

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。「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、怒られた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ます。

3 いそいそと出かける回数が増えている

長期間、SF商法の店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

光回線

～安くなると言われても、すぐに契約しないようにしましょう～

Q 「今より光回線の料金が安くなる」と電話がかかってきました。安くなるならよいかと思い契約すると返事をしましたが、よく考えずに契約したことを後悔しています。やめることはできますか。

A ケースによっては、契約書面の受領日から8日間は契約解除ができる「初期契約解除制度」があります。「安くなる」という言葉に乗せられて安易な契約はせず、現在の利用先や他会社のプランなどと比較して契約することが大切です。



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。

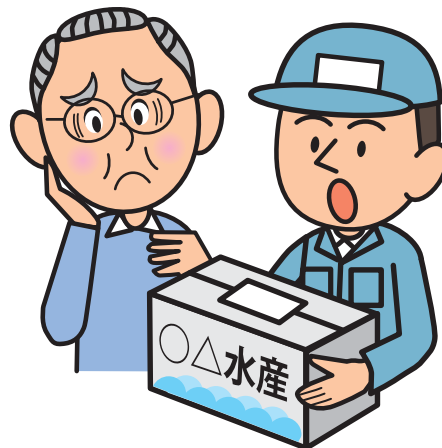


海産物の電話勧誘

～断っても送られてくることも～

Q 海産物の購入を勧める電話がかかってきました。「売れなくて困っている」と言われ購入することにしましたが、知らない事業者と契約したことが不安になりました。クーリング・オフできますか。

A 不要な勧誘を受けた場合はきっぱり断りましょう。電話勧誘で契約をしたときは、クーリング・オフができる場合があります。断っても送られてきた際は、送り主の名称や所在を手控え受け取らないようにしましょう。



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。訪問した事業者に「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。売らなくなければ、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ることができます。



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ります。



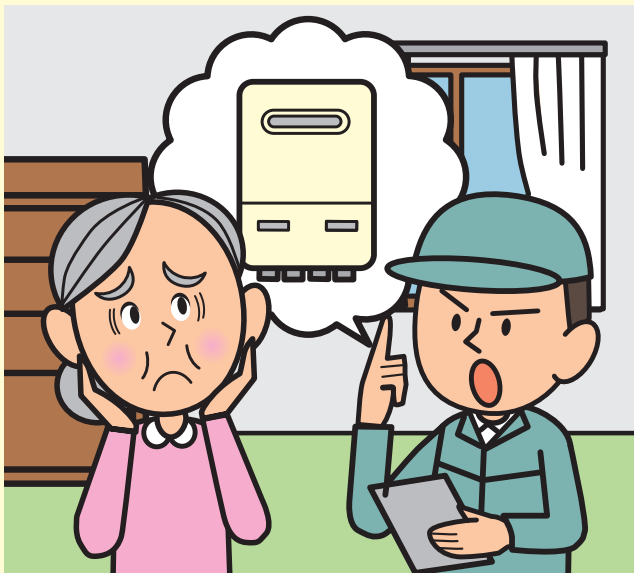
不審な電話

～個人情報を聞き出す不審な電話に注意～

Q 「電話料金が未納です。オペレーターと話したい方は1番を押してください」と自動音声の電話がかかってきました。電話料金を滞納した覚えがありません。どうしたらよいですか。

A 覚えがない内容の不審な電話を受けたらすぐに電話を切りましょう。オペレーターにつながると個人情報を聞き出されるおそれがあります。





一人暮らしのAさん宅を訪問した時に、給湯器の購入契約書を見つけました。給湯器の調子が悪いとは聞いていなかったため、Aさんに契約することになった経緯を確認しました。その内容は次のとおりです。

2日前「給湯器の無料点検をします」と知らない事業者の訪問がありました。無料ならよいかと思い点検を依頼したところ、「給湯器が劣化している。火災になる可能性もあり、交換した方がよい」と言われ不安になり、勧められるままに30万円の給湯器を購入しました。

契約書を見ると、ガス供給会社でも給湯器のメーカーでもなく、遠方の事業者と契約したことになっています。

見守りのポイント

- ①どのような説明を受けたのか、給湯器を交換する必要があるのか、給湯器を購入する意思があるのかを確認してください。
- ②高齢者は被害にあった認識がない、相談をしないなど被害が表面化しにくい傾向があります。高齢者宅で見慣れない契約書を見つけたら、すぐに消費生活センターに相談してください。



