

NPO法人えひめ消費者ネット理事・検討委員  
消費生活相談員 遠山利恵子

# 高齢者や障がい者に多い 消費者トラブルとその対処法

令和4年1月20日  
松山市役所

# 心理チェック

- 1 詐欺には絶対にあわない自信がある。
- 2 どんな人にも礼儀正しくふるまう。
- 3 まわりに他人をだます人はあまりいないと思う。
- 4 知人から良いとすすめられると断れない。
- 5 みえ見栄や外聞を気にして言えなくなることがある。
- 6 著名人や立派な肩書がある人の話はい信じてしまう。
- 7 家族にも恥はさせない。
- 8 しっかり者だと思われたい。
- 9 高価な買い物でも自分ひとりで決める。

# 「自分は大丈夫。」をやめよう。

コロナ禍における  
詐欺・トラブルに  
遭った



の人が

自分は大丈夫。

と  
思  
っ  
て  
い  
ま  
し  
た。



AC  
JAPAN

特技は良い人のフリです。

私たちは時に警察になり、  
時に役場職員にもなります

私たちが絶対に騙せないという人はいません

年配者だけがターゲットではありません

警察は私たちを捕まえるため進化します

私たちもより騙すため進化します

しかし皆さんはあまり進化しないので  
そこはとっても安心です

詐欺が存在することは知っていても  
皆さんなぜか警戒が弱いのです

だから私たちは今日も騙すことができます



初めまして、詐欺師です。

第17回  
ACジャパン  
広告学生賞

グランプリ受賞作品  
「良い人」

私たちは時に警察になり、  
時に役場職員にもなります

私たちが絶対に騙せないという人はいません

年配者だけがターゲットではありません

警察は私たちを捕まえるため進化します

私たちもより騙すため進化します

しかし皆さんはあまり進化しないので  
そこはとっても安心です

詐欺が存在することは知っていても  
皆さんなぜか警戒が弱いのです

だから私たちは今日も騙すことができます

**詐欺の被害にあわないために**

**「自分もだまされるかも知れない」と普段から心得ておく**

**人の助言を素直に受け入れることができる**

**被害を未然に防げる**

## 講座内容

1. 自分は大丈夫をやめよう
2. 消費者安全確保地域協議会とは
3. 消費生活センターの役割
4. 県内の詐欺被害の傾向
5. 高齢者等のトラブルの特徴
6. コロナ禍における消費者トラブル
7. クーリング・オフについて
8. 相談窓口の紹介

# 消費者安全確保地域協議会とは？

- 地域協議会は、多様な見守りの担い手が日々の見守りの中で発見した消費者被害の端緒情報を、確実に消費生活センターへの相談へとつないていただくための見守りネットワークです。
- 高齢者の消費者被害が深刻化する中、2014年6月に消費者安全法が改正され、高齢者や障がい者等の消費生活上特に配慮を要する消費者を見守るため、地域において、消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）を組織することができると規定されました。

## 地域協議会設置の効果

- ◆ 本人の同意がなくても、必要と認められる場合は、関係者間で個人情報を共有して対応に当たることができる。
- ◆ 被害の端緒情報を速やかに消費生活センターにつなげることができる。
- ◆ 被害情報を構成員間で共有することで、トラブルの未然防止や拡大防止を図ることができる。
- ◆ 見守りリストの作成で効果的な見守りができる。
- ◆ 消費者トラブルの発見から福祉サービスにつなぐことができる。

