

## くらしのニュース

2018  
NO.141

## ◆高齢者の消費者被害を防ぐには◆

～見守る人が知っておきたい

「気づき」と「声かけ」のポイント～ ..... 1～4頁

## 発行

横須賀市消費生活センター  
 横須賀市本町2丁目1番地  
 横須賀市立総合福祉会館2階  
 電話 046-821-1312  
 相談 046-821-1314  
 FAX 046-821-1315

## 高齢者の消費者被害を防ぐには ～見守る人が知っておきたい「気づき」と「声かけ」のポイント～

平成28年度に横須賀市消費生活センターに寄せられた相談件数は2,802件でした。そのうち、70歳以上の高齢者からの相談は、30.1%の844件で、3年前に比べて約5ポイント増加しています。

高齢者の消費者被害を防ぐためには、日頃から「見守り」をするご家族や地域の人たちが、本人の変化に「気づき」、適切に「声かけ」をしていただくことが重要になってきます。もし、住まいの様子や本人の態度から消費者被害に気づいたら、早めに消費生活センターなどの相談窓口につなぐようにしてください。

### 1. なぜ高齢者は悪質商法に狙われるのか～被害の特徴を知る!

高齢者が悪質商法に次々と「力モ」にされる理由として、次のような消費者被害の「特徴」が挙げられます。

#### ◆健康上の不安につけ込まれる

- ・健康商品などの宣伝で、病気への効能や効果の説明を鵜呑みにしがちです。

#### ◆契約購入金額や既支払金額が高額

- ・「少し蓄えがあるから」と高額な契約を結んでしまったり、先に金銭を支払ってしまいがちです。

#### ◆情に訴えられると断れない。

- ・悪質な事業者は、親切を装って近づき、あとで契約を迫ってきます。

#### ◆被害に遭っても相談しない

- ・「周りに迷惑を掛けたくない」「騙されて恥ずかしい」という気持ちがあります。

#### ◆中には、被害に遭ったことに気づかない人も・・・要注意です。

次に、高齢者の見守りをする家族や地域の人たちが知っておきたい「気づき」と「声かけ」のポイントについて場面毎にご説明します。



## 2. 不審な事業者が出入りしている～「訪問販売」や「点検商法」「次々販売」かも!?

高齢者は、昼間、家に一人でいることが多く、悪質な「訪問販売」の被害に遭いやすい状況にあります。

訪問販売のうち、家の屋根や床下、室内の水道設備、布団などを無料で点検すると言って上がり込み、点検後に「このまま放置すると大変なことになる」と不安をあおって契約を結ばせる「点検商法」が増加しています。

さらに、一度契約した高齢者に次々と別の契約を持ちかける「次々販売」を行う事業者もいますので、継続的な見守りが必要です。

### ◆気づきのポイント

- ・見慣れない格好（作業服など）の人物が頻繁に入出でしている。
- ・不審な見積書や仕様書、工事契約書が置かれている。工事をした形跡がある。

### ◆訪問販売・点検商法などの対処法

- ・訪問時に販売目的を告げない事業者は決して家に入れないことです。
- ・事業者の説明は鵜呑みにせず、その場でぐに契約をしないこと。高齢者の場合、ご家族や知人に同席してもらうことも大切です。
- ・万一契約をしても、8日間はクーリング・オフができます。また、8日間を過ぎても、契約書類に不備がある場合などはクーリング・オフできることがあります。あきらめずに消費生活センターまでご相談ください。

### ◆声かけのポイント

- ・「本当に必要な契約か、もう一度、一緒に考えてみませんか。」と促してください。

## 3. 大量の健康食品やサプリメント、生鮮食品を見た～「通信販売」「送り付け商法」かも!?

テレビやインターネット、カタログなどで「通信販売」を利用する高齢者の人も多いと思いますが、最近、健康食品などで「お試し注文のつもりが定期購入になっていた」というトラブルの相談がとても増えています。

また、海産物や皇室の写真集などが突然届く「送り付け商法」も多く、受取時に料金を支払ってしまうと、回復が難しいので、はじめの対処が肝心です。

### ◆気づきのポイント

- ・大量の健康食品やサプリメント、不審な宅配便の伝票や納品書がある。
- ・外出が減り、テレビやパソコンばかり見ている。

### ◆通信販売・送り付け商法の対処法

- ・通信販売にはクーリング・オフの適用がありません。後日、定期購入トラブルなどに遭わないために、事業者が設けた解約・返品に関する「特約」を契約前に確認することが重要で、特約が見当たらない場合には、契約しないという判断も必要になります。
- ・送り付け商法は、契約した覚えがなければ、事業者名や連絡先をメモしたうえで、宅配事業者に「受取拒否」を伝え商品を持ち帰ってもらいましょう。しつこい電話勧誘により受け取りを承諾した場合でも、契約書が届いてから8日間はクーリング・オフができます。

