

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

みんなで  
見守り!

高齢者の消費者トラブル

みんなで  
防ごう!

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とともに、ご家族や周りの方々が悪質商法の手口を知り、日頃から高齢者の様子を気にかけて、見守っていただくことが大切です。

「あれ、いつもと違って変だな」、そんな高齢者の暮らしの変化に気付いたら、消費生活相談窓口へつないでいただき、高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう!



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(いやや!）」にご相談ください。



一人で悩まず、お早めにご相談ください! / いやや!  
**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。

目次

高齢者への声掛けのポイント .....2  
 成年後見制度のご紹介 .....2  
 高齢者等見守りネットワークのご紹介 .....2

トラブル事例

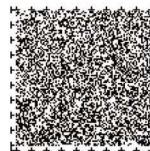
・事例1 格安スマホの落とし穴 .....3  
 ・事例2 電話勧誘販売 .....3  
 ・事例3 定期購入 .....4  
 ・事例4 メールによる架空請求 .....4

・事例5 点検商法 .....5  
 ・事例6 還付金詐欺 .....5  
 クーリング・オフによる契約解除方法 .....6  
 やさしい消費で未来を変える「エシカル消費」 .....7  
 「消費者が意見を伝える」ときのポイント .....7  
 消費者教育を応援しています! .....8  
 お金の学習会をしませんか? .....8  
 消費生活相談窓口のご案内 .....8

印刷・コピーOKです。広くご活用ください。



音声コード対応  
リーフレットです。



みんなで  
見守り!

# 高齢者への声掛けのポイント

「お節介」に思われるかもしれないと躊躇(ちゅうちょ)することもあります。世間話をしながら何気なく尋ねてみるなど、会話をしていくうちに心を開いてくれることもあります。場面に応じた自然な会話の流れを工夫してみましょう。

最近どうですか?

お出かけですか?

どうされましたか?

お元気ないようですが…

工事されているんですか?

新しく買われたんですか?

一緒に  
調べてみましょう。

相談できる方はいますか?

さりげない声掛け、寄り添った声掛けを♥

## 声掛けNGワード集

本人から相談された際に、問い詰めたり、頭から否定するような口調だと、本人の心を閉ざしてしまいがちです。一旦は受け入れる気持ちを持ってゆっくりと状況を聞きましょう。

### 本人の意識に関すること

- おだてにのるから…
- 欲をかくから…
- だまされているんじゃない?
- 何で信用したんですか?

### 契約に関すること

- 何で契約しちゃったの!
- 契約書をきちんと読まなかったの?
- あなたにも契約した責任がありますね。
- 息子(娘)さんに相談してから決めなくちゃ!



## 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。詳しくは、お住まいの市町村の成年後見センターか、地域包括支援センターにお問い合わせください。

お近くの地域包括支援  
センターを検索できます



あいち地域包括ケアポータルサイト 検索 🔍

【福祉局高齢福祉課  
地域包括ケア・認知症施策推進室】

## 地域で高齢者等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、ご本人への啓発に加え、その周りにいる人たちが高齢者等に気を配り、消費生活センターなどの機関に適切につなぐことにより、地域全体で高齢者等を見守る体制づくりを進めています。

### 見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会) 設置市町(26市町)

名古屋市、豊橋市、一宮市、半田市、瀬戸市、春日井市、  
豊川市、刈谷市、豊田市、安城市、西尾市、蒲郡市、犬山市、  
江南市、新城市、東海市、尾張旭市、高浜市、岩倉市、豊明市、  
日進市、田原市、北名古屋市、長久手市、扶桑町、幸田町

2022年5月末現在

## トラブル事例

### 事例1 格安スマホの落とし穴

#### 特徴

- 比較的安価な料金形態でサービスを提供しているいわゆる“格安スマホ”は、料金の安さで注目されていますが、サービス内容や利用方法が消費者の認識と異なっていることがあります。
- 今までの携帯電話会社では無料だったサービスが、有料の場合があります。
- 無料で通話するためには、特定のアプリを使用することが必要な場合があります。
- 実際の店舗が少なく、手続や問合せ方法が電話やメール等に限られることがあります。
- インターネットで格安スマホを解約する際に手続に漏れがあり、利用していないのに請求が続く場合があります。

どうすればいいんだ!



