

地域で見守り活動を
担う方へ

みやこ

京・あんしん

見守りガイドブック

あなたも見守りサポーターです



近年、高齢者や障害のある方（以下、「高齢者等」という。）を狙った悪質商法や、特殊詐欺の手口が複雑化・巧妙化しています。そのような中、平成26年6月の消費者安全法の改正により、高齢、知的・精神障害又は認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐことを目的として、地方公共団体と地域の関係者が連携して見守り活動を行う「消費者安全確保地域協議会（以下「協議会」という。）」を設置できることが、法律に規定されました。

社会のデジタル化や高齢化の進行等を背景として、消費生活上「特に配慮を要する消費者」が増加している中、地域での見守り活動を通じて、消費者被害の予防・救済を図ることが重要となっています。

本市においては、見守り活動を担う関係機関を構成員とする協議会が令和7年2月に設置され、特に消費者被害にあいやすい高齢者等を地域で見守るために、様々な取組を進めているところです。

協議会においては、個人情報の保護に関する法律の例外規定が適用され、構成員間での個人情報の提供・共有が可能となることから、見守り活動を担う方が躊躇することなく、消費生活センターまで消費者被害について相談・情報提供できることとなり、よりきめ細やかで実効性の高い見守り活動につながることを期待できます。

高齢者等の消費者被害を防止するためには、本人からの相談を待つのではなく、地域の様々な主体が被害の兆しにいち早く気づき、関係機関に適切につなぐことがとても重要となります。

本ガイドブックは、具体的なトラブル事例を通して、高齢者等への見守りと気づき、声かけのポイントや、関係機関へつなぐ際の流れなどをまとめています。

ぜひご活用いただき、地域での見守り活動を行う際の参考としていただけますと幸いです。



本ガイドブックに掲載している事例や内容は、主に消費者庁発行の資料及び京都市消費生活総合センターに寄せられた相談事例を参考に作成しています。

1 高齢者等の消費者被害の現状と特徴	4
2 京都市消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）	6
3 見守り活動での気づきのポイント	8
4 トラブルの発見から解決まで	9
5 異変に気づいたときの対応フロー	10
6 個人情報の取扱いについて	11
7 消費者トラブル事例 —見守る方の気づき—	
事例1 解約の仕方がわからないと相談を受けて…	12
事例2 工事の車が入りしているのを見かけて…	13
事例3 大事な指輪を売ってしまったようで…	14
事例4 部屋の隅に健康食品の箱が山積み…	15
事例5 鍵開けを依頼したら別の作業をされたようで…	16
事例6 子どもがゲームアプリで高額な課金をしたようで…	17
事例7 副業サイトで高額なサポートプランの契約をしたようで…	18
事例8 携帯電話の契約時にいろいろと契約をしたようで…	19
8 特殊詐欺にご注意ください!	20
9 消費者問題に関する法律	
(1) 民法（契約の一般原則）	22
(2) 消費者契約法（取消し・無効）	22
(3) 特定商取引法（クーリング・オフ）	24
(4) 不適正な取引行為（京都市消費生活条例より）	26
だまされやすさ心理チェック	27

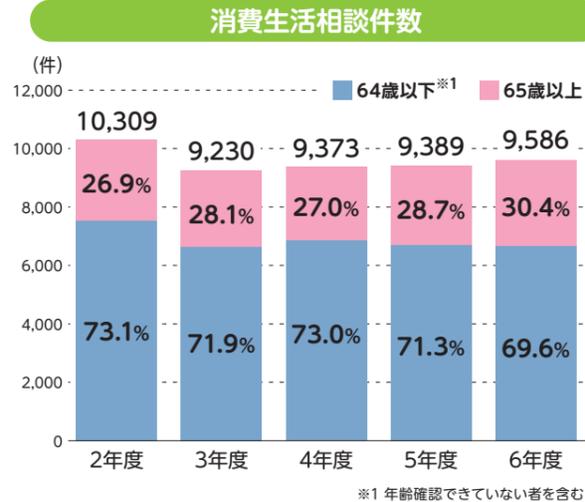
1 高齢者等の消費者被害の現状と特徴

京都市における被害の現状

65歳以上の高齢者からの相談は全体の約30%を占めています。

高齢者が消費者被害に巻き込まれる主な要因

- 昼間に在宅していることが多い
- 老後のための資金がある
- 認知症等による判断力の低下
- 単身世帯の増加



商品・サービス別相談件数 【6年度】

順位	商品・サービス
1位	商品一般
2位	化粧品
3位	健康食品

美容液など化粧品の定期購入に関する相談が多い

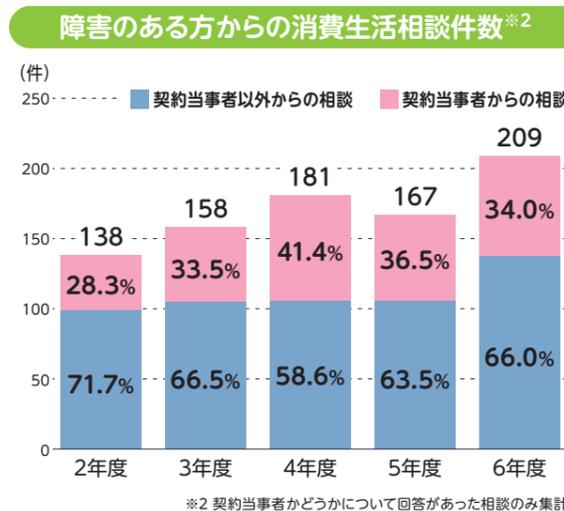
販売購入形態別相談件数 【6年度】

順位	販売購入形態
1位	通信販売
2位	店舗購入
3位	訪問販売

高齢者も含め、インターネットなどの通信販売に関する相談が多い

障害のある方からの相談のうち、本人からの相談は、約30~40%と低くなっています。

本人が被害にあっているという認識がないケースも多いと見られ、被害が潜在化している可能性があります。



被害の特徴

だまされたことに気づきにくい

やさしい言葉や親切な態度で近づき、話につきあってくれる相手を、いつの間にか信じ込んでしまい、だまされていることに気づかぬまま契約するケースが少なくありません。
判断力の衰えにつけこむ悪質業者も見られます。



被害にあっても相談しない

被害にあったと気づいても、「だまされた自分が悪い」と自らを責めて、誰にも相談しない場合があります。
なかには、「被害にあったことを知られるのが恥ずかしい」との思いから、被害を認めなかったり、事実を隠したりするケースもあります。



被害が表面化しないことで、繰り返し契約を結ばされてしまい、被害が高額化・深刻化するケースも…

見守りに求められる視点

高齢者等からの消費生活相談には、1つの被害が回復しても、次々に同じような消費者被害にあってしまうといった特徴があります。

このような方々に対しては、成年後見制度や日常生活自立支援事業の利用を検討するなど、その後の生活支援に向け関係機関と連携した対応が必要となります。関係機関との情報共有や連携が、高齢者等の生活基盤を守ることにもつながります。

高齢者・障害のある方

消費生活センター

関係機関



相談



消費者被害の救済

必要に応じて

- 介護サービスの利用
- 成年後見制度の利用
- 日常生活自立支援事業の利用
- 生活保護
- 施設入所 …等

→ 継続的支援へ!

