

高齢者のための

元気に笑顔でくらす ～ 虎の巻 ～



前書き

高齢者の消費者被害が後を絶ちません。

悪質業者は、高齢者特有の“孤独”“健康”“お金”について不安をあおり、言葉巧みに近づき信用させるという手段を用いて、高齢者の財産を奪い取っていきます。また、高齢者は、暮らしの中で商品の事故にあう危険も高くなっています。

こうした高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者自身が消費生活に関する知識を深めるとともに、家族や地域、ボランティア等のネットワークで高齢者を見守ることが大切です。

岡山県消費生活センターでは、こうした見守り活動に、若者をはじめ多くの方々に参加してもらおうと、美作大学と連携して、高齢者向け消費者啓発パンフレット「元気に笑顔でくらす～虎の巻～」を作成しました。

美作大学生活科学部食物学科の学生の皆さんは、高齢者が安全で安心な生活を送れるようにとの願いを込め、「家庭経済論」の講義で学んだ内容をもとに、事例・対処法・イラストを作成し、提供してくださいました。消費者教育を受ける客体であった学生の皆さんが、消費者教育に關与する主体へと第一歩を踏み出し、消費者市民社会の形成に参加して下さったことは、意義深いことでした。

このパンフレットが、多くの方々に活用され、高齢者が安全で安心な生活を送ることのできる社会の構築に役立つことを願っています。

平成26年2月

岡山県消費生活センター

目次

大切なお金

- ・お金を支払うことって何？2

その「お金」大丈夫？

- ・訪問販売(点検商法) 3
- ・次々販売 4
- ・SF商法 5
- ・電話勧誘販売 6
- ・訪問購入 7
- ・劇場型投資詐欺 9
- ・送りつけ商法 11
- ・海外宝くじ 12

「お金」を支払う前に ひとりじゃないよ!

- ・セールストークに要注意! 13
- ・悪質商法から身を守る5カ条 15
- ・効果的なことわり方 16
- ・クーリング・オフ制度 17
- ・成年後見制度 18

こんなことにも気をつけよう 元気にくらすために

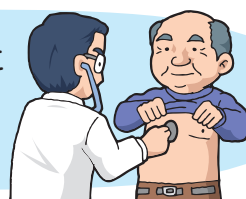
- ・食品の警告表示に気をつけましょう 19
- ・ユニバーサルデザインフードマークをご存じですか? 20
- ・暮らしの中の安全 21

お金を支払うことって何？

スーパーに行って、お惣菜を買ったらお金を支払う



病院に行って先生に診察してもらって、診察代を支払う



このお惣菜ください

「はい！150円です」

合意

成立

150円です



「はい！お惣菜です」



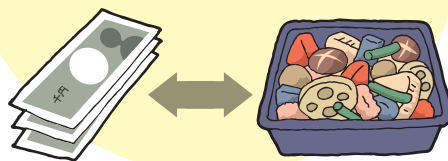
※お金に見合ったモノやサービスがもらえる

●自由にいろいろな契約をすることができます！



契約が成立すると

消費者は、「お金を支払う」義務があり、「商品やサービス」を受ける権利がある。事業者は、「商品やサービス」を提供する義務があり、「お金を受け取る」権利がある。



●支払う「お金」の金額は「商品やサービス」に見合ったものか？

チェックリスト

- その買おうとしている商品やサービスの内容が確定していますか？何を売り買いしますか？
- その買おうとしている商品やサービスは本当に実現が可能なものですか？それは本当にできることですか？
- 契約書面の内容と説明が違っていませんか？
- 「法律に違反するけど、内緒で」といわれていませんか？
- みんなが考えても許されない内容(公序良俗に反するもの)ではないですか？
- 支払いは大丈夫ですか？

自由にいろいろな契約ができますが、一度契約が成立すると、一方の都合だけで勝手に止めることはできません。でも、法律でその契約の無効を主張したり、取消しを主張しその契約をなかったことにできる場合があります。

困った時は、
相談をしましょう！

訪問販売 (点検商法)

! 「無料で点検します」、「今すぐ工事をしないと危ない」などと言われて、思わず高額な契約をしてしまった！



チェックリスト

- 本当にその工事が必要ですか？
- その工事について誰かに相談しましたか？
- 契約した日にすぐ工事をしていませんか？
- 前にも同じような工事をしていませんか？
- 契約を急がされていませんか？

