

消費生活推進員

活動・見守りハンドブック

学んで、広める。見守り、つなぐ。



かしこい消費者
になりましょう!!

©YUKI ISHII

横浜市消費生活推進員オリジナルキャラクター
かしこちゃん

横浜市

「消費生活推進員 活動・見守りハンドブック」目次

はじめに・・・1

① 消費生活推進員の活動

活動の目的・・・2

消費生活推進員が行う地区活動・・・3

地区活動事例を紹介します!・・・6

地区活動の手順と方法・・・9

② 活動のための情報を得る

消費生活に関する講師をお願いできる団体など・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・14

最新の情報を手に入れる・・・15

啓発用教材(貸出を行っています)・・・16

③ 消費生活推進員の見守り活動

消費生活推進員としての見守りとは・・・19

悪質商法に高齢者が狙われる原因・・・20

高齢者の消費者トラブルの特徴(何故だまされてしまうのか…)・・・・・・・・・・・・・20

被害に遭わないためのポイント・・・21

相手を傷つけないように状況を尋ねる声掛けの仕方・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・21

地域ケアプラザってどんなところ?・・・22

横浜市消費生活総合センターに相談・・・23

④ 契約の基礎知識

契約のルールを知ろう・・・24

契約をやめることができる場合・・・26

⑤ 消費生活推進員に関係する法律など

消費生活推進員及び活動の位置付け(概念図)・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・31

消費生活推進員の制度・・・33

はじめに

買い物をして料理をして食事する。スマートフォンを使いこなし、電車に乗り、旅行を楽しむ。「消費生活」は人の暮らしそのものです。

社会の変化とともに「消費生活」も変化していきます。近年、商品やサービスは多様化しており、契約の内容が複雑化しているものもあります。また、決済のキャッシュレス化やインターネットを経由した契約や売買などが普及し、消費生活でもデジタル化が進展しています。

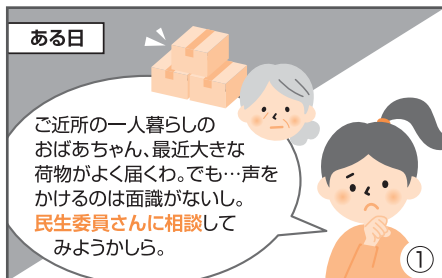
安全な「消費生活」を送るためには、「何が消費者トラブルなのか」に気づき、適切に対処する力が必要になります。

消費生活推進員とは？

横浜市では、消費者トラブルを未然に防ぎ、地域における安全で快適な消費生活を推進してくださる方を、消費生活推進員として市長が委嘱しています。

「消費者トラブルに遭わない安全な地域づくり」を目指して活動を行います。

消費生活推進員のハマ子さん



① 消費生活推進員の活動

活動の目的

推進員になられた皆さんは、消費者トラブルや消費生活の知識を学び、その知識を、身近な人や地域の人たちに広めてください。地域の人たちをゆるやかに見守り、もしも消費者トラブルに巻き込まれている方に気づいたら、相談機関につないでください。そうして、消費者トラブルの被害にあう人が、一人でも減ることが活動の目的です。この目的の達成をめざして、横浜市は消費生活推進員に、以下のような活動を期待します。



啓発活動を行う

例えば、講師を招いて啓発講座を開催したり、地域のイベントで啓発パンフレットを配布したりします。また、自身が講師になったり、推進員仲間と寸劇を作って、高齢者等に「消費者被害にあわないように気を付けよう」と呼びかけている推進員さんもいらっしゃいます。たくさんの人に分かりやすく、消費者情報を伝えましょう。

地域の見守り活動に参加する

地域の福祉関係者が行う高齢者等の見守り活動に参加したり、地域の防災イベントと連携して、「こんな消費者トラブルが増えてますよ」といった情報を伝えます。また、日頃のご近所づきあいの中で、家に新しい布団が何組もあるとか、リフォーム業者がしょっちゅう出入りしていて、「この家の人はだまされているかも?」と思ったときには、事情を聞いて、必要な場合は相談機関を紹介します。

講演会などで学習する

日頃からアンテナを張り、消費者トラブルについての知識を得ることは、自分が被害にあわないためにも有益です。消費生活総合センターの啓発講座に参加したり、チラシやHPなどで最近のトラブル情報などをキャッチして、地域での啓発活動や見守り活動に活かしましょう。

消費生活推進員が行う地区活動

消費者被害未然防止・拡大防止に関する啓発講座等の開催や、地域の見守り活動への参加を年2回以上、その他の活動は地区の実情により実施してください。

原則としてお住まいの連合町内会の範囲を地区と定め活動範囲とし、地区内の消費生活推進員全員で団体として活動します。

活動分類	内 容		活動種別記号	実施回数
消費生活に関する知識・情報の地域への普及啓発	消費者被害未然防止・拡大防止に関する啓発講座等の開催		A	年2回以上
	地域の見守り活動への参加(主に高齢者を対象とした啓発講座等の開催はA)			
	1	上記以外の消費生活に関する啓発講座等の開催	B	実施回数は任意 (地区の実情により実施)
	2	環境に配慮した購買行動の推進		
3	情報紙の発行・回覧、パネル展示等の広報活動			
消費者と事業者の交流促進	商店街・メーカー等との意見交換・懇談会		C	

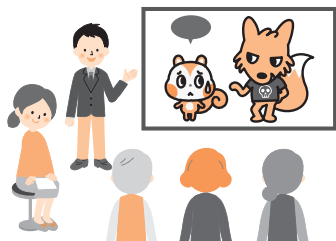


活動ができるだろうか・・・不安なときは !!

