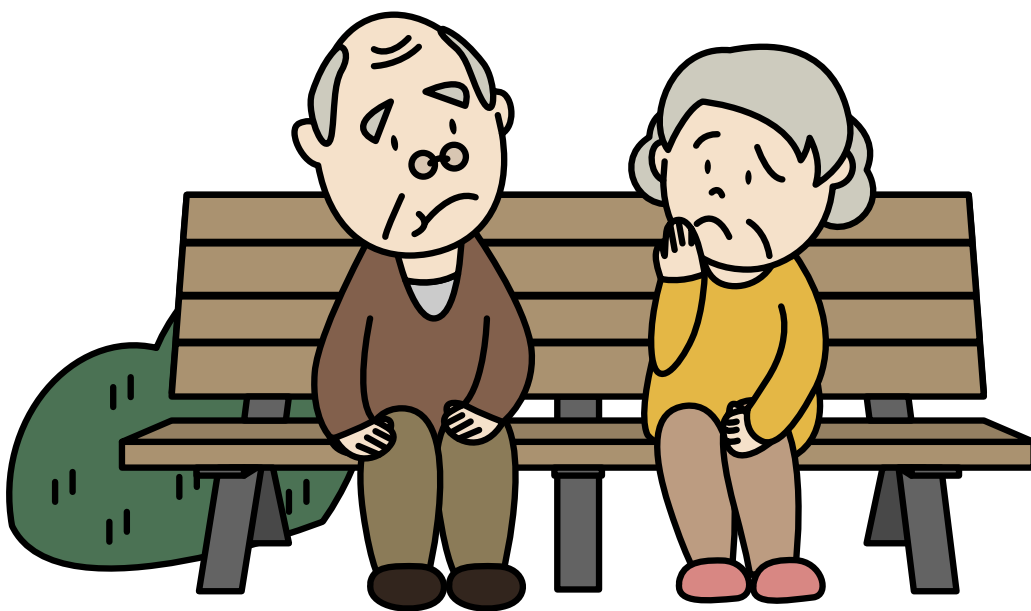


# 「みんなの力で助け隊」

もし高齢者の消費者被害を見つけたら…

## 対応編



誘いの手口  
……………③

被害にあわない  
ために……………⑥

認知症の方の  
見守り……………⑦

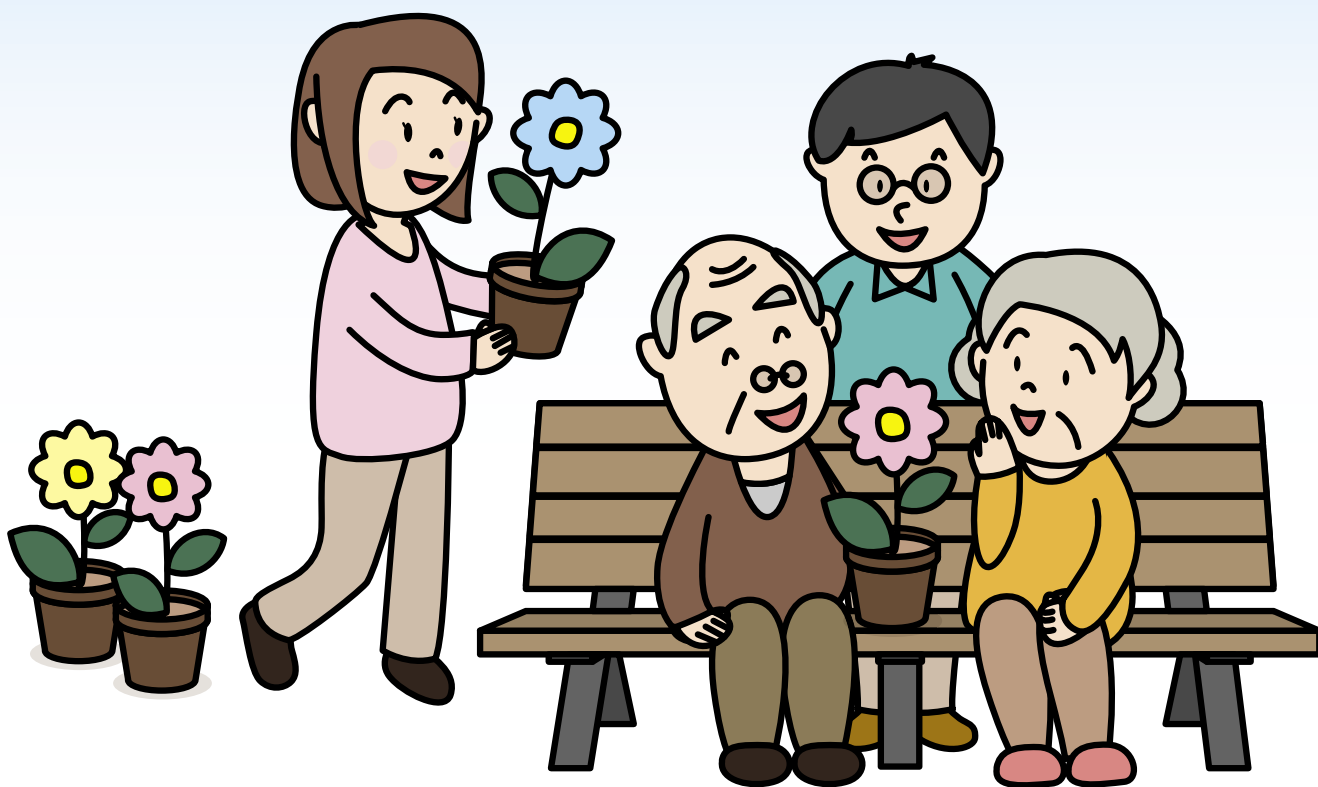
クーリング・オフ  
……………⑨

消費生活  
センター……………⑪

見守り者のための  
Q&A……………⑬

トラブル対応の  
フローチャート……………⑮

悪質商法に  
みんなの「気づき」



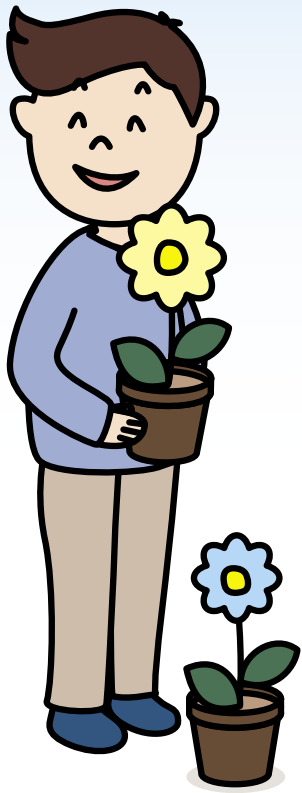
# その笑顔、 まわりのみんなで見守ろう

## 早めの対応で消費者被害を最小限に

悪質業者はさまざまな手口や誘いの罠を仕掛けて、消費者をだまそうとします。こうした被害から消費者を守るため、法律や条例が定められています。しかし、いったん被害にあってしまうと、被害を回復して元に戻すというのは非常にむずかしいのが現状です。例えば業者が倒産していたり、逃げてしまっていたりしたら、手のほどこしようがありません。

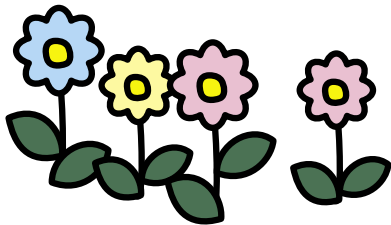
また、高齢者の場合は、だまされていることにも気づいていなかったり、だまされたとわかって、恥ずかしいから、どう対応していいのかわからないからと、泣き寝入りしてしまう方も少なくありません。だからこそ高齢者の消費者被害は、まわりにいる方が早く気づき、高齢者がそうした被害にあわないように見守ることが大切なのです。

このパンフレットはこうした高齢者の消費者被害に関する事例と対応を一冊にしたものです。横書きページでは〈対応編〉を、縦書きページでは〈事例編〉をまとめました。みなさんの見守りハンドブックとしてご活用ください。万一、消費者被害にあわれた場合には早めの対応を取っていただくための参考になればと願っています。

