

はじめに

私たちの消費生活を取り巻く環境は、情報通信技術の高度化、国際化等により大きく変化し、様々な新しい商品やサービスが次々と登場しています。このような現代に生きる私たちにとっては、消費者トラブルは誰にでも起こり得ることといえるでしょう。

とりわけ、高齢者・障がい者の消費者トラブルは発見が遅れ、深刻な被害になりがちです。そこで、2014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。

本ガイドブックは、具体的なトラブル事例をとおして、消費者被害の気付き、高齢者・障がい者の方への声掛け、福祉部門と消費生活センター等の関係機関の連携について説明をしています。

本ガイドブックが、「消費者安全確保地域協議会」の設置及び多様な主体による見守り活動の推進の一助となることを願っています。

2020年2月



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「見守り新鮮情報」を活用した声掛け.....	10
事例1 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2 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3 時々迎えの人と出掛けるのを見掛けて-見守りサポーターの気付き-.....	15
事例4 健康器具など新しく購入した商品をたくさん見つけて-家族（別居の子）の気付き-.....	17
事例5 大切な指輪を売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6 窓口に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7 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8 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9 電気料金の督促の通知を見つけて-見守りサポーター（消費生活協力員）の気付き-.....	27
事例10 クレジットカードの支払ができないと相談されて-医療者の気付き-.....	29
事例11 「セミナーに行く」と言っていたけれど-就労継続支援事業所職員の気付き-.....	31
事例12 スマートフォンの着信音に脅えている様子を見て-デイサービス職員の気付き-.....	33
事例13 オンラインゲームで高額を使っていたことに気付いた、と相談されて-特別支援学校教諭の気付き-.....	35
事例14 見慣れないアクセサリをしているのに気付いて-就労継続支援事業所職員の気付き-.....	37
事例15 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 消費者問題に関係する法律	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) 特定商取引法.....	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

