

「高齢者見守り人材向け出前講座」テキスト



高齢者見守り ハンドブック

～高齢者の消費生活トラブル 早期発見のために～



東京都消費生活総合センター

もくじ

| | |
|--------------------------------|----------|
| はじめに | 1 |
| 第1部 トラブル防止のための基礎知識 | 2 |
| 消費者トラブルの多い手口と注意点 | 3 |
| (1) 点検商法 | 3 |
| (2) 通信販売トラブル（定期購入） | 4 |
| (3) 通信販売トラブル（詐欺的な通販サイト） | 5 |
| (4) 電話勧誘販売トラブル | 6 |
| (5) 訪問購入（押し買い） | 7 |
| (6) 架空・不当請求（身に覚えのない請求） | 8 |
| (7) ネットトラブル（サポート詐欺） | 9 |
| 「クーリング・オフ」制度を利用しましょう！ | 10 |
| さまざまな悪質商法 | 11 |
| 第2部 高齢者見守りのポイント | 12・13 |
| 見守り新鮮情報より（国民生活センター） | |
| 高額な前金を支払ったのに・・・リフォーム工事の契約トラブル | 14 |
| 不安をあおって契約させる給湯器の点検商法に注意 | 15 |
| 「保険金で住宅修理ができる」と勧誘する事業者に注意！ | 16 |
| 自宅を売っても住み続けられる？リースバックは慎重に検討して！ | 17 |
| 通信販売はクーリング・オフできません | 18 |
| 断っているのにしつこい勧誘電話 法律違反です | 19 |
| 被害回復は困難！SNS上で著名人を名乗る投資話の勧誘に注意 | 20 |
| 古い扇風機から発火！ | 21 |
| 手すりにしっかりつかまってエスカレーターでの事故に注意 | 22 |
| 健康食品で体調不良 医師などに相談しよう | 23 |
| トラブル対応のフローチャート | 24・25 |
| 高齢者を見守る方々からのよくあるご質問Q&A | 26・27 |
| 第3部 お役立ち情報 | 28 |
| 消費者取引に関する主な法律・条例 | 28・29・30 |
| 特定商取引法/消費者契約法/東京都消費生活条例 | |
| 高齢者の悪質商法被害防止対策 | 31 |
| 東京都消費生活総合センター案内 | 32・33 |
| 消費生活センターは身近な味方です！ | 34 |
| 都内区市町消費生活相談窓口一覧 | 35 |
| 高齢者を取り巻く地域全体の見守り | 36 |
| 関係機関相談窓口一覧 | 37 |



はじめに

令和5年度に都内の消費生活センターに寄せられた60歳以上の高齢者の相談件数は約4万3千件で、全相談に占める割合は約33.5%です。また、平均契約金額は119万円と、59歳以下の相談の平均契約金額100万円と比べて高額です。

令和6年度「敬老の日にちなんだ東京都の高齢者人口（推計）」によると、東京都の高齢者（65歳以上）人口は311万8千人（過去最多の令和3年と同水準）で、前年と比べ5千人増加しています。高齢化率は23.5%で、前年と比べ0.1ポイント上昇し、過去最高になりました。75歳以上の人口は前年と比べ5万4千人増の181万5千人で、こちらも過去最高です。

高齢化の進行に伴って、世帯主の年齢が65歳以上の単独世帯は、令和2（2020）年の89万世帯から、2050年には124万世帯まで増加を続け、とりわけ75歳以上の単独世帯の増加が顕著となり、単独世帯に占める割合は、17.9%となる見込みです。一方、都内の認知症の方は46万人を超え、令和7（2025）年には約55万人になると推計されており、認知症への対応は喫緊の課題となっています。

高齢者が悪質商法の被害にあわず地域の中で安全に生活するためには、身近な人の気付きと地域社会全体での見守りが大切です。

この冊子は、高齢者の日常生活をサポートし、高齢者を見守る方々を対象に、悪質商法による高齢者の被害の未然防止・拡大防止に向けて、早期に被害を発見するために、最近の被害事例、関係法令や知識、各種相談窓口など、必要な情報を盛り込みました。高齢者を見守る多くの方々にご活用いただければ幸いです。

第 1 部

トラブル防止のための基礎知識



見守るくん

あなたはいくつ
当てはまりますか？

高齢者の皆さんと一緒にやってみましょう。

だまされやすさ心理チェック

作成：立正大学心理学部 教授 西田公昭

あてはまる項目に○をつけてください。

- | | | | | | |
|---|--|---|---|---|---|
| 1 | 自分のまわりに あまり悪い人は いないと思う <input type="checkbox"/> | 2 | 相手に悪いので 人の話を一生懸命 聞く方だ <input type="checkbox"/> | 3 | たまたま運の悪い 人がトラブルに あうのだと思う <input type="checkbox"/> |
| 4 | 知人から「効いた」 「良かった」と聞くと、 やってみようと思う <input type="checkbox"/> | 5 | 有名人や肩書きのある 人の言うことはつい 信用してしまう <input type="checkbox"/> | 6 | 人からすすめられると 断れない方だ <input type="checkbox"/> |
| 7 | 迷惑をかけたくないので 家族にも黙って いることがある <input type="checkbox"/> | 8 | 実際、身近に 相談できる人が あまりいない <input type="checkbox"/> | 9 | しっかり者だと 思われたい <input type="checkbox"/> |

合計 個

心理チェックの結果、○が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。
①②③に○をつけた人はトラブルに対して危機意識が低い傾向、④⑤⑥に○をつけた人はだまされやすい傾向、⑦⑧⑨に○をつけた人はだまされたととき一人で悩まず、周囲の人に相談しやすくなる傾向があります。

高齢者の悪質商法被害の特徴

- ① 昼間、家に一人であることが多く、悪質な訪問販売などの被害にあいやすい。
- ② 孤独感から優しい言葉や親切な態度を信用してだまされやすい。
- ③ 情にもろく、強く勧められると断れないことが多い。
- ④ 健康や家の耐久性など、日ごろの不安に付け込まれやすい。
- ⑤ 誰とも相談せずに契約し、だまされたことに気づきにくい。
- ⑥ 被害に気付いても、自己の責任を感じて人に相談できない。
- ⑦ 認知症など判断能力が低下した高齢者が、被害にあいやすい。
- ⑧ 一度被害にあうと、その後も狙われ、二次被害にあいやすい。

消費者トラブルの多い手口と注意点

(1) 点検商法

「無料で点検します」「ガス（電気）の点検です」などと言って、来訪し、「修理（交換）しないと危険」などと不安を煽って修理や工事の契約をさせる手口です。「火災保険を使えば無料で修理出来ますよ」と、虚偽の説明をする業者もいます。

ココに注意！

- ① 訪問してきた業者に、安易に「見てほしい」と依頼したり、家に上げたりしない。
- ② 契約をすすめられた際は、見積書をもらい、その場では契約を保留にして、家族や信頼できる人に相談し、慎重に判断する。
- ③ 信頼できる地元などの専門業者の連絡先を調べておく。
- ④ 事業者名を必ず確認し、身分証を見せてもらう。
- ⑤ うその理由で保険金を請求すると、保険会社から返還請求や解除をされたりする可能性があるため、絶対にしない。

相談の多い商品・サービス

- ▶ リフォーム（屋根・雨樋・外壁・床下など）
- ▶ 給湯器・分電盤・浄水器 など



Point

訪問販売 気付きのポイント

見知らぬ人が出入りしていたり、見慣れない商品や契約書などに気付いたら、事情を聞いてみましょう。

(2) 通信販売トラブル（定期購入）

「インターネットやアプリに表示された広告画面からサプリメントや化粧品などをお試し価格1回のみで申し込んだら、実は複数回の購入が条件の定期購入だった。」という相談が多く寄せられています。インターネット通信販売では、契約内容がわかりにくく、よく見ないと定期購入だと気づかない場合があります。

ココに注意！

- ① サイト内の購入条件や返品・解約のルールをきちんと確認してから申し込む。
- ② 広告や最終確認画面をスクリーンショットで保存する。
- ③ SNSやネット上の情報や広告を安易に信用しない。

相談の多い商品

- ▶ 化粧品
- ▶ 健康食品（サプリメント・飲料）、医薬品 など



Point

定期購入 気付きのポイント

見慣れない商品が増えたり、同じ品物が多量に届いていないか、気にかける。

(3) 通信販売トラブル (詐欺的な通販サイト)

「高級ブランド品を格安で販売する」という通販サイトを見て商品を購入したところ、「商品が届かない」「偽物が届いた」「事業者と連絡が取れなくなった」等の相談が多数寄せられています。通信販売はクーリング・オフが出来ません。安さに惹かれて購入するのは危険です。

ココに注意!

