

高齢者見守り ハンドブック

悪質商法版



「シッカリくん」

長野県

はじめに

高齢化社会の到来を迎え、5人に1人が65歳以上の高齢者であるといわれていますが、そのなかでも長野県は有数の健康長寿県といわれています。しかし、核家族化の進行とともに、お年寄りだけの世帯も増え、65歳以上の独居世帯(一人暮らし)が増えつつあります。

高齢者だけの世帯は、社会の情報も入手しにくく、消費生活に関してもトラブルや被害にあう危険性がより大きいといえます。

県消費生活センターには、毎日高齢者の消費者トラブルに関するご相談が寄せられています。このような消費者トラブルを未然に防ぐためには、ご家族やご近所の方々、民生委員や介護ヘルパー、ケアマネージャーなど身近な方々の見守りが必要となってきます。

このハンドブックは、高齢者を見守る方々に、高齢者がおちいりやすい消費者トラブルや被害を知っていただき、日頃、高齢者と接するなかでどのような点に注意していただければよいのかを紹介しています。

高齢者が被害にあいやすい「悪質商法版」と、家庭内の製品事故の危険性についての「製品安全版」とがセットになっています。ぜひご活用ください。

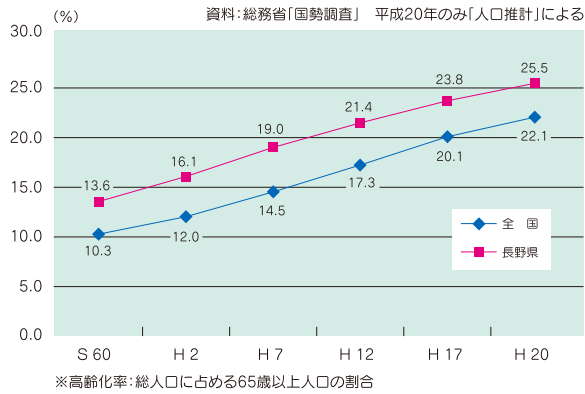
目次

はじめに	2
高齢者をねらう悪質商法	4
高齢者をねらう振り込め詐欺	7
高齢者の多重債務	8
クーリング・オフ	9
高齢者を見守る方々へ	10
見守り者からのご質問Q&A	11

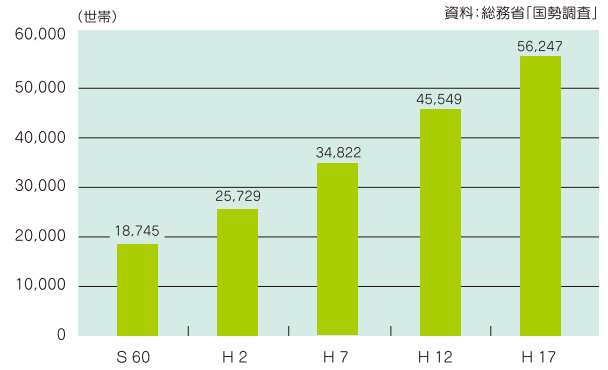
本県の高齢者の状況

長野県では4人に1人、約56万人の方が65歳以上の高齢者に該当し、高齢者の独居世帯(一人暮らし)は約5万6千世帯で20年前の約3倍になっています。

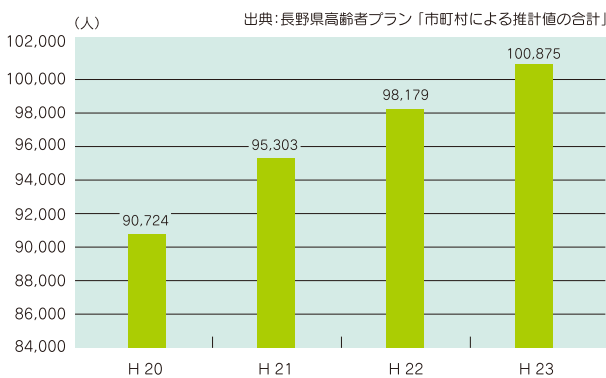
高齢化率の推移



高齢者単独世帯数(65歳以上) (長野県)



