

2022年（令和4年）9月6日
茨城県消費生活センター

関東甲信越ブロック高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーンについて ～高齢者の悪質商法被害 防ごう！みんなの見守りの力で！！～

茨城県消費生活センターでは、悪質商法やニセ電話詐欺による高齢者の消費者被害の未然防止・早期発見を図るため、毎年9月を「高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止共同キャンペーン」期間と定め、関東甲信越地区の都県・政令指定都市の消費生活センター、国民生活センター、県内市町村及び県警察本部と連携して啓発活動を実施しています。

実施期間：令和4年9月

参加機関：1都9県6政令指定都市の消費生活センター及び国民生活センター

（茨城県、東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、栃木県、群馬県、山梨県、長野県、新潟県、横浜市、川崎市、千葉市、さいたま市、相模原市、新潟市）

1 茨城県消費生活センターにおけるキャンペーン期間中の主な取り組み

・高齢者特別被害電話相談の実施

高齢者本人だけでなく、周りの方の「気づき」による相談も受け付けて、被害の未然防止を図ります。

（「令和3年度 茨城県消費生活センターにおける苦情相談状況」は、別紙資料を参照。）

日時 9月20日（火）、9月21日（水） 午前9時から午後5時まで

電話番号 029-225-6445

・パネル展

場所 県庁2階県政広報コーナー

期間 9月8日（木曜日）午後3時から9月20日（火曜日）午前10時まで

・ポスターの掲示（各施設への配布）

キャンペーン期間中、警察署・郵便局・銀行・市町村社会福祉協議会等にポスターを配布し、見守りの大切さや相談窓口の周知を図ります。

【高齢者被害防止キャンペーンポスター】 画像あり



・リーフレットの配架（各施設への配布）

悪質商法の手口とともに、高齢者本人及び周囲の気づきや対応のポイントを解説したリーフレットを高齢者関連施設・市町村消費生活センター等で配布します。

【高齢者被害防止キャンペーンリーフレット】 画像あり

表面

高齢者検閲防止キャンペーン
「Clearing・オフ」制度を利用しましょう!

高齢者の悪質商法被害
防ごう! みんなの見守りの力で!

局番なし 188 消費生活相談
029-225-6445

茨城県消費生活センター
029-301-0074

中面

「あれ??おかしいな?」と思ったら、ためらわず相談! 悪質商法をみんなで防止!

点検商法
「このままだと大変なことになる」など不安をおもわせる文句で契約を迫られた!

通信販売トラブル
「お試し価格」で購入したら、「定期購入が条件」だった!

「安くする」はずが、前より高額になった!

前に見えない請求がきた!

不当請求
商品やサービスの品質が落ちてきた!

訪問販売
「お返し」で商品を買った!

「お返し」で商品を買った!

訪問販売
「お返し」で商品を買った!

2 県内市町村消費生活センターの取り組み

広報紙による啓発や県内スーパーマーケットの敷地内での街頭啓発によるリーフレット等の配布、出前講座などを実施します。

3 高齢者の見守りについて

下記内容及び相談事例をホームページに掲載し、高齢者の見守りを呼びかけます。

高齢者は、健康やお金、孤独などの不安を抱えていると言われていますが、悪質な業者は言葉巧みにこれらの不安をあおり、貴重な財産を狙っています。

高齢者の被害を防ぐにはご家族の方はもとより高齢者の周りの方々（ご近所、民生委員、ホームヘルパーの方など）に高齢者の様子を気にかけていただくことが大切です。

次の見守りチェックリストを参考にして、周り的高齢者へ注意を配りましょう。

見守りチェックリスト

・ 家の外観

- 訪問販売員や工事事業者など、見慣れない人や車がたびたび出入りしている
- 宅急便が頻繁に届いている

・ 家の中

- 見慣れないカタログや商品、段ボールが増えたり、定期的に同じ商品が届いている
- 大切にしていた着物や貴金属といった貴重品がなくなっている

・ 高齢者の様子

- 長時間、電話で誰かと不審なやりとりをしている
- 急に株や投資の話が多くなった

あれ、おかしいな?と感じたら…当てはまる!と思ったら消費生活センターに相談を促しましょう。

ご相談は、消費者ホットライン 局番なし 188 番へおかけください。お近くの消費生活相談窓口又は国民生活センターにつながります。相談できる曜日・時間帯は、お住まいの地域の相談窓口によって異なります。

