

# しんじゅく区 くらしの情報

## CONTENTS

- P.1 高齢者をねらった悪質商法にご注意！  
～高齢者の“見守り”と“気づき”がポイント～
- P.2 高齢者とそのまわりの方に気をつけてほしい消費者トラブル 10 選
- P.3 消費生活相談 Q&A
- P.4 新宿消費生活センターからのお知らせ

No. 266

2022年11月号 編集発行：新宿区立新宿消費生活センター TEL：03-5273-3834

## 高齢者をねらった悪質商法にご注意！ ～高齢者の“見守り”と“気づき”がポイント～

言葉巧みに高齢者の不安をあおり、親切にして信用させ、年金や貯蓄などの財産をねらう悪質業者が増えています。トラブルを防ぐには、“自分は大丈夫”と思いきまず、日頃から注意深く対応するように気を付けることが大切です。また、周囲の見守りや支援も重要です。



# 高齢者とそのまわりの方に 気をつけてほしい消費者トラブル10選

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販売がほとんどです。強引な勧誘、身分を偽っての勧誘で、商品やサービスを販売するケースが多くみられます。

- 1 屋根や外壁、水回りなどの“住宅修理”
- 2 保険金で住宅修理できると勧誘する“保険金の申請サポート”
- 3 “インターネットや電話、電力・ガスの契約切替”
- 4 “スマホ”のトラブル
- 5 健康食品や化粧品、医薬品などの“定期購入”
- 6 パソコンの“サポート詐欺”
- 7 “架空請求” “偽メール・偽SMS”
- 8 在宅時の突然の“訪問勧誘、電話勧誘”
- 9 “不安をあおる、同情や好意につけこむ勧誘”
- 10 便利でも注意 “インターネット通販”

## 高齢者のトラブルを防ぐ“見守り”チェックリスト

被害の未然防止や早期発見には、周囲の“見守り”や“気づき”も重要です。

### 家の様子について

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えているか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

### 本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか



出典：国民生活センター

★不安に思った場合やトラブルになった場合は、消費生活センターや消費者ホットライン（188：「いやや！」）にご相談ください！

全国共通の電話番号

「消費者ホットライン」

188





トラブル急増中!

## 「海産物の電話勧誘販売」にご注意ください!

例年寒くなると増えていた海産物の電話勧誘販売ですが、最近は年間をとおして相談が入っています。

Q

2日前、海産物を取り扱っているという事業者から電話があり、「コロナ禍で収入が減り業界が大変困っている。4万円相当のものを特別に2万8600円にする」と言われたので人助けのつもりでカニなどの海産物のセットを購入することにしました。娘にこの話をしたところ高額過ぎると反対された。初めてやり取りをする事業者で不安になったので解約したい。商品は明日代引配達で届くことになっているが、解約できるだろうか。事業者に連絡したいのだが連絡先がわからない。商品が届いたら、どのようにしたらよいか。  
(70歳代 女性)

A

今までは「以前購入してもらったことがある」などと言って警戒心を解き勧誘するケースが多かったのですが、最近は「新型コロナウイルスの影響で減収し困っている」などと言って、消費者の親切心につけこむケースが増えています。また、あいまいな返事をしていると一方的に商品を送り付けてくる悪質業者もいます。本事例のように正確な事業者名や連絡先を教えてくれない事例や届いた商品が金額に見合わない質の悪い商品だったという例もあります。海産物の電話勧誘販売や送り付けのトラブルについて、令和3年には全国の消費生活センター等に前年度の2倍の5,000件を超える相談があり、国民生活センターなどで注意喚起しています。

トラブルに遭わないためには、少しでも不審に思うことがあれば、話を聞かずに**きっぱりと断りましょう**。

電話勧誘販売の場合は訪問販売同様、契約書面を受け取って**8日以内ならクーリング・オフ**が出来ます。契約解除する場合は、まずクーリング・オフを検討しましょう。

注文していないのに一方的に商品が送られてき

た場合は、**送り付け商法(ネガティブオプション)**と考えられます。特定商取引法が改正され、令和3年から送り付け商法の場合は、**受け取った商品はすぐに処分できる**ことになりました。また、クーリング・オフ期間内なら、代金を支払ってしまっても**事業者に既払い金の返還を求める**ことができます。

相談者には、商品が届いたら送り主の名前・住所・電話番号をメモしたり、写真に撮ったりして控え、送り主あてにクーリング・オフ通知を出すよう助言しました。また、商品は受け取り拒否をして、代金を支払わないよう伝えました。

クーリング・オフ期間が過ぎてしまっても、大量の商品を買ってしまった場合や、勧誘の際に事実と異なることを言われた場合など、解約できる場合もあります。困ったときは早めに消費生活センターにご相談ください。

クーリング・オフについては、区HPでもくわしくご案内しています。



[https://www.city.shinjuku.lg.jp/seikatsu/file06\\_00007.html](https://www.city.shinjuku.lg.jp/seikatsu/file06_00007.html)



