

平成 26 年度老人保健健康増進等事業（国庫補助）
「セルフ・ネグレクトや消費者被害等の犯罪被害と
認知症との関連に関する調査研究事業」に関する実態把握調査
〔市町村消費生活センター・相談窓口用〕

貴センター概要

F1 貴自治体名、貴センター・相談窓口の概要についてお聞きします。

貴自治体名、貴センター・相談窓口概要のご記入をお願いします。（平成 26 年 4 月 1 日現在）

貴自治体名	
貴センター・相談窓口の開設形態 (いずれかに○)	1. 消費生活相談専門窓口 2. その他相談と複合窓口
貴センター・相談窓口名	
相談業務の実施形態 (いずれかに○) (広域連合、事務組合の場合、担当地域名も記入)	1. 直営 2. 委託 3. 指定管理 広域連合 (担当地域名) 事務組合 (担当地域名)
貴センター・相談窓口が担当する地域の人口	人
a. 消費生活センター・相談窓口の職員数 (全体) b. aのうち、消費生活相談員の数 c. bのうち、資格保有者※の数	a: 人 b: 人 c: 人
消費生活センター・相談窓口の開所日数 (いずれかに○)	1. 週3日以下 2. 週4日 3. 週5日 4. 週5日以上 5. その他 ()

※：資格保有者：以下のいずれかの資格保有者（「平成 25 年度 地方消費者行政の現況調査」より抜粋。）

- ①独立行政法人国民生活センターが付与する消費生活専門相談員の資格
- ②一般財団法人日本産業協会が付与する消費生活アドバイザーの資格
- ③一般財団法人日本消費者協会が付与する消費生活コンサルタントの資格

F2 ご回答いただく方についてお聞きします。

ご回答いただく方のお役職、お名前、ご連絡先等のご記入をお願いします。（平成 26 年 4 月 1 日現在）

職種 (消費生活相談員／行政職員いずれかに○)	1. 消費生活相談員 (1. 資格あり 2. なし) 2. 行政職員
お役職名	お役職名：
消費生活分野での経験年数	年 か月
消費生活センター・相談窓口での合計勤務年数	年 か月
お名前	
年代 (いずれかに○)	1. 20 歳代 2. 30 歳代 3. 40 歳代 4. 50 歳代 5. 60 歳代以上
ご連絡先	電 話： F A X： e-mail：

問1. 貴センター・相談窓口における、判断力の低下が疑われる高齢者の消費者被害と思われる相談への対応についてお聞きます。

(1) 貴センター・相談窓口では、判断力の低下が疑われる高齢者の消費者被害と思われる相談を受け、かつ、貴センター・相談窓口では対応が困難な場合、基本的にどのような対応を行っていますか。

(基本とする対応1つに○)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 市町村高齢福祉担当部署に、本来契約当事者が行う被害解決に向けた対応のサポートを依頼する2. 地域包括支援センターに、本来契約当事者が行う被害解決に向けた対応のサポートを依頼する3. 見守りサポーターに、情報収集や見守りを依頼する4. その他 () |
|--|

※ 「1」「2」「3」については、契約当事者本人から、居住する市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センター等との情報共有や連携についての承諾が得られた相談について

付問-1：(1)で「1」、「2」を選択されたセンター・相談窓口にお聞きます。

市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センターにどのような対応を依頼していますか。

(あてはまるものすべてに○)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 当該高齢者からの情報の聞き取り2. 家族・親族、関係者（金融機関や民生委員等）からの情報収集3. 商品や契約書等の書類確認4. 相談概要の整理5. 被害対応のための情報提供や助言に関する、当該高齢者への説明6. 事業者に対する、当該高齢者が契約が難しい消費者であることの説明8. 高齢者が事業者と交渉する際の立ち会い9. クーリング・オフなど解約手続きの支援10. 警察への通報11. その他 () |
|--|

(2) 貴センター・相談窓口において、判断力の低下が疑われる高齢者の消費者被害と思われる相談への対応を行ううえで課題、対応に困難を感じていることについてお聞かせください。(あてはまるものすべてに○)

