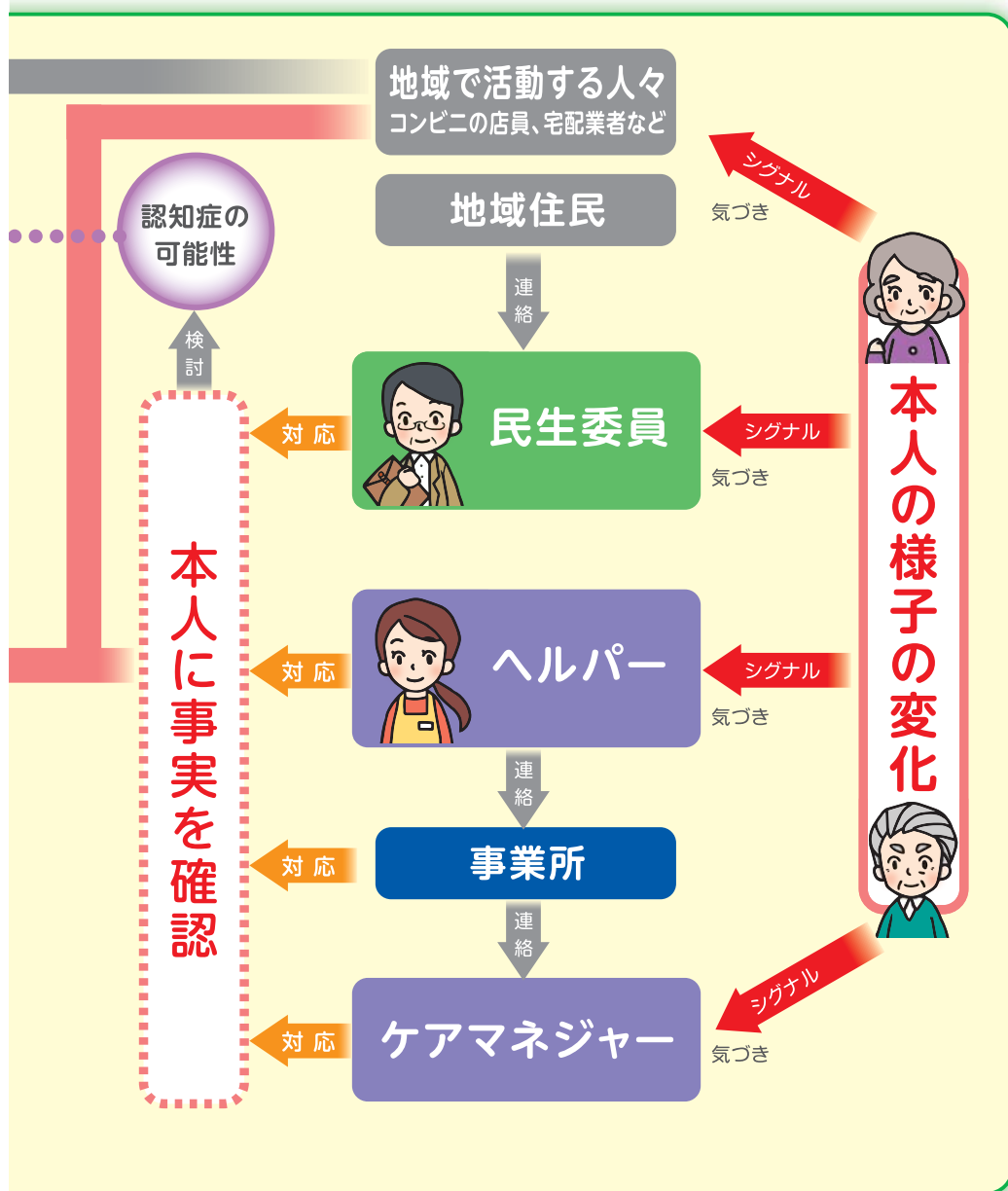


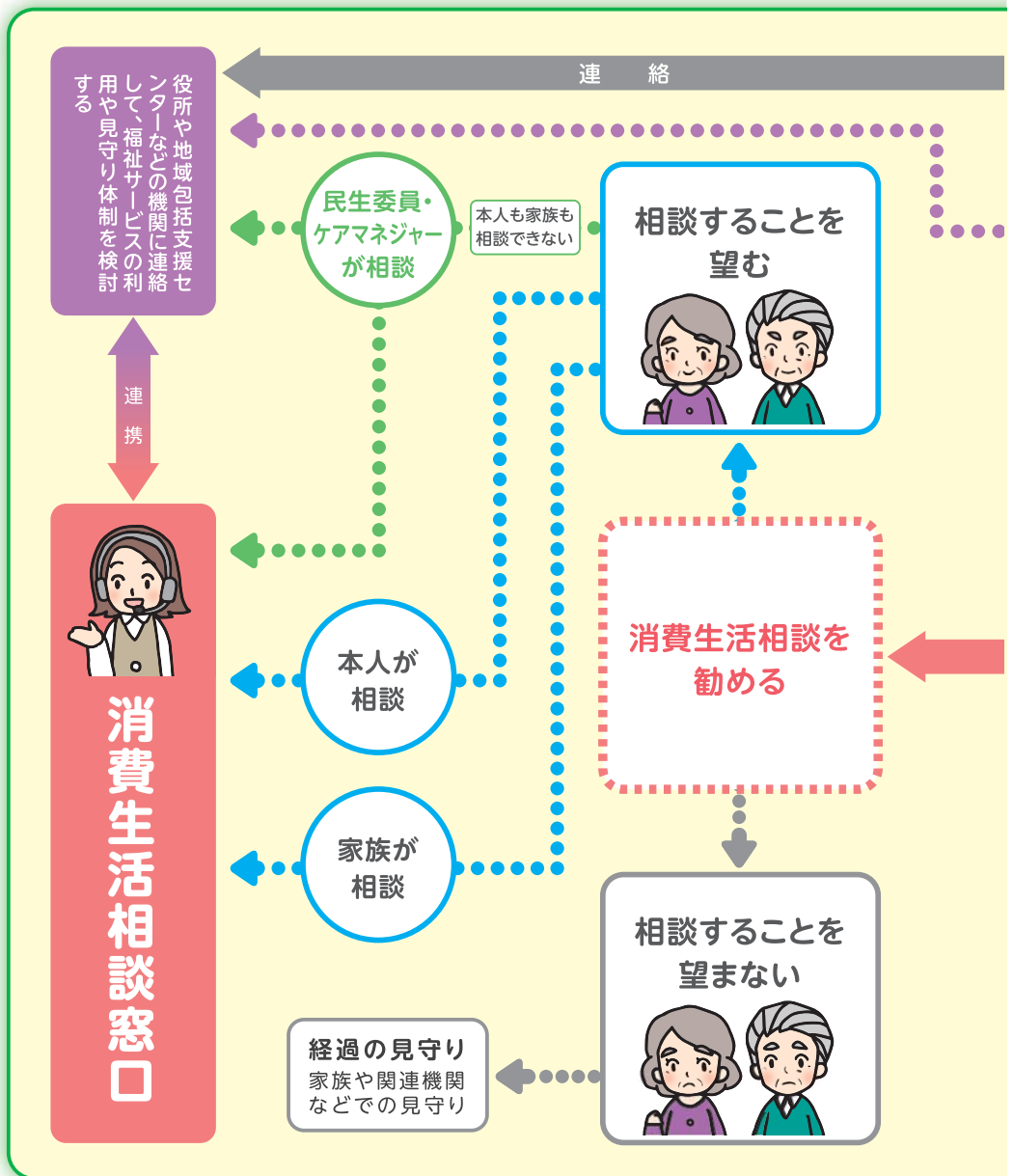
フローチャート

実態に応じて参考にしてください。



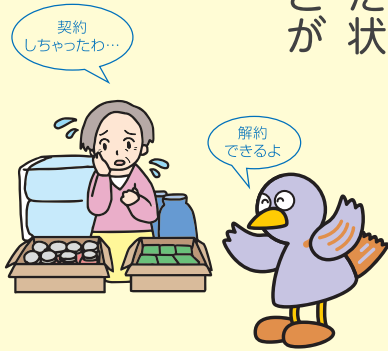
トラブル対応の

対応の一例を紹介します。地域の



クーリング・オフ

訪問販売や電話勧誘販売などの特定の取引で、商品やサービスの契約をした後に冷静に考え直し「やっぱりやめたい」と思った場合、一定期間内であれば消費者から無条件で契約を一方的に解除できる制度です。契約が無かった状態に戻すことができます。



「特定取引」と「適用期間」
※特定商取引法に基づく取引内容です

取引内容		適用期間
訪問販売	電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供 (エステ・語学教室・家庭教師 派遣・学習塾・パソコン教室・ 結婚相手紹介サービス)		