#### アドバイス

- サービスの内容や利用方法をよく確認しましょう!
- 格安スマホでの通話方法に注意し、よく確認しましょう!
- サポート内容や問合せ方法を確認しましょう。
- 格安スマホの契約の解除を希望する場合は、まず格安スマホ会社に申し出ましょう。

### 事例2 電話勧誘販売 例えば・・・カニ、ホタテ等

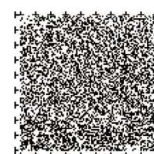
#### 特徴

- 「以前に買っていただいた方に連絡しています。今回は特別の割引です。」と電話で勧誘し、魚介類を一方向的に送って購入させます。

断ったのに・・・

#### アドバイス

- おかしいと感じたら、「すぐに」「きっぱりと」断りましょう!
- 業者からの電話で契約したときは、クーリング・オフ※ができます。
- 事業者から金銭の支払を請求されても、応じる必要はありません。
- 一方的に商品が届いても受け取らない!受け取ってしまった商品は直ちに処分可能です。
- 届いた商品が誤配送の場合もありますので、心当たりのない荷物が届き、対応に困った場合、不審に思った場合は、「消費者ホットライン ☎188(いやや!)」にご相談ください。



※クーリング・オフについては、P.6参照

## トラブル事例

### 事例3 定期購入 例えは・・・健康食品、化粧品等

#### 特徴

- お試し価格につられ、1回のみで健康食品や化粧品を購入すると、翌月にも商品が届き、複数回購入しなければならない定期購入だったことに気がつきます。
- 「○か月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば2回目以降も届きます。また、「初回」価格と「2回目以降」の価格は違います。

えっ!  
また届いたわ



#### 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!  
ただし、商品が届いた日を含めて8日間は消費者が送料を負担して返品することができます。  
(販売事業者が返品特約を定めている場合は、それに従うことになります。)
- 申込の際は、定期購入が条件となっていないか、解約・返品はできるかなど、契約内容や解約条件を十分確認しましょう。
- インターネット通販の場合、「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましょう。  
2022年6月1日に改正特定商取引法が施行され、誤認させる表示により申込をした場合には、契約を取り消せる可能性があり、契約を取り消す際の証拠になります。

※クーリング・オフについては、P.6参照

### 事例4 メールによる架空請求

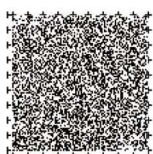
#### 特徴

- 身に覚えのないサイトの登録料や、解約できていないと利用したことのないコンテンツの料金を、請求するメールが届きます。
- 中には、「自宅へ出向く」「差し押さえ」「強制執行」など不安をあおるような言葉があるものや、実在する事業者を名乗るケースもあります。



#### アドバイス

- 身に覚えがない場合、相手には連絡せず様子を見ましょう。
- 相手に連絡すると、やり取りをする中で金銭を要求されたり、新たに個人情報を知られたりする可能性があり、その後も同じようなメールが届く可能性があります。



## トラブル事例

### 事例5 点検商法

例えば・・・外壁・屋根工事、浄水器、布団等

#### 特徴

- 「近所で工事をしていますので、ごあいさつに伺いました」などと訪れ、玄関を開けさせます。
- 「ついでにお宅も無料で点検しましょうか」と言われお願いと、「屋根瓦がずれている」「このままにしておくと傷みがひどくなる」などと不安をあおり、契約を迫ります。
- 家族に相談させず、その場で契約を急がせます。



このままだと大変ですよ!



