

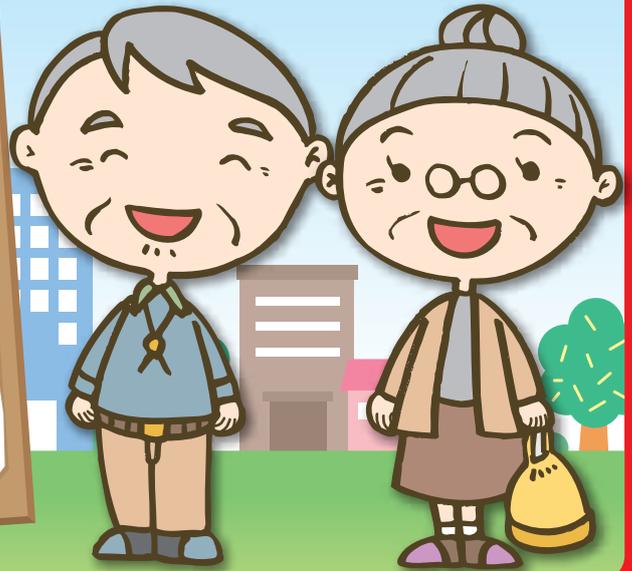
# 消費者トラブルを防止するための 高齢者見守りガイド

## このガイドの使い方

高齢者の消費者トラブルは、家族、近所の方、介護サービス訪問のヘルパーさんなど周囲の方が早めに気づくことによって被害を防止することができます。

もしかしたら?と思ったら、早めにお近くの市町村相談窓口か消費生活センターへご相談ください。

皆様から相談いただいた情報により、次の被害を防止することができます。



## 高齢者の消費者トラブルの特徴

### だまされたことに気づきにくい



信用している  
親切なあの人が  
まさか…



悪質業者の販売員は高齢者の信頼を得ようと言葉巧みに近づきます。

高齢者はまさか自分がだまされているとは思わないこともあります。

### 被害にあっても誰にも相談しない

「自立して生きていきたい」  
というプライド



「だまされた自分が悪い」  
というあきらめ

被害にあったことを恥ずかしく思い、家族に迷惑をかけたくない、知られたくない、だまされた自分が悪いなどとあきらめて、誰にも話さないことがあります。

# 高齢者はなぜ狙われるのか？

悪質業者は高齢者の様々な不安につけ込んで契約をさせようとします。

健康

お金

孤独



## 気づきのチェックポイント

- 最近見知らぬ業者やこぎれいな営業マンが頻繁に出入りしている
- 見たことのない車（他県ナンバー）が家の前に止まっている
- 家の工事や修理の契約書が（複数）置いてある
- カレンダーに業者名がメモしてある
- 投資のパンフレットが机に置いてある
- 未開封の段ボール箱や新しい布団、健康器具が置かれている
- 訪問介護で買い物援助に行こうとすると、お金の困っている様子がある

## 民生委員やヘルパーさんのための見守りのポイント

**ポイント 1** 相談は本人や家族からが原則です。本人の了解を得て家族にお伝えする、または本人の前で一緒に電話をするようにします。

**ポイント 2** 悪質業者は相手が高齢者一人であることを狙っています。電話の相手が業者らしいと気づいたら、電話口で話しかけるだけでも抑止できます。

**ポイント 3** 被害について指摘するとプライドを傷つけてしまうかもしれません。詳しい状況を確認できない場合は、さりげなく話題に取り上げてみてください。

**ポイント 4** 日頃からテレビや新聞などで、高齢者被害の情報にアンテナを張っておきましょう。

被害なのかどうか判断に迷う場合も、アドバイスできることがありますので消費生活相談窓口へ相談してみてください。

# よくある事例

## 事例1 催眠(SF)商法



あれ、新しい布団買われたのですか？

ええ、昨日届いたの。いつも行くスーパーの駐車場で、特価セールをやっていたので、中をのぞいたら、洗剤とか日用品がとても安くて、ついつい買ってしまったのだけど。この高級羽毛布団は70%引きなんですって。



林さん



洗剤から羽毛布団ですか…なんだかずいぶん値段の違うものを売っているのですね。

とてもお得に買えたんだけど、布団はいらなかったかな…。(暗い顔)



林さん

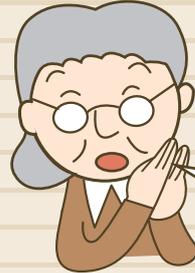
未開封の寝具セットが置いてある



特価ですよ！



こちらもサービスです



あら、安いわね！

手口

「景品プレゼント」、「特価セール」といった文句で客を誘い、空き店舗や駐車場などに設置した会場に人を集め、場を盛り上げて興奮状態にすることで、判断力を麻痺させ、高額な商品を購入させます。