区役所地域振興課の担当者に相談してください。地区活動の方法、啓発講座の講師や利用する教材・資料の紹介など、アドバイスがもらえます。

消費者被害未然防止・拡大防止に関する啓発講座等の開催

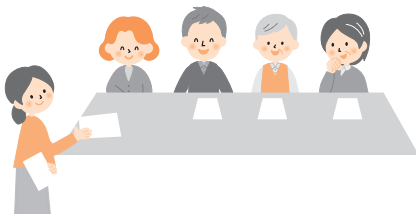
活動種別 A



地域の集まりに出向き、「悪質商法の被害や手口」を説明や紙芝居をして伝えます。消費生活推進員活動の柱になります。

地域の見守り活動への参加

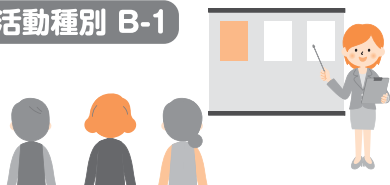
活動種別 A



地域の高齢者の見守り活動などに参加して、消費生活情報を伝えます。

活動種別A以外の消費生活に関する啓発講座の開催

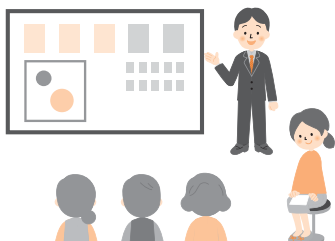
活動種別 B-1



食の安全・エシカル消費[※]等の啓発講座を行います。

※エシカル消費：より良い社会に向けて、人や社会、環境に配慮した製品やサービスを選んで消費すること

研修会で知識を身に付ける



市や区役所で開催する研修や講座で、消費生活の知識や悪質商法の手口、地域の見守り活動のポイント等を、分かりやすく無料で学びます。

環境に配慮した購買行動の推進

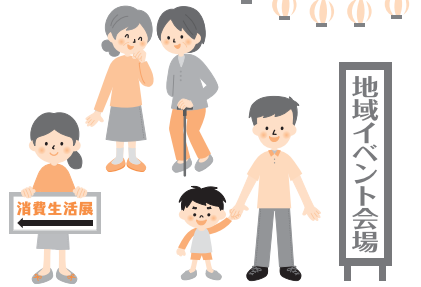
活動種別 B-2



環境配慮の学習会、古着の回収やリサイクルイベントなどを開催します。

パネル展示等の広報活動

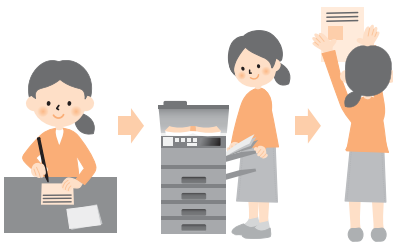
活動種別 B-3



地域や区のイベントで、ブースの出展やパネル展示等を行い消費生活情報を伝えます。

情報紙の発行・回覧等の広報活動

活動種別 B-3



地区の活動や消費生活情報をわかりやすくお知らせします。

商店街・メーカー等との意見交換・懇談会

活動種別 C



商店街やメーカーとの意見交換（施設見学）を通して、知識を深め、消費者の意見を伝えます。

地区活動事例を紹介します!

1 活動種別 A の事例

消費者被害未然防止に関する啓発講座の開催や地域の見守り活動への参加

- 悪質商法の教材を見て、自分たちの体験を話し合う意見交換会を開催
- 「クーリング・オフ」の説明及び書面の書き方の講座を開催し、消費生活総合センターの情報紙などから「最近の消費生活相談」や「販売の手口」を紹介
- 消費生活推進員が悪質商法の手口を寸劇で紹介、警察の生活安全課を招いて、振り込め詐欺未然防止のための講座も一緒に開催
- 落語家を招いて「悪質商法の創作落語」を聞き、その後に消費生活推進員が消費生活総合センターを案内
- PTAの集まりで、「インターネット利用のトラブル」、「携帯電話などのデジタルコンテンツの契約トラブル」などについて、リーフレットを活用して啓発講座を実施
- 地域のお祭りや文化祭で〇×クイズを活用したミニ出前講座を行い、悪質商法の手口や勧誘の効果的な断り方、相談窓口の消費生活総合センターを紹介

地域の見守り活動への参加例

- 地域で行われる昼食会、サロンなど高齢者を対象にした行事に参加し、紙芝居などを活用して、楽しく学べる消費者被害未然防止に関する啓発講座を実施し、消費生活総合センターを紹介
- 地域の福祉関係者が集まる連絡会などに消費生活推進員が参加し、消費者被害の未然防止に関する情報提供を行う
- 区や地域ごとに展開されている見守り活動に、地域の見守りの担い手の一員として、消費生活推進員が参加



2 活動種別 B-1 の事例

A以外の消費生活に関する啓発講座の開催

- 食の安全と表示、エシカル消費[※]等を学ぶ講座を開催
 ※:より良い社会に向けて、人や社会・環境に配慮した製品やサービスを選んで消費すること
- 子育て支援施設でフェアトレード[※]の紙芝居を披露
 ※:発展途上国の生産者や労働者等の生活向上を図るため、適正価格でコーヒー、チョコレート、バナナなどの商品を取引しようとする取組
- スマートフォンでトラブルに巻き込まれないため、利用方法を学ぶ講座を開催
- 持続可能な開発目標(※SDGs)を理解して、私たちの消費生活を考える講座を開催
 (※貧困問題をはじめ、気候変動や生物多様性、エネルギーなど、持続可能な社会をつくるための17のグローバル目標と169のターゲットからなる国連の開発目標)
- 食品ロス(食品廃棄物)の現状と家庭から食品ロスを出さない方法を学ぶ講座を開催

3 活動種別 B-2 の事例

環境に配慮した購買行動の推進

- 区民まつりで、洗剤がいらぬアクリルたわし作り教室を開催
- サステナブル・ファッションへの取組
 - ごみを減らすため、ファイバーリサイクル(古着回収)を開催
 - 衣類を回収し、利用する人に配布するリユースイベントを開催
- 野菜や果物の皮を再利用する環境配慮の学習会の開催
- 地元の直売所と連携して、地産地消について学ぶ



4 活動種別 B-3 の事例

情報紙の発行・回覧・パネルの展示等の広報活動

消費生活に関する情報、地域で起こった消費者トラブルや地区活動の内容を情報紙やパネル展などを通して、地域の人たちに知らせる活動です。

- **情報紙作成**…自治会・町内会の掲示板や回覧板を利用して、効果的な情報提供
- **地域の催しに参加**…パネル展開催やブース出展で、より多くの人に情報提供
- **消費生活情報の掲載依頼**…地域の情報紙など、様々な情報媒体を利用

- 地域で起こった架空請求の被害防止を呼びかけるチラシを作成し、班回覧を実施
- 啓発講座の内容と参加者の声を盛り込み、出前講座の案内チラシを配布
- 区民文化祭で悪質商法やクーリング・オフについて紹介するパネル展示を実施
- 消費生活推進員の活動を紹介する消費生活推進員だよりを発行し地域に配布

5 活動種別 C の事例

商店街・メーカーとの意見交換・懇談会

より良い消費生活の環境づくりの観点から、商店街(会)・メーカー・生産農家・地元のスーパーマーケット事業者などと、意見交換をする活動です。

- スーパーマーケットの「食の安全・安心」の取組について店長と意見交換会を実施
- 利用しやすい商店街にするために、地域の声を届ける交流会を開催

施設・工場及び店舗等を実際に見て、知識を深め、問題点を把握する活動です。事業者に対し地域の人たちの疑問や意見を伝え、そこで得た知識・情報を地域の人たちに知らせる活動につなげます。

- 化粧品の成分について学ぶため、化粧品会社の施設見学を実施
- 施設見学で事業者からの説明の後に意見交換会を実施(資源循環局焼却工場、資源分別リサイクル工場、下水処理施設、ガス工場、食品工場、生産農家など)

地区活動の手順と方法

地区活動を始める前に

情報収集	<ul style="list-style-type: none">●新聞やテレビ、消費生活に関する情報誌などを読むと最近の消費生活問題の事例がわかります (消費生活に関するお役立ち情報についてはP.15へ)●地域でどんな集まりがあるか情報を集めましょう
地域の問題を見つける	<ul style="list-style-type: none">●地域で起きている消費者被害を知ろう 自治会町内会、民生委員、老人クラブ、地域の活動団体、趣味の団体などの地域の人たちから、地域で起こっている消費生活の問題を聞いてみましょう

地区活動のテーマを決めましょう!