気付き



報告と情報共有



消費生活センター  
への相談を勧める

同意なし



トラブルに気づき、消費生活  
センターにつなげる

**消費者安全確保地域協議会  
が設置済みであれば原則と  
して本人の同意は不要！**

同意あり



消費生活センターにて被害回復等の対応



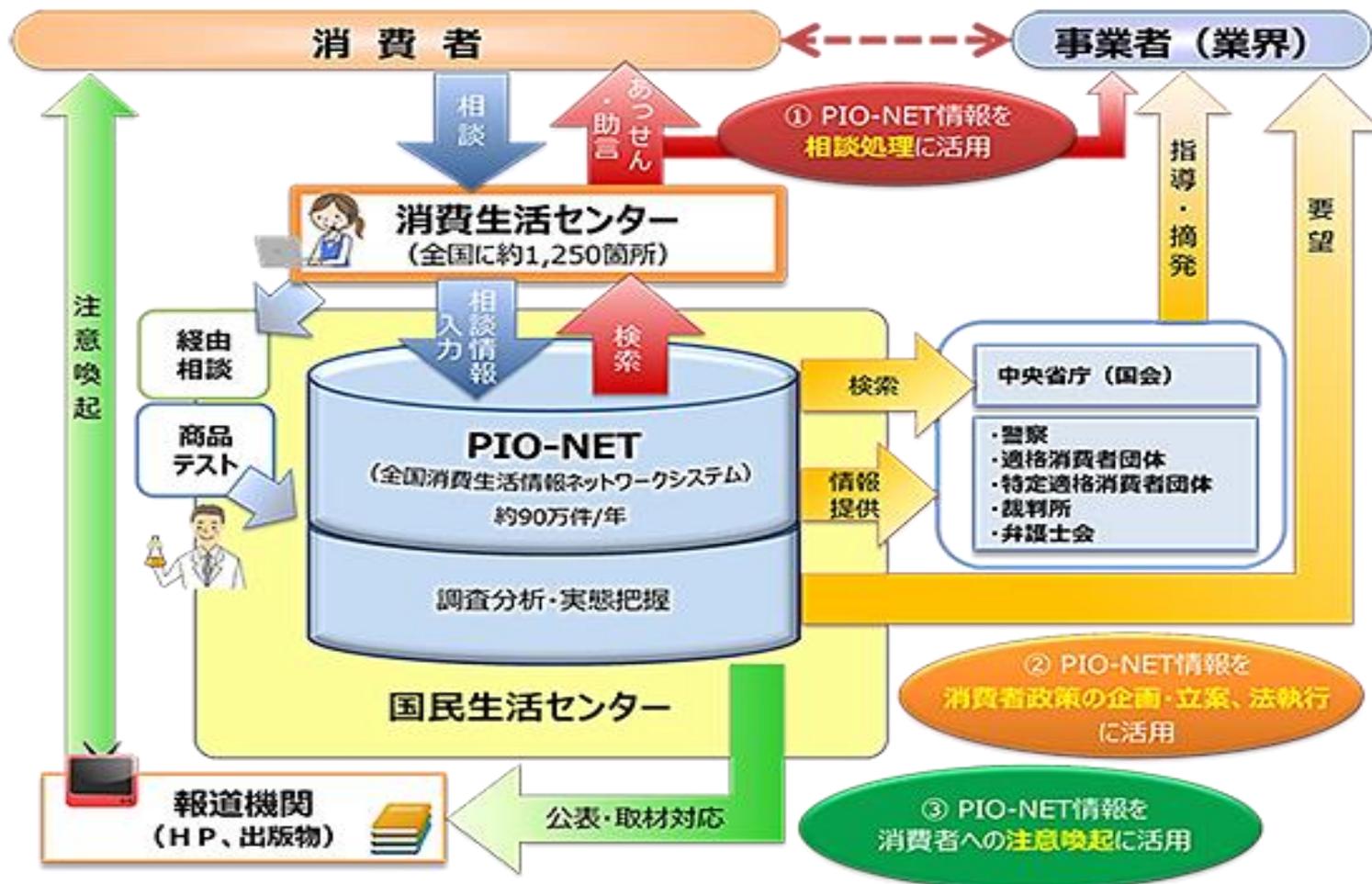
地域包括支援センターや地域協議会で情報  
を共有し、見守り活動に活用する

# 消費生活センターってどんなところ？

- ◆消費者安全法に基づき、都道府県、政令指定都市および市区町村に消費生活センター（1162か所）、法に基づく消費生活センターがない市町村には消費生活相談窓口（626か所）を設置。（R2/4/1現在）
- ◆専門知識を持った消費生活相談員が対応。
- ◆消費者被害の解決のための**助言**。
- ◆相談者が高齢者等の場合などに、**状況に応じた支援**。
- ◆解約や返金といった被害回復のため、必要に応じて**事業者とあっせん交渉**。
- ◆弁護士相談や関係機関等の**適切な相談窓口を案内**。
- ◆**消費者への教育・啓発**。

# PIO-NET

国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費生活相談情報の収集を行っているシステム。



相談員が相談者から聞き取り、苦情解決のため相談処理を行った過程は全て記録、収集され、消費者行政に役立てるために活用される。

# 手口別の被害件数・被害額（令和3年） 愛媛県警HPより

12月末	件数		金額 (単位：千円)	前年同期 件数・金額(単位：千円)		増減 件数・金額(単位：千円)	
オレオレ詐欺	0	(0)	0	1	0	-1	+0
預貯金詐欺	2	(0)	0	7	9,548	-5	-9,548
架空料金請求詐欺	22	(0)	117,171	18	44,976	+4	+72,195
還付金詐欺	32	(0)	44,855	6	10,680	+26	+34,175
融資保証金詐欺	1	(0)	2,863	4	11,921	-3	-9,058
金融商品詐欺	1	(0)	104	0	0	+1	+104
ギャンブル詐欺	0	(0)	0	0	0	+0	+0
交際あっせん詐欺	0	(0)	0	0	0	+0	+0
その他の特殊詐欺	0	(0)	0	0	0	+0	+0
特殊詐欺(窃盗)	9	(0)	14,102	6	14,456	+3	-354
<b>計</b>	<b>67</b>	<b>0</b>	<b>179,095</b>	<b>42</b>	<b>91,581</b>	<b>+25</b>	<b>+87,514</b>

※件数のうち( )は未迷の数を指します。(当年分は暫定値・昨年分は確定値)

