

エルちゃんの見守り講座

(消費者被害防止のための高齢者の支援者向け見守り講座)

見守りハンドブック

～地域から消費者被害をなくそう～

ver. 3.1.1



大阪市消費者センター

消費生活相談専用電話

TEL：06-6614-0999

(FAX：06-6614-7525)



1. 高齢者被害の特徴

◆高齢者の不安「3K」

健康

身体機能が衰えてきた
健康で長生きしたい

経済（お金）

老後の生活が心配
もっと蓄えが欲しい

孤独

ひとり暮らしでさびしい
話し相手、相談相手がいない



◆被害の特徴

被害にあっていること（だまされたこと）に気づいていないことも

やさしく話しかけ、親切な態度で近づいてくる悪質事業者を信じて、契約をしてしまうケースが多くあります。また、新しい情報を得る機会が少ないことも理由の1つです。

被害にあったことを人に知られたくない。誰にも相談しない

被害にあった自分が悪いと責めたり、誰にも迷惑をかけたくないと思ったり、失敗を知られるのは恥ずかしいと思ったり、理由はさまざまです。また、事業者に口止めされているケースもあります。

一度だまされると「カモ」にされてしまうことも

一度被害にあうと、事業者は次々に契約をせまってくる場合があります。周りの人が気づかず、被害が高額になったり、深刻になったりすることがあります。

高齢者の変化に気づくことが
大切です



2. 被害の気づき

◆気づきのポイント

次のような変化はありませんか。

チェックの数が多い場合、被害にまきこまれている可能性があります。

会話の中で！



- ☐ いつもに比べて元気がない
- ☐ 急に親しい人ができたようだ
- ☐ 最近、お金に困っている様子がみられる
- ☐ 羽振りのいい話が増えた
- ☐ 先物取引や投資に関心をもっているようだ
- ☐ 特定の商品を勧めてくる

家の中で！



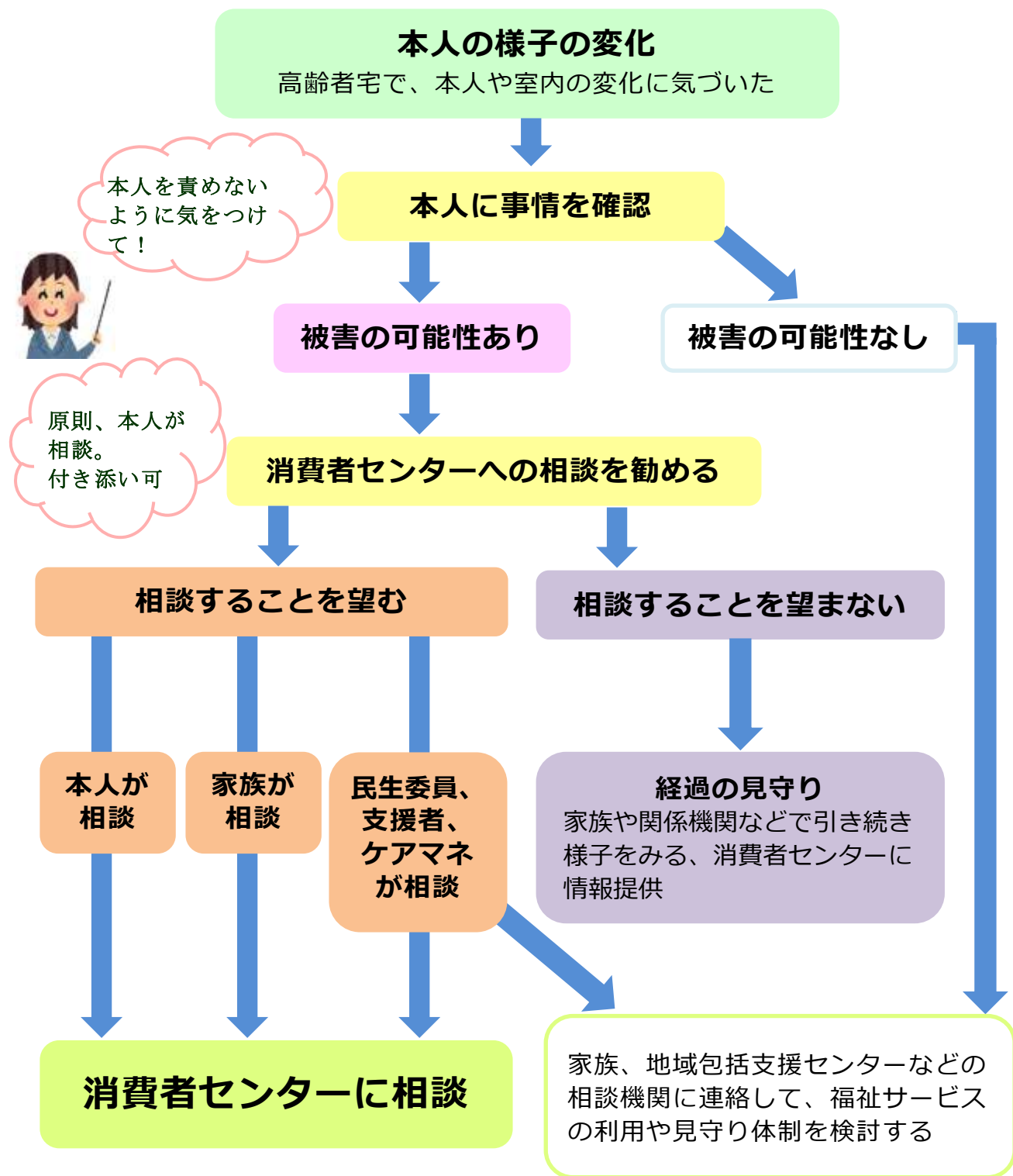
- ☐ 見慣れない商品や新しい段ボールがある
- ☐ 同じような商品が必要以上にある
- ☐ 高額な商品が増えているようだ
- ☐ 修理やリフォームを頻繁に行っているようだ
- ☐ 複数社の新聞が配達されている
- ☐ 電話を切ることができず困っているようだ
- ☐ 玄関のチャイムや電話に怯えている
- ☐ 不審なカタログや封筒、請求書などがおいてある
- ☐ カレンダーに不審な印が付いている

