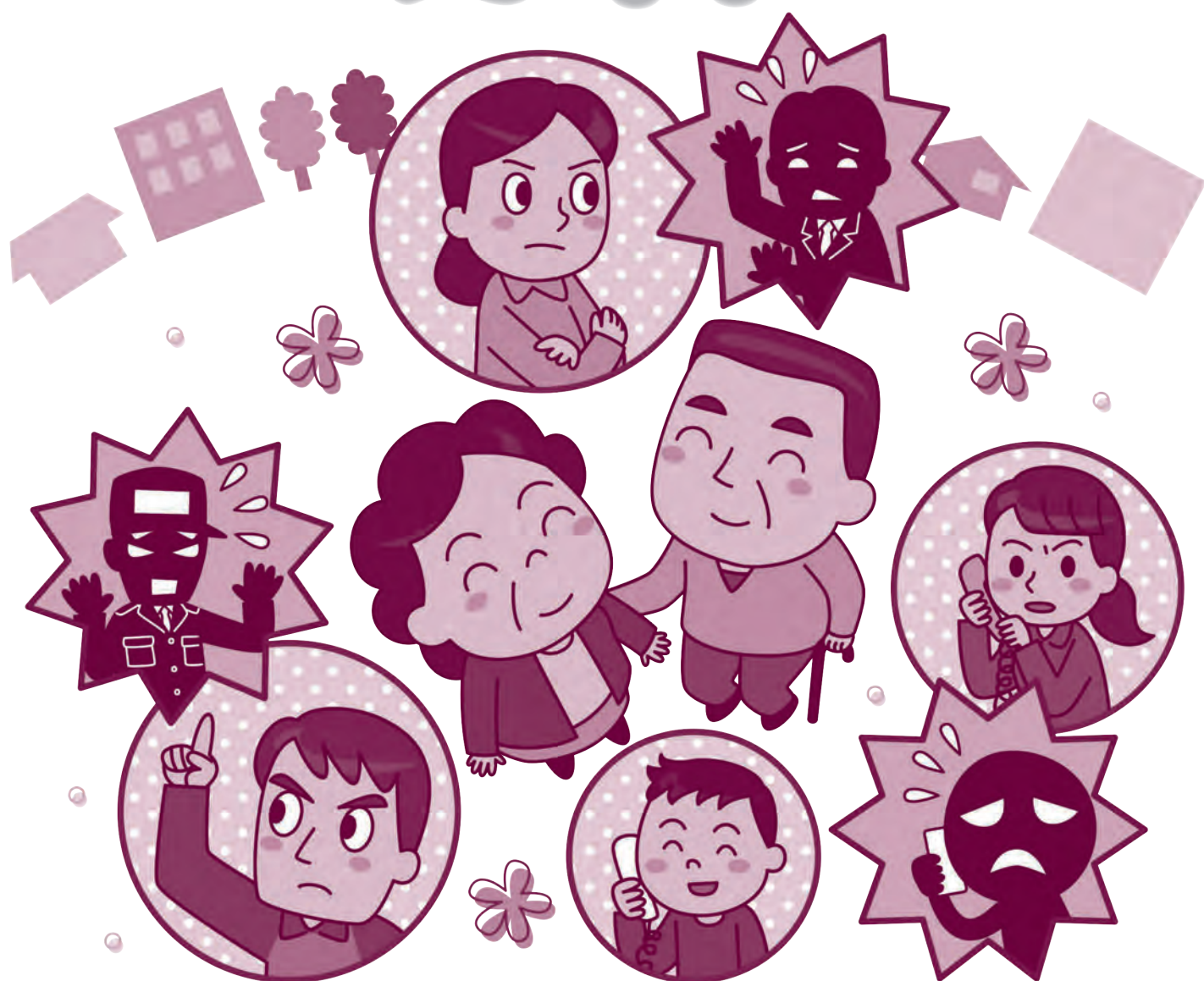


高齢者を消費者トラブルから守る

# あんしん見守り ガイド



小金井市

## どうして高齢者が狙われやすいの？

高齢になると、誰しもさまざまな不安を抱えるようになります。悪質業者は、そうした不安につけ込んでくるのです。

### 高齢者が抱える不安につけ込まれやすい

#### 健康上の不安

高齢者の多くは、健康上の不安を抱えています。切実な願いから「〇〇に効く」「〇〇が治る」などの宣伝文句を信じて、高額な健康関連商品を購入してしまったりします。



#### 経済的な不安

年金暮らしの高齢者などは、少なからず経済的な不安を抱えていることが多いものです。そのため「必ずもうかる」などという怪しげな投資話に乗ってしまう場合が少なくありません。



#### 孤独による不安

ひとり暮らしで外出の機会が少ない高齢者は、孤独な生活に不安を感じています。悪質業者が親切な話し相手を装って近づいてきても、なかなかその本質を見抜くことができません。



