

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

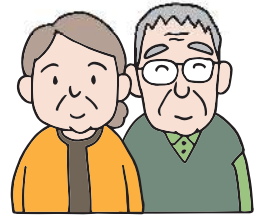
みんなで見守り

みんなで防ごう

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。

「おかしいな」と思ったら、消費生活相談窓口へお問い合わせいただき、高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう!



高齢者の消費者トラブルの特徴

だまされたことに気づきにくい



悪質業者の販売員は高齢者の信頼を得ようと言葉巧みに近づいてきます。消費者トラブルに遭っていることに、ご本人が気づいていないこともあります。

被害にあっても誰にも相談しない



被害に遭っても、家族に迷惑をかけたくない、だまされた自分が悪いなどとあきらめて、誰にも相談しないことがあります。



地域で!

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。

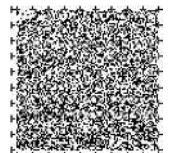


家庭で!

目次

・高齢者の消費者トラブルの特徴	1	事例4 点検商法	4
・高齢者への声掛けのポイント	2	事例5 通信契約のトラブル	5
・成年後見制度のご紹介	2	事例6 偽SMS・メール	5
・見守りネットワークのご紹介	2	・クーリング・オフによる契約解除方法	6
・高齢者に多いトラブル事例		・新紙幣発行に伴うトラブル	7
事例1 定期購入	3	・「消費者が意見を伝える」ときのポイント	7
事例2 投資詐欺	3	・愛知県警察本部からのお知らせ	8
事例3 パソコンのサポート詐欺	4	・消費生活相談窓口のご案内	8

音声コードに対応しています。



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)することもあるかもしれませんが、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?

元気がないようですが...

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。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。

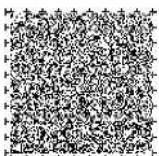
詳しくは、お住まいの市町村の中核機関・成年後見センター、または地域包括支援センターにお問い合わせください。

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

【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がることにより、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。

消費者安全確保地域協議会(見守りネットワーク)設置市町(37市町)

名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、半田市、春日井市、豊川市、碧南市、刈谷市、豊田市、安城市、西尾市、蒲郡市、犬山市、常滑市、江南市、小牧市、稲沢市、新城市、東海市、大府市、知立市、尾張旭市、高浜市、岩倉市、豊明市、日進市、田原市、清須市、北名古屋、みよし市、あま市、長久手市、扶桑町、東浦町、幸田町

(2024年6月末現在)

高齢者に多い消費者トラブル

事例 1

定期購入

1回だけのつもりだったのに…

インターネットの広告から初回が安いサプリメントを注文した。
2回目から断ろうと電話をしたら、なかなかつながらなかった。
電話をかけ続け、やっとつながったと思ったら、発送の2週間前までに
連絡が必要と言われ、2回目の商品が届いてしまった。

困ったわあ
電話がなかなか
繋がらない



アドバイス

- 広告から1回限り購入するつもりで注文すると、実際には「定期購入」の契約になっていたというケースが見られます。
- 「最終確認画面」はスクロールして最後までしっかりと確認しましょう!
- 注文する前に以下を確認し、その画面をスクリーンショットで保存しておきましょう。
 - 定期購入が条件になっていませんか?
 - (定期購入が条件になっている場合) 継続期間や購入回数が決まっていますか?
 - 支払うことになる総額はいくらですか?
 - 解約の際の連絡手段を確認しましたか?
 - 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」といった返品特約や解約条件を確認しましたか?
 - お届け予定日や、利用規約の内容を確認しましたか?

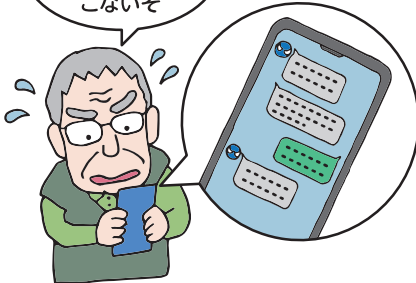
※インターネット注文を含む通信販売には、クーリング・オフの適用はありません。

事例 2

投資詐欺

その仲間、信じて大丈夫?

振り込んだのに
お金が帰って
こないぞ



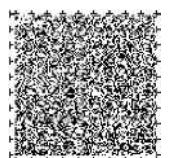
退職金の運用を学ぶために、著名人を騙るSNSの広告から投資セミナーのLINEグループに登録し、セミナーの運営事業者に勧められてFX取引を始めた。取引を進めると利益が出たので投資額を増やし計500万円を個人名義の口座に振り込んだ。

その後、500万円の出金を求めたところ「出金には税金として160万円が必要」と言われ、振り込んだ。

しかし、「間違った口座に入金された」と言われ、再度別の口座に160万円を請求されたので振り込んだが、結局500万円は出金できなかった。

アドバイス

- SNS上の投資グループには注意してください。
- 振込先に個人名義の口座を指定された場合、絶対に振り込まないでください。
- 金融商品取引業の無登録業者との取引は行わないでください。
- FX取引の仕組みがよく分からないまま、契約するのは避けましょう。