消費者安全確保 地域協議会

見守りネットワーク

地域の見守りで
高齢者や障害のある方を
消費者被害から守ろう!

高齢者や障害のある方が特殊詐欺や悪質商法の被害にあわないよう、地域の関係機関による見守りネットワーク『京都市消費者安全確保地域協議会』を設置しました。

消費生活センターへ
つなぐまでの方法の明確化

被害情報の地域での共有

消費者被害の発見から
福祉サービスへのつなぎ

に効果が期待できます。



消費者安全確保地域協議会の
主な活動

定期的な会議の開催

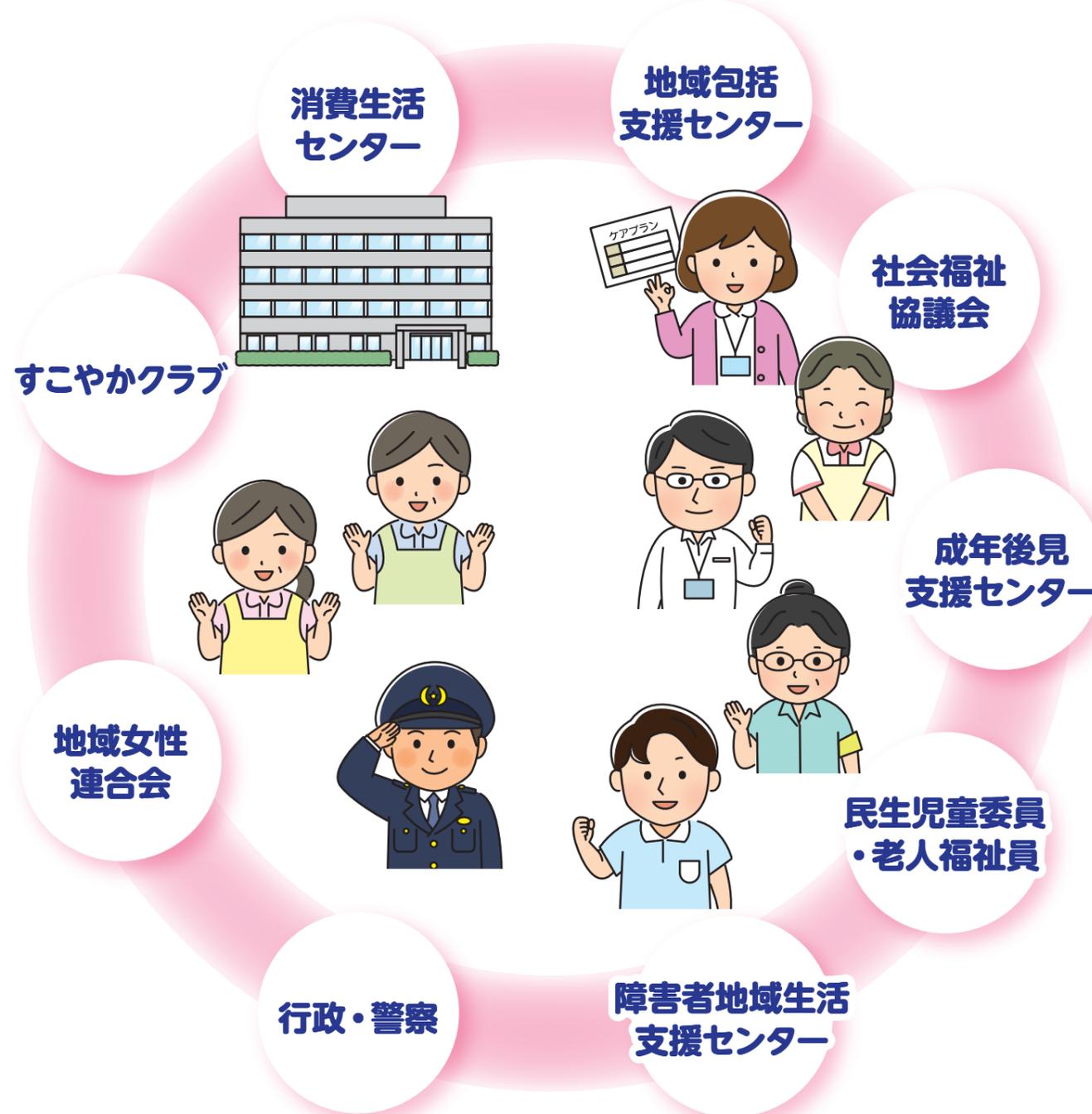
- 取組についての協議、情報交換

広報・啓発活動

- ホームページ等による情報発信
- 啓発イベント、相談窓口の周知

見守り活動の推進

- 見守りガイドブックの配布、支援者への研修等
- メーリングリスト等による情報共有



高齢者・障害のある方の相談窓口

認知症や日常生活の困りごとの相談窓口
地域包括支援センター



詳細はこちら

地域で暮らす高齢者の皆様を介護、福祉、健康、医療の面から総合的に支援するための公的な相談窓口です。

日常生活自立支援事業の相談窓口
社会福祉協議会



福祉サービスの利用や家賃・公共料金などの支払、生活費などを計画的に使うことに不安のある方が、住み慣れた地域で安心して暮らしていただくために、ご本人との契約に基づき支援する事業の相談窓口です。

契約や財産管理に不安のある方の相談窓口
成年後見支援センター



高齢者や障害のある方が住み慣れたまちで自分らしく安心して暮らしていくため、成年後見制度の利用をお手伝いする相談窓口です。

地域の身近な相談相手
民生児童委員、老人福祉員



民生児童委員は、厚生労働大臣から委嘱され、福祉に関する相談・援助活動を行います。
老人福祉員は、市長から委嘱され、主にひとり暮らしの高齢者を訪問し、安否確認や話し相手となること等により、地域の高齢者を見守ります。

お住まいの地域を担当する委員をお知りになりたい場合は、各区役所・支所の健康長寿推進課(地域支援担当)にお問い合わせください。

障害のある方やその家族等の相談窓口
障害者地域生活支援センター



身体・知的・精神障害のある方や難病患者等が「自分が暮らしたい場所で、自分らしい生活」を実現できるように、地域の関係機関と連携しながら、家族も含めて支援するための公的な相談窓口です。

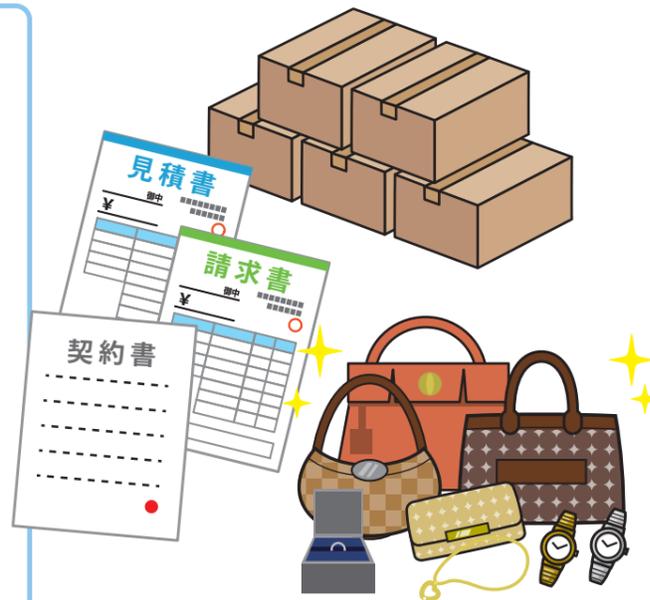
3 見守り活動での気づきのポイント

4 トラブルの発見から解決まで

以下のチェックリストにあるような変化が見られたら、消費者トラブルに巻き込まれている可能性があります。

家の様子について

- 開けていない段ボール箱が複数ある
- 宅配便や郵便物がよく届いている
- 高額な契約書や領収書がある
- 工事業者が出入りしていた
- 家の屋根や外壁、設備などに工事をした形跡がある
- 指輪やブランド品など、普段使わないものが出されている
- 頻繁に電話がかかってきている



