

高齢消費者被害防止 見守りガイドブック



平成 30 年 3 月
山口県消費生活センター

はじめに

県内の消費生活センターに寄せられる消費生活トラブルの相談状況は、65歳未満の相談件数が減少傾向にある一方、65歳以上については増加しており、高齢者の消費者被害が深刻化しています。

この背景には、悪質事業者が、高齢者の「お金」「健康」「孤独」に関する大きな不安につけ込み、判断能力の衰えに乗じて、高齢者をターゲットとして、次々と新たな手口で言葉巧みに、あるいは強引に勧誘を行うことなどが考えられます。

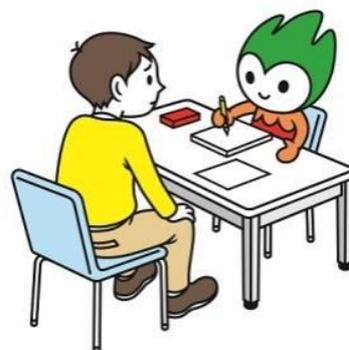
高齢者の消費者被害を防ぐためには、高齢者の身近にいる方々が日頃から様子を気にかけて、何らかの異変に気づいた場合には、消費生活センター等の相談機関へつなぐ、「地域における見守り」（気づき→声かけ→つなぎ）が有効とされています。

「地域における見守り」において、このガイドブックを御活用いただき、高齢者の消費者被害の未然防止・早期発見に役立ててください。

山口県消費生活センター

目次

1. 高齢者の消費者被害の特徴… P 2
2. 声かけのポイント… P 2
3. 見守りチェックリスト… P 3～4
4. 対応フローチャート… P 5
5. 相談シート… P 6
6. 見守り対応例… P 7～8
7. 各種制度等… P 9～10
8. 消費者安全確保地域協議会… P 10



1. 高齢者の消費者被害の特徴

【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、よく話を聞いてみると、高額な契約や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、とても優しく親切で、話し相手にもなってくれるので、自分がだまされていることに気づかない高齢者が多くいます。



【特徴2】被害にあっても誰にも相談しない



自分が被害にあったと気づいても、自らを責めたり、被害にあったことを恥ずかしく思い、誰にも相談できず、悩みを一人で抱え込んでしまう高齢者が多くいます。

また、悪質業者が、誰にも言わないように口止めをするケースもあります。

2. 声かけのポイント

だまされていると決めつけたり、一方的に問いただすのではなく、高齢者の意思を尊重しながら話をすることが大切です。



声かけのポイント

- どうされましたか？
- お困りのことはありませんか？
- 何かあったら、いつでも言ってください。
- 私の自宅にも電話が掛かってきたのですよ。
- 最近、〇〇の被害が多いそうですよ。
- 私が側にいるので、消費生活センターに電話をしてみませんか？

3. 見守りチェックリスト（気づきのポイント）

【事例1】訪問販売

一人で自宅にいる高齢者を狙って家に上がり、高額な商品や必要のないリフォーム工事等を契約させる被害が発生しています。

また、一度契約してしまうと、次々に別の商品売りつける「次々販売」や「過量販売」など、被害が拡大する可能性もあります。

見守りチェックリスト

- 見慣れない車が止まっている
- 見慣れない人（スーツ、作業服等）が出入りしている
- 不自然な工事を行っている（外壁、屋根、床下等）
- 室内にダンボール箱が大量に置いてある
- 室内に見慣れない商品や未使用の商品が置いてある



【事例2】電話勧誘

高齢者の自宅に、不意打ち的に電話を掛けて勧誘し、曖昧な返事を「承諾」と勝手に解釈し、強引に契約させる被害が発生しています。

また、断っても何度も電話を掛けてくるので、仕方なく契約してしまう被害も発生しています。

見守りチェックリスト

- 不審な電話が頻繁に掛かってくる
- 電話を切れずに困っている
- 電話が鳴ると怯えたような表情を見せる
- 宅配業者が頻繁に荷物を届けている
- 支払請求書等が何枚も届いている



