千葉市消費者安全確保地域協議会

見守りガイドブック



令和８年 11 月

千葉市消費生活センター

目次

1　消費者安全確保地域協議会とは　1

（１）消費者被害は身近な問題です　1

（２）見守り活動が消費者被害防止につながります　2

（３）消費者安全確保地域協議会とは　3

2 千葉市消費者安全確保地域協議会について　4

（１）概要　4

（２）各機関の主な事業と相談・連携の目安　4

（３）構成員の役割　6

3 消費者トラブル事例　8

事例１　定期購入トラブル　8

事例２　点検商法トラブル　9

事例３　暮らしのレスキューサービストラブル　10

事例４　投資詐欺トラブル　11

事例５　ロマンス詐欺トラブル　12

その他の消費者トラブル例　13

4 高齢者等の見守りと気づきのポイント　15

5 消費者トラブルの発見から解決まで　16

（１）高齢者等の異変に気づいたときの対応手順　16

（２）見守り関係者からの相談の流れ　17

（３）本人の同意が得られない場合の相談　18

6　見守り活動に役立つ情報（情報・資料）　20

（１）メーリングリストによる情報発信　20

（２）情報紙を活用した声掛け　22

（３）啓発品の配布・活用　24

7 活用できる主なルール・制度　（講座・研修・相談窓口）　25

（１）クーリング・オフ　25

（２）くらしの巡回講座（出前講座） 26
（３）研修 27
（４）多重債務者特別相談 28
（５）日常生活自立支援事業 29
（６）成年後見制度 30
（７）電話の防犯対策 31
（８）適格消費者団体による差止請求 32
（９）その他の制度・サービス（冊子） 33
８ 個人情報の取扱いについて 34
（１）個人情報の取扱いの基本ルール 34
（２）関係機関へ連絡・情報共有する方法 35
（３）個人情報の管理について 36

1　消費者安全確保地域協議会とは

（１）消費者被害は身近な問題です

高齢者や障害のある方は、消費者被害に遭うリスクが高い場合があります。

■ **例えば…**



■ **被害に遭っても…**

- 騙されたと思っていない
- 相談できない
- 判断に必要な情報が不十分・相談するために支援が必要

というケースも
少なくありません。



地域の“気づき”が、消費者被害の未然防止につながります。

（２）見守り活動が消費者被害防止につながります

皆さんは日頃の支援の中で、「いつもと違う様子」に気づくことがあります。
小さな気づきが、消費者被害の早期発見につながります。



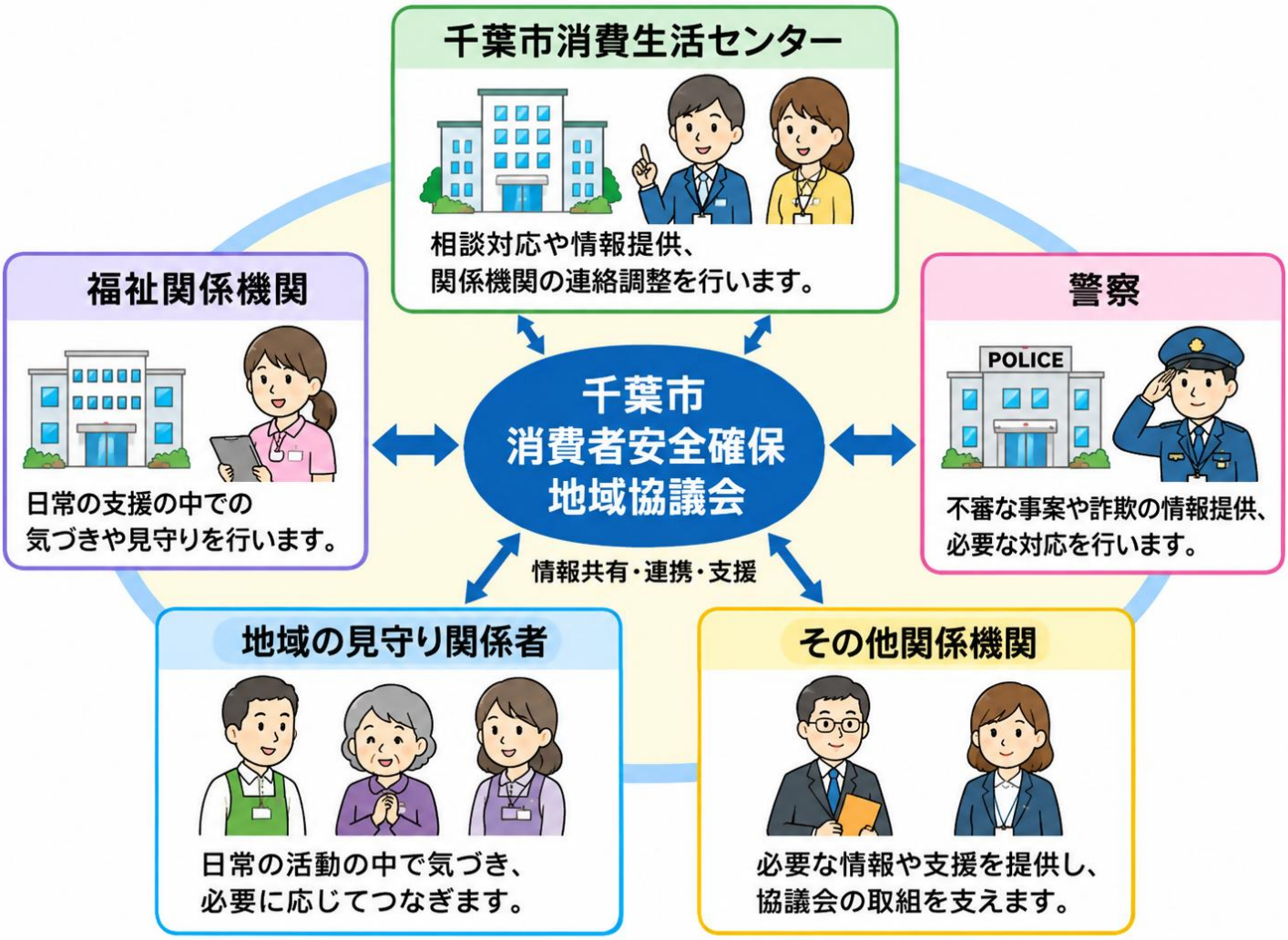
＼ 例えば、こんな“いつもと違う様子”に気付くことがあります ／



“いつもと違う様子”に気づくことが、消費者被害の未然防止の第一歩です。

（３）消費者安全確保地域協議会とは

高齢者や障害者などを消費者被害から守るため、
関係機関が連携して、被害の未然防止・早期発見・対応につなげる仕組みです。



３つの主な機能

① 消費者に**情報を届け**、**注意を呼びかける**

② それぞれの活動の中で、消費者の**異変に気づき**、

③ 異変に気づいた場合は、**消費生活センター等につなぐ**

2 千葉市消費者安全確保地域協議会について

（1）概要

【 名 称 】 千葉市消費者安全確保地域協議会

【 設 置 日 】 令和 8 年 11 月 25 日

【設置根拠】 消費者安全法、千葉市消費者安全確保地域協議会設置要綱

【協議会の役割】

消費者被害の未然防止、早期発見及び被害拡大防止のため、関係機関が情報を交換・共有し、消費者安全の確保に向けた取組を協議する。

また、啓発・広報や要配慮消費者の見守り活動を推進するなど、関係機関が連携して消費者被害の防止に取り組む。

【見守りの対象者】

高齢者、障害者、その他の消費生活上特に配慮を要する消費者

（日頃の見守り活動の中で、消費者被害に遭っている可能性がある方や、被害に気づきにくい、相談することが難しいなど、支援が必要と思われる方を見守ります。）

【構成機関】

協議会は、以下の関係機関をもって構成します。（令和 8 年 11 月 25 日現在）

① 千葉市社会福祉協議会	⑨ NPO 法人消費者市民サポートちば
② 千葉市民生委員児童委員協議会	⑩ 保健福祉局健康福祉部地域福祉課
③ 千葉市あんしんケアセンター（地域包括支援センター）	⑪ 保健福祉局健康福祉部地域包括ケア推進課
④ 千葉市介護支援専門員協議会	⑫ 保健福祉局高齢障害部高齢福祉課
⑤ 千葉市障害者基幹相談支援センター	⑬ 保健福祉局高齢障害部障害者自立支援課
⑥ 千葉市発達障害者支援センター	⑭ 保健福祉局高齢障害部障害福祉サービス課
⑦ 千葉県警察本部千葉市警察部	⑮ 区保健福祉センター高齢障害支援課
⑧ 千葉市生活自立・仕事相談センター	⑯ 市民局生活文化スポーツ部消費生活センター