クロスワード 1

よこ

「赤なら止まれ！」

〇〇〇〇機の色に気をつけよう！

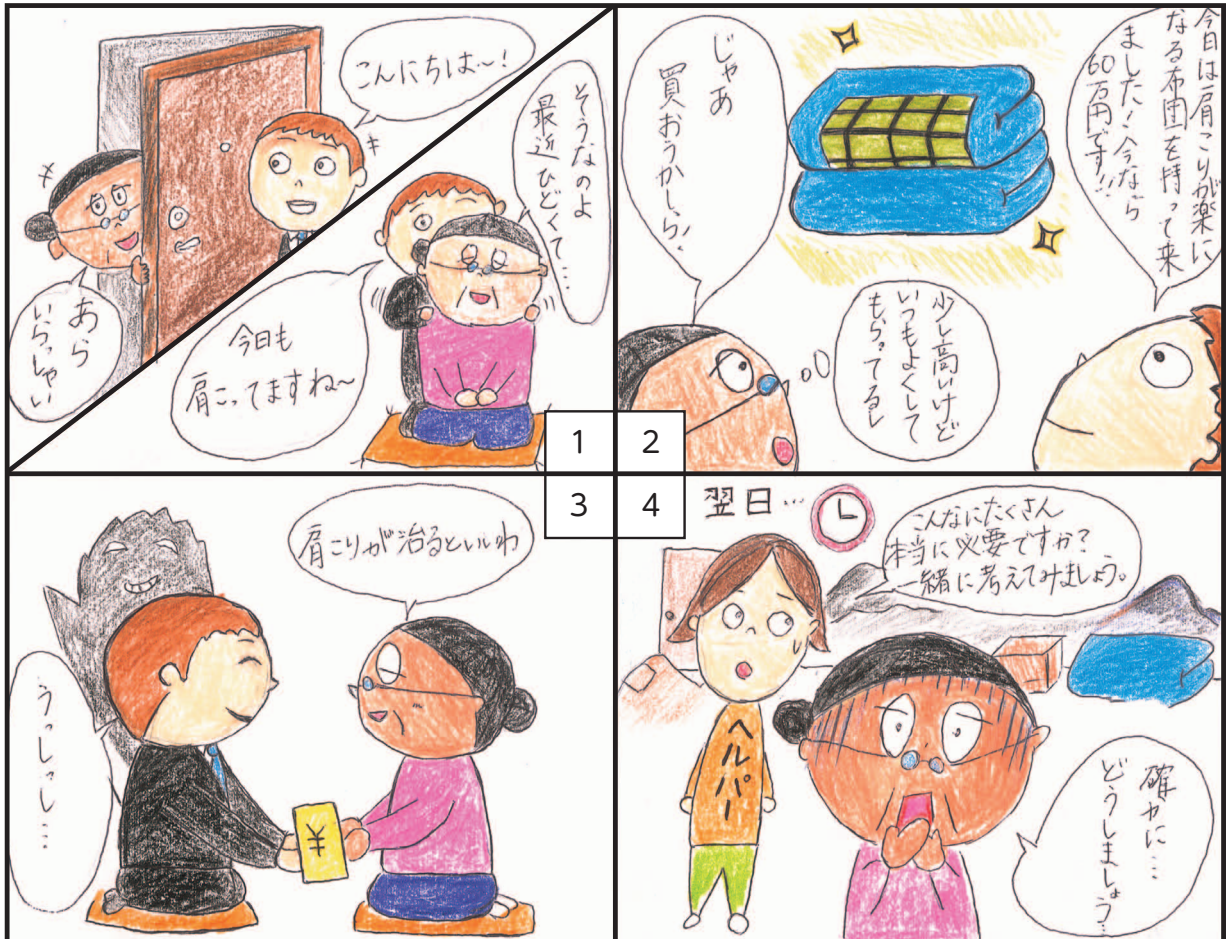
たて

誰か知らない人が家に来て、
商品を売るのは〇〇〇〇販売



次々販売

! “親切に” 話し相手になりながら必要のない商品やサービスを次々と販売して過剰な量の契約をした！



チェックリスト

- 本当にその商品が必要ですか？
- 親切にしてもらったから断りきれずにいませんか？



困ったときは

- な** にが あつたらすぐ相談、消費生活センターへ
- か** んがえて、それは本当？必要ですか？
- ま** だ間に合う！クーリング・オフができるかも

SF商法



「日用品を安く配っています」「無料で差し上げます」と言われて、締め切った会場に行くと、「はい！」「はい！」と手を挙げているうちに、必要ない高額な商品も買ってしまった！



チェックリスト

- 本当にその商品が必要ですか？
- 思わず手を挙げて買っていませんか？
- 家に帰って買わなければよかったと後悔していませんか？

クロスワード 2



よこ

北の大地の美味しい海産物。
〇〇を注文していると電話がかかり送られてくる。

たて

毎日を〇〇てきに過ごすためには運動が一番。

電話勧誘販売



販売事業者から電話がかかってきて、「注文を受けていた商品ができた」等言われ、覚えはないけれども了承してしまった!

あるいは、商品の説明を受け、断り切れずに了承してしまった!

チェックリスト

- 本当に以前注文した商品ですか?
- その商品は、あなたが欲しかった商品ですか?
- 「いいです」「けっこうです」とあいまいな返事をしていませんか?

注文した覚えがないものはハッキリと断りましょう。

→断ってもしつこく言ってくるようなら、電話を切ってしまうのも対処方法の1つです。



困ったときは

- こ**んな値段じゃなかった!
そんな時はすぐ消費生活センターに相談を!
- と**いかけられても、わからなければ電話を切ろう!
- わ**からなければ断ろう
- る**すばん電話の活用も!

訪問購入



「要らない物を買取る」、「不要な商品はないか」と商品を買取るという事業者が訪問してきて、高価な宝石や時計が二束三文になった！後で連絡しようとしても書類をもらっていないので連絡先がわからない！



チェックリスト

- あなたが買って欲しいと訪問を依頼した事業者ですか？
- 売ろうとしている物品は本当に必要ないものですか？
- 古物商許可証を見せてもらいましたか？
- 契約書面は受取りましたか？
- クーリング・オフ期間中は、物品の引渡しを拒むことができるのを知っていますか？

クロスワード 3

よこ

指にキラリ！！
光り輝く○○○の指輪

たて

兄や弟などを○○○○○
と呼ぶ



こんなことが禁止されました

- ①訪問購入で飛び込みの勧誘
- ②査定を頼まれ訪問した時でも、査定以外の勧誘
- ③しつこい勧誘
- ④買取る物品の種類を明示しない勧誘



法律で購入事業者はこんなことを守らないといけなくなりました

- ①事業者の氏名を告げる
- ②「○○(物品を特定)を買取る」のように何をしにきたかを明確に告げる
- ③勧誘してもよいか確認する
- ④断られたら帰らないといけない



