

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、地域の皆様の日ごろからの近所付き合いや、見守り関係者など地域社会全体でのさりげない見守りが重要となります。

見守り関係者など地域の皆様が、日常生活の中で「あれ？ 何かおかしいな？」「いつもと様子が違うな」などと、高齢者等の異変に気付いた際の対応方法をまとめました。

《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。
- ・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すなど、消費者の見守り以外の目的に利用しないようご注意ください。また、見守り関係者など地域の皆様から直接、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

～ 地域で見守り ～



かわせみくん

異変に気づいたら、
相談を勧めて
ください！

日頃の見守りにおける“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。)

本人の様子は…

- ☐ 定期的にお金をどこかに支払っているようだ
- ☐ 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
- ☐ ATMに頻繁に行き、現金を引き出しているようだ
- ☐ 生活費が不足したり、お金に困っている様子が見られたりする
- ☐ 配達物に、身に覚えがなさそうだ
- ☐ 地域の集まりや行事にいつも参加していたのに、急に来なくなった
- ☐ 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…



- ☐ 不審な電話のやりとりをしている
- ☐ 開けていない段ボール箱（宅配物など）がたくさんある
- ☐ 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
- ☐ 頻繁に出かけては、何か購入してくるようだ
- ☐ 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
- ☐ カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがある
- ☐ 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
- ☐ 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