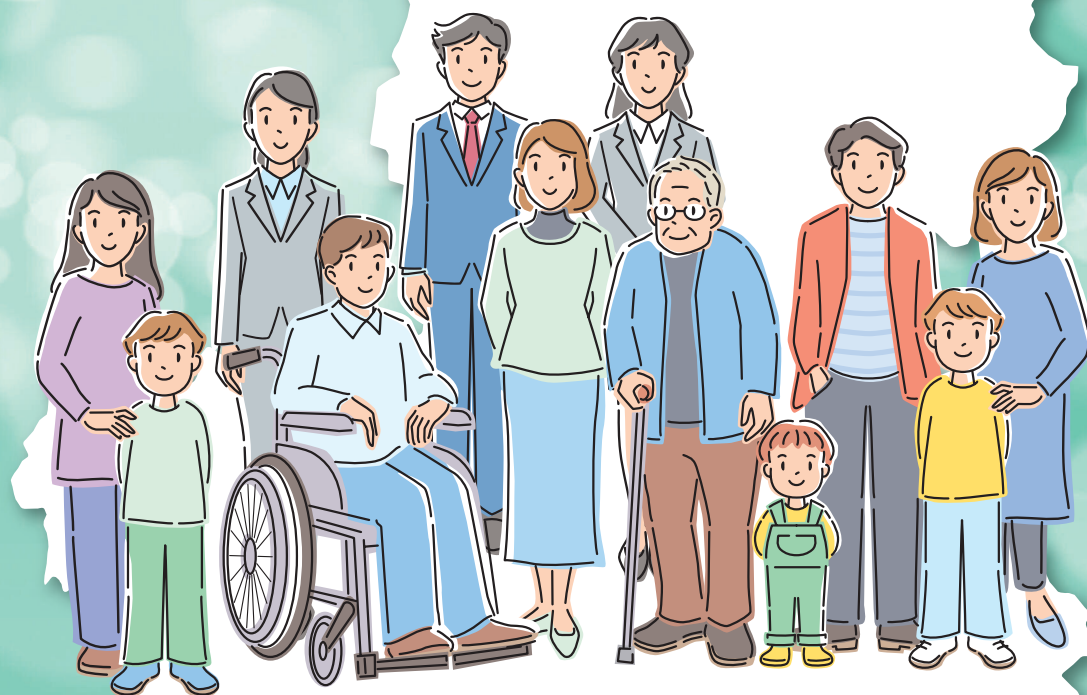


高齢者・障がい者等の消費者被害を防止するための

# 見守りハンドブック

～岐阜県における高齢者・障がい者等見守りネットワークの構築～



見守りポイント

日頃の注意喚起

→ 気づき

→ 声かけ・確認

→ つなぐ



岐阜県消費者安全確保地域協議会

# もくじ

はじめに

## 第1部 制度編

1 高齢者・障がい者等の消費者被害の状況	2
(1) 岐阜県における高齢者・障がい者等の消費者被害の現状	2
(2) 高齢者・障がい者等を取り巻く環境の変化	4
2 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)	6
(1) 消費者安全確保地域協議会とは	6
(2) 協議会の設置のメリット	7
(3) 消費生活センター等と福祉関係者との連携の重要性	8
(4) 協議会設置のためのQ&A	9

## 第2部 見守り編

1 見守りのポイント	13
2 高齢者・障がい者等の消費者被害の特徴	14
3 見守りをする際の「気付き」のチェックポイント	15
4 見守りをする際の「声かけ」の方法	16
5 消費生活センター等につなぐ際の確認チェックシート	18
6 消費者被害発見時のフローチャート	19
7 見守り活動の流れ(気付きから消費生活センター等へのつなぎ方の事例)	20
8 こんなときどう行動しますか?見守りQ&A	24

## 第3部 消費者被害の解決方法編

1 クーリング・オフ	27
2 消費者契約法による契約の取り消し	28
3 借金の整理	29
4 成年後見制度～判断力が不十分な方を守る仕組み～	30
5 身元保証サービスの利用～契約トラブルに注意～	31
6 お役立ち情報サイト	32

## 参考資料 全国の協議会の設置状況・事例

1 岐阜県における協議会の設置状況	34
2 全国の協議会設置自治体一覧	40
3 全国の協議会の立ち上げの事例	41
4 全国の協議会の活動の事例	58
5 滋賀県野洲市の気付きから見守りネットワーク(協議会)による対応の事例	64
◎ 市町村の消費生活センター等	71



## はじめに

高齢者や障がい者の増加に加え、高齢者のみの世帯、認知症者、在宅・通所の障がい者の増加といった社会環境の変化に伴い、高齢者や障がい者など、消費生活上配慮を要する方々（以下、「高齢者・障がい者等」という。）の消費者被害の未然防止・拡大防止を強化する必要があります。そこで、これまでの相談を受けてからの対応だけでなく、多様な主体と連携した地域における日々の見守り活動を通じ、能動的に県や市町村の消費生活センター又は消費生活相談窓口（以下、「消費生活センター等」という。）につなぐ仕組みづくりが重要です。

このため、岐阜県では、県と市町村が連携して、相談体制の充実・強化を図るとともに、消費者安全法で規定された「消費者安全確保地域協議会」（以下「協議会」という。）の仕組みを活用し、地域の様々な主体が、各関係機関に適切につなぎ、地域全体で見守る体制の整備を進めています。

岐阜県消費者安全確保地域協議会において議論を重ね、作成したこのハンドブックを基に、消費者に最も身近な市町村における協議会の設置促進、及び協議会による取組の活性化に、多様な主体が連携して取り組むことで、高齢者・障がい者等の安全・安心な生活を守る「高齢者・障がい者見守りネットワーク」の全県下での構築や、見守り活動の強化の一助となれば幸いです。

今後とも内容の検討を行い、最新の情報を盛り込むなどの見直しを行っていく予定です。

# 第1部 制度編

市町村において、協議会の設置を検討される際や協議会の構成員等の関係者への説明の際にご活用いただくことを念頭に作成しました。

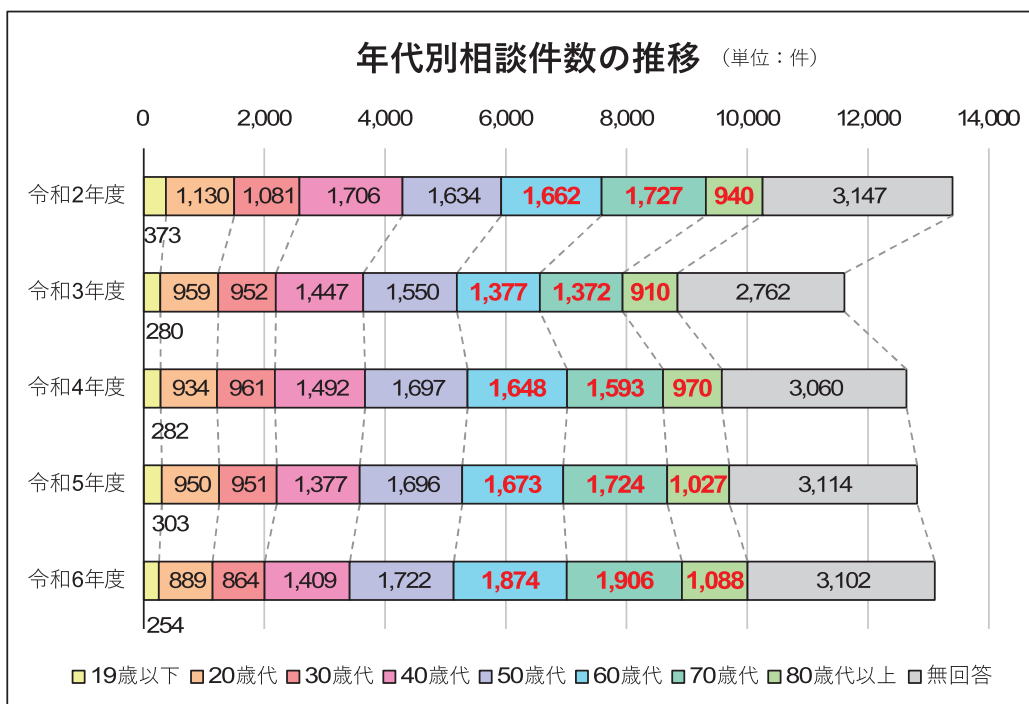
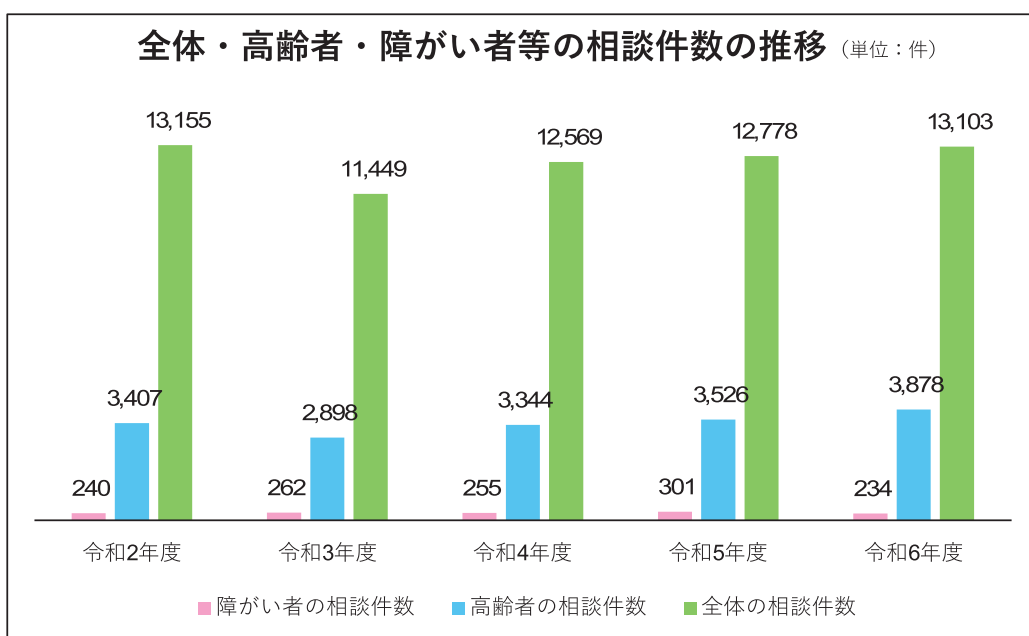
## I 高齢者・障がい者等の消費者被害の状況

