

くらしの情報

No. 237

2017年1月号

編集発行：新宿区立新宿消費生活センター TEL：03-5273-3834



“見守り”と“気づき”で、 高齢者の消費者トラブルを防止しましょう！ ～悪質商法の勧誘の手口にご注意～

悪質商法による高齢者の消費者被害が増えております。

高齢者は「お金」「健康」「孤独」の3つの大きな不安を持っているといわれています。悪質業者は言葉巧みにこれらの不安をあおり、親切にして信用させ、年金や貯蓄などの大切な財産を狙っています。高齢者は自宅にすることが多いため、電話勧誘販売や家庭訪問による被害にあいやすいのも特徴です。皆さんの見守りや声掛けで、高齢者を悪質商法からの被害から守りましょう。高齢者の方も「おかしいな？」と思ったら、まず身近な人に相談しましょう。

！「劇場型」の巧みな芝居にご注意！

まるで演劇のように仕立てられた巧みな勧誘で、消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」による被害が増えています。複数の業者が役回りを分担し、消費者があたかも得をするように信じ込ませ、実体不明の金融商品などを買わせようとする手口です。

たとえば、消費者の自宅にA社のパンフレットや申込書が封筒で発送され、勧誘業者B社が「A社の封筒が届いていないか。A社が販売している権利（未公開株・社債など）は大変価値があるが、封筒が届いた個人しか購入できない。代わりに買ってくれば権利を高値で買い取る」などと言って、電話で消費者に契約を勧めます。

こうした電話が何度もかかってくるうちに、言いくるめられてお金を払ってしまい、だまされるケースが後を絶ちません。被害者は、とくに高齢者が多くなっています。新しい制度をかたって金銭を要求したり、儲け話を持ちかけてくるような勧誘はきっぱりと断ることが大切です。また、過去に投資被害にあった人が「過去の被害を回復する」と持ちかけられて、二重に被害に遭うケースもあるので注意が必要です。



「必ず儲かる」「絶対に値上がりする」の投資話は危険！

「確実に値上がりする仮想通貨がある」「元本は保証されている」などと、都合のよい話を持ちかけられて、お金をつぎ込んだ結果、儲けどころか元金の大半が戻らず、勧誘した事業者にも連絡が取れなくなった……。こんな詐欺被害が、お金や将来に不安を抱える高齢者に頻発しています。安易な儲け話には手を出さないこと。また、家族に心配な様子が見られるときは、怪しいダイレクトメールや請求書がきていないか、郵便物にも注意を払いましょう。

「無料点検」「やさしく親切な販売員」の誘いに乗らない！

「無料点検に来た」と来訪し、「工事をしないと危険」などと不安をあおって商品を勧めたり、サービスを契約させる悪質な勧誘も見られます。点検の内容は、耐震やリフォームなどの改修工事、浄水器、水質検査などさまざま、手を替え品を替え、次々と契約を持ちかけてきます。契約は一人で判断せず、誰かに相談すること。また、近所で見慣れぬ人や業者がたびたび出入りしていたら、「どちらさまですか？」と声をかけるなどして見守りましょう。

「振り込め」と言われたら、まず疑う！

子や孫、会社の同僚などをかたって電話をかけ、「小切手をなくした」「交通事故を起こしたので示談金が必要」などと言って、指定した口座にお金を振り込ませる振り込め詐欺。最近では、現金を宅配便などで送付させたり、「自分の代わりに同僚が取りに行く」などと、自宅まで直接、現金を取りにくる手口も増えています。振り込めと言われたら、元の電話番号にかけ直すこと。また、身に覚えのない請求なども、絶対に払わないようにしましょう。



「無料引換券」「格安チラシ」の会場や店に行かない！

すぐに撤収できる仮設の店舗で、商品説明会や安売りセールを名目に人を集め、販売員が巧みな話術で場を盛り上げながら、食品や日用品を無料で配り、高揚した雰囲気の中で高額な商品売りつける悪質な商法もありま

す。「無料引換券」「格安チラシ」「臨時店舗」などの言葉に気をつけ、会場や店に安易に行かないこと。また、「ただでもらえる」と頻繁に出かけていく人には、「何か高いものを買わなかった？」などと確認しましょう。

「クーリング・オフ」制度を活用しましょう

販売員から強引な勧誘を受けて契約してしまった場合などには「クーリング・オフ」制度が利用できます。訪問販売など特定の取引の場合に、一定期間内であれば無条件で契約を解除できます。手続きは、はがきに通知内容を記入し（右の記載例参照）、控えのために両面のコピーを取り、「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。すると、契約が解除され、支払ったお金が返金されます。期間を過ぎた場合でも、あきらめずに消費生活センターに相談を。

