

見守りガイドブック



高齢者を
消費者トラブル
から守ろう！



静岡市



高齢者が被害にあいやすいのは

① 高齢者が抱える3つの不安 = 3K

一つ目のKは「健康」。高齢になれば、だれもが肩が痛くなったり血圧が高くなったりして健康に不安を感じます。「体によい」という健康食品などを勧められ買ってしまうことがあります。

二つ目のKは「金（かね）」。老後の生活は、年金だけでまかなうのは大変です。だれもが老後の生活費に不安を抱えています。低金利時代に「絶対にもうかる」などと高金利の金融商品を紹介され、つい手が出てしまうことがあります。

三つ目のKは「孤独」。核家族化が急速に進み、現在、高齢者のいる世帯の半分以上が高齢者のみの世帯です。家族がいても昼間は一人という方もいます。高齢者はちょっとした親切ですぐに人を信じ、だまされてしまいます。

② 老後の蓄えを狙う

悪質事業者は、高齢者の蓄えを狙っています。若い人は収入が少なく、中高年は住宅ローンや教育ローンを抱えています。そのため、高齢者の老後の蓄えが狙われています。

また、高齢者の消費者被害を見ると、契約金額も支払金額も高額です。老後への貴重な蓄えを失うと、経済的にも精神的にも大きなダメージを受けます。



高齢者の消費者トラブルの特徴

① だまされたことに気づきにくい

悪質事業者は、優しい言葉で近づいてきます。手土産を持ってきたり、高齢者の話を何時間でも聞いてくれたりすると、すっかり信用してしまい、だまされていることに気づきません。判断力の低下した人を狙ってくる事業者もいます。

② 被害にあっても相談しない

高齢者は、被害にあったこと自体が恥ずかしかったり、家族などに迷惑をかけたくなかったり、怒られなくなかったりして相談をしないことがあります。だまされた自分が悪いと自らを責めてしまう人もいます。中には、事業者から口止めされたり、脅されたりしているケースもあります。

見守りをする際のチェックポイント

こんなサインがあったら要注意!

いつもと違うちょっとした変化に気づいたら、上手に話しかけ様子を伺ってください。もしかしたら、消費者トラブルに巻き込まれているかもしれません。あなたの一言が、トラブル解決につながることもあります。

1 頻繁に見慣れない人や事業者が出入りしている

何かの勧誘を受けたり、契約した可能性があります。

2 見慣れない荷物や契約書・請求書が置かれている

この段階では、もう何かを契約していると思われる。

3 いそいそと出かける回数が増えている

長期のSF商法に行っていることがあります。

4 急にふさぎ込んだり、落胆したりしている

何かのトラブルにあっているサインです。

5 お金に困っている

詐欺にあったり高額商品を買わされたりした可能性があります。



高齢者が消費者トラブルに巻き込まれているとわかったら

1 本人がだまされていると気づいていない場合

本当に必要なものなのか、支払いが可能なのか、本人の意思を尊重しながら、再度考え直すことを勧めてください。高齢者のプライドを傷つけるような言い方は、逆効果ですので注意してください。

2 消費者トラブルに巻き込まれているとわかったら

消費生活センターに相談するようにアドバイスをしてください。できれば、契約当事者と一緒に消費生活センターまで相談してください。消費生活センターで、すべてのケースを解決できるわけではありませんが、高齢者の立場に立って相談に乗ります。

3 一度、トラブルにあった人には、その後も見守りを

一度、消費者トラブルにあった人は、二度、三度とトラブルにあう確率が高いと言われています。判断力が衰えた高齢者に次から次へと商品売りつける悪質な事業者もいます。また、こうした人の名簿が「カモリスト」として売られていると言われています。



静岡市で起こっている

ワンクリック詐欺

～クリックしただけで請求画面に～

Q スマートフォンで無料動画を見ようとしたら、突然登録完了画面になり高額な料金を請求されました。支払う必要がありますか。

A 画面に「登録されました」と表示されても契約が有効に成立しているとは限りません。安易に支払うことはやめましょう。慌てて事業者に連絡することは、相手に個人情報を知らせることになり危険です。



インターネットショッピング

～クーリング・オフはできないので契約は慎重に～

Q スマートフォンで検索して見つけたサイトで、健康器具を注文しました。商品が届きましたが、使い方がわかりません。クーリング・オフはできないのですか。

A インターネットショッピング等の通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、返品可否等の特約がある場合はそれに従います。記載内容をよく確認してから注文しましょう。



