

埼玉未来大学 ライフデザイン科 オンライン講座

シニアを狙う詐欺から 身を守るために

一般財団法人日本消費者協会 消費者問題調査室
調査委員 山口玲子

1

消費生活センターを知っていますか？

消費者保護を目的として、都道府県・市町村が設置している行政機関

住んでいる都道府県、
市町村の窓口相談できる！

2

消費生活センターでは・・・

消費者と事業者との間で生じたトラブルを
解決するために、助言やあっせんを行っている

助言

クーリング・オフの方法など、自主交渉で
解決するために必要な情報を提供

あっせん

契約に問題があった場合など、必要に応じ
て事業者に連絡を取りあっせんを行う

情報提供

消費者からの問い合わせに対し情報提供。
弁護士などの支援が必要な場合は紹介

また、消費者教育・啓発活動を行っている

3

また、

消費生活センターが製品事故の情報を入手し、
それが**重大事故**に該当する場合は直ちに消費
者庁に通知する

- ①事業者が事業のために供給・提供する商品・製品
などを消費者が使用・利用することによって生じ
た事故
- ②以下のいずれかの程度の被害が発生したもの
 - ・死亡事故
 - ・治療に30日以上かかる負傷・疾病（医療施設に
おける治療）
 - ・後遺障害
 - ・一酸化炭素中毒
 - ・火災（消防が火災と認定したもの）

4

消費生活センターを活用しよう

- ・ 2022年の消費者被害・トラブル額は、推計約**6.5兆円**（前年は約5.9兆円）
- ・ 2022年の全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談件数は**87万件**（前年は85.9万件）
- ・ 消費生活センターに相談したのはトラブル経験者の**9.4%**（前年は8.7%）
（令和5年版消費者白書より）

5

消費生活センター等に相談したのは
トラブルにあった人の**9.4%**



理由は・・・

被害にあったのは、自分にも責任があると思ったから、また、相談しても解決できないと思って、あきらめている

6

消費者の権利

1962年 ジョン・F・ケネディが提唱した
4つの権利

- ・安全である権利
- ・知らされる権利
- ・選択できる権利
- ・意見を反映される権利

さらに、1975年 ジェラルド・R・
フォードにより

・消費者教育を受ける権利
が追加された

7

消費生活センターへの相談は・・・

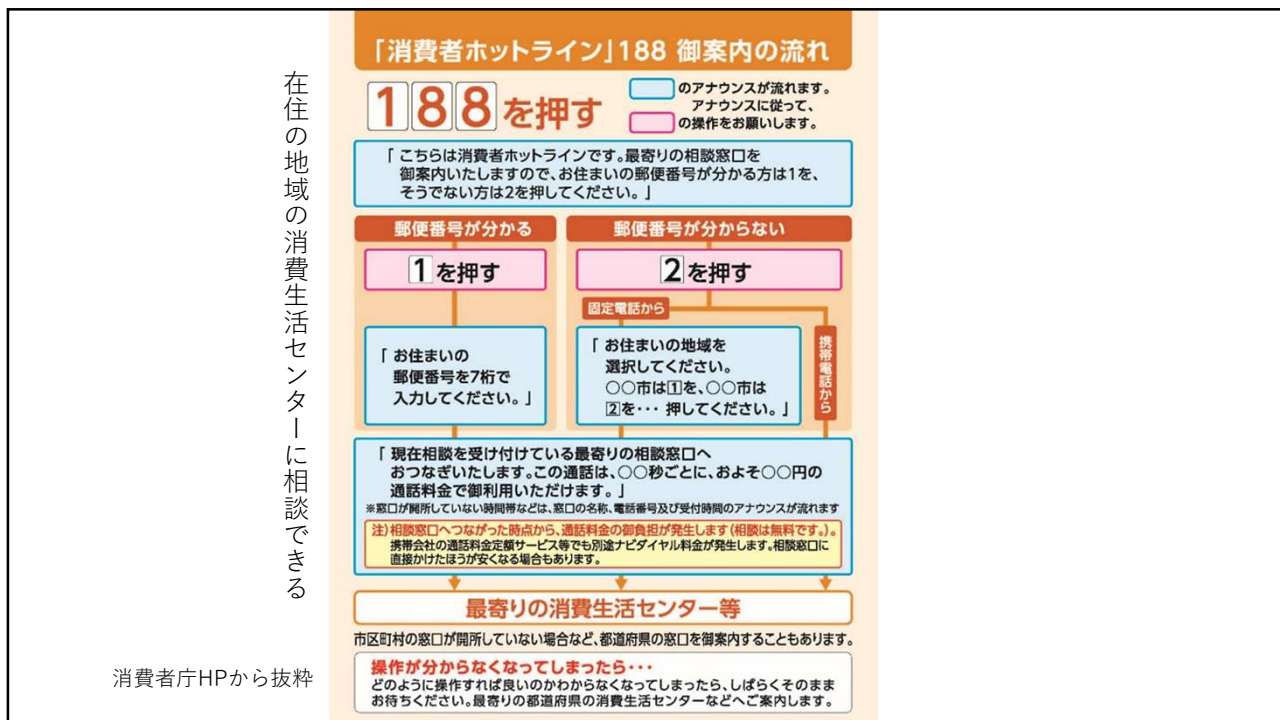
- ★消費者の権利を行使すること
消費者と事業者との間の情報の質
および量、交渉力の格差を縮め、
消費者の権利を尊重する
- ★相談者の被害救済と他の消費者の
被害防止につながる
- ★相談することで消費者行政が
活性化し、消費者被害のない
社会を作ることにつながる

