平成29年度第2回

指定特定相談支援・障害児相談支援事業者・

指定一般相談支援事業者

集団指導資料

香川県・高松市・丸亀市・坂出市・善通寺市・観音寺市・さぬき市・東かがわ市・

三豊市・土庄町・小豆島町・三木町・直島町・宇多津町・綾川町・琴平町・

多度津町・まんのう町

平成29年度第2回指定相談支援事業者集団指導 日程

開始 平成30年3月29日(木)14:00~16:00

挨拶

- 1 支援事業者の方へのお願い(消費生活センターより) (15分)
- 2 障害者差別の解消について (15分)
- 3 平成30年度相談支援に係る制度改正、報酬改定について (30分)
- 4 指定特定相談支援・障害児相談支援事業者への指導事項 (30分)
- 5 指定一般相談支援事業者への指導事項 (30分)
- 6 地域生活支援拠点等整備事業について (10分)

終了(予定) 16:00

香川県消費生活センターについて ~支援事業者の方へのお願い~

平成30年3月

香川県消費生活センター



窓回			小豆県民	2 中難県民 本難県民 たンター	西護県民 センター		
県の消費生活組談	_	否 (087) 833-0999 月曜日から金曜日の8時30分 ~17時(祝日、年末年始を除く)	否 (087) 834-0008 月曜日から金曜日の8時30分 ~12時、13時~17時(祝日、 年末年始を除く)	否 (0879) 42-1200 月曜日から金曜日の8時30分 ~12時、13時~16時(祝日、 年末年始を除く)	否 (0879) 62-2269 月曜日から金曜日の8時30分 ~12時、13時~17時(祝日、 年末年始を除く)	否 (0877) 62-9600 月曜日から金曜日の8時30分 ~12時、13時~17時(祝日、 年末年始を除く)	否 (0875) 25-5135 月曜日から金曜日の8時30分 ~12時、13時~17時(祝日、 年末年始を除く)
	香川県消費生活センタ-	消費生活相談	多重債務・ヤミ金融専用	東讃県民センター	小豆県民センター	中讃県民センター	西讃県民センター

県消費生活センターの業務

消費者の苦情の処理等 消費者トラブルの解決や による悪質商法等の 未然防止等



- 専門相談員配置
- 消費生活(7名)

くらし安全安心課等)

