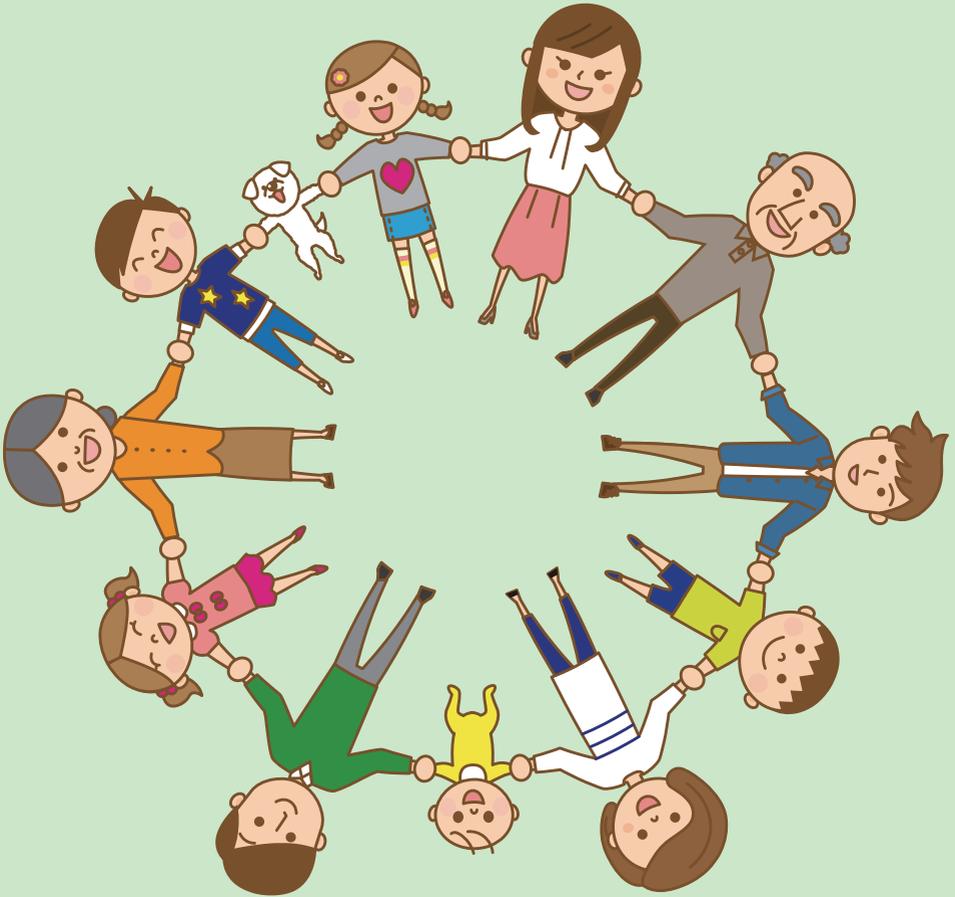


保存版

NO! 契約トラブル!

～高齢者と見守る人のための安心ガイド～



相模原市消費生活総合センター

はじめに

私たちの暮らしの中には、商品やサービスを利用する機会が日々あふれています。一方で、巧妙かつ悪質な手口による消費者トラブルも後を絶ちません。特に高齢の方は、こうした被害に巻き込まれやすく、家族や地域の支えがより一層重要です。

本ガイドブックは、高齢者ご自身が安全で安心して暮らすために、また周囲で見守るご家族や地域の方が、いざというときに的確に対応できるように、消費者トラブルの事例や対策のポイント、相談先などをまとめたものです。

