

要旨**(監督課)**

(『「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項』のリーフレット)

- 1 いわゆる「シフト制」で労働者を就労させる際に、使用者に留意していただきたい内容をまとめています。
 - ①「始業・終業時刻」について、労働契約締結時点で、すでに始業と終業の時刻が確定している日について、単に「シフトによる」と記載するだけでは不足しており、労働日ごとの始業・終業時刻を明記するか、原則的な始業・終業時刻を記載した上で、労働契約締結時に定める一定期間分のシフト表等を併せて労働者に交付する必要があります。
 - ②「休日」について、労働基準法では、使用者は労働者に対して、毎週少なくとも1回又は4週4日以上の日を休ませなければならないこととされていますので、その旨明記する必要があります。
 - ③「年次有給休暇」について、「シフトの調整をして働く日を決めたのだから、その日に年休は使わせない」といった取扱いは認められません。使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させなければなりません。
- 2 詳細は、厚生労働省ホームページ、最寄りの労働基準監督署にお問い合わせください。

雇用環境・均等室

(『パートタイム・有期雇用労働法、パワーハラスメント防止措置』のリーフレット)

- 1 パートタイム・有期雇用労働法が令和2年4月1日（中小企業は令和3年4月1日）から次のとおり改正されました。
 - ①不合理な待遇差の禁止
 - ②労働者に対する待遇に関する説明義務の強化
- 2 パワーハラスメント防止措置(事業主が講ずべき措置の内容)が、大企業に対しては令和2年6月1日から、中小企業に対しても令和4年4月1日から義務となっています。
- 3 詳細は、厚生労働省ホームページ、京都労働局雇用環境・均等室にお問い合わせください。

「シフト制」労働者の雇用管理を適切に行うための留意事項

このリーフレットは、いわゆる「シフト制」で労働者を就労させる際に、使用者に留意していただきたい内容をまとめています。労働者も納得した上でルールを定め、労働関係法令を守り、トラブルを予防しましょう。

「シフト制」とは

この留意事項での「シフト制」とは、労働契約の締結時点では労働日や労働時間を確定的に定めず、一定期間（1週間、1か月など）ごとに作成される勤務シフトなどで、初めて具体的な労働日や労働時間が確定するような勤務形態を指します。ただし、三交替勤務のような、年や月などの一定期間における労働日数や労働時間数は決まっていますが、就業規則等に定められた勤務時間のパターンを組み合わせる形態は除きます。

1 シフト制労働契約の締結に当たっての留意事項

(1) 労働条件の明示

(「留意事項」2頁)

- 労働契約の締結時には、労働者に対して以下の労働条件を明示しなければなりません（労基法第15条第1項、労基則第5条）。

必ず明示しなければならない事項	定めをした場合に明示しなければならない事項
<p>書面※で交付しなければならない事項</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 契約期間 ● 期間の定めがある契約を更新する場合の基準 ● 就業場所、従事する業務 ● 始業・終業時刻、休憩、休日など ● 賃金の決定方法、支払い時期など ● 退職(解雇の事由を含む) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> ● 昇給 	<ul style="list-style-type: none"> ● 退職手当 ● 賞与など ● 食費、作業用品などの負担 ● 安全衛生 ● 職業訓練 ● 災害補償など ● 表彰や制裁 ● 休職

※労働者が希望した場合は、電子的な方法で明示することができます。

- 特にシフト制労働契約では、以下の点に留意しましょう。

「始業・終業時刻」

労働契約の締結時点で、すでに始業と終業の時刻が確定している日については、労働条件通知書などに単に「シフトによる」と記載するだけでは不足であり、労働日ごとの始業・終業時刻を明記するか、原則的な始業・終業時刻を記載した上で、労働契約の締結と同時に定める一定期間分のシフト表等を併せて労働者に交付する必要があります。

「休日」

具体的な曜日等が確定していない場合でも、休日の設定にかかる基本的な考え方などを明記する必要があります。

(2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 (「留意事項」3頁)

- 前頁の明示事項に加えて、トラブルを防止する観点から、シフト制労働契約では、シフトの作成・変更・設定などについても労使で話し合って以下のようなルールを定めておくことが考えられます(作成・変更のルールは、就業規則等で一律に定めることも考えられます)。

作成	<ul style="list-style-type: none">・シフトの作成時に、事前に労働者の意見を聞くこと・シフトの通知期限 例：毎月〇日・シフトの通知方法 例：電子メール等で通知
変更	<ul style="list-style-type: none">・一旦確定したシフトの労働日、労働時間をシフト期間開始前に変更する場合には、使用者や労働者が申出を行う場合の期限や手続・シフト期間開始後、確定していた労働日、労働時間をキャンセル、変更する場合の期限や手続 <p>※一旦確定した労働日や労働時間等の変更は、基本的に労働条件の変更に該当し、使用者と労働者双方の合意が必要である点に留意してください。</p>
設定	<p>作成・変更のルールに加えて、労働者の希望に応じて以下の内容についてあらかじめ合意することも考えられます。</p> <ul style="list-style-type: none">・一定の期間中に労働日が設定される最大の日数、時間数、時間帯 例：毎週月、水、金曜日から勤務する日をシフトで指定する・一定の期間中の目安となる労働日数、労働時間数 例：1か月〇日程度勤務／1週間あたり平均〇時間勤務・これらに併せて、一定の期間において最低限労働する日数、時間数などを定めることも考えられます。 例：1か月〇日以上勤務／少なくとも毎週月曜日はシフトに入る

(3) 就業規則の作成 (「留意事項」3頁)

- 常時10人以上の労働者を使用する使用者は、「始業及び終業の時刻」や「休日」に関する事項などについて、就業規則を作成し、労働基準監督署に届け出なければなりません(労基法第89条第1号等)。

2 シフト制労働者を就労させる際の注意点

(1) 労働時間、休憩 (「留意事項」5頁)

- 労働時間の上限は原則1日8時間、1週40時間であり、この上限を超えて働かせるには36協定が必要です(労基法第32条、第36条)。
- 1日の労働時間が6時間を超える場合は45分以上、8時間を超える場合は1時間以上の休憩を、勤務時間の途中で与えなければなりません(労基法第34条第1項)。

(2) 年次有給休暇 (「留意事項」6頁)

- 所定労働日数、労働時間数に応じて、労働者には法定の日数の年次有給休暇が発生します(労基法第39条第3項、労基則第24条の3)。使用者は、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させなければなりません(労基法第39条第5項)。「シフトの調整をして働く日を決めたのだから、その日に年休は使わせない」といった取扱いは認められません。

(3) 休業手当

(「留意事項」 6頁)

- シフト制労働者を、使用者の責に帰すべき事由で休業させた場合は、平均賃金の60%以上の休業手当の支払いが必要です(労基法第26条)。

※なお、使用者自身の故意、過失等により労働者を休業させることになった場合は、賃金の全額を支払う必要があります(民法第536条第2項)。

(4) 安全、健康確保

(「留意事項」 5頁)

- 労働安全衛生法に基づく安全衛生教育(安衛法第59条)や健康診断の実施(安衛法第66条)などの義務は、シフト制労働者に対しても同様に適用されます。

3 シフト制労働者の解雇や雇止め

(1) 解雇

(「留意事項」 7頁)

- シフト制労働者と「期間の定めがある労働契約」(有期労働契約)を締結している場合、期間中はやむを得ない事由がなければ解雇できません。また、期間の定めがない場合でも、客観的に合理的な理由等がなければ解雇できません(労契法第17条第1項、第16条)。
- なお、解雇する場合、①30日以上前の予告、②解雇予告手当の支払い(平均賃金の30日分以上)のどちらかが必要です(労基法第20条第1項)。

(2) 雇止め

(「留意事項」 8頁)

- 一定の場合には、雇止め(労働者からの有期労働契約の更新等の申込みを使用者が拒否すること)ができなくなります(労契法第19条)。
- 契約が3回以上更新されているか、労働者が雇入れ日から1年を超えて継続勤務している場合、雇止めには契約満了日の30日前の予告が必要です(有期労働契約の締結、更新及び雇止めに関する基準第1条)。

4 その他(募集・採用、待遇、保険関係など)

(1) 募集

(「留意事項」 9頁)

- ・労働者を募集する際には、業務内容・賃金・労働時間等の労働条件を明示することが必要です(職業安定法第5条の3第1項、第2項)。なお、募集時に示した労働条件を、労働契約締結までに変更する場合、変更内容の明示が必要です(職業安定法第5条の3第3項)。

(2) 均衡待遇

(「留意事項」 8頁)

- ・シフト制労働者がパートタイム労働者や有期労働契約の労働者である場合には、通勤手当の支給やシフト減に伴う手当の支払いなどで、正社員と比べて不合理な待遇にしないよう留意してください(パートタイム・有期雇用労働法第8条)。

※その際、正社員の待遇を労使合意なく引き下げることは望ましくないことに留意してください。

(3) 社会保険・労働保険

(「留意事項」 9頁)

