

見守りハンドブック



地域で消費者被害を防ごう

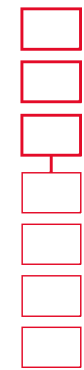


名古屋市消費生活センター
マスコットキャラクター
コアラのハッピー

目次

- 高齢者と消費者トラブル
- 気づいたときの対処方法
- よくある事例とアドバイス
- 契約とは
- クーリング・オフ(特定商取引法・割賦販売法)
- 名古屋市消費生活センターのご案内

切手を貼って
ください



郵便はがき

切り取り線

切り取り線

借金の相談

契約状況を整理したり、債務整理の方法を情報提供するなど、消費生活相談員による相談対応後、必要に応じて弁護士や司法書士による法律相談をご案内します。法律相談は、平日午後、消費生活相談員が同席して行っています。相談は秘密厳守で無料です。早めにご相談ください。



消費生活相談員

利用のご案内

消費生活相談

くろーない
☎052-222-9671

- 月～土曜日(祝休日、年末年始を除く)
- 9:00～16:15

※平日の昼や土曜はつながりにくい場合があります

消費者ホットライン

いやや!
☎局番なしの188

- 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

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 祝休日、年末年始を除く ● 9:00～17:00

☎052-222-9677

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



X(旧Twitter)でも情報発信中!



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

名古屋市消費生活センター 検索



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

高齢者と消費者トラブル

高齢者の特性

• だまされたことに気づきにくい

優しい言葉で誘う営業マンを信じ込む。新しい情報収集ができず、判断能力が低下している。理解できていなくても了承してしまう。

• 悪質業者の「カモ」になりやすい

一度被害にあうとつけ込まれ、被害が高額化、深刻化する。

• 被害にあっても相談できない。相談しない

相談相手がない。相談先が分からない。「だまされた私が悪い」と自分を責める。被害にあったことを恥ずかしい、知られたくないと思う。



暮らしを取り巻く環境の変化も、トラブル増加の要因に!

高齢者の3K

カネ
お金

こどく
孤独

けんこう
健康



暮らしを取り巻く環境の変化

インターネット

スマホデビュー

キャッシュレス

コロナ後の生活の変化

情報不足

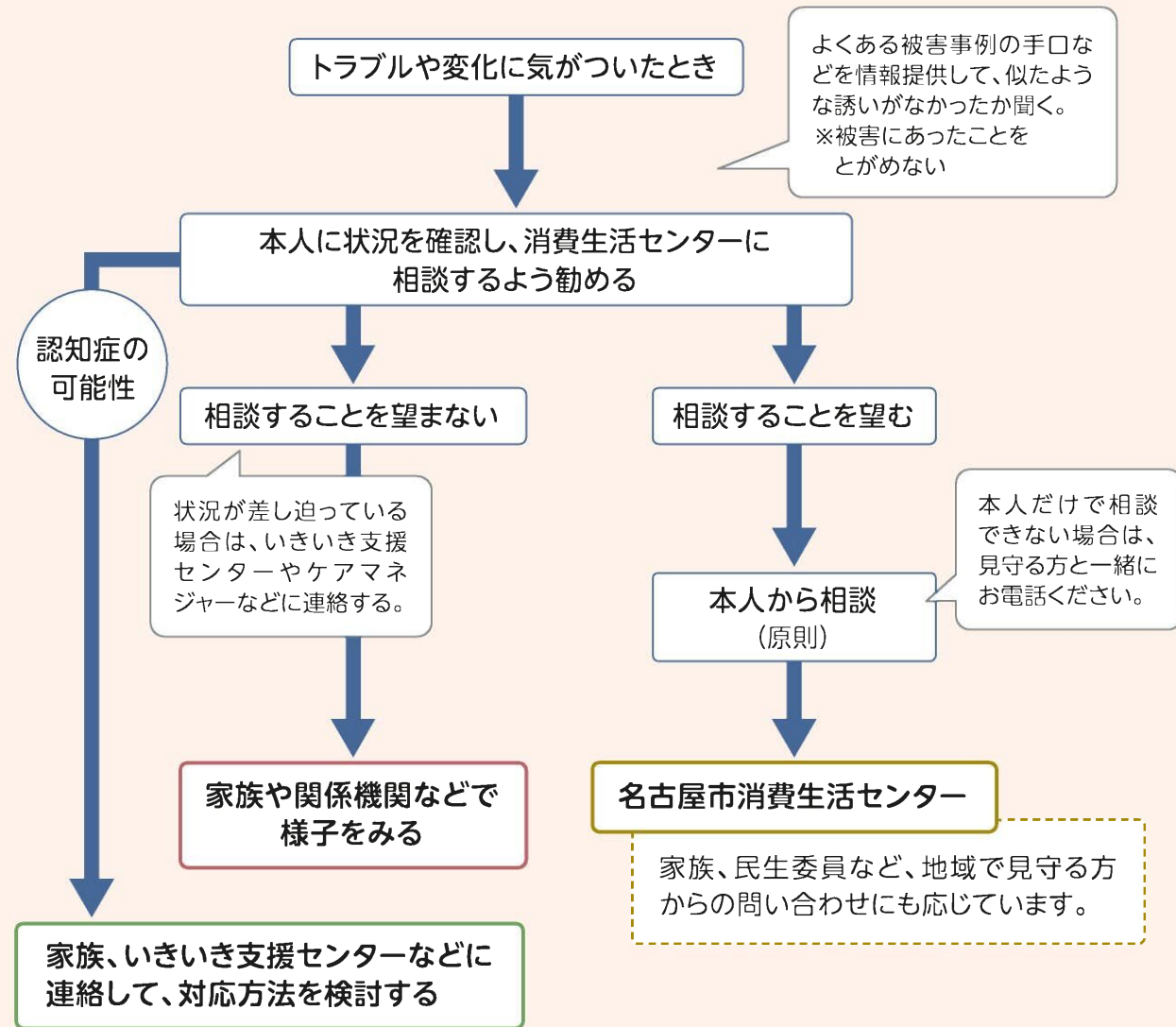
インターネットの仕組みがわからないまま利用。スマホやパソコンの操作に不慣れ。ネットトラブルに疎い。

