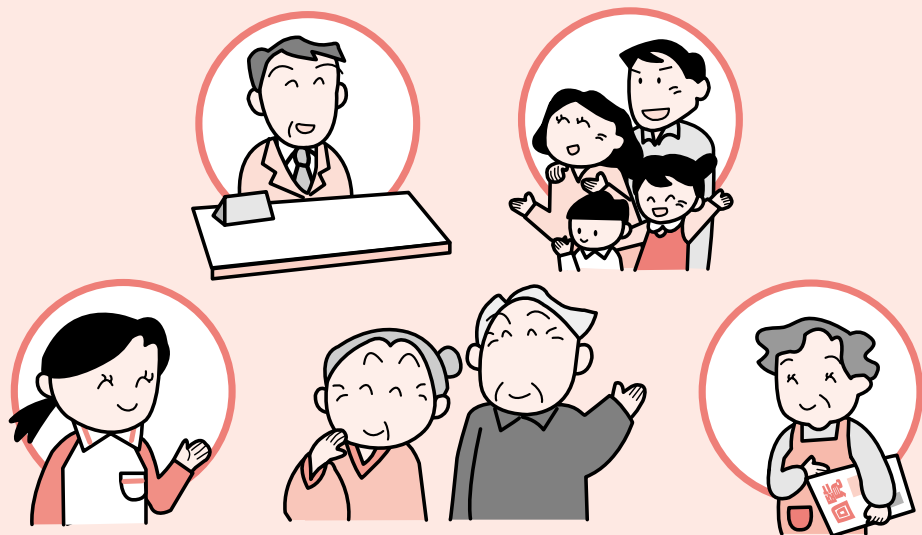


高齢者がねらわれている!!

悪質商法撃退ハンドブック



皆さんの周りには、悪質商法の被害にあっているにもかかわらず、そのことに気付いていない方がおられます。特に、高齢者だけの世帯や単身で家にこもりがちの方は、被害が拡大する可能性もあり、周りの方が注意をして見守ってあげることが被害を防止するためにも大切です。

この冊子は、地域で高齢者福祉をはじめ、さまざまな活動に携わっておられる方々を対象に、悪質商法から高齢者を守るためのハンドブックとして作成いたしました。

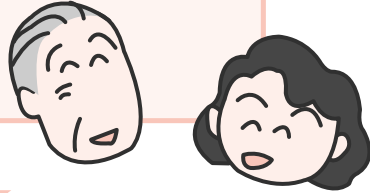
カバンの中の常備薬としてご活用いただければ幸いです。

京都市

高齢者・目配り見守りフローチャート

高齢者の状態を認識しよう!

- 細かい字が読みづらくなった。
- 日常の動作がゆっくりになった。
- 耳が遠くなってきた。
- 物忘れがでてきた。
- 認知症かもしれない。



P3

悪質な商法や事例を知ろう!!

- 点検商法
- 健康商法
- 24時間緊急対応シールによる高額請求
- 振り込め詐欺
- リスクのある金融商品の契約
- 架空請求, 不当請求
- その他
- かたり商法
- SF商法
- 次々販売



P4~9

高齢者の住まいへ訪れたところ...

- 家の中や押入れの中に見かけないものがある。
- 契約書, 領収書, 名刺などがある。
- 業者風の見知らぬ人が出入りしている。
- 工事した形跡がある。
- 資材等が置いてある。
- 家の中や外観に変化がある。

