

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 午前9時～午後4時、土曜日 午前10時～午後4時
(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午後7時まで受付 ※土曜日は電話相談のみ受付

消費者ホットライン (全国統一番号)

局番なし **188** (いやや!)

自治体などが運営している身近な消費生活相談窓口をご案内します。

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

〒210-0007 川崎市川崎区駅前本町 11-2 川崎フロンティアビル 10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](#)



【監修】弁護士 川口 彩子 【発行】川崎市消費者行政センター 令和3年1月
当ハンドブックは、川崎市発行の「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」をもとに作成しました。

まわりの方々の 見守りが高齢者の 消費者トラブルを 防ぎます



目次

悪質業者は高齢者を狙っています	03
あなたも高齢者を見守るメンバーの一員です	05
声かけのポイントと効果的な断り方	06
高齢者の見守り「気づき」のポイント チェックリスト	07
トラブル対応のフローチャート	09
見守り事例	
事例① 「お試しのつもりで健康食品を注文したら…」	11
事例② 「着物を引き取ってもらはずが…」	13
事例③ 「必ず儲かるという話で出資したら…」	15
事例④ 「保険金で住宅修理工事ができると言われ…」	17
事例⑤ 「光回線とIP電話の契約をしたら…」	19
事例⑥ 「リフォーム契約書を次々見つけて…」	21
クーリング・オフ制度	23
川崎市消費者行政センターは身近な味方です	25
トラブル相談便利メモ	26

※本誌中では、民生委員・児童委員を民生委員、訪問介護員をヘルパー、介護支援専門員をケアマネジャーと表記しています。

川崎市の65歳以上の高齢者の人口は、32万2235人で、高齢化率は21.0%(令和2年10月1日現在)となっています。全国の高齢化率は28.9%ですので川崎市は全国平均より若い世代が多い都市といえますが、年々高齢化が進み、高齢者の一人暮らしも多くなっています。このような中、高齢者を狙った悪質商法が、新しい手口で次々と発生し、高齢者の消費者トラブルは、被害者件数が多い状況となっています。

令和元年度に川崎市消費者行政センターに寄せられた相談件数は、前年度に比べ4.7%減少の10001件でしたが、そのうち65歳以上の高齢者が契約の当事者である相談は全体の27.8%にもなります。

高齢者の消費者被害を防ぐには、ご家族や知人・地域といった周りの方々の「見守り」と「気づき」が大切です。地域での声かけなどから消費者トラブルに気づき、関係機関と連携して対応することが必要となります。

この冊子は、高齢者の消費生活を見守るための情報をまとめています。高齢者を見守るみなさんの活動のヒントになれば幸いです。

悪質業者は 高齢者を狙っています

高齢者の消費者トラブルには
次のような特徴があります。

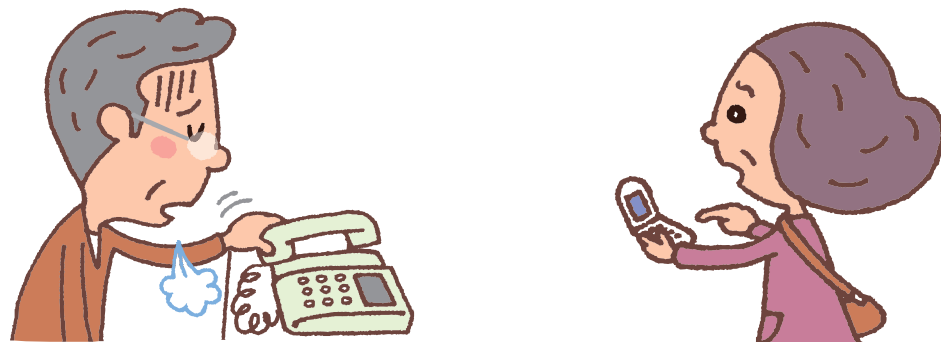
特徴1 だまされたことに 気づきにくい

「私はだまされたことがない」と言う方も、話をしていくと高額な契約をさせられている場合があります。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。親しくなった若い販売員を慕って契約するケースもあります。疑うことを前提としない高齢者の場合、まさか自分がだまされているとは思わない方も多いのです。

特徴2 被害にあっても 誰にも相談しない

被害にあったと自覚している方でも、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。また、悪質業者の中には、巧みなセールストークで不安をおおったり、「誰にも言ってはいけない」と口止めをするケースもあります。

このような高齢者を狙って、次々と「カモ」にする悪質業者もいます。**消費者トラブルを食い止めるためには、高齢者と日常的に接している身近な方々が、まず変化に気づき、声をかけ、相談機関につなぐことが重要になっています。**