去執行部門へ

- ・多重債務・ヤミ金融(1名) ▶弁護士・司法書士相談
 - 全国消費生活情報ネット 7-7 (PIO-NET



啓発•情報提供

セミナー・講座 の開催

消費生活に関する

Ħ

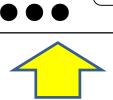
忠

反

- 啓発資料 の作成・配布 各種媒体による

情報提供

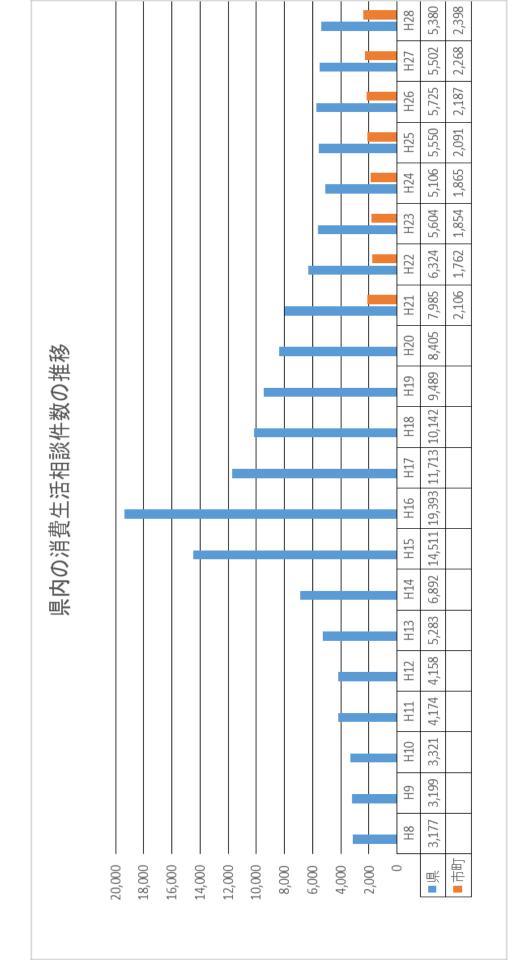
ページ、メートレガジ 県広報媒体、ホーム 報道、•市町広報誌



▶知識の普及

▶情報の提供

消費生活相談件数の推移



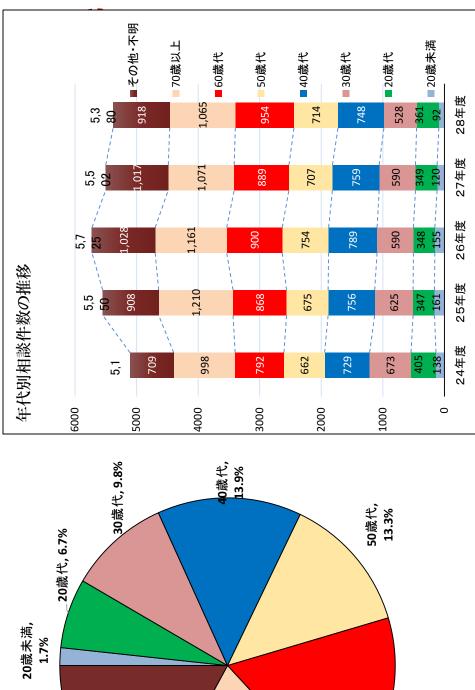
相談に係る商品・役務の契約金額(県の相談窓口受付分 金額が明らかなもののみ)

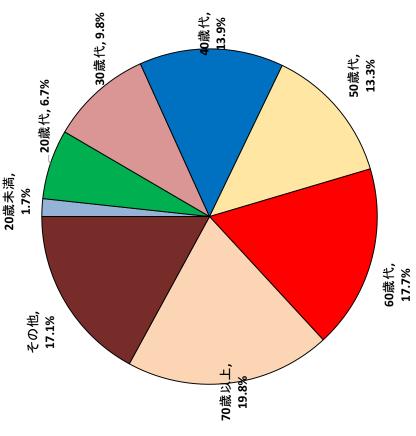
(単位:件、円)

\ ⟨\tau\	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度	前年比%
本	2,347	2,495	2,343	2,383	2,451	102.9
金額	3,436,064,599	2,828,630,365	2,851,281,505	2,243,257,523	2,112,098,083	94.2
金 額 (1件あたり)	1,464,024	1,133,720	1,216,936	941,359	861,729	91.5

