

# 消費者トラブル 未然防止!

## 見守りガイドブック



この冊子は  
ホームページでも  
見ることができます



### 目次

- まわりの方々の見守りが  
高齢者の消費者トラブルを防ぎます… 1
- 見守りチェックリスト …… 2
- 消費者トラブル発見時の  
フローチャート …… 3
- こんなときどうする?Q&A、  
こんな声かけをしてみましよう …… 4
- ①点検商法 …… 5
- ②通信販売の契約トラブル …… 6
- ③催眠(SF)商法(ハイハイ学校) …… 7
- ④強引な電話勧誘・送りつけ商法 …… 7
- ⑤靈感商法・開運商法のトラブル …… 8
- 特殊詐欺(うそ電話詐欺)に注意 …… 9
- クーリング・オフ制度を活用しましょう、  
消費生活に関する相談窓口 …… 11

# まわりの方々の見守りが 高齢者の消費者トラブルを防ぎます

鹿児島市消費生活センター(消費生活相談窓口)には、高齢者を狙った消費者トラブルの相談が数多く寄せられています。

このような高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、ご本人に情報提供を十分に行い、問題意識を高めてもらうことはもちろんですが、ご家族や民生委員、ケアマネジャーなど、まわりの方々が日頃から高齢者の様子を気にかけて、地域の公共福祉機関と連携して、高齢者を見守ることが大切です。

このガイドブックでは、高齢者の方々に多い消費者トラブルの事例やトラブルに気づくためのチェックポイントなどを紹介しています。

※本誌中では、民生委員・児童委員を民生委員、訪問介護員をヘルパー、介護支援専門員をケアマネジャーと表記しています。



## 高齢者の消費者トラブルの特徴

特徴  
1

### 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、話をしていくと高額な契約をさせられている場合があります。

悪質業者は優しい言葉で近寄ってきて、高齢者の話し相手になってくれます。

親しくなっているため、まさか自分がだまされているとは思わないことも多いのです。



特徴  
2

### 被害にあっても誰にも相談しない

被害にあったと自覚している方でも、誰にも相談しない場合が少なくありません。被害にあったことを恥ずかしく思い、迷惑をかけたくない、だまされた自分が悪いと自らを責める方もいます。



## 高齢者が抱える「3つの不安」に悪質業者はつけ込みます

お金

健康

孤独

老後の蓄えを少しでも増やしたい…  
孫に小遣いをあげたい…

体調を良くしたい…  
健康になりたい…

話し相手がない…  
さみしい…

### 【お金の不安】

経済的に不安な高齢者に、「必ずもうかる」などのうたい文句で金融商品などの契約を迫ります。

### 【孤独の不安】

人との関わりが少ない一人暮らしの高齢者の寂しさにつけこみ、やさしい言葉で語りかけ、「親切な人」と安心させて、不当な契約をさせようとしています。

### 【健康の不安】

身体の不安につけこみ、高額な健康食品や健康器具を購入させようとしています。

# 見守りチェックリスト

気づいた変化は、消費者トラブルに巻き込まれているサインかもしれません。  
あなたが見守っている高齢者について、以下のリストの中で該当する項目をチェックしてみてください。

## 本人の様子

- 電話を取るのを敬遠したり、電話口で困っていたりする。
- ドアのチャイムや電話のなる音におびえている。
- 生活費が不足するなど、お金に困っている。
- 頻繁に銀行に出かけるようになった。
- お金の心配がなくなったと気が大きくなっている。



## 住まいの状況

- 不審な契約書(電子メールなどでの交付を希望した場合は承諾書)※1や請求書などの書面、宅配業者の不在通知などがある。
- 見慣れない段ボール箱や同じような商品が大量にある。
- 通信販売のカタログやダイレクトメールなどが大量にある。
- 不審な業者が出入りしている形跡がある。
- カレンダーに業者名や金額などのメモがある。

**チェックの数が多い場合、消費者トラブルの被害にあっている可能性が高いです。**

もし、消費者トラブルにあっているのでは?という方がまわりにいる場合は、消費生活センター等へ相談するように勧めてください。

ご本人に被害者意識がない場合、周囲の人からの声かけによって被害に気づくことがあります。同じような事例を具体的に話すことで気づいてもらいましょう。



※1 2023年6月から、契約書の交付について、消費者が希望すれば電子データ(メールなど)で行えるようになりました。この場合、事業者は電子交付を希望した旨の承諾書を発行することとなります。

