



皆さんが安心して消費生活を送るためには、地域社会で大切なことは何か、地域の見守力がアップするためには、どのような行動が求められるか。この教材は、その「気づき」「声かけ」のヒントが詰まっています。

もくじ

<p>第1章 総論</p> <p>1. 消費者問題とは</p> <p>(1) 消費者とは</p> <p>(2) 契約とは</p> <p>(3) 消費者トラブルとは</p> <p>(4) 消費者の権利を支える行政の役割</p> <p>2. 高齢者・障害のある人の特性</p> <p>3. 被害の多い形態</p>	<p>2. 内からの見守り①</p> <p>(1) 訪問介護員・介護支援専門員へのお願い</p> <p>(2) 実例から</p> <p>①訪問販売 ②訪問購入 ③電話勧誘販売</p> <p>3. 内からの見守り②</p> <p>(1) 相談支援専門員へのお願い</p> <p>(2) 実例から</p> <p>①店舗販売 ②訪問販売 ③電話勧誘販売</p> <p>(3) 内からの見守りフローチャート</p>
<p>第2章 各論</p> <p>1. 外からの見守り</p> <p>(1) 民生委員・児童委員へのお願い</p> <p>(2) 実例から</p> <p>①訪問販売 ②訪問購入 ③電話勧誘販売</p> <p>(3) 外からの見守りフローチャート</p>	<p>第3章 まとめ</p> <p>1. 外からの見守り版</p> <p>2. 内からの見守り版</p> <p>3. 早期対応のための相談先</p>

*民生委員児童委員を以下「民生委員」と表記する

本ヒント集は3つの章から構成されています。

第1章総論は、消費者問題の基本です。第2章各論は、①「民生委員・児童委員」向け、②「訪問介護員・介護支援専門員」向け、③「相談支援専門員」向けに、様々な具体的な実例から「気づき」「疑い」「声かけ」のヒントが例示されています。第3章はまとめです。

