

あなたの見守りで地域の高齢者を悪質業者から守ろう!

高齢者

# あんしん ハンドブック

保存版



アリバーバ

アリンコちゃん

宮崎県消費生活センター

# はじめに

高齢者の消費者トラブルが深刻な中で、トラブルの未然防止、早期発見をするためには、ご本人自らが被害に遭わないよう注意するだけでなく、地域社会全体で高齢者を見守り、支援する必要があります。

この「高齢者あんしんハンドブック」では、日頃の見守り活動に役立つ情報を掲載していますので、ご活用いただければ幸いです。

## 目次

●第1章 見守り活動にあたって	
本冊子の活用例	01
高齢者の消費者トラブルの特徴	02
高齢者の消費者トラブルを発見したら	03
見守りをする際の「気づき」のチェックポイント	04
●第2章 高齢者に多いトラブルと見守りのポイント	
事例1 訪問販売	06
事例2 通信販売	07
事例3 点検商法	08
事例4 ハイハイ商法(催眠商法)	09
事例5 展示会商法	10
事例6 無料の健康講座商法	11
事例7 送りつけ商法	12
事例8 押し買い(訪問購入)	13
事例9 劇場型勧誘・利殖商法	14
事例10 還付金詐欺	15
インターネットでの契約トラブル	16
暮らしの事故から高齢者を守ろう!	18
●第3章 トラブルの対処法と相談窓口	
クーリング・オフ	19
こんな言葉に要注意	22
こんな方法で悪質な電話を撃退!	22
断り方を覚えておこう!	23
こんなふうに声をかけてみましょう	23
よくある質問	24
判断能力が低下してきているかもと思ったら	26
出前講座のご案内	27
相談窓口いろいろ	28
市町村相談窓口	29

## 本冊子の活用例



高齢者の消費者トラブルを防ぐには、身近な皆さんの見守りが大きな助けになります。

### ①知る

- トラブル事例を読んで、最近の手口と対策を知る
- 高齢者の方への声かけ、気づきのポイントを知る
- 最寄りの消費生活センターなどの相談窓口を知る



### 見守り活動

### ②気づく

「いつもと様子が違うな」と変化に気づく

### ③声かけ

さりげなく事情を聞いてみる

### ④事実確認

内容を確認する



### ⑤情報提供

相談機関に(支援を必要とする高齢者の)情報をつなぐ



# 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。

悪質業者は、優しい言葉で近寄ってきて、高齢者の話をよく聞いてくれます。自分の子どもや孫のような世代の販売員から契約を勧められたり、困っているそぶりを見せられると、契約してしまうケースもあります。

販売員と親しくなっているため、自分がだまされているとは気づきにくいのです。

## 特徴2

### 被害を打ち明けない。誰にも相談しない。

被害に遭ったと気づいても「恥ずかしい」「まわりに迷惑をかけたくない」「息子や娘に叱られるのが嫌」「だまされた自分が悪い」と考え、誰にも相談しないケースが多くあります。