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。

スマホで注文したが申込先がわからない

気づいたときの対処方法



相談するときには...

事業者から受け取った書類(契約書、見積書、領収書など)や商品があれば、手元に用意してお電話ください(来所時は書類を全て持参してください)。

成年後見制度

名古屋市成年後見あんしんセンター ☎52-856-3939

認知症や知的障害、精神障害などにより、判断能力が十分でない人の権利を守り、生活や財産を法的に支援する制度です。家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等が、不利益な法律行為を後から取り消すなどして、消費者被害を防ぐこともできます。

「無料点検する」と訪ねてきた業者と高額なリフォーム工事を契約した



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。クーリング・オフ期間を過ぎていても解約できる場合があります。

ワンポイントアドバイス

購入者が了承すれば、契約書をパソコンやスマホで受け取ることができるようになりました(令和5年6月から)。契約したことに気づきにくいので注意が必要です。

⚠️トラブルを避けるために

- インターフォンをつけ、突然の来訪者にはドアを開けずに対応する
- 高額な工事などは複数の業者から見積もりを取って、よく検討して申し込む

こんなケースも



突然かかってきた電話で海産物を購入することになった



電話勧誘販売の場合は、書類を受け取って8日以内であればクーリング・オフができます。商品が代引き配達で届いたら受け取り拒否をして、クーリング・オフの通知を出しましょう。既に受け取っている場合も同様にクーリング・オフできます。

