

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、
気づいて防ごう

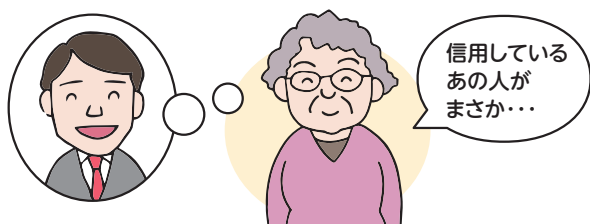
高齢者の消費者トラブル

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

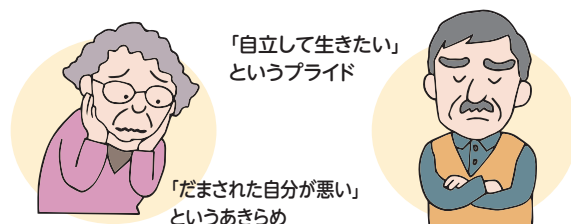
だまされたことに気づきにくい



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、ご本人が気づいていないこともあります。

被害に遭っても誰にも相談しない



被害に遭っても、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、誰にも相談し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！

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。

いやや！

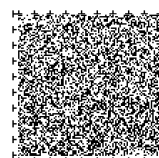


地域で！

目次

・高齢者の消費者トラブルの特徴	1	事例5 住宅のリースバック契約のトラブル	5
・高齢者への声掛けのポイント	2	事例6 公的機関等をかたる不審な電話	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
・見守りネットワークの紹介	2	・みんなでとめよう!! 国際電話詐欺	7
・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	・エシカル消費について	8
事例2 点検商法	3	・消費生活相談窓口のご案内	8
事例3 通信契約のトラブル	4		
事例4 訪問購入	4		

音声コードに
対応しています。



みんなで
見守り!

高齢者への声掛けのポイント

さりげなく
寄り添った声掛けを

「お節介に思われるかもしれない」と躊躇(ちゅうちょ)することもあるかもしれませんが、世間話をしながら何気なく尋ねてみるなど、場面に応じた自然な会話の流れを工夫してみましょう。



相談された際に、問い詰めたり、頭から否定するような口調で話すことで、本人が心を閉ざしてしまうことにもつながります。受け入れる気持ちを持ってゆっくりと状況を聞きましょう。

声掛け NG ワード集

本人の意識に関すること

- おだてにのるから...
- 欲をかくから...
- 見栄を張るから...
- だまされているんじゃない?



契約に関すること

- 何で契約しちゃったの!
- お金を払ってしまったの?
- 契約書をきちんと読まなかったの?
- 息子(娘)さんに相談してから決めなくちゃ!

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

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。

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(41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、東浦町、美浜町、幸田町

(2025年7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の財産管理や契約等の行為を支援する制度です。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中核機関・成年後見センターか、地域包括支援センターにお問い合わせください。

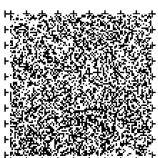
お近くの地域包括支援センターを
検索できます

あいち地域包括ケアポータルサイト

検索



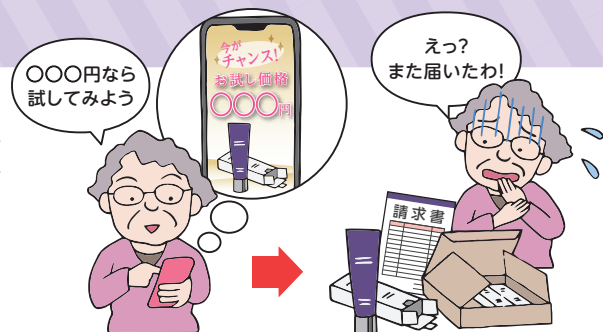
【福祉局高齢福祉課地域包括ケア・認知症施策推進室】



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・返品の内容は確認しましたか？
- ☐ お届け予定日や利用規約の内容を確認しましたか？

注文を確認
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

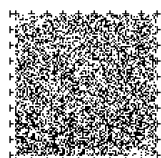
- 「近所で工事をするのであいさつに来た。お宅の屋根が気になる」と言うので点検を依頼したが、近所の工事はうそだった。
- 「無料で点検します」と言って点検した後、「このままでは瓦が飛んでご近所に迷惑がかかる」などと不安をあおられ、考える時間なく修繕工事の契約をしてしまった。



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^(注1)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^(注2)。

(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。

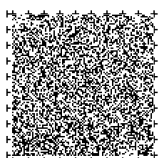


アドバイス

- ・「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てしまったが、「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。

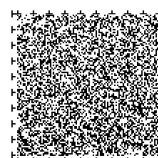
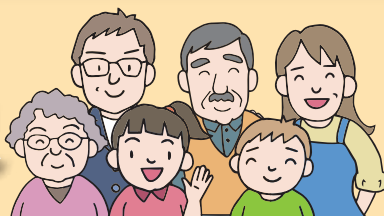
公的機関や大手電話会社から、電話停止することに関して、自動音声ガイダンスやSMSを使って連絡することはありません!



