

暮らしっく

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

みんなで
見守り!

高齢者の消費者トラブル!

みんなで
防ごう!

高齢者を狙う悪質商法の手口は益々巧妙となり、高額な被害が相次ぐなど、深刻な状況となっています。高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者ご本人が意識を高めていただくことが大切ですが、ご家族や周りの方々が日頃から高齢者の様子を気にかけて、見守っていただくことも大切です。「あれ、いつもと違って変だな。」そんな高齢者の暮らしの変化に気付いていただき、みんなの見守りで高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう!



高齢者に多いトラブル事例

目次

・ハガキによる架空請求	2
・ワンクリック請求	2
・仮想通貨	3
・点検商法	4
・訪問購入	4
・インターネット接続回線契約	5
・健康食品の定期購入	5

・ご家族、民生委員、介護ヘルパー、ご近所の皆さんへ ～気づきのポイントとアドバイス・対処の仕方～	6
・地域で高齢者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!	6
・クーリング・オフ制度を利用しましょう	7
・消費者トラブルに遭わないための7か条	8
・困った時は早めに相談しましょう。 (消費生活相談窓口のご案内)	8

ハガキによる架空請求

- 「法務省管轄支局 民間訴訟告知センター」など公的機関のような名称をかたり、「契約不履行」や「訴訟」、「差し押さえ」など、もっともらしい法律用語や脅し文句で不安をあおり、折り返しの連絡を促すものです。

アドバイス

請求は無視! 応じる必要はありません!

同じ内容のハガキを不特定多数に送りつける架空請求の手口です。

ハガキに書かれた電話番号には絶対に連絡しないようにしましょう!

連絡をすると、電話番号が知られてしまい、執拗に金銭等の支払いを請求されます。

消費料金に関する 訴訟最終告知のお知らせ

この度、ご通知致しましたのは、貴方の利用されていた契約会社、もしくは運営会社側から契約不履行による民事訴訟として、訴状が提出されました事をご通知致します。

管理番号(わ)322 裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させていただきます。

尚、このままご連絡なき場合は、原告側の主張が全面的に受理され、執行官立会いの下、給与差し押さえ及び不動産、不動産の差し押さえを強制的に執行させていただきますので、裁判所執行官による執行証書の交付をご承諾いただきます様お願い致します。

裁判取り下げなどのご相談に関しましては、当局にて承っておりますので、お気軽にお問合わせ下さい。

尚、書面での通達となりますので、プライバシー保護の為、ご本人様からご連絡いただきます様、お願い申し上げます。

※取り下げ最終期日 平成30年2月23日

法務省管轄支局 民間訴訟告知センター
東京都千代田区霞が関2丁目1番9号
取り下げ等のお問い合わせ窓口 00-0000-0000
受付時間 9:00~20:00(日、祝日を除く)

【架空請求ハガキの例】

ワンクリック請求

- 興味本位でアクセスしたサイトで、年齢確認ボタンをクリックすると、突然高額な料金の請求画面が表示されます。
- コンビニの収納代行を悪用したり、電子マネーを購入させたりしてお金を支払わせる手口が多く見られます。

アドバイス

請求は無視! 応じる必要はありません!

年齢確認画面をクリックしただけでは、有効な申込みをしたことにはならず、契約は成立していません。

相手には絶対に連絡しないようにしましょう!

「退会手続きはこちら」などと誘導されることがありますが、連絡をすると個人情報を聞き出されたり、金銭を請求される恐れがあります。



★請求画面の消去方法は、
独立行政法人情報処理推進機構
(IPA)のウェブサイト参照

IPA ワンクリック請求 検索

被害救済をうたう 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」と被害救済をうたう業者に相談し、解約の交渉料として高額な請求を受けるトラブルも多く見られます。
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。

仮想通貨

- 「必ず儲かる」、「値上がりする」などと利益が出ることを強調して、投資目的での購入を勧誘します。
- 仮想通貨で儲けるための「教材」や「システム」などの情報商材購入の勧誘を受けて契約したものの、実際には全く儲からないといったトラブルも多く発生しています。
- 仮想通貨の話題性に便乗した「詐欺的な投資話」によるトラブルも増加しています。
- 高齢者の仮想通貨に関するトラブルでは、契約金額が高額となる傾向があります。



仮想通貨とは・・・

インターネット上で電子的に取引され、通貨のような機能を持つ電子データ。

法定通貨(円、ドルなど)と異なり、国の信用を必要としない。また、法定通貨を電子的に決済する電子マネーとも異なる。

国内で仮想通貨と法定通貨との交換サービスを行うためには、仮想通貨交換業の登録が必要。

※登録業者は金融庁のWebサイトから確認することができます。

[金融庁 仮想通貨 検索](#)

アドバイス

「必ず儲かる」などの儲け話はうのみにしないようにしましょう!

