

高齢者の消費者トラブル

見守り ガイドブック

みんなの見守りで
高齢者の消費者トラブルを
防ぎましょう



さっち



仙台市

皆さんの見守りが、 高齢者の消費者トラブルを 防ぎます

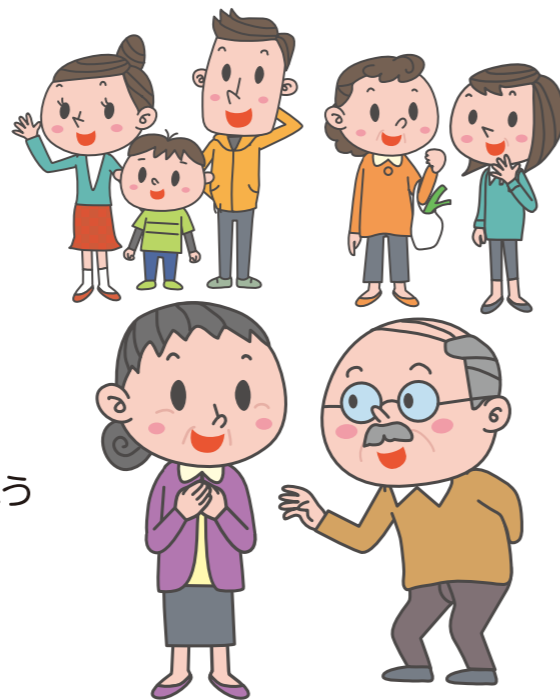
近年、高齢者を狙った悪質な消費者トラブルが後を絶ちません。消費生活センターに寄せられる高齢者の相談は年々増加しており、その手口もより悪質で巧妙なものになっています。

高齢者自身が被害にあわないように気をつけることが第一ですが、残念ながらそれだけでは被害を防ぐことはできません。ご家族や高齢者に接することの多い地域の皆さんの見守り活動が消費者被害を防ぐ大きな力になります。

みんなで高齢者の安全で安心な暮らしを支えましょう。

目次

- P1 はじめに
- P2 高齢者の消費者トラブルの特徴
- P3 見守り活動の流れ(トラブル対応のフローチャート)
- P4 見守りのポイント
- P5 見守り事例1. 点検商法
- P6 見守り事例2. 利殖商法
- P7 見守り事例3. 催眠(SF)商法
- P8 見守り事例4. 訪問購入
- P9 見守り事例5. 架空請求
- P10 相談の多い消費者トラブル
- P11 クーリング・オフ制度を活用しましょう
- P12 消費生活センターに相談しましょう
- P13 見守り活動Q&A



高齢者の消費者トラブルの特徴

高齢者の消費者トラブルには次のような特徴があります。
このような高齢者の心理も理解して日常的な見守りを心がけましょう。

特徴 1 高齢者が抱える3つの不安 「健康」・「お金」・「孤独」

悪質業者は、高齢者の不安につけ込んで言葉巧みに近づいてきます。

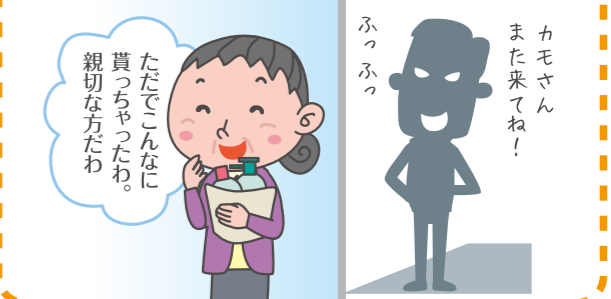
- 健康への不安=体調を良くしたい、健康でいたい
- お金への不安=老後の生活費、蓄えを少しでも増やしたい
- 孤独への不安=話し相手がいない、寂しい



特徴 2 だまされたことに 気づきにくい

「私はだまされたことがない」と言う方も、話をよく聞いてみると高額あるいは必要のない契約をさせられている場合があります。

優しい言葉で親しげに近づいてくる販売員を「親切でいい人」と信用してしまい、まさか自分がだまされているとは気づかないことも多いのです。



特徴 3 被害にあっても 誰にも相談しない

被害にあったと気づいても、「他の人に言うのが恥ずかしい」、「人に迷惑をかけたくない」と誰にも相談しない場合が少なくありません。また、「だまされた自分が悪い」と自らを責める方もいます。



