



消費者教育推進大使
コアラのハッピー

くらしのほっと通信

P1-2 高齢者の
消費者トラブル
P3 契約の基礎知識
P4 特殊詐欺に注意

なぜなくなるならない？ 高齢者の消費者トラブル

高齢者の3K「健康」「お金」「孤独」の不安に加え、急速なネット社会への移行など、暮らしを取り巻く環境の変化の中で、情報が不足しトラブルに陥るケースが増えています。

お金 かね

先行きが心配なので、少しでも蓄えを増やしたい。

孤独 ことく

自宅に一人でいることが多い。
独居・高齢者だけの世帯の増加。

健康 けんこう

身体能力の衰え。
判断能力の低下。

高齢者の3K



スマホデビュー
インターネット
暮らしを取り巻く
環境の変化
外出自粛
キャッシュレス

情報不足

インターネットの仕組みが
わからないまま利用。
スマホやパソコンの操作に不慣れ。
ネットトラブルに疎い。

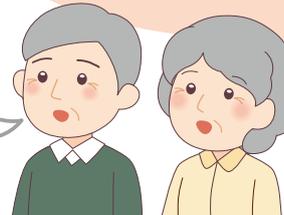
手口の巧妙化

これまでもあった手口が、
インターネットの利用により、
さらに巧妙で悪質に。

スマホで頼んだが、
どこに申し込んだか
わからない

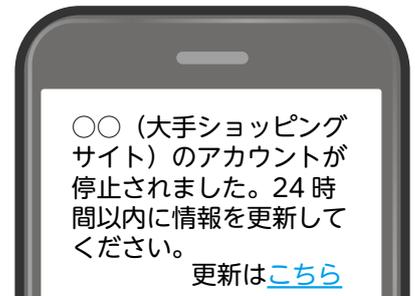
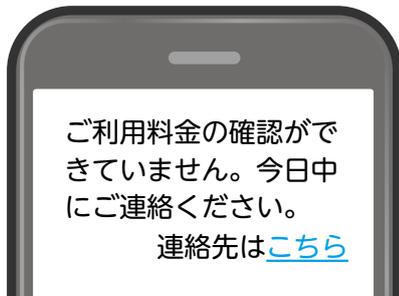
ネットで
申し込んだが
解約できない

知ることによってトラブルに
遭いにくくなるね。
わかったつもりになら
ないようにしよう！



お友達にも教えて
あげなくちゃ！

●身に覚えのないSMS※1・メールが届いた



※1 SMS (ショート・メッセージ・サービス)

電話番号で送受信するサービス。「080」「090」で始まる11ケタの数字をランダムに組み合わせれば無差別に送信できるので、届いたからと言って個人情報が知られているわけではない。

相手に連絡するとお金を要求されたり、個人情報を知られたりします。身に覚えのないSMSやメールは**相手にせず無視**しましょう。

●インターネットの広告でお試しサプリを注文したら、2回目の商品が届いた



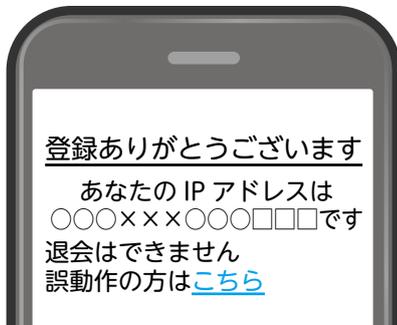
➡注文してしばらくすると…

1回だけのつもり
だったのに、また
来たわ！



継続して商品が届く契約になっていたものと思われます。通信販売にクーリング・オフ制度はありません。**契約条件や返品可否などをよく確認して**申し込みましょう。インターネットで注文するときは、最終確認画面（注文に必要な事項を入力したのちに現れる画面）の保存をお勧めします。

●無料のアダルト動画の再生ボタンを押したら、いきなり登録され、退会料を請求された



➡誤動作なので退会しようと連絡したら



退会には19万円必要です。

再生ボタンをクリックしただけでは契約は成立していません。**連絡せずに無視**しましょう。

●「無料点検する」と訪ねてきた業者と高額のリフォーム工事を契約してしまった



近所で工事をしているので
あいさつに来ました。お宅
も無料点検いかがですか。

屋根が大変なことになって
います。早く修理したほう
がいいですよ。今なら、ご
近所のついでなので足場代
を安くできます。

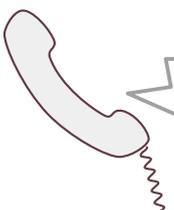
➡契約したが…

近所で工事なんか
していなかった！
よく考えると、高額だわ…



高額な工事などは、**複数の業者から見積もりを取って、よく検討して**から頼みましょう。訪問販売の場合、契約書を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフができます。

