

消費者トラブルと見守りについて

京都府消費生活安全センター

1. 京都府消費生活安全センターの役割

- 消費生活相談（電話・来所・インターネット）
- 消費生活講座（啓発・教育）
- 事業者への調査・指導（適正な取引行為、表示に関するもの）

消費生活相談窓口とは…

消費生活のさまざまなトラブルや疑問について、専門の消費生活相談員が公正な立場で解決のためのお手伝いをします。京都府及び各市町村に設置されている行政機関です。

2. 京都府の消費生活相談の状況

令和6年度 相談件数 20,787件（㊦20,049件、前年度比103.7%）

令和6年度における相談内容の特徴

✓ SNSをきっかけとしたトラブルに関する相談は、4年間で2倍以上に増加

○ SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル・SNSで知り合った人から怪しい儲け話を勧められるトラブルなどのSNSに関する相談は、毎年増加

【相談件数】㉔915件→㊦1,626件→㊦1,949件（前年度比120%、令和2年度比213%）

○ 前年度に比べ、特に50歳代以上の相談割合が増加

【相談事例】著名人を騙るSNS広告をきっかけにした投資詐欺

✓ お試しの定期購入に関する相談が、引き続き最多

○ 健康食品・サプリメント、美容関連商品等を通信販売（ネット通販を含む）で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は、引き続き最多

【相談件数】㊦1,852件→㊦2,157件（前年度比117%）

【相談事例】お試しで注文し、意図せず定期購入になっていて2回目以降の商品が高額

✓ インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談は、高止まり

○ ネット通販に関する相談は、近年高止まり傾向にあり、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談件数も高止まり

【相談件数】㊦1,358件→㊦1,297件（前年度比96%）

【相談事例】偽サイトで有名店のバッグを購入し商品未着・連絡不能

✓ 個人情報を聞き出す不審電話に係る相談が、約3.6倍に急増

○ 総務省、NTT、厚生労働省、警察等を名乗り「2時間後に電話が使えなくなる」「保険証が不正に利用されている」等と言い個人情報を聞き出す不審電話に係る相談が急増

【相談件数】㊦196件→㊦701件（前年度比358%）

✓ 屋根工事や給湯器等の点検商法に関するトラブルが、約2.1倍に急増

○ 突然住宅に「点検させてほしい」と訪問してきた業者から不要不急の屋根工事や給湯器

の交換等を契約させられる点検商法に関するトラブルが急増（特に、給湯器に関する点検商法が急増）

【相談件数】⑤112 件→⑥236 件（前年度比 211%）

令和 6 年度における相談者等の特徴

- ✓消費生活相談の年代別では、50 歳代～70 歳代の相談件数が多く、65 歳以上が約 3 分の 1
- ✓令和 6 年(1～12 月)京都府の特殊詐欺、SNS 型投資詐欺・ロマンス詐欺（京都府警）
 - 特殊詐欺被害…認知件数 201 件 被害総額 11 億 4,700 万円（65 歳以上が全体の 81%）
 - SNS 型投資詐欺・ロマンス詐欺…認知件数 103 件 被害総額 18 億 5 千万円

3. 障害者の消費者トラブルの特徴 <資料：見守りガイドブック P01～02>

- ①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とする
- ②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくい
- ③被害にあっても抱え込んでしまい、周囲に相談しない

4. 相談事例の具体例 <資料：見守りガイドブック P03～P08>

事例①～事例⑥

5. 見守り、気づき、声かけ、つなぐ <資料：見守りガイドブック P09～P12>

トラブル対応のフローチャート…資料：見守りガイドブック P09～P10

ポイント

- 家族や周囲の人が日頃から様子を気にかける（声かけ）
- 信頼関係の構築（何でも話せる）
- 被害に気づいたら、被害を知ったら、早めに相談窓口へ

6. 消費生活相談窓口の利用（いやや！）

★消費者ホットライン 1 8 8 <お近くの消費生活相談窓口をご案内します>

★京都府消費生活安全センター TEL：075-671-0004

- ・山城広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0774-21-2426
- ・南丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0771-23-4438
- ・中丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0773-62-2506
- ・丹後広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL：0772-62-4304