地域で起こっている問題や区の活動目標を参考にして決めます。

テーマ (具体例)	長期型 (1年・2年)	大きなテーマを決め、様々な角度からアプローチする ●「安全で、安心な消費生活に向けて」 ●「ストップ! 悪質商法、伝えよう! 横浜市消費生活総合センター」
	独立型	活動ごとにテーマを変える ●地域の見守り活動に参加 (高齢者の消費者被害について情報提供) ●啓発講座(食の安全について) ●情報紙(悪質商法の手口について) ●意見交換会(地元農家と地産地消について)

活動計画を立てる

市や区役所が開催する研修や講座、区民まつり、見守り活動などのスケジュールを確認し、活動にかかる準備期間も計算して、年間の計画を立てます。

予算を立てる

予算を具体的に決めます。講演会開催には会場費用や講師謝金、パネル展示・情報紙作成には材料費など、費用のかかる項目をあげ、実際の金額を調べます。資金の調達先も考えておきます。(地区活動助成金で行う、自治会町内会から補助してもらうなど)

地区活動のヒント !!

活動をうまく組み合わせて行うコツ

年間のテーマと複数の活動を組み合わせて、つながりを持たせます。

〈啓発講座の実施〉

落語で、楽しく悪質商法の手
口を学ぶ



〈広報活動〉

講座の参加者の様子や学んだことを
情報紙にして配布

〈見守り活動の実施〉

地域の高齢者給食会に参加し
て顔見知りになり、悪質商法
のDVDを上映



〈広報活動〉

横浜市消費生活総合センターの案内
が記載された啓発パンフ等を配布し、
困った時の相談窓口を案内

啓発講座に参加者を多く集めるコツ

- 地域のお祭り、文化祭、区主催イベントに合わせて（共催する等）実施
- 高齢者が多く集まる「シニアクラブ」で、出前講座を開催
- 子育て支援施設で、利用者及び施設の職員を対象に学習会を開催（施設の職員にも聞いてもらう）
- 小・中学生を対象にリサイクル作品講習会を開催し、保護者には消費者情報を提供
- 環境事業推進委員や保健活動推進員に消費者情報を提供し、共同で講演会を実施
- 他の地区の人に声をかけて、共同で活動を実施
- 自治会町内会、地域の団体や地域ケアプラザへ事前に説明し、協力をお願いする
- 警察が行う特殊詐欺対策と連携した啓発活動

年間活動計画(例) ○○地区消費生活推進員の会

年間活動テーマ 「安全で、安心な消費生活に向けて」	
開催月	区全体の活動への参加 (活動内容は地区代表会議の話し合いで決定)
4月	<p>【消費生活推進員研修へ参加(①～③)】</p> <p>① 新任者研修</p>
5月	
6月	② 研修(初級編)
7月	③ 研修(応用編)
8月	
9月	
10月	<p>【区民まつりに参加】 (消費生活ブース出展 クイズ・アンケートの実施)</p>
11月	<p>【区実施の消費生活 セミナーに参加】 (テーマ:食品ロスの削減 に向けて)</p>
12月	
1月	
2月	
3月	<p>【悪質商法追放街頭 キャンペーンに参加】 (啓発グッズ配布)</p>
通年	<p>● 地区代表会議 ● 地区定例会議 ● 地域の定例会議への出席(消費生活の情報提供)など</p>

消費者被害未然防止に関する啓発講座や地域の見守り活動への参加を年2回以上実施。あとは、地区の実情によって実施します。



啓発講座を企画してみよう

ポイント		取組手法(企画例)
なぜ	地域で起こっている課題を探す	<ul style="list-style-type: none"> ・地域で悪質商法の被害を受ける高齢者が増えている ・被害に遭わないために手口や対処法を周知し、普段の会話の中で広めてもらう
誰のために	対象者を決める	地域の高齢者を対象にする
どの範囲で	対象の団体等を決める	自治会町内会のシニアクラブ(老人会)の集まりに伺う
何を	伝える方法を決める	悪質商法に関する寸劇とクイズを行い啓発物品を配布する
いつ	開催日時を決める	シニアクラブ(老人会)が行われる日
どこで	地域の集会所、地域ケアプラザ、地区センターなど	シニアクラブ(老人会)が開催される集会所
他団体との連携は	他団体との連携の有無を決める	自治会町内会と一緒に開催する
費用は	費用の要否を検討する	推進員が行うため謝金は不要 チラシ作成の費用は2,000円
準備作業は	必要な準備作業を決める	自治会町内会との調整、寸劇の練習、講座開催のチラシの作成、啓発物品の準備
反省・振り返りは	反省・振り返りをして次回に活かす	<ul style="list-style-type: none"> ・参加者は30人(予定は35人) ・練習が不十分で寸劇は少し失敗したので、次回はリハーサルをすると良い ・被害に遭った話をしてくれた人もいた ・次回はアンケートをとっていても良い

地区活動実施に向けたチェックポイント！

企画を立てたら、活動開始です！地区内の推進員全員で協力し、役割分担をします。活動する時は次のことを確認しましょう。

(1) テーマ、目的、対象者の確認	・年間計画で定めたテーマや活動目的に合っているかを確認する
(2) 細かい内容の確定	・講演会の講師や広報紙の取材先、出前講座の会場などを具体的に決定する
(3) 実施する日時の確定	・相手先と調整し、決定する ・可能な限り、参加者の多い曜日や時間に実施する
(4) 活動の場所の決定	・参加人数と会場の広さのバランスを確認する
(5) 事前準備のスケジュールの決定と役割分担	・事前に行う必要がある項目をあげ、行う時期を確認し、スケジュールを立てる ・広報（チラシの作成）、講演会開催の準備（会場の予約、講師とのスケジュール調整）など、推進員の役割分担を含めて確認する
(6) 予算を立てる	・計画を立てた時の予算をさらに具体的に決める
(7) 協力者への依頼	・推進員だけで実施するか、それとも自治会町内会や地元の商店街、学校などの協力を頼むのかを決める ・町内会や他の団体主催行事への参加も考えられる ・協力者を得た方が実施しやすいことが多い ・協力を依頼する場合は、協力内容を明確にして、企画した活動の目的や内容などを十分に説明する必要がある