特徴 4 一度だまされると複数の 被害にあいやすい

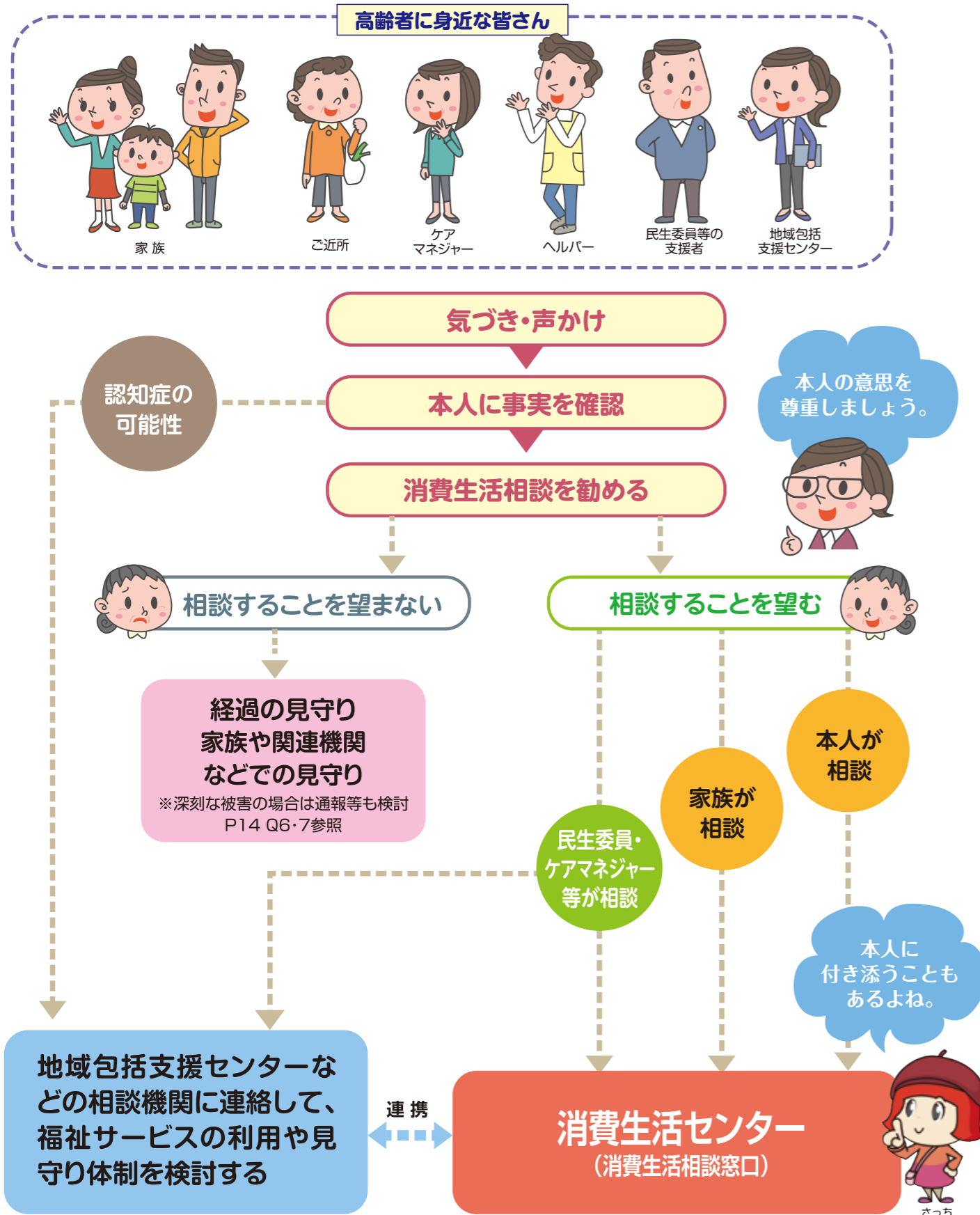
一度被害にあうと、悪質業者は次々と契約をさせようとします。周りの人が気づかないうちに被害が高額化・深刻化している場合があります。



見守り活動の流れ

～トラブル対応のフローチャート～

トラブルや様子の変化に気づいた時の対応手順です。
地域の実態に応じて参考にしてください。



見守りのポイント

日頃からコミュニケーションをはかりましょう。
関係を密にしておくことで高齢者のちょっとした変化に気づきやすくなります。

気づきのポイント

高齢者の身の回りで次のような変化がないか気をつけましょう。

- 家を訪問した時に**
- 見慣れない商品や段ボール箱が置いてある
 - 同じような商品がたくさんある
 - 住宅のリフォーム工事を頻繁に行っている
 - 見慣れない人や車が入り出している
 - 宅配便や郵便物が頻繁に届いている
 - カレンダーに見慣れない印や金額の書き込みがある