- | |
|--|
| <ol style="list-style-type: none">1. 貴センター・相談窓口で、消費者被害に対応する専門相談員が少ない (いない)2. 判断力の低下が疑われる高齢者の消費者被害に専門的に対応できる人材が少ない (いない)3. 市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センターと連携することが難しい4. 警察と連携することが難しい5. 貴センター・相談窓口へ寄せられる相談のタイミングが遅い6. 判断力が不十分な(疑い含む)高齢者への聞き取りや説明方法がわからない7. 高齢者本人が認知症等により、消費者被害にあったことを認識していないまたは忘れていたため、対応できない8. 高齢者自身が解決を望まない9. 同じ人が繰り返し被害にあっている10. 同じ人が繰り返し被害にあっていることが把握できない11. 地域の中で同じような被害が繰り返し起こる12. その他 ()13. 特になし |
|--|

〔自由回答欄〕 課題や困難と感じていることの内容について、ご自由にご記入ください。

--

(3) 貴センター・相談窓口では、判断力の低下が疑われる高齢者の消費者被害と思われる相談への対応や再発防止を効果的、効率的に行うために、市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センターと連携する必要性を感じていますか。(〇は1つ)

1. 必要だと思う →付問-1へ	2. 必要だと思わない →問2へ
------------------	------------------

付問-1：(3)で「1」を選択されたセンター・相談窓口にお聞きします。

どのような理由から、市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センターと連携する必要があると感じますか。
(あてはまるものすべてに〇)

1. 貴センター・相談窓口だけで行うことが難しい、当該高齢者の被害対応の支援を依頼できる 2. 貴センター・相談窓口だけで行うことが難しい、当該高齢者の再発防止のための環境整備を依頼できる(介護サービス利用による重層的な見守り体制の構築など) 3. 当該高齢者から、被害状況に関する正確な被害情報を聞き取れる 4. 当該高齢者に関する基本情報(認知症の有無、生活状況等)を入手できる 5. その他()

〔自由回答欄〕必要と思われる連携内容や、連携における課題など、ご自由にご記入ください。

問2. 貴センター・相談窓口における、高齢者の消費者被害と思われる相談件数についてお聞きします。
(平成25年度1年間)

(1) 貴センター・相談窓口が相談を受けた高齢者の消費者被害と思われる相談件数をお聞きします。

①消費者被害と思われる事例の相談者(あてはまるものすべてに〇)

1. 都道府県消費生活センター・相談窓口	2. 市町村高齢福祉担当部署	3. 地域包括支援センター
4. 社会福祉協議会	5. ケアマネジャー	6. 介護サービス事業所
7. 民生委員	8. 医療機関	9. 警察
10. 金融機関	11. 当該高齢者宅の近隣住民	12. 当該高齢者の家族・親族
13. 高齢者本人	14. その他()	

(上位3位までの選択肢の番号と件数を下欄に記入)

※数値化していない場合は「数値化していない」に〇。把握していない場合は「把握していない」に〇。

順位	第1位	第2位	第3位	—	—
選択肢の番号				数値化していない	把握していない
相談件数	件	件	件	数値化していない	把握していない

②消費者被害と思われる相談のうち、契約当事者が65歳以上高齢者の相談件数(数字を記入)

ア. 販売購入形態別(上位5位までの選択肢の番号と人数を下欄に記入)

※数値化していない場合は「数値化していない」に〇。把握していない場合は「把握していない」に〇。

※aとbの順位が異なる場合、aを優先して順位を記入してください。

※判断力が不十分な者の相談件数：精神障害や知的障害、認知症等の理由によって十分な判断ができない状態にある消費者の契約に係る相談件数。

順位	第1位	第2位	第3位	第4位	第5位	—	—
選択肢の番号						—	把握していない
a. 契約当事者が65歳以上高齢者の相談件数	件	件	件	件	件	数値化していない	把握していない
b. aのうち、判断力が不十分な者の相談件数	件	件	件	件	件	数値化していない	把握していない

ア. 販売購入形態別

(「消費生活相談データベース (PIO-NET より) 検索メニュー「項目解説 (販売購入形態)」(独立行政法人 国民生活センター) をもとに作成。)

