

令和5年9月7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 ひとりひとりがきをつけナイト 街のみんなでみまもらナイト～

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及び国民生活センターでは、悪質商法や二重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「高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン」期間と定めています。

茨城県消費生活センターでは、県内市町村及び県警察本部と連携して啓発活動を実施いたしますので、当活動の周知について御協力をいただきますようお願いいたします。

実施期間：令和5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 共同キャンペーンへの参加機関共通の取り組み

・高齢者特別被害電話相談の実施

高齢者本人だけでなく、家族やホームヘルパーなど周りの方の「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4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19日(火)・9月20日(水) 午前9時から午後5時まで
(上記期間は茨城県の場合)

電話番号 029-225-6445

※なお、この期間以外にも随時ご相談をお受けしております。

・ポスターの掲示

キャンペーン期間中、警察署・銀行・路線バス車内・郵便局・市町村社会福祉協議会等にポスターを掲示し、見守りや気づきの大切さ、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】



・リーフレットの配布

悪質商法の手口とともに、高齢者本人及び周りの人による「きをつけポイント」と「みまもりポイント」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】

〈表面〉



〈中面〉



2 茨城県消費生活センター独自の取り組み

・パネル展

場所 茨城県水戸合同庁舎1階ロビー及び消費生活センター前
 期間 9月13日（水）午後4時から9月22日（金）午後4時まで

・ホームページや SNS 等での啓発

＜高齢者の見守りについて＞

以下のチェックリストや相談事例をホームページやSNS等に掲載し、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。また、高齢者は自宅にいたることが多いため、電話勧誘販売や家庭訪問による被害にあいやすいのも特徴です。

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。

★電話相談は、県消費生活センター「029-225-6445」の他、消費者ホットライン「（局番なし）188」にご連絡いただければ、お近くの市町村消費生活センター等につながります。

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
- 宅配便で荷物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
- インターネット接続や電話、電力・ガスなど見慣れない契約書や請求書届いている
- 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、土地などのもうけ話がなくなった

★「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するよう案内しましょう。

3 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。

【本件に関するお問合せ先】

茨城県消費生活センター

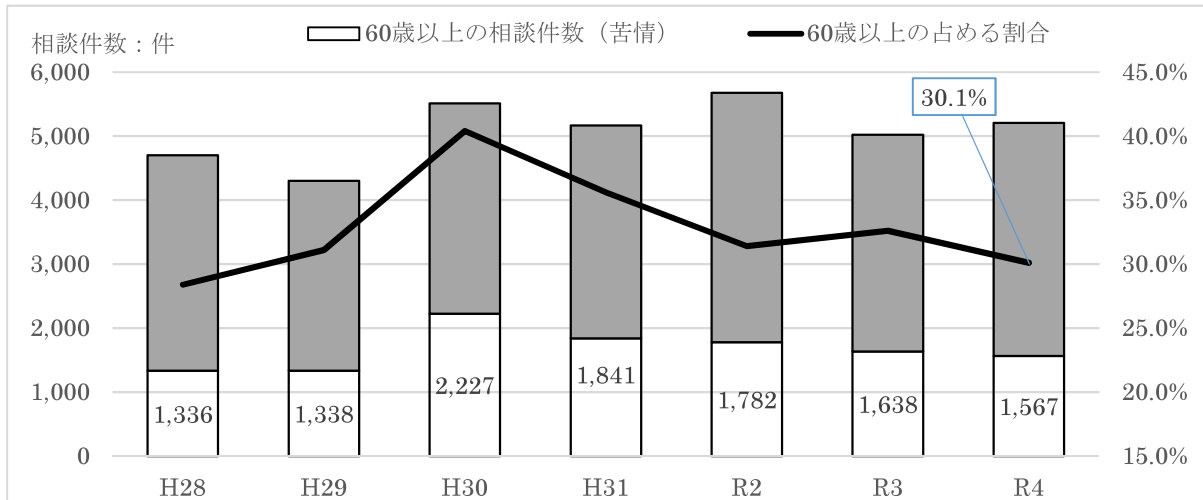
広報・統計担当：鈴木

TEL：029-224-4722 FAX：029-226-9156

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4年度）

令和4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、1,567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%
令和4年度	5,206件	1,567件	30.1%

