

あいち暮らしっく

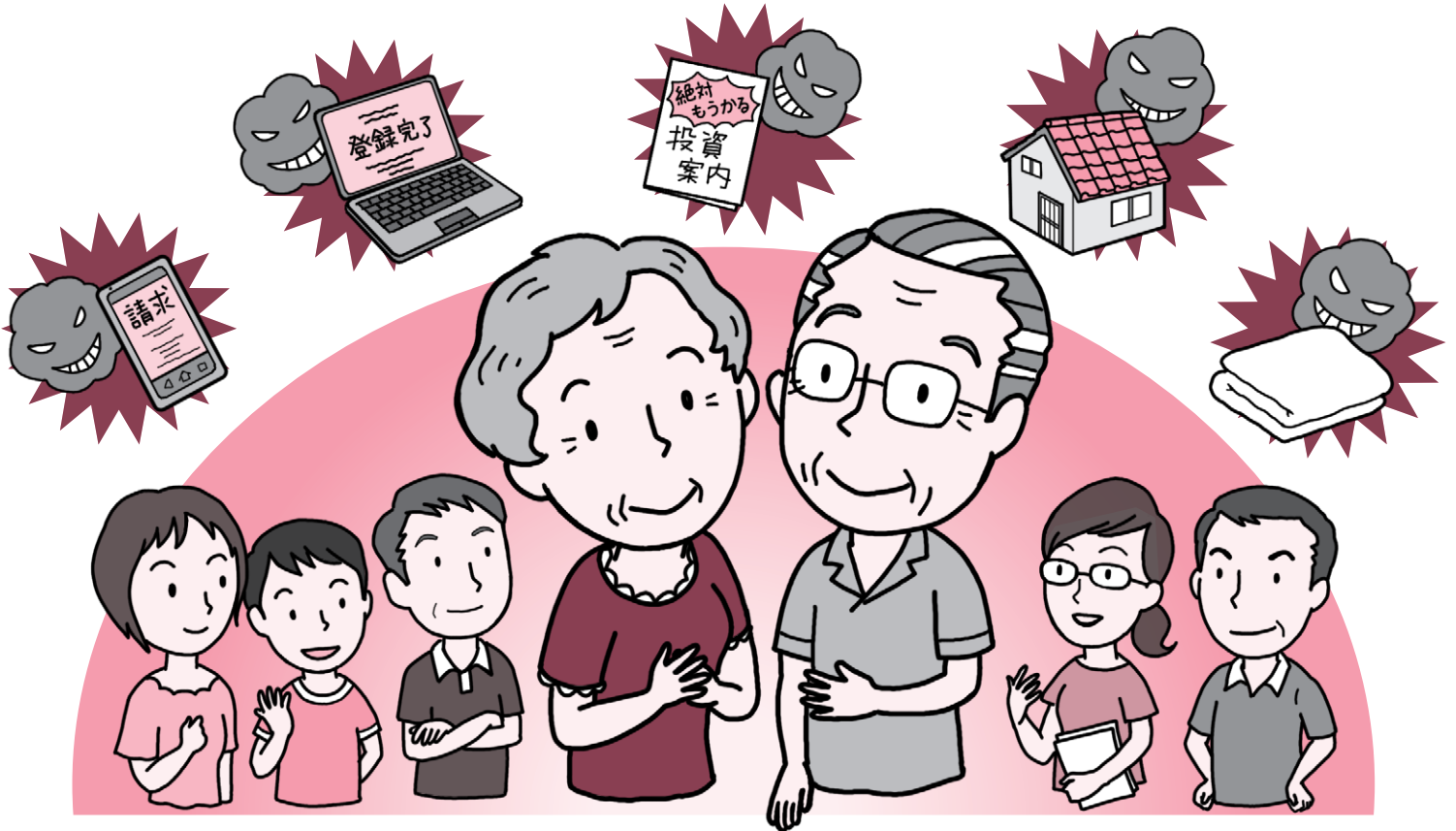
2015年
No.113

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

ちゃんと
知って

みんなで防ごう! 高齢者の消費者トラブル

年々増加する高齢者の消費者トラブルを防ぐには、高齢者ご本人が意識を高めていただくことはもちろん重要ですが、ご家族や周りの方々の気づき・見守りが重要です。悪質商法の手口は巧妙かつ悪質で、日々変化しています。みんなで学んで、高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう!



