

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

知って防ごう!

高齢者の消費者トラブル

みんなで見守り!

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ほか、ご家族や周りの方々が悪質商法の手口を知り、日ごろから高齢者の様子を気かけ、見守っていただくことが大切です。

「あれ?いつもと様子が違っておかしいな。」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!

最近どうですか?

新しく買われたんですか?

お元気がないようですが...

一緒に調べてみましょう。

相談できる方はいらっしゃいますか?



消費生活相談

相談無料※
秘密厳守

消費生活相談窓口では、商品やサービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害などの相談をお受けしています。もちろん、秘密は守られます。トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、一人で悩まずお早めに

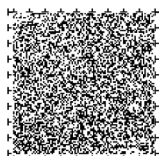
消費者ホットライン☎188(いやや!)

にご相談ください。身近な消費生活相談窓口につながります。また、高齢者を始め周りの方が、トラブルに遭ったり、不安を感じている様子が見受けられたら、消費者ホットラインに相談するよう勧めてください。

※電話代はかかります。

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さない
- 5 契約前に、契約書や説明書をよく読む
- 6 家族や友人、消費生活相談窓口相談する
- 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



音声コード対応
リーフレットです。

「新しい生活様式」の実践

新型コロナウイルスの感染拡大防止のために、「新しい生活様式」を実践し、日常生活の中に定着していただくようお願いいたします。

感染防止の3つの基本

他人との距離を空けましょう

- ・人との間隔はできるだけ2m(最低1m)空ける。
- ・電話で済ませられることは電話で済ませる。
- ・健康のための散歩も距離を確保する。
- ・食事は出前や持ち帰りも利用する。
- ・スーパーなどで並ぶときは前後の間隔を空ける。

マスクの着用と咳エチケットを心がけましょう

- ・外出時や屋内でも会話をするとき、人との間隔が十分とれない場合は、症状がなくてもマスクを着用する。ただし、夏場はこまめな水分補給など熱中症に注意し、周りに人がいないときはマスクを外す。
- ・咳やくしゃみをするときは、マスクやティッシュ、ハンカチ、袖を使って、口や鼻を押さえる。

手洗いを徹底しましょう

- ・機会を見つけて手洗い、帰宅したら石鹸で手や顔を洗う。

3つの密の回避

換気の悪い
密閉空間

多数が集まる
密集場所

間近で会話が
発生する
密接場面

「新しい生活様式」の実践例として、買物では、通信販売の利用が推奨されています。しかしながら、普段あまり利用していなかった通信販売で思わぬトラブルが発生しています。また、目に見えないウイルスへの不安に便乗した悪質商法も発生しています。

トラブル事例とアドバイスを参考に、トラブルを未然に防ぎましょう!

【防災安全局防災部防災危機管理課、県民文化局県民生活部県民生活課】

トラブル事例

事例 1

注文もして
ないのに…

送りつけ商法

特徴

- マスクなど、注文もしていない商品がある日突然自宅に送られてきます。
- 同封されている購入依頼書と振込用紙に、「購入されない方は7日以内に返送してください。返送されない場合は購入したものとして取り扱わせていただきます」などと書かれています。

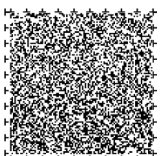
見守りポイント

- 「注文した覚えのない商品が届いた」と言っている。
- 商品を受け取って、どうしたらよいか不安そうである。



！アドバイス

- 売買契約は成立していないため、支払いをすることはできません。事業者に連絡する必要もありません。
- 商品の送付があった日から事業者による引取りがないまま14日間*を経過したときは、商品を自由に処分してかまいません。
※引取り請求をすれば、請求の日から7日間に短縮できますが、事業者電話番号等を知られてしまう可能性もあります。
- その後の事業者による商品の引取りに応じる必要もありません。



事例 2

ステイホーム中、
突然の訪問で不安を
あおられ…

電話勧誘・訪問販売

1 「自宅の消毒」編

特
徴

- 新型コロナウイルス感染症に不安を感じる高齢者を狙って、「行政からの委託を受けて、ウイルス対策のため、自宅を消毒する」などと勧誘します。

見守りポイント

- 「行政からの委託で消毒に行く」という電話を受けたと言っている。
- 見慣れない業者が入り出している。
- 「自宅を消毒してもらった」と言っている。

ウイルスは
心配だけど
本当かな？



ウイルス対策で家の
消毒を行政から委託
されて来ました。

！アドバイス

- 「行政からの委託を受けた」と言われたら要注意！
市役所などの行政機関の職員を名乗るあやしい電話はすぐに切りましょう。
- その場で契約しない！
業者に自宅を訪問された時は、「行政からの委託を受けた」とする業者の話が事実かどうか、行政機関に確認しましょう。
- お金を支払ってしまってもクーリング・オフが可能です。

2 「無料点検」(点検商法) 編

特
徴

- 「無料点検」と突然来訪し、「屋根の修理が必要だ」「床下が腐っている」などと不安をあおります。
- 勝手に作業をして、法外な料金の請求をする場合があります。
- 家族に相談せず、その場で契約を急がせます。

