

# 岐阜まごのて通信

春・卯月号

2026年4月

No.7

～高齢者、障がい者等の消費者トラブルの未然防止と早期発見のために～

## 地域包括支援センターとの連携により解決につながった事例

金曜日の午後3時過ぎ、相談者のもとに「明日お金を取りに行く」という電話がかかってきた、どうしたらよいか、という相談が消費生活センターに入った。

怖い思いをしたのであろうことは想像できたが、消費生活相談員が、何の代金か、その契約書はあるか等質問をしても、自身の言いたいことを言うばかりで、要領を得ない。

相談者の了承を得て担当地域の地域包括支援センター(以下「包括」という。)に連絡をしたところ、様子を見に行ってくれるとのこと(後に、包括としても、福祉施設の利用の様子から、認知症気味で見守りが必要な高齢者という連絡を受けていたものの、本人が拒んでいたため、関わるきっかけが持てずにいた高齢者であったことが判明。)

### 《その後の対応・経過》

その後、包括の担当者からの連絡で、磁気ベルトのレンタル等の複雑な契約をしていることが分かった。

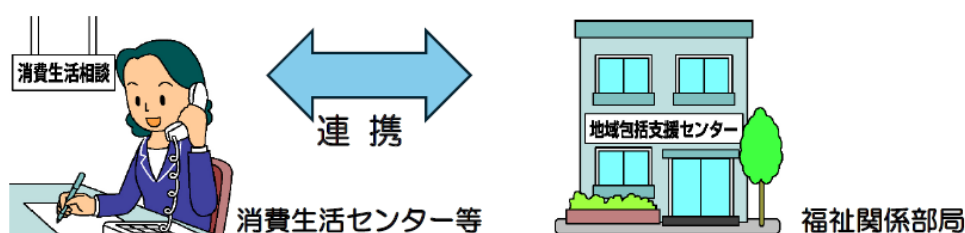
相談者は解約したい思いがあるようで、その旨を事業者に告げたところ、「明日お金を取りに行く」と言われたようであった。金額が高額であり、相談者本人も非常におびえた様子であったため、包括の担当者が緊急短期入所サービスの利用を手配し、とりあえず週末をやり過ごすこととなった。

翌週、ケアマネージャー(以下「ケアマネ」という。)に付き添われて相談者が契約書等を消費生活センターに持参し、契約の全貌が判明。解約及び返金の交渉を消費生活相談員が行い、約200万円分が返金されることとなった。

相談者と包括が関わりを持ったことで、要介護認定の手続きが進み、介護保険サービスの利用もできるようになった。また、実は自宅の浴槽が使用できない状況にあったが、今回の関わりにより、公的補助制度を利用して浴室の改修を行い、使用できるようになった。

それから半年ほど経ったころ、相談者から消費生活センターへ連絡があり、「ちゃんとした生活ができるようになった。救われた。」とお礼。

消費生活相談単独ではなし得なかった相談者の問題について、消費生活センターと包括が連携して、根本解決を図ることができた。



(出典:消費者庁「地域における見守りネットワーク構築に向けた取り組み事例」)

## 【消費者が意見を伝えるときの意識したいポイント】

事業者（お店や飲食店など）に意見を伝える場面では、次のポイントを意識しましょう。冷静な話し合いが、早期の問題解決につながりやすくなります。

### ① ひと呼吸、おきましょう！

自分が何を伝えたいのか、相手に何をしてほしいのかを整理して発言しましょう。

### ② 言いたいことを、明確にしましょう！

怒りにまかせるのではなく、一旦冷静になりましょう。

### ③ 理由を丁寧に伝えましょう！

なぜそれを伝えたいのか、相手にそれを求めるのはなぜなのか分かりやすく伝えましょう。

### ④ 事業者の説明にも耳を傾けましょう！

一方的に主張するだけでなく、相手の説明を聞いて、上手にコミュニケーションを取りましょう。



## 【詐欺対策アプリで詐欺電話をブロック!!】

携帯電話に犯人から電話がかかってきたことがきっかけとなって、特殊詐欺被害に遭うことが増えています。犯人からの電話を受けないためには、犯人が使う国際電話番号などからの着信をアプリでブロック又は警告表示する対策が有効です。

無料で使用できる特殊詐欺対策アプリ【警察庁推奨】をご活用ください。

**無料**

**<警察庁推奨>  
特殊詐欺  
対策アプリ**

**国際電話をブロック**

※国際電話一括ブロックはアンドロイドのみ

**詐欺電話をブロック**

**最新手口を把握**

警察庁・SOS47  
特殊詐欺対策ページ



ダウンロードはこちら

※携帯電話のカメラ機能からQRコードを読み取ってください。



**詐欺対策**  
by NTTタウンページ



**詐欺バスター Lite**

### ☆☆少しでも不安を感じたら…

・消費者ホットライン: ☎(局番なし)188番(いやや!)

※188番は、お近くの市町村または県の相談窓口につながります。

・警察相談専用電話: #9110

※受付時間: 24 時間

発行: 岐阜県環境エネルギー生活部 県民生活課 (058)272-8204  
岐阜県消費者の窓(消費生活相談・情報サイト)

<https://www.pref.gifu.lg.jp/page/56524.html>