パソコンのサポート詐欺

70歳以上で増加しています



パソコンでインターネットを利用中に突然、大音量の警告音が鳴り「ウイルスに感染した可能性がある」と警告画面が表示された。

表示された電話番号に電話をしたところ、相手から遠隔操作アプリを入れるよう指示された。「最近、銀行の取引をしたか」と聞かれたので、「インターネットバンキングを利用した」と告げると、ログインするよう指示された。

パソコンの修理代として100円を請求されたので、インターネットバンキングの画面で「送金額100円」と入力したはずが、遠隔操作により100万円に変更され、送金されてしまった。

アドバイス

- ・パソコン利用中に突然警告画面や警告音が出ても、画面に表示されている連絡先には絶対に電話をしないでください。
- ・警告画面が表示されたり、万が一遠隔操作ソフトをインストールしてしまっても、ご自身でパソコンの状態を確認しましょう。
- ・自分で判断できない場合は、周りの人に相談しましょう。

※表示された警告画面の消去方法等、パソコンに関する技術的な相談に対してアドバイスを求める場合は、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の「情報セキュリティ安心相談窓口」に電話またはメールで相談しましょう。

情報セキュリティ安心相談窓口（IPA）

電話番号 03-5978-7509
 受付時間 10:00～12:00, 13:30～17:00（土曜、日曜、祝日・年末年始は除く）
 メール anshin@ipa.go.jp

点検商法

無料の点検を受けるだけのはずが…

「近所で工事をしていますので、ご挨拶に伺いました」と業者が訪ねてきたため、玄関を開けた。

「ついでにお宅も無料で点検しましょうか」と言われお願いすると、「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、契約を迫られ、焦ってその場で契約してしまった。



アドバイス

- ・知らない人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、勧誘に問題が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、P6参照

事例 5

通信契約のトラブル

勧められたので契約したが・・・

スマートフォンの機種変更のために携帯電話ショップに出かけた。店員からスマートフォンと一緒に据え置き型のWi-Fiルーターを勧められた。固定電話とWi-Fiルーターを契約するとスマートフォンの料金が安くなると言われたので、契約した。

帰宅後、Wi-Fiルーターが本当に必要か不安になった。解約したい。



アドバイス

- ・携帯電話ショップにはなるべく家族に同伴してもらい、よく分からないまま、店員の言われるとおりに契約するのは避けましょう。
- ・「安くなる」と言われても、本当に必要なものかよく検討しましょう。
- ・据え置き型Wi-Fiルーターの商品代は自己負担になる可能性があります。業者の特約で8日間は解除できる可能性があるためお店に相談しましょう。

事例 6

偽SMS・メール

そのURLのクリック、ちょっと待って!

クレジットカード会社を騙り「カードの不正な利用があった」とメールが送られてきた。そこに記載されたURLをタップし、クレジットカード番号やセキュリティコードを入力したところ、後日身に覚えのないカード決済があった。

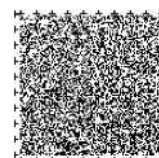


アドバイス

- ・普段よく利用する事業者からのSMSやメールに見えても、フィッシング*の手口かもしれません。記載されたURLには安易にアクセスしないようにしましょう。
- ・フィッシングサイトにアクセスしてしまっても、個人情報には絶対に入力しないようにしましょう。
- ・フィッシングサイトにクレジットカード番号、セキュリティコード、ID、パスワード等の個人情報を入力してしまった場合は、すぐに変更し、クレジットカード会社等へ連絡しましょう。
- ・事前にブックマークした正規のURLや正規のアプリからアクセスするようにしましょう。

※ フィッシングとは

フィッシングとは、クレジットカード会社や宅配便事業者等を騙り、偽SMSやメールを送り付け、クレジットカード番号やID、パスワード等の個人情報を入力させ、搾取するもので、入力した個人情報がクレジットカードやキャリア決済*等に不正に利用され、身に覚えのない請求を受けるケースがあります。*商品・サービスの購入代金を携帯電話料金と合算して支払いができる決済サービス



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み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みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

※2022年6月1日から、書面(はがき可)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設けるクーリング・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、特定継続的役務提供(エステティックサロン、語学教室、家庭教師、パソコン教室など)	8日間
・連鎖販売取引(マルチ商法など) ・業務提供誘引販売取引(内職商法・モニター商法など)	20日間

注意!!

