

もしかして、消費者トラブル？

問題に気づいたときの対応手順



高齢者に身近な皆さん

(地域包括支援センター、介護予防センターを含む)



高齢者の様子の変化

対応方法の助言
を求めたいとき

助言

本人に事実を確認

認知症の
可能性

消費者被害防止
ネットワーク事務局
(消費生活推進員)
TEL 728-8300

消費生活相談を勧める

相談することを望まない

相談することを望む

経過のみまもり

(家族や友人関係など)

本人も家族も
相談できない

家族が相談

本人が相談

電話

電話・来所

電話・来所

消費者被害防止ネットワーク事務局
(消費生活推進員)
TEL 728-8300

地域包括支援センターに相談

(福祉サービスの利用、みまもり体制の検討など)

連携

札幌市消費者センター
消費生活相談室
TEL728-2121

札幌市消費者センターの役割



問題解決のための支援・助言

札幌市消費者センターでは、消費者トラブルに関する相談を受け付けています。期間内であれば、クーリング・オフ【P.14参照】の方法を助言し、できるだけご本人が解決できるよう支援します。基本的にご本人もしくはご家族からの相談がいちばんですが、事情のわかる方からでも結構です。

悪質事業者との交渉

クーリング・オフの期間が過ぎている場合でも、あきらめずにご相談ください。契約に問題があると思われるとき、必要に応じて事業者との間で交渉を行うことで、解約が可能な場合もあります。相談員が適切な方法を考え、問題解決に当たります。

情報提供

皆さんからの問い合わせに応じて、消費者トラブルに関する情報提供を行っています。また、弁護士など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。

Q.1 消費生活推進員の役割は？

A 札幌市消費者センターと連携を取って活動し、各区に複数配置されています。消費者トラブルの内容を把握するために、ご連絡いただいた方と一緒に高齢者宅を訪問し、実態調査を行ったり、被害の未然防止のために、地域で啓発講座を行ったりします。

Q.2 個人情報の取り扱いが気になり、情報提供をしにくいのですが。

A 個人情報の保護はもちろん大切ですが、消費者被害にあっている高齢者を見過ごすことは、ご本人の利益になりません。提供された情報については個人情報の保護を厳守します。ぜひ了解を得て情報提供をお願いします。また、ケアマネージャーなどご連絡をくださった方の個人情報も厳守します。ご本人の了解が得られない場合は匿名でも構いません。

Q.3 身近な人が消費者トラブルにあっていると気付いた時、どうすればよいですか？

A 本人に消費者センター相談室へ相談するよう勧めてください。消費者トラブルかどうかわからない時、本人への接し方に不安がある場合は、消費者被害防止ネットワーク事務局へご相談ください。

「もしかして」と気づいたら、まずはご相談ください。次のような項目について、簡単にメモしておくとう便利です。

【参考】相談便利メモ

- 契約をしたのはいつですか？
(例：4月1日ごろ)
- 何を契約しましたか？
(例：ふとん)
- その商品は手元にありますか？
(例：ある)
- その商品を使用しましたか？
未使用ですか？
(例：未使用)
- いくらですか？
(例：30万円ぐらい)
- どこから買いましたか？
(例：〇〇健康寝具株式会社)
- 契約のきっかけは？
(例：販売員が自宅に訪ねてきた)

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。

契約書のチェックポイント



- # 〇〇契約書 (お客様控)

ご注文年月日	2019年4月1日	お客様署名欄	札幌 太郎	印
--------	-----------	--------	-------	---

	フリガナ ザッパロ クロウ	電話番号
ご氏名	札幌 太郎	(011)123-4567
ご住所	フリガナ ザッパロシ 〇〇 ク △△ 札幌市〇〇区△△1-2-3	

お届け予定日	
2019年4月15日	
特記事項	事前連絡のうえ配達

クーリング・オフのお知らせ

[illegible]はがき表面はがき裏面

下記の通り注文いたしました。

[illegible]

