

事例5 高齢者サポートサービスの契約トラブル

- 身寄りがいないため、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いないため、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っかりと伝え、**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た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)

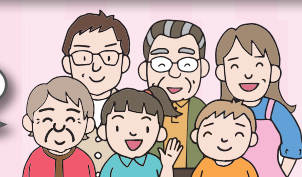
※サブスク(サブスクリプション)：定められた料金を定期的に支払うことで、一定期間、商品やサービスを利用できるサービスのこと。



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、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。

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。

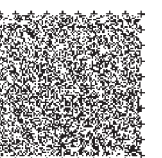
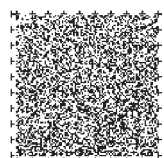
詳しくは「消費者ホットライン ☎188 (いやや!)」にご相談ください。

はがき記入例

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			
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	〇〇〇〇〇〇〇〇		
契約金額	〇〇〇〇〇〇〇〇円		
販売会社名	〇〇〇株式会社		
担当者名	〇〇〇氏		
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			

表面

裏面



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くりと状況を聞きましょう。

最近どうですか?

新しく買われたんですか?

おや?
工事されている
ようですが...

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(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

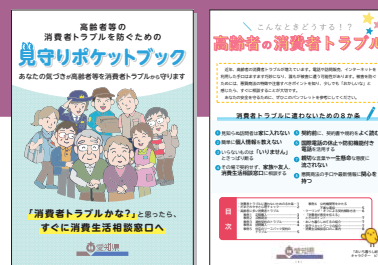
(2026年7月末現在)

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】

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に申し出ましょう。

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、結局売るつもりも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。