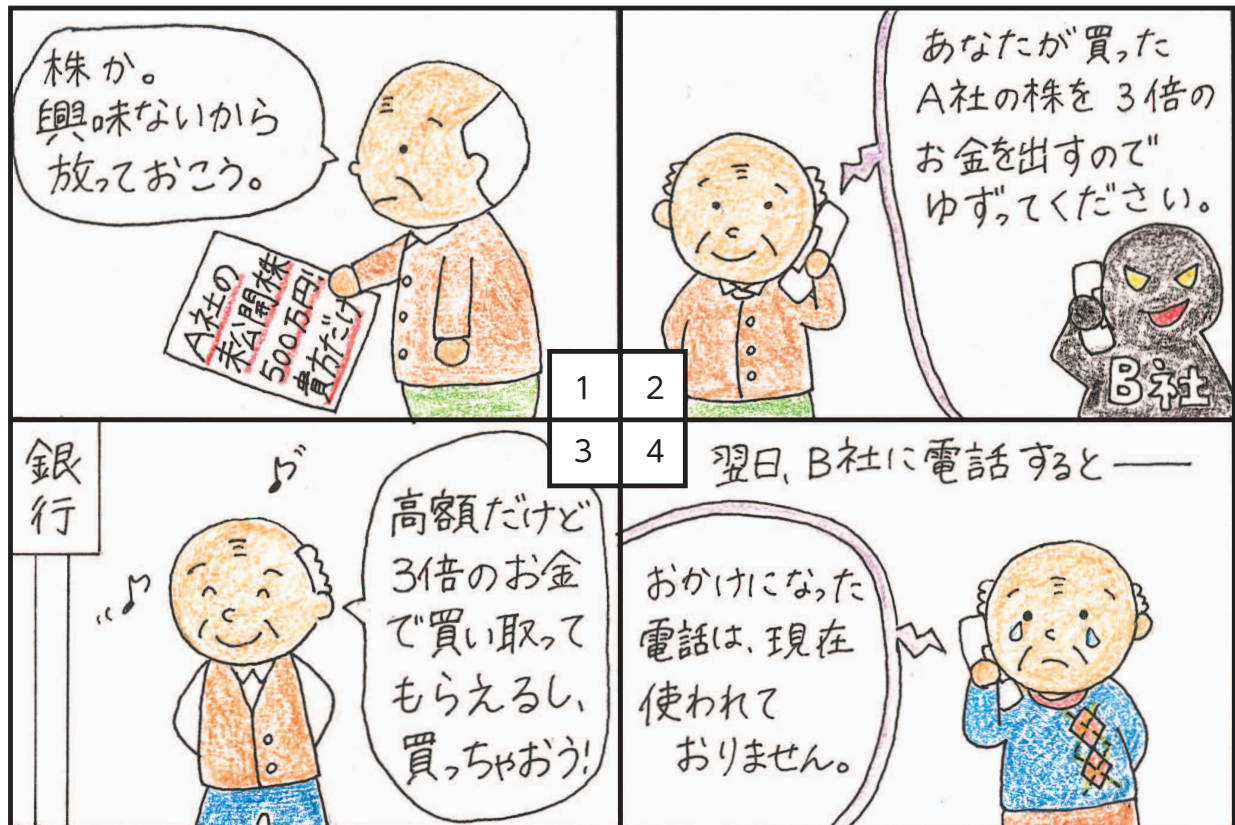
困ったときは

- み** んなでその契約を考えよう！
- ま** ずは相談、消費生活センターへ
- も** し契約が成立していても、クーリング・オフができるかも
- り** がいけない契約は、してはいけない駄目ですよ！

劇場型投資詐欺



「貴方だけ特別に選ばれた」「誰でもは購入できない商品」「昔の損を取戻してあげる」と電話がかかってきて、書類が送られてきた。その後、「代わりに買って」「数倍の値段で買取る」「被害回復の為に商品を購入して」…と言われお金を支払ったら…



チェックリスト

- あなただけ特別と言われていませんか？
- 誰にも言ってはいけないと言われていませんか？
- 誰かの代わりに買って欲しいといわれていませんか？
- 高い値段で買取るといわれていませんか？
- お金の受け渡しを急かされていませんか？
- お金の支払が振込以外ではないですか？

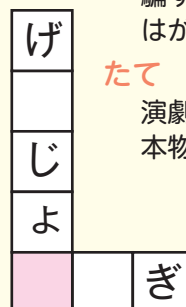
クロスワード 4

よこ

因幡の白○○○。
騙すと身ぐるみ
はがされちゃうね！

たて

演劇は○○○○○で
本物を観るのが一番！



注意

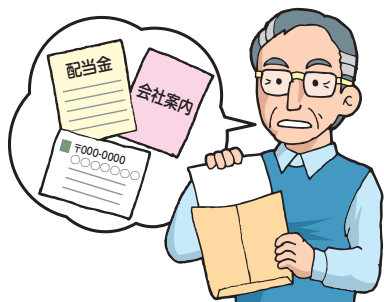
あなたは何にお金を支払っていますか？

うたい文句のパターン

代理購入

自分は購入する資格がないので、代わりに買ってくれたら高く買い取る

- 封筒が届いた人の名前でしか購入できない
- 封筒が届いた49人しか購入できない
- 投資家なので購入できない
- ラッキーなあなたしか購入できない



代理申請型

お金は払うので代わりに申込みだけすればよい

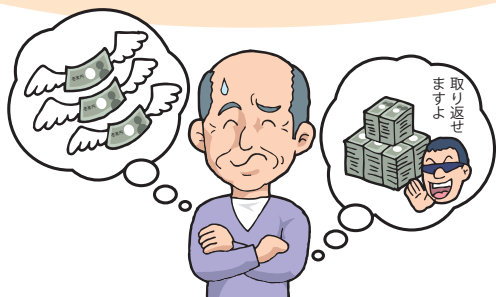
- 申込書をFAXするだけで〇〇〇円差し上げます
- 電話でまだ申込みができるか確認して



被害回復型

過去の損失を取戻すことができる

- 破産管財人だが配当金を受取って欲しい
- 過去の被害を取戻すために政府保証の社債を購入しないとイケない
- 配当金を受取る手続きを代わりにする
- 代わりに損害賠償手続きをする