見守りポイント

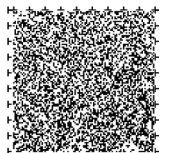
- 見慣れない業者が入り出している。
- 足場が組まれたり、養生が張られたりしている。
- 繰り返し工事が行われている。

無料なら
頼もうかしら



！アドバイス

- 無料と言われたら要注意！
- その場で契約しない！
業者が不安をあおることを言ったり、契約を急がせたりしてもすぐに契約はせず、知り合いの業者や信頼の置ける業者に見てもらい、本当に危険な状態なのか、工事が必要かを確認しましょう。
- お金を支払ってしまってもクーリング・オフが可能です。



事例 3

電話が
かかって
きて…

キャッシュカードを狙う詐欺・還付金詐欺

特徴

- 突然、警察、金融機関、親族などをかたった電話を入れ、その後、訪問した者がキャッシュカードや現金等をダマしとります。
- 役所などをかたり「還付金がある」などと言って、ATMに誘導して現金を振り込ませます。

では、
こちらの
封筒に…



見守りポイント

- 「キャッシュカードの交換が必要と言われた」、「キャッシュカードを封筒に入れて保管する」などと言っている。
- 「還付金があるからATMへ行く」と言っている。
- 携帯電話で電話をしながらATMを操作している。

！アドバイス

- キャッシュカードは封筒に入れない、誰にも渡さない。
- 暗証番号は他人には教えない。紙にも書かない。
- 電話で「還付金」「ATM」と言われたら要注意!!
- 不審な電話は、「確認する」と言って一旦切り、家族や警察に相談しましょう!
- 詐欺や迷惑電話を撃退するために、在宅時でも留守番電話設定にしましょう!

最新の手口を知ろう!

愛知県警察本部では、特殊詐欺の最新の情勢を配信しています。
「～STOP!特殊詐欺～ ○(まる)っとあいち・絆プロジェクト」へお申し込みください。

愛知県警 ○っとあいち・絆プロジェクト

【愛知県警察本部生活安全総務課】

事例 4

ハガキ・封書やメールが
送られてきて…

架空請求

特徴

ハガキ・封書編

- 公の機関のような名称をかたり、身に覚えのない料金の請求をするハガキや封書が届きます。
- 「訴訟」、「差し止め」などの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します。
- 連絡してしまうと、「裁判取下げ費用」などの名目で支払いを強要されます。

メール編

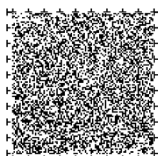
- 注文していない商品を、代引きで届けるというメールが届きます。
- 心当たりがない場合は、返信するよう促します。

訴訟?!
裁判?
す、すぐに
連絡しないと



見守りポイント

- 不審なハガキ、心当たりのない請求書や督促状などが届いていないか。
- 携帯電話の操作が不慣れな方もたくさんいらっしゃいます。普段から相談しやすい雰囲気を作りましょう。



！アドバイス

- 請求は無視!応じる必要はありません。
金銭を騙し取ることが目的の架空請求の手口です。
- 記載されている電話番号やURLに、連絡したり、アクセスしたりしないようにしましょう!
連絡をすると、電話番号などが知られてしまい、執拗に金銭等の支払いを請求されます。

事例 5

1回だけのつもりで注文したら…

健康食品等の定期購入

特徴

- 「お試し」や「低価格」を強調しています。
- 「定期購入が条件」や「解約・返品不可」などをわかりやすく表示していないケースがあります。
- 解約をしたくても、事業者につながらないケースもみられます。



見守りポイント

- 見慣れない商品や未開封の商品が大量にある。
- 定期的に届いている商品がある。
- 振込用紙が複数ある。

！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。)
- 注文する際には、定期購入が条件となっていないか、解約・返品はできるかどうかなど、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう!
- 電話が繋がらず、解約期間を過ぎてしまったというケースも見られます。解約の際の有効な交渉手段とするため、事業者に連絡をした証拠として、電話・メール・FAXなどの記録は残しておきましょう!

高齢者に多い事故 ~周りの方の見守りで事故を防ぎましょう~

高齢者の不慮の事故による死亡者数は、「転倒・転落」、「誤嚥等の不慮の窒息」、「不慮の溺死及び溺水」の順に多く、これらの事故による死亡者数は、「交通事故」による死亡者数よりも多くなっています*。

周りで見守る家族や地域の方などと一緒に対策を講じることで、高齢者の事故を防ぎましょう。*消費者庁公表資料より

1 転倒・転落

【家庭内】

- ・リビングなどでは、カーペットの端を留めたり、導線上に電源コードを引かないようにし、床には新聞紙やちらしを置かないようにしましょう。
- ・廊下には、段差解消スロープや足下ランプを付けましょう。
- ・階段には、手すりや滑り止めを付けましょう。

【外出時】

- ・歩道と車道の段差や駐車場の車止めなどに注意しましょう。



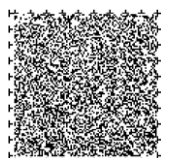
2 誤嚥等の不慮の事故 (餅による窒息事故)

- ・餅は、調理の段階で小さく切っておきましょう。
- ・餅を食べる前に先に汁物を飲んで喉を潤し、餅はよく噛んでから飲み込みましょう。



3 不慮の溺死及び溺水 (入浴中の事故)

- ・脱衣所は暖めておきましょう。
- ・浴槽からはゆっくり立ち上がりましょう。
- ・食後・飲酒後の入浴は控えましょう。
- ・入浴前に同居者等に一声掛け、同居者等は高齢者の入浴中は気に掛けましょう。



*高齢者の事故防止に関する詳細は消費者庁のWebページをご参照ください。

消費者庁 高齢者の事故 検索

訪問販売や訪問購入、電話勧誘販売などによる契約について クーリング・オフにより契約を解除できる場合があります!

