

# あいち暮らしっく

2016年  
No. 119

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

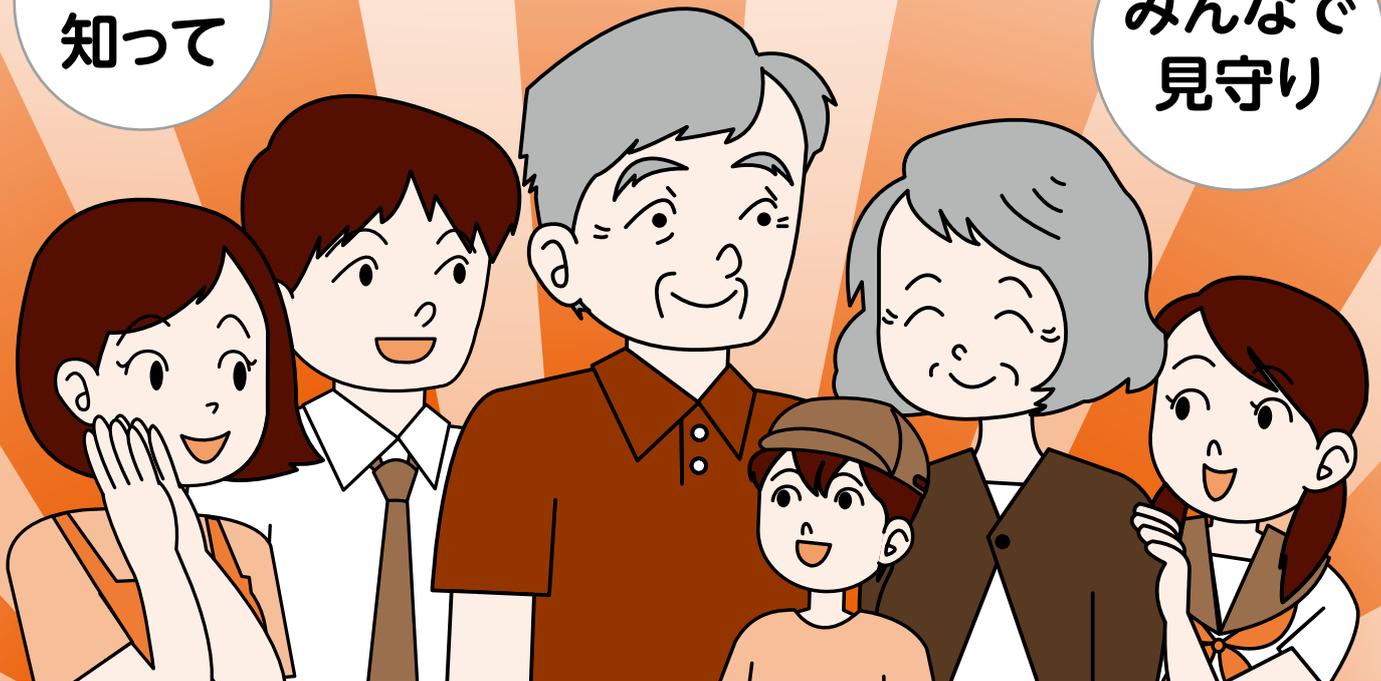
みんなで  
見守って

## 高齢者の消費者トラブルを防ごう!

高齢者の消費者トラブルを防ぐには、高齢者ご本人が問題意識を高めていただくことはもちろん大切ですが、ご家族や周りの方々が日頃から様子を気にかけて、見守っていくことも重要です。日々変化する悪質商法の手口を学び、高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう!

手口を  
知って

みんなで  
見守り



目次

### 高齢者に多いトラブル事例

- ◆点検商法 .....2
- ◆投資商法 .....3
- ◆訪問買取 .....3
- ◆健康食品に関するトラブル .....4
- こんな相談が増えています!
- ◆ワンクリック請求 .....4
- ◆インターネット回線契約 .....5

- ◆消費者トラブルにあわないための7か条 .....6
- ◆ご家族、民生委員、介護ヘルパー、ご近所の皆さんへ .....6
- ◆クーリング・オフ制度を利用しましょう .....7
- ◆もっと消費生活について学ぶには .....8
- ◆困ったときは早めに相談しましょう (消費生活相談窓口のご案内) .....8

# 点検商法

例えば…

屋根工事、  
ふとん類 など

## こんな手口に要注意!

- 無料で点検やクリーニングをするという訪問し、「問題がある」「このままでは危険だ」などと不安をあおり、必要のない契約や高額な商品の購入を迫ります。
- 勝手に作業をして、法外な料金の請求をする場合があります。
- 家族に相談せず、その場で契約を急がせます。



