



高齢者の消費者トラブル

# 見守りハンドブック

もうだまされない! 地域で高めよう『見守り力』



川崎市消費者行政センター



## 困ったときの 相談窓口



商品・サービスの契約トラブルなどの、  
消費生活に関する相談を受け付けています。

川崎市消費者行政センター (相談窓口電話番号)

**☎044-200-3030**

相談時間: 月～金曜日 9:00～16:00、土曜日 10:00～16:00  
(日曜・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く)

\*金曜日は電話相談のみ19:00まで受付 \*土曜日は電話相談のみ受付  
\*来所にてご相談希望の方は、事前に電話でご予約ください。

消費者ホットライン (全国統一番号)

局番なし **188** (いやや!)

\*川崎市在住の場合、川崎市消費者行政センターにつながります

さまざまな不安や困りごとの相談は地域包括支援センター

お住まいの地域のセンター番号を記入してください

生活の安全に関する不安や悩みの相談は  
[警察総合相談電話]

**#9110**

法的なトラブルの相談は  
[法テラス]

**☎0570-078-374**

IP電話は☎03-6745-5600

川崎市消費者行政センター

〒210-0006 川崎市川崎区砂子1-8-9 川崎御幸ビル5階  
☎044-200-3864 ☎044-244-6099

ホームページも見てね! ➡ 川崎市消費者行政センター

検索

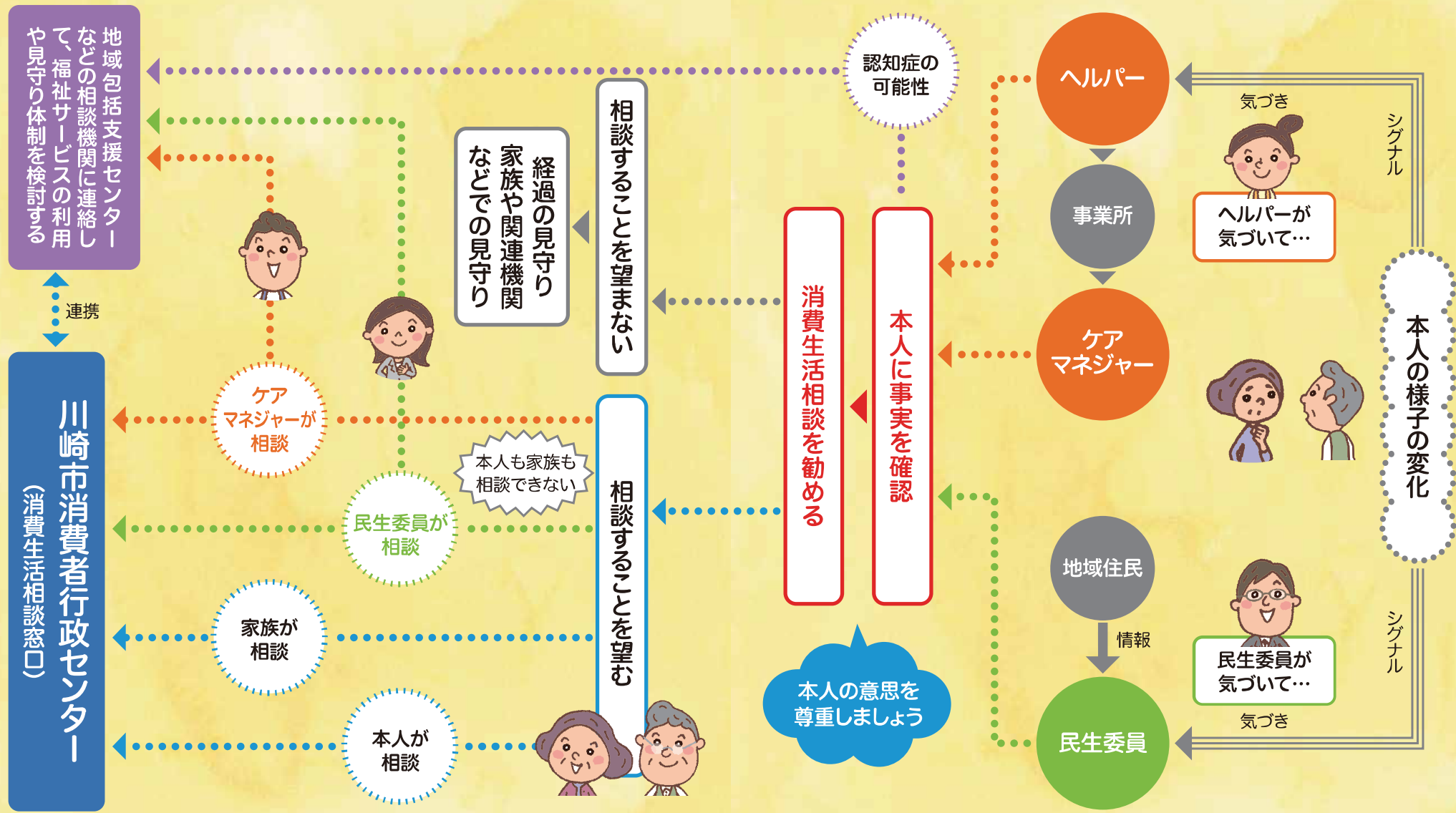