また、悪質業者から「誰にも言ってはいけない」と口止めされている場合もあります。

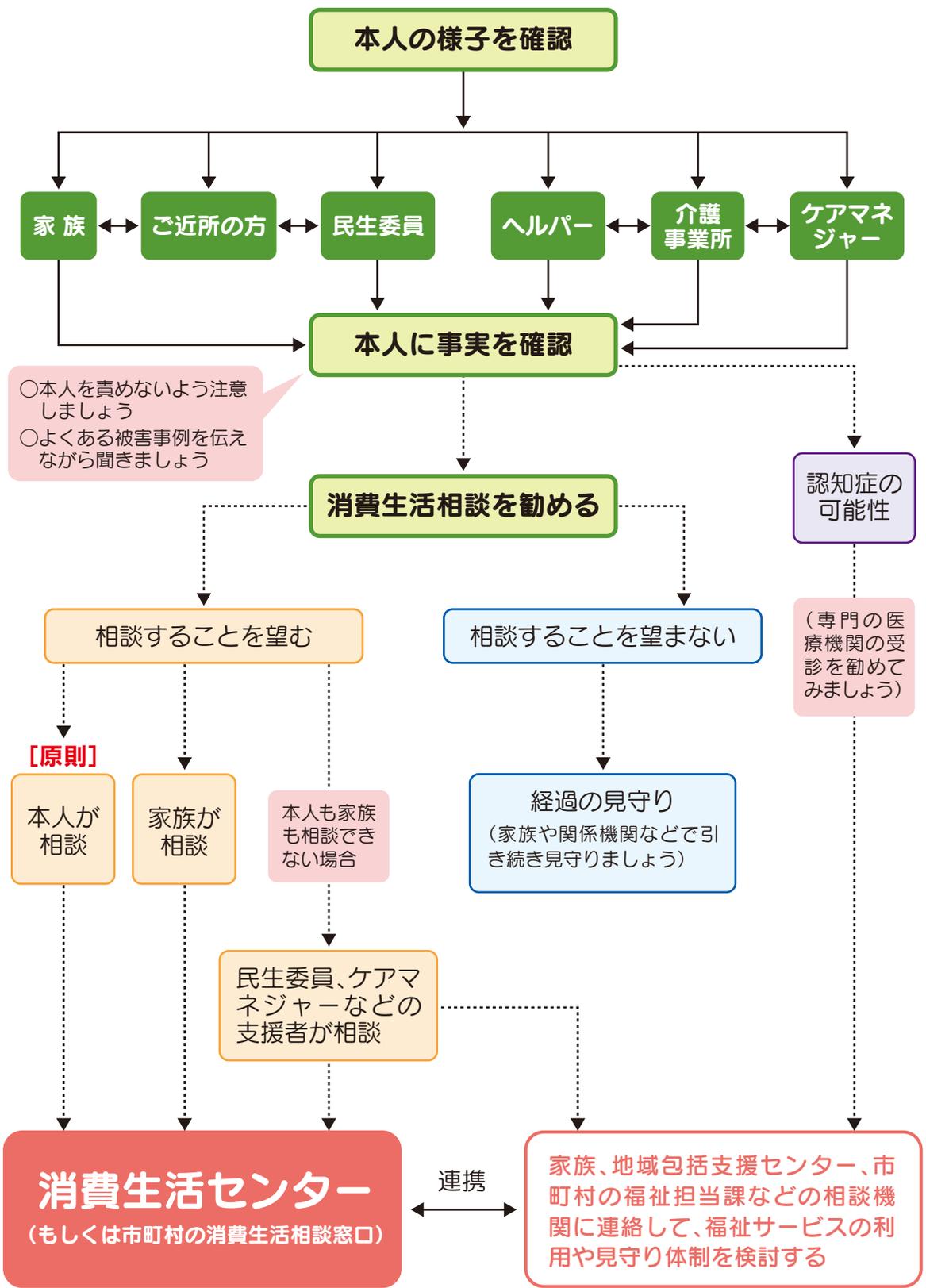
## 高齢者が抱える3つの不安



## 高齢者に教えましょう

悪質業者や詐欺の相手はだましのプロです。誰でも、だまされる可能性があります。日頃から警戒心を持つことが大切です！

# 高齢者の消費者トラブルを発見したら



# 見守りをする際の「気づき」のチェックポイント

## 【見守りの方～主に民生委員・ご近所の方などの場合～】

### ●家の外の様子から

- 見慣れない人が出入りしている 6ページへ

訪問販売の勧誘を受けていたり、契約を結ばされている可能性があります。

- いろいろな工事が立て続けに行われている 6、8ページへ

訪問販売で次々に勧誘を受けていたり、点検商法の被害に遭っている可能性があります。

### ●話している時の表情を見ていて

- いつもより表情が暗く元気がないようだ 6ページ以降へ

悪質商法の被害に遭った高齢者は、しばしば自分を責めてふさぎ込むことがあります。

- お金に困っているような様子がみられる 6ページ以降へ

急にお金に困りだした場合は、高額な商品や投資の契約をさせられている場合があります。また、消費者金融からの借り入れなどで、多重債務におちいっている可能性があります。

### ●外出先や交友関係の変化から

- 急に外出が増えた。急に親しい人ができたようだ 10、11ページへ

訪問時に家にいない回数が増えたときには、展示会商法や健康講座商法などの販売会場へ出かけている可能性があります。

### ●外出先で

- (特に年金支給日に)金融機関やコンビニのATMに見慣れない人が同行している 6、8ページへ

訪問販売や点検商法で不要不急の契約をし、業者にATMまで連れて行かれて、代金の支払いをさせられている可能性があります。

- ATMの前で携帯電話をしながらあわてている 15ページへ

還付金詐欺や振り込み詐欺などに遭っている可能性があります。

### こちらもチェック

こんなふうに声をかけてみましょう

23ページへ

高齢者の消費者トラブルを発見したら(フローチャート)

3ページへ



## 【見守りの方～主に**ご家族・ヘルパー**などの場合～】

### 家の中の様子から

- 家に見慣れないダンボール箱や新しい商品、  
契約書類、領収書などがある 6、7、11ページへ  
健康講座商法などでまとまった量の健康食品や健康器具などを次々購入させられている可能性があります。また、通信販売でよく分からないままに不要な商品などを購入している可能性もあります。
- カレンダーに不審な印が増えた 6、10、11ページへ  
展示会商法や健康講座商法などの販売会場へ出かけていたり、訪問販売により次々と契約を交わしている可能性があります。
- 不審な請求書、督促状が届いている 16ページへ  
架空請求に遭っている可能性があります。消費者金融からの請求書などがある場合には、多重債務におちいっている可能性もあります。
- 見知らぬ会社のパンフレット、権利証などがある 14ページへ  
買え買え詐欺(劇場型勧誘、利殖商法)に遭っている可能性があります。
- パソコンを利用しなくなった、逆にパソコンばかりしている 16、17ページへ  
インターネットトラブルに遭っている可能性があります。

### 家の外の様子から

- 見慣れない人が出入りしている 6ページへ  
訪問販売の勧誘を受けていたり、契約を結ばされている可能性があります。
- いろいろな工事が立て続けに行われている 6、8ページへ  
訪問販売で次々に勧誘を受けていたり、点検商法の被害に遭っている可能性があります。

### 話している時の表情から

- いつもより表情が暗く元気がないようだ 6ページ以降へ  
悪質商法の被害に遭った高齢者は、しばしば自分を責めてふさぎ込むことがあります。
- お金に困っているような様子がみられる 6ページ以降へ  
急にお金に困りだした場合は、高額な商品や投資の契約をさせられている場合があります。消費者金融からの請求書などがある場合には、多重債務におちいっている可能性もあります。

### 外出先や交友関係の変化から

- 急に外出が増えた。急に親しい人ができたようだ 10、11ページへ  
いそいそと楽しそうに出かける回数が増えたときには、展示会商法や健康講座商法などの販売会場へ出かけている可能性があります。

# 突然業者が訪問してきて…

## 【事例1 訪問販売】



突然訪問してきた業者から、不安をおおられ、次々と強引に勧誘され、最終的に高額な契約になってしまうトラブルがあります。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

- 見慣れない人がたびたび出入りしていたり、家の中に新しい商品が増えているのに気がついたら注意が必要です。さりげなく声をかけてみましょう。  
→ 声のかけ方 23ページ
- 必要がなければきっぱりと断るよう伝えましょう。→ 断り方 23ページ

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 訪問販売はクーリング・オフが適用になります。→ クーリング・オフ 19ページ
- クーリング・オフ期間を過ぎても、あきらめないで相談を!**

### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 高齢者など判断力が不十分な方の不安をおおって、次々に高額な契約を勧誘する場合があります。自宅にまとまった現金を置かないよう勧めましょう。
- 認知症が疑われるような場合は、医療機関の受診を勧めましょう。また、成年後見制度の利用についても検討しましょう。  
→ 成年後見制度 26ページ

必要がなければ、「必要ありません」ときっぱりと断ることが大切です。

# 新聞や雑誌、テレビなどの広告を見て…

## 【事例2 通信販売】



新聞や雑誌、テレビ(ショッピング)、インターネットなどの広告を見て、洋服や靴などを購入したが、届いた商品は通常より小さめに作られていてサイズが合わなかった、といったトラブルがあります。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

- 通信販売は便利ですが、トラブルも多いことを情報提供しましょう。
- 広告やセールストーク、芸能人の話などの印象だけで買わないように伝えましょう。

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 返品ができるかどうかや、返品ができる場合の条件などについて確認してみるよう伝えましょう。

→ 返品に関する記載がない場合

19ページ下

※ 通信販売にはクーリング・オフの適用はありません。 → クーリング・オフ 19ページ

### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 注文する前に、返品の条件などをよく確認しておく和良好的ことを伝えましょう。



通信販売は、実際の商品が広告のイメージと異なる場合もあります。返品の条件などを事前にしっかり確認した上で、注文しましょう。また、健康食品やサプリメントを購入する場合、1回だけの購入のつもりが、いつの間にか定期購入になっていたという場合もあるので、購入の条件についても事前にしっかり確認しましょう。

# 無料の点検をしてくれるというので…

## 【事例3 点検商法】



無料の点検サービスを装った業者が訪問してきて、事実と異なることを告げ、消費者の不安をあおり、高額商品を売りつけたり、高額工事契約をさせる手口です。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

- 見慣れない人がたびたび出入りしていたら、その家の人にさりげなく声をかけてみましょう。→ **声のかけ方** 23ページ
- 無料点検はサービスではなく、その後で契約をさせることが目的であることを伝えましょう。

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 訪問販売で契約した場合はクーリング・オフが適用になります。  
→ **クーリング・オフ** 19ページ

### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 点検の勧誘には様々な事例があることを伝えましょう。