恫喝型

不審に思っただけで申込みを止めようとする脅かす

- 証券取引委員会の査察を受けて逮捕される
- 国税庁が目を付けている
- 今やめると大きな損害が発生して裁判になる



困ったときは

- そ** れ本当？すぐに信用しないで消費生活センターに相談しよう！
- う** まい話は要注意！
- だ** れかに相談しましたか？
- ん** ？不思議に思うことが大切！

送りつけ商法

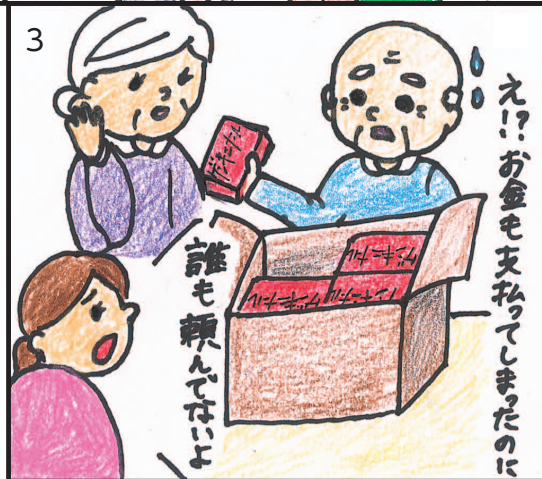


注文した覚えのない商品が突然送られて来て、配達した事業者から代金の支払いを求められたり、配達された商品の箱の中に現金書留の封筒が入っていた。

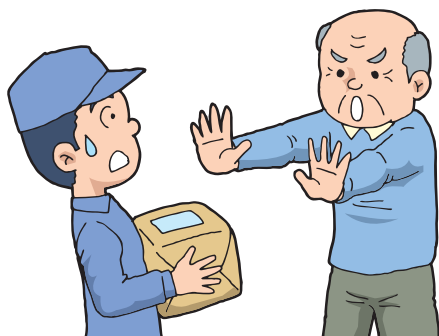


注文した覚えのない商品を一方的に送りつけられたときは...

受け取り拒否をすることが必要です！
心当たりのない商品は、しつこく言われても受け取らないようにしましょう。



もし受け取ってしまったら...



クロスワード 5




| | | |
|---|---|---|
| | た | |
| | | |
| か | | ず |
| | く | |
| | | |

よこ ○○○○儲かる、そんなギャンブルは危険だよ

たて 1等7億円の年末ジャンボ ○○○○

海外宝くじ

! 宝くじを買った覚えがないのに「当選しました」と封書が届いた。

| | |
|--|---|
| <p>ある日、1通の手紙が届いた。</p>  | <p>賞金を受け取る権利は、<u>3日後</u>になくなります!! 申し込み料 <u>1万円</u> だけで <u>3億円</u> が手に入ります! 申し込まれる方は、別紙に住所、氏名、銀行の口座番号等を記入の上、ご返送を</p> |
| <p>1万円の申し込み料で3億円!? 申し込まんと損じゃな!!</p>  | <p>3 4 しかし、賞金は何日経っても振り込まれませんでした。</p> <p>申し込まなかったらよかった1万円が...</p>  |

チェックリスト

- 当選する権利を受取るためのお金ではないですか？
- クレジットカード番号を記入していませんか？
- 数千円で高額賞金が当選すると書いていませんか？
- 海外宝くじではないですか？



困ったときは

- た** のんだ覚えがないものは受取り拒否を！
- し** ばらく開けずに(14日)保管する！
- か** くにんして覚えがなければ消費生活センターに相談を！
- め** につく場所に消費生活センターの電話番号を
- る** ールを守らない事業者は無視をする！

セールストークに要注意！

誰でも歳を重ねていけば、身体に不安や悩みがあるものです。その健康上の不安に付け込んで「このままではどんどん悪くなる！」「これを飲めば（使えば）必ず良くなる！」と巧みな言葉を使って高額な健康食品や医療器具を売りつける商法が増えています。



これさえ飲めば
長生きできます

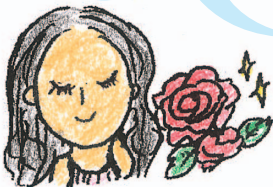
病気が治ったという
お手紙をたくさん
頂いてます！

⇒個人の見解で、病気が治ることを保証するものではないことに注意



こんな
セールストーク
には…
要注意！

有名人の〇〇さんも
愛用して病気が治った



今なら
あなただけに
特別価格で
販売しています！



⇒本当にあなただけ？

危険です！
このままだと
命が危ないですよ！
⇒不安を煽るような言葉

万病に効くので、
**がんも治すことが
できます！**
⇒本来は禁止されている
薬事的効果をうたう



クロスワード 6



よこ

元気になる自分を〇〇〇〇して思わず注文した！

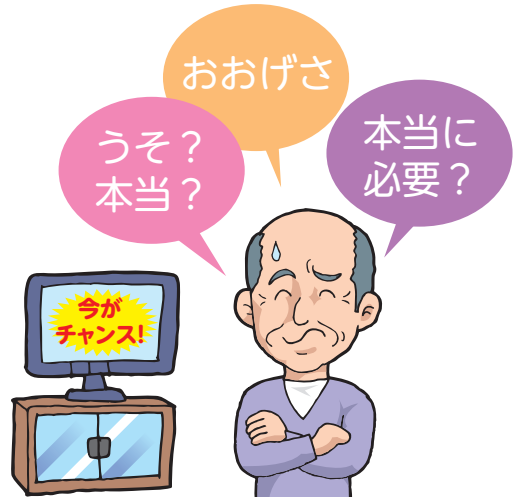
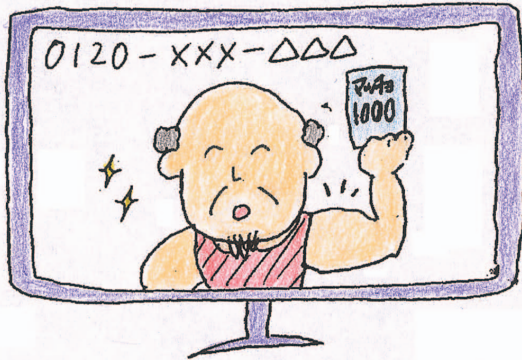
たて