訪問購入	連鎖販売取引(マルチ商法)	20日間
業務提供誘引販売取引		

※法定書面を受け取ってから起算します。

フリーリング・オフの仕方

契約解除通知書

契約年月日 平成〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇円
販売会社名 〇〇株式会社〇〇営業部
担当者名 〇〇〇〇 氏

右記日付の契約は解除します。

平成〇年〇月〇日

必ず書面で通知する。

- 簡易書留か特定記録郵便で郵送する。
- クレジット契約した場合は信販会社にも通知する。
- ハガキは両面をコピーし、手元に証拠として残す。

フリーリング・オフ できないケース

- ・政令指定消耗品で使用または一部消費したもの（健康食品・化粧品・履物など）
- ・三千円未満の現金取引
- ・自動車（リース含む）など
- ・自分で販売店に向いて契約した場合。

※特定継続的役務提供を除く
自分から依頼して訪問してもらって契約した場合。

・通信販売で買ったもの。

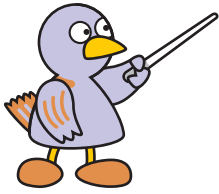
※原則、販売会社が定めた「返品
特約」に従うこととなります。

フリーリング・オフができなくても
あきらめないで

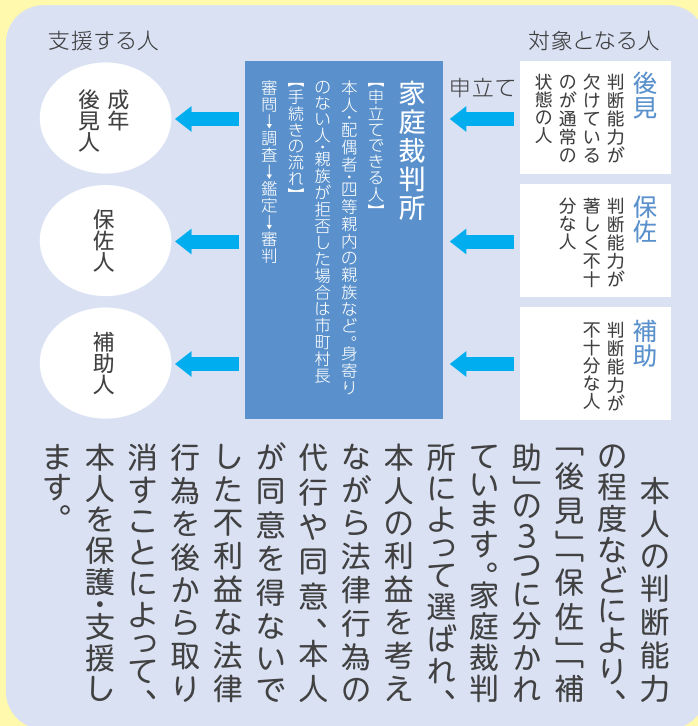
消費者契約法での取り消しや、業者との交渉で合意解約ができる場合があります。

成年後見制度

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力の十分な方々は、財産管理や契約、遺産分割の協議などを自分で行うことが難しい場合があります。また、自分に不利な契約であっても判断できずに契約を結んでしまい、悪質商法の被害にあうおそれもあります。このような判断能力の十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。