契約上の留意点等

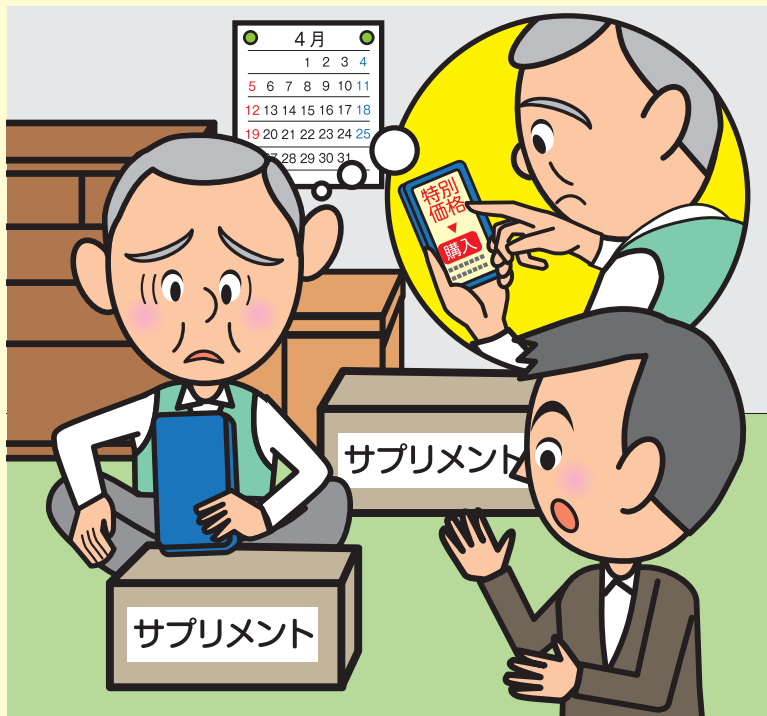
- ①点検時の事業者の言葉だけを信じ、不要な契約を結んでしまうことがあります。給湯器は種類や価格が様々なため、今、交換が必要か、交換する機種は納得がいくものかなど複数の機種の機能や価格を比べて十分に検討しましょう
- ②機器の交換や修理が必要な時は相見積もりを取るなど慎重に対応しましょう。
- ③その場ですぐに契約せず、家族など信頼できる人に相談をしましょう。
- ④訪問販売の場合は、契約書面を受け取った日を含めて8日間は無条件で契約解除できるクーリング・オフの制度があります（詳細は12ページ参照）。

※「点検商法」とは「点検」と称して来訪し、「工事が必要」「このままでは危険」などと不安を煽り、契約をさせる商法です。給湯器のほか分電盤や屋根などの点検商法の事例も報告されています。

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回の購入が条件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に効く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。

見守り事例 3

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C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。

C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。

C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。



見守り・気づきのポイントチェック

- 家に見慣れない人や事業者が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- 不審な見積書、契約書、請求書、領収書などの書類がないか
- 定期的にお金をどこかへ支払っていないか
- 生活費が不足したり、お金の困ったりしていないか

だまされやすさチェック

当てはまる項目が多いほど、だまされやすい傾向にあります。
注意しましょう！



- 扱われるようにお願いされると弱い
- 自信たっぷりに言われると納得してしまう
- マスコミで取り上げられた商品はすぐ試したくなる
- 好きな有名人が勧める商品は買いたくなってしまう
- 「お買い得」「今だけ」と聞くとつい買いたくなってしまう
- どんな相手からの電話でも最後まで聞く
- 家族や友人などの気軽に相談できる人が身近にいない
- ひとり暮らし、または高齢者のみで暮らしている
- 困ったことがあっても、できるだけ自分でなんとかしようとする
- 健康面や経済的な不安がある
- たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う

