

# 高齢者を 消費者トラブルから守る

～高齢者の消費生活見守りハンドブック～

R1



神戸市

# 見守るみなさんの力で…

神戸市は、65歳以上の高齢者の割合が市民の4人に1人以上になっています。

高齢者が増加した社会環境を背景に、高齢者を狙う悪質商法が手を変え品を変え次々と発生しています。平成30年度の60歳以上の方からの相談は、全体の37%にも上っています。

また、高齢者の消費者トラブルは年々複雑化しており、平成30年度に相談が寄せられた内容は、インターネット関連サービス、工事、建築、携帯電話、健康食品、修理サービスの順に多くなっています。特に高齢女性を狙った架空請求が目立ちました。

消費者トラブルは、年齢に関係なく誰にでも起こる可能性があります。

仮に、高齢者が消費者トラブルに関する知識があったとしても、実際にその当事者になったときに、冷静な判断ができるとは限りません。高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者自身が消費生活について関心を持ち、知識や情報を得ることも大切ですが、高齢者を見守る地域のみなさんの声かけや関係機関と連携した対応といった「見守るみなさんの力」が不可欠です。

この冊子は、消費者トラブルに巻き込まれる高齢者が少しでも減るように高齢者自身だけでなく、高齢者を見守るみなさんにも活用いただけるよう高齢者の周りで起こりやすい消費者トラブルを紹介しています。

## 目次

- 1 高齢者の消費者トラブルを防ごう ..... 2
- 2 高齢者の消費者トラブルを発見したら ..... 3
- 3 最新の手口を伝えることで
  - ケース① インターネットトラブル ～そんなつもりじゃなかったのに～ ..... 4
  - ケース② 通販トラブル ～楽しいはずの買い物が…～ ..... 5
  - ケース③ 点検商法 ～その修理、本当に必要ですか？～ ..... 6
  - ケース④ 特殊詐欺(振り込め詐欺等) ～その電話、本当かしら？～ ..... 7
  - コラム すべての消費者は…ダマされる！？ ..... 9
  - ケース⑤ 送り付け商法 ～わたし、注文していないけど…～ ..... 10
  - ケース⑥ 催眠商法 ～粗品や販売員の話にのせられていませんか？～ ..... 11
  - ケース⑦ 訪問購入 ～大切な貴金属を強引に買い取られて～ ..... 12
- 4 高齢者の身のまわりの事故に気をつけよう ..... 13

# 1

## 高齢者の消費者トラブルを防ごう ～高齢者の消費者トラブルとは?～

高齢者のみなさんには、どのようなトラブルが起こっているのでしょうか。

消費者トラブルの手口や身近な人が消費者トラブルに気づいたポイントについてご紹介します。

### こんな勧誘・販売があったら

#### 電話勧誘を受けたら



- しつこい電話勧誘で困ったときは、そばに誰かがいれば声をかけてもらいましょう。
- 他の人がいると思わせることがポイントです。
- 必要のない電話勧誘は、すぐに切る。
- 番号非通知の電話を拒否するように設定する。

#### 訪問販売があったら



- 玄関に「『訪問販売お断り』ステッカー」(下記参照)を貼る。
- インターホンごしに対応する。
- 玄関に防犯ブザーを置く。
- すぐに契約しない。
- できるだけ家の中に入れない。
- 多額の現金を手元に置かない。
- 業者訪問が繰り返されるときは、複数人で対応する。

### 消費者トラブルにあわないために ～だまされない方法を身につけよう!～

#### 消費生活に関する 知識を蓄えて 「かしこい消費者」 になろう!



- 消費生活講座などで消費生活について学習する。
- 声を出してきっぱり断る練習をする。
- 地域の掲示板に悪質商法の注意喚起のポスターを貼る。
- 個人情報の重要性を認識して unnecessary アンケートに答えないようにする。

### ステッカーをご活用ください!!

悪質商法被害防止のために、『訪問販売お断り』ステッカーを配布しています。

玄関の見やすいところや電話機周辺に貼ってご活用ください。

問 神戸市消費生活センター 消費者教育係  
☎ (078)371-1247



# 2

## 高齢者の消費者トラブルを発見したら

### すぐに相談しましょう!

消費者トラブルにあったことがわかった場合は、すぐに「神戸市消費生活センター」へ相談してください。特に詐欺などで相手の口座にお金を振り込んでしまった場合は、振り込んだお金の引き出しを止める手続きをとることができる場合もあります。