## アドバイス

## 突然来訪し、「無料で点検」と言ったり、 契約を急がせたりする業者には要注意!

- 契約を迫られても、慌ててその場で契約せず、家族や周りの人にも相談しましょう。
- 不要なら、きっぱりと断りましょう。
- 工事が必要な場合は、他の業者にも見積を取りましょう。
- 訪問販売の場合、法律的に有効な契約書等を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフできます。また、クーリング・オフ期間を過ぎていても、事実でないことを告げられて契約した場合など、勧誘に問題のある場合は解約できることもあります。

# 投資商法

例えば…

未公開株、社債、  
ファンド型投資商品  
など

## こんな手口に要注意!

- 「必ずもうかる」「値上がり確実」などと利益になることを強調して、投資の勧誘をします。
- 複数の人物が役割分担してうまい話を持ちかける「劇場型」の勧誘も多く見られます。
- 配当があっても最初だけで、しばらくすると、投資を勧めた業者と連絡が取れなくなることもあります。
- 過去に被害にあった方に対して「あなたの被害が回復できる」と誘うケースもあります。



## アドバイス

## リスクもなく資産を増やせる「うまい話」はありません!

- 「必ずもうかる」などの怪しいもうけ話への誘いはうのみにせず、きっぱりと断りましょう。
- 二次被害にあわないために、「今までの損を取り返せる」と勧誘する業者の話は信用しないようにしましょう。
- 高齢者の被害金額は他世代に比べ高額な傾向にあります。一旦お金を支払ってしまうと返金が困難な場合がほとんどです。安易に支払わないようにしましょう。

「社債購入のために名義を貸してほしい」と勧誘し、承諾すると「名義貸しは犯罪だ」と示談金を請求するケースも見られます。名義貸しの勧誘はきっぱりと断りましょう。

貴金属等を  
安値で買い取る

# 訪問買取

例えば…

貴金属 など

## こんな手口に要注意!

- 「不要な衣服はありませんか。買い取ります。」と電話や訪問で勧誘し、買取を承諾すると、本来の目的である「貴金属も買い取りますよ。」と強引に迫られ、本来の価格より安値で買い取られてしまい、取り戻そうとしても業者の連絡先が分からない場合があります。
- 被害にあうのは女性が多く、密室で男性に強く買取を迫られ、恐怖を感じることも多いようです。



## アドバイス

## 買取の依頼は慎重に!必要がなければきっぱりと断りましょう!

- 業者が来訪する際には、一人で対応しないで、家族などに同席してもらいましょう。
- 買取業者は契約時に法律的に有効な契約書等を交付する義務があります。書面を交付しない業者との契約はしないようにしましょう。また、書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフができ(※)、この期間内は商品の引渡しを拒否することもできます。

※家具・家電(携行が容易なものを除く)等、クーリング・オフが適用されない商品もあるので注意が必要です。

# お試しのつもりが定期購入に 健康食品に関するトラブル

## こんな相談が寄せられています!

- 広告を見てお試し価格につられ健康食品を購入したところ、数か月後にも商品が届き、業者に連絡すると、**定期購入を申し込んだことになっていた。**
- 注文していない健康食品を送ると電話があり、**断ったにも関わらず一方的に商品を送りつけられた。**



## アドバイス

### 申込みの際は十分な確認を!

- 商品の特徴や価格だけでなく、**購入や返品の内容等を十分に確認するよう**にしましょう。

### 身に覚えがなければ受取拒否を!

- 断った商品や注文していない商品が送られてきた場合は、**業者名、連絡先を控えた上で受け取りを拒否**しましょう。
- 電話で勧誘され、承諾してしまった場合は、**法律的に有効な契約書等を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフ**できます。

こんな相談が  
増えています!

## ワンクリック請求

入口は  
アダルトサイト  
だけでは  
ありません!

## こんな手口に要注意!

- スマートフォンを閲覧中、有料サイトに誘導され、年齢確認ボタンをクリックしただけで突然会員登録されて、料金請求の画面が張り付き、消えなくなります。
- 「請求画面が表示されると同時にスマートフォンからシャッター音が聞こえた」「誤作動の方はこちら」をクリックすると電話が自動発信された」などの手口も見られます。



## アドバイス

### 請求に応じる必要はありません!

- サイトにアクセスしただけなど、有効な申込みをしていない場合、契約は成立していません。**身に覚えのない請求は無視してください。**
- 「退会はこちら」などと電話をかけるよう誘導されることがありますが、**個人情報を聞き出される恐れがありますので、相手には決して連絡しないでください。**
- 請求画面が消えない場合は、**独立行政法人情報処理推進機構 (IPA) のウェブサイト (<http://www.ipa.go.jp/>) を参照してください。**

被害救済を装う  
詐欺的な業者  
(二次被害)に注意!!

