

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

みんなで気付いて
みんなで防ごう

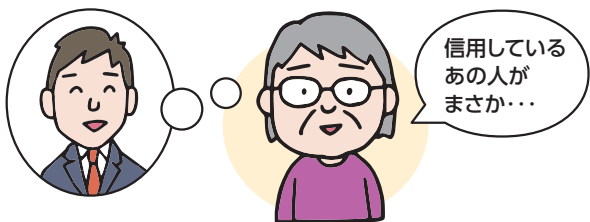
高齢者の消費者トラブル

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とともに、ご家族や周りの方々が悪質商法の手口を知り、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が大切です。

「おかしいな」と思ったら、消費生活相談窓口へつないでいただき、高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう!

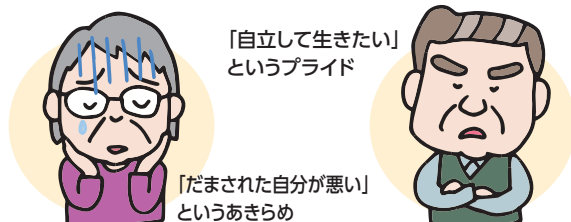
高齢者の消費者トラブルの特徴

だまされたことに気づきにくい



悪質業者の販売員は高齢者の信頼を得ようと言葉巧みに近づいてきます。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。

被害にあっても誰にも相談しない



被害にあったことを恥ずかしく思い、家族に迷惑をかけたくない、だまされた自分が悪いなどとあきらめて、誰にも話さないことがあります。



家庭で!

一人で悩まず、
お早めにご相談ください!
いやや!
消費者ホットライン ☎188
身近な消費生活相談窓口につながります。

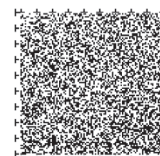


地域で!

目次

・高齢者の消費者トラブルの特徴	1	・愛知県警察本部からのお知らせ	5
・見守りチェックリスト	2	・クーリング・オフによる契約解除方法	6
・特定商取引法が改正されました	2	・地球にやさしい消費で、未来を変える それがエシカル消費	7
・高齢者に多いトラブル事例		・見守りネットワークのご紹介	8
事例1 定期購入①	3	・成年後見制度のご紹介	8
事例2 定期購入②	3	・消費生活相談窓口のご案内	8
事例3 点検商法	4		
事例4 海産物の電話勧誘販売	4		
事例5 偽SMS・メール	5		

音声コードに
対応しています。



高齢者の消費者トラブルを防ぐための見守りチェックリスト

家の様子について

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか



本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っている様子はないか

あの車…。
見たことないなあ？



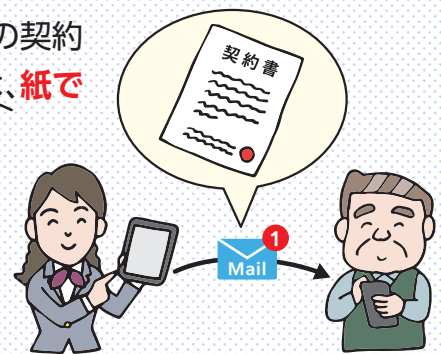
このような変化は

消費者トラブルに巻き込まれているサイン かもしれません。
高齢者のSOSを見逃さない ようにしましょう。

特定商取引法が改正されました ～2023年6月1日施行～

1 契約書面等の電子化に関する規定の新設

- ・特定商取引法は、訪問販売等で契約を締結するにあたり、紙の契約書を交付することを義務づけていましたが、**今回の改正では、紙での交付を原則としつつ、消費者の承諾を得て、電磁的方法（電子メール等）による提供ができる**ようになりました。
- ・電磁的方法による提供をするにあたっては、事業者は**消費者の承諾なしに（消費者に無断で）することはできません**。



2 「電話勧誘販売」に関する規定の改正

- ・これまでは、テレビショッピングや新聞広告等を見て電話で注文する際、広告にない商品を不意打ち的に勧誘された場合も通信販売となり、クーリング・オフの適用がありませんでした。
- ・今回の改正により、注文の電話で**広告にない商品を不意打ち的に勧誘された場合は電話勧誘販売**となり、**クーリング・オフが適用される場合**があります。

※特定商取引法の詳しい情報は、消費者庁のウェブページでご確認ください。

消費者庁 特定商取引法

検索

事例1 定期購入① テレビショッピングなどを見て電話で注文したら…

特徴

- テレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品を注文するために販売業者に電話した際に、突然、当該商品とは別の商品と一緒に購入するように勧められたりします。
- 別の商品を1回限り購入するつもりで承諾すると、実際には「定期購入」の契約になっていたというケースがみられます。