家の外で！



- ☐ 宅配便が頻繁に届いているようだ
- ☐ 見慣れない人がよく出入りしているようだ
- ☐ 修理やリフォームを頻繁に行っているようだ
- ☐ 以前よりも外出が増えたようだ
- ☐ 不審な人と出かけるのを見かけた
- ☐ 頻繁に金融機関やコンビニでお金を支払っているのを見かける

◆気づいたときの流れ図



消費者センターに相談する前に

- ・ 契約した年月日、商品・サービス、金額、支払方法、事業者名、担当者名、契約することになった経緯などを整理する
- ・ 契約関係の書類、領収書等を準備する
- ・ 契約したときのきっかけや、勧誘された時の状況を確認する

わからないことや不明なことがあっても大丈夫。
まずは相談ください！



3. 契約

◆契約とは

売り手と買い手の間で、お互いの**意思が合致**することにより成立します。
当事者が合意すれば**口約束でも成立**します。商品やサービスの引き渡しがある場合でない場合や高額な場合などは、契約の内容を確認する契約書を作成します。一度契約すると、契約に基づいた権利と義務が発生し、一方の都合だけで勝手に契約を解約することはできません。



買い物をする



映画をみる



ガスを使う



スマホを利用する



電車に乗る



介護サービスを受ける

私たちの周りの契約

4. よくある事例と対処法

「見慣れない人が出入りしている」と聞いて

点検商法

民生委員 A さんのお話



私が担当している山田さんのご近所の方から「業者のような人がよく出入りしている」と連絡が入った。山田さんに話を聞くと、「先日 作業服の人が来て『近所の家の屋根工事をしていたが、お宅の瓦がずれているようなので気になった。無料で見ますよ』と言われ、親切な人だと思い屋根の点検を頼んだところ『このままでは雨漏りがする。台風が来たら瓦が飛んで大変なことになる。今日までならキャンペーン価格ですから』と言われ、300 万円の屋根工事を契約した」とのことだった。

見守りポイント

- ★作業服の事業者がよく出入りしている
- ★次々と違う箇所の工事をしている
- ★頻繁に事業者が出入りしている場合は複数契約している可能性も

会話の言葉に注意して
トラブルを未然に防ぎましょう

気付きのことば

- ☆無料で点検してくれる
- ☆すぐに工事しないと大変だと言われた
- ☆キャンペーン価格だから
- ☆ご近所で工事をしているから

声をかけてみましょう



- ◆信用できそうな業者でしたか？
- ◆契約書は書きましたか？
- ◆雨漏りはしていましたか？
- ◆いくらで支払う契約でしたか？



だまされて
いるのかしら

もう一度よく
考えて



疑わなかった山田さん

アドバイスしましょう

- 典型的な点検商法です。無料の点検を勧め「瓦が割れている」「雨漏りする」などと言って不安にさせる手口です。
- 本当に必要な契約か、別の事業者からも見積もりをとって検討しましょう。
- 契約に関する書面を受け取ってから、**8日間以内ならクーリング・オフできます**。※期間が過ぎたとしても、契約条件や勧誘内容に問題がある場合は、取り消しができる場合も多々あります。あきらめずに、大阪市消費者センターへ相談してください。

相談事例①

「**保険金の手続きをサポートする**」と勧誘する**住宅修理**に注意

来訪した事業者に「家屋に壊れたところはないか。**損害保険**で**負担**なく修理が出来る」と言われたので、数年前の台風でベランダの屋根がゆがんだことを話すと、調査員を手配すると言うので申込書にサインした。



申込書をよく見たら「保険金額が、**見積金額**より安くて工事が困難な場合は、**30%の手数料**を払う」と記載されていた。

手数料の話は聞いていないし、不審なので申し込みをやめたい。

(当事者：70 歳代 女性)

