

高齢者の消費生活

見守りガイドブック



横浜市

地域で見守り、気づいてつなぐ！

『高齢者の消費者被害を防ぎましょう』

一人暮らしやご夫婦だけで暮らす高齢者世帯が増え、高齢者をねらった悪質商法が次々と発生しています。

消費者被害をくい止めるには、高齢者本人が被害にあわないように問題意識を高めていただくことはもちろんですが、地域の人たちの「見守り」や「気づき」で、相談機関につないでいただくことが重要です。

そこで、ちょっとした高齢者のくらしの中の変化から、消費者被害発見につながる気づきのポイント等を集めて、「見守りガイドブック」を作成しました。

参考にさせていただければ幸いです。

※「見守りガイドブック」は横浜市消費生活応援隊が作成したものを
ご同意をいただいて、市(経済局)が編集・発行しています。



目次

〔1〕 だまされやすいシニアの条件	1
〔2〕 こんな高齢者の気持ちを利用して狙っています	1
〔3〕 悪質商法に高齢者が狙われる原因	2
〔4〕 高齢者の消費者トラブルの特徴（何故だまされてしまうのか…）	3
〔5〕 消費者被害救済のために役に立つ法律（主なもの）	4
〔6〕 被害に遭わないためのポイント	5
〔7〕 被害発見の為の気づきのチェックポイント	6
〔8〕 相手を傷つけない様に状況を尋ねる声掛けの仕方	7
〔9〕 被害に遭ってしまった時の対応	8
〔10〕 消費生活総合センターに相談を勧める前に	9

[1] だまされやすい シニアの条件

- 1 一人暮らし、家族と疎遠、仕事をしていない、話し相手がいない人
- 2 お土産をたくさん買ってしまう人(あの人にもこの人にもと人が良い)
- 3 ○○が効くをためしたくなる性格
- 4 手紙や電話の返事を欠かさない人
- 5 人の話に合わせてしまう人
- 6 テレビを見て泣くことが多い人
- 7 最近「ありがとう」と言われていない人
- 8 自分が必要とされなくなっている気がして寂しく感じている人



[2] こんな高齢者の気持ちを利用して狙っています

- 1 人の言うことを疑わず簡単に信用してしまう
- 2 だまされたことに気づかない
- 3 被害にあったと分かっても恥ずかしいと思い、人に言えない
- 4 被害にあったと分かっても人に迷惑をかけたくないと思い、人に言わない
- 5 人の良さ

[3] 悪質商法に高齢者が狙われる原因

- 1 高齢者は家にいる ⇒ 訪問販売や電話勧誘販売の標的
- 2 高齢者はお金を持っている ⇒ 老後の資金・退職金など使ってはならないはずのお金に目をつけられている
- 3 高齢者は不安をかかえている ⇒ 健康や将来、生活への不安
- 4 高齢者は考える力が低下してきている

「情報処理能力」
「判断力」

が低下し ⇒ 事が起こると混乱になり
パニック状態を引き起こす



そして判断しづらくなっていく

- 5 断れない文化的背景がある

育った時の教育や時代背景で『断ったら悪い』と思い込んでいる



「断っていいんだよ」と言ってあげて下さい、又 話は聞かない事が大事

- 6 孤立している=その為相談できない⇒これが狙われる最大の原因



[4] 高齢者の消費者トラブルの特徴(何故だまされてしまうのか…)

- 1 健康や経済的な不安につけ込まれる
(高価な健康機器の購入契約、健康食品、利殖商法、原野商法の二次被害 等)
- 2 勧められるままに契約してしまう
(その時は理解したつもりだが…、分からなくても理解できないと恥ずかしくて言えず、契約してしまう。お得感と急がされ契約)
- 3 親切にされると断れなくなる
(一人暮らしで相談相手がいない人も…、息子や孫みたいに感じて何とかしてあげたくなり…契約してしまう)
- 4 プライドやあきらめから 被害を隠す
(隠すとより被害が大きくなっていく)



[5] 消費者被害救済のために役に立つ法律(主なもの)

1 特定商取引法

訪問販売や電話勧誘販売など、消費者トラブルが起きやすい特定の販売形態を対象に、事業者が守るべきルールとクーリング・オフなどの消費者を守るルールを定めている。

2 消費者契約法

事業者の不適切な勧誘により、消費者が結んだ契約は取り消すことができる。

「誤認」して契約したことに気づいた時※			「困惑」の状態から脱した時※	
①不実告知	②断定的判断の提供	③不利益事実の不告知	④不退去	⑤退去妨害
契約内容の重要な事について嘘を告げられた場合	将来の変動が不確実なことを断定的に告げられた場合	有利なことだけを言って不利益なことを故意に告げられなかった場合	「帰ってください」と言っても帰らなかった場合	勧誘されている場所から「帰りたい」と言っても帰してもらえなかった場合
↓	↓	↓		
これで電話代が安くなる。でも実際は効果なし	値上がり確定。必ず儲かる	隣にマンションが建つ事を知りながら「眺望抜群」等と販売		