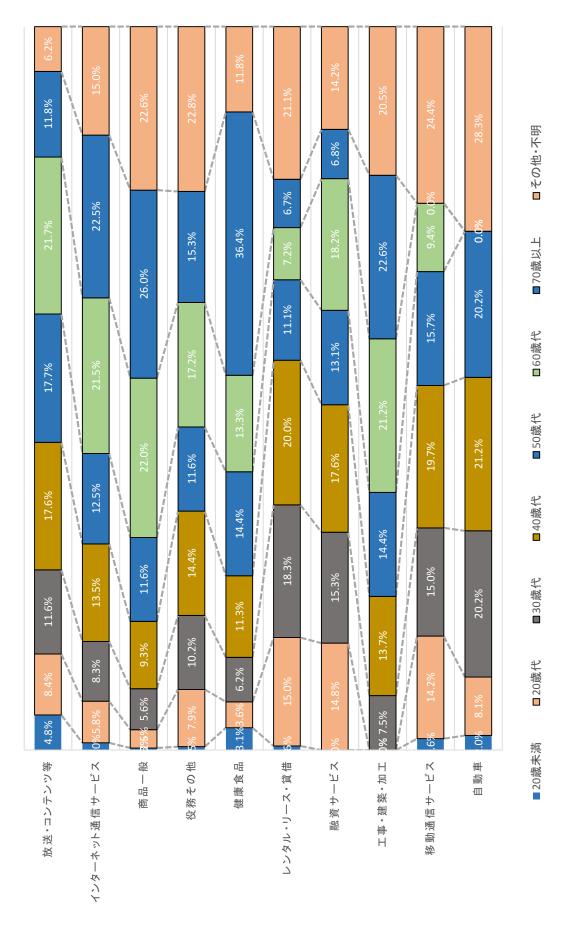
年代別契約当事者別相談件数



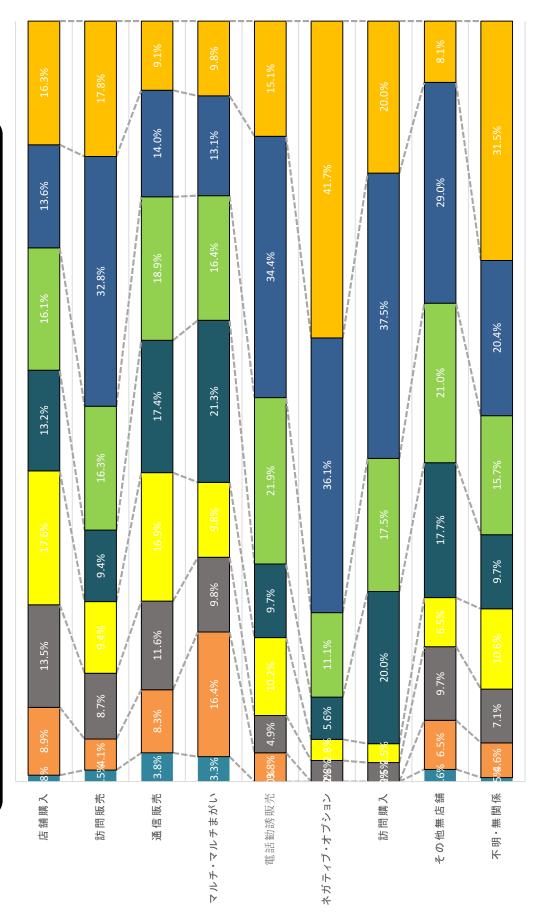




商品•役務別件数(上位10位)•契約者年代別件数割合 県の相談窓口受付分) (平成28年度



販売購入形態別,契約者年代別件数割合 県の相談窓口受付分) (平成28年度



啓発事業 (1

次の目的で各種講座の開催等により消費者啓発に努める。

〇 消費者自身が合理的な意思決定を行い、被害を認識し、危害を回避したり、被害に遭った場合に適切に 対処することができる能力を有する「自立した消費者」を育成すること 〇 消費者の社会的役割を認識し、公正かつ持続可能な社会の形成に積極的に参画することの重要性を理 解し、関心を深めること

263
11,801

② 生活設計情報教室「お年寄りのための消費者教室 啓発事業

ビスについての知識や判断能力などを身につけてもらうため、高齢者などを対象に、市町等の協力のもと、県 日ごろ情報の不足しがちな高齢者の消費者トラブルの未然防止及び拡大防止を図るとともに、商品やサー 内各地域で開催する。

28	109	4,691
27	76	3,534
26	91	3,838
25	73	3,565
24	79	3,675
年度	回数	利用者数

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

~トラブルから守れるのは、身近なあなたの気付きです~

よくある植製

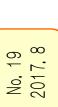
~「裁判をする」と配いたはがき~

消費者を守るカメレンジャ 成0年0月0日」などと書かれていたので、あわててはがきに書かれていた連絡先に電話をすると「未 はがきが届いた。心当たりはないが「訴訟を開始」「連絡ない場合、差し押さえ」「取り下げ最終期日 払金がある」「弁護士を紹介するので、すぐに別のところに電話をかけ直すように」といわれた。 公的機関のようなところから「総合消費料金に関する話込最終告知」という

