

見守りネットワーク 解説資料

～ 小松島市の構成員の皆さまへ～



見守りネットワークの取組について

①消費者安全確保地域協議会（通称：見守りネットワーク）とは？

消費者安全法に基づいて組織できる多様な見守りの担い手（構成員）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繋いでいただくためのネットワークです。



【企業名】 も見守りネットワークの構成員です！

②見守りネットワークでできること

1. 個人情報の共有が可能に！

本人の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、個人情報の提供が可能です。これにより、トラブル等が発生しても、ルール（マニュアル等）にしたがって、速やかに消費生活センターや関係する構成員に繋ぐことができます。



2. 被害情報の地域共有で被害防止！

消費者被害の情報を地域の構成員に共有することで、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。



3. 消費者被害の発見から福祉サービスへ！

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や障がい者をサービスにつなぐことができます。



見守りネットワーク構成員の皆さまにお願いしたいこと

日常業務の中で知りえた見守り活動の「気づき」や「体験」は…

事務局や総会等を通じて関係者に共有していただくことで、住民の消費者被害を始めとしたトラブルの防止に繋がります。

事務局等から消費者トラブルに関する情報提供があったら…

確実に職場内で共有の上、各構成員がアンテナを張り、多種多様なトラブルを察知できるよう、お願いいたします。



声掛けのポイント



消費者被害に遭っているような様子が見られたとき…

いきなり質問をせず、世間話などから何気なく尋ねましょう。

本人から相談されたとき…

一旦受け入れる気持ちを持ち、ゆっくりと状況を聞きましょう。

「お節介かも」とためらわず、場面に応じた自然な会話の流れでお声掛けを！
会話をしていくうちに心を開いてくれることもあります。問い詰めたり、頭から否定するような口調は、本人の心を閉ざしてしまいがちです。

見守りネットワークの連携事例

連絡の流れ	内容
本人 → 郵便局 → 相談窓口	電話で記念アルバムを購入しようとしてこく勧誘され断ったが、送り付けられた。 クーリング・オフ期間は過ぎていたが、そもそも契約が成立していなかったため、その事についてアドバイスをした。無事返品に応じてくれ解決した。
金融(A) → 相談窓口 → 金融(B) 地域包括支援センター	金融機関(A) (B)を利用している高齢女性が警察官を名乗る者に両機関のカードを騙し取られた。この後警察にも通報する。直ぐに金融機関(B)へキャッシュカードを騙し取られたことを伝えると、「口座凍結するのであれば、本人からの連絡が必要」との回答をいただき、本人へ伝えた。地域包括支援センターへも伝え、女性の情報を提供していただいた。後日、犯人が逮捕されたと新聞に掲載された。
本人 → 社会福祉協議会 → 相談窓口	身に覚えのないクレジットカード会社の圧着はがきが届いた。 → 包括支援センターから相談窓口を紹介した。はがきに記されたカスタマーセンターに架電し、ショッピング名目の利用明細を確認すると、本人が1月に金融口座を解約しており、引き落としができていない料金が請求されていることが分かった。本人は、明細を見て納得された。

※相談窓口は、消費生活センターのことです。

アンケートのクイズの解答と解説

消費生活センター（消費生活相談窓口）が受け付けている相談



「商品やサービスの契約で事業とトラブルになった」「製品を使ってけがをした」などの、**消費生活に関する消費者と事業者間のトラブル**について相談できます。

専門的な知識と経験を持つ消費生活相談員が、トラブル解決のための助言、あっせん（消費者が当事者として事業者と交渉する際の手助け）、情報提供などを行っています。

問5 消費生活センター（消費生活相談窓口）が相談を受け付けている事例は1～6のうちどれでしょうか。

（当てはまると思う番号全てに○）

1. エステを契約したが、高額であったのでクーリング・オフをしたい。手続きがわからないので教えてほしい。
2. ダイレクトメールを見て冷凍カニを購入したが、広告に載っていた写真よりもずっと小さい商品が届いた。
3. クレジットカードのリボ払いで様々な買い物をしたために返済が大変だ。
4. ××という企業の営業の態度を指導してほしい。
5. 隣の庭の木の枝が自分の家の敷地に入ってきて邪魔だ。
6. 雇止めした元期間従業員が、雇止めの無効を主張して地位確認請求の労働審判を申し立ててきた。

【解答】1～3番

クーリング・オフ

いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり契約を解除したりできる制度です。



問6 次のうちクーリング・オフできるものはどれでしょうか。（当てはまると思う番号全てに○）

1. 来訪したリフォーム業者と契約をしたが、施工後の請求額が見積額より高額のため支払いたくない。
2. インターネットで1回のつもりで注文した商品が定期購入になっていた。 **注意**
3. 「通信料が安くなる」と電話で勧誘されプロバイダーを変更したが、安くならなかった。
4. 語学教室に入会したが、高額であるため解約したい。
5. 突然不要なアクセサリを買取ると業者が訪問し、指輪等を安価で買取られたが、返してほしい。

【解答】1・3～5番

1. 訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等を含む）
2. 通信販売 ※クーリング・オフができません！ **注意**
3. 電話勧誘販売
4. 特定継続的役務提供
（エステティック、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）
5. 訪問購入（業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買い取りを行うもの）

その他：連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法等）

小松島市消費生活センターの所在地



小松島市消費生活センター

〒773-8501 徳島県小松島市横須町1番1号
小松島市役所1階 TEL 0885-38-6880
相談受付時間：午前9時～午後4時
休館日：土・日・祝日・年末年始