- ① 「サイトに運営事業者名、事業者の所在地、電話番号が記載されていない」「サイトの日本語表現が不自然」「支払方法が現金による前払いのみ」「代金の振込先口座が個人名義」「代金が極端に安い」などの場合は注意する。
- ② クレジットカード番号など個人情報の搾取が目的の場合もあるので、少しでも不審な点があるサイトには、個人情報を入力しない。



相談の多い商品

▶ ブランド品など通常値引きすることが少ない商品 など



Point

通信販売 気付きのポイント

代金引換で発送することで消費者を信用させようとするサイトもあります。代金を準備していたら、何を頼んだのか聞いてみましょう。

(4) 電話勧誘販売トラブル

突然、業者から電話があり、「以前注文した方に特価でご案内」と海産物などの購入を強く勧められ、断ったはずなのに、数日後に荷物が代引きで届きます。

ココに注意！

- ① 不要な商品の購入を電話で勧誘されても、きっぱり断り、すぐに電話を切る。
- ② 一方的に商品が届いても、受け取りを拒否する。
(代金を払わず、処分することも可能。)
- ③ 代金は絶対に支払わない。
- ④ 商品を受け取ったとしても、クーリング・オフが可能。

相談の多い商品

- ▶ 海産物
- ▶ 健康食品 など



Point

電話勧誘販売 気付きのポイント

見慣れない契約書・請求書がないか、見慣れない商品が届いていないか、困った様子がないか気にかけてみましょう。

(5) 訪問購入（押し買い）

突然、「不用品を買い取る」と業者から電話があり、来訪を承諾し、依頼した不用品を査定してもらった。査定後「指輪や宝石、貴金属はありませんか？」と聞かれたので、見せると、強引に安値で買い取られた！

ココに注意！

- ① いったん品物を渡してしまうと、取り戻すのは困難なので、売るつもりのない品物の売却を迫られたら、きっぱり断る。
- ② 買い取り業者の訪問を受ける際は、必ず信頼できる人に同席してもらう。
- ③ 売却する場合には、必ず契約書を受け取り、内容を確認する。

相談の多い品物

▶ 貴金属類 など



Point

訪問購入 気付きのポイント

家の中で何か所も引き出しを開けた形跡があったり、ふさぎ込んでいるように見えたら、事情を聞いてみましょう。

(6) 架空・不当請求（身に覚えのない請求）

スマートフォンにいきなり「有料サイト料金未払いです。連絡なき場合、法的手続きに移行します」などと書かれたSMS（ショートメールメッセージ）が届いた。全く身に覚えがないのだが。

ココに注意！

- ① SMSの中に記載されているURLには、絶対にアクセスしない。
- ② 相手の電話番号には絶対に電話しない。
- ③ はがきや封書、電話が来る場合もあるが、絶対に連絡しない。
- ④ 金銭を要求されても、絶対に支払わない。

相談の多い事例

- ▶ クレジットカードの身に覚えのない請求
- ▶ 身に覚えのない宅配便の不在配達連絡
- ▶ アダルト情報サイトからの請求 など



Point

架空・不当請求 気付きのポイント

携帯やスマートフォンを眺めながらため息をつくなど、困った様子があったり、急に銀行やATMに行くと
言い出したら、事情を聞きましょう。

(7) ネットトラブル (サポート詐欺)

パソコンでインターネットの検索をしていたら、突然「ウィルスに感染しました！」という警告画面が出た。慌てて表示されたサポートセンターに電話したら、ウィルス対策の契約を勧められ、有料の契約をした。また、コンビニでプリペイド式電子マネーを購入し支払うように言われ、シリアルナンバーを伝えてしまった。

ココに注意！

- ① 警告表示等が出たら、まずパソコンの電源を落とすか、再起動する。
- ② 画面に表示された連絡先には、絶対に電話しない。
- ③ 絶対にお金を支払わない。
- ④ 遠隔サポートアプリをインストールさせ、情報を盗み取る場合もある。



Point

ネットトラブル 気付きのポイント

「パソコンが使いえなくなった」と困っている様子が見られたら、聞いてみましょう。

訪問販売・電話勧誘販売などの契約解除には、 『クーリング・オフ』制度を 利用しましょう！

クーリング・オフとは、訪問販売など特定の取引の場合に、一定の期間であれば無条件で契約を解除できる制度です。販売員などから強引な勧誘を受け、契約をしてしまった場合などに利用できます。適用には条件があるので、詳しくは消費生活センターにご相談ください。

冷静に
なって考えて
みよう



クーリング・オフ制度の手順

契約書面を受け取った日を含めて8日又は20日以内に、**書面**または**電磁的方法**（電子メールなど）で通知します。

ハガキの場合は**両面をコピー**します。コピーは必ず保管してください。電子メールの場合は**送信メールを保存**し、ウェブサイトのクーリング・オフ専用フォームなどであれば**画面のスクリーンショット**を残しておきましょう。

ハガキは郵便局の窓口から「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。

支払ったお金は**全額返金**されます。
商品の引き取り料金は**事業者負担**です。

ハガキの書き方の例

（メールも同様の書き方です。）

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日：○年○月○日

商品名：○○○○

契約金額：○,○○○円

販売会社：株式会社○○

□□営業所

担当者△△

支払った代金○○○○円を返金し、商品を引き取ってください。

○年○月○日

住所 ○○○○

氏名 ○○○

※詳しくはP28参照

さまざまな悪質商法

ほかにもさまざまな悪質商法があります。悪質事業者は手を変え品を変え、高齢消費者をだまし、退職金や老後のための資金をつぎこませようとしている場合もあるので注意が必要です。最近はスマホやインターネットを利用する高齢者が増え、インターネットやSNSがらみの詐欺に合う場面も増加しています。

| | |
|--------------|---|
| 利殖商法 | 「銀行に預けるより利回りがいい」「値上がり確実」「必ず儲かる」などと利殖になることを強調し、リスクを十分に説明しないまま、未公開株やファンド型投資商品などの購入や、リスクの高い金融商品、暗号資産への投資などを勧誘します。実際には、元本を取り戻せなくなるような損失も少なくありません。 |
| マルチ(まがい)商法 | 「人を紹介すれば必ず儲かる」「簡単に稼げる」と言われ、商品やサービスを購入させられ、友人を紹介してしまったうえに、事業者と連絡が取れなくなり、お金が返ってこない場合が多くあります。 |
| 霊感商法 | 人の心の悩みや弱みに付け込んで、「運勢がよくなる」「先祖を供養すれば幸せになれる」などと言って、高額な祈祷や数珠、印鑑、壺などを次々に勧める商法です。最近では、「初回無料」などとうたったインターネットの占いに、高額な支払いをしてしまったトラブルも増えています。 |
| 劇場型勧誘(なりすまし) | 事業者などが弁護士や警察などいろいろな立場の人になりすまして、「儲け話」を持ち掛けたり、「犯罪に加担している」などと脅したりして、高額な金銭を支払わせる手口です。 |
| 還付金詐欺 | 役所の職員などとかたり、電話で税金や保険料等が還付されると言い、ATMに誘導し、操作させてお金を口座に送金させる手口です。最近は、ネットバンキングを使って振り込ませる手口もあります。 |
| フィッシング詐欺 | 大手通販サイトや銀行等をかたる偽メールや、宅配便の不在通知の偽SMSを送り付けられ、偽物のサイトに誘導され、不正なアプリをインストールしたところ、自分のアカウントが乗っ取られ、キャリア決済やサービスが不正利用される手口です。 |
| 二次被害 | 過去に悪質商法の被害にあった人に「損を取り戻せる」「解約してあげる」などと言い、「着手金が必要」などと様々な理由でさらに金銭を支払わせます。 |

第 2 部

高齢者見守りのポイント

早期発見、早期対応が大切です！

周囲の「見守り」が高齢者を守ります。

見守り3ポイント

1 「気付き」 → 2 「声掛け」 → 3 「つなぐ」

1 「気付き」・・・次のような様子が見られませんか？

- ①元気がなく沈んでいる。または急に元気になっているなど、いつもと様子が違う。
- ②生活費が不足するなど、お金の困って節約を始めている。
- ③不審な電話が頻繁にかかってくる。電話口で困ったり、怖がったりしている。
- ④宅配便が頻繁に届いたり、新しい商品や見慣れない段ボール箱が大量にある。
- ⑤不審なカタログ、ダイレクトメール、請求書、受領書などが大量にある。
- ⑥カレンダーに不審な書き込みがあったり、支払日、事業者の訪問日などの印がついている。
- ⑦コンビニなどでプリペイドカードを大量に購入した形跡がある。
- ⑧見慣れない人（作業員風の人など）が度々出入りしている。