P3~9

さりげなくたずねる

- 当事者のプライドを傷つけないように注意する。
- 「これどうされましたか?」「これ, どうしましょうか?」と意思確認を行う。

P3



本人なりに納得している

本人へアドバイスをする

- 世間話として悪質商法を話題にする。
- 悪質商法への対応のコツも話してみる。
- 認知症かもしれない。

本人が解約したがっている

事実を確認する

- いつ, 誰が, どう言って来たか。
- 契約書面はあるか。
- 商品や工事の状況を確認する。
- お金を支払っているか。



今後のために

- 親族などに状況を説明する。
- 本人の状況に応じて成年後見制度, 地域福祉権利擁護事業等の利用を検討する。

P12~14へ

契約の解除にむけて

- クーリング・オフ制度が利用できるかどうか検討する。
- クーリング・オフ期間が過ぎている場合は市民生活センターへ相談する。

P10~14へ



なぜ高齢者がねらわれる？

高齢者がねらわれやすい理由

- 加齢とともに心身機能が衰え、それに伴う知識や判断力、交渉力が低下する。
- 新しい商品やサービス、契約方法への理解が難しくなり、業者の言いなりになりやすい。
- 健康面の不安、住居や財産管理の不安から、業者の話を信じてしまう。
- 高齢者は財産の蓄えがあり、確実な年金収入により、クレジットが組みやすい。
- 独り暮らしの寂しさから、業者のやさしさに弱く自分のことをいろいろしゃべってしまい、つけ入られてしまう。

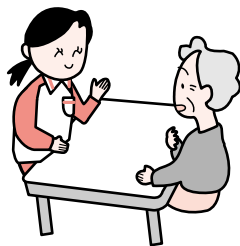
まわりのみなさんの目配り・気配りが必要です

高齢者は、自分の被害に気が付かず、どのように行動してよいのかわからないことがあります。

周りの方たちの見守り声掛けが、被害の早期発見、未然防止につながります。

こんなところに目配り・気配り

ご近所から孤立している高齢者への声かけ



ケアマネジャーやホームヘルパー、家族との緊密な報告、連絡、相談

訪問販売から契約へ その手口

① 家へ来て、甘い言葉で言い寄り、親切を装う。

<セールストーク例>

- 屋根を無料点検します。
- 排水管の無料点検に来ました。
- 水漏れの無料点検します。
- アンテナの傾きを格安で直します。
- 上下水道局の依頼を受けて来ました。
- 浄水器のフィルター交換です。
- 近所へ工事にきています。
- 見本工事で格安にします。



② 大げさに言って不審や恐怖心をあおる。

<セールストーク例>

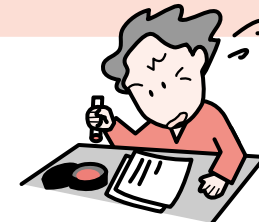
- かわらがズレて雨が漏りますよ。
- シロアリがいて柱が腐っています。
- 地震が来ると家がつぶれますよ。
- 屋根全部の吹き替えが必要です。
- 水漏れで床下が腐っています。
- 湿気が強くカビがひどい状態です。



③ 契約の締結を急がせ、訪問したその日に契約させようとする。

<セールストーク例>

- 今日契約すると特別価格です。
- 後になると修理費が高額になりますよ。
- 今日がキャンペーン最終日です。



点検商法・かたり商法

主な商品・サービス

屋根・床下工事などのリフォーム工事
シロアリ駆除・床下調湿剤
浄水器・ふとん



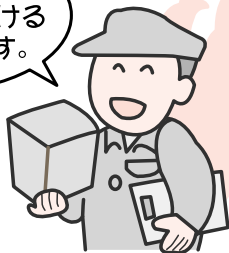
- ・上下水道局などの市役所職員と誤認されるような服装や言動で、「水道水の検査に来た」、「排水管の掃除に来た」などと言う。
- ・点検や清掃費用は格安や無料であることを強調する。
- ・点検した後、「このままでは健康に悪い」など、不安をあおり、高額な商品や工事を契約させる。
- ・布団のクリーニングやハウスクリーニング、浄水器の交換をすと言って入り込んでくる。
- ・マンションの場合は「風呂の水漏れを見ます。漏れると下の階に迷惑をかけますよ」など言って入り込んでくる。
- ・一度契約すると「次々販売」(P6)につながる事も多い。



事例 浄水器の場合

「水道の水を調べています」と突然自宅へ来たので、上下水道局から来たと思い家に入れた。水をコップに汲んで試薬を入れ、変色させた後「塩素がひどく、このまま飲み続けると病気になる」、「ちょうど、浄水器を持っているので直ぐに取り付けます」と言いながら設置したので仕方なく契約をした。後ほど、水道水には塩素が含まれているのは当たり前で、浄水器は特に必要なかったことがわかった。