# トラブル対応のフローチャート



# お試しのつもりで健康食品を注文したら、定期購入の契約だった



担当する高齢者宅に行ったところ「1カ月前にテレビショッピングで青汁を飲んで健康になったという人の映像を見た。お試しだけのつもりで健康食品の青汁を注文して代引きで商品を受け取った。ところが、今日また同じ青汁が届いたので、あわてて『再注文はしていないので、返したい』と電話で申し出ると『値引きされた定期コースの注文なので返品はできません』と断られてしまった」と相談された。

## 勧誘文句の一例

- ✓「まずはお試ください」
- ✓「今から○分以内に注文すれば料金は半額です」
- ✓「私も○年続けて飲んでこんなに元気です」～有名人の体験談

## 気づきのポイント

- 見慣れない箱や新しい商品が目立つようになった。
- 納品書や請求書が増えてきている。
- 商品名と電話番号のメモ書きがある。
- 定期的に代引きやコンビニでお金を支払っている。
- 外出しなくなり、テレビショッピングばかり見ている。

## 対応方法など

- 見慣れない箱や新しい商品を見かけたら、その都度、話題にするよう心がけてください。
- 納品書などが増えてきた、定期的にお金を支払っていると気づいたら、当事者の気持ちに寄り添いながら話を聞いてください。
- テレビショッピングやネットショッピングは通信販売なのでクーリング・オフによる契約解除はできません。事業者が設けた返品特約に従うことになります。

# 着物を引き取ってもらおうはずが、 貴金属を買い取られた



遠方に住む高齢の母から、「昨日、訪問してきた事業者にアクセサリーを売ってしまったが、取り戻せないだろうか」と相談された。「不用品はありませんか。何でも買い取ります」と電話があったので、着物を買い取ってもらおう約束をしたが、訪問してきた事業者は、「この着物は買い取れない。ネックレスなどはないか」と言っていたそうだ。帰ってくれそうもなかったため、仕方なく指輪とネックレスを渡し、1万円を受け取ったが後悔しているという。