【 事 務 局 】 消費生活センター

（２）各機関の主な事業と相談・連携の目安

機関名	主な事業	このような場合に相談・連携
❶ 千葉市社会福祉協議会	地域福祉・ボランティア推進／日常生活自立支援事業／貸付金・福祉資金の相談／サロン・ふれあい活動支援	金銭管理に不安がある／福祉サービスの利用手続きを支援してほしい／生活費や暮らしに困っている
❷ 千葉市民生委員児童委員協議会	地域住民の見守り・相談／行政や福祉機関へのつなぎ／地域福祉活動への協力	一人暮らしで見守りが必要／ご近所で孤立している方がいる
❸ 千葉市あんしんケアセンター（地域包括支援センター）	高齢者の身近な総合相談窓口／介護予防ケアマネジメント／包括的・継続的ケアマネジメント支援／高齢者の権利擁護（虐待防止、成年後見制度の利用促進など）	介護が必要になった／認知症が疑われる／高齢者虐待が心配／一人暮らしで見守りが必要
❹ 千葉市介護支援専門員協議会	ケアマネジャー育成・研修／ケアマネジャーの活動支援／地域ケアシステムの推進	介護サービス利用者の対応で連携したい／ケアマネジャーと連携したい
❺ 千葉市障害者基幹相談支援センター	障害者の総合相談窓口／地域の相談支援専門員への指導・助言・協働／権利擁護・虐待の予防の取組／障害者の地域生活に関する支援	障害福祉サービスにつなげたい／障害がある方への権利侵害が心配
❻ 千葉市発達障害者支援センター	発達障害の専門的な相談受付／発達支援・就労の助言／特性に関する理解と普及啓発	発達障害の特性に応じた支援が必要／本人や家族への支援方法を相談したい／就労や日常生活の困りごとがある
❼千葉県警察本部千葉市警察部	千葉市役所等との連絡調整／市域の警察業務の統括	警察との連携や情報共有が必要
❽千葉市生活自立・仕事相談センター	生活困窮者の自立支援相談窓口／就労に向けたサポート／家計の悩み、債務整理に関するサポート／住まいに関してのサポート	仕事が見つからず生活に困っている／家計のやりくりや立て直しを相談したい／家賃が払えない等すまいのトラブルを抱えているなどの悩みに関する包括的な支援

機関名	主な事業	このような場合に相談・連携
❾ NPO 法人消費者市民サポートちば	消費者被害の未然防止・啓発／不当な契約条項の差止請求／消費者の権利擁護の推進	消費者教育や啓発活動で連携したい／悪質商法の情報を共有したい／消費者被害の未然防止に向けて連携したい
❿ 地域福祉課	民生委員・児童委員活動支援／社会福祉協議会との連絡・調整／避難者・被災者の生活支援	民生委員や地域福祉活動と連携したい
福祉まるごとサポートセンター	福祉に関する総合相談窓口／関係機関のコーディネート	生活・介護・障害など複数の課題がある／支援先が分からない
⓫ 地域包括ケア推進課	あんしんケアセンターの運営支援／認知症あんしん保険・SOS／高齢者権利擁護の推進／エンディングサポート事業	認知症支援や権利擁護制度を確認したい／あんしんケアセンター等と連携したい
⓬ 高齢福祉課	地域見守り活動支援／在宅生活・介護の支援／生きがい・社会参加支援／長寿祝い・敬老事業	高齢者制度や使えるサービス等を確認したい／福祉の支援現場や施策と連携したい
⓭ 障害者自立支援課	障害者社会参加支援／障害者就労定着支援／各種手当・医療費助成／日常生活用具の給付／発達障害者地域支援	障害者制度や使えるサービス等を確認したい／障害福祉の支援現場や施策と連携したい
⓮ 障害福祉サービス課	障害福祉サービス事業者等の指導・監督／障害者基幹相談支援センターの設置	障害福祉サービス事業者等に関する苦情を相談したい
⓯ 区保健福祉センター高齢障害支援課	高齢者・障害者の相談窓口／各種手当・給付の申請／高齢者等の虐待対応／介護保険の認定・賦課	介護や障害福祉サービスを利用したい／虐待や生活困窮の現場と連携したい
⓰ 消費生活センター	消費生活相談／契約トラブルの助言・あっせん／消費者教育・啓発	悪質商法が疑われる／契約トラブルがある／消費者被害防止のための講座を実施したい

※各機関の問い合わせ先は、構成機関へ別途配布する「構成機関連絡先一覧」をご確認ください。

（３）構成員の役割

① 消費者に情報を届け、注意を呼びかける

消費生活センターから提供される情報を、日頃の見守り活動に活用します。

- 地域の訪問時、介護サービス利用時・検診時等に注意を呼びかける
- 注意喚起チラシや啓発品等を配布する



活用できるツール　６　見守り活動に役立つ情報（情報・資料）（20ページ）

消費生活センターでは、幅広い層へ情報を届けます

- LINE やメールを活用した情報発信（ちばし安全・安心メール、千葉市 LINE 公式アカウント等）
- 高齢者等が集まる場で、情報を届ける（くらしの巡回講座等）

