

消費生活センターへの相談は 消費者ホットライン いちゃや ☎188にお電話ください

最寄りの消費生活相談窓口につながります。

相談した内容は、全国のデータベースに登録されます。相談することは、注意喚起や法改正など社会全体の被害を防ぐことに役立ちます。
※個人情報は外にはもれません。

- いつ (契約日)
- どこで (家で、店で)
- 何を (商品名、サービス名)
- いくらで (契約金額、いくら払ったか)
- どこと (販売会社名、クレジット会社名)
- きっかけ (訪問販売、電話勧誘、通信販売、訪問購入、その他 ())
- どうしたいか…理由も (解約したい、返品したい)
- 商品は受け取っているか
- 所持している書類の有無 (契約書・領収書・パンフレットなど)

相談する前にトラブルの状況を整理すると便利だね!



氏名 _____ 年齢 _____ 才 _____ 性別 男・女

住所 _____

連絡先 ☎ ())) FAX ())

6 ページの声かけ例 >>> **ワーク1** 「屋根の工事をされているのですか?」「雨もりでもしたのですか?」
ワーク2 「何かお困りですか?」「どこか具合が悪いんですか?」

MEMO

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

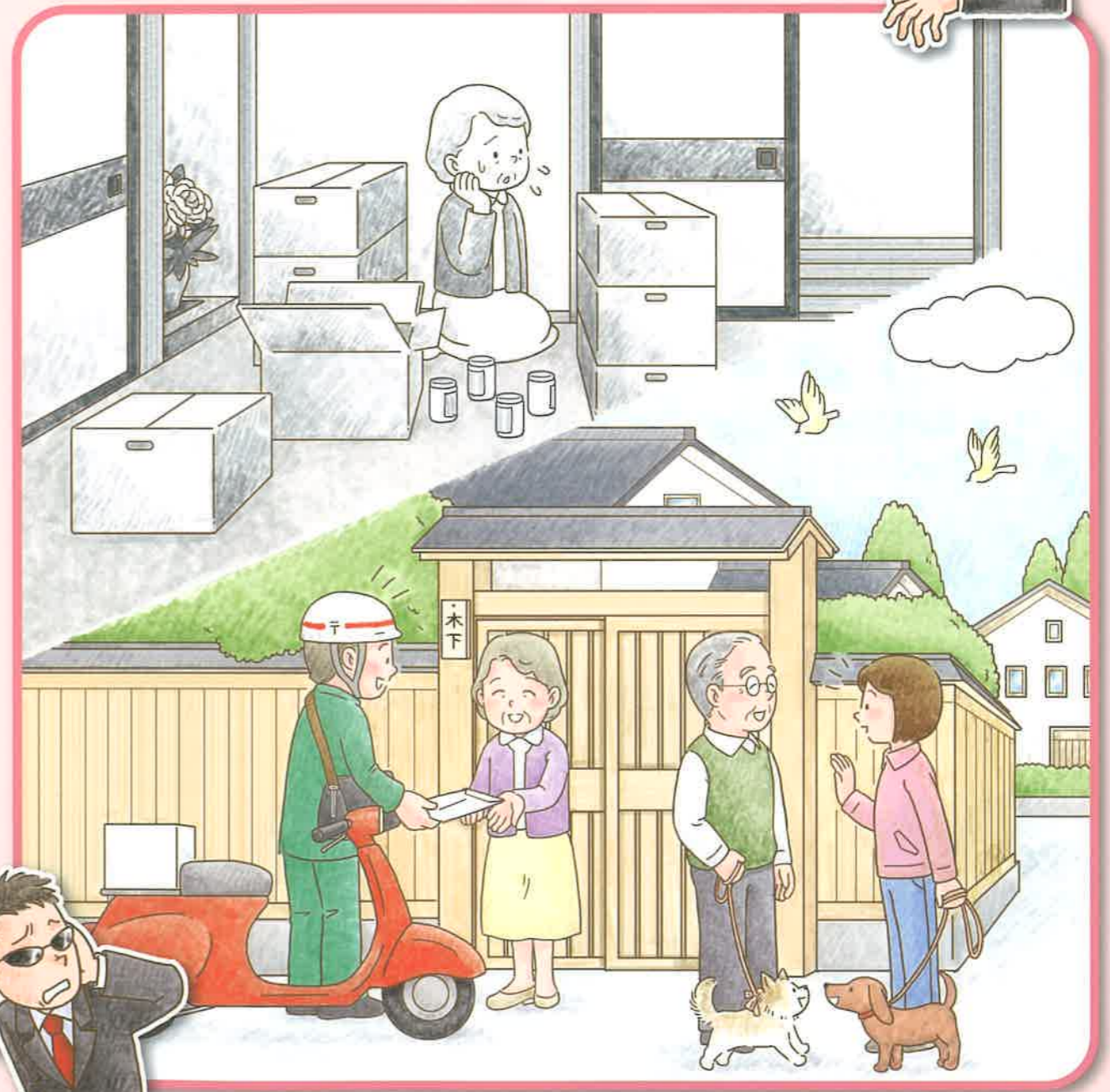
松山市消費生活センター ☎089-948-6382 (平日 8:30~16:00)
松山市役所 1階