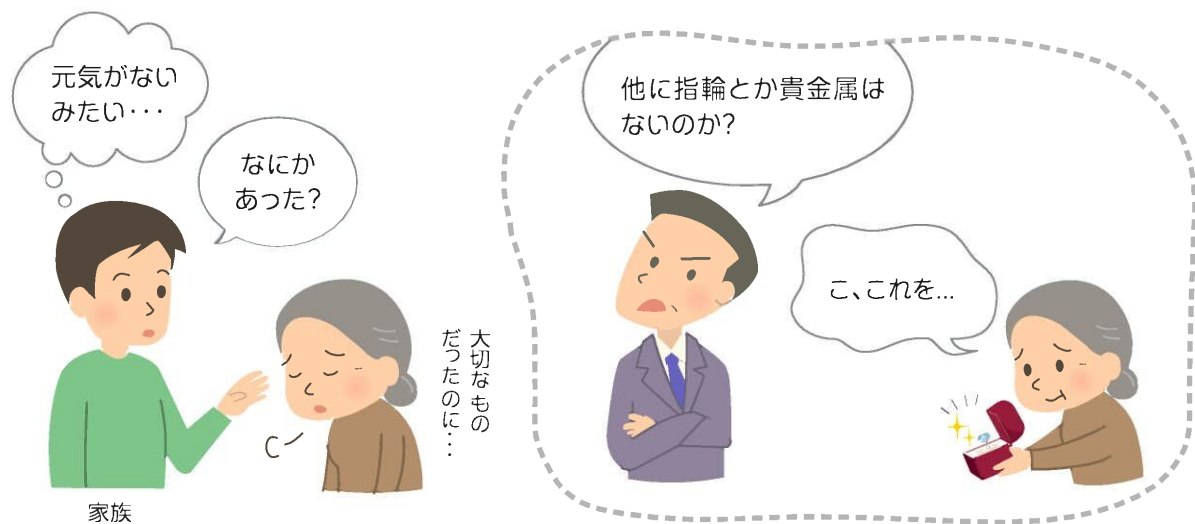
⚠️トラブルを避けるために

- 電話は留守番設定にし、知らない番号からの電話には出ない
- あいまいな返事はせず、いらぬときにはきっぱり断る

こんなケースも



「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



訪問購入は、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。ただし、クーリング・オフしても売った商品が手元に戻らないケースもあります。

訪問購入でクーリング・オフができない取引

- ・自動車（二輪を除く）
- ・家電（携行できるものを除く）
- ・家具 ・本 ・有価証券
- ・CDやDVD、ゲームソフト類
- ・自ら自宅での契約を請求した場合
- ・いわゆる「御用聞き」「常連取引」
- ・引っ越しに伴う不用品処分 など

⚠️ **トラブルを避けるために**

- 電話は留守番設定にし、知らない番号からの電話には出ない
- 安易に業者の訪問を了承しない
- 不用品の処分は計画的に！
 - ・買取業者の店舗に持ち込む
 - ・買取業者を呼ぶときは、家族や知人に立ち会ってもらう
 - ・名古屋市(行政)のサービスを利用する

引越しや片付け、遺品整理などで一度に大量に出るごみ(一時多量ごみ)の処理(名古屋市)

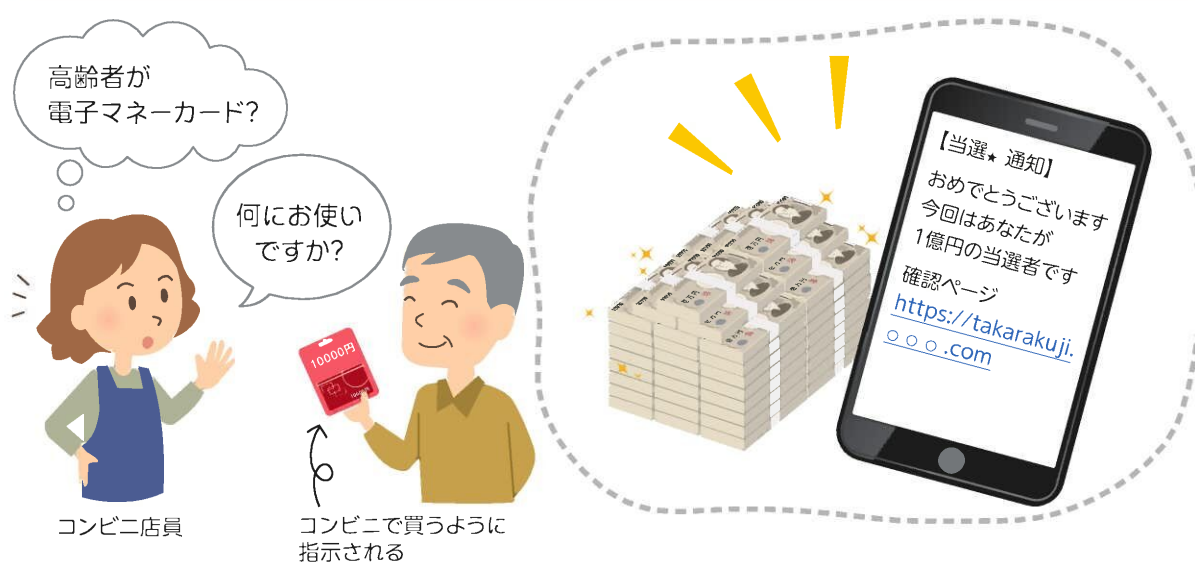
通常の市の収集方法や自己搬入が難しい場合に、名古屋市から一般廃棄物の収集運搬許可を受けた業者に有料で依頼する方法があります。