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がある
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子がある
- 急に節約やアルバイトを始めた
- 買ったものを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることもある
- 急に外出が増え、定期的に集会に通っている
- 投資や霊感・祈祷などに関心を持ち始めた
- 特定の話題に急に詳しくなった



上記のような変化があったら、早めに本人に声をかけてみましょう。

一般的な流れ

見守り関係者／相談者本人

① 見守り関係者から消費生活センターに相談

見守り関係者から消費生活センターに相談いただければ、類似のトラブル事例を情報提供します。

相談事案が消費者被害である可能性が高い場合は、そのことを本人に伝えて、本人から消費生活センターへ相談の電話を入れてもらうよう勧めてください。
(本人からの相談が難しい場合は、可能な限り本人の隣で、家族や見守り関係者から電話をかけてください。)

消費生活センター



② 本人から契約時の状況などを聴き取る

どのように勧誘されたのかなど詳細を聴き取り、解約の意思等本人の意向を確認します。

③ 契約書など、お手元の関係書類を消費生活センターに送信するよう依頼 (メール・FAX)

自身でメールやFAXを送信できない場合は、家族や見守り関係者にサポートを依頼します。

④ 契約書などの関係書類を、消費生活センターに送信 (メール・FAX)



⑤ 契約の解除や取消しなどの解決策を検討し、助言

消費生活センターによる聴き取りと関係書類の確認により、解決策を検討して助言します。クーリング・オフができる場合は、書面等での通知が必要となるため、その方法をご案内します。
また、書面の作成や郵送について、必要があれば、家族や見守り関係者にサポートを依頼します。

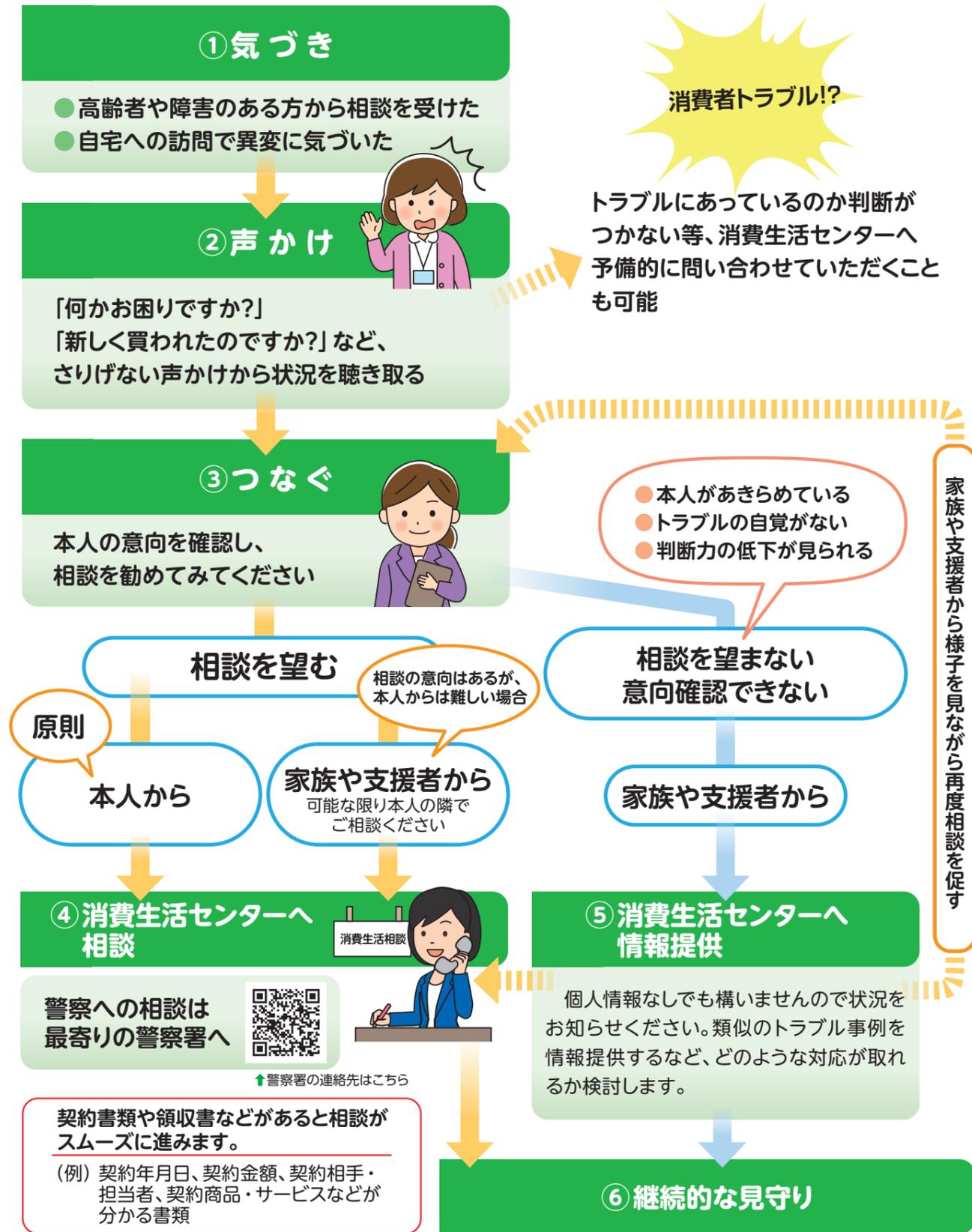
⑥ クーリング・オフのための書面作成・相手事業者へ郵送 (又は消費生活センターからの助言に沿って、相手事業者へ連絡)

