

石川県

高齢消費者被害防止

見守り マニュアル



わたしたちの見守りが 高齢者の消費者トラブルを防ぐ 大きな力になります。

近年、高齢者を狙った悪質商法や詐欺の被害が後を絶ちません。県内の消費生活相談窓口にも、高齢者からの相談が数多く寄せられています。

このような状況をくい止めるには、ご本人が被害にあわないように注意するのはもちろんのこと、地域の皆さんの力で、見守っていくことが重要です。

ご家族やまわりの方々が日頃から様子を気にかけて、それぞれができる範囲のことに取り組んでいくことが高齢者を消費者被害から守ることにつながります。

「あれ？いつもと様子が違って変だな」

そんな変化に気づくことが消費者トラブルを防ぐ第一歩です。身近にいる皆さんが、高齢者の心強い味方になってあげてください。

目次

はじめに	1	見守り事例⑥【利殖商法】	12
見守り活動の流れ	2	見守り事例⑦【劇場型勧誘】	13
「気づき」のポイント	3	見守り事例⑧【くらしの安全】	14
声かけの仕方	4	振り込め詐欺にもご注意ください	15
なぜ高齢者は被害にあいやすいの？	5	トラブルに気づいたときのフローチャート	16
高齢者の消費者トラブルの特徴	6	消費生活センターは身近な相談窓口です	17
見守り事例①【訪問販売】	7	クーリング・オフの方法	18
見守り事例②【点検商法】	8	成年後見制度	19
見守り事例③【催眠商法】	9	こんなときどうする？見守りQ&A	20
見守り事例④【送りつけ商法】	10	相談チェックシート	21
見守り事例⑤【架空請求】	11	県内の消費生活センター(消費生活相談窓口)	22



見守り活動の流れ

見守りって何？どうすればいいの？



Step 1 気づき

日頃から高齢者の自宅の様子や言動、態度に変化や不自然な点がないか気をつけましょう。
身近な高齢者と日頃からあいさつを交わし、コミュニケーションを図ることで、「いつもと様子が違うな」という小さな変化に気づくことができます。

気づきの
ポイントは
3ページへ

Step 2 声かけ

少しでも変化に気づいたらまずはやさしく声をかけてみましょう。

声かけの
仕方は
4ページへ

Step 3 事実確認

どのようなことがあったのか、事情を聞いてみましょう。

Step 4 相談

消費者トラブルに巻き込まれているのではないかと思ったら、すぐに消費生活センター（消費生活相談窓口）への相談を勧めましょう。

「気づき」のポイント

あてはまる
項目に
Check☑

見守りチェックリスト

家の外

- 普段見かけない人（スーツ姿・作業員風）がよく出入りしている
- 見慣れない車が止まっている
- 修理やリフォームを頻繁に行っている
- 宅配便が頻繁に届いている

あの車…
見たことないわ〜？



家の中

- ダンボール箱が大量に置いてある
- 健康食品や健康器具、寝具などが急に増えている
- 金融関連のパンフレットやカタログが置いてある
- 大量のダイレクトメールや請求書などの郵便物が届いている
- カレンダーに不審な書き込みがある

ハマ...



本人の様子

- 不審な電話が頻繁にかかってきたり、電話口で困ったり、怖がったりしている
- 普段より表情が暗く、考え込んでいる
- お金に困っている様子が見られる
- 先物取引や投資に急に関心を持ち始めた
- 業態の分からない店や会場に頻繁に出入りしている
- 急に親しい人ができたようだ
- 以前よりも外出が増えた

まただわ...



このような変化は消費者トラブルに巻き込まれているサインかもしれません。
高齢者の SOS を見逃さないようにしましょう。

声かけの仕方

「あれ?」と思ったら、こんな声をかけてみましょう。



✕ 「お金に困っているのですか?」

○ 「**何かお困りのことはありませんか?**」

お金に関することは話題にしにくいものです。
さりげない言葉で声をかけ、相談のきっかけをつくりましょう。

✕ 「だまされていますよ」

○ 「**本当に信用できますか?**」

本人の意思を尊重しながら、再度考え直すことを勧めましょう。
高齢者のプライドを傷つけるような言い方は逆効果ですので、注意してください。

✕ 「どうしてそんな契約をしたんですか」

○ 「**誰にでも起こることですよ**」

被害にあった高齢者は自分を責めたり、人に知られるのは恥ずかしいと思っています。
誰にでも起こることを強調して、不安を取り除いてあげてください。

✕ 「諦めましょう」

○ 「**一緒に解決方法を考えましょう**」

消費生活センターなどの専門機関に相談することが大切です。
一人で抱え込まないように、前向きな態度で相談を促しましょう。

一度被害にあうと、
次々と新しい手口で悪質業者に
勧誘される傾向があります。
一度トラブルにあった人には、
その後も見守りを
心がけてください。

普段の会話の中で、身近に起こりうるトラブル事例を話題に出すと効果的です。
悪質業者の手口は日々変化しています。日頃から消費者トラブルの情報に関心を持って、最新の傾向を把握しておきましょう。

なぜ高齢者は被害にあいやすいの？

高齢者が抱える3つの不安（3K）

お金



貯蓄が次第に減っていくなか、生活資金の不安が募っていく。

健康



身体機能の衰えなどを感じ、健康に不安を持つ。

孤独



一人で過ごす時間が長く「話し相手がほしい」と感じている。

高齢者に特有の大きな不安に悪質業者が巧みにつけこんでいきます。また、高齢者は家にいることが多く、訪問販売や電話勧誘販売などのトラブルにあいやすい傾向があります。

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

「私はだまされたことがない」という高齢者でも、よく確かめると高額もしくは必要のない契約をさせられている場合があります。

悪質業者はやさしい言葉で近寄ってきて、高齢者の話し相手になってくれるので、いつの間にか信じ込んでしまい、自分がだまされていることに気がつかないまま契約してしまうケースが少なくありません。判断力の衰えにつけこむ悪質業者もみられます。