## 勧誘文句の一例

- ✓「リサイクルショップを開くので、商品を集めています」
- ✓「不用品は何でも買い取ります」
- ✓「近くにいるのでお伺いしましょうか」

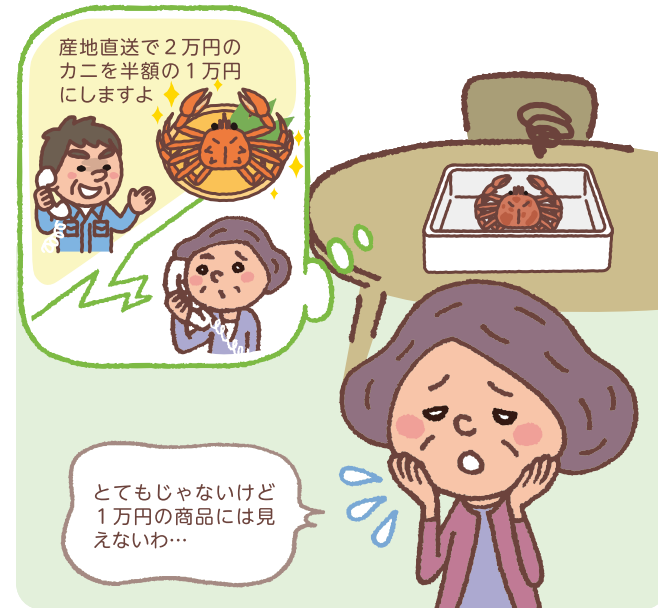
## 気づきのポイント

- 古着やバッグ、食器など、普段使わない物を出している。
- 元気がない、表情が暗いなど、いつもと様子が違う。

## 対応方法など

- 電話で「不用品を買い取る」と約束して訪問してくるが、事業者の目的は貴金属。高齢者が一人に対応すると、威圧的な態度で強引に貴金属を買い取られる場合があります。
- 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も可能です。
- 「訪問を了承してしまった。断りたいが、事業者の連絡先が分からない」という場合は、できるだけ家族や知人など誰かに同席してもらい、勧誘をきっぱりと断るように伝えましょう。

# 突然の電話で「産地直送のカニを特別価格で」と強引に勧誘されて…



高齢の母宛てに、北海道の海産物販売業者を名乗る事業者から突然電話がかかってきた。「以前購入していた方に電話をしている」とのことだった。何度か北海道に行ったことがあるので、その時に購入した事業者かと思い、話を聞いたようだ。「特別に産地直送で2万円のカニを半額の2万円にするので購入してほしい」としつこく勧誘されたので、承諾してしまったという。後日、代引き配達で届いたカニはスカスカで食べるところがないほどひどいものだった。返品できないだろうか。

## 勧誘文句の一例

- ✓「産地直送の厳選した特別な商品です」
- ✓「今回限り半額で購入できます」
- ✓「以前購入していただきました」

## 気づきのポイント

- しつこい電話の対応に困っている。
- 契約を後悔している。
- 電話におびえている。
- 代引きで商品が届いて困っている。

## 対応方法など

- 電話勧誘の場合、事前に商品を直接見ることができないため、値段に見合わないと感じる商品が届く可能性があります。
- 電話勧誘で契約した場合、契約書面を受け取った日を含めて8日間はクーリング・オフができます。
- 代引きで商品が届いても支払いをしないで、送り状の写真を撮り商品は受け取らず、「クーリング・オフする」と伝えるよう助言しましょう。

## 突然来訪した事業者に「保険金で住宅修理工事ができる」と誘われた



担当する高齢者が「雨どいの修理工事を取りやめたい」と悩んでいた。突然来訪した事業者に「台風で雨どいが壊れている。保険を使って無料で修理工事をしなさい」と誘われ、保険申請代行と雨どいの修理工事の契約をしたようだが、「受け取った保険金全額を工事代として支払う」と契約書に記載されていて不審に思ったようだ。工事をしない場合は、保険金の30%を解約料として支払うと契約書に記載されているが、費用負担なく、解約はできないのか。

### 勧誘文句の一例

- ✓「保険の申請をすれば、無料で修理ができます。保険の申請も代行します。」
- ✓「負担額なしで、住宅の修理ができますよ」
- ✓「今工事をしないと、次の台風で屋根瓦が飛んで大変なことになります」
- ✓「先日の台風の被害を調査しますよ」

### 気づきのポイント

- 工事に関するカタログや名刺がある。
- 見慣れない事業者の車が止まり、家に出入りしている。
- 「家にいないといけない」と言って、出かけることが少なくなった。

