



社会福祉法人

札幌市社会福祉協議会

わたしの生き方セミナー いつまでも自分らしく～終活2022～

ここが危ない！シニアの消費者被害 ～事例でわかる傾向と対策～

講師 原 琢磨(消費者支援ネット北海道・事務局長)

日時 2022(令和4)年7月27日午前10時～

キレイ痩せコース | WEB限定 | 毎月先着200名様限定商品

【初回送料無料】

通常価格

~~3,280~~円(税別)

70%
OFF

一日当たり約32円

980(税別)円

今ならたった980円ではじめられる！ご注文から最速で翌日にお届け！

Natural Original Smoothie.

70%
OFF

980円で購入する！

初回 送料無料

【今なら70%OFFの980円】

・こちらのキレイ痩せコースは毎月自動お届けコース
(2回目以降は通常価格3280円+税)となります。

・一定期間続けてお飲みいただくことで、お客様により効果を実感いただく事を目的としており、最低5回5ヶ月以上の継続をお約束頂いております。

出典:KCCNのHP公表
資料

本日お伝えしたいこと

- ① 「必ず騙されます」
- ② 「被害に遭わない／できるだけ小さくする」
ための傾向と対策
- ③ 一緒に見守りに参加しませんか？

本日お伝えしたいこと

- ① 「必ず騙されます」
- ② 「被害に遭わない／できるだけ小さくする」
ための傾向と対策
- ③ 一緒に見守りに参加しませんか？

「必ず騙されます」

事業者は「プロ」 → 「必ず騙されます」
騙される方に落ち度はありません。

「こんなうそくさい話に騙されたのかねえ(笑)」×

→ 明日のあなたです。

「なんでこんな話に騙されたの！！」×

→ 言うてはいけません。

「必ず騙されます」

どうしたらいいのか？

騙される前提で 事前の対応 をとっておく

騙されても 被害を最小限 にとどめておく

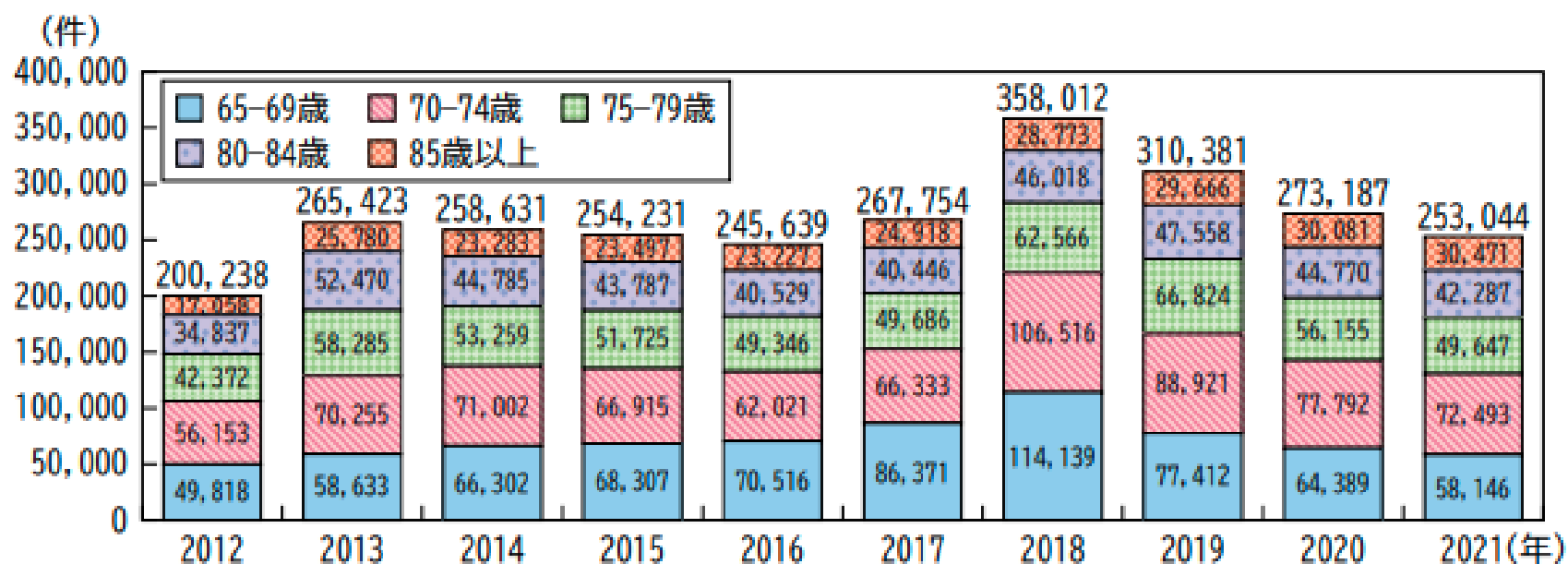
騙された！というときの 初動と相談窓口

本日お伝えしたいこと

- ① 「必ず騙されます」
- ② 「被害に遭わない／できるだけ小さくする」
ための傾向と対策
- ③ 一緒に見守りに参加しませんか？

傾向と対策

図表 I-1-3-8 高齢者の消費生活相談件数の推移



(備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2022年3月31日までの登録分)。
2. 契約当事者が65歳以上の相談。