特徴

2

被害にあっても
誰にも相談できない

被害にあったと気づいても、「だまされた自分が悪い」と自らを責めて、誰にも相談できずに一人で抱え込んでしまうことがあります。「誰にも迷惑をかけたくない」、「人に言うのは恥ずかしい」と話したがる場合も少なくありません。なかには、業者から誰にも言わないように口止めされているケースもあります。

高齢者の心理を理解して、見守りを行うことが必要です。

次のページから高齢者が狙われやすい商法や実際に起きた高齢者のトラブル事例を紹介します。

大量の商品が 家にあるのを見つけて

担当しているAさんが、訪問販売で布団や高額な寝具を大量に購入しているようだ、ヘルパーから相談を受けました。Aさんは、一人暮らしをしているのですが、最近、勧誘の電話がかかったり、誰かが集金に訪れることがたびたびあるようです。

一人暮らしのAさんには必要がないものもあるようでしたので、ご本人に「いつ購入されたのですか？」と尋ねてみたところ、あまりよく覚えていない様子でした。ただ、販売員が親切にしてくれるので、断りづらくて何度も契約してしまったとのことでした。

そこで、私はAさんの息子さんに連絡をとり、消費生活センターに相談することを勧めました。また、成年後見制度の説明もしたところ、地域包括支援センターにも相談することになりました。



言葉巧みに高齢者に近づき、親切を装って商品を販売する悪質な「訪問販売」の手口です。

判断力が衰えていることに乗じて、次々と別の商品を買わせる「次々販売」の可能性もあります。



気づきのポイント

- 日頃から、見慣れない段ボール箱や商品が大量にないか、見慣れない人がたびたび出入りしていないかなど、家の中や生活状況の変化に注意しましょう。
- ご本人の了解を得て、契約書等を確認してみましょう。ご自身の理解と契約内容が違う場合は、本当に買う意思があるのか確認してください。

対処方法

- 訪問中に業者らしき人物が訪ねてきた場合、第三者の存在を知らせるだけでも効果的です。
- 断ってもしつこく居座る業者もいますが、断っても帰らない場合は、警察に連絡しましょう。
- 訪問販売や電話勧誘販売の場合は、クーリング・オフが適用できないか検討しましょう。
→[クーリング・オフ P18](#)
- 認知症などの症状が見られる場合は、成年後見制度の利用も考えてみましょう。→[成年後見制度 P19](#)

トラブルを未然に防ぐために

- 一人暮らしや日中一人で留守番をしている場合、周囲が気づかないうちにセールスマンが訪れ、大きな被害にあってしまう危険性があります。訪問時に販売目的などを告げない業者の勧誘には応じないように注意を促しましょう。契約する際には、周りの人とよく相談するように勧めましょう。

見慣れない人が 出入りしていると 連絡を受けて

町内のBさんのご近所の方から、「最近、Bさんの家に作業服の人が出入りしている」と連絡を受けました。

Bさんに事情を聞いてみると、「近所で工事をしているのであいさつに来た」と訪ねてきた男性から、「お宅の屋根の鬼瓦が傾いている。今なら千円で修理してあげる」と言われたのでお願いしたところ、「瓦が浮いている。このままだと雨漏りするのですぐに屋根全体を修理したほうがいい」と言われ、慌てて屋根改修工事の契約をしてしまったとのことでした。

私は、近所で他に工事は見かけておらず、契約をせかすような業者の様子にも疑問があったので、「その業者は信用できますか?」と聞いてみたところ、Bさんも不審に思うところがあったようで、解約したいとおっしゃいました。そこで、消費生活センターへの相談を勧めたところ、相談員の助言により、クーリング・オフのはがきを出し、契約を解除することができました。



突然自宅を訪問し、「修理しないと大変なことになる」などと不安をあおり、その場で契約を結ばせる「点検商法」の手口です。シロアリ駆除や耐震診断などの床下点検のほか、排水溝清掃などを理由に訪問する事例もあります。



町内会役員

気づきのポイント

- 見慣れない業者が頻繁に出入りしている場合、何らかの契約を迫られている可能性がありますので、さりげなく尋ねてみましょう。
- ご本人に被害者意識がない場合、周りからの声かけで被害に気づくことがあります。本当に必要な工事なのか、支払いができるのか、ご本人の意思を尊重しながら、再考を勧めることも大切です。同じような事例を紹介することで被害に気づいてもらいましょう。

対処方法

- 訪問販売などでは、契約後や工事完了後でも、クーリング・オフや契約の取り消しができる場合があります。消費生活センターに相談することを勧めましょう。

トラブルを未然に防ぐために

- 安易に業者を家に入れないことが大切です。必要ない場合は、きっぱり断ることを伝えてください。
- 安価な金額でもその場ですぐに契約しないで、身近な人に相談するように勧めましょう。高額な工事の場合は、複数の業者から見積りを取ることも大切です。
- 一度でも悪質商法の被害にあった高齢者は再度狙われるおそれがあるので、特に注意が必要です。