### 高齢者の行動や心理が影響することも

高齢者特有の行動や心理が、被害の増加を招いている側面もあります。

#### 家にひとりでいることが多い

高齢者のみの世帯が増加して、家に高齢者がひとりでいることが多くなったため、誰にも相談できずに被害にあうケースが多いと考えられます。

#### だまされたことに気がつかない

親身に話を聞いてもらううちに相手をすっかり信頼してしまい、高額な商品を購入させられても、悪質業者だと気づかないことがあります。

#### だまされても他の人に話さない

だまされたとわかって「恥ずかしい」とか「周囲に迷惑をかけたくない」などの思いから泣き寝入りするケースも多く、余計に狙われやすくなります。

## 高齢者を見守るときの

## 「気づき」のチェックポイント

高齢者が何かトラブルに巻き込まれていないかに気づくために、周りの人は次のような言動がないかチェックするようにしましょう。

- 家族と同居しているが、日中はひとりでいることが多い
- 最近、見慣れない人が出入りするようになった
- 自宅の修理を頻繁に行っている
- 宅配便業者からたびたび荷物が届いている
- 外出の機会が増え、定期的に集会などに通っている
- 携帯電話で話をしながら、ATMの操作をしていた
- 家の中に健康食品などの段ボール箱がたくさんある
- 工事業者の名刺やカタログなどが置いてある
- 金融商品のカタログやダイレクトメールがある
- 不審な見積書や請求書がある
- お金に困っている様子や、借金の依頼があった
- 電話や玄関のチャイムにおびえている様子がある
- カレンダーに支払日などの不審な書き込みがある
- おどおどしたり、急にふさぎ込むような様子がみられる
- 買った品物をすっかり忘れている



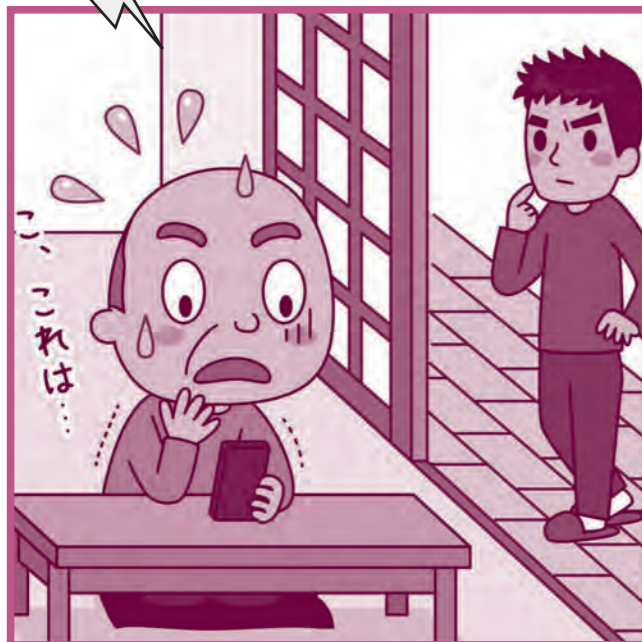
チェック項目が多い場合には、詐欺や悪質商法などの被害にあっている可能性があります。

本人からくわしく話を聞いたり、家族や消費生活相談窓口などに連絡して、被害を未然に防ぐようにしましょう。



# 高齢者はこんな被害にあいやすい!

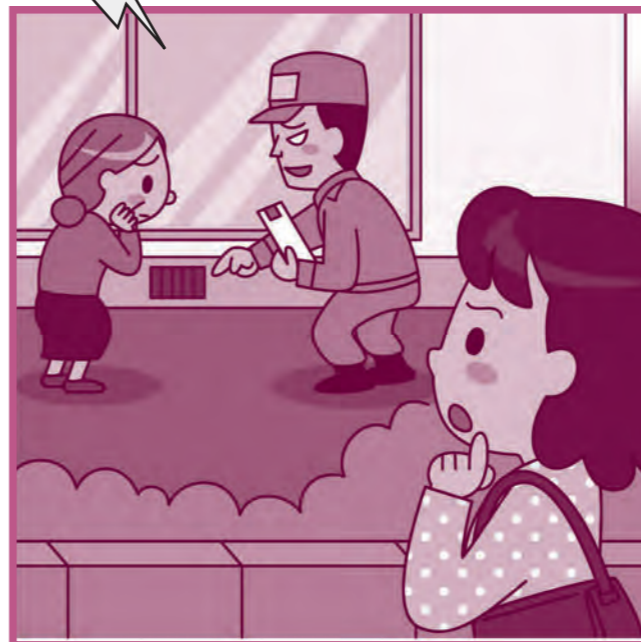
使った覚えがないのに請求書が…



## 1 架空請求

担当をしている高齢の男性宅を訪れたとき、携帯電話を手に戸惑っている様子だったので、お話を聞いてみることにしました。すると「インターネットの使用料未納の督促メールがきて、すぐに支払わないと法的手段をとると書いてある。自分では覚えがないのだが、もしかしたら知らないうちに有料サイトを使ってしまったのではないか」と心配の様子。しかしこうした手口でお金をだまし取る詐欺が増えていることを説明し、まずは消費生活相談室へ連絡することを勧めました。