- 本人の様子**
- 突然の電話や訪問におびえている
 - しつこい電話を切れなくて困っている
 - 外出が急に増えた
 - 急に親しい人ができたようだ
 - いつもより表情が暗く、考え込んでいる
 - 何かに困っていて、言い出せない様子がある

- お金に関して**
- 投資などに関心を持ち始めた
 - 頻繁に金融機関に通っている
 - 頻繁にコンビニで支払いをしている
 - お金に困っている様子が見られる
 - 急に節約するようになった

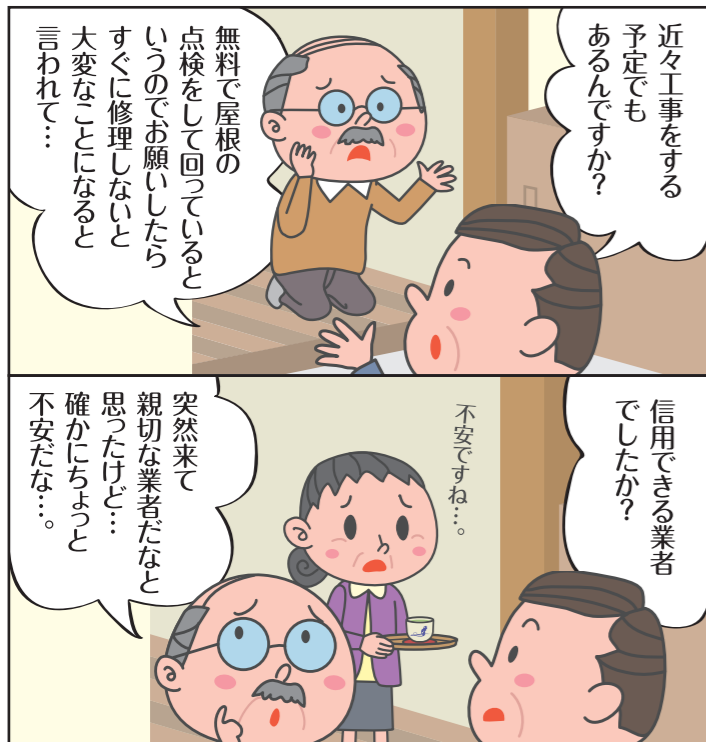
声かけのポイント

「だまされていますよ」と頭から否定をしたり、本人を問い詰めるような聞き方をするとかえって心を閉ざしてしまいます。本人の意思を尊重しながら、ゆっくり話を聞きましょう。
消費生活センターや警察等からの見守り情報などを伝えて、冷静に考える機会を作ることも有効な方法です。

- お困りのことはありませんか
- どうされましたか
- 新しく買われたんですか
- それは信用できる業者ですか
- 身近に相談できる人はいますか
- 一緒に考えてみましょう
- 誰かに相談してみましょう

見守り事例1 点検商法

作業服の人が頻繁に出入りしている」と聞いて…



民生委員さんの見守り

私が担当しているAさんのご近所の方から、「最近Aさん宅に、作業服の人が頻繁に出入りしている」と連絡がありました。

Aさん宅を訪問して事情を聞いてみると、先日、無料で屋根の点検をすると業者が訪ねてきたので見てもらったところ、「瓦がずれている。このままでは雨漏りがして大変なことになる。」と言われて不安になり、その場で工事の契約をしたということでした。

「それは信用できる業者でしたか」と声をかけたら、やはりAさんご夫婦も不審に思うところがあったようで、解約したいとのことでしたので、消費生活センターがあることを案内し、ご主人が電話をかけて相談をしました。

点検商法とは？

「点検に来た」「無料で点検する」と言って家に上がりこみ、点検の結果「このままでは危険」などと不安をあおるような言葉で高額な商品やサービスを契約させる商法です。

屋根や外壁の工事、排水管清掃の他、浄水器や消火器、床下換気扇の販売など様々な被害事例があります。



見守りのポイント

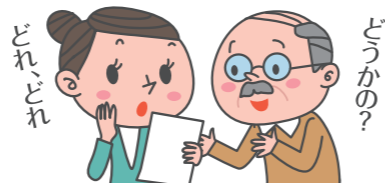
- ご本人に被害の意識がない場合は、同じような事例を具体的にお話することで被害に気づいてもらいましょう。
- 本当に必要なのか、支払いができるのか、ご本人の意思を尊重しながら再考を勧めることも大切です。
- 頻繁に業者が出入りしている場合、複数の業者から契約させられている可能性もありますので、特に注意をお願いします。

トラブル対応方法

- この商法は訪問販売にあたるので、契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフ制度により契約を解除することができます。契約を解除したい場合は、すぐに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。