<https://www.city.nagoya.jp/kankyo/page/0000156494.html>



「引越しや片付け、遺品整理などで一度に大量に出るごみ(一時多量ごみ)の処理について」(名古屋市)

「当選おめでとう」とメールが届き 手続きをしているが、全然受け取れない

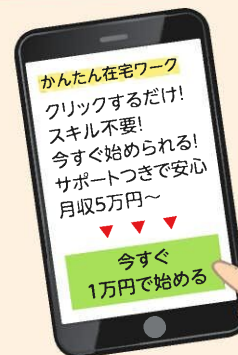


「多額の当選金がある」や「支援金を受け取ってほしい」などのメールに返信すると、受け取り手続きのための登録料、システム利用料、受取口座開設費など、様々な名目で支払いを求められます。コンビニなどでお金を支払うばかりで、当選金を受け取ることはできません。すぐに相手とのやりとりをやめてください。

⚠️ **トラブルを避けるために**

- 「簡単にもうかる話」や「うまい話」はない！
- SNSで知り合った人からお金の話が出たら危険信号！きっぱり断る
- 身分証明書の提示を求められても、安易にデータ(写真)を送らない。個人情報を伝えない

こんなケースも



もうからないので
業者のサポート窓口
に相談した

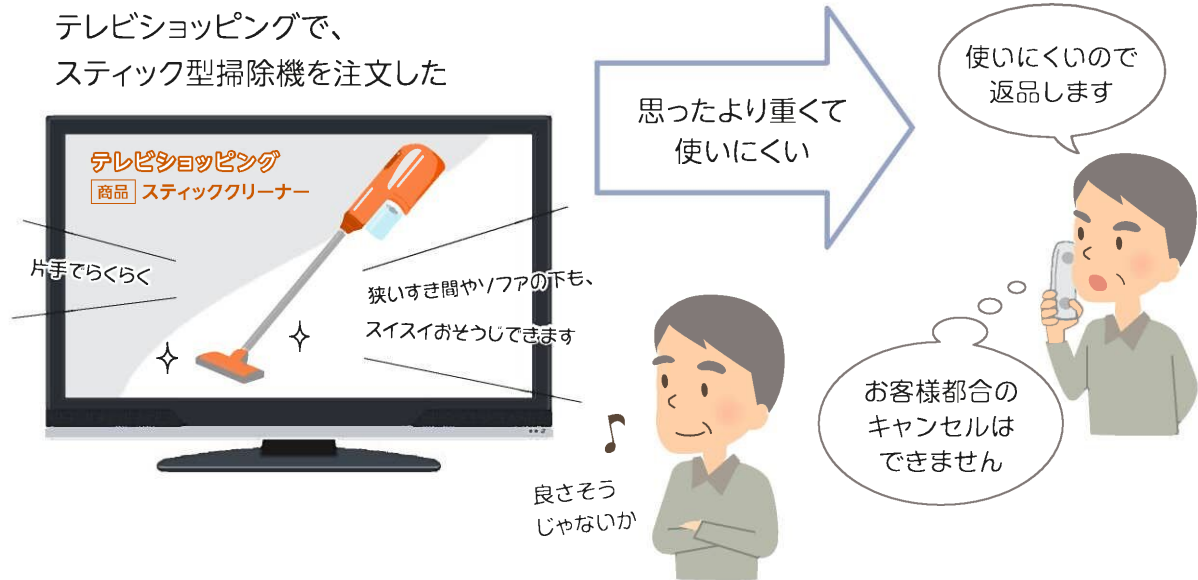
これなら
できそう！

1万円のコースでは情報量が不足しています。グレードアップコースをお勧めします。

150万円ですが、期待できる内容ですよ！

電話などで勧誘されたときは、クーリング・オフできる場合があります

テレビショッピングで掃除機を注文したが 使いにくいので返品したい



通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返品できるかどうかは販売会社の定めに従うことになります。「自己都合の返品はできない」「通電した商品は返品不可」と書かれていれば、返品はできません。

⚠️トラブルを避けるために

- 契約は口頭でも成立し、いったん成立したら一方的に解約することはできない
- 商品を購入する際には、事前によく検討する
- 通信販売では「手にとって商品を選べない」というリスクを認識する