公的機関を思わせる名称を名乗って送り付けられる架空請求はがきが増えています。 詐欺業者は過去に利 を指示するなど、支払いを要求してきます。少額であっても一度支払うと、解決するどころか、請求はエスカ 連絡を買いせて詳さな固入情報を聞き出し、最終色になコンバニで大手通影会社のブンペイドカードの購入 ノートしていきます。また、被害回復も極めて困難です。利用した覚えのない 請求は、怖くても、絶対に支払 用した事業者への未払いがあると思わせ、それに関して「認はする」「差し押さえる」などと不安をあおり、

~皆さまの気付きが必要です~

高齢者・摩害者の消費者トラブルごは、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても難にも指設し ない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。 皆さまが、訪問名で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい責重な情報です。ご本人の気持ちを尊 重しながらも、問題の解決や二爻被害を記くだめごは行政の事門危襲職題ごじなくことが大心です。 ぱひ、 消費生活危害第ロくの危襲を懲めてください。



トラブル発見のポイントカアドバイス

電話や郵便配達の音に怯えたり、落ち着かない。 支払いを急いでいる。 用途がはっきりしないプリペイドカ —ドの購入を依頼された。 ・・・・訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 〇 詐欺業者は不特定多数に対して架空の請求を送っていますので、利用した覚えのない請求に連絡や支払いを する必要はありません。
- はかきが送られてきた段階では、住所、氏名の情報しか知られていませんが、連絡してしまうと新たな個人情 報を知られてしまうことになります。文面に債権者の社名や所在地、具体的な請求内容、請求金額などの記載 がないものは、架空請求の可能性が高いので、そのような請求は無視してむ「ことをアドバイスして(ださい。
- すでに連絡を取ってしまっていても、それ以降は電話などがあってもすべて無視するようにお伝えください。
- 金銭がな被害がでている場合は、「本人が一番つらい思いをしていると思いますが、さらなる被害を増やさな いためにも、すぐに詐欺業者と連絡を絶ち、一刻も早〈警察に届けるようお勧めしてください。
- 本当の請求かどづか判断できない時は、警察や消費生活センターへの相談をお勧めしてください
- 最近は、メールなどで困くものも含め、架空請求が非常に多くなっています。誰でも怪しい請求が届く可能性は あります。以上のような注意点を、日頃から話題こしてみましょう。





級

7			
香川県消費生活センタ	-B/	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門	087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用	087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話	明話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
となっている。	087-831-0110	高松市消費生活センター	高松市消費生活センター 087-839-2066

悪質業者は高齢者や障害者を 狙っています

~トリブルから守たるのは

身近なあなたの気付きです~

2017, 10 8 No.



消費者を守るカメレンジャー

よくある相談

~ 訪問購入(買取り)のトラブル

- ① 「不用品を買取ります。」という電話があり、業者に来てもらった。途 中で強引に「貴金属を見せてほしい。」と言われたので仕方なく見せたと ころ、貴金属だけを安く買い取られた。
- に電話をかけてきた業者に置物などを売ったが、記念の品で後悔してい 高齢の親の様子がおかしかったので、どうしたのか聞いたところ「家 る。」とのことだったが、契約書などの書面は一切渡されていなかった。 相手の連絡先も分からない。 (V)

訪問購入では、業者は勧誘前に何を買取りたいのかを正確に伝え、契約した場合は その内容を書いた書面を必ず交付しなければなりません。 また、突然訪問しての勧誘、消費者が事前に承諾した物品以外の物品の勧誘などは 禁止されています。その場で強引に判断を迫ってきても、きっぱりと断る勇気を持ち 商品を渡した後でもクーリング・オフが可能(一部の物品、取引内容を除きます。) できるだけ早く相談しましょう。 なのた、