企画・制作 公益財団法人 消費者教育支援センター

法律監修 安彦和子 (弁護士)
禁/転載・複写 改訂版 令和3年8月

高齢者の消費者トラブルを
地域で防ぐ

見守り ワークブック



松山市消費生活センター

はじめに

消費者庁によると、2019年1年間の消費者被害・トラブル額は、約4兆7000億円*と推計されており、その被害は甚大かつ深刻です。とりわけ高齢者における架空請求等の詐欺的な手口に関する相談は、ここ数年増加傾向にあり、高齢者は悪質事業者の格好のターゲットになっていることがうかがえます。このような高齢者の消費者被害・トラブルを未然に防止し、また拡大を防ぐために、地域全体での見守りがより一層重要になっています。

このリーフレットでは、高齢者の見守りにおける「気づき」から「声かけ」をし「相談につなぐ」という具体的な流れをイラストやフローチャートを使い、わかりやすく示しました。見守り者の皆様にご活用いただき、高齢者の消費者被害・トラブルの未然防止、早期発見・拡大防止に役立てていただけることを願っています。

*既支払額（信用供与を含む）

高齢者が抱える3つの不安 (3K)

健康
KENKOU



病気や認知症になったら
どうしよう…

お金
KANE



この先、生活費は
足りるかな？

孤独
KODOKU



誰かと話したいな…