米を発酵させてお汁に使う〇〇を売る電話がかかりびっくり！

テレビやラジオなどの セールストークにも 気をつけよう！

これのおかげです！

人生変わった！
元気にすごせています！
もう手放せません！



通信販売には、返品特約を記載することが義務付けられています

返品特約の記載事項

- ① 返品可否
- ② 返品期間等の条件
- ③ 返品時の送料負担の有無

これらを広告に表示していない場合には商品受け取り後、**8日以内**に返品（契約解除）できます！

健康食品などを購入する時 契約の危険信号

～気付いたときにすぐ対応を！～

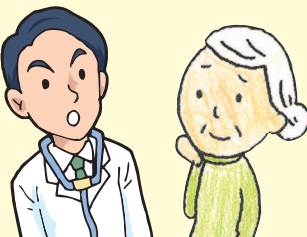
怪しいと思ったら

- 自分の健康上の悩みなどは明かさない
- 「いいえ」と、はっきり断る勇気も大切です！



契約する前には

- 信頼できる商品なのか、もう一度確認する（掛かりつけの医師に相談する）
- はじめから一度に大量購入しない！



契約してしまったら

- クーリング・オフ制度を利用して解除する
- 困ったときには近くの消費生活センターに相談する



※通信販売には、クーリング・オフ制度は適用されません。

悪質商法から身を守る5カ条



トラブルにあったらすぐに
消費生活センターに相談を! →

効果的なことわり方



買いません



必要ありません



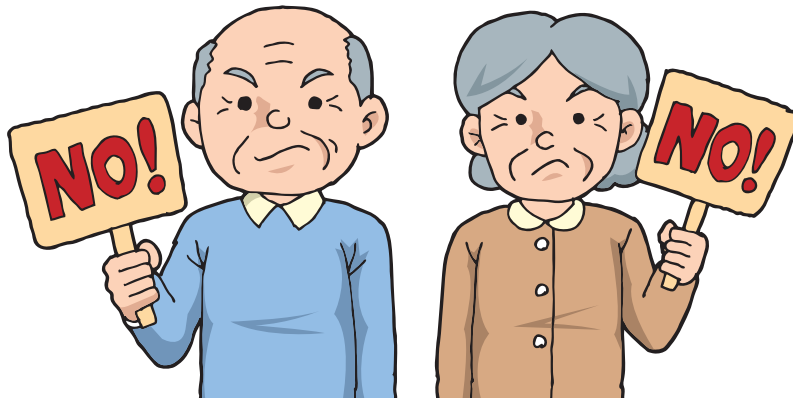
二度と電話をしないでください



お帰りください



知りあいに同業者がいます



各ページにある①～⑥のクロスワードパズルを完成させて□（ピンクの部分の文字）を組みあわせると、どんなことばになる？

まずは、 !

消費者ホットライン

0570-064-370

「お金」を支払う前にひとりじゃないよ！

クーリング・オフ制度

不意打ちの勧誘や複雑な契約の場合に冷静な判断や契約内容の理解ができないまま契約してしまった時でも、一定の期間内であれば無条件で契約を解除できる制度です。



クーリング・オフできる!?

- 契約が成立している。
- 契約してから8日以内である。（場合によっては20日間）



クーリング・オフをしよう!

- ① 販売店あてにはがきを書く。
(必ず書面で通知する。)
- ② はがきの両面をコピーして
証拠書類として保管する。
- ③ 特定記録郵便または簡易書留で送り、
記録は保管する。



はがきの書き方

□□□□□□

販売会社の住所

〇〇販売株式会社
代表者様

契約解除通知

契約年月日 平成〇年〇月〇日
商品名 〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇円

上記日付の契約は解除します。
支払い済みの〇〇〇〇円を返金
して下さい。商品は引き取って
ください。

平成〇年〇月〇日
(契約者住所)
〇市〇町〇丁目〇番地
(契約者氏名)
〇〇〇〇

おもて

うら

成年後見制度

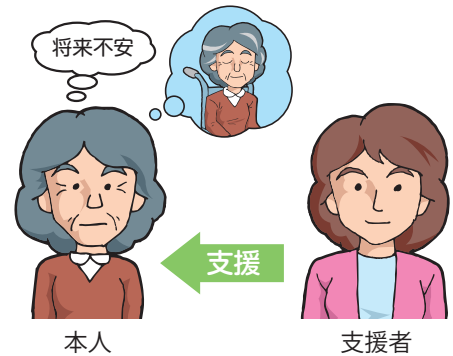
私たちは市民社会という競技場で、相手の動きに合わせて判断したり、戦略を考えたりしながら上手にプレーすることができる能力を持っています。このような能力を行為能力と呼びます。

