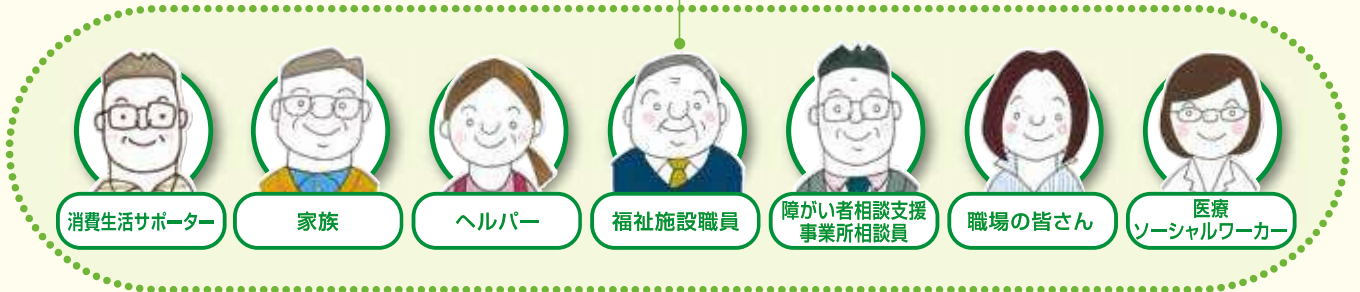


もしかして、消費者トラブル？

問題に気づいたときの対応手順



障がいのある方に身近な皆さん



気づき・声かけ

気づき・声かけ

障がいのある方の様子の変化

対応方法の助言を求めたいとき

助言

本人に事実を確認

消費者被害防止ネットワーク事務局
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

消費者トラブルに気づいたら

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



消費者被害防止ネットワーク事務局
TEL 728-8300

電話

電話・来所

電話・来所

札幌市消費者センター
消費生活相談室
TEL 728-2121

成年後見など
その後の支援に
関する相談

札幌市社会福祉協議会相談員

弁護士

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、できるだけ本人の意思に沿って解決できるよう支援します。基本的に本人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障がいのある方のお宅を訪問し、消費者トラブルの実態調査を行ったり、被害の未然防止のために、地域でミニ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方を見過ごすことは、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。ぜひ理解を得て情報提供をお願いします。また、ご連絡をくださった方の個人情報も厳守します。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:10月1日ごろ)
- 何を契約しましたか？
(例:健康食品)
- 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:8万円ぐらい)
- どこから買いましたか？
(例:〇〇健康販売株式会社)
- 契約のきっかけは？
(例:販売員が自宅に訪ねてきた)
- 販売員はどのようなことを言っていましたか？
(例:持病が良くなります)

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10月1日**

お客様署名欄 **札幌 太郎** 印

フリガナ	ザッポロ	クロー	電話番号
ご氏名	札幌 太郎		(011)123-4567
フリガナ	ザッポロ	〇〇ク△△	
ご住所	札幌市〇〇区△△1-2-3		

お届け予定日
2019年10月15日
特記事項
事前連絡のうえ配達

クーリング・オフのお知らせ

1.

2.

3.

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
機能性サプリメント<SA-1>	60粒入	4箱	20,000	80,000	まとめ買い特典付

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)(4 回)
分割方法	1回目:22,000 円(11月15日) 2回目:22,000 円(12月15日) 3回目:22,000 円(1月15日) 4回目:22,000 円(2月15日)

小計	80,000	その他:
税抜合計額	80,000	
消費税額	8,000	
税込合計額	88,000	

契約担当者: **北海道**

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)××× - ××××

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。

クーリング・オフの方法



クーリング・オフとは

消費者が契約してしまったあとで、その契約を一時的・無条件に解除できる制度です。

- すでに代金を支払った場合は、全額返金されます。
- 工事などが完了していても、期間内であればクーリング・オフできます。
- 使用している場合でもそのまま返品できます(「指定消耗品」と書かれている場合を除く)。
- キャンセル料や違約金は必要ありません。

【期間】

契約書を受け取った日から起算して、下記の期間はクーリング・オフできます。なお、期間内の消印有効です。

- 訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入など……………8日間
- マルチ商法など……………20日間

契約書の記載内容に不備があり、法定書面として認められない場合は、期間を過ぎていてもクーリング・オフ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。

【クーリング・オフできない場合】

- 現金取引で代金が3,000円未満の場合
- 店舗に自ら出向いて購入した場合
- 買取業者を自ら呼んで売却した場合
- 通信販売での買い物
- 化粧品、健康食品など「指定消耗品」と書かれている商品を使用した場合(使用分のみ)
- 乗用車、葬儀代金など
- 事業主としての契約

- はがきは「販売会社」に送ります。
- クレジット契約を利用した場合は「クレジット会社」にも送ります。

※解約理由を記載する必要はありません。
 ※電話での解約は証拠が残らないので、必ず書面で解除を通知しましょう。
 ※郵便局に持参し、「特定記録郵便」か「簡易書留」で郵送してください。
 ※はがきは両面ともコピーを取り、郵便局の受領証と一緒に保管しましょう。