2 「声掛け」 …… 次のように声を掛けてみましょう



「どうかなさいましたか？」
「何かお困りのことはありませんか？」
少しでも変化に気付いたら、「何か困っていませんか？」などとさりげなく声を掛けて、本人の気持ちを尊重しながら事情を聴いてください。

◎お節介にならないように！

◎「ちょっと気に掛ける」という気持ちで！

3 「つなぐ」 消費者被害にあっているような場合

「一緒に消費生活センターに相談しましょう。」と、最寄りの消費生活センターにつないでください。

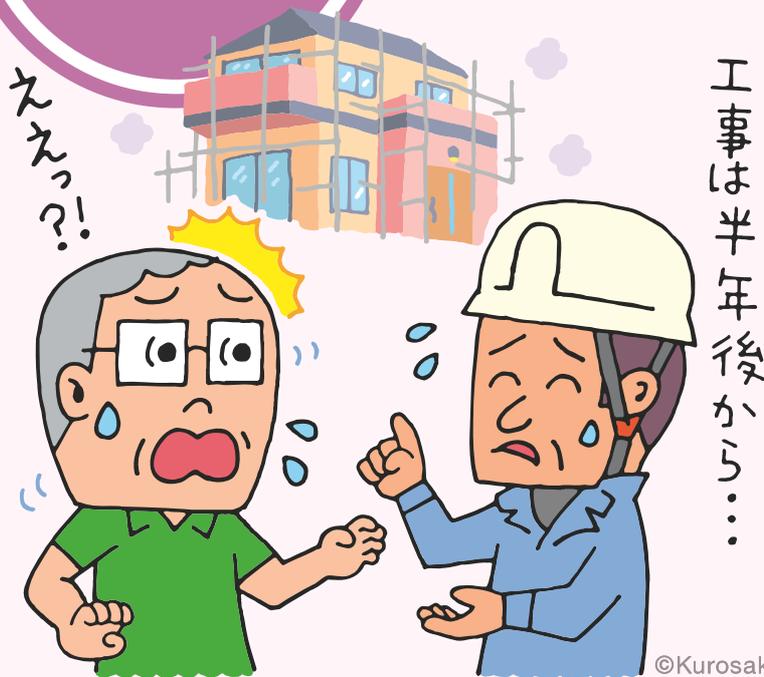
家族や周囲の方も相談することができます。

消費生活センター



(P35、P37相談窓口一覧参照)

見守り 新鮮情報



雨漏りがあったため、事業者に見てもらったところ「腐っている部分がある」と言われ**屋根工事**をすることにした。**見積り額**が約450万円と**高額**だった

ので、**他社**からも見積もりを取り**比較**しようとしたが「当社は職人がそろっており工事が**早く済む**」と言われたため契約した。工事前に**半額**程度の金額を**支払った**が、足場を組んだ後になって「職人の手配ができず工事は**約半年後**になる」と告げられた。解約を申し出ると解約料がかかると言われ、納得できない。

工事は半年後から...

©Kurosaki Gen

(60歳代)

高額な前金を支払ったのに…リフォーム工事の契約トラブル

ひとこと助言

前払いは慎重に



見守るくん

- 外壁や屋根などの戸建住宅のリフォーム工事で、高額な前金を支払ったにもかかわらず、なかなか工事が進まないなどの相談が寄せられています。
- 契約する前に複数の事業者から見積もりを取り、費用だけでなく、工期や施工体制、保証内容等についても十分検討することが重要です。
- 高額な費用の全額前払いは避け、完成後の支払いを主とした契約にしましょう。
- 工事が滞った際の備えとして、遅延補償の定め等が契約書にあるか確認しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

不安をあおって 契約させる 給湯器の 点検商法に注意



すぐに
交換しないと
危ないです！

数日前、いきなり業者が訪問し「ガス給湯器の点検に回っている」と言われたので話を聞いてしまった。業者は道路から給湯器を見た様子で「**すぐに交換しなければ危ない**」と言ってきた。最近交換したばかりなので不審に思ったが、もし不具合がありお風呂にも入れなくなったら**大変**だと思い、**承諾**してしまった。費用は約50万円だという。**高額**だし**不審**なのでこの契約をやめたい。

(70歳代)

©Kurosaki Gen

ひとこと助言

その場ですぐに
契約しないで



見守るくん

- 点検を口実に訪問し、消費者の不安をあおるなどして新たに製品を購入させる手口です。安易に点検に応じないようにしましょう。
- 点検後に製品の購入を勧められても、その場ですぐに契約しないようにしましょう。不安な場合、本当に交換が必要か契約先のガス事業者やメーカー等に相談しましょう。
- 購入する場合は、複数社から見積もりを取ることが大切です。
- 給湯器は、長期間の使用により重大な事故が起こる可能性もあります。業界団体等では、10年を目安に信頼できる事業者による点検や取り替えを推奨しています。
- 契約してしまっても、クーリング・オフができる場合があります。困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

見守り 新鮮情報

「台風による家屋の被害調査をしている」と電話があり、来訪を了承した。事業者がドローンで屋根などの点検を行った後、写真を見せられ「屋根瓦に割れている箇所がある。**損害保険の保険金で修繕**できる。当社が**保険金の申請をサポート**する」と説明されたため、その場で**保険金申請代行**の契約をした。その後、契約書をよく読むと「**損害保険金支給額の35%を手数料**として支払うこと」と記載があった。冷静に考えると、保険会社への申請は**自分でできる**。クーリング・オフしたい。(70歳代)



「保険金で住宅修理ができる」と勧誘する事業者に注意!

ひとこと助言

すぐに
契約しないで



- 「保険金を使って自己負担なく住宅修理ができる。申請をサポートする」などと勧誘され、高額な手数料や、修理をキャンセルした場合の違約金を請求されるケースがみられます。
- 勧誘されてもすぐに契約せず、保険会社への申請手続きに不安がある場合は、まずは保険会社や保険代理店に相談して、アドバイスを求めることが大切です。
- 損害保険は自然災害などによる損害を対象としており、経年劣化による損害は対象外です。うその理由で申請するよう勧められても、決して応じないようにしましょう。
- 契約してしまった場合でも、クーリング・オフができる場合があります。困ったときは、早めにお住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

自宅を売っても 住み続けられる？ リースバックは 慎重に検討して！

4年前、所有していたマンションを売って、そのまま賃貸でそこに住み続けられる契約をした。売却金額は1千万円で、家賃の月額が9万5千円。当時の月収は、夫と私の年金で

25万円以上あったが、しばらくして夫が亡くなり、年金が減って家賃の支払いが遅れるようになった。本日集金人がやってきて催促された。事情を話すと「払わないなら出て行ってもらおう」と言われた。

(70歳代)



ひとこと助言

先々のことを
考えて



- 自宅を不動産業者に売却して代金を受け取り、同時に賃貸借契約を結んで、その後は家賃を払いながら同じ家に住み続ける「リースバック」という不動産取引があります。
- リースバックで結んだ賃貸借契約においては、期間が定められる場合も多く、ずっと住み続けられる保証はありません。家賃が相場より高額に設定されてしまうことや、契約更新時に家賃が値上げされることもあります。また、経済的事情の変化により支払えなくなる事態が生じる場合もあります。
- 自宅の売却はクーリング・オフができず、契約が成立してしまうと無条件で解除できません。メリットだけでなくデメリットやしくみもよく理解して慎重に考えましょう。
- 不動産取引は複雑です。契約する前に家族など信頼できる方に相談し、一人では対応しないようにしましょう。不安な場合は、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

通信販売は クーリング・オフ できません

インターネット通販で靴を
購入した。大きめのサイズを
注文したが履いてみると窮屈
だった。返品したいと
メールしたところ「返品
できない。利用規約にも
書いてある」との返事だった。
確かに利用規約には返品
不可の記載があったので
「それならクーリング・
オフしたい」と伝えたが
「通信販売にはクーリ
ング・オフの適用は
ない」と回答が来た。
(60 歳代)



ひとこと助言

購入の際は
利用規約を確認!