お支払方法	
1.現金()	集金予定: 年 月 日
2.代金引換()	商品お届け時に引き換え
3.クレジット(○)	一括・ 分割 (3 回)
分割方法	1回目:28,800 円(5月 15日)
	2回目:28,800 円(6月 15日)
	3回目:28,800 円(7月 15日)

小 計	80,000	その他:
税抜合計額	80,000	
消費税額	6,400	
税込合計額	86,400	

契約担当者: 北海道

〇〇健康販売株式会社

代表取締役 ☐ ☐ ☐

札幌市〇〇区△△4条5丁目6

℡(011)xxx-xxxx

- 上のチェックポイントの内容が不備で、法定書面として認められない場合は、クーリング・オフの期間を過ぎていても解除できる場合があります。あきらめずに、札幌市消費者センターにご相談ください。

クーリング・オフの方法



クーリング・オフとは

消費者が契約してしまったあとで、その契約を一方的・無条件に解除できる制度です。

- すでに代金を支払った場合は、全額返金されます。
- 工事などが完了していても、期間内であればクーリング・オフできます。
- 使用している場合でもそのまま返品できます(指定商品を除く)。
- キャンセル料や違約金は必要ありません。

【期間】

契約書を受け取った日から起算して、下記の期間はクーリング・オフができます。
なお、期間内の消印有効です。

- 訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入など……………8日間
- マルチ商法など……………20日間

契約書の記載内容に不備があり、法定書面として認められない場合は、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。あきらめずに、札幌市消費者センターにご相談ください。

【クーリング・オフできない場合】

- 現金取引で代金が3,000円未満の場合
- 店舗に自ら出向いて購入した場合
- 買取業者を自ら呼んで売却した場合
- 通信販売での買い物
- 化粧品、健康食品などの指定消耗品を使用した場合(使用分のみ)
- 乗用車、葬儀代金など
- 事業主としての契約

- はがきは「販売会社」に送ります。
- クレジット契約を利用した場合は「クレジット会社」にも送ります。

※解除理由を記載する必要はありません。
※電話での解除はトラブルの元です。必ず書面で解除を通知しましょう。
※郵便局に持参し、「特定記録郵便」か「簡易書留」で郵送してください。
※はがきは両面ともコピーを取り、郵便局の受領証と一緒に保管しましょう。

裏面

契約解除通知

1. 契約書面を受け取った日
○年○月○日
2. 相手の業者の名称
3. 契約担当者
4. 商品の名称
5. 金額 円
6. 契約をやめます。
クーリング・オフします。
(理由は必要ありません)
7. 申出日 ○年○月○日
8. 自分の住所
9. 自分の氏名

表面

〒	□□□-□□□□
○市	○番
○区	○号
○丁目	
代表者	○会社
様	
(氏名住所)	

「ミニ講座」を活用しよう

「消費者被害防止ネットワーク事業」の一環として、高齢者を悪質商法から守るための出前講座(ミニ講座)を行っています。
お気軽にご利用ください。おもな内容は下記の通りです。

【受講料】 無料(会場費用などは主催団体負担)

【対象】 町内会、民生委員、老人クラブ、高齢者福祉関連職員(居宅介護支援事業所、地域包括支援センター、介護予防センターなど)

【参加人数】 10~20人程度

【講師】 消費生活推進員

【講座時間】 30~60分程度

【講座内容】 悪質商法の手口やトラブル事例、効果的な断り方、クーリング・オフなどを学びます。

【問い合わせ・申込先】 消費者被害防止ネットワーク事務局 札幌市北区北8条西3丁目 札幌エルプラザ2階 ☎728-8300

※お申し込みは2週間前までをお願いします。

※参加人数、講座時間についてはご相談に応じます。

消費者トラブルの最新情報をチェック!

