

高齢者・障がい者の消費者トラブル



見守り ガイドブック



1 高齢者・障がい者の消費者被害の現状と特徴	1
(1) 高齢者・障がい者の消費者被害の現状.....	1
(2) 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴.....	2
2 消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)	3
Q1 消費者安全確保地域協議会は、どのような組織ですか.....	3
Q2 地域協議会には、どのような見守りネットワークが想定されますか.....	3
Q3 地域協議会を設置すると、どのような効果がありますか.....	4
Q4 消費生活協力員・消費生活協力団体には、どのような役割がありますか.....	4
3 消費生活センターと福祉関係者との連携	5
Q1 消費生活センターは、どのような機関ですか.....	5
Q2 高齢者や障がい者への支援は、どのような機関で行われているのですか.....	6
地域包括支援センター.....	6
基幹相談支援センター.....	7
社会福祉協議会.....	7
☆地域協議会における高齢者・障がい者の消費者被害の気付きから消費生活センターへのつなぎ方(例).....	8
☆声掛けのポイント.....	9
☆国民生活センター「見守り新情報」を活用した声掛け.....	10
事例11 工事の車が出入りしているのを見掛けて-民生委員の気付き.....	11
事例12 部屋の隅に健康飲料の箱の山積みを見つけて-ケアマネジャーの気付き.....	13
事例13 時々迎えの人と出掛けるのを見掛けて-見守りポスターの気付き.....	15
事例14 健康食品など新しく購入した商品をたたくさん見つけて-家族(別居の母)の気付き.....	17
事例15 大切な荷物を持ってしまったと相談されて-社会福祉協議会職員の気付き.....	19
事例16 窓口で100万円を引き出しに来たお客様を見て-金融機関の職員の気付き.....	21
事例17 毎週のように大量の海産物を届けているけれど-宅配の配達員の気付き.....	23
事例18 コンビニで高額な支払をされるお客様が気になって-コンビニ事業者の気付き.....	25
事例19 電気料金の督促の通知を見つけて-見守りポスター(消費生活協力員)の気付き.....	27
事例20 クレジットカードの支払ができないと相談されて-消費者の気付き.....	29
事例21 「セミナーに行く」と言っていたけれど-契約継続支援事業所職員の気付き.....	31
事例22 スマートフォンの着信音に発している様子を見て-デイサービス職員の気付き.....	33
事例23 オンラインゲームで悪徳を使っていたことに気付いたと相談されて-特別支援学校教員の気付き.....	35
事例24 見えないアクセサリーをしているのに気付いて-契約継続支援事業所職員の気付き.....	37
事例25 掃除機が熱くなるのに気付いて-ホームヘルパー(訪問介護員)の気付き.....	39
☆ロールプレイングをしてみましょう「台風が来たら大変なことになる」と勧められて.....	41
☆ロールプレイングをしてみましょう 本当に彼女に会えるの?.....	42
4 消費者問題に関する法律	43
(1) 契約と契約の基本的ルールを定めた民法.....	43
(2) 未成年者の保護.....	43
(3) 成年後見制度.....	44
(4) 消費者契約法.....	44
(5) 特定取引法.....	46
5 消費者団体訴訟制度	48
☆だまされやすさ心理チェック.....	49
☆相談する前に相談メモを作っておくと便利です!.....	50
☆もっと詳しく知りたい方へ.....	50



「見守りネットワーク」について

【消費者庁ウェブサイト ⇒ 「見守りネットワーク総合情報サイト」としてリニューアル

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/

見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)総合情報サイト

平成26年6月の消費者安全法(平成21年法律第50号)の改正により、高齢者、障がい者、認知症等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、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」を設置できることが規定されました。

高齢者や障がい者を消費者トラブルから守るためには、福祉関係者や医療関係者、警察や消費者団体、民間事業者の方、消費生活サポーターや自治会の方など、地域で見守る多様な担い手のみなさんの気付きを消費生活センターにつなぐことが何より大切です。このサイトでは、消費者安全法に基づいて地方公共団体が設置する地域協議会(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御紹介します。