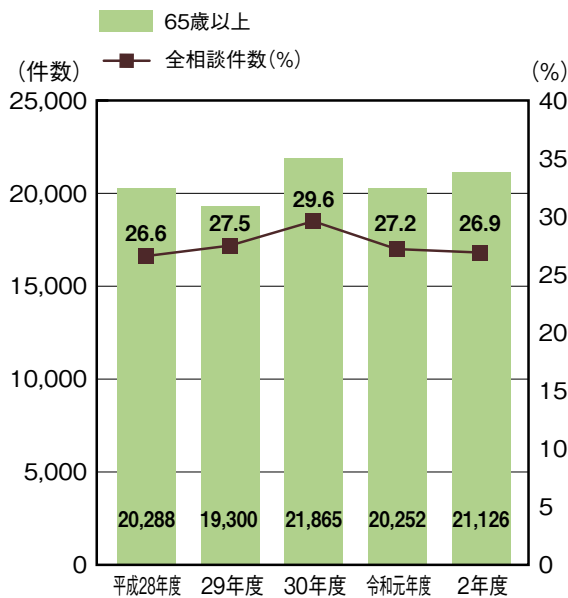


## 目次

- 誘いの手口 ..... 3  
こんな誘い文句には注意しましょう
- 被害にあわないために ..... 6  
被害防止の「あ・い・う・え・お」を徹底しましょう
- 認知症の方の見守り ..... 7  
認知症かな? と思ったら、被害にあう前にこんな制度の活用を
- クーリング・オフ ..... 9  
クーリング・オフで被害を最小限に抑えられる場合があります
- 消費生活センター ..... 11  
消費者トラブルに気づいたら「すぐ!」消費生活センターに相談を
- 見守り者のためのQ&A ..... 13  
まわりにこんな高齢者が…どう対応したらいいのでしょうか
- トラブル対応のフローチャート ..... 15



### 大阪府内の高齢者の相談件数と全相談件数に占める割合 (65歳以上)



### 大阪府内の高齢者からの相談状況 相談の多い商品・サービス (65歳以上、上位10位)

順位	商品・サービス	高齢者 (65歳以上) の相談件数	全体	
			全体	全体に占める高齢者の割合
	総件数	21,126	78,635	26.9%
1	健康食品	946	4,543	20.8%
2	工事・建築	791	1,877	42.1%
3	化粧品	765	3,012	25.4%
4	移动通信サービス	690	2,230	30.9%
5	保健衛生用品 (うちマスク)	622 (472)	2,163 (1,668)	28.8% (28.3%)
6	インターネット接続回線	479	1,494	32.1%
7	行政サービス	444	1,230	36.1%
8	修理サービス	435	1,359	32.0%
9	新聞	369	591	62.4%
10	メール等による架空請求 (有料サイトを除く)	359	900	39.9%

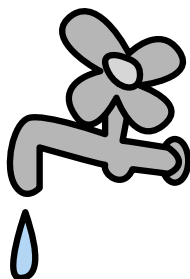
[令和2年度 大阪府及び府内市町村の消費生活相談の概要]より

# こんな誘い文句には 注意しましょう

悪質業者は、あの手この手で消費者を「だまそう」としています。最初からだますつもりでいるのですから、消費者は安易に業者の言う言葉を鵜呑みにしてはいけません。ここでは、一つの参考例として悪質業者がよく使う誘い文句を取りあげてみました。



水道局の方から  
来た者ですが…



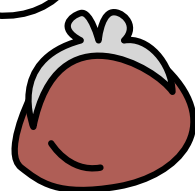
「水道局の方から」など、「公共機関」の名前を出して、さも役所の職員のごまかす古典的な手口。かたり商法です。

他にも「消防署の方から来た」と消火器を販売したり、総務省やNTTの「方」から来たと言乗る場合もあります。

「高くて買えない」と断っても、悪質業者は分割払いを勧めてきます。「2万円が無理でも、1万円ならどうですか」。それでも断ると「あなただけ特別に月5,000円に」と、月々の支払い額を小さくしてきます。

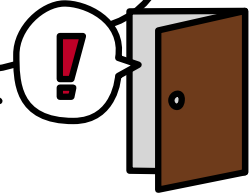
でも、よく考えてください。月々の支払いが小さくなくても、支払い期間がのびれば手数料も高くなり、**結局は割高な契約**になってしまいます。

あなただけ特別に  
月に5,000円で  
どうですか？



インターホンが鳴ったので出てみると、若い業者の声。いったん断ったが、「そう言わず、説明だけでも聞いてください」と食い下がる。「説明だけなら…」と玄関口で話を聞いてみると、契約が取れるまで居座ろうとします。こういう業者には、まず**「ドアをあけない」「家に入れない」「きっぱりと断る」**ことが大切です。

**説明だけでも聞いてください**



**絶対に値上がりします損はさせません**



投資や資産運用に、「絶対安全」ということはありません。

「元本保証」「確定利回り」「確実に儲かる投資」などもよくある誘い文句です。

**「絶対」という言葉こそ、絶対信用してはいけません。**

先物取引や商品オプション(商品先物取引の変形で、さらに複雑で危険な取引)などの「利殖商法」の勧誘電話がよくあります。悪質業者は「銀行に預けていても資産が目減りするだけですから」などと言葉巧みに誘ってきます。

**先物取引などは、素人にはむずかしい**ので安易に飛びつかないように。

**預貯金の利息と比べたら断然おトクです**



このままだと一生、  
○○できないですよ



巧みな話術で身内の不幸や悩みごとを聞き出し、その原因が「運」によるものだと信じ込ませ、不安をあおっておいて、開運の印鑑や美術品、壺などを売りつける商法です。「靈感商法」や「霊視商法」も同様です。

万一、不安や心配事を抱えていても、お金を支払ったからといって解決するとは限りません。

消費者に不安のタネをまき、あせる気持ちをあおって契約を勧める手口です。今日中に申し込まないと困るのは業者のほうで、こちらではありません。

急かされてもあわてて契約せず、身近な人の意見を聞いてみるということが大切です。

今日中に  
申し込まないと  
間にあわない  
ので...



近所で  
工事をするので、  
あいさつに来ました  
ついでに無料で  
屋根を見てあげます



近所を片っ端から訪問してまわる悪質業者の常套手段です。無料で点検してもらおうとついでに他の業者に頼むのは悪いと思って誘いに乗ってしまいがち。

まず点検を受けないこと。もし不安がある場合には、こちらから信頼のおける業者に点検してもらうようにしましょう。

# 被害防止の「あいうえお」を徹底しましょう

悪質業者をまず近づけないこと、そして強い態度できっぱり断ること。特定商取引法では、訪問販売や電話勧誘販売の場合には勧誘目的や商品などを勧誘に先立って明示しなければならないと定めています。何の販売であるかを隠したり、目的を偽って近づいて来る悪質業者には注意しましょう。

**あ**  
あけない 出ない  
「帰ってください」は  
はっきりと

訪問販売だとわかったら、玄関を開けないでください。必要のない商品販売であれば「いいません、帰ってください」ときっぱり断りましょう。



**い**  
いいません  
相手にしないで  
電話を切る

電話勧誘販売には、あいまいな返事はしないで、はっきり「いいません」と言って電話を切りましょう。相手が断る理由を聞いて来ても、答える必要はありません。

**う**  
うまい話は  
要注意

高齢者の場合、「老後の蓄えに」とか「このままでは預貯金が目減りしますよ」という誘いにだまされやすいもの。どんなにうまい話でも、元手を失ってしまえば、資産の目減りどころではありません。



**え**  
えんりよなく  
まわりに相談

被害にあったことを打ちあけたり相談したりすることは、決して恥ずかしいことではありません。「遠慮の垣根」が結局は被害を大きくするのです。

**お**  
おかしいと  
思ったら  
すぐに相談

少しでもおかしいな、と思ったら、すぐにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。思いすごしであっても構いませんから。





# 認知症かな? と思ったら、 被害にあう前にこんな制度の活用を

悪質業者は、認知症の高齢者にも魔の手を伸ばしてきます。そうした高齢者は、自分で契約したかどうかもわからず、だまされたことさえもわからないケースもあるため、被害がなかなか表面に現れません。

高齢者ご本人の判断能力に不安がある場合には、消費者被害を未然に防ぐためにも、まず、お住まいの地域包括支援センターまたは社会福祉協議会に連絡して、次のような制度の活用を考えましょう。



## さまざまな不安や困りごとを相談したい方… [地域包括支援センター]

地域包括支援センターは、高齢者の方の保健や医療に関すること、介護や福祉サービスに関すること等、さまざまな相談を受け付けています。認知症の症状等が気になる場合や、日常生活に不安がある方(を見かけられた場合)は、お近くの地域包括支援センターにご相談ください。

お問い合わせ先⇒各市町村担当窓口(P0参照)



## 日常生活に不安がある方… [日常生活自立支援事業]

認知症高齢者、知的障がい者、精神障がい者等のうち、契約締結能力はあるが、判断能力が不十分な方が、地域において自立した生活が送れるよう、利用者との契約に基づき、福祉サービスの利用援助、日常的金銭管理サービス、預かりサービス等を行うものです。

お問い合わせ先⇒各市町村社会福祉協議会(P0参照)