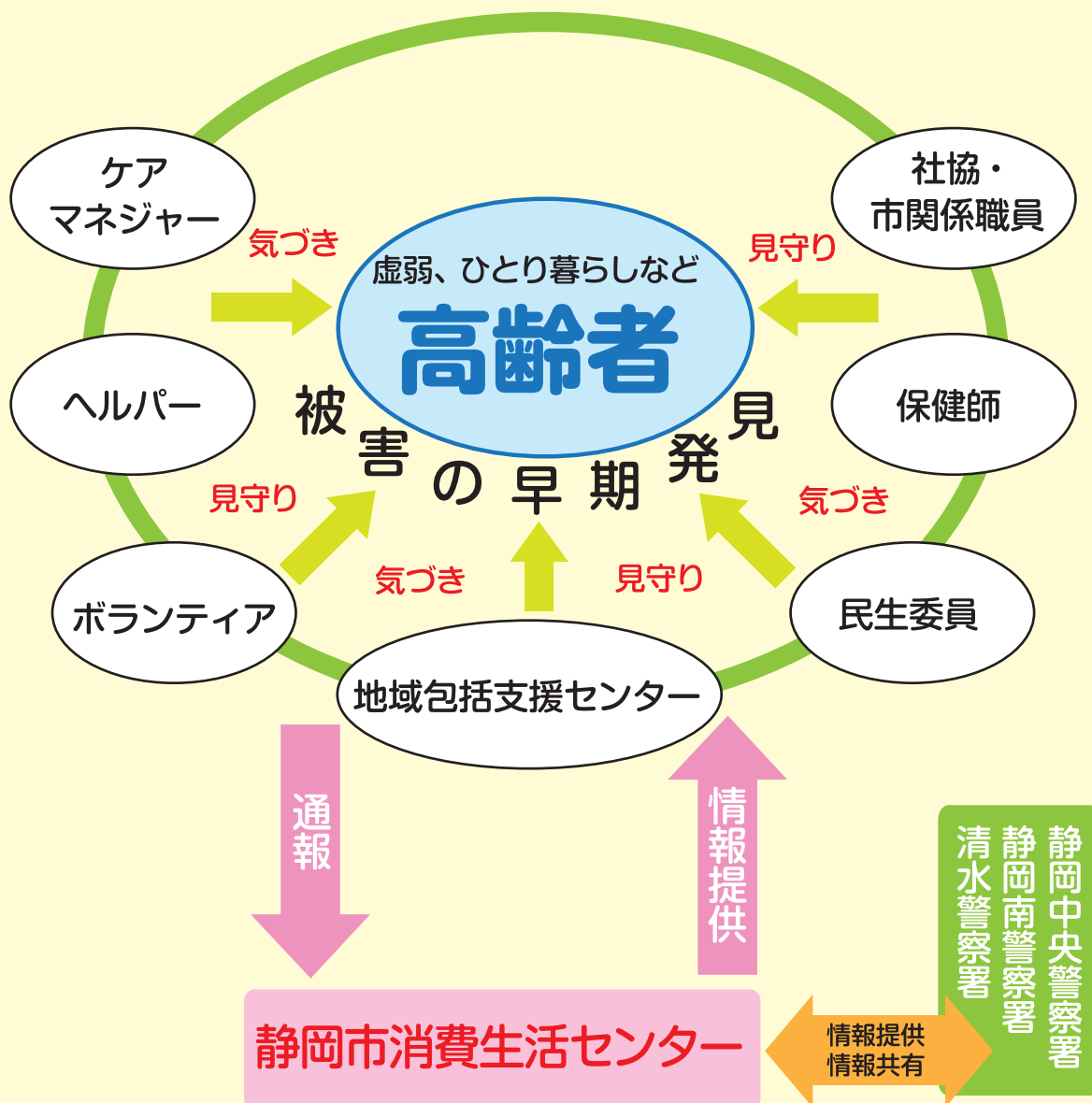
【高齢者の消費者被害防止のための 見守りネットワーク】

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などの早期発見・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。