水が汚れていますので浄水器をつける必要があります。



上下水道局の方から水道の検査に来ました。

次々販売

主な商品・サービス

屋根・床下工事などのリフォーム工事・
シロアリ駆除・浄水器・ふとん・着物・アクセサリ



- ・「近くに工事に来ているもので、ご挨拶にきました」と入り込む。
- ・一度契約すると、屋根瓦 屋根裏 耐震工事 防湿工事など次々契約させる。「シロアリがいます」、「乾燥剤の散布が必要」などと言う場合もある。
- ・布団販売では、「以前買った布団のアフターサービスです」と言って訪問し、前の布団を下取りして新しいものを販売する。
- ・同じ業者だけではなく別の業者も勧誘に来る。断っても何度もしつこく訪れ契約するまで居座る。数人で訪れることもある。



事例 床下リフォーム工事の場合

「近所の屋根工事をしていたら、お宅のアンテナが倒れかけていました。今なら修理が無料です」と家へ来て修理をした。その後「屋根瓦がズレています。このままだと雨が土が流れ、雨漏りします」と言われ不安になった。「今日中に契約すると特別値引きします」と言うので、得だと思い契約をした。修理の後も「屋根裏を見させてください」、「床下も見ます」などと度々来て点検し、「湿気がひどい」、「柱が腐っているので地震がきたら家が倒れる」など不安になる言葉を並べ立て高額な工事を次々と契約をさせられた。

契約してください。



契約してください。

健康商法



主な商品・サービス

健康食品・健康器具

- ・健康に不安を持つ高齢者がターゲットになりやすい。
- ・医薬品許可のない健康食品や健康器具を、効果効能をうたって販売している。
- ・大量に購入させ、箱を開けさせてクーリング・オフができないと主張するケースもある。（業者が開封した健康食品などはクーリング・オフが可能である。）



事例 健康食品・健康器具などの場合

「健康食品のアンケートのことで伺う」と電話の後、販売員が来て「血液がサラサラになる。」「体質改善ができる。」「ひざや腰の痛みが消える」などと熱心に勧められ半年分の契約をした。



健康食品とは.....

「サプリメント」、「栄養補助食品」、「特定保健用食品」、「栄養機能食品」と呼ばれるものがありますが、「に効能がある」、「に効く」など、薬と思わせるような効果・効能を表示することは許可されていません。

また、健康食品に頼り過ぎ、医師への受診が遅れたため、病気が悪化することもあります。健康食品に頼りすぎることなく、早期に医師の診断を受けましょう。薬と併用する場合も必ず医師や薬剤師へ相談しましょう。

SF商法 (催眠商法)



主な商品・サービス

健康食品・羽毛布団・磁気健康布団・健康関連器具

- ・スーパーの前や商店街の路上で、チラシや無料サンプルなどを配り、人を集める。
- ・会場では「この商品を欲しい人は手を挙げて」などと言って日用品などを無料で配ったり格安で売ったりしながら、競争心をあおり立てる。
- ・最後に高額な商品売りつける。



24時間緊急対応のシールや広告

主な商品・サービス

トイレ・風呂・水周りの修繕、改修

- ・「24時間水周りの緊急時に対応」の折り込み広告業者を呼ぶと高額な代金を請求される。

対処法

- ・自分から電話をかけた場合クーリング・オフは出来ないケースが多いのですぐに相談窓口相談する。
- ・水漏れなどの修繕工事は、京都市が指定した業者でなければ行うことができない。普段から緊急時に依頼する業者を決めておくことが大切です。

振り込め詐欺

電話を利用して、親族、警察官、弁護士などを装い、例えば交通事故の示談金などの名目で、現金を預金口座へ振り込ませてだまし取る。

対処法

- ・弁護士や警察官がその場で示談金の払い込みを指示することは無い。すぐに支払わず、本人に確認をとり、警察へ連絡する。

リスクのある金融商品の契約

主な商品・サービス

外貨預金・投資信託・変額年金保険・先物取引・外国為替証拠金取引



- ・電話をかけてから訪問し「必ず儲かる」、「20%～30%の金利が付く」などと勧誘する。
- ・しつこい勧誘が特徴で追い金などを要求され、被害が高額になる。
- ・株式や投資信託は、元金が保証されないことが多い。
- ・外国為替などは、仕組みが複雑で非常にリスクが高い。
- ・窓口での契約や商品によっては、クーリング・オフができないものもある。