裏面に

トラブル発見のポイントとアドバイス

消費生活相談窓口 を掲載しています。

トラブル発見のポイントとアドバイス

いつも身に付けて、大切にしていたアクセサリーをしていない。 飾 っていた置物が見当たらない。何だか落ち込んでいるようだ。 ・訪問宅でこんな出来事はありませんか。

〇買取りの契約をした後、商品を渡してしまったことを後悔していても、「売ってし まった自分が悪い」「周りに責められるかも」などと悩んで、誰にも相談できない

普段と違う様子が見られたら、契約時の様子をゆっくりと確認してください。

〇最近は、「家にある不用品を売って少額でも収入になれば」と思って買取りを体頼 する人も増えています。しかし、実際には言葉巧みに、ときには脅したり急かした りしながら、貴金属だけを安く、強引に買い取っていこうとする悪質な業者もいま 一人では断りにくいので、高齢者や障害者が一人で対応することのないよう、業者 に訪問してもらう時には誰かに付き添ってもらうようにお勧めしてください。

O訪問購入は、クーリング・オフで商品を取り戻すことができる場合があります。よ く覚えていない、契約書面が見つからない場合などでも、諦めずに相談するように お勧めしてください。

クーリング・オフできる期間は限られていますので、できるだけ早く相談すること

~皆さまの気付きが必要です~

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあ っても誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースが

皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの氷候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を妨ぐためには行政の専門相談機関 につなぐことが大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。



由談窓口 汩 ₩ 貫

高松市消費生活センター087-839-206 0877-62-9600 0875-25-5135 0879-42-1200 0879-62-2269 西讃県民センター 東讃県民センター 小豆県民センター 中讃県民センター 087-831-0110 087-833-0999 087-834-0008 #9110 香川県警察相談専用電話 香川県消費生活センター ヤミ金融専用

悪質業者は高齢者や 障害者を狙っています

2017. 12

当費者を守るカメレンジャー

~トラブルから守れるのは身近なあなたの気付きです~

よくある相談

~点核商法によるトレンパ~

突然「無料で点検します」と訪問した業者に、「屋根瓦がずれている」「このままでは危ない」などと言われて不安になり、言われるがままに次々と工事の契約をしてしまった。契約を解除したい。

「無料で点検します」「安く作業や点検をします」などと言って訪問しますが、それだけでは終わりません。点検後、消費者の不安をあおり、工事などの契約を結ばせる手口です。

「今すぐの契約なら安くできる」「特別に値引きする」などと言って、その場で修理・リフォーム工事などの高額な契約をさせようとします。

業者は第三者に相談したり、冷静に考える時間を与えませんが、その場で契約せずに家族や周囲の人に相談しましょう。必要なければ、きっぱりと断ることも大切です。



裏面に
・ トラブル発見のポイントとアドバイス
・ 消費生活相談窓口

を掲載しています。

トラブル発見のポイントとアドバイス

見慣れない人物がひんぱんに出入りしている。突然、家の周りに足場が組まれた。屋根や床下など、次々と修理をしている。お金に困っている様子が見られる。

…訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 悪質業者は、突然一人暮らしの高齢者宅などを訪問し、親切を装って点検した後、 屋根や床下が大変なことになっているなどと不安にさせ、不必要で高額なリフォーム契約などを結ばせます。
- ・どのような状況で工事を依頼したかを、ゆっくり確認してみてください。
- ・本当に必要な工事なのか、支払いはできるのか、信頼できる業者なのかなど、ご本人の意思を尊重しながら再考を勧めることも大切です。
- 点検や工事は内容が専門的で、素人では本当に必要な工事か、妥当な金額かの判断はできません。まだ契約をしていない場合は、他の数社から見積りをもらって、じっくり検討することをお勧めしてください。
- 契約したけれど、信用がおけなく不安になった。請求された代金が高額で支払に困る。できれば契約を解除したい。そのような場合、たとえ工事が終わっていても、契約書を受け取ってから8日間以内であればクーリング・オフができます。8日間を過ぎていても契約を解除できる場合もあるので、諦めずに相談するようにお勧めしてください。