### 相談員コラム

「自分宛てに代引配達で荷物が届き、心当たりがなかったが、家族が注文したかと思い代金を払って受け取った。届いたものは数珠(じゆず)だったが、誰も注文していないことが分かった。お金を取り戻したい」という相談がありまし

た。代引配達の場合、代金を支払うとすぐに販売会社へ送金されてしまい返金は難しくなります。今回は送付状に記載されていた倉庫会社を通じて販売会社に連絡を取ることができお金も戻りましたが、これは大変まれなケースです。

代引配達で商品が届いたとき、心当たりがなければ荷物を持ち帰ってもらい、注文していることが確認できてから代金を支払い、受け取るようにしましょう。

## 新宿消費生活センターからのお知らせ

### 戸塚地域センターまつりで 周知啓発活動を行いました。

9月18日(日)10時～13時、戸塚地域センター(高田馬場2-18-1)で実施された「第11回戸塚地域センターまつり」の地域団体区PRコーナーに出展しました。

新宿消費生活センターの認知度や成年年齢引き下げに関する簡単なアンケートとエコバッグ等の啓発物品配布を行いました。台風の影響により集客が心配されましたが、当日はたくさんの方に、アンケートへのご協力をいただくことができました。今後とも新宿消費生活センターの認知度向上や消費生活に関する周知啓発に取り組んでいきます。



### 新宿消費生活センター分館のご案内

区民の消費生活向上のために、会議室と調理室の貸し出しを行っています。

JR高田馬場駅戸山口改札から、徒歩3分の便利な立地です。消費者講座や地域の集まりなどにご利用ください。

●所在地  
高田馬場1-32-10

●電話  
03-3205-1008

●FAX  
03-3205-1007

●開館時間  
8:30～22:00  
(年末年始12/29～1/3を除く)

●HP  
<https://consu.shinjuku-center.jp> (施設案内、空き状況を掲載しています。)



### 講座・イベント情報

みなさまのご参加をお待ちしています。

会場：新宿消費生活センター分館(高田馬場1-32-10)

※11月1日現在の情報です。予告なく変更する場合があります。詳しくは、問合せ先までご連絡ください。

講座・イベント名	講師	日時	費用	主催	申込み・問合せ
① 管理会社との契約、つきあい方	マンション管理士 松岡 康榮	11月16日(水) 18:15～20:15	500円	NPO法人建築ネットワークセンター	NPO法人建築ネットワークセンター事務局 03-6457-3178
② お葬式の基礎知識と最近の事情	全日本葬祭業協同組合連合会 事務局長 南 正毅	11月29日(火) 14:00～15:30	-	(一財)日本消費者協会	(一財)日本消費者協会 HP <a href="https://jca-home.jp/shinjuku/">https://jca-home.jp/shinjuku/</a> 電話 03-5282-5311 または FAX03-5282-5315 で、 11月17日(必着)まで。 ウェブ会議ツール「Zoom」を利用した受講も可能。(通信費は受講者負担。) 広報しんじゅく 11/5号掲載予定
③ 手作りこんにやく教室	日本こんにやく協会 講師	12月8日(木) 10:30～12:30	800円	新宿区消費生活モニターOB会・今村	新宿区消費生活モニターOB会 090-4730-5445
④ 身の回りの「あぶない！」を探そう～子どものけがを予防するために～	NPO法人 Safe Kids Japan 太田 由紀枝	12月11日(日) 14:00～15:30	-	(一財)日本消費者協会	(一財)日本消費者協会 HP <a href="https://jca-home.jp/shinjuku/">https://jca-home.jp/shinjuku/</a> 電話 03-5282-5311 または FAX03-5282-5315 で、 11月30日(必着)まで。 ウェブ会議ツール「Zoom」を利用した受講も可能。(通信費は受講者負担。) 広報しんじゅく 11/15号掲載予定
⑤ マンション交流会	建築ネットワークセンター マンション部会	12月21日(水) 18:15～20:15	500円	NPO法人建築ネットワークセンター	NPO法人建築ネットワークセンター事務局 03-6457-3178

### 新宿消費生活センターご利用案内

悪質商法・契約・解約など、困ったことがあったらご相談ください。消費生活相談員・弁護士が相談をお受けします。

#### ●消費生活相談

〈対象〉新宿区にお住まいの方、新宿区に通勤・通学している方

〈相談料〉無料

〈相談場所〉新宿区立新宿消費生活センター(新宿5-18-21 新宿区役所第二分庁舎3階)

〈電話番号〉03-5273-3830(消費生活相談専用)

電話相談：月～金(年末年始、祝日を除く)9:00～17:00

来所相談：月～金(年末年始、祝日を除く)9:00～16:30

まず、消費生活相談員がお話をうかがいます。

●弁護士相談(来所相談のみ・予約制) 相談日時：毎週水曜日(年末年始、祝日を除く)9:00～12:00・13:00～16:00

●多重債務相談(来所相談のみ・予約制) 相談日時：毎月第4火曜日(祝日の場合は第5火曜日)13:00～16:00