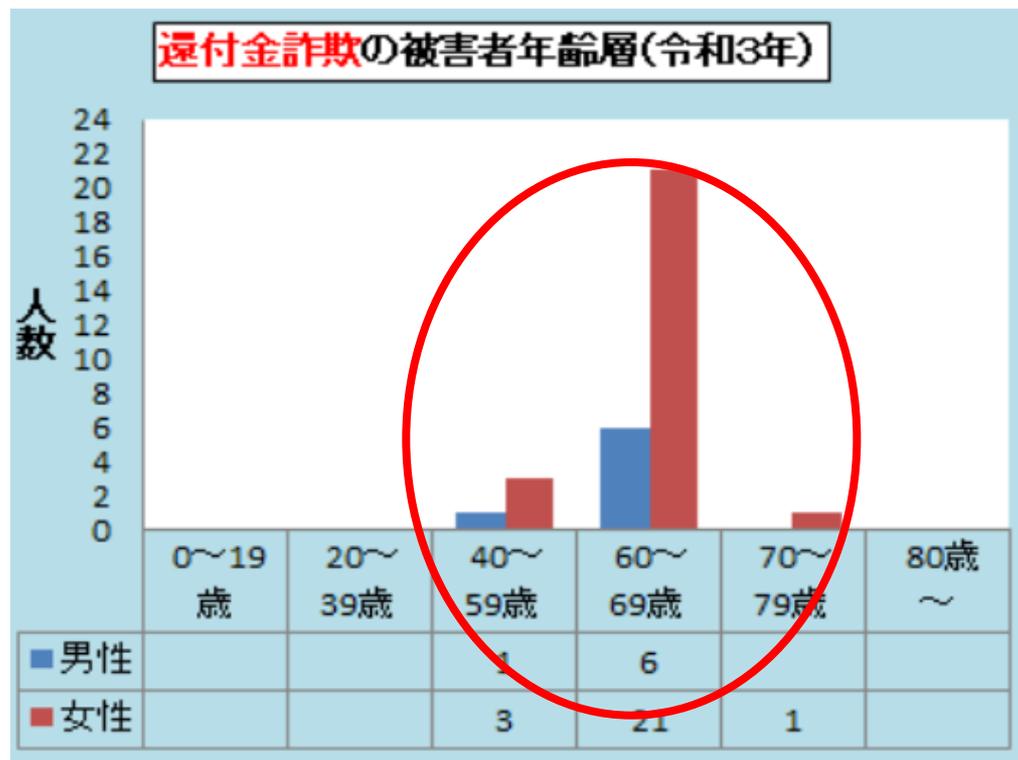
※金融機関等を騙ってキャッシュカード交換名目でカードを騙し取る手口が増加しており、令和2年1月から、「預貯金詐欺」が新設されました。

## 還付金詐欺の発生（1月12日 伊予署）

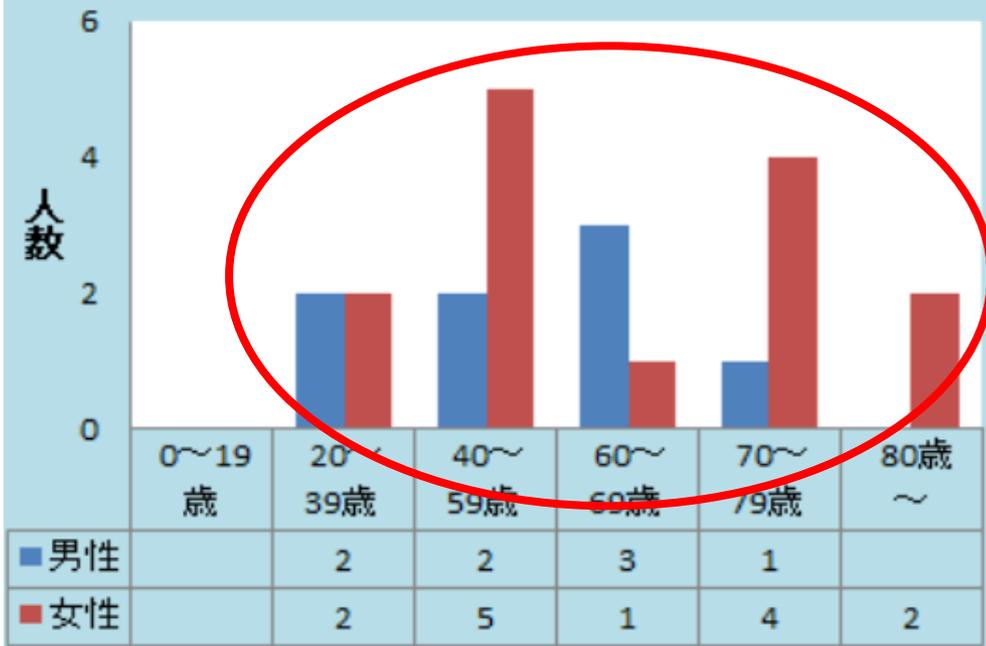
本年1月11日、伊予市内のA女さん宅に、市役所職員を名乗る男から、「介護保険料の払い戻しがあります。」「使用している銀行口座を教えてください。」「ATM機で払い戻し金を受け取れるように手続きします。」等と電話があり、その後、金融機関のコールセンターを名乗る女から電話があり、「申請手続きが出来たので、キャッシュカードと通帳を持って金融機関に来てください。コロナ対策のためATMへ行ってください。」等と言われ、A女さんは、自宅近くのATMに赴き、コールセンターに電話をかけ、指示どおりにATM機を操作したところ、現金約50万円を騙し取られた。