11ページ以降は、地域で高齢者を見守る方などが問題を発見し対応した事例をご紹介します。どのように声をかけたらいいかに注目！

※事例は実例を参考に内容を再構成しています。

声かけのポイントと効果的な断り方

声かけのポイント

高齢者の不安な気持ちを理解して声をかけて下さい。
声かけの言葉で、プライドを傷つけたり、追い込んでしまう場合があります。

良い声かけ	悪い声かけ
「本当に信用できる事業者ですか？」	「騙されています」
「その契約に満足されていますか？」	「どうしてそんな契約をしたのですか？」
「心配しないで下さい。同じような話を何度も聞いています。」	「被害にあっているのですよ」
「一緒に解決方法を考えてみませんか？」	「解決は難しいと思うので忘れましょう」
「相談できる人はいますか？」	「お身内に相談した方が良いですよ」

悪質な勧誘の効果的な断り方

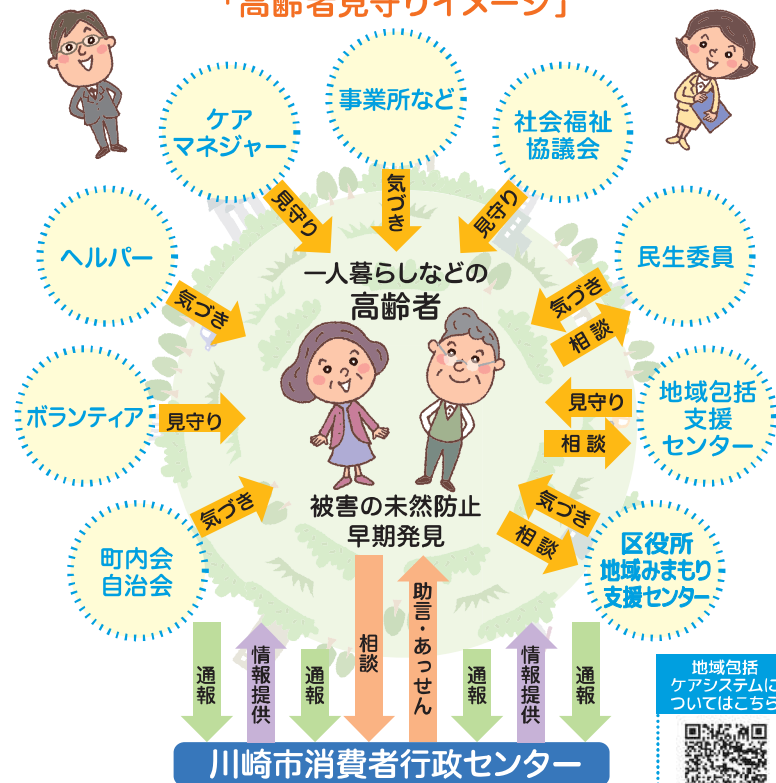
身近な高齢者に、メモをして伝えて下さい。



あなたも高齢者を見守るメンバーの一員です

地域の人びとによる「見守り」が、高齢者の消費者トラブルの未然防止や早期発見につながります。

「高齢者見守りイメージ」



川崎市では、住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができる地域の実現に向けて、人と人とのつながりや連携、支え合いの仕組みづくりとして、地域包括ケアシステムの構築に取り組んでいます。

高齢者の見守り「気づき」の

このような変化が見られたら、消費者トラブルに巻き込まれているサインです。



ポイント チェックリスト

家の外

- 見慣れない人の出入りや車の駐車がある。 ➡ 消費者トラブル全般
- 自宅の修理やリフォームを頻繁に行っている。 ➡ 訪問販売 (P17) など
- 宅配便が頻繁に届くようになった。 ➡ 通信販売 (P11) など

家の中

- 未使用の商品や見慣れない商品が置いてある。 ➡ 通信販売 (P11) など
- 不審な納品書・請求書・不在通知などがある。 ➡ 通信販売 (P11) など
- 不審な見積書や契約書がある。 ➡ 訪問販売 (P17) など
- 通信販売・金融商品などのカタログ・ダイレクトメールが届くようになった。 ➡ 通信販売 (P11)・利殖商法 (P15) など
- 聞きなれない事業者・商品名のメモ書きやパンフレットがある。 ➡ 通信販売 (P11)・利殖商法 (P15) など
- カレンダーに事業者名・支払日など不審な書き込みがある。 ➡ 消費者トラブル全般
- 指輪・古着など普段使わないものを出している。 ➡ 訪問購入 (P13) など
- 電話機周辺などに見慣れない通信機器や工事の形跡がある。 ➡ 電気通信サービス (P19) など

