

高齢者の消費者被害防止研修

気づいてつなぐ見守りポイント

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
消費生活専門相談員・消費生活アドバイザー
青木 千尋

制作：横浜市経済局消費経済課

イラスト：「いらすとや」、「消費者庁イラスト集」より使用

本日の内容

1. 契約の基礎知識とクーリング・オフ
2. トラブル事例
 - ①点検商法
 - ②訪問購入
 - ③通信販売
 - ④特殊詐欺
3. 見守りのポイント

本当に「私は大丈夫!」? 皆さん、こんな経験ありませんか?



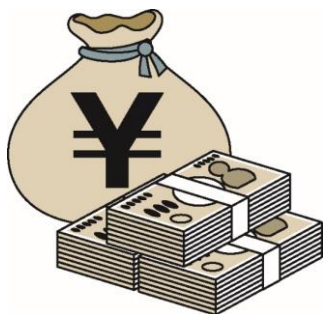
「不用品を買い取ります。」
「電気代が安くなるプランありますよ。」



「近所の屋根工事をしてますが、
お宅の屋根が見えました。無料で
点検しますよ。」

高齢者の不安「3K」

お金



健康



孤独



老後の資金を少しでも増やしたい。いつまでも健康でいたい。話し相手がいなくて寂しい。

この3つの不安に悪質業者がつけこみ、
高齢者の財産を狙うのです。

高齢者の消費者被害の特徴

だまされたことに気づきにくい。

「私はだまされたことがない」という方も、話をしていくと高額な契約をさせられていることがあります。悪質業者は優しい言葉で近寄ってきて、高齢者の話し相手になってくれます。販売員と親しくなり、疑うことなく契約してしまうケースもあります。

被害にあっても誰にも相談しない。

被害に気づいても、誰にも相談しない場合が少なくありません。被害にあったことを恥ずかしく思い、迷惑をかけたくない、だまされた自分が悪いと自らを責める方もいます。悪質業者の中には、巧みなセールストークで不安をあおったり、「誰にも言っではいけない」と口止めするケースもあります。

高齢者を消費者被害から守るためには、家族や地域の方々、介護・福祉・医療関係者をはじめ、日ごろ、高齢者とかかわる方々が、高齢者の変化に気づき、声をかけ、相談機関につなぐことが重要になってきます。

契約の基礎知識とクーリング・オフ

高齢者の消費者被害に気づくために、
契約の基礎知識を身につけましょう。

契約はどれ？

バスに乗る



友人と
待ち合わせ



野菜を買う



バッグを買う

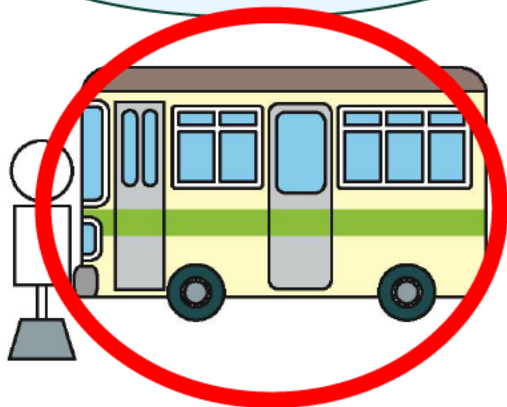


クリーニングに服をだす



契約はどれ？

バスに乗る



友人と
待ち合わせ



野菜を買う



バッグを買う



クリーニングに服をだす

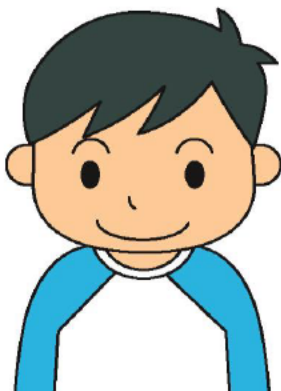


契約とは

申し込み

このパンをください

消費者



承諾

かしこまりました400円です

事業者



意思表示の合致



契約の方式は原則自由（契約書がなくても成立します）

※契約書が必要な契約もあります。

契約とは

申し込み

承諾



このパンをください

かしこまりました400円です



契約が成立すると…

消費者

代金を支払う義務

商品を受け取る権利



事業者

代金を受け取る権利

商品を渡す義務

クーリング・オフとは

クーリング・オフは、いったん契約の申し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し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

