要があります。

トラブル対応方法

- 多額な借金はなくても、生活に困窮する場合は、まずは支出が収入より多くならないように家計管理についての相談が必要です。
- 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、生活保護の受給も検討する必要があります。
- 消費生活センターでは、必要に応じて専門の相談窓口について情報提供しますので、早めに相談するよう勧めましょう。

ロールプレイングをしてみましょう! 1

「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さんが電話しています。

Yさん

先日、デイサービスをお休みされましたが、どうなさったの?

うーん、ちょっと用事があって…

Xさん

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?

(ちょっとあわてて)あっ、そうなの。明日、リフォームの工事の人が来るんで。

Xさん

Yさん

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

工事の場所は…え〜っと…。

Xさん

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。

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たの。

Xさん

Yさん

息子さんとか、信頼できる方に相談されましたか?

息子は忙しいし、キャンペーン期間だっていうから。

Xさん

Yさん

全て「一式」としか書かれていないですね。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「不安をあおり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)等が参考になります。

ロールプレイングをしてみましょう! 2

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。

秘密だよ!
でも、ちょっと見たい?
可愛いよ。

L君

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。

Nさんっていう名前なんだ。来週、会うことになってる。

L君

Mさん

えっ、
知らない人と会うの?
お母さんに言った?

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んだ。
お母さんになんて言おうか、困っちゃったな。

L君

Mさん

1万円って、何に使うの?

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1万円分の電子マネーを買って払うんだよ。

L君

Mさん

そんなお金の払い方知ってるんだ、すごいね。

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ぁ〜。

L君

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あ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。

クーリング・オフ制度を活用しましょう

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売などで、いったん契約をしてしまった後でも、冷静になって考え直して「契約をやめたい」と思った時に、契約書を受け取った日から一定の期間であれば無条件で契約を解除できる制度です。

クーリング・オフの対象となる主な取引と期間

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

注意
店舗で購入したものや通信販売には、クーリング・オフの制度はありません!
※3,000円未満の現金取引や自動車の購入なども対象外です。

クーリング・オフの効果は?

■ クーリング・オフの期間内であれば、サービスや修理、工事等の終了後も契約は解除され、支払った代金は返金されます。
■ 違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。
■ 商品を引き取ってもらう費用や工事をしたところを元に戻す費用は、事業者の負担になります。

手続きの方法

クーリング・オフは、契約した**事業者あて**に、**必ず記録が残る**ように通知します。

はがきなど書面の場合
あて先と通知文のコピーを取り保管します。
特定記録郵便や**簡易書留**で送付します。

メールやウェブサイトの場合
送信済みメールや画面のスクリーンショットを保存しておきます。

FAXの場合
通知文と送信記録を保管します。
※クレジット契約の場合は、クレジット会社にも通知します。

クーリング・オフ通知の書き方

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日　〇〇〇〇年〇月〇日
商品名(または役務の内容)　〇〇〇〇
契約金額　〇〇〇〇円
販売会社　株式会社××　□□営業所
担当者　〇〇〇〇さん

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

〇〇〇〇年〇月〇日
住所　仙台市〇〇区〇〇〇〇〇〇〇
契約者氏名　〇〇〇〇

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、勧誘方法や契約内容に問題があれば、契約を解除できる場合があります。
あきらめずに消費生活センターに相談しましょう。

こんな契約、取り消しできます

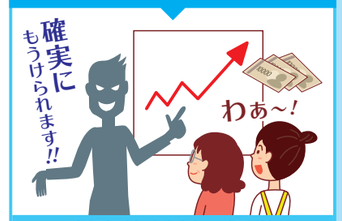
消費者が、事業者から不当な勧誘を受けて契約した時は、契約を取り消すことができます。契約を取り消すと、契約は初めからなかったことになります。【消費者契約法による取消し】

うそを言われた

不実告知

不利になることを言われなかった

不利益事実の不告知

必ず値上がりすると言われた等


断定的判断の提供

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

お願いしても帰ってくれない

不退去

帰りたいのに帰してくれない

退去妨害

経験不足に乗じて不安をあおり勧誘

不安をあおる告知

デート商法

好意の感情の不当な利用

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

霊感商法等

契約前なのに強引に代金を請求される等

退去困難な場所へ同行

威圧する言動を交えて相談の連絡を妨害

消費生活センターに相談しましょう！

消費生活センターは、消費生活に関する相談窓口です。お気軽にご相談ください。
専門の相談員が相談を受け、問題を解決するためにアドバイスをしたり、事業者との交渉などのお手伝いをします。