# 消費者トラブル発見時のフローチャート

高齢者の消費者トラブルを防ぎます  
まわりの方々の見守りが

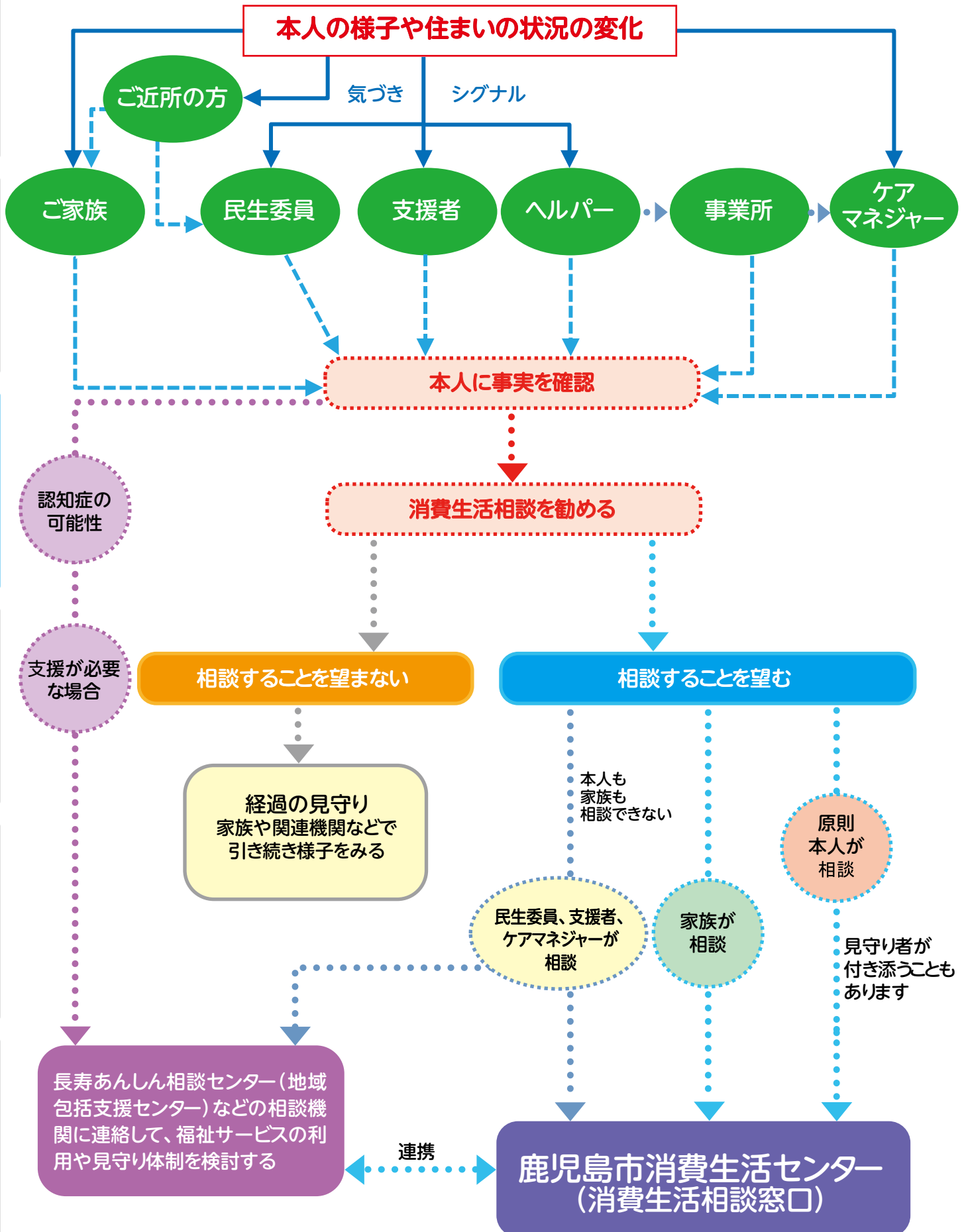
見守りチェックリスト

消費者トラブル発見時の  
フローチャート

こんな時どうする？Q&A

消費者トラブル事例①～⑤

特殊詐欺  
(ついで電話詐欺)に注意





# こんなときどうする?Q&A

## Q1 トラブルにあっていようです。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・協力を求めるような態度で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ため、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。ご本人の気持ちを尊重しながら意思を確認してください。