法定後見制度



成年後見制度は大きく分けて、**法定後見制度**と**任意後見制度**の2つがあります。

「法定後見制度」と「任意後見制度」

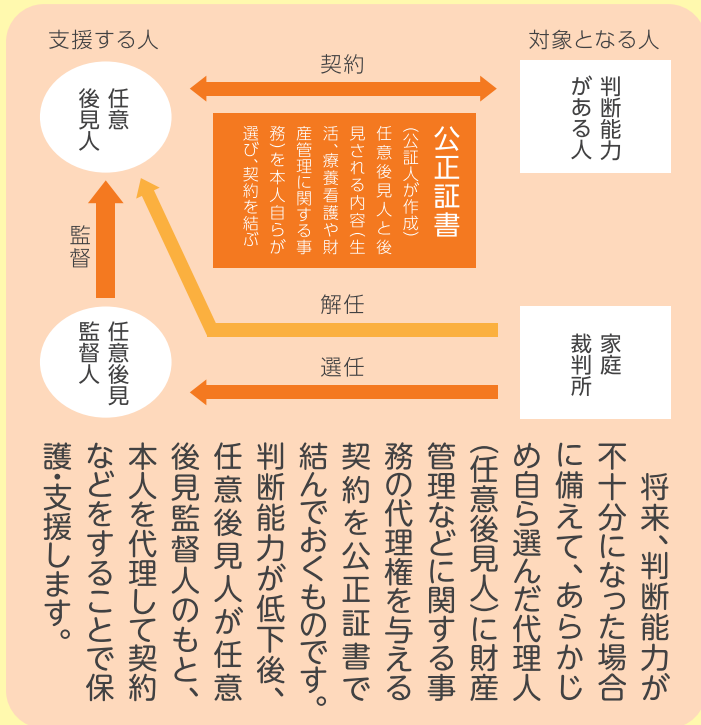
法定後見制度(後見、保佐、補助)のご利用をお考えの方へ

法定後見制度を利用するには、本人の所在地の家庭裁判所に後見開始の審判等を申立てる必要があります。
 ※詳細は、申立てをされる**家庭裁判所**にお問合せください。

任意後見制度のご利用をお考えの方へ

任意後見制度を利用するには、原則として公証役場へ出かけて任意後見契約を結ぶ必要があります。
 ※詳細は、お近くの**公証役場**にお問合せください。

任意後見制度



見守りチェックリスト

チェックリストで
高齢者のSOSを見逃さない
ようにしましょう。

＋ 体の具合が悪いのかも？

- 自由に外出できない
- 新たに身体に障害ができた
- 歩きぶりが悪くなった



¥ お金に困っているのかも？

- いつも同じ服を着ている
- 以前よりも生活が質素になった
- 子が働いていない



●ご近所で高齢者の見守りチームをつくりましょう。
●地域包括支援センター・民生委員・児童委員、福祉協力員と連絡・連携をとりましょう。

見守り 緊急度 低



- 顔色が悪く体調不良がうかがえる
- ヒゲ、髪、爪が伸びたままになっている
- 尿臭がひどい
- 顔や手足に内出血や傷がある
- 最近目立ってやせてきた
- 一人で歩けなくなっている



- 必要な介護サービスなどを使っていない
- 年金があるのに「お金がない」と訴える
- 家族に通帳や印鑑を盗られたと訴える



●地域包括支援センター、在宅介護支援センター、社会福祉協議会などに相談しましょう。

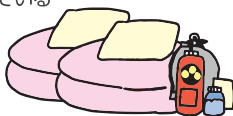
相談

緊急度 中



- 無気力になる
- 表情がかたい、何かに怯えている
- ふらふらになって外を歩いている
- 必要な医療を受けていない、必要な薬を飲んでいない
- 意気消沈している、よく泣く、ふさぎ込むことが多い