# 還付金詐欺

愛媛県警HPより



架空料金請求詐欺の被害者年齢層(令和3年)



# 架空請求詐欺

犯人が現金を要求した名目は？

名目	割合
架空の有料サイト名目	68%
口ト6や競馬情報等の購入名目	0%
名義貸し了承によるトラブルの回避名目	0%
高額配当金の受取手数料等名目	0%
その他名目	32%

愛媛県警HPより

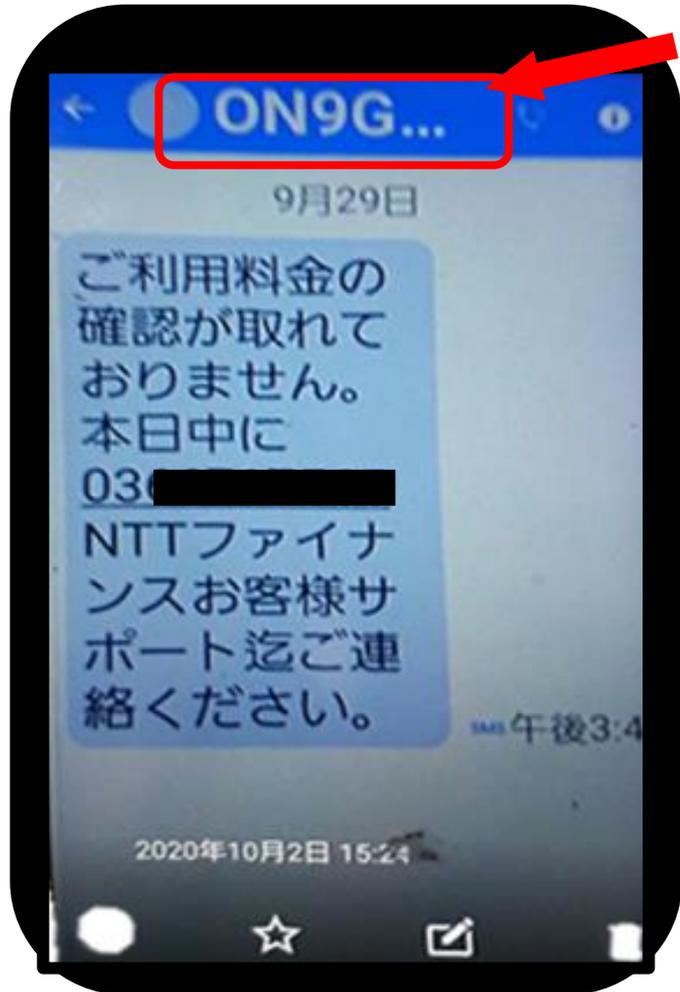
# 架空請求で1億6千万円被害 札幌の男性、 詐欺の疑いで捜査

札幌・北署は7日、札幌市北区の60代男性が「NTTファイナンス」のサポートセンターなどを名乗る何者かに有料サイトの未納料金を請求され、百数十回にわたり計約1億6600万円をだまし取られたと発表した。北署は特殊詐欺事件として、詳しい経緯を捜査している。

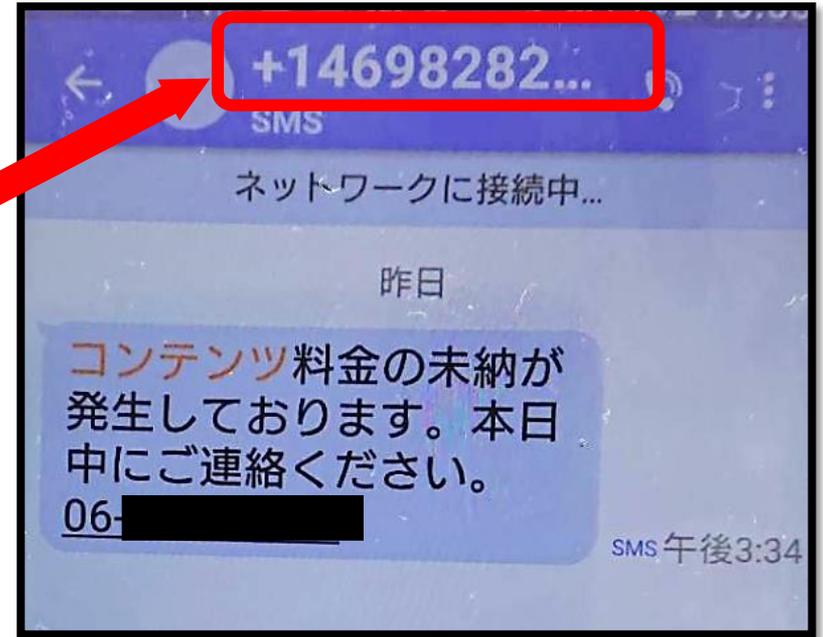
署によると、6月22日ごろに男性の携帯電話に未納料金の支払いを求めるショートメッセージサービス(SMS)が届き、男性が記載されていた連絡先に電話。約80万円を支払った。

