

消費生活 サポーター手帳



もくじ

消費生活サポーターの役割……………	3
こんなサインに注意！気づきのポイント…	4
気づいたときの対処法……………	5
周囲の人に伝えよう ～上手な「断り方」～ ……………	6
上手な「声かけ」の方法……………	7
よくある事例とアドバイス……………	8
すぐに発見できた場合は クーリング・オフ……………	16
くらしの中のかくれた危険……………	18

消費生活サポーターの役割

消費生活サポーターとは

悪質商法や製品事故などによる消費者被害を防止するため、消費者問題について基礎的な知識を習得し、高齢者などへの情報提供などをしていただくボランティアの方のことをいいます。

消費生活サポーターの活動

1. 学ぶ

- ・日ごろから意識して消費者問題関連のニュースや新聞記事に目を通す。
- ・複雑・悪質化する消費者問題を学ぶために、消費生活講座や研修会に積極的に参加する。



2. 見守る

- ・地域の中で一人住まいのお年寄りなど、消費者情報の乏しい人々へ「声かけ」や「見守り」をする。
- ・ちょっとした異変に気づいた際、消費生活センターや関係機関への「つなぎ」をする。

3. 伝える

- ・消費生活センターからの情報を、周りの消費者（家族・友人・近所や職場など）に広める。
- ・身の回りで起こった悪質商法や製品の事故の情報などを消費生活センターに伝える。

こんなサインに注意！ 気づきのポイント

一緒に暮らしていて…

- 見慣れない商品がある
- 見覚えのない封書や請求書、領収書がある
- よく電話がかかってくるようになった
- 急に外出が増えた



家を訪ねたときに…

- 開けていないダンボールがある
- たくさんの郵便物が届いている
- 不自然なリフォーム工事がしてある
- 突然の電話に脅えたり、慌てたりしている



会話をしているときに…

- 儲け話をするようになった
- お金に困っている様子が見られる
- ふさぎこんでいるように見える



地域で見かけたときに…

- 見慣れない人が出入りしている
- 見かけない車が頻繁に止まっている



気づいたときの対処法

様子がおかしいと思った

*よくある被害事例の手口などを情報提供
*被害にあったことをとがめないようにしましょう

本人に事実を確認し、
消費生活相談を勧めてみましょう

相談することを
望まない



家族や関連機関などで
経過の見守り

状況が差し迫っている時は、地域包括支援センターなどに連絡（福祉サービスの利用や見守り体制を検討）

連携

相談することを
望む



本人
家族
民生委員さん
ケアマネジャーさん
から相談

*隣人が気づいた時は家族や民生委員さんへ連絡
*ヘルパーさんが気づいた時は家族や事業所へ連絡

本人に付き添うことも

消費者安全確保地域協議会設置済であれば本人同意が不要な場合があります



消費生活センター（相談窓口）

周囲の人に伝えよう

～上手な「断り方」～

1. 「突然の訪問」には対応しない

突然訪問してくるのは、用件を前もって言うとお互い約束を取り付けられないからかもしれません。約束なく突然来て、契約を急がせる業者には対応しないのが一番です。

2. 「借り」を作らない、「無料」にだまされない

相手からもらいものをしたり、何かしてもらったりすると、心理的に断りにくくなってしまいます。業者に付け込まれてしまわないよう、無料の景品やサービスには注意しましょう。

3. 「すぐに」断る、 「すぐに」契約しない

断りきれないまま時間がたつと、ますます断りにくくなっていきます。断るときは、その場ですぐにきっぱりと断りましょう。

4. 「勇気」を持って 遠慮なく

断ると相手が嫌な思いをするんじゃないかと思うかもしれませんが、でも業者は断られても何とも思っていません。勇気を持って遠慮なくきっぱりと断りましょう。



上手な「声かけ」の方法

× だまされていますよ。 → **○** 本当に信用できますか？

頭から否定すると、かえって心を閉ざしてしまいます。「一緒に考えましょう」というスタンスで話をすると、自分で問題に気づくこともあります。

× どうしてそんな契約をしたのですか。 → **○** 誰にでも起こることなんですよ。心配しないで。

被害にあった人は、自分を責めたり、恥ずかしくて誰にも言えないと思ったりします。誰にでも起こることだと強調して、不安や困惑を取り除いてください。

× 子どもに相談したら？ → **○** まわりに相談できる人はいますか？

家族に知られることを恐れていることもあります。身内よりも第三者の方が話しやすい場合があります。

× 勉強代と思って忘れましょう。 → **○** 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、消費者トラブルを拡大させる原因になります。ひとりで抱え込まないように、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かまいませんか？