アドバイス

- ★自然災害による住宅修理について「保険金が使える」と勧誘されても、損害保険金がいかに支払われるのか、また、そもそも保険金がかかるかどうか分かりません。まずは自身が加入している保険契約の内容を確認し、契約している保険会社や代理店に相談しましょう。
- ★住宅修理とは別に、保険金を請求する手続きをサポートするという契約をさせられ、その手数料を請求される場合がありますが、保険金の手続きの手数料は損害保険の補償対象とはなりません。
- ★「自己負担はない」と住宅修理の勧誘をされても、本当に負担なく必要な修理が出来るかどうか分かりません。その場ですぐに契約せず、修理の必要性や契約内容を十分に確認し、家族や周りの人にも相談しましょう。
- ★不安に思ったときは、大阪市消費者センターへご相談ください。

新聞は 1 紙しか読んでいない様子なのに…

新聞の長期契約トラブル

介護ヘルパーB さんのお話



1 人暮らしの鈴木さんのお宅で掃除をするときに、2 社の新聞があるのに気づき、お話をうかがった。「以前、新聞勧誘員がきて『別の新聞を 1 年先まで契約している』と言って断ったが『それならこれから 1 年間は無料で配達するので、1 年後からの契約でいい。5 年間契約すれば景品はビール券 10 枚と金券 1 万円分をあげる。いつでも解約できる』と言われ契約をした。視力も悪くなり、今後続けて新聞を読める自信がなく『解約したい』と店に言ったら、『景品を受け取っており、8 日を過ぎていたので解約はできない』と返事があった。」

見守りポイント

- ★複数の新聞が配達されている
- ★見慣れない景品などが置いてある
- ★新聞定期購読の長期契約書がある
- ★インターホンが鳴るとすぐに戸を開ける

会話の言葉に注意して
トラブルを未然に防ぎましょう

気付きのことば

- ☆景品がもらえる（洗剤・ビール券、金券等）
- ☆〇年間無料、値引き、〇カ月分サービス
- ☆いつでもやめられると言われた
- ☆契約期間がよくわからない

声をかけてみましょう



- ◆契約書はとってありますか？
- ◆すべての新聞に目を通していませんか？
- ◆景品は何かもらいましたか？

断りたいけど
景品をもらってしまった

クーリング・オフ
できるんだよ



断りきれない鈴木さん



アドバイスしましょう

- 契約書面を受け取ってから 8 日間以内の場合は、販売店にクーリング・オフによる契約解除通知のハガキを送り、契約解除をしましょう。
- 8 日間を過ぎていても、断っているのに高額な景品で強く勧誘された状況を販売店に説明をし、解約もしくは期間短縮の対応を求め話し合いをしましょう。
- 長期の契約や数年先からの契約は避けましょう。
- 長期間の契約を結ぶ場合は高額な景品につられず、慎重に検討するようにしましょう。

相談事例②

水漏れ！広告では「見積もり無料」でも、作業費は請求！？



シンクの下から**水が漏れた**ので「**見積もり・出張無料**」と書かれた**インターネット**上で広告をみて事業者に見積もりを依頼した。

来訪した事業者は「詳しい見積もりのため水道管の内部を見る」とパイプを取り外し、「他の状態もよくない。給水設備全体の交換が必要」と**50 万円**の見積書を出した。「高額なのですぐには返事できない」と言ったら、パイプを取り外したまま帰った。

後刻電話で工事を**断った**ところ、「断るなら**取り外し料金約 2 万円**を支払って」と言われた。(当事者：70 歳代女性)

アドバイス

- ★広告に「見積もり無料」とあったのに、実際は調査費や見積もりにかかった作業費等を請求されたという相談が寄せられています。
- ★広告をうのみにせず、見積もりに来てもらう場合は見積もりにあたって料金は発生するのか、キャンセル料が発生するのか等を、あらかじめ確認することが大切です。
- ★事業者に契約をせかされても慌てず、料金や内容を確認し、納得できない場合はその場で契約しないようにしましょう。
- ★急を要するトラブルに備え、安心して依頼できる事業者の情報を日ごろから集めておいたり、自宅の止水栓の位置と締め方を確認しておいたりすることもよいでしょう。
- ★困ったときは、すぐに大阪市消費者センターへご相談ください。

商店街の着物店に立ち寄ったのがきっかけで…

「展示会商法」や「次々販売」

加藤さんの家族のお話

ひとり暮らしの姉が、近所の商店街の着物店で小物を購入したことがきっかけで、前を通ると「お茶でもどうぞ」と声をかけられ、着物店に通うようになったようだ。その後、着物店が催すホテルでの食事会や展示会にも喜んで行き、その場で勧められるがままに高額な着物やアクセサリー等を次々と購入させられた。1年足らずの間に支払額が3千万円を超え、預貯金を使い果たしてしまい、生活に困窮しているみたいだ。着物店からは、姉が従業員として働き、友人をお客として連れてくるよう言われているようだ。姉は、認知症のため要介護認定を受けている。