下記のホームページでは、悪質商法の事例、製品事故情報、行政指導を受けた事業者、不当請求事業者などの情報を紹介しています。

●消費者庁 <http://www.caa.go.jp/>

●国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/>

●経済産業省 <http://www.meti.go.jp/>

●NITE(製品評価技術基盤機構) <http://www.nite.go.jp/>

●北海道立消費生活センター <http://www.do-syouhi-c.jp/>

●札幌市消費者センター <http://www.shohi.sl-plaza.jp/>

身近な高齢者に
伝えてください
効果的な
断り方**5**カ条



「買いません」

「いいです」「結構です」は、YESの意味にとられやすいので要注意。

「必要ありません」

語尾をあいまいにせず、きっぱりと強く断りましょう。

「身内に同業者がいます」

住宅リフォームなどの勧誘の場合、「息子が大工をしています」「弟が工務店を経営しています」などと応用できます。

「二度と 電話しないでください」

しつこい電話には、強い言葉でしっかりと意思を伝えましょう。

「お帰りください」

長居する訪問販売員を、このひと言で撃退しましょう。

言っちゃ**ダメ!**
高齢者を追い込む
禁句集



だまされてるんですよ ⇒ **本当に信用できますか?**

自分でわかっている、人に言われたくない言葉。かえって心を閉ざしてしまいます。ご本人の意思を尊重しながら、再考を勧めるよう助言しましょう。

あなたは
被害者なんだから ⇒ **誰にでも起き得ることですよ。
心配しないで**

「恥ずかしい。私が悪いんだ」と自分を責めてしまいます。誰にでも起き得るケースであることを強調し、気持ちをなだめる配慮が必要です。

お子さんに相談したら? ⇒ **身近に相談できる人は
いますか?**

身内を心配させたくない気持ちに拍車をかける言葉。身内よりも第三者のほうが話しやすい場合があるので、ご本人の意思を尊重しましょう。

勉強代と思って、
水に流しましょう ⇒ **解決方法を
一緒に考えましょう**

泣き寝入りを勧めることは、身近な消費者トラブルを拡大させる原因になります。一人で抱え込まないよう、前向きな態度で解決を促しましょう。

近所の人にも
話しておきますね ⇒ **問題解決に必要な人にだけ、
話しても構いませんか?**

身近な問題だからといって、安易な他言はプライドを傷つけます。プライバシーに配慮しながら問題解決に当たることが大切です。

ミニ講座の申込など

消費者被害防止ネットワーク事務局
(公社)札幌消費者協会内

<受付>午前9時～午後5時15分 ※土日祝日、年末年始を除く

☎728-8300

札幌市消費者センター 消費生活相談室

※土日祝日、年末年始を除く

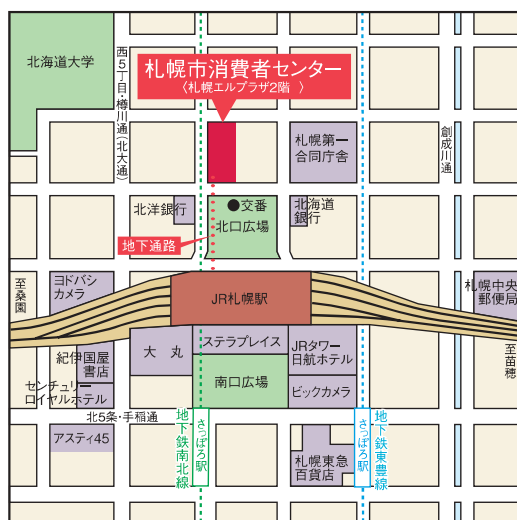
〒060-0808 札幌市北区北8条西3丁目 札幌エルプラザ2階

来所相談 **午前9時～午後4時30分**

電話相談 **午前9時～午後7時 ☎728-2121**

消費者ホットライン188(局番不要)もご利用いただけます ※土日祝対応

ホームページ <http://www.shohi.sl-plaza.jp/>



交通のご案内

- JR札幌駅北口より徒歩3分
- 地下鉄南北線さっぽろ駅より徒歩7分
- 地下鉄東豊線さっぽろ駅より徒歩10分
- 札幌駅北口地下通路12番出口直結