### (1) 岐阜県における高齢者・障がい者等の消費者被害の現状

- ① 高齢者(65歳以上)に関する相談は、3年連続増加、全体の3割を占めます。障がい者(※)に関する相談は、令和6年度は234件と、令和2年度と比較するとほぼ横ばいとなっています。

令和6年度の年代別相談件数では70歳代が最大となっています。

※心身障がい者又は判断能力の不十分な方と消費生活センター等が判断した方

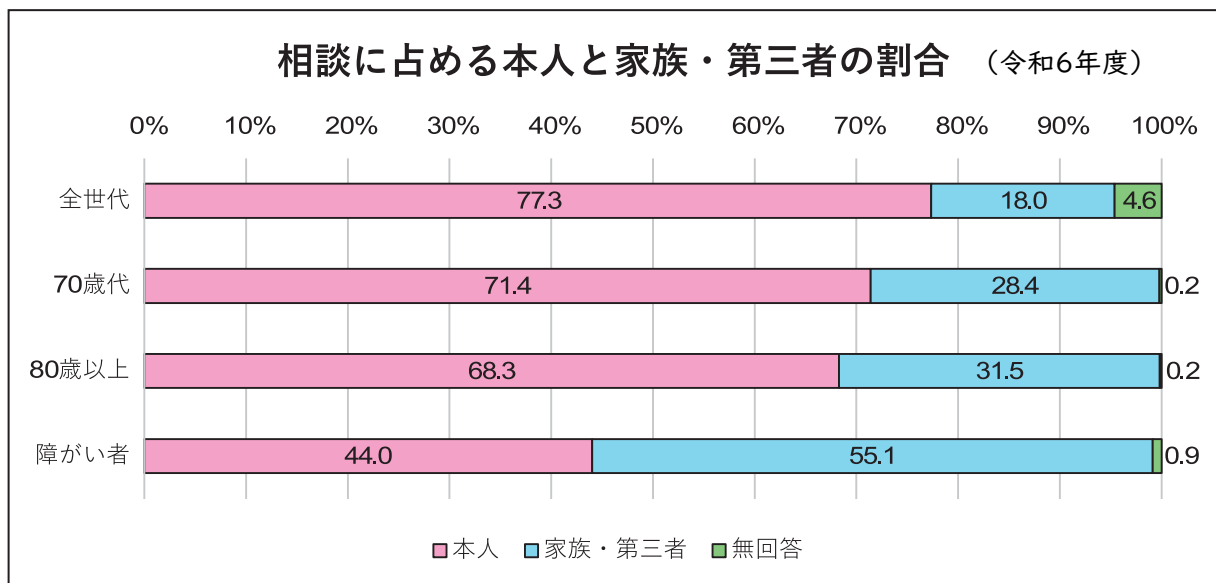


- ② 高齢者・障がい者等の相談内容は、日中家にいることが多く、悪質な訪問販売、訪問買取、電話勧誘販売等に遭いやすい状況を反映しています。

### 高齢者・障がい者等の販売購入形態別相談件数（令和6年度）

販売購入形態	相談件数	うち高齢者 相談件数	全体に占める 高齢者の 割合	うち 障がい者 相談件数	全体に占める 障がい者の 割合
通信販売	5,038	1,506	29.9%	54	1.1%
店舗購入	2,487	638	25.7%	50	2.0%
訪問販売	993	442	44.5%	46	4.6%
電話勧誘販売	692	258	37.3%	15	2.2%
訪問買取	111	63	56.8%	4	3.6%
ネガティブ オプション	91	24	26.4%	1	1.1%
マルチ・マルチ まがい取引	76	18	23.7%	2	2.6%
その他 無店舗販売	67	15	22.4%	2	3.0%
不明・無関係	3,548	914	25.8%	60	1.7%
合計	13,103	3,878	29.6%	234	1.8%

- ③ 高齢者・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く、特に、障がい者は半数以上となっています。

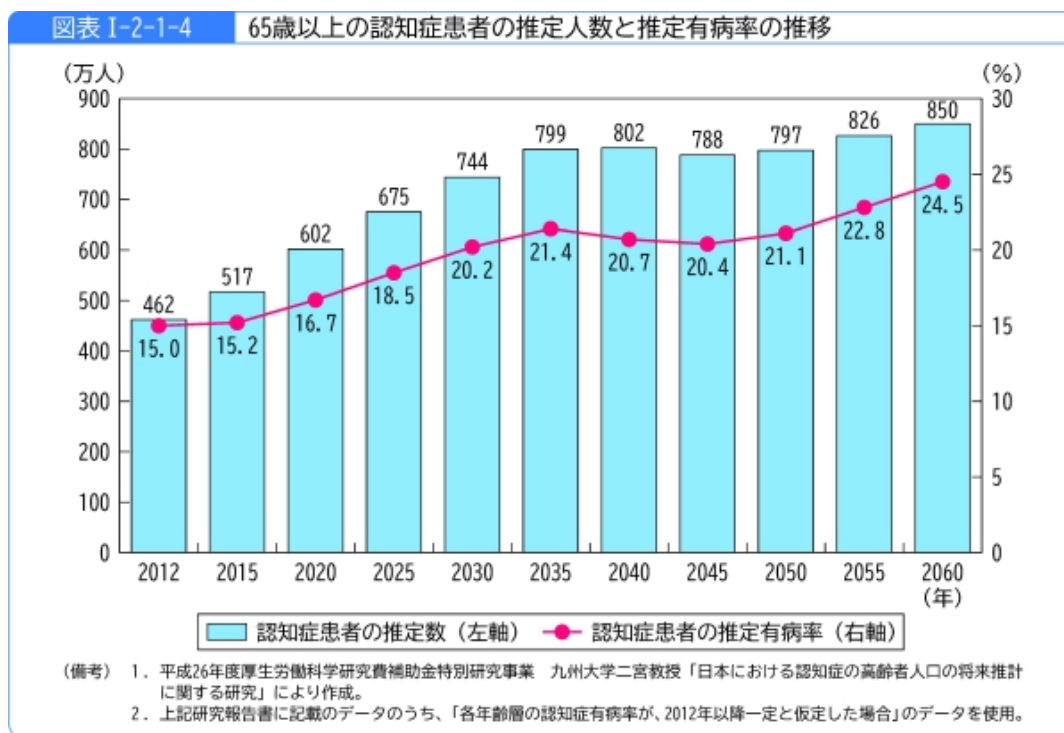
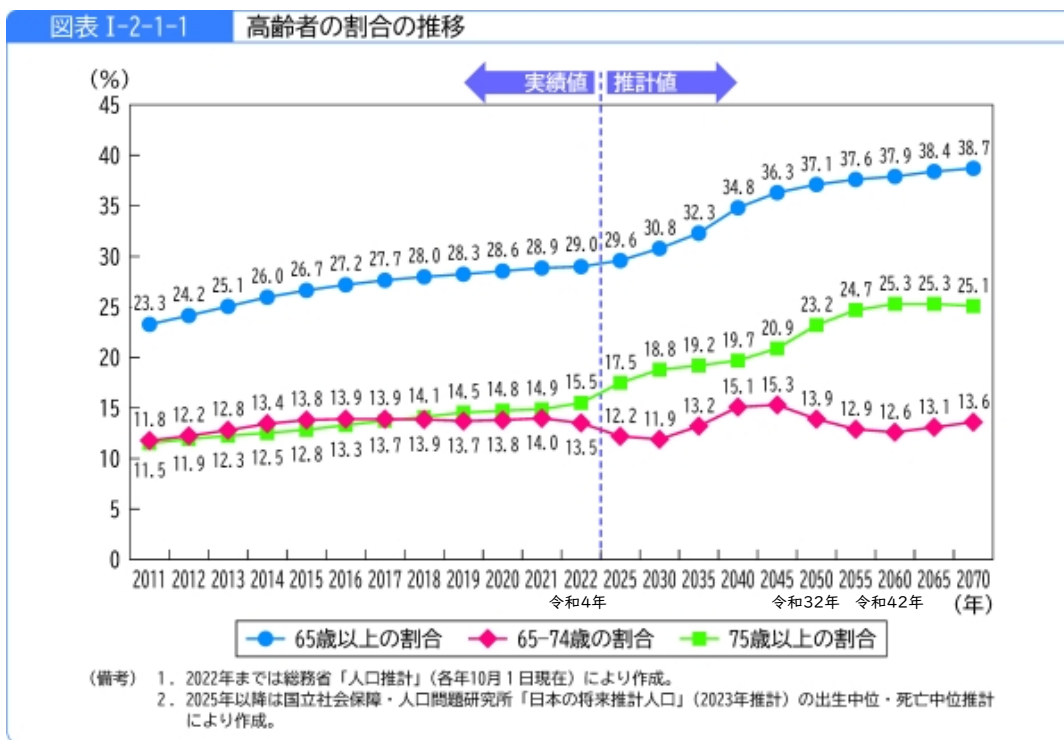