できるだけ早く相談しましょう。

### 高齢者を見守るみなさん

ご家族、ご近所、民生委員、自治会、婦人会、ふれあいのまちづくり協議会、ボランティア、事業者など



#### 1 消費者トラブルを発見



#### 2 本人が相談を希望



#### 3 神戸市消費生活センターに相談

できるだけ、本人から相談してください。本人が相談できない場合は、本人同席のもと、見守りの方がご相談ください。

### 相談窓口

#### 神戸市消費生活センター

神戸市消費生活センターは、消費生活相談や生活情報発信などを行い、市民のみなさんの安心・安全な消費生活を守るお手伝いをしています。

- 住所：神戸市中央区橋通3-4-1  
(神戸市立総合福祉センター5階)
- 相談受付：月曜～金曜(祝日、12月29日～1月3日除く)  
9:00～17:00(来訪相談の受付は16:30まで)
- ☎(078)371-1221

#### 兵庫県警・最寄りの警察署

- 兵庫県警察本部 ☎(078)341-7441(代表)
- 東灘警察署 ☎(078)854-0110(代表)
- 灘警察署 ☎(078)802-0110(代表)
- 葺合警察署 ☎(078)231-0110(代表)
- 生田警察署 ☎(078)333-0110(代表)
- 兵庫警察署 ☎(078)577-0110(代表)
- 長田警察署 ☎(078)578-0110(代表)
- 須磨警察署 ☎(078)731-0110(代表)
- 垂水警察署 ☎(078)781-0110(代表)
- 神戸水上警察署 ☎(078)306-0110(代表)
- 神戸西警察署 ☎(078)992-0110(代表)
- 神戸北警察署 ☎(078)594-0110(代表)
- 有馬警察署 ☎(078)981-0110(代表)

# 3

## 最新の手口を伝えることで

### ケース① インターネットトラブル ~そんなつもりじゃなかったのに~

インターネットを利用する人が高齢者の中にも増えています。インターネットを通じて、人とのコミュニケーションも容易にとれるようになっていきます。

それに伴い、情報機器の利用に伴う消費者トラブルが増加しています。

インターネットをよく利用する高齢者は、気づかないままにだまされて被害にあっている場合があります。気づきのきっかけとなるよう最新のインターネットの被害事例を伝えましょう。

#### インターネットトラブルいろいろ

##### ① ワンクリック詐欺

- 不当請求画面が張り付いて消すことができなくなります。
- 「『完全無料』とうたったアダルトサイトの広告を見て、無料だと思って気軽にクリックしたところいきなり高額な登録料の請求画面が出た」という相談が高齢者からも多く寄せられています。
- 請求画面の削除には、独立行政法人 情報処理推進機構 (IPA) のホームページの「ワンクリック請求被害への対策」を参考にしましょう。



##### ② SNSトラブル

- 写真や文章を投稿するときには、公開範囲を決めていても、見た人が転用する場合がありますので、発言内容によっては炎上することもあります。
- 孫の写真なども不用意に載せてトラブルになる場合がありますので、注意しましょう。
- SNSの誘発的広告では、悪質なサイトに誘導されることがあるので、アクセスしないようにしましょう。

##### ③ オンラインゲームの落とし穴

- オンラインゲームの入り口は無料ですが、高額課金しないと強くなれないことがあります。
- オンラインゲームは、突然の終了や事業者の都合で閉鎖される場合があります。そうすると、それまでに購入したアイテムなどは使えなくなってしまう。

#### 防止するには

- アダルトサイトなどでは、有料という表示がわかりにくい場合も多いので、むやみに「年齢確認ボタン」や「同意ボタン」などをクリックしてダウンロードしたり、安易にアクセスしないことが第一です。
- 業者に連絡をしても、「間違えたなら支払わなくてよい」とは言われません。個人情報などが知られてしまう危険性もあるので、自分から連絡してはいけません。
- 家族であっても自分以外の写真を載せるときには、本人に載せてよいか確認しましょう。
- 困ったときは、すぐに神戸市消費生活センターに相談しましょう。

## ケース②

# 通販トラブル ～楽しいはずの買い物が…～

電話やパソコン、テレビなどの情報機器を利用した買い物が日常的になり、それらを使って情報を得たり、商品を選択・購入する高齢者もたくさんいます。

購入前に実物を見たり手にとったりできないため、イメージと違う、サイズが合わないなどのトラブルになることがあります。

また、注文時の注意書きをよく読まずに注文し、「返品・交換ができなかった」「お試しのつもりで注文したのに定期購入になっていた」といったトラブルが増えています。



### 通販トラブル チェックポイント

#### ① クーリング・オフと返品

- 通販では、クーリング・オフは利用できません。返品できるか、返品時の送料負担があるか、などを確かめましょう。
- 注文するときには返品特約をよく確認するようにしましょう。