1. 店舗販売：店舗での購入。
2. 訪問販売：特定商取引法でいう店舗等（営業所、代理店、露店・屋台、等）以外の場所で申込み・契約したものや特定商取引法に定める特定の誘因方法（キャッチセールス、アポイントメントセールス等）によるもの。
3. 通信販売：通信手段（郵便、電話、電報、預貯金口座に対する払込み、ファクシミリ、パソコン通信、コンピュータネットワークなど）を用いて契約する販売のこと。
4. マルチ取引：商品・サービスを契約して、次は自分が買い手を探し、買い手が増えるごとにマージンが入るネズミ講式の取引形態。買い手が次にその販売組織の売り手となり、組織が拡大していく取引方法。
5. 電話勧誘販売：業者が消費者に電話をかけ、または特定のやり方で電話をかけさせ、その電話における勧誘により、郵便等で契約を締結する販売方法のこと。
6. ネガティブ・オプション（送りつけ商法）：注文されていない商品を一方的に送りつけ、消費者が受け取った以上義務があると勘違いして代金を支払うことを狙った商法。
7. 訪問購入：購入業者が、消費者の自宅等営業所等以外の場所で、売買契約の申込みを受け、または売買契約を締結して消費者から物品等を購入するもの。
8. その他の無店舗：「1」～「7」に該当しないもので、店舗ではないところで買い物や契約をしたもの。

イ. 商品・サービス（上位5位までの選択肢の番号と人数を下欄に記入）

※数値化していない場合は「数値化していない」に○。把握していない場合は「把握していない」に○。

※aとbの順位が異なる場合、aを優先して順位を記入してください。

順位	第1位	第2位	第3位	第4位	第5位	—	—
選択肢の番号						—	把握していない
a. 契約当事者が65歳以上高齢者の相談件数	件	件	件	件	件	数値化していない	把握していない
b. aのうち、判断力が不十分な者の相談件数	件	件	件	件	件	数値化していない	把握していない

イ. 商品・サービス

(「消費生活相談データベース (PIO-NET より) 検索メニュー「項目解説 (商品・サービス)」(独立行政法人 国民生活センター) をもとに、高齢者の相談件数が多いと推測される商品・サービスについて、文意を変えない程度に整理、作成。)

【商品】

1. 食料品：例：生鮮食品、飲料、酒類、調理食品、健康食品等。
2. 住居品：例：炊飯器、電機ポット類、食器、エアコン、扇風機、浄水器、電気あんか、家具類、ふとん類等、家具、家電。
3. 被服品：例：和服、洋服、下着、靴、ぞうり・サンダル類、アクセサリ等。
4. 保健衛生品：例：医薬品類、電機マッサージ等家庭用電気治療器具、磁器マッレス・磁器用品、カギネ・コンタクトレンズ、補聴器、入れ歯用品、紙パンツ等。
5. 教養娯楽品：例：文具・事務用品、パソコン、紳士録・名簿、新聞、万歩計、健康器具、掛け軸、つぼ、ペット用品等。
6. 車両・乗り物：例：自動車・自動車用品、車椅子等。
7. 土地・建物・設備：例：土地、建物、ソーラーシステム、シャワー、トイレ設備、浄化槽、墓、防災・防犯設備、給水設備、床下換気扇等。
8. その他の商品：上記「1」～「7」に該当しない商品。

【サービス】

9. レンタル・リース：例：レンタカー、介護用品レンタル等
10. 工事・建築・加工：例：新築工事、増改築工事、屋根工事、内装工事等。
11. 金融・保険サービス：例：生命保険、損害保険、公社債、株、投資信託、預貯金、ファンド型投資商品、貯金・フリーローン等。
12. 運輸・通信サービス：例：電話、放送、インターネット、アダルト情報サイト、デジタルコンテンツ等の通信サービス。
13. 保健・福祉サービス：例：医療サービス、歯科治療、老人ホーム全般、在宅介護サービス等。
14. 教養・娯楽サービス：例：宝くじ等
15. 他 の 役 務：例：葬式関連サービス、ハウスクリーニング、緊急通報システム耐震診断サービス、自費出版、絵画など出展契約等。
16. その他のサービス：上記「9」～「15」に該当しないサービス。

