



消費生活相談窓口をご案内します。  
困った時は早めに相談しましょう。

全国共通 消費者ホットライン

いちゃいちゃ！  
☎ 188

郵便番号等を入力すると、県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口につながります。

※ 窓口が開所していない時間帯などは、窓口の電話番号や受付時間をご案内します。

愛知県消費生活総合センター

受付時間

☎ (052) 962 - 0999

月曜～金曜 9:00～16:30

土曜・日曜 9:00～16:00

※祝日等の休日(土曜・日曜除く)及び年末年始(12/29～1/3)は休み

〒460-0001 名古屋市中区三の丸2-3-2

愛知県自治センター1階(愛知県県民文化局県民生活部県民生活課内)

市町村の相談窓口

※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。

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) 38-6454
瀬戸市消費生活センター (0561) 88-2679	大府市消費生活センター (0562) 45-4538
知多半田消費生活センター (0569) 32-2444 (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	知多市消費生活センター (0562) 36-2688
春日井市消費生活センター (0568) 85-6616	知立市消費生活センター (0566) 95-0195
海部地域消費生活センター (0567) 23-0150 (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛鳥村)	尾張旭市消費生活センター (0561) 53-2111
碧南市消費生活センター (0566) 42-2660	岩倉市消費生活センター (0587) 37-7867
刈谷市消費生活センター (0566) 91-1195	豊明市消費生活センター (0562) 85-3712
豊田消費生活センター (0565) 33-0999	日進・東郷消費生活センター (0561) 56-0039(日進) (0561) 38-3111(東郷)
安城市消費生活センター (0566) 76-7749	清須市消費生活センター (052) 325-5151
西尾市消費生活センター (0563) 65-2161	北名古屋市消費生活センター (0568) 22-1111
犬山市消費生活センター (0568) 44-0398	みよし市消費生活センター (0561) 32-8015
常滑市消費生活センター (0569) 47-6139	長久手市消費生活センター (0561) 64-6503
江南市消費生活センター (0587) 53-0505	扶桑町消費生活センター (0587) 92-4121
小牧市消費生活センター (0568) 76-1119	東三河消費生活総合センター (0532) 51-2305
	東三河消費生活豊川センター (0533) 89-2238

2026年3月1日現在

2026(令和8)年3月発行

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三丁目1番2号

☎(052)954-6163(ダイヤルイン)

こんなときどうする!?

# 高齢者の消費者トラブル

近年、高齢者の消費者トラブルが増えています。電話や訪問販売、インターネットを利用した手口はますます巧妙になり、誰もが被害に遭う可能性があります。被害を防ぐためには、悪質商法の特徴や注意すべきポイントを知り、少しでも「おかしいな」と感じたら、すぐに相談することが大切です。

あなたの安全を守るために、ぜひこのパンフレットを参考にしてください。

## 消費者トラブルに遭わないための8か条

- 見知らぬ訪問者は家に入れない
- 簡単に個人情報をお教えしない
- いらぬものは「いりません」ときっぱり断る
- その場で契約せず、家族や友人、消費生活相談窓口にご相談する
- 契約前に、契約書や規約をよく読む
- 国際電話の休止や防犯機能付き電話を活用する
- 親切な言葉や一生懸命な態度に流されない
- 悪質商法の手口や最新情報に関心を持つ

## 目次

・消費者トラブルに遭わないための8か条…1	事例6 公的機関等をかたる不審な電話…5
・だまされやすさ心理チェック…2	・クーリング・オフによる契約解除方法…6
・高齢者に多い消費者トラブル	・「消費者が意見を伝える」ときのポイント…7
事例1 定期購入…3	・あい暮らしWEBの紹介…7
事例2 点検商法…3	・見守りネットワークの紹介…7
事例3 通信契約のトラブル…4	・消費生活相談窓口のご案内…8
事例4 訪問購入…4	
事例5 住宅のリースバック契約のトラブル…5	



愛知県

「あい暮らしWEB」  
キャラクター ピッピ



あなたは消費者トラブルに  
巻き込まれやすい?



# だまされやすさ **心理** チェック をしてみよう!

あてはまる項目に“○”をつけてください。

<p><b>1</b> 自分のまわり あまり悪い人は いないと思う</p> <input type="checkbox"/>	<p><b>2</b> 相手に悪いので 相手の話を 一生懸命聞く方だ</p> <input type="checkbox"/>	<p><b>3</b> たまたま運の悪い 人がトラブルに あうのだと思う</p> <input type="checkbox"/>
<p><b>4</b> 知人から「効いた」 「良かった」と聞くと、 やってみようと思う</p> <input type="checkbox"/>	<p><b>5</b> 有名人や肩書きの ある人の言うことは つい信用してしまう</p> <input type="checkbox"/>	<p><b>6</b> 人から すすめられると 断れない方だ</p> <input type="checkbox"/>
<p><b>7</b> 迷惑をかけたく ないので家族にも 黙っていることがある</p> <input type="checkbox"/>	<p><b>8</b> 実際、身近に 相談できる人が あまりいない</p> <input type="checkbox"/>	<p><b>9</b> しっかり者だと 思われたい</p> <input type="checkbox"/>

合計  個

○が多いほど、消費者トラブルにあう**危険度が高い傾向**にあります!



- **1 2 3**に○をつけた人はトラブルに対して危機意識がうすい傾向
- **4 5 6**に○をつけた人はだまされているのに気づかない傾向
- **7 8 9**に○をつけた人はだまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向

作成：立正大学心理学部教授 西田公昭(消費者庁2020年2月発行「高齢者・障がい者の消費者トラブル見守りガイドブック」より抜粋)

## 「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、置こう!

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



## あいち暮らしWEB

消費生活に関する情報や消費者教育教材などを掲載し  
ています!