### ◆声かけのポイント

- ・「あきらめないで、一緒に解決方法を考えましょう。」と寄り添ってください。

## 4. 「うまい儲け話が来ている」と話していた～「利殖商法」かも!?

「利殖商法」は、未公開株やCO<sub>2</sub>排出権、仮想通貨など様々な金融商品について、元本割れなどのリスクを十分に説明しないまま、投資や出資を勧める悪質商法です。

高齢者の中には、老後の生活資金への不安から、「値上がり確実」「必ず儲かる」などの事業者の説明を鵜呑みにして、退職金や年金をつぎ込んでしまう人もいます。

また、まるで演劇のように、複数の人物が勧誘役や買い取り役を演じて、本物だと信じさせる巧妙な手口（「劇場型勧誘」といいます。）もありますので、注意が必要です。

### ◆気づきのポイント

- ・資産運用などに関するパンフレットや投資セミナーの案内が届いている。
- ・普段の会話に「値上がり」や「儲け」などの言葉が出てきたり、気が大きくなっているのが荒くなったり。

### ◆利殖商法の対処法

- ・「仕組みがわからない金融商品には手を出さない」心構えを持ちましょう。
- ・説明を聞いても、すぐに契約はせず、法に基づく登録や届出をしている事業者かどうか、金融庁のホームページなどで調べるようにしましょう。
- ・リスクや手数料に関する説明があいまいであるなど、納得できなければキッパリ断ることです。

### ◆声かけのポイント

- ・「最近、うれしい話がありましたか。」などと聞き取りやすい雰囲気を作ってください。



## 5. 不審な電話でのやり取りや電話口で困った様子～「架空請求・不当請求」かも!?

「架空請求・不当請求」は、明らかな詐欺で、身に覚えのない料金を請求するメールや通知、ハガキなどを突然送り付け、不安や混乱に乗じて金銭を支払わせようとします。

「今日中に支払えば20万円だが、明日以降は30万円になる」とか「訴訟手続きに入る」などの脅迫的な手口や、「間違えて登録してしまった人はここに連絡するように」と電話をかけさせる手口がよく使われます。

また、トラブルを解決してもらあうとインターネットで探した探偵業者などに依頼してしまい、調査費用などを請求される二次被害のケースもあります。



### ◆気づきのポイント

- ・電話のやり取りで声をひそめる、電話口で困っている、呼び鈴を怖がる。
- ・不審な料金未納通知が届いている。
- ・携帯電話の画面を頻繁に確認する。

### ◆架空請求・不当請求の対処法

- ・身に覚えのない料金の請求は、「無視」して、すぐに消費生活センターに相談や情報提供をしてください。
- ・万一、電話やメールで個人情報を伝えてしまった場合であっても、留守電機能や迷惑メール防止機能を使うことで連絡を受けないようにすることができます。

### ◆声かけのポイント

- ・「心配しないでください。同じような話を聞いています。」と安心させてください。

## 6.

### 「気づき」と「声かけ」そして 相談窓口に「つなぐ」こと ～早期発見・早期対応が大事!!

これまでに悪質商法の早期発見に必要な「気づき」と「声かけ」のポイントをご説明してきましたが、最後に、消費生活センターなどの相談窓口に「つなぐ」際のポイントをまとめました。

#### ◆本人の意思を尊重する

- ・本人の不安な気持ちを理解し、さりげなく相談窓口を紹介してください。
- ・声かけの言葉によっては、本人のプライドを傷つけたり、追い込んでしまう場合があります。こまやかな気遣いをしてあげてください。

#### ◆悪い声かけの言葉の例

- ・「あなたは騙されています」
- ・「どうしてそんな契約をしたのですか？」
- ・「被害に遭っているのがわからないですか？」
- ・「解決は難しいので、もう忘れましょう」



高齢者の中には、消費者被害に遭った状況を的確に伝えられない人もいます。声かけに続けて、できる範囲で次の項目を確認してください。早期対応の決め手になります。

#### ◆できるだけ確認していただきたい項目

##### ①何を契約していますか？

例) 電話勧誘で金融商品を契約した、

訪問事業者の勧めで、自宅の修理契約をした、など・・・。

##### ②契約したのはいつですか？

〇〇年〇月〇日ごろ

##### ③契約した商品（サービス）は何ですか、契約のきっかけや状況は？

例) 「必ず値上がりする」と言われて、〇〇会社の未公開株を購入したが、支払後に事業者と連絡がとれなくなった。

「雨どいが壊れている。火災保険で直せるので、すぐに契約しないか」と言わされたので契約したが、保険金が出なかった、など・・・。

##### ④契約金額はいくらですか、支払いは？

例) 合計〇〇万円、現金で支払った

##### ⑤事業者の名前や住所、連絡先は？

例) 〇〇商事、〇〇市、連絡先不明

##### ⑥契約書面は受け取っていますか？

はい　　いいえ

## 消費生活に関する市や県の相談窓口

### 横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜(年末年始、祝・休日を除く)

午前9時～午後4時

電話番号：046-821-1314

※土・日、祝・休日、夜間のご相談は **かながわ中央消費生活センター**

相談受付時間：月曜から金曜

午前9時30分～午後7時

土・日、祝・休日

午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999