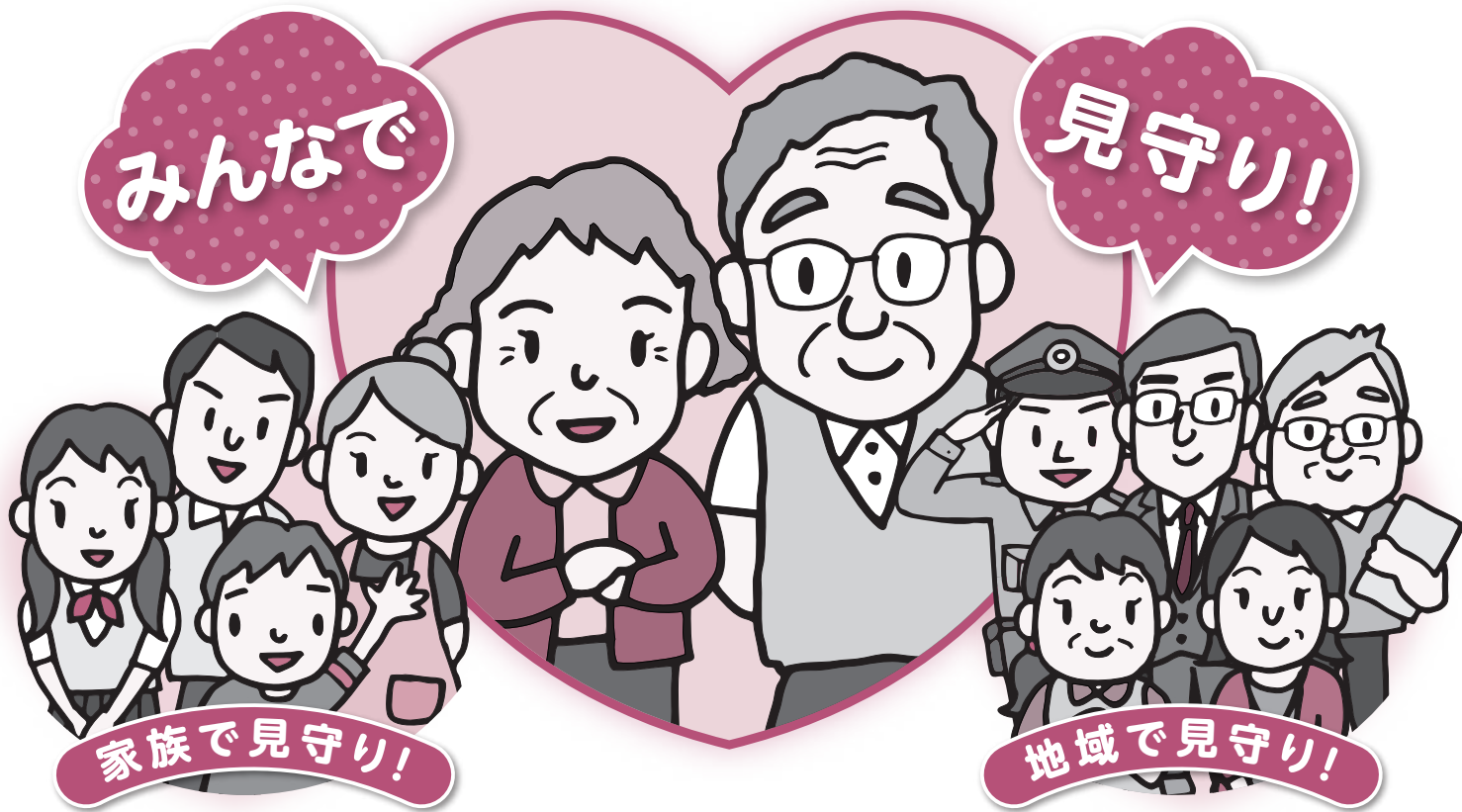


## 高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

家族で!地域で!  
みんなで見守り!

# 撃退!高齢者の消費者トラブル!

高齢者を狙う悪質商法等の手口は日々変化し、高額な被害が相次いでいます。  
こうした消費者トラブルを防ぐには、高齢者ご本人が意識を高めるとともに、  
周囲の方々が日頃から高齢者の様子を気にかけていただき、地域全体で高齢者を見守ることが必要です。  
周りの方の見守りで消費生活相談窓口へつなぎ、高齢者の消費者トラブルを防ぎましょう!