### 対応方法など

- 「保険金を使って修理工事ができる」と誘われても、本当に保険金が支払われるかは分かりません。すぐに契約しないように声を掛けてください。
- 住宅の修理工事が必要だと思った時は、複数の事業者から見積もりを取って、比較するなど慎重に検討するよう伝えましょう。
- 保険金の請求は加入者自身で行うことが基本です。保険申請代行をすると誘われても、自分で補償対象について保険会社に相談するよう伝えましょう。
- 訪問販売や電話勧誘販売で、「保険金の申請代行」や「住宅修理工事」の契約をした場合は、契約書面受領日から8日間はクーリング・オフができます。

# 安い電気やガスプランの変更だと思って申し込んだら、別の事業者との契約だった



高齢の父が、契約している電力会社の下請けだと名乗って来訪した事業者に「電気プランを変更すると料金が安くなる」と言われたので、検針票を見せ、サインした後日、書面が届いたら、見知らぬ事業者の契約書だった。契約先を切り替えたくもりはないので解約したいと相談された。

\* 同様に「『都市ガスの契約変更をすれば、料金が安くなる』と言われて、契約した」という相談もある。

## 勧誘文句の一例

- ✓「今より料金が安くなります」
- ✓「安いプランの説明です」
- ✓「近所の家は全員が切り替えています」

## 気づきのポイント

- 見慣れない電力会社やガス会社の郵便物を見かけた。
- これから電気やガス料金が安くなると言っている。

## 対応方法など

- 平成28年4月1日から電力、平成29年4月1日から都市ガスの自由化が始まりました。
- 電気や都市ガスが安くなると言っても、「どのように安くなると言われたのか」を聞いてみてください。
- 新たに契約した電気やガスの事業者に連絡して、料金プランや算定方法の説明を求めよう高齢者に伝えてください。
- 訪問販売や電話勧誘販売で、電気やガスの契約変更をしても、契約書面を受け取ってから8日間は、クーリング・オフが可能です。

## 気づきのポイント

- 契約内容を覚えていない。
- お金の管理ができなくなっている。

## 成年後見制度の活用

- 認知症などが進み、悪質な訪問販売の被害にあっている場合もあります。
- 訪問販売や電話勧誘販売で契約したときは、契約書面受領日から8日間は、クーリング・オフが可能です。
- クーリング・オフ期間経過後は、契約時の問題点が高齢者から確認できないと解約の話し合いも容易でなく、「契約時に認知症などで判断力が不足していた」という診断書を求められる場合もあります。
- 家族や見守りの方々が、「認知症かも…」と思われるときは、高齢者の尊厳を守りながら、医師の診察を受けるよう勧めてください。
- 認知症などの高齢者を消費者被害から守るために、「成年後見制度」の利用が有効です。

## 川崎市あんしんセンター

(川崎市社会福祉協議会)  
〒211-0053 中原区上小田中6-22-5  
川崎市総合福祉センター 6階

電話：044-739-8727  
FAX：044-739-8738

川崎市あんしんセンターでは、成年後見制度の利用を考えられている方の相談をお受けし、申立手続きなどの説明や、関係機関の情報提供を行います。



高齢の母は、これまでも訪問販売で布団や健康機器などの契約をしていたので、知らない人の訪問は断るように注意していた。久しぶりに母の家に行くと、トイレがリフォームされ、工事前だと思われる浴室や台所の高額なリフォーム工事契約書が出てきた。母は契約内容を全く覚えていないようだ。最近認知症が進んでいると思うので、事業者に工事前の契約は解約したいと申し出たが、解約料が必要と言われた。

一人暮らしの母の家から、  
リフォーム工事の契約書が次々と出てきた

判断不十分者への次々販売

## ▶期間が過ぎたらクーリング・オフできないの？

- ①契約書面を受け取っていない。受け取ったが、法律で決められた内容の記載がない。(クーリング・オフの説明がないなど)
- ②事業者がクーリング・オフについて嘘を言ったり、脅かしたりして、クーリング・オフを妨害した場合。
- ①②の場合は期間が過ぎてもクーリング・オフの主張が可能です。できるだけ早急に、消費者行政センターに相談してください。