試すだけのつもりでサプリを買ったが、 同じ商品がまた届いた



通信販売にクーリング・オフ制度はありません。返品できるかどうかは販売会社の定めに従うこととなります。ホームページなどで返品条件を確認し、販売会社と交渉することになりますので、商品を勝手に返送しないようにしましょう。定期購入などの条件がわかりにくい最終確認画面から申し込んだときは、取り消しできる場合があります。

⚠️トラブルを避けるために

- 商品の情報だけでなく、契約条件についても細かい文字までよく確認する
- インターネット注文では最終確認画面(注文に必要な事項を入力したのちに現れる画面)を保存する

こんなケースも

テレビショッピングで見つけた眼鏡を電話で注文した。「目にいいサプリがある」と言われて追加で頼んだら、継続して届く契約だった。

最終確認画面は
細かい文字までよく確認!

注文内容の最終確認		らくとくコース
商品価格	980円(税込)	お届け数 1袋
送料	0円(税込)	
合計	980円(税込)	
お支払い方法		商品画像
クレジット決済		
お届先		
発送方法		
お届時期		
初回1箱、2回目以降3箱を自動でお届けするコースです。2回目は、初回購入から14日後、3回目以降は、28日ごとにお届けします。2回目以降もお得な約40%OFFの6,578円(税込)(※3袋合計(税込)19,734円)でご購入いただけます。いつでも解約できます。その場合は、次回商品お届け日の10日前までにお電話にてご連絡ください。		
※解約手続き用のご連絡窓口: XXX-XXX-XXXX (受付時間: 平日 9:00~20:00)		
TOPページに戻る (注文は確定しません)		注文を確認する

掃除をしていたら、掃除機が熱くなった



異常に気づいたときは、販売店やメーカーに相談しましょう。電化製品には製品寿命があり、年月が経過することで劣化します。使用してなくても同様です。また、メーカーの部品保有には期限があります。省エネの観点からも、古い製品は買い替えも検討しましょう。

⚠️ トラブルを避けるために

- 安全マーク・品質表示を確認して購入する
- 使用前には、必ず取扱説明書を確認する
- 定期的に点検をする
 - ・動作異常や異音、破損はないか
 - ・コードが家具などの下敷きになっていないか
 - ・コンセントや製品にホコリが付着していないか
 - ・コードがねじれていないか

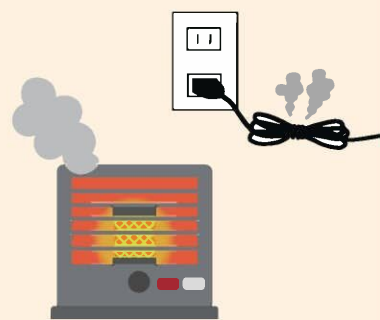


こんなケースも

取扱説明書を読まずに間違った使用や保管をすることで、思わぬ事故につながる可能性があります。

- ・束ねていた家電製品のコードが発熱し火災の原因になった
- ・ストーブに昨年から持ち越した灯油を使用したら一酸化炭素が発生した

など



トイレが詰まったのでネットで探した業者に依頼したら、不要な工事をされた



インターネット検索で上位に出る業者が信用できるとは限りません。「安さ」や「お得感」を強調する広告には注意が必要です。

安心して
利用できる

暮らしの「レスキュー」サービス

水まわりの詰まり・水漏れ等の修理工事

名古屋市指定水道工事店協同組合(名水協) 修繕センター

☎0120-227-285 ☎52-972-7285(24時間受付、年中無休)

<http://www.meisuikyo.jp/repair/>

※応急処置の方法の案内や、組合加入業者の紹介

集合住宅や賃貸住宅の場合は、まず、管理会社や家主に相談しましょう!



ネズミ・昆虫等の駆除

公益社団法人愛知県ペストコントロール協会

☎52-452-7122(受付時間 平日 10:00~16:00)

https://aichipco.or.jp/activity_contents/block/

※協会加入業者の紹介



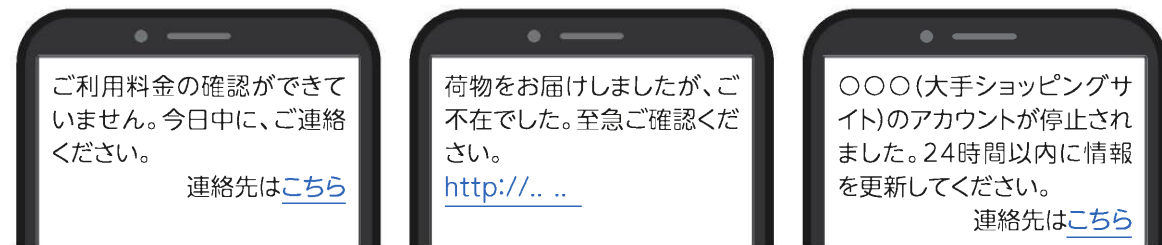
こんな
お困りごと
には...