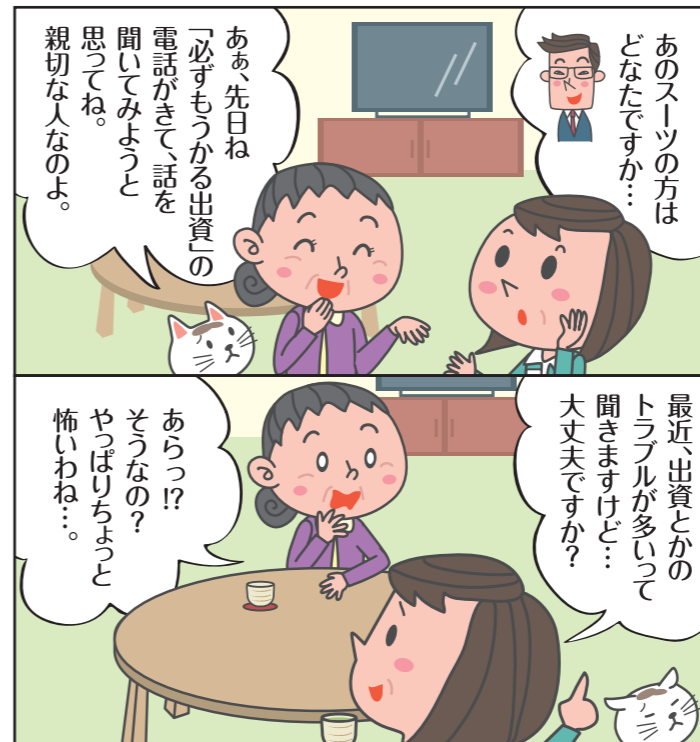
トラブル防止には！

- その場で契約はせず、必要性などを家族などとよく相談しましょう。



見守り事例2 利殖商法

玄関で見慣れないスーツ姿の男性とすれ違って…



ケアマネジャーさんの見守り

Bさんのお宅を訪問したときのことで。玄関で見慣れないスーツ姿の男性とすれ違いました。

Bさんにすれ違った男性のことを聞いてみると、「先日、業者から『必ずもうかるので出資しないか』と電話があり、今日担当者が説明に来た。かなり利率もいいし、絶対に損はさせないと言うので、出資してみようかと思っている。」とのことでした。

私は、高配当をうたう金融商品はトラブルも多いこととお話し、まずは消費生活センターに相談するようにお伝えしました。



利殖商法とは？

「必ずもうかる」「高配当」「値上がり確実」など利益ばかりを強調し、投資や出資を勧誘する商法です。

未公開株や社債のほか、社会的に話題性のある事業や社会貢献をうたって投資を持ちかける場合もあります。



見守りのポイント

- 見慣れない金融商品や投資のパフレットが置いてある場合は要注意です。
- お金の心配がなくなったなどの発言や、羽振りのいい話が多くなった時は気をつけましょう。
- 急に節約を始めたり、お金の困っている様子が見られたら、トラブルに巻き込まれているおそれがあります。やさしく声をかけてみましょう。

トラブル対応方法

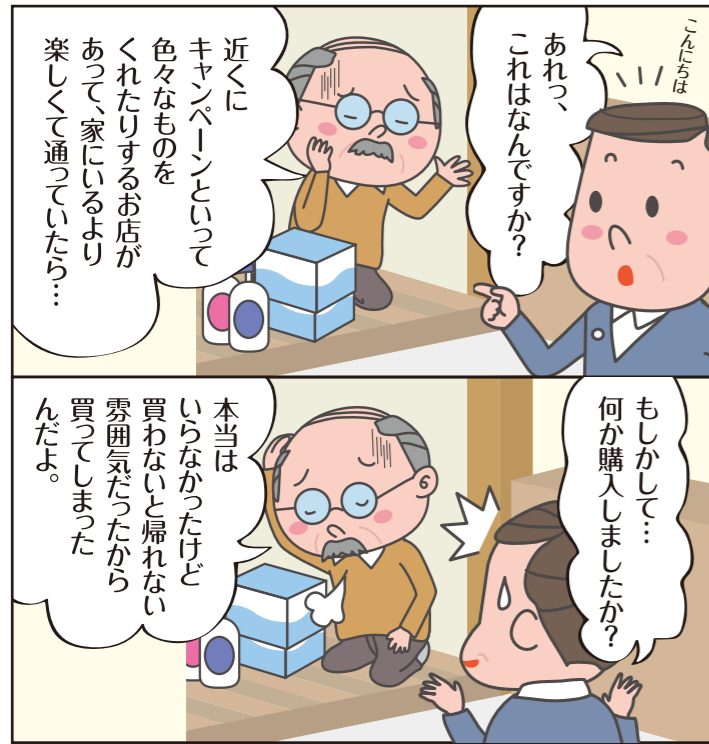
- 場合によっては投資したお金が一切戻ってこないこともあります。「元本保証」などと勧誘してくる事業者は要注意です。また、取引内容を理解できない場合は、投資話に手を出さないように伝えましょう。