② それぞれの活動の中で、消費者の異変に気づき、

日頃の支援や見守りの中で、「いつもと違う様子」に気づきます。

例えば

- 不審な契約書や請求書がある
- 同じ商品が大量に届いている
- お金の話を繰り返すようになった



トラブル事例や気づきのポイントを確認！

３　消費者トラブル事例（8 ページ）
４　高齢者等の見守りと気づきのポイント（15 ページ）

③ 気づいた場合は、消費生活センター等につなぐ

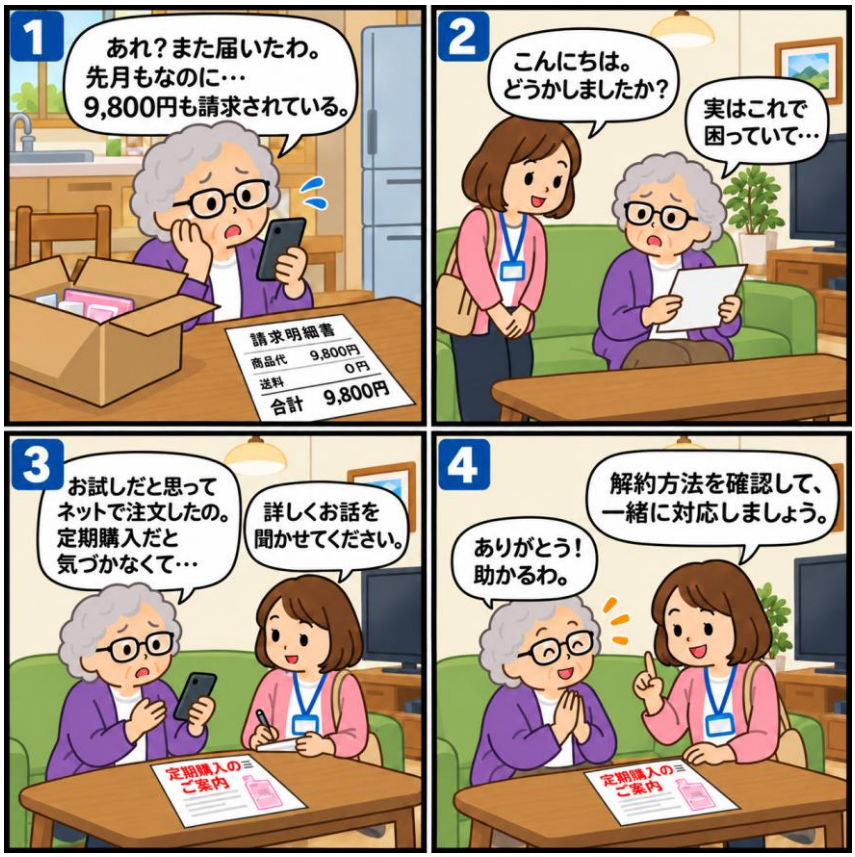
- 消費生活センターへの相談を勧める
- 必要に応じて相談に付き添う



対応手順を確認！　５　消費者トラブルの発見から解決まで（16ページ）

3 消費者トラブル事例

事例１　定期購入トラブル



見守りのポイント

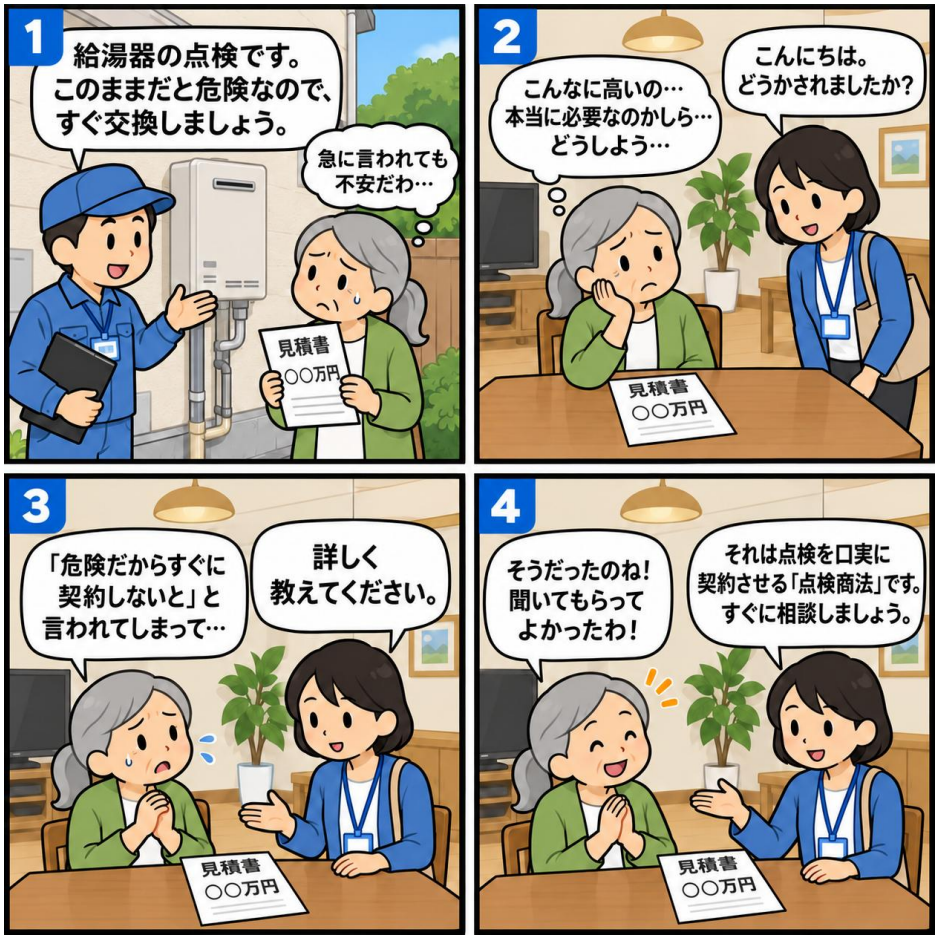
【部屋の様子】・見慣れない健康食品、サプリメント、化粧品、美容機器などの段ボールが山積みになっている。
・開封されていない同じ商品が、部屋の隅や押し入れにいくつもたまっている。

【本人の言動】・「購入していないのに商品が届いた」と話す。
・「今月はお金が足りない」と急に言い出す。

対応方法

- 「購入していないのに商品が届いた」と話している場合は、定期購入になっている可能性があります。
- 「送り返せばよい」と思って商品を返送すると、返品と認められずトラブルになることがあるため、すぐに送り返さないよう伝えてください。
- 注文画面、メール、納品書などは相談時に必要なため、捨てないよう伝えてください。
- 通信販売はクーリング・オフできませんが、契約取消しができる場合もあるため、早めに消費生活センターへ相談するよう勧めてください。

事例２　点検商法トラブル



見守りのポイント

【住まい・外観】・屋根、外壁、床下、水回りなどの工事が予定されている、または始まっている。
・家の前や敷地内に見慣れない業者のトラックや作業服の人物が頻繁に出入りしている。

【本人の言動・金銭面】・「急に家を直さなきゃいけなくなった」と不安そうにしている。
・「親切な業者さんが無料で見てくれた」「近所を回っている良い業者さんだから安心」と業者の話を信じ込んでいる。

対応方法

- 「無料で点検します」などと勧誘する業者には注意が必要であることを伝えてください。
- 契約書や見積書などがあれば、相談時に役立つため保管しておくよう伝えてください。
- **クーリング・オフできる場合もあるため、早めに消費生活センターへ相談するよう勧めてください。**
- 工事が必要か判断に迷う場合は、他の業者にも見積もりを依頼するよう伝えてください。

事例３　暮らしのレスキューサービストラブル



見守りのポイント

■ **【住まい・居宅の様子】**・トイレ、台所、お風呂などの水回りが急に新しくなっている。
・鍵やガラスが不自然に新しく交換されている。

■ **【本人の言動】**・「水道の修理だけで何十万円も払った」と漏らす。
・「ネットで一番安い業者を呼んだから安心だ」と、相場とかけ離れた金額（高額請求）であることに気づいていない。

対応方法

◆ 広告と実際の料金が大きく異なる、不要な作業を勧められたなどの場合は、消費生活センターへの相談を勧めてください。

◆ トラブルの経緯を確認するため、ネットの広告画面（スクリーンショット）、見積書、請求書、領収書などは捨てずに保管するよう伝えてください。

事例４　投資詐欺トラブル



見守りのポイント

【本人の言動】「ネットで知り合った親切な人に、絶対に儲かる投資を教えてもらった」と話し、面識のない人物を信用している。

【金銭面】・定期預金を解約しようとしたり、家族や周囲にまとまった借金を申し出たりする。
・個人名義の銀行口座へ何度も高額な振込みをしている。

対応方法

- **振込先に個人名義の口座を指定された場合は、詐欺の可能性が高いため、振り込まないよう伝えましょう。**
- **一度振り込むと、お金を取り戻すことは難しいため、安易に振り込まないよう伝えましょう。**
- LINE などのメッセージや振込明細は、相談時に必要となるため削除せず保管するよう伝えてください。
  すでに振り込んでいる場合は、すぐに警察（#9110）や消費生活センターへ相談するよう勧めてください。

事例５　ロマンス詐欺トラブル



見守りのポイント

【スマートフォン・利用状況】・画面を人に見せないように隠したり、特定の相手と熱心にやり取りしている。

【本人の言動】・「もうすぐ会える」「結婚の約束をしている」など、会ったことのない相手を信頼している。
・「あと少し払えば会える」と話し、支払いをやめようとしない。
・家族や友人の助言を聞き入れず、相手をかばうような発言をする。

対応方法

- ◆ 「だまされている」と否定せず、「一緒に確認しましょう」と寄り添って話を聞いてください。
- ◆ メッセージのやり取り、サイトの画面、支払い履歴などは相談時に必要なため、削除しないよう伝えてください。
- ◆ **追加の支払いはしないよう促し、早めに消費生活センターへ相談するよう勧めてください。**

その他の消費者トラブル例

1 送り付け商法

注文していないのに…



概要：注文していない商品を一方的に送り付ける手口です。

手口：代金引換で家族が勘違いして支払うのを狙ったり、「受け取ったなら支払え」と脅迫してきたりします。

対応方法

- ◆「注文した覚えのない商品が届いた」と話している場合は、**代金を支払う必要はないことを伝えてください。**
- ◆ **注文や契約をしていない商品は、返送する必要はなく、直ちに処分できます。**
- ◆ 代金を支払ってしまった場合や、対応に不安がある場合は、消費生活センターへの相談を勧めてください。

2 訪問購入



概要：業者が自宅を訪問し、物品を強引に買い取るトラブルです。

手口：「古着を買い取る」と言って訪問し、実際には貴金属などを安値で買い取ります。

対応方法

- ◆「不用品を買い取る」などと言って突然訪問してきた場合は、安易に家に入れないよう伝えてください。
- ◆ 強引に買い取られた、断っても帰らなかった、高額な品物を売ってしまったなどの場合は、消費生活センターへの相談を勧めてください。

早く振り込まないと…

3 架空請求



概要：利用した覚えのない料金を、言葉巧みに脅して支払わせる手口です。

手口：SMS やハガキで「法的措置」「最終通告」と送りつけ、慌てさせてATM への振込や電子マネーを購入させます。

対応方法

- ◆ **相手には連絡しないように伝えてください。個人情報を聞き出されたり、不安をあおられたりするおそれがあります。**
- ◆ 支払っていない場合は相手からの連絡には応じず、支払った場合は、すぐに警察（#9110）や金融機関へ連絡しましょう。

4 災害に便乗した消費者トラブル

大雨・台風・地震などの災害の後は、被災した方の不安や、被災地を支援したいという気持ちにつけ込む悪質な勧誘に注意が必要です。

【住宅修理などの点検商法】

突然訪問してきた事業者に勧誘されても、その場で契約せず、修理などを行う場合は、複数の事業者から見積もりを取り、内容をよく確認して契約しましょう。



【損害保険金などを口実にした勧誘】

「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる」などと勧誘されてもすぐに契約せず、加入先の保険会社や保険代理店に相談しましょう。