【本件に関するお問合せ先】

茨城県消費生活センター

広報・統計担当: 鈴木

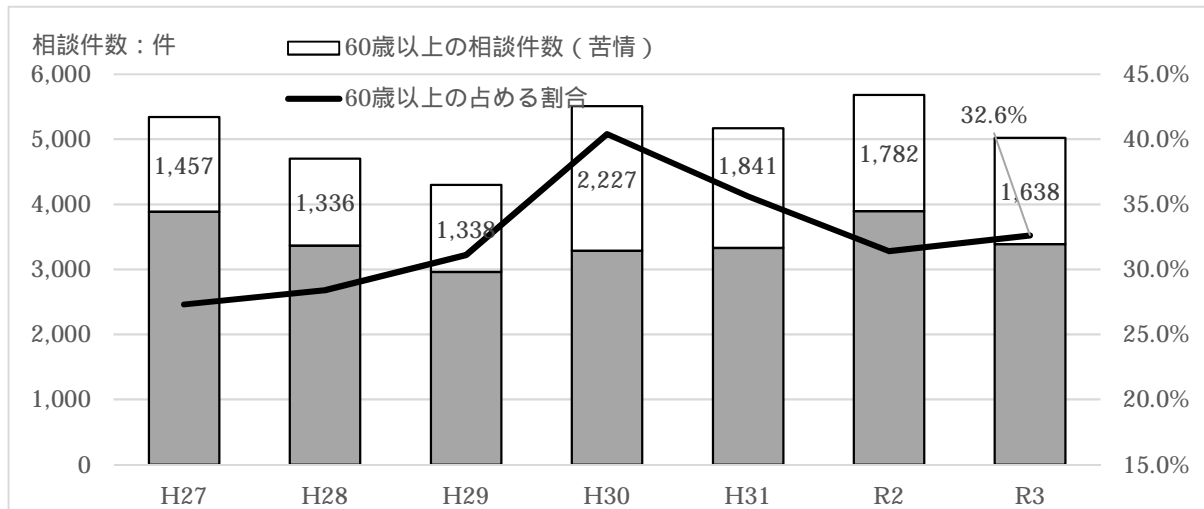
TEL: 029-224-4722 FAX: 029-226-9156

【別紙 資料】

茨城県消費生活センターにおける高齢者の苦情相談状況（令和3年度）

令和3年度中に茨城県消費生活センターに寄せられた契約当事者が高齢者（60歳以上）の苦情相談件数は、1,638件となり、全相談件数の約3分の1を占めています。

相談件数の推移



年度	全相談件数	うち60歳以上（契約当事者）	
		相談件数（苦情）	占める割合
平成27年度	5,342件	1,457件	27.3%
平成28年度	4,700件	1,336件	28.4%
平成29年度	4,300件	1,338件	31.1%
平成30年度	5,510件	2,227件	40.4%
平成31(令和元)年度	5,169件	1,841件	35.6%
令和2年度	5,679件	1,782件	31.4%
令和3年度	5,024件	1,638件	32.6%

主な商品とサービス等の相談件数（苦情）

商品分類	相談件数（令和3年度）	主な相談事例
商品一般 （商品を特定できない不審な電話勧誘や架空請求など）	168件	突然、「支払いが確認できない」というSMSが届いた。記載されていた連絡先に電話をすると、高額な料金を請求され、「支払いがなければ裁判をする」と言われた。身に覚えがない。どうしたらよいか。
工事・建築	99件	訪問してきた業者に住宅を点検すると言われてみてもらうと、屋根瓦がずれている写真を見せられた。その場で屋根の補修工事を契約した。冷静に考えて、業者にクーリング・オフのハガキを送付したが、保管期間経過のため戻ってきた。どうしたらよいか。
インターネット接続 回線	63件	電話で「電話料金が安くなる」と言われ、光回線を契約した。インターネットを使う環境ではないので解約したい。どうしたらよいか。
役務その他サービス	63件	訪問してきた業者から住宅の修理を火災保険でできると言われ、火災保険サポート契約をした。解約を申し出ると、高額な解約料金を請求された。
アダルト情報	55件	スマートフォンで、無料のアダルトサイトに入り視聴しようとしたら、突然、請求金額と連絡先が表示された画面になった。まだ連絡していないが、どうしたらよいか。