その後「サイバー保険に加入する必要がある」などと複数回連絡があり、男性は10月2日までに指定された口座に計約1億6600万円を振り込んだ。

# 架空請求メール



アルファベットや+の  
入った番号は海外か  
らの入電



- 利用した覚えがない場合、絶対に料金を支払わない。
- 請求先には絶対に連絡をしない。



2020年度にみる

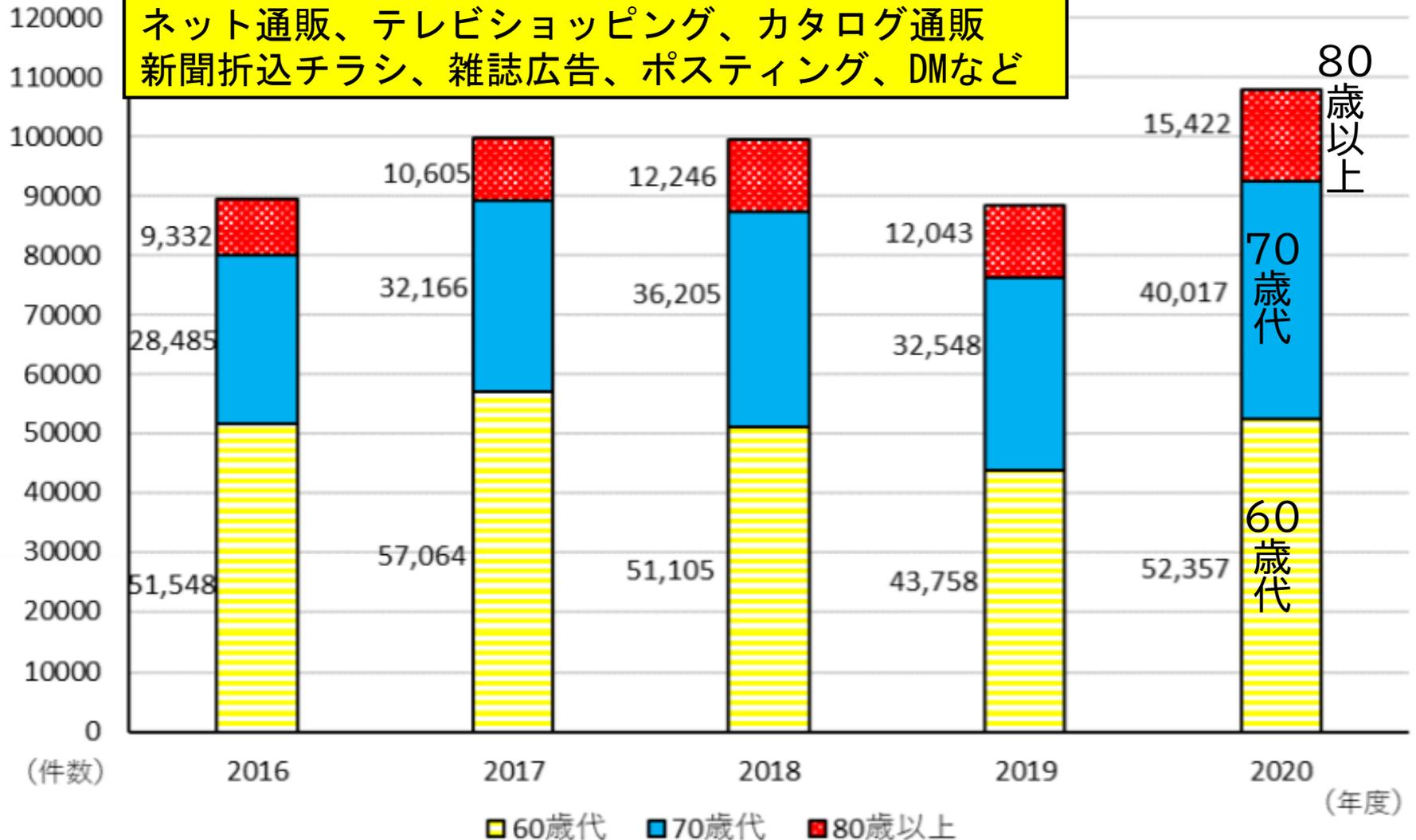
## 60歳以上が契約者の消費者トラブルの特徴

- ① **通信販売**に関する相談が増加し、店舗購入や訪問販売、電話勧誘販売の相談は減少
- ② **健康食品等の定期購入**に関する相談が増加
- ③ **情報通信関連**の相談が非常に多い
- ④ 高齢になるにつれ、**訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入**の相談の割合が高くなる
- ⑤ **新型コロナウイルス感染症**に関連する相談がみられた