## 法律的な支援が必要な方… [成年後見制度]

成年後見制度とは、認知症、知的障がい、精神障がいなどによって判断能力が不十分な方(ここでは「本人」といいます)について、本人の権利を守る援助者(「成年後見人」等)を選ぶことで、本人を法律的に支援する制度です。

お問い合わせ先⇒各市町村社会福祉協議会、地域包括支援センター、権利擁護推進室(P0参照)

### 制度の比較

	日常生活自立支援事業	成年後見制度(法定後見)
対象者	契約締結能力はあるが、判断能力が不十分で、日常生活を営むのに支障がある方	判断能力が不十分な方(以下の類型による) 後見=精神上の障がいにより事理弁識する能力を欠く常況にある方 保佐=精神上の障がいにより事理弁識する能力が著しく不十分な方 補助=精神上の障がいにより事理弁識する能力が不十分な方
担い手	都道府県または指定都市の社会福祉協議会(市町村社会福祉協議会に委託)	補助人・保佐人・成年後見人(親族・専門職・法人・市民後見人等)
手続き	市町村社会福祉協議会に相談・申込 ⇒本人と社会福祉協議会との契約	家庭裁判所に申立 ⇒家庭裁判所による成年後見人等の選任
援助(保護)の方法・種類	○福祉サービスの情報提供、助言など相談・援助による福祉サービスの利用契約手続き援助 ○日常的な金銭管理 ・日常的な金銭管理に伴う預貯金通帳の払出し等の代理、代行 ・福祉サービス利用料支払いの便宜の供与 ○書類等の預かり ・証書等の保管により、紛失を防ぎ、福祉サービスの円滑な利用を支える	○財産管理・身上監護に関する法律行為 ・財産管理処分、遺産分割協議、介護保険サービス契約、身上監護等に関する法律行為 (法令または審判により決定される範囲の代理権・同意権及び取消権等を行わせる)



## 相談窓口

- ・市区町村社会福祉協議会 …… 日常生活自立支援事業、成年後見制度
- ・地域包括支援センター …… いろいろな相談、成年後見制度

最寄りの地域包括支援センターがご不明の場合は、社会福祉協議会または各市町村介護保険担当課からご案内します

大阪市		
区	代表番号	社会福祉協議会
北区	06-6313-9986	06-6313-5566
都島区	06-6882-9986	06-6929-9500
福島区	06-6464-9986	06-6454-6330
此花区	06-6466-9986	06-6462-1224
中央区	06-6267-9986	06-6763-8139
西区	06-6532-9986	06-6539-8075
港区	06-6576-9986	06-6575-1212
大正区	06-4394-9986	06-6555-7575
天王寺区	06-6774-9986	06-6774-3377
浪速区	06-6647-9986	06-6636-6027
西淀川区	06-6478-9986	06-6478-2941
淀川区	06-6308-9986	06-6394-2900
東淀川区	06-4809-9986	06-6370-1630
東成区	06-6977-9986	06-6977-7031
生野区	06-6715-9986	06-6712-3101
旭区	06-6957-9986	06-6957-2200
城東区	06-6930-9986	06-6936-1153
鶴見区	06-6915-9986	06-6913-7070
阿倍野区	06-6622-9986	06-6628-1212
住之江区	06-6682-9986	06-6686-2234
住吉区	06-6694-9986	06-6607-8181
東住吉区	06-4399-9986	06-6622-6611
平野区	06-4302-9986	06-6795-2525
西成区	06-6659-9986	06-6656-0080

堺市		
区	代表番号	社会福祉協議会
堺区	072-228-7477	072-226-2987
中区	072-270-8195	072-270-4066
東区	072-287-8112	072-287-0004
西区	072-275-1912	072-275-0255
南区	072-290-1812	072-295-8250
北区	072-258-6771	072-258-4700
美原区	072-363-9316	072-369-2040
各市町村		
市町村	代表番号	社会福祉協議会
豊中市	06-6858-2525	06-6841-9393
池田市	072-752-1111	072-751-0421
吹田市	06-6384-1231	06-6339-1205
高槻市	072-674-7111	072-674-7496
茨木市	072-622-8121	072-627-0033
箕面市	072-723-2121	072-749-1575
摂津市	06-6383-1111	06-4860-6460
島本町	075-961-5151	075-962-5417
豊能町	072-739-0001	072-738-5370
能勢町	072-734-0001	072-734-0770
守口市	06-6992-1221	06-6992-2715
枚方市	072-841-1221	072-844-2443
八尾市	072-991-3881	072-991-1161
寝屋川市	072-824-1181	072-838-0400
大東市	072-872-2181	072-874-1082
柏原市	072-972-1501	072-972-6786
門真市	06-6902-1231	06-6902-6453
東大阪市	06-4309-3000	06-6789-7202
四條畷市	072-877-2121	072-878-1210
交野市	072-892-0121	072-895-1185

各市町村		
市町村	代表番号	社会福祉協議会
富田林市	0721-25-1000	0721-25-8200
河内長野市	0721-53-1111	0721-65-0133
松原市	072-334-1550	072-333-0294
羽曳野市	072-958-1111	072-958-2315
藤井寺市	072-939-1111	072-938-8220
大阪狭山市	072-366-0011	072-367-1761
太子町	0721-98-0300	0721-98-1311
河南町	0721-93-2500	0721-93-6299
千早赤阪村	0721-72-0081	0721-72-0294
岸和田市	072-423-2121	072-437-8854
泉大津市	0725-33-1131	0725-23-1393
貝塚市	072-423-2151	072-439-0294
泉佐野市	072-463-1212	072-464-2259
和泉市	0725-41-1551	0725-43-7513
高石市	072-265-1001	072-261-3656
泉南市	072-483-0001	072-482-1027
阪南市	072-471-5678	072-472-3333
忠岡町	0725-22-1122	0725-31-1666
熊取町	072-452-1001	072-452-6001
田尻町	072-466-1000	072-466-5015
岬町	072-492-2716	072-492-0633

(令和3年7月現在)



まず、電話で  
ご相談ください!

## 判断能力が十分でない方の権利侵害や困りごとについて相談したい方

### 【大阪府社会福祉協議会 地域福祉部 権利擁護推進室（あいあいねっと）】

権利擁護推進室では、認知症高齢者や知的障がい者・精神障がい者などのうち判断能力が十分でない方の権利侵害や困りごとについて、電話や来所による助言や情報提供を行っています。

**電話相談** 06-6191-9500 (平日 午前10時～午後4時 (祝日・年末年始を除く))

**専門相談** 弁護士・社会福祉士による面接相談を行います (電話予約が必要)  
毎週木曜日 午後1時～午後2時30分～

## 大阪弁護士会による法律相談サービス

### 【高齢者・障害者総合支援センター「ひまわり」】

**電話相談** 06-6364-1251 (毎週月～金曜日 午後1時～4時 (祝祭日を除く)) **相談料:無料**

高齢者・障がい者の方に関するものであれば、ひまわりの弁護士が電話での相談に応じます。ただし、事案が複雑な場合などは**来館相談**か**出張相談**のご利用をお勧めします。

### 来館・出張相談

いずれも事前予約制ですので、まずは上記電話番号にご連絡ください。**原則有料**での相談となりますが、法テラス資力基準に該当する方は**無料**となります。

(令和3年7月現在)

# クーリング・オフで被害を 最小限に抑えられる場合があります

契約した後、「失敗した!」と思ったときに活用できるのがクーリング・オフ制度です。法律に定める書面を受け取った日から一定期間内であれば、消費者から一方的に契約を解除することができますが、法律で定められた取引(P10参照)に限られます。

## クーリング・オフの手順

### 1) 業者に「解除します」という 通知を文書で出します

右図を参考に、「契約解除通知書」を出しましょう。はがきで十分ですが、両面をコピーしておくこと。さらに、**特定記録郵便**(郵便局の窓口で申し出てください)にして、コピーと一緒に受領書を残しておきましょう。

**〈注意点〉クレジットを利用した場合は、業者と信販会社の両方へ、同時に通知しましょう。高額な契約や支払い済みの場合は、内容証明郵便の方が確実です。**

<div style="border: 1px solid black; width: 40px; height: 40px; margin-bottom: 10px;"></div> <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <span>住所・電話番号</span> <span>契約者氏名</span> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">       □□□□□□□□  <b>株式会社</b>        代表者様     </div>	<p style="text-align: center;">契約解除通知書</p> <p>①申込日(または契約日) ○○年○月○日</p> <p>②商品名(またはサービス名) ○○○○○○○○○○</p> <p>③金額 ○○○○円</p> <p>④販売店 株式会社○○○○</p> <p>⑤販売員氏名 ○○○○○○</p> <p>上記日付の申し込みを撤回(または契約を解除)します。 (※預かっている商品を早急にお引き取りください) (※既払金○○○○○円は至急返金してください)</p> <p style="text-align: right;">○○年○月○日</p>
---	---

はがきの記載例

### 2) クーリング・オフができる期間

はがきは、**クーリング・オフ期間内の消印になっていれば有効**です。相手に届くのがクーリング・オフ期間後になっても効力は変わりません。

### 3) クーリング・オフが成立すると…

業者はその契約に関して受け取った金額をすべて返金しなければなりません。すでに役務(サービス)の提供をしていたとしても、消費者に費用を請求することはできません。

商品を引き渡していた場合は、業者の費用負担で引き取らなければならないので、着払いで発送することができます。

#### 特定記録郵便とは…

郵便物等の引き受けを記録するサービスです。郵便局の窓口で依頼すると、受領書が発行されます。

配達を受取人の郵便受箱までですが、配達記録が残せます。

#### 料金

郵送料(はがきの場合、63円)+160円

ご存じ  
ですか?