「ふとんにダニがいる」  
→ **高額な寝具を売りつける**

「床下の湿気がひどい」  
→ **除湿乾燥剤を多量に売りつける**

「床下にシロアリがいる」  
→ **高額のシロアリ駆除サービスや  
床下補強工事を契約させる**

「水道水の汚れがひどい」  
→ **高額の浄水器を売りつける**

- 安易に業者を家に上げないように伝えましょう。

業者は言葉巧みに、時に強引に契約をさせようとします。「点検だけして帰ってもらおう」という考えは危険です！

# 日用品を安く売っている会場に行ったら…

## 【事例4 ハイハイ商法(催眠商法)】



狭い会場に人を集めて、販売員が巧みな話術で場を盛り上げながら、日用品をタダ同然で販売し、冷静な判断ができない高揚した雰囲気の中で高額な商品(布団や健康食品など)を売りつける手口です。

- 安い商品は最初のうちだけです。必ず高額商品を勧められます。
- 「ハイハイ、買います」と周りで手を挙げている人はお店の関係者かもしれません！
- 体験談を利用して、あたかも自分にも同じような効果があるかのように思わせるのも手口の一つです。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

- 出かけて物を購入する回数が増えたような場合には、さりげなく声をかけてみましょう。
- 安売りに見えても結局は高額の商品を売りつけるのが目的であることを情報提供しましょう。

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 購入した状況によっては訪問販売に該当し、クーリング・オフが適用になる場合があります。あきらめずに消費生活センターに相談するよう勧めてみましょう。  
→ [クーリング・オフ 19ページ](#)

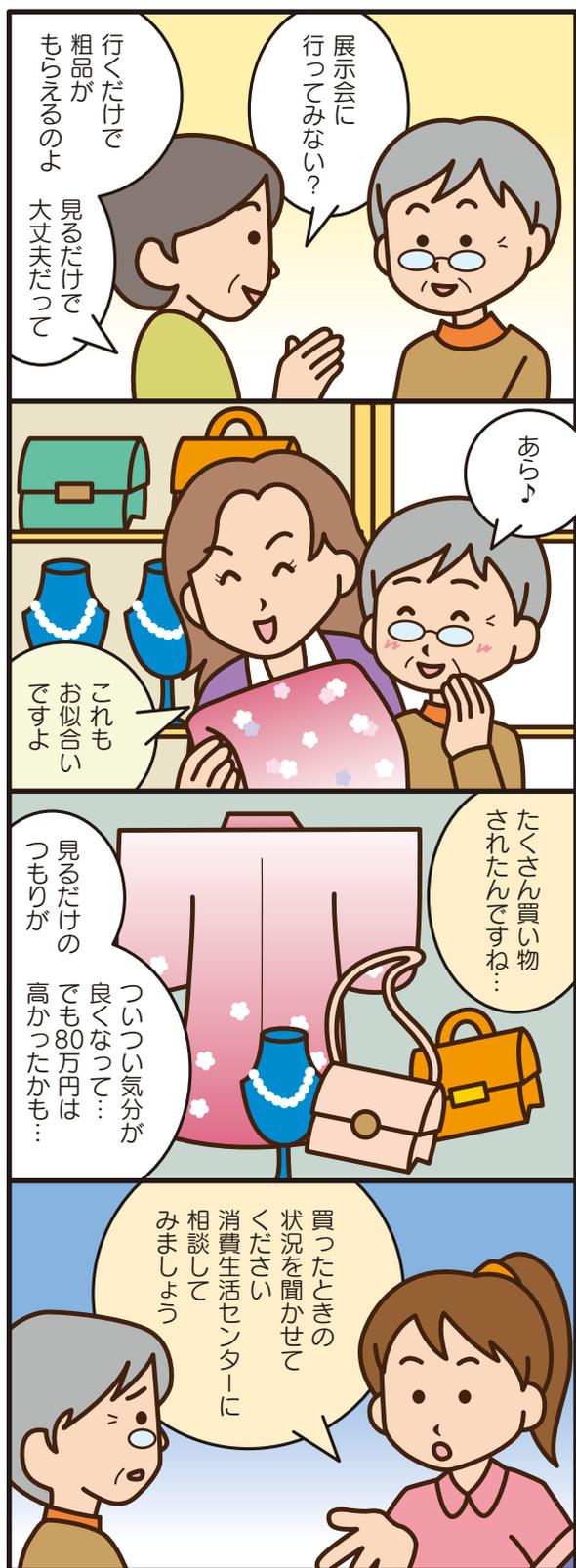
### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 会場では言葉巧みに気分よくさせて高額な商品を次々と契約させられます。安易に出向くのはやめるように伝えましょう。
- その場ですぐ契約するのは注意が必要なことを伝えましょう。
- 怪しげな会場へは近付かないように勧めましょう。

「タダの商品だけもらおう」「安い商品だけ買って帰ろう」という考えは危険です！

# 展示会に出向いたら…

## 【事例5 展示会商法】



「行くだけで粗品がもらえる」「見るだけでいいから」などと着物や宝石などの展示会に誘われて、会場に出向くと、販売員に優しく話しかけられたり、「とてもよく似合っている」と褒められたりします。最終的には高額の商品を次々に勧めてくる手口です。

「高額だから」と断っても、分割払いの利用を勧めてくるのも特徴の一つです。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

- 優しく話しかけられたり、よく似合うと褒められるのは、気分を良くして次々に商品を購入してもらうことが目的であることを情報提供しましょう。

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 購入した状況によっては訪問販売に該当し、クーリング・オフが適用になる場合があります。あきらめずに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。

→ クーリング・オフ 19ページ

### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 会場では言葉巧みに気分よくさせて高額な商品を次々と契約させられます。安易に出向くのはやめるように伝えましょう。
- その場ですぐ契約するのは注意が必要なことを伝えましょう。

「見るだけでもいい」「粗品がもらえる」という言葉を安易に信じて出向くのは危険です。分割払いを勧められて、月々の支払いが少額に見えても、最終的には高額になります。継続的に全額支払うことができるか、慎重に検討しましょう。

# 空き店舗等での無料健康講座に出かけたら…

## 【事例6 無料の健康講座商法】



空き店舗だったところを会場にして、高齢者を集めて健康についての話をします。

最初は無料で体験ができたりしますが、最終的には高額な健康食品や健康器具の購入を勧められます。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

- いそいそと講座に出かける回数が増えたような場合には、さりげなく声をかけてみましょう。
- 子どもや孫と同じ年頃の販売員が優しく話しかけてくれるかもしれませんが、高額の健康食品や健康器具などを購入させるのが目的であること、期間限定の会場などが多いことを情報提供しましょう。

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 購入した状況によっては訪問販売に該当し、クーリング・オフが適用になる場合があります。あきらめずに消費生活センターに相談するよう勧めましょう。  
→ [クーリング・オフ](#) 19ページ

### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 健康食品は医薬品ではありません。医薬品として国の承認を受けていないものを「病気が治る」などと医薬品的な効果効果とうたって販売することは禁止されています。
- 健康器具（家庭用電気治療器具類）について効果効果をうたうためには、国の認証等を受ける必要があります。また、健康器具は、病気を治すことが期待できるものではありません。
- 「病気が治る」「絶対に治る」「医者も推薦」といったことを言う業者には注意するように伝えましょう。

安易に無料の体験講座に出向くと、足繁く通った末に、高額の商品を勧められます。

# 注文した覚えのない商品が突然送られてきて…

## 【事例7 送りつけ商法】



注文した覚えのない商品が突然送られてきて、代金を請求される商法です。

代金引換で送られる場合や現金書留用の封筒が同封される場合があります。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

- 「家族の誰かが注文したのだろう」と勘違いして代金を支払ってしまうケースも多くあることを情報提供しましょう。
- 商品を注文した場合などは、普段から家族とコミュニケーションをとって、情報を共有するよう伝えましょう。

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 注文していない商品が届いたら、受取拒否をしましょう。
- また、その際、送り主である事業者名、住所、電話番号、商品名を控えて消費生活センターに相談するよう勧めましょう。

### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 送りつけてくる前に電話をかけてきて、「以前申込みのあった商品を送ります」と言われ、「覚えがない」と言うと、強引に契約を迫ってきて、曖昧な返事をしたら契約になってしまった、という事例もあることを情報提供しましょう。

送りつけられる商品は、健康食品や、カニなどの海産物、皇室関係の本などの場合があります。



注文していない商品が届いても、代金を支払う必要はありません。

# 不要品を買い取るという電話がきて…

## 【事例8 押し買い(訪問購入)】



「いらなくなった古着や靴はありませんか」「不要品ならなんでも買い取ります」などと突然電話をしてくたり、訪問してくたりして、最終的に「貴金属も買い取りしますよ」と持ちかけてきます。結局、相場より安く買い取られてしまいます。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

次のようなことを情報提供しましょう。

- 最初は女性からの電話であっても、実際に訪問してくるのは男性の場合もあります。
- 被害に遭うのは、一人暮らしの女性が多い傾向です。家の中に男性が上がり込んで、強く買取りを迫られ、恐怖を感じることもあります。

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 押し買い(\*店舗以外の場所での業者による買取)は『訪問購入』として法律で規制されていて、クーリング・オフができます。  
→ [クーリング・オフ 19ページ](#)

### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 買い取ってもらうつもりがなければ、キッパリと断るよう、伝えましょう。
- 強引に買取りを持ちかけられても断るよう、伝えましょう。
- 不要品は、前もって処分するなど整理しておくよう、勧めましょう。

一度貴金属などを渡してしまうと、取り戻すことは非常に困難です。長時間居座られたり、恐怖を感じるような場合は、警察に連絡しましょう。

# 「必ず儲かる」「名義を貸して」と電話があつて…

## 【事例9 劇場型勧誘・利殖商法】



「値上がり確実」「必ず儲かる」ことを強調して、投資や出資を勧誘する商法です。金融庁や市役所などをかたる人物が電話をかけてくるのが特徴です。電話の他にも、最初にパンフレットなどが入った封筒が届く場合もあります。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

- 「必ず儲かりますよ」を信用しないこと。「名義貸しは違法。お金で解決しますよ」は詐欺だということを伝えましょう。
- 新聞報道などを見て最新の手口について知ることが大事ということを伝えましょう。

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 不審な電話があつたり、被害に遭ってしまった時は、すぐに警察に相談するよう勧めましょう。

### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 「老人ホーム入居権があなたに当たった」「両親を入居させたいので、あなたの権利を譲って」と、人の助けになりたいといった親切心に付け込む悪質な手口もあることを伝えましょう。
- 不審な電話はすぐに切ること。安易に話を聞き続けると言葉巧みにだまされてしまうことを伝えましょう。

→ 留守番電話等の活用法 22ページ

被害に遭ってしまうと、お金を取り返すことは困難です。「必ず儲かる」などと勧誘する業者を信用してはいけません。内容が理解できないときは、きっぱりと断りましょう。

# 医療費の還付金があると電話がきて…

## 【事例10 還付金詐欺】



市役所や社会保険事務所など公的機関の職員を名乗る人から「払いすぎた健康保険料や医療費の還付がある」と電話があり、「スーパーやコンビニのATMに行くように」と言われます。教えられたとおりに操作をすると、実際には相手にお金を振り込んでしまいます。

## 見守りポイント

### 日頃の声かけで

- スーパーやコンビニのATMを指定するのは、警戒が厳しい金融機関のATMを避けるのが目的であることを情報提供しましょう。
- 金融機関では、職員からの声かけに協力するよう伝えましょう。
- ATMの前であわてていたり、携帯電話で話しながら操作をしている人を見かけた時は、思い切って声をかけてみましょう。

### トラブル解決に向けたアドバイス

- 電話で還付金の連絡があったり、お金を振り込んでしまったら、すぐに警察に相談するように勧めましょう。

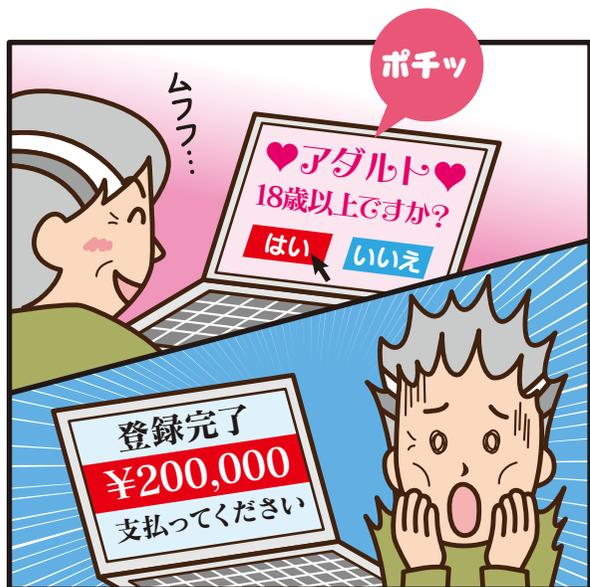
### 今後のトラブル防止に向けたアドバイス

- 市役所の者だと言われても、実在する職員か確認しましょう。なお、社会保険事務所は現在存在しません。（※年金事務所となっています。）
- 相手は、冷静に考えたり、周囲に相談する余裕を与えないようにしてきますが、話を鵜呑みにせず、まず周りに相談するよう伝えましょう。

→ 留守番電話等の活用法 22ページ

振り込んでしまったお金を取り返すことは困難です。公的機関が電話で還付金の連絡をすることはありません。公的機関がATMからお金を還付することはありません。

# インターネットでの契約トラブル



## ■ワンクリック請求

無料と書かれたアダルトサイトなどで、年齢確認のボタンをクリックすると、「登録完了」「料金〇万円」などと表示され、高額な料金を請求する手口です。

アダルトサイト以外にも、占いやゲーム・アニメ・小説のサイトなどから誘導されて、料金請求を受ける事例もあります。

絶対に相手に連絡をとってはいけません。連絡をしてしまうと、個人情報を聞かれて、執拗に請求が続くなど、状況が悪化してしまいます。  
無視することが一番の対処法です。