内容によっては、消費生活センターが相手事業者とあっせん交渉し、解決へ

消費生活センターで対応ができない事案は、適切な窓口をご案内します。

5 異変に気づいたときの対応フロー

6 個人情報の取扱いについて

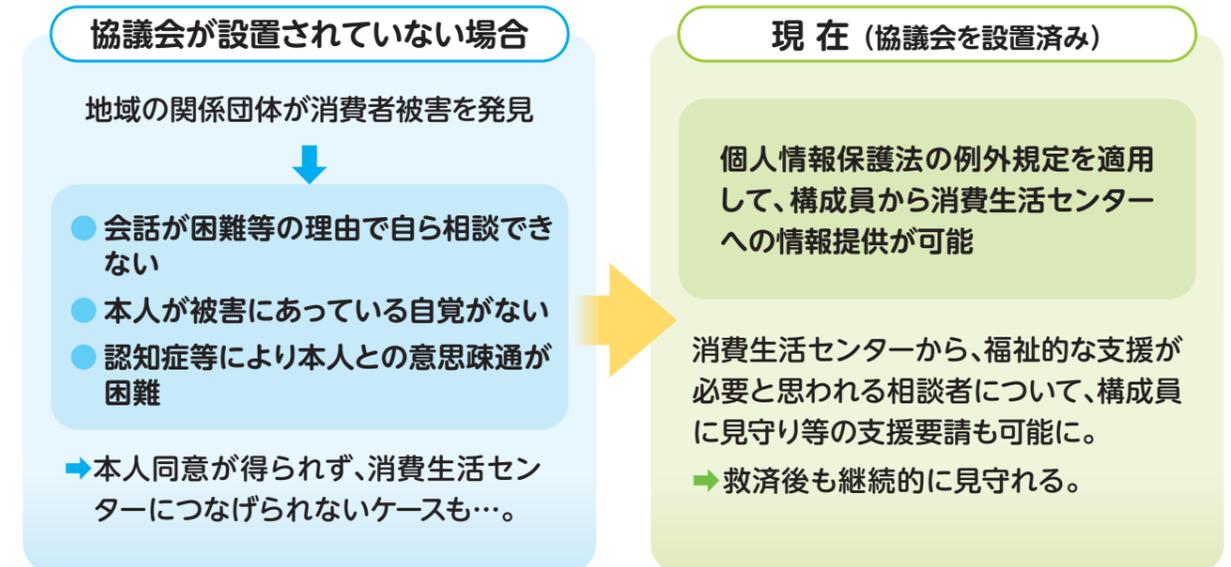


判断に迷われる場合も、気兼ねなく消費生活センターへご連絡ください。

協議会内での個人情報の取扱いについて

消費者安全法に基づき設置された協議会では、同法第11条の4の規定により、個人情報保護法の例外規定が適用され、消費生活上特に配慮を要する消費者(高齢者等)に関する情報の提供・共有が可能となっています。

例: 構成員から消費生活センターへの情報提供



ただし…
例外規定の適用は最後の手段です。基本は、本人の同意を得るようにしてください。

個人情報の提供範囲

個人情報の取扱いは、当該事案に関わる者(情報提供者、地域包括支援センター等)に限定します。
当該事案の救済や、継続的な見守り活動のために必要となる範囲に限定して取り扱います。
(=当該事案に直接関わりのない構成員への情報提供は行いません。)
※啓発目的でトラブル事例を構成員に情報提供する際には、個人情報を含まない形で提供します。

守秘義務について

(京都市消費者安全確保地域協議会設置要綱)
第10条 協議会の構成員は、法第11条の5の規定に基づき、協議会の事務に関して知り得た秘密を漏らしてはならない。また、その職を退いた後も同様とする。

構成員には守秘義務があります。 個人情報はもとより、相談に関わる内容についても、第三者へ漏らすことは絶対にあってははいけません。

事例 1

解約の仕方がわからないと相談を受けて… ～お試し価格の定期購入トラブル(通信販売)～

Aさんの自宅を訪ねたら、大量のダイエットサプリが箱ごと部屋に放置されていました。尋ねてみると、SNSで「初回980円」の広告があり、事業者のサイトから注文したところ、6箱セットで商品が届き2万円の代金を請求されたそうです。試しに1箱980円分だけ注文したつもりが、その際に「期間限定クーポン」を選択したため、2万円の商品が3か月ごとに届く定期購入になっていたとのことで、解約のために事業者の連絡先に電話してもつながらないそうです。どうしたらいいでしょうか。



気づきのポイント

- 見慣れない商品や契約書、振込用紙がある。
- 開封していない宅配物がたくさんある。
- 商品を使用せず、持て余している様子が見られる。
- お金に困っている様子が見られる。

トラブルの特徴

低価格をうたう広告を見て「1回だけ」のつもりで注文したら、実は「定期購入」が条件で継続期間や購入回数が決まっているパターンが多く見られます。お届け予定日や解約・返品等の条件が小さく目立たないように記載されており、確認し損ねたり、重要なことを見逃したりすることもあります。また、割引クーポンを適用すると「定期購入」に変更される設定をしているサイトもあります。

消費生活センターに相談したら…

インターネット通販などの通信販売には、クーリング・オフの適用はありません。 返品可否や条件に関する特約があればそれに従います。特約がない場合には、商品を受け取った日を含む8日以内なら返品できますが、返品費用は消費者負担です。なお、価格や申込解除等の重要事項について、サイトの最終確認画面で簡単に確認できるような表示がなされていなかったり、事実を誤認するような表示により契約した場合は、契約取消しによる解決ができるか検討します。

見守る方へのアドバイス

「1回限り」「初回限定」「お試し」広告に潜む定期購入トラブルへの注意を促し、特にインターネット通販では、商品・サービス内容、支払総額、取引条件等の申込内容を十分に確認して、最終確認画面を保存するよう伝えましょう。また、日頃から商品や郵便物、金銭管理の状況に気を配り、不審な点がないかさりげなく見守ることが重要です。

事例 2

工事の車が入りしているのを見かけて… ～無料をうたう点検商法(訪問販売)～

近所のAさんはひとり暮らしで、近頃はぼんやりと元気がない様子も見かけます。最近Aさんの自宅前に工事の小型トラックが頻繁に止まっており、家の築年数も古くないので気になって声をかけたところ、事業者からあちこちリフォームが必要だと言われ、高額な費用を支払って依頼したとのこと。

営業マン風の男性と車に乗って出かけることもあり、どうやら銀行でお金を引き出して代金を支払ってしまったそうです。不要な工事だと思うのですが、どうしたらいいでしょうか。



気づきのポイント

- 自宅の修繕やリフォームの話をよくするようになった。
- 見慣れない車が止まっている。
- 作業員が頻繁に出入りするなど、工事が続いている。
- 足場が組まれたり、養生シートが張られたりしている。

トラブルの特徴

工事業者が「近所で工事しているのでご挨拶に」「無料点検を」などと言って訪問し、点検後は「このままでは大変です」などと不安をあおって高額なリフォーム工事を勧誘します。1箇所の工事終了後に「別の箇所も必要」と勧誘して次々とリフォーム工事の契約を結ばせたり、「火災保険を使えば無料で修理できる」と言って高額な住宅修理工事契約に誘導する事例もあります。マンション等の集合住宅では、水回り中心の工事が行われるなど、外から分かりにくいことも多いですが、工事車両の出入りや資材の搬入等で気づくことがあります。

消費生活センターに相談したら…

訪問販売の場合、契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。また、その期間が過ぎても、「このままだと家が潰れる」などと嘘を告げられて契約した場合など(P23参照)は、契約取消しによる解決ができるか検討します。

見守る方へのアドバイス

一度契約をすると、その後も次々と工事を勧められて不要なリフォームを繰り返し、高額な被害になる事例があります。リフォーム時には複数の事業者から見積りを取り、工事の必要性や金額の妥当性を十分検討するようアドバイスするなど、見守る方からの情報提供やサポートが重要となります。

事例 3

大事な指輪を売ってしまったようで… ～不要品買取を装った貴金属の買取(訪問購入)～

ふれあいサロンに来たAさんに元気がなかったため、相談員が声をかけたところ、亡くなった夫からもらった大切な指輪を売ってしまったと話してくれました。買取業者から「不要な物は何でも高値で買い取る」と電話があり、昨日家に来てもらったそうです。業者に古い着物を見せると「貴金属と一緒に高値で買い取る。指輪とかあるでしょう。」と強く言われ、指輪を見せたところ、着物と合わせて5,000円で買い取られてしまったとのことでした。安すぎると思ったが、業者と二人きりで怖くて断れなかったそうです。