「自分は大丈夫」と思っている方も、誰にでも被害のリスクはあります。この一冊が、あなたや大切な人を守るための“見守りの目”となるよう願っています。

<目次>

消費者問題の今昔ばなし	3
不安になりがち 高齢者が抱える「3K」	4
知って対策！ 契約トラブル事例	5
ケース① 点検商法	5
ケース② 訪問購入（買い取り）	6
ケース③ 自宅のリースバック	7
ケース④ 電気・ガス・光回線の切り替え	8
ケース⑤ インターネット通販	9
ケース⑥ 定期購入	10
ケース⑦ 偽警告&パソコンサポート	11
ケース⑧ SNS型投資詐欺	12
ケース⑨ 催眠商法（SF商法）	12
ケース⑩ 海産物の電話勧誘	13
ケース⑪ 架空請求	13
当てはまったら要注意！見守りチェックリスト	14
名前は聞いたことある？「クーリング・オフ」	15
クーリング・オフの方法	16
消費生活総合センターのご案内	17
その他お役立ちお問い合わせ一覧	17
付録（メモ欄・市ホームページ、メルマガ案内）	18

消費者問題の今昔ばなし

● 消費者問題はなぜおきた？

戦後の日本では生活が豊かになるとともに家電製品などの購入が増えましたが、粗悪品や押し売りなどのトラブルも多く発生しました。こうした中、1970年に「消費者保護基本法（現：消費者基本法）」が制定され、国や自治体が消費者の利益を守る体制を整えてきました。各地に消費生活センターが開設され、相談や啓発の取組みが進められるようになりました。時代とともに消費のかたちが変わり、消費者を守るための仕組みも少しずつ整えられてきました。

● 情報化社会で複雑に

現代では、インターネットやスマートフォンの普及により、定期購入や偽サイト、投資詐欺など、複雑で見抜きにくい消費者トラブルが増えています。特に高齢の方はデジタル機器の操作に不慣れなことから被害に遭うリスクが高く、被害への恥ずかしさなどから相談しづらいといった状況もあります。今後、さらにデジタル化や高齢化が進み、新たな手口が登場することが予想されます。被害を防ぐためには、身近な人による見守りや声かけ、そして「困ったら相談する」という意識を持つことがより重要になっています。

不安になりがち 高齢者が抱える**3K**

「お金・健康・孤独」は高齢者が不安を抱えやすい3Kと言われており、悪質業者に付け込まれやすいため注意が必要です。

お金 OKANE

年金生活や将来への不安から、「老後資金を少しでも増やしたい」という気持ちに付け込まれることがあります。



健康 KENKOU

体調不良や認知機能の低下の不安から、「健康でありたい」という気持ちに付け込まれることがあります。



孤独 KODOKU

周囲との関係が希薄だと、誰にも相談できないほか、相手を信用してしまい被害に気付かず、被害が表面化しにくくなります。



知って対策！ 契約トラブル事例

ケース① 点検商法

事例

- 「給湯器を無料で点検する」と言われ、点検後「危険だ、火事になる、早急に交換すべきだ」などとせかされ契約した。後日、メーカーに問い合わせたら不要と言われた。解約したい。
- 突然来訪した業者に、「屋根瓦がずれている、今にも雨漏りしそうだ」と言われ、高額だったが屋根工事を行った。しかし、知り合いに見てもらったところ、作業がずさんだと分かった。無償で解約したい。

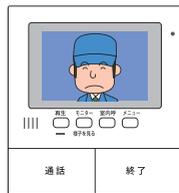


特徴

- 電話や訪問で給湯器や屋根などの点検を持ちかける。
- 点検後に「このままでは壊れる」などと不安にさせる。
- 「今日契約すれば割引する」と契約をせかす。
- 施工後、別の箇所の不具合を指摘され次々と契約を勧められる。

対策のポイント

- その場で決めず、家族や周囲の人にまず相談しましょう。
- 契約の時は複数の業者から見積もりを取り、検討しましょう。
- 点検を断る連絡ができず訪問された場合は、インターホン越しに点検を断りましょう。
- 契約書面を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフできる可能性があります。不要の場合は早急に解除の申出をしましょう。(15、16 ページ参照)