## ■架空請求

「あなたが以前利用した際の料金が未納です。このままでは裁判になります。」などと身に覚えのない料金を請求するメールが突然送られてくる手口です。また、「料金未納の件がマイナンバーに登録されます」と言ってくる場合もあります。

→ [マイナンバー総合フリーダイヤル](#)  
28ページ

※ハガキや電話で突然連絡がくる場合もあります。不安な場合は、消費生活センターに相談しましょう。

利用した覚えのない料金等は支払う必要はありません。相手に連絡するように書いてあるのを無視しても、裁判やマイナンバーへの登録など、相手の言うようなことはありません。絶対に連絡しないようにしましょう。安易にすると、個人情報を知られて、執拗な請求が続くなど、状況が悪化してしまいます。



## ■サクラサイト

「お金をあげるので話を聞いてほしい」「芸能人の悩みを聞いてほしい」などとメールで悪質な出会い系サイトに誘い込み、サイト内で頻繁にメールのやりとりをさせ、高額な利用料を支払わせるなどの手口です。

「副業しませんか」といった内容の他のサイトから誘導されるケースもあります。

知らない人からのメールには注意しましょう。

メールは別人になりすまして送ることができます。特に、芸能人を名乗ってくる場合など、本当かどうか確認できない相手とはメール交換しないでください。



## ■インターネットショッピング

インターネットショッピングやインターネットオークションは便利なものですが、

「前払いしたのに、商品が届かない」  
 「注文先と連絡が取れない」  
 「商品が届いてみたら故障していた」  
 「注文した商品と違っていた」といったトラブルも発生しています。

手数料や送料、返品・返金等の条件を事前によく確認してから注文しましょう。

購入前に、業者の住所、氏名、電話番号、メールアドレスなどを確認し、画面を印刷するなどして、控えをとっておきましょう。

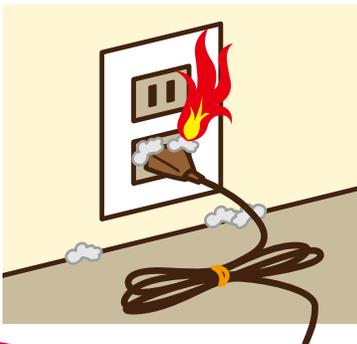
# 暮らしの事故から高齢者を守ろう!

## ●家電製品等による思わぬ事故を防ぎましょう! 電化製品・ガス器具等

ストーブの近くやこたつの中で、洗濯物を乾かさない。



電源コードは束ねたままで使わない。コンセントはこまめに掃除してほこりや水を取る。



ガスコンロを使用する際は、袖などが広がった衣類は避け、引火しやすいものを周囲に置かない。



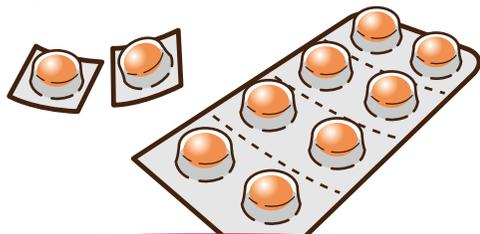
### 見守りチェックポイント!

- 民生委員さん等……製品事故について、注意喚起しましょう。
- ヘルパーさん等……危ない使い方をしていないか、一緒に点検してみましょう。

## ●誤飲事故を防ぎましょう! 薬・石鹸

薬は1錠ずつに切り分けない。

薬を包装ごと誤飲しやすく、角が鋭くなるなど危険です。



食卓に、食べ物と間違いやすい石けんなどを置かない。



### 見守りチェックポイント!

- 民生委員さん等……誤飲事故について、注意喚起しましょう。
- ヘルパーさん等……薬の保管状況や食卓に誤飲するような物がないか、一緒に確認してみましょう。

### こちらも注意!!

リコール(回収、無償修理等)対象製品による火災等の重大事故が多数発生しています。リコール対象製品を持っている場合は、ただちに利用を中止して、事業者に連絡しましょう。リコール情報は消費者庁から情報提供されます。

消費者庁 リコール

検索

# クーリング・オフ

クーリング・オフとは、訪問販売など法律で定められた特定の取引の場合、一定の期間内であれば、無条件で契約の解除をすることができる制度です。

[表1]

取引形態	適用対象	期間
訪問販売	店舗以外の場所での契約(キャッチセールス、アポイントメントセールスも含む)	8日間
電話勧誘販売	事業者から電話で勧誘を受けてした契約	8日間
特定継続的役務提供	エステ・語学教室・家庭教師・学習塾・パソコン教室・結婚相手紹介サービス・美容医療	8日間
連鎖販売取引	マルチ商法による取引	20日間
業務提供誘引販売取引	内職商法やモニター商法などによる取引	20日間
訪問購入	店舗以外の場所での業者による物品の買取り	8日間

## クーリング・オフの期間の数え方

(例)

契約書を受け取ったのが水曜日だったら…  
8日間の場合だと、次の水曜日までとなります。  
(契約書を受け取った日を1日目と数えます)



ただし、  
クーリング・オフが  
できない商品・サービスも  
ありますので、詳しくは  
消費生活センターに  
お尋ねください。



通信販売は、  
クーリング・オフが  
できないんだよ!

## よく確認しよう! 通信販売での返品特約

テレビショッピングやネット通販などの通信販売では、返品の可否や返品期限などに関する特約に従うことになります。  
特約がない場合は、受け取った日から8日以内であれば、返品できます。  
(返品の送料は購入者の負担。)



## クーリング・オフの手順

契約書面を受け取った日から**8日以内**(20日以内の場合もあります)に書面(ハガキ)で通知します。

書き終えたハガキは、**両面コピー**をとっておきます。  
コピーは大切に保管しましょう。

ハガキは「簡易書留」か「特定記録郵便」などの**記録に残る方法**で送ります。

支払ったお金は全額返金されます。  
商品は業者負担で引き取ってもらえます。

\* クレジット契約をしている場合は、同様の書面(ハガキ)でクレジット会社にも通知します。

まずは、クーリング・オフの期間内か確認しましょう。

期間を過ぎてしまっても、あきらめないで相談してみましょう!

クーリング・オフは、クーリング・オフができる期間内に書面を発送した時点で効果が発生します。期間内に相手方まで書面が届いている必要はありません。

## クーリング・オフすると

- 契約は、はじめから無かったこととなります。  
支払い済みの代金は、全額返金されます。(違約金等の支払いは不要です。)
- 既に受け取った商品は、販売業者の負担で引き取ってもらえます。  
(商品は引き取りが終わるまで保管しましょう。)
- 工事契約の場合は、無料で元の状態に戻すように業者に請求することができます。

**クーリング・オフの期間を過ぎてしまっても、あきらめないで消費生活センターに相談してみましょう。**

契約を締結する際、事業者が商品やサービスの内容、価格などについて不実のことを言ったり、故意に事実を告げなかったりする行為があったために、消費者がそれらを誤認して契約をした場合は、その契約を取り消すことができます。また、事業者が自主的に解約条件を定めている場合もあります。

あきらめないで、相談してね!