はがきの記載例

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

〇〇県〇市〇町〇丁目〇番〇号

氏名 〇〇〇〇

クーリング・オフ期間を
過ぎていても
あきらめないで、
まずは相談を！

参
考
サ
イ
ト

● 国民生活センター 高齢者の消費者被害
http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/koureisya.html

● 政府広報オンライン
<http://www.gov-online.go.jp/kiji/index.html>



こんな事例がありました～高齢者宅への訪問販売～

全国の消費生活センター等には高齢者の消費者被害に関する相談が数多く寄せられます。高齢者は在宅率も高く、電話勧誘販売や訪問販売などの悪質商法の被害に遭いやすいのも特徴です。今回は被害者がたまたま消費生活センターの存在を知り、思い切って相談したことで、被害回復でき、今後の高齢者の見守りにつながった事例です。

Q

2か月前、80歳代のAさん宅に「以前購入して頂いた布団の保証書を届ける」と事業者から電話があり、来訪を承諾した。ところが、数日後訪問してきた事業者は保証書を持っておらず、Aさんに押し入れを見せるよう言ってきた。帰ってほしいと伝えたが、なかなか帰ってくれず声を荒げるので怖くなり、部屋にあげてしまった。部屋にあがるなり、事業者は押し入れやベッドを点検し始め、押し入れの中やベッドの下に敷いていた湿気取りシートを「古いので使い物にならない」と言い、何度も断っているのに、新しいベッド用シート1枚と押し入れ用シート2枚を強引に置いて行き、古いシートを持ち帰ってしまった。新しい湿気取りシートは3枚で16万2000円と高額であるし、自分が欲しくて買ったものではない。何とか解約できないだろうか。

A

Aさんは足腰が悪いので消費生活センターに来所出来ず、またFAXも使えないことから、ご本人の了解を得て、消費生活センター相談員がご自宅を訪問しました。ご自宅ではAさんからお話を聞くとともに、契約書と商品の使用状況などの確認をしました。事業者が電話で、「以前購入した布団」という言葉を使っていたことから、次々販売の可能性も疑われましたが、契約書は今回のもののしかなく、次々販売や過量販売を問うことは困難でした。しかし、商品代金は事業者の集金という形で払う約束であり、業者が今後も出入りするようになります。相談者は判断能力に問題はなかったため、業者に

対して契約経緯を書いて契約解除を申し出るよう助言し、書き方と送付方法を説明しました。

Aさんは地元の高齢者総合相談センターの見守り対象ではなく、今回のことは内緒にしたいという思いがあったのですが、本件解決のため、また今後の被害防止のためにも助けを得た方がよいと消費生活センターから説得し、ご本人の承諾を得て高齢者総合相談センターに連絡しました。高齢者総合相談センター職員もAさん宅に同行し、契約解除通知書面の作成、発送をサポートしました。その結果、Aさんは地元の高齢者総合相談センターで見守っていくこととなりました。

結果

契約解除通知発信後、消費生活センターより事業者へ電話し、違反行為を指摘して解約と全額返金を求め交渉しましたが、事業者は認めませんでした。相談者が早急な解決を求めたこともあり、商品はそのまま引き取り代金はこれ以上支払わないことで合意となりました。

Aさんは、被害に遭っているという自覚があまりなく、また人に知られたくないという思いもあり、誰にも相談していませんでした。悪質業者は高齢者のそのような特徴につけ込

み、大切な財産を狙っています。消費生活センターでは、ご本人からの相談、あるいは通報を受けると、必要場合は高齢者の自宅に出向き、実態の確認をします。そして、悪質商法の被害回復だけでなく、介護・福祉・成年後見制度などにも繋げられる体制をとっています。何かあれば、すぐに消費生活センターに相談してください。また周りの皆さまの「気づき」が高齢者の消費者被害防止の力になります。ご協力をお願いします。

悪質商法の被害防止、早期発見のために周囲の方々の温かい見守りを



区では、特に悪質商法の被害を受けやすい高齢の方や障害のある方の見守りを強化するため、悪質商法被害防止ネットワークを構築しています。このネットワークは、介護保険事業者、民生委員、高齢者総合相談センターなど、高齢者の生活に密着したサービスを行う事業者や相談機関等の協力を得て構築しているものです。ネットワークを活用した連携・通報体制により、潜在化しやすい高齢者などの被害の予防・早期発見を図るとともに、被害の拡大防止と救済につなげています。