裏面

契約解除通知

1. 契約書面を受け取った日
○年○月○日
2. 相手の業者の名前
3. 契約担当者
4. 商品の名前
5. 金額 円
6. 契約をやめます。
クーリング・オフします。
(理由は必要ありません)
7. 申出日 ○年○月○日
8. 自分の住所
9. 自分の氏名

表面

〒□□□-□□□□

市
区
丁目
番
号

〇〇〇〇〇〇〇〇
 代表者
〇〇〇〇〇〇〇〇
 会社

〇〇〇〇〇〇〇〇
 様

(氏名住所)

特定記録郵便

「ミニ講座」を活用しよう

「消費者被害防止ネットワーク事業」の一環として、障がいのある方を悪質商法から守るための出前講座(ミニ講座)を行っています。お気軽にご利用ください。おもな内容は下記の通りです。

【受講料】無料(会場費用などは主催団体負担)

【対象】障がい者福祉施設、障がいのある方を雇用する事業所、医療機関、障がい者相談支援事業所、町内会など

【参加人数】10~20人程度

【講師】消費生活推進員

【講座時間】30~60分程度

【講座内容】悪質商法の手口やトラブル事例、効果的な断り方、クーリング・オフなどを学びます。

【問い合わせ・申込先】消費者被害防止ネットワーク事務局 札幌市北区北8条西3丁目 札幌エルプラザ2階 TEL728-8300

※お申し込みは、原則1ヵ月前までをお願いします。
 ※参加人数、講座時間についてはご相談に応じます。

消費者トラブルの最新情報をチェック!

下記のホームページでは、悪質商法の事例、製品事故情報、行政指導を受けた事業者、不当請求事業者などの情報を紹介しています。

- 消費者庁 <http://www.caa.go.jp/>
- NITE(製品評価技術基盤機構) <http://www.nite.go.jp/>
- 国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/>
- 北海道立消費生活センター <http://www.do-syouhi-c.jp/>
- 経済産業省 <http://www.meti.go.jp/>
- 札幌市消費者センター <http://www.shohi.sl-plaza.jp/>

各区の障がい者相談支援事業所の紹介先

札幌市の各区に、障がい者相談支援事業所があります。詳しくは下記にお問い合わせください。

札幌市保健福祉部障がい福祉課 TEL 211-2936

このガイドブックは、下記の皆さんの協力を得て作成しました。

北星学園大学社会福祉学部/NPO法人 小さい種の会/札幌障がい者就業・生活支援センターたすく/NPO法人 障害者自立センター・IL-ism
 NPO法人 シーアイネット/公益社団法人 札幌消費者協会/中西印刷株式会社(以上順不同)

障がいのある方に
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。

「**貸しません**」

クレジットカードや障害者手帳等を絶対に貸してはいけません。

「**電話しないでください**」

しつこい電話勧誘には、強い言葉でしっかりと意思を伝えましょう。

「**帰ってください**」

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!

障がいのある方を追い込む

禁句集 NG!



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、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。

家族に相談したら? ⇒ **身近に相談できる人はいますか?**

家族を心配させたくない気持ちに拍車をかける言葉。第三者のほうが話しやすい場合があるので、本人の意思を尊重しましょう。

今回はあきらめましょう ⇒ **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。

他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。

ミニ講座の申込先

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9:00~午後5:15 ※土・日曜日、祝日、年末年始は休み

TEL 728-8300

札幌市消費者センター

消費生活相談室

土・日曜日、祝日、年末年始は休み

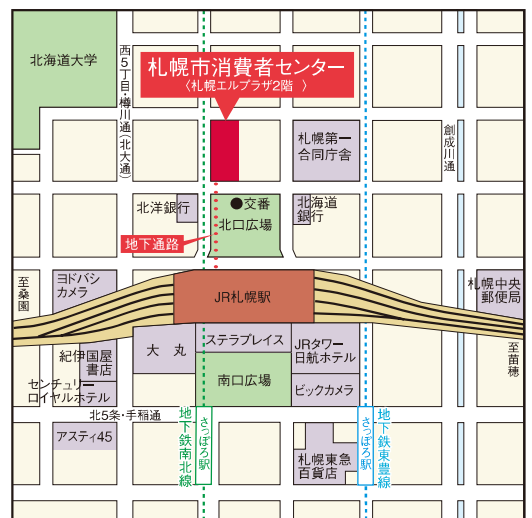
〒060-0808 札幌市北区北8条西3丁目 札幌エルプラザ2階

面談相談 午前9:00~午後4:30

電話相談 午前9:00~午後7:00 Tel 728-2121

消費者ホットライン「188」(局番不要)もご利用できます。※土・日曜日、祝日も受付しています。

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