インターネットの広告で「請求を止められる」と被害救済を装う業者に相談し、解約の交渉料として高額な請求を受けるケースも多く見られます。**公的機関が交渉料等の費用を請求することはありません。** 広告や事業者の説明をうのみにせず、必要のない契約はしないようにしましょう。

こんな相談が  
増えています!

# インターネット回線契約

## こんなトラブルに要注意!

- 大手通信会社の委託会社を名乗って電話があり、「インターネット利用料が安くなる。」と勧誘された。了承すると、勧誘時には説明のなかったプロバイダの変更契約をしたことになっていた。
- また、料金も説明されたほど安くないことが分かったため解約を申し出ると、高額な解約料を請求された。



ポイント!



## 電気通信事業法が改正されました!

(平成28年5月21日施行)

### 説明義務の充実

事業者は、契約前に高齢者や障害者等、配慮が必要となる利用者に対して、その知識、経験、契約目的に配慮した説明を行うことが義務付けられました。

### 書面交付義務の導入

事業者に対し、契約後遅滞なく、契約内容を明らかにした契約書面(※)を利用者へ交付することが義務付けられました。

※消費者が承諾した場合は、電子メールやウェブページ上での掲載など、電子的な交付をすることも可能です。

### 初期契約解除制度

契約書面を受け取った日を含めて8日間は、事業者の合意がなくても違約金なしで契約を解除することが可能になりました。ただし、「クーリング・オフ」とは異なり、解約までの間に発生した利用料金や工事費用、事務手数料などは消費者が負担することとなるので注意が必要です。



アドバイス

## サービス内容・解約条件等を確認し慎重に契約しましょう!

- 電気通信事業法の改正により、事業者は契約後遅滞なく、契約書面を交付することとなりました。契約書面には初期契約解除制度の対象となるのか等の詳細な契約内容が記載されていますので、内容をしっかり確認するようにしましょう。また、契約内容に問題があった場合は、早めに事業者へ申し出ましょう。
- 勧誘を受けたサービスの契約や今後の勧誘を希望しない場合は、きっぱりと断りましょう。



# 消費者トラブルにあわないための 7か条

- ① 見知らぬ訪問者は家に入れない
- ② 知らない人に簡単に個人情報を教えない
- ③ いらぬものは「いりません!」ときっぱり断る
- ④ その場で契約したりお金を渡したりしない
- ⑤ 契約前に、契約書や説明をよく読む
- ⑥ 家族や友人にすぐ相談する
- ⑦ 留守番電話機能や番号表示サービス、着信拒否機能などを活用する



お断り!



ご家族、民生委員、介護ヘルパー、  
ご近所の皆さんへ

**まわりの方々の見守りで、  
高齢者の消費者トラブルを  
防ぎましょう!**

## 高齢者トラブルの特徴

- ① 消費者トラブルにあっていることに、ご本人が気付いていないこともあります。
- ② 消費者トラブルにあったことに気付いても、「恥ずかしい」、「迷惑をかけたくない」という気持ちから、誰にも相談しないことがあります。



## こんなことがあったら…

- ◆ 外出が増えた。
- ◆ 電話を取るのを敬遠したり、電話口で困っていたりする。
- ◆ 憂うつそうな様子
- ◆ お金に困っているような様子
- ◆ 見慣れない人が頻繁に出入りする。
- ◆ 見慣れないダンボール箱や多くの新しい品物、領収書、名刺などがある。
- ◆ 業者と会う日時や支払日等、カレンダーやメモに不審な書き込みがある。 など

## このように対応しましょう!

- ご本人に事情を聞いてみてください。
- 悪質商法が疑われる場合は、すぐにご相談ください(相談先はP8を参考にしてください)。
- 一人暮らしのお年寄りには特に声かけをお願いします。
- 一人での相談が不安な方には、付き添っていただくと相談しやすいようです。

# 訪問販売や訪問買取、電話勧誘販売などによる契約の解除には クーリング・オフ制度を利用しましょう

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や買取など消費者にとって不意打ちになるような取引について、いったん契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、無条件で契約を解除できる制度です。法律で定められた書面を受け取った日を含めて8日(いわゆるマルチ商法、内職・モニター商法は20日)以内なら、解除ができます。

## クーリング・オフの効果

- ・支払った金額は全額返金されます。
- ・商品等の引き取りに係る費用は事業者の負担となります。
- ・既に工事が行われていても、事業者の負担で元に戻してもらえます。