#### アドバイス

- 誰かが訪問してきたらドアを開けずインターホン越しに対応しましょう。
- 慌ててその場で判断せず、家族や周りの人に相談しましょう!
- 工事を検討するときは必ず複数の業者から見積もりを取りましょう。
- 要らないときはきっぱりと断りましょう!
- 訪問販売の場合、クーリング・オフ※が可能です。クーリング・オフ期間を過ぎていても、勧誘に問題のある場合は解約できる場合もあります。

※クーリング・オフについては、P.6参照

### 事例6 還付金詐欺

～ATMで還付金は受け取れません!～

#### 特徴

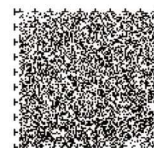
- 詐欺犯人は、自宅の固定電話に役所職員をかたって電話をかけ、「医療費の還付金があります。今日中なら近くのATMで手続きができます。」と説明して、ATMへ誘導します。
- ATMの前で、「あなたの口座に還付金を振り込みますので“お振込み”の画面をタッチしてください・・・」などとATMの操作を指示します。その結果、他人の口座に振り込みをさせ、現金をダマしとります。

#### アドバイス

- 犯人と会話をしないために、自宅の固定電話は常に留守番電話設定にしましょう。
- 相手に「通話内容を録音する」旨を警告して、通話を自動で録音する機能などがある「被害防止機能付き電話機」へ買い替えましょう。
- 電話に出てしまったら「確認する」と言って、すぐに電話を切り、一人で判断せずに家族や警察などに相談しましょう!

〇〇市役所です。今日中なら手続きができます。

“お振込み”をタッチするのね?



# クーリング・オフによる契約解除方法

## クーリング・オフ制度とは

クーリング・オフは、いったん契約の申込や契約の締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定の期間であれば無条件で契約の申込を撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

※2022年6月1日より、書面(はがき等)によるほか、電磁的記録でもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。

電子メールのほか、USBメモリ等の記録媒体や、事業者が自社のウェブサイトに掲げるクーリング・オフ専用フォーム等により通知を行う場合が挙げられます。FAXを用いたクーリング・オフも可能です。

クーリング・オフができる取引例	期間
訪問販売(キャッチセールス・アポイントメントセールス等を含む)、電話勧誘販売、訪問購入	8日間
特定継続的役務提供(エステティックサロン、一定の美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス)	
連鎖販売取引(マルチ商法等)	20日間
業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法等)	

注意

### クーリング・オフができない取引例

- ・消費者自らが店舗に出かけて品物を購入した場合、通信販売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、消耗品の消耗した部分
- ・自動車・自動車リース、葬儀サービスなど



## クーリング・オフの方法

(通知を発信した時点から効力が発生します)

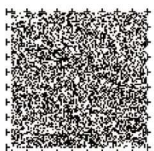
- クーリング・オフは書面(はがき等)または電磁的記録で行います。
- クーリング・オフの書面等には、事業者が対象となる契約を特定するために必要な情報(契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額等)やクーリング・オフ通知を発した日を記載します。
- クレジット契約をしている場合には、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

### クーリング・オフを「はがき」で行う場合

- 送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。
- 「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者宛に送付しましょう。

### クーリング・オフを「電磁的記録」で行う場合

- まず契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。
- 通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。



### はがき記入例

表面	郵便はがき □□□-□□□□ 〇〇市〇〇町〇〇番地 〇〇〇株式会社 代表者 様
裏面	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 〇〇〇〇〇〇 契約金額 〇〇〇〇〇円 販売会社名 〇〇〇〇株式会社 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〇〇〇〇〇〇円を返金し、 商品を引き取ってください。 住所 氏名 令和〇年〇月〇日

### 諦めないで

- こんなときは期間が過ぎていても、クーリング・オフができます。
  - ・事業者のうそや脅しによってクーリング・オフが妨げられた場合
  - ・契約書面の記載内容に不備があったとき
- また、不当な勧誘により締結させられた契約は、「消費者契約法」により取り消すことができる場合があります。

詳しくは「消費者ホットライン ☎188 (いやや!)」にご相談ください。

# 地球にやさしい消費で、未来を変えるそれが「エシカル消費」。

「エシカル」とは「倫理的な」という意味で、人や社会、地域、環境に配慮した商品やサービスを選んで消費することを「エシカル消費」といいます。「安全・安心」、「品質」、「価格」に並ぶ新たな商品選択の尺度です。



## 「エシカル消費」の具体例



詳しくはこちら! エシカル消費ポータルサイト  
 エシカルあいち 検索 「エシカル×あいち」



**エシカル消費イメージ動画**

エシカル消費の行動例やその効果など、エシカル消費をイメージできる動画です。ご視聴はこちら↓

私たちができるエシカル消費

未来を変える小さなチカラ!