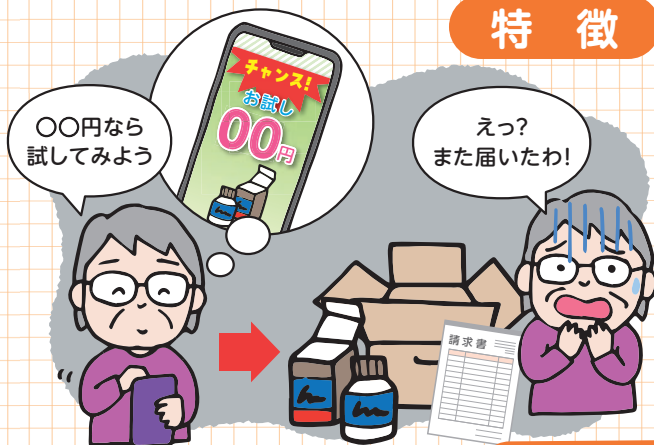
アドバイス

- ・ 電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧誘されても、必要なければきっぱりと断りましょう。
- ・ 高齢者の家族や周りの方の見守りが重要です。意図せず「定期購入」の契約になってしまい、困っていることがないか気を配りましょう。

※「通信販売」には、クーリング・オフの適用がありませんが、特定商取引法の改正(2023年6月1日施行)により、新聞広告やテレビCM、ウェブページ等をきっかけに消費者から電話注文した際に、事前に触れられていない商品を勧誘された場合は「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。

事例2 定期購入② 「おトクに試しただけ」のつもりが…

特徴



- SNSやインターネット上で、低価格であることを強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を購入したところ、「定期購入」が条件となっていて、想定していた以上の金額を支払うことになるケースがあります。
- 中には、2回目から分量が多くなったり、高額になったりする場合もあります。
- 「いつでも解約できる」と表示されていても、解約しようとすると、電話がつながらなかつたり、オンライン上の解約手続きがうまく進められなかつたりと、容易に解約ができないような販売業者も存在します。

アドバイス

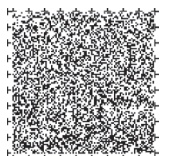
- ・ 「最終確認画面」はスクロールして最後までしっかりと確認しましょう。

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?
- 利用規約の内容を確認しましたか?

注文を確定
を押す前に必ず確認!

- ・ 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3 点検商法 「無料で点検します」と言われて…

特徴

- 「近所で工事をしていた」、「この地域を点検している」などと言って訪問します。
- 無料あるいは格安で「点検してあげる」と持ちかけ、点検の結果、「このままでは大変だ、すぐに修理しないとイケない」などと不安をあおって、あまり考える時間を与えず修繕工事等の契約をさせようとしています。



アドバイス

- ・「点検させてほしい」と訪問してくる業者には、応対しないようにしましょう。
- ・点検する場合は、点検結果を冷静に確認しましょう。
- ・業者の話をうのみにせず、その場で契約しないようにしましょう。
- ・契約するときは、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・オフや契約の取消を行うことができる場合があります。

トラブル事例

事例4 海産物の電話勧誘販売 「困っている」と泣きつかれて…

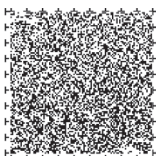
特徴

- 「新型コロナウイルスの影響で収入が減って困っている」などと言って消費者の親切心や同情心に付け込み、消費者が断りづらい状況を意図的に作り出して勧誘します。
- 「以前購入してもらったことがある」などと言って、消費者がすぐに断れないようにして執拗に勧誘される場合もあります。
- 電話で勧誘され、海産物の購入を承諾していないにもかかわらず、一方的に商品を送り付けられる場合もあります。



アドバイス

- ・少しでもおかしいと感じたら、きっぱりと断りましょう。
- ・事業者からの電話勧誘で契約したときは、クーリング・オフができます。
- ・一方的に商品が届いても受け取らないようにしましょう。受け取ってしまった場合でも代金を支払う必要はありません。



事例5 偽SMS・メール 通販サイト?からメールが届いて…

特徴

こんな
メールに
要注意!

- 通販サイト、クレジットカード会社、宅配便事業者などの実在する組織をかたるメールや、SMS(ショートメッセージサービス)を送信し、パスワードやID、暗証番号、クレジットカード番号などの個人情報を取るフィッシングが多く発生しています。



トラブル事例

かたられる事業者等	偽SMS・メールの内容(例)
通販サイト・フリマサイト(アプリ)	・「支払い方法に問題がある」 ・「不正利用が確認された」 など
クレジットカード会社 金融機関	・「カードの不正な取引があった」 ・「回答がない場合、カードの利用制限が継続される」 など
宅配便事業者	・「荷物をお届けにあがりましたが、不在のため持ち帰りました。下記よりご確認ください」 など
携帯電話会社	・「通信サービスの停止と契約解除通知のお知らせ」 ・「携帯電話料金未納のため、〇〇万円を支払うように」 など
公的機関	・「未払いの税金がある」 ・「納付期限を経過した税金を完納していません」 など

アドバイス

- ・あせらず冷静に、メールやSMSに記載されたURLには安易にアクセスしないでください。
- ・フィッシングサイトにアクセスしてしまっても個人情報は絶対に入力しないでください。
- ・フィッシングサイトにID・パスワード等を入力してしまったらすぐに変更し、クレジットカード会社などに連絡しましょう。

愛知県警察本部からのお知らせ

ダマされないためには電話機対策!