点検商法

～無料点検後、高額な商品やサービスの契約をさせることも～

Q 事業者が突然訪問してきて、「市の依頼で下水管の点検を無料でしている」というので、点検を了承しました。点検後、「下水管の洗浄が必要」と言われ、契約書にサインをしました。契約後、市に確認すると、市は事業者に点検を依頼していないことがわかりました。契約を解除したいです。

A 「無料や安価で点検する」という事業者には慎重に対応しましょう。事業者から契約を迫られても、その場で即決せず、複数の事業者から見積りを取り、十分に検討しましょう。クーリング・オフできる場合があるので、消費生活センターへご相談ください。



消費者トラブル Q & A



静岡市消費生活センターイメージキャラクター
かいけつ!ハナミン

訪問購入

～貴金属を強引に買い取られた～

Q 「不要な衣類を買い取る」と電話があり、来訪を承諾しました。訪問した事業者「貴金属はないか」としつこく聞かれ、指輪を渡しました。返してもらえませんか。

A 電話で買い取ると勧誘した以外の物を要求する事業者がいます。売らなければ、きっぱり断りましょう。訪問購入にはクーリング・オフ制度があり、渡した品物の返品を求められます。



SF商法

～ただより高いものはない～

Q 近所の空き店舗に人を集めて無料で日用品を配っていました。店に通って店員と親しくなるうちに高額な健康食品を購入してしまいましたが、解約できませんか。

A 催眠商法と呼ばれる手口です。興奮状態の会場では冷静な判断ができません。無料や格安などの言葉は要注意。クーリング・オフができる場合があるので、消費生活センターへご相談ください。



還付金詐欺

～ATMの操作を求められたら詐欺～

Q 市役所の医療担当課から「医療費の還付金がある」と電話がありました。ATMに行くよう言われましたが、どうしたらよいですか。

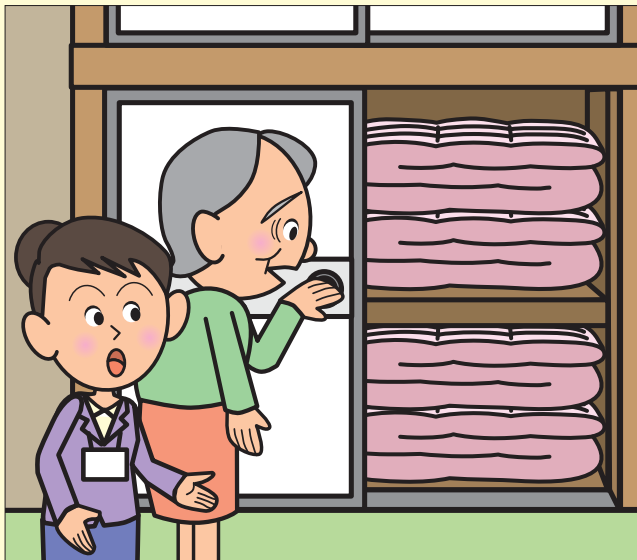
A 市役所が還付金のお知らせを電話ですることはありません。ATMを使って還付金をお支払いすることはありません。万が一、還付金詐欺にあったら、すぐに警察と利用した金融機関に連絡してください。



見守り事例 1

布団のクリーニングを お願いしたけれど…

ケアマネジャーからの相談



一人暮らしをしているAさんのお宅を訪問した時のことです。家の中には新品の布団がありました。こんな大きなものを、どこでどう購入したのか不思議に思い、確認しました。その内容は次のとおりです。

3日前に「布団を見せて」と事業者が訪問してきました。羽毛布団を見せると「羽がカビている。カバーも汚れている。3年に1度はクリーニングしたほうがよい」と言われました。「必要ない」と断りましたが、「湿っぽいので、このままでは病気になる」と言わ

れ不安になり、事業者に言われるままに契約しました。その場で1万円を支払い、残金は後日振り込むことにしました。以前にも何度か訪問販売で布団の購入をしたことがあります。今回と同じ事業者かどうかはわかりません。

今回の契約書を見ると、羽毛布団のクリーニングの契約ではなく、布団の購入契約でした。Aさん宅の押し入れを確認すると、使用していないと思われる布団がたくさんありました。