#### ② 定期購入トラブル

- サプリメントなどの通信販売で、1回限りと思って注文したら定期購入になっていたということがあります。よく契約内容を確認するようにしましょう。
- 注文した商品が届いたときは、1回限りの購入か定期購入になっていないか納品書等で必ず確認しましょう。

#### ③ 支払いトラブル

- 振込先口座が個人名になっている場合は、特に注意しましょう。
- 銀行振込の前払いだけでなく、カード支払いや代金引換など、決済手段が複数用意されている販売店を選ぶようにしましょう。

#### ④ 偽物トラブル

- 連絡がつかない販売店やあまりにも安すぎるものは、詐欺サイトや偽物の可能性があるので注意しましょう。
- 偽物には、コピー商品、偽ブランド品、模造品などのほか、化粧品で肌が荒れたり、健康食品・薬品などの健康被害の問題が起きることもあります。

#### ⑤ その他

- 海外通販では、「届いた商品が模倣品のようだ」「代金を支払ったのに商品が届かない」といった相談が多く寄せられていますが、解決するのは困難です。
- 通販サイトを利用する際は、サイト内の日本語が不自然ではないか等注意が必要です。

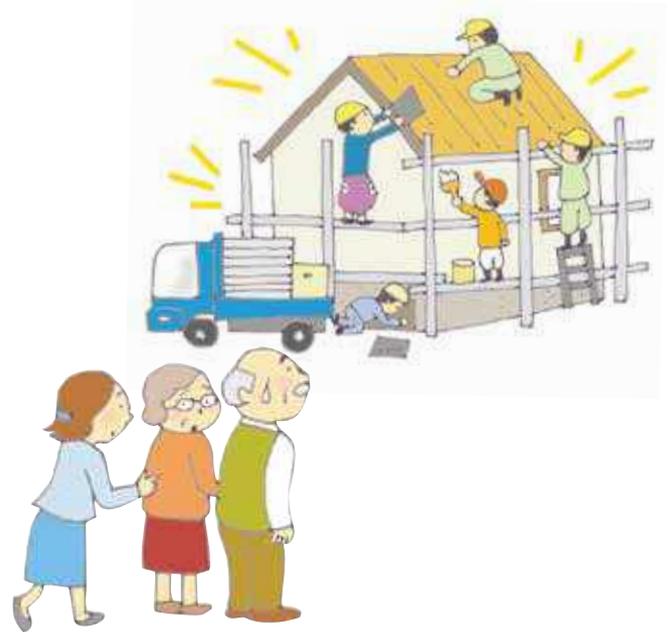
## ケース③

# 点検商法 ～その修理、本当に必要ですか？～

『点検商法』とは、「無料の点検に来ました」といって突然訪問し、「無料なら」と思って家に入れると、自分では確認できない屋根や床下、水道管の中などを点検後、写真などを見せて不安をあおって、不必要な工事や浄水器などを契約させる商法です。

業者は、「大変なことになる」「今日だけ値引きできる」と言って短時間で契約を決めさせようとします。お金を受け取った後はいい加減な工事をしたり、無用な機器を設置したり、工事に来ない場合もあります。

みなさんの周りでも、高齢者の方の家が次々に工事をしているのを見かけたら「本当に必要な工事ですか」「信用できる業者さんですか」と声をかけてみましょう。



### 点検商法いろいろ

- **挨拶商法** …… 「近所で工事をしています」と挨拶に来て、無料点検やモニター工事を勧誘。
- **次々商法** …… 一つ工事を契約すると、「あっちもこっちも修理が必要」と次々に契約させる。
- **シロアリ商法** …… 床下を点検し、虫の死がいなどを見せて「このままでは家がつぶれます」と不安をあおる。
- **浄水器商法** …… 水道管内部のさびた写真や水道水に試薬をたらして体に悪い影響があると思わせる。
- **消火器商法** …… 「消火器には使用期限があるので買い替えが必要」と不必要な購入をすすめる。

### 防止するには

住宅や水道工事などは専門知識が必要で、素人では判断が難しいものです。工事をする場合は、必ず見積もりを取り、じっくりと検討することが重要です。金額が大きい場合は、2～3社から見積もりを取るようにしましょう。

困ったときには、契約の前後にかかわらず神戸市の専門窓口にご相談しましょう。クーリング・オフや契約解除ができる場合もあります。

### 相談窓口

#### 神戸市すまいとまちの 安心支援センター (すまいるネット)

住まいに関する相談に「建築士」「消費生活相談員」「ファイナンシャルプランナー」など専門の相談員が無料でアドバイスを行います。

☎ (078) 647-9900

● **相談受付**：10:00～17:00  
(水曜休み、年末年始など除く)