## (2) 高齢者・障がい者等を取り巻く環境の変化

### ① 全国の高齢者・認知症患者の推移

令和4年時点で全人口の約3割が高齢者であり、令和32年には約4割まで増加する見込みです。

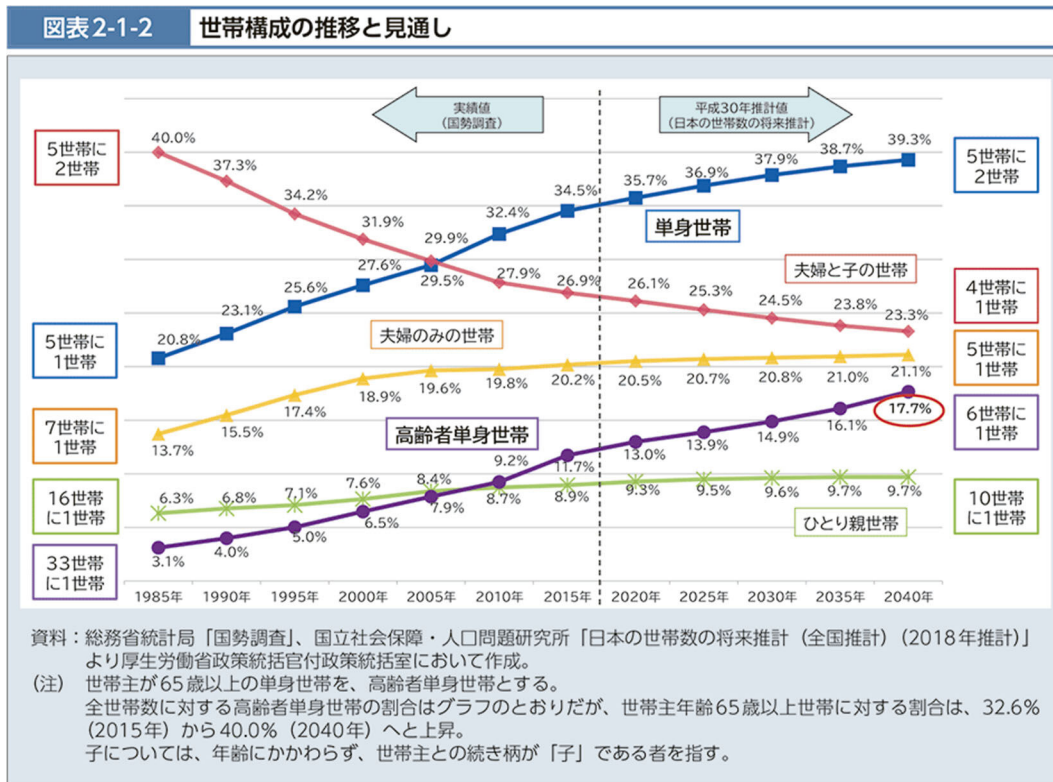
認知症患者も今後増加が見込まれ、令和42年には約4人に1人が認知症患者となる可能性があります。



(出典) 消費者庁「令和5年版消費者白書」

## ② 全国の世帯構成の推移と見通し

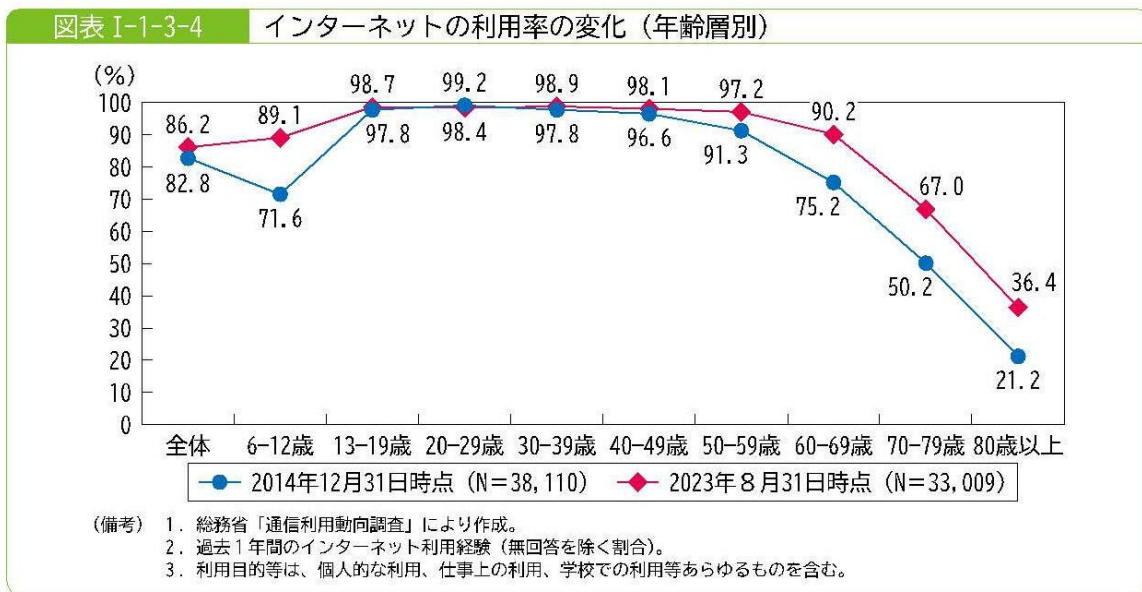
単身世帯、高齢者単身世帯ともに、今後とも増加が予想されます。



(出典) 厚生労働省「令和4年版厚生労働白書」

## ③ インターネット利用率の変化

インターネット利用率は、高齢者においても大幅に増加しています。



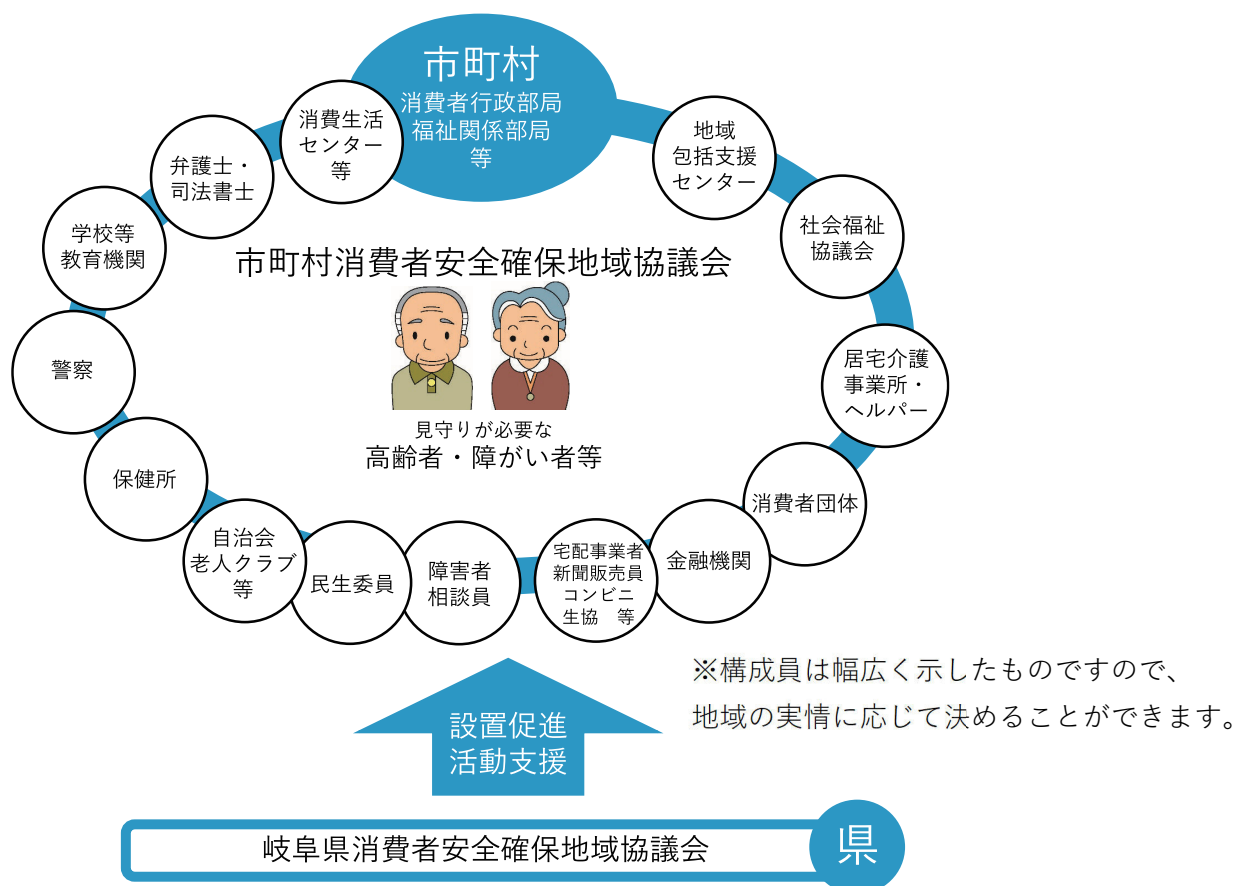
(出典) 消費者庁「令和7年版消費者白書」

## 2 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）

### (1) 消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）とは

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等への相談へとつないて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、平成26年6月に消費者安全法が改正され、高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分になった方など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、協議会（見守りネットワーク）を組織することができる規定されました。



高齢者・障がい者等見守りネットワークは自治体によって多様な形態がありますが、岐阜県では、市町村における消費者安全法に位置づけられた「消費者安全確保地域協議会」の設置促進を進めています。

協議会は、高齢化や障がい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、地方公共団体と地域の関係者が連携して見守り活動を行う組織であり、後述のとおり、本人の同意が得られない場合でも個人情報に関係者間で共有できること、国の財政面の支援措置があることのメリットがあり、設置により見守りネットワーク機能の充実・強化、ひいては、県内全域の見守りネットワークの構築につながります。

## (2) 協議会の設置のメリット

### ① 個人情報保護法の例外規定

消費者安全法では、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、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。

#### 【注意】

協議会において取り扱われる個人情報の安全管理を確実にする観点から、地域協議会の構成員等に対する罰則を伴う秘密保持義務が定められています（消費者安全法第11条の5及び第53条第1項）。構成員は情報の漏洩がないよう、情報管理を確実に行う必要があります。また、事務局においても、機密性の高い個人情報を取り扱うため、適切な情報管理を行う必要があります。

（参考）消費者安全確保地域協議会における個人情報の取扱いの促進について（平成29年7月21日付け 消費者庁地方協力課）

### ② 地方消費者行政強化交付金の支援措置

消費生活相談員が協議会構成員に被害傾向等の情報提供や地域に出向いて出前講座等による消費者教育・啓発を行う場合、相談員の報酬・手当等、啓発・情報提供コンテンツ作成経費、移動経費、研修参加費（資格取得費を含む）への支援措置があります。