- ・シフト制労働者も労災保険の適用、給付の対象です。また労働時間などの要件を満たせば、雇用保険や健康保険・厚生年金保険の被保険者にもなります。

5 シフト制労働契約簡易チェックリスト

労働契約を締結する際の留意点		法定事項
1. シフト制労働契約の締結時に、労働者に「始業・終業時刻」や「休日」などの労働条件を書面で伝えていますか。 ⇒1 (1) 労働条件の明示	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
1-2. 労働契約の締結時に、始業と終業の時刻を具体的に決めた日がある場合、どのように明示をしていますか。 a. その日の始業・終業時刻、原則的な始業・終業時刻や休日の設定の考え方を記載したり、最初の期間のシフト表を渡したりして書面などで伝えている。 b. 書面などで伝えているが、始業・終業時刻や休日は「シフトによる」とだけ記載している。	bに該当する場合、aの方法で明示を行ってください	<input type="radio"/>
1-3. シフト制労働契約の締結時に、労働者の希望に応じて以下の内容についても定めていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトが入る可能性のある最大の日数や時間数 b. シフトが入る目安の日数や時間数 c. シフトが入る最低限の日数や時間数	a~cについて、労働者の意向も確認してみましょう	<input type="radio"/>
1-4. シフト制労働契約の締結時に、以下を定めていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項 a. シフトを作成するにあたり事前に労働者の意見を聞くなど作成に関するルール b. 作成したシフトの労働者への通知期限、通知方法 c. 会社や労働者がシフトの内容（日にちや時間帯）の変更を申し出る場合の期限や手続 d. 会社や労働者がシフト上の労働日をキャンセルする場合の期限や手続	a~dについて、導入を検討してみましょう	<input type="radio"/>
2. いったん確定したシフト上の労働日、労働時間等の変更は、使用者と労働者で合意した上で行っていますか。 ⇒1 (2) シフト制労働契約で定めることが考えられる事項	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
シフト制労働者が就労する際の留意点		法定事項
3. シフト制労働者の労働時間が1日8時間、1週40時間を上回る場合には、36協定を締結・届出していますか。 ⇒2 (1) 労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
4. 1日の労働時間が6時間を超える場合には、勤務の途中に一定時間以上の休憩を与えていますか。 ⇒2 (1) 労働時間、休憩	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
5. 要件を満たすシフト制労働者から年次有給休暇の請求があった場合、原則として労働者の請求する時季に年次有給休暇を取得させていますか。 ⇒2 (2) 年次有給休暇	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
6. シフト制労働者を使用者の責に帰すべき事由で休業させた場合は、一定額以上の休業手当を支払っていますか。 ⇒2 (3) 休業手当	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
7. シフト制労働者に、必要な安全衛生教育や健康診断を実施していますか。 ⇒2 (4) 安全、健康確保	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>
8. 要件を満たすシフト制労働者を雇用保険、健康保険・厚生年金の被保険者としていますか。 ⇒4 (3) 社会保険・労働保険	<input type="checkbox"/>	<input type="radio"/>

6 参考リンク・お問い合わせ先

「いわゆる「シフト制」により就業する労働者の適切な雇用管理を行うための留意事項」
(URL) https://www.mhlw.go.jp/stf/newpage_22954.html



ご質問・ご相談窓口

シフト制の労働契約、労働条件全般	総合労働相談コーナー（都道府県労働局と労働基準監督署等に設置）
労基法、安衛法、労災	労働基準監督署
募集・採用、雇用保険	公共職業安定所
職業安定法	都道府県労働局
社会保険	年金事務所（健康保険の場合はご加入の健康保険組合）

パートタイム・有期雇用労働法 が令和2年4月1日（中小企業は令和3年4月1日）より施行されています。

改正の目的

多様な雇用形態・就業形態で働く人々が、それぞれの働きや貢献に応じた待遇を得ることのできる「公正な待遇の実現」を目指すものです。

改正の内容

1 不合理な待遇差の禁止

同一企業内において、正社員と非正規雇用労働者との間で、基本給や賞与、手当などのあらゆる待遇について、不合理な待遇差を設けることが禁止されています。

どのような待遇差が不合理に当たるかは、ガイドライン（指針）において例示されています。

法対応のための取組手順書等を活用して、自社の状況を点検し、不合理な待遇差の改善に取り組んで下さい。

2 労働者に対する待遇に関する説明義務の強化

非正規雇用労働者は、「正社員との待遇差の内容や理由」などについて、事業主に説明を求めることができます。事業主は、非正規雇用労働者から求めがあった場合は、説明をしなければなりません。

3 事業主への助言・指導等や裁判外紛争解決手続(行政 ADR)の整備

京都労働局では、雇用管理の改善に向けた援助を行います。また、労使でトラブルになった際には、無料・非公開の紛争解決手続が利用できます。

☞詳しい資料はこちら

・法改正の概要

<https://www.mhlw.go.jp/content/11650000/000815524.pdf>

・パートタイム・有期雇用労働者法対応のための取組手順書

<https://www.mhlw.go.jp/content/000656095.pdf>

職場における**パワーハラスメント防止**のために、雇用管理上必要な措置を講じることが、事業主の義務となっています。

事業主が講ずべき措置の内容

- ① 職場におけるパワハラの内容・パワハラを行ってはならない旨の方針を明確化し、労働者に周知・啓発すること
- ② 行為者について、厳正に対処する旨の方針・対処の内容を就業規則等の文書に規定し、労働者に周知・啓発すること
- ③ 相談窓口をあらかじめ定め、労働者に周知すること
- ④ 相談窓口担当者が、相談内容や状況に応じ、適切に対応できるようにすること
- ⑤ 事実関係を迅速かつ正確に確認すること
- ⑥ 速やかに被害者に対する配慮のための措置を適正に行うこと
- ⑦ 事実関係の確認後、行為者に対する措置を適正に行うこと
- ⑧ 再発防止に向けた措置を講ずること
- ⑨ 相談者・行為者等のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、その旨労働者に周知すること
- ⑩ 相談したこと等を理由として、解雇その他不利益取り扱いをされない旨を定め、労働者に周知・啓発すること

☞詳しい資料はこちら

<https://www.mhlw.go.jp/content/11900000/001019259.pdf>



1 きょうと福祉人材育成認証制度について

福祉業界が若者にとって安心して働ける業界であることについて、根拠を持って説明していくツールとして平成25年度に創設しているところです。また、人材育成に積極的に取り組む福祉事業所を京都府が認証して公表し、認証取得に向けて取り組む事業所に対しては、専門家による相談会や研修を無料で実施しています。

「人材育成に積極的に取り組む」意思表示である「宣言」、基準を満たす事業所を認定する「認証」、高度な人材確保の取組を実施している法人を「上位認証」として認証する制度を設けています。

「きょうと福祉人材育成認証制度」に参加するには、まず「宣言」していただく必要があります。「宣言」いただければ、この認証基準を満たす取組の支援をご案内しますので、現段階で基準を満たしていないと思われる場合でも、まず「宣言」をすることをご検討ください。

(令和6年6月1日現在、宣言法人604法人、認証265法人、上位認証16法人)

※認証制度の概要については、以下のHPをご覧ください。

<https://kyoto294.net/welfare/seido/>

※認証制度に参加すると様々な支援メニューが活用できます。以下のHPをご覧ください。

<https://kyoto294.net/welfare/sienmenu/>

※令和6年4月に認証基準を見直しました。新基準については、以下のHPをご覧ください。

<https://www.wam.go.jp/wamappl/26KYOTO/26bb01kj.nsf/6b16380d97f55135492567d0000714b4/47dc6acc19a9c5fd49258aef0007b307?OpenDocument>

※新基準を反映した認証申請に係る手引きについては、以下のHPをご覧ください。

<https://www.wam.go.jp/wamappl/26KYOTO/26bb01kj.nsf/6b16380d97f55135492567d0000714b4/a11cfa7c6b7ad91b49258b380028c2be?OpenDocument>

2 介護・福祉現場における生産性向上（業務改善によるサービスの質の向上）について

介護・福祉事業所の人材確保・定着及びサービスの質の向上を図るため、業務の見直しや改善を行うなど生産性向上の取組を推進することが重要です。以下の国のポータルサイトでは業務改善に向けた取組の推進方法についてガイドライン等を作成されていますので、参考にしてください。

<https://www.mhlw.go.jp/kaigoseisansei/index.html>

また、国や京都府が開催する研修・セミナー等についても随時WAMネット等でお知らせいたします。

3 京都府福祉人材・研修センターについて

京都府福祉人材・研修センターとは、厚生労働大臣の認可を得ている福祉に関連した仕事専門の無料職業紹介所であり、47都道府県の社会福祉協議会に設置されています。無料職業紹介所であることから、京都府福祉人材・研修センター経由で採用者が決定しても「手数料、登録料等」が発生することはありませんので、職員の採用が必要な時には是非ご活用ください。

<http://fukujob.kyoshakyo.or.jp/>

(1) 京都府福祉人材・研修センターにおける求人掲載について

京都府福祉人材・研修センターでは、ハローワーク同様、インターネット上で簡単に求人票を提出することが可能です。

<http://fukujob.kyoshakyo.or.jp/jigyousho/kyujin/>

(2) 離職時の資格届出制度について

介護福祉士等（介護職員初任者研修、介護職員実務者研修、旧ホームヘルパー養成研修1級・2級

課程、旧介護職員基礎研修、生活援助従事者研修、介護に関する入門的研修を終了した方も含まれます。)の資格をお持ちの方で、福祉の仕事から離れる、福祉の仕事に就かない方は届出いただくことになっています。届出いただくと介護に関する様々な情報をお届けするなどのサポートが受けられます。

<https://www.fukushi-work.jp/todokede/>

4 京都府外国人介護人材支援センターについて

京都府社会福祉協議会内に設置する京都府外国人介護人材支援センターでは、介護・福祉職場ではたく(はたらきたい)外国人の方や外国人の受入に関わる事業所からの相談をお受けしています。また、外国人介護職員や受入事業所向けの研修や交流会も実施しています。

<http://fukujob.kyoshakyo.or.jp/kpfsc/>

5 各種貸付制度について

京都府社会福祉協議会では、障害福祉分野に就職される方に対する貸付制度を実施しています。貸付条件等詳細は、HPをご確認いただき、京都府社会福祉協議会あてお問い合わせください。

