



知って

学んで

だまされない!



もくじ

消費者被害にあわないための7ヶ条	01
だまされやすさ心理チェック	02
心理チェック診断結果	04
高齢者のトラブルの特徴	05
ATMへ誘導する還付金詐欺	06
訪問買取業者に売ってしまった貴金属	07
大手通信会社を名乗る電話	08
パソコンにニセの警告表示!	09
パソコンのセキュリティー	10
新聞購読の長期契約トラブル	11
次々販売	12
住宅修理	13
送り付け	14
定期購入トラブル	15
テレビショッピング	16
消費生活センターに相談してみよう!	17
消費者トラブル相談メモ	18
クーリング・オフ制度	19
クーリング・オフの手続き方法	20

消費者被害にあわないための7ヶ条

その
1

訪問販売業者を簡単に家に入れない

※玄関に「訪問販売お断りシール」を貼っておこう!

その
2

電話勧誘は、話を聞かずにきっぱり断ろう

(留守番電話にしておくも効果的です)

その
3

相手の親切な態度に気を許さない

その
4

財産や家族構成などの個人情報をお教えしない

その
5

うますぎる話は、まず疑ってみよう

※契約を急がせるときは要注意!

その
6

その場ですぐに契約しない

※帯広市消費生活アドバイスセンターや家族に相談しましょう

その
7

悪質商法や詐欺などの情報を知っておこう



だまされやすさ

心理チェック



作成：立正大学心理学部 教授 西田公昭
出典：「高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック」消費者庁

①自分のまわりにもあまり悪い人はいないと思う

②相手に悪いので人の話を一生懸命聞く方だ

③たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う

④知人から「効いた」「良かった」と聞くとやってみようと思う

⑤有名人や肩書のある人のいうことはつい信用してしまう

⑥人からすすめられると断れない方だ

⑦迷惑をかけたくないので家族にも黙っていることがある

⑧実際、身近に相談できる人があまりいない

⑨しっかり者だと思われたい



診断結果はつぎへ➡

だまされやすさ心理チェックの結果

チェックが多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。

- ①自分のまわりにはあまり悪い人はいないと思う
- ②相手に悪いので人の話を一生懸命聞く方だ
- ③たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う



トラブルに対して危険意識がうすい傾向

- ④知人から「効いた」「良かった」と聞くとやってみようと思う
- ⑤有名人や肩書のある人のいうことはつい信用してしまう
- ⑥人からすすめられると断れない方だ



だまされているのに気が付かない傾向

- ⑦迷惑をかけたくないのだから家族にも黙っていることがある
- ⑧実際、身近に相談できる人があまりいない
- ⑨しっかり者だと思われたい



だまされたとき、ひとりで抱え込んでしまう傾向

高齢者のトラブルの特徴

高齢者のトラブルには2つの特徴があります。
心当たりありませんか？

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」という方も、実は高額な契約をさせられている場合があります。悪質業者は優しい言葉で近づき、よい話し相手になります。

親しくなると、疑うこともなくなり、自分がだまされていると思わなくなります。販売員を信用して言われるままに契約するケースもあります。



特徴2 被害にあっても誰にも相談しない

被害にあったと気づいても、だれにも相談しない場合が少なくありません。

被害にあったことを恥ずかしく思い、だまされた自分が悪いと自らを責める方もいます。また、悪質業者の中には、不安をあおったり、「誰にも言うてはいけない」と圧力をかけるケースもあります。



01

ATMへ誘導する 還付金詐欺

事例 01

「5万円の還付金がある」と市役所を名乗る電話があり、口座のある銀行名を聞かれ答えた。その後、その銀行を名乗り「近くのショッピングセンターのATMに行くように」と電話があった。不審だ。

(70歳代 女性)



事例 02

市役所を名乗る電話があり「国民健康保険料の還付金がある。手続きは本日までだ。携帯電話と通帳をもってATMへ行き、指示どおりに操作するように」と言われたが詐欺ではないか。

(50歳代 男性)



ショートアニメ

「還付金詐欺?!」(2分30秒)

