

地域で高齢者等を消費者被害から守るために  
見守りネットワークづくりを応援しています!

愛知県では、高齢者等の消費者被害の深刻化を受け、ご本人への啓発に加え、その周りにいる人たちが高齢者等に気を配り、消費生活センターなどの機関に適切につなぐことにより、地域全体で高齢者等を見守る体制づくりを進めています。

今年度も、消費者安全法に基づく愛知県消費者安全確保地域協議会構成団体の方々と必要な取組についての情報交換を行うなど、引き続き市町村における見守りネットワークづくりの支援を行ってまいります。

見守りネットワーク(消費者安全確保地域協議会)設置市(12市)

名古屋市、豊橋市、一宮市、瀬戸市、豊川市、豊田市、安城市、西尾市、高浜市、蒲郡市、江南市、田原市 (2020年4月1日現在)



困った時は  
早めに相談しましょう。

消費者ホットライン

いやや!  
☎188

※身近な消費生活相談窓口につながります。

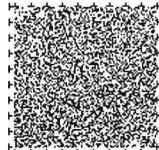
県 愛知県消費生活総合センター (052)962-0999

市町村	○名古屋市消費生活センター (052)222-9671	○東海市消費生活センター (052)603-2211
	○岡崎市消費生活センター (0564)23-6459	○大府市消費生活センター (0562)45-4538
	○一宮市消費生活相談窓口 (0586)71-2185	○知多市消費生活センター (0562)36-2688
	○瀬戸市消費生活センター (0561)88-2679	○知立市消費生活センター (0566)95-0195
	○知多半田消費生活センター (0569)32-2444 (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	○尾張旭市消費生活センター (0561)53-2111
	○春日井市消費生活センター (0568)85-6616	○岩倉市消費生活センター (0587)37-7867
	○海部地域消費生活センター (0567)23-0150 (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	○豊明市消費生活センター (0562)85-3712
	○碧南市消費生活センター (0566)41-3311	○清須市消費生活センター (052)325-5151
	○刈谷市消費生活センター (0566)91-1195	○北名古屋市消費生活センター (0568)22-1111
	○豊田消費生活センター (0565)33-0999	○みよし市消費生活センター (0561)32-8015
	○安城市消費生活センター (0566)76-7749	○長久手市消費生活センター (0561)64-6503
	○西尾市消費生活センター (0563)65-2161	○扶桑町消費生活センター (0587)93-1111
	○犬山市消費生活センター (0568)44-0398	○東三河消費生活総合センター (0532)51-2305
	○常滑市消費生活センター (0569)47-6139	・東三河消費生活豊川センター (0533)89-2238
	○江南市消費生活センター (0587)53-0505	・東三河消費生活蒲郡センター (0533)66-1204
	○小牧市消費生活センター (0568)76-1119	・東三河消費生活田原センター (0531)23-3818
	○稻沢市消費生活センター (0587)32-2594	・東三河消費生活新城センター (0536)23-6260

2020年4月1日現在

一人で悩まず  
ご相談ください!

発行/愛知県県民文化局県民生活部県民生活課  
〒460-8501名古屋市中区三の丸3-1-2 ☎(052)954-6603  
\*「あいち暮らし」は、愛知県金融広報委員会の助成金を活用し発行しています。  
\*発行月/2020年8月



消費生活情報

# あいち暮らし!

2020年  
No.143

高齢者の消費者トラブル未然防止特集号

知って  
防ごう!

## 高齢者の消費者トラブル

みんなで  
見守り!

回覧

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者ご本人が意識を高めていたいほか、ご家族や周りの方々が悪質商法の手口を知り、日ごろから高齢者の様子を気にかけ、見守っていただくことが大切です。

「あれ?いつもと様子が違っておかしいな。」そんな高齢者の暮らしの変化に気付いていただき、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!

最近どうですか?  
お元気がないようですが…  
一緒に調べてみましょう。  
新しく買われたんですか?  
相談できる方はいらっしゃいますか?



消費生活相談

相談無料\*  
秘密厳守

消費生活相談窓口では、商品やサービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害などの相談をお受けしています。もちろん、秘密は守られます。トラブルに遭ったり、不安を感じたときは、一人で悩まずお早めに

消費者ホットライン☎188(いやや!)