要介護(要支援)認定者数の推計(長野県)



認知症高齢者数の推計

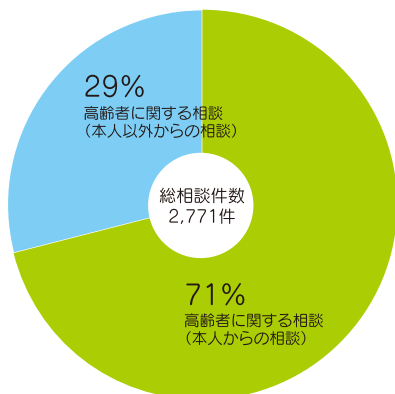
	平成17年	平成27年
全国	169万人	→ 250万人
長野県	3万5千人	→ 4万7千人

出典:長野県高齢者プラン「厚生労働省・長野県推計値」

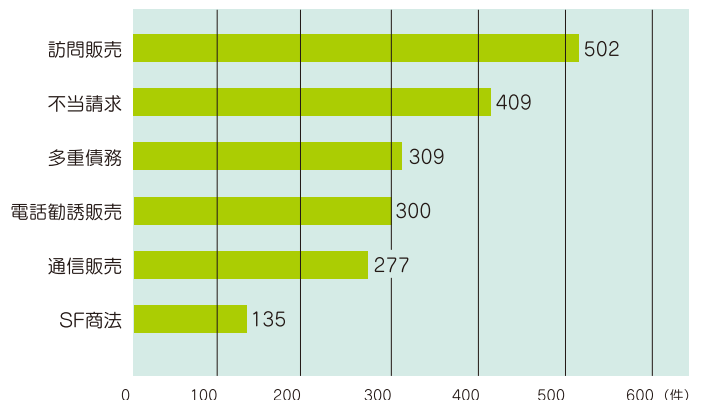
高齢者に関する消費生活相談の状況

平成20年度県消費生活センターに寄せられた苦情相談件数は合計16,665件で、そのうち高齢者に関する相談は2,771件、全体の17%を占めています。高齢者に関する相談者の内訳及び相談内容は次の図のとおりです。

高齢者に関する相談者の内訳



相談内容の内訳



高齢者をねらう悪質商法

お年寄りの財産や年金を狙って、さまざまな手口でお金を引き出そうとする業者がいます。一見親切に見える業者にだまされないようにしましょう。

1 点検商法

無料で点検をしますと言って家に上がりこみ、点検の結果、修理の必要があるなどといって、高額な工事や商品の契約をさせる商法。



多い事例

- 住宅のどんな部分？ ⇒ 床下・屋根・外壁・水まわり・排水溝・給水管 など
- どんな内容の点検？ ⇒ シロアリ駆除・湿気・耐震性・アスベスト など
- 消火器・火災報知機・テレビアンテナ(地デジ) など

悪質業者の手口

- 屋根や床下など、高齢者が日頃確かめにくい場所を選ぶ。
- 高齢者が法改正や社会の新しい流れにうといこと、健康や生活面での不安を感じやすいことなどを利用する。
- 「無料」で点検してもらったという負い目を感じさせ、そのあとの売込みに対して断りにくくさせる。
- 「今日中に契約しないと」などと契約を急がせて考えるひまを与えない。
- ひとつの契約が成功すると、他のことからについても次々と契約を迫る。

対処方法

- 見知らぬ業者は絶対に家にあげない。
- 無料の点検は断る。
- 点検が必要だと思ったら、自治体などから信頼できる業者を紹介してもらい、料金や点検の内容を確認してから依頼する。(きちんとした事業者はしっかりした計画をたて、図面と見積もりを作成し、消費者と相談しながら契約に至るはず)。

◎もし契約してしまっていたら…

訪問による契約は、クーリング・オフの対象になります。契約日から8日以内でしたら、工事が開始または完了していてもクーリング・オフのはがきを業者に送ることにより契約を解除できます。