楽しく 参加していた ようなのですが…

いきいきサロンで、最近この地域にやってきた業者を話題にしてみましたところ、何人かが投げ込みのチラシに誘われて、展示会に出かけたと教えてくれました。パンや日用品などが無料でもらえるとのことでした。「**どうして無料でもらえるのですか？**」と尋ねてみると、皆さんよく分からないようでした。「**何か高価なものを買わされていませんか？**」と聞いてみると、Cさんが、展示会に何回か通ううちに、販売員と親しくなって断わりきれず、勧められるまま高額な健康器具を申し込んでしまったと打ち明けてくれました。Cさんに確認したところ、「自分には高価すぎるので解約したい」と希望されたので、付き添って消費生活センターへ行くことにしました。



粗品の配布や楽しい話を目当てに長期間にわたって展示会に通わせ、販売員と親しくなることで業者と顧客以上の信頼関係があるように錯覚させて高額な商品を購入させる新しいタイプの「催眠(SF)商法」の手口です。



民生委員

気づきのポイント

- 急に出かける回数が増えたときは、定期的に業者のところへ出かけている可能性もあります。タイミングを見計らって、声をかけてみてください。
- ご本人に被害者意識がない場合、周囲の人からの声かけで冷静になり初めて被害に気づくこともあります。落胆した表情が見られる場合には、やさしく声をかけてあげてください。

対処方法

- 未使用品などは返品可能な場合もあるので、すぐに消費生活センターへの相談を勧めましょう。

トラブルを未然に防ぐために

- 個別に声をかけられ親切にされると断ることが難しくなりますので、安易に会場に近づかないようにしましょう。
- 「無料」「格安」という言葉には要注意です。「タダ」より高いものはありません。勧誘されても不要な商品の購入はきっぱり断るよう伝えましょう。
- 普段の会話の中で、よくあるトラブル事例を紹介すると効果的です。日頃から消費生活センターなどから出される情報に関心を寄せておきましょう。

見守り事例 ④ 送りつけ商法

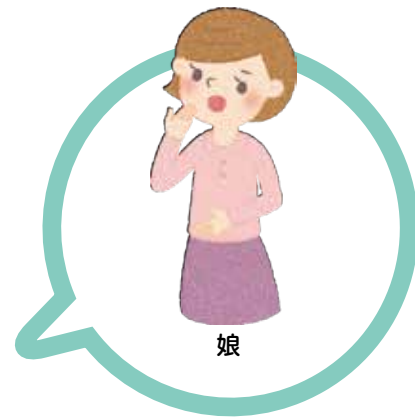
注文した 覚えがないのに…

近所に住む母を時々訪ねて様子を見ています。先日訪問した際に、宅配の荷物が届いていたので母にたずねたところ、数日前、知らない業者から「注文を受けたサプリメントを代金引換配達で送る」という電話がかかってきたと言います。申し込んでいないので受け取れないと断ったのに、送られてきたようです。

困惑していた母に、「申し込んでいないのにおかしいね」と声をかけ、消費生活センターに相談することになりました。



電話で健康食品などを勧誘し、注文していないにもかかわらず一方的に商品を送りつけ、受け取ったことで支払い義務があると、消費者に勘違いさせて代金を支払わせようとする「送りつけ商法」の手口です。業者から「申し込んだのだから支払え」「注文したときの録音がある」などと高圧的に言われ、押し切られて購入を承諾してしまう事例も多くみられます。



気づきのポイント

- 判断力や記憶力の衰えた高齢者を狙って勧誘する事例も多くあります。
- 電話におびえるようなそぶりがあつたら、トラブルに巻き込まれている可能性があるので、注意しましょう。

対処方法

- 一方的に送りつけられてきた商品は、代金支払いの義務はなく、受け取る必要もありません。商品が届いてしまっても、受け取りを拒否しましょう。
- 身に覚えのない商品を受け取ってしまったら、使わずにおいておきましょう。14日間保管すれば商品は処分してもかまいません。

トラブルを未然に防ぐために

- 電話で勧誘されても、必要がなければはっきりと断りましょう。業者名や連絡先を確認しておくことも大切です。
- 発信者の電話番号表示サービス（有料）や留守番電話機能などを利用して、身内や知り合い以外からの電話を着信拒否に設定することも効果的です。
- 健康食品の他にも、カニなどの魚介類や果物、アダルトDVDなど様々な商品について送りつけのトラブルが発生しています。日頃から地域で起きている最新の被害情報に注意を払い、話をしましょう。



息子

心当たりがない 利用料金の 請求が…

私は父とは離れて暮らしていますが、何かあればすぐに連絡がとれるように父はスマートフォンを持っており、たまに子どもの写真を送り、やり取りを楽しんでいます。

先日、電話をしていたときに、何やら元気のない様子だったので、「心配ごとがあるなら相談にのるよ」と話を聞いてみると、スマートフォンを利用していたら、見知らぬ業者から身に覚えのない利用料金を請求されて困っているとのことでした。内容に心当たりはないけれど、「24 時間以内に連絡をしないと法的措置を取る」と書かれており、不安に思っていたそうです。

私は、請求には応じず、連絡を取ってはいけないことを伝えるとともに、消費生活センターに相談するよう勧めました。



メールやはがき、電話などで、「有料情報サイトの利用料」などと称して利用した覚えのない高額な料金を請求する「架空請求」の手口です。パソコンやスマートフォンを利用して消費者がクリックしただけで「登録完了」などと表示し、高額な料金を請求する「ワンクリック請求」と呼ばれる手口もあります。

気づきのポイント

- ふさぎ込んでいたり、気落ちした様子が見られるときは、何かあったのか聞いてみましょう。特にアダルトサイトの請求については、他の人に知られたくないとの思いから、相談できないケースもあります。誰にでも起こりうることを伝えて、相談しやすい雰囲気を作りましょう。
- 裁判所などを装ったはがきや文書で、不安をあおるケースもあります。不審な郵便物が届いていないか注意しましょう。

