

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

知って
防ごう!

高齢者の消費者トラブル

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者ご本人が意識を高めていただくことのほか、ご家族や周りの方々が悪質商法の手口を知り、日頃から高齢者を見守っていただくことが大切です。

「おかしいな」と思ったら、消費生活相談窓口へつないでいただき、周りの方の見守りで高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう!



両親が、高額な屋根工事の契約をして困っていたけれど、消費生活相談窓口へ相談したら、解決のためのお手伝いをしてもらえたよ。

周りの人たちで見守りましょう。

いっしょに解決策を見つけましょう!



消費生活相談窓口では、商品・サービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害などの相談をお受けしています。

トラブルに遭った場合や、不安に感じた場合は、お早めに

消費者ホットライン188にご相談ください。

一人でも悩まず、お早めにご相談ください!

消費者ホットライン ☎188

身近な消費生活相談窓口につながります

点検商法

例えば・・・屋根工事、浄水器、布団など

- 「無料点検」と突然来訪し、「屋根の修理が必要だ」などと不安をあおります。
- 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。



アドバイス

- ・「無料」と言われたら要注意!
 - ・契約前であるのに勝手に作業され、料金を請求された場合は、消費者契約法により契約の取消しが主張できます。
 - ・その場で契約しない!
 - ・訪問販売の場合、お金を支払ってしまっても、クーリング・オフが可能です。
- おかしいと感じたら早めに相談しましょう!**

見守りのポイント

- 見慣れない業者が頻繁に出入りしている
- 繰り返し工事が行われている

本当に必要な工事かどうか確認する

過量販売

訪問販売で、通常では到底必要とは考えられない過剰な量の商品(布団等)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。

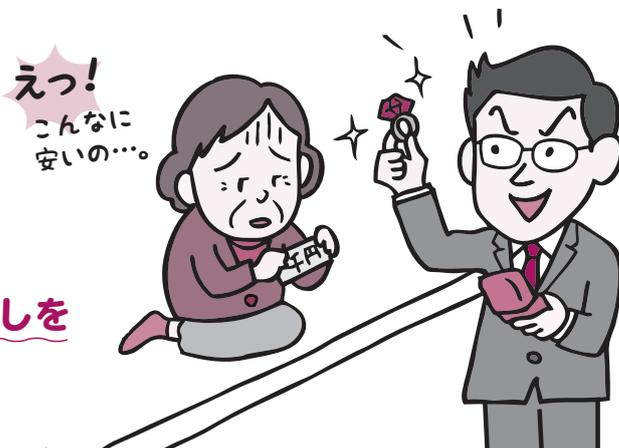
また、店舗販売であっても、事業者が過量であると知りながら必要以上の量の商品を購入するよう勧誘し、契約した場合も、消費者契約法により、過量契約であると認識したときから1年間(ただし、契約後5年間)は契約の取消しが主張できます。

訪問購入

- 「不要な着物を買取ります。」などと電話で勧誘し、買取りを依頼すると、家に上がり込み、本来の目的である「貴金属」の買取りを強く迫って実際の価値より安値で買い取ってしまいます。

アドバイス

- ・買取りの依頼は慎重に!
- ・クーリング・オフが可能です!
(対象外の商品もあります。)
- ・クーリング・オフ期間内は商品の引渡しを拒否することができます!



見守りのポイント

- 「家まで買取りに来てくれる」と言っている
- 大切にしていた貴重品がなくなっている

強引な買取りについて注意を促す
消費生活相談窓口への相談を促す

利殖商法

例えば・・・暗号資産(仮想通貨)、社債、未公開株など

- 「必ず儲かる」、「値上がりする」などと利益になることを強調して投資の勧誘をします。
- 暗号資産(仮想通貨)や未公開株への詐欺的な投資勧誘を受け、高額なお金を支払うケースも見られます。
- 過去に被害に遭った方に、「被害が回復できる」と勧誘するケースもあります(二次被害)。



アドバイス

- ・「必ず儲かる」などの儲け話をうのみにしないようにしましょう!
- ・内容やリスクが十分理解できない場合は、契約しないようにしましょう!