見守りのポイント

- ①事業者の中には、販売目的や販売する商品を偽って近づいてくる事業者がいます。契約書や関係書類を見れば、何を契約したかわかります。本人の了解を得て、契約書等を確認してください。
- ②契約書面に書かれている商品の説明を受けたか、本当に必要なものか、契約したものを買う意思があるか確認してください。
- ③見守り者が不審に思うことがあったら、警察や消費生活センターと連携して対応することも大切です。



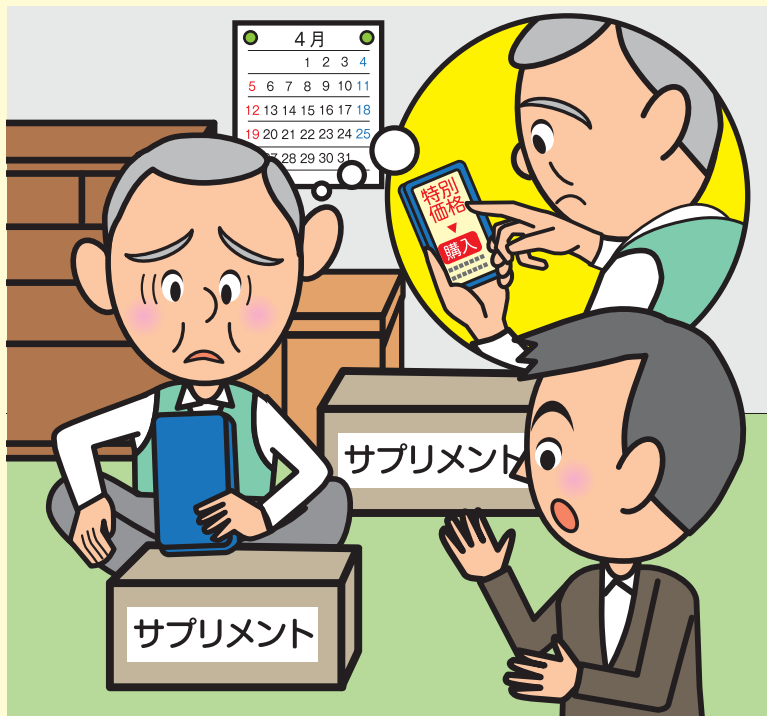
契約上の留意点等

- ①「必要ない」と断っても、そのまま居座る事業者がいます。断っても帰らない場合は110番すれば、警察官が様子を見に来てくれます。
- ②契約書を読むことが困難な場合は、1人で即決せず、周りの人に相談してから契約しましょう。
- ③訪問販売の場合は、契約書を受け取った日を含めて8日間は無条件で契約解除できるクーリング・オフ制度があります(詳細は12ページ参照)。

見守り事例 2

ネットの広告を見て健康食品を購入したら、 1か月後にまた同じ商品が届きました…

隣人からの相談



Bさんは、スマートフォンに表示されたネット広告を見て特別価格1,980円の健康食品を購入しました。1か月後、同じ商品が再び届き定期購入だと初めて気づきました。

すぐに事業者に解約と返品を申し出ましたが「4回の定期購入になっている。4回購入後でないと解約できない」と言われました。

2回目以降の商品は1万円以上するようです。申し込みの時には定期購入だと知りませんでした。Bさんは支払いが困難だと言っています。

見守りのポイント

- ①本人は1回だけのつもりで申し込みをしたのに、いつの間にか定期購入になっていたという相談が多数寄せられています。インターネットを介したSNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)上の広告や動画広告をきっかけに注文に至っている場合が多いです。
- ②契約内容の表示が「初回〇〇円」などの目立つ表示とは離れた場所にあったり、小さな文字で書かれていたりすることがあります。
- ③解約の申し出は次回発送日の〇日前までなどと解約条件が定められている場合もあります。解約条件を確認してください。



契約上の留意点等

- ①注文を確定する前に、定期購入になっていないか、支払うことになる総額はいくらか、解約条件はどのようになっているかなどをしっかりと確認しましょう。
- ②ネットでの購入は通信販売に該当します。通信販売ではクーリング・オフができません。解約については申し込み時に示された特約に従うことになります。
- ③健康食品やサプリメントはあくまでも食品であって薬のように病気が治るわけではありません。効能効果をうたうことは法律で禁じられています。



奥様が入院中のCさん。買い物、お掃除など、私がお手伝いをしています。今日伺うと、請求書を見つめ考え込んだ様子です。「どうしたんですか」と聞くと、次のような話をしてくれました。