クーリング・オフ→9ページ



2 訪問販売

玄関口で長時間居座り、しつこく商品を勧誘する。高齢者は、帰ってほしいためついには高額な品物を買ってしまうという商法。

多い商品

○高級ふとん、健康器具、新聞 など

悪質業者の手口

- 最初は、話し相手がない高齢者にやさしく話しかけ、信頼させようとして、売りつける。
- 玄関先または家に上がりこんで何時間も勧誘し、高齢者が「帰ってほしい」といっても「こんなに時間をつぶさせた」などと最後は脅迫めいた口調になり高齢者が契約せざるをえない状況をつくり出す。
- 一度契約すると、ひんぱんに訪問するようになり、次々とちがう品物を売りつける。

3 霊感商法

「無料で占いや姓名判断をします」と誘い、「このままでは不幸になる」などと不安をあおったうえで、高額な印鑑や掛け軸を買わせたり、祈祷などのお金をとる商法。



多い商品

○印鑑、掛け軸、つぼ、絵画、供養、祈祷、除霊 など

悪質業者の手口

○霊感商法の場合は、本人や家族の健康状態、人間関係など個人の悩みや弱みをたくみに聞き出し、宗教めいた話で高齢者を誘って契約させる。

対処方法

- 見知らぬ業者は絶対に家にあげない。
- 商品をすすめられても、いらないものはきっぱり断る。
- たとえ、一人暮らしであっても、相談できる家族が同居または近くに住んでいるふりをする。
- 自分の悩みや弱みを見知らぬ業者にべらべらしゃべらない。
- 自分の預貯金や財産内容を人に教えない。

◎もし契約してしまっていたら…

訪問による契約は、クーリング・オフの対象になります。契約日から8日以内でしたら、クーリング・オフのはがきを業者に送ることにより契約を解除できます。

クーリング・オフ → 9ページ



4 催眠(SF)商法

無料で景品を配るといって人を集めて、締め切った会場で熱狂的な雰囲気に盛り上げ、買わないと損だという一種の集団催眠状況を作り出す。そのうえで高額な商品を売りつける。

* 1960年代に最初にこの商法を始めた業者「新製品普及会」の頭文字をとって「SF商法」と呼ばれています

悪質業者の手口

- 巧みな話術で参加者を笑わせて雰囲気を和ませる。
- 商品を無料配布して得をした気分させたり、手を上げさせて早い者勝ちで気分を盛り上げる。サクラを使うこともある。
- 競争心をあおり、徐々に高額な品物を買わせる。
- 契約は、クレジットよりも現金一括の支払が増えている。銀行(ATM)まで送迎することもある。
- クーリング・オフの通知をしたときには、業者は現金とともに行方をくらまし、返金してもらえないことが多い。

対処方法

「無料の景品」がくせもの。ついていかないこと。会場に入ってしまったらおしまいです。



5 利殖(出資金)商法

元本保証と偽ったり、儲かると強調して、金や先物取引、事業投資などの名目でお金を集めるが、取引のしくみや事業の内容が不明確なことが多く、リスクが高い。

悪質業者の手口

- 支給される年金や老後の生活のために蓄えたお金を、元気なうちに少しでも増やしておきたいという高齢者の切実な心理を利用する。

対処方法

「絶対安全」「確実」「元本保証」として不特定多数の人からお金を預かることはもともと法律違反です。投資をする際は、事業者や金融商品について十分調べた上で慎重に選択する必要があります。投資はリスクがつきもの。あくまでも自己責任です。