#### インターネットを使って自宅でできる 電子内容証明サービス

自宅に居ながらにして内容証明郵便を発信できる「電子内容証明サービス」があります。

インターネットを通じて24時間受付を行うサービスで、土・日・祝日でも「契約解除通知書」を差し出すことができます。詳しくは日本郵政グループのホームページをご覧ください。

日本郵政グループ ホームページ

<https://www.post.japanpost.jp/service/enaiyo/>

## ■ クーリング・オフが可能な主な取引一覧（特定商取引法）

取引内用	期間(※)	対象
訪問販売	8日間	事業者の店舗や営業所以外の場所での契約。キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠商法も含む。原則すべての商品・サービスと指定権利（チケットなど）
電話勧誘販売	8日間	事業者から電話で勧誘を受けた契約。原則すべての商品・サービスと指定権利（チケットなど）
連鎖販売取引	20日間	ほかの人を加入させれば利益が得られると言って商品を買わせたり、入会金などの金銭的負担をさせる契約（マルチ商法）。店舗契約を含むすべての商品・サービス・権利
特定継続的役務提供	8日間	エステティックサービス、語学教室、学習塾、家庭教師、パソコン教室、結婚相手紹介サービス、美容医療を一定期間継続する契約。店舗での契約を含む
業務提供誘引販売取引	20日間	内職商法、サイドビジネス商法、モニター商法など。店舗での契約を含む、すべての商品・サービス・権利
訪問購入	8日間	店舗以外の場所で、家具や書籍、CDやDVDなど、一部の物品を除く物品を事業者が消費者から買い取る契約。クーリング・オフ期間中は、物品の引渡しを拒むことができる

※法律に定める書面を受け取った日を1日目と計算します。

この期間を過ぎてもクーリング・オフ等ができる場合があります。詳しくはお住まいの市町村の消費生活相談窓口にお問い合わせください。

### ポイント 弁護士からのアドバイス

#### 通信販売、店舗販売はクーリング・オフできません。注意が必要

クーリング・オフは、文字どおり「頭を冷やすための期間」です。契約はいったん締結した場合には必ず守ることが原則ですが、訪問販売など消費者が不意を衝かれて、よく考える間もなく契約を結ばされた場合のために設けられました。一定の条件に当てはまれば、消費者側から無条件で契約を解除できます。

ではクーリング・オフ期間が過ぎた場合は、もう契約を解除できないかということ、そうではありません。契約時に「事実と異なる説明を受けた」ときなどの場合は、その事実に気づいた日から1年以内であれば、契約そのものを取り消すことができることがあります。例えば、「絶対、必ずなどの断定をした場合」「契約勧誘時に業者が身分を偽っていたり、商品や説明にウソがあった場合」などです。

ですから、あらかじめ契約内容をきちんと確認することは必要ですが、それに加えて、業者とのやり取りを録音していたり、業者の説明を詳しくメモしておくことも大切です。また、業者からもらった資料類は必ず保管しておきましょう。

### 注目! 訪問勧誘お断りステッカーを貼りましょう!

大阪府消費者保護条例では、拒絶の意思を表明している消費者への勧誘行為を不当な取引行為として禁止しています。お断りステッカーを玄関先に貼ることで、事業者の強引な勧誘行為をけん制することができ、消費者被害の未然防止につながります。

ステッカーは、市町村の消費生活相談窓口や府内の警察署などで配布しています。

●屋内用



●屋外用



・空白欄にはお住まいの市町村の消費生活相談窓口の電話番号をお書きください。

# 消費者トラブルに 気づいたら「すぐ!」 消費生活センターに相談を



消費生活センター(または消費生活相談窓口)は消費者の心強い味方です。高齢者が消費者被害にあっていたり、様子がおかしいな、と思ったりしたらすぐにご相談ください。



## 悩みごと・相談

商品やサービスに対する疑問や苦情など消費生活に関するさまざまな相談を受け、解決のためのアドバイスをしています。「クーリング・オフ期間が過ぎてしまったのですが、どうしても契約が納得できなくて…。」そんな場合でもあきらめずにご相談ください。契約に問題があったときは、事業者との間であっせんなどをを行い、契約を解除できる場合があります。

アドバイス・あっせん

消費  
セン  
(または消費



## 問い合わせ

契約前に「おかしいな」と思ったら、お気軽にお問い合わせください。消費者被害の手口や事例について情報提供します。また、弁護士・司法書士など専門家の支援が必要な場合は、市町村や弁護士会等で行っている法律相談をご案内するなど、必要に応じてより適切な専門機関の紹介を行っています。

情報提供



大阪府消費生活センターは「特定商取引に関する法律」や「大阪府消費者保護条例」に基づき、不当な取引行為を行っている事業者の処分や指導を行っています。

## 大阪府消費生活センター

**[消費生活相談]** (受付時間 窓口・電話ともに 9:00~17:00  
年末年始および祝・休日を除く月~金)

電話相談 06-6616-0888

消費者ホットライン 188番 (局番なし)

メール相談 府消費生活 電子メール相談

検索

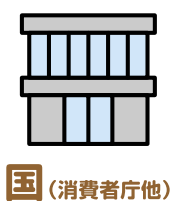
住所 〒559-0034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号  
ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階  
ニュートラム南港ポートタウン線「トレードセンター前」駅

開所時間 9:00~17:45 月~金 ☎06-6612-7500

一人で悩まず  
まず相談を

生活  
ター  
生活相談窓口)

連携



国 (消費者庁他)



警察

ほか

## 大阪府消費生活センターは府民の暮らしに 役立つ情報をタイムリーに発信!

消費者被害には、次々と新しい手口が登場します。消費生活センターでは、印刷物やホームページ等を通じて、つねにタイムリーな情報の提供を行っています。

### ●各種印刷物の提供

消費生活に関する情報誌や消費者トラブルに関する啓発リーフレットを作成。市町村の消費生活相談窓口や図書館などで配布しています。

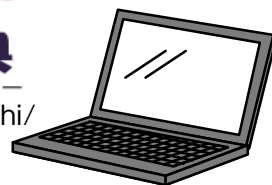
### ●ホームページ「消費生活事典」



消費生活事典

大阪府消費生活センター

<https://www.pref.osaka.lg.jp/shouhi/>



ホームページ

消費生活事典

検索

### ●公式ツイッターとメールマガジンのお知らせ

「今」寄せられている消費生活相談の内容や、悪質商法の新たな手口とその対策、消費生活に関するイベント情報などを配信しています。

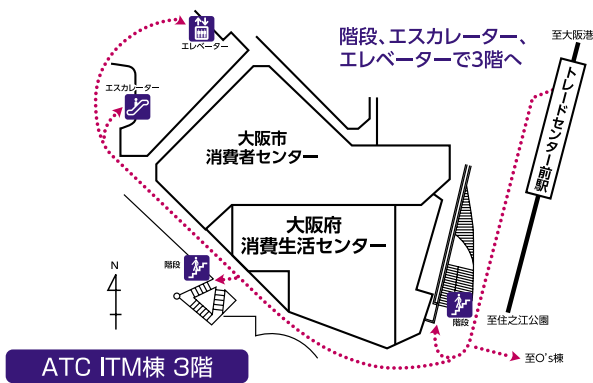
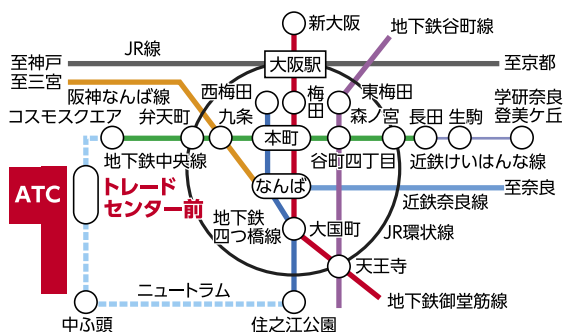