クーリング・オフができない取引例

- ・通信販売(インターネット含む)で商品を購入した場合、自ら店舗に出かけて商品を購入した場合
- ・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(はがき可)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

契約解除通知書

氏名 住所 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 〇〇〇株式会社

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

〇〇〇株式会社
担当者 〇〇〇氏

書面受領日 令和〇年〇月〇日

契約年月日 令和〇年〇月〇日

郵便はがき

〇〇〇〇〇〇

〇〇市〇〇町〇〇番地

株式会社

代表者

様

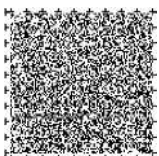
表面

裏面



諦めないで

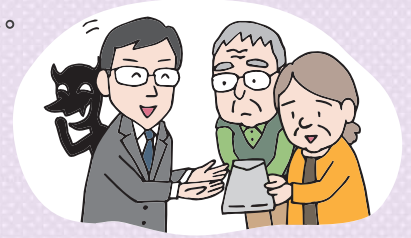
- 次の場合は、クーリング・オフ期間が過ぎてもクーリング・オフができます。
 - ① 事業者のうそや脅しによってクーリング・オフが妨げられた場合
 - ② 契約書面の記載内容に不備があったとき
- また、不当な勧誘により締結させられた契約は、「消費者契約法」により取り消すことができます。



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。

新紙幣発行に伴う**トラブル**に注意!

- 2024年7月3日から、20年ぶりにデザインが刷新された新紙幣の発行が始まりました。
- それに伴い、「**新紙幣発行に便乗した詐欺行為**」の発生が予想されます。
新紙幣発行に伴う詐欺被害にご注意ください。



予想されるトラブル

「**旧紙幣は使えなくなるから**」
と言われ、
交換を求められた。

「**その紙幣は偽札だ**」
と言われ、
交換を求められた。

金融機関の
職員を装った者から
「**新紙幣と交換する**」
と言われた。

【新一万円券】



【新五千円券】



【新千円券】



出典：独立行政法人 国立印刷局 Web サイト

- アドバイス**
- ・新紙幣発行後も、**旧紙幣は使えます**。
 - ・金融機関や行政機関が新紙幣について**交換を求め**ることはありません。
第三者に渡さないでください。
 - ・新紙幣に関する不審な電話やメール、訪問があった場合は、**警察に相談**しましょう。
 - ・不審に思ったら、すぐに**消費生活センター等**に相談しましょう。

「消費者が意見を伝える」ときのポイント

購入した商品やサービスに不満があったとき、あなたなら自分の意見をどのように事業者に伝えますか？
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。



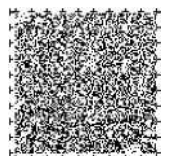
Point 2 言いたいこと、要求したいことを「明確に」、そして「理由」を丁寧に伝えましょう!

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!

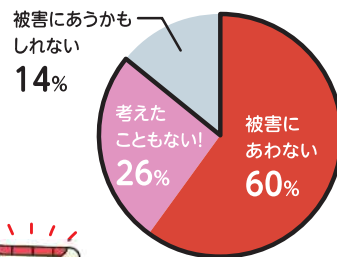
上手なコミュニケーションが解決への糸口に。
一方的に主張するだけでなく、事業者の説明も聞きましょう。



特殊詐欺に遭わないために電話機対策を!

ストップ! 特殊詐欺

令和5年中特殊詐欺被害者の実態調査では、被害に遭う前の意識を聞いたところ、特殊詐欺を「自分に関係ない」と思っていた人が約9割を占めています。



被害防止機能付き電話機を使いましょう!

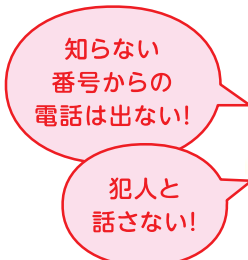
不審な迷惑電話を着信拒否、赤色ランプで注意喚起、会話の録音などの機能が付いた電話機を使いましょう。(外付けタイプもあります)



多くの自治体で補助金制度があり、購入費用の一部を補助しています。

ナンバー・ディスプレイ、ナンバー・リクエストを利用しましょう!

- ・NTT西日本の回線で、**70歳以上の方は無償**(適用には条件あり)
- ・申込制になります。
- ・ご利用にはナンバー・ディスプレイ対応電話機とその設定が必要です。



今すぐ電話機対策をしてください。
詳しくは最寄りの警察署にお問い合わせください。

【愛知県警察本部生活安全総務課】

困った時は

消費者ホットライン

早めに相談しましょう。 ※身近な消費生活相談窓口につながります。

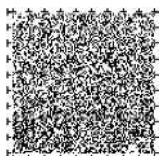
188 (いやや!)

身近な消費生活相談窓口につながります。



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 (0569) 32-2444 (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	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 (0567) 23-0150 (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	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) 95-9894	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) 92-4121
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

※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、市町村のウェブページや広報紙等で事前にご確認ください。 2024年4月1日現在



一人で悩まずご相談ください!

作成/愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
〒460-8501名古屋市中央区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603
・2024年8月作成

消費生活に関する情報サイト「あいち暮らしWEB」をご覧ください!

あいち暮らしWEB 検索