③「②契約当事者が65歳以上高齢者の相談件数」の総数（②アとイの合計）（数字を記入）

※数値化していない場合は「数値化していない」に○。把握していない場合は「把握していない」に○。

a. 契約当事者が65歳以上高齢者の相談件数	件	—	把握していない
b. aのうち、男女の内訳	男性 女性	件 件	数値化していない 把握していない
c. aのうち、判断力が不十分な者の相談件数*	件	数値化していない	把握していない

④振り込み詐欺被害（該当する順位の選択肢の番号と人数を下欄に記入）

（上位3位までの選択肢の番号と件数を下欄に記入）

※数値化していない場合は「数値化していない」に○。把握していない場合は「把握していない」に○。

順位	第1位	第2位	第3位	—	—
選択肢の番号				数値化していない	把握していない
相談件数	件	件	件	数値化していない	把握していない

特殊詐欺（「平成25年版 警察白書（警察庁）」をもとに、60歳以上の高齢者が被害にあった割合の高い特殊詐欺事案について、文意を変えない程度に整理、作成。）

【振り込み詐欺】

1. オレオレ詐欺：親族を装うなどして電話をかけ、会社における横領金の補填金等の様々な名目で、至急現金が必要であるかのように信じ込ませ、動揺した被害者に指定した預貯金口座に現金を振り込ませるなどの手口による詐欺。
2. 架空請求詐欺：架空の事実を口実に金品を請求する文書やメールを送り、指定した預貯金口座に現金を振り込ませるなどの手口による詐欺。
3. 還付金等詐欺：市町村等の職員を装い、医療費の還付等に必要の手続きを装ってATMを操作させて口座間送金により振り込ませる手口による電子計算機使用詐欺。

(2) 貴センター・相談窓口における、直近3年程度の高齢者の消費者被害と思われる相談の傾向をお聞かせください。

（あてはまるものすべてに○）

- | | |
|---|---|
| 1. 特定の販売購入形態による被害の増加（名称： | ） |
| 2. 1に該当しない特定の販売手口・商法（劇場型勧誘、利殖商法、次々販売、点検商法等）による被害の増加（名称： | ） |
| 3. 特定の商品、サービスによる被害の増加（名称： | ） |
| 4. 特殊詐欺（振り込み詐欺被害等）の増加（名称： | ） |
| 5. 特定の高齢者層（性別、年代、認知症の有無、独居高齢者等）の被害の増加（高齢者の特徴等： | ） |
| 6. 特定の地域（都市部、郊外、山間地、住宅密集地等）の被害の増加（地域の特徴： | ） |
| 7. 特定の相談者による相談の増加（相談者： | ） |
| 8. その他（ | ） |
| 9. 高齢者の消費者被害に関して、傾向を把握していない | |

〔自由回答欄〕被害傾向の具体的内容についてご記入ください。

問3. 貴センター・相談窓口における、高齢者の消費者被害と思われる相談の予防・早期発見の取り組みについてお聞きします。

(1) 貴センター・相談窓口では、高齢者の消費者被害と思われる相談の予防・早期発見を目的として、どのような取り組みを行っていますか。対象別にご回答ください。(あてはまるものすべてに○)

①対象別にご回答ください。

②市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センターと連携して行っている取り組みについてもご回答ください。

	①行っている取り組み内容			②市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センターと連携して行っている取り組み
	a. 住民向け	b. 市町村高齢福祉担当部署・地域包括支援センター向け	c. 貴センター・相談窓口向け	
1. 高齢者の消費者被害に関する、相談受付窓口の周知・明確化				
2. 高齢者の消費者被害を早期に発見するためのチェックリスト※の整備				
3. 高齢者の消費者被害の予防に向けた普及啓発・研修会等の実施				
4. 最近多発している高齢者の消費者被害に関する広報、注意喚起				
5. 地域による見守りネットワークの構築・強化				
6. 高齢者の消費者被害の際に確認する項目や内容をまとめたチェックリスト※の整備				
7. 高齢者の消費者被害対応フロー図の作成・活用				
8. その他 ()				