こちらから
ご覧ください



Point



■ 役所などの公的機関が還付金手続きのためにATMへ誘導することはありません。

■ 「お金が返ってくるのでATMへ行くように」という電話があったら還付金詐欺です。すぐに電話を切り帯広市消費生活アドバイスセンターに相談してください。



02

訪問買取業者に売って しまった貴金属

「不用品を買い取りに伺います」と電話があり処分したい衣類や着物を見せたが貴金属はないかと聞かれネックレスや親の形見を見せてしまった。一方的にまとめて数千円と言われ貴金属だけ買い取られてしまった。

大事なものなので契約を取り消したい。

(80歳代 女性)



■ 「押し買い」といわれる悪質商法で、大切な貴金属などが不当な安値で買い取られてしまいます。安易に勧誘に応じないようにしましょう。



Point



03

大手通信会社を
名乗る電話

▶▶▶ アナログ回線に戻す契約のはずがサポート契約に

大手通信会社を名乗る人から「電話を光回線からアナログ回線に戻すと今より安くなる」と言われ契約した。しかしその後、毎月約3千円引き落とされていることがわかり、確認するとオプションでサポート契約をしているとのことだった。解約を申し出ると、今解約するとキャンセル料が発生すると言われた。

(70歳代 女性)



- Point
- 大手通信会社の名前を出していても、実際は関係のない事業者が勧誘をしているケースがあります。勧誘を受けた事業者名をしっかりと確認しましょう。
 - 知らないうちに不要なオプション契約を結んで今までより高くなることもあります。書類が送られてきたらすぐに契約する会社、費用、サービス内容、解約条件など確認し、必要ないと思ったらきっぱり断りましょう。

04

パソコンに
ニセの警告表示!

▶▶▶ プリペイド型電子マネーで支払わせる手口に注意

突然、警告がパソコン画面いっぱいに表示された。慌てて表示された連絡先に電話すると「パソコンが汚染されており、緊急を要する。電話を切らずにプリペイド型電子マネーで3万円を支払え」と指示された。すぐにコンビニで3万円分購入し、番号を伝えたが「番号が間違っている。再度2万円分購入して」と言われ、再度購入し、番号を伝えた。

(60歳代 女性)



- Point
- プリペイド型電子マネー(以下「電子マネー」という)での支払いを指示する手口として「パソコンやスマートフォンに突然偽の警告画面を表示して慌てさせ連絡させる」というものが出てきています。
 - カード番号だけで支払いできる電子マネーは、番号を一度相手に伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。絶対に番号を伝えてはいけません。



パソコンのセキュリティー

セキュリティ対策には、あらかじめ信頼できるセキュリティソフトをインストールしておく等の対応を行い、見慣れない警告画面の指示に従ってはいけません。

対処に困ったときは、帯広市消費生活アドバイスセンターや、独立行政法人情報処理推進機構（IPA）の情報セキュリティ安心相談窓口にご相談したり、IPAのホームページを参考にしましょう。



独立行政法人情報処理推進機構（IPA） 情報セキュリティ安心相談窓口

☎ 03-5978-7509

【受付時間】 10:00～12:00
13:30～17:00
(土日祝日・年末年始は除く)

【サイト URL】 <https://www.ipa.go.jp/security/anshin/index.html>



05

新聞購読の 長期契約トラブル

新聞の勧誘員に「新聞を取ってもらえないか」と言われ、必要ないので断ったが「来年からでいいから」と勧誘してくるので「いつまで生きているかわからないしらない」ともう一度断ると「自分が勧誘の仕事をした証拠にサインが欲しい」と用紙を渡されサインした。用紙の控えとたわし、洗剤、米を差し出されたので断ると米だけ持ち帰った。後からその用紙をよく見ると来年1月から6か月契約になっていた。

翌日キャンセルの電話をすると販売店の責任者が来て景品と用紙を持ち帰ったが1月に勝手に配達されるのではないかと心配だ。

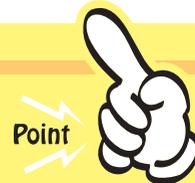
(70歳代 女性)