でも、行為能力が弱くなって自分で判断することができなくなったら…

任意後見制度

現在、行為能力が十分あって問題なく判断できる状態の人が、将来の自分に備えて利用する制度

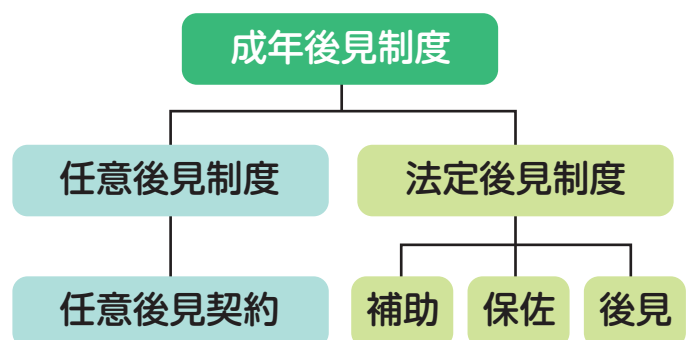
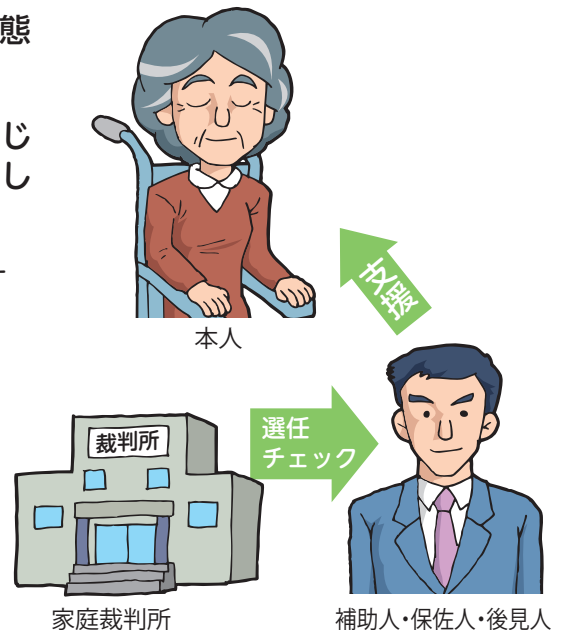
- 自分の選んだ人に、自分が判断する能力が不十分になった時のことを頼んでおく
 - ①身上監護の事務：身の回りに関する契約を代わりにする
 - ②財産管理：預金の管理、不動産等財産の売買契約や賃貸借契約などを代わりにする



法定後見制度

もう既に行為能力が不十分な状態にある方を保護・支援する制度

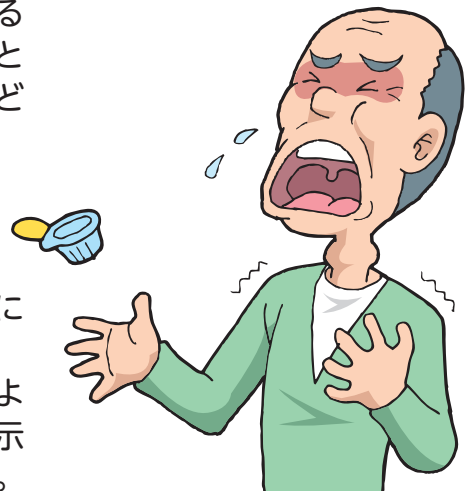
- 家庭裁判所に申立てをすると、判断する能力に応じて家庭裁判所が適任と認める人を成年後見人等として選びます
 - ①補助人：判断する能力が**不十分な**方を保護・支援する人
 - ②保佐人：判断する能力が**著しく不十分な**方を保護・支援する人
 - ③後見人：判断する能力が**常に欠けている**方を保護・支援する人



食品の警告表示に気をつけましょう

トラブルの事例

子供や高齢者がこんにやく入りゼリーをのどに詰まらせる事故が発生し、のどに詰まらせた人が亡くなる、ということがありました。そして、商品は一時、販売が中止されるなど問題になりました。



事故防止のために

包装紙の注意表示をよく確認したり、食べやすい大きさにして勢いよく吸い込まずに食べましょう。

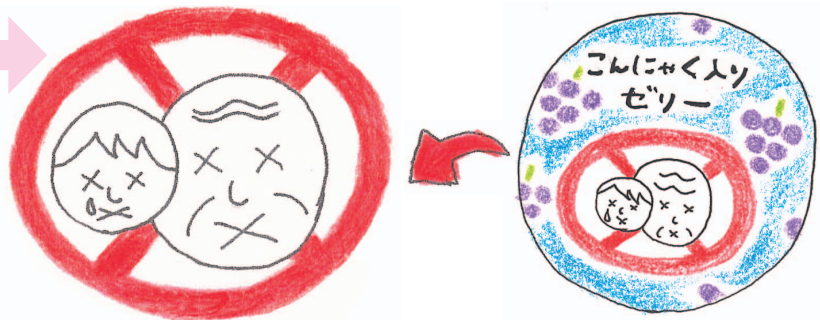
食品の包装にも、製品の特性に関する警告表示がされるようになりました。警告表示は消費者の見やすいところに表示されているので、商品を選ぶときには注意してみましょう。

お願い

**小さなお子様や
高齢者の方は
絶対にたべないで
ください。**

本品は弾力性があり、そしゃく力の低い小さなお子様や高齢者の方はのどに詰まる恐れがあります。

このようなマークを
参考にしましょう。



例えば…
こんにやく入りゼリーの包装

他にも、このような
ものに注意が必要で
す。



包装は

はずして!



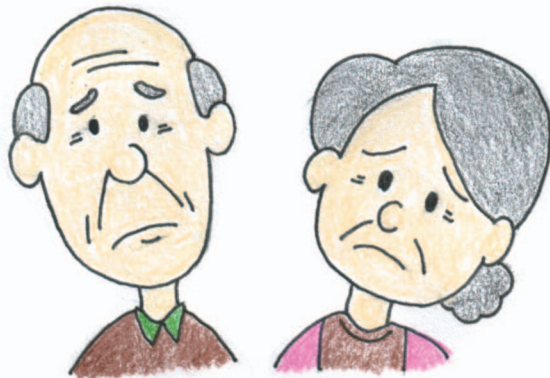
包装紙がついたままの薬を飲んでしまう事故が多く発生しています。薬を飲むときには、包装紙がはずれているかよく確認しましょう!

