


# くらしの情報が かわさき

KAWASAKI CITY



● 特集記事  
高齢者の見守りが大事です ……P1・2

● いまどき相談事例 …………… P3

● くらしのセミナー(出前講座) ……P4  
のご案内 他

いまどき  
相談事例 **電気・ガスの契約切替えに注意！**  
**電子ギフト券の買い取りサイトに気をつけて！**

発行 川崎市消費者行政センター

## 「高齢者の見守りが大事です」

一般社団法人 かながわ FP 生活相談センター 小林 徹

### ① 高齢者の消費者被害が増加しています

2021年現在、70歳以上の高齢者数は2830万人で全人口の22.6%に達していますが、このうち70歳以上の女性(1640万人)の約1/4が一人暮らしと考えられます。

2019年の統計によると、国民生活センター等に寄せられる70歳以上の高齢者に関する消費生活相談が23.1万件と高止まりしていて、架空請求や通信販売等の相談が目立っています。特に85歳以上の高齢者の相談数の増加が著しく、2010年の14,272件に対し、2019年では29,414件にのぼり、約10年で2倍以上となっています。

### ② 被害の解決に向けて

#### ① 見守りが大事です

高齢者被害の多くは、判断能力の低下が原因となっており、特に一人暮らしの高齢者の場合は、誰にも相談できないことや被害に遭っても周囲に気付かれずに、被害が広がることが問題です。

こうした被害を防止するためには、高齢者に対する見守りが重要です。営業マンらしき人とよく車で出かける、部屋に新しい品物が積まれている、工事業者が来ているといった場合に、ご近所の方、ヘルパーさん、民生委員等からの「どうされましたか?」、「新しく買われたのですか?」、「工事されていますね」といった何気ない声かけが被害防止につながります。

ただし、問い詰めるのではなく、寄り添うことが肝要です。

(出典・参考資料：消費者庁ホームページより)



## ② 成年後見制度を活用しましょう

高齢者の消費者被害を防ぐために有効な方法の一つが「成年後見制度」の活用です。成年後見制度は、判断能力が不十分な高齢者等に代わり、成年後見人等が財産管理や身上保護～同意や相談を行うことができる制度です。

成年後見制度は、2020年末現在23.2万人の方に利用されていますが、認知症の方が600万人に達するといわれる中ではまだ少数です。

### (1) 成年後見制度には、法定後見制度と任意後見制度があります

**法定後見制度とは**・・・本人の判断能力が不十分になってからの制度で、判断能力の程度に応じて「後見」、「保佐」、「補助」に分かれており（表1）、成年後見人等がこの権限に基づいて、本人が締結した契約の取消しやクーリング・オフ手続きをはじめ施設入所や役所の手続き等を行うことで本人を守っていきます。

表1. 後見人等の権限

	後見	保佐	補助
対象となる方	判断能力が全くない方	判断能力が著しく不十分な方	判断能力が不十分な方
必ず与えられる権限	財産管理についての全体的な代理権、取消権*1	特定の事項*2 についての同意権、取消権	—————
申立てにより与えられる権限	—————	特定の事項以外についての同意権、取消権 特定の法律行為についての代理権	特定の事項*2 の一部についての同意権、取消権 特定の法律行為についての代理権

\*1 日常生活に関する行為を除く

\*2 民法13条1項に掲げられている借金、訴訟行為、新築や増改築等の重要な事項

**任意後見制度とは**・・・本人が判断能力を有するときに信頼できる人（任意後見受任者）と任意後見契約を公正証書で締結しておいて判断能力の低下に備えるための制度です。任意後見制度では、信頼して任せる人がいない場合は司法書士・弁護士等の専門職に依頼することもできます（費用がかかります）。