見守りポイント

- ★いそいそと楽しそうに出かける機会が増えた
- ★家に高そうな着物やアクセサリーが置いてある
- ★お金に困っている様子が見られる

気付きのことば

会話の言葉に注意して
トラブルを未然に防ぎましょう

- ☆友達に誘われた
- ☆親切にしてくれる

声をかけてみましょう



- ◆最近どんな物を買いましたか？
- ◆高額な着物やアクセサリーは本当にほしかったの？
- ◆契約書はありますか？

親切にしてもらっているのに・・・



ほんとはだまされているんだよ



被害に気づいていない加藤さん

アドバイスしましょう

- 展示会に誘われても安易に行かないようにしましょう。
- 大切な老後の資金を取り崩してまで購入が必要か考えましょう
- 高齢者の話を頭ごなしに否定したりせずに、同種のトラブル事例を伝えるなど、高齢者に寄り添った話し合いを心掛けてください。
- 過量販売などの問題点を指摘して契約の取消しを求めますが、**事業者が問題点を一切認めない悪質なケースも多く注意が必要です。**
- 認知症の場合には、成年後見制度の利用も検討しましょう。

相談事例③

一方的に**送りつけ**られた商品の代金は**支払い不要**！



何度もしつこく海産物購入の**勧誘電話**があり、**断って**いた。

最近は電話を取らなくなったが、昨日その事業者からの力二の**不在票**が入っていた。受け取り拒否をしてよいか。(当事者：70 歳代男性)

実家に行ったところ、母親宛てに**注文していない健康食品**が**届いて**おり、定期購入と書いてある紙と**払込用紙**が**同封**されていた。どうしたらよいか。

(当事者：90 歳代 女性)



アドバイス

- ★特定商取引法が改正され、注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に送りつけられた商品は、直ちに処分することができるようになりました。
- ★一方的に商品を送りつけられても、お金を支払う必要はありません。商品を開封・処分しても支払いは不要です。
- ★ただし、贈答品などの可能性もあります。まずは家族などに心当たりがないか確認しましょう。また、注文したことを忘れていないか思い返してみましょう。
- ★お金を支払ってしまっても取り戻せる場合があります。すぐに大阪市消費者センターにご相談ください。

1 回だけのお試しとっていたのに…

インターネット通信販売

池田さんの家族のお話



祖母が、8,500 円のサプリメントがキャンペーン中で 1,980 円と格安だからとインターネットで注文をした。一度だけの注文のはずが翌月も届いたので通販業者が間違っていると思い、電話で連絡をしたら「1,980 円の価格は最低 3 回以上の購入が条件で定期コースになっている。このコースは通常価格よりも格安なので途中で止めることができない。ネットの画面に返品特約について記載している」と言われたらしい。商品は昨日届いたところだがクーリング・オフはできないのだろうか？

見守りポイント

- ★見慣れない商品などが必要以上に置いてある
- ★不慣れなインターネットでよく買い物をしている

会話の言葉に注意して
トラブルを未然に防ぎましょう

気付きのこぼれ

- ☆キャンペーン中だったから
- ☆格安、激安だから
- ☆お試し購入だから

声をかけてみましょう



- ◆サプリメントの袋は開封しましたか？
- ◆注文時の画面の記録はありますか
- ◆ほかに何か注文していますか？

クーリング・オフ
できるでしょ？

ネット通販も
通信販売だよ



ネット初心者の池田さん



アドバイスしましょう

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はないので無条件で返品はできません。 通信販売事業者が決めた返品ルールに従います。
- 注文する内容は申込み前に必ず確認しましょう。
- 注文する前に「特定商取引法に基づく表記」欄で、返品についての説明や事業者の連絡先、取引条件を十分に確認しましょう。

相談事例④

テレビショッピング 返品条件をよく確認！



テレビショッピングで「1 週間以内**返品可能**」と言っていたマッサージチェアを購入した。うまく使えないため返品を申し出たが「**通電した商品は返品できない**。テレビ画面でも表示している」と言われた。

番組を録画していたので確認したところ、最後に**小さな文字で表示**されていたが、気付かなかった。使用しないと使い心地は分からない。

返品したい。

（当事者：70 歳代女性）

アドバイス

- ★テレビショッピングでは、番組内で「返品可能」などと紹介されていても、「未開封・未通電に限る」など、様々な条件が付いていることがあります。
- ★番組内では重要事項の表示が小さかったり、表示時間が短かったりすることもあります。商品の印象や価格のお得感ばかりに気を取られず、冷静に判断することが大切です。
- ★テレビショッピングなどの通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、返品については事業者の定めたルールに従うことになります。電話で注文する際には、オペレーターに返品条件などを改めてしっかり確認しましょう。
- ★困ったときは、すぐに大阪市消費者センターへご相談ください。

相場も知らずに売ってしまったと相談された

訪問購入

民生委員 F さんのお話



訪問先の中村さんから相談を受けた。『昨日「着物でも何でも高く買い取る」と電話があり、不用衣類の整理になると思い、買取業者にきてもらったところ、「この着物は値段が付かない。それよりも貴金属のアクセサリーはないか」と言われた。売るつもりはないが金のネックレスを見せたら、強引に買い取られてしまった。あまりにも安く買い取られたので返して欲しいと電話すると、「もう別の人に売ってしまったので返せない」と言われ、後悔している。』