ユニバーサルデザイン フードマークをご存じですか？

最近、こんなことはありませんか？

チェックリスト

- あまり食欲がない。
- 固い物が食べにくくなった。
- 口に入れた物を飲み込みにくくなった。
- 便秘をしやすくなった。
- 味の濃い食べ物が好き。



このマークを、

ユニバーサルデザインフードと
いいます。

日常の食事から介護食まで幅広く使える、食べやすさに
配慮した食品に付けられています。



ユニバーサルデザインフード

区分1

かむことが
辛くない

区分2

歯ぐきで
つぶせる

固さによって4つに
区分されています

区分3

舌で
つぶせる

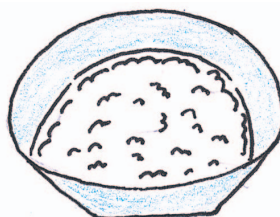
区分4

かまなくて
よい

また、
食後の歯磨きも
忘れないように
しましょう！



このような商品が販売されています！



おかゆ



ゼリー



かきたま煮



肉じゃが

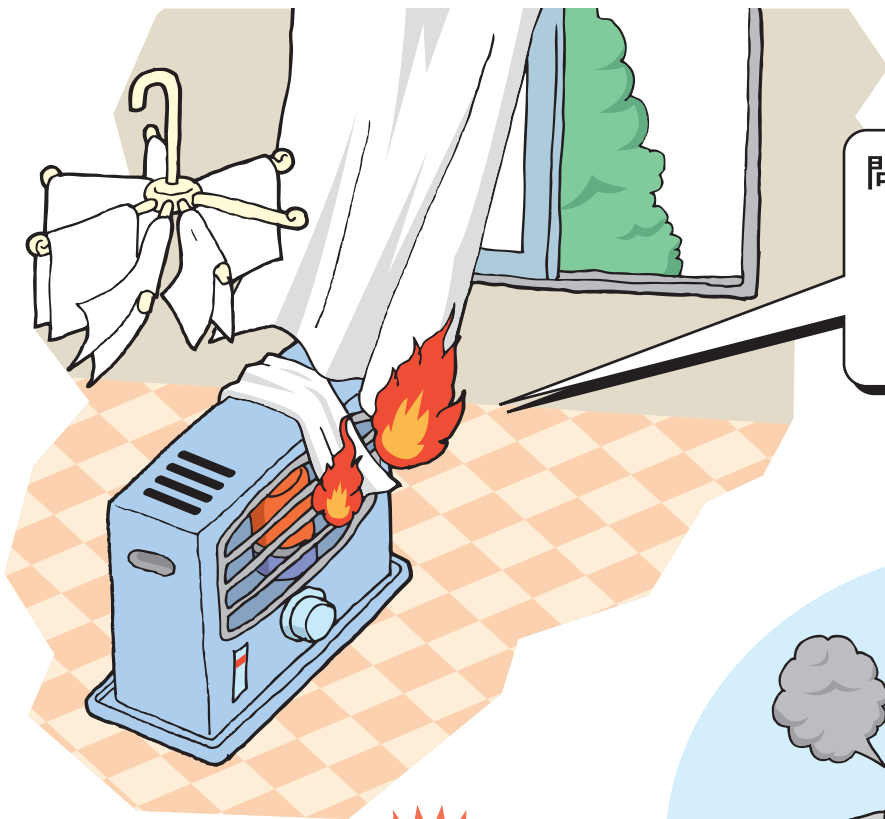
このような商品を生活に取り入れて、
食事を楽しみましょう！

暮らしの中の安全

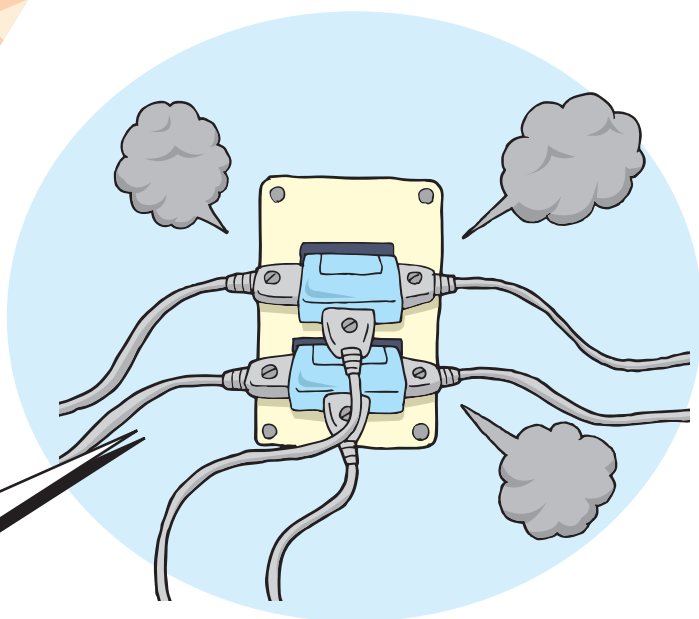
毎日の暮らしの中の危険です！
どこがまちがっていますか？



問①石油○○○○の周辺に洗濯ものやカーテンなど、燃えやすいものがないように注意しましょう



問②○○足配線をすると、発熱して発火する危険があるので、注意しましょう。

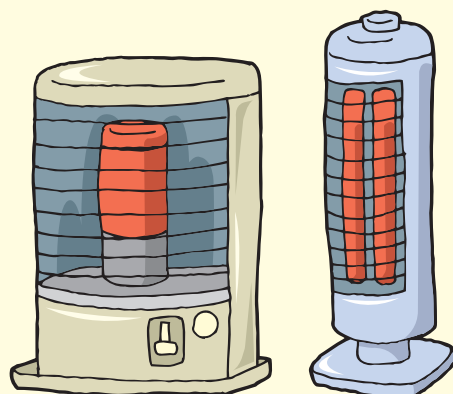


ひと言メモ

発煙・発火のおそれのある製品に注意!