- 最近、ふだん見かけない人がよく出入りしている
- 最近、お金に困っている様子だ
- 訪問販売品（健康食品や医療用具など）が必要以上にある
- 家賃や公共料金などを滞納している



●役所、警察、地域包括支援センターなどに通報しましょう。
※通報とは：緊急度が高く早急な対応が必要な場合

通報

緊急度 高





見守りって何？
どうすればいいの？
街で活動するあなただからこそ
できることがあります。

高齢者のご近所



生活（暮らし）で困っているのかも？

- 近隣とのつきあいが少なくなつた
- 親族とのつきあいが少なくなつた
- 生活環境が悪い
- いつも同じ服を着ている
- 自宅にこもりがちである、誘っても出てこない
- 電話に出なくなった



家族・介護で困っているのかも？

- ひどりで暮らしている
- 介護が必要な人と同居し、一人で介護している
- 本人が介護が必要な状態である
- 介護者も高齢
- 介護者が病気・健康状態が悪い
- 介護者に障害がある
- 介護者と長年不仲である、ケンカばかりしている
- 最近、配偶者を亡くした



認知症で困っているのかも？

- 少し物忘れが目立つ
- 会話の中で、同じ話を繰り返す
- 会話に“つじつま”が合わないことが多い
- ゴミを捨てられずためている、分別ができない
- 会話が通じにくいと感じる
- 入浴ができていないようだ
- 趣味やテレビ番組など、興味があつたものに無関心になった

- 家にいるはずなのに、しばらく顔を見ない
- 衣類が汚れたままになっている
- 昼間でも戸戸が閉まっている
- 新聞、郵便物がたまっている



- 介護者が高齢者に対する質問に全て答えてしまう
- 介護者が高齢者に面会させない
- 介護者が「介護が大変、疲れた」と言っている



- 同じ物をいくつも（何度も）買っている
- 季節に合わない服や、服が汚れていてお風呂に入っている様子がない
- 愛想が良かったが、初対面のように話す
- 被害妄想、物事へのこだわりが強くなった
- 食事を取っていないと訴える
- 同じ用件で、何度も電話をしってくる

- 夜遅くなくても、家の明かりがつかない
- 部屋が掃除されていない
- 食べるものがほとんどない
- 最近、目立ってやせてきた
- 電気、ガス、電話が止められている
- 「自殺したい」などと言う

- 介護者が相談員やサービス提供者などに非協力的である
- 介護者が高齢者に冷たい発言や態度をとる
- 家族内での暴力行為がある
- 介護者が高齢者の所有物（金銭）に異常な興味を示す
- 高齢者が「施設に入れてくれ」と言う
- どなり声や泣き声が聞こえる日が多い

- 夜間に出歩いたり、道に迷ったりしている（徘徊）
- 通帳やお金をなくす、管理できない
- 近所の人や店のトラブルが増えた



振り込め詐欺について

○振り込め詐欺の手口とは？

「オレオレ詐欺」をはじめ、「還付金詐欺」「架空請求」など、いろいろなだましの手口があります。

また、現金の交付についても、これまでは銀行など金融機関への「振り込み型」が多くみられましたが、現在では犯人が同僚や弁護士などを名乗って、自宅に來たり、駅など特定の場所に呼び出して直接現金、キャッシュカードなどを受け取る「手交型」が増えています。

○振り込め詐欺対策 見守り・呼び掛けのポイント

多くの方が詐欺の手口を知っていながら被害にあっています。

ほとんどの詐欺が電話から始まります。電話があつてすぐ、周囲に相談なく行動に移してしまうことが多く、周囲の人が予兆に気づくことが困難です。このため、被害防止には「電話」に着目した対策が有効です。「犯人からの電話に出ない」「電話に出てもあわてて信じない。必ず家族に確認する。」などを見守る方が呼び掛け、徹底してもらう予防対策が重要になります。