国民生活センター「2020年度にみる60歳以上の消費者トラブル」より

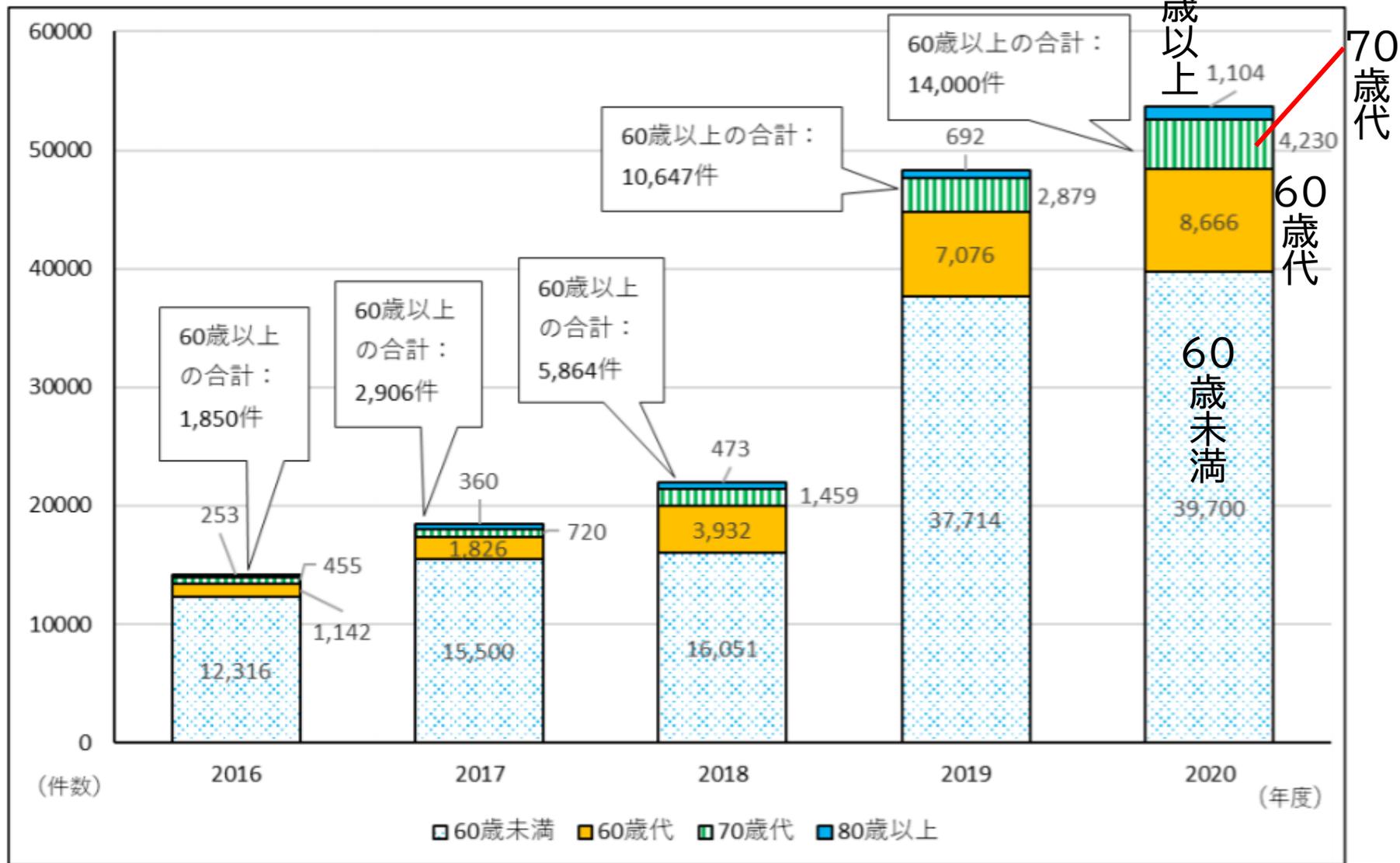
# 60歳以上の「通信販売」の年代別相談件数

ネット通販、テレビショッピング、カタログ通販  
新聞折込チラシ、雑誌広告、ポスティング、DMなど



国民生活センター「2020年度にみる60歳以上の消費者トラブル」より

# 「定期購入」の年代別相談件数



国民生活センター「2020年度にみる60歳以上の消費者トラブル」より

## 健康食品・化粧品の定期購入トラブル

SNSでマウスウォッシュの広告を見た。回数  
のしぼりがなく、次回発送の10日前までに電話  
で連絡すれば解約できると書いてあったのを  
確認して注文した。ところが1か月後、また2箱  
届き、7700円も請求された。業者に電話で返  
品を申し出たら、「返品は受け付けられない。  
4回の購入が条件の定期コースなので、総額2  
3650円支払ってもらわないと解約できない」と  
言われた。広告にはそんなこと書いていない。  
2回目を返品して、定期コースを解約したい。

本日の予約受付終了まで **12時間 25分 33秒**

医薬部外品 薬用マウスウォッシュ

口臭対策に  
最適な  
マウスウォッシュ  
第1位

Special Thanks

High Quality

セルフケアには

歯科医  
も注目

口臭が  
ドビツと  
見える!