## Q2 気になる高齢者に声をかけるとき、注意することはありますか?

**A** 高齢者本人がトラブルにあっていことに気づいていないケースもありますので、本人をとがめたり、自尊心を傷つけるような声かけはしないように気を付けましょう。

あくまでもご本人の気持ちを尊重しながら、意思を確認するようにしてください。



## Q3 本人に代わって消費生活センターに相談して欲しいと言われました。可能ですか?

**A** 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。

介護職の方がご本人に代わって消費生活センターに相談する場合、担当のケアマネジャーからお電話いただくのが適切です。

# 消費者トラブルに気づいたら、こんな声かけをしてみましよう

### ×だまされてますよ→○本当に信用できますか?

自分でわかっているのに、人に言われたくない言葉をかけられると、かえって心を閉ざしてしまいます。ご本人の意思を尊重しながら、再考を勧めるよう助言しましょう。

### ×どうしてそんな契約をしたんですか→○誰にでも起きることですよ。心配しないでください。

被害にあった高齢者は、だまされた自分を責めたり、恥ずかしくて誰にも言えないことと想っていたりします。誰にでも起こりうることであることを強調しながら、不安や困惑を取り除いてください。

### ×お子さんに相談したら?→○身近に相談できる人はいますか?

心配させたくない気持ちから、身内に相談できないと想っていることがあります。身内よりも第三者の方が話しやすい場合があるので、ご本人の意思を尊重しましょう。

### ×近所の人にも話しておきますね→○問題解決に必要な人にだけ、話しても構いませんか?

身近な問題だからといって、安易な他言はプライドを傷つけます。プライバシーに配慮しながら問題解決に当たることが大切です。

### ×あきらめましよう→○解決方法を一緒に考えましよう

泣き寝入りをお勧めすることは、身近な消費者トラブルを拡大させる原因になります。一人で抱え込まないよう、前向きな態度で解決を促しましょう。

# 事例① 点検商法

高齢者の方々の見守りが  
高齢者の消費者トラブルを防ぎます

見守りチェックリスト

消費者トラブル発見時の  
フローチャート

こんな時どうする？Q&A

消費者トラブル事例①～⑤

特殊詐欺  
（ついで電話詐欺）に注意



## 相談概要

- 「今なら無料で点検できる」と訪問してきた業者に、「このままでは瓦がずれて雨漏りする。工事が必要」と言われ契約したところ、次々に工事をされ、高額な料金を請求された。
- (台風後)「公的機関から委託を受けて家屋の被害調査をしている」「火災保険を使えば自己負担金なしで家の修理ができる」と勧誘され、高額な申請のサポート料金を請求された。

## 「点検商法」とは？

排水溝や床下、布団、消火器、オール電化給湯器などを「無料で点検する」といって訪問し、「柱が腐っている」「家が壊れる」「ダニだらけで病気になる」「消火器は1年に1回交換する義務がある」「〇〇(部品名)が故障している、交換しないと使用できなくなる」などと不安をあおって、必要のない工事や商品を契約させる手口です。

### 気づきポイント

- 見知らぬ業者が頻繁に出入りしている。
- 期間を置かずに、工事や修理が行われている。

### ちょっと声かけ

- 「本当に必要な契約ですか?」
- 「見積書や契約書は受け取りましたか?」

### 対処方法

- この手口は訪問販売にあたり、契約書面を受けとった日から8日以内であれば、クーリング・オフできます(11ページ参照)。
- クーリング・オフ期間が過ぎていても、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、消費生活センターに相談するように勧めてください。

## 今後のトラブルを防ぐために

- 訪問目的や業者名を告げない事業者は、決して家に入れないように伝えましょう。
- 工事の契約などはその場ですぐに契約せず、契約内容を信頼できる方に確認してもらうよう勧めてください。複数の業者から見積りを取ることも大切です。
- 「消火器」の設置義務を説明する業者の訪問があったら、最寄りの消防署にも確認しましょう。
- 火災保険の請求は自分で簡単にできます。加入している保険会社に確認するよう伝えましょう。

(テレビショッピングやインターネットショッピングなど)  
事例② 通信販売の契約トラブル



### 相談概要

- 広告を見て健康食品をお試し価格で電話注文。代金を支払い受け取った。翌月、注文していないのに同じ商品が届いた。「注文していない」と電話すると、「定期コースの契約をしている」と言われた。
- インターネットで検索して見つけたサイトでバッグを注文したが届かない。代金振込先が個人名で連絡先もメールアドレスしかない。