気づきのポイント

- 元気がない。
- 見慣れない人が玄関の中に入っていくのを見かけた。
- 家の中で、あまり使わないタンスを開けた様子が見受けられる。
- 玄関先に着物や洋服類など普段見られないものが置いてある。

トラブルの特徴

元気なうちに身の回りの整理をしておきたいと考える高齢者が増えています。最初は電話で「不要品は何でも買い取る」「査定だけ」などと言われますが、来訪時には「貴金属を出すように」と強く言われてしまいます。自宅の中に入られると怖くて断れず、買取に応じて後悔することになります。

消費生活センターに相談したら…

訪問購入の場合、契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。また、所定の期間が過ぎてもクーリング・オフできる場合があるので、速やかに相談してください。

ただし、買取業者に品物を渡してしまった場合、「転売したので返せない」などと言われることもあるため注意が必要です。

見守る方へのアドバイス

最初は「不要品なら何でも」と気配を見せませんが、買取業者は貴金属を狙っています。相場より非常に安い買取価格による経済的損失に加え、思い出まで失うことにもなるほか、目を離れた際に持ち去られる、身に着けている貴金属を強引に要求されるなど、犯罪まがいの深刻な事例もあります。知らない人を家に入れないよう、注意を促しましょう。

事例 4

部屋の隅に健康食品の箱が山積みになっ… ～電話での勧誘から商品を次々と購入(電話勧誘販売)～

高齢でひとり暮らしのAさん宅で、未開封の健康食品が部屋の隅で箱ごと山積みになっていました。Aさんに尋ねると、事業者から電話があり、「膝は痛くないか」との質問をきっかけに「飲むだけで痛みがとれる良い健康食品」を勧められたそうです。膝の痛みに悩むAさんが試しに注文したところ、事業者から度々電話があり、「もっとよく効く新製品が」など次々と商品を勧められて、断れず購入してしまいました。結局、たくさんの健康食品を飲みきれず、一方で年金では代金を支払えず貯金も減ってしまったそうです。



気づきのポイント

- 見慣れない商品や契約書、振込用紙などがある。
- 電話が頻繁にかかり、長時間話している。
- 電話を切れず、困った様子が見られる。
- お金に困っている様子が見られる。

トラブルの特徴

高齢者は、日中一人で在宅することが多く、電話があると警戒せずに出てしまいがちです。「健康」という言葉に誘われ、巧みなセールストークで不安をおおられて、高額商品を繰り返し購入してしまう事例もあります。被害にあっても誰にも相談をせず、購入した商品を隠すこともあります。

消費生活センターに相談したら…

電話勧誘販売の場合、契約書を受け取ってから8日間は、クーリング・オフができる可能性があります。また、その期間が過ぎても、効能を掲げられない健康食品の販売時に「膝の痛みに効く」など嘘を言われた場合や、必要量をはるかに超えて販売されていた場合など(P23参照)は、契約取消しによる解決ができるか検討します。

見守る方へのアドバイス

本人がはっきり断っているにもかかわらず、事業者が再度勧誘の電話をすることは特定商取引法で禁止されています。しつこい事業者には、違法であることを認識させてきっぱり断るよう、本人に促しましょう。また、迷惑電話対策機能付き電話や留守電機能を活用し、知らない人からの電話にはすぐに出ないことも、有効な対策であることを伝えましょう。

事例 5

鍵開けを依頼したら別の作業をされたようで… ～水漏れ修理や錠錠など「暮らしのレスキューサービス」～

近所に住むAさん宅の玄関に新しい鍵が付いていました。声をかけてみると、Aさんは少し困った様子で鍵を修理したときのことを話し始めました。

急に鍵が開かなくなり、隣に住むCさんが「鍵開け5,800円～」というインターネット広告を見つけてくれたので、早速業者に連絡をとったそうです。

来訪した業者は、作業内容や料金の説明もせずドリルで鍵を壊し始め、別の場所に新しい鍵を取り付けたあげく、15万円の請求をしてきました。高いとは思いつつ、その場で支払ってしまったそうです。



気づきのポイント

- 玄関の鍵が突然新しくなっていたり、付いている場所が変わっている。
- 普段見かけない業者が訪問している。
- 不審なマグネット広告などが玄関に貼ってある。
- 高額な出費があった話をしている。

トラブルの特徴

「鍵開け1,500円～」 「水回り修理950円～」 など安い価格が表示されたインターネット上の広告を見て事業者を呼んだところ、実際の料金が数十万円になるなど、表示にあった広告の金額とかけ離れた請求があったという事例が多く見られます。また、現金ですぐに払えないと伝えたら「コンビニのATMでお金を引き出すように」と言われ、そのとおりに支払ってしまった事例もあります。

消費生活センターに相談したら…

広告表示額と請求額が大きく異なる場合など、勧誘時の状況によってはクーリング・オフができる可能性があります。また、クーリング・オフ期間が過ぎても、嘘を告げられて契約した場合など (P23 参照) は、契約取消しによる解決ができるか検討します。

見守る方へのアドバイス

水漏れや鍵開け等、特に緊急のトラブルが発生した際は、焦って冷静な判断ができない、又は事業者から見積りを取る時間がない場合があります。トラブル発生時の備えとして、初期対応や、安心して修理を依頼できる事業者について、情報を集めておくようアドバイスしましょう。また、日頃から玄関の鍵やドア周りの変化、見慣れない設備の増加など、物理的な変化を見逃さないようにしましょう。

事例 6

子どもがゲームアプリで高額な課金をしたようで… ～スマートフォンでのオンラインゲーム課金～

軽度の知的障害のあるBさんは、支援学校の夏休み中スマートフォンのオンラインゲームに熱中していましたが、先日届いたクレジットカード請求書に30万円の請求があり、ゲームのアイテム購入代金であるとお母さんが気づいたそうです。

Bさんは無料のゲームを楽しんでいましたが、お父さんに頼んで「一度だけ」アイテムを買ってもらったところ、クレジットカード番号が登録され簡単に購入できたこともあり、楽しくなって何度もアイテムを購入し、高額請求につながったようです。お母さんは、Bさんが高額になることを理解しないまま簡単に購入できてしまったことから、請求に納得がいけない様子です。



気づきのポイント

- 長時間ゲームをして、注意してもなかなかやめようとしめない。
- ゲームの上達が、以前に比べて特に早い。
- 保護者の覚えのない高額なクレジットカードの請求があった。
- ゲームの課金アイテムや特典の話が増えた。

トラブルの特徴

オンラインゲームでの課金も通信販売の一つです。ゲーム自体は無料でも、アイテム等が有料で提供されている場合があります。アイテム購入の際、一度クレジットカード払いやキャリア決済 (スマートフォン利用料金と合算) を設定すると、購入手続きが簡単になり高額請求につながる場合があります。仲間と共に参加するゲームでは、仲間との関係上すぐにやめられないこともあります。