傾向と対策

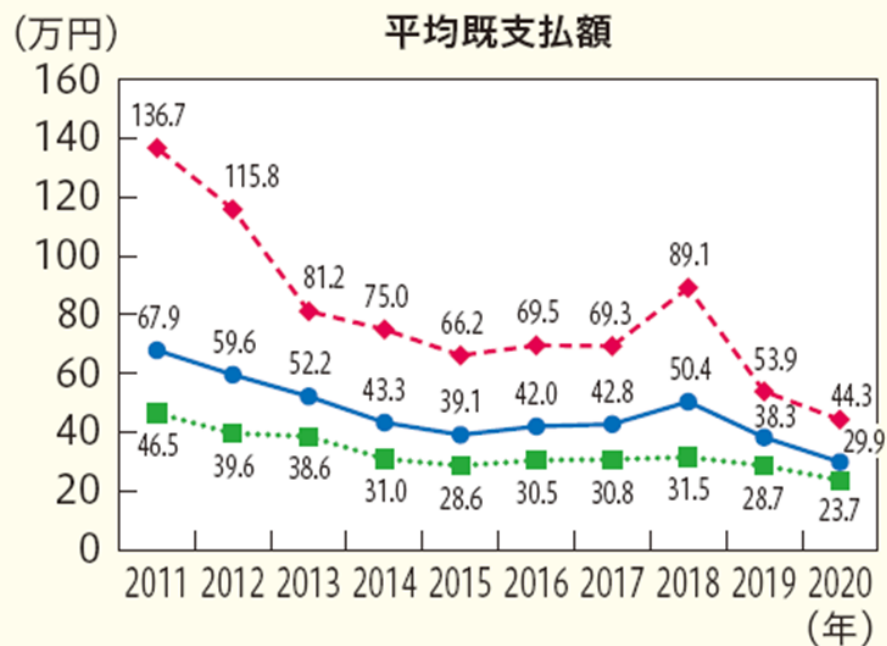
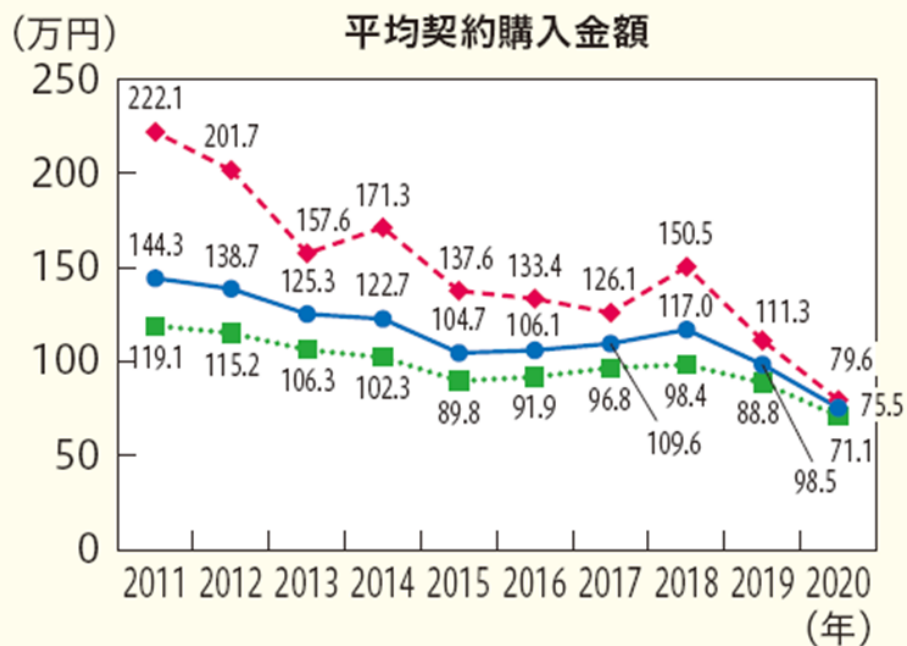
順位	50歳代		60歳代		70歳代		80歳以上	
	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数	商品・サービス	件数
	総件数	95,287	総件数	87,304	総件数	89,887	総件数	53,947
1	商品一般	8,195	商品一般	9,278	商品一般	10,963	商品一般	5,092
2	不動産貸借	3,724	工事・建築	3,537	工事・建築	4,308	工事・建築	3,600
3	他の健康食品	3,072	インターネット接続回線	2,658	携帯電話サービス	3,101	他の健康食品	2,017
4	工事・建築	2,873	アダルト情報	2,494	役務その他サービス	2,868	修理サービス	1,624
5	インターネット接続回線	2,433	携帯電話サービス	2,223	インターネット接続回線	2,724	役務その他サービス	1,607
6	携帯電話サービス	2,361	不動産貸借	2,214	修理サービス	2,209	新聞	1,558
7	フリーローン・サラ金	2,328	役務その他サービス	2,171	アダルト情報	1,921	携帯電話サービス	1,438
8	基礎化粧品	2,245	基礎化粧品	2,074	他の健康食品	1,882	インターネット接続回線	1,337
9	頭髪用化粧品	2,052	他の健康食品	1,972	電気	1,667	電気	1,182
10	アダルト情報	1,832	フリーローン・サラ金	1,971	フリーローン・サラ金	1,666	固定電話サービス	1,143

- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2022年3月31日までの登録分)。
 2. 総数には、年齢が無回答(未入力)も含まれる。
 3. 品目は、商品キーワード(中位)。
 4. 2021年4月から同年12月までの消費生活相談情報を集計。

出典:令和4年版 消費者白書

傾向と対策

図表I-1-3-3 平均契約購入金額・平均既支払額の推移

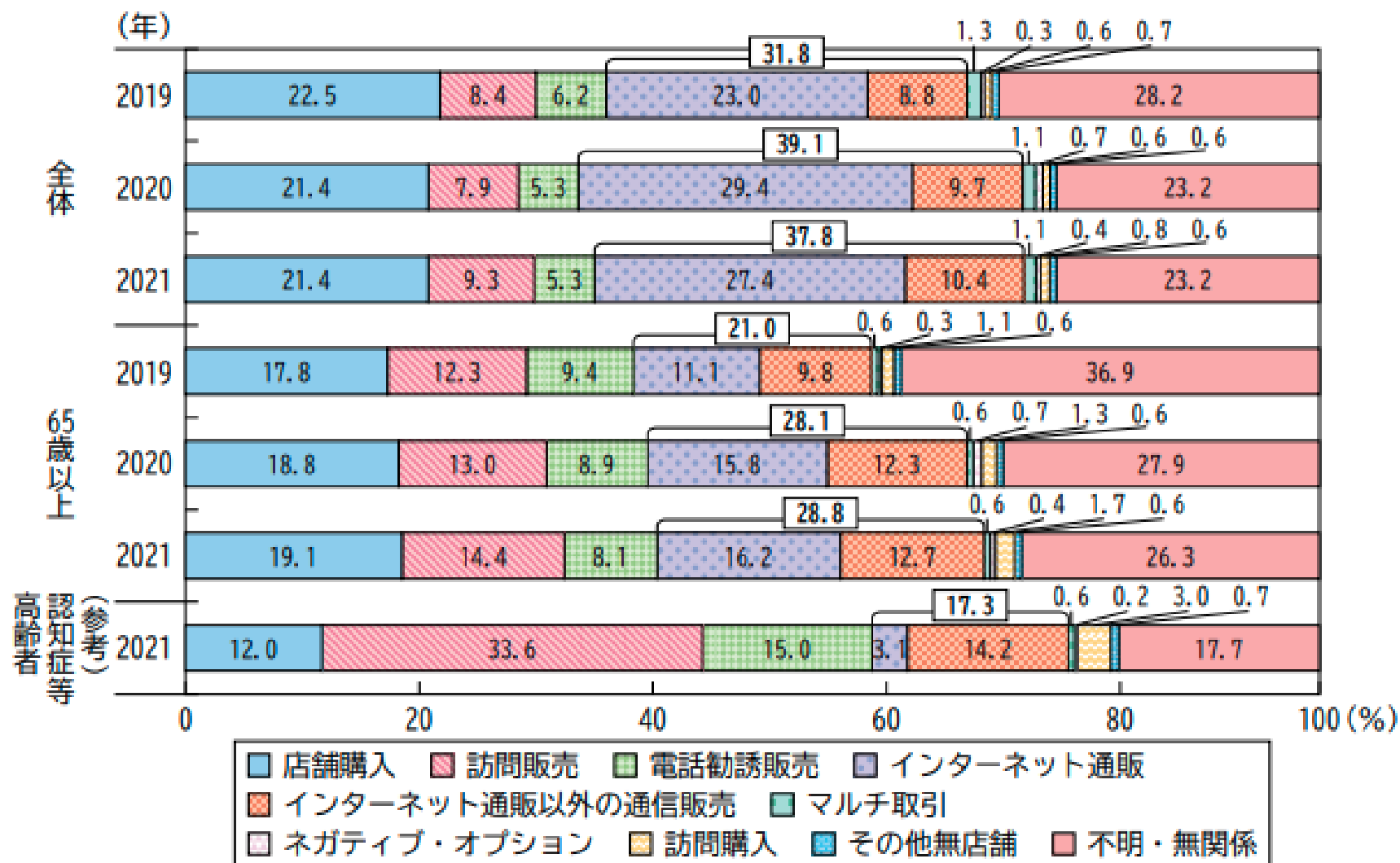


● 全体 ◆ 65歳以上 ■ 65歳未満

(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報 (2021年3月31日までの登録分)。

図表 I-1-3-11

消費生活相談の販売購入形態別割合の変化



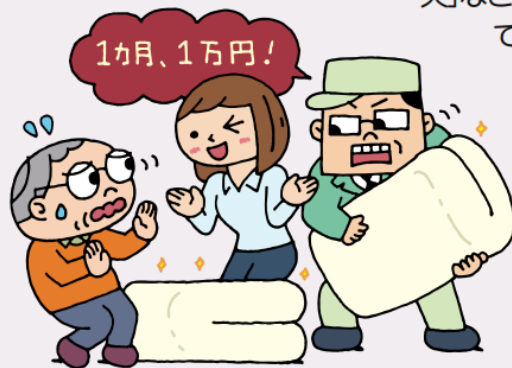
- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2022年3月31日までの登録分)。
 2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、例えば、インターネットサイトを利用したサイト利用料や、インターネットゲーム等も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に入るため、データの見方には注意が必要。