関東甲信越ブロック
高齢者悪質商法被害防止
共同キャンペーン

高齢者悪質商法被害防止戦隊

ミマモルンゾジャー

普段からいろいろ
ハナスンゾジャー

通信販売
トラブル



点検商法



困っている様子の方に
キクンゾジャー

変わった様子がないか
ミルンゾジャー

高齢者の悪質商法被害
防ごう！みんなの見守りの力で！！

日曜日
も
相談できます

お金・キャッシュカードを要求する電話・メールなどを受けたら**110番!**
いつも電話を留守番電話設定にして、サギや悪質商法の電話をブロック!

茨城県警察本部

二セ電話詐欺
相談ダイヤル
(24時間対応)

オレオレナシ
029-301-0074

消費者ホットライン

局番
なし **188** お近くの消費生活
相談窓口につながります
相談できる曜日・時間帯は、お住まいの地域の相談窓口によって異なります。

茨城県消費生活センター

029-225-6445

いばらき消費生活ナビ 検索



高齢者被害防止戦隊

ミマモルンジャー



変わった様子がないか
ミルンジャー

困っている様子の方に
キクンジャー

普段からいろいろ
ハナスンジャー

通信販売
トラブル

点検商法

高齢者の悪質商法被害
防ごう！みんなの見守りの力で！！

日曜日
相談できます

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・オフの手続きの手順

- 1 契約書面を受け取った日を含めて8日以内（例外もあります）に、書面で通知します。
- 2 ハガキに書いて、両面をコピーします。コピーは大切に保管してください。
- 3 ハガキは「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。
- 4 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業者負担です。

ハガキの書き方の例

通知書

次の契約を解除します。

契約年月日 令和〇〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇〇円
 販売会社 株式会社XXXX 〇〇営業所
 担当者△△△△

支払った代金〇〇〇〇円を返金し、
 商品を引き取ってください。

令和〇〇年〇月〇日
 茨城県〇市〇町〇丁目〇番〇号
 氏名 〇〇〇〇

クーリング・オフができる場合・期間など 詳しくは消費生活センターへ

※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、契約してしまった場合などに利用できます。

特定商取引に関する法律では、事業者が訪問販売や電話勧誘販売をする際、「販売目的である」と最初に告げることが義務付けられています。また、消費者が勧誘を断った場合に、勧誘を続ける行為も禁止されています。



クーリング・オフ期間を過ぎていても、
専門の相談員が問題解決の方法を一緒に探します。
あきらめないで、まずは相談を！

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。

消費者ホットライン

茨城県消費生活センター

(土曜日・祝日、年末年始はお休みです)

〒310-0802 茨城県水戸市柵町1-3-1 水戸合同庁舎内

消費生活相談 受付時間 月～金曜日：午前9時～午後5時
日曜日：午前9時～午後4時(電話相談のみ)

局番なし ☎ **188**

☎ **029-225-6445**

いばらき消費生活ナビ 検索



消費生活センターってどんなところ？

本人だけでなく、家族やヘルパーなど周りの人からの相談や問い合わせも受け付けています。

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を配置し、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。