知って対策！ 契約トラブル事例

ケース② 訪問購入（買い取り）

事例

リサイクル業者から不用品を買い取るという電話を受け、自宅の不用品を処分したいと思い来訪を了承したら、売るつもりが無かった貴金属類などを強引に買い取られた。



特徴

- 「貴金属は無い」と断ってもしつこく勧誘を続ける。
- 売るまで帰ってくれない。

対策のポイント

- 売ることを希望しない人に対する勧誘は禁止されています。勧誘されてもきっぱり断りましょう。
- 事前に売ろうと決めた物以外は売らず、売るつもりがない物は見せないようにしましょう。
- 売却後8日間は物品の引き渡しを拒むことができます。
- 契約書面を受け取った日を含め8日間はクーリング・オフできる可能性があります。不要の場合は早急に解除の申出をしましょう。（15、16 ページ参照）



知って対策！ 契約トラブル事例

ケース③ 自宅のリースバック

事例

業者に自宅マンションを売り、賃貸でこのまま住み続けられるという契約をした。600万円で売ったが、毎月7万円の家賃は高いので解約したい。



特徴

- 自宅を業者に売って代金を受け取り、同時に賃貸借契約を結んで同じ家に家賃を払いながら住み続ける「リースバック」という取引のこと。
- 一括で売却代金を受け取り、固定資産税や修繕費が不要になる。
- 賃貸借契約の期間が定められていると住み続けられないことがある。
- 家賃が相場よりも高く設定されていたり、契約更新時に値上げされる可能性がある。

対策のポイント

- **自宅の売却はクーリング・オフができません。**
- その取引が自分のライフプランやニーズに合っているかをよく考えて慎重に検討しましょう。



【参考情報】

国土交通省「住宅のリースバックに関するガイドブック」

知って対策！ 契約トラブル事例

ケース④ 電気・ガス・光回線の切り替え

事例

「電気代が安くなる」と言われて契約したが、本当に安くなるのか心配だ。元のままでいいので、契約を無かったことにしてほしい。



特徴

- 契約している会社の代理店と言われ、同じ会社の安いプランへの変更と勘違いさせられる。
- 説明もなくオプションサービスを付けられてしまうことも。
- 光回線でも同じような切り替えトラブルが発生している。

対策のポイント

- 電気やガスの検針票に書いてある「供給地点特定番号」や、住所・氏名をもとに、勝手に契約を切り替えられてしまう事例もあります。安易に検針票などの情報を「見せない」「教えない」ようにしましょう。
- 電話や訪問を受けて契約したときは、8日以内であれば、クーリング・オフできる可能性があります。不要の場合は早急に解除の申出をしましょう。(15、16ページ参照)



知って対策！ 契約トラブル事例

ケース⑤ インターネット通販

事例

SNSの「今だけ半額」「希少な商品が入手可能」などの広告を見てインターネットで注文したが、届いた商品がニセモノだった。



特徴

- 支払方法が限定されていたり、振込先口座が個人名義、返品返金ルールの記載がない。
- 有名メーカー品やブランド品が不自然に安く、サイト内の日本語表記が不自然である。

対策のポイント

- **通信販売は、クーリング・オフはできません。**
- 注文前に、特定商取引法に基づく表記や会社概要、規約を見て、事業者名や連絡先、返品条件などを確認しましょう。
- 最終確認画面や登録した情報をスクリーンショットで保存しましょう。
- 返品に関する記載がない場合は商品受領から8日以内であれば返品可能です。（ただし、返送費用は購入者の負担）
- 「商品が欠品した。返金する。」として、返金対応の指示に従って操作したら、更にお金を送金させられるといった2次被害も発生しています。手続きをよく確認しましょう。



知って対策！ 契約トラブル事例

ケース⑥ 定期購入

事例

スマホの広告にいつでも解約可能と書いてあった化粧品を、お試し価格で申し込んだが、4回以上購入しなければ解約できないと言われた。あとから購入ページを確認したら、いつでも解約可能になるのは5回目以降であることが小さく記載されていた。



特徴

- お試しで1回だけの注文と思わせ、実は定期購入の1回目だけが安くなっている契約をさせる。
- 解約しようと、販売業者に電話しても、つながらず解約できない。
- 「いつでも解約可能」のはずが、解約するには追加の支払いや、申出期限がある。

対策のポイント

- 「初回格安」などを強調する定期購入のサイトで購入するときは、事前に継続期間や購入回数、解約の申出期限や条件、連絡手段など、契約内容を必ず確認しましょう。
- 契約内容や画面表示を後から確認できるように、最終確認画面や登録した情報をスクリーンショットで画像として保存しましょう。
- 通信販売は、クーリング・オフはできません。