## 事例2 点検商法

見慣れないセールスマンが出入りしている



近所の人

最近見慣れない車が止まっているみたいですが、息子さんが帰ってきているのですか？



近所の人

あー、きっと、リフォームのセールスの人だね。



田中さん

地元の業者ではないようですね。その業者とはどこで知り合ったのですか？



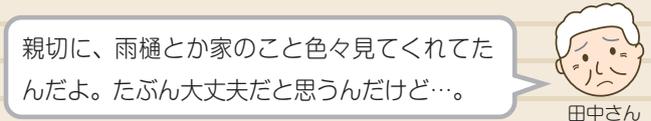
近所の人

電話で、点検が無料と言われたのでお願いしたんだが…。



田中さん

そうですか。先日も、市の広報に悪質リフォーム業者のことが書いてありましたよ…。



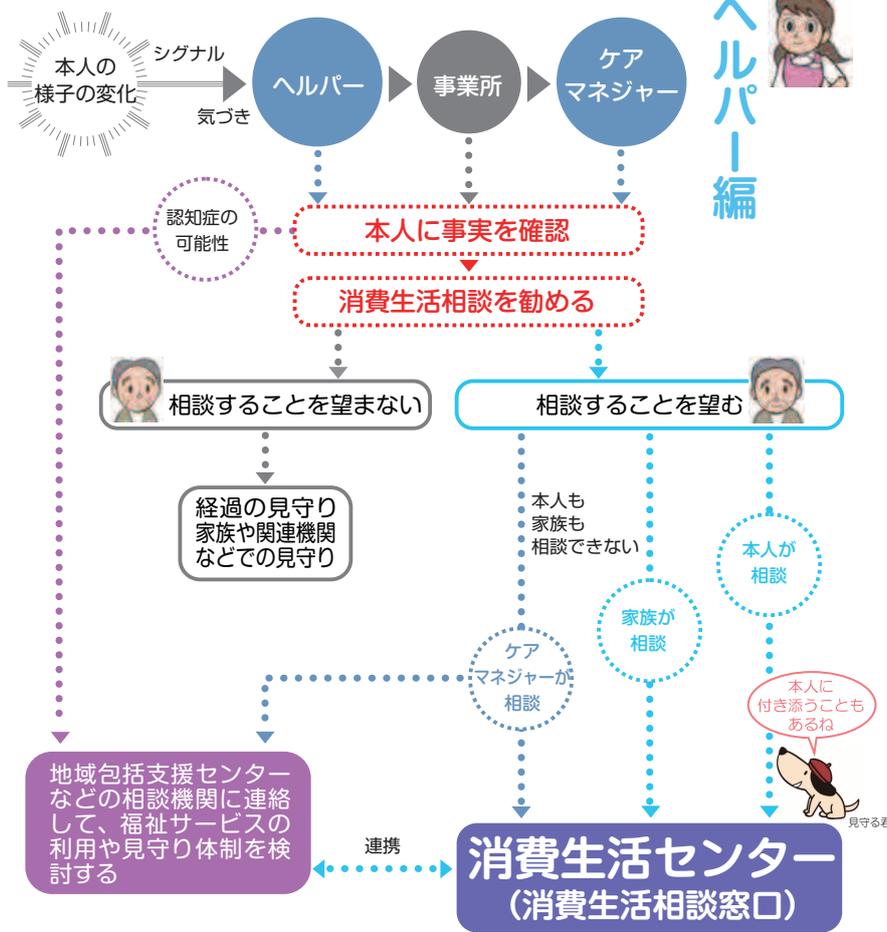
田中さん

親切に、雨樋とか家のこと色々見てくれてたんだよ。たぶん大丈夫だと思うんだけど…。

手口

「無料で点検」、「アフターサービス」などと言って油断させ、作業後、「危険なので修理が必要」と不安をあおり、高額（数万～数百万円）な商品や工事の契約を持ちかけます。

契約後、冷静に考えてみると「ちょっと高かったのでは…」と気づき、「契約しなければよかった」と後悔することがあります。契約後一定期間は、クーリング・オフができることがありますので、あきらめないで、まずはご相談ください。



ヘルパー編

# トラブル対応の フローチャート

消費者庁作成「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック」14ページを抜粋しています。

民生委員や地域の見守り活動の皆さんも参考にしてください。

消費生活センターへ相談する前に、下記を本人に確認しておく、具体的なアドバイスができます。

- 契約していますか、いつの契約ですか
- 契約の内容はなんですか
- いくら契約ですか
- 契約のきっかけは、訪問、電話、郵便ですか
- 販売した業者の名前は

業者が発行した契約書や領収書などの書類があれば手元に用意しましょう。

気になることがあればご相談ください

守ろうよ みんなを!  
消費者ホットライン **0570-064-370**  
お住まいの市町村または県の消費生活相談窓口につながります。

県民生活相談センター **058-277-1003**  
【電話相談】月曜日～金曜日 8:30～17:00 土曜日 9:00～17:00  
※祝日・年末年始、ふれあい福寿会館休館日を除く

〒500-8384 岐阜市数田南5-14-53 ふれあい福寿会館1棟5階  
岐阜県環境生活部県民生活相談センター  
TEL:058-277-1003 FAX:058-277-1005

被害の発見が早ければ、クーリング・オフできる場合があります!

## クーリング・オフとは

訪問販売や電話勧誘で契約してしまったけれど、解約したい。そんなときはクーリング・オフの手続きをしましょう。一定期間消費者に契約を考え直す時間を与え、無条件で契約を解除することを認める制度です。

## ●クーリング・オフのポイント

- ① 契約書を受け取った日から、**その日を含めて8日以内**（内職・モニター商法、マルチ商法は20日以内）に必ず書面で通知します。
- ② 書面（はがきなど）はコピーをして控えをとり、特定記録郵便または簡易書留で送ります。
- ③ 代金の支払いをクレジットとした場合は、クレジット会社へも通知します。その場合は、販売業者名を必ず記載します。

記載例

切手	郵便はがき	契約解除通知書
〇〇〇〇〇〇	〇〇〇〇〇〇	契約日 平成〇年〇月〇日
〇	〇	書面受領日 平成〇年〇月〇日
〇	〇	商品名 〇〇〇〇〇〇
〇	〇	契約金額 〇〇〇〇円
〇	〇	上記日付の申込は撤回し、契約は解除します。
〇	〇	なお既払金〇〇〇円を返金し、商品を引き取ってください。
〇	〇	平成〇年〇月〇日
〇	〇	(住所)〇〇〇市〇〇〇町〇〇番地
〇	〇	(氏名)〇〇〇〇〇

※既払金がある方、商品を受け取っている場合は書き入れます。