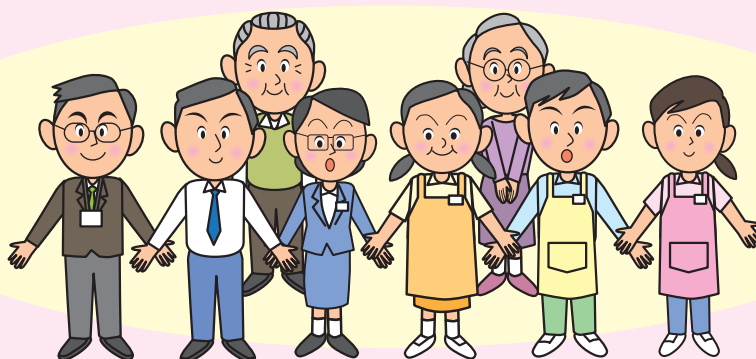
家族がとれる対策

- ・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
- ・地域に相談できる人を作っておく。

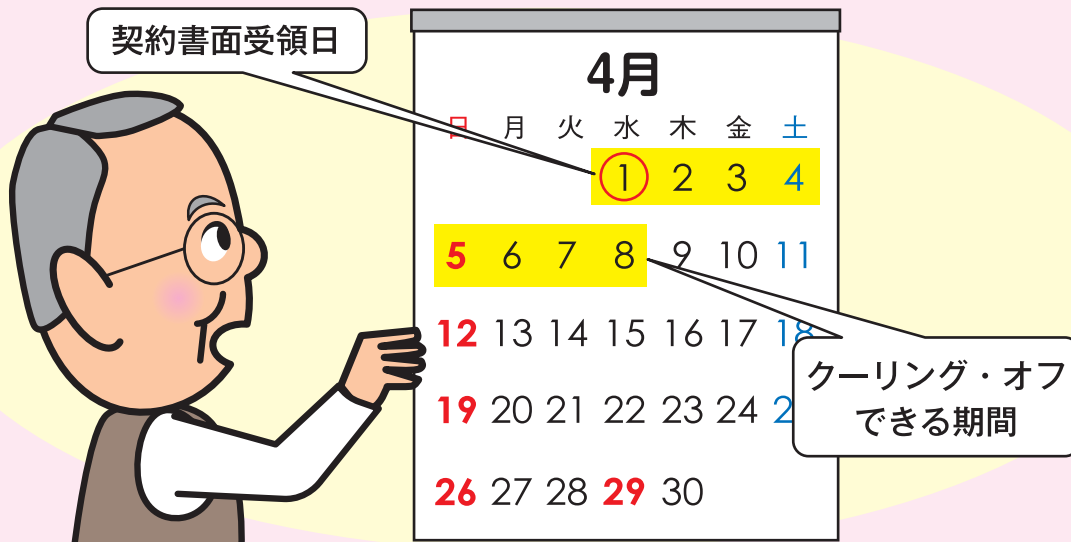


地域がとれる対策

- ・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方が声掛けをする。
- ・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り、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、近所の方が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》

✂

はがきの書き方見本



契約日 令和 年 月 日

●販売会社名

●販売会社所在地

●商品（役務）名

●金額 円

上記日付の申し込みを撤回または解除します。

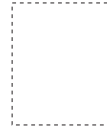
令和 年 月 日



表面

郵便はがき

□□□□□□□□



〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

《契約者名》

静岡市〇区〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

《住所》

〇〇〇〇株式会社 御中

《会社名》

〇〇県〇〇市〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

《所在地》

□□□□□□□□

裏面

契約日 令和 年 月 日

●販売会社名

〇〇〇〇株式会社

●販売会社所在地

〇〇県〇〇市〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇

●商品（役務）名

〇〇〇〇

●金額

〇〇〇〇 円

上記日付の申し込みを撤回または解除します。

令和〇年〇月〇日

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。疑問があるまま契約しない。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

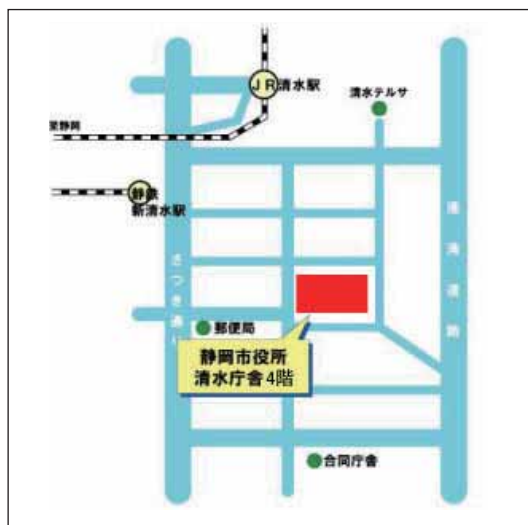
静岡相談窓口

〒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。）