

高齢者向け

暮らしの中で困ったときに役に立つ!

# 暮らしの安全 ガイドブック

～みんなで学ぼう! 暮らしの安全～



岐阜県

# はじめに…

安全・安心に暮らしたいというのは、全ての人の共通の願いです。しかし、残念なことに、消費者トラブルや犯罪に巻き込まれたり交通事故にあったりして、大切な人の生命や財産が失われるという不幸な出来事が起きています。

消費者トラブルをはじめ、犯罪や事故の多くは自宅やその周辺、公園、最寄り駅など、多くは私たちの身近な場所で起きています。それらに巻き込まれないために、まず皆さんが日頃から対策をとることが大切です。「自分の身は自分で守る」の心がけを忘れないようにしましょう。

この冊子は、皆さんが安全・安心な暮らしを送るために知っておいてほしい、日常における「暮らしの安全」をテーマに取り上げています。

本書を通じて、皆さんが、消費者トラブル、事件や事故を未然に防ぐ力を身に付ける一助となれば幸いです。



## もくじ

はじめに／もくじ…………… ①

### I 消費者トラブル

- 1 架空請求・不当請求…………… ②
- 2 ワンクリック請求…………… ②
- 3 点検商法…………… ③
- 4 光回線サービスのトラブル…………… ③
- 5 通信販売のネットショッピングトラブル… ④
- 6 通信販売の定期購入トラブル…………… ④
- 7 健康食品の電話勧誘…………… ⑤
- 8 マルチ商法…………… ⑤
- 9 利殖商法…………… ⑥
- 10 情報商材…………… ⑥

いざというときは…クーリング・オフ…………… ⑦

困ったときは消費生活相談窓口にご相談しよう… ⑧

### II 防犯

- 自分の地域の安全は自分たちで守る…… ⑨
- 1 「空き巣」被害…………… ⑨
- 2 「車上ねらい」被害…………… ⑩
- 3 「二セ電話詐欺」、「アポ電」被害…………… ⑩

### III 交通安全

- 加齢による「心身の変化」が招く事故の危険…… ⑪
- 1 道路を渡るとき…………… ⑫
- 2 自転車に乗るとき…………… ⑬
- 3 車を運転するとき…………… ⑭



# I 消費者トラブル

## 1 架空請求・不当請求

こんな手口に  
**注意!**

- 身に覚えのない通販代金、有料サイト利用料、総合消費料金などの名目で封書・ハガキ・電子メールで請求されます。
- 公的機関に似た名称、弁護士などをかたり、「最終通告」「強制執行」などの言葉で不安をあおります。
- 「本日中に支払えば間に合う」「延滞料金は毎日加算されていく」など、料金をすぐに支払わせようと連絡を要求してきます。



### 助言

- 請求者や差出人に連絡してはいけません。こちらの個人情報を相手に知らせることになり危険です。
- 利用していなければ支払う必要はありません。また、一度支払ってしまうと、新たな請求を受ける可能性が高いです。

## 2 ワンクリック請求

こんな手口に  
**注意!**

- ホームページ閲覧中、無料画像の広告から誘導させ、「年齢確認」や「次へ」などを押したとたんに、「登録完了」となり、高額な料金を請求されます。



### 助言

- 事前に料金の説明もなく、申し込みの意思確認をしていなければ、一度のクリックだけで契約は確定しません。
- 請求画面が出て、表示されている連絡先に電話やメールをしてはいけません。こちらの個人情報を知らせることになります。
- 請求画面はすぐに閉じましょう。再起動しても請求画面が消えないときは、情報処理推進機構 (IPA) に相談しましょう。

# I. 消費者トラブル

## 3 点検商法

こんな手口に  
**注意!**

- 「無料点検」などとうたって訪問し、点検後には「今すぐ工事をしないと危険」などと不安をあおり、工事やサービスの契約を迫ります。
- 「今なら特別」「今日まで値引きする」と契約を急がせます。
- 一度契約すると、次から次へと契約を迫る悪質な事例もあります。