○「第2章 各論 1. 外からの見守り」から抜粋

1. 外からの見守り

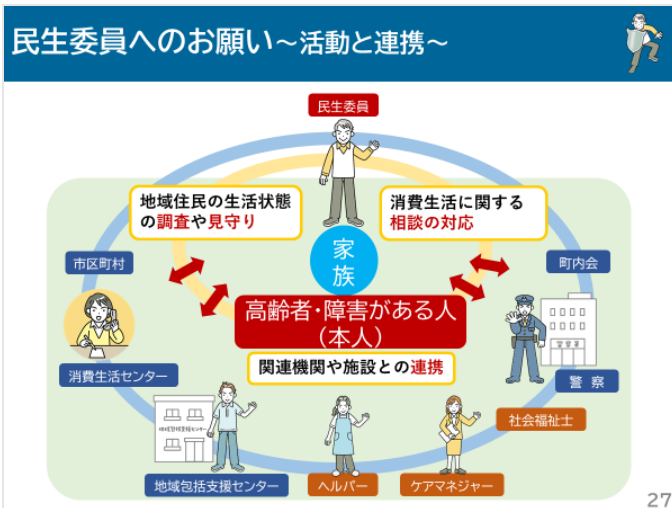
(1)地域を見守る**民生委員へのお願い**

民生委員の強みである**鋭い観察眼と対話力**で消費者トラブル防止の手助けをしてほしい

1. 外からの見守り

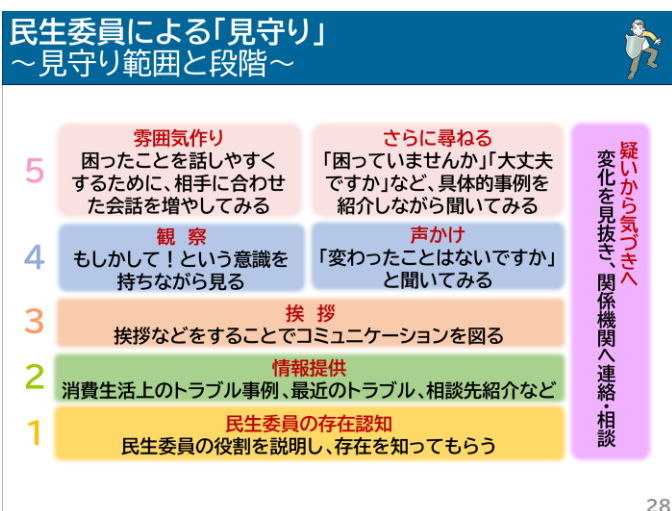
(1) 地域を見守る民生委員へのお願い

民生委員の強みである鋭い観察眼と対話力で消費者トラブル防止の手助けをお願いする内容です。



民生委員には、民生委員にしかできないことがあります。それが、活動と連携です。

障害がある人やその家族を地域包括支援センターや警察、消費生活センター、ヘルパー、ケアマネジャー、社会福祉士等と連携しながら、住民相談からの生活に関する内容への対応と助言を行います。



民生委員による「見守り」には、その範囲と段階があります。

1. 民生委員の存在を知ってもらう
2. 消費生活上のトラブルについて情報提供や相談先を紹介する
3. 積極的な挨拶等で、コミュニケーションを図る
4. 自宅周辺等の異変がないか、変わったことがないか等、声かけをする
5. 気軽に話してもらえるように、話やすい雰囲気づくりや困り事はないかを訪ねる



実例①

民生委員が消費者被害から守った事例を紹介します。

被害を防ぐ見守りポイント



ちょっとした「**気づき**」
(目と耳で確認)



疑い(もしかしてトラブル?)
(トラブル内容を想像)



「**声かけ**」
(聞くことは防止への第一歩)

30

消費者被害を防ぐ見守りポイント

1. 目と耳による確認で、ちょっとしたことに「気づく」
2. もしかしたらトラブルに巻き込まれていないだろうかという「疑い」
3. 直接聞くことで消費者被害防止に一歩近づけるかもしれないという「声かけ」

民生委員さんによる「気づき・疑い・声かけ」の事例

01.【訪問販売】要支援を受けている太郎さんの場合

自宅を訪問し
色々な商品・サービス
を売りつける手口

例：家の修理



31

1. 訪問販売の事例

家の修理をすることになった、要支援を受けている太郎さんの場合です。

気づき

あれ？太郎さんのお宅、
最近よく、白のワンボックスカー
が停まっている。



32

気づき

民生委員は、普段見かけない白のワンボックスカーが停まっていることに気づきました。

疑い(もしかしてトラブル?)



33

疑い(もしかしてトラブル?)

業者のような車両、車内には工具などの道具が入っている。何か、工事が必要なことでもあったのか。

民生委員は、最近多い詐欺ではないだろうか？という疑いをもちます。

声かけ



34

声かけ

民生委員は、太郎さんが困っていないかを確認するために、肯定的な表現で声をかけてみることにしました。

工事の訪問販売 ～気づき・疑い・声かけ～



ちょっとした気づき

「あれ？最近、知らない車がよく停まっているな」



疑い(もしかしてトラブル?)

「工事するのか？何かの点検？はたまた、押し売りか？騙されてないよな？」



声かけ

「業者がよく訪ねていますね。どこか修理でもするのですか？よい業者なら、私も紹介してもらおうかな」

35

工事の訪問販売の場合の気づき・疑い・声かけは、他にもあります。これらを参考にしてみてください。

訪問販売



目と耳で被害に気づくポイント

- 見慣れない車がよく停まっている
- 見慣れない人が出入りしている
- 作業員らしい人が頻繁に出入りし、工事が続いている
- 足場が組まれたり、養生が張られたりしている
- 健康への関心が高く、健康器具やサプリメントの話をよくしている
- 会話の中で、節約をしているような話題がでる
- お金に困ったような様子が見られる