自動車のカギをなくした! ➡ 自動車保険会社、JAF

自宅のカギをなくした! ➡ 集合住宅や賃貸物件にお住いの場合は、管理会社・家主

9 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桁の数字のランダムな組み合わせで無差別に送信できるので、個人情報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、個人情報を不正に取られてしまいます。不審なSMSやメールは相手にせず無視しましょう。

10 昔、買ってしまった原野を処分できると言われ、調査などの契約をさせられた



訪問販売で契約した場合はクーリング・オフできますが、相手と連絡が取れない場合は解決が困難です。自身の土地を売却し、別の土地を購入させ、その差額を調査費だと思込ませて支払わせる手口もあります。

11 入院時に身元保証サービスを契約したが不要なサービスもセットになっていた

こんなケースも

- ・ サービスを受けてみると思いのほか高額だ
- ・ 事業者が破産してしまった
- ・ 入会金や預託金など多額の費用を納めたが、解約時の返金額が少ない

現在、身元保証サービスには、法律の規制等がありません。身元保証、日常生活支援・金銭管理、葬送支援・死後事務サービス等、契約内容は様々です。自分の希望と費用が見合うか、他に活用できる制度はないかなど、よく検討しましょう。

※基本的に身元保証人がいなくても入院や介護施設等への入居は可能です。

「なごやかエンディングサポート事業」
(名古屋市社会福祉協議会) ▶▶



参考:「身元保証」や「お亡くなりになられた後」を支援するサービスの契約をお考えの皆さまへ(消費者庁) [PDF:598KB]



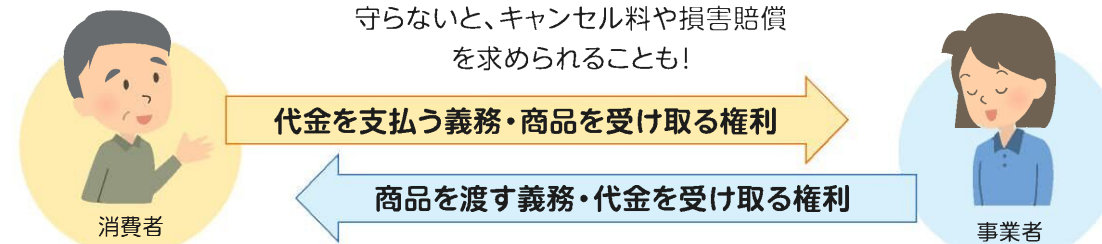
契約の基本

契約は、「申込み」と「承諾」の意思表示の合致で成立する「法的な責任を伴う約束」です。



契約は口頭でも成立する
法的責任を伴う約束

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!



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

- ・ クーリング・オフ制度が適用される
- ・ 通信販売で「返品できる」と書いてある
- ・ 相手と解約の合意ができた(キャンセル料や損害賠償を求められることがある)など、特別な場合です。

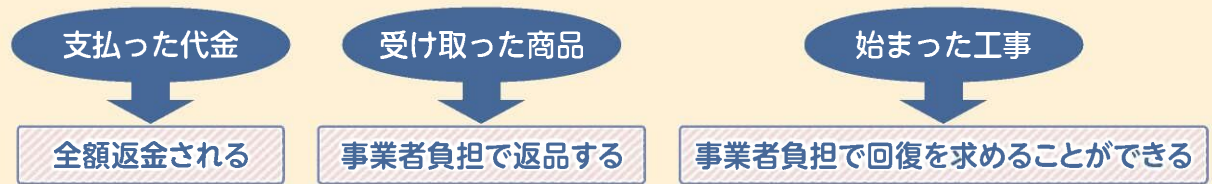
ただし、商品が壊れているような場合は、修理・交換を求めることができます。



返品・交換に応じるのは、あくまでも店のサービス(客への便宜)です。

クーリング・オフ(特定商取引法・割賦販売法)