### 助言

- 必要がなければ「いいません」ときっぱり断りましょう。
- 契約を急がせる業者は要注意です。その場で契約をしてはいけません。数社から見積りをもらい、相場を調べてみることも必要です。

## 4 光回線サービスのトラブル

こんな手口に  
**注意!**

- 大手通信事業者を名乗って、「月々の電話料金やインターネット通信料が安くなる」「キャッシュバックのキャンペーン中」など、電話や訪問での勧誘があります。実際は、思ったほど安くない、不要なオプション費用がついていたといった事例があります。
- あたかも、現在加入しているサービスに関するお知らせであるかのように話をすすめられるため、気付かぬうちに別会社の新規の契約に承諾してしまっているケースもあります。



### 助言

- NTTなど大手通信事業者が直接営業することはほとんどありません。
- 電話のやりとりだけでも契約は成立します。契約内容を十分に理解できていなければきっぱり断りましょう。
- 光回線サービスの契約では、クーリング・オフに似た8日間の初期契約解除制度があります。

### 5 通信販売のネットショッピングトラブル

こんな手口に  
**注意!**

- 代金を払っても商品が届かない、連絡がとれない、確認しようとしてもサイト自体無くなっていたなどの苦情が多くあります。
- 一般に流通している価格よりも大幅に安く販売されている場合は、ニセモノや粗悪品の可能性もあり、中でも、海外業者が運営している相手方との取引は解決困難です。
- 商号や商品写真等を勝手に使って、正規のEC(電子商取引)サイトに見せかけた「なりすまし」サイトに注意しましょう。



#### 助言

- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品・交換条件を必ず確認しましょう。
- 不自然な日本語表示や、支払先の指定口座が個人名義のものは注意が必要です。
- 会社名や連絡先の記載があっても実在しないこともあります。前払いや代引きの取引は避け、信頼できるサイト・販売者から購入をしましょう。

### 6 通信販売の定期購入トラブル

こんな手口に  
**注意!**

- 「お試し無料」「初回限定 90%オフ」の広告を見て、1回限りのつもりで申し込んだら、実際は解約できない高額な定期購入だった。すぐに気付いて事業者窓口連絡をしても一向に繋がらないという事例が多くあります。
- 初回の低価格を強調する半面、定期購入が条件であることはごく小さな文字で、何度も画面をスクロールしないと表示されなかったりします。



#### 助言

- 「定期購入が条件となっていないか」「支払う総額はいくらか」「返品に関しての特約」など、契約内容をしっかり確認をしましょう。
- 申し込む前に、口コミやサイトの評判を確認しましょう。



# I. 消費者トラブル

## 7 健康食品の電話勧誘

こんな手口に  
**注意!**

- 「薬を飲んでいますか」「血圧は高くないですか」など、健康状態を把握してから、根拠のない効能をうたった商品購入の勧誘が始まります。
- 「以前お申込みいただいた健康食品を今から送ります」などと突然電話があり、曖昧な返事を承諾とみなして、商品を勝手に送ってきます。



### 助言

- 健康食品はあくまでも「食品」です。「～に効く」「～が治る」など、効能・効果をうたった勧誘は疑い、契約は避けたほうが良いでしょう。
- 強引な勧誘には、きっぱりと「不要です。今後の勧誘も断る」と伝えましょう。勧誘を拒否した者に、再勧誘することは禁止されています。

## 8 マルチ商法

こんな手口に  
**注意!**

- 友人に、いい話があると呼び出され、「会員になるとお得に商品が購入できる」「新たに会員を増やすとマージンが入る」などの話を聞かされ、高額な契約を執拗に勧誘されることが多いです。
- 「良い商品だからこれを売れば必ずもうかる」と言われ、大量に商品を購入したが売れず、購入代金の支払いと在庫品を抱えてしまうことが多くあります。