消費生活センターに相談したら…

請求の詳細を明らかにし、高額な料金が発生していることを本人に気づかせ、簡単に決済できなくなるよう設定を変更することが必要です。未成年者が親の同意なく購入したものであれば、「未成年者取消」による対応を検討します。

見守る方へのアドバイス

オンラインゲームについては、見守る側の方が課金等の仕組みを知らないために発見が遅れることがあります。熱中しているゲームがあれば、それについて話題にするなど関心を持ちましょう。ゲームの中でアイテムを購入するには、実際にお金を支払うことになることを丁寧に説明します。未成年者の場合、ペアレンタルコントロール機能を利用して、保護者が子どものスマートフォンなどでのアプリのダウンロードや課金を制限できるよう設定しましょう。

事例 7

副業サイトで高額なサポートプランの契約をしたようで… ～SNS広告からの副業トラブル～

知的障害があり就労継続支援事業所に通うBさんは、ある日「定型文を送信するだけで月100万円稼げる」というSNS広告を見て副業サイトにアクセスし、ノウハウが記載された情報商材を購入しました。すると事業者から電話があり、25万円のサポートプランを勧められたため、クレジットカード決済で購入しました。

数か月後、Bさんから「仕事の内容が広告と違う。全然稼げないので解約したい」と相談がありました。事業者との契約は全て口頭で、書面等は受け取っていないようです。



気づきのポイント

- 儲け話やビジネスで成功した人の話題が増えた。
- 見慣れないマニュアルのようなものを読んでいる。
- お金に困っている様子だ。
- 生活リズムや睡眠時間が不規則になっている様子がある。

トラブルの特徴

副業や投資で高収入を得るノウハウ等と称して、情報商材がインターネット等で販売されています。SNS広告をきっかけに、高収入を信じて契約したものの、広告や説明と違い収入が得られないケースも多く見られます。また、情報商材のほかに追加の商品やサービスを契約させられる事例もあり、注意が必要です。

消費生活センターに相談したら…

電話勧誘販売に該当する場合（Webオンライン会議システムなどを使って勧誘を受けた場合を含む）は契約書を受け取ってから8日間、マルチ商法や内職商法等の場合は契約書を受け取ってから20日間、クーリング・オフができる可能性があります。ただし、事業者と連絡が取れなかったり、解決に向けた交渉が難航することも少なくありません。

見守る方へのアドバイス

障害のある方は、純粋な心から、簡単に信じてだまされてしまう傾向があります。「簡単に大儲けできる話は詐欺!」という共通認識を持って、インターネットやSNSでの不審な広告や勧誘にだまされないよう注意を促しましょう。

事例 8

携帯電話の契約時にいろいろと契約をしたようで… ～購入目的とは別の品物を次々と販売～

知的障害があり就労継続支援事業所に通うBさんは、買い物が大好きです。ある日、携帯電話のお得なプランに惹かれ販売店を訪問した際に、携帯電話の契約という本来の目的とは別に、店員から勧められるまま、インターネット関連機器やタブレット、ウォーターサーバーなどを次々に契約してしまったようです。

数か月後、Bさんから「よく分からない請求書がいっぱいきた」と相談がありました。督促状も混ざっており、何にいくら支払うべきか周囲の人も把握が困難な状況です。



気づきのポイント

- 郵便物や請求書が届く量が増えたり、中身を気にする様子が見られる。
- 見慣れない機器やウォーターサーバーなどが突然増えている。
- お金に困っていたり管理状況に変化が見られる。
- 特定の業者や店員について繰り返し話したり、過度に信頼したりする様子が見られる。

トラブルの特徴

本来の目的と異なる商品やサービスを「お得」と勧められ、何件もの契約を結んだ結果、膨大な料金や解約金を請求されるケースが多く見られます。携帯ショップ等、一見信頼できそうな場所でも次々と勧誘が行われることがあります。また、購入者の金銭管理や契約に関する能力を、店員が十分に把握せず契約を進める事例もあります。

消費生活センターに相談したら…

契約内容を確認し、不要な契約の解約を促します。また、店側が相手の理解度を把握せずに契約を進めたと判断できれば、契約の取消しや無効を主張できる可能性を（必要に応じ弁護士とも連携して）検討します。

見守る方へのアドバイス

「契約する際には必ず周りの人に相談する」「普段行かない店には一人で行かない」など、日頃から具体的な約束事を本人と決めておきましょう。判断に迷ったり困っている様子があれば、一人で抱え込まずに消費生活センターなど、信頼できる窓口で相談するよう促しましょう。

8 特殊詐欺にご注意ください!

巧妙化する特殊詐欺やSNSを利用した詐欺の手口は、高齢者をはじめ、あらゆる世代の人々を狙っています。



もしもし田 亀代©京都工芸繊維大学中野研究室

特殊詐欺の手口

オレオレ詐欺

親族、医師、警察官、弁護士等を装い、親族が起こした事件・事故等に係る示談金等を名目に金銭等をだまし取る手口です。特に、総務省や通信事業者等を名乗る電話後、二セ警察官に代わり金銭をだまし取る手口では、SNSのビデオ通話等で二セ警察官が逮捕を示唆し、「身の潔白を証明する必要がある」などと言って指定した口座への振り込みや仮想通貨の送金を指示します。

この言葉が出てきたら注意!

- (警察官を装って) あなたはマネー・ローンダリング事件の容疑者になっている、ビデオ通話で取り調べをする、資産調査のため貯金を振り込んでください、他人に話せば秘密漏洩罪で逮捕する
- (親族を装って) 喉の調子が悪くて病院にいる、風邪をひいた、トラブルが発生した

キャッシュカードを狙った特殊詐欺

警察官や銀行協会等を装って電話をかけ、「あなたのカードが悪用されている」「カードの交換が必要」などと言ってキャッシュカードを用意させ、自宅を訪れた犯人がカードをだまし取る手口です(隙を見て盗み取る、キャッシュカードを封筒に入れ、別の封筒にすり替えるなど)。

この言葉が出てきたら注意!

- (行政機関を装って) 暗証番号を教えてください
- (家電量販店や百貨店を装って) あなた名義のカードで買い物をしようとする人がいる
- (警察官を装って) 犯人を捕まえたらあなた名義のキャッシュカードがでてきた、口座凍結をする必要がある、銀行協会の者がキャッシュカードを取りに行く、キャッシュカードを封筒に入れてください

架空料金請求詐欺

メールやインターネットの広告、ポップアップ機能で「未払いの料金がある」など架空の事実を口実として金銭等をだまし取る手口です。

この言葉が出てきたら注意!

有料コンテンツ(アダルトサイト、動画サイト等)に未納料金がある、法令違反になる、和解するためにお金が必要、(パソコンの)ウイルス感染の対策費用、(コンビニなどで)電子マネーの購入

還付金詐欺

役所職員等を装って、電話で「保険料の払戻しがありATMで手続きができる」などと言って誘導し、税金や保険料の還付等に必要手続きとして被害者にATMの操作方法を指示して、口座間送金により金銭をだまし取る手口です。

この言葉が出てきたら注意!