対処方法

- 一度業者に連絡を取ると、さらに高額な請求をされたり、電話番号など新たな個人情報を知られることになるので、自分から連絡を取ってはいけません。
- 利用した覚えがない請求は支払わずに無視することが最善の対応です。一旦請求に応じるとさらなる請求につながるがあるので、決して支払ってはいけません。
- 料金請求のメールやはがきは保管しておいて、相談時に内容を伝えるとよいでしょう。悪質な場合は警察に届け出ましょう。

トラブルを未然に防ぐために

- 高齢者の被害では、「支払いを忘れていたのかもしれない」、「何か変な操作をしてしまったが、その請求なのかもしれない」と、自ら不安に思い、請求に応じてしまうケースや、故人の宛名で届いた架空の請求に遺族が応じてしまうケースもあります。判断に迷う場合は、消費生活センターに相談するよう勧めてください。

お金に困っている 様子がみられて…

一人暮らしのDさんに週に一度食品などをお届けしているのですが、最近Dさんの元気がなく、注文が減っていることが気になっています。ついには、節約しているので配達は必要ないと断られるようになりました。様子を変だなと思い、「何か困っていらっしゃいますか?」と声をかけてみたところ、気まずそうに、絶対もうかると勧誘された先物取引で失敗したことを打ち明けてくれました。Dさんは自分を責め、誰かに相談しても仕方がないと思っていたそうです。

私は、消費生活センターがあることをお伝えし、Dさんが相談してみると、違法な取引だったことが分かり、返金の交渉をすることになりました。



「必ずもうかる」「値上がり確実」などと、利益ばかりを強調し、リスクについて十分な説明をしないまま、投資や出資の勧誘をする「利殖商法」の手口です。未公開株や社債の購入、先物取引など高額な契約に、退職金や老後の資産をすべてつぎ込んでしまう人もいます。



気づきのポイント

- 「節約している」、「買い物は必要ない」などの発言はお金に困っているサインです。
- 理由を尋ねても話したがらず考え込んでいるときは、トラブルに巻き込まれているおそれがあります。被害にあった高齢者は、だまされたことを恥ずかしいと感じたり、自分のせいだからと誰にも言い出せないこともあります。
- また、「老後の不安が消えた」「お金の心配がなくなった」など、急に大きなお金の話などを始めた場合も注意が必要です。

対処方法

- 自分がだまされていることに気づいていない場合や、だまされていることを認めたくない場合もあるため、こういったトラブルは誰にでも起こりうることを伝えて、さりげなく話を聞いてみましょう。
- お金に困って、複数の金融業者から借金を重ね、多重債務に陥っている可能性もあります。消費者金融からのダイレクトメールや請求書にも気を配りましょう。

トラブルを未然に防ぐために

- 世の中に「必ずもうかる」といったうまい話はありません。仕組みが十分に理解できない投資には、手を出さないように伝えましょう。
- 過去に被害にあった人を狙って、「被害を回復してあげる」と勧誘し、金銭を支払わせる二次被害の危険もあります。一度被害にあった高齢者は引き続き見守りを行いましょう。

見慣れない パンフレットがあって

担当しているEさんのお宅に伺った際に、普段と違う様子が心配になって詳しく話を聞いてみることにしました。

老人ホーム入居権の申込書が入ったダイレクトメールが届き、その後、別のX社から「入居を待っている人がいるので、権利を譲ってほしい。お金は用意するので、代わりに申し込んで」と電話で頼まれ、Eさんは人助けになると思い承諾したそうです。数日後、その老人ホームから「名義貸しは違法だ」と連絡があり、X社に連絡をすると、「示談金が必要だが、あとで返金するので立て替えてほしい」と言われ、怖くなって、指示されるまま現金を宅配便で送ったそうです。ところが、その後、老人ホーム、X社とも電話がつかなくなってしまい、どうしたらよいか分からないと落ち込んでいました。

私はEさんに「一緒に解決方法を考えましょう」と声をかけ、様々な登場人物になりすまして役を演じ、言葉巧みに金銭をだまし取るトラブルがあることをお話しました。そして、Eさんの同意を得て一緒に消費生活センターへ行くことにしました。



複数の人物が役割分担をして登場する「劇場型勧誘（買え買え詐欺）」の手口です。手口が複雑で巧妙なため、被害に気づきにくくなっています。

老人ホームなどへの入居は、高齢者にとって、他人事ではなく身近な問題で、そうした高齢者の気持ちにつけこみ、親切心や同情心を巧みに利用しています。



気づきのポイント

- 普段見慣れないパンフレットや申込書を見たら、どのようにして入手したのか聞いてみましょう。また、業者からパンフレットの商品について電話がなかったか聞いてみましょう。
- 高額な被害にあうと、ふさぎ込んだり落ち込んだり、急にお金に困っている様子がみられることもあります。「裁判になる」と脅され、おびえている場合もありますので、やさしく声をかけてあげてください。

対処方法

- どのような理由であっても最終的にお金を支払わせるような不審な電話があった場合は、相手にせず、すぐに電話を切って消費生活センターに相談することを勧めましょう。
- 業者の話の内容や送付されるパンフレットは非常に巧妙で信ぴょう性が高いように思われますが、絶対にお金を払ってはいけません。一度お金を支払ってしまうと取り戻すことは極めて困難です。