### 助言

- マルチ商法は、ネットワークビジネスともいわれ、物を売ることより、高額な契約金を支払わせ、組織に加入させることが目的です。
- 親しい人からの紹介や誘いは断りにくいものですが、断る勇気も必要です。同じように、自分の周りの人に勧誘することにより、その人との関係を壊してしまいます。

### 9 利殖商法

こんな手口に  
**注意!**

- 手持ちのお金を増やしたいという高齢者の利殖願望につけ込み、社債やファンド・外国通貨などの取引を装って、「損はさせません」「必ずもうかる」「高利回り」などの言葉で誘います。
- 複数の人が登場して、購買欲を煽る「劇場型」と呼ばれる勧誘もあります。



#### 助言

- 投資や出資にはリスクがあります。取引の仕組みがわからないものには手を出さないようにしましょう。
- 話を聞くと相手のペースに巻き込まれます。留守番電話を設置し、知らない人の電話には出ないようにしましょう。
- リスクを説明しない。利益ばかりを強調した投資や仮想通貨、未公開株などは詐欺の疑いがあります。

### 10 情報商材

こんな手口に  
**注意!**

- SNSの広告を使って、「高額収入の副業」「簡単に金儲けが実現できる」など、情報を高額で買わされます。
- 商材のタイプとして多いのは、投資や副業などで儲かるノウハウやシステムを教えるアプリやDVD、電子書籍などがあります。
- クレジットカードでの高額決済や借金を指南され契約させられることが多いです。



#### 助言

- 購入をするまで実際にどんな内容であるのか確認できません。ほとんどが無意味な情報を高額で買わせる手口です。
- 広告から無料のお試し版を申し込むと、個別にSNSや電話で、強引で高額な商材の勧誘を受けることになります。注意しましょう。

# I. 消費者トラブル

## いざというときは… クーリング・オフ

クーリング・オフ制度とは

訪問販売や電話勧誘などの不意打ちに勧誘され契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、一定期間内であれば無条件で契約解除できる制度です。

特定商取引に定める取引の種類	勧誘方法・契約内容	主なルール			
		書面交付義務	クーリング・オフ(期間)	クーリング・オフ期間経過後の中途解約	不実告知等の取消権※3
訪問販売	自宅などへの訪問、キャッチセールス(営業所以外の場所から誘い、同行させる)、アポイントメントセールス(販売目的を隠し、特別有利だといって誘い出す)	○	○ (8日間)	— ※1	○
通信販売	テレビ、雑誌、カタログ、インターネットなどの広告を見て、郵便、電話、インターネット等で申込みを受ける	確認画面の表示	— ※2	—	—
電話勧誘販売	電話で勧誘し、申込みを受ける(電話を切った後の郵便・電話等による申込みを含む)	○	○ (8日間)	— ※1	○
特定継続的役務提供(7つの役務)	エステティック、美容医療、語学教室、家庭教師、学習塾、結婚相手紹介サービス、パソコン教室(エステ、美容医療は1か月、その他は2か月を超える期間、5万円を超える金額の契約)	○	○ (8日間)	○	○
連鎖販売取引(マルチ商法)	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員を勧誘させるというかたちで、販売組織を連鎖的に拡大させながら商品やサービスを販売する	○	○ (20日間)	○	○
業務提供誘引販売取引	「仕事を提供するので収入が得られる」という口実で誘引し、仕事に必要な理由で商品等を買って、金銭負担を負わせる	○	○ (20日間)	—	○
訪問購入	自宅などを訪問して貴金属等物品を購入(買取)する	○	○ (8日間)	—	—

※1 過量販売による契約解除…日常生活において通常必要とされる分量(回数、期間)を著しく超える商品等の売買契約の場合、契約から1年間は解除できます。(電話勧誘販売は平成29年12月1日より適用)