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!



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設けるクーリング・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。

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。
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 〇〇年〇月〇日
氏名 〇〇氏

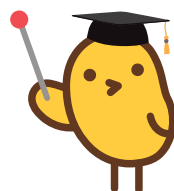
郵便はがき

〇〇〇〇〇〇

〇〇市〇〇町〇〇番地
〇〇〇株式会社
代表者 様

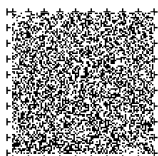
表面

裏面



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。

みんなでとめよう!! 国際電話詐欺【#みんとめ】

「#みんとめ」とは、特殊詐欺の犯人からの電話を直接受けないための対策として、「国際電話着信ブロック」を推進し、特殊詐欺被害を抑止するための運動です。

固定電話の対策

- 海外との電話が不要な方は、**発信・着信休止の手続きをしましょう。** **無償**
(国際電話番号による特殊詐欺が急増しています。愛知県内の警察署において、国際電話利用契約の利用休止申込書、手続申込用の封筒を備えていますので、お問い合わせください。)
- 自宅の電話を留守番電話設定にしましょう。
- 電話相手に警告したり、通話内容を自動で録音する機能がある「被害防止機能付き電話機」を設置しましょう。
(対応機種は家電メーカー、家電量販店にお問い合わせください。)

被害の多くは
60～80歳代



固定電話

国際電話の発信・着信は
無償で休止できます

国際電話不取扱受付センター
0120-210-364

オペレータ案内 平日9:00～17:00
自動音声案内 平日・土日祝24時間

Webからの申込み

<https://www.kokusai-teishi.com>



携帯電話の対策

- スマートフォンの機能を活用しましょう。
(電話帳登録のない番号からの着信音を消し、自動的に留守番電話に転送する機能を使いましょう。)
- 迷惑電話対策サービスを利用しましょう。
(各携帯電話会社が「迷惑電話防止アプリ」を提供しています。詳細は、各携帯電話会社に確認してください。)

20～30歳代の
被害が増加



スマートフォン

- ◆ 携帯電話機の発信信設定を正しく行いましょう。
- ◆ キャリアの着信拒否サービスや電話着信規制アプリのご利用をおすすめしています。



警察庁・SOS47
特殊詐欺対策ページ



<https://www.npa.go.jp/bureau/safetylife/sos47/case/international-phone/>

みんとめ 検索

**心当たりのないお金を請求されたら、支払う前に、
家族や最寄りの警察署または警察相談ダイヤル
「#9110」に相談しましょう!**



【コノハけいぶ】

【愛知県警察本部生活安全総務課】

「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

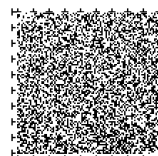
顧客等からの就業者に対する言動であって、就業者が従事する業務の性質その他の事情に照らして社会通念上許容される範囲を超えたものであり、かつ、就業者の就業環境を害するものをいう。

「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



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

(認証ラベル・マークは一例です。)



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）

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。



愛知県消費生活総合センター (052)962-0999

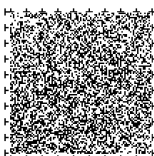
あいち暮らしWEB
キャラクター「ピッピ」

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)603-2211
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)45-4538
瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	知多市消費生活センター	(0562)36-2688
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	知立市消費生活センター	(0566)95-0195
春日井市消費生活センター	(0568)85-6616	尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
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	岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
碧南市消費生活センター	(0566)42-2660	豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039(日進) (0561)38-3111(東郷)
豊田消費生活センター	(0565)33-0999	清須市消費生活センター	(052)325-5151
安城市消費生活センター	(0566)76-7749	北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
西尾市消費生活センター	(0563)65-2161	みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
犬山市消費生活センター	(0568)44-0398	長久手市消費生活センター	(0561)64-6503
常滑市消費生活センター	(0569)47-6139	扶桑町消費生活センター	(0587)92-4121
江南市消費生活センター	(0587)53-0505	東三河広域連合消費生活総合センター	(0532)51-2305
小牧市消費生活センター	(0568)76-1119	東三河広域連合消費生活豊川センター	(0533)89-2238

※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。

2025年4月1日現在

※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。



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
・2025年8月作成

消費生活に関する情報サイト「あいち暮らしWEB」をご覧ください!

あいち暮らしWEB

検索