### ③ 消費生活センター等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等につなぐことができます。

### ④ 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ます。

### ⑤ 見守りリストの作成による効果的な見守り

消費者庁等から提供され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ります。

### ⑥ 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・障がい者等を発見し、サービスにつなぐことができます。

### (3) 消費生活センター等と福祉関係者との連携の重要性

#### ① 高齢者・障がい者等からの消費生活相談の処理に求められる視点

高齢者・障がい者等の消費生活相談には大きな特徴があります。それは相談が一件処理で終わらないケースが多いということです。高齢者・障がい者等の相談では、**事案の一件処理にとどまらず、生活全体を俯瞰し、その後の生活支援につながるように福祉現場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。

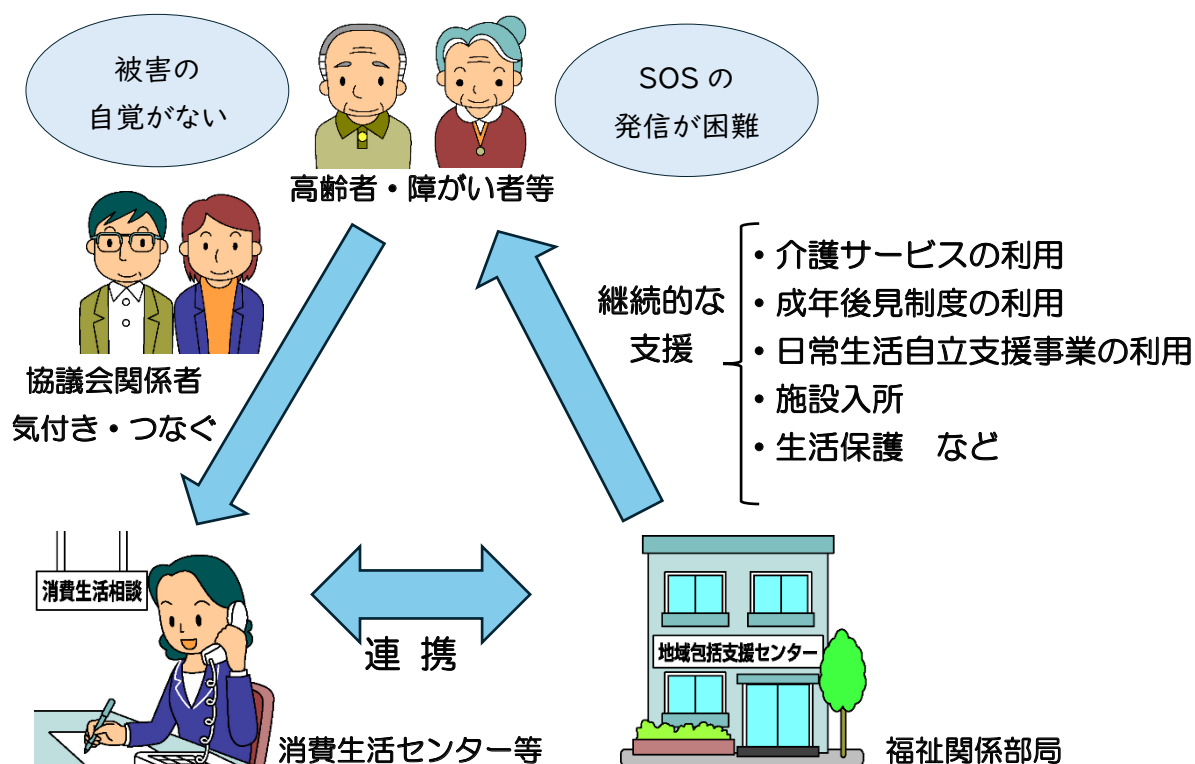
例えば、若者の相談であれば、相談内容を聞き取ってクーリング・オフの助言をし、場合によっては相談員があっせんによってお金を取り戻したら、相談は終了となります。

しかし、判断力の低下によって、一つの被害を回復しても、次々と被害に遭ってしまう高齢者・障がい者等には、見守りだけではなく、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用を検討しなくてはならないケースもあります。また、一人暮らしは無理だと考えられるケースには施設入所も検討しなくてはなりません。

#### ② 消費生活センター等と福祉関係者との連携の重要性

協議会の運営において、両者の連携は、「**福祉の現場で発見された消費者被害を消費生活相談窓口につなげられる**」、逆に、「**消費生活相談において発見された事例から必要な福祉サービスへつなげられる**」など、非常に重要になります。

また、消費生活センター等の相談処理の際、高齢者・障がい者等の中には「契約書を FAX する」「クーリングオフのハガキを書く」といったことができない人もみえ、福祉現場のサポートなしでは被害回復ができません。



## (4) 協議会設置のためのQ&A

### Q1. 「消費者安全確保地域協議会」の名称は、必ず用いなければなりませんか。

A1. 任意の名称で構いません。必ずしも「消費者安全確保地域協議会」の名称を用いなければならないわけではありません。

### Q2. 根拠規定を作らなければなりませんか。

A2. 協議会の在り方は特定の形式には限定されません。事実上の会議体を設置すればよく、したがって条例や要綱等の制定は必須ではありません。

※ 要綱の例については、11・12頁に掲載しています。

### Q3. 既存の会議を協議体として位置づけることは可能でしょうか。

A3. 既存会議の設置主体が、消費者行政部局かそれ以外の部局かにかかわらず、協議会として位置づけることは可能です。地域の現場においては、福祉、防災、孤立死等の様々なネットワーク（例えば、地域ケア会議、生活安全推進会議等）が既に構築されているところですが、構成員が重複しているという実情を考慮すると、協議会を一から立ち上げるよりも、他のネットワークと一体的に運営されることが望ましいともいえます。「顔の見える関係」という観点からも、高齢者・障がい者等とこれまでも付き合いのある方・団体等が構成員となることには、高齢者・障がい者等にとって大きなメリットがあります。ただし、既存の会議を協議会として位置づける場合、協議会の構成員には消費者安全法第11条の5の規定に基づき、秘密保持義務が課せられることから、同法の規定に基づく会議体であることについて、

- ・ 会議の要綱等を改定する
- ・ 会議の場で了承を得て議事録に残す
- ・ 構成員に個別に了承をとる

等、文書で残る方法で、構成員が了知できる状態にすることが必要です。

### Q4. 構成員はどのように決めたらいいですか。

A4. 消費者安全法第11条の3第2項には、「必要があると認めるときは、病院、教育機関、第11条の7第1項の消費生活協力団体又は消費生活協力員その他の関係者を構成員として加えることができる」とあります。これ以上の限定はありません。地域の実情に応じた柔軟な構成・規模とすることが可能です。例えば、福祉関係者や医療関係者のほか、高齢者宅を定期的に訪問する生協、電力・ガス事業者、宅配業者、地域の金融機関等は、同法第11条の7第1項に規定された消

費生活協力団体の方々ですので、構成員になってもらえるよう働き掛けましょう。どのような消費生活協力団体に構成員となってもらえるのか、地域の実情に合わせて検討をお願いします。

**Q5. 事務局における個人情報の管理はどのようにしたらいいでしょうか。**

A5. 事務局では機密性の高い個人情報を取り扱うことになるので、情報の安全管理は確実に行う必要があります。個人情報が記載された書面等は、施錠可能な場所で保管することを徹底してください。また、情報システムを利用し管理を行う場合はセキュリティ対策にも留意してください。見守り対象者の情報をリスト化する場合には、取組を行うのに必要な最小限度のみに絞る必要があります。

**Q6. 個人情報を取り扱う場合、共有する構成員の範囲の限定をすべきでしょうか。**

A6. 個人情報保護の観点から、情報を共有する構成員は必要最小限度に限定すべきです。例えば担当者会議の参加者のみで共有し、全体会では取り扱わない等の工夫が必要です。

**Q7. 見守り活動によって得られた消費者被害情報は、すぐに消費生活センター等や協議会に通報すればいいのでしょうか。**

A7. 消費者安全法に基づいて設置された協議会では、個人情報の提供や共有ができることがメリットではありますが、個人情報はあくまで機微情報であることから、慎重に対応いただくことが大切です（可能な限り本人同意を取ることが原則です）。協議会内で運営ルールを決めていただくことが重要になります。

- ・被害を発見した見守りの方が、まずは本人を説得し、消費生活センター等への相談を促すことが考えられます。
- ・当事者の判断力の低下が著しく本人同意が得られない場合は、発見者の方が個人を特定しない形で消費生活センター等に相談する方法も考えられます。

**Q8. 既に福祉部門において高齢者の見守りネットワークがあり、その中で消費者被害についての解決にもつながっている例もあります。いまさらなぜ、新たに協議会を立ち上げたり、協議会と名のつたりする必要があるのでしょうか。**

A8. 地方公共団体、国の行政機関、独立行政法人及び個人情報取扱事業者は、見守り活動のために有用な情報であっても、法令に基づく場合等の例外事由に該当しない限り、本人の同意を得ずに個人情報を提供することができません。この機会に是非協議会を設置し、消費者安全法に従って個人情報の提供ができる環境の整備を検討ください。

（出典）消費者安全確保地域協議会設置の手引き（消費者庁）

## (参考) 市町村協議会の設置要綱の例

### 〇〇市消費者安全確保地域協議会設置要綱

#### (設置)

第1条 消費者安全法(平成21年法律第50号)第11条の3第1項に規定する消費者安全確保地域協議会として、〇〇市消費者安全確保地域協議会(以下「協議会」という。)を設置する。

#### (目的)

第2条 協議会は、消費者被害の防止及び消費者安全の確保に関連する関係機関・団体が連携し、消費生活上特に配慮を要する消費者(以下「要配慮消費者」という。)の見守りその他の消費者安全の確保のための取組を効果的かつ円滑に行うことを目的とする。

#### (組織)

第3条 協議会は、別表に掲げる構成機関(以下「構成機関」という。)により構成する。

2 協議会に会長を置き、〇〇市消費生活センター長をもって充てる。

3 協議会の事務局は、〇〇市経済交流部産業振興課に置く。

#### (活動内容)

第4条 協議会は、次の掲げる活動を行う。

(1) 要配慮消費者の見守りの推進等の取組

(2) 消費者被害の防止及び消費者安全の確保に関する情報の交換及び構成機関相互の連絡調整

(3) 消費者被害の防止及び消費者安全の確保に関する広報・啓発

(4) その他消費者被害の防止及び消費者安全の確保のため必要と認められる活動(会議)