トラブル防止には！

- あやしいもうけ話は信用しないで、きっぱり断ることが大切です。
- 勧誘の電話を受けた際に、話を長く聞いてしまうと断るタイミングを失い、電話を切りづらくなります。「興味ありません、お断りします。」と言ってすぐに電話を切りましょう。



サロンで無料で日用品を配っている業者のことを話題にして…



民生委員さんの見守り

先日、「ふれあい・いきいきサロン」で、最近この地域で人を集めて無料で日用品を配っている業者のことを話題にしてみました。

一人暮らしのCさんは、「自宅にいるより楽しいので毎日会場に出かけている。昨日は健康食品を勧められて買って来た。」と話してくれました。

高額な商品を買わされていないか心配になり、後日、Cさん宅を訪問して詳しく聞いてみると、「買わないと帰れない雰囲気だったので、しかたなく50万円もする健康食品を買ってしまった。支払いも大変なので、できれば返品したい。」とのことでした。

一人で相談に行くのは不安だとおっしゃるので、私が付き添って消費生活センターへ行きました。

催眠(SF)商法とは？

「日用品や食品をプレゼントします」などと言って、空き店舗などの閉め切った会場等に人を集めて、販売員が巧みな話術で場を盛り上げながら、ただ同然で商品を配った後、最終的に高額な商品を売りつける商法です。



見守りのポイント

- 冷静になってはじめて失敗に気づきます。落胆の表情が見られる方には、やさしく声をかけてみましょう。
- いそいそと楽しそうに出かける回数が増えた時には、定期的に業者のところへ出かけている可能性もあります。タイミングをみて声をかけてみましょう。
- 日常的な会話の中で、近所でおきたトラブル事例を紹介すると効果的です。
- 会場に通うことを楽しみにしている場合、頭ごなしに行動を否定すると隠れて会場に通ったり、トラブルにあってることを隠したりする場合があります。

トラブル対応方法

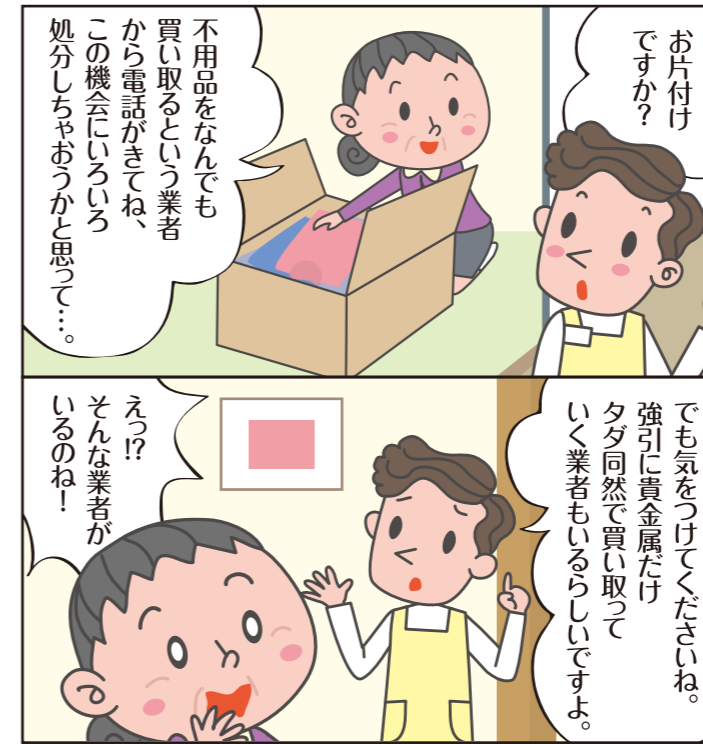
- この商法は訪問販売にあたるので、契約してしまっても契約書面を受け取った日から8日以内であれば、クーリング・オフ制度により契約を解除することができます。困った時は早めに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。

トラブル防止には！

- 粗品や楽しい話につられて会場に近づかないことが第一です。
- 勧誘されても、必要がない時はきっぱり断りましょう。
- 認知症など判断能力が十分ではない方については、成年後見制度の利用も検討しましょう。