🔍 新聞購読の長期契約は慎重に検討すること。

長期契約は介護・入院などの理由で購読を続けられなくなる可能性があり、解約を申し出ると、受け取った景品の代金や違約金を請求されることがあります。

- 契約金の定めがある契約は一方向的に解約できません。契約をする前に購読を続けられるか慎重に考えましょう。
- 高額な景品はトラブルの元になりやすいため、受け取らないようにしましょう。



06 つぎつぎ 次々販売

呉服店で着物を購入したところ、後日着物の展示会に誘われ行ってみると買うつもりはないと伝えたのに会場でスタッフ数名に囲まれ、「こっちが良い」と答えただけで買わされる雰囲気になり、契約することに。その後も、見るだけでいいからと誘われて参加すると、長時間勧誘され断りきれず契約することを何度も繰り返し、総額1千万円以上も使ってしまった。

(70歳代 女性)



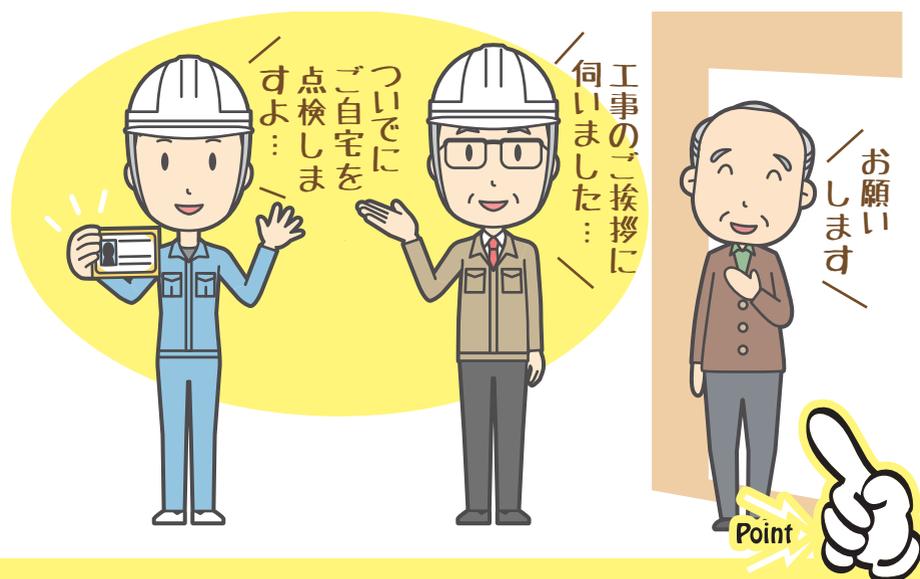
■見るだけで良いと誘われても必要がなければきっぱりと断りましょう。



07 住宅修理

「近所で工事をしているので、挨拶に来た。工事車両が通行したりして迷惑をかけるので、無料で屋根を点検してあげる。」と言われ自宅は築25年で、気になっていたので点検を頼んだ。点検後、「このままだと雨漏りするようになる。今なら、費用も安くできる。」と言って、補修工事を進められた。契約を急がされ即日契約した。工事は来月の予定で、代金は後日、一括払いすることにしたが30万円と高額なのでやっぱり工事をやめたい。

(70歳代 男性)



