

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、
気づいて防ごう

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かけ、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、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。

被害に遭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!

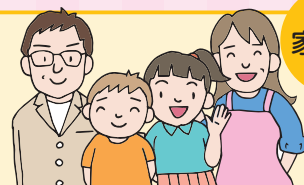


一人で悩まず、お早めにご相談ください!

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。

いやや!



家庭で!

講師派遣の
ご案内

愛知県では、学校や地域団体・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(消費生活相談員、弁護士、司法書士等)を派遣しています。ぜひ、ご活用ください。

お問合せはお気軽に

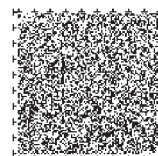
愛知県県民生活課

☎052-954-6603まで

詳しくは
こちら

目次

・高齢者の消費者トラブルの特徴	1	・クーリング・オフによる契約解除方法	5
・高齢者に多い消費者トラブル		・高齢者への声掛けのポイント	6
事例1 「〇〇ペイで返金します」	2	・見守りネットワークのご紹介	6
事例2 分電盤の点検商法	2	・見守り用啓発資料のご紹介	6
事例3 通信契約のトラブル	3	・成年後見制度のご紹介	6
事例4 訪問購入	3	・還付金詐欺の被害について	7
事例5 高齢者サポートサービスの契約トラブル	4	・「消費者が意見を伝える」ときのポイント	7
事例6 デジタル遺品	4	・エシカル消費について	8
		・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。

高齢者に多い消費者トラブル

事例1 「〇〇ペイで返金します」

●探していた商品をインターネットで検索したところ、他のショップより安く売っていたので注文した。「本日中に振り込めば割引する」とあったので、その日のうちに代金を振り込んだ。翌日ショップからメールで「欠品のため〇〇ペイで返金します」と連絡があった。決済アプリの友達登録や画面共有をするよう促され、指示されるままに手続きを行ったら、さらに相手に送金したことになっていた。



アドバイス

- ・ ネットショッピングの代金を銀行振込しているにもかかわらず、返金は決済アプリで行うのは極めて不自然です。アプリの友達登録を促されたり、「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑いましょう。
- ・ **口座や暗証番号等の情報を知られてしまう**可能性があるため、指示されても**画面共有はしない**ようにしましょう。

詐欺サイトの
特徴

- ☐ 価格が通常より安い、大幅に値引きされている
- ☐ 振込先の銀行口座の名義が個人名である
- ☐ サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない
- ☐ キャンセル、返品、返金のルールが記載されていない

注文を確定
を押す前に
必ず確認!

事例2 急増しています! 分電盤の点検商法

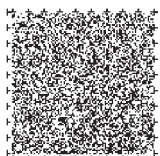
- 「分電盤の点検に伺います」と、電力会社の関連会社と思われる業者からの電話の後で訪問を受け、「このままだと漏電して火事になる」と言われて高額な交換工事契約をしてしまった。
- 「最近地震が多いため、ブレーカーが確実に作動するか確認する」と電力関連会社と関連があるような電話があり来訪を承諾した。訪問時に「分電盤が古く、地震対応機能がついていない」と言われ、交換工事契約をした。契約している電力会社に確認したところ「この業者と当社は関係ない」と言われた。不審なので解約したい。



アドバイス

- ・ 分電盤は、電力会社（一般送配電事業者）が4年に1回以上の頻度で点検を行います。法定点検は無料です。点検を受ける場合は、調査員証の提示を求めましょう。
- ・ **法定点検は**事前に書面で案内があり、**電話で連絡があることはありません**。点検後に調査員が工事の契約を持ちかけることもありません。
- ・ 事業者から電話等で点検を勧められても安易に応じず、家族などの周囲の人に相談したり、信頼できる事業者かどうかを確認したりするなど、慎重に対応しましょう。