※店舗販売や通信販売は、クーリング・オフできません。

クーリング・オフ



消費者庁イラスト集より

特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間

8日間 訪問販売

電話勧誘販売

特定継続的役務提供（エステ、美容医療、家庭教師、パソコン教室、結婚紹介所等）

訪問購入（業者が消費者宅を訪ねて、商品の買い取りを行うもの）

20日間 連鎖販売取引（マルチ商法）

業務提供誘引販売（内職商法、モニター商法）

※上記販売方法・取引でも条件によってはクーリング・オフできない場合があります。

※訪問購入の場合、クーリング・オフ期間内は、消費者（売主）は買取業者に対して売却商品の引き渡しを拒むことができます。

※金融商品や宅地建物の契約等でもクーリング・オフができる取引があります。

※2022年6月1日より、書面によるほか、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。

クーリング・オフ通知の記載例

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日

商品名 ○○○○○○

契約金額 ○○○○○○○○円

販売会社 株式会社×××× □□営業所
担当者 △△△△△△

支払った代金○○○○○○○○円を返金し、
商品を引き取ってください。

○○年○月○日

○県○市○町○丁目○番○号

氏名 ○○○○○○

- ・書面（はがき可）かメール、FAXなどで通知します。
- ・表面は、販売会社の「代表者」あてとします。
- ・送る前に、はがきの両面などすべてをコピーしましょう。
- ・ハガキの場合・・・特定記録郵便など記録が残る方法で送付します。
- ・電磁的方法の場合・・・メールなどは印刷するか、スクリーンショットを保存します。
- ・クレジット契約をしている場合は、クレジット会社にも郵送します。

消費者被害の事例

高齢者が狙われやすい事例について紹介します。

点検商法

「近所で工事をしている業者です。お宅の屋根を無料で点検します。」
「ガス給湯器の点検をします。」などと言って訪問してくる。



消費者庁イラスト集より

訪問販売の事例です。「このまま放置すると大変なことになる。」と不安をあおり、高額な商品や工事を契約させられることがあります。

★ 訪問販売で契約をした場合、契約書面を受け取ってから8日間は、工事が始まってもクーリング・オフできます。

「本当に必要な工事ですか。」とさりげなく聞いてみてください。

訪問購入（押し買い）

「不用品を買い取ります」と事業者が家に訪ねてきて売るつもりがなかった貴金属を強引に安く買い取られてしまった。



消費者庁イラスト集より

皿1枚、靴片方でも買い取ると言いながら、貴金属はないかと迫ってくる場合があります。事業者の目的は貴金属です。

★ 契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフができます。クーリング・オフ期間中は、商品の引き渡しを拒むことができます。

いったん品物を渡すと取り戻すのは困難です。長時間居座られたり、怖い思いをしたら警察に連絡しましょう。

通信販売

テレビショッピングで健康食品を注文したら、定期購入の契約だった。解約をしたいが、販売会社に電話がつかないし、つながっても自動ガイダンスで解約ができない。

テレビショッピングなどの通販番組は、重要な項目の表示時間が短く、文字も小さくわかりにくいことが多々あります。また、新聞広告などの紙媒体やネット通販で「お試し」で購入したら、定期購入の契約だったというトラブルが生じています。

- 通信販売はクーリング・オフの適用外です。
- 納品書や請求書が増えた、定期的に支払いをしていると気づいたら話を聞いてみてください。
- 見慣れない箱や新しい商品を見かけたら、話題にしてみてください。



特殊詐欺

- オレオレ詐欺
- 架空請求詐欺
 - 実在の企業名などをかたり、はがきや電話、ショートメッセージが突然届く。
 - 自動音声で未納料金を請求される。
- 劇場型勧誘
 - 「老人ホームの入居権を譲ってほしい」、「名義を貸して」と勧誘される。
- サポート詐欺
 - インターネット閲覧中に「ウイルスに感染！」と警告画面が突然出てくる。
- 還付金詐欺
 - 公的機関を装い、「医療費が戻ります」とATMに誘導される。