第5条 協議会は、前条に掲げる活動を円滑に推進するため、必要に応じ、それぞれの構成機関がその所属する者のうちから選出した者による会議(以下「会議」という。)を開催するものとする。

2 会議は、会長が招集し、その議長となる。

3 会長は、必要があると認めるときは、構成機関に所属する者ではない者に会議への出席を求めることができる。

#### (秘密の保持)

第6条 構成機関に所属する者は、法第11条の5の規定により、協議会の活動に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。所属を退いた後も同様とする。

2 前条第3項の規定により会議に出席した者は、会議で知り得た秘密を漏らしてはならない。

(その他)

第7条 この要綱に定めるもののほか、協議会の運営に関し必要な事項は、別に定める。

附 則

この要綱は、令和〇年4月1日から施行する。

別表(第3条関係)

- 〇〇市消費者安全確保地域協議会構成機関
- 〇〇市社会福祉協議会
- 〇〇市民生委員児童委員協議会
- 〇〇市老人クラブ連合会
- 〇〇市内居宅介護支援事業所
- 〇〇市△△障害者協会
- 〇〇市内郵便局
- 岐阜県〇〇警察署
- 〇〇市地域包括支援センター
- 〇〇市消費生活センター
- 〇〇市経済交流部産業振興課
- 〇〇市市民文化部地域協働課
- 〇〇市福祉部高齢福祉課
- 〇〇市福祉部障害福祉課
- 〇〇市こども健康部子育て支援課

## 第2部 見守り編

高齢者・障がい者等を見守る方が、早期に被害兆候に気付き、高齢者・障がい者等に声かけ・確認をされ、消費生活センター等につなぐまでのポイントをまとめました。

### 1 見守りのポイント

**早期発見、早期対応が大切です!**

日頃の注意喚起 → 気付き → 声かけ・確認 → つなぐ

#### (1) 日頃の注意喚起

- 最新の消費者トラブル事例を共有（訪問販売、電話勧誘、ネット詐欺など）
- 「困ったときは相談できる場所がある」ことを伝える
- 地域の集まりや訪問時に注意喚起を行う

#### (2) 気付き

- 郵便物やチラシが急に増えた、同じ業者から頻繁に届く
- 高額な商品や契約書が見える、請求書が複数ある
- 電話が頻繁にかかっている、長時間話している様子
- 「誰にも言わないで」など秘密にしている言動
- 表情や会話に不安・混乱が見える、金銭の話が増えた

#### (3) 声かけ・確認

- 自然な会話から始める  
「最近どうですか?」「何か困っていませんか?」
- 否定せず、安心感を与える  
「心配だから一緒に確認しましょう」「相談しても大丈夫ですよ」
- 事実確認のポイント
  - 契約書や請求書を見せてもらう
  - 支払い状況や振込先を確認する
  - 商品やサービスの内容を本人に説明してもらう
  - 「誰と話したのか」「どんなやり取りがあったのか」を聞き取る

#### (4) つなぐ

- 消費生活センター等（県、市町村）  
※消費者被害の回復を図るとともに、状況によっては、家族、地域包括支援センター、市町村の福祉担当課等に連絡し、福祉サービスの利用等を検討

## 2 高齢者・障がい者等の消費者被害の特徴

### (1) 被害にあったことに気付かない

優しい言葉で誘う営業マンを簡単に信じてしまう、他の業者や商品との比較といった情報収集ができず、判断能力が低下し、理解できていなくても了承してしまう、また、被害に気付かず、契約を繰り返し、深刻化することがあります。

### (2) 被害に遭っても相談できない、相談しない

相談相手がいらない、相談先がわからない、「だまされた私が悪い」と自分を責める、恥ずかしく思う、家族に迷惑をかけたくないといったことから相談できない、相談しない傾向があります。

### (3) 情報社会への適応が困難な方が多い

通信販売の仕組みがわからないまま購入する、どのように申し込んだかわからず解約できない、パソコンやスマホの操作が不慣れといった状況から被害に遭いやすい、解決に時間がかかることがあります。

### (4) 悪質業者の「カモ」になりやすい

一度被害に遭うとつけ込まれ、被害が継続化、高額化する傾向があります。

### (5) 一件処理で終わらず、福祉現場と連携した生活支援等が必要な場合が多い

事案の一件処理にとどまらず、生活全体を俯瞰し、その後の生活支援につながるように福祉現場と連携をとらなくてはならないケースが多くなっています。

### (6) 悪質業者が狙う「孤独」「お金」「健康」の3つの不安(3K)

話し相手がおらずさびしい、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、大切な財産を狙っています。

### (7) 近隣や地域から孤立しやすい

障がいのある方の場合、近隣や地域から孤立しがちな傾向にあります。特に、家族が身近にいない場合は発見までに時間がかかることがあります。

<参考>

みんなが笑顔になるために～障がいのある人について知ろう～  
(岐阜県健康福祉部障害福祉課)



### 3 見守りをする際の「気付き」のチェックポイント

見守りでは異変（消費者被害に巻き込まれているサイン）への「気付き」が重要です。ここでは、気付きにつながるサインの例を紹介します。

#### (1) 家の様子

- 見慣れない段ボールや新しい商品などがある
- 高額な商品が急に増えている
- ダイレクトメール、請求書など郵送物が増えている
- 修理やリフォームを頻繁に行っている



#### (2) 外出

- 以前よりも外出が増えた
- 外出から帰ると、様子がおかしい
- 外出時の服装が急に派手になった



#### (3) 交友関係

- 見慣れない人や車が入り出している
- 頻繁に電話がかかる、長時間話している
- 急に親しい人ができた



#### (4) お金

- お金に困っている様子で、借金を申し出た
- 頻繁にクレジットカードの請求書や督促状が届いている
- 頻繁に金融機関での引出し、コンビニでの支払いがみられる



#### (5) 興味・関心

- 先物取引や投資に急に関心を持ち始めた
- 特定の商品の購入やサークルの入会を勧めてくる

#### (6) 本人の言動、身なり

- 元気がない、後悔している様子
- 誰かに相談せず、秘密をかかえている雰囲気
- ドアのチャイムや電話の着信音におびえている
- カレンダーに不審な印（支払日など）がある
- 見慣れないアクセサリーを身につけている



## 4 見守りをする際の「声かけ」の方法

### (1) 声のかけ方の基本

- ①否定しない・問い詰めない
  - 「なんでそんな契約したの？」はNG。
  - まずは受け止め、「そうだったんですね」と共感。
- ②ゆっくり・やさしい言葉で
  - 専門用語や難しい言葉は避ける。
  - 短い文章、落ち着いた口調で話す。
- ③自然な会話から入る
  - いきなり「契約しましたか？」ではなく、
    - ・ 「最近どうですか？」
    - ・ 「お元気そうですね」
    - ・ 「新しいもの買われたのですか？」
- ④安心感を与える
  - 「一緒に調べてみましょう」
  - 「無理に決めなくても大丈夫ですよ」
- ⑤相談先をさりげなく提示
  - 「信頼できる誰かに相談してみませんか？」
  - 「消費生活センターに相談できますよ」



### (2) 具体的な声かけ例(場面別)

- ①不審な電話や訪問販売があったとき
  - 「最近、こういう電話が多いので注意してくださいね」
  - 「知らない人からの電話は、すぐ切っても大丈夫ですよ」
- ②契約やお金の話が出たとき
  - 「その場で決めずに、家族や信頼できる人に相談しましょう」
  - 「一緒に確認してみませんか？」
- ③不安そうな様子を見かけたとき
  - 「何か困っていることがありますか？一緒に考えましょう」
  - 「よくあることですので、心配しないでください」



### (3) NGワード(避けるべき言葉)

- 「そんなことも分からないの?」
- 「だまされているんじゃない?」
- 「あなたにも責任がありますよ」
- 「欲をかくからですよ」
- 「何で信用したんですか?」
- 「誰にも相談せずに、一人でしてしまったのですか」

### (4) 障がい者への接し方

#### ①障がいをより深く理解しましょう

- ・障がいにはさまざまな種類があり、その人ごとに状況は違います。
- ・外見だけではわからない障がいもあります。

<参考>

みんなが笑顔になるために  
～障がいのある人について知ろう～  
(岐阜県健康福祉部障害福祉課)



#### ②情報共有や意思疎通をしましょう

- ・必要な情報は、音声・文字・手話など、その人に合ったさまざまなコミュニケーション手段を使って提供しましょう。
- ・相手の意向や必要に応じて、その人に合ったコミュニケーション手段を使って、「ゆっくり」「はっきり」「簡単な言葉で」「ていねいに」「繰り返し」説明しましょう。

<参考>

障がいのある人とのコミュニケーション  
(岐阜県健康福祉部障害福祉課)