特殊詐欺の犯人に騙されないためには電話機の対策が重要です。

NTT西日本が取組中の被害防止対策を紹介しますのでご活用ください。

この対策は下記の条件を満たせば「相手の電話番号確認」や「非通知番号電話の拒否」が無償で設定できます。

ナンバー・ディスプレイ及びナンバー・リクエスト^{*}の無償化

- ①70歳以上の固定電話契約者又は
- ②70歳以上の方と同居している契約者の回線を対象に、
ナンバー・ディスプレイ、ナンバー・リクエスト^{*}の月額利用料及び工事費が無料となります。(申込制)

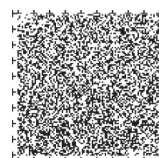
- ・非通知を着信拒否設定するには、ナンバー・ディスプレイ及びナンバー・リクエストの契約が必要です。
- ・無償化の適用には条件がありますので、詳細はNTT西日本のHPをご確認ください。

^{*}ナンバーリクエストとは、電話番号を「通知しない」でかけてきた相手に、番号を通知してかけなおしていただきたい旨を、音声で伝えるサービスです。この場合、着信音はなりません。(かけた人には、通話料がかかります。)

詳しくはこちら



【愛知県警察本部生活安全総務課】



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(はがき等)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て設置するクーリング・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(インターネットショッピング含む)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には、販売会社とクレジット会社に同時に通知します。

はがき記入例

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	〇〇〇〇
契約金額	〇〇〇〇円
販売会社名	〇〇〇株式会社
右記日付の契約は解除します。	担当者〇〇〇氏
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。	
令和〇年〇月〇日	
住所	
氏名	

郵便はがき

〇〇市〇〇町〇〇番地

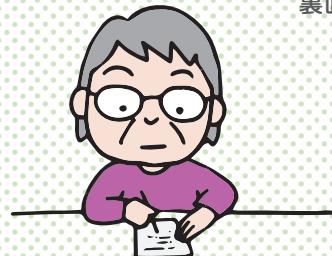
株式会社

代表者

様

表面

裏面



クーリング・オフを「はがき」で行う場合

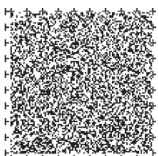
- ・送付する前に、はがきの両面をコピーしておきましょう。
- ・「特定記録郵便」または「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で代表者宛に送付しましょう。

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には、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。