知って対策！ 契約トラブル事例

ケース⑦ 偽警告&パソコンサポート

事例

パソコンから警告音が鳴り、画面にウイルス感染の表示が出た。あわてて表示された電話番号にかけたら、遠隔操作されて代金を請求された。



特徴

- 突然警告画面や警告音が出て、消費者を不安にさせて連絡させる。
- 警告画面上の連絡先に電話すると、不安をあおられ有償サポート等の契約を迫られる。
- 遠隔操作で個人情報やカード情報を盗まれるおそれも。
- プリペイド型電子マネーで支払わせるケースが急増中。次々と支払いを迫ってくる。

対策のポイント

- 警告画面の連絡先には絶対に自分から連絡しない！慌てて支払わない！
- 「はい・YES・入場する・OK・ENTER」などの承認ボタンを安易に押さない！
- 偽の表示と考えられる場合は、画面を閉じましょう。



【参考情報】

警告画面の消去方法等、パソコンに関する技術的な相談は、「(独) 情報処理推進機構 (IPA)」 ☎03-5978-7509

知って対策！ 契約トラブル事例

ケース⑧ SNS型投資詐欺

事例

SNSで知りあった人から誘われて投資を始め、個人名義の銀行口座へ送金した。利益が出たので出金しようとしたら、高額な税金がかかると言われた。



特徴

- 投資グループ、著名人、海外在住の異性などのふりをしてFXや暗号資産投資等を勧めてくる。
- 偽の投資アプリに入金額や利益を表示して信用させる。
- 投資資金の回復はほとんど困難

対策のポイント

- 取引の初めに少額の出金ができても信用してはいけません。
- 投資資金の振込先が個人名義の口座の場合は詐欺を疑いましょう。

ケース⑨ 催眠商法（SF商法）

事例

母が近所の店に通い、はじめは安い商品だったが、今は高額な健康食品をたくさん買っているようだ。やめさせたい。



特徴

安価な商品、店員との楽しい会話にひかれて通い続けるうちに、高額な健康食品等を次々と契約させられる。

対策のポイント

親くなるほど店員の勧誘を断るのは難しくなります。健康不安や寂しさに付け込まれないようにしましょう。

知って対策！ 契約トラブル事例

ケース⑩ 海産物の電話勧誘

事例

電話で海産物5種セットを勧められて注文したが、届いたのは1種類だった。返品したい。



特徴

「以前買ってもらった」と言って信用させたり、「売れなくて困っている」と同情を誘うこともある。

対策のポイント

突然かかってきた電話で勧められて契約したときは、クーリング・オフで返品できます。早急に解除の申出をしましょう。(15、16ページ参照)

ケース⑪ 架空請求

事例

契約している電話会社を名乗って電話があり、「料金が未払いになっている。払わないと電話を止める」と言われた。支払っているのにおかしい。



特徴

実在する会社名を名乗って根拠のない架空の請求をしてくる。

対策のポイント

いつも留守番電話にしておきましょう。知らない番号や非通知の電話は、「出ない」「聞かない」「話さない」ことです。

当てはまったら**要注意!**

見守りチェックリスト



「いつもとちがう？」が
被害防止の**気づきポイント!**



【会話や様子から気づく】

- お金や契約の話をするが増えた
- 「いい話がある」「誰にも言わないで」と話す
- 新しい商品やサービスの話題が急に増えた
- 使わないものが増えている（健康食品・布団など）

【書類や家の中から気づく】

- 不審なハガキやメール、請求書が届いている
- 見慣れない業者名の書類がある
- 領収書や契約書をたくさん持っている
- 商品が未開封のまま置かれている
- カレンダーの年金支給日に金額や支払の書き込みがある