## ハガキの書き方(例)

[表面]

□□□□□□□□

株  
式  
会  
社  
×  
×  
×

代  
表  
者

△  
△  
△  
△  
△  
様

〇〇県〇〇市〇〇町〇〇番〇〇号  
〇〇ビル

[裏面] ●業者宛

通 知 書

次の契約を解除します。  
契約年月日 平成〇〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇〇円  
販売会社  
株式会社××× □□営業所  
担当者△△△

**支払った代金〇〇〇〇〇円を返金し、  
商品を引き取ってください。**

平成〇〇年〇月〇日  
宮崎県〇〇市〇町〇-〇-〇  
氏名 〇〇〇〇

[裏面] ●クレジット会社宛

通 知 書

次の契約を解除します。  
契約年月日 平成〇〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇〇円  
販売会社  
株式会社××× □□営業所  
担当者△△△

**クレジット会社**  
◇◇◇◇株式会社

平成〇〇年〇月〇日  
宮崎県〇〇市〇町〇-〇-〇  
氏名 〇〇〇〇

[裏面] ●買取業者宛(訪問購入の場合)

通 知 書

次の契約を解除します。  
契約年月日 平成〇〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇  
契約金額 〇〇〇〇〇円  
**買取会社**  
株式会社××× □□営業所  
担当者△△△

**受け取った代金〇〇〇〇〇円を返金  
します。引き渡した商品〇〇〇〇は  
返還してください。**

平成〇〇年〇月〇日  
宮崎県〇〇市〇町〇-〇-〇  
氏名 〇〇〇〇

## こんな言葉に要注意



## こんな方法で悪質な電話を撃退!

### ●留守番電話機能を利用する

日中は留守番電話機能を利用して、かかってきた電話に直接出ないで、必要に応じて後でかけ直すようにするのも有効です。

### ●通話録音装置を利用する

電話がかかってきたら警告を出して自動的に通話内容を録音できる機器や自動で通話を録音する電話機があります。

悪質業者や詐欺をはたらく人は、通話が録音されるのを嫌がります!

### ●自動着信拒否装置を利用する

あらかじめ登録された不審な電話番号からの着信を自動的に拒否する機器や、その機能がついた電話機もあります。  
(\*有料サービスの契約が必要です。)



宮崎県警では、「通話録音装置」の無料貸出を行っています。  
詳しくは、最寄りの警察署におたずねください。

(\*ただし、数に限りがあります。貸出期間は6か月です。)

# 断り方を覚えておこう!

身近な高齢者に  
教えてあげてネ!



## 良い断り方

- 「必要ありません!」
- 「いりません!」
- 「興味ありません!」
- 「もう電話しないでください!」



## ダメな断り方

- 「結構です」 } 肯定の意味にも
- 「いいです」 } とれて、あいまい
- 「考えておきます」 } また連絡がくる
- 「今忙しいので」 }

22ページのような勧誘を受けたら、キッパリお断り!

# こんなふうに声をかけてみましょう

最初は、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な事例をお話して、**最近の情報を高齢者に届けるとともに、販売勧誘で困ったことや不安になったことがあれば教えてほしい(情報提供してほしい)**という態度で声をかけてみましょう。積極的に声をかけることで、高齢者が悪質商法の被害に遭っていることに自分で気づききっかけづくりをしましょう。

### 普段の声かけで…

- 最近こんな手口があったそうですよ。
- 「私は大丈夫」と油断しない方がいいそうですよ。

ご本人の**自尊心を傷つけないように**気をつけながら、**誰でもだまされる可能性がある**ので、**決して恥ずかしくない**ことを客観的に伝えてから事情を聞きましょう。

高齢者の意思を尊重しながら、**ゆっくりと**話を聞きましょう。



### いつもと様子が違ったり、表情に変化がみられたら

- どうされましたか?
- お困りのことはありませんか?

### 新しい商品を購入している様子がみられる場合

- 新しく買われたんですか?
- いつ、買われたんですか?
- クーリング・オフができるかもしれませんよ。

### 悪質業者からの電話勧誘や訪問販売などを受けている場合

- 私のところにも同じような電話があったんですよ。
- それは本当に信用できる業者ですか?

### 解決方法をアドバイスしたい場合

- 誰にでも起こることですよ。心配しないでください。一緒に解決方法を考えてみましょう。
- 消費生活センターに相談してはいかがでしょうか?

問い詰めたり  
しないでね



## こんな声のかけ方はやめましょう

- 「だまされていますよ!」
- 「どうしてそんな契約をしたのですか!」

# よくある質問

Q 県消費生活センターにはだれでも相談できますか。

A 宮崎県内に居住していれば、どなたでも相談できます。



相談は**無料**だよ!  
来所の前には  
お電話してね!

Q 県消費生活センターにはどんな相談でもできますか。

A 消費生活相談(事業者と消費者との間の契約トラブルなど)であればどんな相談でも受けられます。なお、事業者からの相談は受け付けておりません。また、消費生活相談でない場合は、相談内容に応じた窓口をご案内します。

実際のトラブルは、いろいろな問題が複雑に絡まっているケースも見られますので、**迷ったときは消費生活センターにお問い合わせください。**

Q 県消費生活センターに直接行って相談できますか。

A できますが、関係書類が必要な場合もありますので、来所される際は事前にお電話をお願いします。

Q ご本人から、自分に代わって消費生活センターに電話してほしいと言われました。可能ですか。

A 可能です。ただし、問題解決のため、原則として、一番事情が分かっているご本人にもお話を聞かせていただきます。

Q 他人に知られたくないのですが、秘密は守ってもらえますか。また匿名での相談はできますか。

A 守秘義務がありますので、秘密は守られます。ご安心ください。また匿名での相談も可能です。ただし匿名の場合、事業者との**あっせん**ができない場合があります。

Q 県消費生活センターと市町村の相談窓口のどちらに相談したらいいですか。

A どちらに相談していただいても構いません。また、市町村の福祉課等との連携が必要な場合や、相談者の利便性を考慮して県消費生活センターから市町村の窓口をご案内する場合があります。

**あっせん**とは、

消費者と事業者との交渉が円滑に行われるように、消費生活センターが両者の間に入って援助や調整などを行うことを言います。



こんなときはこちらへ

消費生活センターへの相談を望まない場合や、認知症の可能性があり支援が必要な場合などは福祉課等へ連絡しましょう。振り込め詐欺や身の危険を感じる場合は警察へ連絡しましょう。(3ページ参照)