### 通信販売の注意点!

通信販売は便利ですが、手に取って品物を見ることが出来ないため、トラブルになることがあります。商品の特徴や価格だけで決めず、購入や返品の内容、送られてきた商品に同封された書類などについてもしっかり確認することが大切です。

### 気づきポイント

- 通信販売(テレビショッピングやネットショッピング)をよく利用している。
- 見慣れないダンボールや未使用の商品が置かれている。
- 入金を督促する郵送物や電話、家賃や公共料金を引き落とす口座の残高不足などがある。

### 対処方法

- **通信販売は、クーリング・オフが適用されません。**ただし、通信販売業者が返品を受け付けている場合もありますので、特約などの確認が必要であることをお伝えしましょう。
- 返品条件の明示が無かった場合は、商品の到着後8日間は、返品することが出来ます(送料は購入者負担)。
- 「極端に値段が安い」「電話番号がない」「支払方法が口座振込(個人名義)のみ」「URLや所在地の表示がおかしい」などの場合は詐欺サイトの可能性もありますので注文する前によく確認するようお伝えしましょう。

### ちょっと声かけ

- 「この商品はどこで買ったのですか?」
- (返品希望のとき)「返品の条件をご存じですか?」

### 今後のトラブルを防ぐために

- 定期購入になっていないかなど、購入条件をよく確認するようお伝えしましょう。
- 通信販売のトラブルの事例を話題にして、意識してもらうことも大切です。
- テレビショッピングのチャンネルを視聴している、インターネットショッピングを利用している場合は、必要のない買い物をしないように、それとなくお話してみるのもよいでしょう。



## 事例③ 催眠(SF)商法(ハイハイ学校)



### 相談概要

- 健康講習会の会場で、景品やサンプル商品を配られて得した気分になったが、高額商品を契約するまで帰してもらえなかった。

### 「催眠(SF)商法」とは？

閉め切った会場に人を集めて、日用品の無料配布や安売りなどで場の雰囲気を盛り上げ、冷静な判断ができなくなったところを見計らって高額な商品売りつけます。一度会場に入るとなかなか帰してもらえず、何も買わずに帰ることは難しくなります。

### 気づきポイント

- 怪しげな会場に出かける回数が増えた。
- 「無料で品物をもらった」と話している。
- 部屋の中にこれまで見たことのない布団や健康器具などがある。

### ちょっと声かけ

- 「この商品はどうされたのですか？」
- 「何か買わないと帰れない雰囲気だったのですか？」

### 対処方法

- この手口は訪問販売にあたり、契約書面を受けとった日から8日以内であれば、クーリング・オフできます(11ページ参照)。クーリング・オフ期間が過ぎていても、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、消費生活センターに相談するように勧めてください。
- 会場に入らないことが第一です。入ったら何も買わずに帰るのは困難であることをお伝えしましょう。

## 事例④ 強引な電話勧誘・送りつけ商法

### 相談概要

- カニなどの海産物を「安くで買わないか？」と強引な電話勧誘があった。断ったのに、大量の品と高額な請求書が送られてきた。



### 気づきポイント

- 電話の呼び出し音に怯えている。
- 電話口で困っている。
- 電話の会話中に、「けっこうです」などの発言がある。

### ちょっと声かけ

- 「何かお困りですか？」
- 「何度もかかってくるのですか？」

### 対処方法

- 留守番電話機能なども利用し、すぐに電話に出ないようにすることをお伝えしましょう。
- 不必要な契約であれば「いいません」「二度と電話しないでください」など、きっぱり断るようにお伝えしましょう。(契約する意思がない人への電話や訪問による再勧誘は法律で禁止されています。)
- 一方的に送りつけられてきた商品は直ちに処分することができますが、まずは贈り物でないか、周りの人に確認することもお伝えしましょう。



# 事例⑤ 靈感商法・開運商法のトラブル

まわりの方々の見守りが  
高齢者の消費者トラブルを防ぎます

見守りチェックリスト

消費者トラブル発見時の  
フローチャート

こんな時どうする？Q&A

消費者トラブル事例①～⑤

特殊詐欺  
(ついで電話詐欺)に注意

## 相談概要



- 高齢の親が知人の紹介で参加した集まりで「このままでは病気が悪化する。これを買えば悪霊が去る」とお守りやブレスレットを勧められ、次々に購入している。やめるよう伝えても「自分はだまされていない」と聞き入れない。
- 無料の占いサイトに登録したら、有名な占い師と名乗る人に「あなたには素晴らしい運氣がある」と、別の有料サイトに誘導された。やりとりを続けるうちにおかしいと感じたが「今やめたら不幸になる」などと引き延ばされ、高額な料金を支払ってしまった。

