

事業者等に向けた

消費者見守りマニュアル

甲府市消費者安全確保地域協議会 ～ 地域で見守り ～

高齢者等の消費者被害の未然防止や早期発見には、地域社会全体で見守り、支援することが求められています。事業者様などが訪問先や店舗等において、消費者被害に気づいた際には、関係機関への相談を勧めていただきますよう、ご協力をお願いいたします。

《消費者被害発見時のフローチャート》

① 高齢者等の異変に **気づく**
「被害を発見した」「何らかの異変を感じた」…。

消費者トラブル!?

② さりげない **声掛け** (事実の確認)
「どうしましたか?」「何かお困りですか?」…。

③ 本人へ **相談を勧める**
消費生活センターや地域包括支援センター、警察等への
相談を勧める。
「信頼できる人に相談してみてもいいですか?」…。



【相談先】

- 甲府市消費生活センター TEL: 055-237-5309
場 所: 甲府市丸の内一丁目 18 番 1 号 甲府市役所本庁舎 4 階
受付日時: 月～金曜日 午前 9 時～午後 4 時まで (水曜日は午後 6 時まで)
※祝日・年末年始を除く
- 消費者ホットライン TEL: (局番なし) 188
※最寄りの消費生活相談窓口へつながります。ナビダイヤル通話料がかかります。 いやや
- 地域包括支援センター (お住まいの地域包括支援センターへ)
※安全確保地域協議会の構成員として、消費生活センターと連携しています。
- 警察署 (詐欺等) 甲府警察署 TEL: 055-232-0110
南甲府警察署 TEL: 055-243-0110

【注意事項】

- 見守りに際して知り得た個人情報を外に漏らしたり、営利活動に利用したりするなど、消費者の見守り以外の目的に利用しないよう、**個人情報の保護**にご留意をお願いします。また、事業者から直接、消費生活センター等へ情報提供する場合は、**必ず本人の同意を得る**ようにしてください。
- 「心配だから」と、高齢者等に対し、相談するよう強制はしないでください。

消費者被害を防ぐために

～ 事業者等の視点から ～



異変に気づいたら、
相談を勧めて
ください！

◀ かわせみくん

日頃の見守りににおける“気づき”のチェックポイント

次に当てはまるような高齢者等を見かけたり、普段と異なる様子に気づいた場合は、消費者トラブルに巻き込まれている可能性がありますので、さりげなく声かけをしていただき、本人へ1ページの【相談先】への相談を勧めてください。

(※次の事例は一例となります。判断に悩む場合は、消費生活センターへお問い合わせください。)

店舗などで…

- 頻繁に高額な支払いを繰り返している
- 高額な電子マネー（プリペイドカードなど）をたくさん購入している、しようとしている
- 特定の支払先に複数回、振り込みを行っている
- ATMに頻繁に来て、現金を引き出している
- 日常生活で必要と思われる量をはるかに超えた買い物をしている
- お金に困っている様子が見られる
- お金の勘定ができない、何を買ったか覚えていないなど、判断能力に不安を感じる



家を訪ねたとき・地域で…

- 開けていない段ボール箱（宅配物など）がたくさんある
- 郵便物や配達物が頻繁に届けられている
- 配達物に、身に覚えがなさそう
- ダイレクトメールや請求書などの郵便物が多数届いている
- 見慣れない車や人がよく出入りしている
- 布団や健康器具、健康食品など、見慣れないものがある
- 営業マンらしい人と車に乗って出かけていく姿を見かける
- 頻繁に出かけては、何か購入してくるようだ
- 作業員が頻繁に出入りするなど、不自然な工事が続いている



消費生活センターは、相談を受け、必要に応じて情報提供や助言、事業者とのあっせん交渉を行い、消費者被害の防止を図ります。

相談解決後、他の支援が必要な場合は、消費生活センターから各関係機関へつなぐ場合もあります。

…………… ☆ こちらもご覧ください ☆ ……………



◀ 甲府市消費生活センター
公式X



◀ 甲府市消費生活センター
消費生活情報サイト

【事務局】

甲府市消費者安全確保地域協議会
甲府市市民部総務課消費生活係内
電話：055-237-5304