見守りポイント

- ★古着や不用品を急に整理し始めた
- ★貴金属などを探した形跡がある
- ★見知らぬ人が出入りしている
- ★来客を家に入れている
- ★人が訪ねてくる予定を気にしている

会話の言葉に注意して
トラブルを未然に防ぎましょう

気付きのことは

- ☆片付くうえにお金になるから
- ☆高く買い取ると言われた
- ☆現金で買い取ってくれる
- ☆何でも買い取ってくれる
- ☆わざわざ来てもらったから
- ☆お金をもらったからもう遅い

声をかけてみましょう



- ◆着物や貴金属はいくらで売りましたか？
- ◆買い取られたのは何日ですか？
- ◆買い取りのときの、書面は残っていますか？

返してほしいけど
もう無理

クーリング・オフ
できるかもしれないよ



あきらめてしまった中村さん

アドバイスしましょう

- 契約に関する法定書面を受け取った日から 8 日間はクーリング・オフができます。
その間は事業者品物を引き渡すことを保留することができます。ただし、本、CDなどクーリング・オフができない商品もあります。
- クーリング・オフ期間中は品物を引き渡さなくてもいいので、買い取り価格が妥当かどうか、商品を手放してもよいのかどうか、十分考えましょう。
- 安易に訪問を了承しないこと。訪問を承諾するときは、家族の在宅中に来てもらうなど、1人で対応しないようにしましょう。

相談事例⑤

不用品買い取りのはずが**貴金属**を買い取られた！



「**どんなものでもいいから**女性用衣類を売ってほしい」と女性から電話があり、来訪を承諾した。後日来訪があり、着物類を見せたが「**アクセサリーや貴金属**はないか」と男性に**せかさ**れ、慌てて叔母の形見や亡夫からもらった指輪などの**貴金属**を出した。すると合計 1200 円の明細書とお金を渡され、**物品を持ち帰られた**。貴金属を出してしまったことを後悔している。取り戻したい。(当事者：70 歳代女性)

アドバイス

- ★買い取り事業者が、事前に買い取りを承諾していない物品を突然売るように要求したり、消費者の自宅を突然訪問して勧誘したりすることは禁止されています。売るつもりのない貴金属等の売却を迫られても、物品を見せず、きっぱり断りましょう。
- ★必ず契約書を受け取り、すぐに物品の種類、買い取り価格、買い取り業者の名称、連絡先などを確認しましょう。
- ★買い取り業者の訪問を受ける場合は、できるだけ一人で対応せず、信頼できる人に同席してもらいましょう。
- ★クーリング・オフできる場合があります。困ったときは、すぐに大阪市消費者センターへご相談ください。

スマートフォンを買ってから元気がない様子…

アダルトサイトで不当請求

介護ヘルパーD さんのお話



訪問している中山さんの元気がないので話を聞いた。『最近スマートフォン（スマホ）を買い、無料と表示のあったアダルトサイトで年齢をたずねる表示が出たので「18 歳以上」をタップしたら、突然「登録されました」と 99,800 円を請求され、驚いて「退会」をタップすると、すぐに事業者から「99,800 円を支払えば退会できる」とメールが来た。このような高額な料金は支払えないし、アダルトサイトを見ていたことを家族にも言えず困っている』という。

見守りポイント

- ★スマホの操作が不慣れ
- ★インターネットで何かを調べている
- ★お金を節約し始めた

会話の言葉に注意して
トラブルを未然に防ぎましょう

気付きのことば

- ☆調査、裁判などと言われ困っている
- ☆スマホの使い方がわからないのは、自分が悪い
- ☆周りに迷惑をかけるかもしれない

声をかけてみましょう



- ◆インターネットは便利だけど、悪質サイトの被害者も たくさんいるんですよ
- ◆事業者へ連絡しましたか？
- ◆代金請求のメールは保存していますか？

家族に言えないし
お金も払えない

契約したことに
なっていないよ



家族に知られたくない中山さん



アドバイスしましょう

- インターネットでの契約は通信販売にあたり、料金や契約期間などを明示する確認画面を表示する義務があります。「18 歳以上ですか」という質問の画面は年齢認証画面であり、契約内容の確認画面ではありません。
- 契約が成立していないので、支払い義務はありません。**電話やメールなどで連絡してはいけません。
- アダルトサイトの不当請求の対処法をインターネットで検索し、トラブル解決をうたった行政書士や探偵事業者に救済を依頼し、費用を請求されたという相談が増えています。行政書士や探偵事業者が「返金請求」や「解約交渉」を行うことは、弁護士法に違反する可能性が高く、アダルトサイトとのトラブル解決をうたう行政書士や探偵事業者には注意が必要です。