対処法 被害を最小限にとどめるために早期発見・早期相談が必要です。

架空請求・不当請求

ハガキや封書、電話、インターネットのメールなどを利用して、不特定多数の者に身に覚えのない利用料金の請求文書を送付し、現金を要求する。預金口座への振り込みのほか、現金書留や郵便為替などを指定する場合もある。

対処法 身に覚えのない請求には、支払う必要はない。全く取り合わず無視すること。ただし裁判所など公的機関やこれらと紛らわしい名称で請求してくる場合もあり、その時は市民生活センターへ相談するか、その機関の電話番号を電話帳等で確認のうえ問い合わせる。

その他

- ・住宅用火災警報器の設置義務化を口実に、高額な機器を売り付ける業者に要注意。詳しい情報は消防署に確認する。(住宅用火災警報器は新築住宅は2006年6月から既存住宅は2011年6月から設置が義務付けられます。)
- ・一人暮らしの高齢者宅を訪問し、不安をあおり、緊急時に自動的に119番通報する高額な機器を設置する業者に要注意。

クーリング・オフ制度について

<クーリング・オフができる条件>

訪問販売・電話勧誘販売・SF商法の場合は、契約書面を受領した日から8日間はクーリング・オフができる。(法で定められたものに限る。) 工事済みの場合や使用した商品でもクーリング・オフができる。(消耗品の使用など例外規定があるのでセンターへ相談すること。)

<クーリング・オフ書面の書き方の注意点>

・契約者の氏名で出し、代筆の場合は契約者の署名が必要。

・必ず両面コピーをとりましょう。
・クレジット契約の場合は信販会社にも通知を出しましょう。

契約解除通知

契約日

商品名

金額

販売会社名

担当者名

上記日付の契約を撤回し、解除します。

平成 年 月 日

住所

氏名

< クーリング・オフができない場合 >

消耗品（健康食品，化粧品など）を使用した場合（クーリング・オフが可能な場合もあるので市民生活センターへ相談すること。）

3000円未満の一括現金支払いの場合
法で定められたもの以外の契約

クーリング・オフができないと思われる場合でも，あきらめずに市民生活センターへ相談しましょう。



成年後見制度について

判断能力が不十分な高齢者や知的障害，精神障害のある方を保護するために「法定後見人制度」と「任意後見人制度」が設けられています。

法定後見人制度には、判断能力の程度に合わせて下記の3区分の設定があります。

申立ては，本人，配偶者，四親等内の親族，あるいは身寄りのない方は区市町村長が家庭裁判所に行うことができます。

「補助」...軽度の認知症のある高齢者や知的障害，精神障害が疑われる方など，売買契約などの法律行為を誰かに代わってやってもらったほうが安心といった人が対象です。

「保佐」...認知症のある高齢者や知的障害，精神障害などで判断能力が著しく不十分な方で，一人で重要な財産を管理できない人が対象です。

「後見」...日常的に必要な買物も自分でできず，常に誰かに代わってやってもらう必要があるような判断能力がない人が対象です。

任意後見人制度は，本人の意思で，判断能力が不十分になった時に備えて行います。自ら選んだ代理人とあらかじめ，公正証書で契約を結びます。本人の判断能力が不十分となった時に家庭裁判所に申立て，任意後見監督人が選任されてから効力が発生します。

地域福祉権利擁護事業について

軽度の認知症のある高齢者の方，知的障害・精神障害のある方のために福祉サービスの利用援助と日常的な金銭管理を行う事業です。この事業の利用には契約を結ぶ必要があり，業務内容や支援計画を理解される判断能力が必要です。（契約後の支援は有料です。）