(1) 障害福祉分野就職支援金について

京都府社会福祉協議会では、他業種で働いていた方等の障害福祉分野への参入を促すことを目的に、令和3年度から障害福祉分野就職支援資金貸付事業を開始しています。介護職員初任者研修等所定の研修を修了し、京都府内の障害福祉サービス事業所・施設に就職された場合、就職支援金の貸付を利用することができ、引き続き就職後2年間障害福祉職員の業務に従事すると全額返還免除となります。

<https://fukujob.kyoshakyo.or.jp/kashituke/>

6 京都ジョブパーク・北京都ジョブパークの福祉人材コーナーについて

相談から就職、職場への定着までワンストップで支援する京都府の総合就業支援拠点である京都ジョブパークに、「福祉人材コーナー」を設置し、福祉の仕事の紹介や福祉職場への就職相談を行っています。

https://www.pref.kyoto.jp/jobpark/job_fukushi.html

消費者トラブルと見守り

京都府消費生活安全センター

1. 消費生活センターの役割 <資料：センターのしおり>

- ◆消費生活相談（電話・来所・インターネット・LINE）
- ◆消費生活講座（啓発・教育）
- ◆事業者への調査・指導（適正な取引行為、表示に関するもの）

2. 京都府の消費生活相談の現状<資料：心につけ込む詐欺や悪質商法が急増！（抜粋）>

令和4年度 相談件数 21,245件

○「お試し」と思って注文したら定期購入だったという相談は、増加に拍車

健康食品・サプリメント・美容関連商品等を通信販売で購入する際に、「無料お試し」や「低額のお試し価格」と思って注文したところ、定期購入の条件が付いていたといった相談は、増加に拍車（③1,378件→④2,128件【前年度比154.4%】）

○インターネット通販の商品未着・連絡不能等に関する相談は、増加傾向

ネット通販に関する相談は、近年多くの割合を占めており、注文した商品が届かない「商品未着」、業者と連絡がとれなくなる「連絡不能」等に関する相談件数も増加（③1,359件→④1,770件【前年度比130.2%】）

○SNSに関する相談は、増加の一途

SNSに表示された広告がきっかけとなったトラブル、SNSで知り合った人から怪しい儲け話を勧められるトラブルなどのSNSに関する相談件数は、増加傾向（③1,188件→④1,386件【前年度比116.7%】）

○高齢者からの相談割合は、高止まり（65歳以上の相談は、全体の約31%）

※京都府における特殊詐欺被害（令和5年） 65歳以上が全体の約84%<京都府警発表>

3. 障がい者の消費者トラブルの特徴 <資料：見守りガイドブック P1～P2>

- ①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とする
- ②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくい
- ③被害にあっても抱え込んでしまい、周囲に相談しない

4. 相談事例 <資料：見守りガイドブック P3～P8 事例①～事例⑥>

◇ヘルパーが被害を発見したり、利用者から相談を受けた場合は、事業所のケアマネージャーから消費生活センターにご相談ください。

5. 見守り、気づき、声かけ、つなぐ <資料：見守りガイドブック P9～P14>

- ・十分な情報提供
- ・家族や周囲の人が日頃から様子を気にかける（具体的な声かけ）
- ・信頼関係の構築（何でも話せる）
- ・被害に気づいたら、被害を知ったら（地域の連携→相談窓口）

6. 相談窓口の利用 (いやや!)

★消費者ホットライン 188 <お近くの消費生活相談窓口をご案内します>

★京都府消費生活安全センター TEL:075-671-0004

☆山城広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL:0774-21-2426

☆南丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL:0771-23-4438

☆中丹広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL:0773-62-2506

☆丹後広域振興局農林商工部 農商工連携・推進課 TEL:0772-62-4304

7. 消費生活出前講座の案内

★出前講座

ご利用者の方の消費者被害の早期発見や未然防止に向けた、ケアマネージャーやヘルパー対象の出前講座を行っていますので、是非、ご利用ください。

京都府消費生活安全センター (TEL:075-671-0030) 又はお近くの広域振興局の相談窓口へご連絡ください。

★インターネット講座 <https://www.pref.kyoto.jp/shohikyoiku/index.html>

「高齢者を消費者被害から守るために～見守りのポイントと最新情報～」を是非ご覧ください。

消費生活講座

消費者トラブルの事例や気づきのポイントなどについて、受講者に合った内容で、Zoom 等によるオンライン講座の実施や、ご希望により DVD 上映やロールプレイングなども交えて、職員や消費生活相談員等が地域に向向いてお話しします。

- ① 高齢者の消費者トラブルと見守り
- ② 若者に多い消費者トラブル
- ③ 最近の相談事例と対処法
- ④ インターネットをめぐるトラブル
- ⑤ タブレット端末を使った体験型ネットトラブル対策講座

◆**まずは、お電話かメールでお問い合わせください!**◆

T E L 075-671-0030

E-mail kyo-shohisen@pref.kyoto.lg.jp



申込書 URL

※お早めにご連絡ください。

※講師の謝金はありません。

※当日の会場準備をお願いします。

私たちの消費が世界を変える
買い物は投票だ!

12

つくる責任
つかう責任



京都府では、「エシカル消費」推進の取組みを進めています。



**特殊詐欺の入り口は
固定電話です!!**

～在宅中でも留守番電話の設定を～

**私だけは大丈夫。
それが危ない特殊詐欺**



京都府消費生活安全センター (京都テルサ西館2階)

- JR京都駅(新幹線八条口)より南へ徒歩約10分
- 近鉄東寺駅より東へ徒歩5分
- 地下鉄九条駅④出口より西へ徒歩約5分
- 市バス九条車庫南へすぐ
- 名神京都南インターより国道1号北行き市内方面へ、九条通を東へ、九条新町交差点を南へ、進入路あり

京都府 消費生活安全センター

Kyoto Prefectural Consumer Safety Center

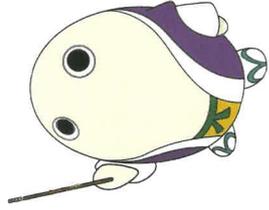
消費生活相談

TEL 075-671-0004

- 月曜日～金曜日(年末年始・祝日除く)
- 午前9時～午後4時



この契約
この勧誘
何かおかしいと思ったら...
ご相談ください



京都府消費生活安全センター

〒601-8047

京都市南区東九条下殿田町 70

京都テルサ西館 2 階

TEL 075-671-0030

FAX 075-671-0016



当センターURL

消費生活相談

消費生活相談 (電話又は来所)

- 月曜日～金曜日 (年末年始・祝休日除く)
- 午前9時～午後4時

TEL 075-671-0004
FAX 075-671-0016

若年消費者ほっとダイヤル



- For Young
- 【相談時間】●月曜日～金曜日 (年末年始・祝休日除く)
 - 午前9時～午後5時

TEL 075-671-0044

インターネット消費生活相談

 インターネットによる消費生活相談を受け付けています。

専用フォーム入力にて相談受付後、概ね5日以内にメールで回答します。

【対応時間】●月曜日～金曜日 (年末年始・祝休日除く)

- 午前9時～午後5時

※ご相談は、24時間受け付けております。



インターネット相談 URL

SNS から相談

若年者向けインターネット消費生活相談につながります。

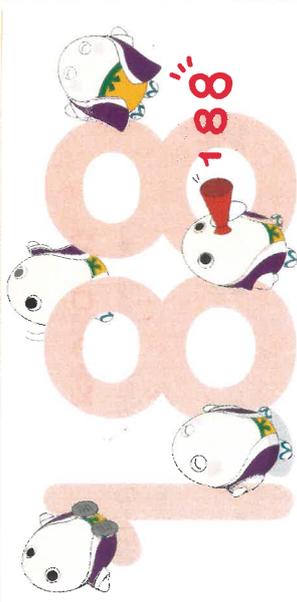
【対応時間】●月曜日～金曜日 (年末年始・祝休日除く)

- 午前9時～午後5時

※ご相談は、24時間受け付けております。



U-22 相談 URL



最寄りの消費生活相談窓口を案内

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」

188



©消費者庁

※消費生活相談を利用できる方は、京都府内に在住の個人の消費者の方に限ります。(京都府外にお住まいの方はご利用いただけません。)

消費生活関連法令に基づく調査・指導

適正な取引行為、表示が行われるよう、「京都府消費生活安全条例」をはじめ消費生活関連法令の運用を行っています。

悪質商法や不当表示に関する情報がありましたら、通報してください。

悪質商法・不当表示通報サイト



悪質事業者や誇大広告等に関する情報を受付中!

通報ページ URL

消費生活関係情報



消費生活に関するニュース、注意喚起等、ご紹介しています。



各検索サイトに

京都府 ぐらしの情報ひろば

で検索

ぐらしの情報ひろば URL

メールマガジン

隔週金曜日に発行しているメールマガジンです。消費生活に関するニュース、注意喚起、各種イベントをご紹介します。



メルマガ URL

SNS

最新情報を配信しています



facebook



twitter



LINE



Instagram

※原則としてご自身がそれぞれのSNSのアカウントをお持ちである必要があります。

動画

消費生活インターネット講座

- 若年者に多いトラブル
 - ・マルチ商法編
 - ・お試し購入編
 - ・貸借トラブル編



インターネット講座 URL

- ぐらしに役立つ消費者トラブル対策講座
- 特殊詐欺等被害未然防止啓発動画 等

～こんな手回・トラブルにもご注意を～

家族や運気の悩みにつけ込む「靈感商法」



消費者庁イラスト集より

- 家族の問題で悩んでいたところ、近所の方に声をかけられた。「献金すれば運勢が上がる」といわれ、合計1,000万円以上の寄付をしてしまった。
- 開運ブレスレットを購入後、業者から「先祖の供養をしないと家族に災いが降りかかる」といわれ、50万円振り込んでしまった。

アドバイス お金を多く払うことで、運が開けたりするわけではありません。不安をあおるようなことを言われても断りましょう！

偽サイトなどに注意「インターネット通販」

保険金で住宅修理できると勧誘する「保険金の申請サポート」

「架空請求」「偽メール・偽SMS」

インターネットや電話、電力・ガスの契約切替

「スマホのトラブル」契約内容や操作を確認

不安をあおる、同情や好意につけ込む勧誘

警察へのご相談は…

警察総合相談窓口



#9110

特殊詐欺の相談については、お近くの警察署へ

消費者トラブルで困った時は…

京都府消費生活安全センター

消費生活相談 **075-671-0004**

9:00～16:00 月曜日～金曜日（祝日を除く）

消費者ホットライン **188**（いやや!）

毎日（年末年始を除く）

心につけ込む 詐欺や悪質商法が急増!