町会や高齢者クラブ、悪質商法被害防止ネットワークに参加している方々などの元へ、新宿消費生活センターの相談員を派遣する出前講座を実施しています。悪質商法の手口や被害の実例を基に、対応策について詳しく解説します。ご自身の被害防止だけでなく、周囲の方々の見守りのポイントについてもお話しします。地域全体の見守り強化にもお役立てください。

新宿消費生活センターからのお知らせ

平成28年度新宿区消費生活シンポジウムを開催しました

平成28年11月12日(土)、新宿区立産業会館(BIZ 新宿)において、新宿区消費生活シンポジウムを開催しました。

消費生活シンポジウムは2年に1回開催しています。今回は、「あなたの買い物で世界が変わる！すてき発見！エシカル消費！」をテーマに、横浜国立大学人間教育科学部教授 西村隆男氏による基調講演をはじめ、民間企業、学生、消費者団体など様々な立場の方からエシカル消費の取り組みをご紹介いただきながら、消費者一人ひとりが生活の中で取り組むエシカル消費について、会場の皆さまと一緒に考える機会となりました。

会場では、消費者団体や環境団体等によるパネル展も同時開催され、ご来場いただいた方に熱心にご覧いただき、安心な消費生活に関心を持っていただくきっかけとなりました。



基調講演
横浜国立大学
教育人間科学部
教授 西村隆男氏



パネルディス
カッション

講座・イベント情報

新宿区内の消費者団体が主催する講座・イベントです。
みなさまのご参加をお待ちしています。

講座・イベント名	講師	日時	費用	主催	申込み・問合せ
1 手作りみそ講座		1月25日(水) 13:00～16:00	1,500円 (材料費)	新宿区消費生活モニターOB会	往復はがきで1月13日必着まで。抽選で16名。広報しんじゅく12月25日掲載。
2 消費者講座 「消費者に関する法律・制度」 ～講座と個別相談～		3月4日(土) 13:30～16:30	無料	関東シニアライフアドバイザー協会新宿区部会	当日直接会場へ。先着30名。
3 2月学習会 貴方は電磁波の健康影響をご存知ですか？	電磁波問題市民研究会 事務局長 大久保貞利氏	2月17日(金) 13:30～15:30	500円 (資料代)	暮らしを 考える会	申込み 暮らしを考える会事務局 電話・FAX 3203-2951 (小林) 各回先着10名。
4 3月学習会 化粧品に多用されるナノ物質と 気をつけたい毒性物質	NPO法人ダイオキシン・ 環境ホルモン対策 国民会議理事 水野玲子氏	3月15日(水) 13:30～15:30	500円 (資料代)		

※1の申込み：往復はがきに「講座名・住所・氏名(ふりがな)・電話番号」を記入の上、下記へ。
169-0075 新宿区高田馬場1-32-10 新宿消費生活センター分館内 消費生活モニターOB会宛て
※会場：新宿消費生活センター分館(高田馬場1-32-10)



相談員コラム

「不用品衣類、買い取ります！」

消費生活センターには、訪問購入の相談が入ることがあります。「不用品衣類を買い取ります」との電話を受け、処分に困っていた衣類や布団まで買い取ってくれる、ということで消費者は来訪を承諾するのですが、訪問してきた業者に部屋にあらがられ、貴金属も買い取られてしまった、という相談です。

平成24年に訪問購入も規制の対象となり、飛び込み勧誘の禁止、契約書面交付義務と交付後8日間のクーリングオフ制度などが導入されました。業者が「衣類の買い取り」と電話してきた場合、業者は衣類しか買い取れません。

一方、訪問購入は契約してしまうと、クーリングオフ期間後の原状回復は難しく、業者と連絡が取れなくなればクーリングオフ期間内でも商品は戻ってきません。買い取ってもらうにも注意が必要ですね。

ちなみに私は不用品になった衣類を、工場見学で知った衣類のリサイクル会社に送っています。不用品になった衣類が、国内外で着用してもらえたり、手袋などに生まれ変わったりして役立つのは嬉しいことですよね。

もう少し痩せれば着られると思ってとっておいた私のワンピースも、そろそろ工場に送る時期が来たようです…。

商品の購入・契約などの
トラブルでお困りの
区民の皆様のために

消費生活
相談室

電話番号 03-5273-3830
所在地 新宿区新宿5-18-21 第二分庁舎 3階
相談日 月～金曜日(祝日等を除く)
▶電話相談＝午前9時～午後5時 ▶来所相談＝午前9時～午後4時30分