② 活動のための情報を得る

消費生活に関する講師をお願いできる団体など

	名 称	連絡先・依頼事項
①	横浜市経済局消費経済課	☎ 045-671-2584(直) 悪質商法に関する出前講座(無料)
②	横浜市消費生活総合センター	☎ 045-845-5640(直) DVDや資料の貸出
③	神奈川県消費生活課 消費者教育推進グループ	☎ 045-312-1121(代) 内線:2642 消費者被害に遭わないポイント等を 解説する「消費生活出前講座」(無料)
④	公益社団法人 全国消費生活相談員協会	☎ 03-5614-0543(代) 消費者トラブルに関すること
⑤	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	E-mail nacs-jimukyoku@nacs.or.jp 地域の消費者に向けた消費啓発講座
⑥	神奈川県金融広報委員会 (神奈川県消費生活課内)	☎ 045-534-3014(直) 金融知識やくらしと生活設計の話(無料)
⑦	公益財団法人 生命保険文化センター	☎ 03-5220-8517(直) 生命保険の基礎知識など(無料)
⑧	横浜市消費生活応援隊 (元消費生活推進員)	☎・ FAX 045-891-1581 紙芝居・クイズで悪質商法を学ぶ

- ①～⑦は団体HPで、まずは詳細をご覧ください。
- 講師派遣には謝金が必要な場合や、最低催行人数がある場合もあります。
- 申込み時期(講座開催希望日の2か月以上前など)も確認しましょう。



最新の情報を手に入れる

1 メールマガジン・お役立ちサイトなど

週刊はまのタスケ・メール(横浜市消費生活総合センター)

契約トラブル等の相談事例や解決方法のアドバイスをご紹介します。センター主催の消費生活教室等の情報もいち早くお届けします。

見守り新鮮情報(国民生活センター)

消費者被害から高齢者・障がい者を守る最新情報です。

特定商取引法ガイド(消費者庁)

特定商取引法の普及・啓発に向けた案内サイトとして、消費者、事業者等に向けて、わかりやすく各種情報を発信しています。

勧誘・ネット・契約トラブル(消費者庁)

トラブルにあわないために注意すべきポイント等を発信しています。

インターネット消費者トラブル防止キャンペーンTOP(消費者庁)

トラブルにあわないために注意すべきポイント等を発信しています。

高齢者の消費者被害(国民生活センター)

消費生活・消費者問題に関する事例や対処法を紹介しています。

消費者教育ポータルサイト(消費者庁)

つながる・かながわ消費者教育—かながわ消費者教育サポートサイト

消費者教育に関する様々な情報(教材・講座等)を提供しています。

それぞれのサイトのURLは、このQRコードの市ホームページにリンクを貼っています。



2 情報紙

消費生活情報「よこはまぐらしナビ」

横浜市消費生活総合センター発行の消費生活関連の情報紙です。タイムリーな相談事例等を掲載。毎月発行。(区役所にも置いてあります)

啓発用教材(貸出を行っています)

1 紙芝居 一懐かしく、わかりやすい (大きさ:四つ切 38×54cm)

悪質商法撃退紙芝居(消費生活推進員の地区活動から生まれました。)

紙芝居等教材の作成には、横浜市消費生活応援隊、栄区上郷西地区消費生活推進員の会にご協力をいただいています。

- ① 催眠(SF)商法
(温熱器)



- ② 振り込め詐欺
(自宅に取りに)



- ③ 振り込め詐欺
(レターパック利用)



- ④ 点検商法I
(床下防湿剤)



- ⑤ 点検商法II
(床下補強工事)



- ⑥ キャッチセールス
(エステ)



- ⑦ 催眠(SF)商法
(マッサージ器)



- ⑧ 電話勧誘(未公開株)
利殖商法



- ⑨ 利殖商法
(代理購入型)



- ⑩ 訪問購入(貴金属)



- ⑪ 訪問販売(布団)



- ⑫ 送りつけ商法(海産物)



(シナリオガイドブックあり)

⑬ 悪質商法・詐欺撃退

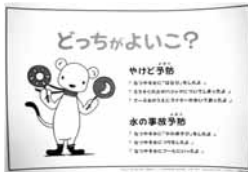


フェアトレード紙芝居



子ども向け紙芝居

① どっちがよいこ?
(幼児・児童向け 事故予防)



(神奈川県作成のものを増刷)

② オンラインゲーム
(親のクレジットカード使用編)

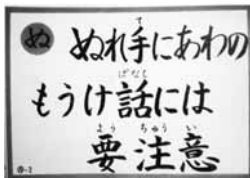


(シナリオガイドブックあり)

2 カルタクイズ

消費生活推進員研修(教材作成)の中から生まれました。

37組(標語と絵札が一組となっています。)



(標語)



(絵札)

3 消費生活関連DVD

消費者トラブル、契約、インターネット関連など、消費生活に関わるDVDをそろえています。

次ページのDVDについて、市(経済局)から貸出できます。区役所経由でご連絡ください。

各区役所から貸出できるDVDもありますので、お問い合わせください。



DVDリスト

種類	NO	題名	再生時間	制作年
消費者 トラブル・ 契約等	A1	気にかけて 声かけて トラブル撃退! 悪質商法捕物帖	24	2009
	A2	断る力の磨き方 心の隙を狙う悪質商法	21	2009
	A3	悪質業者の視点 ～次の狙いはあなたかも～	24	2009
	A4	アニメで見る だましの手口 ～若者編～	14	2009
	A5	若者を狙う悪質商法 ～消費トラブルの対処法～	26	2009
	A6	見て学ぶ だましの手口	37	2010
	A7	緊急レポート美容医療 キレイのリスク	22	2010
	A8	SF(催眠)商法・内職商法・押し売り商法にひっかからないための朗読CD	31	2011
	A9	アニメで見る だましの手口 ～一般編～	15	2011
	A10	落語で学ぶ だましの手口	40	2011
	A11	消費者センスを身につけよう	22	2011
	A12	あなたが消費者トラブルにあったら…	22	2011
	A13	はしのえみの消費者トラブル予防クリニック	80	2012
	A14	いっこく堂の消費者トラブル見守り隊	38	2012
	A15	ちょっと待った!その契約 一賃貸住宅の契約トラブルを防ぐために-	22	2012
	A16	もう怖くない!だましの手口、対処法	43	2013
	A17	気づくことから始まる 見守り	18	2013
	A18	若者たちを狙う悪質商法 ～SNSを悪用した出会いにご用心～	25	2013
	A19	消費者トラブル 惨英傑?	24	2014
	A20	私は、だまされない!? 悪質商法の被害を防ぐ鉄則集	40	2014
	A21	高めよう!「見守り力」 ～高齢者・障害者の消費者被害を防ぐために～	53	2014
	A22	教えてヤマドリさん! ～消費者が主役となる社会の実現のために～	27	2014
	A23	回復します消費者被害 守ります消費者の利益	24	2015
	A24	家族で防ごう!金融犯罪	35	2015
	A25	消費者被害未然防止	12	2016
	A26	消費者啓発 ワンポイント講座!	29	2016
	A27	狙われる高齢者 ～振り込み詐欺・悪質商法の被害にあわないために～	39	2017
	A28	こんなとき、あなたならどうします?高齢者・障がい者の消費者トラブルを防ごう	42	2017
	A29	事例で学ぶ!高齢者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	35	2019
	A30	事例で学ぶ!若者を狙った詐欺・悪質商法の手口と対策	35	2020
インター ネット	B1	ネットのトラブル、ブルブル! インターネットに振り回されないために	19	2008
	B2	ネットの世界の歩き方	35	2011
製品安全	C1	一図解 よくわかる 暮らしの製品安全知識	18	2008
	C2	家庭用品等による中毒事故を防ぐために	27	2010
	C3	ヒヤリ・ハットから子供まもり隊 一大事故につながる身近な危険-	18	2010
その他	D1	魅力いっぱい野菜のある食卓	24	2015