いろいろな物を取り出して、部屋中に広げていたので…



ヘルパーさんの見守り

一人暮らしのDさんのお宅へ伺うと、Dさんが押し入れやタンスからいろいろな物を取り出して、部屋中に広げています。どうしたんですかと聞いてみると、「昨日、リサイクル業者から不用品を何でも買い取ると電話があったので、明日、来てもらうことにした。着なくなった着物や靴を買い取ってもらおうと思って準備している。」とのことでした。

最近、訪問購入のトラブルが多いと聞いていたので、強引に貴金属を出させて安価で買い取る業者もいることをお話ししました。Dさんはどうしようか迷っていたので、消費生活センターに相談するようお話ししました。

訪問購入(訪問買い取り)とは？

事業者が消費者の自宅等へ訪問して、物品の買い取りを行う取引です。

トラブルの多くは、不用品の買い取りをすと言って訪問し、金などの貴金属を強引に提供させて安価で買い取る手口です。



見守りのポイント

- 古着や不用品を急にまとめだした時は、買い取りの勧誘を受けた可能性があります。どうするのか聞いてみましょう。
- 何でも買い取ると言いながら、貴金属を狙っている業者もいることをお話ししてみましょう。



トラブル対応方法

- クーリング・オフ制度が適用されますので、商品を返してほしい時は消費生活センターに相談するよう勧めましょう。(※クーリング・オフ適用除外の商品もあります。)

トラブル防止には！

- 売りたい時はきっぱり断りましょう。
- 買い取り業者が来訪する場合は、家族や周りの人に立ち会ってもらいましょう。
- 断っても長時間居座られたり、脅されるなど怖い思いをした時は、最寄りの警察にも連絡しましょう。



見守り事例5 架空請求

元気がなく、何か心配そうな様子だったので…



近所の方の見守り

お隣のEさんは一人暮らしで、遠くに住んでいるご家族といつでも連絡がとれるようにと携帯電話を使うようになりました。今は、メールをしたり、お孫さんの写真を送ってもらったりするのを楽しみにしています。

昨日、町内会のお知らせを届けにEさんのお宅に伺うと、元気がなく何か心配そうな様子だったので、声をかけて聞いてみると、「携帯電話に『料金を滞納している。今日中に連絡をしないと法的手段を取る』というメールが届いていてどうしたらいいか困っている。」ということでした。

私は、以前、防犯講座で聞いた架空請求の手口に違いないと思ったので、消費生活センターに相談するように勧めました。

架空請求とは？

はがきや電話、電子メールなどで利用した覚えのない料金を請求されます。

「過去に利用したかもしれない」という勘違いや、「1度払えば済むだろう」、「関わりたくない」という気持ちに付け込んで、お金を支払わせる手口です。



見守りのポイント

■実際は関係ないのに「あのこともかもしれない」と思い込み、連絡してしまうことがあります。架空請求という手口があることを教えてあげましょう。

■スマートフォンや携帯電話の画面を見て慌てていたり、困った様子が見られたら、声をかけてみましょう。



トラブル対応方法

- サービスを利用していなければ、料金の請求を受けても無視しましょう。
- 不安に思う場合は、消費生活センターに相談しましょう。
- 念のため、送られてきたはがきや電子メール等は保存しておきましょう。



トラブル防止には！

- 慌てて相手に連絡をしてしまうと、かえって新たな個人情報を教えることになり、請求が一層強硬になるので、絶対に連絡してはいけません。
- 一度お金を支払ってしまうと次々と請求がエスカレートするので、決して支払ってはいけません。

相談の多い消費者トラブル

このような事例にも注意しましょう。

■ 通信販売のトラブル

テレビショッピングを見て健康食品のお試し品を申し込んだ。1回しか注文していないのに1ヵ月後に再び商品が届いた。驚いて業者に電話をかけたら定期購入になっていると言われたが、定期購入を申し込んでいないのでキャンセルしたい。



消費者へのアドバイス

- 通信販売ではクーリング・オフ制度による契約の解除はできませんが、返品できる場合もあります。消費生活センターに相談しましょう。
- 通信販売を利用する際は、商品の特徴や価格だけでなく、購入や返品の条件、送られてきた商品に同封された書類などもしっかり確認しましょう。