大手電話会社を名乗り「光回線にすると電話料金が安くなります」と電話がかかってきて、その場で了承し、光回線開通工事をしたそうです。

1か月後、請求書が届き料金が以前より高くなっているのに気づきました。契約先に「料金が高くなった。解約したい」と連絡すると「代理店がどのような説明をしたか分からない。解約するなら解約料がかかる」と言われ「どうしたらよいか分からない」と打ち明けてくれました。

見守りのポイント

- ①光回線は光ファイバーを使ったインターネット接続回線です。インターネットの接続や、IP電話、テレビの映像配信などに用いられています。
- ②アナログ回線から光回線に変更するには、配線工事が必要です。配線工事をしているところや新たな配線を見つけたら、声をかけてください。



契約上の留意点等

- ①「今よりも安くなる」と言われてもうのみにせず、基本料金や、工事費、事務手数料等の付随費用や解約料がかかるか等を確認しましょう。
- ②契約内容をよく理解しないまま、あわてて契約をしないでください。内容がよくわからないときには、わかるまで説明を求めたり、周りの人に相談しましょう。
- ③ケースによっては、契約書面を受け取ってから8日間契約を解除できる初期契約解除制度があります。

見守り事例 4

身に覚えのない利用料金の 請求メールが届きました…

民生委員からの相談



隣に住むDさんが、なにやら浮かない顔をしているので、声を掛けました。

Dさんのスマートフォンに「サービスの利用料金が未納です。至急お支払いください。支払いがない場合は法的手段をとります」というメールが届いたということです。

メールには、何の料金を請求されているのか、請求額がいくらかが書かれていません。

Dさんは未納料金に全く覚えがないと言っています。

見守りのポイント

- ①スマートフォンに「利用した覚えがない利用料金を支払えというメールやSMSが届いた」という相談が数多く寄せられています。
- ②メールやSMSの中に「差し押さえ」「強制執行」など不安をあおるような言葉が入っていたり、実在する事業者名を名乗っていたりするケースもあります。
- ③請求内容を知るには、相手に電話をかける必要があったり、URL（インターネット上のウェブページ）を開くように誘導されたりすることがあります。

※「SMS」とは、ショートメッセージサービスの略で、スマートフォン・携帯電話の電話番号を使ってメッセージがやりとりできるサービスです。

アドバイス

- ①メールやSMSで覚えがない請求が届いたときに、相手に電話をかけたり、URLを開いたりすることは絶対にしないでください。相手に連絡をすることによって個人情報を知られ、その後も同じようなメールやSMSが届く可能性があります。
- ②不安にかられて相手に連絡をしてしまうと、金銭を請求されたり、知られていなかった個人情報を相手に知られたりする可能性があります。
- ③不審なメールやSMSがしつこく送られてくる場合は、携帯電話会社が提供しているメールブロックサービスの利用やメールアドレスの変更を検討してください。
- ④不審なメールやSMSは架空請求の場合がほとんどですが、裁判所や弁護士、公的機関、実在する事業者から封書が届いた場合は対応しなければならない場合もあります。封書は必ず開封し、内容をよく確認してください。