~皆さまの気付きが必要です~

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても 誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。 皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の 気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を妨ぐためには行政の専門钥談機関につなぐことが 大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への組談を勧めてください。



0879-42-1200 0879-62-2269 0877-62-9600 5135 087-839-2066 0875-25-高松市消費生活センター 小豆県民センター 中讃県民センター 東讃県民センター 087-833-0999 087-834-0008 087-831-0110 **香川県警察相談専用電話** 香川県消費生活センタ ヤ三金融専用

悪質業者は高齢者や

障害者を狙っています



消費者を守るカメフンジャー

~トラブルから守れるのは身近なあなたの気付きです~

よくある相談

送り付け商法によるトレブル~

- 「注文があった健康食品を明日発送する」という電話がか かってきた。心当たりがないので送らないでほしいと断っ たが、「キャンセルはできない」「また電話する」などと言わ
- 注文した覚えのない商品が届いた。どうしたらよいか。

注文した記憶がないのに「注文のあった商品を送る」と電話がかかっ てきた場合や電話で勧誘された場合は、申し込んだ覚えがなく、購入す るつもりがなければきっぱりと断ってください。 断ったのに商品が送られてきたり、申し込んでないのに一方的に商品 を送り付けられた場合は、宅配業者に「受取り拒否」することを伝えましょ う。商品代金を支払ってはいけません。自分だけで判断できないときは 家族などに相談しましょう。家族が注文したか不明な場合は、家族に確 認してから受け取るなど、落ち着いて対応してください。

不安なとき、困ったときはすぐに消費生活センターにご相談ください。



・トラブル発見のポイントとアドバイス 消費生活相談窓口

を掲載しています。

ヤ三金融専用

ス は な は

トラブル発見のポイントとアドバイス

No. 22 2018. 2

宅配便で届いたと思われる、見慣れない箱や商品がある。 電話の対応に困っていたり、おびえたりしている。 お金に困っている様子が見られる。 …訪問宅でこんな出来事はありませんか。

- 〇 送り付け商法では、事業者は高齢者・障害者の判断力不足に乗じて強引に商品を 送り付け、お金を支払わせようとします。電話勧誘時に、執拗に購入を迫ったり、 脅したり、暴言を吐くなどの悪質なケースもあります。
- 〇 申し込んでいないのに一方的に商品を送り付けられた場合、受取り義務や代金の 事業者とどのようなやり取りがあったかをゆっくり確認してみましょう。
- また、電話で勧誘され、断り切れずに承諾してしまった場合は、8日以内であれば クーリング・オフができます。 支払い義務はありません。
- 強引で脅迫的な電話や一方的な送り付けで、本人は不安になっていると思われま す。支払ってしまった場合はもちろん、商品を受け取ってしまったなど、支払い前 で金銭的な被害がない場合でも、できるだけ早く消費生活センターに相談するよう にお勧めください。 クーリング・オフの方法やその後の対処法などをアドバイスで O

~皆さまの気付きが必要です~

高齢者・障害者の消費者トラブルには、「だまされたことに気付きにくい」うえに「被害にあっても 気持ちを尊重しながらも、問題の解決や二次被害を防ぐためには行政の専門相談機関につなぐことが 皆さまが、訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しづらい貴重な情報です。ご本人の 誰にも相談しない」という特長があり、解決できないばかりか二次被害にあうケースがあります。 大切です。ぜひ、消費生活相談窓口への相談を勧めてください。

