



第2章からは各論です。

内外からガッチリ守るポイントについてです。

### 1. 外からの見守り

(1) 地域を見守る **民生委員へのお願い**

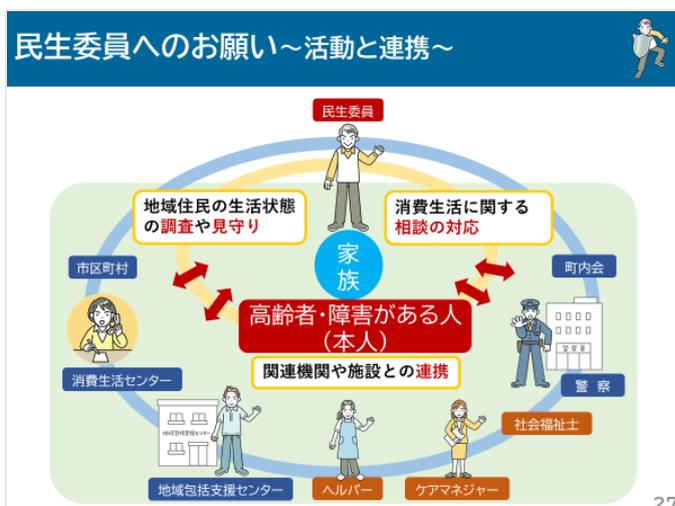
民生委員の強みである **鋭い観察眼と対話力**で  
消費者トラブル防止の手助けをしてほしい

A person holding a shield stands next to a black sphere with glowing eyes. The page number "26" is in the bottom right corner.

#### 1. 外からの見守り

(1) 地域を見守る民生委員へのお願い

民生委員の強みである鋭い観察眼と対話力で消費者トラブル防止の手助けをお願いする内容です。



民生委員には、民生委員にしかできないことがあります。それが、活動と連携です。

障害がある人やその家族を地域包括支援センターや警察、消費生活センター、ヘルパー、ケアマネジャー、社会福祉士等と連携しながら、住民相談からの生活に関する内容への対応と助言を行います。

## 民生委員による「見守り」 ～見守り範囲と段階～



- |   |   |   |                               |
|---|---|---|-------------------------------|
| 5 | <b>雰囲気作り</b><br>困ったことを話しやすくするために、相手に合わせた会話を増やしてみる | <b>さらに尋ねる</b><br>「困っていませんか」「大丈夫ですか」など、具体的事例を紹介しながら聞いてみる | 疑いから気づきへ<br>変化を見抜き、関係機関へ連絡・相談 |
|   | <b>観察</b><br>もしかして！という意識を持ちながら見る                  | <b>声かけ</b><br>「変わったことはないですか」と聞いてみる                      |                               |
| 4 | <b>挨拶</b><br>挨拶などをする中でコミュニケーションを図る                |   |                               |
| 3 | <b>情報提供</b><br>消費生活上のトラブル事例、最近のトラブル、相談先紹介など       |   |                               |
| 2 | <b>民生委員の存在認知</b><br>民生委員の役割を説明し、存在を知ってもらう         |   |                               |
| 1 |   |   |                               |

28

民生委員による「見守り」には、その範囲と段階があります。

1. 民生委員の存在を知ってもらう
2. 消費生活上のトラブルについて情報提供や相談先を紹介する
3. 積極的な挨拶等で、コミュニケーションを図る
4. 自宅周辺等の異変がないか、変わったことがないか等、声かけをする
5. 気軽に話してもらえるように、話やすい雰囲気づくりや困り事はないかを訪ねる

### 事例①

民生委員が消費者被害から守った事例を紹介します。

## (2) 実例からみる「気づき」「疑い」「声かけ」のポイント

# 事例① 民生委員



29

## 被害を防ぐ見守りポイント



-  **ちょっとした「気づき」**  
(目と耳で確認)
-  **疑い(もしかしてトラブル?)**  
(トラブル内容を想像)
-  **「声かけ」**  
(聞くことは防止への第一歩)