## 「靈感商法」とは？

靈感等の特別な能力による知見を用いて「このままでは不幸になる」「これを購入すれば運氣が上がる」など、不安や悩みにつけ込んで高額な商品の購入を勧めたり、金品を要求したりする手口です。

## 気づきポイント

- 「運氣が上がるから」など見覚えのない置き物や大量のお守りやブレスレットがある。
- 用途不明な出費が増えたり、急に預貯金が減ったりしている。
- 周囲に「運氣が上がった」「病気がよくなった」など話をしている。
- 「自分はだまされていない」など周りの言葉を受け入れない。



## ちょっと声かけ

- 「最近変わったことはないですか」
- 「この置き物(お守り)はどうしたのですか。」

## 対処方法

- 灵感商法等による契約は、クーリング・オフ(11ページ参照)や取り消しができる可能性があります。  
※ 取消権については、追認することができる時(誤認したことに気付いた時など)から3年、契約締結から10年の間、行使することができます。
- 本人は被害意識が薄いこともあります。状況を把握するためにもまずはよく話を聞きましょう。(何も言わない場合は口止めされている可能性もあります。)
- 不安をあおられても決してその場で購入したり契約したりしないようお伝えしましょう。
- 不安や心配ごとがあったら下記相談先にご相談ください。

## 相談先

- 法テラス 灵感商法等対応ダイヤル(フリーダイヤル)0120-005931  
受付時間:平日9:30~17:00(土日祝日・年末年始除く)
- 消費者ホットライン ☎(局番なし)188(いやや!泣き寝入り)



# 特殊詐欺(うそ電話詐欺)に注意


## ～見守っている高齢者に伝えましょう～

家族や警察、弁護士、市役所職員などを装って電話をかけてきて、言葉巧みにお金を振り込ませたり、公的機関や融資会社などを騙ってメール、ハガキを送りつけ、巧みにお金を振り込むよう誘導したりする詐欺です。

(鹿児島県警では、特殊詐欺について「うそ電話詐欺」の名称を使用しています。)

## こんな「だまし文句」に注意しましょう!!


### その①:還付金詐欺

 市役所などの公的機関を名乗り、「介護保険料の還付がある」などと持ちかけ、ATMに誘導し、お金を振り込ませる手口です。



- 「〇〇市役所△△課の××です。(保険料の還付についての)書類を送ったが返送がないので連絡しています」
- 「還付金があります。今日中に手続きしないと払い戻しができなくなります」
- 「銀行のATMよりスーパー内のATMの方が早く手続きできます」
- 「ATMに着いたら携帯電話で操作の指示をするので携帯番号を教えてください」

### その②:架空料金請求詐欺

 SMS(ショートメッセージサービス)や電話などで、「未払いの料金がある」など架空の事実を口実とし、お金を騙し取る手口です。



- 「登録手続きが完了しました。サイト利用料を支払ってください」
- 「有料サイトの未納料金があります」
- 「(懸賞サイトからスマートフォンに)5億円当たりました。受け取るためには保証金が必要です」
- 「訴訟通知を送ります。裁判をします」
- 「(実在する宅配業者名で)お客様が不在のためお荷物を持ち帰りました。こちらから確認ください」  
(→サイトへアクセスさせ、個人情報を入力させる)

## ～ ⚠️ こんな手口も 架空料金請求詐欺です!!～



- 「(パソコン利用時に突然)ウイルスに感染しました」と表示され(または警告音が鳴り)、表示された番号に電話をさせ、「ウイルス対策費用がかかる」と称し、電子マネーの購入を勧めてくる。
- 「老人ホームの入居権があるが、他人に譲って良いか」と電話があり、了承した。後刻、別人から「名義貸しは犯罪になる」、「権利を譲るためには、一度あなたがお金を振り込む必要がある」など、言葉巧みにお金を請求してくる(劇場型勧誘)。
- マッチングアプリで知り合った異性から「2人の将来のために」と投資を勧められ、指示に従ったところ少額の利益が出た。しかし、出金しようとしても、手数料などの名目で高額な費用を次々に請求され、結局出金もできず、相手や投資会社とも連絡がつかなくなった。