傾向と対策

訪問購入／訪問販売

見守り 新鮮情報

突然「布団を見せてほしい」と女性が訪問し、**家に上がり**「汚れている体に悪いので新しく購入したほうがいい」と**しつこく**勧めてきた。断って帰ってもらったが、しばらくして**男性と一緒に羽毛布団**を持ってきた。断っても「**ひと月1万円**の支払いだから大丈夫」などと勧誘され、**根負け**して承諾してしまった。



クレジット会社の書類を書くときに初めて、**総額が約40万円**と高額であることを知った。解約したい。
(70歳代 男性)

点検商法

見守り 新鮮情報

「近くで屋根工事をしていたら、お宅の**瓦が傷んでいる**ように見えたので**点検**したい」と業者が**訪問**してきた。**点検**した後、業者が**撮影した瓦の映像**を見せられ、「かなりひどい。このままでは**雨漏り**

するかもしれない。**すぐに工事**をしたほうがいい」と言われた。迷っていると、「たまたま今日この地域に来ているので**今でないと契約出来ない**と**せかされ**、約**40万円**の契約をしてしまった。不安になって、やめたいと連絡したが、「もう**キャンセルは出来ない**」と怒鳴られた。
(70歳代 女性)



傾向と対策



- ・最近多いのは「サポート系」
- ・訪問販売／訪問購入
 - ① 不意打ち
 - ② 密室・強引さ
- ・予防→**ステッカー**
- ・被害に遭ったら
→クーリング・オフ

傾向と対策

光卸し／アナログ戻し

見守り 新鮮情報

大手電話会社の子会社を名乗る事業者から、「2020年以降**アナログ回線が廃止**される。今の電話が**使えなくなる**ので光回線に**切り替え**ないか」と電話がきた。不審に思い断ったが、この会社の言っていることは**本当なのか**。(70歳代 女性)



送り付け商法

見守り 新鮮情報

自分の**留守中**に自宅へ**海産物販売業者**から電話があり、妻が出た。業者は自分の**住所と名前**を知っており、「以前カタログギフトで海産物を注文した人へ連絡している。**ズワイガニ**を6日後に**代引きで送る**」と言われ、妻は**事情がわからず**承知したという。**帰宅後**に妻から話を聞き、電話の着信履歴に残っていた番号へ電話し、「**注文を取り消したい**」と伝えたところ了承された。**キャンセルできたが不安**だ。(60歳代 男性)





トップページ	お知らせ・紹介	安全なくらし	交通安全	申請・手続き	相談・問い合わせ
災害情報	メディアライブラリー	サイトメニュー			

特殊詐欺に遭わないために



特殊詐欺被害防止には 留守番電話 が有効です！

特殊詐欺のほとんどは、突然の電話から始まります。

犯人は巧みな話術で語りかけてきますので、電話を受けた方は、犯人の話に聞き入り、冷静さを失ってしまうため、そのまま騙されてしまうケースがほとんどです。

そうならないためにも、誰でも簡単にできる対策として、自宅の電話を、在宅時であっても常に留守番電話に設定し、電話の相手を確認することが被害防止に極めて有効です。



- 電話に出ると冷静さを失って、相手のペースに乗せられてしまいます。
- 留守番電話にセットしておけば、犯人は声が録音される事を嫌がって、電話を切ります。
- 連絡が必要な相手には、以前から自分で控えている電話番号に架け直してください。
- 留守番電話の内容を聞いて、少しでも「おかしい」と感じたら、迷わず110番通報してください。

○ 特殊詐欺撃退メッセージを公開しています。

特殊詐欺被害防止のため、北海道・大学生等ボランティアネットワーク参加校である北海道教育大学札幌校の在学生の協力をいただいて、留守番電話用の特殊詐欺撃退メッセージを作成しました。

ご自宅の留守番電話機能付き電話機に録音するなど、ご活用ください。

○ 撃退メッセージ（ボタンを押すとメッセージが流れます）

「この電話機は、詐欺被害防止のため留守番電話にしております。恐れいりますがお名前とご用件をどうぞ。」

男性の音声



(WAV形式262KB)

女性の音声



(WAV形式275KB)

- ・電話による特殊詐欺
- ・電話勧誘販売への対応



留守番電話

電話が鳴る前に警告！出る前に確認
自動着信前警告&自動聞いてから応答

出典：シャープ(株)

買った時設定済み

着信音が鳴る前に警告するので、気付かないうちに迷惑電話を撃退できます。また警告されても電話を切らない相手には、名前を確認する自動メッセージを流します。

「警視庁 犯罪抑止対策本部」「大阪府警 特殊詐欺対策室」のアドバイスを受け開発した機能です



この通話は防犯のために録音されます。...

切らない相手には...