【寄附金・義援金を装った勧誘】

公的機関が、電話や訪問などで寄附金などを求めることはありません。寄附などをする場合は、募集団体の活動状況や使いみち、振込口座が正規のものかをよく確認しましょう。



【自動車のロードサービス】

自動車が故障した場合は、まず契約している保険会社や保険代理店に問い合わせましょう。インターネット上の安い料金表示だけで依頼せず、作業前に内容や料金総額を確認しましょう。



【災害ごみの回収】

災害ごみの処分は、まず市の案内で回収方法等を確認しましょう。高額な料金を請求されるおそれがあるため、市が委託している回収事業者以外には回収を依頼しないようにしましょう。



４ 高齢者等の見守りと気づきのポイント

「３　消費者トラブル事例」で紹介したような消費者トラブルは、本人が被害に気づいていなかったり、周囲に相談できず抱え込んでいたりすることがあります。

日頃の見守りの中で、ちょっとした変化や気になる様子に気づくことが、被害の未然防止や早期発見につながります。



出所：見守り新鮮情報第 521 号（発行：独立行政法人国民生活センター）

5 消費者トラブルの発見から解決まで

（１）高齢者等の異変に気づいたときの対応手順

①気づき

↓

②本人に状況を確認、消費生活センター等に相談を勧める

本人への意思確認を行い、消費生活センターや警察への相談を勧めてみてください

- 相談を望む
  - 本人から
  - 家族や見守り関係者から
- ・相談を望まない
  ・本人が被害にあっている自覚がない
  ・認知症等により本人との意思疎通が困難
  ※本人の状況や意向等を踏まえ、必要に応じて家族・親族等への確認・連携も検討。

相談は本人からが原則

本人が相談できない場合は本人の了承を得て家族や見守り関係者から相談してください
（可能な限り本人の隣でご相談ください）

「消費者トラブル相談シート」を作成

☞「（３）本人の同意が得られない場合の相談」（18 ページ参照）

↓

③消費生活センターへ相談
０４３－２０７－３０００

被害回復に向けて対応します

☞「（２）見守り関係者からの相談の流れ」（17 ページ参照）

③消費生活センターへメールで相談
協議会専用メールアドレス：
shohisha-kyogikai@city.chiba.lg.jp

本人から同意がない場合は、類似の被害事例を情報提供するなど、対応方法について検討します。また、必要に応じて、福祉担当部署等と情報を共有し、どのようにアプローチするか検討します

家族や見守り関係者から再度相談を促す

↓

④（必要に応じて）消費生活センターから継続的な支援を要請

成年後見制度（30 ページ参照）や日常生活自立支援事業（29 ページ参照）の利用を検討するなど、その後の生活支援につながるように、関係機関と連携します

（２）見守り関係者からの相談の流れ



見守り関係者	消費生活センター
①見守り関係者から消費生活センターに相談 **【相談を円滑に進めるために】** **契約書等や領収書などがあると相談がスムーズに進みます。**	**②契約時の状況などを聴き取る** どのように勧誘されたのか等、詳細を聴き取り、最終的に解約の意思を確認します。
	③契約書など、受領している関係書類を消費生活センターへメールで送付するよう依頼 ご自身でメールできない高齢者等もいます。その場合は家族や見守り関係者にもサポートを依頼します。
④必要に応じて、家族や見守り関係者が契約書等のメール送付を支援	
	⑤契約の解除や取消しなどの解決策を検討し、助言 消費生活センターによる聴き取りと関係書類の確認により、解決策を検討し助言します。クーリング・オフができる場合は書面等で通知する必要があるので書き方を案内します。また、書き上げた書面を１人では郵送できない場合、③同様、家族や見守り関係者にサポートを依頼します。
⑥クーリング・オフ等書面の作成をサポートし、相手事業者へ書面を郵送	
	⑦消費生活センターが相手事業者とあっせん交渉し、解決へ

※消費生活センターで対応できない事案は、適切な窓口をご案内します。

※店舗での購入や通信販売はクーリング・オフの対象外ですが、取消しや解約できる場合があります。

（３）本人の同意が得られない場合の相談

本人が被害を認識していない、相談を望まないなど、本人の同意を得ることが難しい場合でも、消費者被害の拡大を防ぐため、対応について相談することができます。

その場合は、「消費者トラブル相談シート」に必要事項を記入し、事務局へメールで提出してください。**事務局で内容を確認し**、消費生活センターから対応方法や本人への声かけなどについて助言します。

千葉市消費者安全確保地域協議会　**消費者トラブル相談シート**

― 本人の同意が得られない場合 ―

本人の同意が得られない場合は、本シートにより事務局へメールで情報提供してください。
事務局で内容を確認し、消費生活センターから対応方法等について助言します。
送付先メールアドレス：shohisha-kyogikai@city.chiba.lg.jp

令和　　年　　月　　日

連絡者	機関名／事業所 ＿＿＿＿＿＿＿＿ 連絡者氏名 ＿＿＿＿＿＿＿＿ 被害当事者との関係 ☐ ケアマネジャー　☐ 民生委員・児童委員　☐ 地域包括支援センター ☐ 障害者基幹相談支援センター　☐ その他（　　） 電　話 ＿＿＿＿＿＿＿＿ 連絡可能な時間帯　☐ 午前　☐ 午後　☐ いつでも可 ☐ 指定（　：　～　：　）
被害当事者	住所 ＿＿＿＿区＿＿＿＿町 年齢 ＿＿＿＿歳　（ 男 ・ 女 ） 世帯情報　☐ 高齢者（障害者）のみ世帯　☐ 高齢者（障害者）単身世帯 ☐ 家族と同居（＿＿＿＿）
現在の状況	該当するものに☑してください。 ☐ 契約・支払いはすでに済んでいる　☐ 契約・支払いをする前である ☐ 業者から現在も連絡・訪問がある　☐ 本人が被害を認識していない ☐本人との意思疎通が難しい　☐ その他（　　）
相談の内容	気になったこと、消費者トラブルの内容を記入してください。 （例）・同じ商品が大量に届いている　・不審な業者が何度も訪問している ・高額な契約書や領収書があった　・「お金を振り込まなければならない」と話している

裏面に続く

裏面

以下について、お分かりの内容があればご記入ください。

1　何の契約ですか。 品名（契約）件名（　　）

2　相手方事業者は分かりますか。

・事業者名称（　　）　　・担当者（　　）

・所　在　地（　　）

・連絡先電話番号（　　）

3　契約日はいつですか。　（ 令和　　年　　月　　日 ・ 不明 ）

4　契約金額はいくらですか。　　円

5　支払方法はなんですか。　□現 金　　□クレジット（信販名　　）

6　契約のいきさつは何ですか。□訪問されて　□電話勧誘　□路上で　□通信販売

□その他（　　）

7　現在、その品物はありますか。　（ ある ・ ない ）

8　契約書等関係書類はありますか。（ ある ・ ない ）

ある場合　□契約書　□領収書　□見積書　□納品書

□その他（　　）

9　その他特記事項

地域で同様の消費者被害が発生している場合や、構成員間で注意喚起が必要な情報については、「メーリングリストによる情報発信」の運用に基づき情報共有を行います。

構成員間で共有したい情報がある場合は、「千葉市消費者安全確保地域協議会　情報共有シート」をご活用ください。

【情報共有の例】

- ○○町周辺で、「屋根の無料点検」をきっかけに高額な住宅修理契約を勧められる事例が複数確認されている。
- ○○地区で、「市役所職員」を名乗り還付金を案内する不審な電話が相次いでいる。