ポイント
1

留守番電話は在宅中もセットされているか

●→ 犯人からの電話に出ないことが一番！
ご家族・お知り合いだったら、こちらから掛け直して！

ポイント
2

家族の電話番号は電話の近くに表示してあるか

●→ ご家族の携帯電話や職場に掛け直して確認して！
相手が言った電話番号は信じないで！

ポイント
3

家族との合言葉を決めてあるか

●→ 合言葉がない電話は疑って！
ご家族の電話番号に掛け直して確認して！

ポイント
4

「電話でお金のお話が出たら詐欺だと思って！」と伝える

●→ うのみにせず、ご家族の携帯電話や職場に
掛け直して確認して！

ポイント
5

コールバック（掛け直し）訓練を呼び掛ける

●→ 本人確認を日頃から意識づけるために
「コールバック訓練」は効果大！

相談窓口いろいろ



契約のトラブルに関する相談

●消費者ホットライン **188** 泣き寝入り!

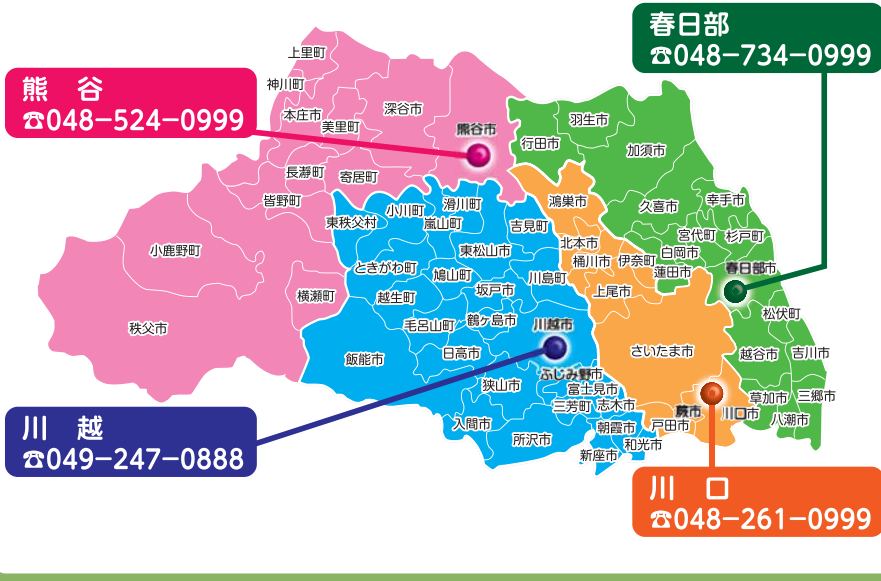
●あなたのお住まいの市町村の消費生活相談窓口



※県内すべての市町村に消費生活相談窓口が設置されています。電話番号をメモしておきましょう。

●埼玉県消費生活支援センター

受付日	月～金（祝日・12/29～1/3を除く） ※川口は土曜日でも受け付けます。
受付時間	9:00～16:00 ※12:00～13:00も受け付けます。



埼玉司法書士会の電話相談

- クレジット・サラ金相談

受付日	月
-----	---
 - 成年後見相談

受付日	火
-----	---
 - 少額裁判相談

受付日	木
-----	---
- ☎048-838-1889



受付時間	各相談受付日の13:00～16:00 (祝日・12/29～1/3・8/13～8/15の期間を除く)
------	--

福祉サービス利用援助事業についてのお問合せ

- (社福)埼玉県社会福祉協議会
☎048-822-1299
- | | |
|------|----------------------|
| 受付日 | 月～金（祝日・12/29～1/3を除く） |
| 受付時間 | 9:00～17:00 |

認知症の高齢者のための権利擁護相談

- (社福)埼玉県社会福祉協議会権利擁護センター
☎048-822-1204
- | | |
|------|----------------------|
| 受付日 | 月～金（祝日・12/29～1/3を除く） |
| 受付時間 | 9:00～16:00 |