③ 消費生活推進員の見守り活動

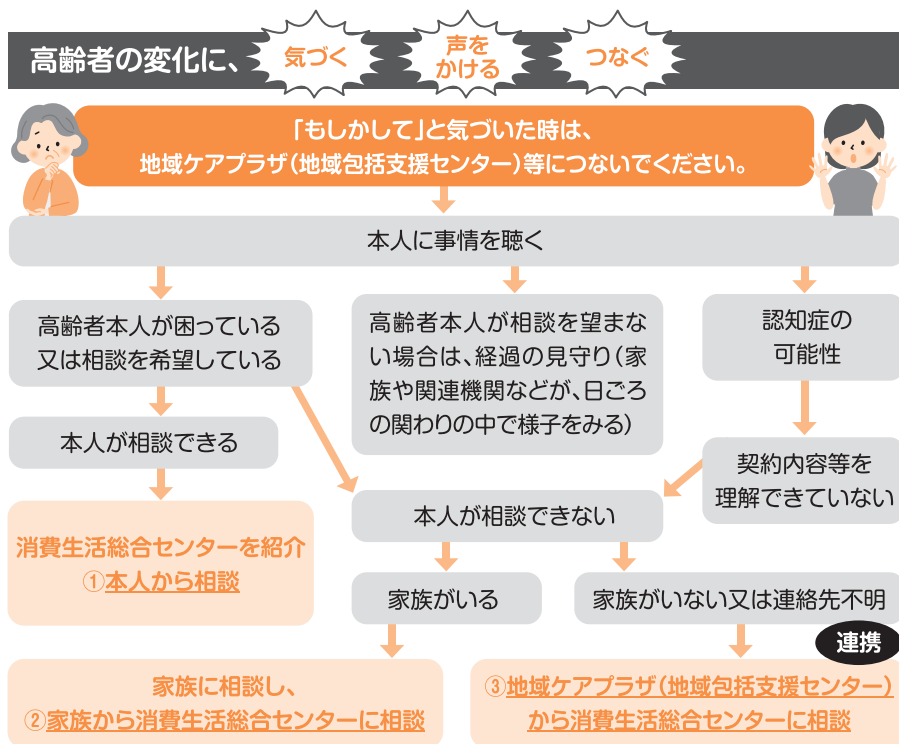
消費生活推進員としての見守りとは

悪質商法に騙されず「はっきり断る」ことは、難しい場合もあります。

そこで大切なのが、消費生活推進員や地域の人たちの「見守り」です。身近な人の消費者トラブルに気づいたら、声をかけ、話を聞き、一緒に考え、「クーリング・オフ制度がありますよ。」「横浜市消費生活総合センターに相談できるよ」などと案内してください。

高齢者等の消費者被害が増加していることから、今後も、

- ①地域の「高齢者等の見守り活動」への参加
- ②消費者被害の注意喚起や情報の提供
- ③地域ケアプラザなどの福祉施設や福祉の活動を行っている委員との連携等が重要になります。



悪質商法に高齢者が狙われる原因

- 高齢者は家にいる…………… 訪問販売や電話勧誘販売の標的
- 高齢者はお金を持っている…………… 老後の資金・退職金など使ってはならないはずのお金に目をつけられている
- 高齢者は不安をかかえている…………… 健康や将来、生活への不安
- 高齢者は考える力が低下している場合がある
- 断れない文化的背景がある…………… 育った時の教育や時代背景で『断ったら悪い』と思い込んでいる
→ 「断っても大丈夫ですよ」と伝える
- 孤立している=その為相談できない… このが狙われる最大の原因

高齢者の消費者トラブルの特徴(何故だまされてしまうのか…)

- 健康や経済的な不安につけ込まれる
(高価な健康機器の購入契約、健康食品、利殖商法、原野商法の二次被害 等)
- 勧められるままに契約してしまう
(その時は理解したつもりだが…、分からなくても理解できないと恥ずかしくて言えず、契約してしまう。お得と急かされて契約)
- 親切にされると断れなくなる
(一人暮らしで相談相手がいない人も…。息子や孫みたいに感じて何とかしてあげたくなり…契約してしまう)
- プライドやあきらめから被害を隠す(隠すとより被害が大きくなっていく)



被害に遭わないためのポイント



- うまい話はない!儲かるということ自体、疑った方がよい。
- 即断しない!じっくり考える。相談する。比較検討する。急がせるのは要注意。(今日契約すればお得…)
- 予定していない勧誘は、自分にとっては本来必要ではないと思った方がよい。(突然の訪問販売や電話勧誘販売など)
- 財布と相談!借金してまで必要なのか?ローン、クレジットカードは借金である。
- 断り方…「いりません。帰って下さい!」「お断りします」がベストです。「結構です」「いいです」などは、相手に「了承した」と言われ、トラブルのもとになる。

相手を傷つけないように状況を尋ねる声掛けの仕方

高齢者の不安な気持ちや困惑、家族に心配かけたくない、知られたくない等の気持ちを理解し、プライドを傷つけたり追い込んでしまわないように声掛けしましょう。

- 「何か困っていらっしゃいますか?」「新しくなされたのですか?」など世間話の中に自然に聞くとよいでしょう
- 「あれ?」と思ったら…誰にでも起きることであることを強調しながら「一緒に考えましょう」と進めていく
- 身近に相談できる人はいますか?と尋ねてみる
 ※例えば羽毛布団が積まれていたら、ストレートに聞くのではなく、訪問販売で羽毛布団を買ってしまったが、クーリング・オフできた人の事例を話したり、業者のかたり口などを世間話のように話すとよいでしょう

「見守り」は特別なことや難しいことではなく、日常生活の中で、道端で出会ったときに挨拶をしたり、気になる様子があったときに声掛けをしたりするなど、無理のない範囲で、誰でもいつでもできる取組です。