**Q** 県消費生活センターではこれから契約しようとする業者について苦情が入っているか教えてもらえますか。

**A** 特定の業者について苦情が入っているかなどの情報はお話しできませんが、販売方法やセールストークの問題点、類似の事例などを助言できる場合もあります。

**Q** 近所の高齢者がトラブルにあっているようです。どのようにご本人に声をかけたらよいでしょうか。

**A** まずは、近隣で発生している消費生活トラブルの具体的な事例をお話して、「似たような誘いがなかったですか」と情報提供に協力してもらいたいという態度で声かけをするとよいでしょう。

そのうえで、**ご本人の自尊心を傷つけないように気をつけながら**、最近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ので決して恥ずかしくないことを客観的に伝えてから事情をよく聞きましょう。

そして、**会話の中で何か気づいたことがあれば、消費生活センターに相談するよう勧めてください。**

**Q** 周り的高齢者を見守るために、日頃から準備できることはありますか。

**A** **普段からこまめにコミュニケーションをとって**、気軽に相談できる環境をつくっておくとよいでしょう。

また、新聞などに掲載される最新の被害情報に目を配り、高齢者との日常会話の中で具体的なトラブルの事例や勧誘を断るコツなどを伝えていくとよいでしょう。

**Q** 消費者トラブルについて、もっと詳しく知りたいのですが。

**A** 県消費生活センターや国民生活センターでは様々な方法で情報発信しています。また、県の防災メールでも特殊詐欺の最新情報を知ることができます。

## 宮崎県消費生活センター

● ホームページ

こんなのアリ

検索

● ツイッター

@Miyazaki Arinko

ホームページの  
QRコード →



● MRTラジオ～毎週水曜日「フレッシュAMもぎたてラジオ」

● 宮崎日日新聞～毎月1回12面「くらしの相談」

\* 番組・紙面の都合で変更になる場合があります。

## (独) 国民生活センター



● ホームページ

国民生活センター

検索

● 見守り新鮮情報

見守り新鮮情報

検索

高齢者のトラブルを防止するための様々な情報を配信していますので、日頃の見守り活動にお役立てください。



## 宮崎県防災・防犯情報メール

メールアドレスを登録すると、県内の特殊詐欺の最新情報や、気象情報、地震・津波・台風・火山情報を自動で受信できます。

宮崎県防災メール

検索



# 判断能力が低下してきているかもと思ったら…

～成年後見制度・日常生活自立支援制度を活用しましょう～

## 成年後見制度

認知症などの理由で判断能力の不十分な方々は、お金や不動産などの財産を管理したり、身の回りの世話のために介護などのサービスや施設への入所に関する契約を結んだりすることが困難になったり、消費者トラブルに遭う危険性が高くなります。

そのような方々の権利や財産を保護し、支援するのが成年後見制度です。

### ● 成年後見制度の種類

成年後見制度には、「任意後見制度」と「法定後見制度」の2種類があります。

①**任意後見制度**…… 判断能力のあるうちに任意後見契約を結んでおきます。将来、判断能力が無くなったときのために、あらかじめ自分自身で、援助してくれる人を選んでおくことができます。

②**法定後見制度**…… 判断能力の低下が一定のレベルに達した場合に利用します。本人の判断能力に応じて、「後見」「保佐」「補助」に分けられます。本人を保護・支援する者は、家庭裁判所が選任します。

まずは、お近くの  
地域包括支援センターや  
社会福祉協議会に  
ご相談ください。



### ● 成年後見制度を利用するには

成年後見制度を利用するには、家庭裁判所に申立てを行う必要があります。申立ては、本人・配偶者・四親等内の親族などが行うことができます。また法定後見制度については、身寄りがいない場合は、市町村長などが申立てを行うことができます。

## 日常生活自立支援事業

判断能力に不安がある方について、福祉サービスの利用手続や日常的な金銭管理のお手伝いを行うことにより、地域の中で安心して生活ができるように支援する事業です。

利用するには、お近くの市町村社会福祉協議会にご相談ください。

	本人の判断能力の状況			
	判断能力あり	日常生活を送るのに不安があり	不十分 重要な財産行為はおおむねできるが、危ぐがあるので、誰かに代わってもらった方がよい。	著しく不十分 日常的な買物程度はできるが、重要な財産行為はできない。
利用できる制度	成年後見制度(任意後見契約締結)		成年後見制度(任意後見開始)	
	成年後見制度(法定後見)			
	日常生活自立支援事業(※)			

※ 本事業の契約の内容についてご理解いただける程度の判断能力をお持ちの方

無料

## 出前講座のご案内

消費生活センターでは、暮らしの中の様々な問題について知っていただくため、無料の出前講座を行っています。

県内どこへでも伺います。

テーマ		主な内容
契約	暮らしの中の契約	契約の基礎知識、クーリング・オフ、様々な悪質商法について など
	悪質商法から高齢者等を守る	高齢者の被害を未然に防ぐためのポイント、高齢者の見守りのポイント など
暮らしの知識	知っておきたい食品表示	消費期限と賞味期限の違い など
	家庭でできる省エネ	家庭でできる省資源、省エネルギー など
	クリーニングの基礎知識	クリーニングのかしこい利用法、家庭でできるクリーニング術 など
	整理収納	整理収納の基本、生前整理 など

講座は無料じゃよ！  
高齢者クラブ、自治会などでぜひ活用ください。

見守りのポイントなども紹介するので、民生委員さんの定例会などにもオススメじゃよ！



講座ではDVDを見たり、クイズもあって、好評だよ！



- 対象人数 原則として10名以上
- 受講料 無料
- 講座の時間 1時間から1時間30分程度(調整可能、原則として平日)
- 申込方法 ご希望の日程や内容について、**各消費生活センターへお電話ください。**  
(日程調整後、申込書を提出していただきます。)
- その他 申込書等の様式は、消費生活センターホームページからダウンロードできるほか、FAXやメール等でお送りすることもできます。

### 出前講座の申込はこちらへ

\*相談専用ダイヤルは裏表紙をご覧ください。

宮崎県消費生活センター ☎ **0985(32)7171**  
 都城支所 ☎ **0986(24)0998**  
 延岡支所 ☎ **0982(31)0998**

## 消費生活センターでは消費生活に関するDVDの無料貸出や図書の閲覧を行っています！

### ●おすすめDVDの例

「だまされない 消費者トラブル防止マニュアル」(\*)  
(契約やクーリングオフ、様々なトラブル事例)

「だまされない!!消費者トラブル撃退法!」(\*)  
(必ずもうかる詐欺、悪質な訪問販売など)

「家族で防ごう!金融犯罪」(全国銀行協会)  
(振り込み詐欺や還付金詐欺の手口を紹介)

「高めよう!『見守り力』」(消費者庁)  
(見守りの担い手向け)



(\*制作:宮崎県消費生活センター)