高齢者の消費者トラブルに見られる特徴は？

だまされたことに
気づきにくい

トラブルにあっても
誰にも言わない

家族に言うと、
怒られそう…

自分が悪かった
から仕方ない

おしゃべりも楽しいし、
優しいし、
本当に良い人ね。

特別にお安くして
おきますよ！



いつも
ありがとうね。

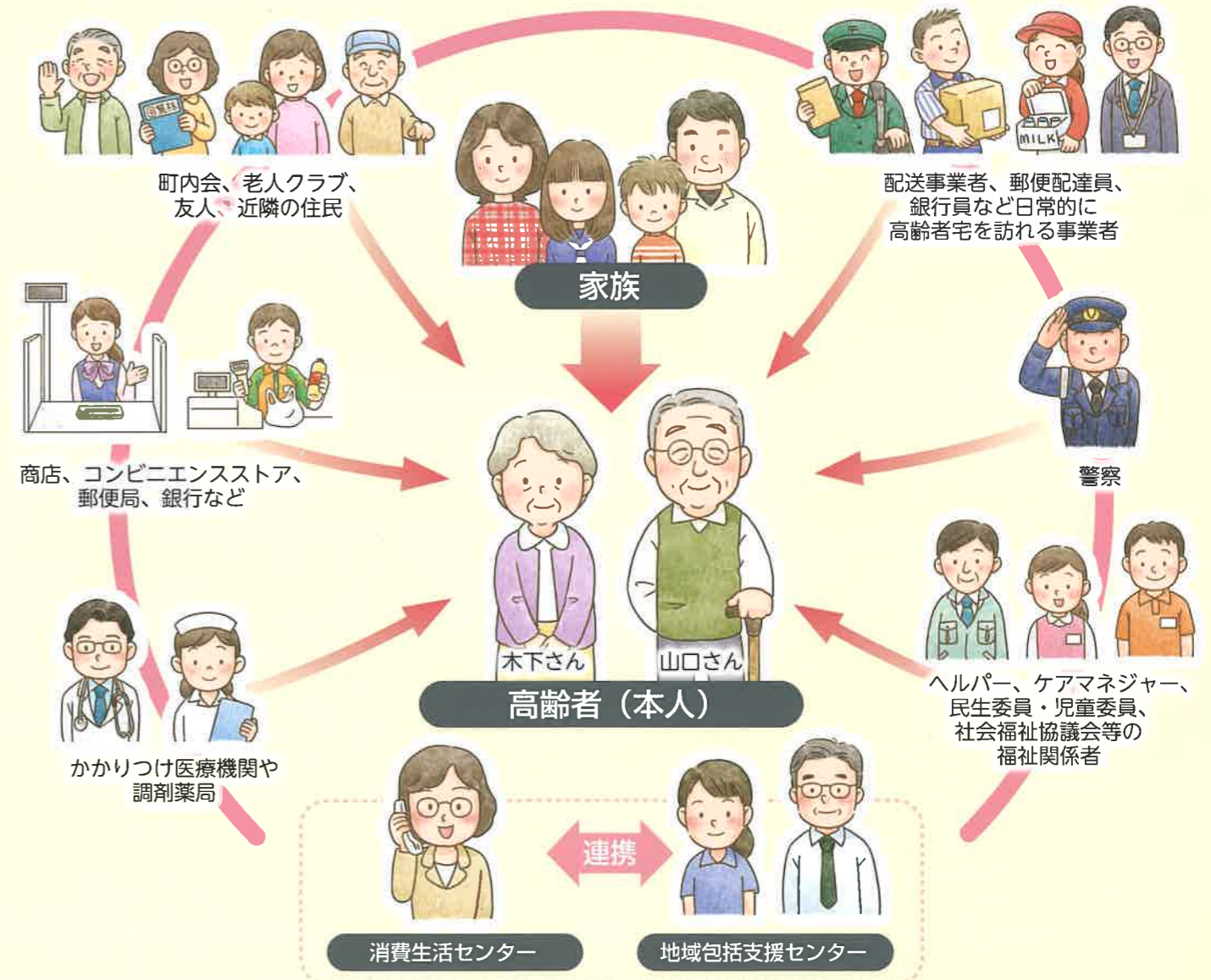


高齢者の消費者トラブルを防ぐのは 地域の見守りです。

地域で
見守り

1 気づき ▷ 2 声かけ ▷ 3 相談につなぐ

地域で高齢者を見守る人たち (見守り者)



消費者安全確保地域協議会

消費者安全法の改正により、地方公共団体は、地域の関係機関などを構成員とする「消費者安全確保地域協議会」を組織し、構成員間で個人情報が共有できるようになりました。また、消費者庁などが把握している消費生活上特に配慮を要する購入者等の情報の提供を受けることができました。これにより、地域における消費者被害の未然防止、早期発見・拡大防止を図ることが期待されます。

地域で見守り

気づき

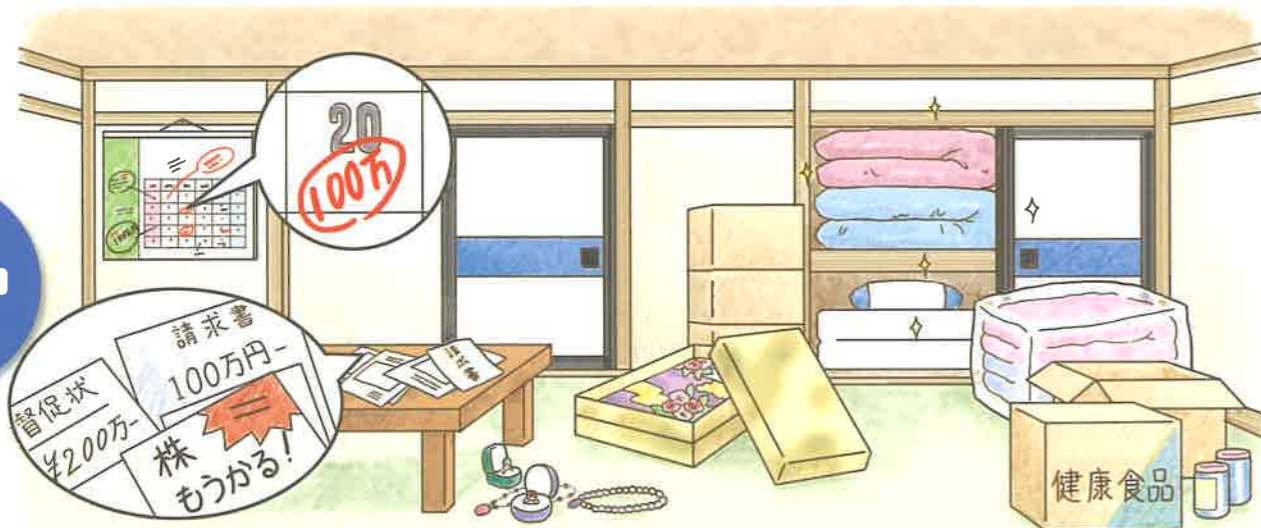
身近な生活のちょっとした異変に気づくことが
高齢者を消費者トラブルから守る第一歩です。

異変のサインを見つけよう!