#### 水道局お客さま 受付センター

水道に関するご相談・問い合わせをお伺いします。

☎ (078) 797-5555

● **受付時間**：月曜～金曜 9:00～17:15  
(祝日、12月29日～1月3日除く)

#### 水道修繕 受付センター

ご家庭での水漏れなどのトラブルに24時間365日対応しています。(水道の修繕は、指定給水業者が行えます)

☎ 0120-976-194

(通話料無料)

● **受付時間**：24時間

※集合住宅の場合は、管理組合等にご連絡ください。

## ケース④

# 特殊詐欺（振り込め詐欺等）～その電話、本当かしら？～

『振り込め詐欺』という言葉が新聞やテレビなどを通じて耳にされている方は多いと思います。これ以外にも詐欺の手口は複雑になり、複数人で「証券会社」「会社」「金融庁職員」「警察官」「弁護士」などをかたって電話をし、高齢者をだます『劇場型』と呼ばれる手口も増えています。

このような被害に遭わないように、最新の手口を身近な高齢者に伝えましょう！積極的に声をかけることで、高齢者が悪質商法に気づくきっかけになります。

## 詐欺のパターン

### ●行政機関をかたる場合

「還付金があるのでATMへ行って手続きしてください」  
⇒ATMを操作しても、お金を受け取ることは絶対にできません。  
連絡をしてきた区役所等の連絡先を自分で調べて電話を試みましょう。

### ●家族になりすます場合

「携帯の電話番号が変わった」  
「風邪をひいて、声が変わっている」  
⇒変わる前の番号に電話をしましょう。  
他の家族に連絡を取ってみましょう。

### ●百貨店や銀行協会をかたる場合

「あなたのクレジットカードでハンドバックを買おうとしている人がいる」  
「カードが不正に使われた可能性がある」  
⇒銀行協会や百貨店の電話番号を自分で調べて電話を試みましょう。

### ●公的機関をかたる場合

「個人情報がもれている」  
「個人情報を削除してあげる」  
⇒連絡をしてきた公的機関の連絡先を自分で調べて電話を試みましょう。

## 振り込みをしない詐欺

最近では、

- ①息子をかたって電話をかけ、土地勘のない場所に現金を持って来るように呼び出し、待ち合わせ場所に息子の代理の者が取りに来る
  - ②指定した住所にお金を送るように指示する
  - ③電子マネーを購入させて識別番号を連絡させる
- といった「振り込みをしない詐欺」も増加しています。



これら以外にも「あなたの名前で老人ホームの入居権利金を立て替えている」、「未公開株を買う権利があなたに当たった」や「建設中の老健施設に入居する権利をあなたは持っている。譲ってほしい」などの電話がかかってくるケースもあります。

## 防止するには

### ●電話口でお金のもうけ話が出たら…それは詐欺、と 思うくらいの気持ちで！

実在する会社名や警察官、弁護士、公的機関を名乗る者が電話してくるので、警戒心がゆるみ信用してしまいがちです。

未公開株、社債…だけでなく、最近話題になっているもの(例:個人情報など)、高齢者が関心を持ちそうなもの(例:医療、老人ホームなど)や社会貢献(例:震災復興やオリンピック関連の債権など)につながるもの…など、だます口実は無数にあります。

### ●過去の損失を取り戻す「被害回復型」詐欺も発生！

一度でも、被害に遭った人は詐欺グループの『カモ』リストに載っているため、繰り返し勧誘される可能性があります。

### ●焦らず、落ち着いて考えてみよう！

このように人がだまされるのは、「なんとかしてあげないと」という家族を思いやる気持ちや「どうしよう」といったあせりから、冷静に判断することができなくなっているからです。

いずれの場合も「今すぐ」や「今日中に」など、振り込みの手続きを急がせようとします。その言葉こそが、詐欺の可能性が高いのです。

もし、コンビニなどのATMの前で携帯電話を片手に持って、慌てて操作している高齢者がいたら、落ち着くよう声をかけてください。

万一、振り込んでしまった場合でも、あきらめずにすぐに警察(☎110)に相談するように伝えてください。

## 相談窓口

### 金融庁 金融サービス利用者相談室

「未公開株を買う権利があなたに当たった。上場間近で必ず儲かる」や「社債を買値の3倍で買い取る」など怪しい投資勧誘について、相談員が相談・問い合わせをお伺いします。

☎ 0570-016-811

●受付時間：月曜～金曜 10:00～17:00 (年末年始など除く)