医療費の還付金がある、申請の期日が過ぎている、今なら最寄りのATMコーナーで手続きができる

他にも様々な特殊詐欺の手口があります。詳しくは京都府警察のホームページで紹介しています。



電話で防犯対策

特殊詐欺被害の大半は自宅への電話が入口になっています。日頃から電話で犯人と話さないための対策をしておくことで、特殊詐欺は防げます。

国際電話の利用休止 国際電話不取扱受付センター

海外との電話が不要な方は、国際電話不取扱受付センター(0120-210-364)への申込みにより、国際電話の受発信を無償で休止できます。また、警察を通じて申し込むことも可能で、通常の申込方法に比べて手続きが簡略化されますので、最寄りの警察署までご相談ください。(※国際電話、ひかり電話が対象)

防犯機能付き電話機

電話の相手に「この電話は迷惑電話防止のため、録音されます。」等とあらかじめ警告する機能や通話内容を録音する機能を備えた電話機です。

通話録音装置貸出事業

府内の全警察署では、防犯機能を備えた通話録音装置を無償で貸出しています(ご自宅の電話機に取り付けて使用していただけます)。詳しくは、最寄りの警察署へお問い合わせください。

SNS型投資・ロマンス詐欺

SNS型投資詐欺

投資すれば利益が得られると誤信させて投資アプリ等に誘導し、虚偽の利益を表示する方法等で心理的安心感を与え、架空の投資を継続させつつ投資金や利益の引出手数料等の名目で金銭等をだまし取る詐欺です。

手口

SNSやウェブサイト上の広告等をきっかけに、SNSの投資グループに招待し、投資や暗号資産への投資を勧め、投資専用のアプリ等を通じ、指定口座への送金を指示する。利益が出ているように表示されるが、「出金には手数料が必要」「違約金を支払う必要がある」等と言って、出金に応じない。

SNS型ロマンス詐欺

恋愛感情や親近感を抱かせながら投資に誘導し、投資金名目やその利益の引出手数料名目などで金銭等をだまし取る詐欺です。また、架空の事実を口実とし、実際の継続等を前提とした各種名目の場合もあります。

手口

SNSやマッチングアプリを通じて知り合った相手に、結婚や交際を申し込み、「結婚後の生活のために投資しないか」等と言って、指定口座への送金を指示する。

被害にあわないために

- 投資先が実在しているか、国の登録事業者か等を自分で調べて確認する。(金融商品取引業者等に登録されているか)
- 「必ずもうかる」、「あなただけ」といった言葉があれば、詐欺だと考える。
- 相手がなりすましでないか確認する。(公式アカウントからの発信情報を確認)
- 投資に関係する「暗号資産」や「投資アプリ」等が実在するか確認する。(インターネットで検索)
- 振込先の口座が、個人名義の口座であったり、口座名義が振込のたびに変わるなど不審点がないか確認する。
- SNS上だけの繋がりなど、会ったことのない人からお金(投資)の話がされたら要注意。

9 消費者問題に 関係する法律

(1) 民法 (契約の一般原則)

契約は、「申込み」の意思表示と、それに対する「承諾」の意思表示が合致することで成立する、法的な拘束力を持つ約束です。



- 口約束でも契約成立
- 書面がなくても契約成立
※書面が必要な契約もあります(保証契約、訪問販売など)
- 契約が成立すると一方的にはやめられません

(2) 消費者契約法

消費者と事業者では、持っている情報の質・量や交渉力に格差があることから、消費者の利益を守るため、平成13年に消費者契約法が施行されました。消費者契約法は、消費者が事業者と締結した契約(消費者契約)が対象※となり、取消しや無効について規定されています。

※労働契約や、消費者が事業のために契約の当事者となる場合は対象となりません。

消費者契約法における「消費者」と「事業者」



消費者が事業者とした契約(=消費者契約)であれば、あらゆる契約が対象です。

取消し 不当な勧誘により締結させられた契約は、後から取り消すことができます。

不当な取引行為の類型 (一例)

<p>うそを言われた (不実告知)</p> <p>重要事項について事実と異なることを告げた。</p> <p>例 真実に反して「溝が大きくすり減っていて、このまま走ると危ない、タイヤ交換が必要」と告げ、新しいタイヤを販売</p>	<p>必ず値上がりすると言われた等 (断定的判断の提供)</p> <p>将来における変動が不確実な事項について確実であると告げた。</p> <p>例 将来値上がりすることが確実ではない金融商品を「確実に値上がりする」と説明して販売</p>
<p>不利になることを言われなかった (不利益事実の不告知)</p> <p>消費者の利益となる旨を告げながら、重要事項について不利益となる事実を故意又は重大な過失によって告げなかった。</p> <p>例 眺望・日照を阻害する隣接マンションの建設計画があることを知りながら、そのことを説明せずに「眺望・日照良好」と説明してマンションを販売</p>	<p>通常量を著しく超える物の購入を勧誘された (過量契約)</p> <p>消費者にとっての通常分量を著しく超えることを知りながら、消費者契約の勧誘をした。</p> <p>例 ひとり暮らしでありあまり外出せず、日常的に着物を着用することもない高齢の消費者に対して、事業者がそのことを知りながら、その消費者が店舗を訪れた際に勧誘し、着物を何十着も販売</p>

取消権の行使期間 取消権の行使には期間制限があるため注意が必要です。

無効 消費者の利益を不当に害する契約条項は、無効となります。

無効となる条項の類型 (一例)

<p>事業者は責任を負わないとする条項</p> <p>損害賠償責任の全部(場合により一部)を免除する条項、事業者の故意又は重過失による場合に損害賠償責任の一部を免除する条項や、事業者が責任の有無や限度を自ら決定する条項は無効。</p> <p>例 「当社のコンピューターシステム、ソフトウェアの故障、誤作動により生じた障害については、当社は免責されるものとします」とする条項</p> <p>例 「当社が、当社に過失があることを認めた場合に限り、当社は損害賠償責任を負うものとします」とする条項</p> <p>例 「当ジムは、会員の施設利用に際し生じた傷害、盗難等の人的・物的ないかなる事故についても一切責任を負いません」とする条項</p>	<p>消費者はどんな理由でもキャンセルできないとする条項</p> <p>消費者の解除権を放棄させる条項や、事業者が消費者の解除権の有無を自ら決定する条項は無効。</p> <p>例 「お客様は当社に過失があると当社が認める場合を除き、注文のキャンセルはできません」とする条項</p> <p>例 「販売した商品については、いかなる理由があっても、ご契約後のキャンセル・返品はできません」とする条項</p>
---	---

上記の取消しや無効の規定は一例です。詳しくは消費者庁のホームページで紹介しています。



(3) 特定商取引法

契約トラブルが生じやすい7つの取引類型を対象に、トラブル防止のためのルールを定めています。

1 訪問販売

(キャッチセールスやアポイントメントセールスも対象)

消費者の自宅等へ事業者が訪問し、商品の販売等を行う。



2 通信販売

消費者がテレビや新聞、ホームページ等の広告を見て、電話、FAX、インターネット等で申込みをする。



3 電話勧誘販売

消費者に事業者が電話をかけて勧誘し、商品の販売等を行う。



4 連鎖販売取引

(いわゆるマルチ商法)

「他の人を誘って販売員にするとあなたも収入が得られる」と消費者を勧誘して商品等を買わせる。



5 業務提供誘引販売取引

(いわゆる内職商法)

「仕事を紹介するので収入が得られる」と勧誘し、仕事に必要だとして商品等を買わせる。



6 特定継続的役務提供

特定の7種類*のサービスについて、長期・高額の契約を締結して行う。

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



7 訪問購入

消費者の自宅等を事業者が訪問し、消費者の物品を事業者が買い取る。



クーリング・オフ

クーリング・オフとは、一旦契約の申込みや締結をした場合でも、契約について再度見直せるようにし、一定の期間内であれば、無条件で契約の申込みを撤回したり、契約を解除できる制度です。

取引内容	期間
訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入	8日間
連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引	20日間

注意

通信販売には、クーリング・オフ制度は適用されません!!!