★京都府内市町村の消費生活相談窓口（各市町村に設置）

・詳細：<https://www.pref.kyoto.jp/shohise/1270540274236.html>

7. 消費生活講座の案内

★出前講座

ご利用者の方の消費者被害の早期発見や未然防止に向けた、ケアマネージャーやヘルパー対象の出前講座を行っていますので、是非、ご利用ください。

京都府消費生活安全センター（TEL：075-671-0030）又はお近くの広域振興局の相談窓口へご連絡ください。

★インターネット動画講座 <https://www.pref.kyoto.jp/shohikyoiku/index.html>

「高齢者を消費者被害から守るために～高齢者被害の現状と見守りのポイント～」を是非ご覧ください。

★クーリング・オフについて <資料：見守りガイドブック 最終頁>

障害者の消費者トラブルを防ぎましょう

ご本人の意思と、まわりの 方々の見守りが大切です。



被害にあっても
抱えこんでしまい、
周囲に相談しない



判断に支援が必要な場合、
だまされたことに
気づきにくい



判断に必要な情報が
不十分だったり、相談のために
特別な支援を必要とする

はじめに

全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）には、障害者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。その数は年々増加し、高額な被害の相談も相次いでいます。

障害者の消費者トラブルは、①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とするため未然防止・問題解決が難しいこと、②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくいこと、また③全般に、被害にあっても抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。

このような消費者トラブルを食い止めるためには、ご本人への情報提供を十分に行うと共に、ご家族やまわりの方々に日頃から様子を気にかけていただくことが大切です。

本ガイドブックでは、障害者のまわりの方々に対し、「どのような場面で」「何を」していただきたのかを例示しています。障害者の消費者トラブルを防ぐため、今後、全国各地の関連機関が連携し、障害者の見守り体制を幅広く検討していただくきっかけになることを願っています。

目次

問題の発見と対応 (6事例)	03
トラブル対応のフローチャート	09
消費生活センターについて	11
参考：クーリング・オフ、関連制度	13
よくあるご質問 Q&A	15
ロールプレイング	17
困ったときの相談先	裏表紙



事例⑥
精神保健福祉士
(8ページ)



事例⑤
民生委員・児童委員
(7ページ)



事例④
グループホーム、
通所施設の職員
(6ページ)



事例③
家族
(5ページ)



事例②
ホームヘルパー
(4ページ)



事例①
障害者相談員
(3ページ)



どのように
声をかけたらいいか、
注目してね

次ページ以降は、
家族や支援者が
問題を見出し対応した
事例をご紹介します。

※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

事例①

電話で相談された際に
思い詰めている様子だった…



佐藤 健二さん(仮名)

私は身体障害者相談員をしています。ある日、山田さん(仮名40代男性・肢体不自由)から「少し気になることがあるのですが」と私のところに電話が入りました。電話の様子から思い詰めているように感じましたので、気になってお宅を訪問しました。最初はなかなか話してくれませんでした。少しすると、「実は最近、お風呂のリフォーム契約をしたものの、当初の話以上に高額な代金を請求され、業者に対して不信感を抱いている」と打ち明けてくれました。

山田さんには、すでに工事が終了しているので諦めてしまいましたが、このままではいけないと思い、消費生活センターに相談するよう勧めました。しかし、一人では難しいということでしたので、私が付き添って行くことにしました。

気づきと対応のポイント

- ①被害に気づいていても、相談に抵抗がある場合もあるので、日頃から何でも話せる信頼関係を構築することが大切です。
- ②クーリング・オフ期間を過ぎていても、解約できることがあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

事例②

部屋に見慣れない
大きな段ボール箱が…



田中 圭子さん(仮名)

私はホームヘルパーとして、一人暮らしの石田さん(仮名30代男性・視覚障害)の家事援助をしています。「自宅にうかがったとき、部屋に「英語教材」と書かれたダンボールが置いてありました。気になって聞いてみると、ご本人は海外旅行に行かれたので、英語の勉強をしたいと書っていたので、業者から電話があり、テープによる英会話と点訳を2万円で購入できると言われたので、電話口で契約をしたようです。

確認のために箱を開けてみると、中にテープと教材以外に、テープを聞く機械や辞書が入っており、30万円近くの請求になっていました。契約書も細かい字でびっしりと書かれ、点訳もされていません。解約したいという意思を確認した私は所属の事業所に連絡しました。事業所から連絡を受けたケアマネジャーは、ご本人に付き添って消費生活センターで箱を開きました。

気づきと対応のポイント

- ①視覚障害者の場合、契約内容等の情報を確認することが困難なため、ご本人の意思や契約内容に相違がないか一緒に確認するなど、支援が必要ことがあります。
- ②ホームヘルパーがかかわる場合、所属の事業所の判断に従い、ケアマネジャーを通じて消費生活センターに相談するようになりましょう。