ただ今、振り込め詐欺対策モードになっています。あなたのお名前をおっしゃってください。*1

傾向と対策

・電話勧誘販売の問題点

- ① 不意打ち
- ② 事業者が見えない
強引さ

→クーリング・オフが
使えます。

特定商取引法の改正により、届いた商品は、
現在は、**即時処分が可能**となっています。

・送り付け商法



契約は成立していません

- ① 承諾しない
・代金払わない
- ② 事業者が
引き取らない

→到着日から**2週間**を
経過したら保管不要

傾向と対策

インターネット通販: 定期購入

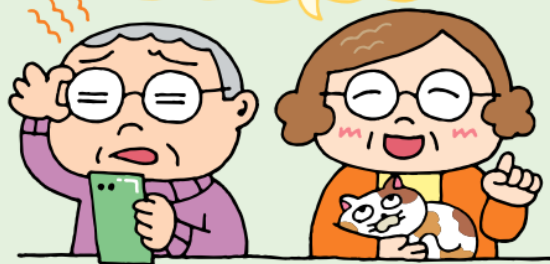
見守り 新鮮情報

ネットの広告を見て、**特別価格** 約3千円の美容液を購入した。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付いた。すぐに事業者**に解約と返品**を申し出たが、

「発送日の10日前までに申し出ないと

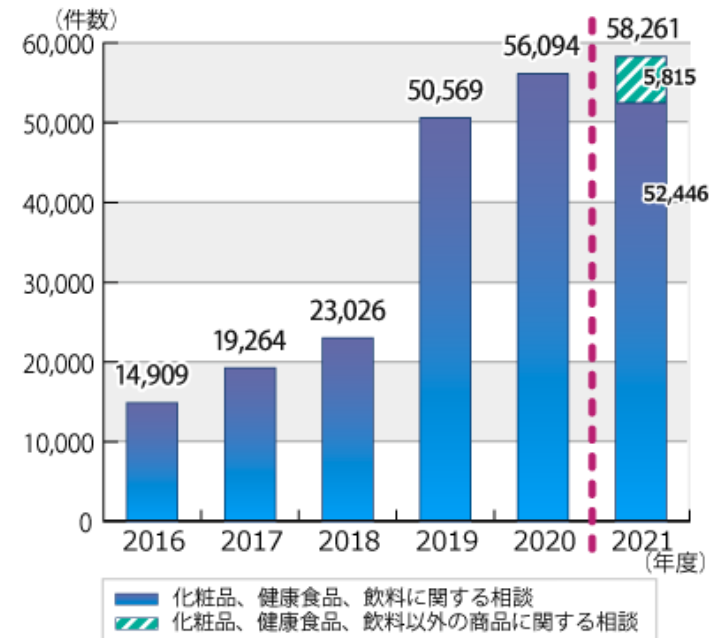
対応できない」と言われた。2回目の商品は1万円以上でとても高い。申し込み時には、定期購入だと分からなかった。どうかならないか。
(60歳代 女性)

契約内容を
確認してね!!



©Kurosaki Gen

図. PIO-NET (注) にみる通信販売での「定期購入」に関する相談の推移



出典: 国民生活センター見守り情報
国民生活センター発表情報より

→ 法律改正で、消費者が契約を取り消せるように。まずは相談を

傾向と対策

特殊詐欺・フィッシングメール

■不在通知の偽SMSの手口

やまと運輸よりお荷物を発送
しましたが、宛先不明です、
下記よりご確認ください。
[http://
ckdns.org](http://ckdns.org)