トラブルを未然に防ぐために

- 老人ホーム入居権のほかにも、未公開株や社債といった金融商品、被災地支援やオリンピックなどの社会的に関心の集まっている事業に関する権利、ダイヤモンドなど希少価値のある商品などが対象となることもあります。会話の中で被害に気づくこともありますので、日頃から最新の高齢者トラブルの情報を話題にするようにしましょう。

長く大切に使用して いたけれど…

一人暮らしのFさんのお宅にはじめて伺ったときの事です。こたつ、ホットカーペット、電気ストーブが一つのテーブルタップからたこ足配線になっており、埃がたまっていました。さらに、コードの一部が破れており、非常に危険な状態でしたが、Fさんは気づいていない様子でした。

私は「このままでは火事になるかもしれませんよ」と注意を促し、ケアマネジャーと協力して古いコードを取り換え、電流容量を超えないようにたこ足配線を組み直しました。また、担当ヘルパー間で情報を共有して、訪問時にはコンセントと電源プラグの間に埃がたまらないようきれいに掃除をしたり、テーブルタップが異常発熱していないか確認するようにしました。



長期間保有または使用している家電製品などは、正しく使用していても、経年劣化で発煙や発火のおそれがあります。

不具合を見つけたら、使用をやめ、コンセントから電源プラグを抜いて、販売店やメーカーに相談しましょう。



気づきのポイント

- 高齢者宅では老朽化した家電製品などを使用しているケースがみられます。製品の長期使用による部品などの劣化は、見た目では分からないこともあります。普段から定期点検を行い、家族と相談して安全を確保できるように支援しましょう。

対処方法

- 電気器具を電流容量を超えてたこ足配線にすると、その箇所が過熱してショートし、火災になるおそれがあります。
- 電源プラグは根元まで確実に差し込み、使用しない電源プラグは抜きましょう。また、電源コードは、断線がないか、定期的に点検しましょう。

トラブルを未然に防ぐために

- 身の回りを改めてチェックして、気づいた点を具体的に改善していくことが事故の未然防止につながります。
- また、高齢者は、加齢に伴い身体的な能力が低下しているため、普段の生活の何でもなような行動が、思わぬ事故につながる危険性があります。特に、「転倒・転落」「溺水」「窒息」「熱中症」など、高齢者に多い事故に対して、しっかりとした予防対策を行い、くらしの事故から高齢者を守りましょう。

振り込め詐欺にもご注意

オレオレ詐欺

息子や孫などになりすまして現金をだまし取るものです。「携帯電話の番号が変わった」「会社の金を使いこんだ」「小切手が入ったかばんを置き忘れた」「交通事故を起こして示談金が必要」「株で失敗した」「風邪をひいて声が違うけど」などの言葉には要注意です。

現金のやり取りには、次のような様々な方法が見受けられます。

「現金送付型」

- レターパックや宅配便などを利用して配達させる

「振り込み型」

- ATMなどを利用して現金を金融口座に振り込ませる

「現金受取型」

- 犯人が現金やキャッシュカードを直接自宅に取りに来る

「上京型」

- 新幹線で上京させて現金を直接受け取る



還付金詐欺

市町の職員など公的機関の職員を装って、電話で医療費や保険料、年金の還付金が受け取れると誤解させ、現金をだまし取るものです。

ATMに誘導して、機械操作させるうちに、自分の口座から現金を振り込ませます。全国各地で発生しており、特定の地域の市役所名をかたり、集中して発生することもあります。操作が周囲から見逃されがちなスーパーやコンビニエンスストアに設置されているATMなどへ誘導するケースが増えていきます。

気づきのポイント

- 慌てて振り込み手続きをしている人や電話をしながらATMの機械操作をしている人は、振り込め詐欺のトラブルに巻き込まれているおそれがあります。このような人を見かけたら、最寄りの施設関係者に知らせましょう。
- 市や町など公的機関の職員がATMを操作させることはありません。また、ATMでお金が返ってくることはありません。「ATMで操作して」は詐欺を疑い、警察に連絡しましょう。

対処方法

- 「電話番号が変わった」という連絡があれば、まず以前の連絡先にかけ直して真偽を確かめることが大切です。
- 知らない人に絶対お金を手渡さない、すぐにお金を振り込まない、宅配便やレターパックなどでお金を送らないよう注意を促しましょう。
- 少しでもおかしいと思ったら、警察や消費生活センターに相談しましょう。