クーリング・オフとは、不意に勧誘され、冷静に判断できないまま契約してしまった場合などに、契約書を受け取ってから一定の期間内に通知を出せば、無条件で契約を解除できる制度です。
通知を発信した時に契約解除となります。



事業者は、違約金や損害賠償を請求することはできません

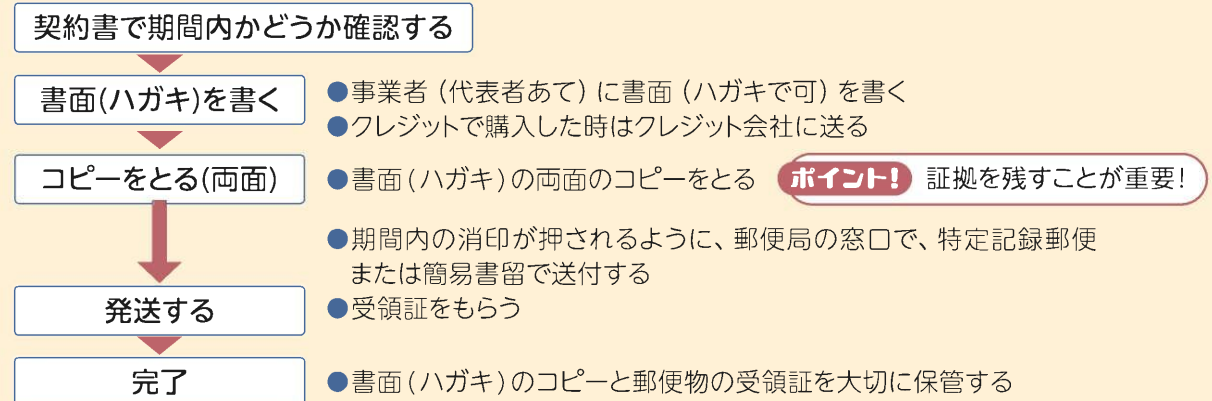
クーリング・オフすると...

クーリング・オフできる取引 (※1)	クーリング・オフ期間 (法定書面 (※3) 受取日から数える)
訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入 (※2)	8 日間
マルチ商法	20 日間
エステ、美容医療、英会話教室、パソコン教室 結婚相手紹介サービス、家庭教師、学習塾	8 日間
業務提供誘引販売取引 (モニター商法、内職商法)	20 日間

- ※1 クーリング・オフができない取引
 ・店舗での取引(例外あり) ・通信販売 ・3000円未満の現金取引
 ・消費した健康食品、化粧品などの消耗品 ・自動車、自動車リース ・営業のための取引 など
- ※2 訪問購入でクーリング・オフができない取引
 ・自動車(二輪を除く) ・家電(携行できるものを除く) ・家具 ・本 ・有価証券
 ・CDやDVD、ゲームソフト類 ・自ら自宅での契約を請求した場合
 ・いわゆる「御用聞き」「常連取引」 ・引越に伴う不用品処分 など
- ※3 法定書面 ... 法律で定められた記載事項が書かれた契約書

こんな時もお相談ください!
 ・クーリング・オフできないと言われた ・クーリング・オフ期間が過ぎてしまった

通知の出し方 ハガキの場合



切り取り線

契約解除通知書

契約年月日 年 月 日

商品名

契約金額 円

販売会社名

担当者名

上記日付の契約を解除します。

契約者住所 氏名

切り取り線



通知の書き方

メールなどの電磁的方法でもできますが、書面での通知をお勧めします。
 急ぐ場合は、先にメールなどで下記内容を通知しておきましょう。

郵便はがき

切手を貼ってください

〒0000000

〇〇市××1-2-3

株式会社●×●×
 代表取締役 ▲▲△△様

代表者名がわからないときは「代表者様」

〇〇市××1-2-3

契約解除通知書

契約年月日 〇年〇月〇日

商品名 〇〇〇〇〇〇〇

契約金額 ●●●,●●●円

販売会社名 株式会社●×●×

担当者名 ▲▽▲▽氏

上記日付の契約を解除します。
 支払い済みの●●●,●●●円を返金し、
 早急に商品を引き取ってください。

●年●月●日

契約者住所 〒460-0008
 名古屋市中区〇〇〇

氏名 〇●●〇

通知書は代筆でもよいが、署名は本人!

契約書と同じ日付

お金を払ったり、商品を受け取っている場合

通知を出す日付