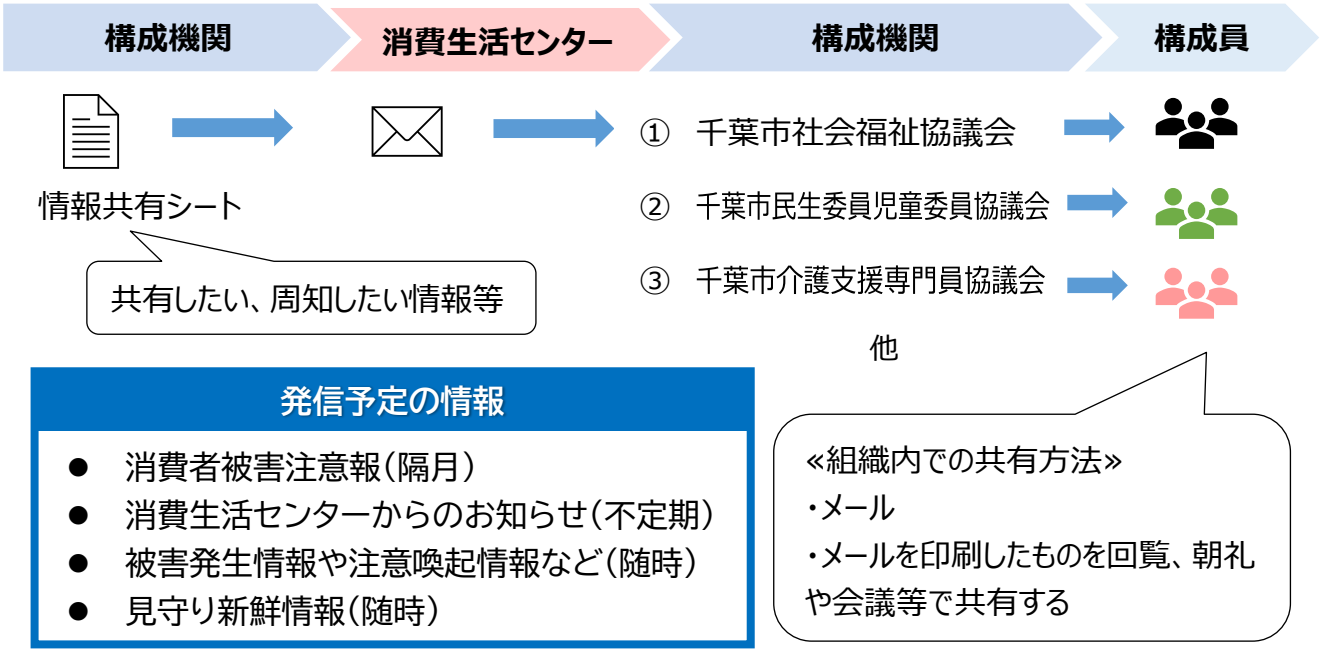
■　「消費者トラブル相談シート」はこちらよりダウンロードできます

■　地域で同様の消費者被害が発生している場合や、構成員間で注意喚起が必要な情報については、**「メーリングリストによる情報発信」の運用に基づき情報共有を行います。**
構成員間で共有したい情報がある場合は、「6-(1)メーリングリストによる情報発信（20ページ参照）」をご確認ください。

6　見守り活動に役立つ情報（情報・資料）

（１）メーリングリストによる情報発信

構成機関の皆様をメンバーとしたメーリングリストを活用して、協議会からのお知らせのほか、最新の悪質商法や特殊詐欺の被害発生情報や注意喚起情報、消費生活センターに寄せられた相談情報等をいち早くお届けします。



【構成員間での情報共有について】

構成機関の皆様から、地域で発生している消費者被害や注意喚起したい事案など、構成員間で共有したい情報がある場合は、「情報共有シート」により消費生活センターへ情報提供してください。

【情報共有の例】

■ ○○町周辺で、「屋根の無料点検」をきっかけに高額な住宅修理契約を勧められる事例が複数確認されている。

■ ○○地区で、「市役所職員」を名乗り還付金を案内する不審な電話が相次いでいる。

【運用の流れ】

- 構成員が「情報共有シート」を作成し、消費生活センターへメールで提出
- 消費生活センターで内容を確認
- 必要に応じて、メーリングリストにより全構成機関へ情報共有

「情報共有シート」はこちらよりダウンロードできます

【留意事項】

- 個人を特定できる情報や機密情報は記載しないでください。
- 緊急性や公益性を踏まえ、消費生活センターが内容を確認した上で配信します。

千葉市消費者安全確保地域協議会
情報共有シート

情報提供者（機関）	機関名／事業所：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿ 担当者氏名：＿＿＿＿＿＿＿＿　電話：＿＿＿＿＿＿＿＿ メールアドレス：＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿＿
情報提供日	
情報の種類 （該当するものに☑）	□ 悪質商法に関する注意喚起 □ 特殊詐欺に関する注意喚起 □ その他（　　）
共有範囲 （該当するものに☑）	□ 協議会構成員間のみで共有 □ 一般市民への注意喚起にも活用可
内容	
添付資料等 （該当するものに☑）	□ あり（資料名：　　） □ なし

【留意事項】

- 本シートは、構成員間で消費者被害の未然防止や早期発見を図るための情報共有を目的としています。
- 個人を特定できる情報や機密情報は記載しないでください。
- 緊急性や公益性を踏まえ、消費生活センターが内容を確認した上で配信します。

【提出先】

千葉市消費生活センターへメールで提出してください。

（送付先メールアドレス：shohisha-kyogikai@city.chiba.lg.jp）

（２）情報紙を活用した声掛け

自分が被害に遭っていることに気付かなかったり、悪質業者を信じている場合、類似の事例を示して説明することで、理解を得やすくなります。被害の未然防止、被害拡大防止にぜひお役立てください。

※「（３）啓発品の配布・活用（24 ページ参照）」の啓発品も併せてご活用ください。

● 消費者被害注意報（消費生活センター発行）

高齢者等の見守りに役立つ消費者被害の情報を掲載しています（偶数月に発行）。メーリングリストにより構成機関にお届けするほか、ホームページからもご覧いただくことができます。

※民生委員の皆様には、千葉市社会福祉協議会を通して引き続き、紙媒体で配布いたします。

最新の内容はこちらを確認 ▶▶▶

https://www.city.chiba.jp/shimin/seikatsubunka/shohi/higaichuiho.html


千葉市高齢者等悪質商法被害防止ネットワーク

消費者被害注意報

2026年 4月 No. 125

「点検に行きます」から始まる高額請求！？
大手会社を名乗る業者にご用心！

無料法定点検とは？

消費者トラブル防止のために

商品・サービスの契約トラブルは消費生活センターへ
消費者ホットライン（全国共通） 188（いやや）

● 啓発パンフレット「マンガでわかる悪質商法護身術」（消費生活センター発行）

消費者被害に遭いやすい高齢者向けの対策として、「悪質商法」や「霊感商法」の具体的な事例をマンガで紹介し、それぞれの対処法をまとめたパンフレットです。

内容はこちらを確認 ▶▶▶

https://www.city.chiba.jp/shimin/seikatsubunka/shohi/pamphlet.html



● 見守り新鮮情報（国民生活センター発行）

高齢者が被害にあいやすい悪質商法の手口や製品事故の情報を分かりやすくまとめたリーフレットを発行しています。

最新の内容はこちらを確認 ▶▶▶

https://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mglist.html



出所：見守り新鮮情報 第 537 号（令和 7 年 3 月 19 日）発行
発行：独立行政法人国民生活センター

● 消費者トラブル解決ナビ（国民生活センター）

解決のヒントと相談窓口が見つかる
消費者トラブル解決ナビ

消費者トラブルにあったときに、解決方法や対処のヒントを調べることができるサイトです。FAQ 形式で情報を確認できるほか、全国の消費生活相談窓口も案内しています。

トラブルの解決方法を探す（FAQ）
キーワード検索

トイレ

単語やキーワード（例：アダルトサイト、トイレ修理、エステ）を入力してください。

サイトはこちらから ▶▶▶

https://www.consumer.go.jp/pio

【高齢者等が直接被害発生情報や注意喚起情報などの情報を得る方法】

● 千葉市 LINE 公式アカウント

千葉市では「LINE」の公式アカウントを用いて情報を発信しています。構成員の皆様も友だち登録をしていただくほか、地域の皆様にも登録を勧めてください。

● ちばし安全・安心メール

千葉市では、電子メールを活用した防犯・防災情報の提供を行っています。構成員の皆様も登録をしていただくほか、地域の皆様にも登録を勧めてください。

※「ちばし安全・安心メール」で発信しました消費者トラブルについての情報は、「千葉市 LINE 公式アカウント」でも発信しています。

（３）啓発品の配布・活用

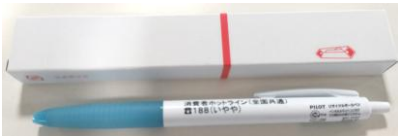
消費生活センターでは、センター周知のための啓発品を作成しています。高齢者等への配布にご協力をお願いします。

啓発品一覧（令和８年 11 月 25 日時点）

<table>
<tr><td>フードクリップ</td><td>メモ帳</td><td>マグネット</td></tr>
<tr><td>

※オレンジとブルーの２種類あり</td><td>


</td><td>
</td></tr>
<tr><td>シール</td><td>啓発パンフレット「マンガでわかる悪質商法護身術」</td><td>ボールペン</td></tr>
<tr><td>