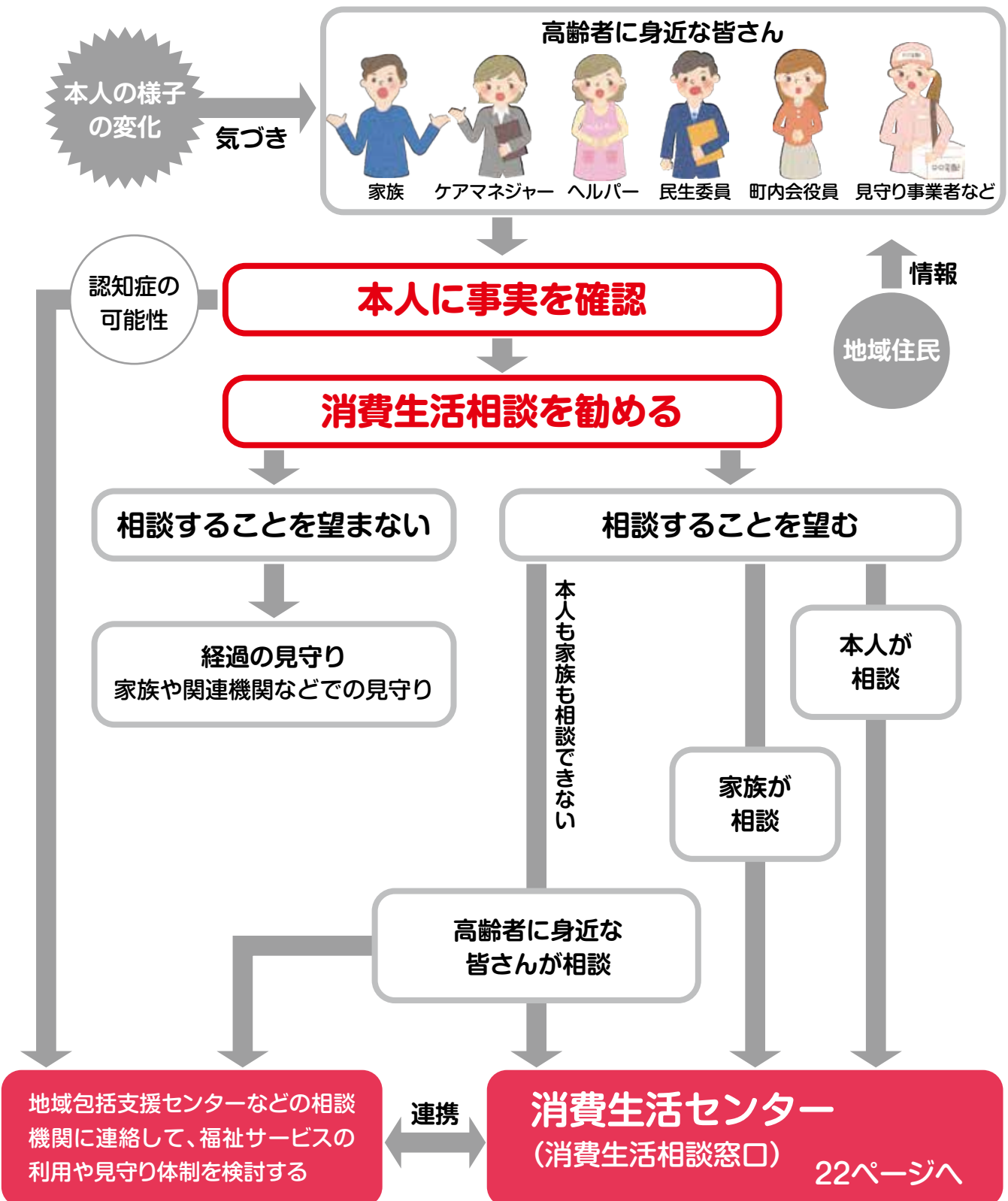
トラブルを未然に防ぐために

- 留守番電話を活用することも有効です。
- 普段から家族で振り込め詐欺の話をしたり、家族だけが答えられる合言葉を決めておきましょう。
- 困ったときの相談先を決めておきましょう。

多くの皆さんが、詐欺の手口を知っているにもかかわらず、被害にあっています。詐欺の多くは電話から始まります。電話でお金のお話が出たら詐欺だと疑ってみましょう。

トラブルに気づいたときの フローチャート

対応の一例を紹介します。地域の実態に応じて参考にしてください。



消費生活センターは 身近な相談窓口です

まずは
ご相談を!

消費生活センター（消費生活相談窓口）では、専門的な知識と経験を持つ相談員が消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための支援を行っています。

上手な相談 ③ ケ条

① 消費者トラブルかな？と思ったら すぐ相談！

早めの相談がトラブル解決の早道です。
お金を支払う前に、まず、ご相談ください。



② できるだけ ご本人が直接相談！

ご本人おひとりでは不安なときでも、
なるべく、ご本人も一緒に同席してご相談ください。



③ できるだけ 手元に証拠となる書面 をそろえて相談！

契約書だけでなく、電話のメモ、領収書、宅配便
の受領書、レシートなども大事な証拠です。



消費者ホットライン ☎188

いやや泣き寝入り!

相談チェックシート (p21) も活用してください。

消費者ホットラインに電話すると、お住まいの市町の消費生活センター（消費生活相談窓口）につながります。
郵便番号をお聞きしますので、事前にご確認ください。

クーリング・オフの方法

クーリング・オフとは、消費者が電話勧誘や訪問販売などの不意打ち的な勧誘で契約した場合などに、一定期間内であれば、無条件で契約を解除できる制度です。クーリング・オフを行うと、代金を支払う必要はなく、商品を受け取っている場合は、送料も業者の負担で返品できます。

クーリング・オフができる主な取引内容と期間

訪問販売	キャッチセールス、アポイントメントセールス、催眠(SF)商法など	8日間
電話勧誘販売	電話勧誘による契約	
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	
訪問購入	業者が消費者の自宅等を訪ねて、商品の買い取りを行うもの	
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、モニター商法など	

■クーリングオフの期間参考

契約書(申込書)を受け取った日

訪問販売・電話勧誘販売・特定継続的役務提供・訪問購入などは契約書(申込書)を受け取った日から8日間

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

内職商法・マルチ商法などは契約書(申込書)を受けとった日から20日間

クーリング・オフの方法

- 契約書を受け取った日を含めて、定められた期間内(上の表参照)に、必ずはがきなどの書面で通知します。
- 書面はコピーを取っておきます。(はがきの場合は両面コピー)
- 特定記録郵便など証拠の残る方法で送り、送付時の控えも保管します。
- クレジット契約をした場合には、クレジット会社にも書面で通知を送ります。