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4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）	155件	スマートフォンに「荷物をお届けできませんでした」とSMSが届いた。うっかりURLにアクセスし、アプリをダウンロードしてしまったので心配だ。
工事・建築	82件	訪問してきた業者に屋根がおかしいと言われて見てもらった後、屋根工事を勧められて契約したが、必要のない工事だとわかった。クーリング・オフの通知をしたい。
基礎化粧品	54件	通信販売で定期購入だと知らずに美容液を購入したら、すぐに2回目が届いた。解約したいが電話がつかまらない。
アダルト情報	50件	スマートフォンで、無料のアダルトサイトの動画を再生しようとしたら、登録完了画面と高額な請求料金が表示された。タップして表示された電話番号に連絡してしまった。
インターネット接続 回線	49件	契約中の通信会社の下請けを騙る業者から「電話料金が安くなる」と電話で勧誘されて光回線を契約した。インターネットを使用しないので解約したい。

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

高齢者の悪質商法被害

街のみんなが
みまもらナイト

みんなが
まもらナイト



来たん? 通報
= 通報 = 来たん?

あれ? 詐欺
= 詐欺 = あれ?

茨城県警察本部 24時間対応

悪質商法110番 ☎ 029-301-7379
二セ電話詐欺相談 ☎ 029-301-0074

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!

お近くの消費生活相談窓口につながります

消費者ホットライン 局番なし ☎ **188**

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 日曜日でも相談できます

消費生活相談 ☎ **029-225-6445**

いばらき消費生活ナビ



●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・オフ手続きの
手順

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。

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。

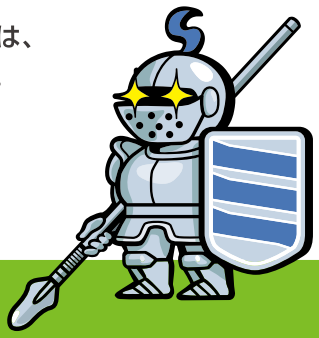
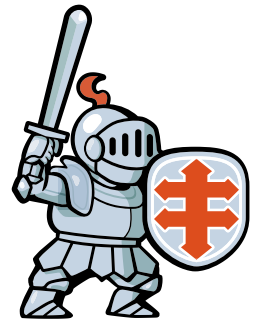
ハガキは「特定記録郵便」か
「簡易書留」で送ります。

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業者負担です。

※電子メール等の電子媒体で通知することもできます。その場合は、
送信メールや画面のスクリーンショットを保存しておきましょう。

ハガキの書き方(例)

通知書
次の契約を解除します。
契約年月日 令和0年0月0日
商品名 〇〇〇〇〇〇〇〇〇〇
契約金額 〇〇〇〇〇円
販売会社 株式会社〇〇〇〇〇〇
〇〇〇営業所 担当者〇〇
支払った代金〇〇〇円を返金し、
商品を引き取ってください。
令和0年0月0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

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。

いばらき消費生活ナビ

検索



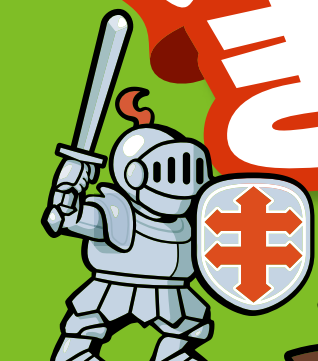
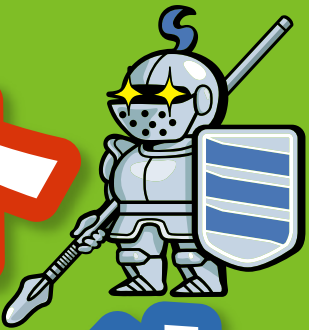
消費生活センターってどんなところ?

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。

高齢者の悪質商法被害

ひとりひとりが
まなつけナイト
極のみんな
みまもらナイト



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!

悪質商法110番 ☎ 029-301-7379

二セ電話詐欺相談 ☎ 029-301-0074

24時間対応 茨城県警察本部

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。

消費生活相談 ☎ 029-225-6445

茨城県消費生活センター 日曜日も
相談できます

「おかしい?」と思ったら、まず相談! “きをつけ”と“みまもり”で悪質商法被害防止!

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!



きをつけ
ポイント

- 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。

みまもり
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?」など周りからの声掛けで被害に気づくことも。

❗ 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!



きをつけ
ポイント

- 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。

みまもり
ポイント

- 見慣れない商品が増えたり、定期的に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!



きをつけ
ポイント

- 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。

みまもり
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。

❗ 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。

架空・不当請求



きをつけ
ポイント

- 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、はがきなどを送りつける手口もあります。

身に覚えのない請求がきた!

水回り修理トラブル



きをつけ
ポイント

- あせって修理を依頼しない。
- 日頃から信頼できる事業者を探しておく。

「格安修理」のはずが、高額請求に!

詰まりを直したいだけなのに...