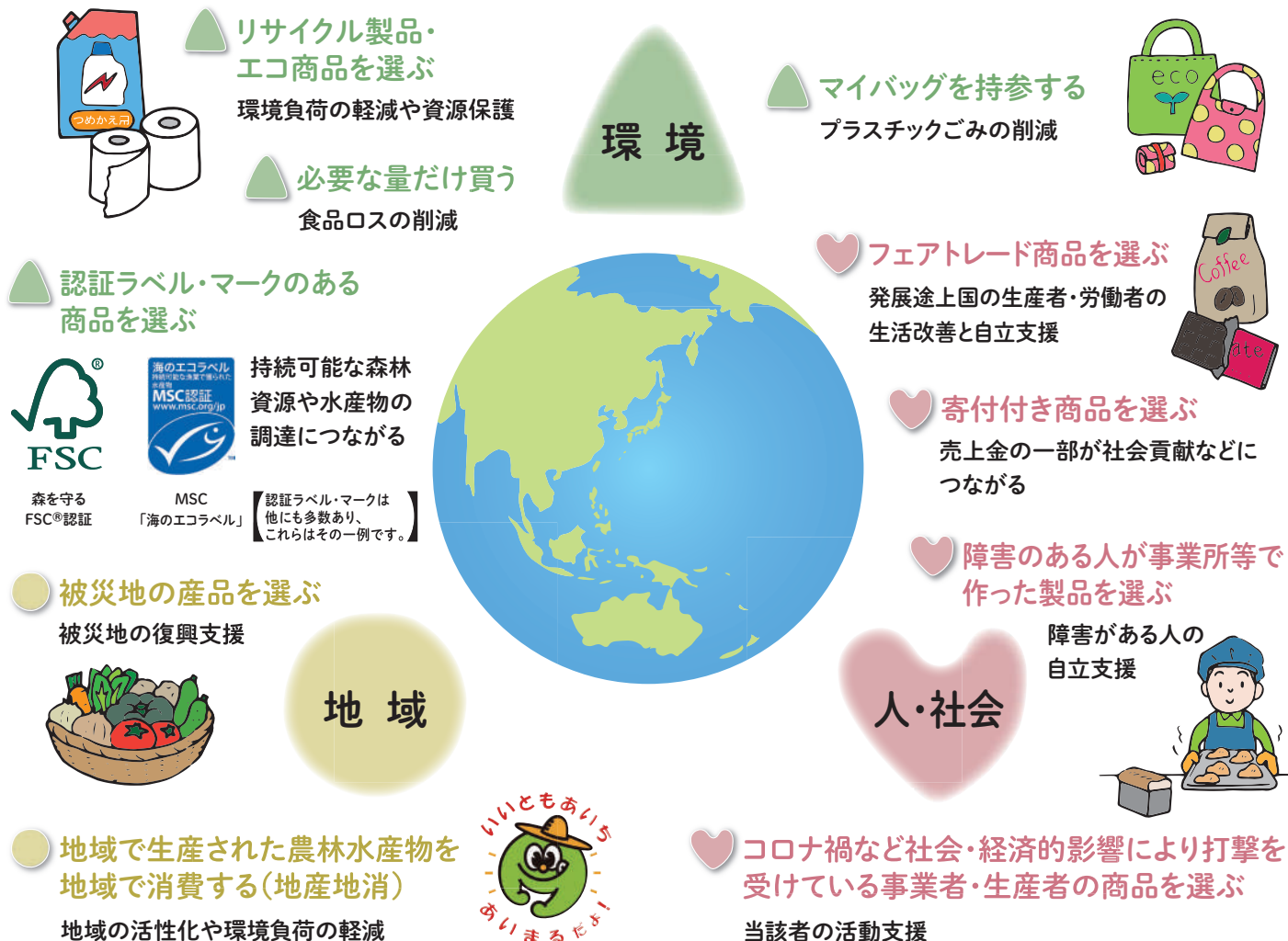
地球にやさしい消費で、未来を変えるそれが「エシカル消費」。

「エシカル」とは「倫理的な」という意味で、人や社会、地域、環境に配慮した商品やサービスを選んで消費することを「エシカル消費」といいます。

「安全・安心」、「品質」、「価格」に並ぶ新たな商品選択の尺度です。



「エシカル消費」の具体例



エシカル消費ってなに？ ～ 環境への配慮編 ～



詳しくはこちら

エシカル消費ポータルサイト
「エシカル×あいち」

エシカルあいち

検索



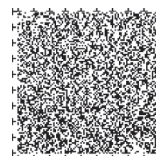
エシカル消費イメージ動画

エシカル消費の行動例やその効果など、エシカル消費をイメージできる動画です。

ご視聴はこちら↓



イメージ動画
(一部抜粋)



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づくりを支援しています!

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。

今年度も、消費者安全法に基づく愛知県消費者安全確保地域協議会構成員の方々と必要な取組についての情報交換を行うなど、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)設置市町(30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、刈谷市、豊田市、安城市、西尾市、蒲郡市、犬山市、江南市、稲沢市、新城市、東海市、知立市、尾張旭市、高浜市、岩倉市、豊明市、日進市、田原市、北名古屋市、みよし市、長久手市、扶桑町、幸田町 (2023年5月末現在)



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、お住まいの市町村の成年後見センターか、地域包括支援センターにお問合せください。

なお、「あいち地域包括支援ケアポータルサイト」から、お近くの地域包括支援センターを検索することができます。

[あいち地域包括ケアポータルサイト](#)

検索

[【福祉局高齢福祉課地域包括ケア・認知症施策推進室】](#)

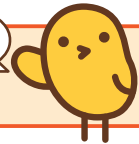


詳しくはこちら

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。

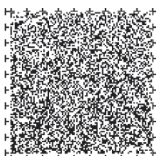


あいち暮らし
WEB
キャラクター
「ビビビ」

愛知県消費生活総合センター (052)962-0999

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
一宮市消費生活センター (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 (0569)32-2444 (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	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 (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 (0567)23-0150 (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	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(日進) (0561)38-3111(東郷)
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	・東三河消費生活新城センター (0536)23-6260
	・東三河消費生活田原センター (0531)23-3818

※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。 2023年4月1日現在



一人で悩まずご相談ください!

作成/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3-1-2 ☎(052)954-6603

・2023年8月作成

消費者トラブル情報を始め、暮らしの情報サイト「あいち暮らしWEB」をご覧ください!

[あいち暮らしWEB](#)

検索