表

裏

郵便はがき

□□□□□□

住所

契約者氏名

株式会社

代表者様

○

○

○

○

○

契約解除通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○○○年○月○日

商品名 ○○○○○○

契約金額 ○○○○円

販売会社 株式会社××××

□□□営業所

担当者△△△△

支払った代金○○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。

○○○○年○月○日

クーリング・オフができないものもあります

- 店舗で買った商品
- 通信販売で買った商品
(ただし、返品特約の表示がない場合は、商品到着後8日間は送料自己負担で返品可能)
- 使用してしまった化粧品、健康食品、洗剤などの消耗品
(ただし、販売業者が使用させた商品は除く)
- 3,000円未満の現金取引
- 自動車、葬儀サービスなど

書き方や手続方法が分からないときは、お近くの消費生活センター(消費生活相談窓口)へ相談しましょう。

成年後見制度

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力が不十分な方々は、自分で財産や金銭の管理を行うことが難しい場合があります。また、自分に不利益な内容であってもよく判断できずに契約してしまい、悪質商法の被害にあうおそれもあります。このような判断能力の不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。

判断能力の衰えた後に家庭裁判所から後見人等を選任してもらう「法定後見制度」と判断能力が十分なうちに判断能力が衰えたときに備え、後見人を自分で選び契約しておく「任意後見制度」があります。

法定後見制度

法定後見制度は、本人の判断能力が低い順に、「後見」「保佐」「補助」の三つに分かれており、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等には、本人の代わりに契約を締結したり、本人のした不利益な契約を取り消す権限が与えられます。

任意後見制度

任意後見制度は、将来自分の判断能力が衰えた場合に備えて、あらかじめ自ら選んだ任意後見人に代理権を与える契約を公正証書で結んでおくものです。家庭裁判所により、任意後見人を監督する任意後見監督人が選任されることで、効力が発生します。



制度の利用方法

法定後見制度を利用するには、本人の住所地の家庭裁判所に後見開始の審判等を申し立てる必要があります。手続の詳細は、最寄りの裁判所や市町の相談窓口（地域包括支援センター等）にお問い合わせください。

任意後見制度を利用するには、原則として、公正証場に出かけて任意後見契約を結ぶ必要がありますので、手続の詳細については、お近くの公正証場までお問い合わせください。

成年後見制度に関する相談窓口

(平成 29 年 10 月現在)

相談窓口	電話番号
金沢家庭裁判所	076-221-3225
高齢者・障がい者支援センター	076-221-0242
成年後見センターリーガルサポート石川県支部（石川県司法書士会内）	076-291-7070
石川県社会福祉士会事務局	076-207-7770
成年後見センターばあとなあ石川	090-4329-2255
公正証場 金沢公証人合同役場	076-263-4355
小松公正証場	0761-22-0831
七尾公正証場	0767-52-6508
日本司法支援センター 法テラスサポートダイヤル	0570-078374
法テラス石川	050-3383-5477

こんなときどうする？

見守り Q&A

Q トラブルにあっていられると思われる高齢者にどのように伝えたらよいでしょうか？

A まずは、よくある消費者トラブルの具体的な手口をお話して、「似たような誘いがなかったですか？」と声をかけてみるとよいでしょう。そのうえで、ご本人の自尊心を傷つけないよう注意して、高齢者のトラブルが増えていること、だまされても決して恥ずかしくないことを客観的にお伝えしましょう。

Q 消費生活相談を勧めてよいトラブルなのか迷うのですが…

A 消費生活相談では、事業者と消費者の間のトラブルを対象としています。家庭内の相続トラブルなどは対象外です。

ただし、複数の問題が絡み合っているケースもありますので、判断に迷ったときは、まずは消費生活センターにお問い合わせください。

Q 個人情報の取り扱いが気になって、どこまで情報提供してよいのかとまどっているのですが…

A 消費生活相談員には守秘義務があり、相談に関連した個人情報が外にもれることはありません。消費者被害の回復など、ご本人の利益につながる場合は、ご本人の了解を得たうえで積極的に情報提供してください。

Q ご本人に代わって消費生活センターに電話をすることは可能ですか？

A 一番事情を分かっているご本人が直接相談することが原則です。民生委員の方などがご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人のそばで電話をするとよいでしょう。

また、ご本人が一人で相談窓口に来ることに不安がある場合は、付き添ってあげるとよいでしょう。

Q 地域の高齢者のために普段からできることはありますか？

A 高齢者が家族やご近所にいる場合は、日頃からコミュニケーションをとり、信頼関係を築いておきましょう。声をかけたときに、高齢者が相談しやすくなります。

また、日頃から地域で起きている最新の消費者トラブル情報の入手を心がけ、日常会話の中で、高齢者に具体的な被害事例や断り方のコツなどを伝えていきましょう。

そして、少しでもおかしいと思ったときは、遠慮なく消費生活センターに相談するように勧めてください。

Q 消費者トラブルについて、もっと詳しく知りたいときはどうしたらよいでしょうか？

A 国民生活センターでは、高齢者や障害者のトラブルを防止するための「見守り新鮮情報」を配信しています。

また、石川県消費生活支援センターでも、メールマガジン「消費生活ほっと情報」を発行し、身近な消費者トラブルについて注意喚起を行っています。そのほか、各種啓発パンフレットも用意しておりますので、見守り活動にお役立てください。

国民生活センター「見守り新鮮情報」

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori/>

石川県消費生活支援センター「消費生活ほっと情報」

<http://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter/mailmagazine.html>