仮想通貨は国が価値を保証する法定通貨とは異なり、相場取引の価格変動リスクがあります。

業者が金融庁の登録を受けた業者であるかどうかを確認しましょう!

登録業者が取り扱う仮想通貨であっても、リスクが伴うことを理解しましょう。

契約は慎重に!内容やリスクを十分理解してから検討しましょう!

内容やリスクが十分理解できない場合は、契約しないようにしましょう。

仮想通貨の話題性に便乗した詐欺的な投資話のトラブルにご注意ください!

仮想通貨の取引にはインターネット環境が必要ですが、インターネットを利用しない高齢者に、「買うだけで絶対儲かる。」と詐欺的な投資話の勧誘をして高額な契約を迫るケースや、ICO^{*1}やマイニング^{*2}への投資など、仮想通貨の話題性に便乗した実態不明の投資話による被害が多発しています。

●投資の実態や内容に不安がある場合は取引しないようにしましょう!

●突然もちかけられる「うまい話」(詐欺的な投資話)はきっぱりと断りましょう!

※1 一般に、ICO とは、企業等が電子的にトークン(証券)を発行して、公衆から資金調達を行う行為の総称です。トークンセールと呼ばれることもあります。(金融庁「ICO(Initial Coin Offering)について～利用者及び事業者に対する注意喚起～」(平成29年10月27日)からの引用)

※2 仮想通貨の不正取引等を防ぐため、仮想通貨取引の承認や確認作業を行うこと

点検商法

例えば…屋根工事、耐震工事、浄水器など

- 無料点検といって突然訪問し、「このままでは危険だ。」などと不安をあおります。
- 家族に相談させず、その場で高額な商品の購入など、必要のない契約を迫ります。
- 勝手に作業をして、後から法外な料金の請求をする場合もあります。



アドバイス

契約や購入を迫られても、不要ならきっぱりと断りましょう!

慌ててその場で判断せず、家族や周りの人に相談しましょう。

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!

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。**

訪問購入

- 「不要な衣服を買い取ります。」などと勧誘し、承諾すると、本来の目的である「貴金属」の買い取りを強く迫られ、実際の価値より安値で買い取られてしまいます。

アドバイス

買い取りの依頼は慎重に! 必要がなければきっぱり断りましょう!

業者が来訪する際には、一人では対応せず、家族などに同席してもらいましょう。

買い取り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。

クーリング・オフができます!

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・オフすることができます。また、クーリング・オフ期間内は商品の引渡しを拒否することができます。

※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。



インターネット接続回線契約

- 突然の電話や訪問で「インターネット利用料が安くなる。」と、光回線契約の切り替え等を勧誘しますが、実際には安くならないことがあります。
- 勧誘時に大手通信会社の商品名を挙げるため、消費者が大手通信会社の新サービスの契約であると誤認してしまったり、プロバイダの変更契約をしたことを認識していなかったりすることがあります。



アドバイス

「安くなる」と勧誘されても、事業者名、サービス内容・解約条件等を確認し、理解できるまで事業者の説明を求めるなど、慎重に契約を検討しましょう!

クーリング・オフに類似した初期契約解除制度*があります!

一定の電気通信サービスの契約には、**初期契約解除制度**が適用されます。契約書で該当の有無を確認しましょう。

必要のない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!

初期契約解除制度

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、事業者の合意がなくても違約金なしで契約を解除できる制度。**クーリング・オフ制度とは異なり**、契約を解除することはできても、解約までの間に発生した事務手数料、利用料金や工事費用などは消費者の負担となる点に注意が必要。

健康食品の定期購入

- お試し価格につられ、1回限りのつもりで健康食品を購入すると、翌月にも商品が届き、気が付かないうちに複数回の購入が条件の定期購入の契約をしていたことに気が付きます。



アドバイス

通信販売には、クーリング・オフ制度の適用がありません!