## 5 消費生活センター等につなぐ際の確認チェックシート

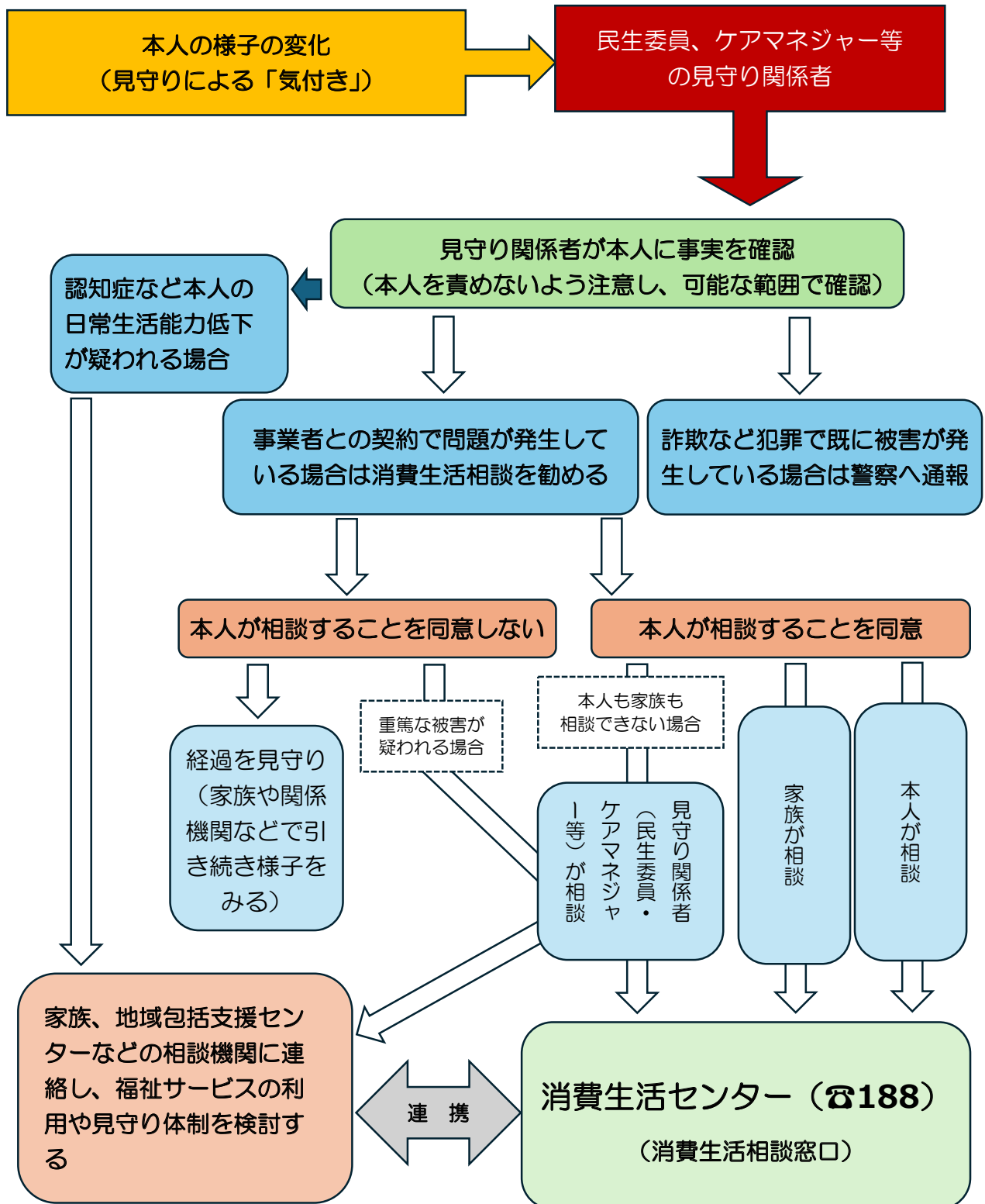
消費生活センター等につなぐ際に、次の項目を本人に確認しておく、相談がスムーズにできます。

確認項目	選択肢(チェック)又は記入
何を、いつ購入(契約)しましたか	購入(契約)したもの 購入(契約)した日 年 月 日 頃
契約のきっかけは?	<input type="checkbox"/> 自分から店舗に行った <input type="checkbox"/> 販売員が家に来た <input type="checkbox"/> 電話で勧誘された <input type="checkbox"/> スーパー等で声かけされた <input type="checkbox"/> 友人、知人から紹介された <input type="checkbox"/> 通信販売(インターネット、テレビ、カタログなど) <input type="checkbox"/> その他( )
購入(契約)金額は?	
支払い状況は?	<input type="checkbox"/> 全額支払い済み <input type="checkbox"/> 一部支払い済み <input type="checkbox"/> 未払
支払い方法は?	<input type="checkbox"/> 現金 <input type="checkbox"/> 振込 <input type="checkbox"/> 口座引落 <input type="checkbox"/> クレジットカード <input type="checkbox"/> コンビニ払い <input type="checkbox"/> 代引き払い <input type="checkbox"/> QRコード決済 <input type="checkbox"/> ローン等 <input type="checkbox"/> その他( )
契約書類等は残っていますか	<input type="checkbox"/> 契約書 <input type="checkbox"/> 領収書 <input type="checkbox"/> 見積書 <input type="checkbox"/> 請求書 <input type="checkbox"/> 納品書 <input type="checkbox"/> 契約(購入)先とのメール・SMSのやりとり <input type="checkbox"/> その他( )
購入(契約)した事業者は?	事業者名: 住 所: 担当者名: 電話番号: メールアドレス:
どんな問題が起きていますか	<input type="checkbox"/> 商品が届かない <input type="checkbox"/> サービスを受けていない <input type="checkbox"/> 同様の商品やサービスと比べて、高額であった <input type="checkbox"/> 解約できない <input type="checkbox"/> 請求が続く <input type="checkbox"/> 返品できない <input type="checkbox"/> 二重請求 <input type="checkbox"/> 工事等が粗雑・契約内容と違う <input type="checkbox"/> その他( )
家族に連絡はされましたか	<input type="checkbox"/> 連絡していない <input type="checkbox"/> 家族はみえない <input type="checkbox"/> 連絡先不明 <input type="checkbox"/> 連絡済み(連絡相手: )
消費生活センターへの相談についての本人の同意は?	<input type="checkbox"/> 本人の同意あり <input type="checkbox"/> 本人の同意なし ※同意のない場合でも、個人情報(本人氏名・住所・電話番号等)以外の情報で相談できます。
その他、気付いたこと(福祉サービスなどの必要の有無など)	

※個人情報の取扱いは24・25頁のQ3・Q4を参照してください。

## 6 消費者被害発見時のフローチャート

対応の一例を紹介します。地域の実態に即して応用してください。



## 7 見守り活動の流れ

(気づきから消費生活センター等へのつなぎ方の事例)

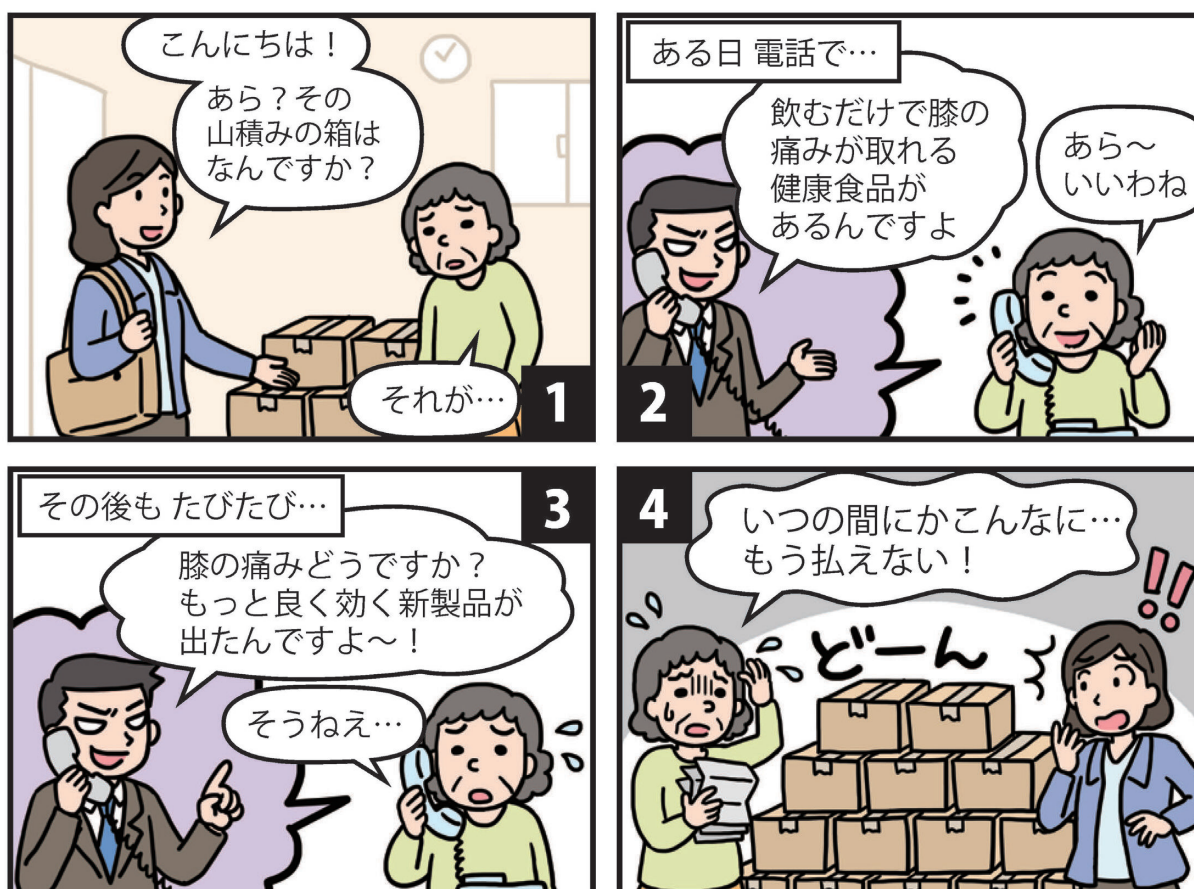
### ●事例Ⅰ ケアマネジャーの気づき

## 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づき—

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、いつも痛いと言ったら、「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。

(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(消費者庁)