※2 通信販売の返品制度…通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。事業者は広告に返品に関する事項として返品の可否、返品の期間等条件、返品に係る費用負担の有無(返品特約といいます)について表示しなければなりません。これらの表示が無い場合は、商品が届いた日から数えて8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品ができます。

※3 事業者が勧誘の際に事実と異なることを告げ、又は重要な事実を故意に告げなかった場合、事実と異なることに気付いた時から1年以内又は契約をした時から5年以内は契約を取り消すことができます。



# I. 消費者トラブル

困ったときは消費生活相談窓口にご相談しましょう

いちゃ!  
消費者ホットライン☎(局番なし)「188」番へ

～いちゃ(188)泣き寝入り!～と覚えて下さい

※お近くの市町村又は県の消費生活相談窓口につながります。

クーリング・オフ制度により契約をやめられる場合があります。

## ●クーリング・オフ制度

- 訪問販売など消費者にとって不意打ちになるような取引について、いったん契約した場合でも、後で冷静になって契約をやめたいと思えば、一定の期間内であれば無条件で契約解除できる制度です。
- 契約解除ができることを示す書面を受け取った日から8日(いわゆるマルチ商法などは20日)以内なら解除ができます。

### 書面での通知の例

#### 契約解除通知書

契約日 令和〇年〇月〇日  
書面受領日 令和〇年〇月〇日  
商品名 ○○○○○○  
契約金額 ○○○〇円  
販売事業者名 株式会社××□□営業所  
担当者△△

上記日付の申込は撤回し、  
契約は解除します。

なお既払金の○○〇〇円を返金し、  
商品を引き取ってください。

令和〇年〇月〇日  
(住所)○○〇市○○〇町○○〇番地  
(氏名)○○〇〇〇〇

既払金がある方、  
商品を受け取っている場合は、  
書き入れます。

## ●クーリング・オフのポイント

- ①契約書を受け取った日から、**その日を含めて8日以内**(いわゆるマルチ商法などは20日以内)に必ず**書面**で通知します。
- ②書面(はがきなど)はコピーをして控えをとり、**特定記録郵便**または**簡易書留**で送ります。
- ③代金の支払いをクレジットとした場合は、クレジット会社へも通知します。その場合は、販売業者名を必ず記載します。

クーリング・オフ期間を過ぎてしまっても、契約をやめられる場合があります。

いちゃ!  
あきらめずに、消費者ホットライン☎(局番なし)「188」番へ  
早急に相談しましょう!

相談する時は、手元に契約書類をご用意ください。

- 販売者の名前
- 買った日、契約した日
- 買った場所、契約した場所
- 商品名
- 契約した時の状況

を明確にしてください。



## Ⅱ 防犯

### 自分の地域の安全は自分たちで守る

日常生活の中で、みなさんが少し周りに気を配ることで、地域一人ひとりの「目」による、安全で安心な地域を作ることができます。犯罪を未然に防ぐために、次のことに心がけてください。

#### これならできる!

- 朝夕の散歩、玄関先や庭の手入れをする時など、周りを見るクセをつけて、積極的にあいさつや会話をしましょう。
- ご近所同士で、「見慣れない人や車を見かけた」などの情報は積極的に共有しましょう。
- 不審な人や車を見かけたら、迷わず警察に通報しましょう。
- 子ども達にも、積極的にあいさつをするなど、日頃からコミュニケーションをとりましょう。

### ①「空き巣」被害

こんな手口に  
**注意!**

- 令和元年の侵入盗件数のうち、「空き巣」が523件で最も多く発生しています。(岐阜県警察調べ)
- 空き巣の侵入口で最も多いのは「窓」や「ベランダ」です。
- 無施錠のところ(無締り)からの侵入被害が最も多く、次に窓ガラスを破り侵入する手口となります。

