

# 高齢者の消費者トラブルを未然に防ぎましょう。

日頃、高齢者を見守る中で、普段と様子が違うなど消費者トラブルが疑われる場合は、ご家族や消費生活相談窓口にご相談を勧めるなど、見守りをされている皆さんの少しの“気づき”が高齢者のトラブルを未然に防ぐきっかけになるかもしれません。

岐阜県内で実際に起きた事例も交えながら、手口や対策を紹介します。

ご協力よろしくお願いします。



発行：岐阜県環境生活部県民生活課

協力：特定非営利活動法人 岐阜県居宅介護支援事業協議会

消費者  
トラブル事例

## ① 訪問販売（点検商法）



### ここに注意

「屋根や床下の点検に来た」と言って来訪し、「工事をしないと危険」などと言って契約を迫ります。実際の事例として、「近所で工事をしているという事業者があいさつにやって来て、ついでに無料で屋根の点検をしてくれるというのでお願いした結果、高額な屋根の修理費が必要だと言われた」というケースがあります。

- 契約を迫られても、その場で契約しないようにしましょう。
- 一度契約をした消費者に対して、次々と新たな契約をさせるケースもあります。必要かどうかよく考えて、不要ならきっぱり断りましょう。
- 工事が必要な場合は、他の業者からも見積りを取るようにしましょう。

### 見守りの ポイント

- ・見慣れない人や車が頻繁に出入りしていませんか？
- ・住宅の工事が立て続けに行われていませんか？



## 消費者 トラブル事例

# ② 送りつけ商法 (ネガティブ・オプション)



### ここに注意

送りつけ商法とは、注文していない健康食品や生鮮食品などを勝手に送りつけて支払いを強要するものです。実際の事例として、「身に覚えのない業者からマスクを送りつけられ、伝票に書かれた電話番号にかけても通じない」というケースがあります。

- 売買契約に基づかないで送付された商品を受け取ったときは、直ちにその商品を処分することができます。
- 事業者からお金を要求されても、支払う必要はありません。
- 商品の代金を誤って支払ってしまったときは、代金の返還を請求することができます。

### 見守りの ポイント

- ・ 怪しい段ボールが届いていませんか？
- ・ 宅配便が頻繁に届いていませんか？



## 消費者 トラブル事例

# ③ 架空請求



### ここに注意

架空請求とは、実際には利用していないのに、「未納料金がある」などと書かれたはがきや電子メールを送り付つけて、お金を振り込ませる詐欺です。実際の事例として、「訴訟最終告知という内容のはがきが届いたが、身に覚えがない」というケースがあります。

- 架空請求は消費者の情報を完全に特定して送られているわけではありません。連絡してしまうと個人情報知られ、その情報を基にさらにお金を要求される可能性があります。
- 未納料金を請求されても、心当たりがなければ決して相手に連絡しないようにしましょう。

### 見守りの ポイント

- ・ 督促状やクレジット会社の請求が来ていませんか？
- ・ 身に覚えのない請求が来ていませんか？





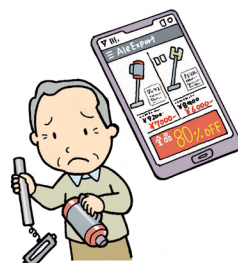
### ここに注意

今後も、「新しい生活様式」の推進により、インターネット通販トラブルが増加することが考えられます。実際の事例として、「インターネットショッピングで時計を注文したら、不良品が届いたが、事業者の連絡先が分からない」というケースがあります。

- 通信販売には、クーリング・オフ制度（※裏面）はありません。返品については事業者が決めた特約（返品特約）に従うことになります。事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認しましょう。
- お金や個人情報の詐取等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう。
- 一般に流通している価格よりも大幅に安く販売されている場合など、購入する商品が模倣品でないか十分に注意しましょう。

### 見守りの ポイント

- ・スマートフォン・携帯電話の画面を見てあわてたり、困った様子はありませんか？
- ・高齢者がインターネットトラブルにあわないよう、家族など周りの人が目を配りましょう。



### ここに注意

不審な電話には、折り返しの電話は決してしないようにしましょう。こちらから電話をすれば、詐欺犯はそこにつけ込んでしつこく電話してきます。実際の事例として、「電話料金が安くなるという勧誘電話が携帯電話から何度もかかってくる」、「大手電力会社をかたって電気料金が安くなるという電話がかかってくる」というケースがあります。

- 普段から留守番電話に設定しておき、相手を確認してから電話に出るようにしましょう。
- 詐欺犯は、「だましのプロ」です。相手の話を聞く必要はありません。一旦電話を切り、すぐに家族や警察に相談（通報）しましょう。
- 詐欺犯は、「えー？どうしよう・・・」といった、迷いにつけ込んできます。怪しい儲け話などは、はっきり断りましょう。

### 見守りの ポイント

- ・電話を切れずに困った様子はありませんか？
- ・不審な電話がかかってきていませんか？





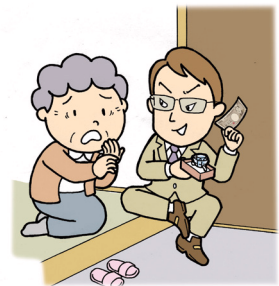
ここに注意

訪問購入（押し買い）は、買い取りを頼んだものだけでなく、貴金属など他の物も出すように要求し、不当に安い価格で買い取ってしまいます。実際の事例として、「独居の母宅に不用品を買い取ると電話があり、訪問を受けたが、実際は貴金属の買い取りが目的だった」というケースがあります。

- 営業許可を受けた古物商は、「許可証」か「行商従業者証」を携帯しています。
- 貴金属、アクセサリ、着物といったキーワードには注意が必要です。
- 契約から8日以内なら、クーリング・オフ（※下記）が可能です。（対象外の商品もあります）

見守りの  
ポイント

- ・古い着物、貴金属などを目に付く場所に出していませんか？
- ・不審な電話がかかってきていませんか？



クーリング・オフの利用方法

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘などの不意打ち的な販売方法で、消費者が冷静な判断をできないまま交わってしまった契約を、一定の期間内であれば無条件に解除できる制度です。販売業者に書面で通知することにより、支払った代金は全額返金され、違約金や返品のための送料なども発生しません。

《クーリング・オフが可能な取引と期間》

[在宅時]

- ①訪問販売（点検商法、かたり商法など）・・・8日間
- ②送りつけ商法など・・・・・・・・・・8日間
- ⑤電話勧誘販売・・・・・・・・・・8日間
- ⑥訪問購入（押し買いなど）・・・・・・・・8日間

[路上・店舗外]

- 催眠商法、キャッチセールスなど・・・・・・・・8日間

[契約内容が複雑でわかりにくい取引]

- マルチ商法、内職商法、モニター商法など・・・20日間

[一定期間、継続して提供されるサービス]

- エステ、美容医療、語学教室など・・・・・・・・8日間  
（エステ・美容医療は1か月、他は2か月を超えるもの）