ウキウキして、毎日どこに出かけているの？

SF（催眠）商法

民生委員 G さんの話



「最近できた近所の仮設店舗に人が集まっているようだが」という話題を、ふれあい・いきいきサロンでしてみた。毎日通っているという田中さんは、「お店の人が楽しく健康のためになる話をして、“病気が治る”という健康食品を販売している。担当者が自分の名前を覚えてくれて、親切で楽しい」というが、別の人には、「進められるままに次々買っていたものの、とうとう貯金が無くなってしまい、病気も良くなりず身体が調子が悪くなった」という。田中さんはだいじょうぶだろうか。

見守りポイント

- ★いそいそと楽しそうに出かける機会が増えた
- ★見慣れない健康食品などが置いてある
- ★お金に困っている様子が見られる

会話の言葉に注意して
トラブルを未然に防ぎましょう

気付きのことは

- ☆病気が治る、健康にいい説明会
- ☆担当者が親切だ
- ☆今だけしかない仮店舗
- ☆友達も通っている

声をかけてみましょう



- ◆家にどのくらい健康食品が残っていますか？
- ◆健康食品以外に売っているものはありますか？
- ◆家に請求書や書類はありますか？

担当の人は孫のように
優しいんだよ

本当に心配して
くれているのかな



信じきっている田中さん



アドバイスしましょう

- 「病気が治る」などと言って、医薬的な効果効能をうたったり、うその説明をして健康食品を販売することは**法律上問題があります**。
- 店舗によっては、解約ができる場合もありますので、すぐに消費者センターへ相談しましょう。
- 体調が悪くなった場合は、服用をやめ健康食品を持参して医師の診断を受けるようにしましょう。
- 購入した商品が日常生活に必要な量より著しく多い場合、事業者がそれと知りつつ勧誘し、購入したものについては、契約の解除ができます。



他にもこのような相談があります



「無料」のはずが、「**6万円**」廃品回収サービスのトラブル

「**無料**」とアナウンスしながらトラックで**巡回**している**業者**を呼び止め、**廃品回収**を依頼した。作業前に、無料であることを確認したが、不用品を軽トラックに**積み終えたとたん**に**6万円**を請求された。

話が違うと抗議したが、「**回収代金**は**無料**だが、**積み込み料金**は**発生**する」と言われた。

しつこく請求されたので、仕方なく手持ちの3千円だけ支払った。**残金**は近いうちに**取りに行く**と言われたが、支払わなければいけないのか。領収証もないし、業者の住所や電話番号もわからない。(当事者：60歳代 女性)



遺品整理サービス 契約内容をよく確認！

叔父が亡くなったため、**スマートフォン**で検索して見つけた**遺品整理事業者**に来てもらい、**見積もり**を出してもらうことにした。

事業者から、「今日決めてもらったら**安くなる**」、「早く決めれば**早く始められる**」などと言われたので、その場で約**32万円**の**契約**をして、手持ちの2万5千円を支払った。

「週明けから準備を始める」と言っていたのに、その後、なかなか**作業を始めてくれない**。

(当事者：60歳代 男性)



アドバイス

- ★廃品回収や遺品整理サービスに関する料金や作業内容は事業者により様々です。必ず複数の事業者から見積もりを取り、料金や契約内容を比較しましょう。
- ★「今なら安くなる」などとせかされても、その場ですぐに契約してはいけません。家族や周囲の人に相談することも大切です。
- ★契約する際には、改めて作業日、作業内容、追加料金やキャンセル料等を含む料金について確認しましょう。

まだまだ、被害者は増えています

特殊詐欺（還付金詐欺）



特殊詐欺とは？

不特定多数の人に電話をかけるなどして巧みな言葉でだまし、指定した預貯金口座への振り込みやその他の方法により、現金をだまし取る犯罪です。

特殊詐欺のなかでも還付金詐欺とは、自治体や税務署、年金事務所などの職員を名乗り、医療費や税金などの還付手続があるかのように装ってコンビニなどのATMへ誘導し、携帯電話でATMの操作を指示して、犯人の口座へお金を振り込ませ、だまし取る詐欺のことです。

特殊詐欺にはいろいろな手口があります！

- ・行政職員を名乗り還付を装う **還付金詐欺**
- ・有料サイト利用料などを装う **架空請求詐欺**
- ・電話口で家族などを装う **オレオレ詐欺**
- ・融資の手数料を装う **融資保証金詐欺**

お金の渡し方もさまざまです！

- ◆ATMから振り込ませる**振り込み型**
- ◆電子マネーを購入させ、記載されている番号を知らせることで額面金額を盗む**電子マネー型**
- ◆現金を取りに来る**現金受け取り型**
- ◆お金をレターパックなどで送らせる**現金送付型**
- ◆キャッシュカードを預かる**キャッシュカード受け取り型**

