

民生委員のみなさん

消費生活センターへご相談ください！



日頃より小諸市政に関しまして、ご理解・ご協力をいただきありがとうございます。

小諸市消費生活センター（小諸市役所市民課）では、市民の方からの「消費者トラブル」に関する相談を受付けております。令和3年度、当センターで受け付けた相談193件のうち70件、全体の約3割が高齢者の方の消費者トラブルに関する相談でした。

高齢者の方本人が「悪質商法の被害に遭っている」ということを認識せず、契約を繰り返してしまう、被害に遭っていることに気づいていても、「怒られる」「恥ずかしい」と誰にも相談しない、「頼れる人がいない」と、誰にも相談できない、といった理由でトラブルの発見が遅れ、深刻な被害になる傾向があります。

そのため、高齢者の方々の消費者トラブルを防ぐためには、ご本人に情報提供を行い、問題意識を高めてもらうことはもちろんですが、周りの方々に「見守り」を行っていただくことが大切です。

被害早期発見・解決のためにも、ご本人が消費者トラブルで悩まれている様子等がありましたら、小諸市消費生活センターまでご相談ください。また、本冊では消費生活センターの役割と高齢者に多い消費者トラブルの情報をお届けいたしますので、ご活用いただけますと幸いです。

小諸市消費生活センター（小諸市役所市民課内）

1.小諸市消費生活センターとは？

～消費者トラブル、一人で悩まずご相談ください！～

小諸市消費生活センター（市役所 1 階市民課内）

相談受付 8：30～16：00（土日祝日除く）

☎ 0267-31-5100（センター直通）

休日はこちらへお電話を

国民生活センター休日相談 10：00～16：00

☎ 局番なし 188



消費生活センターとは

消費者トラブルについて、小諸市民が無料で相談できる窓口です。全国の各市町村が設置しています。消費生活相談員という、資格を持った専門の相談員がトラブル解決のためサポートします。

消費者トラブルとは

例えば、「心あたりのない商品が届いた」「お試しで 1 回だけと思って契約したら、次々と商品が届いた」「突然家に来た人に『今だけ安く修理できる』、と言われリフォームの契約をしたが高額だった」

などの、消費者が事業者からモノを購入したり、サービスを利用した際に生じる消費生活上の問題の

相談の流れ ～お電話またはセンター窓口にて受付を行っています～

まず、氏名・住所・電話番号・年齢などをお聞きします。

次に、状況把握のため、本人に、いつ・どこで・誰と契約したかなどの経緯や金額など、詳しくお話をお聞きします。

※契約書やパンフレットなど関係書類がある場合は、お手元にご用意の上ご相談ください。

相談員が、聞き取った内容を整理し、相談者の意向にそった解決方法はあるのか考えます。

そして解決のためにどうすればよいのかアドバイスします。例えばクーリング・オフできる内容であれば、ハガキの書き方・出し方をお伝えしたり、一人で書くのが難しい場合はお手伝いもします。

相談者の方へのお願い

「ご本人がこれからどうしたいのか」という意向に沿った解決方法を探すので、出来る限りご本人からの相談をお願いしています。ご本人同席の元、ご家族・ご友人などの方からの相談もお受けしています。

次のような問合せや要望にはお受けできません

- ・個人間、家族間のトラブルや労働問題に関する相談
- ・事業者の方からの事業上の問題に関する相談
- ・特定事業者の信用性に関する問合せや指導
- ・相談者の代理人になること 等



民生委員の皆さんへお願いしたいこと

消費者トラブルに巻き込まれている様子がある場合、ご本人から消費者トラブルの相談を受けた際は、すぐに小諸市消費生活センターに相談してください！

消費生活センターでは「広報こもろ」「健康達人区らぶ」などで、高齢者の方へ消費者トラブルの情報を提供し、注意を呼びかけていますが、普段から交流のある地域の方に「見守り」「声かけ」を行っていただくことが大切です。

“おかしいな？”と思ったら・・・

声かけ・事実確認

さりげない声かけ、問い詰めず寄り添った声かけを！

「新しく買われたのですか？」「リフォームされたのですか？」「最近〇〇の被害が多いそうですよ」「センターに相談できますよ」等。

消費生活相談の案内・つなぎ

本人へ相談の案内をし、相談の意思確認を行う。

本人にセンターに「相談したい」という意思があれば、消費生活センターへご連絡を！
ご本人からの相談が基本になりますが、ご家族や民生委員さんからの相談もお受けできます。