満足度※2

97.3%

たった!

15秒で本気の  
口臭対策!

こちらのボタンからオペレーターが  
お申込みまでご案内いたします!

で本気の口臭対策を  
一緒に始めましょう!

返金  
保証  
付き

回数のお約束なし!

1,078円 (税込)

送料  
無料

回数のお約束なし

ご満足いただけない場合は、定期でのお届けを解約することができます。解約の場合は、商品ご到着日から次回発送予定日の10日前までにお電話にてご連絡ください。

多くの方に実感していただきたいから

20日間  
返金保証

商品に自信があるから

返金致します!

開封後でも  
返金



タップするとチャット形式の申込  
画面が開き、個人情報を入力



ご入力ありがとうございます。

STOP! 手 ちょっと  
お待ちください!



もっとお  
得に手に入る「プレミアムコース」のご  
案内です!

長く続けるほど  
お得になるコースを

4回以上のご継続でお得に!

## プレミアムコース



薬用マウスウォッシュ

医薬部外品

通常  
価格 ~~5,819円~~

初回限定  
約91%  
OFF

550円 (税込) 送料  
無料

8ml×30包入り

※プレミアムコース【2回目以降2ヶ月2箱】は1回目1箱、  
2回目(翌月)2箱、3回目以降(2ヶ月毎)2箱でお届けいたします。  
※2回目以降は1箱あたり34%OFFの3,850円(税込)を  
2箱(計7,700円(税込))でお届けいたします。  
※4回以上のご継続がお約束となります。

ここから違うコース  
を勧められる

プレミアムコースなら/  
お得な 5つの特典付き!

1 初回  
限定 約91%OFF!

2 2回目以降はずーっと  
約34%OFF!

3 ずっと 送料無料!

4 4回お受け取りで  
17,083円(税込)もお得!  
※定価と比べて

5 1年間続けると  
28,897円(税込)もお得!  
※定価と比べて

さらに!

プレミアムコースは4回以上の継続  
がお約束となります。

# 毎回送料無料!+1番お得な お届けサイクル

初回お届け (1回目)	1ヶ月後 (2回目)	以降2ヶ月毎 (3回目以降)
1箱 	2箱 	2箱 
約91%OFF 550 <small>(税込)</small> 円	約34%OFF 3,850 <small>(税込)</small> 円 (1箱あたり) — 2箱合計 — 7,700円(税込)	約34%OFF 3,850 <small>(税込)</small> 円 (1箱あたり) — 2箱合計 — 7,700円(税込)

※プレミアムコースは、4回以上のお受け取りをお約束いただいているコースです。  
 ※プレミアムコース【2回目以降2ヶ月2箱】は1回目1箱、2回目(翌月)2箱、3回目以降(2ヶ月毎)2箱でお届けいたします。  
 ※4回目お受け取りまでの合計金額は23,650円(税込)で、送料無料です。

※5回目以降も、すべて1箱あたり34%OFFの3,850円(税込)・送料無料でお届けします。

※商品ご到着日から次々発送予定日の10日前であれば、いつでも休止・再開が可能です。

4回目受取までの合計金額は  
23650円(税込)で送料無料  
です。

コースに切り替えませんか？

## 継続するほどお得! プレミアム



通常価格 ~~5,819~~(税込)円

約91%OFF

550(税込)円

2回目以降のお届け

約34%OFF  
1箱あたり  
3,850(税込)円

## スタンダード



通常価格 5,819(税込)円

約81%OFF

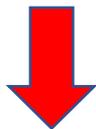
1,078(税込)円

2回目以降のお届け

約28%OFF  
1箱あたり  
4,136(税込)円

プレミアムコース  
でお得に始める▶

スタンダードコース  
を選ぶ▶



プレミアムコース  
でお得に始める

スタンダードコース  
を選ぶ

ありがとうございます。  
プレミアムコースに変更いたします。

最後に、ご注文内容をご確認いただき、  
ご確認事項にも同意いただけましたら、  
お申し込みボタンを押してください。

注文内容の確認画面

商品：【定期】 ██████████ プレミアムコース  
(初回550円) 2回目以降2ヶ月2箱

金額：550円(税込)

個数：1

---

商品金額：550円  
合計金額：550円

---

お客様情報

お名前： ██████████

ふりがな ██████████ なこ

郵便番号 ██████████

---

■特定商取引法に基づく表記・ご利用規約・プライバシーポリシー

■特定商取引法に基づく表記

《店舗名》  
FUJIMENT (フューメント) オフラインショップ

《販売業者》  
株式会社FUJIMENT (フューメント)