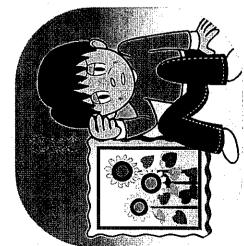


活相談窓口 ₩

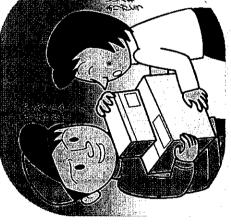
0879-42-1200 0879-62-2269 0877-62-9600 0875-25-5135 087-839-2066 部が市消費生活センター 東讃県民センター 小豆県民センター 西讃県民センター 中讃県民センター 087-831-0110 087-833-0999 087-834-0008 #9110 香川県警察相談専用電話 香川県消費生活センター

都トレ ブラを防ぎましょ

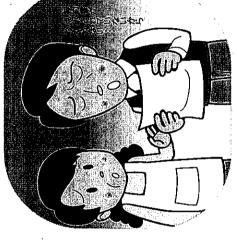
ご本人の意思と、まわりの 方々の見守りが大切です。



抱えこんでしまい、 周囲に相談しない 被害にあっても



判断に支援が必要な場合、 だまされたことに 何しおにくい



多く寄せられています。その数は年々増加し、高

類な被害の相談も相次いでいます。

こは、障害者を狙った消費者トラブルの相談が数

全国の消費生活センター (消費生活相談窓口)

まじめに

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 こ気づきにくいこと、また③全般に、彼害にあって ち抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの

不十分だったり、相談のために 特別な支援を必要とする 判断に必要な情報が

は、こ本人への情報提供を十分に行うと共に、こ

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。

このような消費者トラブルを食い止めるために

傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。





\widetilde{a}
) ()

レを防ぐため、今後、全国各地の関連機関が連携し、

葦害者の見守り体制を幅広く検討していただくきっ

いけになることを願っています。

し、「どのような場面で」「何を」していただきた いのかを倒示しています。障害者の消費者トラブ

本ガイドブックでは、障害者のまわりの方々に対

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

RE#53	
- 	どのように 形をかけたらいいか、 注目してね
10 10 10 10 10 10 10 10	開発が近
**	

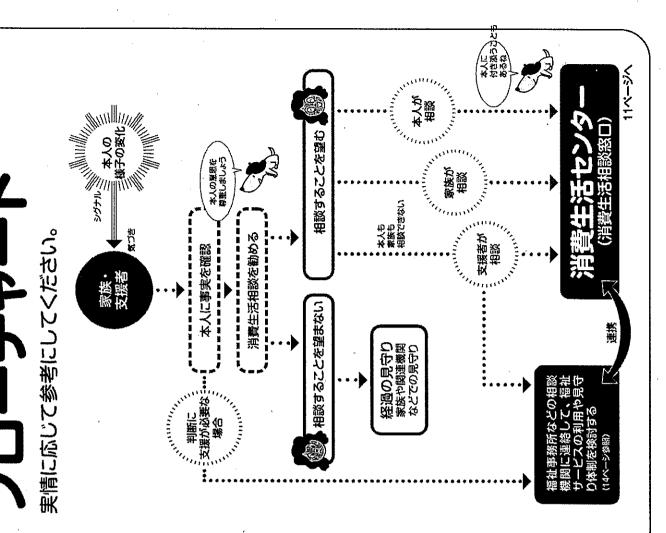








グループホーム、 通形施設の職員 (6ページ)



羅 鬻

家族・支援者の方へ

ほ害者相談員などの支援を受けた 家族・支援者の方が付き添ったり、 るご本人からの相談が一番ですが、 相談を望む場合、事情をわかってい談することが大切です。 ご本人が 場合、早急に消費生活センターへ相機害にあっていることに気付け

窓解決および再発防止に努めるこて、関連機関とともに連携して問べージ)への参加を検討するなどし伝えたり、本人支援プログラム(行切ですが、被害の事実を客観的にご本人の意思を尊重することが大いな大が相談を望まない場合、