1



多様化、巧妙化する特殊詐欺に注意!

- ⚡ 「ATMでお金が戻る」は詐欺です。
- ⚡ 「口座が悪用されている」「キャッシュカードを確認しに行く」は詐欺です。
- ⚡ 警察官や公的機関等が、暗証番号を聞くことはありません。

2



意図せぬ定期購入トラブル急増中!

- ⚡ 「お試し」のつもりで注文したら、複数回の購入条件がついていたというトラブルが増えています。
- ⚡ 注文する前に、商品の内容、取引条件、解約条件などをしっかり確認しましょう。

3



訪問販売、訪問購入での トラブルに注意!

- ⚡ 突然訪問した業者を安易に家の中に入れてないようにしましょう。
- ⚡ 急かされたり、しつこかったりした時こそ注意!

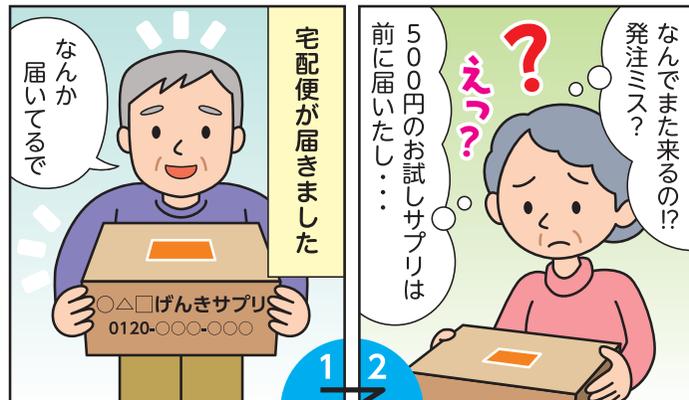
「お試し」のつもりが…!

通信販売での「定期購入」にご注意!!

「お試し」と表示されていても、本当は複数回の購入条件がついているかもしれません。



化粧品



1

2



健康食品・サプリ



3

4

初回限定
○○○円

お試し

解約可能

アドバイス

- 通信販売は、クーリング・オフができません。落ち着いて、注文前のチェックポイントを必ず確認しましょう。

- ☑ 1回限りの購入ですか? ☑ 2回目からはいくらですか?
- ☑ 解約の方法は?

- 「いつでも解約可能」と表示されていても、実際には容易に解約できないケースもあります。注文する前に、販売業者の情報や評判を入念に確認しましょう。

確認してから
注文しましょう

訪問販売

広告

「住宅修理関連」のトラブルにご注意!

訪問販売によるリフォーム工事



～事例～

- 「お宅の瓦が傷んでいるように見えたので点検したい」と業者が訪問してきた。「早く修理しないと取り返しがつかない」と言われたので、慌てて契約をしてしまった。

アドバイス

- 事業者の説明をうのみにしないで、複数の見積りを取るなど、決してその場で契約しないようにしましょう。
- 契約書面を受け取ってから8日間は、クーリング・オフを行うことができます。

くらしのレスキューサービス(トイレ・水漏れ修理、害虫駆除等)

～事例～

- トイレ修理で、広告での安価な代金を見て依頼したら、高額な修理代金を請求された。
- 水漏れ修理で、事前の電話では3万円は超えないというので依頼したが、自宅に来てから高額な料金を示された。修理後、水漏れも直っていなかった。
- 鍵の解錠で高額請求され、「個人情報を知っている」と脅されて支払ってしまった。

アドバイス

- 自宅への訪問を依頼して契約した場合であってもクーリング・オフが可能なことがあります。
- 緊急を要するトラブルの発生に備え、地元の工務店や自治体の管工事組合など信頼のおける事業者を探しておきましょう。
- 契約を急かされても、料金や作業内容に納得できない場合は、きっぱりと契約を断り、その場での支払いはしないようにしましょう。

障害者の消費者トラブル

見守り ガイドブック



障害者の
消費者トラブルを
なくそう!



見守るくん

障害者の消費者トラブルを防ぎましょう

ご本人の意思と、まわりの方々の見守りが大切です。



被害にあっても抱えこんでしまい、周囲に相談しない



判断に支援が必要な場合、だまされたことに気づきにくい



判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とする

はじめに

全国の消費生活センター（消費生活相談窓口）には、障害者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。その数は年々増加し、高額な被害の相談も相次いでいます。

障害者の消費者トラブルは、①判断に必要な情報が不十分だったり、相談のために特別な支援を必要とするため未然防止・問題解決が難しいこと、②判断に支援が必要な場合、だまされていることに気づきにくいこと、また③全般に、被害にあっても抱えこんでしまい周囲に相談しないことなどの傾向があり、深刻な被害拡大に繋がっています。

このような消費者トラブルを食い止めるためには、ご本人への情報提供を十分に行うと共に、ご家族やまわりの方々に日頃から様子を気にかけていただくことが大切です。

本ガイドブックでは、障害者のまわりの方々に対し、「どのような場面で」「何を」していただきたいのかを例示しています。障害者の消費者トラブルを防ぐため、今後、全国各地の関連機関が連携し、障害者の見守り体制を幅広く検討していただくきっかけになることを願っています。



事例⑥
精神保健福祉士
(8ページ)



事例⑤
民生委員・児童委員
(7ページ)



事例④
グループホーム、
通所施設の職員
(6ページ)



事例③
家族
(5ページ)



事例②
ホームヘルパー
(4ページ)



事例①
障害者相談員
(3ページ)

目次

問題の発見と対応 (6事例)	03
トラブル対応のフローチャート	09
消費生活センターについて	11
参考：クーリング・オフ、関連制度	13
よくあるご質問 Q&A	15
ロールプレイング	17
困ったときの相談先	裏表紙



どのように声をかけたらいいか、注目してね

次ページ以降は、家族や支援者が問題を発見し対応した事例をご紹介します。

※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

事例①

電話で相談された際に
思い詰めている様子だった……



佐藤 健二さん(仮名)

私は身体障害者相談員※をしています。ある日、山田さん(仮名40代男性・肢体不自由)から「少し気になることがあるのですが」と私のところに電話が入りました。電話の様子から思い詰めているように感じましたので、気になってお宅を訪問しました。最初はなかなか話してくれませんでした。少しすると、「実は最近、お風呂のリフォーム契約をしたものの、当初の話以上に高額な代金を請求され、業者に対して不信感を抱いている」と打ち明けてくれました。

山田さんは、すでに工事が終わっているのに諦めていたが、このままではいけないと思い、消費生活センターに相談するよう勧めました。しかし、一人では難しそうだったので、私が付き添って行くことになりました。

気ききと対応のポイント

- ①被害に気づいていても、相談に抵抗がある場合もあるので、口づかすから何でも話せる信頼関係を構築することが大切です。
- ②クーリング・オフ期間を過ぎていても、解約できることがあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

事例②

部屋に見慣れない
大きな段ボール箱が……



田中 圭子さん(仮名)



私はホームヘルパーとして、一人暮らしの石田さん(仮名30代男性、視覚障害)の家事援助をしています。ご自宅にうかがったとき、部屋に「英語教材」と書かれたダンボールが置いてありました。気になって聞いてみると、ご本人は海外旅行に行きたいので、英語の勉強をしたいと思っていたところ、業者から電話があり、テープによる英会話と点訳を2万円で購入できると言われたので、電話口で契約をしたようです。

気ききと対応のポイント

- ①視覚障害者の場合、契約内容等の情報を確認することが困難なため、ご本人の意思と契約内容に相違がないか一緒に確認するなど、支援が必要なことがあります。
- ②ホームヘルパーがかかわる場合、所属の事業所の判断に従い、ケアマネジャーを通じて消費生活センターに相談するようになりましょう。

※障害者相談員とは、各都道府県等から委嘱され、身体・知的障害者の各種相談に応じ、必要な指導助言、行政との連携を図る方です。

事例③

いきなり送られてきた
大量の商品と請求書……



鈴木 弥生さん(仮名)

先日、娘の華子(仮名20代女性、聴覚障害)あてに大量の商品と請求書が送られてきました。私はびっくりして、会社から帰ってきた娘に話を聞くと、同じ聴覚障害の仲間からダイエツト商品を買ったというのです。娘は友だちに薦められたこともあり、この問題について話したくないと部屋に閉じこもっていました。

私はすぐに消費生活センターに連絡をして娘の様子を相談したところ、親身に話を聞いてくれ、アドバイスをしてくださいました。娘にこの話をすると、娘も実は気になっていたようですが、友だちとの関係を崩したくないために話しづらかったとのことでした。翌日、私は娘と一緒に消費生活センターに行き、クーリング・オフの手続きをしました。