# 相談窓口いろいろ

相談内容	相談窓口	電話番号	相談日・時間
悪質商法について	宮崎県警察本部 悪質商法110番	0985 (22)8080	月～金* 9:00～15:50
多重債務、ヤミ金融、 金銭トラブル等 について	宮崎県商工政策課 経営金融支援室 宮崎県消費者金融 相談所	0985 (26)7100	月～金* 10:00～17:00
借金、多重債務、 相続等の法律相談	法テラス・サポート ダイヤル	(0570) 078374	月～金* 9:00～21:00 (土曜は17:00まで)
	宮崎県弁護士会 法律相談センター	0985 (22)2466 (要電話予約)	水* 13:30～16:30
	宮崎県司法書士会 司法書士ホットライン	(0120) 969657	月～金* 9:00～12:00 13:00～16:00
高齢者総合支援 (弁護士相談－法律 全般の相談)	宮崎県高齢者総合 支援センター	0985 (25)1100	相談日 第1～第4水曜日* 14:00～16:00 (要予約、相談時間は1人30分)
成年後見制度 (申立手続案内に限る)	宮崎家庭裁判所 後見センター	0985 (68)5144	月～金* 8:30～17:00
マイナンバー制度	マイナンバー総合 フリーダイヤル	(0120) 950178	平日 9:30～20:00 土日祝※ 9:30～17:30

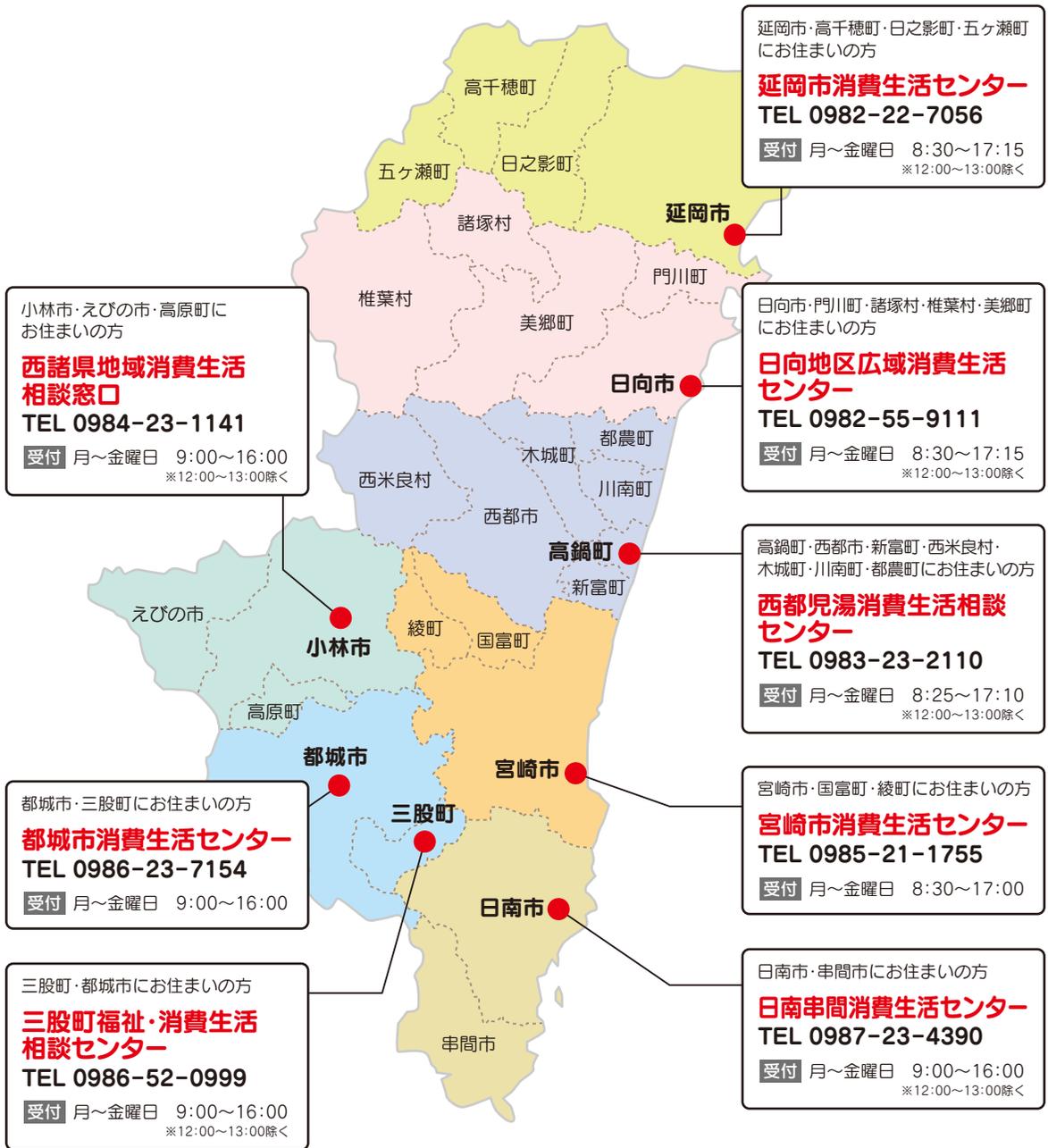
\* 祝日・年末年始を除く ※ 年末年始を除く

見守りの  
方へ

★あなたの地域の連絡先を記入しておきましょう★

_____	地域包括支援センター	☎
_____	社会福祉協議会	☎
_____	警察署	☎
緊急連絡先	_____	☎
	_____	☎

# 消費トラブルのご相談はお近くの消費生活相談窓口へ



消費生活に関する相談は、最寄の消費生活センターもご利用いただけます。

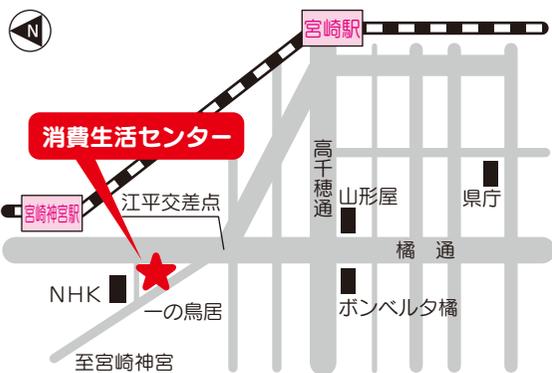
## 消費者ホットライン 188

お近くの消費生活相談窓口につながります。



泣き寝入りは「いやや」で覚えてね!

# 宮崎県消費生活センターのご案内



\* NHK宮崎放送局の南隣にあります。

## 宮崎県消費生活センター

宮崎市江平西2丁目1番20号

相談専用ダイヤル

☎0985-25-0999

電話  
相談

午前9時～午後5時(月～土)

午後4時半までにお電話ください

(※祝日・年末年始を除く)



●相談室の様子  
相談者の秘密は  
守られますので、  
安心してご相談  
ください。



## 都城支所

都城市北原町16-1



相談専用ダイヤル

☎0986-24-0999

## 延岡支所

延岡市本小路39-3



相談専用ダイヤル

☎0982-31-0999

電話相談 午前9時～午後5時(月～金) 午後4時半までにお電話ください(※祝日・年末年始を除く)



☎来所される際は、関係書類が必要な場合もありますので、事前にお電話ください。