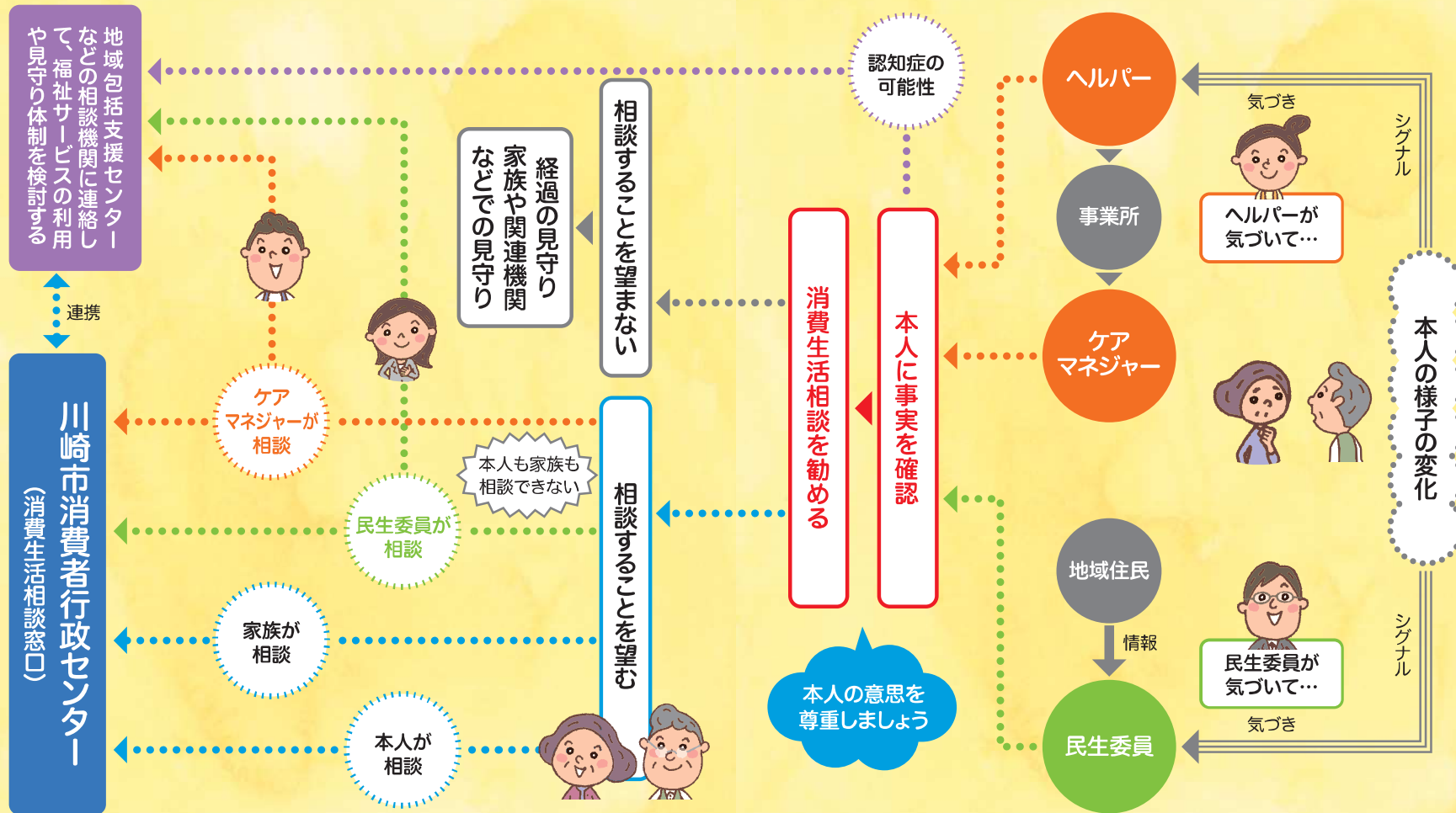
本人の様子

- 電話や訪問におびえている様子がある。 ➡ 消費者トラブル全般
- 定期的な代引きや振込みが増えた。 ➡ 通信販売 (P11)・利殖商法 (P15)
- 資産運用などの話題や羽振りの良い話が多くなった。 ➡ 利殖商法 (P15)
- お金に困っている様子が見られたり、借金の申出があった。 ➡ 利殖商法 (P15)、その他消費者トラブル全般
- 契約したことを覚えていないなど認知症の傾向がある。 ➡ 成年後見制度 (P21) など
- 急に外出が増え、定期的に集会などに通っている。 ➡ 催眠商法 (下記参照)