にご相談ください。身近な消費生活相談窓口につながります。また、高齢者を始め周りの方が、トラブルに遭ったり、不安を感じている様子が見受けられたら、消費者ホットラインに相談するよう勧めてください。

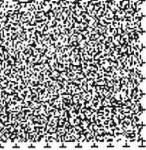
※電話代はかかります。

### 消費者トラブルに遭わないための7か条

- ① 見知らぬ訪問者は家に入れない
- ② 知らない人に簡単に個人情報を教えない
- ③ いらないものは「いりません!」ときっぱり断る
- ④ その場で契約したりお金を渡さない
- ⑤ 契約前に、契約書や説明書をよく読む
- ⑥ 家族や友人、消費生活相談窓口に相談する
- ⑦ 留守番電話機能や番号表示サービス、着信拒否機能などを活用する

印刷・コピーOKです。広くご活用ください。

愛知県



音声コード対応  
リーフレットです。



訪問販売や訪問購入、電話勧誘販売などによる契約について

## クーリング・オフにより契約を解除できる場合があります!

### クーリング・オフ制度とは

訪問販売など消費者にとって不意打ちとなる取引について、いったん契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、**無条件で契約を解除できる制度**です。

法律で定められた書面を受け取った日を含めて8日(いわゆるマルチ商法、内職・モニター商法は20日)以内なら、契約の解除ができます。

### クーリング・オフの効果(書面を発信したときに効力が発生)

- 支払った金額は全額返金されます。
- 商品等の引取りに係る費用は事業者の負担となります。
- すでに工事が行われていても、事業者の負担で元に戻してもらえます。

### クーリング・オフの方法

- 事業者の代表者宛てに、「契約を解除したい」旨を記載した書面で通知します。
- 発信したことが証明できるように、「特定記録」又は「簡易書留」で送ります。  
※内容証明郵便で出す方法もあります。
- 証拠として、必ず書面の両面コピーをとっておき、「特定記録」や「簡易書留」の受領書とともに大切に保管しましょう。
- クレジット契約をしている場合は、クレジット会社へも書面を送りましょう。

### 注意!! クーリング・オフができない取引

消費者自らが店舗に出かけて品物を購入した場合など不意打ち性のない取引

3千円に満たない現金での買物、化粧品・健康食品など消耗品の消費した部分

自動車・自動車リース、葬儀サービスなど

### 諦めないで

#### ●こんなときにも、 クーリング・オフができます!

- 事業者の嘘や脅しによってクーリング・オフが妨げられた場合
- 契約時に法律的に有効な契約書面等が交付されていない場合

#### ●不当な勧誘により締結させられた契約は、 後から取消しを主張することができます!

- 【例】・うそを言われた  
・不利になることを言わなかつた  
・必ず値上がりすると言われた  
・お願いしても帰ってくれない  
・高齢者等が不安をあおられる(判断力の低下の不当な利用)など

消費者ホットライン☎188までご相談ください。

### ご家族の皆様へ

認知症などの症状が見られる場合は、成年後見制度の利用も考えてみましょう。

成年後見制度とは、判断能力が不十分な方々を、法律面や生活面で保護・支援する制度です。この制度を利用することで、消費者トラブルを防ぐことができる場合があります。詳しくは、お住まいの市町村の成年後見センターか、地域包括支援センターにお問い合わせください。なお、「あいち地域包括ケアポータルサイト」より、お近くの地域包括支援センターを検索することができます。

あいち地域包括ケアポータルサイト 検索

ステイホーム中、突然の訪問で不安をあおられ…

### 事例 2

## 電話勧誘・訪問販売

### 1 「自宅の消毒」編

#### 特徴

- 新型コロナウイルス感染症に不安を感じる高齢者を狙って、「行政からの委託を受けて、ウイルス対策のため、自宅を消毒する」などと勧誘します。



### 見守りポイント

- 「行政からの委託で消毒に行く」という電話を受けたと言っている。
- 見慣れない業者が出入りしている。
- 「自宅を消毒してもらった」と言っている。

### ! アドバイス

- 「行政からの委託を受けた」と言わされたら要注意!  
市役所などの行政機関の職員を名乗るあやしい電話はすぐに切りましょう。
- その場で契約しない!  
業者に自宅を訪問された時は、「行政からの委託を受けた」とする業者の話が事実かどうか、行政機関に確認しましょう。
- お金を支払ってしまったてもクーリング・オフが可能です。

### 2 「無料点検」(点検商法)編

#### 特徴

- 「無料点検」と突然来訪し、「屋根の修理が必要だ」「床下が腐っている」などと不安をあおります。
- 勝手に作業をして、法外な料金の請求をする場合があります。
- 家族に相談させず、その場で契約を急がせます。

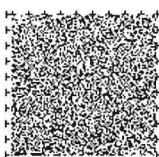


### 見守りポイント

- 見慣れない業者が出入りしている。
- 足場が組まれたり、養生が張られたりしている。
- 繰り返し工事が行われている。

### ! アドバイス

- 無料と言わされたら要注意!
- その場で契約しない!  
業者が不安をあおることを言ったり、契約を急がせたりしてもすぐに契約はせず、知り合いの業者や信頼の置ける業者に見てもらい、本当に危険な状態なのか、工事が必要かを確認しましょう。
- お金を支払ってしまったてもクーリング・オフが可能です。



### 事例 3

電話が  
かかって  
きて…

## キャッシュカードを狙う詐欺・還付金詐欺

### 特徴

- 突然、警察、金融機関、親族などをかたつた電話を入れ、その後、訪問した者がキャッシュカードや現金等をダマしとります。
- 役所などをかたり「還付金がある」などと言って、ATMに誘導して現金を振り込ませます。