令和4年10月31日に
旧教育委員会庁舎から
本庁に移転したポン！

問7 小松島市消費生活センターの所在地は1～5のうちどれでしょうか。(1つに○)

1. 小松島市役所本庁舎内
2. 小松島市立図書館内
3. 小松島市教育委員会庁舎内
4. 小松島市福祉センター内 (社会福祉協議会・地域包括支援センター等が所在)
5. わからない

【解答】1番 小松島市役所本庁舎内が正解です。

消費者ホットライン188

最寄りの消費生活センター等をご案内する全国共通の電話番号です。

市区町村や都道府県の消費生活センター等が開所していない場合 (土日祝日)

年末年始 (12月29日～1月3日) を除いて、原則毎日御利用いただけます。

※国民生活センターで相談の補完など



問8 消費者ホットライン188に電話すると、どこに繋がるでしょうか。(1つに○)

1. 最寄りの見守りネットワーク事務局 (消費者行政担当課)
2. 最寄りの消費生活センター (消費生活相談窓口)
3. 徳島県警察の相談窓口
4. 最寄りの消費者協会
5. わからない

【解答】2番 最寄りの消費生活センター (消費生活相談窓口) が正解です。

こまつしま版 見守りフローシートの 投稿方法



①二次元コードを読み取る

お配りした名札の裏にも、
二次元コード（QRコード）が
載っています！

こまつしま版見守りフローシート URL
<https://www.city.komatsushima.lg.jp/mimamori-network-form/>

この場合 見守りが必要？と悩んだら

- ①下の2次元コードをスマートフォン等で読み取る
- ②該当する項目を選択のうえ、報告をする



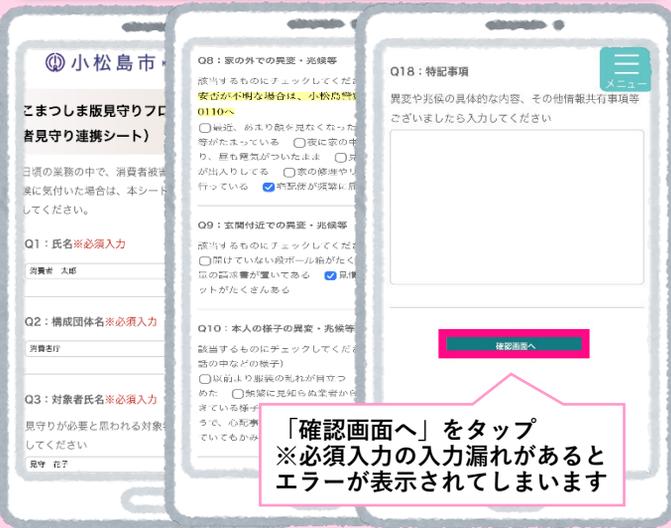
ここからもアクセスできます！

いただいた後、
小松島市市民環境課・消費生活センターより
等のご連絡をする場合があります。

問合せ ■小松島市消費者安全確保地域協議会事務局（小松島市市民環境課）
TEL：0885-32-2132 F/ax：0885-33-2234
E-mail：shiminseikatsuo@city.komatsushima.i-tokushima.jp

②見守り対象者の情報を入力・該当する項目にチェックし、「確認画面へ」をタップ

③確認画面で入力内容を確認。表示された画像の数字を入力し、「送信する」をタップ



「確認画面へ」をタップ
※必須入力の入力漏れがあると
エラーが表示されてしまいます



「送信する」をタップ
※修正する場合は、上の「変更する」をタップすると入力画面に戻ります

③見守りネットワーク事務局にて内容を確認

→事務局にて内容を確認し、関係する構成員へ情報提供します。



事務局員

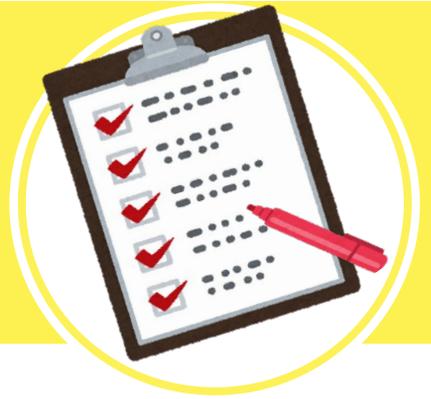


対応指示



構成員

これって見守りが必要？ ～気づきのポイント～



自宅の **中** で…

- 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
- 布団や健康器具、健康食品など、見慣れないものがある
- 食べきれないほどの量の食品が届いている
- 開封していない宅配物がたくさんある
- 督促の通知等の請求の通知らしいものがある
- ゴミをうまく分別できない、又は、ため込む



自宅の **外** で…

- 見慣れない車が停まっている
- 作業員が頻繁に出入りするなど、工事が続いている
- 頻繁に出掛けては、何か購入してくるようだ
- 営業マンらしい人と、車に乗って出掛けていく姿を見掛ける
- いつもと違うアクセサリーをしている
- 服装が不自然なまま外出している
- 見慣れない人が家に入出入りするようになった
- 地域の集まりや行事にいつも参加していたのに、急に来なくなった



店 舗で…

- 頻繁にATMで現金を引き出している
- 決まった支払先に支払を繰り返している
- 高額な振込をしている
- 高額な電子マネーを購入しようとする
- 日常生活で必要と思われる量をはるかに超えた買物をしている
- 買物に来たときにお金の勘定ができない