■ 新聞の購読契約のトラブル

実家を訪問すると見慣れない新聞が届いていて景品とみられる洗剤などがたくさん置いてあった。両親に聞いたところ、しつこく勧誘されてしかたなく契約したとのことだった。

両親は以前から別の新聞を購読していて新たな新聞は不要なので解約を申し出たが、クーリング・オフ期間が過ぎていと言われ断られた。解約したいがどうすればよいか。



消費者へのアドバイス

- 勧誘されても必要がない時は、きっぱり断ることが大切です。
- クーリング・オフ期間が過ぎても、解約・取消できる場合もあります。あきらめずに相談しましょう。

■ 健康食品等の送りつけのトラブル

「以前申し込まれた健康食品を送ります」と電話があった。「注文した覚えはない」と断ったが、確かに注文を受けた記録があると言われ、翌日に代金引換配達で健康食品が届いてしまった。どうしたらよいか。



消費者へのアドバイス

- 承諾していないのに一方的に商品を送りつけられた場合、代金の支払い義務はなく、受け取る必要もありません。商品が届いても受け取らないようにしましょう。
- 断りきれずに承諾し、商品が届いてしまっても、クーリング・オフ制度により契約を解除できる場合があります。

クーリング・オフ制度を 活用しましょう

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘販売などで、いったん契約をしてしまった後でも、冷静になって考え直して「契約をやめたい」と思った時に、契約書を受け取った日から8日間以内(マルチ商法や内職商法は20日間)であれば無条件で契約を解除できる制度です。

- クーリング・オフ期間内であれば、サービスや修理、工事等の終了後も契約を解除することができます。
- 契約書面が渡されていない時や記載内容に不備があるときは期間を過ぎていても可能です。
※クーリング・オフ適用除外の商品や取引もあります。(3千円未満の現金取引、自動車など)

クーリング・オフの効果は?

- 契約は解除され、支払った代金は返金されます。
- 違約金や損害賠償金を支払う必要はありません。
- 商品を引き取ってもらう費用や工事をしたところを元に戻す費用は事業者の負担になります。



クーリング・オフの手続きはどうするの?

- クーリング・オフは必ず記録が残るように通知します。
- はがきなど書面の場合は、あて先と通知文のコピーを取り保管します。「特定記録郵便」や「簡易書留」で送付します。
- メールやウェブサイトの場合は、送信済みメールや画面のスクリーンショットを保存しておきます。
- FAXの場合は、通知文と送信記録を保管します。
- クレジット契約の場合は、クレジット会社にも通知します。
- 方法などについて、詳しくは消費生活センターにご相談ください。

〈通知文例〉

〇〇株式会社 御中
次の契約を解除します。

契約日 〇〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇円
契約会社 〇〇株式会社〇〇支店

支払い済の〇〇〇〇円を返金し、
商品をお引き取りください。

〇〇年〇月〇日
仙台市〇〇区〇〇町〇丁目〇番〇号
〇〇 〇〇(氏名)

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、
勧誘方法や契約内容に問題があれば、契約を解除できる
場合があります。

あきらめずに消費生活センターに相談しましょう。



消費生活センターに 相談しましょう!



消費生活センターは、消費生活に関する相談窓口です。お気軽にご相談ください。
専門の相談員が相談を受け、問題を解決するためにアドバイスをしたり、事業者との交渉などのお手伝いをします。

問題解決のための助言・支援

商品やサービスの契約トラブル
などのご相談を受けています。

クーリング・オフの方法などを助言し、
ご自身で解決できるように
支援します。



事業者との交渉

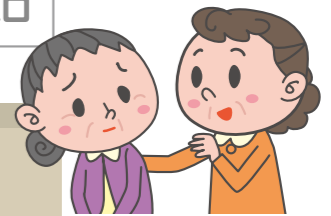
クーリング・オフ期間が過ぎている場合でもあきらめずに相談してください。勧誘の方法や契約内容に問題があった場合など、必要に応じて事業者と相談者の間に入ってあっせんを行うことで解約が可能な場合があります。

情報提供

弁護士や司法書士等の専門家の支援が必要な場合は、適切な機関をご案内します。

また、消費者トラブルの注意喚起などの情報提供を行っています。

消費生活相談窓口



相談するときは…

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。スムーズに相談を進めることができます。

また、次のような項目について事前にメモをしておくことで便利です。実際に書いてみることで問題を整理することができます。



〈参考〉相談便利メモ

- 契約したのはいつですか?
(例:4月8日ごろ)
- 何を契約しましたか?
(例:ふとん)
- いくらですか?
(例:30万円ぐらい)
- お支払いの方法は?
(例:現金で一括/ローンを組んで30回払い)
- どこから買いましたか?
(例:〇〇健康株式会社)
- 契約のきっかけは?
(例:業者が自宅に訪ねてきた)

Q
1

トラブルにあってるようです。
どのようにご本人に伝えたらよいでしょうか？



A

まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、「似たような誘いがなかったか情報提供に協力してもらいたい」というような態度で最初の声かけをするとよいでしょう。