問題解決のための助言・支援

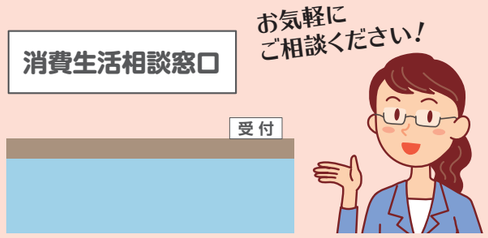
商品やサービスの契約トラブルなどの相談を受けています。
クーリング・オフの方法などをアドバイスし、できるだけご自身で解決できるように支援します。

事業者との交渉

クーリング・オフ期間が過ぎている場合でもあきらめずに相談してください。
勧誘の方法や契約内容に問題があった場合など、必要に応じて事業者と相談者の間に入り、話し合いを行うことで解決が可能な場合があります。

情報提供

弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関をご案内します。
また、消費者トラブルの注意喚起などの情報提供を行っています。



相談するときは…

事業者が交付した**契約書や領収書などの書類があれば、手元に用意**しましょう。スムーズに相談を進めることができます。
また、次のような項目について、**事前にメモをしておく**と便利です。
実際に書いてみることで、問題を整理することができます。

≪参考≫相談便利メモ

- **契約したのはいつですか?**
  （例：20○○年4月8日ごろ　　）
- **何を契約しましたか?**
  （例：屋根の修理　　）
- **いくらでしたか?**
  （例：15万円くらい　　）
- **お支払いの方法は?**
  （例：現金で一括／ローンを組んで24回払い／クレジットカード払い／未払い　　）
- **どこと契約しましたか?**
  （例：○○設備工事株式会社　　）
- **契約のきっかけは?**
  （例：事業者が自宅に訪ねてきた　　）

支援が必要と思った時は…

“活用できる制度”があります

金銭管理などに支援が必要な場合や、本人が被害者としての自覚がなく相談に結びつかない場合には、次のような制度の活用も検討してみましょう。

日常生活自立支援事業

判断に支援が必要な方が、地域で自立した生活を送れるように支援する制度です。福祉サービスの利用手続きや日常的な金銭管理などの援助を行います。

◆仙台市権利擁護センター『まもりーぶ仙台』のご案内

判断に支援が必要な方が地域で福祉サービスなどを適切に利用して自立した生活が送れるように、日常生活や金銭管理の相談に応じます。また、相談内容により、本人との契約に基づいて必要なサービスを提供します。

■相談（無料） 相談方法：面接・電話・FAX
相談日時：月～金曜日 9:30～16:00（土日、祝日、年末年始を除く）

■サービス内容

種　類	サービスの内容
利用援助サービス	福祉サービスの情報提供や申し込み手続きの支援、事業者から提供されているサービス内容のチェック、区役所などから送られてくる郵便物の確認
金銭管理サービス	日常的な生活費のための預貯金の払い戻し、福祉サービス利用料や公共料金の支払いなどの支援
あずかりサービス	通帳、証書、実印などを預かり、金融機関の貸金庫に保管

※契約に基づくサービスのため、利用する方の意思とご理解が必要となります。
※契約後は、サービス内容により利用料金が発生します。

■問い合わせ先 所在地：仙台市青葉区五橋2丁目12-2　仙台市福祉プラザ7階
電　話：**022-217-1610**　FAX：**022-213-6457**

成年後見制度

判断に支援が必要な方の財産管理や身上監護に関する契約などの法律行為の援助を行う制度です。ご本人の判断能力がすでに不十分な状態の場合に後見人などを選定する「法定後見制度」と、判断能力があるうちに、あらかじめ後見人を決めておく「任意後見制度」があります。

◆仙台市成年後見総合センターのご案内

成年後見制度が必要な方の制度利用を支援します。必要に応じて他の関係機関とも連携して支援します。

■相談（無料・要予約） 相談方法：面接・電話・訪問
相談日時：月～金曜日 9:00～17:00（土日、祝日、年末年始を除く）

■問い合わせ先 所在地：仙台市青葉区五橋2丁目12-2　仙台市福祉プラザ7階
電　話：**022-223-2118**　FAX：**022-213-6457**

見守り活動 Q&A

Q1 トラブルにあっているようです。どのようにご本人に伝えたらよいでしょうか?

A

まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話しして、「似たような誘いがなかったか情報提供に協力してもらいたい」というような態度で最初の声かけをするとよいでしょう。

次に、高齢者や障害者のトラブルが増えていること、誰でもだまされることがあるので、決して恥ずかしいことではないことを客観的に伝え、事情をよく聞きましょう。

ご本人の気持ちを尊重しながら、どのようにしたいのか、意思を確認しましょう。

Q2 消費生活相談を勧めてよいトラブルなのか迷うのですが…

A

消費者トラブルは、事業者と消費者間の契約にかかわる問題や生活困窮などの消費生活にかかわる問題です。家庭内の相続問題などは含みません。

トラブルの原因として、いろいろな問題が複雑に絡み合っているケースも見られますので、迷ったときはどこに相談した方がよいのかも含め、消費生活センターに問い合わせてください。

Q3 本人に代わって消費生活センターに電話してほしいと言われました。可能ですか?

