

清須市消費生活センター センター長 梶浦 庄治
相 談 員 松永 恵子

1. 清須市消費生活センターのご案内（資料 4-1）

2. 高齢者における消費者トラブルの傾向（資料 4-2）

【相談事例】

（1）公的機関を名乗る不審な電話

（2）訪問販売

- ・ 不安をあおって契約させる点検商法（屋根点検、ブロック塀、家屋補修、給湯器など）
→ 高齢者宅をターゲット → 発覚が遅い → クーリング・オフ期間後 → 諦めないで相談を！
→ 解決には、家族、関連機関の協力が必要

（3）通信販売（ネット通販、テレビ番組・広告やチラシを見て電話やハガキで申し込む）

化粧品、健康食品の相談が多い

返品・解約等は利用規約に基づく（クーリング・オフ適用外）

- お試して注文したつもりが定期購入で 2 回目が届いた
→ 不要なので業者へ連絡せずに送り返した
→ しばらくしたら弁護士事務所から支払い督促の手紙が届いた → 支払いたくない
- 注文しようと電話を掛けたら、別の商品を勧められ、断り切れずに申し込んだ
→ 電話勧誘販売に該当するかも？ → クーリング・オフできるかも？

（4）不用品買い取り業者とのトラブル

3. 消費生活センターと関連機関との連携事例と課題

◆ 地域包括支援センターへの情報提供事例

【課題】相談者の実情を共有する仕組みと協働が必要

◆ 成年後見支援センターとの連携、相談案件に対する助言事例

【課題】法人後見や市民後見人制度の充実

◆ 西枇杷島警察との連携事例

- ・ 相談者へ西枇杷島警察の相談先を案内、情報提供
- ・ 西枇杷島警察から相談者へ消費生活センターを案内、情報提供を提案

◆ 社会福祉協議会への情報提供と SNS への発信依頼について

【課題】消費生活センター側に注意喚起、情報提供に関する意識・体制整備に遅れ

高齢者 → 「トラブルに遭っている自覚が低い」 → 「自ら声を上げて SOS を発することが苦手」

周囲の見守り → 「気づいて、つなぐ」 → 消費者被害の未然防止・拡大防止へ！

引き続きご協力の程、お願い致します。

4. 高齢者・見守り者向け出前講座のご案内