※貴センター・相談窓口で高齢者の消費者被害と思われる相談を「早期に発見するためのチェックリスト」、「確認する項目や内容をまとめたチェックリスト」を整備されていらっしゃいましたら、本調査票返送時に、同封くださいますようお願い申し上げます。

問4. 貴センター・相談窓口における、高齢者の消費者被害と思われる相談概要についてお聞きします。

(1) 貴センター・相談窓口で対応した、高齢者の消費者被害と思われる相談概要をご記入ください。

(平成 25 年度 1 年間に対応した事例)

※可能な限り、以下の3つを満たす事例のご提供をお願いいたします。

- ・ 契約当事者の方が 65 歳以上の事例
- ・ 契約当事者の方が認知症（診断あり、疑いありを問わない）の方である（あった）事例
- ・ 契約当事者の方から、市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センターと連携することについて承諾を得られ、かつ、実際に当該部署・機関と連携して対応した事例

※該当する事例がない場合、該当する事例シートは未記入のままご返送ください。

- ※ i : 認知症の診断ありの者：医師から「認知症」と診断を受けた者。
- ※ ii : 認知症の疑いありの者：「認知症」と診断を受けていないが、認知症の疑いありと感じた者。
- ※ iii : 被害内容（販売購入形態別）の説明は4ページ参照。
- ※ iv : 被害内容（商品・サービス別）の説明は4ページ参照。
- ※ v : 振り込め詐欺の説明は5ページ参照。

〔事例No.1〕

①相談者の属性	
— (あてはまるものすべてに○)	1. 都道府県消費生活センター相談窓口 2. 市町村高齢福祉担当部署 3. 地域包括支援センター 4. 社会福祉協議会 5. ケアマネジャー 6. 介護サービス事業所 7. 民生委員 8. 医療機関 9. 警察 10. 金融機関 11. 当該高齢者宅の近隣住民 12. 当該高齢者の家族・親族 13. 高齢者本人 14. その他 ()
②高齢者の属性 ※時間の経過で変化する内容は、すべて相談受付当時のことについてご記入ください。	
a. 性別・年代	1. 男性 2. 女性 3. 65～69歳 4. 70歳代 5. 80歳代 6. 90歳代以上 7. 不明
b. 要介護度の認定状況	1. 認定あり 2. 認定なし 3. 未申請 4. 非該当(自立) 5. 不明
c. 介護サービスの利用状況	1. 利用している 2. 中断 3. 不明
d. 認知症の診断の有無	1. 認知症(診断あり)※i 2. 認知症(疑い)※ii 3. 認知症の診断も疑いもなし 4. 不明
e. 同同居の有無	1. 同居者なし(独居) 2. 同居者あり(本人からみた続柄:) 3. 不明
③被害内容	
a. 被害内容(販売購入形態別)※3 (あてはまるものすべてに○)	1. 店舗販売 2. 訪問販売 3. 通信販売 4. マルチ取引 5. 電話勧誘販売 6. 初タイプ・オプション(送りつけ高法) 7. 訪問購入 8. その他の無店舗 9. その他 ()
b. 被害内容(商品・サービス別)※4 (あてはまるものすべてに○)	1. 食料品 2. 住居品 3. 被服品 4. 保健衛生品 5. 教養娯楽品 6. 車両・乗り物 7. 土地・建物・設備 8. その他の商品 9. インターネット 10. 工事・建築・加工 11. 金融・保険サービス 12. 運輸・通信サービス 13. 保健・福祉サービス 14. 教養・娯楽サービス 15. 他の役務 16. その他のサービス