▲ツイッター▲



▲メルマガ▲

### 地下鉄・ニュートラム・JR・近鉄ご利用





# まわりにこんな高齢者が… どう対応したらいいのでしょうか

Q1

母親がモニター収入をあてにして高額な着物を買ったのですが、約束したモニターの仕事が入ってきません。着物の返品はできるのでしょうか

ご家族



A1

モニター収入をえさに高額な商品売りつけるモニター商法と言われる悪質商法の可能性があります。クーリング・オフ期間が過ぎていても、契約を取り消すことができる場合があります。早めに相談をしましょう。また、クーリング・オフできない場合もありますので詳しくはお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

Q3

一人暮らしをされていてご家族も遠くに住んでおられます。私一人では見守りにも限度がありますし…

ヘルパーさん



A3

確かに、ヘルパーさん一人では見守りには限度があります。サービス提供責任者、ケアマネジャーさんと相談し、ご家族や地域の民生委員・児童委員さん、ご近所にお声がけして、様子を気づかっただくよう求めてはいかがですか。一人で抱え込まず、みんなで力を合わせて見守っていくことが大切です。

Q2

ご本人のためとはいえ個人情報の問題が気になり、情報提供したほうがよいかどうか、悩んでいます

民生委員・児童委員さん



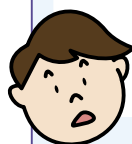
A2

個人情報の扱いはとても大切なことです。でも、もしご本人が消費者被害にあわれているとしたら、少しでも早い対応が必要です。ご本人の利益にもなることですし、了解を得たうえで積極的に情報提供をお願いします。

Q4

ご本人がどうも消費者被害にあわれているようです。事業所から「それ以上関与するな」と言われましたが、どうしても気になって…

ヘルパーさん



A4

ヘルパーさんは、身近な情報提供者の一人です。事業所内でよく話し合い、地域包括支援センターかお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。





Q5

ご本人の様子が最近おかしく、どうもトラブルに巻き込まれているようです  
どのように伝えたらよいか悩んでいます

消費者団体さん



A5

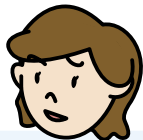
消費者被害にあった方は、そのことを恥と思ったり、家族に迷惑をかけるからと隠そうとします。

そうした様子があったとしても決めつけたりせず、まず雑談をしながら、似たような話をご近所であったなどと世間話をするような態度でお声がけをするとよいでしょう。雑談のなかでご本人が消費者被害にあっていと確信した場合は、なるべく早く、お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談するよう話してください。

Q6

少し認知症があり、お金の出入りが気になります  
お金の問題なので、どのように対応したらよいか悩んでいます

民生委員・児童委員さん



A6

お金の問題は非常にデリケートです。ご家族に相談し、市町村の福祉相談窓口や地域包括支援センターに情報提供されたいかがでしょうか。地域包括支援センターでは、必要に応じて日常生活自立支援事業や成年後見制度の活用などを検討してくれます。

(P7参照)

Q7

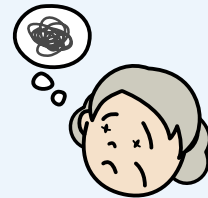
ご本人がいろいろトラブルに巻き込まれていて、消費生活センターに相談するようお勧めするべきかどうか迷っています

ご近所さん



A7

相談が遅れると被害が大きくなってしまふことが十分に考えられます。迷ったときは、お住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談することが消費者被害を防ぐ大原則ですから、すぐに勧めてあげてください。



Q8

友人が真珠のオーナー契約を勧められています  
「昔からの知人の勧めだし、元本保証だから大丈夫」と言うのですが、本当でしょうか

ご友人

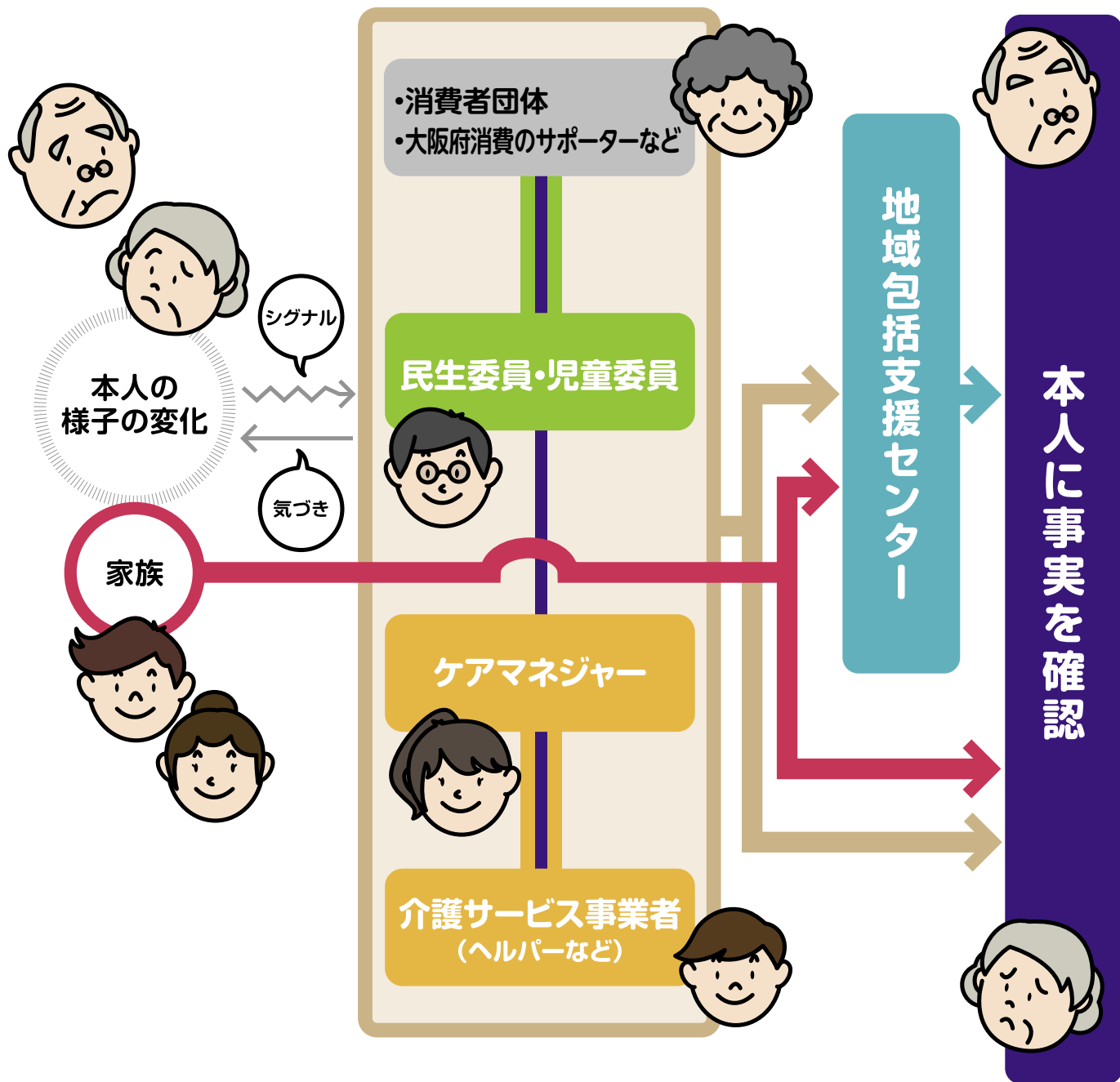


A8

元本保証すること自体できません。得をすることもあれば、損をすることもあるのが、投資です。根拠のない儲け話を持つてくるのは、友人であっても注意が必要です。不安に感じたら、すぐにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

# トラブル対応のフローチャート

高齢者のトラブルで消費生活センターに寄せられる相談は、氷山の一角です。「被害にあっていることに気づかない」場合や「家族に叱られるから」と自分からなかなか切り出せないでいる場合が多く見受けられます。高齢者のちょっとした様子の変化に気づいて「おかしいな」と思ったら、見守り者の方々から相談を切り出し、下のフローチャートを参考にしてすみやかに適切な対応をとるようお願いします。



## 用語解説

[ケアマネジャー] 介護支援専門員 [ヘルパー] 訪問介護員 [民生委員・児童委員] 地域に配置された住民の暮らしの相談役  
[大阪府消費のサポーター] 消費者被害の未然防止、拡大防止を図るため、高齢者向けの消費者啓発などを行うボランティア

消費生活相談を勧める

本人が  
相談

家族が  
相談

本人が  
相談  
できない

見守り者が  
相談

(消費生活協力員、  
消費生活協力団体など)

民生委員・  
児童委員

介護サービス  
事業者

ケア  
マネジャー

消費者団体

大阪府消費のサポーターなど

消費生活  
センター

(消費生活相談窓口)

消費者ホットライン  
局番なし

☎188番

(いやや!)