### (2) 申立ての方法

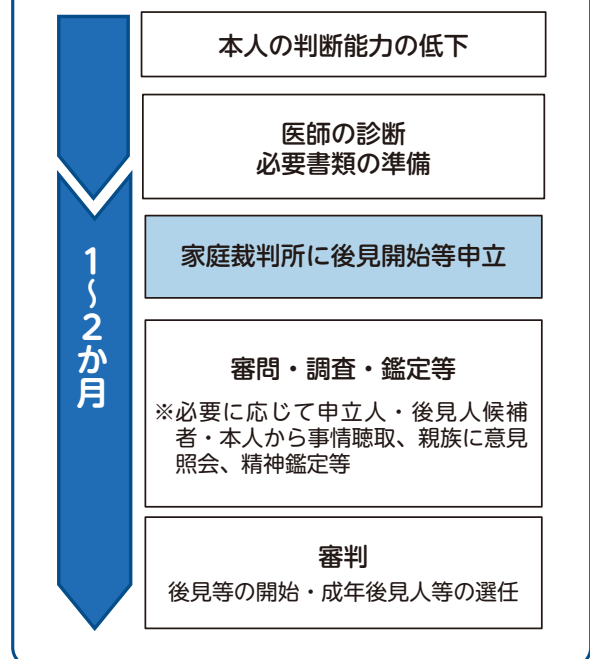
判断能力が不十分な高齢者等の成年後見の申立てを行う際は、**後見等開始申立書**（家庭裁判所で配布、または裁判所HPからダウンロード）に必要事項を記入し、**申立事情説明書、本人の戸籍謄本、本人の健康状態に関する資料等**を添付して、家庭裁判所に請求します。

原則として、申立時に家庭裁判所が申立人から事情を聴取し、必要に応じて家庭裁判所が本人に面談、親族の意向確認、精神鑑定等を実施します。申立から後見開始等の審判まで1～2か月程度を要しますが、後見の審判が確定すれば、成年後見人が本人に代わって法律行為を行うことで本人を守っていきます。

また、身寄りのない高齢者に対し、こうした支援が必要な場合は、市町村長が家庭裁判所に申立てることができ、近年、市町村長による申立が全国的に増加しています。（市町村長による申立件数8,822件は全申立件数の23.9%を占める）

まずは、近くの地域包括支援センターや民生委員等に相談してみましょう。

#### <成年後見の申立てフロー>





いまだき  
相談事例 1

## 電気・ガスの契約切替えに注意!

### ●相談事例

突然、事業者が来訪し、「電気料金が安くなるプランがある」と言われたので、契約している電力会社だと思った。ガスとのセット割引があるというので、安くなるならと思い、検針票等を見せて手続きした。その後、契約書が届き、別の事業者との電気・ガスの切替契約になっていることがわかった。契約先を変えるつもりはなかったので、解約したい。

### ●アドバイス

- 2016年に電力、2017年にはガスの小売り全面自由化が始まり、消費者は自由に電気・ガスの購入先や料金メニューを選ぶことができるようになりました。しかし、新規参入した事業者からの勧誘をめぐるトラブルが継続して発生しています。
- 小売事業者や代理店が電話勧誘や訪問販売を行う時は、特定商取引法の規制を受けます。勧誘前に事業者名や勧誘目的等を告げる必要があり、契約締結時は契約内容を記載した契約書面を交付することが義務付けられています。
- 事例の場合は、契約書面を受領してから8日以内であれば、クーリング・オフにより無条件解約をすることができます。
- 電気・ガスの勧誘を受けた時は、契約先や供給条件の説明をしっかりと受け、自分のライフスタイルに合うものかを検討した上で申し込みましょう。契約した場合は契約書面をよく確認してください。また、必要がないと思った時は、きっぱりと断ることが大切です。切替えの意思がなければ、検針票に書かれた情報は伝えないようにしましょう。
- 電気の契約切替えのトラブルで困った時は、消費者行政センターにご相談ください。