c. 振り込み詐欺※5 (あてはまるものすべてに○)	1. オレオレ詐欺 2. 架空請求詐欺 3. 還付金等詐欺 4. その他 ()
d. 被害内容 (被害内容、推定被害金額) (不明の場合、「不明」の□にごチェック)	[被害内容] □不明 例:注文していない商品(健康食品等)を送りつけられた。 架空の投資話もちかけられ、投資した金額が返還されなかった。 見知らぬ人物が自宅を訪れ、宝石を安く買われた。 [推定被害金額] □不明
④事例対応	
a. 貴センター・相談窓口が行った対応 (あてはまるものすべてに○)	1. 相談受付(相談者からの相談概要の聞き取り) 2. 当該高齢者からの聞き取り 3. 家族・親族、関係者(金融機関や民生委員等)からの情報収集 4. 商品や契約書等の書類確認 5. 市町村高齢担当部署や地域包括支援センターからの情報収集 6. 問題解決に向けた情報提供や助言 7. 事業者との交渉 8. クールゲートなど解約手続きの支援 9. 庁内関係部署や関係機関との役割分担や調整 10. 警察への通報 11. 当該高齢者の見守り体制の検討・構築 12. その他 () 13. 行っていない
b. aのうち、市町村高齢福祉担当部署 や地域包括支援センターと連携して 行った対応 (「1.あり」の場合は、該当するaの選 択肢の番号を記入)	1.あり () 2.なし
c. 市町村高齢福祉担当部署、地域包括 支援センター以外に連携した機関 (あてはまるものすべてに○)	1. 都道府県消費生活センター相談窓口 2. 市町村社会福祉協議会 3. ケアマネジャー 4. 介護サービス事業所 5. 民生委員 6. 医療機関 7. 警察 8. 金融機関 9. その他 () 10. 連携した機関はない
⑤事例対応期間・終了状況	
a. 事例対応期間	1. 1週間未満 2. 1か月未満 3. 半年未満 4. 1年未満 5. 1年以上 6. 不明
b. 被害回復状況	1. 商品・サービスの解約 2. 被害金額の回収 3. その他 () 4. 被害回復なし 5. 不明
c. 当該事例を受けて、地域に対して行 った予防策 (あてはまるものすべてに○)	1. 消費者被害に関する普及啓発・研修会等の実施 2. 消費者被害の予防に関する広報、注意喚起 3. 地域の見守り体制の強化 4. 警察への見守り強化の依頼 5. その他 () 6. 行っていない 7. 不明
d. cのうち、市町村高齢福祉担当部署 や地域包括支援センターと連携して 行った対応 (「1.あり」の場合は、該当するcの選 択肢の番号を記入)	1.あり () 2.なし
⑥対応が難しかった点	
— (あてはまるものすべてに○)	1. 契約当事者が被害が発見されにくい環境にいた(独居、介護サービス未利用者、近隣との付き合いなし等) 2. 契約当事者の判断力の低下により、聞き取りができない、または説明しても理解されなかった 3. 相談のタイミングが遅かった 4. 被害内容(商品)が発見されにくいものだった 5. 市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センターと連携・情報共有できなかった 6. 高齢者自身が解決を望まなかった 7. 民間と民間の契約に介入することはできないと判断した 8. その他 ()
(自由回答)	
⑦当該事例はどのようにしたら防止できたと思いますか。(自由回答)	