偽SMS

URLリンクをタップしない！！

Androidの場合



iPhoneの場合



偽サイト

図3：不在通知の偽SMSの手口事例

出典：IPAの広報資料より

傾向と対策

特殊詐欺・フィッシングメール

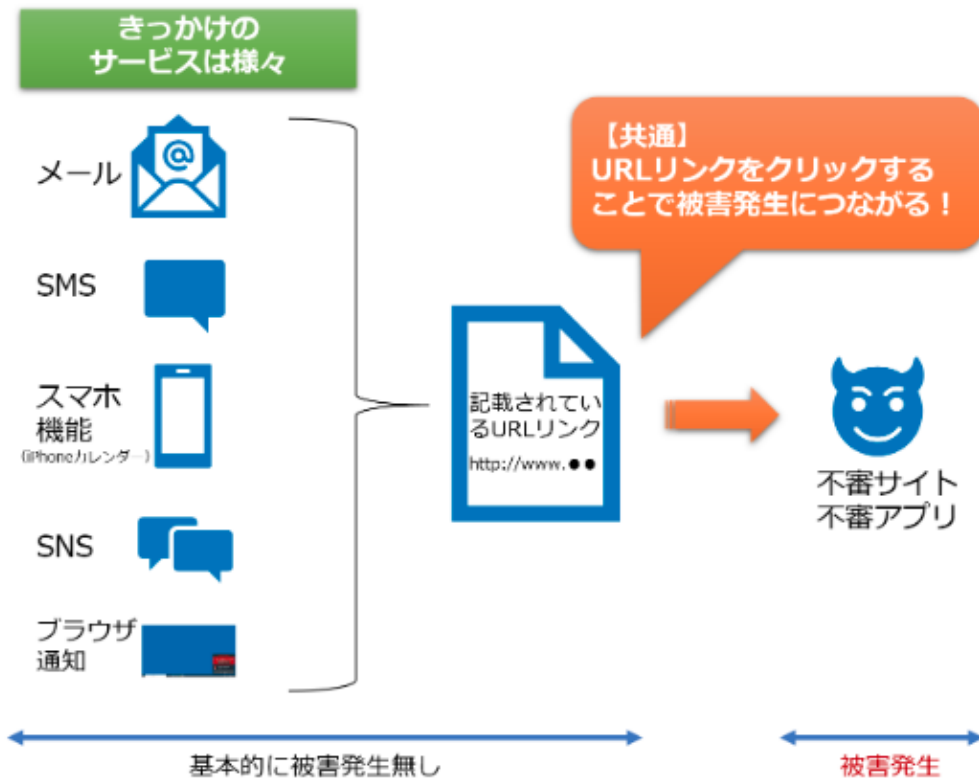


図1：URLリンクからの被害発生のイメージ

URLをクリックしない！

「メール受信
＝個人情報を知られている」
ではありません。

相談窓口

まずは相談。それから考える。

「188」はご存知ですか??

札幌市消費者センター

電話番号:011-728-2121

札幌エルプラザ(札幌駅北口)の2階にあります

北海道立消費生活センター

電話番号:050-7505-0999

北海道庁の別館(道庁赤レンガからみて西側)

※土曜日の対応は 全相協週末電話相談室

相談窓口

まずは相談。それから考える。

札幌弁護士会・法律相談センター(無料)

中央区(西11丁目駅):011-251-7730

新さっぽろ(サンピアザ):011-896-8373

※札幌近郊にもあります。

(独法)日本司法支援センター (法テラス)(無料)

サポートダイヤル:0570-078374

ホクネットの 自己紹介

正式名称: 特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

(愛称: ホクネット)