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(書面を発信したときに効力が発生)

- ・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。
- ・すで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

- ・事業者の代表者宛てに、「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、必ず書面の両面コピーをとっておき、「特定記録」や「簡易書留」の受領書とともに大切に保管しましょう。
- ・クレジット契約をしている場合は、クレジット会社へも書面を送りましょう。

注意!! 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

はがき記入例

郵便はがき

〒□□□□□□

〇〇市〇〇町〇〇番地

代表者 株式会社 様

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 〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇〇円
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

諦めないで

●こんなときにも、 クーリング・オフができます!

- ・事業者の嘘や脅しによってクーリング・オフが妨げられた場合
- ・契約時に法律的に有効な契約書面等が交付されていない場合

●不当な勧誘により締結させられた契約は、 後から取消しを主張することができます!

- 【例】・うそを言われた ・不利になることを言われなかった
・必ず値上がりすると言われた
・お願いしても帰ってくれない ・帰りたいのに帰してくれない
・高齢者等が不安をあおられる(判断力の低下の不当な利用) など

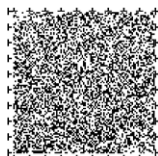
消費者ホットライン☎188まで ご相談ください。

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い合わせください。なお、「あいち地域包括ケアポータルサイト」より、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





貧困や人権、気候変動など、世界は多くの緊急課題に直面していますが、これらの課題を同時に解決していくために、**人や社会、環境に配慮した倫理的に正しい消費を行う「エシカル消費」**に大きな期待が寄せられています。

「エシカル消費」は、2015年9月に国連で採択された持続可能な開発目標(SDGs)のゴール12に関連するもので、私たち消費者一人一人が身近なことから参加できる取組として、世界的に推進されています。

具体例の一部をご紹介します。



リサイクル製品、エコ商品を選ぶ
環境負荷の軽減や資源保護

必要な量だけを買う
食品ロスの削減

マイバッグを持参する
プラスチックごみの削減



環境

認証ラベル・マークのある商品を選ぶ



FSC® 森林認証 MSC 認証
持続可能な森林資源や水産物の調達につながる
【認証制度は他にも多数あり、これらはその一例です。】

生物多様性

フェアトレード商品を選ぶ
発展途上国の生産者・労働者の生活改善と自立支援



社会

寄付付き商品を選ぶ
売上金の一部が社会貢献などにつながる

地域で生産された農林水産物を地域で消費する(地産地消)

地域の活性化や環境負荷の軽減



地域

福祉作業所などの製品を選ぶ

障がいがある人の自立支援



人

被災地の産品を選ぶ
被災地の復興支援



コロナ禍など社会・経済的影響により打撃を受けている事業者・生産者の商品を選ぶ
当該者の活動支援

みんなで
取り組んで
みませんか？

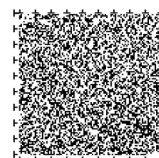
持続可能な社会のために ~私たちの消費行動で未来が変わる~

「エシカル消費」と聞くと、初めて聞く言葉に違和感を感じる方も少なくないかもしれませんが、でも、実は、「必要な量だけ買う」、「リサイクル製品やエコ商品を選ぶ」、「地域の農林水産物を選ぶ」など、以前から普通に取り組んでいることなんです。

私たちが住む地球は、危機的な状況を迎えています。豊かな地球を未来の子どもたちに引き継ぐため、「エシカル消費」を実践してみませんか。

最近では、新型コロナウイルス感染症の影響から、飲食店を始めとする食品事業者では、売上低迷や過剰在庫などが生じています。地域の事業者の支援や地域活性化につながる「地産地消」も、エシカル消費の一つです。

あなたが手に取る商品で世界の未来が変わります！



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。

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団体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(12市)

名古屋市、豊橋市、一宮市、瀬戸市、豊川市、豊田市、安城市、西尾市、高浜市、蒲郡市、江南市、田原市 (2020年4月1日現在)



困った時は
早めに相談しましょう。

消費者ホットライン

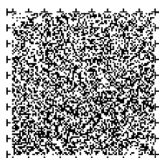
※身近な消費生活相談窓口につながります。

い や や !
☎188



県	愛知県消費生活総合センター (052)962-0999			
市町村 <small>(※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ページや広報紙等で事前にご確認ください。)</small>	○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	(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(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

2020年4月1日現在



一人で悩まず
ご相談ください!

発行/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

*「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/2020年8月