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。プライバシーへの配慮を忘れずに対応しましょう。

ワンクリック請求

無料アダルトサイトを見ていて、「年齢認証・あなたは18歳以上ですか?」の表示が出たので「はい」をクリックすると登録となり、400,000円を支払うようにとの請求画面が表示され、消そうとしても消えないなどということがあります。



請求金額

400,000円

「はい」を
クリックした
だけなのに

アドバイス

- ◎ワンクリックで登録になった場合、請求に応じる必要はありません。請求を無視しましょう。
- ◎ワンクリックで請求画面が消えなくなったり不審なSMSのURLをタップした場合は、「独立行政法人 情報処理推進機構（IPA）」のホームページに対処法が掲載されていますので、参照しましょう。
- ◎この他にも「パソコンがウイルスに感染している」など、偽の警告画面を表示する手口もあります。気をつけましょう。

「不在通知」を装ったSMS

実在の宅配業者を装い「荷物をお届けしましたが、ご不在のため持ち帰りました。ご確認ください。」というSMS※が届いた。添付されていたURLにアクセスすると何かダウンロードするような画面になったがそのままにしておいたところ、自分のスマホから不特定多数へメッセージが送られており、高額な通信料を請求された、ということがあります。また、URLから誘導されたページで氏名などの個人情報を入力した結果、知らないうちに高額な買い物をされていたという例もあります。※ SMS:ショートメッセージサービスの略。携帯電話番号でメッセージの送受信ができます。

あら〇〇運送
だわ。



アドバイス

- ◎SMSやメールで「不在通知」が届いても、記載されているURLにはアクセスしないようにしましょう。
- ◎URLにアクセスした場合でも、IDやパスワード、暗証番号等の個人情報を入力してはいけません。個人情報を入力することにより、キャリア決済などを不正利用されるおそれがあります。
- ◎送られてくるSMSは、宅配業者の他にも、通信事業者や金融機関のものもあります。気をつけましょう。

インターネット通販

インターネット通販でブランド物のバッグなどを購入し、商品が届いても「ニセ物」だったり、商品が届かない場合もあります。業者と連絡がとれないときは、返品・返金も困難です。また、健康食品などを1回だけのお試しで注文したつもりが、定期購入になっているトラブルもあります。



1回だけの
つもりが…

定期購入
だなんて!



よく読むと…

※5回以上購入が条件
※2回目以降は5,000円
支払い総額20,500円
※……………



アドバイス

- ◎通信販売には、クーリング・オフ制度がありません。販売業者が返品ルールを決めています。返品不可の表示があれば、基本的には返品できません。
- ◎ネット通販の申し込み最終確認画面に、「定期購入であること」、「各回の金額と契約期間内の購入総額」などの表示があれば、所定回数を購入するまで解約できません。申し込む前に、定期購入が条件になっていないか、画面をよく確認しましょう。

スマートフォンの契約

販売店でスマホだけを購入するつもりが、「スマホとセットで契約すると、毎月の料金が安くなる」などと勧められて、内容がわからないまま光回線や電気の契約をしてしまったり、必要のないタブレット端末や充電器などを知らないうちに購入させられていたというトラブルがあります。また、一番安いプランを希望していたのに、大容量データプランを契約していたという例もあります。



- ◎光回線やタブレット端末などの複数のサービスを勧められても、内容がよくわからないものや不要と思った契約は、はっきり断りましょう。
- ◎契約書にサインする前に、どの契約で料金が発生するか、月額料金はいくらかを確認しましょう。
- ◎店舗を持たない格安スマホ会社などでは、スマホ操作に不慣れな利用者向けの対面サポートがない場合もあるので、契約前にサポート体制を確認しましょう。

点検商法

「無料で耐震診断をします」「屋根の点検です」などと言って訪問し、「瓦がずれている」などと不安をあおって、高額な工事の契約をせまります。

また、「保険を使って自宅の修理ができる」と勧誘され、工事費用とは別に高額な保険申請サポート料金を請求されたというトラブルもあります。



- ◎突然、「点検する」と訪問されたら、十分に警戒しましょう。
- ◎契約を急がせる業者は要注意。工事をするときは複数の業者から見積もりをとりましょう。
- ◎保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。壊れた原因や物が、保険の対象になるかどうか、まずは、ご自身で確認しましょう。うその理由で保険金を請求すると、保険金詐欺に該当するおそれがあります。絶対にやめましょう。
- ◎訪問販売や電話勧誘販売の場合は、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。