A

消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。代理で電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするとよいでしょう。

高齢者のヘルパーさんの場合

ご本人に代わって消費生活センターに相談するのは、ご家族あるいは担当ケアマネジャーが適切です。緊急性のある場合は、まず所属する事業所に連絡し、事業所から担当ケアマネジャー等に連絡してもらいましょう。一人で判断せず、関係者と相談して行動しましょう。

Q4 個人情報の取り扱いが気になり、被害の情報提供にとまどっているのですが…

A

個人情報保護法の観点から、情報提供に迷う場面もあると思います。一方で、消費者トラブルの解決は、被害回復などご本人の生活を守るために必要な緊急度の高い問題だと考えられます。ご本人の了解(※)を得たうえで、消費生活センターや行政窓口に積極的に情報提供していくことが重要です。

※ 法律に基づく例外もありますので、必要性・緊急度が高いのに、ご本人の同意が得られない場合も、まずは相談してみてください。

Q5 トラブルの兆候を所属する事業所に報告したところ、「業務外のことだからこれ以上関与するな」と指示を受けましたが…

A

ヘルパーさんが高齢者宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しにくい貴重な情報です。事業所は、担当ケアマネジャーに橋渡しすることが社会的に期待されています。このような場合の対応について、日頃から事業所内での学習会やミーティング等を活用して、意見交換をしてみてはいかがでしょうか。

Q6 ご本人に相談を勧めましたが、「相談したくない」と断られてしまいました。繰り返し被害にあっている様子もみられますが、どのように対応すべきでしょうか?

A

まずは、ご本人が相談したくない理由を確認することが大切です。中には、相談しても意味がない、大ごとになってしまうと誤解されている方もいます。「相談に行くことで問題解決の可能性があること」、「相談では本人の意向が尊重されること」などを説明し、ご本人の利益となることを理解してもらえれば、相談につながることもたくさんあります。

また、高齢者や障害者が消費者トラブルに積極的に対応しようとしない理由はさまざまですが、特に判断能力が不十分な方の場合には、生活支援や金銭管理支援の見守り体制を充実させることなどが必要です。

高齢者・障害者ご本人が状況を正しく理解した上で相談を拒むような場合でも、声かけによる見守りを続け、信頼関係が深まった時点で再び相談を促してみましょう。

なお、ご本人が状況を正しく確認できない場合や権利侵害が差し迫っている場合、トラブルの原因として複合的な問題があるような場合などは、行政窓口や地域包括支援センター、市社会福祉協議会(各区・支部事業所)など(P.4フローチャート参照)に情報提供し、見守り体制を強化するなどの対応を検討してもらうことが必要です。

Q7 ご本人が相談を望んでいないのですが、介護保険の利用料や家賃までも滞納している差し迫った状況です。

A

所属する事業所から担当ケアマネジャー等に連絡して、事実確認や家族等の緊急連絡先との調整をお願いしてください。

深刻な消費者被害に対して、ご本人や家族等が何も対応しない場合には行政窓口や地域包括支援センター、市社会福祉協議会(各区・支部事業所)などへの情報提供も検討してみてください。

Q8 消費生活センターへ相談に行きたいのですが、手話通訳者が必要です。

A

手話通訳者の手配について、ご案内します。ご相談の際に消費生活センターにお問い合わせください。

Q9 他にはどんな商法・被害に気をつけたらいいですか?

A

このガイドブックに記載した以外にも多様な被害があります。

消費生活センターのホームページ、国民生活センターのホームページや見守り新鮮情報なども参照してください。

国民生活センターホームページ

高齢者・障害者のみなさんと
一緒にやってみましょう

だまされやすさ心理チェック

あてはまる項目に○をつけてください

作成：立正大学心理学部 教授　西田公昭

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一人で抱え込んでしまう傾向があります。

仙台市消費生活センター

仙台市青葉区一番町4丁目11番1号　141ビル（仙台三越定禅寺通り館）5階

〈相談時間〉月～金曜日 9:00～17:00（受付は16:30まで）
土曜日 9:00～16:00（受付は16:00まで）
〈休 館 日〉日曜日・祝日・年末年始

☎ 022-268-7867（相談専用）
（なやむな）

消費者ホットライン ☎188（局番不要）もご利用ください。

出典：高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック（著作権者：消費者庁 令和2年2月版）
制作：仙台市　出典著書を一部改編して制作（令和7年3月）※出典著書と一部内容が異なります。

印刷／株式会社イトイン