36

さらに具体的な表現を紹介します。

目と耳で確認する被害に気づくためのポイントです。

住民宅の周辺の出来事で普段と違う様子が見られたり、住民との会話で不審に思ふような内容があるかもしれません。

訪問販売



もしかして消費者トラブル？と疑ってみる

- どこか工事するのか？
- 何かの点検か修理か？
- 足場が組まれているが、リフォームをするのか？
- 病気が治ると言われて買ってないか？
- 薬の他にも何かたくさん飲んでいないか？
- 強引なセールスが多いが大丈夫か？
- 押し売りが来て、断れないということはないか？



37

消費者トラブルに遭っているかもしれない！もしかしてトラブル？と疑ってみるポイントです。

一見異変のない工事や人の出入り、会話でも、大丈夫かな？何か困ったことになっていないかな？と疑ってみます。

訪問販売



ちょっとした声かけが大切

〈さりげない声かけ〉

- 変わりはないですか？
- 工事をするのですか！
- 何か、困りごとはありませんか？
- 新しく買ったのですか？
- 訪問販売のトラブルが多いのですが大丈夫ですか？

〈問い詰めない寄り添った声かけ〉

- 話を聞いてもいいですか？
- 一緒に調べてみましょう
- 相談機関に連絡してみますか？

38

ちょっとした声かけが未然防止につながります。

住民が話しやすくなるように、また、話すきっかけになるように、さりげなく「変わりはないですか」など聞いてみてください。

困ったことがある場合は、解決に向けた声かけも大切です。「話を聞いてもいいですか」「一緒に調べましょう」など寄り添った声かけをします。


○「第2章 各論 2. 内からの見守り①」から抜粋

2. 内からの見守り

(1) 利用者の日常生活をサポートする
訪問介護員へのお願い

利用者の生活の質を向上させる
介護支援専門員へのお願い

専門職の強みである
豊かなコミュニケーション能力と連携のとれた観察力で
消費者トラブル防止の手助けをしてほしい



56

1. 内からの見守り

(1) 利用者の日常生活をサポートする

訪問介護員、利用者の生活の質を向上させる介護支援専門員へのお願い

専門職の強みである豊かなコミュニケーション能力と連携のとれた観察力で消費者トラブル防止の手助けをお願いする内容です。

訪問介護員・介護支援専門員 にしかできないことがたくさんある

訪問介護員の強み 日頃からの信頼関係	介護支援専門員の強み 困りごとを相談しやすい
日常的なコミュニケーション	コミュニケーションスキル
身体介助の専門知識	専門知識と技術
柔軟性・適応力・責任感	個別ケアの計画・問題解決能力
コミュニティの理解	地域資源の活用
プライバシーの尊重	倫理的な配慮
協力と連携	法的・制度的な理解


57

自宅での安らぎをサポートする訪問介護員・介護支援専門員にしかできないことがあります。

利用者の傍で生活を支えているため、日頃から困りごとを相談しやすい信頼関係を築かれているのが強みです。利用者のより身近で、生活に寄り添っているため、変化に気づく機会も多く、関係機関につなぐ役割もあります。

(2) 実例からみる「気づき」「疑い」「声かけ」のポイント

実例② 介護専門支援員



58

実例②

介護支援専門員が消費者被害から守った実例を紹介します。

被害を防ぐ見守りポイント



ちょっとした「気づき」
(目と耳で確認)



疑い(もしかしてトラブル?)
(トラブル内容を想像)



「声かけ」
(聞くことは防止への第一歩)

59

消費者被害を防ぐ見守りポイント

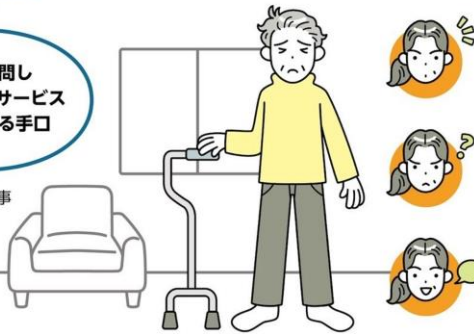
1. 目と耳による確認で、ちょっとしたことに「気づく」
2. もしかしたらトラブルに巻き込まれていないだろうかという「疑い」
3. 直接聞くことで消費者被害防止に一歩近づけるかもしれないという「声かけ」