高齢者をねらう振り込め詐欺

高齢者は振り込め詐欺の格好の餌食にされがちです。次から次へと新しい手口も生まれていますので、用心しましょう。

1 オレオレ詐欺

悪質業者の手口

電話を利用して、親族や会社の上司、警察官、弁護士等を装い、会社のトラブル等の名目でお金の振込みを要求する。



2 架空請求詐欺

悪質業者の手口

身に覚えのない料金等の請求。郵便、携帯電話やパソコンのメールを使用し、不特定多数の者に送りつける。



3 還付金詐欺

悪質業者の手口

役所等をかたり、税金、保険料、医療費などの還付とって、電話で指示しながらATMを操作させて振り込ませる。



対処方法

○共通事項

急な振込みの依頼の電話はまず疑うこと。あわてず、落ち着いて、まわりの人にまず相談する。

○オレオレ詐欺に対しては

電話で家族だと名のお金を要求した場合、家族にしかわからない話題を話してみ様子を見る。普段から家族で合言葉を決めておき、合言葉を言わせるなど方法をとること。さらに、今まで知っている連絡先に電話して確認する。

○架空請求に対しては

身に覚えのない請求は一切無視すること。書いてある連絡先には決して連絡しない。

○還付金詐欺に対して

役所からなどといっても簡単に信用しないこと。電話帳で調べた番号で役所に電話をして確かめてみる。

[警察の相談窓口]

長野県警察本部

振り込め詐欺撲滅ホットライン

☎026-235-2530

専用メールアドレス

police-furikome@pref.nagano.jp

へご連絡ください！



高齢者の多重債務

高齢者が借金の返済で困っていませんか？



借金問題は「債務整理」という方法で解決できます！

債務整理の種類

任意整理

弁護士などの法律専門家に依頼して貸金業者と交渉し返済する。

特定調停

簡易裁判所に調停を申し立て、調停委員が両者の調停をする。

個人再生

裁判所に認められた再生計画に基づいて返済すると残りの借金が免除される。

自己破産

地方裁判所に自己破産の申し立てを行う。

債務整理の効果

- 債務整理の手続きが始まると、貸金業者からの厳しい取立てが止まります。
- 貸金業法等の改正により制限利息が見直され、過去に支払いすぎた利息について再計算できます。その結果、借金残高が減ったり、すでに支払った利息が返金される場合があります。

対処方法

- 収入に見合った生活をする。
- 借金をする場合は、返済計画をしっかりとてる。
- 信用のできる登録業者かたしかめる。(ヤミ金とよばれる悪質業者に注意!)
- 返済のための借金はしない。
- 安易に他人の借金の連帯保証人にならない。
- 一人で悩まずに弁護士・司法書士や消費生活センターに相談する。



消費生活センターでは多重債務者の方からご相談をお受けし、
弁護士・司法書士へつなげるお手伝いをしています。お気軽にご相談ください。

クーリング・オフ

契約の基礎知識

私たちは、毎日の生活の中でさまざまな「契約」をしています。

「契約」とは、法的責任を伴う約束のことで、当事者双方の合意により成立します。

契約は、書面だけでなく、口約束でも成立します。

契約を結ぶかどうか、だれとどのような契約を結ぶか

は当事者の自由意思に基づきます。

いったん成立した契約は、守る義務があります。一方的にやめることはできません。

ただし、「間違っ」て「脅されて」「だまされて」「未成年」などの理由がある場合は、契約の無効や取り消しを主張できます。

クーリング・オフ制度

消費者が契約してしまった後で、冷静に考え直す時間を与え、一定期間であれば無条件で契約を解除できる制度。

契約をしても、契約書面を受け取った日を含めて期間内に書面で通知することにより、消費者の側から一方的に解約できます。支払った代金は全額返金され、違約金も請求されません。

商品引き取りは販売業者の負担となります。

クーリング・オフできる取引は、法律や約款などに定めがある場合に限られます。

詳しくは消費生活センターにご相談ください。

クーリングオフとは頭を冷やして考えること



対象となる取引と期間（特定商取引法の場合）

取引内容	期間
訪問販売（キャッチセールス・アポイントメントセールス・催眠商法含む）	8日間
電話勧誘販売	8日間
特定継続的役務提供	8日間
連鎖販売取引（マルチ商法）	20日間
業務提供誘引販売取引（内職・モニター商法）	20日間