2.なぜ、高齢者の

「見守り」「声かけ」が必要なのか？

次のような理由から、高齢者本人の心がけだけでは、消費者トラブルは防げません。被害の早期発見・解決のためにも、ご本人が消費者トラブルで悩まれている様子がありましたら、小諸市消費生活センターまでご相談ください。

理由 1

悪質な業者が 高齢者を狙っているから

多くの高齢者が「孤独」「お金」「健康」という3つの不安（3K）を抱えています。

悪質業者は、話し相手になるなど親切にし、高齢者を信用させて高額な商品を購入させたりします。



理由 2

判断能力が低下し、高齢者自身が 被害にあっていることに気づかないから

優しい言葉で誘う営業マンを信じてしまい、自分が被害にあっているということを認識していない場合があります。

また、被害に気づかないことから契約を切り返し、被害が深刻化することがあります。



理由 3

高齢者本人が相談しないから

消費者トラブル被害にあったことに気づいていても、「人に知られるのが恥ずかしい」「家族に怒られそう」などと考え、誰にも相談しないケースも少なくありません。



理由 4

相談できる人が側にいないから

一人暮らし・夫婦のみの世帯が増加し、被害にあっても「頼れる人がいない」「子どもに迷惑はかけられない」と、誰にも相談しないことがあります。



3.消費者トラブルに悩んでいるサインとは？



長野県消費者被害防止キャラクター モシカっち

以下の「消費者トラブルに悩んでいるかも？判定チェック表」を参考にしてください。

「消費者トラブル」か否かの判断に迷った際も、センターへ相談してみてください。消費者トラブルでなかった場合や、必要な場合はセンター以外の専門の相談窓口をご案内させていただきます。

皆さんの「気づき」が、「高齢者の抱えている困りごと」の解決の手助けになる可能性があります。

消費者トラブルに悩んでいるかも？ 判定チェック表

家の様子

見慣れない人がひんぱんに出入りしていないか

Ex.事業者や営業マン風の人が入り出している。普段見たことのない車が家の前に停まっている。

家に見慣れないもの、新しい商品がないか

Ex.新しい電化製品や給湯器等の新しいモノがある。

同じ送り主の未開封のダンボールや封筒が多量にないか

見積書や契約書、名刺など不審な書類はないか

カレンダーに見慣れない事業者名の書き込みがないか

不自然な工事を繰り返している様子がないか

Ex.以前も外壁を工事していた様子なのに、また工事をしている様子がある。

Ex.生活に支障が出るほど傷み、張替えが必要な様子ではなかったのに廊下が綺麗になっていた。

本人の様子

いつもより元気がない、落ち込んでいる様子はないか

定期的にお金をどこかに支払っている様子はないか

Ex.振込書の控えや請求書がたまっていないか

生活費が不足したり、お金に困っている様子・言動はないか

Ex.急に節約を始めたり、お金を貸してほしいと相談される

急に羽振りがよくなっていないか

いつも電話を気にしている様子はないか

業態のよく分からない店や会場に頻繁に出入りしている様子はないか

※何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じる場合は、小諸市地域包括支援センター(Tel0267-26-2250)へご相談ください。

4.高齢者に多い消費者トラブル

点検商法



「近くで屋根工事をしていたら、お宅の瓦が傷んでいるように見えた。無料で点検させてほしい」と業者が訪問してきた。点検後、業者が撮影したという屋根の映像を見せられ「このままでは危ない」「今なら安く工事ができる」と言われたので、不安になり、修理の契約を結んだ。全部で80万請求されたが、知人から「高額すぎないか」と指摘された。

このほかにも、点検で屋根に登った際、屋根に打ちつけてある「釘」を引き抜き、壊してから写真をとり、消費者を不安にさせ契約を迫った、悪質なケースもあります。

通信・電気関連

光回線

大手通信会社のサポートセンターを名乗る事業者から「電話を光回線からアナログ回線に戻さないか」「今より安くなる」と電話があった。誰もネットを利用しないので、安くなるならと思い契約した。しかし、その後生活サポート代金として、毎月5千円、アナログ戻しの手数料を4万円引き落とされていることが分かった。確認すると1年縛りでサポート契約をしているとのことだった。解約を申し出ると、今解約するとキャンセル料が発生すると言われた。

大手通信会社か、安心だ！

大手通信会社、サポートセンターの者です！



電気

知らない電力会社から、「今よりも電気料金が安くなる。電気料金の明細を教えてください」と電話があった。よく分からずに言われるまま検針票に書かれた番号などの情報を伝えると、封書が届いた。数日後、「書類は届いているか」と電話があり、そこで初めて封書は電気契約の切り替え手続きの書類であったこと、1週間前の電話で契約の申し込みをしたことになっていたことが分かった。

催眠商法



販売員の子
いい子だから
断れないな...