見守りポイント

- ★携帯電話で指示を仰ぎながらATMを操作している
- ★高額な電子マネーを購入しようとしている

会話の言葉に注意して
トラブルを未然に防ぎましょう

- ☆市役所、区役所、年金事務所など行政機関からの連絡という
- ☆期限がある、今日までと言われた

気付きのことは

声をかけてみましょう



- ◆本当に役所からの電話でしたか？
- ◆なにの還付金ですか？

オロオロした様子の佐藤さん

急いで手続きを
しないと！

でもなんだか
へんじゃない？



アドバイスしましょう

- 還付金などの払戻しをATMで手続することは絶対にありません。
- 「ATMで手続を」は詐欺です。**すぐ電話を切ってください。
- 相手の告げた電話番号は信用せず、関係機関を調べて直接問い合わせましょう。
- 不審な電話などがあった場合は、**警察に通報してください。**
- 家庭の電話機に取り付けることで警告メッセージを発したり、録音機能が作動するなど、詐欺被害の発生を抑制することができる**特殊詐欺対策機器**を積極的に利用しましょう。



5. クーリング・オフ

クーリング・オフって なに？

訪問販売や電話勧誘販売などで商品やサービスを契約した場合、一定期間内であれば、消費者が契約を無条件で解除できる制度です。

クーリング・オフができる取引と期間

契約書面を受け取った日から…

8 日間

訪問販売

事業者が消費者宅などを訪問して行う契約
キャッチセールス、SF 商法なども含まれる

電話勧誘販売

事業者からかかってきた電話で勧誘されて行う契約

訪問購入※

事業者が消費者宅などを訪問して、物品の購入を行う取引

特定継続的役務提供

エステティックサービス・美容医療・語学教室・家庭教師・パソコン教室・学習塾・結婚相手紹介サービス

20 日間

連鎖販売取引 (マルチ商法)

組織に加入して、会員を増やせば儲かると言って知人を勧誘させ、商品を購入させる取引もしくは行為

業務提供誘引販売取引

仕事を始める前に講習料、登録料などの名目で代金を支払わせる取引

※訪問購入では、自動車・家具・家電・本・CD や DVD・ゲームソフト・有価証券はクーリング・オフできません。

契約書を受け取った日

※日数には契約書を受け取った日も含みます

訪問販売、電話勧誘販売、
特定継続的役務提供、訪問購入は
8 日以内

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			

連鎖販売取引(マルチ商法)、業務提供誘引販売取引(内職商法やモニター商法)は **20 日以内**

クーリング・オフするときは

- ハガキ又は電磁的記録（電子メール等）に必要事項を記入します。
- ハガキは、記入後、両面コピーをとり、電磁的記録（電子メール等）は送信後、保存しておいてください。
- ハガキは、郵便局の窓口から**特定記録郵便**で出します。
※コピーした用紙と郵便局発行の受領書はいっしょに保管します。



クーリング・オフハガキの書き方

契約解除通知書

契約年月日 令和 年 月 日

商 品 名 _____

契 約 金 額 _____ 円

販 売 会 社 _____

（担当者名） _____

上記日付の契約は解除します。

なお、既払い金 _____ 円を返金し、
商品を引き取ってください。

令和 年 月 日

[契約者]

住所

氏名



特定記録郵便

（販売会社名）

（販売会社住所）

代表者
様

クーリング・オフは書面や電磁的記録（電子メール等）
で通知することが法律により定められています。



クーリング・オフすると・・・

- 契約が、はじめからなかったことになります。
- 商品は**事業者負担**で返品し、支払ったお金があれば、返してもらいます。
- 商品を使用したり、工事が完了していても代金を払う必要はありません。
- **訪問購入**の場合は、売ったものは返してもらえます。

クーリング・オフができない取引

店舗での購入

3,000 円未満の
現金取引

自動車販売

開封した消耗品
(化粧品、健康食品など)

通信販売

返品特約があれば、それに従うことになります。
送料は原則、消費者の負担です。

例) 「商品到着後、5 日以内であれば返品可」
「未開封に限り、返品可能です」
「返品不可」など

※**返品特約の表示がない場合、商品が届いてから 8 日以内であれば、送料消費者負担で返品可能**



6. 消費者被害にあわないため



その 1

「いりません」断るときはハッキリと！

その 2

「もうかります」なんて、うまい話にご用心！

その 3

迷ったら、ひとりで悩まず相談を！

その 4

契約をするときは慎重に！

その 5

「おかしい」「困った」

そんな時は、**消費者センター**へ！

7. 消費者教育を実施するため

地域講座

参加者が悪質商法の手口を体感し、その手口や対処法に気付いていただけるような受講者参加型講座（30分～2時間程度）を開催しています。費用は無料です。

くらしすと

消費生活について、旬の話題をわかりやすく解説している生活情報誌です。

エルちゃんのトラブルバイバイ♪ニュース

センターへの相談事例や最新の注意情報等を各区の地域包括支援センター等に送信しています。ホームページでも見るができます。



動画で学ぶ！消費者トラブル

悪質な事業者の手口や対処方法を知ることができる動画を、市民局 YouTube において配信しています。



悪質な訪問勧誘お断りステッカー

玄関・電話付近・インターホン付近に貼ることで、悪質な訪問販売の消費者被害を未然に防止することができます。大阪市消費者センターや地域講座のほか、各区役所の総合案内窓口や区民情報コーナーでも配布しています。