## こんな時は「うそ電話詐欺」を疑いましょう!!

- 「還付金」「通帳」「電子マネーカード」「コンビニ」「ATM」「キャッシュカード」の話が出る。
- 「今すぐ手続きしないとお金が戻ってこない(大変なことになる)」など手続きを急がせる。
- 家族や公的機関などを名乗って、お金の振り込みや請求を求める電話がきた。
- 警察や銀行、公的機関の職員が口座情報を聞いてきたり、キャッシュカードを取りに来ると言ったりした。
- 「過去の被害を回復してあげる」と電話があった。(過去にだまされた経験のある方は、業者間で情報が漏れている可能性があり、二次被害への注意が必要です。)

## 「うそ電話詐欺」対策!! POINT

- 不審な電話・メールがあったら、警察(警察総合相談電話#9110、最寄りの警察署)に相談する。
- 一人で判断しないで、家族やお住まいの地区の民生委員にもお話してみましよう。
- 発信者電話番号表示サービス(ナンバーディスプレイ機能)を活用する。
- 固定電話を在宅時でも「留守番電話」に設定する。
- 「迷惑電話防止機能付き電話機」の設置を利用する。
- 家族だけがわかるサイン(合言葉)を取り決める。



# 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、電話勧誘販売等で申込みや契約をした後に、冷静に考え直す機会を消費者に与え、一定期間であれば無条件で申込みの撤回や、契約の解除ができる制度です。

いったん契約した以上は、一方的に理由もなく、契約をやめることはできませんが、特定商取引法などの法律ではクーリング・オフが適用される取引について定められています。

## 「特定商取引法」で定められているクーリング・オフが適用される取引

取引形態	期間	適用対象
訪問販売	8日間	事業者の店舗以外の場所での契約 (催眠商法(ハイハイ学校)含む)
訪問購入		業者が訪問して買取をする取引
電話勧誘販売		事業者から電話で勧誘を受けた契約
特定継続的役務提供		一定の期間・金額を超えるエステや 語学教室などに関する契約
連鎖販売取引	20日間	いわゆるマルチ商法による取引
業務提供誘引販売取引		いわゆる内職商法やモニター商法などによる取引

店舗販売、通信販売  
(6ページ参照)は  
クーリング・オフが  
できません。



### 通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日  
商品名 ○○○○  
契約金額 ○○○○円  
販売会社 株式会社×××  
□□営業所  
担当者△△△△

支払った代金○○○円を返し、  
商品を引き取ってください。

○○年○月○日

○○県○市○町○丁目○番○号  
氏名 ○○○○

### ●クーリング・オフ書面の書き方(はがきの場合)

※郵便局の窓口で「特定記録郵便」または「簡易書留」で送ります。

●郵送前に、ハガキの表と裏をコピーし、郵便局で受け取った受領書とともに保管しておきます。

●クレジット契約を利用した場合は、クレジット会社と販売会社両方に同時に書面を送付します。

※2022年6月から、クーリング・オフが電磁的記録(電子メールなど)でもできるようになりました。

この場合、送信済メール、通知内容や通知した日付が分かるデータも保存しましょう。

クーリング・オフ期間が過ぎていても、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。あきらめないで消費生活センターにご相談ください。

### 消費生活に関する相談窓口

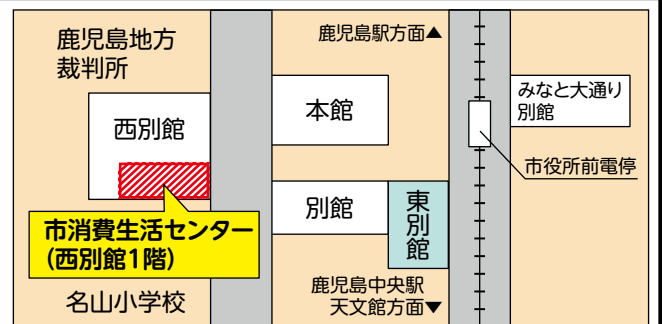
悪質商法、契約トラブルなどで困ったときはまず相談!

## 鹿児島市消費生活センター

〒892-8677 鹿児島市山下町11-1(西別館1階)

相談電話 ☎099-808-7500

相談受付時間 (平日)9:00~17:15



身近な相談窓口につながる  
全国共通の消費生活相談ダイヤルです  
(土・日・祝日)10:00~16:00

消費者ホットライン 局番なし **188** (嫌や!泣き寝入り)