【事例3】催眠商法

無料で日用品等を配布して高齢者を会場に集め、巧みな話術で会場を盛り上げ、冷静な判断力を失わせて、高額な商品等を契約させる被害が発生しています。

また、何度も会場に通ううちに、販売員と親しくなり、断り切れず、勧められるまま、必要のない商品を購入してしまう被害も発生しています。

見守りチェックリスト

- 急に出掛ける回数が増えた
- 身だしなみに気を使うようになった
- 業態のよく分からない店や会場に頻繁に出入りしている
- 聞いたことのない名前の人と親しく付き合い始めた
- カレンダーに日付や名前等の不審な書き込みがある



【事例4】多重債務

借金の返済に充てるために、他の金融業者から借り入れる行為を繰り返し、多重債務に陥るケースが発生しています。

また、借金の原因として、「値上がり確実、絶対に損はしない」と勧誘され、出資金をだまし取られるなど、悪質商法の被害にあっている可能性もあります。

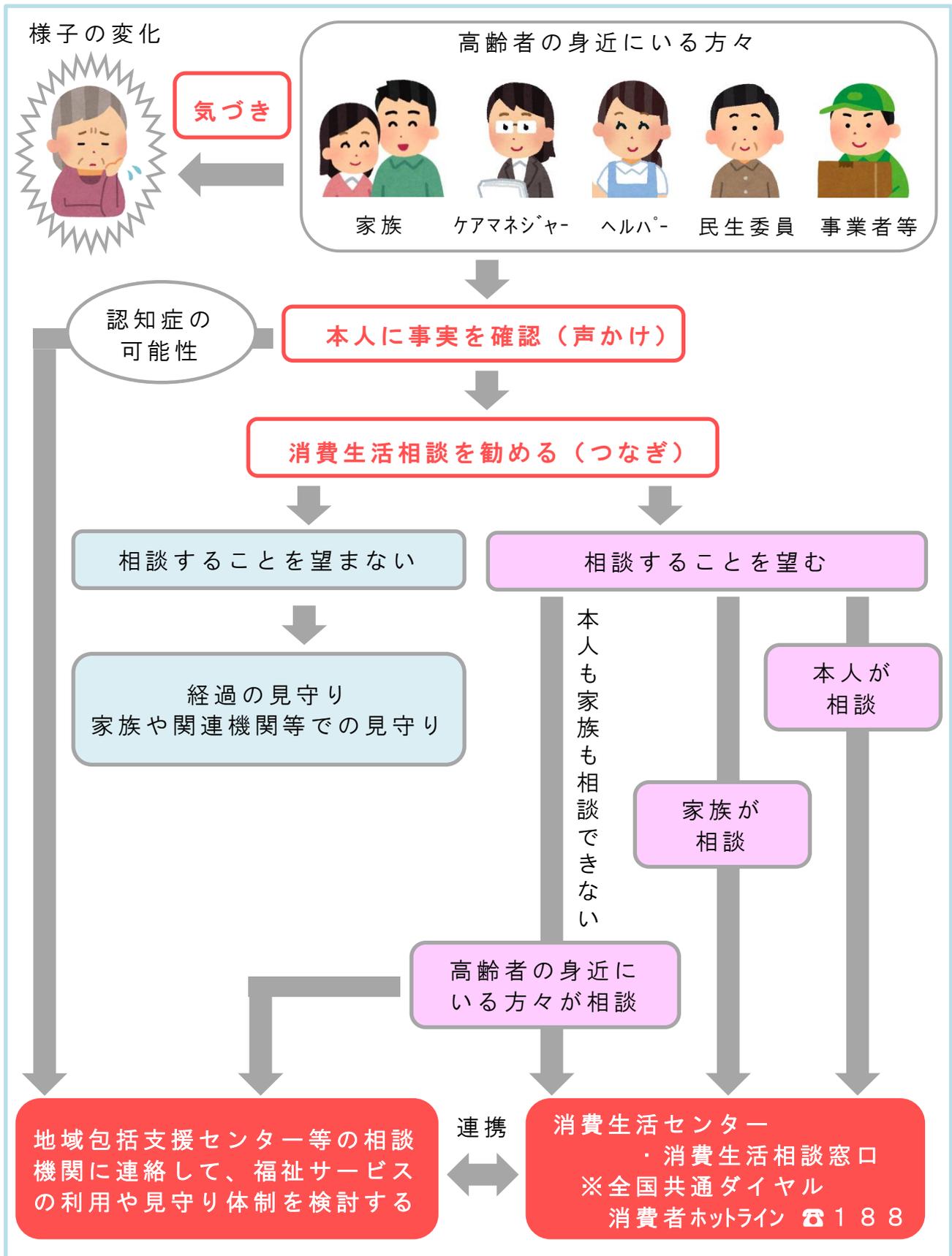
見守りチェックリスト

- 様子がおかしい
 - ・表情が暗く元気がない
 - ・髪型や服装が乱れている
 - ・挨拶をしなくなった
 - ・地域の集まりに参加しなくなった
- 急に節約を始めた
- 大量のダイレクトメールや督促状等が届いている
- 金融機関のパンフレットやカタログ等が置いてある
- カレンダーに金額等の不審な書き込みがある



4. 対応フローチャート

対応の流れの一例です。地域の実情に応じて参考にしてください。



※全国共通ダイヤル 消費者ホットライン188

188をダイヤル後、ガイダンスに従ってお住まいの地域の郵便番号を入力すると、最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内します。

6. 見守り対応例（気づき→声かけ→つなぎ）

〔事例1〕訪問販売

気づき：室内に大量の羽毛布団を発見

声かけ：訪問販売で購入したことが発覚

事実確認：

- ・ とても親切な営業員で、話し相手になってくれた。
- ・ 断るのが気の毒になり、特別に半額にすると**言われたので購入**した。
- ・ 羽毛布団以外にも、大量の健康食品や化粧品など次々に購入。
- ・ 現在も、販売員のことを信用している。

相談機関へのつなぎ：

- ・ 契約解除（クーリング・オフ）の手続き等について、各市町消費生活センターや消費生活相談窓口へ相談