※特定商取引法のほかにも、クーリング・オフ制度を定めている法律があります。

クーリング・オフはがきの書き方(例) はがきは、特定記録郵便で！（送る前にコピーをとっておきましょう）

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 株式会社 ○○○

上記の契約を解除します。

支払済みの○○円は直ちに返金してください。

なお、商品は早急に引き取ってください。

平成 年 月 日

(購入者住所)

(購入者氏名)

郵便はがき

□□□□□□□□

販売業者
代表者
様

販売業者住所

高齢者を見守る方々へ

高齢者が悪質商法や振り込め詐欺の被害にあわないために見守りをお願いします。



日常の見守り

- 1 住居や部屋の中の品物の変化、人の出入り、郵便物、会話の内容、喜怒哀楽の様子等を観察し、悪質商法や振り込め詐欺の被害にあっていないか、注意してあげてください(巻末の見守りチェック表をご活用ください)。
- 2 悪質商法や振り込め詐欺の注意点と対処方法を日頃の会話のなかで教えてあげてください。(注意点と対処方法は、各ページの下段に書いてありますので参考にしてください)

高齢者が被害やトラブルにあいそうなとき、またはあったとき

- 1 同居または別居の家族・親族に連絡してください。
- 2 トラブルや被害の経過を整理してメモをつくり、業者等から高齢者が受け取った書類等を整備して、消費生活センター、警察、市町村消費生活相談窓口などにすみやかに相談してください。
- 3 市町村の介護福祉担当課や地域包括支援センター等、福祉部門への連絡をお願いします。

認知症の症状が見られる場合は

高齢者が認知症で判断能力が低下している場合には、契約を無効にしたり取り消したりできることがあります。至急、家族や介護事業所に連絡しましょう。
また、今後の消費者被害を防ぐために右のような制度の活用を考えましょう。



日常生活自立支援事業

判断能力が十分でない方に、福祉サービスの利用援助や日常的な金銭管理などの援助を行うことにより、在宅で自立して地域生活を営めるようにする制度です。地域の社会福祉協議会にご相談ください。

成年後見制度

判断能力が不十分な方の、財産管理や身上監護に関する契約などの法律行為の援助を行う制度です。家庭裁判所に申し立てることにより、後見人などを選任する「法定後見制度」と、判断能力が衰えたときに備えて、あらかじめ任意後見人を決め、公正証書により契約を行う「任意後見制度」があります。

消費生活センターは消費者の身近な味方です

消費生活センターでは消費者からのご相談をお受けしています。

- 専門の相談員がご相談に応じています。
- 消費生活センターは行政機関です。
- 相談は無料です。
- 相談者の個人情報や相談内容は固く守られています。
- 相談者が希望しないことはしません。



ご相談の内容により、次のような対応をしています。

助言	相談者が自ら問題を解決できるようアドバイスします。
専門機関をご紹介します	多重債務のご相談や複雑な法律問題などは、弁護士等に相談をつなげます。また、ご相談の内容が専門的なものについては、専門機関をご紹介します。
あっせん	相談者が自力で事業者と交渉できない場合は、センターが事業者と交渉します。

お気軽にご相談ください(各センターの連絡先は巻末にあります)。

見守り者からのご質問Q&A

(民生委員・ヘルパー・ケアマネージャー)



Q1 トラブルにあっているようですが、どのように本人に伝えたらよいのでしょうか？

A まず、近隣で発生している消費者トラブルの具体的な手口をお話して、似たような誘いがなかったか情報提供や協力を求めるような態度で最初の声かけをするのがよいでしょう(本人に伝えるにあたって詳しいことがらをお知りになりたい場合は、お気軽に消費生活センターにお問い合わせください)。次に誰でも引っかかる可能性があるため、決して恥ずかしいことではないことを伝えて、事情をよく聞きましょう。ご本人の気持ちを尊重しながら意思を確認しましょう。

Q2 消費生活相談を勧めてよいトラブルなのか迷うのですが。

A 消費者トラブルは、事業者と消費者間の問題です。家庭内の相続問題などは含みません。複雑な問題が絡み合っているケースもみられますので、迷ったときは消費生活センターにお問い合わせください。

