

## 福祉現場との連携から

(1) クーリング・オフの書面が書けない場合は？

地域包括支援センターの職員から、「担当の高齢者から、訪問販売で二酸化炭素排出権取引の勧誘を受けて契約したが解約したいので、どうすればよいか。」という相談がありました。

クーリング・オフが可能なケースであったため「クーリング・オフの書面を送付するよう」助言しました。さらに「契約した本人が手紙を書けない場合は？」と質問されたので、「署名のみ本人で、あとは代筆でもよい」と説明しました。

2週間後、職員の方から「全額返金(150万円)があった。」と報告がありました。

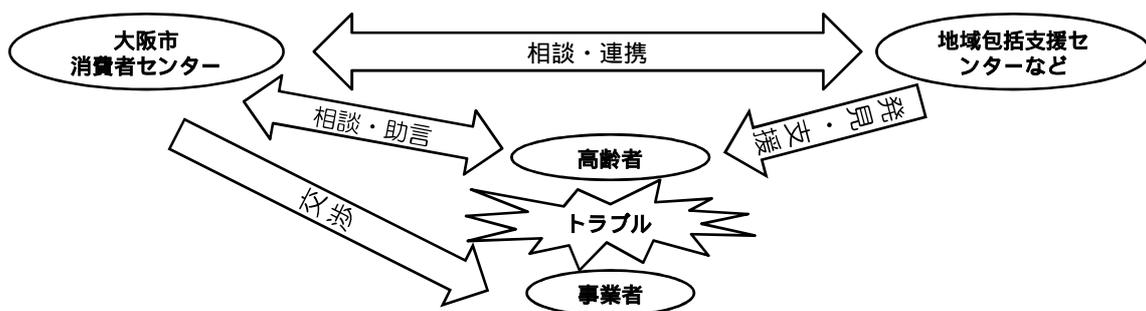
(2) 断ったはずの新聞購読が続いている？

ケアマネージャーから「認知症の高齢者が以前、新聞3社と契約していたので、期間をずらして購読するよう交渉したが、契約期間が終わってから、また購読させられているのを発見した。解約させたい」という相談がありました。

「今後購読しない」と断ったにもかかわらず再度勧誘していたこと、販売店は本人が認知症だと知っているのに契約させたことなどについて、ケアマネージャーから説明があり、本人も購読の意思はないため、消費者センターから、販売店に勧誘の際の問題点を指摘して交渉した結果、解約することができました。

高齢者の消費生活のトラブルにつきましては、ご本人様だけでなく見守りをされる方からも、大阪市消費者センターにご相談いただけます。

## 【高齢者の消費生活相談における福祉現場との連携イメージ図】



大阪市消費者センター（住之江区南港北2-1-10 ATC ITM棟3階）

・ **消費生活相談専用電話：6614-0999**

（大阪市内にお住まいの方に限ります。毎日 午前10時～午後5時、12/29～1/3を除く）

- ・ メール相談：大阪市消費者センターホームページから  
「[メール相談](#)」にアクセス
- ・ 面談：大阪市消費者センター（予約不要）  
その他の面談場所（要予約 6614-0999）
  - ・ 天王寺サービスカウンター
  - ・ 市民相談室(市役所1階)