- ・ 認知症等の理由で判断能力が不十分な様子が見られた場合は、成年後見制度等の利用も検討（各市町地域包括支援センター等へ相談）

〔事例2〕電話勧誘

気づき：室内に大量の羽毛布団を発見

声かけ：電話勧誘で購入したことが発覚

事実確認：

- ・ 何回断ってもしつこく勧められるので、根負けして購入。
- ・ 一度購入したら、電話の回数が更に多くなり、なかなか切らせてくれないので、次第に、断るのが面倒になった。
- ・ 羽毛布団以外にも、大量の健康食品や化粧品など次々に購入。

相談機関へのつなぎ：

- ・ 契約解除（クーリング・オフ）の手続き等について、各市町消費生活センターや消費生活相談窓口へ相談
- ・ 認知症等の理由で判断能力が不十分な様子が見られた場合は、成年後見制度等の利用も検討（各市町地域包括支援センター等へ相談）
- ・ 自主防衛手段として「警告メッセージ付き通話録音装置」を紹介

[事例3] 催眠商法

気づき：室内に高額な健康器具を発見

声かけ：展示会に何度も通ううちに購入したことが発覚

事実確認：

- ・ 何度も通ううちに、販売員と友人のように親しくなった。
- ・ 今までタダで日用品等をもらっているので、断ったら悪いと思った。
- ・ 特別に安くすると言われたので購入した。
- ・ 少し時間が経ち冷静になり、購入したことを後悔している。

相談機関へのつなぎ：

- ・ 各市町消費生活センターや消費生活相談窓口へ相談
- ・ 認知症等の理由で判断能力が不十分な様子が見られた場合は、成年後見制度等の利用も検討（各市町地域包括支援センター等へ相談）

[事例4] 多重債務

気づき：カレンダーに金額などの不審な書き込み、大量のダイレクトメールや督促状、金融機関のパンフレットなどを発見

声かけ：多数の金融機関から借金をしていることが発覚

事実確認：

- ・ 証券会社の営業員が「必ずもうかる」「値上がり確実」というので、先物取引（利殖商法）に投資した。
- ・ 思うように儲からず、借金をして投資に注ぎ込んだ。
- ・ 借金の返済に充てるため、他の金融業者からも借金をするようになった。

相談機関へのつなぎ：

- ・ 各市町消費生活センターや消費生活相談窓口へ相談
- ・ 必要に応じて、消費生活センター等が法律相談の専門窓口（弁護士会や司法書士会等）を紹介
- ・ 日常的な金銭管理に不安な様子が見られた場合は、日常生活自立支援事業の利用も検討（各市町社会福祉協議会等へ相談）