●気づきやトラブルの例は、ハンドブック掲載事例をもとにまとめたものであり、この他の商法などに該当するケースもあります。

催眠商法 安売商品を折込広告に掲載するなどにより会場に誘い、巧みな話術で雰囲気盛り上げ、会場にいる人を興奮させ冷静な判断を失わせてから高価な商品を購入させるなどの商法

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を売ってしまったが、取り戻せないうか」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」と言ったそうだ。帰ってくれそうもなかったので、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伝えましょう。

「必ず儲かる」と言われて出資したのに、
突然事業者と連絡が取れなくなっ…



1年前、亡くなった父の知人だという男性から母に電話があり、「海外ファンドに投資する会社を立ち上げたので出資しませんか。元本保証で必ず儲かります。毎月利益を配当します」と勧誘した。その後、さらに訪問勧誘を受け、母は仕組みがよく分からなかったようだが、言われるまま1千万円出資した。当初は毎月数万円の配当金が振り込まれていたが、半年前から連絡が取れなくなってしまった。

勧誘文句の一例

- ✓「必ず儲かります。銀行の金利より断然お得です」
- ✓「利益を毎月口座に振り込みます」
- ✓「元本保証です。1年後には償還します」

気づきのポイント

- 見慣れない資産運用などに関するパンフレットや申込書が届いている。
- 何度も銀行からお金をおろしている。
- 頻繁に事業者が訪ねてくる。
- 電話や来訪者におびえている。
- お金に困っている様子がある。

対応方法など

- ファンドは、多くの人から資金を募り、それを元手に事業や、株、社債、老人ホームの入居権、太陽光発電、仮想通貨などに投資を行い、得られた収益を出資者に分配する仕組みです。
- 「必ず儲かる」と誘われますが、利益を得られるかどうかは不確定で、場合によっては元本まで失う恐れがあります。
- 「よく分からないけれど儲かるなら…」と契約するのは危険です。曖昧な対応をすると強引に勧められるので、きっぱりと断るように伝えましょう。
- 過去に被害のあった方などは、特に注意して見守る必要があります。

突然来訪して「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が「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、家に入入りしている。
- 「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。

光回線とプロバイダ、IP電話へ契約を 変更すると料金が安くなると誘われた



高齢の父は、今でもインターネットを利用している。電話で『今どのような通信契約をしていますか』と聞かれ、「A社の光回線とプロバイダ、固定電話を使っている」と言いつつ、『光回線とプロバイダをB社に変えて、電話もIP電話にすれば料金が安くなる』と誘われたそうだ。安くなるならと思いついたが、先月の請求金額はA社よりも高額。「こんなことならB社の光回線とプロバイダを解約して、電話も固定電話に戻したい」と相談された。

勧誘文句の一例

- ✓「今より料金が安くなります」
- ✓「通信速度も速くなります(変わりません)」
- ✓「アナログ電話は使えなくなります」
- ✓「工事も必要なくて簡単に変更できます」

気づきのポイント

- 見慣れない通信事業者の郵便物を見かけた。
- 電話機周辺に見慣れない通信機器がある。

対応方法など

- 「何の契約をしたのか」「いくら安くなるのか」と聞いてみてください。本人が、契約内容を理解できていない場合があります。
- 平成28年5月21日以降の光回線やプロバイダなどの変更契約は、契約書面受領日(又はサービス開始日)から8日間は契約解除が可能となりました。高齢者の方と一緒に契約書面で契約内容を確認して下さい。8日を過ぎると、定められた契約期間内(2年間など)の解約は、解約料が発生する場合があります。

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、事業者が解約の申し出をしたが、解約料が必要と言われた。

判断不十分者への次々販売
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

▶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(ハガキで可)で通知します。(特定記録郵便又は簡易書留)
- ②ハガキの両面をコピーして保管しましょう。
- 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

販売会社の住所

責任者様

特定記録郵便

訪問販売の場合

契約年月日 令和〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇

販売会社名 〇〇〇株式会社

契約金額 〇〇〇〇〇円

右記日付の契約は解除します。
支払った〇〇円を至急返金し、商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日

契約者住所 〇〇〇

契約者氏名 〇〇〇

※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、訪問販売などのように、消費者が不意打ち的に勧誘され、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。

▶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)

内職商法
モニター商法
マルチ商法は
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・オフの書き方や、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。