</td><td>
</td><td></td></tr>
</table>

啓発品の配布にご協力いただける場合は、消費生活センターまでご連絡のうえ、**センターまで受け取りに来ていただきますようお願いします。（啓発品の郵送はしておりません）**

【配布時の留意事項】

啓発品は、単に渡すだけではなく、可能な限り声掛けを行いながら配布をお願いします。

「6-（２）情報紙を活用した声掛け（22 ページ参照）」にある情報紙も併せてご活用ください。

【声掛け例】

- 「最近、市内でも点検商法や投資詐欺の相談が増えています。」
- 「困ったことがあれば、一人で悩まず消費生活センターへ相談してください。」
- 「ご家族や近所の方にもぜひお渡しください。」

7 活用できる主なルール・制度 （講座・研修・相談窓口）

（１）クーリング・オフ

クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、**一定の期間内であれば無条件で契約の申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度**です。

特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間	
訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス等） 電話勧誘販売 特定継続的役務提供（エステティックサロン・語学教室等） 訪問購入（いわゆる訪問買取）	契約書を受け取った日を１日目と数えます **8** 日間
連鎖販売取引（マルチ商法） 業務提供誘引販売取引（サイドビジネス商法等）	**20** 日間

注意
店舗での購入や通信販売（※1）には、クーリング・オフ制度は適用されません！！

（※1）通信販売については、返品の可否や条件についての特約があれば特約に従います。特約が無い場合は、受け取った日から数えて８日以内であれば返品できます。（返品の送料は購入者の負担）

クーリング・オフの手続方法

クーリング・オフは書面（はがき可）または電磁的記録（メールやウェブサイトの専用フォーム等）で行います。

- はがき等の書面で送る場合、販売会社の代表者宛てに通知します。両面のコピーを取り、特定記録郵便や簡易書留など発信の記録が残る方法で送ります。（クーリング・オフ期間内に発信すればよいです）
- 電磁的記録による場合、通知したメールやウェブサイトの専用フォームの画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。
- 個別クレジットで購入の場合は、クレジット会社にも通知しましょう。
- はがきは両面コピーを取り、郵便の控えと共に５年保管しましょう。

はがき＜記載例＞

通知書

次の契約を解除します。
契約年月日　令和〇年〇月〇日
商品名　〇〇〇〇
契約金額　〇〇〇〇円
販売会社　株式会社××××××　□□営業所
担当者　△△△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日

千葉県千葉市〇〇区〇〇〇〇
氏名　〇〇〇〇

（２）くらしの巡回講座（出前講座）



消費生活センターでは、消費生活に必要な知識を市民の方に学んでいただくために、「くらしの巡回講座」を実施しています。

当センターの最前線で消費者被害等の解決に向けた助言やあっせんを行う専門相談員等が、皆様の地域にお伺いします。オンラインでの講座も実施できますので、ぜひご活用ください。

対　象：市内に在住・在勤・在学の概ね１０人以上のグループ・団体

会　場：申込者側でご用意ください（当センターの諸室も無料で利用できます）

日　時：平日の９時から 17 時まで

所要時間：１時間程度（質疑応答の時間は除く）

費　用：無料（講師への謝礼、交通費は不要です）

申込み：開催希望日の２か月前までに、申込書を郵送又は FAX、電子申請でお申し込みください

テーマ：令和８年度のテーマ例（一部）

「悪質商法の手口と対処法」（対象者：全般）

最新の相談事例から、悪質商法の手口を知って、消費者トラブルを未然に防止しましょう。受講者に合わせて内容を変更できます。

「悪質商法から高齢者・障がい者を守ろう」（対象者：見守り活動者）

悪質商法や電話 de 詐欺の手口と、見守りのポイントや支援のための法律、制度について学びます。

テーマは年度毎に替わります。
その他テーマや申込についてはホームページをご確認ください。

ホームページは
こちら ▶▶▶

https://www.city.chiba.jp/shimin/seikatsubunka/shohi/jyunkaikouza.html

（３）研修

構成員向けの研修動画を YouTube で限定配信いたします。（協議会設置後、配信が始まりましたら別途お知らせいたします。）

テーマ（案）	研修の目的
消費者安全確保地域協議会における制度理解と役割の共通認識	・消費者安全確保地域協議会の制度を正しく理解する ・構成員それぞれの役割を明確にする ・関係機関の連携の必要性と方法を共有する

申込方法：申込は不要です。メーリングリストより URL をメールで送付いたします。

（４）多重債務者特別相談

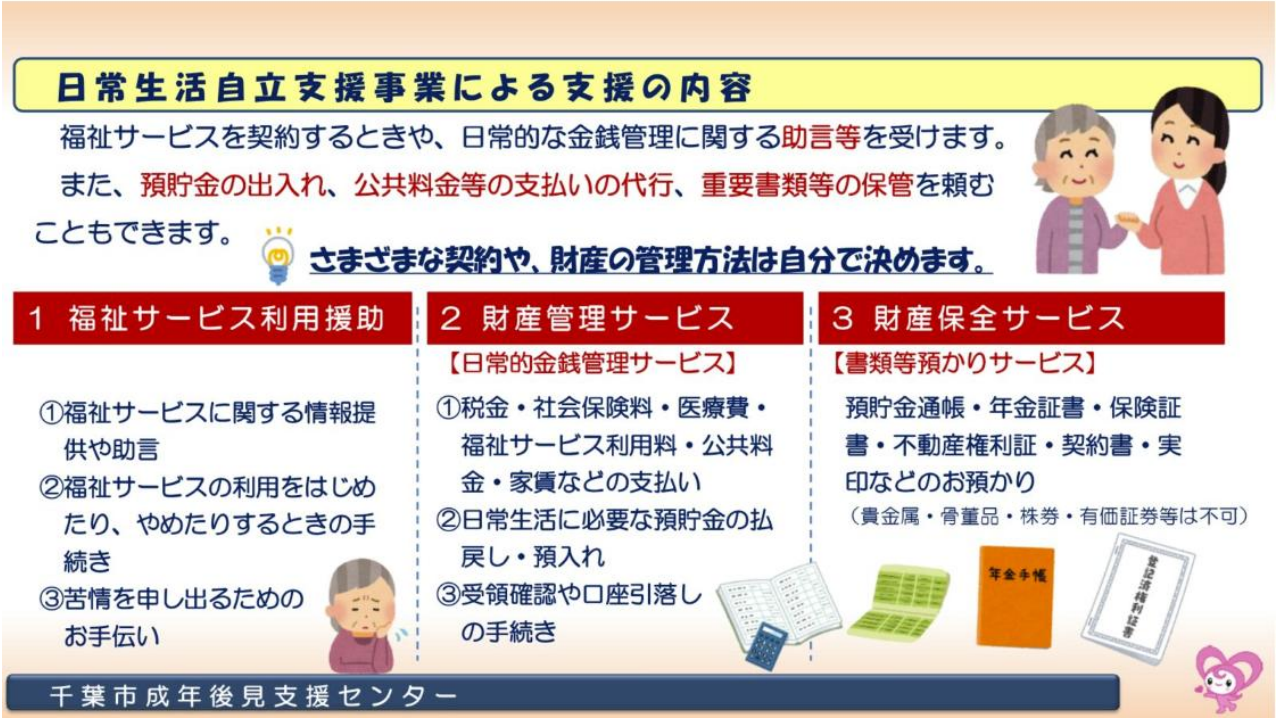
消費生活センターでは、はじめに消費生活相談員が電話にて当事者から話を聞いたうえで、面談による事前相談を行います。

その後、千葉県弁護士会所属の弁護士の同席による「特別相談」において、債務整理に向けた助言・指導を行います。

日時	毎月第 2・4 木曜日（祝日、年末年始を除く。） 13 時～16 時まで
場所	千葉市消費生活センター 千葉市中央区弁天 1-25-1　暮らしのプラザ 2 階
対象	千葉市内在住・在勤・在学の方
申込方法	«事前予約制» 相談専用電話にて受付いたします。必ずお電話にてお申し込みください。 相談専用電話 043-207-3000
受付数	各日、6 組まで
持参するもの	借金をしたときの契約書、領収書など、借入状況のわかるものをご持参ください。
料金	無料
備考	電話予約後、必ず事前相談を受けていただきます。 また、弁護士による特別相談当日は予約した時刻に、消費生活センターに来所していただきます。 当日の相談時間は 1 組につき 30 分を限度とします。

（５）日常生活自立支援事業

福祉サービスの利用や家賃・公共料金などの支払、生活費などを計画的に使うことに不安のある方が、住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、ご本人との契約に基づき支援するものです。