次に、「高齢者のトラブルが増えていること」、「誰でもだまされる可能性があるので、決して恥ずかしいことではないこと」を客観的に伝え、事情をよく聞きましょう。ご本人の気持ちを尊重しながら、どのようにしたいのか意思を確認しましょう。

Q
2

消費生活相談を勧めて
よいトラブルなのか
迷うのですが…

A

消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です。家庭内の相続問題などは含みません。

いろいろな問題が複雑に絡み合っているケースも見られますので、迷った時は消費生活センターに問い合わせてください。

Q
3

個人情報の取り扱いが
気になり、被害の情報
提供にとまどっている
のですが…

A

個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が見られます。それはとても大事なことですが、消費者被害の回復などご本人の利益になることであれば、了解を得たうえで消費生活センターや行政機関などに積極的に情報提供をしていくことが重要です。

Q
4

本人に代わって消費生活センターに
電話をして欲しいと言われました。
可能ですか？



A

（民生委員さん等の場合）

消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。

ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするとよいでしょう。

（ヘルパーさんの場合）

ご本人に代わって消費生活センターに相談するのは、ご家族あるいは担当のケアマネジャーが適切です。緊急性のある場合は、まず所属する事業所に連絡し、事業所から担当のケアマネジャー等に連絡してもらいましょう。

善意であっても一人で判断して依頼を引き受けないようにしましょう。

Q
5

トラブルの兆候を所属する事業所に報告したところ、
「業務外のことだからこれ以上関与するな」と
指示を受けましたが…



A

ヘルパーさんが高齢者宅で見つけたトラブルの兆候は、他の人では発見しにくい貴重な情報です。

事業所は、担当のケアマネジャーに橋渡しをすることが社会的に期待されています。ミーティング等を活用して、全員で意見交換をしてみたいかがでしょうか。

Q
6

ご本人に相談を勧めましたが、
「相談したくない」と断られてしまいました。
どのように対応すべきでしょうか？



A

まずは、ご本人が相談したくない理由を確認することが大切です。中には相談しても意味がない、あるいは大事になってしまうというように誤解されている方もいます。「相談に行くことで問題解決の可能性があること」、「相談においては本人の意向が尊重されること」などを説明し、ご本人の利益となることを理解してもらえれば、相談につながることも多くあります。

ご本人が状況を正しく理解したうえで相談を拒む場合は仕方ありませんが、声かけによる見守りを続け、信頼関係が深まった時点で再び相談を促すことも考えられます。また、ご本人が状況を正しく確認できない場合や権利侵害が差し迫っている場合には、Q7のとおり、地域包括支援センターや行政窓口に通報すべき場合があります。

Q
7

ご本人は相談を望んでいないのですが、介護保険の利用料や
家賃までも滞納している差し迫った状況です。

A

所属する事業所から担当ケアマネジャーに連絡して、事実確認や家族等の緊急連絡先との調整をお願いしてください。

深刻な消費者被害に対して、ご本人や家族等が何も対応しない場合には「高齢者の財産上の不当取引による被害の疑いがあるケース」として、地域包括支援センターや行政窓口に通報する方法もあります。



だまされやすさ 心理チェック

作成：立正大学 教授 西田公昭



あてはまる項目に○をつけてください。

- ①自分のまわりにもあまり悪い人はいないと思う …………… ()
- ②相手に悪いので人の話を一生懸命聞く方だ …………… ()
- ③たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う …………… ()
- ④知人から「効いた」「良かった」と聞くと、やってみようと思う … ()
- ⑤有名人や肩書きのある人の言うことはつい信用してしまう … ()
- ⑥人からすすめられると断れない方だ…………… ()
- ⑦迷惑をかけたくないので家族にも黙っていることがある …… ()
- ⑧実際、身近に相談できる人があまりいない …………… ()
- ⑨しっかり者だと思われたい …………… ()

合計 個

心理チェックの結果／○が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。

①②③に○をつけた人はトラブルに対して危機意識がうすい傾向、④⑤⑥に○をつけた人はだまされているのに気がつかない傾向、⑦⑧⑨に○をつけた人はだまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向があります。

困ったときは、まずお電話でご相談ください

仙台市消費生活センター

仙台市青葉区一番町4丁目11番1号 141ビル(仙台三越定禅寺通り館)5階

〈相談時間〉月～金曜日 9:00～17:00(受付は16:30まで)
土曜日 9:00～16:00(受付は16:00まで)

〈休館日〉日曜日・祝日・年末年始

 **022-268-7867** (相談専用)
消費者ホットライン ☎188 (局番不要) もご利用ください。