暗号資産(仮想通貨)

知人から暗号資産の投資を紹介された。資産を40倍に増やすことができるとい話だったが、配当は振り込まれず、事業者とも連絡がとれなくなったというトラブルがあります。



暗号資産は必ず値上がりしますよ。賢い人は皆やっています。

確実に増えるのならいいのかな…



アドバイス

- ◎暗号資産は、日本円やドルなどのように国がその価値を保証している「法定通貨」ではありません。インターネット上でやり取りされる電子データです。
- ◎暗号資産に関連付けた投資は、その実態や内容を確認することが難しく、暗号資産の話題性を利用しただけの詐欺的な投資である可能性もあります。勧誘をうのみにせず、投資の実態や内容が分からない場合は取引をしないようにしましょう。
- ◎暗号資産交換業者は、金融庁・財務局への登録が必要です。無登録の業者ではないか、必ず事前に金融庁・財務局のホームページで確認しましょう。

訪問購入

呉服や古着などの買い取りをしてみると言ってお訪問し、金やプラチナなどの貴金属を強引に要求し、安価で買い取るという手口です。買い取り価格が妥当かどうか比較検討できないまま契約させられます。

不要品は
ありませんか



金やプラチナは
高く買い取り
ますよ

着物、古着、
買い取りますよ



- ◎解約を申し出ても商品は戻ってこない場合もあります。必要のない時は、毅然として断りましょう。
- ◎訪問購入は、契約書面を受け取った日から8日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフ期間中は物品を渡さなくてよいというルールがあります。

送りつけ商法

注文していない商品を一方的に送り付け、受け取ったことで代金の支払い義務があると消費者を勘違いさせて代金を支払わせようとします。また、突然電話があり、過去に注文を受けたとして商品を強引に送りつける場合もあります。



アドバイス

- ◎身に覚えのない荷物が代金引換で届いた場合は、送り主の情報を写真に撮るなど記録した上で、その場で受け取りを拒否し、家族等に注文した方がいないか、確認しましょう。
- ◎もし受け取ってしまった場合、業者は消費者に対して、一方的に送り付けた商品の返還を請求することはできません。そのため、消費者は商品を処分することができます。

すぐに発見できた場合は クーリング・オフ

クーリング・オフとは、訪問販売などの一定の取引について、契約した後に一定期間内であれば無条件に契約を解約できる制度です。

訪問販売	アポイントメントセールス、 キャッチセールス、催眠商法を含む	8日間
電話勧誘販売	業者の電話勧誘によって 申し込みをした契約	8日間
特定継続的役務提供	エステ、美容医療、外国語会話教室、 学習塾、家庭教師、パソコン教室、 結婚相手紹介サービス	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法	20日間
業務提供誘引販売	内職・モニター商法	20日間
訪問購入	業者が消費者の自宅などを訪ねて、 商品の買い取りを行う契約	8日間

※期間が過ぎていても、契約書面をもらっていない場合など、クーリング・オフできる場合があります。

店舗での契約や通信販売の場合は クーリング・オフ制度はありません。

ただし、通信販売業者の広告に返品に関する表示がない場合は、商品などを受け取ってから8日間は、送料自己負担での返品が可能です。

あきらめないで！

クーリング・オフができなくても、業者のウソや脅しによって契約してしまった場合は、契約を取り消すことができる場合があります。


「過量販売」なら1年間（訪問販売・電話勧誘販売）

訪問販売及び電話勧誘販売で、通常では到底必要とは考えられない過剰な量の商品の購入などをさせられた場合、契約後1年間は契約の解除ができる制度があります。

クーリング・オフの方法

「はがき」で行う場合 (販売店あて)

契約書面(申込書面)を受け取った日から8日以内に書面(はがきで可)で通知しましょう。

 販売会社の住所 〇〇販売株式会社 代表者 様	契約解除通知 契約年月日 〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇〇 上記日付の契約は解除します。支払い済みの〇〇〇〇〇円を返金してください。商品は引き取ってください。 〇年〇月〇日 (契約者住所) 〇市〇町〇丁目〇番地 (契約者氏名) 相談太郎
---	--