事例③

いきなり送られてきた
大量の商品と請求書…



鈴木 弥生さん(仮名)

先日、娘の華子(仮名20代女性、聴覚障害)あてに大量の商品と請求書が送られてきました。私はびっくりして、会社から帰ってきた娘に話を聞くと、同じ聴覚障害者の仲間からダイエツ商品を買ったということです。娘は友だちに薦められたこともあり、この問題について話したくないと部屋に閉じこもっていました。

私はすぐに消費生活センターに連絡をして娘の様子を相談したところ、親身に話を聞いてくれ、アドバイスをしてくださいました。娘に話をすると、娘も実は気になっていたので、友だちとの関係を崩したくないために話じつがったとのことでした。翌日、私は娘と一緒に消費生活センターに行き、クーリング・オフの手続きをしました。

気づきと対応のポイント

- ①聴覚障害者にとってコミュニケーションが困難な場合、家族や、消費生活センターが連携して対応することが大切です。(16ページ参照)
- ②ご本人が相談に消極的でも、周囲の人が相談機関へいっても相談できる体制を作っておくことが、その後の解決を迅速にします。

事例④

グループホームの利用料を
滞納し始めた…



藤原 正さん(仮名)

野村さん(仮名20代男性、知的障害)は最近街で声をかけられ、彼女が出来たことを嬉しそうに話してくれました。しかし、ある時からグループホームの利用料を滞納するようになってきました。そのことについて聞いてみると、今はお金がない(1)と言っています。利用料を払わないと、ここを出なければいけないことを話し、なぜお金がないのかを聞いてみました。すると、彼女に頼まれて指輪やアクセサリーを購入していたことが分かりました。

野村さんは彼女に50万円近く支払っているため、貯金通帳にも全くお金がありませんでした。しかし野村さんは驚かれたと感づいていないようです。これではいけないと思い、私はすぐに消費生活センターに相談をしました。

気づきと対応のポイント

- ①公共料金や必要なお金の支払が滞った場合は、金銭トラブルに巻き込まれている可能性ががあります。
- ②被害が深刻な場合には、ご本人の意思を尊重しながら消費生活センター等の問題解決機関に頼るが、よう見守り体制を整えることが大切です。(14ページ上段参照)
- ③日常の金銭の管理が不安な場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。



事例⑥
病気はもうすぐ直りますと言いだした…



伊藤 宏子さん(仮名)

気づきと対応のポイント

- ① 家庭や作業所等の就労の場など、気づきの場面は様々ですが、精神障害がある方はおむね通院しているため、ソーシャルワーカーなどの会合も重要です。
- ② ご本人の問題解決に結びつくよう、「悪いのは誰か?」など具体的な声かけを行うことが大切です。
- ③ 判断に支援が必要な場合、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。

私は精神保健福祉士です。私が勤務している病院に入院している村田さん(仮名40代女性、精神障害)から「自分の病気はもう良くなるからここには来ない」と言われました。話を聞いてみると、知人からこの病気は先祖の祟りだから、壺を買えば良くなると言われ、200万円で購入してしまったのです。

私は国民生活センターのメールマガジン「見守り新鮮情報」で同じような情報が来たことを話したところ、自分のケースと似ていると感じ、騙されていたことに気づいたのです。最初は落ち込んでいましたが、あなたは悪くない、悪いのは誰か?というところから、村田さんも元気を取り戻しました。私は村田さんに消費生活センターの相談窓口を紹介しました。

事例⑤
借金の取立てを受けているみたいと通報を受けて…



山村 一郎さん(仮名)



気づきと対応のポイント

- ① 金銭トラブルは第三者に話したいため、家族内に問題が潜存する可能性があります。被害の発見、解決に向けて、近隣住民は重要な情報源です。
- ② 多重債務は被害と認識されづらい面もありますが、まずは消費生活センターに相談しましょう。
- ③ 金銭管理が難しい場合には、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。