見守りのポイント

「必ず儲かる」、「過去の損を取り戻せる」と信じている

悪質な勧誘があることについて注意を促す

預託商法のトラブルにご注意ください!

「オーナーになって事業者に運用を委託すれば高配当が受けられる。」などと勧誘されて契約したものの、実際には配当が受けられないといったトラブルが見られます。

高齢者が高額なお金を支払って被害に遭うケースが多く、いったん支払ったお金は返金されない場合がほとんどです。

「リスクもなく資産を増やせる」といった「うまい話」を信用しないようにしましょう!

トラブル事例

ハガキによる架空請求

- 「法務省管轄支局 民事訴訟告知センター」など公的機関のような名称をかたり、「契約不履行」や「訴訟」、「差し押さえ」などの法律用語や脅し文句で不安をあおり、折り返しの連絡を促します。
- 連絡すると、「裁判取下げ費用」などの名目で unnecessary 支払いを強要します。

アドバイス

- ・請求は無視! 応じる必要はありません!
- ・ハガキ等にかかれた電話番号には絶対に連絡しないようにしましょう!

消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致したのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。

管理番号(わ)322 裁判取下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

尚、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立会いの下、給与差し押さえ及び不動産、不動産の差し押さえを強制的に執行させていただきますので、裁判所執行官による執行証書の交付をご承諾いただきますようお願い致します。

裁判取下げなどのご相談に関しましては、当局にて承っておりますので、お気軽にお問合わせ下さい。

尚、書面での通達となりますので、プライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様、お願い申し上げます。

※取下げ最終期日 令和〇年〇月〇日

法務省管轄支局 民間訴訟告知センター
東京都千代田区霞が関2丁目1番9号
取下げ等のお問い合わせ窓口 〇〇-〇〇〇〇-〇〇〇〇
受付時間 9:00~20:00(日、祝日を除く)

【架空請求ハガキの例】

見守りのポイント

- 不審なハガキがある
- 電話を取るのを敬遠したり、電話口で困っていたりする

「何か困っていませんか」など、声をかける

おかしいと思ったら 消費者ホットライン ☎188へ

健康食品等の定期購入

- 「お試し」や「低価格」を強調する一方で、「定期購入が条件である」ことや、「解約・返品できない」ことなどを、分かりやすく表示していないケースもあります。



アドバイス

- 通信販売には、クーリング・オフ制度の適用がありません!
- 注文する際には、定期購入が条件となっていないかなど、契約内容等をしっかり確認しましょう!

見守りのポイント

- 見慣れない商品・未開封の商品が大量にある
- 定期的に商品が届いている

必要以上に購入していないか確認する

インターネット接続回線契約

- 突然の電話で「インターネット利用料金が安くなる。」と、しつこく契約の切替え等を勧誘します。
- 契約先を正しく伝えなかったり、オプションの追加等で利用料金が高くなるケースもあります。

アドバイス

- 事業者名、サービス内容・解約条件等を確認し、契約は慎重に検討しましょう!
- クーリング・オフに類似した初期契約解除制度*があります!
- 必要のない契約や、今後の勧誘を希望しない場合は、きっぱりと断りましょう!

見守りのポイント

- 長時間、電話で勧誘を受けている
- 「安くなる」と言っているが内容を理解していないようだ

必要のない契約をしようとしていないか確認する



※初期契約解除制度

法的に有効な契約書等を受け取った日を含めて8日間は、事業者の合意がなくても違約金なしで契約を解除できる制度。クーリング・オフ制度とは異なり、契約を解除することはできても、解約までの間に発生した事務手数料、利用料金や工事費用などは消費者の負担となる点に注意が必要。

インターネットの偽セキュリティ警告画面

- インターネット使用中のパソコン画面に「ウイルスに感染した」という偽の警告を表示し、サポートセンターへ電話するよう仕向けます。
- 連絡すると、遠隔操作ソフトのインストールを指示したり、サポート契約やセキュリティソフトの購入を促します。

アドバイス

- ①警告メッセージが表示された場合は、慌てて連絡をしないようにしましょう!
- ②不安に思ったり、契約トラブルに遭った場合は、お早めに消費生活相談窓口へご相談ください!
- ③警告画面が消えない場合の対処方法や不要なソフトのアンインストールの方法は、独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のWebページを参照してください。

IPA 検索



見守りのポイント

- インターネットの話 evitar
- コンビニ等で高額な支払いをしようとしている

「何か困っていませんか」など、声をかける

おかしいと思ったら 消費者ホットライン ☎188へ

トラブル事例

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 いらぬものは「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、消費生活相談窓口にご相談する
- 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

周りの方の見守りで高齢者の事故を防ぎましょう!