販売業者が返品特約を定めている場合は、それに従うこととなります。

(返品特約が定められていない場合は、商品が届いた日を含めて8日間は消費者が送料を負担して返品することができます。)

申込みの際は購入・返品条件等を十分確認しましょう!

いわゆる「定期購入契約」の場合、通信販売の広告や申込み画面及び確認画面上に定期購入契約である旨及び金額(支払金額の総額等)、契約期間その他の販売条件を表示することになっています。「お試し価格」や「モニター価格」という言葉だけで判断せず、申込前には購入や返品条件等を十分確認しましょう。

ご家族、民生委員、介護ヘルパー、ご近所の皆さんへ

～気づきのポイントとアドバイス・対処の仕方～

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、すぐに消費生活相談窓口へご相談ください。
(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、付き添っていただけると相談しやすいようです。

STOP!高齢者の消費者トラブル!
周りの方々の見守りが重要です!!

高齢者トラブルの特徴

- ① 消費者トラブルに遭っていることに、ご本人が気付いていないこともあります。
- ② 消費者トラブルに遭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。



地域で高齢者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、高齢者ご本人への啓発に加え、高齢者の周りにいる人たちが高齢者に気を配り、消費生活センター等の機関に適切につなぐことにより、地域全体で高齢者を見守る体制づくりを進めています。

今年度は、消費者安全法に基づく消費者安全確保地域協議会を8月に開催し、関係団体の方々と必要な取組についての情報交換や協議を行うほか、11月には、「高齢者を消費者被害から守るためのシンポジウム」を名古屋市で開催するなど、引き続き市町村における見守りネットワークづくりの支援を行ってまいります。

見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)設置市(7市)

- ・豊橋市・一宮市・豊川市・西尾市・蒲郡市・江南市・田原市
(平成30年8月1日現在)



訪問販売や訪問購入、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、訪問販売など消費者にとって不意打ちとなる取引について、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、契約の解除ができます。

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

- ・**事業者の代表者あてに**、「契約を解除したい」旨を記載した**書面で通知**します。
- ・発信したことが証明できるように、「特定記録」又は「簡易書留」で送ります。
※内容証明郵便で出す方法もあります。
- ・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。

クーリング・オフができない取引

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、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。

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

契約解除通知書

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 〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇円
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

あきらめないで

事業者の嘘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。あきらめないでご相談ください。

大丈夫!



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。

ご家族の皆様へ

過量販売

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。

また、店舗販売であっても、事業者が過量であると知りながら必要以上の量の商品を購入するよう勧誘し、契約した場合も、消費者契約法により、過量契約であると認識したときから1年間は契約の取消しが主張できます。

消費者トラブルに遭わないための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、消費生活相談窓口にご相談する
- 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



困った時は
早めに相談しましょう。

消費者ホットライン

☎188

(いやや!)



※身近な消費生活相談窓口につながります。

(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。)

県 愛知県消費生活総合センター (052)962-0999

市町村 ※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。 相談受付口や時間は、市町村のWebページや広報紙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	東海市消費生活センター	(052)603-2211
	岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	大府市消費生活センター	(0562)45-4538
	一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	知多市消費生活センター	(0562)36-2688
	瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	知立市消費生活センター	(0566)95-0195
	知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	(0569)32-2444	尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
	春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
	海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	(0567)23-0150	豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
	碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039
	刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	清須市消費生活センター	(052)325-5151
	豊田消費生活センター	(0565)33-0999	北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
	安城市消費生活センター	(0566)76-7749	みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
	西尾市消費生活センター	(0563)65-2161	長久手市消費生活センター	(0561)64-6503
	犬山市消費生活センター	(0568)44-0398	扶桑町消費生活センター	(0587)93-1111
	常滑市消費生活センター	(0569)47-6139	東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305
	江南市消費生活センター	(0587)53-0505	・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238
	小牧市消費生活センター	(0568)76-1119	・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204
	稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594	・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818
		・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	

あなたの最寄りの消費生活相談
窓口を記入しましょう。



一人で悩まずご相談ください!

発行/愛知県県民文化部県民生活課 〒460-8501名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603

*「あいち暮らしっく」は、愛知県金融広報委員会の助成金を活用し発行しています。

・発行月/平成30年8月