

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。



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!)

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「ビッピ」

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。
※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。

2026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

消費生活情報

あいち

暮らし

2026年8月

No.179

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!

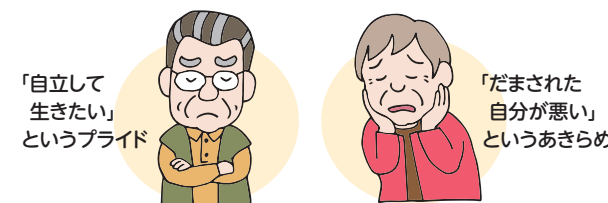
高齢者の消費者トラブルの特徴

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!



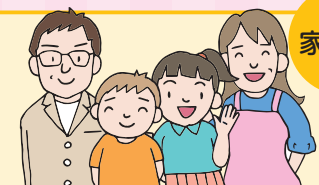
一人で悩まず、お早めにご相談ください!

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!



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

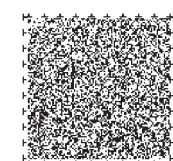
詳しくはこちら



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。



UD FONT

見やすいユニバーサルデザインフォントを採用しています。

愛知県

印刷・コピーOKです。
広くご活用ください。

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ようになっていた。



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。

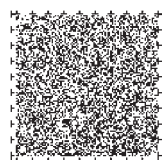


アドバイス

- 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。

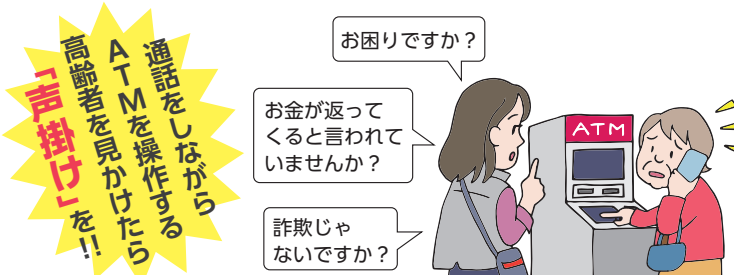


還付金詐欺の被害が急増!! 役所などの公的機関をかたる電話に注意

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



「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。



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】