普段からあいさつを交わし、顔見知りになっていると、声をかけたときに、高齢者も相談がしやすくなるのでは…。

また、元気な高齢者の方々に、日頃のおしゃべりの中で消費者トラブルを話題にさせていただくのも有効な情報発信になります。



「あれ？おかしいな？」と思ったら、こんな声かけをしましょう。

声かけのポイント

良い声かけ	悪い声かけ
「本当に信用できる事業者ですか？」	「騙されています」
「その契約に満足されていますか？」	「どうしてそんな契約をしたのですか？」
「心配しないで下さい。同じような話を何度も聞いています。」	「被害にあっているのですよ」
「一緒に解決方法を考えてみませんか？」	「解決は難しいと思うので忘れましょう」
「相談できる人はいますか？」	「早くご家族に相談した方が良いでしょう」

地域ケアプラザってどんなところ？

地域における福祉・保健の拠点となる施設です。概ね中学校区を目安に、市内の各地域に設置されています。

●地域の身近な相談窓口です。

高齢者の介護や成年後見制度の利用など生活全般にわたるご相談を無料でお受けし、関係機関との連絡調整を行います。

地域の方と一緒に、住み慣れた地域で安心して暮らせる体制づくりを行います。介護保険制度によるケアプランの作成と、事業者との調整や高齢者デイサービス(一部)を行っています。

●誰もが住み慣れた地域で安心して暮らせる地域づくりを、地域の皆様と一緒に進めています。

- 健康体操、子育て講座などの催し物の開催
- 地域の活動の紹介、子育て・障害やボランティアに関する情報の提供など
- 地域の福祉・保健活動の場の提供 多目的ホール、調理室等の貸出(要予約)

横浜市消費生活総合センターに相談

消費生活総合センターでは

横浜市に在住・在勤・在学の方を対象に、消費者トラブルに関する相談に対し、公正な立場で問題解決に向けた助言や情報提供・あっせん(事業者と消費者との話し合いをお手伝い)などを行っています。

受付できる相談

- ①製品事故など、消費者の安全にかかわる問題
- ②商品を購入した、サービスを契約したなどの際に発生した、事業者と消費者との間のトラブル(相隣関係・個人間トラブル・振り込め詐欺などは対象外)

相談時のポイント

～相談員から相談者に向けて、次の事項をお伺いしています～

ご契約者の情報に関すること…………… 例) 氏名、年齢、性別、住所等

相談内容に関すること

- 何を購入(契約)したのですか…………… 例) 品名・契約件名
- 契約のきっかけは何ですか…………… 例) 訪問販売・電話勧誘・通信販売・人の紹介・広告・店舗
- 契約をしたのはいつですか…………… 例) ○月○日、又は 1週間以内、1か月以内、1か月以上 等
- 契約金額はいくらですか…………… 例) ○○,○○○円(合計金額)
- 代金の支払い方法は何ですか…………… 例) 現金、クレジットカード
- 購入したものは手元にありますか…………… 例) ある(使用済み/未使用)、ない
- 契約書等の業者が発行した書面は…………… 例) ある(契約書、納品書、見積書、請求書 等)、ない
手元にありますか

※相談は、原則として本人(契約者)からお受けしています。しかし、本人単独で相談することが難しい場合は、家族や介護・見守りをしている方からの相談もお受けしています。本人同席のうえ関係書類等をお手元に用意して、ご相談ください。

4 契約の基礎知識

契約のルールを知ろう

契約とは法律的な責任が生じる「約束」のことです。販売業者(売り手)と消費者(買い手)の間で、商品やサービスの価格・内容等についてお互いに合意すれば契約は成立します。原則として当事者が合意すれば、それが口頭であっても契約は成立します。契約は自由にできますが、いったん成立すると、お互いがその合意内容を守る義務が生じ、一方的にやめることはできません。

ただし、消費者保護の観点から、特定商取引法などのクーリング・オフ制度や、消費者契約法、民法など、消費者と事業者との間で結ばれた契約を解消できる制度や規定があります。

身近な契約

私たちは日常生活の中で、「契約をする」と意識をしなくても、様々な契約をしています。

スーパーで野菜を買う



電車・バスに乗る



アパートを借りる



会社で働く



契約書の意味は？

契約金額が高額な場合、契約内容が複雑なとき等、契約内容を明確にして、トラブルが起こらないようにするために契約書が作成されます。契約書にサインすることは(印鑑を押さなくても)、原則として契約書に書かれた内容を承諾したことになるので注意が必要です。

契約の解除要件にはどんなものがある？



契約の解除要件

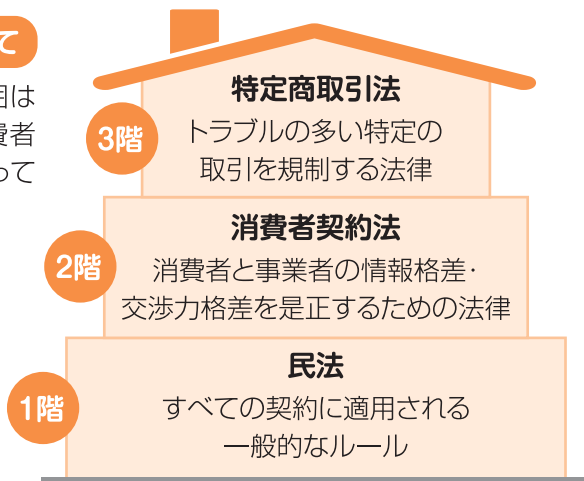
- ①契約が成立しても、意思能力のない人がした契約や、公序良俗に違反する契約は無効となります。
- ②有効な契約でも未成年者や判断能力の不十分な人がした契約、不当な勧誘により締結させられた契約、錯誤による契約は取り消すことができます。
- ③有効な契約でも特定の取引では、クーリング・オフできる場合があります。
- ④事業者が契約内容を守らない場合や商品に欠陥があった場合には、損害賠償請求や追完(修補・交換)請求、契約解除ができます。
- ⑤継続的な契約では、中途解約ができる場合があります。あらかじめ解除できる事由を定めた場合(約定解除)や、当事者が解除に合意した場合(合意解除)は契約解除ができます。

法律の仕組み

消費者は事業者に比べて弱い立場にあります。トラブルの多い特定の取引を規制したり、消費者と事業者の間にある様々な格差を是正し、消費者を支援するために、特定商取引法や消費者契約法などの法律があります。

消費者関連法は3階建て

上階に行くほど、適用範囲は限定され、規制内容は消費者保護に特化した制度になっています。



契約をやめることができる場合

民法

解除等

- 相手の事業者が契約内容を守らなかった場合は契約の解除ができます。
- 契約する際に、だまされたり(詐欺)脅されたり(強迫)して結んだ契約は取り消すことができます。
- 公序良俗に反する契約は無効です。

未成年者契約の取消し

18歳未満の未成年者が契約する場合は、原則として法定代理人(両親などの親権者又は未成年後見人)の同意が必要です。同意がない契約は、本人又は法定代理人から取り消すことができます。