8

消費者ホットライン 188

- ・全国には、消費生活センターが857か所（令和5年4月1日時点）あり、そのほか、すべての市町村が消費生活相談窓口を設置
- ・消費者ホットラインは全国共通の電話番号で、地方公共団体が設置している最寄りの消費生活相談窓口を案内
- ・土日祝日で、市区町村や都道府県の消費生活センターが開所していない場合には、国民生活センターで相談の補完をするなど、年末年始（12月29日～1月3日）を除いて、原則毎日利用できる
- ・どこに相談していいかわからない場合には、一人で悩まずにホットラインを利用したほうがいい

9



10

消費生活センターに入る相談のあれこれ

- ・商品やサービスの契約にともなうトラブル
- ・電話勧誘や訪問販売などによる契約トラブル
- ・インターネットに関するトラブル
- ・製品事故などに関する相談
- ・賃貸トラブル
- ・食の安全に関する相談
- ・旅行に関するトラブル
- ・クリーニングに関するトラブル
- ・表示に関する相談
- ・多重債務 などなど

11

悪質商法の手口

1. 点検商法

「無料で点検してあげます」などといって自宅に来訪し、点検した後に「このままでは大変なことになる」といって不安をあおり、必要のない高額な工事を契約させる

屋根工事、外壁工事、床下換気扇、シロアリ駆除など・・・

12

点検商法での契約はクーリング・オフができる
(8日間)

↓
一定の条件を満たせば一方的に契約を解除
できる制度

- ・ 契約したのが、店舗や営業所以外の場所であること
- ・ 法定書面を受け取ってから8日間
- ・ 代金の総額が3000円以上であること

**クーリング・オフ期間が過ぎても、
契約を取り消せる場合があるので、
あきらめずに消費生活センターに
相談を！！**

13

●クーリング・オフ手続き方法

★「はがき」で行う場合

 □□□-□□□□ ××××株式会社 代表者様 〇〇県〇〇〇〇市〇〇町〇番地	契約の解除通知 契約年月日 平成〇年〇月〇日 商品名 〇〇〇〇〇 販売会社名 ×××× 住所 △△△△△ 氏名 □□□□□ 平成〇年〇月〇日 右契約を解除しますので通知します。
---	---

14

**★「電磁的記録」（メール、FAXなど）
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は、それに従って通知する
- ・ 通知後は送信したメールや、ウェブサイト上のクーリング・オフ専用フォーム等の画面の写真を保存しておく

15

◆最近、インターネットで見つけた業者による 高額請求トラブルが多発している！

トイレつまり修理、害虫駆除、ロードサービスなどをインターネットで見つけた業者に依頼、高額な費用を請求されたといった相談が急増！



クーリング・オフできる場合がある

日ごろからトラブルに備えて窓口を見つけておく、また、高額費用を請求されたら支払いをしない！

16

2. 架空請求

利用した覚えのない料金の請求が電子メール、SMSなどで届き、口座振込やプリペイドカードによる方法で支払わせたり、業者が「支払番号」を伝えてコンビニのレジで支払わせる