いまだき  
相談事例 2

## 電子ギフト券の買い取りサイトに気をつけて!

### ●相談事例

大手通販サイトの電子ギフト券を格安で販売している買い取りサイトを見つけた。公式サイト以外で購入することは少し不安だったが、登録できなかった場合はキャンセルできるとあったので、10万円分の電子ギフト券を購入した。通販サイトの自分のアカウントに無事登録することができたが、1週間後、登録したはずの10万円が消えていた。通販サイトに問い合わせると、規約に基づき取り消したということだった。電子ギフト券を購入した買い取りサイトには、一度アカウントに登録できているのでキャンセルできないと言われた。

### ●アドバイス

- 電子ギフト券は、インターネットのショッピングサイトなどで商品やサービスの支払い手段として利用することができるサーバー型プリペイドカードです。カード番号をサイトに登録することで、現金の代わりに利用することができます。
- ほとんどの電子ギフト券は、発行元が転売や換金を禁止しています。利用規約違反と判断されると無効化やアカウントの停止措置が行われ、救済を発行元に求めても、協力を得ることは困難です。
- 買い取りサイトの多くは、個人間売買の場を提供しているだけという立場で、補償制度を設けている場合でも補償の範囲は限定的です。
- キャッシュレス決済として電子ギフト券は便利なものですが、発行元がどのような利用規約を設けているのかをよく確認し、転売や換金を禁止している場合は、買い取りサイトを利用しないようにしましょう。電子ギフト券の購入に関して不安がある場合は、購入前に消費者行政センターにご相談ください。

# くらしのセミナー(出前講座)のご案内

市内在住・在勤・在学の方で10人以上のグループ・団体に無料で講師を派遣する出前講座を行っています。町内会・PTAなどで開催される研修会等で、ぜひご利用ください。

講師派遣  
無料です!



- 対象** 市内在住・在勤・在学の方で10人以上のグループ・団体
- 会場** 申込者側でご用意ください。
- 時間** 月～金曜日9:00～17:00の中で、30分～2時間 \*土・日・祝日・年末年始(12/29～1/3)を除く。
- 講師** 消費生活相談員など、各分野の専門家
- 費用** 会場費、資料コピー代、材料費等その他必要な経費 \*講師謝礼(交通費含む)は、川崎市が負担します。
- 申込み** 申込用紙に必要事項を記入して、開催希望日の1か月前までに、郵送、FAX、WEB等でお申し込みください。  
申込用紙はホームページからダウンロード及び印刷できます。
- お問合せ先** ☎044(200)3864 FAX 044(244)6099 メール 28syohi@city.kawasaki.jp



## くらしのセミナーテーマ

- 消費者被害の防止** ●悪質商法に気をつけよう! ●「落語」で学ぶ悪質商法 ●成年年齢引下げについて
- 資産について学ぼう** ●ライフプランと資産形成 ●資産運用・投資トラブルを避けるために
- 将来に備えて** ●明るい老後生活をめざして ●遺言と相続 ●成年後見制度について知ろう!

その他にも、「食生活」「住生活」「薬の話」「環境問題」「くらしの中で」等、身近なくらしの問題に関する様々なテーマがあります。詳細は、ホームページ、各区役所にあるチラシ等でご確認ください。

## 消費者行政センターでは 高齢者に多い消費生活トラブルや その見守りのポイントなどが掲載されている リーフレット等を作成しています!



### 「見守りハンドブック」

年々増加している高齢者の消費者トラブルの未然防止、早期発見等のポイントについて掲載しています。

### 「カモ診断テスト」

タイプ別に騙されやすい事例やアドバイスを紹介しています。



### 「高齢者向けリーフレット」

高齢者が被害に遭いやすい消費者トラブルについてわかりやすく掲載しています。

その他にもたくさんのリーフレットやグッズを作成しています。  
ホームページに詳細を掲載していますので、ご確認ください。

## くらしの情報かわさき

令和3年夏号 2021年(令和3年)6月25日発行

〒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 FAX 044(244)6099

●キャラクターデザイン…タナカタケシ  
●発行…川崎市経済労働局 産業政策部 消費者行政センター

消費生活に関する情報は、消費者行政センター  
ホームページでも提供しています。



ホームページ

川崎市消費者行政センター

検索