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□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。
- 口 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
- □ 急に節約をはじめる。
- 口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



伝えたらよいでしょうか?うです。どのようにさ本人にQ1 被害にあっているよ

で本人の気持ちを尊重しな的に伝え、事情をよく闘きます。 恥ずかしくはないことを客観えていること、誰でも引っかかえていること、誰でも引っかかの声かけをするとよいでしょう。 乃を求めるような態度で最初打をお話して、似たような高いがなかったか情報提供・協る消費者トラブルの具体的な

がら意思を確認しましょう。こ本人の気持ちを尊重した



てすが。 てよいトラブルなのか迷うの 「ひっ 消費生活相談を勧め

せん)。 庭内の相続問題などは含みまきと消費者問の問題です (家人 消費者トラブルは、事業

対応できる問題にしぼって相対応できる問題にしぼって相た上で、消費生活センターが支援が必要な問題とを整理し対徴者トラブルとそれ以外の関連機関等にまず相談して、場合には、福祉事務所や障害以外の問題も含まれた複雑な



戸窓ってしまうのですが・・・等が気になり、通報や相談を 「はり 個人情報の守秘義務

簡額してもらいましょう。 簡談してもらいましょう。 機関へ連絡することだけでも 福祉事務所等の障害者の相談 やプライドに配慮しながら、 が重要です。ご本人の心理面 る守るために必要な緊急度の でからと 被害者の生活 可心の解決は、被害者の生活 専なことですが、消費者トラリルの解決は、複素をしたる傾向が

意の中で積極的に進めること親族等への連絡をご本人の同場広ら、問題解決の支援や、関は、障害者の権利擁護の立また、連絡を受けた相談機

した。可能ですか?電話をして欲しいと言われま代わって消費生活センターにQ 4 ご本人から、自分に

さよいでしょう。き、ご本人の隣で電話をするた場合は、専前によく話を聞本人に代わって電話を賴まれるご本人に代わって電話を賴まれるご本人からが原則です。ご飲は、一番事情が分かってい人、消費生活センターへの相

話通訳者が必要ですか?相談に行きたいのですが、手収ら 消費生活センターへ

きの実験の実情に応じて連絡者の手配をするとよいでしょで相談日に合わせて手話通訳者相談員や社会福祉協議会等ない場合には自治体のろうあない場合には自治体のろうあが理想ですが、配置されていること與調賞者が配置されていることを

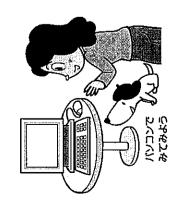
約をしておくと便利です。 等で相談の方法や相談日の予に消費生活センターとFAX方法を確認して下さい)。事前

害にあっています。 いないのですが、繰り返し被 ブルについての相談を望んで 【 ⑤ ご本人が消費者トラ

また効果的です。 格つ障害者の話を聞くこともあい、問題解決をした経験をいてしよう。同じような被害に 報提供や啓発を行う方法をまた本人支援して、時間をかけて得 強化することが必要です。 強化することが必要です。 まさせるなどの見守り体制を 生活支援や金銭管理支援を充ったなった。 理由は様々です。特に判断能 積極的に対応しようとない。 種種的に対応しようとない。 種種的に対応しようとない。 種種的に対応しようとない。 種種的に対応しようとない。 種種的に対応しようとない。 種種的に対応しようとない。 種種的に対応しようとない。

すが。う少し詳しく知りたいのでう少し詳しく知りたいので、 悪質商法についても

の理解を深めて下さい。 どを参考に消費者問題全般へくを多くなるない。 (www.kokusen.go.jp/)なしの豆知識」やホームベージ生活センターの出版物「くらされています。詳しくは、国民ごの他に数多くの事例が報告なってませんでしたが、実際は、多くの事例を取り上げること



家族・支援者の方からの よくある に質問