クーリング・オフ
についてはP.5を
ご覧ください。



事例3 通信契約のトラブル

- 現在契約している事業者を名乗って電話があり、「利用している光回線を新しくする、無料だ」と言われて申し込んだ。数日後に届いた申込書には契約している事業者ではなく別会社の名前が書かれていた。工事費として約3万円の記載もある。工事業者から「工事日が明後日に決まった」と連絡があった。契約先や契約内容がはっきりしないので解約したい。



アドバイス

- ・突然電話がかかってきた際は、**必ず事業者名とサービス名を確認しましょう。**
- ・電話勧誘の契約では、「説明書面」と「契約書面」の2つの書面が送付されます。
- ・**電話がかかってきた日に契約せず、慎重に判断するようにしましょう。**
- ・契約書面が届いたらすぐに内容を確認し、契約後にキャンセル・解約したいと思った場合は、速やかに契約先事業者申し出ましょう。

初期契約解除制度等について

- ・電気通信事業法の「初期契約解除制度」により、契約書面の受領日を初日として8日間は、契約先の電気通信事業者の合意なく、消費者の申し出により契約を解除することができます。
- ・違約金の支払いは不要ですが、クーリング・オフと異なり^(注1)利用した分のサービス料、端末費用、契約解除までに行われた工事費用、事務手数料については支払う必要がある点に注意が必要です^(注2)。

(注1) 電気通信サービスは特定商取引法の適用外であり、電話勧誘による契約であってもクーリング・オフはできません。

(注2) 工事費用、事務手数料については法令の規定により上限額が決められています。

事例4 訪問購入

- 突然自宅に電話があり、「何でもいいので不用品を見せて」としつこく言われ、しかたなく訪問を承諾した。訪問を受けた際「鑑定してあげる」などと言われ、結局売るつもりのない貴金属まで強引に買い取られてしまった。

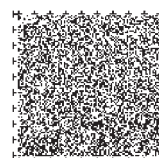


アドバイス

- ・「不用品を引き取る」などと、**電話がかかってきても安易に訪問を承諾しないようにしましょう。**
- ・訪問を承諾する場合は、**一人では対応せず、家族や周りの人に相談しましょう。**
- ・買取りを希望しないものは、業者に見せないようにしましょう。
- ・買取りを承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱりと断りましょう。
- ・買取りを承諾した場合も、契約書に記載の内容(物品の名称や数が一致しているかなど)を確認しましょう。
- ・契約後であってもクーリング・オフができる場合があります^{*}。また、クーリング・オフの期間内は商品の引き渡しを拒否することができます。

^{*}自動車(二輪を除く)、家具、家電等、一部対象外となるものがあります。

クーリング・オフ
についてはP.5を
ご覧ください。



事例5

高齢者サポートサービスの契約トラブル

- 身寄りがないため、終身サポートサービスを契約した。想定していたサービスを受けられないので解約しようとしたところ、返戻金が契約金の50%になると言われた。
- 入院するにあたり身寄りがないため、病院から身元保証サービスの契約を求められた。詳しい説明もなく生活支援サービスが追加されたり、金融機関との取引業務をすべて委任する内容が含まれるなど、必要のないサービスが多く不審なので解約したい。



アドバイス

- ・契約にあたっては、自分がどのようなサービスを望んでいるのかを事業者にしかりと伝え、**サービス内容や料金をよく確認しましょう。**
- ・もしもの場合に備えて、親族や周囲の人にサービス内容や事業者の連絡先を伝えたり、分かりやすい場所に掲示しましょう。
- ・契約時に預託金等を支払う必要がある場合は、その用途や目的・管理方法等について契約前に確認しましょう。また解約時の返戻金の有無や条件をあらかじめ確認し、実際に解約する際には、返金額の内訳や算定基準について説明を求めましょう。



事例6

デジタル遺品

- 故人が利用していたネット銀行の手続きをしなくてもスマートフォンにロックがかかり、契約先がわからない。
- 故人が契約したサブスクの請求を止めたいが、IDとパスワードがわからない。(解約手続きをしない限り、請求が続いてしまう)