7. 各種制度 等

クーリング・オフ制度

いったん成立した契約は、一方の都合だけで勝手に解除できませんが、訪問販売などの特定の取引の場合には、消費者に頭を冷やして良く考える期間が与えられています。その期間内であれば、消費者からの一方的な申込みの撤回や契約の解除を認める制度が「クーリング・オフ制度」です。

取引内容	適用対象	期間
訪問販売 (催眠商法・アポイントメントセールス・キャッチセールスを含む)	店舗外での原則すべての商品・役務の取引	8日間
訪問購入	業者が自宅等へ訪問して、物品の購入を行う取引(対象外：自動車(二輪を除く)、家具、家電(携行が容易なものを除く)、本・CD・DVD・ゲームソフト類、有価証券)	
電話勧誘販売	業者からの電話による原則すべての商品・役務の取引	
特定継続的役務提供	エステティックサロン・語学教室・学習塾・家庭教師・パソコン教室・結婚相手紹介サービス・美容医療	
連鎖販売取引 (マルチ商法)	すべての商品・役務(店舗契約を含む)	20日間
業務提供誘引販売取引 (内職・モニター商法)		

※契約書などの書面を受領した日から起算して、期間日数以内に手続きをする必要があります。

※相談窓口：各市町消費生活センター・消費生活相談窓口等

(クーリング・オフ期間が過ぎても、解約ができる場合がありますので、諦めずに消費生活センター等へ相談してください。)

成年後見制度

認知症等の理由で、判断能力が十分ではない方を法律的に支援する制度です。成年後見制度には、法定後見制度と任意後見制度の2つがあります。

区分		本人の判断能力	援助者	
法定後見制度	補助	不十分	補助人	監督人を選任することがある。
	保佐	著しく不十分	保佐人	
	後見	全くない	成年後見人	
任意後見制度		本人の判断能力が不十分になったときに、本人があらかじめ結んでおいた任意後見契約に従って任意後見人が本人を援助する制度。家庭裁判所が任意後見監督人を選任したときから、その契約の効力が生じる。		

※援助者には、必要に応じて、複数の人や法人を選任することもあります。

※相談窓口：各市町地域包括支援センター等

日常生活自立支援事業（山口県における名称：地域福祉権利擁護事業）

認知症等の理由で、判断能力が十分ではない方が地域において自立した生活が送れるよう、福祉サービスの利用援助等を行うものです。

区分	内容
福祉サービス利用援助	福祉サービスの利用や中止の手続き、住民票の届出等の行政手続き 等
日常的金銭管理サービス	福祉サービスの利用料の支払い手続き、医療費、税金、公共料金、家賃等の支払い手続き、年金、福祉手当等の受領に必要な手続き、上記の支払いに伴う預金の払戻、預入等の手続き
書類等預かりサービス	年金証書、預貯金通帳、証書（保険証書、不動産権利証書、契約書等）実印、銀行印等の預かり

※相談窓口：各市町社会福祉協議会等

8. 消費者安全確保地域協議会

国は、「消費者安全法」の改正（H28.4.1 施行）を行い、地域の高齢者等を消費者被害から守る「消費者安全確保地域協議会」（地域見守りネットワーク）の設置を掲げ、住民に最も身近な地方公共団体である市町における設置促進に取り組んでいます。

山口県内の市町においても、関係機関の連携により、協議会の新設や福祉・防災など既存ネットワークを活用した設置の促進が期待されます。

■ 「消費者安全確保地域協議会」（地域見守りネットワーク）とは

<既存のネットワークとの相違点>

- ① 構成員間で見守り対象者に関する個人情報の提供が可能
- ② 異変察知や安否確認等の見守りだけでなく、啓発や広報等の消費者活動も実施

<設置によるメリット>

- ① 消費者の特性や背景を踏まえた見守り → 消費者被害の早期発見
- ② 消費者が自発的に相談しない案件のつなぎ → 潜在的被害者の救済
- ③ 個別の相談情報等の共有 → 被害情報を踏まえた重点的な注意喚起

■ 「消費者安全確保地域協議会」における地域の連携イメージ

※消費者庁資料より抜粋