地方協力

消費生活相談員

地方消費者行政の支援に関する業務

公表資料

会議・研究会等

厚生労働省「全国介護保険・高齢者保健福祉担当課長会議」にて説明

【動画URL】

https://www.youtube.com/watch?v=U-2FbRRMS8M&list=PLMG33RKISnWjQ28eFABEBMQAAbI_ulwxG&index=10

令和2年度 消費生活協力員・協力団体養成事業

受託者：特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

講座名：消費生活協力員・協力団体養成講座

日時：令和3年2月24日（水）

- 内容：Ⅰ できる！協力員活動の基礎知識
（法律の専門家等による講義）
Ⅱ ポイントはここ！事例で学ぶ協力員活動
（元消費生活相談員による声掛けの仕方などの講座）

参加者：約90名

消費者協会、センター・相談員、市役所・役場、商工会議所、生協、
地域包括支援センター、介護支援センター、病院、生保会社、宅配業者
など

高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会 (年1回10月開催)



1. 見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)について

平成26年6月の消費者安全法(平成21年法律第50号)の改正により、高齢者、障がい者、認知症等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、地方公共団体及び地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)」を設置できることが規定された。

高齢者や障がい者を消費者トラブルから守るためには、福祉関係者や医療関係者、警察や消費者団体、民間事業者の方、消費生活サポーターや自治会の方など、地域で見守る多様な担い手のみなさんの気付きを消費生活センターにつなぐことが何より大切となる。

2. 「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」の開催目的

高齢者及び障がい者の消費者トラブルの防止等を図るため、「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」を開催し、消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、高齢者及び障がい者の周りの方々に対して悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供を行う仕組みを構築する。

3. 「高齢消費者・障がい消費者見守りネットワーク連絡協議会」構成員

高齢福祉関係団体	障がい者関係団体	消費生活関係団体	消費生活関係団体
一般社団法人日本介護支援専門員協会	一般財団法人全日本ろうあ連盟	公益財団法人消費者教育支援センター	一般社団法人全国銀行協会
一般社団法人日本在宅介護協会	全国手をつなぐ育成会連合会	一般財団法人日本消費者協会	一般社団法人全国地方銀行協会
公益社団法人全国老人福祉施設協議会	社会福祉法人日本身体障害者団体連合会	公益社団法人全国消費生活相談員協会	一般社団法人第二地方銀行協会
公益社団法人認知症のひとと家族の会	社会福祉法人日本視覚障害者団体連合	公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会	一般社団法人全国信用金庫協会
公益財団法人介護労働安定センター	公益社団法人全国精神保健福祉会連合会	主婦連合会	一般社団法人全国信用組合中央協議会
公益財団法人全国老人クラブ連合会		全国消費者行政ウォッチねっと	一般社団法人日本フランチャイズチェーン協会
社会福祉法人全国社会福祉協議会 ・地域福祉推進委員会	専門職団体	一般社団法人全国消費者団体連絡会	公益社団法人全日本トラック協会
全国ホームヘルパー協議会	公益社団法人日本介護福祉士会	全国地域婦人団体連絡協議会	全国農業協同組合中央会
全国地域包括・在宅介護支援センター協議会	公益社団法人日本社会福祉士会	特定非営利活動法人消費者機構日本	
全国民生委員児童委員連合会	公益社団法人日本精神保健福祉士協会	日本生活協同組合連合会	政府等
特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会	日本弁護士連合会		内閣府 経済産業省
	日本司法書士会連合会	自治体関係	警察庁 国土交通省
	公益社団法人成年後見センター・リーガルサポート	全国知事会	金融庁 消費者庁
		全国市長会	厚生労働省 独立行政法人国民生活センター
		全国町村会	