お金・キャッシュカードを要求する
電話・メールなどを受けたら**110番!**

オレオレナシ

ニセ電話詐欺
相談ダイヤル ☎ **029-301-0074**

24時間対応 茨城県警察本部

茨城県消費生活センター

☎ **029-225-6445**

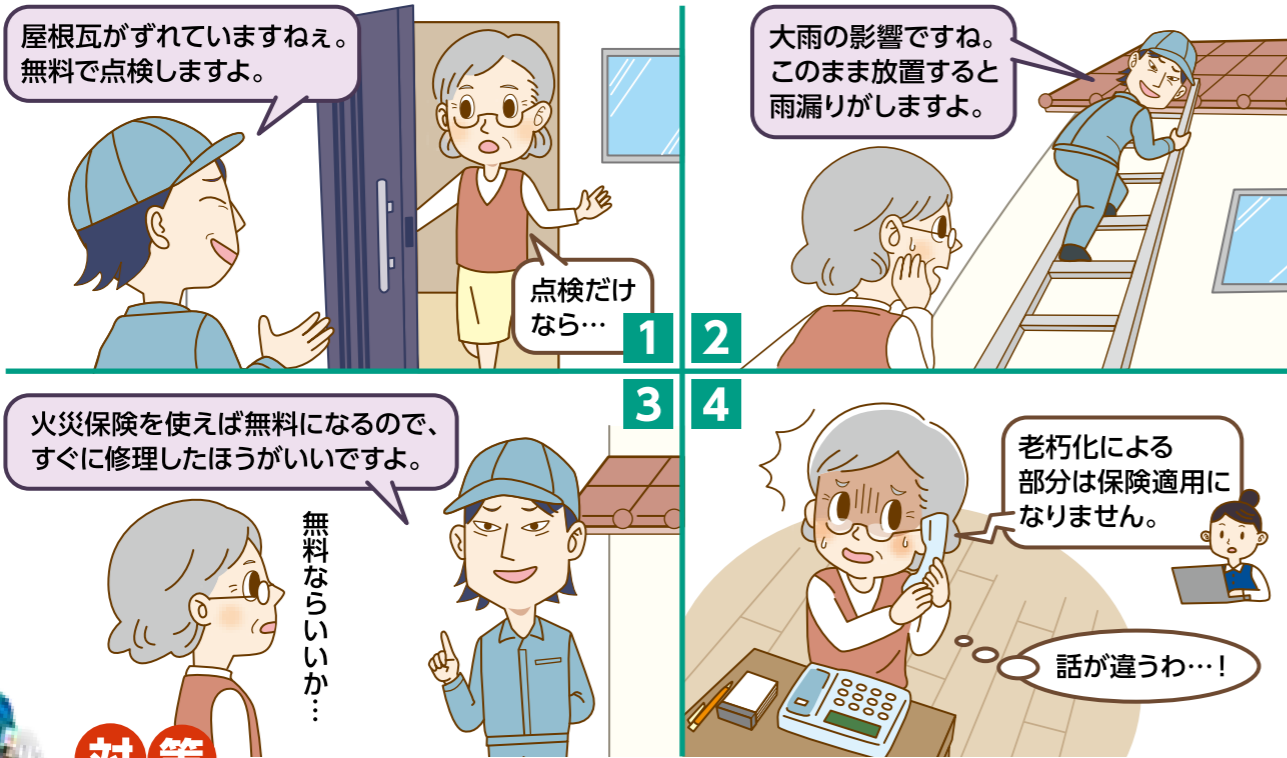
いばらき消費生活ナビ 検索

消費者
ホットライン 局番なし ☎ **188** お近くの消費生活相談窓口につながります

「あれっ?おかしいな?」と思ったら、ためらわず相談! 悪質商法をみんなで防止!

点検商法

「このままだと大変なことになる」など不安をあおる文句で契約を迫られた!