詐欺の被害にあっていると思ったら警察に連絡しましょう！

見守りのポイント

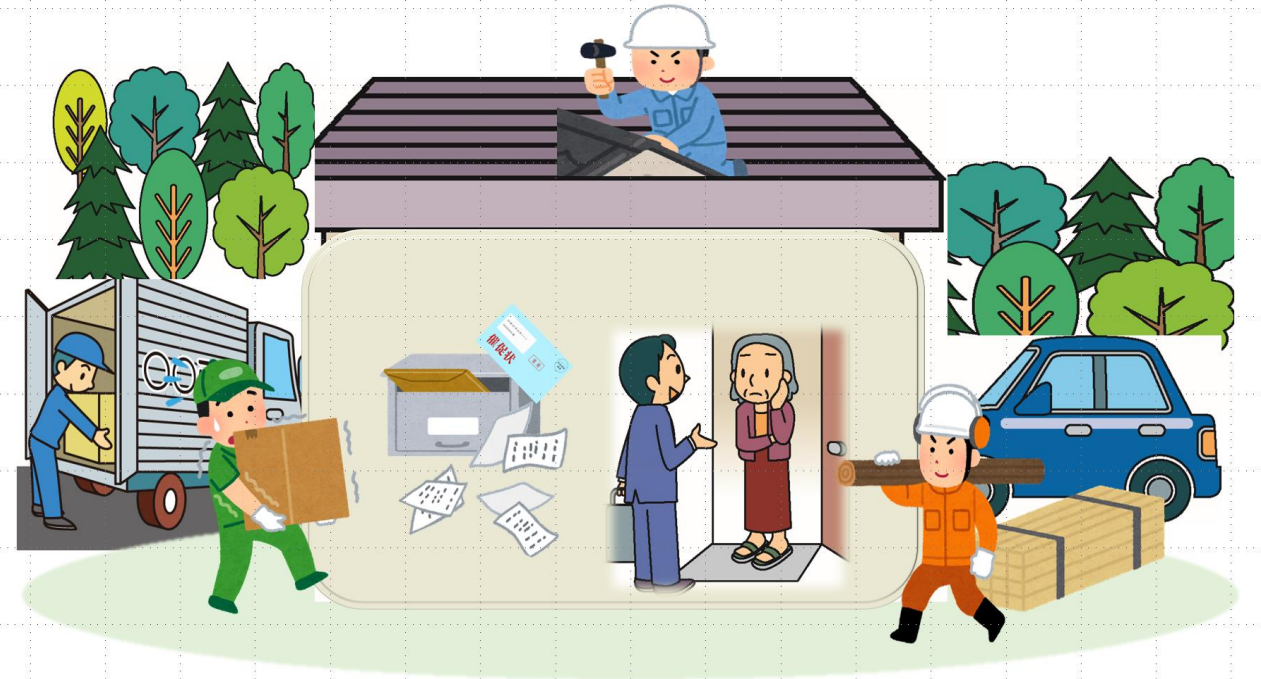
気づき

声かけ

つなぐ

気づき

- ・ 見慣れない人
(作業員風の人など)、
見慣れない車が出入りしている。
- ・ 次々とリフォーム工事を
している。
- ・ 不自然な工事をしている。
- ・ 宅配便が頻繁に届くようになった。



消費者庁のイラストを加工

気づき

- 開けていない段ボール箱がある。
- 同じような商品が必要以上にある。
- ダイレクトメールや請求書などの郵便物がたくさん届いている。
(督促状と書かれた派手な色の封筒がある)
- カレンダーに不審な書き込みがある。
- 聞きなれない事業者のメモ書きや名刺が置いてある。



消費者庁のイラストを加工

気づき

- ・ 電話やメールのお知らせ音が鳴りやまない。
(電話におびえる様子が見られる)
- ・ いつもより暗く、考え込む表情をしている。
- ・ 急に節約をし始め、お金の困っている様子が見られる。
- ・ コンビニにしきりに通う。
(プリペイドカードを大量に購入している様子が見られる)



消費者庁イラスト集より

消費者被害にあった高齢者の心理

恥ずかしい

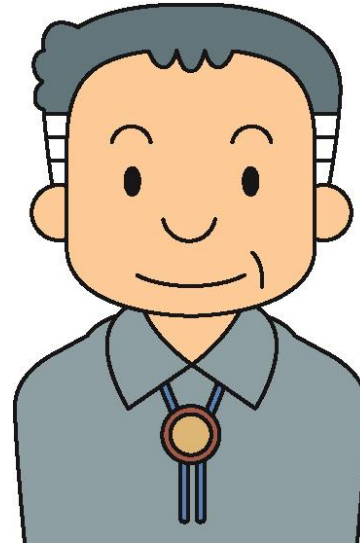
認めたくない

怒られる

自分が悪い

プライド

記憶の衰え



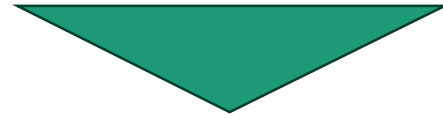
消費者庁イラスト集より

迷惑をかけたくない

思い込み

声かけ

本人の変化に気づいたら、まず受け入れる気持ちをもってゆっくりと状況を聞き、本人に事実確認をしましょう。



問い詰めたり、頭から否定するような口調は本人の心を閉ざしてしまいます。普段の会話でさりげなく声をかけ、本人の気持ちを尊重しながら事情を聴いてください。



- ☆プライドを傷つけない!
- ☆おせっかいにならないように!
- ☆「ちょっと気にかける」という気持ちで!