家の外



家の中



本人の様子



異変のサインを確認しよう!

- 〈消費者トラブル例〉
- 見慣れない人（スーツ姿・作業員風）が出入りしている → 悪質な訪問販売 点検商法
 - 見慣れない車が止まっている → 悪質な訪問販売 点検商法
 - 不自然な工事をしている（外壁・屋根・床下） → 点検商法
 - ポストにたくさんの種類の新聞が配達されている → 次々販売・過量販売
 - 宅配便がひんぱんに届いている → 送りつけ商法

- ダンボール箱がたくさん置いてある → 次々販売・過量販売 送りつけ商法
- 未使用な寝具や多量な健康食品が置いてある → 次々販売・過量販売 催眠商法
- 見慣れないカタログやパンフレットが置いてある → 利殖商法
- 督促状やクレジット会社の請求書がきている → 架空請求・多重債務
- カレンダーに不審な書き込みがある → 悪質な訪問販売
- 古い着物、貴金属が出ている → 訪問購入

- いつもより表情が暗く元気がない お金に困っている様子が見られる → いろいろな手口の悪質商法・多重債務
- 電話を切れずに困っている → しつこい電話勧誘
- ATMの前で電話をしながらあわてている → 還付金詐欺 振り込め詐欺
- 急に外出が増えた → 催眠商法
- スマートフォン・携帯電話の画面を見てあわてている → インターネットトラブル

サインから読み取れる消費者トラブルの手口

点検商法
「無料で点検します」「床下に白アリがいる」などと脅かし契約を結ばせる。

送りつけ商法
注文していない健康食品や生鮮食品を勝手に送りつけて支払いを強要する。

催眠商法
日用品や食料品の無料配布を口実に会場に人を集め、「早い者勝ち」とあおり「買わないと損」という心理状況にさせ、最終的に高額な商品を買わせる。

利殖商法
「必ずもうかる」「値上がり確実」と良いことばかり強調し、未公開株、ファンド等への投資や出資を勧誘する。

次々販売・過量販売
一度購入すると繰り返し勧誘される（次々販売）。日常生活において必要以上の商品等を契約させる（過量販売）。

次々販売・過量販売は、点検商法や催眠商法等で使われ、高齢者のトラブルを深刻化させる手口です。

訪問購入
「不用品を買い取る」と電話をかけ訪問し「貴金属はないか」としつこく迫る。貴金属の格安での買い取りが目的。

還付金詐欺
「還付金が戻る」とATMに誘い、電話で指示して送金操作をさせる。

インターネットトラブル
アダルト画像や年齢確認ボタンをクリックしただけで、高額な料金を請求されることがある（ワンクリック請求）。インターネットショッピングで注文し、前払いした商品が届かないといったトラブルも発生している。

※異変のサインを強調して表現しています。

2

地域で見守り 声かけ ▶▶▶

“あれ… 消費者トラブルかな？”
と思ったら、状況を確認するために声をかけてみましょう。

ワーク1

近所の山口さんの家の前に他県ナンバーの見知らぬ工事車両が止まって、屋根工事をしています。山口さんのお宅は3年程前にも屋根の工事をしました。高齢夫婦だけの世帯なので心配です。声をかけてみましょう。



ワーク2

あなたは、ヘルパーの鈴木さんです。一人暮らしの木下さんのお宅を訪ねました。部屋に見慣れない段ボールが山と積み、中には健康食品が入っているようです。声をかけてみましょう。