出所：https://chiba-shakyo.jp/seinenkouken/life-support/

日常生活自立支援事業の利用に関する相談

支援内容や要件、料金など利用に当たっては、千葉市成年後見支援センターまでご相談ください。

千葉市成年後見支援センター電話 043-209-6000

（６）成年後見制度

家庭裁判所により選任された成年後見人等が、判断能力が十分でない方の、財産管理や身上保護に関する契約などの法律行為等をご本人に代わって行う制度です。

ご本人の判断能力がすでに不十分な状態の場合に後見人等を選任する「法定後見制度」と、判断能力のあるうちに、あらかじめ後見人を決めておく「任意後見制度」の 2 種類があります。

	法定後見制度			任意後見制度
	後見	保佐	補助	
対象となる方	判断力が日常的に欠けている	判断力が著しく不十分	判断力が不十分	現在、判断能力が低下していない方
申立時の本人同意	不要	不要	必要	ご本人の判断能力が低下したときに備えて、あらかじめ選任した代理人に代理権を与える契約を公正証書で締結しておく
後見人等の権限	すべての法律行為の代理権・取消権（日常生活に関する行為を除く）	・重要行為※の同意権・取消権 ・申立てにより代理権（本人同意が必要）	申立てにより重要行為※の一部についての同意権・取消権及び代理権（本人同意が必要）	

※借金、訴訟行為、相続の承認・放棄、新築・増改築など（民法第 13 条第 1 項）

※令和 8 年 6 月に法改正が成立し、令和 10 年中までに新制度が始まる予定です。今後、制度の内容が変わるので最新情報を確認してください。

法務省ホームページ
はこちら▶▶

https://www.moj.go.jp/MINJI/minji07_00410.html

成年後見制度の利用に関する相談

ご相談は、原則として千葉市民（本人、親族、関係機関職員、介護保険事業者等）に限らせていただいております。（センターにお越し頂く場合も、事前の連絡をお願いいたします。）

千葉市成年後見支援センター電話 043-209-6000

（７）電話の防犯対策

国際電話番号から着信をブロックするサービス

電話 de 詐欺に利用された電話の約 7 割に国際電話が使われています。詐欺被害に遭わないよう国際電話の着信をブロックしましょう。

固定電話

申請をすれば無料で国際電話の発着信を休止することができます。

- 国際電話不取扱受付センター**0120-210-364** に電話する
- WEB による申込▶▶ https://www.kokusai-teishi.com/



携帯電話

- 携帯電話機の発着信設定を見直す。
- 国際電話の着信規制が可能なアプリを利用する。
- ＋から始まる番号や知らない番号からの着信には出ない。

警察庁推奨の「特殊詐欺対策アプリ」

国際電話番号や詐欺に利用された電話番号をブロックする機能を備えた警察庁推奨の「特殊詐欺対策アプリ」（無料）をダウンロードしましょう。

現在利用可能な「警察庁推奨アプリ」は、詐欺対策 by NTT タウンページ及び詐欺バスターLite の 2 つです。

ダウンロードはこちら▶▶　警察庁・SOS４７ 特殊詐欺対策ページ



詐欺対策 by NTT タウンページ

詐欺バスター Lite TREND

電話 de 詐欺相談専用ダイヤル

千葉県警察が開設している電話 de 詐欺の相談窓口です。

電話 ０１２０－４９４－５０６

（受付：平日 8 時 30 分～17 時 15 分　※祝日、年末年始除く。）

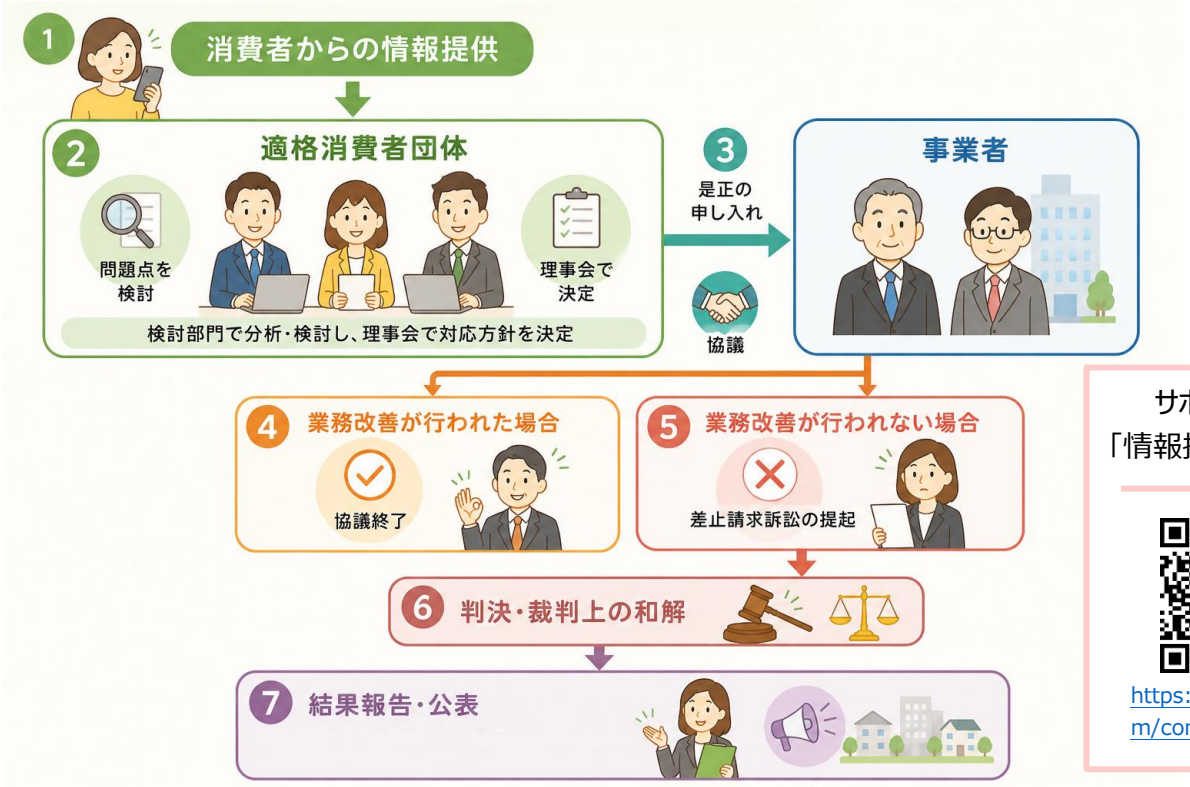
（８）適格消費者団体による差止請求

消費者団体訴訟制度とは

消費者のために、内閣総理大臣の認定を受けた「適格消費者団体」が、消費者契約法等に違反する事業者の不当な広告、契約条項等に対して差止請求ができる制度です。

あなたの情報提供が消費者被害を防ぎます

事業者が行っている不当な勧誘行為、事業者が使用している不当な契約条項や約款、消費者に誤解を与えるような広告や表示…、などといった情報がありましたらご提供ください。



サポ・ちば HP
「情報提供のお願い」

https://sapochiba.com/consultation/

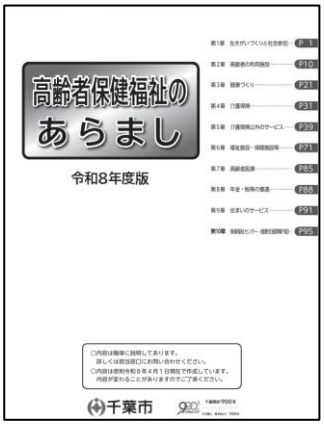
※内閣府「政府広報オンライン（https://www.gov-online.go.jp/article/201401/entry-9466.html）」公開データを基に作成

適格消費者団体

特定非営利活動法人　消費者市民サポートちば
電話　０４３－２３９－６０３７

（９）その他の制度・サービス（冊子）

● 高齢者保健福祉のあらまし（高齢福祉課発行）

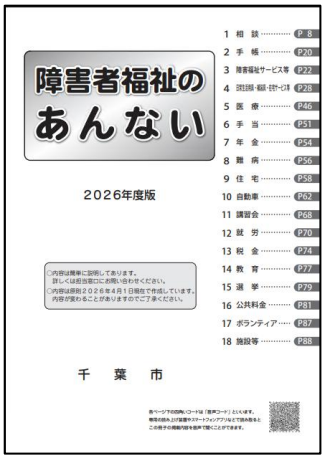


高齢者の皆さまが地域で安心して暮らすために利用できる制度やサービスをまとめた冊子です。

内容はこちら
を確認　▶▶▶

https://www.city.chiba.jp/hokenfukushi/koreishogai/korei/aramashi.html

● 障害者福祉のあんない（障害者自立支援課発行）



障害のある方の相談窓口のほか、福祉、住宅、就労、税、教育など、利用できる各種サービスを総合的にまとめた冊子です。

内容はこちら
を確認　▶▶▶

https://www.city.chiba.jp/hokenfukushi/koreishogai/jiritsu/fukusi_no_annai.html

8 個人情報の取扱いについて

消費者安全確保地域協議会は、消費者安全法に基づく協議会であるため、同法第１１条の４の規定により、個人情報保護法の例外規定が適用され、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供・共有が可能となっています。