訪問介護員(ヘルパー)さんによる「気づき・疑い・声かけ」の事例

01.【訪問販売】要介護を受けている夏二さんの場合

自宅を訪問し
色々な商品・サービス
を売りつける手口

例：工事



60

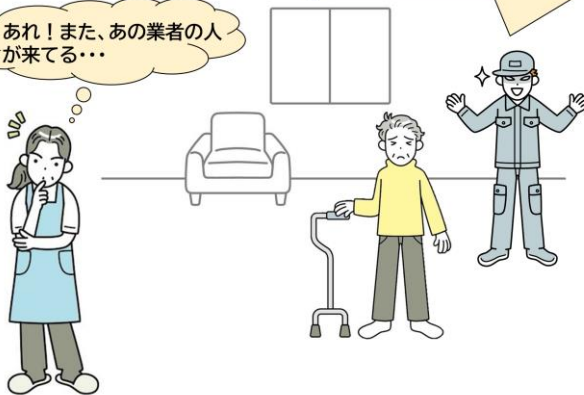
1. 訪問販売の事例

家の修理をすることになった、要介護を受けている夏二さんの場合です。

気づき

あれ！また、あの業者の人が来てる…

では、工事が終わりましたので…次は来週、また屋根を見に来ます。



61

気づき

訪問介護員は、最近、自宅に業者の人が頻繁に出入りしていることに気づきました。

疑い(もしかしてトラブル?)

最近よく出入りしている
さっきの人は誰だろう…
工事とか言っていたけど…

そういえば、先週から浴室が
きれいになっていったけど…
関係あるのかしら?



いつもの元気な夏二さんの
様子と違ったけど…
何かトラブルに巻き込まれて
いるかもしれない…



62

疑い(もしかしてトラブル?)

頻繁に出入りしている業者の人は、何の
工事で来ているのか。

浴室がきれいになったこと、夏二さんの
様子がいつもと違うことから、何かトラブル
に巻き込まれているのではないだろうか?と
いう疑いを持ちます。

声かけ

*訪問介護中にさりげなく
(例えば:浴室掃除を終えて…)



浴室きれいにされたんですか~

ええ、まあ…



最近よく家を修理されていますね。
私も浴室が古くなったので、
きれいにしようかなと思っていた
んですけど…
もしかして、
さっきの業者ですか?

う~ん。
そうなんです



何か困られていますか?
ご相談にのりますよ。

実は…浴室塗装の無料点検に來られて…
屋根がずれて、雨漏りの危険があると
言われ…



63

声かけ

訪問介護員は、夏二さんがトラブルに巻
き込まれていないかを確認するために、さり
げない話題で声をかけてみることにしまし
た。

工事の訪問販売

~気づき・疑い・声かけ~



ちょっとした気づき

「あれ、また業者の人がきているな」
「サービスを減らしたい…お金に困っている？」



疑い(もしかしてトラブル?)

「何の業者だろう。最近よく家の修理をしてるけど。
もしかしたら騙されているかもしれない」



声かけ

「最近、浴室きれいになりましたね？」
「元気ないようですが…」

64

工事の訪問販売の場合の気づき・疑い・
声かけは、他にもあります。これらを参考に
してみてください。



目と耳で被害に気づくポイント

- 不審な業者が入りしている跡がある
- 販売員や宅配業者などがよく訪ねて来ているのを見る
- カレンダーに目印や書き込みがある
- 机の上に、たくさん見積書や請求書がある
- 工事業者の名刺やカタログなどがある
- 表札、ガスメーターや温水器に不審な目印がある
- お金に困ったような様子が見られる
- 介護サービスを減らしたいなどの相談を受ける

65

さらに具体的な表現を紹介します。

目と耳で確認する被害に気づくためのポイントです。

部屋の中や本人の様子から、普段と違うことはありませんか。小さなサインがきっかけで被害に気づくかもしれません。



もしかして消費者トラブル?と疑ってみる

- 何かの点検?どこか修理するのかな?
- また何か買われたのかな?
- (カレンダーを見て) 何の印だろう?
- 請求書...怪しい契約ではないか?
- カatalog...修理や工事するのかな?
- 表札、ガスメーターや温水器の印はなんだろう?
- お金に困っているけど...騙されていないよね?