高齢者が、「不慮の窒息」や「入浴中の事故」、「転倒・転落」等の事故に遭うケースが多く見られます。次の点をご確認いただき、ご家族や地域の方など身近な方を見守りで高齢者の事故を防ぎましょう!

●窒息(餅による事故)

・餅は小さく切っておき、食べる前には、お茶などを飲んで喉を潤しておきましょう。

●入浴中の事故

・入浴前に脱衣所や浴室を暖めましょう。
・入浴する前は同居者等に一声かけるようにし、周りの方は見回りましょう。

●転倒・転落

・段差など危険な箇所を減らしたり、万一転倒しても大ケガに至らない工夫をしましょう。
・加齢による身体機能の低下、薬の副作用による転倒の可能性など、高齢者の身体の状態について確認しておきましょう。



高齢者の事故防止に関する詳細は消費者庁のWebページをご参照ください。

消費者庁 高齢者の事故 検索

訪問販売や訪問購入、電話勧誘販売などによる契約について クーリング・オフにより契約を解除できる場合があります！

クーリング・オフ制度とは、**訪問販売など消費者にとって不意打ちとなる取引について、**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、**無条件で契約を解除できる制度**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、契約の解除ができます。

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

- ・事業者の代表者あてに、「契約を解除したい」旨を記載した書面で通知します。
- ・発信したことが証明できるように、「特定記録」又は「簡易書留」で送ります。
※内容証明郵便で出す方法もあります。
- ・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。
- ・クレジット契約をしている場合は、クレジット会社へも書面を送りましょう。

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。

はがき記入例

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 令和〇年〇月〇日
書面受領日 令和〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇円
販売会社名 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〇〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日
住所 氏名

あきらめないで

事業者の嘘や脅しによってクーリング・オフを妨げられた場合や、契約時に法律的に有効な契約書面等が交付されていない場合は、期間が過ぎていてもクーリング・オフができます。あきらめないで**消費者ホットライン ☎188**までご相談ください。

不安をあおる勧誘(判断力の低下の不当な利用)

消費者が加齢又は心身の故障で判断力が著しく低下していることから、現在の生活の維持に過大な不安を抱いていることを知りながら、事業者が不安をあおって勧誘し、契約した場合は、消費者契約法により、契約が必要かどうか冷静に判断できるようになったときから1年間(ただし、契約後5年間)は契約の取消しが主張できます。



ご家族の皆様へ

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・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い合わせください。

あなたの消費が未来を変える エシカル消費とSDGs

貧困や人権、気候変動など、世界が直面する多くの課題を同時に解決していくために、人や社会、環境に配慮した倫理的に正しい消費を行う「エシカル消費[※]」に大きな期待が寄せられています。

「エシカル消費」は2015年9月に国連で採択された持続可能な開発目標 (SDGs) の「ゴール12」に関連するもので、私たち消費者一人一人が身近なことから参加できる取組として、世界的に推進されています。

※地域の活性化や雇用なども含む、人や社会、環境に配慮した消費行動(倫理的消費)



エシカル消費で応援できること

私たちの倫理的な消費行動を通じて、「環境問題」や「人権問題」等、様々な課題の解決に貢献することができます。

例えば・・・

リサイクル商品・エコ商品を選ぶ

→環境保護

環境に配慮された商品・販売方法の拡大



必要な量だけ
買う

→食品ロスの削減



フェアトレード商品を選ぶ

→発展途上国の生産者・労働者の生活改善と自立支援



地元の農林水産物を消費する

→地産地消で地域活性・輸送による環境負荷削減



環境

社会

地域

人

福祉作業所などの製品を選ぶ

→障がいがある人の自立支援



被災地の農産物を選ぶ

→復興支援



持続可能な社会のために ~エシカル消費と暮らしの知恵~

食材の無駄のない調理法や保存方法、地域の伝統料理・特産物の伝承など、長年の暮らしの中で培われてきた暮らしの知恵や工夫は、「食品ロスの削減」や「地産地消の推進」など、持続可能な社会実現のための大きな力になります。