相談チェックシート



○いつ？（契約日）

○どこで？（家で、店で）

○何を？（品名）

○いくらで？（金額）

○支払方法は？

現金・クレジットカード（一括・分割）

○きっかけは？

訪問販売・電話勧誘・通信販売・訪問購入・路上での声かけ
その他（ ）

○商品は手元に？

○書類は？

契約書・領収書・納品書・申込書・見積書・パンフレット
その他（ ）

○業者について

業者名

担当者名

連絡先 ☎ （ ）

FAX （ ）

○当事者について

氏名

年齢

性別 男・女

住所 〒 -

連絡先 ☎ （ ）

FAX （ ）

○気づいたこと

県内の消費生活センター（消費生活相談窓口）

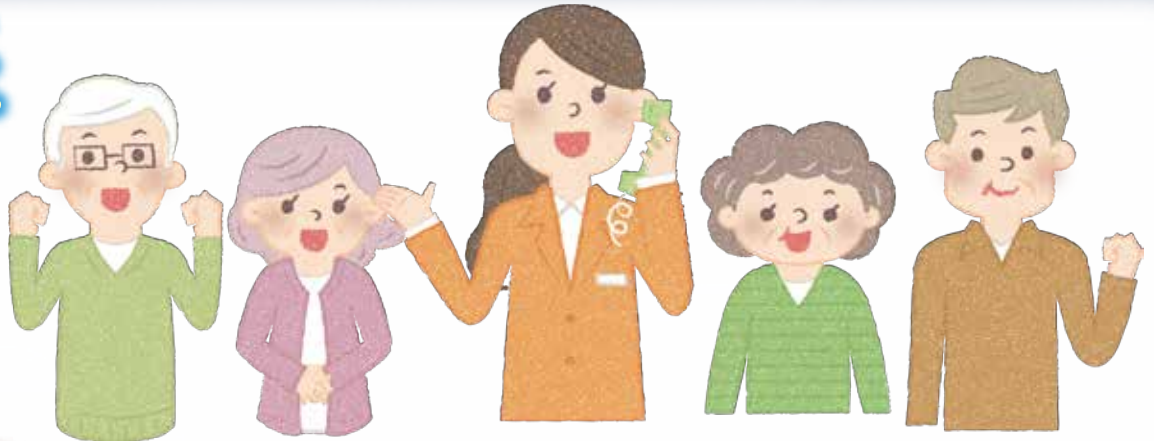
（令和2年4月現在）

市町名	担当課名	電話番号	郵便番号	住所
金沢市	近江町消費生活センター	076-232-0070	920-0907	金沢市青草町88番地 近江町いちば館5階
七尾市	消費生活センター	0767-53-1112	926-8611	七尾市袖ヶ江町イ部25番地
小松市	あんしん相談センター	0761-24-8071	923-8650	小松市小馬出町91
加賀市	消費生活センター	0761-72-7857	922-8622	加賀市大聖寺南町二41
羽咋市	消費生活センター	0767-22-1118	925-8501	羽咋市旭町ア200
かほく市	消費生活センター	076-283-7144	929-1195	かほく市宇野気二81番地
白山市	消費生活センター	076-274-9507	924-8688	白山市倉光2丁目1
能美市	消費生活センター	0761-58-2248	923-1297	能美市来丸町1110
野々市市	消費生活センター	076-227-6054	921-8510	野々市市三納1丁目1番地
川北町	福祉課	076-277-1111	923-1295	能美郡川北町字壺ッ屋174
津幡町	消費生活センター	076-288-2104	929-0393	河北郡津幡町字加賀爪二3
内灘町	住民課	076-286-6701	920-0292	河北郡内灘町字大学1丁目2-1
志賀町	商工観光課	0767-32-9341	925-0198	羽咋郡志賀町末吉千古1-1
宝達志水町	住民課	0767-29-8120	929-1492	羽咋郡宝達志水町子浦そ18番1
中能登町	企画課	0767-74-2806	929-1792	鹿島郡中能登町末坂9-46
奥能登広域圏 事務組合	奥能登広域 消費生活センター	0768-26-2307	929-2392	輪島市三井町洲衛10部11番1 能登空港ターミナル4F
輪島市	漆器商工課庶務係	0768-23-1147	928-8525	輪島市二ツ屋町2-29
珠洲市	市民課市民サービス係	0768-82-7760	927-1295	珠洲市上戸町北方1字6番地の2
穴水町	産業振興課消費者対策係	0768-52-3671	927-8601	鳳珠郡穴水町字川島ウの174
能登町	住民課	0768-62-8510	927-0492	鳳珠郡能登町字宇出津ト字50番地1

石川県	消費生活支援センター	076-255-2120	920-0968	金沢市幸町12-1 石川県幸町庁舎 3階
-----	------------	--------------	----------	-------------------------

困ったな
おかしいな

と思ったら一人で悩まず相談しましょう。



消費者
ホットライン

消費者ホットラインは、消費生活相談への最初の一步をお手伝いします。
一人で悩まずに消費者ホットラインをご利用ください。

☎ 188

い や や 泣き寝入り!

お住いの市町の消費生活センター(消費生活相談窓口)につながります。

あなたの地域の
身近な相談者

名前



お住いの市町の
消費生活センター
(消費生活相談窓口)



石川県消費生活支援センター

〒920-0968 金沢市幸町 12-1 石川県幸町庁舎 3階

☎ 076 (255) 2120

開館時間 平日9:00~17:00 土曜日9:00~12:30 日曜・祝祭日、年末年始(12月29日~1月3日)を除く

<http://www.pref.ishikawa.lg.jp/shohicenter>

石川県消費生活支援センターでは、見守り活動に役立つ消費生活に関する様々な情報提供を行っています。
各種啓発講座の開催、広報誌の発行、図書やDVDの貸出など お気軽にご利用ください。