気ききと対応のポイント

- ①聴覚障害によりコミュニケーションが困難な場合、家族と、消費生活センターが連携して対応することが大切です。(16ページ参照)
- ②ご本人が相談に消極的でも、周囲の人が相談機関へいつでも相談できる体制を作っておくことが、その後の解決を迅速にします。

事例④

グループホームの利用料を
滞納し始めた……



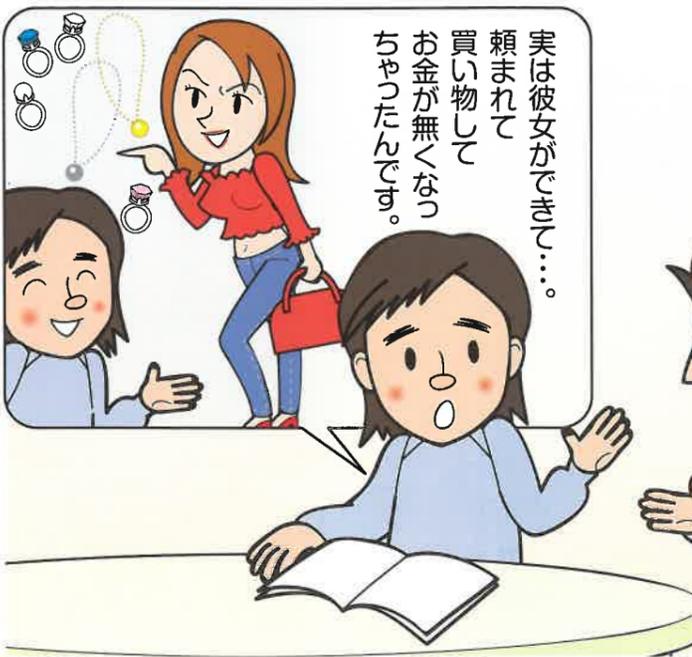
藤原 正さん(仮名)

野村さん、実はこの利用料の事なんだけど、先月から滞納してるみたいだね。どうかしたの？



お金が無いって何かあったの？

実は彼女ができて……頼まれて買い物してお金が無くなっちゃったんです。



気ききと対応のポイント

- ①公共料金や必要なお金の支払が滞った場合は、金銭トラブルに巻き込まれている可能性があります。ります。
- ②被害が深刻な場合には、ご本人の意思を尊重しながら消費生活センター等の問題解決機関に繋がるよう見守り体制を整えることが大切です。(14ページ上段参照)
- ③日常の金銭の管理が不安な場合は、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討することが必要です。

野村さん(仮名20代男性、知的障害)は最近街で声をかけられ、彼女が出来たことを嬉しそうに話してくれます。しかし、ある時からグループホームの利用料を滞納するようになってきました。そのことについて聞いてみると、「今はお金がない」と言っばかりです。利用料を払わないと、ここを出なければいけないことを話し、なぜお金がないのかを聞いてみました。すると、彼女に頼まれて指輪やアクセサリを購入していたことが分かりました。

野村さんは彼女に50万円近く支払っているため、貯金通帳にも全くお金がありませんでした。しかし野村さんは騙されたという思いが強いのです。これではいけないと思う、私はすぐに消費生活センターに相談をしました。

事例⑤

借金の取立てを受けているみたいと通報を受けて……



最近、高橋さんの家の借金の取り立てが来てるみたいですよ……

えっ



高橋さん、どうしました？

実は娘が勝手にお金を借りてしまっ……

サラ金

キャッシング



山村 一郎さん(仮名)

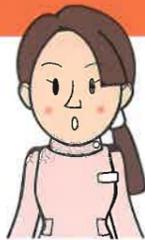
私は民生委員・児童委員をしています。先日私が担当している地区の方から、高橋さんのご自宅から借金の取り立てと思われる怒鳴り声が頻繁に聞こえてくるという話を聞きました。気になって高橋さんのご自宅に伺って、娘の由紀さん(仮名30代女性、知的障害)が複数の消費者金融から借金をしてしまい、その返済を迫られているとのことでした。金額は数百万円もあり、とても払えない、取立てが怖くて仕方ないと言っていました。お父さんも知的障害があるようで、対応の仕方がわからず困り果てていました。急いで地元で社会福祉協議会に相談をするため、消費生活センターを紹介され、私は由紀さんと一緒に消費生活センターに行きました。

気きき対応のポイント

- ① 金銭トラブルは第三者に話しづらいため、家族内に問題が温存する可能性があります。被害の発見、解決にとって、近隣住民は重要な情報源です。
- ② 多重債務は被害と認識されづらい面もありますが、まずは消費生活センターに相談しましょう。
- ③ 金銭管理が難しい場合には、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討する必要があります。

事例⑥

病気はもうすぐ直りますと言いだした……



伊藤 宏子さん(仮名)



先生、私の壺を買ったのでもうすぐ病気が治るといいます。

全部先祖のたたりだったと……

えっ、あなたの村田ね。



この手口って似ていませんか。

あ、同じだ。

気きき対応のポイント

- ① 家庭や作業所等の就労の場合、気ききの場面は様々ですが、精神障害がある方はおおむね通院しているため、ソーシャルワーカー等との会話も重要です。
- ② ご本人の問題解決に結びつくよう、「悪いのは騙す方だ」などできるだけ具体的な声かけを行うことが大切です。
- ③ 判断に支援が必要な場合、日常生活自立支援事業や成年後見制度(14ページ下段参照)を検討する必要があります。

トラブル対応の フローチャート

対応の一例を紹介します。地域の

実情に応じて参考にしてください。

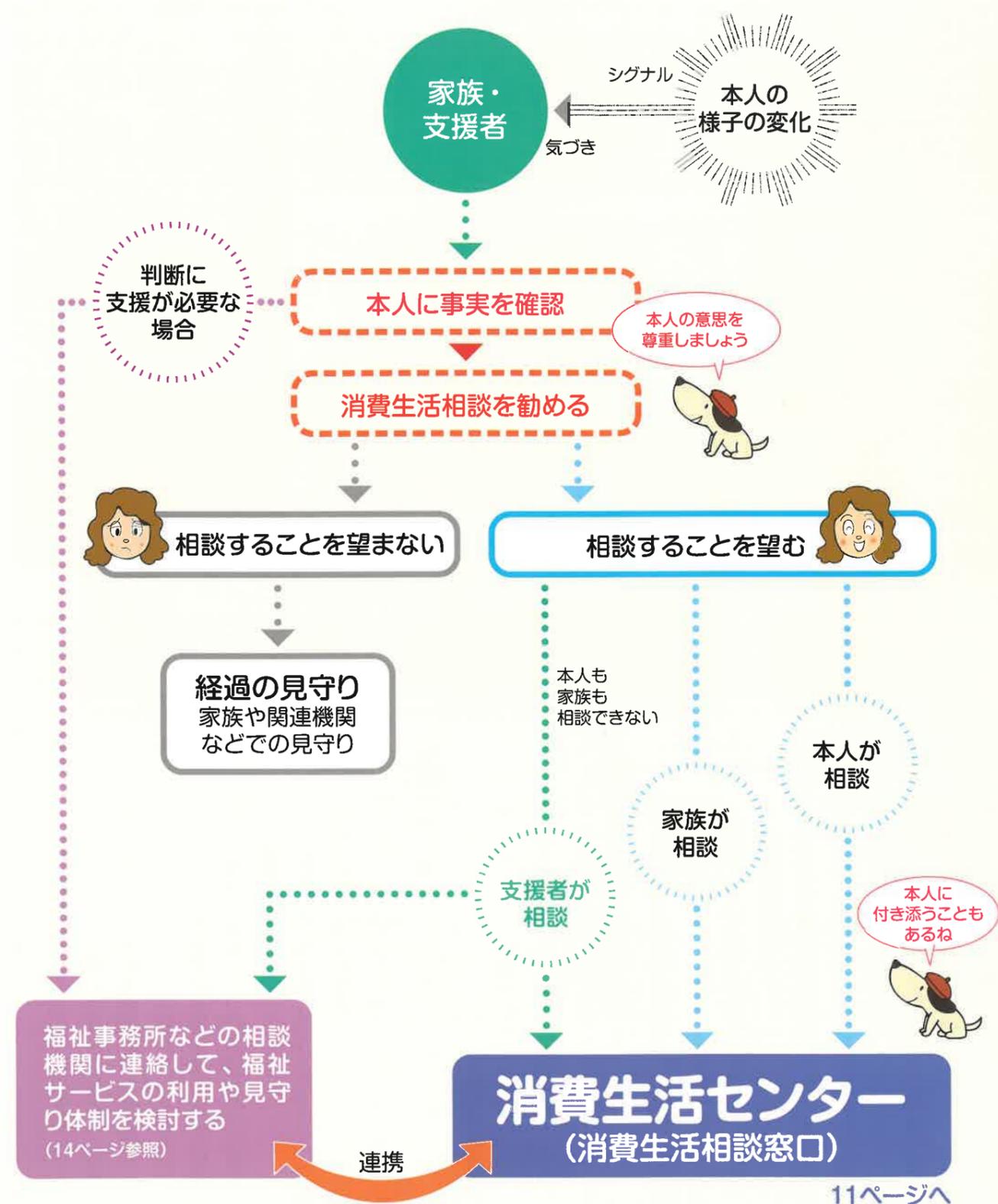


解説

家族・支援者の方へ

被害にあつていないことに気づいた場合、早急に消費生活センターへ相談することが大切です。ご本人が相談を望む場合、事情をわかつていられるご本人からの相談が一番ですが、家族・支援者の方が付き添ったり、障害者相談員などの支援を受けたらいいこともできます。