返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになります。

特約がない場合は、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができますが、その場合、商品の返品費用は消費者が負担します。

その他のクーリング・オフが適用されない主な取引*

- 店舗での購入
- 総額が3,000円未満の現金取引
- 営業目的の契約
- 自動車、葬儀など適用除外の商品・サービスの契約
- 自動車、大型家電、家具、本、有価証券、CD・DVD・ゲームソフト類の訪問購入

*化粧品や健康食品などの消耗品は、開封したり一部消費した場合、その部分についてはクーリング・オフができなくなることもあります。

クーリング・オフの方法

クーリング・オフ期間の考え方

- クーリング・オフ期間は、申込書面又は契約書面のいずれか早い方を受け取った日から、起算します。
- 以下のケースなど、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。詳細は消費生活センターにお問い合わせください。
 - 受け取った書面の記載内容に不備があるケース
 - 事業者が契約書面を電子データで交付する際に法定の手続きを経していないケース

ポイント

- ☝ クーリング・オフは書面(はがき可)又は電磁的記録(電子メール等)で行います。
- ☝ クーリング・オフの書面等には、対象となる契約を事業者が特定するために必要な情報(契約年月日、契約者名、購入商品名、契約金額等)や、クーリング・オフの通知を発信した日を記載します。
- ☝ 個別クレジット契約をしている場合は、販売会社とクレジット会社に対し、同時に通知します。

通知書の記載例

契約解除通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 ○○年○月○日
 商品名 ○○○○○○
 契約金額 ○○○○円
 販売会社 株式会社○○○ ×××営業所
 担当者△△△△

支払った代金○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。

○○年○月○日

京都市○○区××町△△△△
 氏名 ○○○○



はがきの場合

- 送付する前に、はがきの両面をコピーして保管しておきましょう。
- 「特定記録郵便」又は「簡易書留」など、発信の記録が残る方法で送付しましょう。

電磁的記録(電子メール等)で行う場合

- 契約書面を確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合には、それを参照して通知しましょう。
- 通知後は、送信したメールや、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォーム等の画面について、スクリーンショットを保存しておきましょう。

クーリング・オフについては、消費生活総合センターのホームページでも詳しく解説しています。

アクセスはこちら→



だまされやすさ心理チェック



皆さんと一緒にやってみましょう

あてはまる項目に✓をつけてください。

<p>① 自分のまわりにあまり悪い人はいないと思う</p> <input type="checkbox"/>	<p>② 相手に悪いので人の話を一生懸命聞く方だ</p> <input type="checkbox"/>	<p>③ たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う</p> <input type="checkbox"/>
<p>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</p> <input type="checkbox"/>	<p>⑤ 有名人や肩書きのある人の言うことはつい信用してしまう</p> <input type="checkbox"/>	<p>⑥ 人からすすめられると断れない方だ</p> <input type="checkbox"/>
<p>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</p> <input type="checkbox"/>	<p>⑧ 実際、身近に相談できる人があまりいない</p> <input type="checkbox"/>	<p>⑨ しっかり者だと思われたい</p> <input type="checkbox"/>

合計 個

作成：立正大学心理学部 教授 西田公昭

心理チェックの結果：✓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。

- ①②③に✓をつけた人：トラブルに対して危機意識が低い傾向
- ④⑤⑥に✓をつけた人：だまされているのに気がつかない傾向
- ⑦⑧⑨に✓をつけた人：だまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向 があります。

(4) 不適正な取引行為(京都市消費生活条例より)

京都市では、事業者の取引行為の適正化を図り、消費者トラブルを未然に防止するため、消費生活条例で「不適正な取引行為」を定めています。その一部について実際にあった相談事例をもとに紹介します。

1 拒絶しているのに何度も勧誘する行為

突然女性が「布団を見せてほしい」と訪問し、家に上がり「汚れているので新しく購入したほうがいい」としつこく勧めてきた。断って帰ってもらったが、後で男性と一緒に羽毛布団を持ってきた。再度断ったが「月1万円の支払いだから」などと勧誘され、根負けして承諾してしまった。後になって総額が40万円で高額なことを知った。解約したい。

(当事者：70歳台 男性)

訪問販売の事例



2 一人に対し次々と新たな契約を勧誘する行為

母親が呉服店から展示会に誘われ、次々と高額な契約をしていることが分かった。購入した着物やジュエリーは、未使用の状態です。毎月のクレジットカードの請求が合計30万円と、年金収入だけではとても支払えない。母は腰が曲がって着物を着られないのに、断れず契約してしまったようだ。解約したい。

(当事者：90歳台 女性)

次々販売の事例



3 認知症であることにつけ込んで勧誘する行為

ひとり暮らしで認知症の叔母の自宅に、光回線やプロバイダー、IP電話の申込みを受けたという通知が届いたことが、担当ヘルパーからの連絡でわかった。叔母はインターネットを利用しておらず全く必要がない。電話で勧誘されたようだが、詳しいことはわからない。解約することは可能か。

(当事者：80歳台 女性)

電話勧誘販売の事例



特殊詐欺や悪質商法に関する注意喚起情報を発信しています!

【京都市消費生活総合センター】

ホームページ



京都市消費生活総合センター



【京都市消費生活総合センター】

情報メール便



情報メール便 京都市



【国民生活センター】

見守り新鮮情報



見守り新鮮情報



【京都府警察】

防犯・犯罪情報メール



防犯・犯罪情報メール



京都市文化市民局文化市民部 消費生活総合センター

〒604-8588

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521
中京区総合庁舎3階

電話 075-366-2250

FAX 075-366-2259

メール soudan@city.kyoto.lg.jp

各種相談

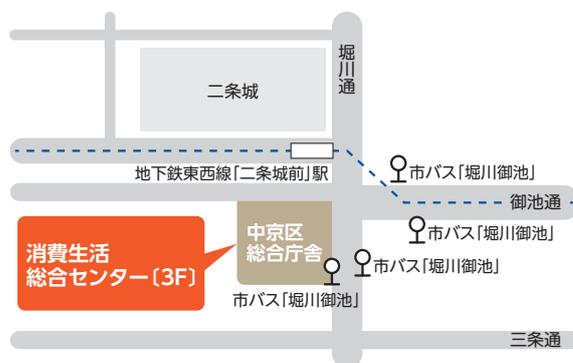
消費生活相談 075-366-1319

多重債務相談 075-366-1316

法律相談(予約) 075-366-3349
要事前予約

交通事故相談 075-366-3305

市政一般相談 075-366-3349



相談受付時間

月～金(祝日・年末年始を除く)

午前9時～午後5時

● 土日・祝日(年末年始を除く)のご相談は、
消費者ホットライン 188(局番なし)へ
午前10時～午後4時(電話相談のみ)

※独立行政法人国民生活センターの相談窓口につなぐります。

消費者安全確保地域協議会に関するお問い合わせは、075-366-2250にご連絡ください。