問合せ先：京都市社会福祉協議会あんしん生活支援センター
または，各区社会福祉協議会

郵便はがき



切手を貼ってください

必ず配達記録郵便で出しましょう。
配達記録郵便の受領書を保管しておきましょう。

困ったときは、市民生活センターへ 256-0800

その他業種別の主な連絡先・相談先

リフォーム工事関連			
京都市すまいよろず相談	693-5131	京都府建築士事務所協会	451-6306
欠陥住宅京都ネット	211-6700	京都府瓦工事協同組合	691-5511
リフォネット	03-3556-5144		
水道・下水道工事関連			
京都市上下水道局 お客さま窓口サービスセンター	672-7770	最寄りの上下水道局営業所	
食品関連			
近畿農政局「消費者の部屋」	414-9761	各保健所	
金融商品関連			
郵便貯金相談室 (郵便貯金のご相談)	0120-108-420	(携帯電話等からのお問い合わせは、郵便貯金京都センター 075-354-4766)	
かんぽコールセンター (簡易保険のご相談)	0120-552-950	日本商品先物取引協会 関西支部	06-6543-8502
銀行とりひき相談所	221-2134		
生命保険・損害保険			
京都府生命保険協会	255-0891	(社)日本損害保険協会	06-6202-8761 0120-107-808
医療・薬			
京都府医師会	312-3671	京都府薬剤師会 薬事情報センター	525-1511
各保健所			

通信販売・訪問販売関連			
日本通信販売協会 (通販110番)	06-6357-1590	(社)日本訪問販売協会 (消費者相談室)	06-6946-9654
多重債務・ヤミ金			
京都弁護士会	231-2378	京都司法書士会	241-2666
(財)法律扶助協会京都支部	254-0343	(弁護士・司法書士による法律相談後、 訴訟や調停等の費用の立替等。)	
信用情報関連			
CIC近畿支店	0120-810-414		
成年後見制度			
京都家庭裁判所	722-7211	京都市長寿すこやかセンター (高齢者相談)	354-8741
京都公証人合同役場	231-4338	京都弁護士会	231-2378
成年後見センター・ リーガルサポート京都支部	241-2666	京都社会福祉士会	693-1269
地域福祉権利擁護事業			
京都市社会福祉協議会 あんしん生活支援センター	354-8734	各区社会福祉協議会	
その他			
京都府警察(総合相談室)	414-0110	京都府警察 (悪質商法110番)	451-9449
総務省近畿総合通信局 (総合通信相談所)	06-6942-8502	京都市長寿すこやかセンター (高齢者虐待相談)	354-8110
京都市消防の電話相談	231-5000		

【注意点】

- 販売業者から知らされた電話番号は連絡をせず、電話帳などで電話番号を確認してから、確認後の電話番号へ連絡をいれましょう。

悪質業者から身を守る 6つの心得

- 1 見知らぬ人の親しげな訪問，接近に要注意。簡単にドアを開けない。
- 2 あまい言葉にご用心。うまい話はまず疑う。
- 3 預貯金，家族構成などのプライバシーはあかさない。
- 4 納得できるまで説明を受けて署名や押印は慎重に。契約書は必ず受け取り大切に保管しておく。
- 5 「結構。」「いいです。」といったあいまいな言葉は使わない。必要なければキッパリ断る。
- 6 一人で決めず，契約前に家族や身近な人，市民生活センターに相談しましょう。

京都市市民生活センター

(京都市文化市民局市民生活部市民総合相談課)

電話番号 消費生活相談 ☎ 256-0800
一般相談・法律相談 ☎ 256-2007
ヤミ金融相談 ☎ 256-8379
交通事故相談 ☎ 256-2140
消費者対象の教室・出前講座の申込み，
ビデオソフト等の借用などは... ☎ 256-1110

FAX番号 ☎ 256-0801

ホームページ <http://www.city.kyoto.jp/bunshi/soudan/>

休所日 土曜日 / 日曜日 / 祝日
年末・年始 (12月29日～1月3日)

週末の緊急時には消費生活週末(土・日)
電話相談 ☎ 257-9002