66

消費者トラブルに遭っているかもしれない!もしかしてトラブル?と疑ってみるポイントです。

カレンダーの印や机上のカタログ、家の中の変化は、もしかして?と疑うきっかけになります。



ちょっとした声かけが大切

〈さりげない声かけ〉

- 元気がないようですが、変わりはありませんか?
- 最近、よく業者が来ていますね!
- どこか修理をしたのですか?
- お得な買い物をしたのですか?
- サービスの見直しで、何か困り事はありますか?

〈問い詰めない寄り添った声かけ〉

- よろしければ、話を聴かせてもらえませんか?
- 一緒に確認してみませんか?
- 相談機関に連絡してみませんか?

67

ちょっとした声かけが未然防止につながります。

利用者が話しやすくなるように、また、話すきっかけになるように「元気がないようですが、変わりはありませんか?」などと、さりげなく聞いてみてください。

困ったことがある場合は、解決に向けた声かけも大切です。「話を聴かせてもらえませんか」「一緒に確認してみませんか」と、問い詰めず寄り添った声かけをします。

○「第2章 各論 2. 内からの見守り②」から抜粋

2. 内からの見守り

(2) 当事者ニーズをサポート、 地域のネットワークを構築する 相談支援専門員へのお願い

専門職の強みである
豊かなコミュニケーション能力と連携のとれた観察力で
消費者トラブル防止の手助けをしてほしい



84

2. 内からの見守り

(2) 当事者ニーズをサポート、地域のネットワークを構築する相談支援専門員へのお願い

専門職の強みである豊かなコミュニケーション能力と連携のとれた観察力で消費者トラブル防止の手助けをお願いする内容です。

(2) 実例からみる「気づき」「疑い」「声かけ」のポイント

実例③ 相談支援専門員



85

実例③

相談支援専門員が消費者被害から守った実例を紹介します。

被害を防ぐ見守りポイント



ちょっとした「**気づき**」
(目と耳で確認)



「**疑い**」(もしかしてトラブル?)
(トラブル内容を想像)



「**声かけ**」
(聞くことは防止への第一歩)

86

消費者被害を防ぐ見守りポイント

1. 目と耳による確認で、ちょっとしたことに「気づく」
2. もしかしたらトラブルに巻き込まれていないだろうかという「疑い」
 3. 直接聞くことで消費者被害防止に一步近づけるかもしれないという「声かけ」

01.【店舗販売】療育手帳所持の春男さんの場合

消費者が
自分の意思で店舗に出向き
自由に選択できる商品の
中から購入する

例：携帯電話ショップ



87

1. 店舗販売の事例

携帯電話の契約をした、療育手帳所持の春男さんの場合です。

気づき

あれ？手紙がたくさん
届いている。
封を開けていないものも
あるな…

よくわからない手紙が
たくさん届く。
あ~どうしよう…



88

気づき

相談支援専門員は、自宅にたくさんの封書が届いていることに気づきました。

疑い(もしかしてトラブル?)

この前、携帯電話の契約に
行くといっていたけど、
どのような契約をしたのだろう。
春男さんは、
買い物が好きだから…

いつもの元気な春男さん
の様子と違うけど…
何かトラブルに巻き込ま
れているかもしれない…



89

疑い(もしかしてトラブル?)