《販売責任者》  
金子中人

---

■ご確認事項

《プレミアムコース【2回目以降2ヶ月2箱】について》

✓ 「プレミアムコース【2回目以降2ヶ月2箱】 (以下、本コース)」は、ご解約の連絡をいただくまで、定期的に自動でお届けする無期限の定期コースの契約です。ご解約のお申し出がない限り自動的に継続してご購入いただけます。また、4回の継続 (合計7箱のご購入) をお約束いただくかわりに、お得にご購入いただけます。ご確認の上、ご注文をお願いいたします。

回数しぼりがあることが書かれていない

特定商取引法に基づく表記  
などは必ずチェックする！

- ✓ 事業者名、住所、電話番号…
- ✓ 商品の販売価格、消費税、送料…
- ✓ 支払い方法、支払い時期…
- ✓ 商品の引き渡し時期…
- ✓ 返品・交換・キャンセルついて…

# 令和3年 特定商取引法の改正

令和4年6月1日施行

## 注文内容確認

注文内容を確認し、注文を確定してください(これが最後の手  
下記の注文内容が正しいことを確認してください。  
[注文を確定する]ボタンをクリックするまで、実際の注文は行

○注文明細

商品名 (定期購入コース)	〇〇定期購入 (5か月間購入コース)	
商品価格	1,000円(税抜)	初回
	3,000円(税抜)/回	第2回
送料	500円(税込)/回	初回~第5回分
消費税	1,300円	
総額	16,800円(税込)	5か月間合計 (送料・税込)

- 5か月間(5回)の注文をお約束いただくコースです。
- クレジットカードのお支払いの場合、毎月1回分のお引落とし、コンビニ後払いの場合は、商品と同封する請求書により、商品到着後〇日以内のお支払いとなります(商品価格と送料の合計額の引き落とし又はご請求となります。)
- 契約期間の途中でご解約される場合、商品到着の〇日前(毎月〇日までに発送)までに、電話又はメール(××@××.com)でお知らせください。
- .....
- .....

○お届け先  ○発送方法: 宅配便   
消費 太  
〒100-××××  
東京都千代田区霞が関×-×-×  
○支払方法   
カード ×××××-××××  
有効期限: 06/2020

## 1 通販の「詐欺的な定期購入商法」対策

- 定期購入でないと思わせる表示等に対する直罰化
- 上記の表示によって申込みをした場合に申込みの取消しを認める制度の創設
- 通信販売の契約の解除の妨害に当たる行為の禁止
- 上記の誤認させる表示や解除の妨害等を適格消費者団体の差止請求の対象に追加

商品: 【定期】 [ ] プレミアムコース  
(初回500円) 2回目以降2ヶ月2箱  
金額: [ ]円(税込)  
個数: 1

商品金額: 550円  
合計金額: 550円

お客様 [ ]

お名前: [ ]  
ふりがな [ ]  
郵便番号 [ ]

■特定商取引法に基づく表記・ご利用規約・プライバシーポリシー

■特定商取引法に基づく表記  
《店舗名》

インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドラインより

# インターネット通販など、通信販売には クーリング・オフ制度はありません

## 「注文前」に返品ルールを確認！

1. 解約・返品できるかどうか？
2. 返品可能な場合には返品期間、送料負担はどちらか？
3. 解約できる期間、解約の際の連絡手段は何か？

## 最終確認画面に契約内容全てが表示されているか確認！

何回分の定期購入が条件か、商品の引渡時期や代金の支払時期、支払代金の総額等の条件を表示されていない場合は、特定商取引法のガイドラインにおける「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に該当し、行政処分の対象となる。

## 記録を残す！

1. 最終確認画面の印刷やスクリーンショットの撮影
2. 事業者への連絡履歴（事業者への電話、メッセージアプリの画面、メール）

# 高齢者のネットショッピングトラブル

70歳代の男性がスマホで換気扇フードを注文したら「ショッピングカートに入っていないのでやり直してください」と表示された。再度注文したが、また同じ表示が出た。諦めて別のサイトで注文すると「エラーです」と出たので、注文できていないと思っていたら、後日商品が3台届いた。業者に返品を申出たが、返品は不可だと、応じてもらえない。

参考

楽天あんしんショッピングサービス

無料

注文日の翌日から90日以内に楽天市場に申請すれば、調査後、補償条件に合致した場合、購入代金が最高30万円（送料込）まで補償される。

## 5つのトラブルに対応

- ① 代金を支払ったのに商品が届かない。
- ② お届け予定日を過ぎて商品が届いた。
- ③ 商品ページの内容と全く違うもの、または、欠陥品が届いた。
- ④ 返品したが、ショップが対応してくれない。
- ⑤ ブランド品を購入したが、模倣品かも。

# ネット通販の詐欺サイト

インスタグラムでブランド時計の広告があり、業者の住所が近くだし、ペアで18,000円だったので、安いと思い注文した。2週間後、着払いで商品が届いたが2つとも偽物で壊れていた。業者のHPは消えていて、メールしても連絡が取れない。