では、  
こちらの  
封筒に…

### 見守りポイント

- 「キャッシュカードの交換が必要と言われた」、「キャッシュカードを封筒に入れて保管する」などと言っている。
- 「還付金があるからATMへ行く」と言っている。
- 携帯電話で電話をしながらATMを操作している。

### 最新の手口を 知ろう!

愛知県警察本部では、特殊詐欺の最新の情勢を配信しています。  
「～STOP!特殊詐欺～ ○(まる)っとあいち・絆プロジェクト」へお申し込みください。

愛知県警 ○(まる)っとあいち・絆プロジェクト 検索

[愛知県警察本部生活安全総務課]

### 事例 4

ハガキ・封書やメールが  
送られてきて…

## 架空請求

### 特徴

- ハガキ・封書編**
- 公の機関のような名称をかたり、身に覚えのない料金の請求をするハガキや封書が届きます。
  - 「訴訟」、「差し止め」などの法律用語や脅し文句で不安をあおり、折り返しの連絡を促します。
  - 連絡してしまうと、「裁判取下げ費用」などの名目で支払いを強要されます。
- メール編**
- 注文もしていない商品を、代引きで届けるというメールが届きます。
  - 心当たりがない場合は、返信するよう促します。

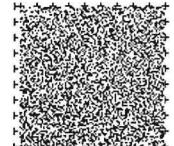


### 見守りポイント

- 不審なハガキ、心当たりのない請求書や督促状などが届いていないか。
- 携帯電話の操作が慣れない方もたくさんいらっしゃいます。普段から相談しやすい雰囲気を作りましょう。

### ！アドバイス

- 請求は無視!応じる必要はありません。金銭を騙し取ることが目的の架空請求の手口です。
- 記載されている電話番号やURLに、連絡したり、アクセスしたりしないようにしましょう!連絡をすると、電話番号などが知られてしまい、執拗に金銭等の支払いを請求されます。



### 事例 5

1回だけの  
つもりで  
注文したら…

## 健康食品等の定期購入

### 特徴

- 「お試し」や「低価格」を強調しています。
- 「定期購入が条件」や「解約・返品不可」などをわかりやすく表示していないケースがあります。
- 解約をしたくても、事業者に電話がつながらないケースもみられます。



### 見守りポイント

- 見慣れない商品や未開封の商品が大量にある。
- 定期的に届いている商品がある。
- 振込用紙が複数ある。

### ！アドバイス

- 通信販売には、クーリング・オフ制度の適用がありません。販売業者が返品特約を定めている場合は、それに従うこととなります。(返品特約が定められていない場合は、商品が届いた日を含めて8日間は消費者が送料を負担して返品することができます。)
- 注文する際には、定期購入が条件となっていないか、解約・返品はできるかどうかなど、契約内容や解約条件をしっかり確認しましょう!
- 電話がつながらず、解約期間を過ぎてしまったというケースも見られます。解約の際の有効な交渉手段とするため、事業者に連絡をした証拠として、電話・メール・FAXなどの記録は残しておきましょう!

## 高齢者に多い事故～周りの方の見守りで事故を防ぎましょう～

高齢者の不慮の事故による死者数は、「転倒・転落」、「誤嚥等の不慮の窒息」、「不慮の溺死及び溺水」の順に多く、これらの事故による死者数は、「交通事故」による死者数よりも多くなっています\*。

周りで見守る家族や地域の方などと一緒に対策を講じることで、高齢者の事故を防ぎましょう。※消費者庁公表資料より

### 1 転倒・転落

#### 【家庭内】

- ・リビングなどでは、カーペットの端を留めたり、導線上に電源コードを引かないようにし、床には新聞紙やちらしを置かないようにしましょう。
- ・廊下には、段差解消スロープや足下ランプを付けましょう。
- ・階段には、手すりや滑り止めを付けましょう。



#### 【外出時】

- ・歩道と車道の段差や駐車場内の車止めなどに注意しましょう。

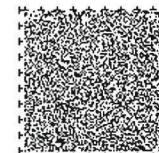
### 2 誤嚥等の不慮の事故 (餅による窒息事故)

- ・餅は、調理の段階で小さく切っておきましょう。
- ・餅を食べる前に先に汁物を飲んで喉を潤し、餅はよく噛んでから飲み込みましょう。



### 3 不慮の溺死及び溺水 (入浴中の事故)

- ・脱衣所は暖めておきましょう。
- ・浴槽からはゆっくり立ち上がりましょう。
- ・食後・飲酒後の入浴は控えましょう。
- ・入浴前に同居者等に一声掛け、同居者等は高齢者の入浴中は気に掛けましょう。



※高齢者の事故防止に関する詳細は消費者庁のWebページをご参照ください。

消費者庁 高齢者の事故 検索