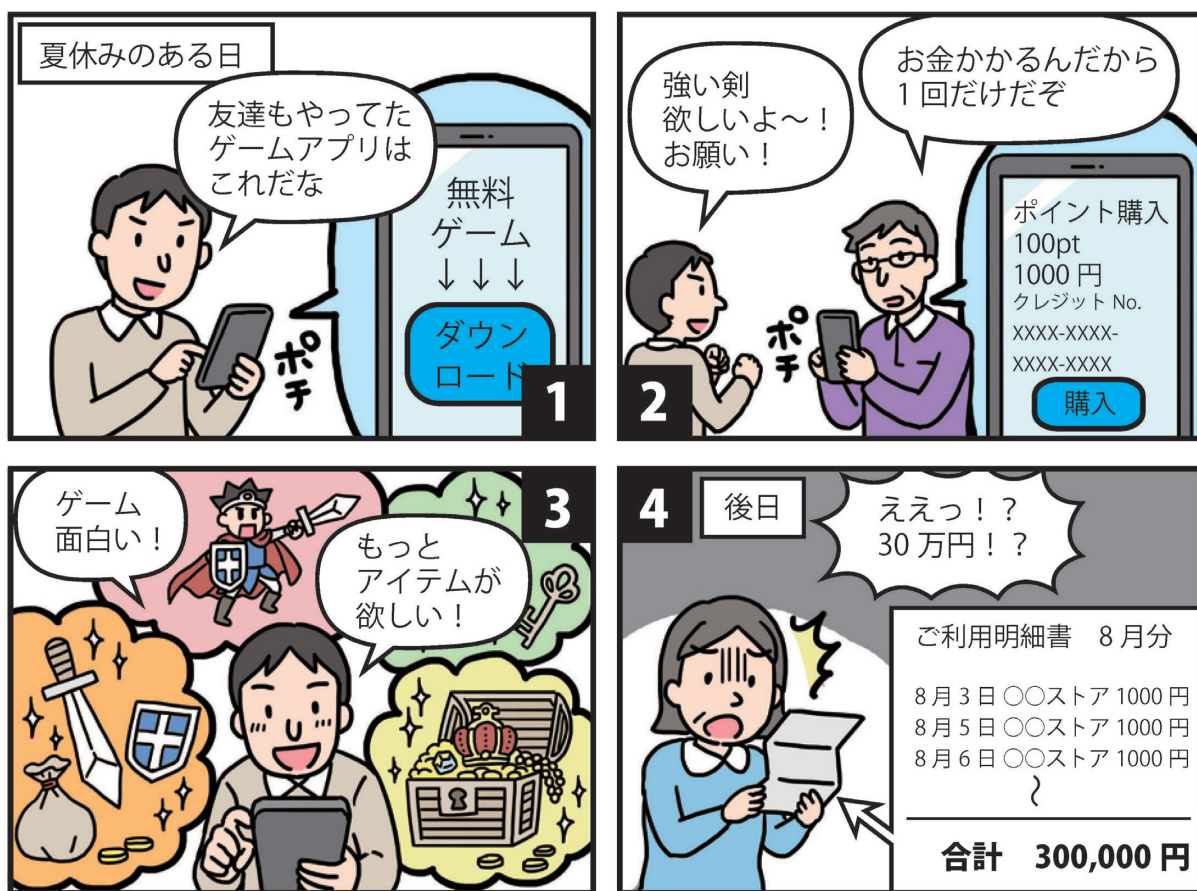
●事例2 特別支援学校教諭の気付き

# 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付き—

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か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〉

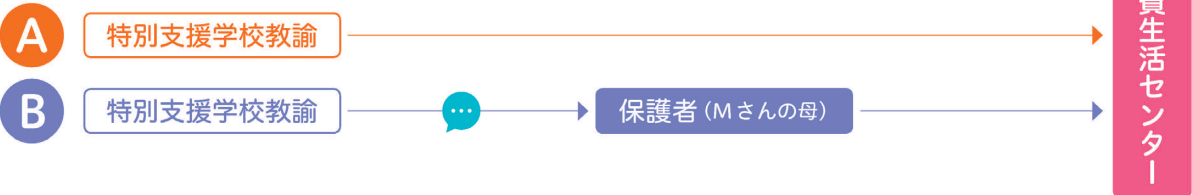
- ・長時間ゲームをして、やめるように言ってもなかなかやめられない。
- ・ゲームの上達が以前に比べてやけに早い。
- ・保護者の覚えのない高額なクレジットの請求があった。

### 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ことがあります。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、見守る側の人が、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。

（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（消費者庁）

## 8 こんなときどう行動しますか？ 見守りQ&A

### Q1. 本人の最近の様子が気になり、話を聞いていると、どうも消費者トラブルに巻き込まれている気がしてなりません。本人は気付いていないようです。

- A1. まずは、雑談をしながら、最近発生している消費者トラブルの事例をお話して、お困りごとはないかと、声かけしてみましょう。
- 本人が消費者被害に遭っていることに気付いても、家族に知られないよう隠そうとしたり、自尊心から被害に遭っていることを認めようとしないう方もいます。
- 誰でもだまされる可能性があり被害者になり得ることを客観的にお伝えしながら、消費生活センター等に相談するよう勧めてください。

### Q2. 消費生活センター等に相談するようなトラブル案件かどうか迷います。

- A2. 消費者トラブルは、契約、インターネット、金融、人間関係など複数の要因が複雑に絡み合っているケースもあります。消費者被害の未然防止・拡大防止のためには、早期の相談が不可欠です。迷った時は、消費生活センター等に相談するよう勧めてください。

### Q3. 個人情報の取扱いが気になり、情報提供したほうがよいのか悩みます。

- A3. 個人情報の扱いはとても重要なことですが、消費者被害の回復など、本人の利益に繋がる場合は、できる限り、まず、本人の了解を得たうえで積極的に情報提供をお願いします。
- また、協議会を設置されていれば、必要と認められる場合は、本人の同意が得られない場合でも、被害の兆候を協議会構成員に情報提供することができます。重篤な被害が疑われる場合は、たとえ本人同意が得られない場合でも、被害の早期解決や拡大防止のため、まずは、消費生活センター等に相談してください。
- 本人同意が得られない場合も含めて、気付きから見守りネットワーク（協議会）による対応については、滋賀県野洲市の事例（64～70頁）を参照してください。

### Q4. 民生委員等の福祉の見守り関係者が、消費生活センター等につなぐ際の事実確認等は、個人情報を取り扱うなど負担を感じますし、プライバシーに踏み込んでいくことも心配です。

- A4. すべてご自身で抱え込まず、みんなで力をあわせて実施することが大切です。民生委員児童委員協議会、市町村の福祉担当部署、消費生活センター等へ躊躇されず

に相談してください。また、そうした見守り活動の不安、問題点などは、見守り関係者間で共有し、意見交換していくことも重要なため、関係者が集まる定例会等を活用して、意見交換をしてみてもいかがでしょうか。

**Q5. 本人から、自分の代わりに消費生活センター等に電話して欲しいと言われた。可能ですか。**

A5. トラブルの正確な情報把握と、相談員による事業者へのあっせん（交渉）を効果的に行うために、契約当事者である本人からの相談を原則としています。

本人が高齢、障がい等で一人での相談が難しい場合は、家族や福祉関係者などが付き添って一緒に相談することは可能です。

<民生委員の場合>

専門機関への「つなぎ役」として、本人だけでは解決が難しい場合や、専門的な助言が必要な場合に、消費生活センター等の専門機関へ相談するよう勧めたり、必要に応じて付き添うなどして、適切な支援に確実につなげます。

<ヘルパーの場合>

本人が認知症などで判断能力が不十分な場合や、一人で相談に行くことが困難な場合は、家族やケアマネジャーなどの関係者からの消費生活相談も受け付けています。まず所属する事業所に報告し、担当のケアマネジャーや支援者から連絡してもらいましょう。

<身体障害者相談員・知的障害者相談員の場合>

障害者相談員は、各市町村が地域の方に委嘱しており、身近な環境で障がい者の相談を受け、関係機関との連携や情報提供を行っています。本人が相談できない場合は、事前に詳しく話を聞き、必要に応じて、本人の隣で電話をするとよいでしょう。

**Q6. ヘルパーが所属する事業所にトラブルの兆候を報告したところ、「業務以外のことなのでこれ以上関与しないように」と指示を受けました。**

A6. ヘルパーが利用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。事業所は担当のケアマネジャーや支援者に橋渡しをすることが社会的に期待されています。ミーティング等を活用して、関係者で意見交換をしてみてもいかがでしょうか。

**Q7. ご本人は「相談したくない」と言われますが、悪質業者のトラブルに巻き込まれて、事業所の利用料や日々の生活費にも支障をきたしている状態です。**

**A7. <ヘルパーの場合>**

所属する事業所から担当のケアマネジャーや支援者に連絡して、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。深刻な消費者被害があるにもかかわらず、本人や家族等による十分な対応が難しい場合には、ケアマネジャーや支援者は、地域包括支援センターや行政の窓口にも連絡することも検討してください。

**Q8. 認知症の疑いがある方が、訪問販売で高額な商品を契約しているように見受けられます。**

A8. 認知症の疑いのある方が消費者被害に遭った場合、契約が無効・取り消しになる可能性があります。まずは、消費生活センター等へ相談し、適切な対処法や支援機関の案内を受けることが重要です。本人が直接相談できないときは、家族あるいは、担当のケアマネジャーや支援者から消費生活センター等に相談してください。今後のことも考え、成年後見制度を含めた対応を検討しましょう。

**Q9. 消費者トラブル情報について、もっと詳しく知りたいのですが。**

A9. 岐阜県消費生活情報として、毎月1回、「岐阜まごのて通信」を配信し、最近の消費者トラブルについて注意喚起を行っています。

また、国民生活センターも高齢者等のトラブルを防止するための「見守り新鮮情報」の配信、トラブル解決支援のための「消費者トラブルFAQ」をウェブサイトに掲載していますので、日頃の見守り活動にお役立てください。(32頁参照)

岐阜まごのて通信



## 第3部 消費者被害の解決方法編

高齢者・障がい者等が、消費者被害に遭われた場合、また、トラブルに巻き込まれた場合の解決のための関係法令、支援制度、相談窓口等をまとめました。

### 1 クーリング・オフ

#### (1) クーリング・オフ制度とは

訪問販売や電話勧誘などでいったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、一定期間内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・オフが成立すると支払ったお金は全額返金され、商品の引き取り料金は事業者負担となります。

#### (2) クーリング・オフができる取引と期間

取引形態	期間	適用対象
訪問販売	8日間	事業者の店舗以外の場所での契約（キャッチセールス、アポイントセールス等を含む）
電話勧誘販売	8日間	事業者から電話で勧誘を受けた契約
特定継続的役務提供	8日間	一定の期間・金額を超える契約 （エステ、美容医療、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）
訪問購入	8日間	業者が自宅等を訪ねて商品の買い取りを行うもの
連鎖販売取引	20日間	マルチ商法などによる取引
業務提供誘引販売取引	20日間	内職商法やモニター商法などによる取引