<b>高齢者に多いトラブル事例</b>		○消費者トラブルにあわないための7か条…………… 6
目次	□点検商法…………… 2	○ご家族、民生委員、介護ヘルパー、 ご近所の皆さんへ…………… 6
	原野商法の二次被害…………… 2	○クーリング・オフ制度を利用しましょう…………… 7
	□ワンクリック請求…………… 3	○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! …… 8
	架空請求…………… 3	○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
	□インターネット接続回線契約…………… 4	
	訪問購入…………… 4	
	□健康食品の定期購入…………… 5	
	利殖商法…………… 5	

## 点検商法

例えば・・・

屋根工事、耐震工事、布団類など

- 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**。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。

## 原野商法の二次被害

- 過去に原野商法<sup>\*</sup>の被害にあった消費者に、「高価格で売れる」、「土地を売りたい人がいる」、「工場の建設計画がある」などと勧誘し、調査費、整地費や名義変更料等の名目で高額な請求をします。

<sup>\*</sup> 値上がりの見込みがほとんどないような原野を、将来確実に値上がりすると偽って勧誘・販売する手口



### アドバイス

**不審な勧誘はきっぱりと断りましょう!**

- セールストークをうのみにしないようにしましょう。
- 土地の所在する自治体などに土地の登記情報や開発計画の有無を確認するなど慎重に対応しましょう。

## ワンクリック請求

入り口は  
アダルトサイト  
だけでは  
ありません

- 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しただけで突然高額な料金の請求画面が表示されます。
- 電子マネーを購入させたり、コンビニの収納代行を悪用し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

**請求に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ましょう。**
- 「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、**決して連絡しないようにしましょう。**
- 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**を参照 (<http://www.ipa.go.jp/>)

### 被害回復を装う

### 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決してありません。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。

## 架空請求



- メールやハガキなどで、身に覚えのない有料サイト利用料などを請求されます。
- 公的機関や大手通販サイトと似た名称をかたり、「最終通告」、「裁判」というような言葉で不安をあおって、連絡するよう誘導します。

### アドバイス

**利用していなければ、支払う必要はありません!**

- 同じ内容のメールやハガキを不特定多数に送りつける架空請求の手口です。
- 決して相手に連絡しないようにしましょう。**



## インターネット接続回線契約

- 突然の電話で「インターネット利用料が安くなる」と勧誘しますが、実際には安くならないことがあります。
- 大手通信会社の商品名を挙げながら勧誘され、消費者が大手通信会社と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

**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!**

- 事業者には契約後遅滞なく法律的に有効な契約書等を交付することが義務付けられています。契約書面には初期契約解除制度\*の対象となるのか等の契約内容が記載されていますので、十分確認しましょう。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。
  - 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。
- 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。

※**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ます。**

## 訪問購入

- 「不要な衣服や靴を買い取ります」と勧誘し、承諾すると、本来の目的である「貴金属」の買取りを強く迫り、安値で買い取られてしまいます。



### 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!**

- 業者が来訪する際には、一人では対応しないで、家族などに同席してもらいましょう。
- 買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。

**また、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・オフができ\*、この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。

## 健康食品の定期購入

- お試し価格につられ健康食品を購入したところ、翌月にも商品が届き、業者に問い合わせると、定期購入を申し込んだことになっていた。

### アドバイス

**申込みの際は購入・返品条件等を十分確認しましょう!**

- お試し価格での購入は、定期購入の申込みが条件となっている場合がありますので、注意が必要です。



## 利殖商法

例えば・・・  
仮想通貨、社債など

- 「必ずもうかる」、「値上がりする」、「代わりに購入してくれれば高値で買い取る」などと利益になることを強調して、投資の勧誘をします。  
最近では、**仮想通貨\***の勧誘トラブルが増加しています。
- 複数の人物が役割分担をして話をもちかける劇場型勧誘や、過去に被害にあった方に「被害が回復できる」と勧誘するケースもあります。

### ※仮想通貨とは…

インターネット上で電子的に取引される仮想通貨で、法定通貨(円、ドルなど)と異なり、国の信用を必要としない。法定通貨を電子的に決済する電子マネーとも異なる。

また、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。

※登録業者は金融庁ウェブサイトを確認することができます。

詳細は [金融庁 仮想通貨 検索](#)



### アドバイス

**「必ずもうかる」などのもうけ話はうのみにしないようにしましょう!**

- 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。
- 「今までの損を取り返せる」という二次被害にも注意しましょう。

「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。

# 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、消費生活相談窓口へすぐ相談する
- 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



ただいま留守しております

## ご家族、民生委員、介護ヘルパー、ご近所の皆さんへ

### 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

**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、付き添っていただくと相談しやすいようです。





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。法律で定められた契約書等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

- ・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、はがきを「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。

## 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。

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ます。詳しくは、市区町村の地域包括支援センターにお問合せください。

## 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 〇〇〇株式会社  
担当者 〇〇〇氏

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円を返金し、  
商品を引き取ってください。

平成〇〇年〇月〇日  
住所氏名

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。



## 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、平成29年6月の消費者契約法の改正により、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、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認められるようになりました。

