

甲府市消費者安全確保地域協議会

# 見守りガイドブック



地域全体の見守りが消費者被害を防ぎます

令和5年2月

甲府市消費生活センター

## 目次

1	本市における消費者安全確保地域協議会について・・・	2 ページ
2	高齢者等の消費者被害の特徴・・・・・・・・・・	3 ページ
3	消費者被害発見時のフローチャート・・・・・・・・	4 ページ
4	見守り時の気づきのチェックポイント・・・・・・・・	5 ページ
5	見守り連携事例・・・・・・・・・・	6 ページ

---

## はじめに

近年、高齢者の一人暮らしや、高齢者のみの世帯が増加する中、健康面や経済面の不安、判断能力の低下につけこむ悪質な事業者や電話詐欺などが増えるとともに、その手口も巧妙になってきており、消費者被害が一層深刻なものとなっています。このような消費者被害の防止の取り組みとして、平成 28 年 4 月に施行された消費者安全法の第 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 28 年 11 月に、安全確保地域協議会を設置し、消費者被害に遭いやすく見守りが必要な高齢者等を地域や職域で見守るための取り組みを進めているところです。

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「話しやすい関係」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、地域や職域において高齢者等の消費者と日常的に接している身近な方々に向け、消費者を見守るためのガイドブックを作成しました。本ガイドブックでは、見守りのポイントや関係機関へつなぐ際の流れ等を分かりやすくまとめました。本ガイドブックを多くの方に活用していただき、地域から悪質商法を撃退する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について

本市では、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ために、平成 28 年 11 月に消費者安全確保地域協議会を設置し、地域において消費生活上特に配慮を要する消費者を見守るための取組を行う中で、見守りネットワークの構築を図ってまいりました。内容は、次のとおりです。

## 【名称】

甲府市消費者安全確保地域協議会

## 【根拠法令】

消費者安全法

甲府市消費者安全確保地域協議会設置要綱

## 【所掌事項】

- (1) 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ために必要な情報交換
- (2) 消費者安全の確保のための取組に関する協議

協議会の構成員は、協議会における協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適度な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行う。

## 【協議会構成員】

山梨大学、山梨県弁護士会、甲府警察署、南甲府警察署、甲府市自治会連合会、甲府市シニアクラブ連合会、甲府市民生委員児童委員連絡協議会、甲府市社会福祉協議会、甲府市地域包括支援センター、甲府市消費者協会、甲府市消費者友の会、山梨県消費生活協力員甲府市在住者連絡、甲府市（危機管理室、福祉保健部総務課、生活福祉課、障がい福祉課）

計 16 団体（市関係部局含む）

## 【協議会の連携イメージ図】



## 2 高齢者等の消費者被害の特徴

悪質業者は、高齢者等の心理や生活環境につけこみ、言葉巧みに近づいてきます。まず、高齢者等の消費者被害に気づくために、その特徴を知っておきましょう。

### ①だまされたことに気づきにくい

優しい言葉で語りかける販売員を信じてしまい、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。

その結果、必要のない契約を繰り返して被害額が高額になったり、同時に複数の被害に遭ってしまったりします。

### ②被害にあっても誰にも相談しない

自分が被害に遭ったと気づいても、だまされたことを恥ずかしく思ったり、家族に迷惑をかけたくないと自分自身を責めて周囲に相談せず、一人で問題を抱え込んでしまったりすることがあります。

また、一人暮らしのため、相談する相手がいないなど、被害が表面化しにくく、被害が深刻化する恐れがあります。

### ③悪質業者が狙う3つの不安

「お金」「健康」「孤独」+「住宅」

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、話し相手がいなくて寂しいといった3つの不安に対して、悪質業者は話し相手になるなど親切さをよそおい、信用させて大切な財産を狙ってきます。

また、築年数の経った住宅を狙って、屋根修理等の高額契約を迫ってくる悪質業者もいるため注意が必要です。

### 3 消費者被害発見時のフローチャート

本協議会の関係機関及びその構成員は、職域や地域において高齢者等の消費者被害を発見、または普段と違う様子に気づいた場合は、次の流れに沿って対応をお願いします。

#### ①本人の様子の変化に**気づく**

訪問先などで、「相談を受けた」「被害を発見した」「何らかの異変を感じた」

#### ②さりげない**声掛け**（事実の確認）

「どうしましたか?」「何かお困りですか?」「最近どうですか?」「元気がないようですが…」

#### ③甲府市消費生活センターへ**つなぐ**

本人または家族からの消費生活センターへの相談を勧める

本人に相談の意思あり

本人に相談の意思なし

本人の了承を得て、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④へ

#### ④甲府市消費生活センターが通報者と連携して**状況確認**を行う

内容の聞き取り、関係書類の確認

消費生活センターは、必要に応じ、情報提供や助言、事業者とのあっせん交渉を行い、消費者被害の防止を図ります。

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場合もあります。

#### 4 見守り時の気づきのチェックポイント

次に当てはまるような高齢者等がいる場合は、消費者トラブルに巻き込まれているおそれがありますので、声掛けをして、甲府市消費生活センターへの相談を勧めてください。

##### 一緒に暮らしていて…

- 家族が知らない荷物が届いた
- 見慣れない商品がある
- 開けていない段ボール箱がある
- 宅配便や郵便物が頻繁に届くようになった
- 入金を督促する請求書が届いている 等

このような点に  
要注意！



##### 家を訪ねたときに…

- 来客がよくある（販売員や宅配業者など）
- 同じような商品が必要以上にある
- たくさんのダイレクトメールや請求書などの郵便物が届いている
- 不自然なりフォーム工事がしてある
- カレンダーに見慣れない事業者名が書いてある 等