**身に覚えのない請求
は無視する！
こちらからは連絡し
ない！**

17

3. 通信販売

インターネット広告、テレビショッピング、カタログなどで注文して契約する

**※通信販売はクーリング・オフができない
しかし、返品特約があり、返品できない
なら、その旨を記載しなければいけない
ことになっている**

- ★お試し価格で購入し、1回でやめるつもりが、定期購入契約だったという相談が増えている
- ★代金を支払ったのに商品が届かない、注文したものと違う商品が届いたというトラブルも多い

18

★定期購入のトラブル

【相談事例 1】

SNS広告を見て、お試し価格1000円でサプリメントを購入した。飲むと体調が悪くなる気がして飲むのをやめていたが、商品が再び届き、定期購入であることを初めて知った。

販売業者に解約を申し出たが、「発送日の10日前までに連絡しないと解約できない」と言われた。2回目は1万円以上と高額だ。

19

【相談事例 2】

1週間前、スマートフォンで、通常価格1万円以上する美容液が初回限定で1980円で購入できるとの広告を見て注文した。

しばらくして商品が届いたが、同封されていた納品書に、次回の発送日が書いてあることに気づき、驚いて販売業者に電話をしたら、「4回の購入が条件」と言われた。

20

【相談事例 3】

2週間前、定価5000円の歯が白くなる歯磨き粉が980円との広告を見て、「いつでも解約可能」とあったので注文した。その後、初回の商品が届き、商品を使ってみたが効果がないので、2回目が届く前に販売業者に電話をした。しかし、なかなかつながらず、解約手続きができないうちに2回目が届いてしまった。そこで、メールを送ってみたが返信がない。

21

トラブルにあわないためのポイント

- ・ 定期購入になっていないか（定期購入が条件になっている場合は継続期間や購入回数が決められていないか）確認する
- ・ 解約の際の連絡手段を確認する
- ・ 返品できるときの条件を確認する
- ・ 届く日、利用規約を確認する
- ・ 契約条件が記載されている画面をスクリーンショット等で保存しておく

22

★また、通信販売では・・・

注文した後に代金を振り込んだが商品が届かない、注文した商品と違うものが届いた、という被害が非常に多い！

- 所在地や連絡先の情報を確認する
- 一般に流通している価格よりも大幅に安く販売されている場合は特に注意が必要
- 日本語として不自然な表現を使っているところは避ける
- 支払方法が複数用意されているところを選ぶ
- キャンセル、返品条件、利用規約を事前に確認する

23

もしも被害にあってしまったら・・・

- 銀行口座振込みをしたときは銀行に、クレジットカード払いをしたときはクレジットカード会社に連絡をする
- クレジットカード番号、メールアドレス、パスワード、IDを入力した場合は、悪用されることがあるので変更したほうがいい

24

4. 訪問購入

「なんでも買い取る」などといって自宅に来訪し、貴金属はないかと迫って安く買い取っていく



クーリング・オフができる（8日間）

〔ただし、自動車、家電、家具、書籍、有価証券、CD、DVDは対象外〕

※訪問購入をする業者は、都道府県公安委員会の古物商許可が必要！

25

5. 送りつけ商法

身に覚えのない商品が送りつけられてくる

一人暮らしの高齢者宅に北海道から海産物が送られてくるといった相談が多い！

- ・商品の送りつけがあったら直ちに処分していい
- ・代金引換だと言われても、お金を払わず受取拒否をする

26

6. 投資詐欺

海外事業者による詐欺的な投資勧誘、
暗号資産に関する詐欺的な投資勧誘
のトラブルが増えている

- 投資は複雑でリスクをとまなうもの、
「絶対にもうかる」「簡単にもうかる」
ということはない
- 金融商品を扱う場合は金融庁への
登録が必要。登録がない、会社名や
所在地などを教えない業者は信用しない

27

最後に・・・

悪質商法の手口は進化している。
社会から悪質業者を撲滅すること
は不可能かもしれない



しかし

悪質業者を減らすことはできるはず



そのために

**賢い消費者になることが大切！
自立した考えのもと、しっかり
行動できる消費者になろう！！**

ご清聴ありがとうございました！

28