ビデオ・DVD貸出し

啓発・展示コーナー「くらしのひろばエル」において、ビデオ・DVDを貸し出しています。

※ 上記消費者教育のお問合せは、電話 06-6614-7522 まで。

お気軽にお電話ください。



8. あんしんさぽーと事業と成年後見制度

あんしんさぽーと事業 (日常生活自立支援事業)

認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な方が、安心して地域で生活が送れるよう、福祉サービスの利用や日常的な金銭管理などの援助を行う事業です。お住まいの区の社会福祉協議会にご相談ください。

成年後見制度

認知症や知的障がい、精神障がい等により判断能力が不十分な方に対し、法的な権限を与えられた成年後見人等が、本人に代わって福祉サービスの利用契約や適切な財産管理を行うことで、その方の生活を支える制度です。

9. 大阪市消費者センターご案内

消費生活についてのご相談は、

大阪市消費者センターにご相談ください。



消費生活相談専用電話

06-6614-0999

大阪市内にお住まいの方に限ります。

受付時間：月～土曜日 午前10時～午後5時

(ただし、日曜・祝日及び12/29～1/3は除く)

消費者ホットライン
「188」でもつながります



メールでのご相談

大阪市消費者センターのホームページから、「メール相談」にアクセスしてください。

〒559-0034

大阪市住之江区南港北2丁目1番10号

A T C (アジア太平洋トレードセンター) I T M棟3階

ニュートラム「トレードセンター前」駅

(地下鉄中央線「コスモスクエア」駅下車、ニュートラムに乗り換え1駅)



面談でのご相談

大阪市役所市民相談室 (事前予約制 TEL : 06-6614-0999)

開設時間：月～金曜日 午前10時～午後5時 (土曜・日曜・祝日、12/29～1/3を除く)

地下鉄御堂筋線、京阪「淀屋橋」駅、京阪中之島線「大江橋」駅

天王寺サービスカウンター (事前予約制 TEL : 06-6614-0999)

開設時間：月～日曜日 午前10時～午後5時 (12/29～1/3を除く)

地下鉄御堂筋線・谷町線、JR「天王寺」駅、近鉄南大阪線「大阪阿部野橋」駅

(「あべちか」地下1階にあります)

上記の場所にお越しいただくのが困難な方については、下記の場所でも面談ができます。

東淀川区役所、クレオ大阪各館 (事前予約制 TEL : 06-6614-0999)

10. やってみよう！見守り活動チェックリスト



元気がなく考え込んだり、不安な様子を見かけたら、声をかけようと思う	はい ・ いいえ
被害が多い事例やその対処法などを誰かに伝えようと思う	はい ・ いいえ
被害にあっているかもしれない方をみかけたら、消費者センターに相談することを伝えようと思う	はい ・ いいえ
不審な事業者が近所をうろろしているときは、消費者センターに情報提供をしようと思う	はい ・ いいえ
消費者被害に関する講座や勉強会があれば、また参加してみようと思う	はい ・ いいえ

11. 見守り活動 Q&A



被害にあっていると思われる方を見かけたとき、どのように話しかけるとよいですか。



似たような被害事例のお話をしてから「このような被害が多いと聞いていますが、似たようなことはありませんでしたか」と話してみましょう。



本人が相談できない場合、代わりに相談をすることはできますか。



大阪市消費者センターでは、代理相談も受け付けています。ご本人に代ってお電話で相談をされる場合は、できる限りご本人のそばでお話してください。



消費者センターに知人が巻き込まれたトラブルについて伝えたいのですが、個人情報をお話することが気になります。



個人情報を消費者センターに伝えてよいか、本人のご了承を得ましょう。また、相談した場合でも、消費生活相談員には守秘義務があるので個人情報が外部に漏れることはありません。



負担なく日々取り組むことができる見守り活動はありますか。



高齢者の姿を見かけたら、「お元気ですか？」「体調はいかがですか？」など、普段の何気ない会話から始めてみましょう。さらに、「変わったことはないですか？」「困ったことがあれば声を掛けてくださいね」と気軽に声を掛けてもらえる環境をつくりましょう。

聞き取りチェックシート

聞き取り日時

年 月 日 () 午前・午後 時

契約日 (いつ?)

年 月 日 () 午前・午後 時 分頃

場 所 (どこで?)

商 品 (なにを?)

金 額 (いくらで?)

支払方法

現金 ・ クレジットカード (一括・分割) ・ その他 :

形 態

訪問販売 ・ 路上での声掛け ・ 電話勧誘販売 ・ 通信販売 ・ 訪問購入

その他 :

書 類

なし ・ あり (契約書 ・ 領収書 ・ 納品書 ・ 申込書 ・ 見積書
パンフレット ・ その他 :)

事業者について

事業者名 :

担当者 :

連絡先 TEL :

FAX :

メールアドレスなど :

契約者について

氏 名 :

年齢 :

性別 : 男 ・ 女

住 所 :

連絡先 TEL :

FAX :

メールアドレスなど :

気づいたこと (契約者の要望など)