最近見慣れない人が出入りしている…



## 2 点検商法

お隣のひとり暮らしの女性宅に、最近見慣れない人が出入りしているとの情報を得て、民生委員が訪ねてみました。話を聞いてみると、「無料で床下の点検をするという業者がきたので頼んでみたら、『すぐに修理をしないと危険です。今日中に依頼をしてもらえば特別に安くする』と言われ、契約をしてしまった」とのことでした。安いといっても100万円近い金額で、もう一度考え直して契約を取り消したいとのことだったので、消費生活相談室へ相談するように話をしました。

### 見守りのポイント

- 身に覚えのない督促状や請求書が届いていないか。
- 知らない相手からの連絡先に電話をかけていないか。
- スマホやパソコンの画面を見て、不安そうな表情をしていないか。

### 対処方法

身に覚えのない請求は「無視する」ことがいちばんです。こちらから連絡をすると、個人情報を知り出されてしまう恐れがあります。実際に業者が家に取り立てにくることはないことを伝えましょう。

はがきやメールが繰り返し送付されてきたり、「法的手段をとる」などの脅し文句が書かれているような場合には、警察署か消費生活相談室への相談を促しましょう。



### 見守りのポイント

- 見慣れぬ人が出入りしていたり、見かけない車が駐車していないか。
- 工事業者の名刺やカタログ、見積書などが置かれていないか。
- 同じような工事が何度も繰り返し行われていないか。

### 対処方法

こうした手口は「訪問販売」に当たるため、契約を結んだ日から8日以内であればクーリング・オフ(14ページ参照)が利用できます。

改修工事などの依頼をする場合には、信頼できる業者を選んで複数の見積りを取り、比較検討するようにしましょう。「〇〇%引き」などの言葉に惑わされてその場ですぐに契約をしないことが重要です。契約を急ぐ業者は詐欺の可能性が高いことを伝えましょう。



## クーリング・オフ制度について知りましょう

クーリング・オフとは、訪問販売や電話勧誘など不意打ち的な販売方法により、冷静な判断をできないまま交わしてしまった契約を、一定の期間内であれば無条件で解除できる制度です。その条件や手続き方法などについて、あらかじめ知っておきましょう。

### クーリング・オフが可能な取引と期間

取引内容	適用対象	期間
訪問販売	店舗外での訪問販売・催眠(SF)商法・キャッチセールス・アポイントメントセールス	8日間
訪問購入(押し買い)	自宅を訪問して物品を買い取る契約	8日間
電話勧誘販売	業者からの電話によって行われる商品の購入やサービスの契約	8日間
特定継続的役務提供	エステ・美容医療・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	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法・モニター商法	20日間

### クーリング・オフができないケース

次のような場合には、クーリング・オフができません。契約をするときには、十分な注意が必要です。

#### ✕店舗・営業所での契約

消費者自ら店舗に出向いたり、業者を呼んで契約をした場合

#### ✕3,000円未満の現金取引の場合

契約時に商品やサービスが提供済で、代金を全額支払い済の場合

#### ✕通信販売

カタログ・テレビショッピング・インターネット通販など

#### ✕使用してしまった消耗品

食品・化粧品などの消耗品で、商品の全部または一部を使用した場合

#### ✕自動車(二輪車を除く)

#### ✕葬儀

※クーリング・オフの期間を過ぎていても、勧誘方法や契約内容に問題があればクーリング・オフができる場合があります。あきらめずに一度相談をしてみましょう。



### クーリング・オフの手順

①はがきなどの書面に次の内容をもれなく記入します。

(裏面) 契約年月日・商品名・契約金額・販売会社名(担当者名)  
契約解除を申し出る旨・返金金額・商品引き取りを希望する旨  
契約者の住所・氏名

(表面) 販売会社の住所・氏名

※宛名は販売会社の「代表者」とします。

※クレジットで支払った場合は、クレジット会社用に別途1通作成します。

②はがきの両面ともコピーをとって保管しておきます。

③はがきは「特定記録郵便」または「簡易書留」で郵送します。

※クレジット支払いの場合は、クレジット会社にも郵送します。

※はがきのコピーや送付記録などの関係書類は、5年間保管します。

④支払ったお金は全額返金されます。商品の引取料(送料)も、事業者の負担になります。

#### [販売会社あて]

(表面)

郵便はがき

切手を貼ってください

代表者様

#### (裏面)

契約解除の通知書

契約年月日 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社名

担当者名

上記契約を解除します。  
すみやかに支払い済みの 円を返金し、商品をお引き取りください。

年 月 日

(契約者住所)

(契約者氏名)

#### [クレジット会社あて]

(表面)

郵便はがき

切手を貼ってください

代表者様

契約解除の通知書

契約年月日 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社名

担当者名

クレジット会社名

上記契約を解除します。

年 月 日

(契約者住所)

(契約者氏名)

著作権は、ライズファクトリーに帰属します。

無断使用、無断転載を禁止します。