見守るくん

- インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品の可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。
- 特約がない場合は、商品を受け取った日を含む8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。返品が可能な場合でも、返品期限が設けられている場合があります。商品を受け取ったらすぐに中身を確認することが大切です。
- 通信販売で購入する際は、事前に返品ができるかどうかや返品が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

断っているのに しつこい勧誘電話 法律違反です

事例1 毎日のように「何にでも効く」という健康食品の**勧誘電話**がかかってくる。あまりに**しつこい**ので購入を**承諾**してしまった。届いたサプリを飲んでみたが効果もないし、金額も約11万円と**高額**だ。年金生活で支払いも厳しく、**解約**したい。
(80歳代)



事例2 お得な電気料金のプランがあると**電話**がかかってくる。現在の契約業者や家族構成を聞かれるが、それには答えず「**必要ない**」と言っているのに、**何度も電話**がある。電話が**来ないように**してほしい。(80歳代)

ひとこと助言



- はっきり断っているのに、事業者が再度勧誘の電話をすることは、特定商取引法で禁止されています。しつこい事業者には、法律違反であることを伝え、きっぱり断りましょう。
- 断る際は、事業者名、連絡先等を聞いた上で「いりません」「興味ありません」「取引するつもりはありません」などと、はっきりした言葉で意思を伝えましょう。
- 迷惑電話対策機能が付いた電話や留守電機能を活用して、知らない人からの電話にはすぐに出ないことも、しつこい勧誘電話対策として有効です。
- 断り切れず購入しても、クーリング・オフ等ができる場合があります。困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

見守り 新鮮情報



©Kurosaki Gen

投資を考えていたら、有名経済評論家主催の投資相談のSNS広告が表示された。100万円が1億円になったとの体験談に惹かれメッセージアプリに登録すると、評論家のアシスタントを名乗る人から投資話が届いた。有名な評論家なら信用できると思い100万円を振り込むと、利益を増やすため100万円を追加するよう言われ、別の口座へ振り込んだ。その後も次々と勧められ総額1500万円を振り込んだ。運用状況を確認すると6千万円の利益が出ていたので引き出そうとしたら、手数料や税金約2200万円を支払わないと出金できないと言われた。（60歳代）

被害回復は困難！ SNS上で著名人を名乗る 投資話の勧誘に注意

ひとこと助言

なりすましに注意！



見守るくん

- SNS上で、消費者を信用させるために、著名人本人に無断で名前や写真を使用した投資勧誘が横行しています。著名人の公式サイトや公式アカウント等で注意喚起が出ていないか、まずは確認するようにしましょう。
- 投資資金の振込先に個人名義の口座を指定された場合は詐欺です。絶対に振り込まないでください。相手と連絡が取れなくなるなど被害回復は困難です。安易に資金を振り込むことはやめましょう。
- 不安に思ったら、振り込む前にお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

見守り 新鮮情報

15年以上前に購入した**扇風機**を
久しぶりに**数時間使い続けた**
ところ、羽根の付け根部分から
火が出た。食卓テーブルの上に置いて

いたものが燃え、
消火器で火を消したが、
テーブルクロスに小さな焼け焦げが
できた。

(当事者：90歳代)



©Kurosaki Gen

古い扇風機から発火!

ひとこと助言

古い製品は
使用に注意



見守るくん

- 家電製品は、長期使用に伴い部品や材料に劣化が生じ事故が起きることがあります。事故の予兆としては、過度な発熱、異常な音や振動、異臭、スイッチを入れても正常に作動しない等があります。こうした場合は、すぐに電源プラグをコンセントから外して、使用を控えるか、製造事業者等に相談しましょう。
- 製造年、標準使用期間などを確認しましょう。標準使用期間とは、一般的な使用条件の下で使用した場合に安全に使用することができる期間です。ただし、使用頻度や使用環境によっては、期間内であっても経年劣化に起因する事故が発生する可能性がありますので注意しましょう。
- 製造から長期間経過した扇風機は、使用しないときは電源プラグをコンセントから抜いておきましょう。そのまま放置して出火に至った例もあります。

手すりにしっかり つかまって エスカレーターでの 事故に注意



©Kurosaki Gen

事例1 スーパーで下りエスカレーターに乗っている際、前方の人が転倒しエスカレーターが**緊急停止**した。その際に、後ろに**倒れて**ひじと頭を**強打**した。(70歳代)

事例2 夫が、家電量販店の下りエスカレーターで**転倒**し、頭が下になった状態で転がってしまった。幸い一緒にいた娘とほかの客が支えたので、おしりの**打撲**だけで済んだ。使用している**杖**がどこかに**挟まった**のかもしれない。(80歳代)

ひとこと助言

カートの時は
エレベーターを利用!



見守るくん

- エスカレーターでの転倒は、死亡や重篤な事故に至るケースもあり注意が必要です。
- 高齢になるにつれて、足元の動きに想定外の変化があった時、とっさに対応しにくくなるので気をつけましょう。
- エスカレーターは、非常停止スイッチが押された時や、衣服が挟まった時など様々な原因で緊急停止することがあります。エスカレーターに乗っている際は歩いたりせず、しっかりと手すりにつかまりましょう。
- 両手に荷物を持ったり、買い物カートやシルバーカーを押している時などは、エレベーターを利用しましょう。
- 靴やサンダル、衣類の裾などが挟み込まれないように、黄色い線の内側に立ちましょう。傘の先や杖などがステップの溝に挟まって抜けなくなる場合もあるので注意しましょう。

見守り 新鮮情報

健康食品を購入し、数日食べたところ
激しい**腹痛**と**下痢**を繰り返した。かかり
つけ医に相談すると**健康食品**が
原因ではないかと言われ、
食べるのをやめると腹痛も
下痢も治まった。販売店は
「下痢を起こすような
材料は入っていない。
悪いものが身体から
出ただけ」と言う。
(70歳代)



©Kurosaki Gen

健康食品で体調不良 医師などに相談しよう

ひとこと助言

医師などに
相談してね



見守るくん

- 健康の維持・増進の基本は、「栄養バランスのとれた食事、適度な運動、十分な休養」です。健康食品を摂る選択をする前に、今の自分にとって本当に必要かをよく考えましょう。
- 健康食品を複数利用したり、医薬品的な効果を期待して利用したりしないようにしましょう。
- 自己判断での医薬品との併用は避け、不調を感じたら必ず医師や薬剤師などに相談しましょう。
- 一般的に「好転反応」と呼ばれるような、体調が良くなる過程で不調の症状が出たり、体調がより悪くなったりする現象は、科学的には存在しません。体調が悪くなるのはその健康食品が身体にあっていない証拠です。体調に異変を感じたらすぐに使用を中止しましょう。