イメージ動画 (一部抜粋)

## 「消費者が意見を伝える」ときのポイント

自立した消費者として、意見がきちんと相手に伝わるように、次の3つのポイントを参考にしてみてください。



**Point 1** **ひと呼吸、置こう!**

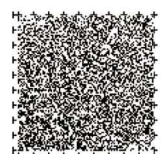
怒りにまかせた発言は逆効果。ひと呼吸置いて冷静に。従業員も同じ「人」として、お互いに尊重し合うことが大切です。

**Point 2** **言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう!**

返品したいのか、解約したいのか、またその理由を明確に、丁寧に伝えることが重要です。

**Point 3** **事業者の説明も聞きましょう!**

上手なコミュニケーションが解決への糸口に。一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。



# 消費者教育を応援しています! 無料

## 消費者教育講師派遣のご案内

愛知県では、地域団体や事業者等が開催する消費者教育に関する研修や講座に、**無料**で講師(弁護士、司法書士、消費生活相談員等)を派遣しています。

種類	対象	内容
あいち消費者市民講座	地域団体、事業者団体、事業者など	〈一般消費者向け〉 ●消費者被害・事故、消費者トラブルと対処法 ●持続可能な消費の実践「エシカル消費」 など

お問い合わせはお気軽に 愛知県県民生活課 ☎052-954-6603 まで!

参加人数 概ね20名以上(応相談)  
講演時間 60分~120分程度  
会場 主催者側で  
ご用意ください



愛知県 消費者教育 講師 検索

# お金の学習会をしませんか?~講師派遣のご案内~ 無料

愛知県金融広報委員会では、中立・公正な立場から、テーマや対象者に応じた金融経済情報を伝える専門家(金融広報アドバイザー)を**無料**で派遣しています。

参加人数 原則10名以上  
講演時間 60分~120分程度  
会場 主催者側で  
ご用意ください



	家計管理・ライフプラン	金融経済	年金・保険・終活
テーマ (例)	<ul style="list-style-type: none"> <li>人生100年時代の生活設計</li> <li>老後の蓄えと資産管理 ・生活設計</li> <li>気になる老後の家計管理</li> <li>家計管理を見直そう ・家計簿のつけ方</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>キャッシュレス決済を学ぶ</li> <li>資産形成・運用について</li> <li>クレジットカードについて</li> <li>投資について ・金融経済情勢について</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>終活について考えよう</li> <li>相続と遺言 ・年金について</li> <li>医療・介護保険について</li> <li>保険全般を見直そう</li> </ul>

お問い合わせ先

愛知県金融広報委員会(愛知県県民生活課内)  
TEL 052-954-6603 FAX 052-961-1317 ※お気軽にご連絡ください!

知るぼると愛知

検索

## 困ったときは早めに相談しましょう。消費者ホットライン ☎188 (いやや!)

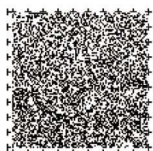
身近な消費生活相談窓口につながります。



あいち暮らしWEBキャラクター「ピッピ」

愛知県消費生活総合センター (052)962-0999			
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
一宮市消費生活センター	(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	(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、飛島村)	(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	・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260
		・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818

2022年4月1日現在



※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、WEBページや広報誌等で事前にご確認ください。  
新型コロナウイルス感染症対策として、相談日・時間・方法等が変更されていることがあります。

一人で悩まずご相談ください!

発行/愛知県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/2022年8月