

## コープ相談センター （過去の相談事例）

### ①消費生活の分野

Q：地域に高齢の一人暮らしの方がみえ食材の購入を希望されていますが、生協はどういうしくみになっていますか。（地域包括支援センターよりご質問）

A：地域包括支援センターにコープ宅配のしくみ、料金等についてご説明しました。配達料については「[ほほえみ制度](#)の減額制度」についてお知らせしました。関心をもたれご検討いただくことになりました。

Q：新聞勧誘員の訪問があり、1週間だけならと返事をしました。その後、ずっと配達が続いています。なんとかしたいがどうしたらいいですか。

A：法律の問題もありましたので、当センターからくらしの相談室につないで、ご本人に「まず地域の販売店に申し入れしましょう」とアドバイスさせていただきました。

Q：中古住宅を購入し、契約書をかわし手付金を支払いました。しかし、先日先方（売主）から事情が変わったので売れないと言ってきました。この物件をたいへん気に入っていたので残念です。

A：くらしの相談室へ連絡、法律をふまえて対応をお願いしました。法的には解除期限内ですので、契約解除は可能なこと、その場合手付け金倍返しが基本となっていることをご説明しました。

### ②家庭・家庭生活の分野

Q：タンスなどの家具を処分していただけますか。2階から下ろして粗大ごみに出すようにしたい。

A：家具に移動など男手が必要なため、くらしすけあいの会ではなく地域のワーカーズへ連絡し、対応をお願いしました。

Q：足をケガしてしまい買い物に出られません。冷蔵庫には何もありません。市役所に相談したら、生協に相談してみるように言われました。なんとかありませんか。

A：くらしすけあいの会を紹介されたとのことでしたので、「会」に連絡し対応が可能か相談しました。緊急ということもあり、地域のコーディネーターさんが急きょ対応していただくことになりました。

### ③社会（在宅）生活の分野

Q：以前父親の葬儀をしましたが、費用もすごくかかりたいへんでした。私のときは家族だけで費用をかけずにやってほしいと思っています。家族葬は  
お願いできますか。

A：生協の提携先の葬儀会館では家族葬も承れること、事前見積り等も承っていることをお話ししました。

Q：友人にお金を貸してほしいと何度も頼まれ、たくさん貸しています。お金を返してほしいと言っても、お金がないからと一度も返してもらっていません。  
なにかいい方法はないでしょうか。

A：法律的な問題もあり、くらしの相談室に対応していただきました。「今後とも友人関係を大切にしたいということでしたら、本人とよく話し合い分割  
でもいいから支払ってもらうようにしましょう」とアドバイスしていただきました。

Q：高齢の父が一人で住んでいます。これまで身元保証は娘の私がやっていましたが、私も高齢になり  
難しくなりました。生協の方で身元保証を  
お願いできないでしょうか。

A：身元保証や任意後見をすすめる NPO あいちあんきネットについてご案内しました。あいちあんき  
ネットへつなぎ、ご相談にのっていただくよう  
お願いしました。