＜参考＞消費者安全法抜粋

（協議会の事務等）
第十一条の四　協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。
２　協議会の構成員（次項において単に「構成員」という。）は、前項の協議の結果に基づき、消費者安全の確保のため、消費生活上特に配慮を要する消費者と適当な接触を保ち、その状況を見守ることその他の必要な取組を行うものとする。
３　協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。
４　協議会の庶務は、協議会を構成する地方公共団体において処理する。

ただし、ご相談は可能な限り本人の同意を得るようにしてください。

構成員から消費生活センターへ情報提供する場合は、以下をよくご確認ください！

（１）個人情報の取扱いの基本ルール

■　共有できる情報の範囲（必要最小限の原則）

消費者安全確保地域協議会において共有する個人情報は、高齢者等の安全確保のため、以下の必要な情報に限定してください。

- 基本情報：　氏名、年齢、お住まいの市区町村、電話番号、同居家族の有無など
- 消費者トラブルの被害状況：　悪質商法等の被害内容、契約金額、事業者の情報、相談の経緯など
- 生活・心身の状況：　一人暮らし、判断力の低下、生活困窮の有無など
- 支援状況：　現在利用している福祉サービス、関わっている関係機関の情報など

■　守秘義務の徹底

構成員には守秘義務があります。個人情報はもとより、相談内容についても第三者に漏らさないよう徹底してください。なお、守秘義務に違反した場合は、消費者安全法の規定により、1 年以下の拘禁刑又は 50 万円以下の罰金に処されることがあります。

■　見守り関係者から消費生活センターへ相談する場合

消費生活センターへ相談する際は、**本人の同意を得て相談することを原則**とします。本人が電話等で相談することが難しい場合は、本人の了承を得たうえで、家族や見守り関係者が代わりに相談することができます。

本人が被害を認識していない場合や相談を望まない場合でも、**悪質商法による被害の拡大を防ぐために必要があると認められるときは、消費者安全法に基づき、本人の同意がなくても消費生活センターへ情報提供することができます。**

また、被害に遭っているか判断がつかない場合や、今後の対応方法について相談したい場合は、個人を特定できる情報を伝えずに、事例や状況のみを伝えて相談することも可能です。

■　相談終了後に福祉サービス機関等へ情報提供する場合

消費生活センターでの相談対応が終了した後も、引き続き継続的な見守りや福祉的支援が必要であると認められる場合は、関係する福祉サービス機関や地域包括支援センター等の関係機関へ情報提供を行い、継続した支援につながるよう連携します。

（２）関係機関へ連絡・情報共有する方法

個人情報を含む連絡や情報共有を行う際は、漏えいリスクを最小限に抑えるため、以下の方法で行ってください。

■　電話による連絡

電話で個人情報を伝える場合は、周囲に第三者がいないことを確認し、個人情報が漏れないよう十分配慮してください。

■　電子メールによる送信

個人情報をメールで送信する場合は、ファイルを暗号化（パスワード設定）するなど、安全な方法で送信してください。また、送信前には宛先のメールアドレスが正しいか十分確認してください。

■　FAX による送信

FAX による個人情報の送信は、誤送信や放置による漏えいのおそれがあるため、原則として行わないでください。

やむを得ず FAX を利用する場合は、次の点に注意してください。

- 送信前に電話で相手方へ連絡し、受信できる状態であることを確認する。
- FAX 番号を十分確認してから送信する。
- 送信後は電話で受信状況を確認する。

地域で同様の消費者被害が発生している場合や、構成員間で注意喚起が必要な情報については、**「メーリングリストによる情報発信」の運用に基づき情報共有を行います。**

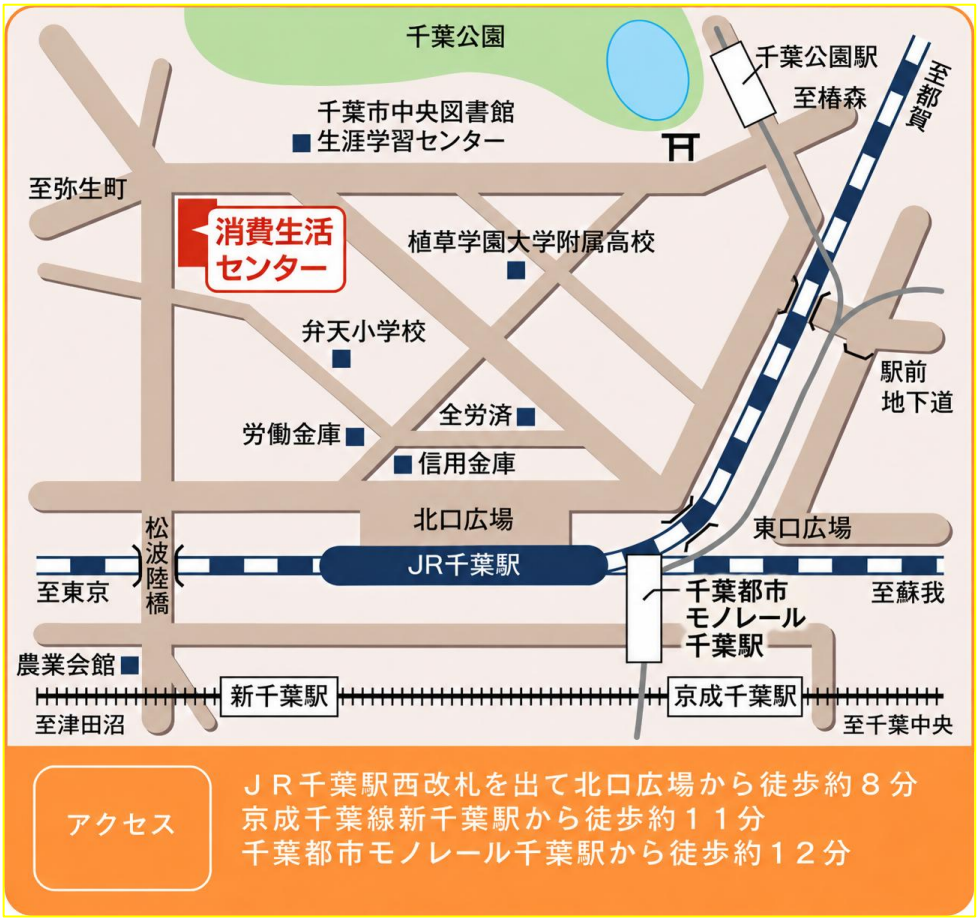
構成員間で共有したい情報がある場合は、「6-(1)メーリングリストによる情報発信（20 ページ参照）」をご確認ください。

【情報共有の例】

- ■ ○○町周辺で、「屋根の無料点検」をきっかけに高額な住宅修理契約を勧められる事例が複数確認されている。
- ■ ○○地区で、「市役所職員」を名乗り還付金を案内する不審な電話が相次いでいる。

（３）個人情報の管理について

- 取得した個人情報や関係資料は、適切に保管し、第三者が閲覧できないよう管理してください。
- 紙媒体は鍵のかかる場所で保管し、不要となった場合はシュレッダー等で適切に廃棄してください。
- 電子データはアクセス制限やパスワード設定を行い、暗号化されていない USB メモリ等への保存・持ち出しは避けてください。
- 万が一、個人情報の漏えい等が発生した場合は、所属機関の個人情報保護に関する規程に従って対応するとともに、必要に応じて協議会事務局（消費生活センター）へ連絡してください。



お問い合わせ先

千葉市市民局生活文化スポーツ部　消費生活センター

〒260-0045

千葉市中央区弁天 1 丁目 25 番 1 号　暮らしのプラザ内

«消費生活相談、多重債務者特別相談、クーリング・オフに関すること»

相談専用電話 043-207-3000

相談受付時間　月～土（祝日、年末年始を除く）9 時～16 時 30 分

協議会専用メールアドレス：shohisha-kyogikai@city.chiba.lg.jp

«協議会、くらしの巡回講座、研修、啓発品に関すること»

消費者教育班 043-207-3602（9 時～17 時）

ファックス：043-207-3111

協議会専用メールアドレス：shohisha-kyogikai@city.chiba.lg.jp



本ガイドブックに掲載しているイラストの一部は、生成 AI を使用して作成しています。