



平成30年7月 相談件数

663件



(前月比: △148件)

(前年同月比: +58件)

掲載内容

- 高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン
- 認知症等の高齢者を消費者トラブルから守るには
- 成年後見制度とは? / 成年後見制度の種類
- 「千葉友の会」主催 家事家計講習会 開催のお知らせ
- 消費者被害注意報

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



公共施設や
商業施設で
リーフレット
を配布中です。

「キャッシュカードをだまし取られて、預貯金を引き出された。」「買い取り業者が強引に所有する貴金属を持って行った。」など、高齢者をめぐる悪質商法・電話 de 詐欺の被害は、マスコミでも多く報道されています。千葉市では今年の4月から6月までに、440件の架空請求ハガキに関する相談がありました。9月は関東甲信越の都県・政令市等でキャンペーンが実施されます。家族や近所に高齢者のいる方は、悪質商法被害の防止について考えてみてはいかがでしょうか。

商品・サービスのトラブルや電話 de 詐欺の対策は・・・【悪質商法等被害防止講演会】

消費生活相談員・警察署員による講演会を開催します。当事者やご家族はもちろん、高齢者・障害者等の見守り活動に携わっている方は、活動に役立てるためにもぜひご参加ください。生活に役立つ「くらしの豆知識(2018年版)」や啓発グッズのプレゼントもあります。

日程	時間	場所		定員
9月20日(木)	14:00~16:00	小中台公民館	稲毛区小中台5-7-1	60人
9月25日(火)		松ヶ丘公民館	中央区松ヶ丘町257-2	40人
10月2日(火)	※13:30開場	幕張公民館	花見川区幕張町4-602	36人



※事前の申込みは不要です。当日は直接ご来場ください。

お住まいの区に関わらず、どの会場でもご参加いただけます。

商品・サービスの契約トラブルの相談は・・・【高齢者トラブル110番】

消費生活相談員がお話をお伺いします。来所・電話にてご相談ください。

日時 9月18日(火)・19日(水) 9:00~16:30

来所 中央区弁天1-25-1 相談専用電話 043-207-3000

※お急ぎの場合は、上記日時を待たずにご相談ください。

お気軽に
ご相談
ください!



認知症等の高齢者を消費者トラブルから守るには

平成29年度に千葉市消費生活センターに寄せられた相談は6,790件でした。そのうち65歳以上の方からの相談は2,316件で、前年度より122件多く、また相談全体の約3分の1を占めています。特に、認知症などで判断力が衰えた高齢者の消費者トラブルでは、深刻な事例が見られます。

事例

母宛てに「押入れ用すのこ」の請求書が届いたが、母に尋ねても契約のことを覚えていない…

相談内容

私は当事者の娘です。母は軽度の認知症で一人暮らし。ある日母宅で見つけた請求書によると、押入れ用すのこを30万円で購入したようです。母に内容を尋ねましたが、意味がよくわからない様子。それらしい品物はありましたが、契約書は見つかりません。

そのため私が事業者と連絡すると、事業者が契約書のコピーを送ってきました。それによると、契約は約半年前で、支払方法が「集金」となっていました。母に集金に来た人がいたか尋ねましたが、覚えていません。

あらためて家の中を確認すると、未使用の羽毛布団が複数見つかり、別の訪問販売業者から購入したらしく、その契約書と領収書も出てきました。

すのこの購入を取り消すことはできますか？

(相談者：50代女性 当事者：80代女性)



結果概要

消費生活相談員は事業者と連絡を取り、以下のとおり対応しました。

相談窓口



1 事業者への聞き取り (以下、事業者の説明)

- ・訪問販売目的で、事前の約束なく当事者の住む町内一帯の住宅を訪問。
- ・当事者宅に新品の布団があったので、すのこを勧め、了解を得て契約。
- ・現金での後払いを希望したため、相談の上、納品日・集金日を決定。
- ・納品後、約束をした日に訪問したものの集金不可。その後も複数回訪問したが集金できず、請求書を送付。

2 事業者との交渉

(交渉前に、相談者に母親の診断書の取り寄せを依頼。)

- ・診断書によると、契約者は7年前から判断力が低下しているとの記載があり、契約時に十分な判断能力を持っていなかったと考えられるため、契約の取消しを事業者申し入れ。
- ・事業者は、品物を全て返品してもらえれば取消しに応じるとのこと。

