



相談・通報用シート

取組の概要

- 見守り関係者から消費生活センターへの相談・通報用シートを活用することにより、速やかな相談受付と迅速な対応を実施

作成・活用状況等

- 相談・通報用シートの作成・活用状況

・平成27年度に東京都が行った調査^(※)では、8区市町村が相談・通報用シートを使用していると回答

※「地域における高齢者の消費者被害防止のための見守りネットワーク構築状況等に関する現況調査」(「資料編」50ページ参照)

- 使用している自治体の例

- ・目黒区：「見守り情報連絡票」→見守り関係者に配布
- ・中野区：「悪質商法等被害連絡シート」→見守り関係者に配布
- ・国分寺市：「国分寺市高齢消費者見守りネット連絡シート」
→地域包括支援センター職員に配布

- 相談・通報用シートの個人情報の取扱い

- ・被害者等の個人情報の記載については、「本人の許可があれば記載」、「記載しない」、「特に指定していない」等、作成済みの区市町村でも内容は様々である。
- ・区市町村の状況に合わせて、可能な範囲で記述できるように作成することが重要。

取組のポイント!

- 消費生活センター等への相談・通報は、電話が最も迅速な手段です。相談・通報用シートを使用している自治体でも、電話や来所が主な連絡手段となっていますが、相談・通報用シートを併用することにより、内容をあらかじめ整理したり、複雑な内容を正確に伝えることが可能となるため、結果的に迅速な対応につながります。
- また、受付時間外の連絡が必要な場合でも、ファクスやメールにより24時間体制で受付を行うことが可能となります。
- 福祉部門との連携が進んでいない自治体では、新たに地域包括支援センター等との連絡体制を整理する際に、どのような内容を相談員に伝える必要があるかを共有する意味でも、有用な取組と言えます。

相談・通報用シート作成例

[目黒区]

高齢者等悪質商法被害防止連絡体制 平成 年 月 日

見守り情報連絡票

連絡先: 目黒区消費生活センター 目黒区目黒2-4-36 目黒区民センター内
相談電話: 3711-1140 (平日: 9時半~16時半受付)
FAX: 3711-5297 (24時間受信可能)

連絡者名	男・女	所属団体・機関名
連絡先	電話:	FAX:
* ご本人の了解を得ていない場合は、当事者名・住所等は記入しないでください。		
当事者名	男・女	年齢
住所		
連絡先	電話:	FAX:
当事者との今後の連絡方法	◎センターへの連絡についてご本人の了解は? (まだ OK) () ご自身でセンターに連絡する () センターからご本人へお電話をする その他具体的に	

*各項目について、気づき発見の中でお分りの内容があれば記入してください。
1 何を(購入)契約したのですか? (分からない場合はどんな物又はサービスか?)
商品名又はサービス名

2 関係書類等がありますか?
・無 ・有 () ・分からない

3 その他、いつ頃どこで、金額や支払方法、事業者名などお気づきのことがあれば

[中野区]

高齢者等悪質商法被害防止情報連絡体制
悪質商法等被害連絡シート

連絡先 中野区消費生活センター 中野区中野4-8-1 (区役所1階-24番窓口)
電話 3389-1196 (相談専用) 月~金 午前9時30分~午後4時
fax 3389-1199 24時間受信可能

年 月 日

連絡者	機関名/事業所名 連絡者氏名 被書者との関係 () 電話 () fax ()
被害者	住所 中野区 氏名 年齢 才 男・女 電話 () fax ()
連絡方法	ご本人はセンターへの連絡を了解していますか (はい・いいえ) 今後の電話連絡方法は、どのようにしますか。 () ご本人がセンターへ電話をする。 () センターからご本人へお電話をする。 () その他 ()

以下について、気づき発見の中でお分りの内容があればご記入ください。

- 何の契約のトラブルですか。
品名 (契約) 件名 ()
- 契約日はいつですか。(平成 年 月 日 ・ 不明)
- 契約の経緯は (訪問されて・電話勧誘・路上で・通信販売)
- 契約書等関係書類は (ある・ない)
書類名 契約書・領収書・見積書・納品書・その他 ()
- その他特記事項 ()

[国分寺市]

FAX

FAX 042-325-1380 (消費生活相談室)

国分寺市高齢消費者見守りネット 連絡シート

緊急の場合や相談が必要となる場合は、FAXと併せて電話でも連絡してください

連絡先	国分寺市 消費生活相談室 電話: 042-325-0111 (市役所代電)
連絡者	機関/事業所名: 国分寺地域包括支援センターもたちろ・国分寺地域包括支援センターほんだ 国分寺地域包括支援センターこいづぼ・国分寺地域包括支援センターみかり 国分寺地域包括支援センターひよし・国分寺地域包括支援センターなみき 高齢者相談室 担当: _____ 電話: - - FAX: - -

連絡方法 (〇をお選びします)

[] 相談特記事項あり
・ご本人は相談室への連絡を了解していますか < はい ・ いいえ >
・今後の連絡方法は、どのようにしますか
< > 本人が相談室へ電話をする
< > 本人が相談室へ来庁し相談する
< > 相談室から担当者へ電話をする
< > その他 ()

[] 情報提供のみ

連絡内容

国分寺市消費生活相談室

月~金曜日 市役所 第4庁舎2階
042-325-0111 (代電)
受付時間 午前9時30分~正午 午後1時~午後3時30分

個人情報の取扱いについて

<個人情報の記載>

目黒区や中野区の例では、個人情報欄がありますが、記載にあたっては本人の了承を得ることが前提となっています。

一方、国分寺市のように個人情報を記載しない様式としている場合や、「個人情報には記入しないでください」と明記している例もあります。

<連絡時の注意事項>

相談・通報用シートにより連絡をする際は、誤送信に注意が必要です。ファクスの場合はあらかじめ個人情報を含まない内容で、送受信確認を行った上で短縮ダイヤルに登録したり、メールの場合は暗号化やパスワードを設定するなど、情報提供者に注意を促しましょう。