

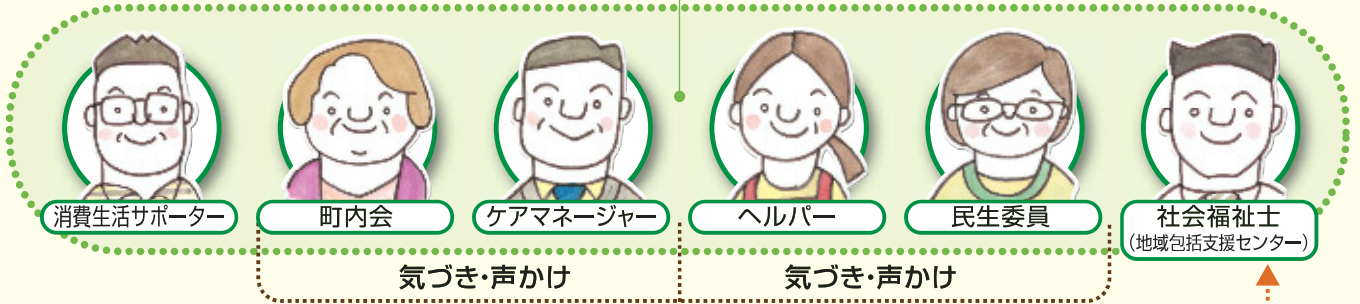
もしかして、消費者トラブル？

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)



気づき・声かけ

気づき・声かけ

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

認知症の
可能性

本人に事実を確認

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。

必要なことは書かれていますか？

契約書のチェックポイント



- 契約者の氏名、連絡先
- 口頭で約束した内容に関する記載
- 契約の年月日
- 納品・商品引渡し(予定)の年月日
- クーリング・オフに関する記載(契約書の裏面に書かれていることもあります)

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 ザッポロ タロウ | 電話番号 | お届け予定日 |
| 札幌 太郎 | (011)123-4567 | 2019年4月15日 |
| フリガナ ザッポロシ 〇〇 ク△△ | 特記事項 | クーリング・オフのお知らせ |
| 札幌市〇〇区△△1-2-3 | 事前連絡のうえ配達 | |

下記の通り注文いたしました。

| 商品名<型式> | サイズ・色 | 数量 | 単価(円) | 金額(円) | 備考 |
|---------------|--------|----|--------|--------|--------|
| 羽毛布団<SA-3.0W> | シングル・白 | 2枚 | 40,000 | 80,000 | 両面抗菌加工 |
| 小計 | | | 80,000 | 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 | | |

| 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) |

契約担当者: 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
Tel.(011)××× -××××

北海道

はがき表面 はがき裏面

- 商品を販売した会社の名称、住所、電話番号(法人の場合は代表者氏名も)
- 販売会社の契約担当者の氏名
- 税抜合計額、消費税額、税込合計額
- 支払い方法の種類(分割払いの場合は分割方法も)
- 商品の数量、単価、金額(「一式」は中身がわからないので要注意)
- 商品を特定できる内容(商品名、型式、サイズ、色柄など)

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。

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のに、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