高齢者を始め皆様が、これまで実践・蓄積されてきたこうした暮らしの知恵や工夫を、是非ともご家族や地域の方々へお伝えください。



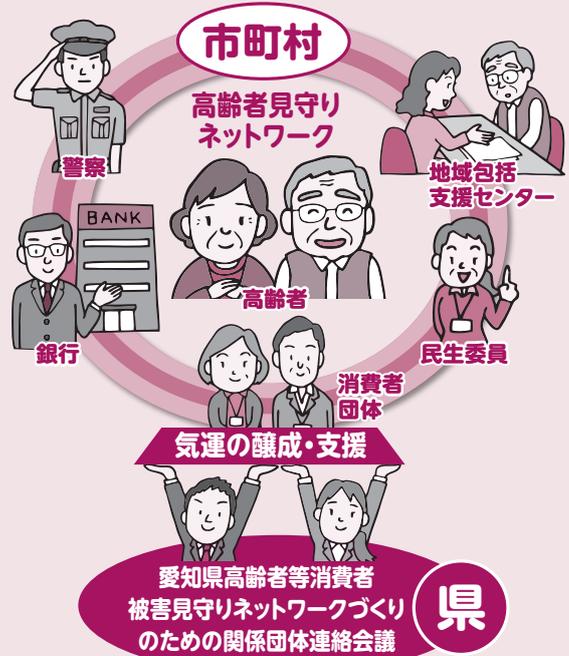
地域で高齢者を消費者被害から守るための見守りネットワークづくりを応援しています!

愛知県では、高齢者等の消費者被害の深刻化を受け、高齢者ご本人への啓発に加え、高齢者の周りにいる人たちが高齢者に気を配り、消費生活センター等の機関に適切につなぐことにより、地域全体で高齢者を見守る体制づくりを進めています。

今年度は、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を8月に開催し、関係団体の方々と必要な取組についての情報交換や協議を行うなど、引き続き市町村における見守りネットワークづくりの支援を行ってまいります。

見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)設置市(9市)

- ・豊橋市 ・一宮市 ・瀬戸市 ・豊川市 ・安城市 ・西尾市
- ・蒲郡市 ・江南市 ・田原市 (2019年4月末日現在)



困った時は早めに相談しましょう。消費者ホットライン

(相談は原則ご本人からですが、

場合によってはご家族などからの相談もお受けします。)

※身近な消費生活相談窓口につながります。



県

愛知県消費生活総合センター (052)962-0999

市町村

※相談は、原則それぞれの市町村にお住まいの方を対象としています。
(相談受付日や時間は、市町村のWebページや広報紙等で事前に確認ください。)

名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	東海市消費生活センター	(052)603-2211
岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	大府市消費生活センター	(0562)45-4538
一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	知多市消費生活センター	(0562)36-2688
瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	知立市消費生活センター	(0566)95-0195
知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	(0569)32-2444	尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛鳥村)	(0567)23-0150	豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039(日進) (0561)38-3111(東郷)
刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	清須市消費生活センター	(052)325-5151
豊田消費生活センター	(0565)33-0999	北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
安城市消費生活センター	(0566)76-7749	みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
西尾市消費生活センター	(0563)65-2161	長久手市消費生活センター	(0561)64-6503
犬山市消費生活センター	(0568)44-0398	扶桑町消費生活センター	(0587)93-1111
常滑市消費生活センター	(0569)47-6139	東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305
江南市消費生活センター	(0587)53-0505	・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238
小牧市消費生活センター	(0568)76-1119	・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204
稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594	・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818
		・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260

あなたの最寄りの消費生活相談窓口を記入しましょう。



2019年7月1日現在

一人で悩まずご相談ください!

発行/愛知県民文化局県民生活部県民生活課
〒460-8501名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603

*「あいち暮らしっく」は、愛知県金融広報委員会の助成金を活用し発行しています。
・発行月/2019年8月