

「消費者トラブル」に 遭いそうになったら

「消費者トラブル」に遭いそうになったら

「おかしいな、困ったな」と、
勧誘や契約内容などに少しでも違和感を感じたら、
その場ですぐに契約したり、購入ボタンを押したりせず、
落ち着いて考えてみてください。

一人で悩んだり、すぐに結論を出すのではなく、
第三者の意見を求めることが肝心です。

**大事なのは、
一人で対処しようとするのではなく、
「相談すること」です。**



ポイント

このように
行動しよう！



① その場で決めない

違和感がある契約などは、必ず時間をおいて冷静に考えましょう。

② 身近な人に相談する

違和感がある契約などは、一人で決めずに友人や家族などに相談しましょう。

③ 関係機関に相談する

身近な人に相談しにくい場合は、消費生活センターなどに相談しましょう。

④ インターネットなどで情報を集める

相談するだけでなく、スマホなどで確認も。公的機関のWEBサイトなどで調べるほか、事業者名を検索すると、「詐欺」などと表示されることがあるため、事前にトラブルを回避できます。

周囲の人が

「消費者トラブル」に
遭いそうになったら

周囲の人が「消費者トラブル」に遭いそうになったら

「消費者トラブル」の被害に遭っている人は、多くの場合

「だまされている自覚がない」

「だまされていることを知られたくない」

「被害に遭っていても相談しない」

などの傾向があるため、被害が拡大するおそれがあります。

周囲の人の被害を未然に防ぐ、
または早期発見して被害拡大を防ぐためには、
身近にいる人の日ごろからの観察と対話＝見守り
が欠かせません。



周囲の人の様子の変化 「気づきのチェックポイント」

周囲の人に次のような変化が見られたら、「消費者トラブル」に巻き込まれている可能性があります。日常会話や身の回りの様子の変化から、早めに本人に声をかけるなどをして、状況を理解しましょう。

🔍 気づきのチェックポイント



宅配便
郵送物
から



電話
SNS
から



経済状況
から



その他

詳しくは以降のページを確認してみましょう。

周囲の人の様子の変化「気づきのチェックポイント」

宅配便・郵送物から



- 未開封の段ボール箱がある
- 未払いの請求督促状が届く
- 郵便受けを確認していない

経済状況から



- お金に困っている様子がみられる
- 羽振りのいい話が多くなった
- 急に節約やアルバイトを始めた

電話・SNSから



- 頻繁に電話がかかってくる
- スマートフォンを気にしている
- 電話を切れずに困っている
- スマートフォンに勧誘の通知が次々届く

その他

- 見慣れない商品や同じような商品がある
- 怪しい投資やビジネスに関心をもち始めた
- 占いや祈祷に高額を払っている

周囲の人の様子の変化 「気づきのチェックポイント」 高齢者の場合

 **気づきのチェックポイント**

高齢者の場合

高齢者をターゲットにした消費者トラブルも多く、特に以下のような状況の際の変化に注意が必要です。



家を
訪ねたら



会話を
していたら



そ の 他

詳しくは以降のページを確認してみましょう。

周囲の人の様子の変化 「気づきのチェックポイント」高齢者の場合

家を訪ねたら

- 請求書、プリペイドカード、領収書がたくさんある
- 未開封の宅配物がたくさんある
- 押し入れに未利用の商品がたくさんある
- 修理やリフォームを頻繁に行っている

会話をしていたら

- 急に親しい人ができたようだ
- 頻繁に集会所のようなところに行き、食料や日用品をもらっている

周囲の人の様子の変化 「気づきのチェックポイント」高齢者の場合

その他

- 販売員など見慣れない業者がよく訪れる
- 銀行やコンビニのATMで高額を振り込む
- 通帳のお金が急に減っている

高齢者の場合、経緯を覚えていない、間違っ覚えていてなど、状況が悪化してしまうケースがあります。



周囲の人の様子の変化 「気づきのチェックポイント」子どもの場合

子どもの場合、特にこの点に注意

子どもの消費者トラブルは、SNSやオンラインゲームなど、スマートフォンを介して起こるトラブルが多く、表面上変化がわかりづらいこともあります。



時間が多くできる長期休暇期間などは、特に注意を向ける必要があります。

日ごろから子どもがどのくらいの時間スマートフォンを使用しているのか、何に興味を持っているのかなどを知っておくことも重要です。



ポイント

このように
対応しよう！



① 声かけで情報収集

信頼関係を築きながら、当事者から情報を集めましょう。

② 共感の姿勢で対応

トラブルに巻き込まれたことを非難するのではなく共感の姿勢で対応しましょう。

③ 関係機関に相談

自分たちで無理に解決しようとせず、公的機関に相談してみましょう。

詳しくは以降のページを確認してみましょう。

このように対応しよう！

① 信頼関係を築きながら会話をし、情報を集める

最近発生している「消費者トラブル」の手口について話をし、似たようなことがなかったか、情報提供や協力を求めるような態度で声かけをしてみましょう。大切なのは、当事者が孤立しないことです。



② 非難したり、強引に介入したりせず、共感の姿勢を示す

トラブルに巻き込まれたことを非難したり、強引に介入したりせず、共感の姿勢を示すよう心がけ時間をかけて対応しましょう。



このように対応しよう！

③ 当事者などだけで解決しようとせず、関係機関に相談する

自分たちだけで無理に解決しようとせず、
まずは消費生活センターなど公的機関に相談しましょう。
当事者が消費者トラブルに遭っていることを認めようとせず、
「相談したくない」と言っている場合も、相談してみてください。



詳しくは「相談窓口」を確認してみましょう。