目次

○ワンクリック請求	2	○消費者トラブルに遭わないための7か条	6
○架空請求	3	○ご家族、民生委員、介護ヘルパー、ご近所の皆さんへ	6
○こんな相談が増えています! 被害救済を装う詐欺的な業者	3	○クーリング・オフ制度を利用しましょう	7
○点検商法	4	○もっと消費生活について学ぶには	8
○投資商法	5	○困ったときは早めに相談しましょう (消費生活相談窓口のご案内)	8
○こんな相談が増えています! インターネット回線契約のトラブル	5		

ワンクリック請求

高齢者にもトラブルが増えています!

こんな手口に注意!

- サイトを閲覧中、**無料**画像などで巧みに有料ホームページに誘導され、**年齢確認ボタン**などをクリックしたとたんに、突然会員登録され、料金請求の画面が張り付いて消えなくなります。このようなサイトの入口は、アダルトサイトだけではありません。健康関連や音楽、俳優の動画サイトなど様々です。
- スマートフォンのワンクリック請求では、新しい手口が次々に出ています。

事例1 請求画面が表示されたときにシャッター音が聞こえる。

事例2 登録完了画面が出た後に、自動的に電話を発信させる。

いずれも、慌てて業者に連絡をさせようという意図があります。



アドバイス



請求に応じる必要はありません。

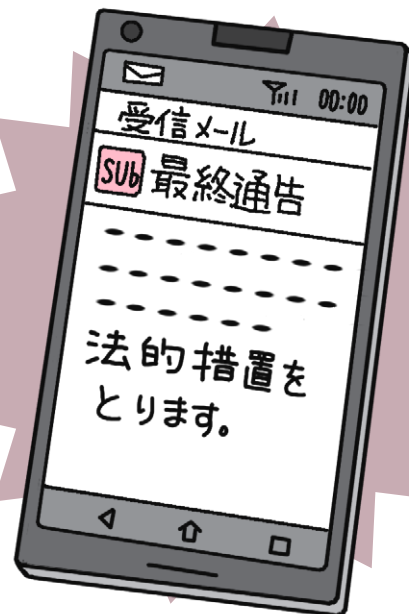
- メールを開いたりサイトにアクセスしたりしただけでは、契約は成立していません。身に覚えのない請求は無視してください。
- 「誤作動の方はこちら」「退会はこちら」などと電話をかけるよう誘導されることがありますが、決して連絡しないでください。連絡すると個人情報を相手に知らせることになり、相手はさらに執拗な請求を繰り返してきます。
- 請求画面が消えない場合は、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のウェブサイト (<http://www.ipa.go.jp/>) を参照してください。
※ワンクリック請求に関する注意喚起について、詳しく書かれているページもあります。
(<https://www.ipa.go.jp/security/topics/alert20080909.html>)
- パソコンのクリックやスマートフォンの操作は、慎重に行いましょう。

不安にさせてお金を騙し取る

架空請求

こんな手口に注意!

- 突然、はがき、電話、電子メールなどで、身に覚えのない通販代金・有料サイト利用料金などを請求されます。
- 公的機関に似た名称、弁護士などをかたる場合もあります。
- 「最終通告」「裁判後、財産差し押さえ」などと、脅しともとれる言葉で不安をあおります。
- 「至急、連絡を!」と電話するよう誘います。



アドバイス



- 利用していなければ、支払う必要はありません。
- 利用したかもしれない場合でも、根拠のある明細書付きの請求書がなければ、相手にする必要がありません。
- 個人情報を知られてしまうおそれがあるため、請求者や差出人に連絡しないでください。
- このような請求があった場合は、お金を振り込む前に、お近くの消費生活相談窓口や警察署に相談してください。

こんな相談が増えています!