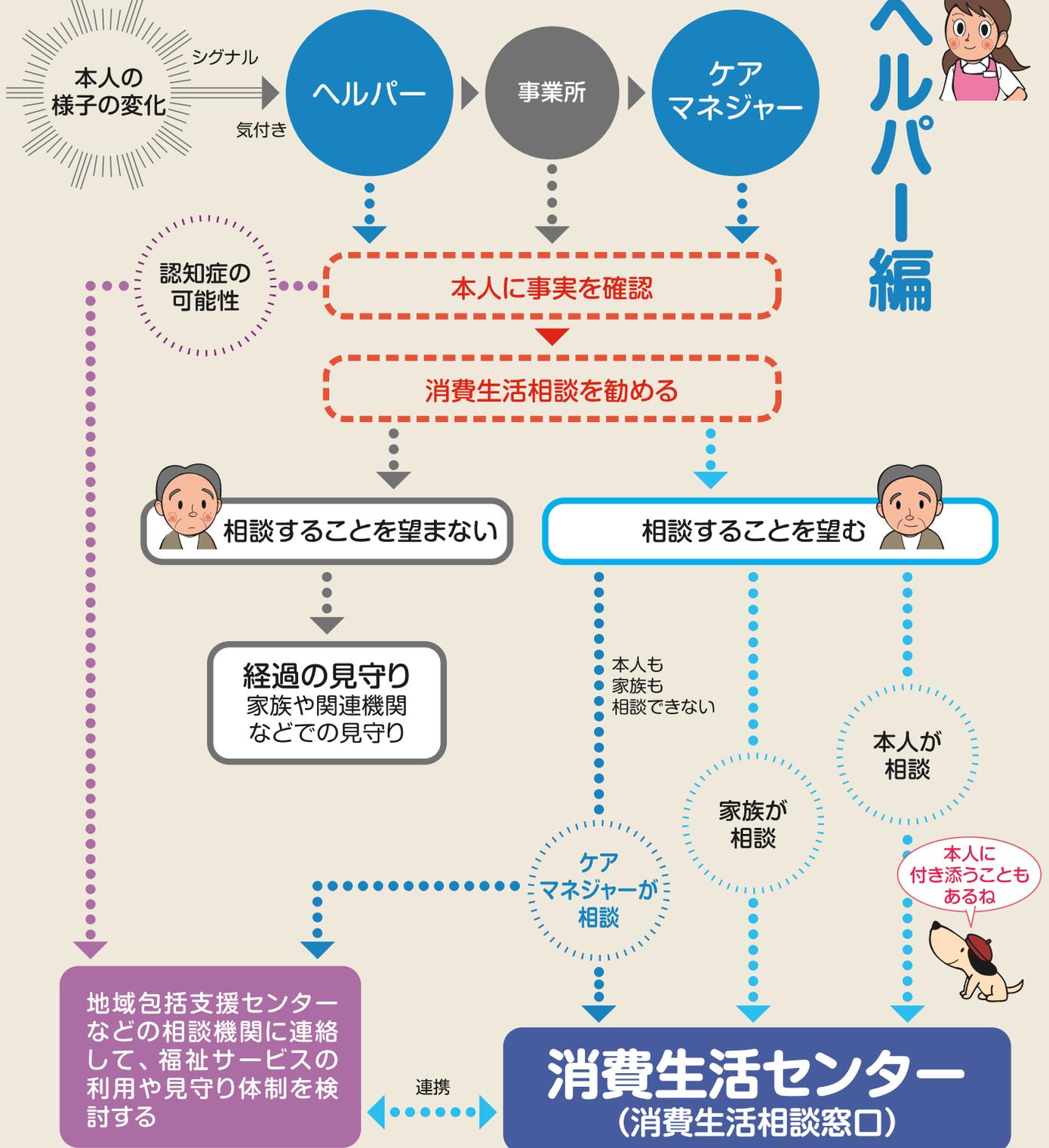
トラブル対応の

対応の一例を紹介します。地域の

事業所への
連絡は大切



ヘルパー編

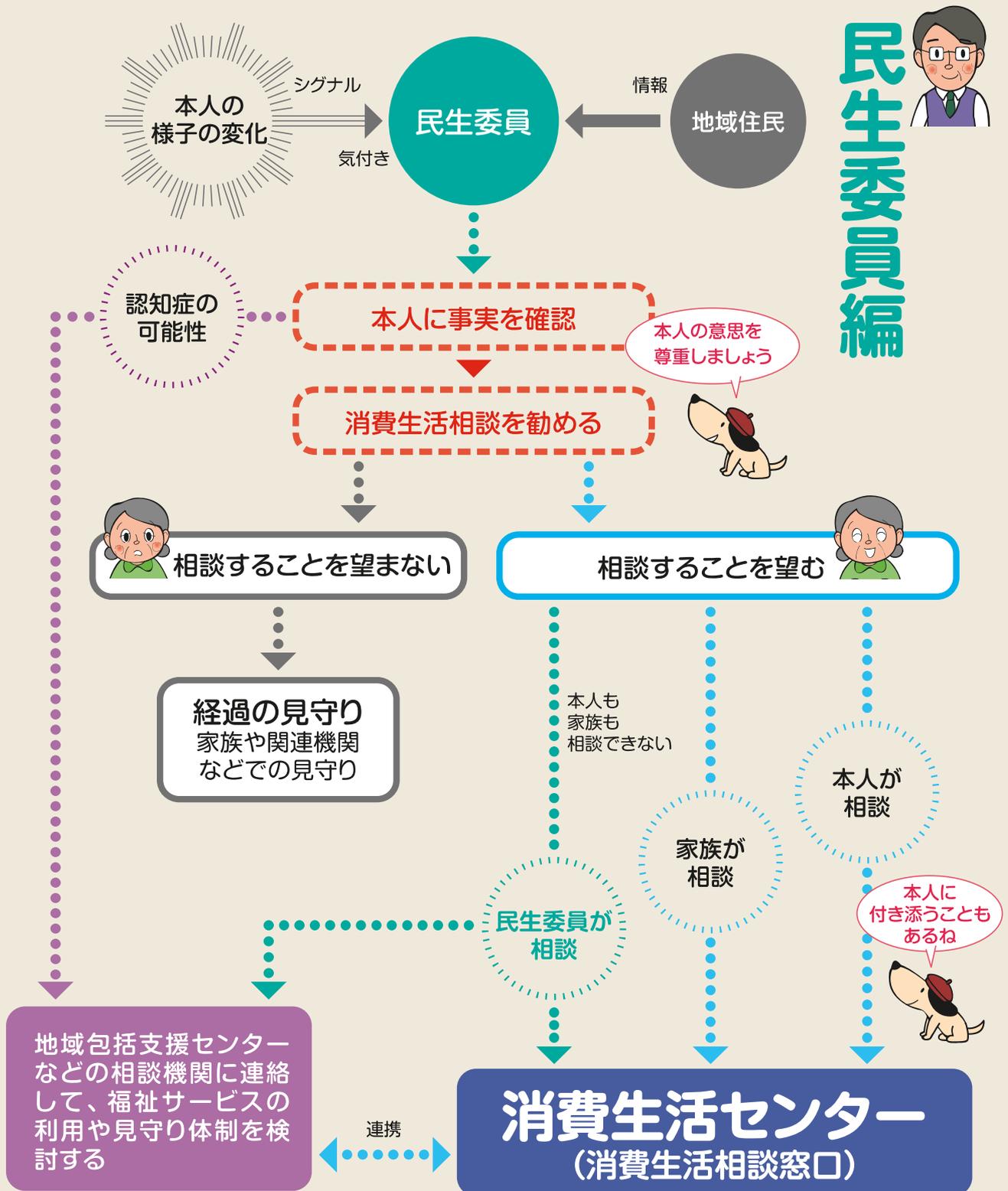


本人に
付き添うことも
あるね



フローチャート

実態に応じて参考にしてください。



35ページへ

高齢者を見守る方々からの よくあるご質問

Q5 本人に代わって消費生活センターに相談して欲しいと言われました。可能ですか？

(ヘルパー)

A ご本人に代わって消費生活センターに相談するのは、家族あるいは担当のケアマネジャーが適切です。

緊急性のある場合は、所属する事業所の指示を受けてください。善意であつても一人で判断して依頼を引き受けないようにしましょう。



Q6 トラブルの兆候を所属する事業所に報告したところ、「業務外のことだからこれ以上関与するな」と指示を受けましたが・・・

(ヘルパー)

A ヘルパーが高齢者宅で見つけたトラブルの兆候は、他人では発見しにくい貴重な情報です。

事業所は、担当のケアマネジャーに橋渡しをすることが社会的に期待されています。

ミーティングなどを活用して、全員で意見交換をしてみてもいかがでしょうか。



Q7 ご本人は相談を望んでいないのですが、介護保険の利用料や家賃までも滞納している差し迫った状況です。

(ヘルパー)

A 所属する事業所から担当ケアマネジャーに連絡して、事実確認や家族などの緊急連絡先との調整をお願いしてください。

深刻な消費者被害に対して、ご本人や家族などが何も対応しない場合には「高齢者の財産上の不当取引による被害疑いがあるケース」として、地域包括支援センターや行政窓口に通報する方法もあります。



Q&A



参考にしてね

Q1 トラブルにあっているようです。どのようにご本人に伝えたらよいでしょうか？

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・協力を求めるような態度で最初の声掛けをするとよいでしょう。次に、高齢者のトラブルが増えていること、誰でもだまされる可能性があるので、決して恥ずかしくはないことを客観的に伝え、事情をよく聞きます。

大丈夫
気に
しないで



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るのですが・・・

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）。
複数の問題が絡み合っているケースも見られますので、迷った時は消費生活センターに問い合わせてください。

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 個人情報保護法の施行後、情報提供に慎重になる傾向が見られます。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 本人に代わって消費生活センターに電話をして欲しいと言われました。可能ですか？

A 消費生活センターへの相談は、一番事情が分かっているご本人からが原則です。ご本人に代わって電話を頼まれた場合は、事前によく話を聞き、ご本人の隣で電話をするとういでしょう。