お住まいの市町村等の消費生活相談  
窓口をご案内します

最近、外出されることが増えた  
ご近所さんからの誘いが増えた



## 催眠商法とは

商品の無料配布を口実に高齢者を会場に集め、業者が巧みな話術で雰囲気盛りあげ、元気な人、早く手をあげた人に無料で商品を配り始めます。消費者の気分を高揚させておいて高額な商品売りつけるところから催眠商法と呼ばれています。

田中さん、  
今日もお出かけ？  
最近よく外出されている  
ようだけれど…



## 気づきノート

### 参加することも悪質業者を手伝っていることに

団地の一室やカラオケルームが会場にされることもあります。みなさんが誘いあって出かけるため、大丈夫と思っていても、契約するまで帰らせてもらえないという被害も続出しています。被害にあわなくても、会場に出かけることが、すでに業者のサクラとして利用されていることになります。



- クーリング・オフを恐れて現金での支払いを要求される場合があります。
- クーリング・オフをする場合で、クレジットを使ったときは、クレジット会社にも「契約解除通知」を送ってください。(P9参照)
- 無店舗販売なので、業者の所在がわからなかったり、逃げてしまっ  
てクーリング・オフの手続きができない場合がありますので、すぐにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

高齢者世帯では使いきれないほど  
大量の健康食品を見つけた

## 過量販売とは

訪問販売などで「日常生活では不必要なことがあきらかなほど大量の商品を一度に購入(契約)させられること」もしくは「次々と何回にもわたって購入(契約)させられること」をいいます。これらの契約は締結から1年以内であれば契約を解除できます。



## 気づきノート

## もし日常生活で不必要な大量の商品を見つけたら、問い詰めずに情報収集を

一人暮らしや高齢者世帯なのに、日常生活で使いきれないとわかるほどの商品を見つけた場合は、過量販売の可能性があります。消費者被害だと決めつけず、まず状況を確認してみましょう。世間話でもするような感じで、商品のことを聞き出してください。業者の名刺や契約書が確認できれば、消費者被害かどうかの判断材料になります。

●特に、健康食品、化粧品類、布団、呉服などが過量販売されやすい商品です。

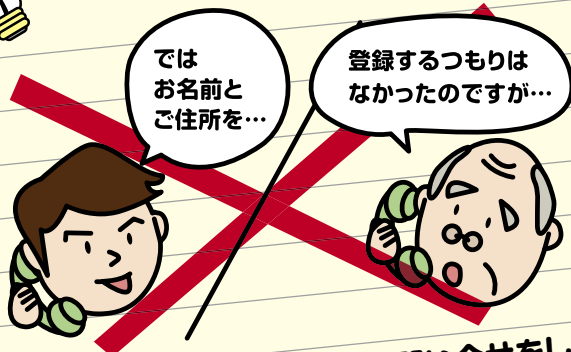
●同一の業者が、過量になることをわかっていながら、複数回に分けて商品を売ったり契約を締結させることも過量販売にあたります。気づいたときから1年間、もしくは契約してから5年間は契約を取り消すことができます。

●過量販売はリフォーム工事などにも適用される場合がありますので、ご家族やご近所の方の被害に気づかれたときは、すぐにお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。



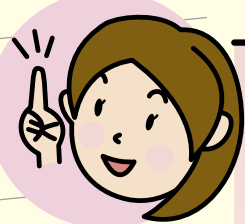


## 気づきノート



**身に覚えのない業者へは絶対に問い合わせをしない!**

こういう業者は不特定多数を狙って「罠」を仕掛けています。「何かの間違いでは…」などと業者に問い合わせるのは、自分から電話番号やメールアドレスなどの個人情報を知らせることになり、たいへん危険です。無視しても大丈夫です。被害にあわないためにも、意思確認画面ですぐに「はい」ボタンをクリックしないように注意しましょう。



有料画面への誘いのようですから

## ワンクリック請求とは

インターネット閲覧者に誘い(罠)を仕掛けて、悪質なホームページ画面にアクセスさせる手口。ワンクリックで会員登録が成立したと偽って利用料金を請求するところからそう呼ばれています。携帯メールでも同じ手口で送信メールを送りつけてくることがあります。

### コラム

### 弁護士からのメッセージ

### 携帯メールでも注意が必要



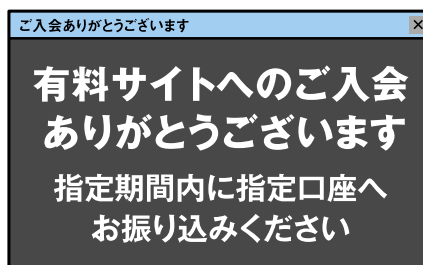
高齢者の間でもスマートフォンが普及し、それと同時にワンクリック請求被害にあう人も増えています。知り合いからのメールが来たと思って開いた途端に、出会い系サイトに接続。「無料で利用できます」という誘い文句に興味本位でクリックしたものの、それが会員登録の画面だったというものです。

こうした場合、契約は成立していませんので、利用料金の請求が来ても支払う必要はありません。電子消費者契約法では、間違っただけでクリックした人のために申し込み内容の確認と訂正ができる措置を取っておくことが義務づけられています。そうした措置も取らず、一方的に契約が成立することはあり得ません。間違っただけで、電話で問い合わせようものなら、逆に丸め込まれてしまいます。不当な請求メールは、無視するかお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

## 不当請求画面は業者に問い合わせず無視を

### ■不当請求画面例

(あくまで一例で、さまざまなバリエーションがあります)



「会員登録されました」などと表示が出て、登録を確認・変更する画面がなかった場合は、契約したことにはなりません

画面が消えない場合は、「システムの復元」を行いましょう。詳しい方法や予防策については、独立行政法人情報処理推進機構(IPA)のホームページをご覧ください。

<https://www.ipa.go.jp>

[情報セキュリティ]をクリックして、さらに[ワンクリック請求被害への対策]をクリックしてください。



# パソコンやスマートフォンを使い始めて、ゲームや芸能ニュースをよく見ている

## 見守り者からの事例報告

斎藤さん（仮称）はパソコンを習い始めてからいきいきしていました。インターネットで芸能ニュースや動画情報を見るのを楽しみにする毎日でした。なのに最近、それをパタリとやめてしまつて、パソコンも閉じたまま。

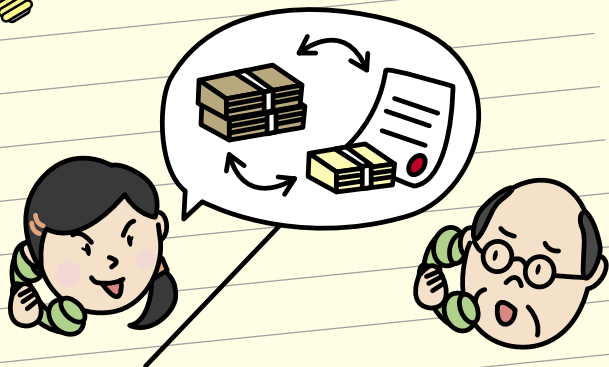
もしかと思つてたずねてみると、実は……と「悪質なアダルト系のホームページに知らずに会員登録されてしまった」と打ち明けてくれました。パソコンを開くとその請求画面が現れ、消すこともできません。

怖くなつて「もうパソコンは使わない」と言つてしまわれました。





## 気づきノート



若い頃、現場で活躍した人ほどだまされやすい  
 意外に思われるかもしれませんが、しっかりして  
 いる人ほどだまされやすい傾向があります。こうい  
 うタイプの人、何を聞けばいいか、問題点はどこ  
 にあるのか、と自分でしっかり判断します。しかし、  
 悪質業者はだましのプロ。相手が何に警戒し、ど  
 んなことを聞いてくるかは、すでに予測済み。相手  
 の疑問をうまく説明して納得させ  
 てしまえば、逆に信頼を寄せてく  
 るからだとか。しかもこういう人ほ  
 ど、被害額も大きくなってしまいが  
 ちです。



## 見守り隊策

- そもそも「うまい話」が、タイムリーにやってくるはずがありません。「劇場型」を疑ってください。
- 被害がわかったらすぐにクーリング・オフの手続きを。期間が過ぎていても、契約内容に嘘があった場合は、契約そのものを取消しできる場合があります。
- これまで未公開株を買ったことのある人は要注意。過去の契約情報をもとに勧誘してくる業者の話は信用しないことです。
- 最近は、「過去の被害を回復してあげる」と持ちかけ、再び未公開株を購入させる「被害回復型」の手口も横行しています。