〔事例 No. 2〕

①相談者の属性	
— (あてはまるものすべてに○)	1. 都道府県消費生活センター相談窓口 2. 市町村高齢福祉担当部署 3. 地域包括支援センター 4. 社会福祉協議会 5. ケアマネジャー 6. 介護サービス事業所 7. 民生委員 8. 医療機関 9. 警察 10. 金融機関 11. 当該高齢者宅の近隣住民 12. 当該高齢者の家族・親族 13. 高齢者本人 14. その他 ()
②高齢者の属性 ※時間の経過で変化する内容は、すべて相談受付当時のことについてご記入ください。	
a. 性別・年代	1. 男性 2. 女性 3. 65～69歳 4. 70歳代 5. 80歳代 6. 90歳代以上 7. 不明
b. 要介護度の認定状況	1. 認定あり 2. 認定なし 3. 未申請 4. 非該当(自立) 5. 不明
c. 介護サービスの利用状況	1. 利用している 2. 中断 3. 不明
d. 認知症の診断の有無	1. 認知症(診断あり)※i 2. 認知症(疑い)※ii 3. 認知症の診断も疑いもなし 4. 不明
e. 同別居の有無	1. 同居者なし(独居) 2. 同居者あり(本人からみた続柄:) 3. 不明
③被害内容	
a. 被害内容(販売購入形態別)※3 (あてはまるものすべてに○)	1. 店舗販売 2. 訪問販売 3. 通信販売 4. マルチ取引 5. 電話勧誘販売 6. 初タイプ・オプション(送りつけ高法) 7. 訪問購入 8. その他の無店舗 9. その他 ()
b. 被害内容(商品・サービス別)※4 (あてはまるものすべてに○)	1. 食料品 2. 住居品 3. 被服品 4. 保健衛生品 5. 教養娯楽品 6. 車両・乗り物 7. 土地・建物・設備 8. その他の商品 9. インターネット 10. 工事・建築・加工 11. 金融・保険サービス 12. 運輸・通信サービス 13. 保健・福祉サービス 14. 教養・娯楽サービス 15. 他の役務 16. その他のサービス
c. 振り込み詐欺※5 (あてはまるものすべてに○)	1. オレオレ詐欺 2. 架空請求詐欺 3. 還付金等詐欺 4. その他 ()
d. 被害内容 (被害内容、推定被害金額 (不明の場合、「不明」の□にごチェック))	[被害内容] □不明 例: 注文していない商品(健康食品等)を送りつけられた。 架空の投資話もちかけられ、投資した金額が返還されなかった。 見知らぬ人物が自宅を訪れ、宝石を安く買われた。 [推定被害金額] □不明
④事例対応	
a. 貴センター・相談窓口が行った対応 (あてはまるものすべてに○)	1. 相談受付(相談者からの相談概要の聞き取り) 2. 当該高齢者からの聞き取り 3. 家族・親族、関係者(金融機関や民生委員等)からの情報収集 4. 商品や契約書等の書類確認 5. 市町村高齢担当部署や地域包括支援センターからの情報収集 6. 問題解決に向けた情報提供や助言 7. 事業者との交渉 8. ケーリング・おなど解約手続きの支援 9. 庁内関係部署や関係機関との役割分担や調整 10. 警察への通報 11. 当該高齢者の見守り体制の検討・構築 12. その他 () 13. 行っていない
b. aのうち、市町村高齢福祉担当部署 や地域包括支援センターと連携して 行った対応 (「1.あり」の場合は、該当するaの選 択肢の番号を記入)	1.あり () 2.なし
c. 市町村高齢福祉担当部署、地域包括 支援センター以外に連携した機関 (あてはまるものすべてに○)	1. 都道府県消費生活センター相談窓口 2. 市町村社会福祉協議会 3. ケアマネジャー 4. 介護サービス事業所 5. 民生委員 6. 医療機関 7. 警察 8. 金融機関 9. その他 () 10. 連携した機関はない
⑤事例対応期間・終了状況	
a. 事例対応期間	1. 1週間未満 2. 1か月未満 3. 半年未満 4. 1年未満 5. 1年以上 6. 不明
b. 被害回復状況	1. 商品・サービスの解約 2. 被害金額の回収 3. その他 () 4. 被害回復なし 5. 不明
c. 当該事例を受けて、地域に対して行 った予防策 (あてはまるものすべてに○)	1. 消費者被害に関する普及啓発・研修会等の実施 2. 消費者被害の予防に関する広報、注意喚起 3. 地域の見守り体制の強化 4. 警察への見守り強化の依頼 5. その他 () 6. 行っていない 7. 不明
d. cのうち、市町村高齢福祉担当部署 や地域包括支援センターと連携して 行った対応 (「1.あり」の場合は、該当するcの選 択肢の番号を記入)	1.あり () 2.なし
⑥対応が難しかった点	
— (あてはまるものすべてに○)	1. 契約当事者が被害が発見されにくい環境にいた(独居、介護サービス未利用者、近隣との付き合いなし等) 2. 契約当事者の判断力の低下により、聞き取りができない、または説明しても理解されなかった 3. 相談のタイミングが遅かった 4. 被害内容(商品)が発見されにくいものだった 5. 市町村高齢福祉担当部署や地域包括支援センターと連携・情報共有できなかった 6. 高齢者自身が解決を望まなかった 7. 民間と民間の契約に介入することはできないと判断した 8. その他 ()
(自由回答)	
⑦当該事例はどのようにしたら防止できたと思いますか。(自由回答)	

お忙しいところ、回答にご協力いただき、ありがとうございました。