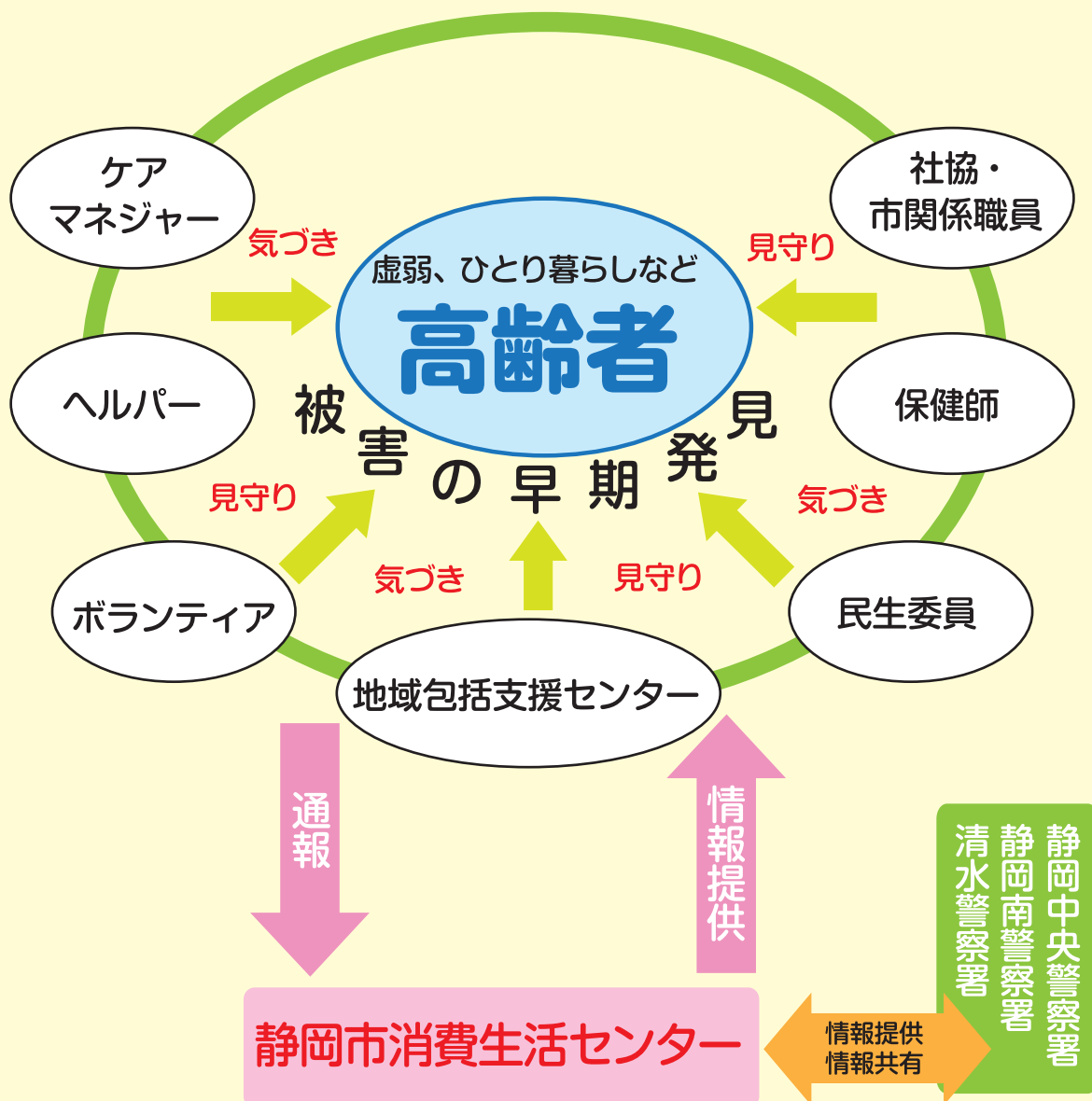
【高齢者の消費者被害防止のための 見守りネットワーク】

地域で連携し、トラブル早期発見!!

静岡市では、消費生活センターを中核として、地域包括支援センターや民生委員、高齢者の生活に密接したサービスを提供している民間事業者との連携により、悪質商法による被害の早期発見・早期解決・拡大防止のための事業を実施しています。

高齢者の身近な人々による被害発見の仕組み

イメージ図



●通報から、解決までの流れ

〈ネットワークの皆さんのための対応マニュアル〉

1 訪問先で

・相談された ・被害を発見 ・被害を予見 したら

2 静岡市消費生活センターへの相談を勧めてください

3 静岡市消費生活センターへ状況を通報してください

※本人が相談を望んでいない場合でも、その後の対応方法を消費生活センターからアドバイスします。

4 静岡市消費生活センターが通報者と連携します

- ◎内容の聞き取り・関係書類の確認
- ◎契約当事者の意思を確認
- ◎家族へ連絡

※本人が消費生活センターに一人で来ることが出来ない場合、同行依頼や地域包括支援センター等での消費生活相談員の聞き取りなどを行います。

5 必要に応じ、静岡市消費生活センターが事業者と交渉 その結果…問題解決！！

- ◎判断力の低下している方が消費生活センターに相談に来た場合、消費生活センターから、ご本人の了解を得て地域包括支援センターや民生委員などに見守りをお願いしています。
- ◎地域包括支援センター、居宅介護支援事業者への注意喚起情報の提供、見守り者への啓発チラシ、パンフレット等の配布も行っています。