相談支援専門員は、春男さんが要らないものを買物したり、断れずに困ったりしていなければいいが…と疑いました。

声かけ



携帯電話の契約に行かれたんですか？

ええ、まあ…



私も、最近携帯電話を購入したのですが、次々サービスを勧められて、断るのに本当に困りました。サービスをつけると安くなると言われたけど、本当に安くなるのかな？

う〜ん。どうなのでしょう？



何か困っていますか？ご相談にのりますよ。

実は…よくわからないまま言われた通りに返事をしていると、最近一杯手紙が来て…怖くなって見ていないんだけど…



90

声かけ

相談支援専門員は、春男さんが何かトラブルに巻き込まれていないかを確認するために、さりげない話題で声をかけてみることにしました。

店舗販売 ～気づき・疑い・声かけ～



ちょっとした気づき

「あれ、郵便物が沢山届いているな」
「お金に困っているのかな」



疑い(もしかしてトラブル?)

「何の郵便だろう。最近買い物してたけど…
もしかしたら騙されているかもしれない」



声かけ

「元気ないようですが…」
「気になることがあったら、教えてくださいね」

91

店舗販売の場合の気づき・疑い・声かけは、他にもあります。これらを参考にしてみてください。

店舗販売



目と耳で被害に気づくポイント

- 必要ないものを勧められた形跡がある
▶断ることが苦手です
- カレンダーに不審な目印が付いている
▶複数の指示が苦手です
- 開封していない郵便物がある
▶抽象的なことが苦手です
- 家の周りに不審な目印がある
▶情報が少なく被害に気づきにくい
- お金に困ったような様子は見られる
▶計画を立てて行動するのが苦手です

92

さらに具体的な表現を紹介します。

目と耳で確認する被害に気づくためのポイントです。

部屋の状態や本人の様子が普段と違うことで気づくことにつながります。障害の特性から気づき、被害防止につながるかもしれません。

店舗販売



もしかして消費者トラブル?と疑ってみる

- ものが増えているけど、断れなかったのかな?
- カレンダーの印は、何の予定かな?
- 開封していない郵便物があるけど、どうしたのかな?
- 家の周りの目印、なんだろう?
- 最近、お金に困られているけど、大きな買い物でもしたのかな?

93

消費者トラブルに遭っているかもしれない!もしかしてトラブル?と疑ってみるポイントです。

計画外の買物は、段ボールやゴミの量が増えてしまったり、支出が増えたりすることでお金に困っているなど、何気ない行動にも注意を払い、何か困ったことになっていないかな?と疑ってみます。

店舗販売



ちょっとした声かけが大切

〈さりげない声かけ〉

- 良い買い物をしたんですね
- 印をつけて、忘れないようにしているんですね

〈問い詰めずに寄り添った声かけ〉

- 郵便物等、書類で困り事はありますか?
- サービス見直しに向けて、相談にのりましょうか?

94

ちょっとした声かけが未然防止につながります。

本人が被害に遭ったことに気づいていない場合や、困っていることを他者に言い難い場合もあります。もしかしてトラブル?という疑いを、普段のさりげない声かけで確認することが大切です。

○「第3章 まとめ」から抜粋

1. 外からの見守り版

こんな場面に遭遇したことはないですか?



本人の**言葉**から...

- ①お得だったので購入した
- ②運気が上がると言われ買った
- ③修理をした方がいいと言われた
- ④健康になれると言われた
- ⑤当選したという電話があった
- ⑥節約しないといけない

112

1. 外からの見守り版

こんな場面に遭遇したことはないですか?

住民宅に訪問した際、様々な会話の中で、本人からスライドのような言葉は聞いたことはありませんか。サラッと口から出た言葉に気をとめてみてください。



訪問した際に…

- ①身だしなみの乱れや、家の周り・玄関先が散らかっている
- ②見慣れない車や人が出入りしている。県外ナンバー車が止まっていた
- ③段ボールや発泡スチロール等が玄関先に積まれている
- ④屋根や外壁に工事の跡があったり、軽トラックやバンが止まっている
- ⑤作業員らしき人が家の周辺を歩いていた
- ⑥背広を着た、普段見かけない人が歩いていた