#### (3) クーリング・オフの方法

##### 「はがき」で行う場合

- ・「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者あてに送付します。
- ・送付前にはがきの両面コピーをとり、送付の記録と一緒に保管しておきましょう。

##### 「電磁的記録（メール等）」で行う場合

- ・契約書面を確認し、クーリング・オフの通知先や通知方法に従い通知します。
- ・送信したメールや、ウェブサイト上の専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

#### (4) 諦めないで!

- ・勧誘方法や契約内容に問題があれば期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。
- ・不当な勧誘により締結させられた契約は「消費者契約法」により取り消すことができる場合があります。

詳しくは、お住まいの消費生活センター等（71・72頁）にご相談ください。

クーリング・オフ（国民生活センター）

#### 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 ○○○

支払った代金○○○○円を返金し、  
商品を引き取ってください。

○年○月○日

○○県○市○町○番○号  
氏名 ○○○○



## 2 消費者契約法による契約の取り消し

### (1) 消費者契約法とは？

消費者と事業者では、持っている情報の質・量や交渉力に格差があり、消費者が不利な契約を結ばされてしまうことがあります。このような状況に対処し、消費者の利益を守るためにでき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であれば、あらゆる契約に適用されます。

### (2) 不当な勧誘により締結させられた契約は、後から取り消すことができます

- ①契約の重要事項について嘘を言われた
- ②消費者が不利になることを告げられなかった
- ③「必ず儲かる」などと断定的に言われた
- ④通常の量を著しく超える物の購入を勧誘された
- ⑤自宅等で「帰ってほしい」と言っても帰らなかった
- ⑥販売店等で「帰りたい」と言っても帰らせてくれなかった
- ⑦山奥の別荘等退去しづらい場所へ連れて行かれ勧誘された
- ⑧威迫する言動で相談の連絡を妨害された
- ⑨就職などへの不安をあおられて、勧誘された
- ⑩恋愛感情等を利用し勧誘された(デート商法)
- ⑪高齢で判断力が低下することによる生活への不安をあおられて勧誘された
- ⑫靈感などを持ち出し、不安を与えて勧誘された
- ⑬契約前に強引に損失補償を請求された



### (3) 取消権の行使期間

取消権の行使には期間制限があります。

短期	追認をすることができる時(※)から1年間。靈感商法等の場合は3年間。
長期	契約の締結の時から5年間。靈感商法等の場合は10年間。

※消費者が誤認(間違い)をしたことに気付いた時や困惑を脱した時等、取消しの原因となっていた状況が消滅した時。

詳しくは、お住まいの消費生活センター等(71・72頁)にご相談ください。

消費者契約法(政府広報オンライン)



### 3 借金の整理

どんなに借金を抱えていても、解決できる方法があります。無理に返済を続けると生活がさらに苦しくなるため、早めの対応が大切です。

まずは、お住まいの消費生活センター等(71・72頁)にご相談ください。

#### (1) 消費生活センター等での相談の流れ

- ①消費生活センター等で債務状況を整理し、最適な方法をアドバイス
- ②弁護士・司法書士による無料相談(初回)
- ③債務整理手続き開始(通知で取り立て停止)
- ④法テラスの民事扶助制度で、無料法律相談を行い、弁護士・司法書士の費用の立替えを行う。ただし、立替えを受けるには、一定の要件を満たす必要があります。詳しくは法テラスのウェブサイトを参照ください。
- ⑤返済計画に沿って生活再建



#### (2) 多重債務無料相談会

岐阜県県民生活相談センターでは、弁護士や司法書士による無料相談会を定期的に開催しています。事前予約が必要です。詳細は県ウェブサイトをご確認ください。



#### (3) 債務整理の4つの方法

##### **任意整理** 裁判所を利用せずに、債権者と和解交渉します

お金を借りた人から依頼された弁護士・司法書士が、お金を貸した金融機関と利息のカットや長期の分割返済を交渉し、今後の返済計画を決める方法です。継続的な収入があり、借金総額が比較的少額の場合に適しています。

##### **特定調停** 簡易裁判所の調停を利用して債権者と和解交渉します

裁判所が、お金を借りた人とお金を貸した金融機関の間に入り、債務整理を調整・仲介する方法です。弁護士・司法書士に依頼せず、お金を借りた人が自力で手続きできます。

##### **個人版民事再生** 裁判所が認可した再生計画に基づき借金を返済します

借金の返済ができなくなった人が弁護士・司法書士を通じて裁判所へ申し立て、裁判所の関与の下、再生計画を立て、計画に沿って借金を返済する方法です。定期的な収入があり、借金をしている金融機関の数や借入額が多い場合に適しています。

##### **自己破産** 全財産を処分し、残りの借金を免除してもらいます

借金を返済できる見込みがない場合、裁判所へ申し立て、借金を帳消しにする方法です。裁判所より免責が許可されれば借金から解放されますが、持ち家や自動車などの財産を失います。なお、借金の原因がギャンブルや投資行為である場合、免責されない可能性があります。

## 4 成年後見制度～判断力が不十分な方を守る仕組み～

### (1) 成年後見制度とは

認知症や障がいなどにより、判断能力が十分でない方が、必要な契約を結べなかったり、自身に不利益な契約を結んでしまったりする場合に備えて、家庭裁判所が選んだ援助者（成年後見人等※）が、本人に代わって福祉サービスの利用契約などを行ったり、不動産や預貯金などの財産管理をするしくみです。

成年後見制度を利用していれば、**本人だけで預金の引出を行うことができない**ほか、**本人が結んでしまった契約を本人に代わって取り消すことができる**ため、消費者被害対策のひとつとしても有効です。

成年後見制度には、法定後見制度と任意後見制度の2つの制度があります。

※成年後見人等とは、補助人、保佐人、成年後見人のことをいいます。

### (2) 法定後見制度の3種類

区分	補助	保佐	後見
対象者	判断能力が不十分な方	判断能力が著しく不十分な方	判断能力が欠けているのが通常の状態の方
成年後見人等が同意又は取り消すことができる行為（※1）	申立てにより裁判所が定める行為（※2）	借金、不動産取引など、民法13条第1項記載の行為のほか、申立てにより裁判所が定める行為	原則としてすべての法律行為
成年後見人等が代理することができる行為（※3）	申立てにより裁判所が定める行為	申立てにより裁判所が定める行為	原則としてすべての法律行為

※1 成年後見人等が取り消すことができる行為には、日常生活に関する行為（日用品の購入など）は含まれません。

※2 民法13条第1項記載の行為（借金、相続の承認や放棄、訴訟行為、新增築など）の一部に限ります。

※3 本人の居住用不動産の処分については、家庭裁判所の許可が必要になります。

### (3) 協議会（見守りネットワーク）を通して、成年後見制度につないだ事例

全国の協議会の事例（45頁）を参照ください。

### (4) 相談窓口

詳細は、お住いの市町村にお問い合わせください。

各市町村の連絡先は、岐阜県地域福祉課のウェブサイトをご覧ください。



## 5 身元保証サービスの利用～契約トラブルに注意～

高齢者等の単独世帯が増加するなか、高齢者等が入院や施設入所をする際に、保証人が必要になることがあり、その代わりに担う身元保証サービスや、最近は、日常生活支援や死後事務を含むサービスが広まっています。

国では「高齢者等終身サポート事業者ガイドライン」などを示していますが、全国の消費生活センター等には、契約時や解約時のトラブルの相談が寄せられています。

利用の際は下記ポイント集も参考にして、不安な場合は相談窓口にご相談してください。

### (1) よくあるトラブル事例

- ・高額な追加費用を請求された。
- ・契約したサービス内容が提供されない。
- ・解約できず長期契約を強制された。
- ・解約を申し出ても適切に対応されない。
- ・預託金が返還されない。
- ・事業所が遺贈を受けようと求めてくる。

### (2) サービス利用時の確認事項

要望の整理	・自分が何をしてほしいか明確にする。
総費用の確認、支払い能力の見極め	・総費用と内訳、追加費用の有無、費用の支払い方法を確認する。 ・平均余命を想定し、総額を計算し、支払えるかどうかを検討する。
サービス内容の確認	・事業者ができること、できないことを確認し、納得のうえで書面に残す。 ・サービスが提供できる組織や人員体制を確認する。
今後のことを考える	・誰と何を契約したか書面に残し、必ず読む。 ・契約の内容を変更したり、解約したりする場合の手続きを文書で説明してもらい、確認する。 ・解約条件・返金の有無、預託金の扱い（保全措置の有無）を確認する

<参考>

「身元保証」や「お亡くなりになられた後」を支援するサービスの契約をお考えのみなさまへ（ポイント集）（消費者庁）



高齢者等終身サポート事業者ガイドライン（消費者庁ほか）



### (3) 相談窓口

まずは、お住まいの地域包括支援センターにご相談ください。

連絡先は岐阜県高齢福祉課ウェブサイトを参照ください。



契約に関することで分からない時は、お住まいの消費生活センター等（71・72頁）にご相談してください。

## 6 お役立ち情報サイト

消費者トラブルに関する情報は以下のウェブサイトでもご覧いただけます。

岐阜県 消費者の窓(消費生活相談・情報)



岐阜県消費生活情報「岐阜まごのて通信」

毎月1回、見守りによる対応事例、最新の

消費者トラブルの状況、関連事業などをお知らせします。



岐阜県 消費生活出前講座

消費生活相談員や消費者啓発推進員が、地域や学校、職場等に出向いて、トラブルの現状や対応を講義、寸劇で説明します。



岐阜県 高齢者向け消費者被害防止対策デジタル教材

近年被害の多い消費者トラブルについて学ぶことできるデジタル教材を掲載しています。



消費者庁

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)総合情報サイト

地方公共団体が設置する見守りネットワークの役割や取組、見守りのヒントについて紹介します。



国民生活センター 見守り新鮮情報

高齢者等に起きている消費者被害や製品事故情報などをわかりやすくお伝えします。



国民生活センター 消費者トラブル FAQ

消費者トラブルにあわれた方に対して、FAQ形式で、トラブル解決を支援する情報を提供します。