## クーリング・オフの方法

- ・必ず書面で、契約を解除したい旨を書いて事業者へ通知します。
- ・発信したことが証明できるように、はがきに「特定記録」又は「簡易書留」で送ります。
- ・証拠として、必ず両面のコピーをとっておき、「特定記録」や「簡易書留」の受領書と一緒に大切に保管しましょう。
- ・クレジット契約している場合は、クレジット会社へも書面を送りましょう。

※内容証明郵便で出す方法もあります。

## はがき記入例

郵便はがき	
□□□□□□	
〇〇市〇〇町〇〇番地	〇〇株式会社
代表者	様
<b>契約解除通知書</b>	
契約年月日	平成〇〇年〇月〇日
書面受領日	平成〇〇年〇月〇日
商品名	〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇株式会社
担当者	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円を返金し、	
商品を引き取ってください。	
住所氏名	平成〇〇年〇月〇日

## クーリング・オフできない取引

消費者自らが店舗に出かけて品物を購入した場合など不意打ち性のない取引、通信販売、3千円に満たない現金での買物、化粧品・健康食品など消耗品の消費した部分、自動車・自動車リース、葬儀サービスなどはクーリング・オフ制度が適用されません。

## 過量販売(訪問販売に限る)

訪問販売で、通常では到底必要とは考えられない過剰な量の商品の購入等をさせられた場合、契約後1年間は契約の解除ができます。困ったときはご相談ください。

**あきらめないで!**

事業者のうそや脅しによってクーリング・オフを妨げられた場合は、期間が過ぎていても、その妨害が解消されるまではクーリング・オフができます。あきらめないで相談してください。

ご家族の皆様へ

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を、法律面や生活面で保護・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、市区町村の地域包括支援センターにお問い合わせください。

# もっと消費生活について学ぶには ～「あいち暮らしWEB」を活用しよう!～

消費者問題を始め、暮らしの情報サイトとして、お子様から高齢者の方まで幅広くご利用いただける総合サイトです。消費者被害を未然に防ぐ知識が自然に身に付くゲーム教材や学生向け・教員向け教材なども提供しています。是非ご利用ください!

## パソコンサイトはこちら

<http://www.pref.aichi.lg.jp/kenmin/shohiseikatsu/>



## スマートフォンサイトはこちら

<http://www.pref.aichi.lg.jp/kenmin/shohiseikatsu/sp/>

スマートフォンからも  
消費生活情報(あいち暮らしWEB)  
の情報をご覧いただけます。



困った時は 早めに相談しましょう。

(相談は原則ご本人からですが、場合によってはご家族などからの相談もお受けします)

暮らしのお役に立ちます

## 消費生活相談窓口のご案内

消費者ホットライン  
(身近な相談窓口につながります。)

☎188 ※イヤヤ(嫌や!)  
と覚えてください。

愛知県

- 愛知県消費生活総合センター ☎(052)962-0999
- 尾張消費生活相談室 ☎(0586)71-0999
- 海部消費生活相談室 ☎(0567)24-9998
- 知多消費生活相談室 ☎(0569)23-3300
- 西三河消費生活相談室 ☎(0564)27-0999

※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始したことに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務は、平成28年3月末日をもって終了しました。



市町村

※原則それぞれ市町内にお住まいの方を対象としています。

- |                               |  |
|-------------------------------|--|
| ●東三河消費生活総合センター ☎(0532)51-2305 | ●知多半田消費生活センター ☎(0569)32-2444<br>(半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町) |
| ・東三河消費生活豊川センター ☎(0533)89-2238 | ●春日井市消費生活センター ☎(0568)85-6616<br>(市民活動推進課)                    |
| ・東三河消費生活蒲郡センター ☎(0533)66-1204 | ●豊田消費生活センター ☎(0565)33-0999                                   |
| ・東三河消費生活田原センター ☎(0531)23-3818 | ●安城市消費生活センター ☎(0566)71-2235                                  |
| ・東三河消費生活新城センター ☎(0536)23-6260 | ●西尾市消費生活センター ☎(0563)65-2161                                  |
| ●名古屋市消費生活センター ☎(052)222-9671  | ●犬山市消費生活センター ☎(0568)61-1800                                  |
| ●岡崎市消費生活センター ☎(0564)23-6459   | ●小牧市消費生活センター ☎(0568)76-1119                                  |
| ●一宮市消費生活相談窓口 ☎(0586)71-2185   | ●尾張旭市消費生活センター ☎(0561)53-2111                                 |
| ●瀬戸市消費生活センター ☎(0561)88-2679   |  |

あなたの最寄の消費生活相談  
窓口を記入しましょう



災害に便乗した悪質商法にご注意ください

発行/愛知県県民生活部県民生活課 ☎(052)954-6603  
〒460-8501 名古屋市中区三の丸3-1-2  
発行月/平成28年8月