**ただし！**  
基本的には  
できません。

# クーリング・オフ通知 記入例を見て参考にしよう！

### クーリング・オフの方法は？

- ①必ず書面(ハガキなど)もしくは電磁的方法(メールなど)で通知します。(ハガキの場合は特定記録郵便又は簡易書留)
- ②両面をコピーして保管しましょう。電子書面も保存しておきましょう。
- ③解約の理由は必要ありません。
- ④電話などで直接申し出る必要もありません。

郵便はがき

切手

株式会社 ○○○○  
責任者 様

特定記録郵便

**訪問販売の場合**

契約年月日 ○○年○月○日

商品名 ○○○○

販売会社名 ○○○○株式会社

契約金額 ○○○○円

右記日付の契約は解除します。

支払った○○○円を至急返金し、商品を引き取ってください。

○年○月○日

契約者住所  
契約者氏名

**契約解除通知**

※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へ同時に通知します。

# クーリング・オフ制度 あきらめる前に利用しましょう！

契約したけど「しまった」と思ったとき

クーリング・オフ制度とは、訪問販売や電話勧誘販売などのように、消費者が不意打ち的に勧誘され<sup>(※)</sup>、冷静に判断できないままに契約してしまった後に、冷静に考え直して一定期間なら無条件に契約を解除できる制度です。

※「特定継続的役務提供」「連鎖販売取引」「業務提供誘引販売取引」は、自分から店舗に行って契約した場合も、クーリング・オフができます。

## ▶クーリング・オフできる販売方法と期間は？

契約書を受け取った日

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

訪問販売  
電話勧誘販売  
特定継続的役務提供  
訪問購入などは  
**8日以内**  
(消印有効)

連鎖販売取引  
(マルチ商法、ネットワークビジネス)  
業務提供誘引販売取引  
(内職商法、モニター商法など)は  
**20日以内**  
(消印有効)

### クーリング・オフの効果は？

- ①既に支払った代金は全額返金されます。
- ②受け取った商品は、事業者負担で返品できます。
- ③既に工事が行われている場合も、事業者の負担で元にもどしてもらえます。

### クーリング・オフできない場合は？

- ①自動車、葬儀サービス、通信サービスなど
- ②化粧品、健康食品などの一部を消費した場合
- ③3,000円未満の現金取引
- ④自分から店に出向いて買った商品
- ⑤通信販売で買った商品
- ⑥訪問購入については、自動車、家電、家具、有価証券、本、CD、DVD、ゲームソフトなど

## 「もしかして」と気づいた時は、 できるだけ確認してください。

- ①何を契約していますか？  
( )
- ②契約したのはいつですか？  
年 月 日
- ③契約した商品(サービス)は何ですか？  
( )
- ④購入金額はいくらですか？  
( )
- ⑤代金は支払っていますか？  
はい いいえ
- ⑥商品は受け取っていますか？  
はい いいえ
- ⑦商品は使っていますか？  
はい いいえ
- ⑧事業者の名前や住所、連絡先はわかりますか？  
( )
- ⑨契約したきっかけは？(電話勧誘、訪問販売、チラシやテレビの広告など)  
( )
- ⑩契約書面は受け取っていますか？  
はい いいえ

本人から内容を聞き取って、川崎市消費者行政センターに相談してください！

### 問題解決のための助言、情報提供

クーリング・オフの手続き方法や、トラブル解決のための交渉方法を助言します。また、最新の消費生活情報などを提供します。

### 契約トラブルのあっせん

相談者と事業者との間に入り、トラブル解決のためのあっせん交渉を行い解決を目指します。

### 他機関の紹介

多重債務問題や賃貸住宅相談など、他の専門相談機関を紹介します。(弁護士会、住宅建物相談、交通事故相談など)

### 製品の欠陥・事故などは 関係機関に報告

食品や製品による事故の相談を受け付け、関係機関に報告します。商品テストが必要な場合は、テスト機関に依頼します。

川崎市消費者行政センターは  
身近な味方です  
まずはお気軽にご相談ください。