地域ケア会議で対策を話し合ってみよう！

地域ケア会議で、地域包括支援センターで扱ったトラブル事例をもとにして、福祉関係者、自治会役員、ご近所の方などを交えて高齢者の消費者トラブルを減らすために何ができるか協議してみませんか。高齢者自身、家族、地域がそれぞれできることをやるだけで、トラブルを減らせ、トラブルが起こってもすぐに対処できます。

高齢者、家族、地域でできる対策

高齢者自身がとれる対策

14ページの高齢者へのアドバイスも参考にしてください。

- ・発信者番号表示機能がある電話を活用し、知らない人からの電話には出ない。
- ・セールスパーソンに居座られたら110番する。
- ・S型デイサービスや老人クラブなどに積極的に参加して、自ら情報や友人を得る。
- ・困ったらいつでも相談できる人を作っておく。

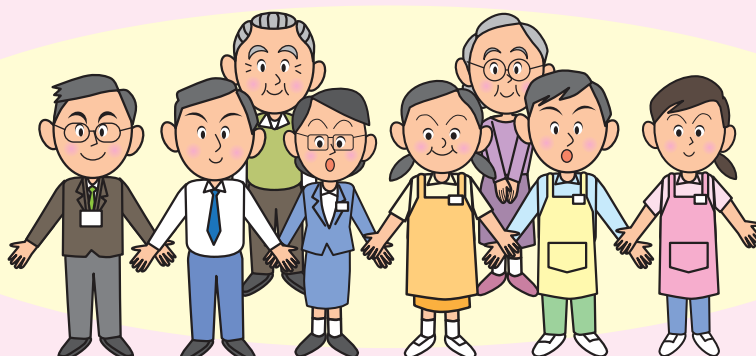
家族がとれる対策

- ・高齢者にできるだけ頻繁に連絡をとったり、声掛けをしたりする。
- ・高齢者が困ったら相談できる関係を日頃から作っておく。
- ・消費者トラブル防止の機器を購入して、高齢者宅に設置する。
留守番電話、^{*}通話録音装置、着信拒否装置、カメラ付インターホンなど
※静岡市消費生活センターでは、通話録音装置の貸し出しを行っています。
- ・地域に相談できる人を作っておく。

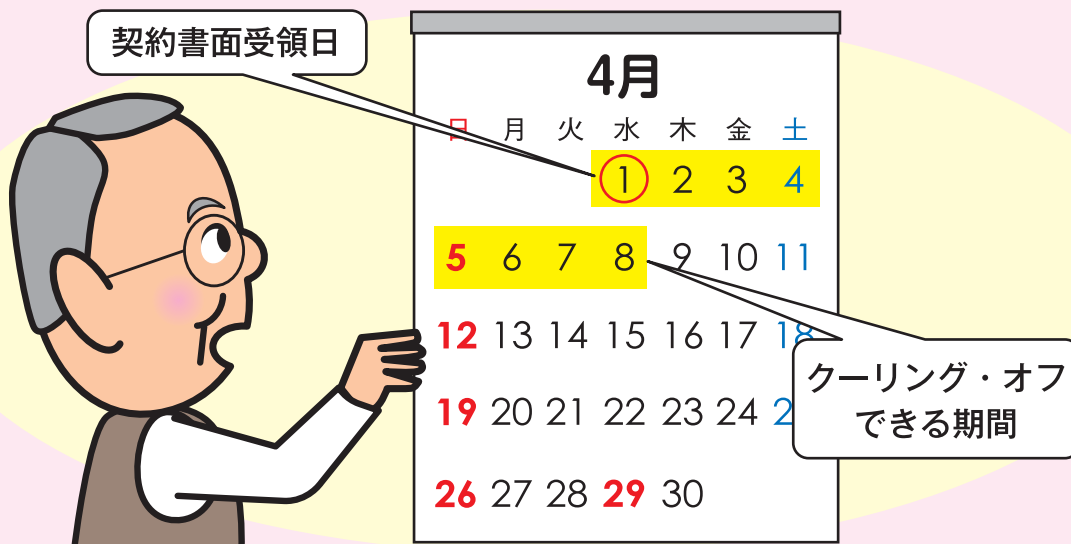


地域がとれる対策

- ・静岡市消費生活センターで実施する出前講座に申し込み、地域で悪質商法の手口やその対策を学ぶ。
- ・一人暮らし、二人暮らしの高齢者に日頃から近所の人声掛けをする。
- ・S型デイサービスや老人クラブの催しものに高齢者を誘う。
- ・高齢者が気軽に参加できる趣味の会などを地域で作る、高齢者同士の仲間づくりを促す。
- ・高齢者宅に見知らぬ人が訪問していたら、近所の人トラブルに巻き込まれていないか声掛けをする。
- ・ヘルパーや民生委員などは、高齢者宅を訪問したときに異変がないかさりげなくチェックする。