私は民生委員・児童委員をしています。先日私が担当している地区の方から、高橋さん(仮名)の自宅から借金の取り立てと聞かれる怒鳴り声が頻りに聞こえるという話を聞きました。気づいて高橋さん(仮名)の自宅に伺ったところ、娘の由紀さん(仮名30代女性、知的障害)が複数の消費者金融から借金をしてしまい、その返済を迫られているとのことでした。金額は数万円もあり、とても払えない、取立てが怖くて仕方ないと聞いていました。お父さんも知的障害があるようで、対応の仕方がわからず困っていました。急いで地元(市)の社会福祉協議会に相談をしてみると、消費生活センターを紹介され、私は由紀さんと一緒に消費生活センターに行きました。

トラブル対応の フローチャート

対応の一例を紹介します。地域の

実情に応じて参考にしてください。



家族・支援者の方へ
被害にあっていることに気づいた場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかつているご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたらいいこともあります。
ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切ですが、被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラム（17ページ）への参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。

解説

国民生活センター発行 メールマガジン 見守り新鮮情報

全国各地から寄せられた「高齢者・障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新鮮情報」としてお届けします（毎月2回程度発行）。内閣府のホームページから簡単に登録することができ、登録の電子メール（パソコンもしくは携帯電話）に最新情報を配信します。

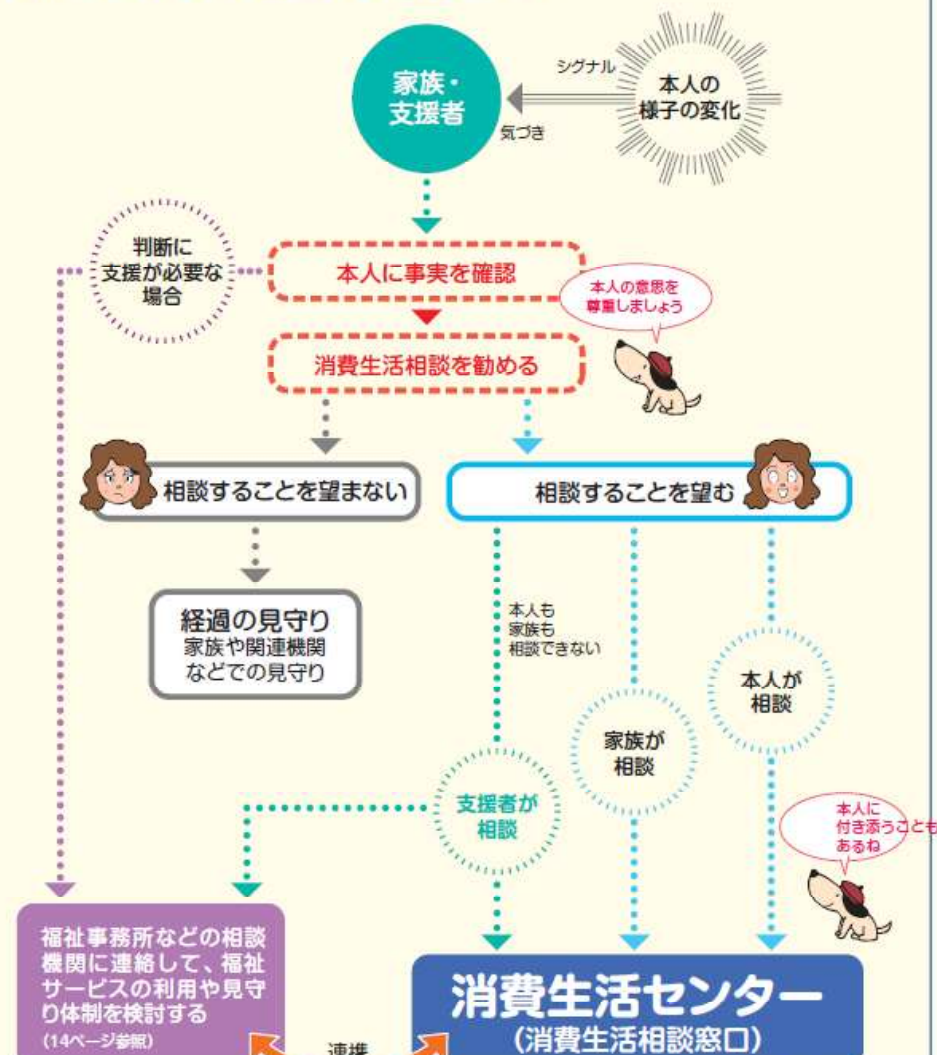


登録の電子メール

見守り新鮮情報 | 検索

- パソコンからアクセスされる方
http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html
- 携帯電話からアクセスされる方
下記のメールアドレス宛に空のメールを送信
空メールの送信先: mimamori@mlreg.tricorn.net