#### 「ちょっとそこまで…」 こんなときこそ狙われています。

- お隣へ回覧板を持っていく
- ゴミ捨てに行く
- 近くの畑へ行く など

#### 助言

- 短時間であっても、外出時は必ず戸締りをしましょう。
- ドロボウは開錠に5分以上の手間をかけるのを嫌がると言われています。
- 防犯性の高い窓ガラス・錠の利用、防犯カメラ・センサーライトの設置など2重3重の対策が重要です。



### 2 「車上ねらい」被害

こんな手口に  
**注意!**

- 令和元年の「車上ねらい」は県内で807件発生しています。(岐阜県警察調べ)
- 被害の45%は自宅周辺の駐車場で発生しています。
- 「ちょっとの時間なら大丈夫」「自宅の駐車場だから大丈夫」とドアロックをしないことが原因で被害に遭っています。

#### 助言

- 貴重品や貴重品の入った鞆等を車内に置いたまま、車両を離れないようにしましょう。
- 車両から離れる時間が短時間でも必ず施錠しましょう。



### 3 「二重電話詐欺」、「アポ電」被害

※アポ電：家族構成や資産状況を聞きだすことなどを目的にかかってくる電話

こんな手口に  
**注意!**

- 「税務署の者ですが」「役場の者ですが」などと名乗り、「税金や医療費等を返還します」「ATMへ行ってください」と誘導し、携帯電話で還付手続きを指示するふりをして、犯人の口座にお金を振り込ませます。
- 電話で「オレだよ、オレ」などと身内を装い、「事故を起こしたのでお金が必要」「会社の金を使いこんだのでお金が必要」などと言って、代理の者が現金を受取りに現れます。
- 「警察の者ですが」「銀行協会の者ですが」などと名乗り、「これからキャッシュカードを受け取りにいきます」などと言って、カードを受け取ったうえ、暗証番号も聞きだします。
- 詐欺や強盗目的で「一人暮らしですか」「家に現金はありますか」などと言って、家族構成や資産状況を聞きだします。

#### 助言

- 普段から留守電にしておき、知らない番号には出ないようにしましょう。自動通話録音警告機などの設置も有効な対策です。(※岐阜県警察や岐阜市などで機器の無償貸出を実施しています)
- 会話から個人情報を知られます。家族構成や資産状況を聞かれたらすぐに電話を切りましょう。
- 不審を抱いた電話は、一人で判断せず、家族や警察署などに必ず相談しましょう。
- 公的機関の職員がキャッシュカードを預かることはありません。
- 還付金手続きはATMをしません。
- 宅配便などで現金を送付するよう要求されたら、詐欺です。

オレだよ、オレ!  
実は事故を起こしちゃって、  
お金が必要なんだ…  
助けて!





# ひとりで悩まず、 困った時は、 迷わず相談しよう!



<sup>い や や!</sup>  
消費者ホットライン ☎ (局番なし)「188」番へ  
～いやや(188)泣き寝入り!～と覚えて下さい

専門の相談員が無料・秘密厳守で様々な消費者トラブルなどの御相談に乗ります。  
※アナウンスに従ってお住まいの郵便番号を押すと、お近くの相談窓口につながります。  
日曜・祝日の10時～16時は、国民生活センターの相談窓口につながります。(年末年始を除く)。

## ■岐阜県県民生活相談センター

### ●消費生活相談

TEL 058-277-1003 FAX 058-277-1005

月～金 8:30～17:00

土 9:00～17:00[電話相談のみ](日・祝日・年末年始除く)

### ●県民相談・交通事故相談

TEL 058-277-1001

月～金 8:30～17:00(土日・祝日・年末年始除く)

## ■岐阜県警察本部

### ●警察安全相談室(事件・事故以外の相談)

TEL 058-272-9110、#9110 365日24時間受付

### ●事件・事故は「110番」へ

令和2年10月作成

発行：岐阜県環境生活部県民生活課

〒500-8570 岐阜市藪田南2丁目1-1

TEL 058-272-8204 FAX 058-278-2889