声かけ

上から目線ではなく
自分や周囲の人の体験談を語るなど
話しやすい環境を作ったり
消費生活センターや警察からの情報などを示して
冷静に考える機会をつくるのも
有効な方法です。



消費者庁イラスト集より

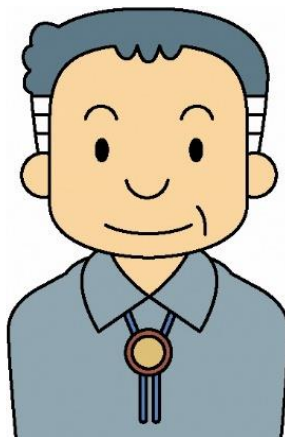
- ☆プライドを傷つけない!
- ☆おせっかいにならないように!
- ☆「ちょっと気にかける」という気持ちで!

声かけ

何かお困りですか

一緒に
考えましょう

一緒に
消費生活センターに
相談しましょう



うちにも同じような
電話があったんです

雨漏りしたん
ですか

「消費者庁イラスト集」より

高齢者の消費者被害防止研修

気づき

声かけ

事実の確認

場面に応じたさりげない会話から
ゆっくりと話を聞きましょう。

被害の可能性が
ない

被害の可能性がある

本人

支援者

家族

経過の見守り

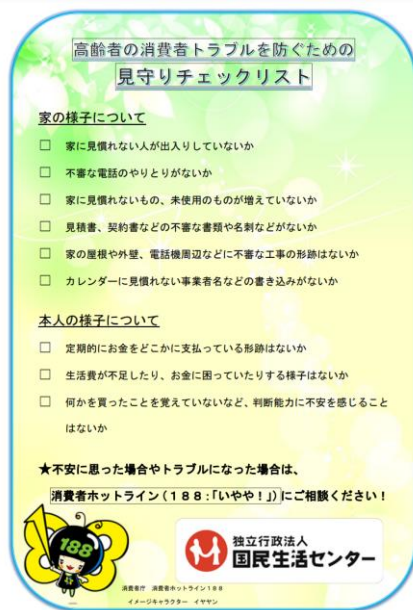
消費生活相談

被害の可能性がある場合、
ぜひ消費生活相談を勧めて
ください。
相談することで、被害回復を
することができたり、未然防
止、被害の拡大防止につな
がります。

アンテナを立てて見守りましょう!

高齢者の消費者被害防止研修

国民生活センター 「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」



https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220914_1.html

国民生活センターHPより

国民生活センター 「見守り新鮮情報」



https://www.kokusen.go.jp/mi/mamori/mj_mglist.html

※ 動画概要欄にそれぞれのサイトのリンクが貼ってあります。

神奈川県 かながわ消費者教育サポートサイト 「契約のきりふだ」



<https://www.pref.kanagawa.jp/documents/13706/kirifuda-2022.pdf>

神奈川県HPより

まわりの方々の「見守り」が、高齢者の消費者被害を防ぎます。

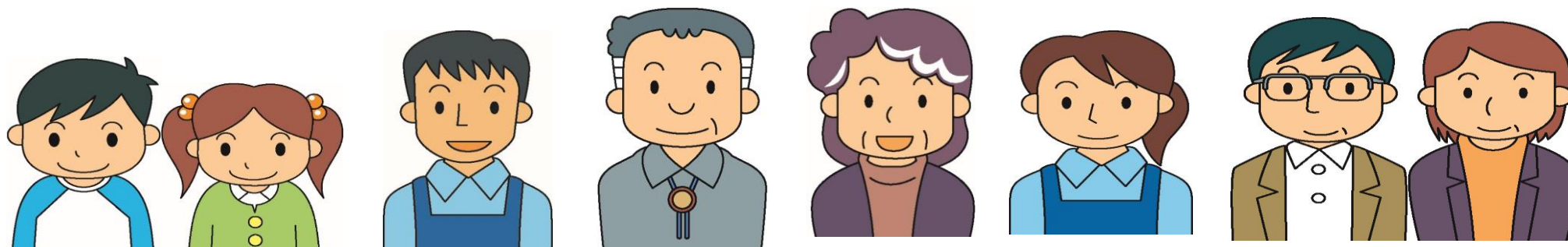
「あれ、いつもと違って変だな」と高齢者の変化に気づいたら、相談窓口へつながりましょう。

わからないことや不明なことがあっても大丈夫。まずは、**横浜市消費生活総合センター**、もしくは**188 (いやや)**に相談しましょう。



消費者庁イラスト集より

消費者被害のない地域へ



横浜市消費生活総合センター

消費者庁イラスト集より

045-845-6666

消費者ホットライン

188 (いやや)

最寄りの消費生活センターにつながります。

制作：横浜市経済局消費経済課