被害救済を装う詐欺的な業者

こんな手口に注意!

- インターネットで見つけた業者にアダルトサイトのワンクリック請求について相談すると、解約の交渉料等として高額な請求を受けます。
- 知らない業者から電話や書面で「過去の被害金額を取り戻せる」等の勧誘があります。
- 悪質な業者の中には、公的機関と紛らわしい名称もあります。



アドバイス



- 「消費者トラブルを解決する」「請求を止められる」といった広告や説明を鵜呑みにせず、必要のない契約はしないようにしましょう。
- インターネットで検索する際には、検索結果と業者の広告が両方表示されることもありますので混同しないよう十分注意しましょう。
- 知らない業者から勧誘を受けても、新たな被害に遭う恐れがあるため、相手にしないようにしましょう。
- 公的機関は交渉料等の費用を請求することはありません。

このようなトラブルで「判断に迷う」「不安だ」という場合は、まずは最寄りの公的機関の相談窓口へ相談するようにしましょう。(巻末掲載)

無料で点検、点検後に不安をあまり、
リフォーム工事や高額な商品の契約を迫る

点検商法

主な商品・サービス

屋根工事、床下工事、耐震工事、
白あり駆除、ふとん、浄水器 など

こんな手口に注意!

- 無料で点検やクリーニングをするといって訪問し、「問題がある」「このままでは危険だ」などと不安をあまり、必要のない契約や高額な商品の購入を迫ります。
- 勝手に作業をして、法外な料金の請求をする場合があります。
- 家族に相談させず、その場で契約を急がせます。



高齢者の方へのアドバイス

「無料で点検」と言ったり、契約を急がせたりする業者には要注意!

- 契約を迫られても、その場で契約しないでください。
- 不要なら、きっぱり断りましょう。
- 工事が必要な場合は、他の業者にも見積を取りましょう。

「値上がり確実」「必ず儲かる」を強調する

投資商法

主な商品・サービス

未公開株、ファンド型投資商品、社債など

こんな手口に注意!

- 「必ずもうかる」「値上がり確実」「損はさせない」などと利益になることを強調して、勧誘します。
- 配当があっても最初だけで、しばらくすると、投資を勧めてきた業者と連絡が取れなくなることもあります。
- 複数の業者が役割分担してうまい話を持ちかける「劇場型」の勧誘も増えています。
- 過去に被害にあった方に対して「被害回復」をうたって誘うケースもあります。

絶対に儲りますよ!
値上がり
確実です!



アドバイス



リスクもなく資産を大きく増やせる「うまい話」はありません。

- 業者の話をそのまま信用しないで、怪しいもうけ話への誘いはきっぱり断りましょう。
- お金を支払ってしまうと返金が困難な場合がほとんどです。安易に支払わないようにしましょう。
- 二次被害にあわないために、「今までの損を取り返せる」と勧誘する業者の話は信じないようにしましょう。

こんな相談が増えていきます!

勧誘された時と話が違う!?

インターネット回線契約のトラブル

相談事例

- 大手通信会社の関連業者と名乗って電話があり、「プロバイダを変更すると安くなる。」と言われ了解すると、業者が遠隔操作し、パソコンの設定変更も完了した。後日届いた書面を見ると、説明されたほど安くならないことが判明した。
話が違うので、解約を申し出ると、高額な解約料がかかると言われた。解約したいがどうしたらよいか。



アドバイス



- **口頭でも契約は成立します。**安易に返事はせず、書面等でサービス内容、料金等を確認したうえで慎重に契約しましょう。
- 安易に遠隔操作はさせないようにし、事前にその内容を十分に確認しましょう。
- **通信サービスはクーリング・オフできませんが、通信事業者の自主基準により一定期間内の無償解約が可能な場合があります。**あきらめないで早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費者トラブルに遭わないための7か条

- ① 見知らぬ訪問者は家に入れない
- ② 知らない人に簡単に個人情報を教えない
- ③ いらないものは「いりません!」ときっぱり断る
- ④ その場で契約したりお金を渡したりしない
- ⑤ 契約前に、契約書や説明をよく読む
- ⑥ 家族や友人にすぐ相談する
- ⑦ 留守番電話機能や番号表示サービス、着信拒否機能などを活用する



ご家族、民生委員、
介護ヘルパー、
ご近所の皆さんへ

まわりの方々の見守りが 高齢者の消費者トラブルを 防ぎます!