ハロゲンヒーターや石油ストーブなど、火災を引き起こす危険のある不具合が認められる製品を回収（リコール）しています。

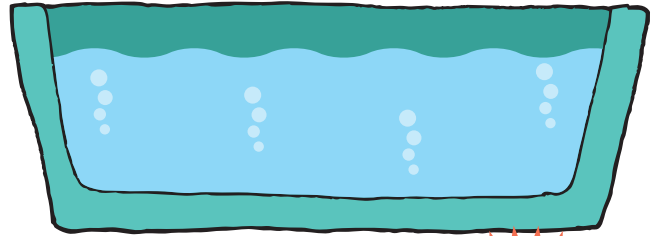
おかしいと思ったら、直ちに使用を中止して、メーカーや最寄りの家電店に、相談してください。





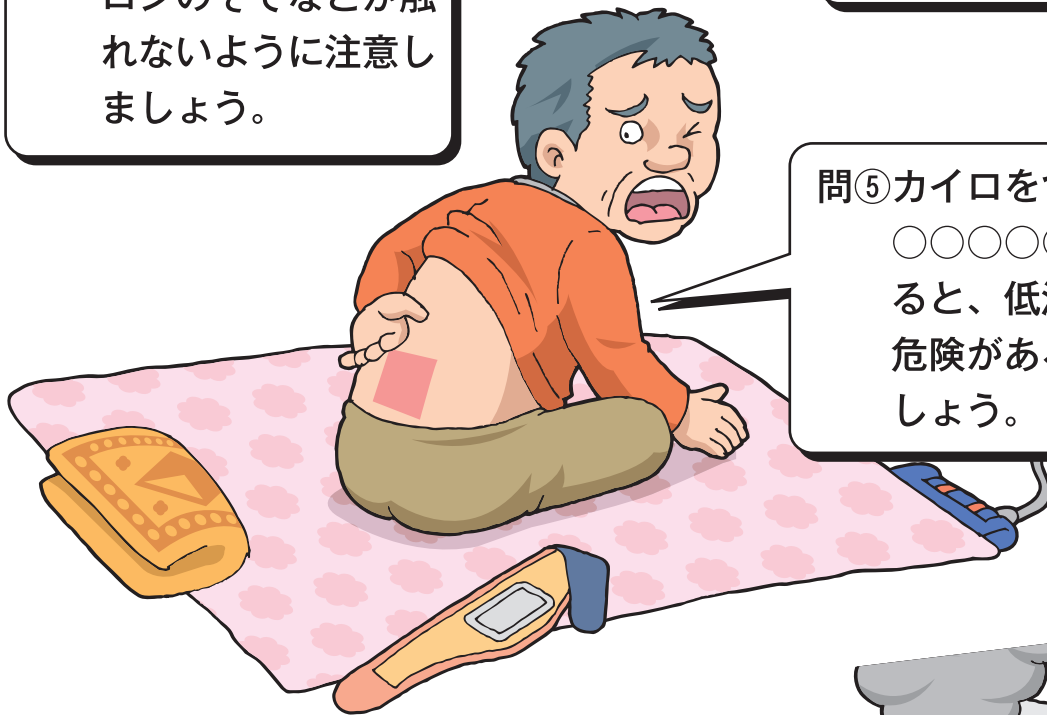
火災

問③ガス○○○を使用する際は、衣服やエプロンのそでなどが触れないように注意しましょう。



けが

問④コラーゲン入りやゼリー状の○○○をお風呂に入れると、すべりやすくなるので注意しましょう。

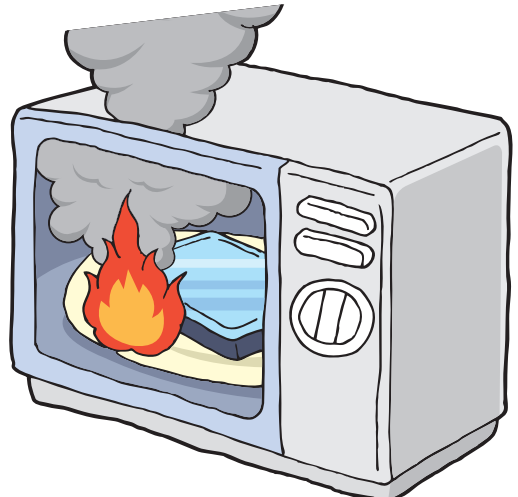


問⑤カイロをつけたままホット○○○○を長時間使用すると、低温やけどを起こす危険があるので、注意しましょう。

火傷

火災

問⑥電子○○○で、食品を長時間加熱したり、食品カスを残したまま加熱すると、出火の原因になるので、注意しましょう。



■センター案内図

岡山県消費生活センター



交通機関等

路線バス

JR岡山駅前から

- ・岡電バス「笹ヶ瀬」「万成」方面行き「跨線橋東」下車、北へ徒歩約6分
- ・中鉄バス「半田山ハイツ」「芳賀佐山団地」「国立病院」方面行き「跨線橋東」下車、北へ徒歩約6分
- ・宇野バス「山陽団地」方面行き「番町口」下車、西へ徒歩約5分

天満屋バスセンターから

- ・岡電バス「三野」「妙善寺」方面行き「番町口」下車、西へ徒歩約5分

徒歩

JR岡山駅前から約15分

困ったときは一人で悩まずに
身近な消費生活相談窓口にもまず相談を

局番なし **188** (消費者ホットライン)

相談無料
秘密厳守

岡山県消費生活センター

〒700-0807 岡山市北区南方2丁目13-1

岡山県総合福祉・ボランティア・NPO会館(きらめきプラザ)5階

相談専用電話 ▶ (086)226-0999 FAX(086)227-3715

相談受付日時 ▶ 火曜日～日曜日 9:00～16:30
(年末年始と祝日を除く)

岡山県消費生活センター・津山分室

〒708-8506 津山市山下53 岡山県美作県民局相談室内

相談専用電話 ▶ (0868)23-1247

相談受付日時 ▶ 月曜日～金曜日 9:00～12:00 13:00～17:00
(年末年始と祝日を除く)

監修：矢吹香月(消費生活専門相談員・博士(法学))
協力：美作大学生活科学部食物学科三宅元子研究室