URL <https://www.e-hocnet.info/>

・研究者・弁護士・司法書士・消費生活相談員等で作る団体

・消費者の皆様と支援してくださる皆様に支えられています。

適格消費者団体

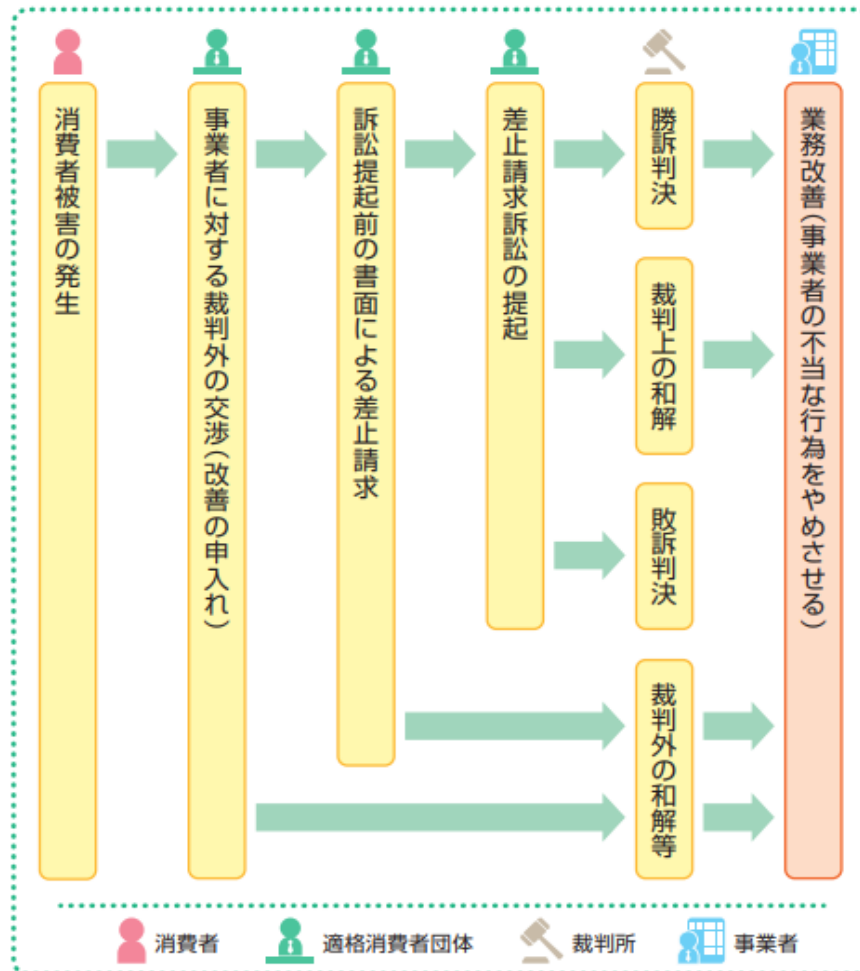
2010(平成22)年 2月25日～

不当な契約条項

・不当な勧誘行為の差止

※ 右図は消費者庁HPより

差止請求の流れ





「特定」 適格消費者団体

2021(令和3)年10月20日～

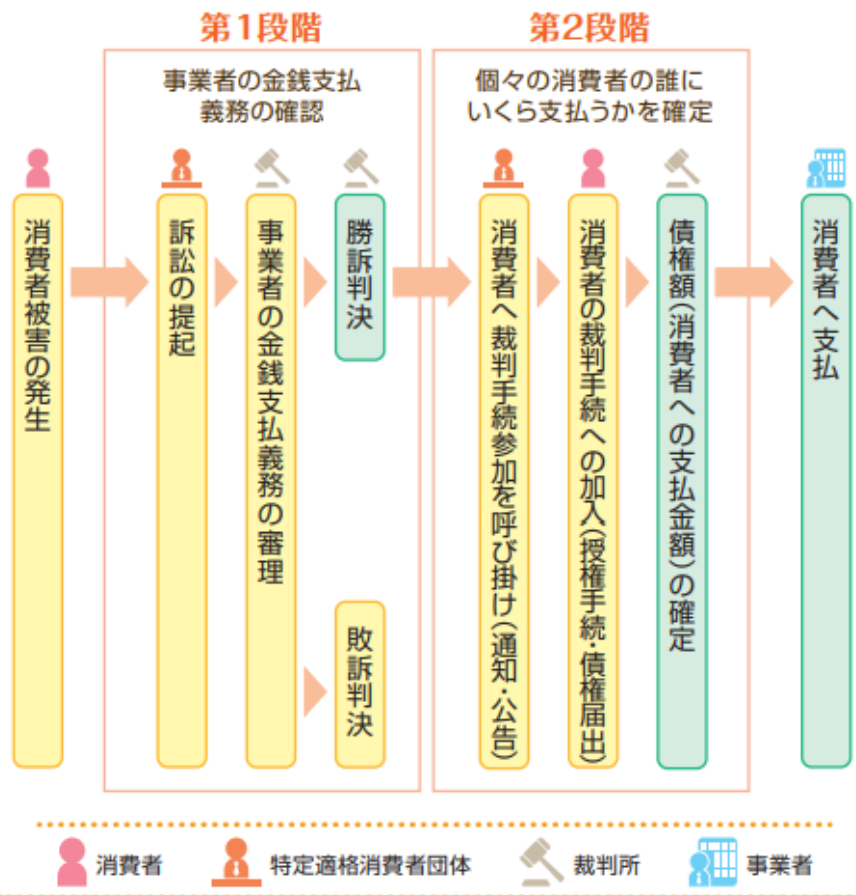
「特定」適格消費者団体として認定

被害回復手続きに取り組んでいます。

※ 右図は消費者庁HPより

被害回復の流れ〈2段階型の訴訟制度〉

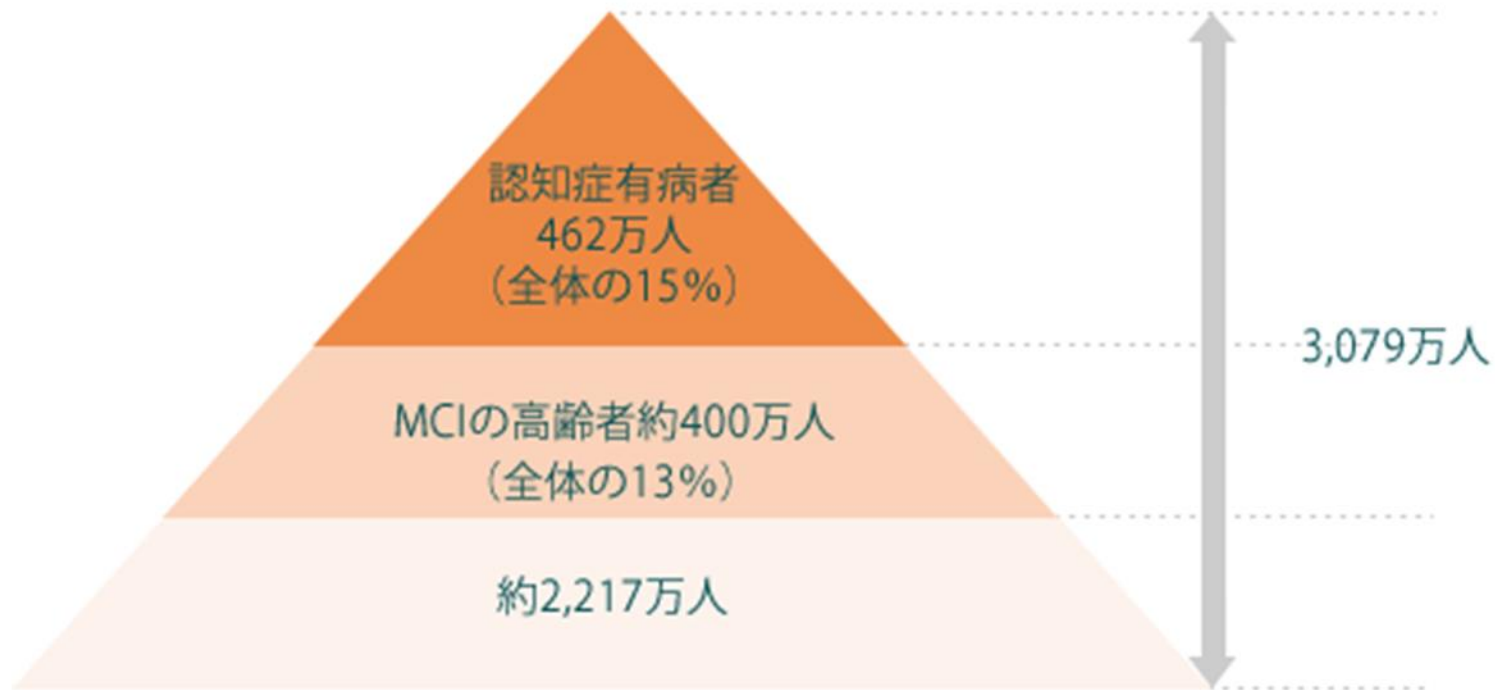
特定適格消費者団体が、事業者の金銭支払義務の確認を求めて訴訟を提起(第1段階)し、事業者の支払義務が確定した後、被害を受けた個々の消費者の債権額(返金額)の確定(第2段階)が行われます。