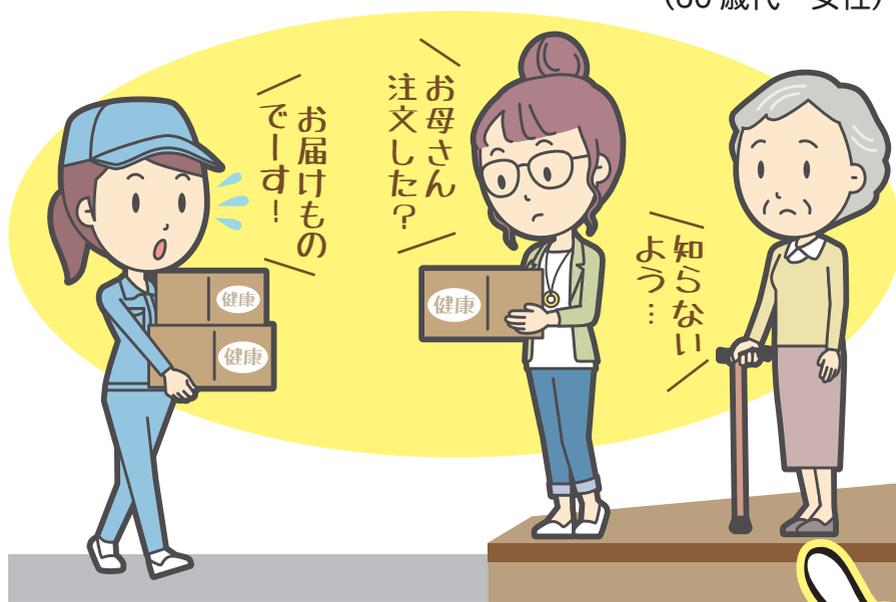
■すぐに作業をしないと危険だと思わせ、判断力を奪って契約を結ぼうとします。手口の一つなので、鵜呑みにしてはいけません。



08 送り付け

母親あ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い込み用紙が同封されていた。どうしたらよいか。

(60歳代 女性)



- 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、一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することができるようになりました。開封・処分しても支払いは不要です。
- 契約していないと思っても、注文したことを忘れている場合もあります。処分する前に帯広市消費生活アドバイスセンターに相談しましょう。

Point



09 定期購入トラブル

ネットの広告を見て、特別価格3千円の美容液を購入した。肌に合わず使用をやめていたが、商品が再び届き、定期購入だと初めて気付いた。すぐに事業者へ解約と返品を申し出たが、「発送日の10日前までに申し出ないと対応できない」と言われた。2回目の商品は1万円以上でとても高い。申し込み時には、定期購入だとわからなかった。どうにかならないか。

(60歳代 女性)



ショートアニメ
「お試しのはずが、定期購入?!」
(2分30秒)

こちらからご覧ください

- 一回だけのつもりで申し込んだが、定期購入になっていたという相談が多数寄せられています。
- 詳細な契約内容は、「0%オフ」などの目立つ表示と離れた場所に表示されていたり、小さい字で書かれていたりすることがあるため、画面の隅々まで見るなど注意が必要です。
- 「解約の申し出は次回発送日の〇日前まで」などと解約条件が定められている場合も多くあります。注文する際には、解約条件などの契約内容をしっかりと確認しましょう。

Point



10 テレビショッピング

テレビショッピングで注文した腕時計が今日、代引きで届いた。開封し腕につけてみたら思っていたものと全く違っていたので買った業者に返品したいと伝えたが開封済みなので返品交換できないと断られた。番組内で、未開封未使用でないと返品できないと表示を出していると言っていた。

(60歳代 女性)



Point

■テレビショッピングやネットショッピングでは注文の前に返品条件の確認と販売店の住所と電話番号もチェックしておく必要があります。



消費生活センターに相談してみよう!

帯広市消費生活アドバイスセンターは、消費者と事業者の間で起きるトラブルを解決するため、専門的な知識と経験を持つ相談員が、公正な立場で消費生活に関する相談に応じています。

問題解決のために、消費者自身が事業者と自主的に交渉できるよう助言をしたり、必要に応じてあっせんなどを行っています。

困ったときはお早めに帯広市消費生活アドバイスセンターへご相談ください。



帯広市消費生活アドバイスセンター

帯広市消費生活アドバイスセンターのご案内→



相談専用ダイヤル **0155-22-8393** FAX **0155-66-5965**
聴覚・言語に障害のある方はFAXをご利用ください
080-0014 帯広市西4条南13丁目 とかちプラザ1F