※「誤認」して契約したことに気づいた時 ①～③や「困惑」の状態から脱した時 ④～⑤から1年以内（但し平成29年6月3日より前は6ヵ月以内）で、契約締結から5年以内の契約

[6] 被害に遭わないためのポイント

- 1 うまい話はない！儲かるということ自体、疑った方がよい。
- 2 即断しない！じっくり考える。相談する。比較検討する。
急がせるのは要注意。（今日契約すればお得…）
- 3 予定していない勧誘は、自分にとっては本来必要ではないと思った方がよい。（突然の訪問販売や電話勧誘販売など）
- 4 財布と相談！借金してまで必要なのか？
ローン、クレジットカードは借金である。
- 5 断り方…「いりません。帰って下さい！」「お断りします」がベストです。
「結構です」「いいです」などは、相手に「了承した」と言われ、トラブルのもとになる。



被害発見の為の

[7] 気づきのチェックポイント

☆身の回りに次のような変化が見られたら

消費者トラブルに巻き込まれているおそれがあります。

荷物・郵便物

- 開けていない段ボール箱が積まれている
(不審な健康食品やカニなど、大量の新聞の景品類)
- 宅配便や郵便物がよく届く
(通信販売のカタログやダイレクトメール)
- 不審な契約書や高額な請求書が届いている

電話

- 電話におびえたり、慌てたりする
- ひんぱんに電話がかかってくる
- 電話を切れなくて困っている
- スマートフォンを見てそわそわしたり、慌てたりする

経済状況

- お金に困っている様子が見られる
- 急に節約やアルバイトを始めた
- 羽振りのいい話が多くなった
- 日用品を買いに行く機会が減った

来客・対人関係

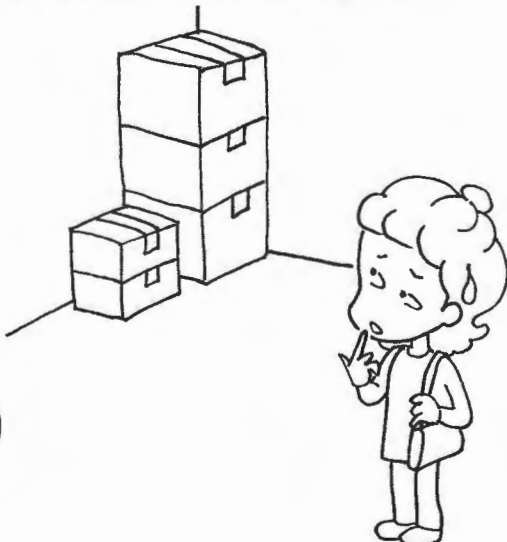
- 見知らぬ訪問者が次々に訪れている
- 見知らぬ人に話しかけられていた
- 見慣れない車がよく止まっている
(不審な業者や工事の車)

外出

- 外出から帰ると、様子がおかしい
- 業態不明の店や会場に出入りしている
- 急いで ATM (現金自動預払機) に行ったり、何度も銀行に行ったりする

その他

- 見慣れない商品や同じような商品がある
(新品の布団、浄水器、マッサージ器、ゲルマニウム温泉器、磁気活水器など)
- 修理やリフォームをひんぱんに
行っている
(屋根、外壁、床下、電話機周辺)
- 投資や靈感・祈祷などに関心
を持ち始めた
- 特定の話題に急に詳しくなった



[8] 相手を傷つけない様に状況を尋ねる声掛けの仕方

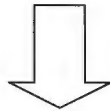
高齢者の不安な気持ちや困惑、家族に心配かけたくない、知られたくない等の気持ちを理解し、プライドを傷つけないで追いついでしまわないように声掛けしましょう

☆「何か困っていらっしゃいますか」「新しくなされたんですか」など世間話の中に自然に聞くとよいでしょう

☆「あれ？」と思ったら・・・誰にでも起きることであることを強調しながら「一緒に考えましょう」と進めていく

☆身近に相談できる人はいますか？と尋ねてみる

*例えば羽毛布団が積まれていたら、ストレートに聞くのではなく訪問販売で羽毛布団を買ってしまったが、クーリング・オフできた人の事例を話したり、業者のかたり口などを世間話のように話すとよいでしょう。



日数がたってしまっても、強引なかたり口や、過剰販売、「帰ってほしい」と言っても居座られ、仕方がないので契約してしまった等は、消費者契約法で解約できることもある。

あきらめず、まずは **消費生活総合センター** に相談しましょう。

[9] 被害に遭ってしまった時の対応

- 1 勝手にあきらめない
- 2 期限がある場合が多いので、速やかに対応を！
(クーリング・オフや契約取消し)
- 3 専門家への橋渡し・・・消費生活総合センターや警察へ
- 4 被害者への説明・説得
被害にあっていることに気づかない場合の説明や被害届を出す事への説得