一緒に見守りを

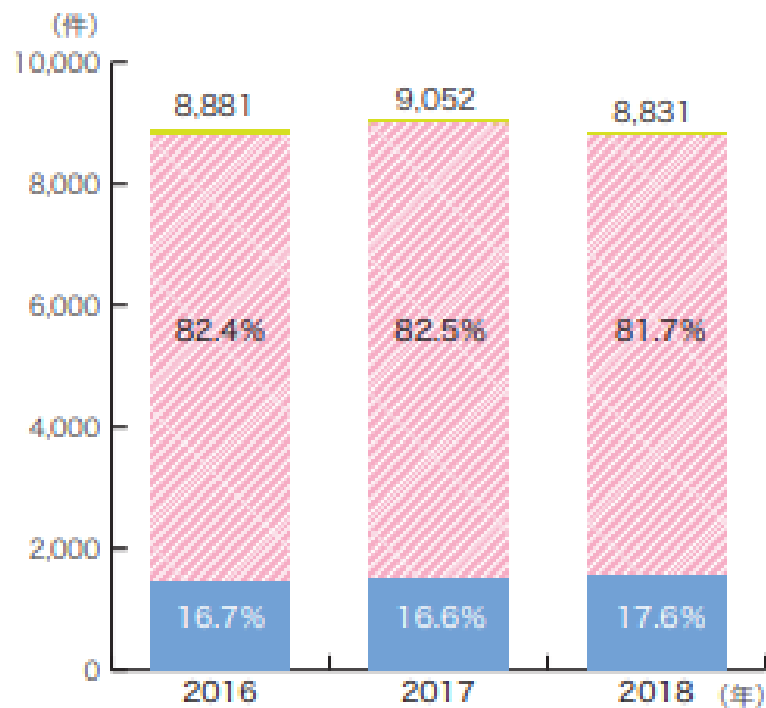
65歳以上の高齢者における認知症の現状
(平成24年時点の推計値)



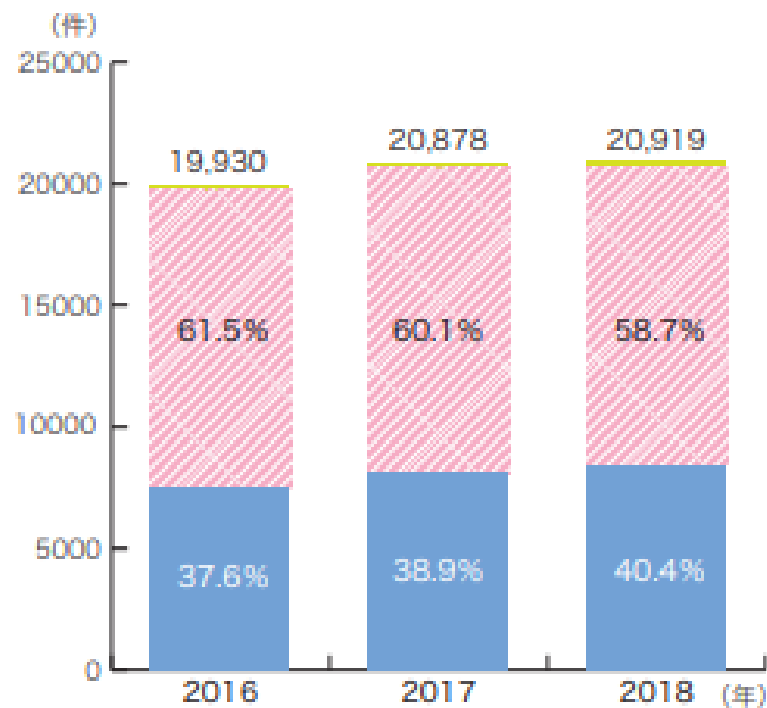
政府広報オンライン『もし、家族や自分が認知症になったら
知っておきたい認知症のキホン』より

一緒に見守りを

〈認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数〉



〈障がい者等に関する消費生活相談件数〉



■ 契約者が相談者と同一 ■ 契約者が相談者と異なる ■ 無回答(未入力)

(令和元年版消費者白書より)

出典：消費者庁作成『高齢者・障がい者の消費者トラブル

見守りガイドブック』

一緒に見守りを

自分が消費者被害に巻き込まれていることに
だれでも 気が付かない／気付けない 日がきます。



家族／地域の皆さん／福祉職／各種事業者とで
見守り活動が大切

→消費者被害のことや相談窓口を知っていること

身近なネットワークの存在を知っていることが大切

→消費者庁／北海道／札幌市／福祉職のネットワーク

改めて 本日本日お伝えしたいこと

- ① 「必ず騙されます」
- ② 「被害に遭わない／できるだけ小さくする」
ための傾向と対策
- ③ 一緒に見守りに参加しませんか？