## 劇場型とは

だましの筋書きをつくって複数の人間が役割を分担し、消費者をだます手口。  
 ときには弁護士をかたって消費者をだますことも。

ですが…

## 代理購入型とは

「自分には購入資格がないので、代わりに商品を買ってほしい。後で高額で買い取るから」と言って商品を購入させ、そのまま行方をくらましてしまう手口です。

# ご本人が急に節約を始めたり、部屋に不審な投資のパンフレットが置いてあった

## 見守り者からの事例報告

居間を掃除していて、暗号資産（仮想通貨）に関するパンフレットを見つけました。高木さん（仮称）は若い頃、有能な証券マンでしたから「まさか」とは思ったのですが、最近急に節約したり、年金の振込日を気にしたり…。様子がいつもと違うので、それとなく知り合いが悪質な投資詐欺に引っかかったことを話題に出してみました。

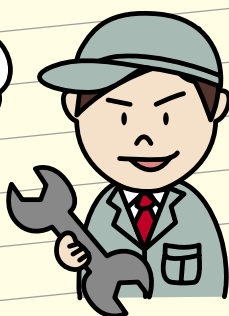
すると、高木さんから悪質商法の被害にあったことを話してくれました。高木さんの場合は、「劇場型・代理購入型」という悪質な詐欺だったようです。暗号資産（仮想通貨）を販売する業者と別の者から電話があり、「代わりに買ってくれば高値で買い取る」などと言われて、暗号資産（仮想通貨）の購入を勧められたとのことでした。

高木さんはパンフレットの会社に電話をかけ、証券マンとして活躍した頃の知識をいかして問題をいろいろ確認し、納得して購入されたの





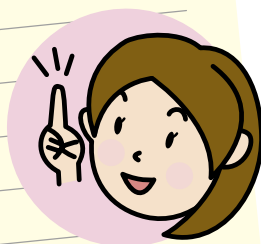
## 気づきノート



### 心配のタネは点検商法のタネ

点検商法は、高齢者の不安のタネを上手にあおってきます。業者は「問題がある」と言って不安をあおり、高額な工事を勧めたり、商品を買わせたりします。

築年数が経った住まいのため  
に不安などを抱えている高齢者  
は、だまされたことにも気づきにく  
いので注意が必要です。



## 見守り隊策

- 不安がある場合は、信頼のおける業者にこちらから依頼しましょう。
- 法令や条例が変わったとき、よく新手の手口が発生します。
- 訪問販売での契約の場合は、法律に定める書面を受け取った日から8日間であれば契約を解除できます。

### クーリング・オフの手続きは

→詳しくはP⑨を参照

『悪質商法防止ステッカー』を貼りましょう。  
玄関先などに貼っておくと、悪質業者への牽制になります。

→詳しくはP⑩を参照



業者は腐った木切れをさも床下から見つけてきたように見せ「ずいぶん傷んでいますね。このままだと家が傾いてしまいますよ」と不安をあおったのです。この木切れは、業者があらかじめ用意したものでした。

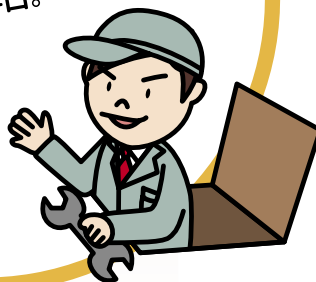
義父は業者の言われるがままに床下補強工事の契約を結んだのですが、その後も業者はたびたび訪れ、家全体のリフォームを勧めるように…。ふだん訪問客が少ない義父宅なのに、「ここ最近、頻繁に訪問客があった形跡があり「怪しいな」と思い、悪質業者の訪問を知ることになりました。

最近、急に人の出入が増えたり、電話がよくかかってくる…



### 点検商法とは

点検を口実に訪問してあがり込み、商品やサービスを売り込む手口。なかには公共機関の職員をかたる場合もあります。



### 見守り者からの

### 事例報告

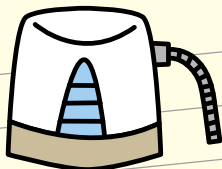
その業者が義理の父の家を訪問し始めたのは、数か月前からでした。業者は「建築耐震○○センター」の方から来たと義父に告げたそうです。もちろん、そんなセンターなど実在しません。でも義父はすっかり信用してしまい、業者の言うとおりに床下を点検してもらいました。すると



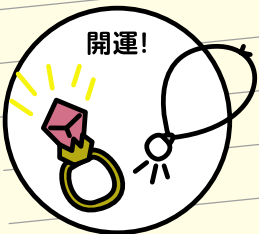


## 気づきノート

浄水器



開運!



新聞



### カモにされていませんか?

一度被害にあった人、だまされやすい人、断るのが苦手な人などが、リストになって業者間に出まわっている場合があります。「カモリスト」と呼ばれているもので、そうではなくても、悪質業者のセールスマンは会社を渡り歩くことが多く、また別の商品売りつけにやって来ます。一度被害にあった人には、被害が解決したからと安心せず、注意して見守りを続けてください。



親切な人がきて、  
新しい指輪と  
交換してくれたの

## 見守り隊策

- 高齢者の一人暮らしでは、自分の孫ぐらいの業者がやって来ると、かわいく思え、つい契約してしまうというケースがめだちます。
- 高齢者の判断力不足につけ込む業者がいます。記憶があいまいになっているため、表に出にくく被害が大きくなることも。
- 長期にわたる新聞購読契約を複数契約していることも。
- クーリング・オフ期間内は接触を続けて親切を装い、クーリング・オフを逃れようとしています。不審な客があった場合はすぐ本人に確かめましょう。
- 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を考えましょう。



来ていて「あれ?お客さん?」と祖母に声をかけると、その業者があわてて広げていたものをしまい、そそくさと帰っていったのです。  
そのあと、祖母に話を聞くと、最近よく訪ねてくる業者で「古い指輪を交換してもらったの」とのこと。祖母がつけている指輪は、あきらかに安物の指輪でした。人の弱みにつけこんだ詐欺まがいの行為です。本人の了解を取って家のなかを調べてみると、高級羽毛布団や健康器具が包みも開けずに置いてありました。





一度被害にあった人は  
何回も狙われるらしいし、  
そういえば近所で不審な人を見かけた

おばあちゃん、  
どうしたの  
その指輪

## 次々販売とは

一人の消費者が、次々と別の業者(同じ業者の場合もあります)から必要のない商品や、サービスを契約させられること。業者は親切を装って商品を売りつけ、「あなただけの特別販売・特別価格ですから」などと信用させ、次から次へと契約させます。家族や知人には話さないようにと念押ししている場合がよくあります。

認知症が見られた場合には

→詳しくはP7を参照

## 見守り者からの

### 事例報告

祖母は少し認知症があつて一度消費者被害にあつています。それ以来、気になつて見守りを続けていました。するとある日のこと、若い業者が

# 悪質商法の事例を学ぶ視聴覚教材を貸出しています

## 『高齢者を狙う悪質商法』

貸出無料



「次々販売」や「点検商法」などの被害事例をドラマで再現。高齢者の消費者被害を学ぶ悪質商法の被害事例集です。被害防止のための講座開催時に使用いただける補助資料(CD)も収録しています。貸出も行っていますので、ぜひ、地域でのミニ講座や勉強会などでご利用ください。