対策

- ◆その場で判断しない。
- ◆少しでもおかしいと思ったら、消費生活センターや身近な人に相談する。

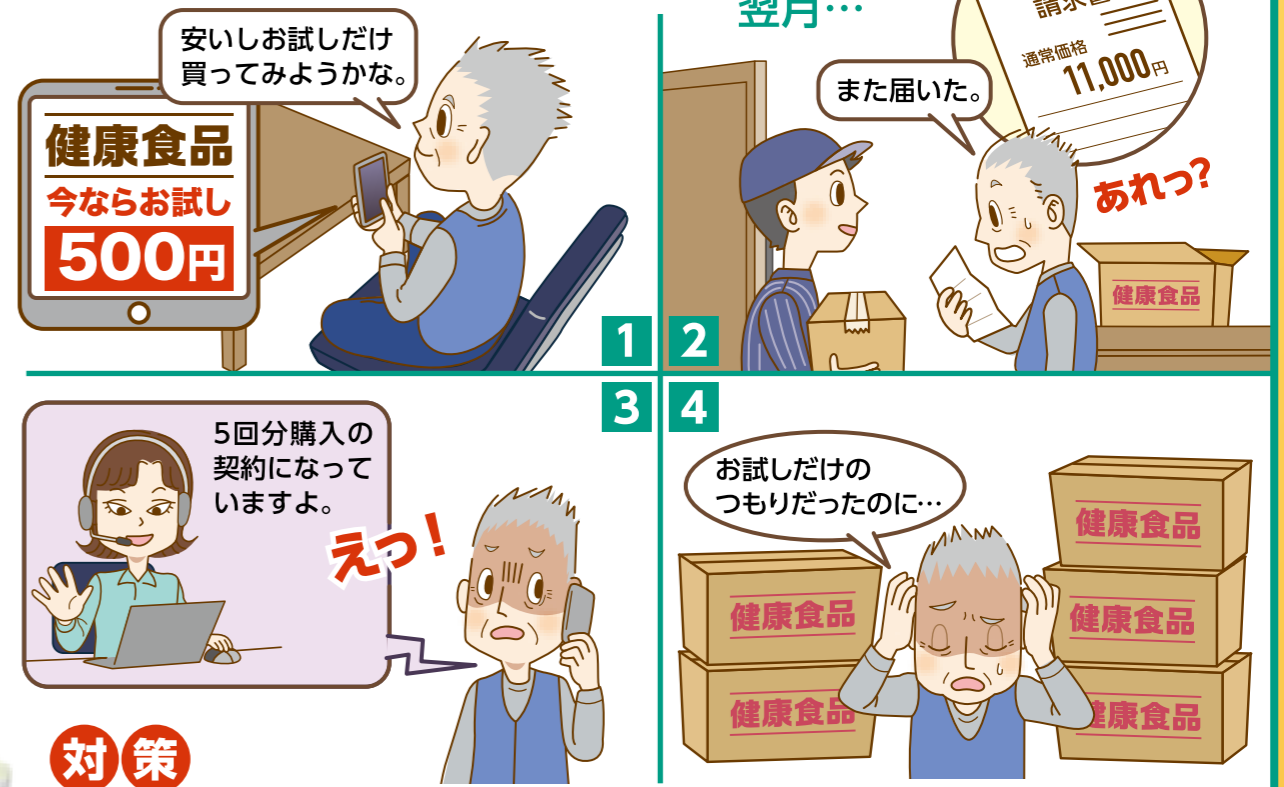
ここが見守りポイント!

- 見慣れない工業者がたびたび出入りしていないか気にかける。「本当に必要なの?」など周りからの声掛けで被害に気付くことも。

⚠ 外壁・床下などでも無料点検によるトラブルがあります。

通信販売トラブル

「お試し価格」で購入したら、「定期購入が条件」だった!



対策

- ◆SNSやネット上の「お得」「今がチャンス」などの広告を安易に信用しない。
- ◆通信販売で商品を購入する際は、注文する前に購入・返品条件をよく確認する。

ここが見守りポイント!

- 見慣れない商品が増えたり、定期的な同じ商品が届いていないか気にかける。
- ⚠ 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。

インターネット接続回線の契約トラブル

「安くなる」はずが、前より高額になった!



対策

- ◆事業者の説明をうのみにせず、契約内容をしっかり確認する。
- ◆必要がなければきっぱり断る。

⚠ 通信回線契約は、クーリング・オフ制度の適用がありません。電気通信事業法により「初期契約解除制度」などの類似した制度があります。

ここが見守りポイント!

- 見慣れない契約書や請求書がないか気にかける。

架空・不当請求

身に覚えのない請求がきた!



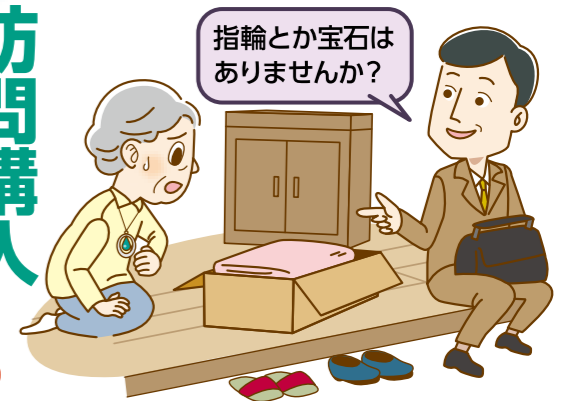
対策

- ◆相手の電話番号が記載されていても、絶対に連絡しない。
- ◆連絡してしまい金銭を要求されても、絶対に支払わない。

⚠ SMSのほか、はがきや封書を送りつける手口もあります。

訪問購入(押し買い)

「不用品の買い取り」のはずが、強引に貴金属を買い取られた!



対策

- ◆売るつもりのない品物の売却を迫られたら、きっぱりと断る。

⚠ いったん品物を渡してしまうと、取り戻すのは困難です。