高齢者トラブルの特徴

- ① 消費者トラブルに遭っていることに、気が付いていないこともあります。
- ② 消費者トラブルに遭っていても、恥ずかしいという気持ちから、誰にも相談しないことがあります。



こんなことがあったら...

- 外出が増えた。
- 電話を取るのを敬遠したり、電話口で困っていたりする。
- 憂うつそうな様子
- お金に困っているような様子
- 見慣れない人が頻繁に出入りする。
- 見慣れないダンボール箱や多くの新しい品物、領収書、名刺などがある。
- 業者と会う日時や支払日等、カレンダーやメモに不審な書き込みがある。 など

あれ?何か、
いつもと
違う...!?

このように対応しましょう!

- ・本人に事情を聞いてみてください。
- ・悪質商法が疑われる場合は、すぐにご相談ください(相談先はP8を参考にしてください)。
- ・一人暮らしのお年寄りには特に声かけをお願いします。
- ・一人での相談が不安な方には、付き添っていただくと相談しやすいようです。

訪問販売や買取、電話勧誘販売などによる契約の解除には クーリング・オフ制度を利用しましょう!

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や買取など消費者にとって不意打ちになるような取引について、いったん契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、無条件で契約解除できる制度です。法律で定められた書面を受け取った日を含めて8日(いわゆるマルチ商法、内職・モニター商法は20日)以内なら、解除ができます。

クーリング・オフの効果

- ・支払った金額は全額返金されます。
- ・商品等の引き取りに係る費用は事業者の負担となります。
- ・既に工事が行われていても、事業者の負担で元に戻してもらえます。

クーリング・オフの方法

- ・必ず書面で、契約を解除したい旨を書いて事業者へ通知します。
- ・発信したことが証明できるように、はがきを「特定記録」または「簡易書留」で送ります。
- ・証拠として、必ず両面のコピーをとっておき、「特定記録」や「簡易書留」の受領書と一緒に大切に保管しましょう。
- ・クレジット契約している場合は、クレジット会社へも書面を送りましょう。

※内容証明郵便で出す方法もあります。

クーリング・オフができない取引

消費者自らが店舗に出かけて品物を購入した場合など不意打ち性のない取引、3千円に満たない現金での買い物、化粧品・健康食品など消耗品の消費した部分、自動車・自動車リース、葬儀サービスなどはクーリング・オフ制度が適用されません。

過量販売(訪問販売に限る)

訪問販売で、通常では到底必要とは思えない過剰な量の商品の購入等をさせられた場合、契約後1年間は契約の解除ができます。困ったときはご相談ください。

ご家族の方へ

認知症などの症状が見られる場合は、“**成年後見制度**”の利用も考えてみましょう。

成年後見制度とは、判断能力が不十分な方々を、法律面や生活面で保護したり支援する制度です。この制度を利用することで、消費者トラブルを防ぐことができる場合があります。詳しくは、市区町村の地域包括支援センターにお問合せください。

郵便はがき

〒□□□□□□

〇〇市〇〇町〇〇番地

〇〇株式会社
代表者 様

契約解除通知書

契約年月日 平成〇〇年〇月〇日
書面受領日 平成〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇円
販売会社名 〇〇〇株式会社
担当者 〇〇〇氏

右記日付の契約は解除します。
なお、すみやかに支払済の〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。

平成〇〇年〇月〇日
住所氏名

あきらめないで!

事業者のうそや脅しによって
クーリング・オフを妨げられた場合は、
期間が過ぎていても、その妨害が
解消されるまでは
クーリング・オフができます。
あきらめないで相談して
ください。