付き添って
あげると
相談しやすい
みたい



第 3 部

お役立ち情報

消費者取引に関する主な法律・条例

特定商取引法

| 対象となる取引 | クーリング・オフの有無と出来る期間 | 備考 |
|--|--------------------------|--|
| ①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) | 契約書面を受け取った日からその日を含めて8日間 | 事業者の店舗や営業所等以外の場所での、原則すべての商品・サービスおよび特定権利*1の契約 *2 (欄外に記載) |
| ②電話勧誘販売 | | 事業者から電話で勧誘を受けた(かけさせられた場合も)原則すべての商品・サービスおよび特定権利*1の契約 *2 (欄外に記載) |
| ③特定継続的役務提供 (エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス) | | 契約金額が5万円を超え、かつ一定の期間を超える7つの役務(サービス)契約中途解約の制度がある |
| ④訪問購入 | | 店舗以外の場所で、事業者が消費者から物品(自動車など政令で指定された物を除く)を買い取る契約 クーリング・オフ期間中は、消費者は物品の引き渡しの拒絶及び引き渡した商品の取り戻しが可能 |
| ⑤連鎖販売取引 (マルチ商法) | 契約書面を受け取った日からその日を含めて20日間 | 他の人を販売組織に加入させると利益が得られるなどと勧誘し、商品・サービスを購入させる、加盟金を支払わせるなどの金銭的負担をさせる契約。中途解約の制度がある |
| ⑥業務提供誘引販売取引 (内職商法、モニター商法) | | 事業者が提供・あっせんする仕事をすれば収入が得られると勧誘、商品を買わせたり、サービスを受けさせたりするなどの金銭的負担をさせる契約 |
| ⑦通信販売 | クーリング・オフの規定はない | 広告・HPなどに返品特約や契約の申し込みの撤回などに関して表示のないときは、商品を受け取った日から8日間、消費者の送料負担で返品が可能 |
| ⑧送り付け商法 (ネガティブオプション) | | 注文や契約をしていないにもかかわらず、金銭を得る目的で一方的に事業者から送りつけられた商品については、消費者は直ちに処分することが可能。事業者から金銭を要求されても支払いは不要。 |

*1 特定権利 ①施設を利用または役務の提供を受ける権利のうち政令で定めるもの

②社債その他の金銭債権 ③株式等の権利 (②③は登録業者が行う取引の場合、適用対象とならない)

*2 ①②は、契約をしない意思表示をしている消費者に対して、事業者が再度契約を勧誘することは禁止。

☆ 消耗品(化粧品・健康食品)で使用した分は、原則クーリング・オフができません。

消費者契約法

消費者と事業者との間には、情報の質・量・交渉力などの面で圧倒的な格差があり、消費者が不利な契約を結ばされてしまうことがあります。消費者契約法は、そのような契約から消費者の利益を守るために制定された法律です。

この法律は、消費者と事業者との間で結ばれる契約（＝消費者契約）の締結過程、契約条項に関するトラブルを解決するための民事ルールです。

ポイント

- この法律は、消費者と事業者が結んだ様々な商品、サービス、権利の契約すべてが対象となります。
- 事業者から消費者に対し、以下のような不当な勧誘があった場合、契約を後から取り消すことができます。

不当な勧誘とは…

- ①契約の重要事項について、嘘を言っていた。
- ②確実に儲かると「断定的」に儲け話をした。
- ③消費者に不利になる事を、故意又は重大な過失により言わなかった。
- ④自宅や職場に押しかけ、「帰ってほしい」と言っても帰らなかった。
- ⑤販売会場などで「帰りたい」と言っても帰してくれなかった。
- ⑥必要以上の量だと知りながら、大量な商品を買わせた。
- ⑦社会生活上の経験が乏しい消費者に対し、不安をあおったり好意の感情を利用したりして勧誘した。
※就職などへの不安をあおる、恋愛感情に乗じるなど。
- ⑧高齢者などに対し、判断力低下による生活への不安をあおる勧誘をした。
- ⑨契約成立前に強引に代金を請求された。
- ⑩靈感商法による勧誘をされた。※
- ⑪消費者を退去困難な場所へ連れて行き、消費者が退去困難であることを知りながら勧誘した。
- ⑫契約の相談のため、電話等によって第三者に連絡をしたいと言ったが、威迫する言葉を交えて連絡を妨害した。

- 取消しができる期間は、誤認（間違い）に気が付いた時、又は困惑（困り果てる）行為の時から1年間、契約の時から5年以内です。

※靈感商法の取消し権は被害に気付いてから3年、契約の時から10年です。

- 消費者が一方的に不当・不利益を被る内容の契約条項は、全部又は一部が無効となります。

注意点

- ・この法律は、行政が事業者を罰するものではありません。契約を取り消したいと思った時やだまされたと気付いた時には、消費者から事業者に対して契約を取り消したい意思を伝えることが必要ですので、早めに意思表示しましょう。
- ・トラブルが起きた時のためにも、もらった書類は捨てずに取っておきましょう。

困ったときにはすぐ相談！

お近くの消費生活センター（35ページ参照）にご相談ください。



東京都消費生活条例

都民の消費生活に関し、消費者の権利を確立し、都民の消費生活の安定と向上を図ることを目的として、都が実施する施策について必要な事項を定めています。

条例の特色

- ① 6つの「**消費者の権利**」を掲げ、その権利確立のための施策を規定しています。
- ② 「都民の参加と協力」のもとに施策を講じるとしています。
- ③ 事業者による「不適正な取引行為」を詳細に定め、これを禁止しています。
- ④ 消費生活相談・苦情処理、消費者教育等、消費者を支援しています。
- ⑤ 「知事の調査、指導・勧告、公表」を定め、実効性を確保しています。

「消費者の権利」とは 消費生活における次のような権利のことです。

- ① 生命や健康を侵されない権利
- ② 適正な表示を行わせる権利
- ③ 不適正な取引行為を行わせない権利
- ④ 被害から公正かつ速やかに救済される権利
- ⑤ 必要な情報を速やかに提供される権利
- ⑥ 消費者教育を受けられる権利

東京都はこの条例に基づき

- ① **悪質な取引行為を行う事業者への取締りを強化しています！**
 - ・悪質商法による消費者被害の発生及び拡大を防止するため、契約の勧誘段階から終了に至るまでの間で、事業者が行ってはならない9つの不適正な取引行為を定め、その行為を禁止しています。
 - ・不適正な取引行為が行われている疑いがある場合、勧誘方法、取引の仕組み、実態等について、調査を行います。また、必要な場合は、事業者の事務所に立ち入って調査することが可能です。
- ② **事業者への指導・勧告等を行います！**
 - ・調査の結果、不適正な取引行為が行われている場合、事業者に対して条例の定めを遵守するよう指導や勧告を行います。事業者が勧告に従わないときなどは、その事実を都民に公表します。

高齢者の悪質商法被害防止対策

東京都では、介護事業者や民生委員・児童委員、町会関係者など高齢者の身近にいる人々や区市町村と連携し、都内全域で悪質事業者から高齢者を守る仕組みづくりを進めています。

東京都消費生活総合センターでは、高齢者や高齢者の身近にいる方々からの相談窓口を設けています。

相談

高齢者被害110番
高齢者の相談窓口

☎ 03-3235-3366

高齢消費者見守りホットライン
高齢者を見守る方々からの相談窓口

☎ 03-3235-1334

その他の相談窓口

消費生活相談 >> ☎ 03-3235-1155

架空請求110番 >> ☎ 03-3235-2400

受付時間：月曜日～土曜日9時～17時（祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く）

※・聴覚に障害があるなど、電話による相談が困難な方からの相談も受け付けています。

- ・メールによる相談も受け付けています。
専用のページから事前質問に回答し、メールを送付してください。回答には1週間程度かかる場合があります。
- ・タブレット端末を利用した手話通訳による相談も可能です。
予約不要。受付時間内に直接センターにお越しください。

悪質事業者の取り締まり

- 都内の消費生活センターに寄せられた相談や「悪質事業者通報サイト※」に入力された通報などから、情報を収集し、悪質事業者の指導・処分を行います。

※「悪質事業者通報サイト」には「東京暮らしWEB」の専用バナーから入れます。

情報提供及び被害防止啓発

- 高齢者見守り人材向け出前講座

地域の高齢者見守りネットワークのメンバー、ケアマネジャー、ホームヘルパー、民生委員・児童委員、町会・自治会、老人クラブなど高齢者を見守る方々を対象として、都内の介護事業者、福祉団体、区市町村などが実施する講座に講師を派遣します。講師は第一線で相談に当たっている消費生活相談員などで、高齢者を狙う悪質商法の特徴、被害発見のポイント、被害を発見した際の対応などについて講義をします。