あきらめないで… クーリング・オフ制度



訪問販売や、電話勧誘販売などで契約した場合に、ある一定期間内に手続きをすれば、理由を問われることなく無条件で解約できる制度のことです。

契約書面を受領した日から**8日以内**に、書面や電子メール等で通知をします。

ハガキは発送前に表と裏をコピーして、郵便局の窓口で**簡易書留**または**特定記録郵便**にして送付します。

クレジット契約をした場合には、必ずクレジット会社にも同じ内容で通知します。

クーリング・オフした後も、「契約書」「ハガキのコピー」「郵便局の受領書」「送信メール」などの記録は保管しておきましょう。

クーリング・オフ期間を過ぎていても、クーリング・オフや、取消しを主張できる場合がありますので、すぐに

消費生活センター相談専用電話
(054-221-1056)
平日 9:00 ~ 16:00

へご相談ください。

✂

郵便はがき

切手

《契約者名》

《住所》

《会社名》

《所在地》

✂

高齢者へのアドバイス 悪質商法の被害にあわないための6か条

1 必要のないものはきっぱり断る

「結構です」「いいです」等あいまいな言葉は使わない
「いません」「お断りします」ときっぱり断る

2 簡単にはドアを開けない まずは、相手の名前と 訪問の目的を確認する 知らない人の訪問に要注意



※電話勧誘販売には 留守番電話にしておく。安心な相手のみ対応する。

※高齢者のみの世帯では 一見して高齢者のみの世帯だとわからないように郵便受けに子供の名前を書いておく
男物のジーンズなどを目立つ所に干しておく等

3 即断・即決はしない

契約はあわてない。少しでも迷ったら、家族、友人にまず相談
複数の事業者から見積りをとる余裕を

4 うまい話はこの世にない。 うたがってかかること

「必ずもうかります」「簡単にもうかります」はあやしい

5 頭を冷やしてよく考え、 うまく使おうクーリング・オフ

クーリング・オフ制度を知っておこう



6 困ったら相談しよう 消費生活センター

一人で悩まず、周囲に協力を求めましょう

契約や多重債務で困った時には、すぐに相談しましょう

静岡市消費生活センター

静岡市消費生活センターでは、専門の相談員が消費生活に関するさまざまな相談を受け付けています。また消費生活に関する講演会や出前講座などの啓発事業を実施しています。

☎ 054-221-1056 (相談専用)

《専門相談員による相談時間》
月～金（祝日、年末年始を除く）
午前9時～午後4時

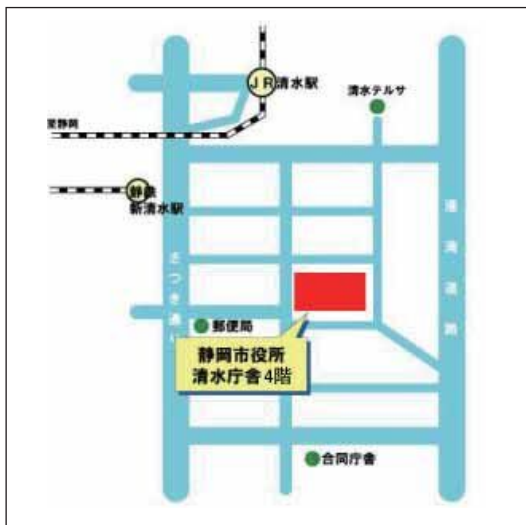
静岡相談窓口

〒420-8602
静岡市葵区追手町5番1号
静岡市役所静岡庁舎 1階



清水相談窓口

〒424-8701
静岡市清水区旭町6番8号
静岡市役所清水庁舎 4階



消費者ホットライン

い や や!
188

- 居住地の消費生活相談窓口につながります。
- 静岡市の方は、平日の9時～16時は静岡市消費生活センターに、土曜、日曜、祝日の10時～16時は国民生活センターの相談窓口につながります。（一部のIP電話、プリペイド式携帯電話からはご利用できません。）