取り消しができるのは
ただし、次の場合は
取り消しできません

- ①自分が18歳以上であると偽った場合
- ②結婚している場合
- ③契約金額が、法定代理人によって許された金額の場合
- ④法定代理人からあらかじめ同意を得ている場合
- ⑤法定代理人から営業を許可されている場合は、その営業に関わる契約

改正民法「成年年齢引下げ」についての懸念

2022年4月から成年年齢が引き下げられたことに伴い、18歳、19歳の者は契約の締結や訴訟が可能になる一方、未成年者取消権を失うこととなります。社会経験の少ない若者は、悪質業者の格好のターゲットとなりやすく、消費者被害が拡大しかねないとの懸念の声が上がっています。

成人したばかりの若者が被害に遭わないよう、どのような消費者トラブルがあり、どのように対処すれば良いのか、準備しておくことが望まれます。

もうけ話

美容関連

定期購入

SNSきっかけ

出会い系

18歳・19歳に気を付けてほしい・
消費者トラブル 最新10選

異性・恋愛関連

仕事関連

新生活関連

借金・
クレジットカード

通信契約

消費者契約法


事業者と消費者の間の消費者契約全てに適用される法律です。(労働契約は除く)

事業者の不当な勧誘により、消費者が結んだ契約は取り消すことができます。

取り消しの期間は、誤認に気がついた時や、困惑状態から脱した時から1年間で、契約締結から5年以内の契約です(靈感等による場合は、年限が異なる)。また、消費者に一方的に不当・不利益な契約条項は無効としています。

ただし、消費者が立証しなければならないので証拠を残す必要があります。

取り消しうる不当な勧誘は以下のとおりです。

誤 認			困 惑	
不実告知	断定的判断の提供	不利益事実の不告知	不返去	返去妨害
<p>事実と異なる説明をする</p> 	<p>将来の変動が不確実なことを断定的に説明する</p> <p>かならず上場します!</p> 	<p>不利な事実を故意に説明しない</p> 	<p>帰ってほしいと伝えたが帰ってくれない</p> 	<p>帰りたいと伝えたが帰らせてくれない</p> 
<p>この他に過量販売(日常生活に必要な量を著しく超えることを事業者が知って勧誘した場合)が取り消しの対象となっています。</p>				

消費者契約法が改正され、2019年6月15日施行後は、「不安をあおる告知」「恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用」「加齢等による判断力の低下の不当な利用」「靈感等による知見を用いた告知」「契約締結前に債務の内容を実施等」により消費者が困惑して契約した場合にも、取り消しできるとされました。

また、消費者契約法では、契約条項の適正化として、以下のような条項を無効としています。

- ①事業者の損害賠償の責任を免除する条項
- ②消費者が支払う損害賠償の額を予定する条項
- ③消費者の利益を一方的に害する条項

特定商取引法

訪問販売や電話勧誘販売など、消費者トラブルがおきやすい特定の販売形態を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフなどの消費者を守るルールを定めています。

取引の種類	内容	クーリング・オフ期間
訪問販売	自宅などへの訪問販売、SNSによる誘い出し販売、キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠(SF)商法	8日間
訪問購入	自宅など営業所等以外で、事業者が貴金属、宝石、金貨、着物等の物品の購入を行う取引	8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けた契約	8日間
通信販売	雑誌・カタログ・インターネット等の広告を見て、郵便、電話、インターネット等で契約	×
特定継続的役務提供	美容医療、エステティック、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の7業が対象	8日間
連鎖販売取引 (マルチ商法)	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を契約させ、組織を連鎖的に拡大していく商品・役務の販売	20日間
業務提供誘引販売取引 (内職・モニター商法)	仕事の紹介や仕事を提供するために必要であると、商品やサービスを契約させたり、登録料等の金銭の負担をさせる	20日間

クーリング・オフ制度

クーリング・オフ制度とは、訪問販売などのように、消費者が不意打ち的に勧誘され、冷静に判断できないままに契約してしまった後に、冷静に考え直して一定期間なら無条件に契約を解除できる制度です。

クーリング・オフできる販売方法と期間は？

訪問販売・電話勧誘販売
特定継続的役務提供・訪問購入などは
8日以内（消印有効）

モニター商法・内職商法
マルチ商法は
20日以内（消印有効）

クーリング・オフの効果は？

- ①既に支払った代金は全額返金されます。
- ②受け取った商品は、事業者負担で返品できます。
- ③既に工事等が行われている場合も、事業者の負担で元に戻してもらえます。

クーリング・オフできない場合は？

- ①自動車の販売や自動車のリース、葬儀
- ②化粧品、健康食品などの一部を消費した場合
- ③3,000円未満の現金取引
- ④自分から店に向いて買った商品
- ⑤通信販売で買った商品（返品特約の範囲で解約可能な場合もある）
- ⑥訪問購入については、自動車、家電、家具、有価証券、本、CD、DVD、ゲームソフト等

期間が過ぎたらクーリング・オフできないの？

ただし 次の場合は期間が過ぎてもクーリング・オフの主張が可能です。

基本的には
できません

- ①申込書面や契約書面を受け取っていない。受け取ったが、法律で決められた内容の記載がない。（クーリング・オフの説明がない等）
- ②事業者がクーリング・オフについて嘘を言ったり、脅かしたりして、クーリング・オフを妨害した場合

クーリング・オフの方法は？

- ①書面（ハガキ可）か電磁的記録で通知します。
- ②解約の理由は必要ありません。電話で直接申し出る必要もありません。
- ③送る前に、書面、封筒・ハガキの両面など、すべてをコピーして保管しましょう。
- ④ハガキの場合・・・「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者あてに送付し、コピーや送付の記録は一緒に保管します。
電磁的方法の場合・・・通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存します。
- ⑤クレジット契約している場合は、クレジット会社にも郵送（又は連絡）します。

ハガキの記載例

<p style="text-align: center;">契約解除通知</p> <p>契約年月日 ○年○月○日 商品名 ○○○○○○○○ 販売会社名 ○○○○株式会社 契約金額 ○○○○円</p> <p>右記日付の契約は解除します。 支払った○○○円を至急返金し、 商品を引き取ってください。 ○年○月○日</p> <p>契約者住所 契約者氏名</p>	<p style="text-align: center;">郵便はがき</p> <p style="text-align: center;">□□□-□□□□</p> <p style="text-align: center;">切手</p> <p style="text-align: center;">○○県○○市○○町 ○丁目○番○号</p> <p style="text-align: center;">株式会社○○○ 代表者○○○様</p> <p style="text-align: center;">特定記録郵便</p>
--	--