- 1 はがきの両面をコピーして保管しましょう。
- 2 特定記録郵便か簡易書留で送付しましょう。
- 3 クレジット利用の場合は、クレジット会社にも通知しましょう。

「電磁的記録」で行う場合

契約書面を確認し、クーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォームのスクリーンショットを保存しておきましょう。

クーリング・オフすると

- 支払い済みの代金は全額返金されます。
- 送料は業者負担で返品できます。
- サービスを受けていても代金を払う必要はありません。
- 工事が始まっていても業者の負担で元にもどしてもらえます。

クーリング・オフできないもの

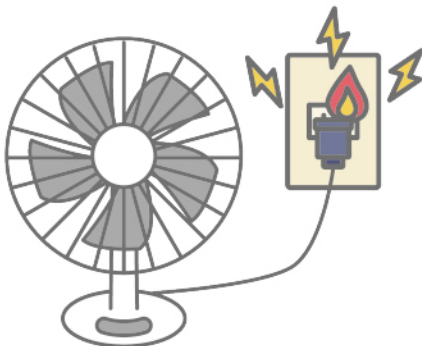
- ✕ 3,000円未満の現金支払い済みの契約
- ✕ 化粧品・健康食品などの消耗品を使用した分
- ✕ 自動車・葬儀の契約など

くらしの中のかくれた危険

居間

- ◎古い扇風機の部品が劣化し、ショートして発火
- ◎エアコンの電源プラグにホコリや湿気がたまり発火

- ◆長時間使用した製品には注意が必要です。製品の異常に気づいたときは、使用を中止し、販売店やメーカーに相談しましょう。また新しい製品にはさまざまな保護装置が搭載されています。買い替えも検討しましょう。
- ◆電源プラグがコンセントに長時間差し込まれていると、ホコリや湿気がたまり、そこに電流が流れて発火することがあります。コンセントやプラグはときどき掃除しましょう。
- ◆電気コードや配線器具の事故が多発しています。コードを無理にひっぱったり、輪ゴムやひもで電気コードを束ねたり、タコ足配線をするのはやめましょう。



台所

- ◎揚げ物調理中、その場を離れていたら火災が発生
- ◎電子レンジの庫内やガスコンロのグリルの汚れから発火

- ◆調理中は、その場を離れないこと。離れるときは必ずスイッチを切ってください。
- ◆ガスコンロは安全装置がついているものを使うと安心です。
- ◆電子レンジの庫内やガスコンロのグリルに食品カスが付着すると、発煙・発火の原因となるので注意しましょう。



寝室

- ◎介護ベッドで死亡事故
- ◎湯たんぽで低温やけど

- ◆介護ベッドの隙間に首が入り、重大な事故が発生しています。サイドレールの隙間を確認し、隙間の小さいものに交換するか、隙間をふさいで使用しましょう。
- ◆湯たんぽや電気あんかは、タオルや専用のカバーなどで包んでも低温やけどを負うことがあります。就寝前に布団から出して、スイッチを切りましょう。



屋外

- ◎シニアカーなどの転倒事故

- ◆電動3・4輪車（電動カート、シニアカー）を使用する際は、街中でスムーズな操作ができるよう、安全な場所でよく練習しましょう。また、思わぬところで動かなくなってしまうまいよう、バッテリーの状態を常に把握しておきましょう。



リコール情報、知っていますか？

リコール中の製品で毎年、100件以上の事故が発生しています。
家庭にある製品がリコール対象かどうか、確認しましょう。

消費者庁 リコール情報サイト

検索

<https://www.recall.caa.go.jp/>

あなたの最寄りの相談窓口

市町村名

担当課



FAX

最寄りの消費生活センター（相談窓口）



警察署（ 警察署）



社会福祉協議会



福岡県消費生活センター 相談窓口 TEL：092-632-0999
月～金 9：00～16：30
日（電話のみ）10：00～16：00

い や や！
消費者ホットライン TEL 188 ※ナビダイヤルです

★お近くの消費生活センターや市区町村の消費生活相談窓口につながります。

この手帳は、福岡県金融広報委員会（事務局：日本銀行福岡支店内）の協力を得て作製しています。

暮らしに役立つお金の情報は…

知るぼると

検索

令和4年度版