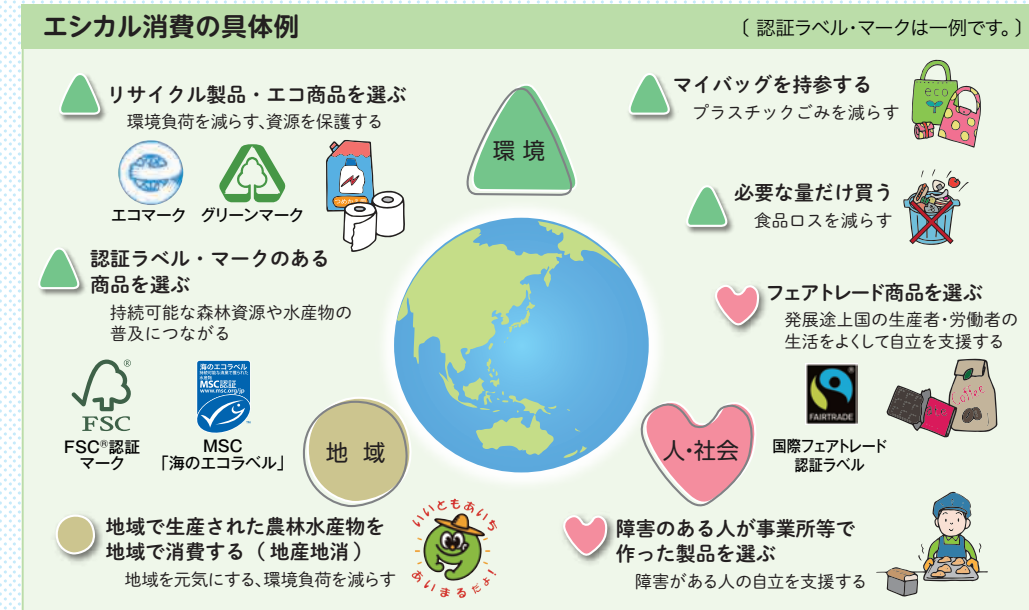


地球にやさしい消費で、 未来を変えるそれが「エシカル消費」。



「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)

消費生活情報

あいち

暮らし

2025年8月
No.173

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

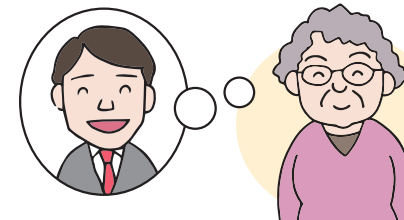
高齢者の消費者トラブル

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



信用している
あの人
まさか...

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



「自立して生きたい」というプライド
「だまされた自分が悪い」というあきらめ

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!
消費生活相談窓口 188
身近な消費生活相談窓口につながります。



地域で!

困った時は
早めに相談しましょう。**消費生活相談窓口 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「ビビ」

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

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。

UD FONT

見やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。

愛知県

印刷・コピーOKです。
広くご活用ください。

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、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】

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。)



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。)



- ◆ 携帯電話機の発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