東京都消費生活総合センター案内

東京都消費生活総合センターでは、消費生活相談、消費者教育、情報の提供、活動の支援・協働、商品テストなどの事業を実施しています。

消費生活相談

都民を対象に、消費者が商品を購入したときや、サービスを利用したときに生じる契約・販売方法・品質・性能・価格その他に関する相談に応じ、問題解決のための助言、あっせん、情報提供などを行っています。

消費者被害救済委員会

学識経験者、消費者、事業者で構成された知事の附属機関で、消費生活相談窓口等に寄せられた苦情・相談のうち、都民の消費生活に著しく影響を及ぼし、又は及ぼすおそれのある紛争について、あっせんや調停を行い、解決を図ります。

図書資料室

行政資料・団体資料・図書・雑誌など消費生活に関する資料・DVDなどを収集し、閲覧や貸出しを行っています。また、消費生活に関する図書資料や各種資料を検索するレファレンスサービスも行っています。

◇図書資料室に関する問合せ：

電話03-3235-1179

出前寄席・出前講座

出前寄席では、大学の落語研究会や社会人の消費者啓発ボランティアグループが、悪質商法の手口やその対処法など、消費者被害の未然防止に役立つ情報を、落語・漫才・コントで楽しくわかりやすく伝えます。

出前講座では、消費生活に関する学習会・研修会などに専門講師を派遣します。

◇出前寄席・出前講座に関する問合せ：

電話03-3235-4167

消費生活講座

都民が身近な消費生活問題について学ぶための講座を実施しています。講座の開催情報は、「広報東京都」、「東京くらしねっと」、ホームページ「東京くらしWEB」などに掲載しています。

消費生活情報誌「東京くらしねっと」の発行

消費生活に関するさまざまな話題を掲載した情報誌「東京くらしねっと」を隔月（奇数月1日）発行しています。「東京くらしねっと」は都内消費生活センター、都内公立図書館、都内の社会教育会館などの公共施設などで配布しています。