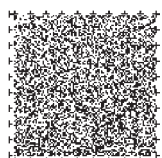
※デジタル遺品：本紙では、デジタル機器を通して確認できるデータやインターネットで契約したサービスのことを指す。(パソコンやスマートフォンなどのデジタル機器そのものは含まない)

※サブスク(サブスクリプション)：定められた料金を定期的に支払うことで、一定期間、商品やサービスを利用できるサービスのこと。

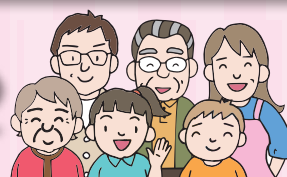


アドバイス

- ・万が一の際に、遺族がスマートフォンやパソコンのロックを解除できるようにしておきましょう。
- ・インターネット上の資産やサブスクの契約に使用するサービス名・ID・パスワードは整理しておきましょう。
- ・エンディングノートの活用も検討しましょう。
- ・自分自身に何かあったときに備えて、スマートフォン等のアカウントにアクセスできる人を指名できるサービスも活用するなどしましょう。



家族間でも共有しましょう!



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
- ・自動車の購入・リース契約、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

氏名 住所 令和〇年〇月〇日 商品を引き取った日
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。

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 〇〇〇株式会社
担当者名 〇〇〇氏

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

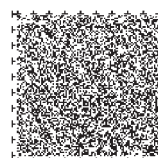
裏面

諦めないで

●次の場合はクーリング・オフ期間が過ぎていてもクーリング・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。

みんなで
見守り!

高齢者への声掛けのポイント

さりげなく
寄り添った声掛けを

- ・世間話をしながら何気なく尋ねてみるなど、場面に応じた自然な会話の流れを工夫してみましょう。
- ・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で話すと、本人が心を閉ざしてしまうことがあります。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。

最近どうですか？

おや？
工事されている
ようですが…

新しく買われ
たんですか？

一緒に考えて
みましょう



声掛け

NG

ワード集

本人の意識に関すること

- ・おだてにのるから…
- ・見栄を張るから…
- ・だまされているんじゃない？



契約に関すること

- ・何で契約しちゃったの！
- ・お金を払ってしまったの？
- ・息子(娘)さんに相談してから決めなくちゃ！

高齢者の消費者トラブルを防ぐための見守りチェックリスト

家の様子

- ☐ 家に見慣れない人が出入りしていないか
- ☐ 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- ☐ 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- ☐ 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか

本人の様子

- ☐ 定期的にお金を支払っている形跡はないか
- ☐ 生活費が不足したり、お金に困っている様子はないか

高齢者のSOSを
見逃さないように
しましょう

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。

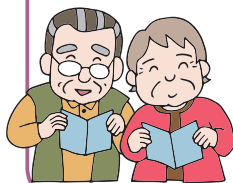
見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)設置市町(44市町)

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、津島市、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、愛西市、清須市、北名古屋市、弥富市、みよし市、あま市、長久手市、扶桑町、蟹江町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町、幸田町

(2026年7月末現在)

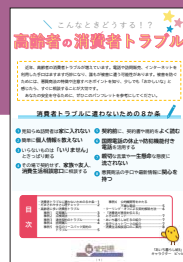
見守り用啓発資料

「見守りポケットブック」及び「高齢者の消費者トラブル」を作成しました！



見守りネットワーク活動の支援のため、見守り活動を行う方、見守られる方の双方に活用していただける啓発資料を作成しました。ぜひご活用ください。

どちらの資料もこちらから
ご覧いただけます！ご自由に
印刷してご利用ください。



【県民文化局県民生活課】

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の財産管理や契約等の行為を支援する制度です。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、お住まいの市町村の中核機関・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