113

住民宅を訪問した際、その周辺や庭、建物など、普段と違う何か変化がある場合は、一度立ち止まって、その様子を確認してみてください。

気になる点は、肯定的に声をかけることで状況や様子が分かるかもしれません。



本人の様子から…

- ①お金に困っているような様子がある
- ②電話がよくかかっていたり、怯えているような様子がみられる
- ③ソワソワして落ち着きのない様子がみられる
- ④急に節約の話をするようになった
- ⑤親しい人ができたような話をし、急に明るくなった様子がある
- ⑥投資や靈感、祈祷などに興味があり、開運グッズを持っている

114

もしもトラブルに巻き込まれたり、被害に遭っている場合は、本人の様子がいつもと違うかもしれません。

落ち着きがなかったり、表情が極端に明るかったり、暗かったり、お金の話題が多くなるなど、普段と違う様子がないかを確認してみてください。

2. 内からの見守り版

チェックシート【訪問前後用】

訪問の前後に、1分チェックしてみませんか



家の外

____年 ____月 ____日()

- ①見慣れない人(スーツ姿・作業員風)が出入りしている
- ②見慣れない車が停まっている(県外ナンバー要チェック)
- ③屋根や外壁、床下など不自然な工事をしている(工事跡も)
- ④宅配便が頻繁に届いている
- ⑤ポストに多くの種類の封筒や新聞が配達されている
- ⑥表札やガスメーター、温水器に不審な目印がある

115

2. 内からの見守り版

「家の外」用のチェックシートです。

利用者宅への訪問前後に、1分チェックをしてみませんか。

見慣れない人や車の出入り、不自然な工事や頻繁に届く宅配物など、普段と違うことがポイントです。

訪問の前後に、1分チェックしてみませんか



家の中

年 月 日()

- ❶ 見慣れない商品や段ボール箱がたくさん置いてある
(同じ商品が必要以上にある)
- ❷ 机の上に、不審な封筒やカタログ・請求書などが置いてある
(督促状やクレジット会社の請求書なども要チェック)
- ❸ カレンダーに目印や書き込みがある
- ❹ 本人の「キーワード」グッズが増えている
- ❺ 必要以上に小銭が増えている
- ❻ 家の設備が頻繁に交換されている
(トイレ、お風呂、台所の浄水器などの水回りやインターネット関連)

116

「家の中」用のチェックシートです。

見慣れない商品や段ボール、大量の封書や請求書などの今までなかった物が増えていますか。また、設備が頻繁に交換されていたり、カレンダーに不審なメモや書き込みがあったりしていませんか。今一度、気にとめて確認することで、消費者被害防止につながることがあります。

訪問の前後に、1分チェックしてみませんか



本人の様子

年 月 日()

- ❶ お金をあまり使わなくなった
- ❷ 羽振りのいい話が多くなった
- ❸ 急に外出が増えた。急に親しい人ができた。
- ❹ 電話を切れずに困っている
- ❺ スマートフォン・携帯電話の画面を見て慌てている
- ❻ いつもより表情が暗く元気がない
(表情や会話の話題がいつもと違うときは、要注意！)

117

「本人の様子」用のチェックシートです。

お金をあまり使わなくなったり、羽振りのいい話が増えたり、金銭面での変化がきっかけになることがあります。

交友関係の変化や本人の表情、携帯電話やパソコンの通知などでの気づきをきっかけに問題解決につながることがあります。

3. 早期対応のための相談先



泣き寝入り いや や!

◆消費者ホットライン **188**
(局番なし)

(最寄りの消費生活センター等をご案内)

◆岡山県消費生活センター
(086) 226-0999
火曜～日曜(祝日・年末年始除く)
9:00～16:30



相談無料・秘密厳守
迷ったときや困ったときはまず相談を!!

118

3. 早期対応のための相談先

被害は大きくなる前に相談してください。

消費者ホットライン、局番なし188を訪問先の相手にも伝え、覚えてもらえると早期対応が可能となります。