【お金の使い方から気づく】

- 預金の引き出しが急に増えた
- 家計のことを話したからなくなった
- 家族に内緒で何かをしている様子がある

【心の変化から気づく】

- 元気がなく、不安げな様子がある
- 話しかけると「もういい」「関係ない」と言う
- 誰かを信じきっている様子（「あの人は信頼できる」など）

名前はきいたことある？

「クーリング・オフ」

クーリング・オフとは、**特定の取引**について、あとから冷静に考え直し、**一定の期間内**であれば理由なく契約を解除できる制度です。

<特定の取引と一定の期間>

特定の取引	一定の期間
訪問販売 例：自宅に来た業者から布団や浄水器を購入	8日間
訪問購入 例：自宅に来た業者による貴金属などの買い取り	
電話勧誘販売 例：突然の電話で健康食品や化粧品を勧められて購入	
特定継続的役務提供 例：エステ、語学教室などのサービスの長期契約	
連鎖販売取引 例：連鎖的に個人販売員を勧誘して販売組織を拡大して行う商品、役務の販売（マルチ商法）	20日間
業務提供誘因販売取引 例：内職に必要と言って、商品等を購入させる。	

※日数の計算は、契約書面を受け取った日を含めます。

クーリング・オフができないものがあります！

- ・お店で買ったもの
- ・通信販売
- ・使用した健康食品や化粧品
- ・自動車、葬儀
- ・金融商品（株・投資）など

「通信販売」は知らない人が多いよ



クーリング・オフの方法

- ① 契約した相手、契約書を受け取った日を確認しましょう。
- ② 電話はダメ。書面やメールなど、必ず記録に残る方法で「やめたい」と解除の意思を伝えましょう。
- ③ 通知する書面のコピーをとって、記録が残るように「特定記録郵便」や「簡易書留」で通知します。メールの場合は消さないようにしましょう。
- ④ クレジット契約をしている場合は、業者とクレジット会社に同時に通知します。
- ⑤ 業者から連絡があるまで商品を保管し、送付の記録や関係書類等は5年間保管しておきましょう。

はがきの書き方

<表>



【送付先情報】

- ・住所
- ・会社名
- ・代表者名

通知は・・・
「特定記録郵便」か
「簡易書留」

<裏>

【必須記入】

- ① 申込（契約）日
- ② 商品等名称
- ③ 商品等価格
- ④ 事業者名
- ⑤ 担当者氏名
- ⑥ 意思表示
例：上記日付の契約を
解除します。
- ⑦ 記入日
- ⑧ 契約者住所
- ⑨ 契約者氏名

消費生活総合センターのご案内

商品やサービスの契約などでお困りの方は…

まず相談 ください！

☎042-775-1770

相談のながれ



その他お役立ちお問い合わせ一覧

【警察相談専用電話】 ☎#9110

詐欺や不審な訪問・電話などのときに相談できます。

【法テラス】 ☎0570-078374 (おなやみなし)

法律問題に発展しそうな場合は、弁護士等を紹介します。

【地域包括支援センター】 ☎お住まいの地区ごと

高齢者の生活支援や見守りなど包括的に支援。

【ちょっとおしえてコール相模原】 ☎042-770-7777

市の手続きや、担当窓口についてご案内します。

メモ欄

いろんな方法で情報発信中！！

- 消費生活情報紙すばいす

年4回（4・7・10・1月）発行

- メールマガジン・LINE マガジン

毎週金曜日正午に配信中



←メルマガ登録方法

このほか、出前講座やイベントも開催！
詳しくは右の二次元コードからアクセス！

市ホームページ（消費生活ページ）⇒



ちょっと待て 契約前によく確認!



- ① 相手の会社名・住所・電話番号はわかっていますか?
- ② なにを・いくらで・いつまでになど、はっきりしていますか?
- ③ クーリング・オフや解約についての記載は確認しましたか?

困ったら「消費生活総合センター」にすぐ相談!

住 所：相模原市緑区橋本6-2-1
シティ・プラザはしもと内（イオン橋本店6階）

電 話：042-775-1770

又は消費生活ホットライン 188（局番なし）

相談時間

月～金 9:00～16:00（第2・4金曜日は18:00）

土日祝日 9:00～12:00、13:00～16:00

※年末年始（12/29～1/3）はお休みです。