### < 掲載内容 >

- ◆ 消費生活情報「あいち暮らしっく」
- ◆ 消費者トラブル情報
- ◆ 消費者教育コンテンツ など



あいち暮らしWEB

## 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活動を応援しています!

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(42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、美浜町、幸田町 (2025年12月末現在)

# 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おけるクーリング・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。

### 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

〒□□□□□□

○市○町○番地

代表者 株式会社 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 ○○○○

商品金額 ○○○○円

販売会社名 ○○○○株式会社

右記日付の契約は解除します。 担当者名 ○○○○氏

なお、すみやかに支払済の○○○○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

氏名 住所

表面



# 高齢者に多い消費者トラブル

## 事例1 定期購入

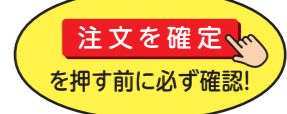
- SNSの広告を見てお試しのつもりで、しわとりクリームを購入した。1回限りと確認したはずなのに、4回の受け取りが条件の定期購入になっていた。
- 広告には「いつでも解約できる」と表示されていたが、解約しようと何度電話をしてもつながらず、解約できない。



## アドバイス

- ・インターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」を最後までスクロールするなどして契約条件をしっかりと確認しましょう。

- 確認するポイント
- 定期購入が条件になっていませんか?  
☞ いつまでの契約ですか? 何回の契約ですか? 支払う総額はいくらですか? 解約の連絡手段は?
  - 返品特約や解約条件を確認しましたか?  
☞ 解約・返品はできますか? 解約・返品の条件は確認しましたか?
  - お届け予定日や利用規約の内容を確認しましたか?



- ・トラブル回避のために、最終確認画面のスクリーンショットを証拠として保存しておきましょう。

## 事例2 点検商法

- 「近所で工事をするのであいさつに来た。お宅の屋根が気になる」と言うので点検を依頼したが、近所の工事はうそだった。
- 「無料で点検します」と言って点検した後、「このままでは瓦が飛んでご近所に迷惑がかかる」などと不安をあおられ、考える時間なく修繕工事の契約をしてしまった。



## アドバイス

- ・突然、訪問してくる業者には、安易に対応しないようにしましょう。
- ・業者の話をうのみにせず、家族や周りの人に相談しましょう。
- ・工事等を検討する場合も、複数社から見積を取るなど十分に検討しましょう。
- ・契約する際には、契約書の内容をしっかりと確認しましょう。
- ・契約後であっても、クーリング・オフ等ができる場合があります。

クーリング・オフについてはP.6をご覧ください。



### 事例3 通信契約のトラブル



- 電話で「通信料が安くなる」と勧誘され、光回線を変更したが、安くならなかった。
- 大手電話会社からの電話だと思い信用して契約したが、契約相手は別の事業者で契約内容もよく分からない。

#### アドバイス

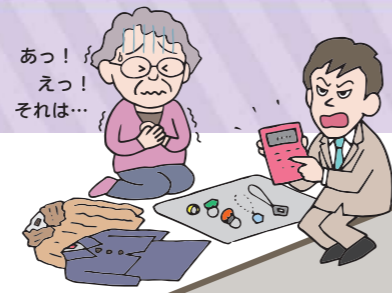
- ・電話で勧誘されても、すぐに契約せず、なぜ安くなるのか説明をしっかりと聞き、利用環境や目的に照らして検討しましょう。

#### 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<sup>(注1)</sup>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<sup>(注2)</sup>。

(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



- 「不用品を引き取る」と電話があり、洋服を出そうと来訪を承諾した。来訪した担当者に「貴金属はあるか」と強く迫られ、貴金属を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.6をご覧ください。



### 事例5 住宅のリースバック契約のトラブル



- 長時間勧誘され続け、結局、自宅マンションのリースバック契約をしましたが、「解約したい」と申し出たら違約金を請求された。
- 「売却後もそのまま住み続けられる」と説明され、生活に困っていたのでリースバック契約をしたが、家賃が値上げされ支払えなくなった。

#### リースバック契約

自宅(マンション・戸建て住宅)を売却する契約と同時に、その不動産の賃貸借契約を結んで、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続けるという契約

#### アドバイス

- ・勧誘が迷惑だと思ったら、きっぱり断りましょう。
- ・業者の話をうのみにせず、家族や周りの人に相談しましょう。
- ・売却の契約が成立してしまうと、無条件での契約解除(クーリング・オフ)はできません。
- ・売却後もそのまま住み続けたい場合、家賃を支払い続けられるかよく確認しましょう。
- ・国土交通省が公表する「住宅のリースバックに関するガイドブック」を活用しましょう。



### 事例6 公的機関等をかたる不審な電話



- 自宅の固定電話に公的機関を名乗り、「これから2時間後に電話が使えなくなる」と電話がかかってきた。非通知からの着信だった。
- 大手電話会社を名乗る自動音声の電話で、「これから2時間後に電話が使えなくなる。オペレーターとの通話は1番を押すように」と案内があり、つながったオペレーターに、名前、生年月日、住所、マイナンバーなどの個人情報を伝えてしまった。

公的機関や大手電話会社から、電話停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することはありません!

#### アドバイス

- ・非通知や知らない番号からの電話は、不審な電話のおそれがありますので、普段から慎重になりましょう。また、氏名等を聞かれても、個人情報は絶対に伝えないようにしましょう。
- ・自動音声ガイダンスが流れた場合には、最後まで聞かずにすぐに電話を切ることも大切です。

家族間でも共有しましょう!