「商品の宣伝を聞いて無料で商品がもらえる」と知人に誘われ、会場に出かけた。販売員の話が楽しく、何度か通っていたら、2ヶ月の間に布団や磁気治療器、下着などの購入を次々に勧められ、契約してしまった。自分だけ部屋に呼ばれて勧誘されたり、「あなたのため」などと言われたりして、断りきれず買ったこともある。購入時は頭金の支払いだけなので、高額だという意識はなかったが、「場所を移転する。残額を支払って」と言われて初めて、総額が500万以上だと分かった。生命保険を解約し、貯蓄と併せて支払った。商品を返品するので、返金してほしい。

訪問販売



高齢の母親が、1年間で11件、約500万のリフォーム工事を契約させられていた。屋根の修理工事、板金、風呂などすべて同じ業者と契約している。他業者に見積りをとったところ、割高な契約をさせられているようである。

訪問購入

手元がない！
クーリング・オフもできない！



「不用品などなんでも買い取る」と女性から電話があり、来訪してもらった。業者の男性は用意しておいたものはざっとみただけで、「貴金属はないか」と聞いてきた。「ない」と答えると「絶対になにもないか。うそになるよ」などとあまにもしつこく言われ、仕方なく金のネックレスなど4点見せたところ「それを売ってほしい」と言われた。断ったが男性の様子が怖かったし、なかなか帰ってくれないため、売却し2万円ほど受け取った。冷静になると大切な物を売ってしまった、という後悔が強くなり、数日後「返してほしい」と連絡したが、「すでに手元がないし、クーリング・オフはできない」と断られた。

定期購入



ネットの広告を見て、特別価格約3,000円的美容液を購入した。肌に合わず使用をやめていたが、商品が再び届き、定期購入だと初めて気づいた。すぐに事業者へ解約と返品を申し出たが、「発送日の10日前までに申し出ないと対応できない」と言われた。2回目の商品は1万円以上でとても高い。申し込み時には、定期購入だと分からなかった。どうにかならないか。

定期購入のトラブルは、ネット通販だけでなく、テレビショッピングでもあります。

テレビショッピング

❗ 返品不可



テレビショッピングで、「1週間以内返品可能」と言っていたマッサージチェアを購入した。うまく使えないため、返品を申し出たが「通電した商品は返品できない。テレビ画面でも表示している」と言われた。番組を録画していたので、確認したところ、最後に小さな文字で表示されていたが、気づかなかった。使用しないと使い心地は分からない。返品したい。

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」制度を活用しましょう！

「クーリング・オフ」とは、訪問販売や電話勧誘などで契約してしまっても、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。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。

お困りの「消費者トラブル」はクーリング・オフできるのかなど詳しくは消費生活センターへご相談ください！



長野県消費者被害防止キャラクター モシカっち

クーリング・オフのハガキの書き方

契約解除（申込み撤回）通知書

契約（申込）日 令和元年5月18日

商品・役務名 羽毛布団がいみん 2組

契約金額 700,000円

販売会社名 信州生活株式会社
(担当者名) 信州 一郎

上記の契約を解除します。
すみやかに支払済みの100,000円を返金し、
商品を引き取ってください。

令和元年5月22日

(契約者)
住所 長野県小諸市●●●▲▲番地▲
氏名 □□ □□

3 8 4 8 5 0 1

(代表者名) 信州生活株式会社
(販売会社名) 〇〇県〇〇市3丁目3番3号
(販売会社住所)

代表取締役 長野 太郎 様

特定記録

契約書面
を受け取って
から8日以内
に通知を！

クーリング・オフのポイント

- ・コピーをとって「特定記録」もしくは簡易書留で郵便局から出してください。
ポストへ直接投函しないでください。
- ・信販会社宛てにも出す場合、裏面は同じように記入してください。
- ・代表者名が分からない場合、記載不要です。(代表者 様と記載してください)
- ・契約金を支払っている場合は、空いているスペースに、口座番号・銀行名・支店名・名義人も記載してください。契約金の支払をしていない場合は、「すみやかに支払い済みの～」を二重線で削除してください。

小諸市消費生活センター
(市役所1階市民課内)

0267-31-5100
相談受付時間 平日 8:30~16:00

休日はこちらへご相談ください！
国民生活センター休日相談

泣き寝入りは「いやや！」
局番なし 188
相談受付時間 10:00~16:00