本人が横浜市消費生活総合センターに相談を望まない場合は、
地域包括支援センターに知らせると良い



[10] 消費生活総合センターに相談を勧める前に

- * 消費生活総合センターに相談する際には、どのような被害にあったか、ご本人に簡単に整理していただくと、スムーズに相談ができます。解決のためには、できるだけご本人からの相談を勧めることが大切です。

相談項目メモの例

- | | |
|---------------|-----------------------------|
| ① 契約（購入）したもの | |
| ② 契約した日時 | _____年 月 日（ ） 時ごろ 場所 |
| ③ 契約金額 | _____円 |
| ④ 代金の支払い状況 | 全額を支払い済み 一部のみ支払い済み 未払い |
| ⑤ 代金の支払い方法 | 現金 クレジットカード 銀行・郵便振込 その他（ ） |
| ⑥ 契約（購入）した商品は | 自宅にあるか？ ある ない |
| ⑦ 契約（購入）した商品は | すでに使用したか？ 使用した 使用していない 両方ある |
| ⑧ 業者からもらった書類を | 持っているか？ 持っている 持っていない |
| ⑨ 業者名 | |



トラブルに遭ったことは恥ずかしいことではありません。気がねなく安心してセンターに連絡するよう、本人に勧めて下さい。

相談の電話では……このようなことをお聞きします。

- どのように勧誘を受けたのですか？
- どこで勧誘を受けましたか？
- 勧誘に対してどう感じて契約しましたか？

☆ 業者からもらった書類（契約書 見積書 領収書 納品書 その他）を手元に用意しておきましょう。振り込み用紙、領収書などもあれば用意してください。

横浜市消費生活総合センター（消費生活相談窓口）

電話番号（045）845-6666

消費者トラブルで困ったときの相談窓口

横浜市消費生活総合センター

消費生活相談：☎045-845-6666〈相談専用〉

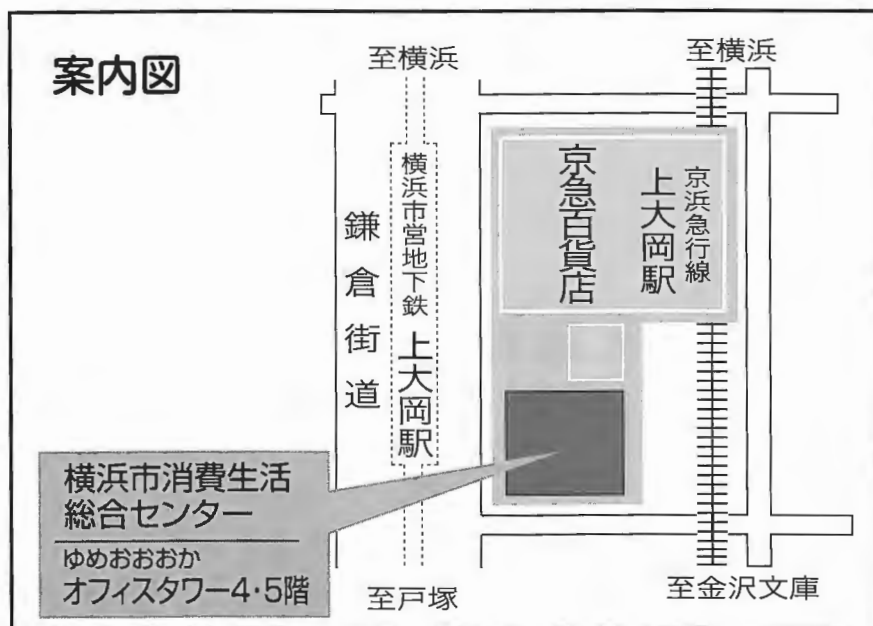
電話相談時間

平日：午前9時～午後6時 土・日曜：午前9時～午後4時45分
※祝日・休日、年末年始(12月29日～1月3日)を除く

市内在住のほか在勤・在学の方を対象に、商品・サービスの契約トラブルなどの相談を専門の資格を持つ消費生活相談員がお受けします。まずはお電話ください。

予約制 面接相談は事前に電話で予約の上、センターまたは区役所で行います。(平日のみ)

- 相談対応の内容は…
- 問題解決のための助言・情報提供
 - 購入した製品の欠陥、事故の相談受付や報告
 - 契約トラブルのあっせん等



〒233-0002 横浜市港南区上大岡西1-6-1 ゆめおおおかオフィスタワー4階・5階
※市営地下鉄、京浜急行「上大岡」駅下車、徒歩約3分

高齢者の消費生活 見守りガイドブック

平成29年10月発行

原稿・イラスト作成：横浜市消費生活応援隊

編集・発行：横浜市経済局消費経済課

横浜市中区港町1-1

☎045-671-2584