Q3 個人情報の取り扱いが気になり、情報提供にとまどっています。

A 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向がみられます。それは、とても大事なことです。消費者被害の回復などご本人の利益になることであれば、了解を得て積極的に情報提供をしていくことが重要です。

Q4 ご本人から自分に代わって消費生活センターに電話してほしいといわれました。可能ですか。

A 消費生活センターへの相談は、一番事情がわかっているご本人からが原則です。電話でのご相談の場合は、事前によく話を聞き、ご本人のとなりで電話をされるとよいでしょう。また、来所される場合は、ご本人に付き添ってきていただき、一緒に相談を受けてください。ただし、介護ヘルパーの方の場合は、まず所属の事業所に報告し、事業所から担当のケアマネージャーに橋渡しをお願いし、担当のケアマネージャーから相談してもらうようにしましょう(善意であっても単独で判断して行動にうつすことのないようにしましょう)。いずれの場合も家族がいる方は事前に家族のご了解を得ることが大切です。

Q5 ご本人や家族は相談を望んでいないのですが、被害の状況が深刻な状況です。

A 民生委員や担当のケアマネージャーの方は、事実確認や家族との連絡調整をお願いします。それでも対応してもらえない場合、民生委員の方については市町村の福祉担当部署に情報をお伝えください。ケアマネージャーの方は、所属する地域包括支援センターに報告していただき、権利擁護事業の一環として地域包括支援センターが消費生活センターに相談するという方法も考えられます。

見守りチェック表

あなたが見守っている高齢者について、あてはまる項目に○をつけてください。

見知らぬ業者がひんぱんに出入りしている。	<input type="radio"/>	P4
住宅をリフォームした(修理した箇所が最近増えた)。	<input type="radio"/>	P4
見慣れない品物や新しい商品がある(増えた)。	<input type="radio"/>	P5
ひんぱんに電話がかかってきて、困っているようだ。	<input type="radio"/>	P4、5、6
ドアのチャイムや電話のなる音におびえている。	<input type="radio"/>	P4、5、6、7、8
家相が悪いとか運勢が悪いとか宗教めいたことを口にするようになった。	<input type="radio"/>	P5
掛け軸やつぼ、宗教的なものをかざって拝んでいる。	<input type="radio"/>	P5
近所の会場で販売会や展示会があるとうきうきしている。 (販売会や展示会に行って高い品物を買わされたと沈んでいる)	<input type="radio"/>	P6
投資で大損をしたと知っている。	<input type="radio"/>	P6
金銭的に困っているようだ。 (料金や代金の請求書や督促状が郵便受けに入っている)	<input type="radio"/>	P8
家族の知り合いと名のる人、役所の人、知らない人などにお金をわたしたと知っている。 (お金を振り込んだと知っている)	<input type="radio"/>	P7

○が1つでもついた場合は
関係のページをお読みいただき
早めの対応をお願いします。



相談はお早めに！

長野県消費生活センター

長野 ☎ 026-223-6777 〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1 FAX 026-223-6771
 松本 ☎ 0263-35-1556 〒390-0811 松本市中央1-23-1 松本商工会館内 FAX 0263-35-0949
 おかや ☎ 0266-23-8260 〒394-0027 岡谷市中央町1-1-1 ララオカヤ内 FAX 0266-23-8248
 飯田 ☎ 0265-24-8058 〒395-0034 飯田市追手町2-641-47 FAX 0265-21-1703
 上田 ☎ 0268-27-8517 〒386-8555 上田市材木町1-2-6上田合同庁舎内 FAX 0268-25-0998



●長野県 企画部 消費生活室

〒380-0936 長野市大字中御所字岡田98-1
 ☎026-223-6770 ☎026-223-6771 ✉shohi@pref.nagano.jp
<http://www.pref.nagano.jp/kikaku/seikatsu/jyohou/index.htm>

平成21年9月作成