気づきのチェック項目
本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
□ セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
□ 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が増える。
□ 見慣れない段ボールや商品が部屋に置かれている。
□ 訪問者や電話に対し、それとわしている。
□ 急に節約をはじめる。
□ なかなか言い出せずに困っている様子がある。
□ 突然、本人宛の郵便物が増える。 など



11ページへ

消費生活センター は身近な味方です

まずはお気軽に ご相談下さい。



〈参考〉 相談便利メモ

「何を契約したのはいつですか？」

例 4月10日ごろ

「何を契約しましたか？」

例 ふとん

「いくらですか？」

例 30万円ぐらい

「どこから買いましたか？」

例 O×健康株式会社

「どんなふうに勧誘されましたか？」

例 業者が訪ねてきた

相談をするときには、左のような項目について
事前にメモをしておくとう便利です。
実際に書いてみることで
問題を整理することができます。



自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を解約したいのですが…」
期間内であればクーリング・オフ（13ページ参照）の方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。



あつせん

「契約してから時間が経ってしまったのですが、やはり解約したいのですが…」
クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで下さい。契約に問題があったとき、必要に応じて業者との間であつせん等を行うこともあります。適切な解決方法を探して、相談員は努力をいたします。



情報提供

消費者からの問い合わせに対し情報提供を行います。また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。

消費生活センター※（消費生活相談窓口）では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあつせん等を行っています。
※地域によって、名称が異なる場合があります。例：消費者センター・生活科学センター・生活センターなど



業者が発行した契約書や
領収書やメモなどがあれば、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。

紙に書くと
話がわかりやすくなるよ



クーリング・オフ

法で定められた申込書面又は契約書面を受け取ってから一定の期間であれば、無条件で契約の解除ができる制度です。

消費者は、商品を使用していてもそのまま返品できます*1。事業者は、損害賠償請求はできません。クーリング・オフは、契約書面を受け取った日から数えます。

*1 ただし、例えば使うと商品価値がほとんどなくなる、いわゆる消耗品（いわゆる健康食品、化粧品等）を使ってしまった場合等は、クーリング・オフができません。

8日間

水曜日に契約したら、翌週の水曜日まで。

①訪問販売 ③電話勧誘販売、
⑥特定継続的役務提供 ⑦訪問購入

20日間

④連鎖販売取引 ⑤業務提供誘引販売取引

注意

②通信販売には、クーリング・オフの制度はありません。
必ず返品のルールを確認しましょう！



【クーリング・オフのはがきの書き方】

はがきを出すときの
注意！

- 契約をした事業者の代表者宛てに出します。
「株式会社×× 代表者様」
- はがきを出す前に両面をコピーし、出すときは簡易書留・特定記録郵便などで記録（控え）が残るようにしましょう。
- はがきのコピーと控えは紛失しないように大切に保管しておきましょう。

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○○○年○月○日

商品名 ○○○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社 株式会社××× ○○営業所
担当者 ○○○○さん

支払った代金○○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

日付 ○○○年○月○日

住所 ○○県○○市○○町123番地

氏名 ○○○○

簡易書留・
特定記録郵便は、
郵便局窓口から
出します。



消費者庁

「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」より

1

訪問販売

（キャッチセールス・アポイントメントセールスも対象）

消費者の自宅等へ事業者が訪問し、商品の販売等を行う。



2

通信販売

消費者がテレビや新聞、ホームページ等の広告を見て、電話、FAX、インターネット等で申込みをする。



3

電話勧誘販売

消費者に事業者が電話をかけて勧誘し、商品の販売等を行う。

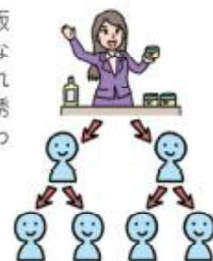


4

連鎖販売取引

（いわゆるマルチ商法の1つ）

「他の人を誘って販売員にするとあなたも収入が得られる」と消費者を勧誘して商品等を買わせる。



5

業務提供誘引販売取引

（いわゆる内職商法の1つ）

「仕事を紹介するので収入が得られる」と勧誘し、仕事に必要な商品等を買わせる。



6

特定継続的役務提供

特定の7種類*のサービスについて、長期・高額な契約を締結して行う。

*エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室



7

訪問購入

消費者の自宅等を事業者が訪問し、消費者の物品を事業者が買い取る。