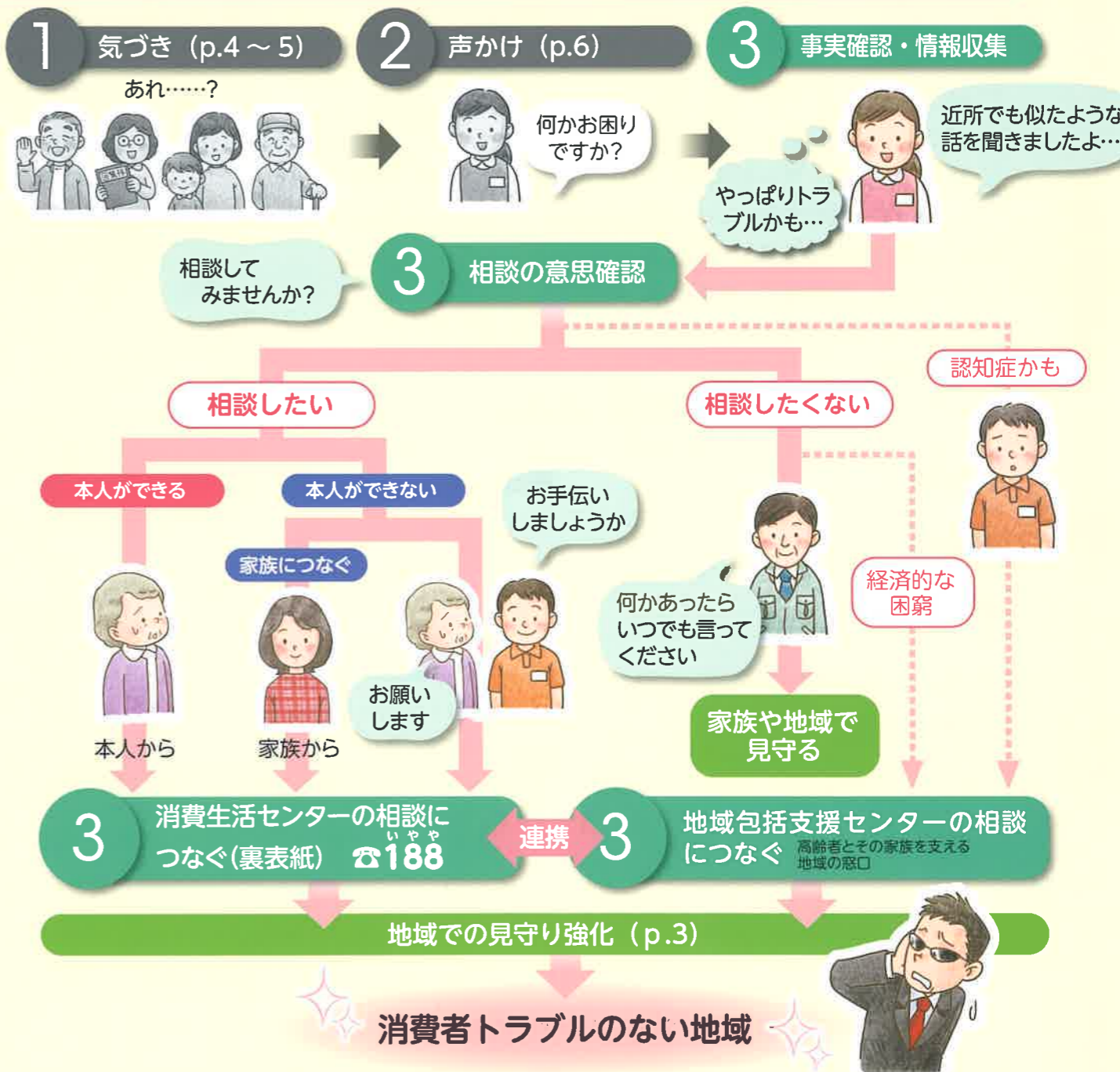
声かけのポイント

- ・本人は消費者トラブルに気づいていない可能性があります。決めつける言葉やとがめる言い方は避け、相手の意思を尊重し、話を引き出す声かけを心がけましょう。
☒ 「その工事は必要なんですか！」 「だまされてるんですよ」 → 声かけ例は裏表紙
- ・地域の集まりやサークルなどでも、消費者トラブルについて話題にしてみましょう。

3

地域で見守り 相談につなぐ ▶▶▶

“やっぱり消費者トラブルかも!!” と思ったら、本人の意思を確認し、相談につなぎましょう。



解決する方法があります! クーリング・オフ

訪問販売や電話勧誘販売で契約をした場合、契約書面を受け取った日から8日間以内であれば無条件で契約解除できる「クーリング・オフ」制度があります。クレジット契約があるときは、商品等を買った販売業者とクレジット会社のいずれにも書面で通知します。期日を過ぎていても、契約を取り消したり無効となる場合があります。まずは最寄りの消費生活センターに問い合わせましょう。

早い対応

とにかく相談