●電気料金のプラン変更の電話だと思っていたが、別会社との契約になっていた



突然のお電話で失礼しま
す。お得な電気料金のご
案内です。料金プランの
説明をするので、請求書
のお客様番号を教えてく
ださい。

➡プラン変更のつもりだったが…

知らない会社との
契約になっている！



相手の会社名や契約内容をよく確認しましょう。電話勧誘販売の場合、契約書を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフができます。

● 「何でも買い取る」と電話があり、不用品買取を頼んだら、
貴金属まで売ることになった

不用品の靴を買い取った後、部屋に上がり込まれ…



不用品は、買取業者の店舗に持ち込む方法もあります。自宅に来てもらうのであれば、**家族や知人に立ち会って**もらいましょう。事前の電話で依頼していない品物の買い取りをもちかけることは禁止されています。嫌なら**きっぱり断りましょう**。訪問購入の場合、契約書を受け取った日から8日以内であればクーリング・オフができます。

契約の成立

契約は「申し込み」と「承諾」という意思表示の合致で成立します。



契約は口頭でも成立する**法的責任を伴う約束**です。守らないと、キャンセル料や損害賠償を求められることもあります。



消費生活相談員

インターネット通販では…

最終確認画面（注文に必要な事項を入力したのちに現れる画面）が「申し込み」、注文確定画面（メール）が「承諾」の意思表示です。

いったん成立した契約は、一方的にやめることはできません。返品や解約ができるのは特別な場合です。

1. クーリング・オフ制度が適用される場合
2. 通信販売で返品できると書いてある場合
3. 相手と解約の合意ができた場合 など

勧誘に問題があったなど、不審な場合は消費生活センターにご相談ください。

クーリング・オフ

訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入などで契約した場合に、一定期間内に通知を出せば無条件で契約を解除できる制度。受け取った商品を返し、支払ったお金は返してもらう。工事が終わっていてもクーリング・オフできる。

契約する時は**内容をよく確認**して、**簡単にサインしない**！よくわからない時は、いったん**きっぱり断りましょう**。



消費生活相談員



名古屋市スポーツ市民局地域安全推進課より

「キャッシュカードを預かります」は詐欺!

市役所、警察、銀行の職員などを名乗り、キャッシュカードをだまし取ったり、すり替えて盗む手口が多発しています。

あなたの
キャッシュカードが
犯罪に利用
されています。



キャッシュカードが
古いので、
交換が必要です。

キャッシュカードが
偽造されています。

- 市役所、警察、銀行の職員などがキャッシュカードを預かったり、暗証番号を聞くことはありません。
- 「キャッシュカード」「暗証番号」などの話が出た時には、詐欺を疑いましょう。
- 家にいる際も留守番電話にしておき、犯人と直接話をしないようにしましょう。
- 迷ったら1人で判断せず、家族や警察に相談しましょう。

キャッシュカードは絶対に渡さない! 暗証番号は絶対に教えない!

問い合わせ先：名古屋市スポーツ市民局地域安全推進課 TEL:052-972-3128 FAX:052-972-4823



トラブルにあいにくい習慣をつけましょう

- 知らない人が来てもドアを開けず、家に入れない。
- 常に留守番電話設定にし、知らない人からの電話には出ない。
- 電話番号や住所、家族構成などの個人情報をむやみに伝えない。
- 家族や知人などと、日頃から話ができる関係を作っておく。

消費生活相談

金融商品・若者・高齢者
悪質商法特別相談

サラ金・多重債務
特別相談

TEL

052-222-9671

受付時間

月～土曜日(祝休日・年末年始を除く)午前9時～午後4時15分
※土曜日は電話相談のみで、来所相談はありません。

対象

市内在住・在勤・在学の方

または

消費者
ホットライン

局番なしの188

いやや ※年末年始を除く毎日
お近くの消費生活
相談窓口につなが
ります。

名古屋市消費生活センター

〒460-0008 名古屋市中区栄一丁目23番13号 伏見ライフプラザ11階

TEL:(052)222-9679 FAX:(052)222-9678

URL:<https://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>

※メールでの相談も受け付けています。
詳しくはウェブサイトをご覧ください。

名古屋市消費生活センター

検索



SNSでも情報発信中!



くらしの情報プラザ

くらしに役立つ幅広い情報を提供しています。

開館時間 月～土曜日 午前9時～午後5時
(祝休日・年末年始を除く)

TEL 052-222-9677



- 地下鉄「伏見」⑥番出口から南へ350m
 - 地下鉄「大須観音」④番出口から北へ450m
- ※公共交通機関をご利用ください。

●本誌の内容の無断転載はお断りします。
●このパンフレットは、古紙パルプを含む再生紙を使用しています。