ご本人が相談を望まない場合、ご本人の意思を尊重することが大切ですが、被害の事実を客観的に伝えたり、本人支援プログラム(17ページ)への参加を検討するなどして、関連機関とともに連携して問題解決および再発防止に努めることが大切です。



国民生活センター発行 メールマガジン 見守り新鮮情報

全国各地から寄せられた「高齢者・障害者の消費生活に関するトラブル情報」を収集・編集し、高齢者や障害者の周りの方々に「見守り新鮮情報」としてお届けします(毎月2回程度発行)。内閣府のホームページから簡単に登録することができ、登録の電子メール(パソコンもしくは携帯電話)に最新情報を配信します。



登録方法

見守り新鮮情報 | 検索

- パソコンからアクセスされる方
http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html
- 携帯電話からアクセスされる方
下記のメールアドレス宛に空のメールを送信
空メールの送信先: mimamori@mlreg.tricorn.net

- 気づきのチェック項目**
- 本人の様子の変化には、次のようなケースが考えられます。
- セールスマンから連絡が入り、電話口で困っている様子を見せる。
 - 恋人ができるなど生活に変化が生じ、隠し事が増える。
 - 見慣れない段ボールや商品が部屋に置かれている。
 - 訪問者や電話に対し、そわそわしている。
 - 急に節約をはじめめる。
 - なかなか言い出せずに困っている様子がある。
 - 突然、本人宛の郵便物が増える。 など



消費生活センターは身近な味方です

まずはお気軽にご相談下さい。



〈参考〉そうたんべんり 相談便利メモ

けいやく 契約をしたのはいつですか?

例 4月10日ごろ

なに けいやく 何を契約しましたか?

例 ふとん

いくらですか?

例 30万円ぐらい

どこからか 買いましたか?

例 O×健康株式会社

かんゆう どんなふうに勧誘されましたか?

例 業者が訪ねてきた



業者が発行した契約書や領収書やメモなどがあれば、用意しましょう。スムーズに相談を進めることができます。

紙に書くと話がわかりやすくなるよ



相談をするときには、左のような項目について事前にメモをしておくとう便利です。実際に書いてみることで問題を整理することができます。



消費生活センターは身近な味方です

まずはお気軽にご相談下さい。

消費生活センター※(消費生活相談窓口)では、消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせん等を行っています。

※地域によって、名称が異なる場合があります。例：消費者センター・生活科学センター・生活センターなど

自主交渉の助言

「訪問販売で買った物を解約したいのですが…」
期間内であればクーリング・オフ(13ページ参照)の方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。



あっせん

「契約してから時間が経ってしまったのですが、やはり解約したいのですが…」
クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないで下さい。契約に問題があったとき、必要に応じて業者との間であっせん等を行うこともあります。適切な解決方法を探して、相談員は努力をいたします。



情報提供

消費者からの問い合わせに対して情報提供を行います。また、弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介いたします。



すぐに発見できた場合には クーリング・オフ

訪問販売などで契約してしまつた場合、一定期間内であれば無条件で解除できる「クーリング・オフ」(頭を冷やす)という制度があります。

契約書面を受け取つた日から、**8日間以内**に書面で通知をします(いわゆるマルチ商法・内職商法は20日間)。

はがきを両面「**クーリング・オフ**」として、**特定記録郵便**にし、送付した証拠を残します。(以下の記載例参照)。

クレジット契約があるときは、クレジット会社にも同様にはがきで通知します。

【書面での通知の例】

契約解除通知	
契約年月日	平成〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
金額	〇〇〇〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇〇〇株式会社
〒	〇〇〇〇
支店名	〇〇〇〇
支店住所	〇〇〇〇
支店電話番号	〇〇〇〇
支払った〇〇〇〇〇〇〇〇円を返すことと、商品が不足するお詫言ひをさせていただきます。	
平成〇年〇月〇日	
氏名	〇〇〇〇
住所	〇〇〇〇

もし、被害の発見がクーリング・オフ期間を過ぎても、あきらめないで、すぐに消費生活センター(消費生活相談窓口)へ相談をしてください。

幅広い 見守り体制の検討

障害者の消費者トラブルを確実に消費生活センターにつなぐためには、既存の相談機関の連携が欠かせません。

既存の相談機関

地域の福祉事務所、相談支援事業者、障害者の中核的支援機関等は、発生した消費者被害に関する一次相談窓口として重要な存在です。本人または発見した支援者等から相談を受けたり、消費者被害とその他の支援ニーズとに区分して、対応方針を決めます。

被害者を支える

消費者トラブルは、障害者の経済面だけでなく、日常生活面や就労面、心理面等にも大きな打撃を与えます。新たに派生した問題への対応や心理的支援を行いながら、消費者トラブル

の解決を図るためには、消費生活センターと既存の障害者相談機関等との連携が欠かせません。

新たなネットワーク

障害者の消費者トラブルを見逃さずに、確実に解決していくためには、ご本人、家族、近隣住民、既存の障害者関連機関等が、消費者トラブルが発生した場合の自分の役割を明確に知っておくことが重要です。障害者の支援ネットワークは地域によって特性があるため、それぞれの地域で消費者トラブルに取り組むための新たな連携方法と役割分担を確認しておきましょう。



書いてみよう!クーリングオフはがき

郵便はがき

宛先は業者。クレジット契約がある場合はクレジット会社にも。

特定記録

業者の住所

通知する内容

契約年月日

契約した商品名

契約した金額

契約した業者

契約を解除する主旨

ハガキを記入した日

契約した本人の住所・氏名

日常の金銭管理や 財産管理のために

金銭管理等に支援が必要な場合や、被害者としての自覚がなく相談に結びつかない場合には、次のような制度の活用も検討しましょう。

日常生活自立支援事業

判断に支援が必要な方に、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理などの援助を行うことにより、在宅で自立して地域生活を営めるように支援する制度です。地域の社会福祉協議会にご相談下さい。

成年後見制度

判断に支援が必要な方の、財産管理や身上監護に関する契約などの法律行為の援助を行う制度です。家庭裁判所へ申し立てることにより、後見人などを選任する「法定後見制度」と、判断能力が衰えたときに備えて、あらかじめ任意後見人を決め

公正証書による契約を行う「任意後見制度」があります。

このような制度は、それ単独では力を発揮することができません。既存の支援者・機関及び消費生活センター等との連携によって初めてトラブルの解決や再発防止への有効な力になるのです。

またこれらの制度活用は障害者の権利を制限する一面も持っているため、障害者を支援する長期的な見通しの中で、その活用を検討することが重要です。

家族・支援者の方からのよくあるご質問

Q4 ご本人から、自分に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言われました。可能ですか？

A 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするようにしましょう。

Q5 消費生活センターへ相談に行きたいのですが、手話通訳者が必要ですか？

A 消費生活センターに手話通訳者が配置されていることが理想ですが、配置されていない場合には自治体のろうあ者相談員や社会福祉協議会等で相談日に合わせて手話通訳者の手配をするようにでしょう（地域の実情に応じて連絡

方法を確認して下さい。事前に消費生活センターとFAX等で相談の方法や相談日の予約をしておくと便利です。

Q6 ご本人が消費者トラブルについての相談を望んでいないのですが、繰り返し被害にあっています。

A 障害者が消費者トラブルに積極的に対応しようとする理由は様々です。特に判断能力が不十分な方の場合には、生活支援や金銭管理支援を充実させるなどの見守り体制を強化することが必要です。また本人支援プログラム等の利用を通して、時間をかけて情報提供や啓発を行う方法もよいでしょう。同じような被害にあい、問題解決をした経験を持つ障害者の話を聞くこともまた効果的です。



Q&A 参考にしてね

Q1 被害にあっているようです。どのようにご本人に伝えたらよいのでしょうか？

A まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、似たような誘いがなかったか情報提供・協力を求めるような態度で最初の声かけをするようにしましょう。次に、障害者のトラブルが増えていること、誰でも引っかけられる可能性があることで、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。ご本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。



Q2 消費生活相談を勧めたいトラブルなのか迷うのですが。

A 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です（家庭内の相続問題などは含みません）。相談内容が消費者トラブル以外の問題も含まれた複雑な場合には、福祉事務所や障害関連機関等にまず相談して、消費者トラブルとそれ以外の支援が必要な問題とを整理した上で、消費生活センターが対応できる問題にしぼって相談するようにしましょう。



Q3 個人情報の守秘義務等が気になり、通報や相談を戸惑っています。

A 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が見られます。それはとても大事なことです。消費者トラブルの解決は、被害者の生活を守るために必要な緊急度の高い問題であると捉えることが重要です。ご本人の心理面やプライドに配慮しながら、福祉事務所等の障害者の相談機関へ連絡することだけでも同意してもらいましょう。

また、連絡を受けた相談機関は、障害者の権利擁護の立場から、問題解決の支援や、親族等への連絡をご本人の同意の中で積極的に進めることが大切です。

Q7 悪質商法についても少し詳しく知りたいのですが。

A 今回は、スペースの関係上多くの事例を取り上げることができませんでしたが、実際は、この他に数多くの事例が報告されています。詳しくは、国民生活センターの出版物「くらしの豆知識」やホームページ（www.kokusen.go.jp/）などを参考に消費者問題全般への理解を深めましょう。

ロールプレイング

登場人物

マルオ 24歳・男性 知的障害者

ハナコ 20歳 マルオの彼女? (実はセールスマン)

世話人 マルオのグループホームで働く女性

マルオはグループホームに住む24歳の男性。知的障害のある彼に声をかけたのは、街でアンケートを行っていたハナコ。自分が働く店で二人きりで話をしたいと言われ、事務所の二室に連れて行かれました。恋人気分のマルオですが...