##### 会話をしているときに…

- 急に親しい人ができたようだ
- 投資などに急に関心を持ち始めた
- 羽振りのいい話が多くなった
- 靈感・祈祷などに関心を持ち始めた
- 特定の話題に急に詳しくなった 等



##### 地域で見かけたときに…

- 見慣れない車・人がよく出入りしている
- 外出が急に増えたようだ
- 見知らぬ人に話しかけられていた 等



## 5 見守り連携事例

### (その1)

70代女性が「老人ホームの入居権を譲ってほしい」という電話勧誘があったと地域包括支援センターに相談。包括支援センターは、相談内容をもとに消費生活センターに相談者をつなぐ。消費生活センターにて相談内容の聞き取りを行ったところ詐欺事案と判明し、本人の了承を得て警察に情報提供を行った。

消費生活センターで相談を受けた時点では、金銭の授受が発生していなかったため、被害を未然に防ぐことができた。

### (その2)

配食サービスで一人暮らしの70代女性の家を訪れた時に、女性の様子がいつもと違ったため話を聞いたところ、最近、不用品買取業者が来て貴金属まで売ってしまったとのこと。すぐに消費生活センターに相談するよう勧める。70代女性は後日、消費生活センターに来所。消費生活センターにて売買契約書等を確認し、クーリングオフを行うように助言し、契約解除となったため貴金属が返還された。

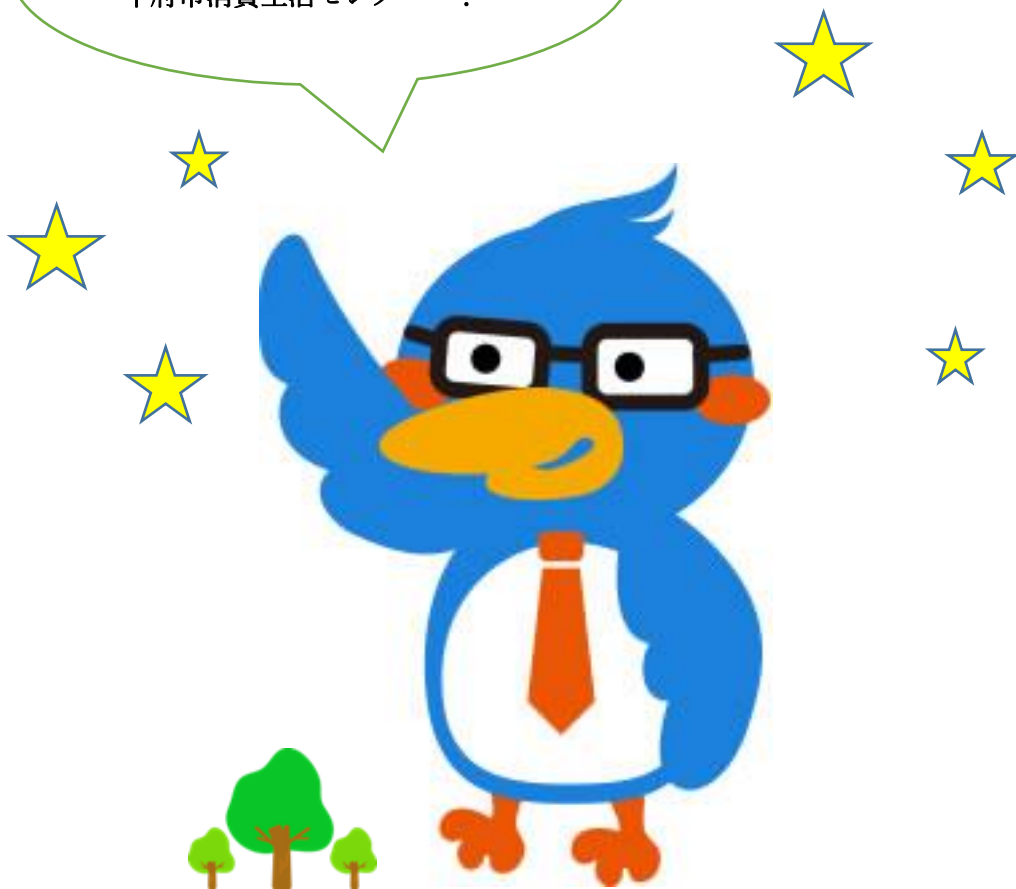
### (その3)

一人暮らしの80代男性が、消費者見守りサポーターが配布した啓発パンフレットを見て、消費生活センターに相談。相談内容の聞き取りを行ったところ、訪問販売による不要な床下換気扇工事の高額契約事案と判明。消費生活センターにてクーリングオフを行うように助言し、契約解除することができた。

### (その4)

民生委員がご近所の80代女性との会話の中で郵便の仕分けができなくなったと聞き、仕分けの手伝いをしたところSF商法のチラシを発見。本人にチラシについて聞くと、定期的に参加しており、参加するとお金をもらえるとのこと。民生委員が心配になり包括支援センターに相談。包括支援センターで話を聞き、消費生活センターに相談。消費生活センターが、包括支援センターにSF商法のトラブル及び声掛けの助言を行うとともに、定期的に訪問してもらうように依頼した。

“気づき”がありましたら  
甲府市消費生活センターへ！



【甲府市消費生活センター】

電 話：055-237-5309

場 所：甲府市丸の内一丁目18番1号 甲府市役所本庁舎4階

受付日時：月～金曜日 9：00～16：00（水曜日は18：00まで）

※祝日・年末年始除く