### ■ 視聴覚教材内容

**DVD** 見守り者向け 22分  
高齢者向け 24分

**CD** 高齢者向けDVDを活用した講座進行のための補助資料  
(スライド資料・印刷用PDF)

### 視聴覚教材

## 『高齢者を狙う悪質商法』

この視聴覚教材は、大阪府消費生活センターが消費者問題について広く府民に啓発するために制作したものです。

### 利用にあたって

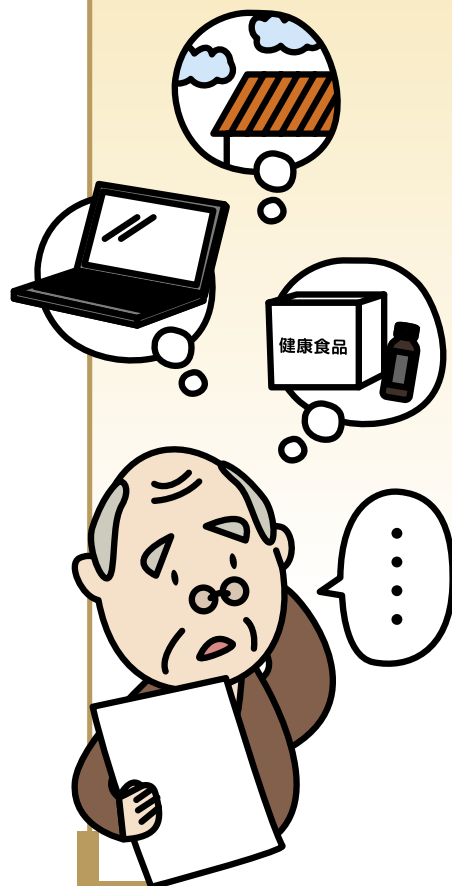
**貸出期間** 貸出日より2週間

**貸出対象** 大阪府内に居住する方や府内に所在する学校、社会教育施設等

**貸出場所** 大阪府消費生活センター

〒559-0034 大阪市住之江区南港北2-1-10  
ATC(アジア太平洋トレードセンター)ITM棟3階  
[電話]06-6612-7500

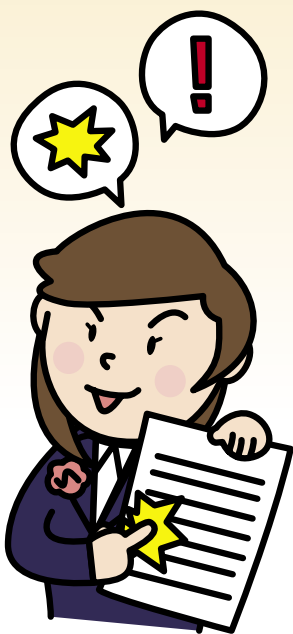
と自信を持っておられる方が多くいらっしゃいます。そうした方は、業者に対して「ここはどうなんだ」「この部分は納得できない」と、だまされないようどんどん質問されます。しかし、悪質業者もそこは「だましのプロ」。相手が多様な質問をしてくるかは予測済みです。逆に「このままだと、先々が不安ですよ」などとたたみかけてきます。「だます」というよりは「信用させる」プロフェSSIONナルといったほうがいいかもしれません。



のも「様子の変化」の一つです。高齢者が発信したシグナルにいち早く気づき、話しやすい雰囲気をつくって事実確認をしましょう。継続した見守りが大切です。

# 特に狙われやすい高齢者の一人暮らし

## 1 ポイント 悪質業者はだましの プロフェッショナル



なぜ高齢者が悪質業者に狙われるのでしょうか。今の社会は核家族化が進み、一人暮らしや高齢者だけの世帯が年々増えています。さらに、移り変わりの激しい情報社会のなかで、法律の改正や新しい商品の登場など、「世の中の新しい仕組み」になかなか追いつけないということもあります。このような高齢者を狙って、悪質業者が近づいてくるのです。

また高齢者のなかには「私は若い頃、ビジネスの最前線で世間の荒波をくぐってきたからだまされることはない」

## 2 ポイント 高齢者の様子の変化に 気づくことの大切さ

高齢者は、さまざまな不安や悩みを抱えています。健康の不安、経済的な不安、一人ぼっちで頼る者がいない不安…。しかも高齢者の多くは「家族や他人に迷惑をかけたくない」と、自分のなかに不安や孤独感があっても、なかなか表に出そうとしない傾向にあります。悪質業者はそうした高齢者の心の隙間に入り込み、やさしくしたり親切にしたりすることで、高齢者を取り込んでしまいます。被害にあった高齢者のなかには、「悪質業者は許せないが、あのセールスマンは親切で気持ちのあたたかい人だった」とかばうケースも珍しくありません。

高齢者がトラブルに巻き込まれるときは、必ずふだんと違う「様子の変化」があります。マイナスのシグナルばかりではなく、ふだんより陽気だったり、うきうきしたりしている

# まわりの人



見守り  
報告3 利殖商法

9

見守り  
報告4 ワンクリック請求

11

見守り  
報告5 過量販売

13

見守り  
報告6 催眠商法

14

トラブル対応のフローチャート

15

## 大阪府消費生活センター

〒559-10034 大阪市住之江区南港北2丁目1番10号  
 A T C (アジア太平洋トレードセンター) 11 M 棟3階 ☎06(6612)7500  
 ■企画・デザイン 株式会社エムテイケー ■編集 公益財団法人関西消費者協会  
 ■デザイン・印刷 株式会社ケー・エス・アイ ■令和3年度版  
 このパンフレットは企画から印刷まで全てを外注して作成しています。

(5,000部印刷)

### 消費者被害対策緊急強化事業

『見守り者向けハンドブック』編集委員

株式会社 エムテイケー

株式会社 福祉の里

服部正弘法律事務所 弁護士 服部正弘

みんなで高齢者の

# 見守りの輪

をつくらうー！

高齢者は消費者被害にあっても、自分がだまされていることに気づかなかつたり、気づいたとしても「家族に迷惑をかけたくない」「他人に知られるのが恥ずかしい」と、一人で抱え込んでしまうケースが少なくありません。そんなとき、まわりに遠慮なく相談できる人がいたら、誰かがちょっとアドバイスしていたら、未然に防ぐことができたトラブルもあったはず。ふだんと少し様子が違う、何か悩みを抱えているのではないか……。まわりにいる見守り者がいち早く高齢者の発信するそうしたシグナルに「気づき」「高齢者にちょっとひと声かけることが消費者被害を防止するいちばんの対策なのです。」



へのお願い

悪質業者を近づけない!

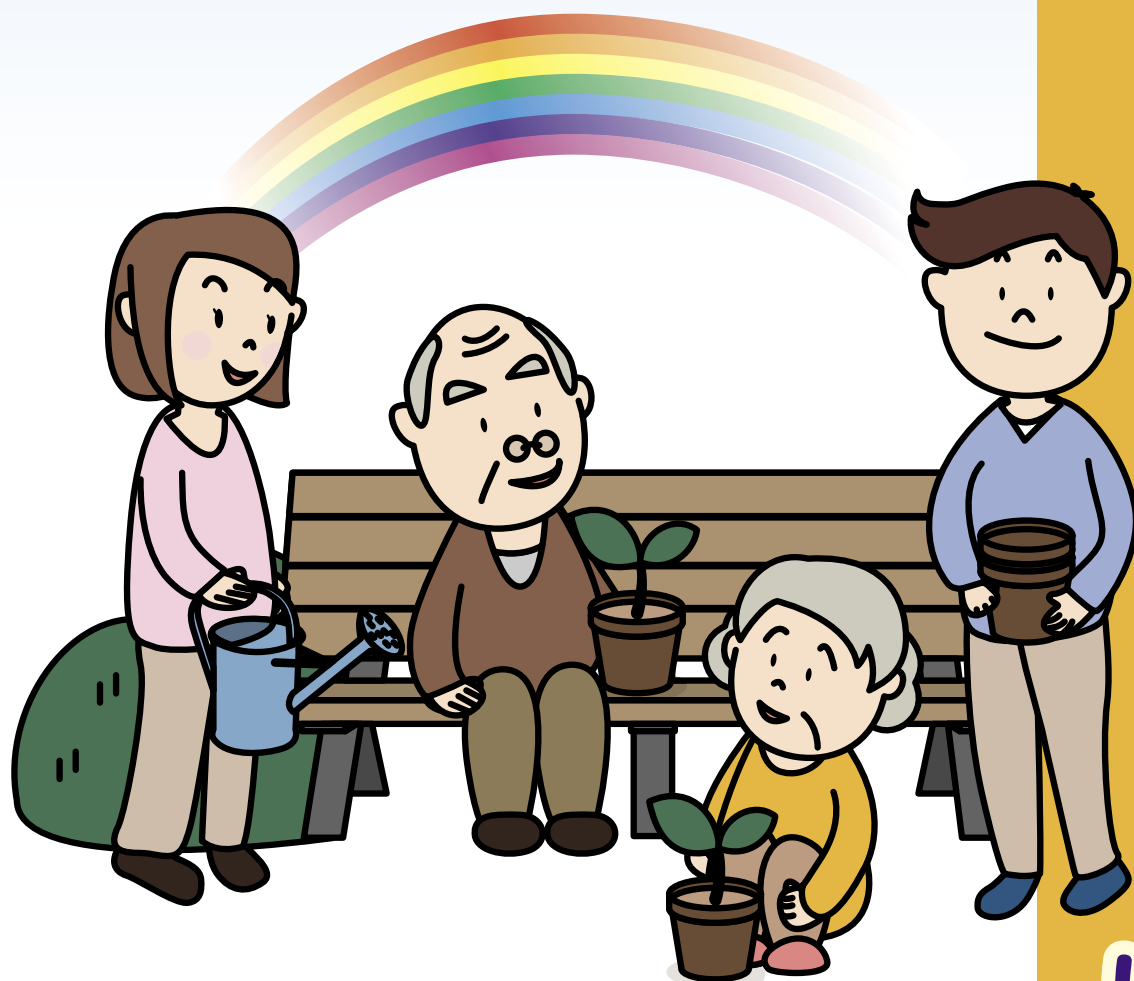


悪質業者は狙っている 3

見守り 次々販売 報告1 5

見守り 点検商法 報告2 7

ちょっとした気づかいで  
高齢者を消費者トラブルから守ろう!



悪質商法に  
みんなの「気づき」

事例編

「一人ひとりが見守り隊」  
になろう!