ハナコのお店

ハナコ (アンケート用紙を見ながら) マルオ君っていいんだ。いい名前だね。

マルオ うん。

ハナコ ねえ、マルオ君って、彼女いる?

マルオ いない。

ハナコ えーっ、うそー、マルオ君の彼女になる人って、こちらやましいなあ。

マルオ (まんざらでもない顔)

ハナコ 今日ね、私が働いているお店で指輪を安く売っているの。マルオ君の彼女になる人にプレゼントしたらどうかかな、って思ってた声をかけたの。

マルオ うん。

ハナコ 私なら、この指輪をもらうたら、すごくうれしい☆

マルオ うん。

ハナコ いつもは10万円以上するんだけど、今日だけ特別50万円。一生大切に使えるから、損はないと思うな。

マルオ いいよ。

ハナコ わーっ。うれしい! マルオ君に勇気を出して声をかけてみて、よかったーじゃあ、ここにサインして。

マルオ うん、わかった。

ハナコ マルオ君は運命の人のような気がする。また、わたしから電話してもいい?

マルオ いいよ。

ハナコ マルオ君って、優しいね。じゃあ、また今度ね。

マルオ バイバイ。

その2ヶ月後... グループホーム

マルオ ただいま。

世話人 お帰り。マルオくん今日は何してたの?

マルオ ハナちゃんに会ってた。

世話人 ハナちゃん? だれ?

マルオ 彼女だよ。

世話人 そう。マルオ君、彼女が出来たんだあ。どこで知り合った人?

マルオ 街で声をかけられた。ハナちゃんは運命って言うてた。

世話人 へえ、いい人なの?

マルオ うん。ハナちゃんはかわいく、僕の話をよく聞いてくれるんだ。

世話人 そうなのお、よかったわね。あ、ところでマルオ君、今月のグループホームの利用料、6万円を払ってくれる?

マルオ ...やだ。

世話人 どうして? 利用料は、ここに住んでいる人はみんな払ってるんだよ。マルオ君は先月も払ってないから、本当はもつと払わなくちゃいけないのよ。

マルオ ...今はお金がない。

世話人 どうしてお金がないの? ちゃんとお仕事しているでしょ? 貯金は?

マルオ つかった。

世話人 何に?

マルオ 指輪。

世話人 指輪? 指輪なんてしてないじゃない。

マルオ あっ! もしかして、彼女に指輪を買ってあげて、お金がなくなったの?

マルオ そつなのかな...

世話人 そつかもしれないよ。ちゃんと、貯金通帳を見せてごらん?

マルオ 貯金通帳を世話人に渡す

世話人 やっぱり...。ほとんど残ってない。だまされてるのかもかもしれないよ。

マルオ ふん。そつなんだ。

こんな時、どうしたらいいかな?



ロールプレイングなどを活用したトラブル対策

主に知的障害者を対象に、ロールプレイングを中心とした消費者被害防止の本人支援プログラムが全国各地で実施されはじめています。

プログラムの進め方は様々ですが、ワークショップで被害を疑似体験する形式がよく行われています。例えば支援者によるロールプレイングの実演によって問題認識を共有した後、本人参加のロールプレイングを行い、被害の予防や解決のためにどうすればよいのか考えさせるなどの形式があります。

ワークショップは一度参加したからといって、確実に問題解決能力を身に付けることができるわけではありません。重要なのは、参加している本人同士お互いに語り合い、認識を共有し、相談できる窓口を確認することです。また、障害者の被害を潜在化させないためには、消費者トラブルは地域生活において、誰もが

経験し、乗り越えていく生活課題であり、相談してよいのだということを確認することが重要です。

特に判断に支援が必要な障害者の場合には、上記のロールプレイング等を参考に本人支援プログラムを実施し、地域のなかで消費者トラブルについて語り合う場を幅広く設定するといひでしょう。地域にこのようなプログラムがない場合は、各機関が連携し、プログラムの作成を検討しましょう。

制作 財団法人消費者教育支援センター
 著作 消費者庁
 制作協力 東 珠実 福山女学園大学 現代マネジメント学部 教授
 木間 昭子 国民生活センター 相談調査部 調査室長
 金谷内 徹 筑波大学 大学院教育研究科 2年
 名川 勝 筑波大学 大学院 人間総合科学研究科 講師
 堀江 まゆみ 白梅学園短期大学 教授
 渡邊 一郎 足立区中部福祉事務所
 財団法人全国精神障害者家族会連合会・財団法人全日本聾啞連盟・社会福祉法人全日本手をつなぐ育成会・社会福祉法人日本身体障害者団体連合会・社会福祉法人日本盲人会連合・社団法人全国消費生活相談員協会
 事務局 柿野 成美 (財)消費者教育支援センター 主任研究員
 中川 壮一 (財)消費者教育支援センター 主任研究員
 イラストレーション/みつき

このページを活用して障害者に消費者トラブルの相談先をお知らせすることができます。必要事項を書き込み、コピーしてご利用ください。

おかしいな、困ったなと思ったら 一人で悩まず相談しましょう。



.....消費者ホットライン.....



い や や
188 (局番なし)

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。
一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

あなたの地域の身近な相談者

名前



最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口



最寄りの消費生活センター・消費生活相談窓口がわからないときは、
お住まいの都道府県消費生活センターにお尋ねください。

都道府県の消費生活センター



075-671-0004(くらしの相談)

075-257-9002(土日祝日電話相談(緊急の窓口))

お住まいの都道府県の消費生活センターは国民生活センターホームページでもご確認いただけます。
<http://www.kokusen.go.jp/map/index.html>

制作/(財)消費者教育支援センター 著作/消費者庁

本ガイドブックは消費者庁ホームページ「消費者教育ポータルサイト」でもご覧いただけます。

<http://www.caa.go.jp/kportal/index.html>

発行/平成19年3月 改訂版発行/平成31年2月(京都府)

国保連合会への請求について

目次

- I. 請求から支払までの流れ
 - II. 返戻関連情報について
 - III. 過誤処理について
 - IV. よくある問い合わせについて
-

Ⅰ. 請求から支払までの流れ

(1) 概要

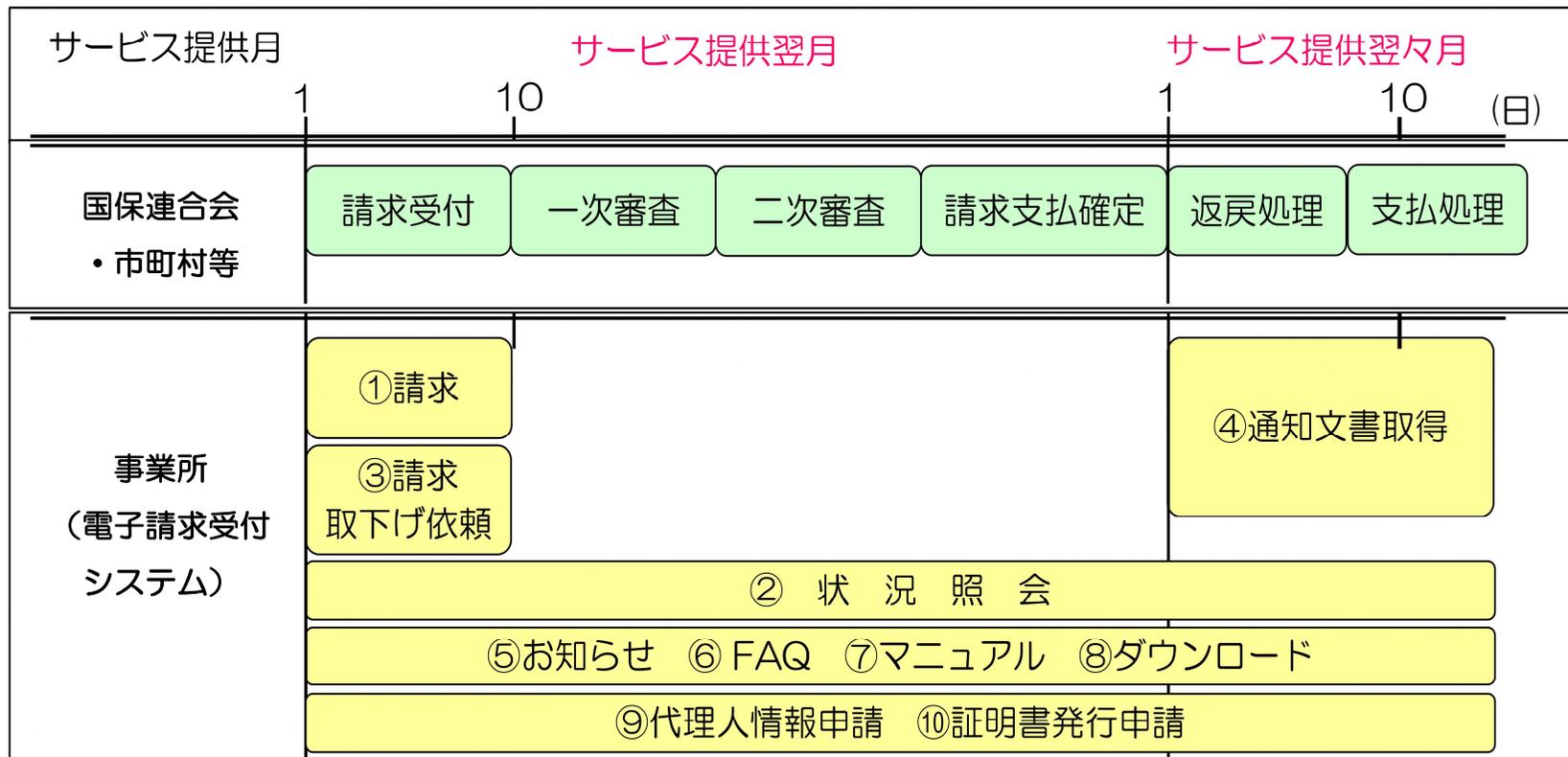
サービス事業所等（以下「事業所」という。）は、障害福祉サービス等に対する介護給付費等（以下「給付費等」という。）を、月単位で、国保連合会を通じて市町村（障害児入所支援は都道府県。以下「市町村等」という。）に請求します。国保連合会への給付費等の請求は、電子請求受付システムを利用して行います。