相談日
火曜から土曜(午前10時~午後5時)
 休業日
日曜・月曜(但し月曜が祝日の場合は翌日)
帯広市消費生活アドバイスセンターが休業日の場合はこちらへ↓

消費者ホットライン 局番なし**188**
※全国共通の188は、最寄りの相談窓口をご案内、年末年始(12/29~1/3まで)を除く



消費者トラブル相談メモ

▶ 契約をしたのはいつですか？

▶ 何を契約しましたか？

▶ 契約した金額はいくらですか？

▶ 何という業者から購入しましたか？

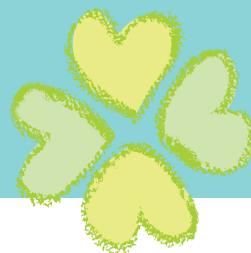
▶ 契約したきっかけは何ですか？

相談の時に用意しておく
とスムーズです

* 相談用メモ

* 業者が発行した契約書や請求書、領収書

* 業者から届いた郵便物・メール・電話のメモ



クーリング・オフ制度

訪問販売や電話での勧誘など、消費者トラブルになりやすい取引について、一定期間であれば理由を問わず契約を解除できる制度です。契約書を受け取った日を含む8日間以内（マルチ商法など20日間）であれば無条件で契約を解除することができます。

取引内容	販売方法	期間
訪問販売	店舗以外での契約、アポイントメントセールス・キャッチセールス	8日間
電話勧誘販売	電話による勧誘行為で契約	8日間
連鎖販売取引	店舗での契約を含む、いわゆるマルチ商法(中途解約・返品ルール有り)	20日間
特定継続的役務提供	5万円を超え、かつ一定期間を超えるエステ、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(中途解約権有り)	8日間
業務提供誘引販売	店舗での契約を含む、いわゆる内職・モニター商法	20日間
訪問購入	店舗以外の場所で、事業者が消費者から商品を買取る契約	8日間

クーリング・オフの期間を過ぎていても、条件によっては契約解除できる場合があります。

ひとりで悩まずに **帯広市消費生活アドバイスセンター**
☎ 0155-22-8393 に相談してみましょう。



クーリング・オフの手続き方法

例を参考に自分で書いてみましょう

例：表面

郵便局へ
持参して
ください

□ □ □ □ □ □ □

簡易書留

又は

特定記録郵便

(会社名) 御中

府都
県道

郡市
区

村区
町

- クーリング・オフは書面等で可能です。
※令和4年6月1日からメール等でも可能になりました。
- 書面の両面をコピーして保管しておきます。
- 「簡易書留」「特定記録郵便」など記録が残る方法で送りましょう。
- クレジット契約している場合は、クレジット会社と販売会社へ同時に通知しましょう。

例：裏面

契約解除(申込撤回)通知

契約(申込)日 年 月 日

書面受領日 年 月 日

販売会社名

販売員氏名

商品(役務)名

契約金額

上記の契約を解除します。

つきましては、すでに支払っている金額(金 円)を返金し、商品は引き取ってください。尚、今後、一切の勧誘をお断りします。

申出日 年 月 日

(契約者)

住所

氏名

- ※訪問購入で物品を引き渡している場合は、「引き渡し済みの商品〇〇を返還してください」と記載してください。



高齢者のまわりの方へ



**高齢者の消費生活相談が
数多く寄せられています。**

高齢者が消費者トラブルに巻き込まれないために

**悪質業者は高齢者の3つの不安
健康・お金・孤独(3K)を狙っています**



健康上の不安

高齢者によくある身体の不調などにあわせて磁気布団で腰痛が治る、健康食品で血圧が下がるといったセールストークで近づき、高額な布団や食品を売り込みます。

経済的な不安

老後の資金を増やしたいという心理につけ込み、「必ずもうかる」「今だけ、あなただけ」と近づいて取引をもちかけてきます。

孤独の不安

一人暮らしや家族が話し相手になってくれないなどの寂しさにつけ込み、「優しく話を聞いてくれる」「いい人だ」と思わせて、高額な商品の契約やサービスの勧誘を行います。

**周囲の方は、高齢者のちょっとした変化に気づき、
本人の意思を尊重しながら相談機関に繋げましょう。**

「悩むよりはまずは誰かに相談!」です。