インターネットによる情報提供

ホームページ「東京くらしWEB」にて、「消費者被害情報」、「相談事例」、「講座案内」など、消費生活に関するさまざまな情報を提供しています。

URL <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp>

東京くらしWEB

検索 

高齢者悪質商法被害防止キャンペーン

毎年9月に、ポスターの掲示やリーフレット等の配布をするなど、高齢者の悪質商法被害防止を図っています。

リーフレットには悪質商法の手口とともに、高齢者本人及び周囲の気付きや対応ポイントをまとめており、高齢者関連施設や区市町村の消費生活センターなどで配布しています。



高齢者悪質商法注意喚起プロジェクト

都と宅配事業者等が連携し、高齢者に悪質商法に関する注意喚起を行うプロジェクトです。

宅配業務や配食業務などで直接各ご家庭を訪問する事業者が、高齢者や高齢者を見守る方を対象に、悪質商法被害防止に関するリーフレットを手渡しします。



消費者教育DVD

悪質商法被害防止のほか、キャッシュレス決済や製品事故防止など、消費生活に関する情報を分かりやすく紹介したDVDです。

東京都消費生活総合センターや区市町村の消費生活センターなどで貸し出します。多数取り揃えていますので、地域での講座などでぜひ、ご利用ください。



消費生活センターは 身近な味方です！



まずはお気軽にご相談ください。

消費生活センターや消費生活相談窓口では、専門的な知識と経験を持つ相談員が消費生活に関する相談に応じ、問題解決のための助言やあっせんなどを行っています。

自主交渉の助言

期間内であればクーリング・オフ（10・28ページ参照）の方法を助言します。できるだけご自身で解決できるように支援します。

相談をするときには、右のような項目について、事前にメモをしておくとう便利です。実際に書いてみることで問題を整理することができます。

事業者が発行した契約書や領収書などの書類があれば、手元に用意しましょう。

スムーズに相談を進めることができます。

情報提供

消費者からの問い合わせに対し情報提供を行います。また、弁護士や司法書士などの専門家の支援が必要な場合は、適切な機関を紹介します。

あっせん

クーリング・オフ期間が過ぎてもあきらめないでください。契約に問題があった場合など、必要に応じて事業者との間であっせんを行います。

〈参考〉相談便利メモ

契約をしたのはいつですか？

〔 例 4月10日ごろ 〕

何を契約しましたか？

〔 例 ふとん 〕

いくらですか？

〔 例 30万円ぐらい 〕

どこから買いましたか？

〔 例 O×健康株式会社 〕

契約のきっかけは？

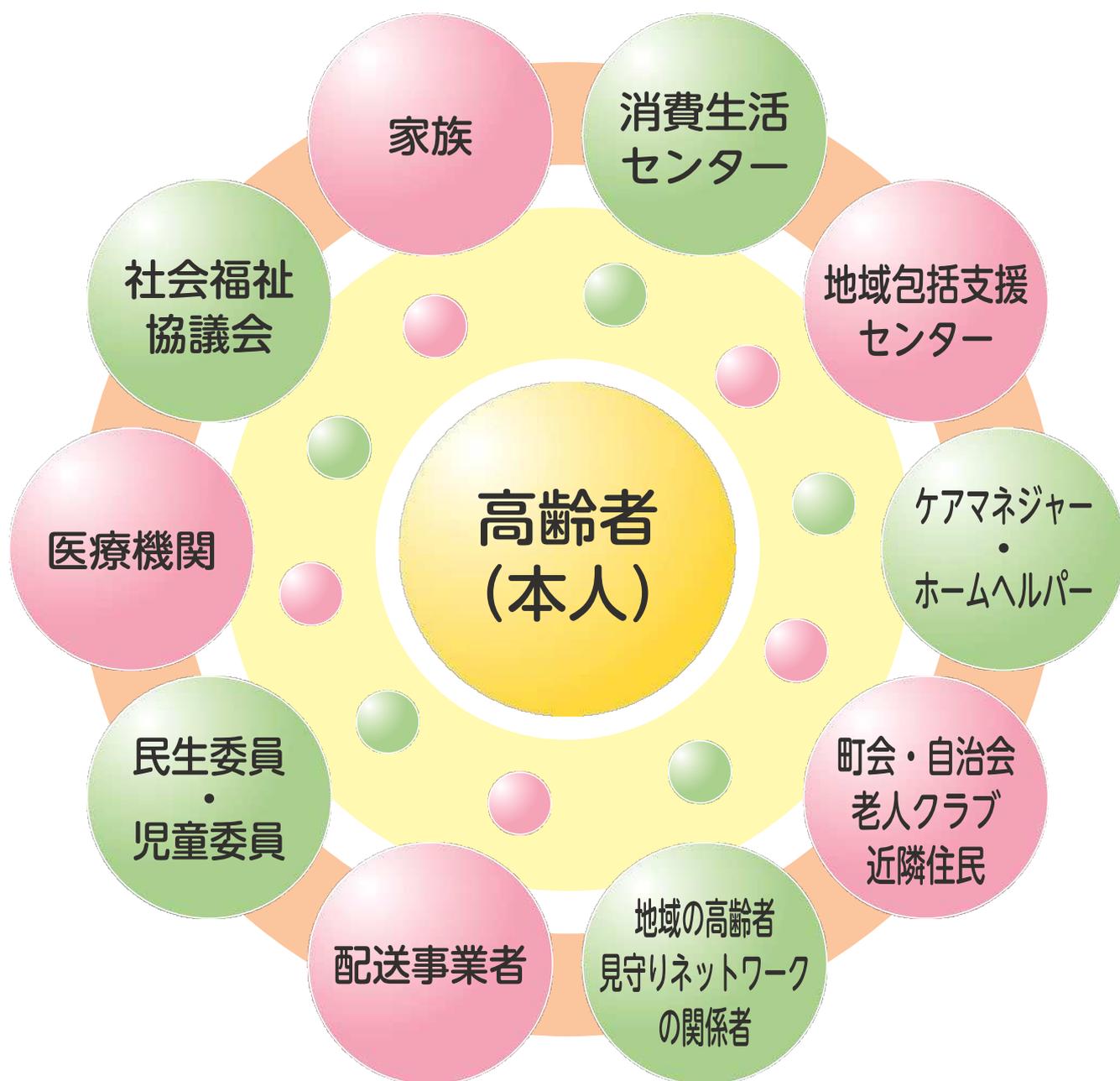
〔 例 事業者が訪ねてきた 〕

都内区市町消費生活相談窓口一覧

| | | |
|------|--------------------------|---|
| 千代田区 | 千代田区消費生活センター | 03-5211-4314 |
| 中央区 | 中央区消費生活センター | 03-3543-0084 03-3546-5727 |
| 港区 | 港区立消費者センター | 03-3456-6827 |
| 新宿区 | 新宿区立新宿消費生活センター | 03-5273-3830 |
| 文京区 | 文京区消費生活センター | 03-5803-1106 |
| 台東区 | 台東区消費生活センター | 03-5246-1133 |
| 墨田区 | 墨田区すみだ消費者センター | 03-5608-1773 |
| 江東区 | 江東区消費者センター | 03-3647-9110 |
| 品川区 | 品川区消費者センター | 03-6421-6137 |
| 目黒区 | 目黒区消費生活センター | 03-3711-1140 |
| 大田区 | 大田区立消費者生活センター | 03-3736-0123 |
| 世田谷区 | 世田谷区消費生活センター | 03-5486-6501 (65歳以上専用) 03-3410-6522 |
| 渋谷区 | 渋谷区立消費者センター 消費者相談コーナー | 03-3406-7644 |
| 中野区 | 中野区消費生活センター | 03-3228-5438 |
| 杉並区 | 杉並区立消費者センター | 03-3398-3121 |
| 豊島区 | 豊島区消費生活センター | 03-3984-5515 |
| 北区 | 北区消費生活センター | 03-5390-1142 |
| 荒川区 | 荒川区消費生活センター | 03-5604-7055 |
| 板橋区 | 板橋区消費者センター | 03-3962-3511 |
| 練馬区 | 練馬区消費生活センター | 03-5910-4860 |
| 足立区 | 足立区消費者センター | 03-3880-5380 |
| 葛飾区 | 葛飾区消費生活センター | 03-5698-2311 |
| 江戸川区 | 江戸川区消費者センター | 03-5662-7637 |
| 八王子市 | 八王子市消費生活センター | 042-631-5455 |
| 立川市 | 立川市消費生活センター | 042-528-6810 |

| | | |
|-------|---------------|--|
| 武蔵野市 | 武蔵野市消費生活センター | 0422-21-2971 |
| 三鷹市 | 三鷹市消費者相談室 | 0422-47-9042 |
| 青梅市 | 青梅市消費者相談室 | 0428-22-6000 |
| 府中市 | 府中市消費生活センター | 042-360-3316 |
| 昭島市 | 昭島市消費生活センター | 042-544-9399 |
| 調布市 | 調布市消費生活センター | 042-481-7034 (相談・来所予約共通) |
| 町田市 | 町田市消費生活センター | 042-722-0001 |
| 小金井市 | 小金井市消費生活相談室 | 042-384-4999 |
| 小平市 | 小平市消費生活センター | 042-346-9550 |
| 日野市 | 日野市消費生活センター | 042-581-3556 |
| 東村山市 | 東村山市消費生活センター | 042-395-8383 |
| 国分寺市 | 国分寺市消費生活相談室 | 042-312-8712 |
| 国立市 | 国立市消費生活センター | 042-576-3201 |
| 西東京市 | 西東京市消費者センター | 042-462-1100 |
| 福生市 | 福生市消費者相談室 | 042-551-1699 |
| 狛江市 | 狛江市消費生活センター | 03-3430-1111 (内) 2229 |
| 東大和市 | 東大和市消費生活センター | 042-563-2111 (内) 1713 |
| 清瀬市 | 清瀬市消費生活センター | 042-495-6212 |
| 東久留米市 | 東久留米市消費者センター | 042-473-4505 |
| 武蔵村山市 | 武蔵村山市消費生活センター | 042-565-1111 月・水・木・金 (内) 108 火 (内) 109 |
| 多摩市 | 多摩市消費生活センター | 042-374-9595 |
| 稲城市 | 稲城市消費生活センター | 042-378-3738 |
| 羽村市 | 羽村市消費生活センター | 042-555-1111 (内) 641 |
| あきる野市 | あきる野市消費生活相談窓口 | 042-558-1111 (代) |
| 瑞穂町 | 瑞穂町消費生活相談窓口 | 042-557-7633 |

高齢者の消費生活トラブルを防ぐためには、
地域全体での見守りが必要です。



(参考) 消費者安全確保地域協議会について

高齢者の見守りネットワークは自治体によって多様な形態がありますが、東京都では、都内の区市町村において、法定の組織である「**消費者安全確保地域協議会**」の設置支援を進めております。

高齢者、障がい者、認知症等により判断力が不十分となった方の消費者被害を防ぐため、地方公共団体と地域の関係者が連携して見守り活動を行う**消費者安全法に基づく組織**であり、設置により**見守りネットワーク機能の充実・強化**に繋がります。

活動される自治体における消費者安全確保地域協議会の設置有無については、消費者庁HPをご確認ください。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/network/



関係機関相談窓口一覧

●法律相談センター（消費者相談など）

| | |
|--------------|----------------------|
| 弁護士会法律相談センター | 0570-200-050（都内からのみ） |
|--------------|----------------------|

●法律相談センター（高齢者相談）

| | |
|------------------------------|--------------|
| 東京弁護士会高齢者・障がい者総合支援センター「オアシス」 | 03-3581-9110 |
| 第一東京弁護士会成年後見センター「しんらい」 | 03-3581-9110 |

| | |
|---------------------------------|--------------|
| 第二東京弁護士会高齢者・障がい者総合支援センター「ゆとり～な」 | 03-3581-9110 |
| 東京三弁護士会多摩支部 | 042-548-1190 |

●社会福祉協議会（地域福祉権利擁護事業）

※ご相談は、お住まいの区市町村社会福祉協議会へ

| | |
|--------------------|--------------|
| 東京都社会福祉協議会（権利擁護担当） | 03-3268-1149 |
|--------------------|--------------|

●成年後見のご相談

| | |
|---------------------------------|--------------|
| （公益社団法人）東京社会福祉士会権利擁護センターぱあとなあ東京 | 03-5944-8680 |
|---------------------------------|--------------|

●家庭裁判所（成年後見等の申立て）

| | |
|----------------|--------------|
| 東京家庭裁判所後見センター | 03-3502-5359 |
| 東京家庭裁判所立川支部後見係 | 042-845-0322 |

※本人のお住まいが23区及び島しょ部の方は東京家庭裁判所後見センターへ
それ以外の市町村の方は東京家庭裁判所立川支部後見係へ

●精神保健福祉センター

| | |
|------------------|--------------|
| 都立精神保健福祉センター | 03-3844-2212 |
| 都立中部総合精神保健福祉センター | 03-3302-7711 |

| | |
|------------------|--------------|
| 都立多摩総合精神保健福祉センター | 042-371-5560 |
|------------------|--------------|

●振り込め詐欺などのご相談

| | |
|-------------|--------------|
| 警視庁総合相談センター | 03-3501-0110 |
|-------------|--------------|



困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」188にご相談ください。
お住いの区市町村などの消費生活相談窓口につながります。

※参考資料

- ・「令和6年度消費生活相談年報」（発行：東京都消費生活総合センター）
- ・「高齢者の消費者トラブル見守りガイドブック（平成22年度版）」（発行：消費者庁）うち引用P2、P24～27、P34
- ・「見守り新鮮情報」（発行：独立行政法人国民生活センター）引用P14～P23
- ・「高齢者の消費者被害防止リーフレット」（発行：東京都生活文化スポーツ局消費生活部企画調整課）
- ・「東京都消費生活条例」（発行：東京都生活文化スポーツ局消費生活部企画調整課）
- ・「未来の東京」戦略附属資料 東京の将来人口（発行：東京都）

困ったときは、お近くの
消費生活センターにご相談ください。



東京都消費生活総合センター

東京暮らしWEB

検索

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp>

消費生活センターってどんなところ？

消費生活センターでは、消費者が商品を購入したり、サービスを利用した際の販売方法・契約・品質・価格など、消費者と事業者間のトラブルに関して、専門の消費生活相談員が、トラブル解決のための助言、あっせん（消費者が当事者として事業者と交渉する際の手助け）、情報提供などを行っています。

本人だけでなく、家族やヘルパーなどの周りの人も相談できます。

高齢者の
消費者被害のご相談は

高齢者被害110番

☎03-3235-3366

受付:月曜～土曜(祝日・年末年始除く)9時～17時

ご家族・ホームヘルパー・
ケアマネジャーなどからの
通報・問い合わせは

高齢消費者見守りホットライン

☎03-3235-1334

受付:月曜～土曜(祝日・年末年始除く)9時～17時

困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」188 に
ご相談ください。

いやや!
188 泣き寝入り!
と覚えてください