請求に対し、国保連合会による一次審査、続いて市町村等による二次審査が行われ、審査結果に応じて給付費等が支払われます。

1. 請求から支払までの流れ

(3) 請求支払のイメージ

電子請求受付システムを使用した請求支払の流れは以下のとおりです。



1. 請求から支払までの流れ

(4) 電子請求受付システムで事業所ができること

項番	項目	内容
①	請求	毎月1～10日に請求を行います。請求情報の作成・送信を行うことができます。
②	状況照会	24時間365日請求の状況等を照会することができます。 (メンテナンスによる停止時間は除く。)
③	請求取下げ依頼	請求の受付期間中に請求取下げ依頼を行うことができます。
④	通知文書取得	請求の翌月に国保連合会より通知文書が発行されると、電子請求受付システムに接続して通知文書を取得することができます。
⑤	お知らせ	国保連合会からの連絡を、閲覧することができます。
⑥	FAQ	よくある質問を検索し閲覧することができます。
⑦	マニュアル	電子請求受付システムのマニュアルをダウンロードすることができます。
⑧	ダウンロード	最新の簡易入力システム等をダウンロードすることができます。
⑨	代理人情報申請	代理人情報の登録、変更等の申請、審査を行います。
⑩	証明書発行申請	インターネット請求に必要な電子証明書の発行を申請します。

II. 返戻関連情報について

(1) 概要

事業所が提出した請求情報は、一次審査及び二次審査により内容に誤り等があった場合、「返戻」（差し戻し）となり、「返戻等一覧表」にてお知らせします。（すべての請求情報が正当となった場合、「返戻等一覧表」はありません。）

事業所は、提出した請求情報が返戻となった場合、その内容について確認を行い、請求情報を修正し国保連合会に再請求をしてください。

II. 返戻関連情報について

(2) 「返戻等一覧表」について

「返戻等一覧表」は、電子請求受付システムより毎月月末にダウンロード可能となりますので、内容を確認してください。

(ID:)		返 戻 等 一 覧 表				令和 年 月 日 1 頁		
障害者総合支援		令和 年 月 受付分				京都府国民健康保険団体連合会		
事業所番号	269999999	障害福祉サービス費						
事業所名	〇〇障害事業所							
エラーコード	証記載市町村番号	証記載市町村名	受給者証番号	受給者氏名	サービス提供年月	種別※1	サービス種類※2	単位数
	内 容							
①	②							③

項番	項目	説明
①	エラーコード	返戻となった原因をエラーコード（4文字のコード）で表示します。
②	内容	返戻となった原因のコメントを表示します。
③	種別	返戻となった請求帳票の種類を表示します。 請...請求書 明...請求明細書 計...計画相談支援給付費請求書／サービス利用計画作成費請求書 サ...サービス提供実績記録票 利...利用者負担上限額管理結果票

II. 返戻関連情報について

(3) よくある返戻のエラーについて

エラーコード	エラーメッセージ	内 容
E D 0 1	資格:該当の請求情報は既に支払確定済です。	今月又はそれ以前に、同じ様式の提出があります。内容が同じであれば、再請求の必要はありません。
E G 0 3	資格：受給者台帳にサービス提供年月時点で有効な受給者の支給決定情報が登録されていません。	請求明細書に入力されたサービスコードが、受給者証の支給決定内容のサービス種別に対応していません。
E G 0 5	資格：請求情報の上限額管理事業所番号が受給者台帳の「利用者負担上限額情報・上限額管理事業所番号」と一致していません。	請求明細書の上限額管理事業所（上限額管理者）の事業所番号が、受給者台帳の利用者負担上限額管理情報における上限額管理事業所番号と異なります。
E J 0 8	受付：管理結果と管理結果後利用者負担額の関係が不正です。	上限額管理結果票における利用者負担額集計・調整欄の管理結果後利用者負担額と利用者負担額または利用者負担上限月額が異なります。
P P 0 8	支給量：上限額管理結果票に存在しない事業所の請求明細書があります。	上限額管理結果票に事業所番号が記載されていません。または当該事業所番号の入力が誤っています。
P P 1 9	支給量：実績記録票に該当するサービスが請求明細書に存在していません。	実績記録票に該当するサービスが請求明細書にありません。請求明細書が返戻になった場合、実績記録票は当該エラーで返戻となります。

II. 返戻関連情報について

(4) 留意事項について

- 受給者の受給資格に関する返戻については、受給者証の確認を行い、請求した情報に誤りがない場合は受給者の市町村に資格の確認を行ってください。
 - 「S」又は「T」から始まるエラーコードで返戻理由が不明な場合
 - ・ 二次審査（市町村等での審査）での返戻のため、受給者の市町村に確認を行ってください。
 - ・ 障害児入所給付については京都府障害者支援課に確認を行ってください。
-

III. 過誤処理について

(1) 概要

前月以前に支払が確定した請求情報に誤りがあり、実績を取り下げを「過誤処理」といいます。

過誤処理を行うためには、市町村等に過誤申立依頼書の提出が必要となります。過誤をした請求情報に対しては、必要に応じて、内容を修正し再請求してください。

III. 過誤処理について

(2) 過誤処理の流れについて

	サービス事業所等	市町村	国保連合会
当月	①過誤申立依頼書の提出	②受領	
翌月		③過誤申し出情報の送信 (4日頃)	受信、④過誤処理
	⑤正しい請求明細書等の提出 (締切:10日)		⑥受付、審査
翌々月			⑦支払決定額通知書・過誤決定通知書の送付 (5日)
	⑧支払額及び通知書の確認		⑨支払 (15日)

「①過誤申立依頼書」は市町村へ提出してください。

「①過誤申立依頼書の提出」の翌月に国保連合会へ「⑤正しい請求明細書等の提出」をしてください。

「④過誤処理」と「⑥受付、審査」を同月に行うことにより、調整金額の影響が少なくなります。

過誤処理結果については、「⑦障害福祉サービス費等過誤決定通知書」にてお知らせします。

※過誤申立依頼書の様式及び記載例については本会ホームページに掲載しています。

III. 過誤処理について

(3) 留意事項について

過誤調整を行った月に事業所へ支払われる金額は、その月の決定額と過誤処理による調整額とを相殺した額になります。

$$\text{支払決定額} = ※\text{決定額} - \text{過誤調整額}$$

※決定額とは、当月の請求情報に対し確定した金額です。過誤処理と同一月に再請求情報の提出があった場合は、通常の請求情報（当月及び月遅れ請求分）と再請求分（過誤処理に対する請求分）を合わせた金額になります。

過誤申立金額が多大となる場合は、当月請求金額を上回らないよう調整のうえ、過誤申立依頼書を市町村へ提出してください。過誤調整額が決定額を上回る場合、国保連合会に対し支払が生じます。（未調整過誤）
未調整金は、国保連合会指定の銀行口座へ直接振り込んでいただく必要があるため、留意してください。

III. 過誤処理について

(4) 過誤処理分の再請求について

項番	請求誤り	過誤申立	再請求
1	請求明細書・サービス提供実績記録票の誤り	過誤申立書を市町村に提出	翌月の10日までに国保連合会へ正しい請求明細書とサービス提供実績記録票を提出
2	<u>利用者負担上限額管理結果票のみの誤り</u>	不要	国保連合会へ利用者負担上限額管理結果票の修正を提出
3	<u>請求明細書と利用者負担上限額管理結果票両方の誤り</u> ※	過誤申立書を市町村に提出	翌月の10日までに国保連合会へ正しい請求明細書と利用者負担上限額管理結果票の修正を提出

※利用者負担上限額管理結果票の修正により、複数の事業所の請求明細書に変更が生じる場合は、各事業所で過誤申立を行い、訂正後再請求が必要です。

IV. よくある問い合わせについて

国保連合会へよくある問い合わせについては以下のとおりです。

項番	問い合わせ	回答
1	電子請求受付システムにログインできなくなった/ パスワードを紛失した。	パスワードに入力誤り（アルファベットの大文字・小文字等）がないかを再度ご確認ください。パスワードを紛失された場合は再発行を行いますので、返信用封筒を同封のうえ「発行願」を提出してください。 「発行願」の様式については本会ホームページよりダウンロード可能です。
2	証明書発行用パスワードを紛失した。	証明書発行用パスワードを紛失された場合は、電子請求受付システムより再発行してください。なお、この手続きを行った場合、現在使用している証明書の有効期間の残日数に関わらず、新たに申請した電子証明書の発行手数料が発生しますのでご注意ください。手順については、電子請求受付システム操作マニュアル（事業所編）をご確認ください。
3	間違った請求データを送信したので取り消したい。	毎月1～10日の受付期間であれば、事業所にて電子請求受付システムより取り消しが可能です。（国保連合会への連絡は不要。）手順については、電子請求受付システム操作マニュアル（事業所編）をご確認ください。
4	電子請求受付システムの各種マニュアルがどこにあるか分からない。	電子請求受付システムにログイン後、トップページ上部に表示されている『マニュアル』よりダウンロードできます。