3 相談者への説明

契約を取り消す旨を事業者に伝えて返品すれば、支払いは不要となることを説明した。

※(独)国民生活センター発表の事例等をもとに、一部内容を変更して掲載しています。



このように、一人暮らしで、認知症等により判断能力が低下している高齢者等は、次々と商品を購入させられるなど、被害が深刻になりがちなんだ。心配な家族がいる人は、「成年後見制度」を活用しては？次のページで紹介するよ！

成年後見制度とは？

認知症、知的障害、精神障害などの理由で判断能力の不十分な方々は、自分に不利益な契約であってもよく判断ができずに契約を結んでしまい、悪質商法の被害にあうおそれがあります。

また、不動産や預貯金などの財産を管理したり、身の回りの世話のために介護サービスや施設への入所に関する契約を結んだり、遺産分割の協議をしたりする必要があっても、自分でこれらのことをするのが難しい場合があります。

このような判断能力の不十分な方々を保護し、支援するのが成年後見制度です。

成年後見制度の種類

成年後見制度には、法定後見制度と任意後見制度の2つの種類があります。

法定後見制度

すでに判断能力が不十分な方に

後見 保佐 補助

判断能力 低 → 高



任意後見制度

現在、判断能力に問題はないが、
将来の不安に備えたい方に



法定後見制度は、「後見」「保佐」「補助」の3つに分かれており、判断能力の程度など本人の事情に応じて制度を選べるようになっています。

法定後見制度においては、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等（成年後見人・保佐人・補助人）が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって、本人を保護・支援します。

任意後見制度は、本人が十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ自らが選んだ代理人（任意後見人）に、自分の生活、療養看護や財産管理に関する事務について代理権を与える契約（任意後見契約）を公証人の作成する公正証書で結んでおくというものです。

引用・参考：千葉市成年後見支援センターパンフレット「成年後見制度」、法務省ホームページ「成年後見制度」

成年後見制度について、もっと詳しく知りたい方は・・・
千葉市社会福祉協議会 千葉市成年後見支援センターへ

TEL 043-209-6000

ちばし消費者応援団「千葉友の会」主催 家事家計講習会 開催のお知らせ

幼児の生活リズムや、家計簿と予算生活などを学びます。主に子育て中の方が対象です。

日時：①平成30年10月26日（金）10時～12時

②平成30年11月15日（木）10時～12時

定員：①70名 ②20名 場所：①②とも千葉市消費生活センター

参加費：資料代350円、託児は要予約で別途210円

申込：電話080-5649-2584（鈴木）か、メール tibatomonokai@nifty.com にて受付。

※詳しくは友の会ホームページをご参照ください。HP <http://tibatomonokai.life.coocan.jp>



消費者被害注意報 No. 78

豪雨災害に便乗した悪質商法にご注意！

今年の7月に西日本を中心とした豪雨災害がありました。今後、悪質な事業者による、災害を口実とした消費者トラブルの発生が予想されますので、注意しましょう。

事例1 「火災保険を利用すれば自己負担なしで屋根の修理ができる。」と業者が突然訪ねてきた。

保険申請も代行してくれるというので契約したが、後日、不信感を覚え解約を申し出たところ、高額な解約料を請求された。

事例2 「被災地の義援金を集めている」というボランティアが訪ねてきた。断ってもなかなか帰ってもらえない。



(消費者庁イラスト集より)

《相談員のアドバイス》

- ・突然、業者から勧誘されても安易に契約してはいけません。損害保険を利用するかどうかに関わらず、住宅修理をする場合は、複数の業者から見積りを取り、契約内容を十分検討してから契約しましょう。
- ・保険申請は業者まかせにせず、事実に基づき、自分で手続きしましょう。分からない場合は損害保険会社や損害保険代理店に相談しましょう。
- ・義援金は、確かな団体を通して送りましょう。公的機関などをかたり、義援金を振り込ませる例があります。振込口座がその確かな団体の正規のものであることも確認しましょう。こうした義援金詐欺は、過去の災害でも報告されているので、注意が必要です。

見守りのポイント



- 大規模災害が発生すると、点検商法や便乗商法など、災害に関連した消費者トラブルが発生する傾向にあります。
- 8月～10月は台風等による災害が予想されます。「住宅の修理が至急必要」などと言われても、慌てずに、家族や周囲の人に相談するよう、呼びかけましょう。

商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ！

相談専用電話 ☎043-207-3000

※月曜日～土曜日9:00～16:30※祝日・年末年始は除く