30

### 消費者被害を防ぐ見守りポイント

1. 目と耳による確認で、ちょっとしたことに「気づく」
2. もしかしたらトラブルに巻き込まれていないだろうかという「疑い」
3. 直接聞くことで消費者被害防止に一步近づけるかもしれないという「声かけ」

## 01.【訪問販売】要支援を受けている太郎さんの場合

自宅を訪問し  
色々な商品・サービス  
を売りつける手口

例：家の修理



31

### 1. 訪問販売の事例

家の修理をすることになった、要支援を受けている太郎さんの場合です。

## 気づき

あれ？太郎さんのお宅、  
最近よく、白のワンボックスカー  
が停まっている。



32

### 気づき

民生委員は、普段見かけない白のワンボックスカーが停まっていることに気づきました。

## 疑い(もしかしてトラブル?)



う～ん。業者のような車両  
だし、車の中には道具が  
色々入っている。  
工事でもするのか？

押し売りなどでなけれ  
ばいいけど？まさか、  
騙されてないよな。



33

### 疑い(もしかしてトラブル?)

業者のような車両、車内には工具などの道具が入っている。何か、工事が必要なことでもあったのか。

民生委員は、最近多い詐欺ではないだろうか？という疑いをもちます。

## 声かけ

太郎さん、こんにちは。

こんにちは。

最近、業者がよく来ていますね。どこか修理でもするのですか？

ええ、まあ。

よい業者なんですか？私も紹介してもらおうかなあ。

う～ん。そうですねえ…

どうかしたのですか？困ったことがあったら一緒に考えましょう。

実は…

34

### 声かけ

民生委員は、太郎さんが困っていないかを確認するために、肯定的な表現で声をかけてみることにしました。

## 工事の訪問販売 ～気づき・疑い・声かけ～

- ちょっとした気づき  
 「あれ？最近、知らない車がよく停まっているな」
- 疑い(もしかしてトラブル?)  
 「工事するのか？何かの点検？はたまた、押し売りか？騙されてないよな？」
- 声かけ  
 「業者がよく訪ねていますね。どこか修理でもするのですか？よい業者なら、私も紹介してもらおうかな」

35

工事の訪問販売の場合の気づき・疑い・声かけは、他にもあります。これらを参考にしてみてください。

## 訪問販売

### 目と耳で被害に気づくポイント

- 見慣れない車がよく停まっている
- 見慣れない人が出入りしている
- 作業員らしい人が頻繁に出入りし、工事が続いている
- 足場が組まれたり、養生が張られたりしている
- 健康への関心が高く、健康器具やサプリメントの話をよくしている
- 会話の中で、節約をしているような話題がでる
- お金に困ったような様子が見られる

36

さらに具体的な表現を紹介します。目と耳で確認する被害に気づくためのポイントです。

住民宅の周辺の出来事で普段と違う様子が見られたり、住民との会話で不審に思うような内容があるかもしれません。



もしかして消費者トラブル?と疑ってみる

- どこか工事するのか?
- 何かの点検か修理か?
- 足場が組まれているが、リフォームをするのか?
- 病気が治ると言われて買ってないか?
- 薬の他にも何かたくさん飲んでないか? 
- 強引なセールスが多いが大丈夫か?
- 押し売りが来て、断れないということはないか?

消費者トラブルに遭っているかもしれない!もしかしてトラブル?と疑ってみるポイントです。

一見異変のない工事や人の出入り、会話でも、大丈夫かな?何か困ったことになっていないかな?と疑ってみます。



ちょっとした声かけが大切

〈さりげない声かけ〉

- 変わりはないですか?
- 工事をするのですか!
- 何か、困りごとはありませんか?
- 新しく買ったのですか?
- 訪問販売のトラブルが多いのですが大丈夫ですか?

〈問い詰めない寄り添った声かけ〉

- 話を聞いてもいいですか?
- 一緒に調べてみましょう
- 相談機関に連絡してみますか?

ちょっとした声かけが未然防止につながります。

住民が話しやすくなるように、また、話すきっかけになるように、さりげなく「変わりはないですか」など聞いてみてください。

困ったことがある場合は、解決に向けた声かけも大切です。「話を聞いてもいいですか」「一緒に調べてみましょう」など寄り添った声かけをします。