特定商取引法で取り消しができる不当な勧誘

【勧誘のとき】

- ・事業者が重要な事実を故意に説明しなかった
- ・事業者が事実と異なる説明をした



消費者が誤って契約をした



【契約を取り消すことができる】

事実と異なることに気付いた時などから1年以内または契約締結時から5年以内

過量販売解除

訪問販売や電話勧誘販売により、日常生活ではとうてい必要ではない大量の商品を購入したときには、「過量販売解除権」により、契約後1年間は契約を解除できます。過去の購入累積から過量販売であることを知りながら重ねて販売行為をしたときにも、解除権が適用されます。(特定商取引法)

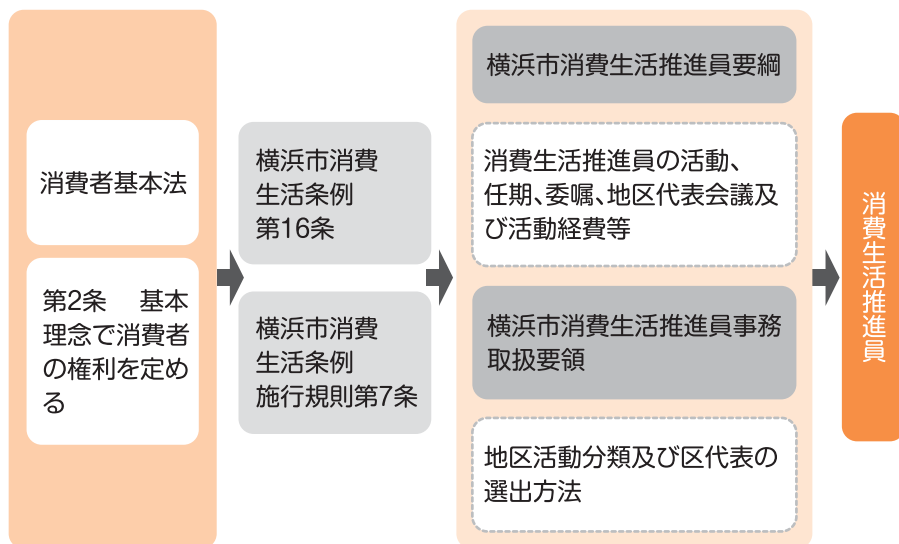
訪問販売や電話勧誘販売以外でも、業者が、その消費者が普通に使う量を著しく超えていると知りながら勧誘して契約させた場合は、契約を取り消すことができます。(消費者契約法)

特定商取引法による中途解約

特定継続的役務提供(美容医療、エステティックサロン、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)、連鎖販売取引(マルチ商法)については、中途解約が認められています。解除理由は不要で、契約期間内であれば将来に向かって契約解除ができます。ただし、それぞれ定められた条件を満たす必要があります。

⑤ 消費生活推進員に関する法律など

消費生活推進員及び活動の位置付け(概念図)



消費者基本法

「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立支援」を基本理念とした、消費者政策の基本となる事項を定めた法律です。平成16年に「消費者保護基本法」(昭和43年法律第78号)が改正され、「消費者基本法」となりました。

(下記 消費者基本法 消費者の権利6項目)

〈消費者の権利〉

- 1 安全が確保されること
- 2 選択の機会が確保されること
- 3 必要な情報が提供されること
- 4 (消費者)教育の機会が確保されること
- 5 意見が政策に反映されること
- 6 被害の救済がなされること



横浜市消費生活条例

市民の安全で快適な消費生活を実現するため、平成8年10月に施行されました。

【第3章 消費者の主体的活動への支援】

(消費生活推進員)

第16条 市長は、市民の安全で快適な消費生活の推進に熱意と識見を有する者のうちから、消費生活推進員を委嘱することができる。

- 2 消費生活推進員は、消費生活に関する知識の普及及び消費者の自主的な活動を推進するとともに、市が実施する消費生活に関する施策への協力その他の活動を行う。

横浜市消費生活条例施行規則

横浜市消費生活条例を進めるうえで、必要な事項を定めています。

【第3章 消費者の主体的活動への支援】

(消費生活推進員)

第7条 消費生活推進員の任期は、2年とする。

- 2 消費生活推進員は再任されることができる。



活動の中で事故にあったら…

地域で、消費生活推進員として活動中に事故にあってしまったら、「横浜市市民活動保険」が適用されるか確認しましょう。このような時は区役所地域振興課にご相談ください。

1 地区

(1)構成

原則、地区連合町内会の範囲内に居住する推進員で構成します。

(2)地区代表

地区の推進員が、地区代表を互選します。(1地区2名以内)

(3)地区活動

- ①地区代表を中心に、地区内の推進員全員で話し合い、年度当初に活動計画を立てます。
- ②各区の年度当初の地区代表会議で、各地区別の計画を持ち寄り、各地区の活動計画について話し合います。
- ③活動計画に基づいて、各地区の推進員が活動を展開します。
- ④個別の活動が終わるごとに各地区で反省会を開き、報告書を作成します。

2 地区代表会議(各区単位)

(1)目的 推進員活動の効果的推進と地区相互の連絡調整を図るため。

(2)構成 地区代表により構成されます。

(3)運営 地区代表の互選による区代表及び副区代表が運営します。

3 区代表会議(経済局)

(1)目的 各区の推進員相互の交流や情報交換のため。

(2)構成 区代表により構成されます。

横浜市消費生活総合センター案内

消費者トラブルで困ったときの相談窓口

消費生活相談：☎045-845-6666〈相談専用〉

電話相談時間

平日：午前9時～午後6時 土・日曜：午前9時～午後4時45分
※祝日・休日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く

面談相談：【完全予約制】事前に電話予約の上、面接相談を行います。(平日のみ)

FAXによる相談：045-845-7720(連絡可能な電話番号、FAX番号を明記)

電子メールによる相談：消費生活総合センターホームページのトップページから「相談窓口のご案内はこちら」「メールで相談する」をクリックしてご利用ください。

施設案内

〒233-0002 横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー4階・5階
※市営地下鉄、京浜急行「上大岡」駅下車、徒歩約3分

消費者教育・啓発

- 1 消費生活教室：消費生活に関するテーマで、各区と共催しています。
- 2 出前講座：悪質商法などのテーマで講師を派遣しています。

消費生活の情報発信・提供

- 1 情報紙の発行：消費生活情報「よこはまくらしナビ」、各区の消費生活相談情報など。
- 2 インターネットによる情報発信： <https://www.yokohama-consumer.or.jp>

問合せ先：☎045-845-5640

- 3 展示・情報資料室：消費生活に関する図書、DVD等の閲覧・貸出をしています。
- 4 会議室(有料)：定員36人が2室(会議室1、2)、定員66人が1室(会議室3)、会議室2と3を合わせて最大102名でご利用いただけます。

問合せ先：☎045-845-6604



はまのタスケ

消費生活情報メールマガジン「**週刊**はまのタスケ・メール」

最新の相談事例やイベントのお知らせ
など消費生活情報を毎週お届け!

詳細は



ツイッター

消費者関連情報発信中!



@yokohamasyouhi