【福祉局福祉総務課福祉企画室】

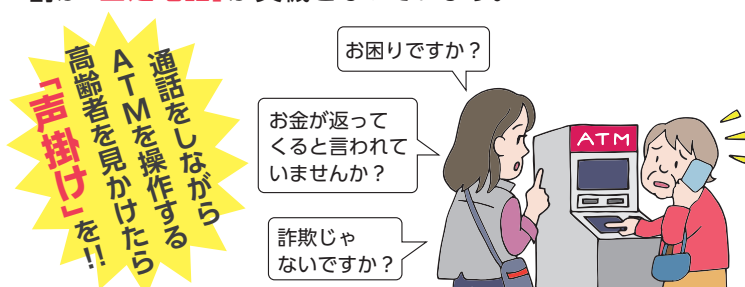
還付金詐欺の被害が急増!!

役所などの公的機関をかたる電話に注意

愛知県内における令和8年6月末現在(暫定値)の還付金詐欺の認知件数は379件(前年同期比+215件)、被害総額は約10億8,600万円(前年同期比+約8億3,400万円)となっており、極めて深刻な状況にあります。

犯人が、役所、年金事務所、金融機関などをかたり、海外の電話番号などで「あなたが払いすぎている医療費(または保険料)を返す」「今ならATMで手続きできる」などと言って、あたかもお金を返すようなフリをして、携帯電話越しにATMを操作させ、被害者のお金を犯人に振り込ませる手口です!

被害者の約9割が60歳代から90歳代の方で、被害の約9割が「**固定電話**」が契機となっています。



警察官をかたる詐欺にも注意!

警察官が「お金を用意して」と言ったら

詐欺

です!



コノハけいぶ

【愛知県警察本部生活安全総務課】

犯人と会話をしないための「固定電話機」対策

- ① ナンバー・ディスプレイ及びナンバー・リクエストの利用促進
- ② 警告録音機能が付いた被害防止機能付き電話機の使用
- ③ 国際電話の発着信の利用休止申込み(無償)
国際電話不取扱センター
0120-210-364
- ④ 留守番電話機能の活用

Webからの申込みはこちらから



「消費者が意見を伝える」ときのポイント

カスタマーハラスメントをしないために

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、置きましょう!

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。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。



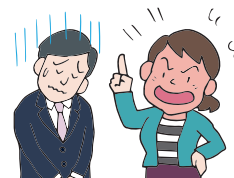
カスタマーハラスメントとは

顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。

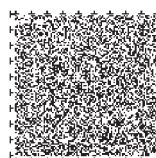
「愛知県カスタマーハラスメント防止条例」より

次の行為はカスタマーハラスメントになる可能性があります。

暴言 過度な要求 長時間の拘束 等



【県民文化局県民生活課】



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。



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↓



イメージ動画（一部抜粋）

【県民文化局県民生活課】

困った時は
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。



愛知県消費生活総合センター (052)962-0999

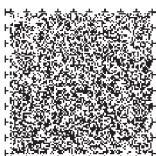
あいち暮らしWEB
キャラクター「ピッピー」

名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594
岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	東海市消費生活センター	(052)613-7878
一宮市消費生活センター	(0586)71-2185	大府市消費生活センター	(0562)45-4538
瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	知多市消費生活センター	(0562)36-2688
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	知立市消費生活センター	(0566)95-0195
春日井市消費生活センター	(0568)85-6616	尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
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	岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
碧南市消費生活センター	(0566)42-2660	豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039(日進) (0561)38-3111(東郷)
豊田消費生活センター	(0565)33-0999	清須市消費生活センター	(052)325-5151
安城市消費生活センター	(0566)76-7749	北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
西尾市消費生活センター	(0563)65-2161	みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
犬山市消費生活センター	(0568)44-0398	長久手市消費生活センター	(0561)64-6503
常滑市消費生活センター	(0569)47-6139	扶桑町消費生活センター	(0587)92-4121
江南市消費生活センター	(0587)53-0505	東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305
小牧市消費生活センター	(0568)76-1119	東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238

※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。

2026年4月1日現在

※相談受付日や時間は、市町村のWEBページや広報誌等で事前にご確認ください。



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名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603
・2026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