

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防止には みんなでみまもるあにまる～

関東甲信越ブロックの1都9県6政令指定都市1団体※では、悪質商法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月間」と定めています。

茨城県消費生活センターでは、県警察本部及び県内市町村と連携して「二重電話詐欺被害防止」についても啓発活動を実施しますので、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6年9月

※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、国民生活センター

1 共同キャンペーン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

キャンペーン期間中、茨城県消費生活センターでは以下の日程で高齢者特別被害電話相談を実施します。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5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17日（火）・9月18日（水） 午前9時から午後5時まで
電話番号 029-225-6445

※なお、この期間以外にも随時御相談をお受けしております。

・ポスターの掲示（各施設へ配布）

キャンペーン期間中、警察署・郵便局・銀行・病院・集客施設等にポスターを配布し、高齢者の見守りの大切さや相談窓口の周知を図ります。

【キャンペーン用ポスター】



・リーフレットの配架（各施設への配布）

キャンペーン期間中、悪質商法の手口と、高齢者本人及び周囲の気づきや対応のポイントを解説したリーフレットを高齢者関連施設・市町村等で配布します。

【キャンペーン用リーフレット】

〈表面〉



〈中面〉



2 茨城県消費生活センター独自の取り組み

・交通機関における啓発

キャンペーン期間中、ポスターやステッカーを交通機関へ配布し、高齢者の見守りの大切さや相談窓口の周知を図ります。

【キャンペーン用ステッカー】

▷バス会社へのポスターの配布

路線バス車内におけるポスターの掲示による啓発

▷タクシー会社へのステッカーの配布

タクシー車内におけるステッカーの掲示による啓発
(配布エリア：県北及び水戸県央交通圏)



・パネル展の開催

高齢者向け悪質商法被害防止に関するパネル展を開催します。

場所 茨城県立図書館（水戸市三の丸1丁目5番地38号）

期間 9月4日（水）から9月16日（月） ※期間中の休館日：9月9日（月）

・ホームページやSNS等での啓発

▷県ホームページに特設ページを開設

▷X公式アカウント「いばらき消費生活なび」による情報発信

▷新聞・ラジオ・広報誌（ひばり）による啓発

▷メールマガジンの発行

▷出前講座の実施

ホームページ特設ページ



X公式アカウント
「いばらき消費生活なび」



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。詳しくは、上記ホームページ特設ページを御覧ください。

【本件に関するお問合せ先】

茨城県消費生活センター

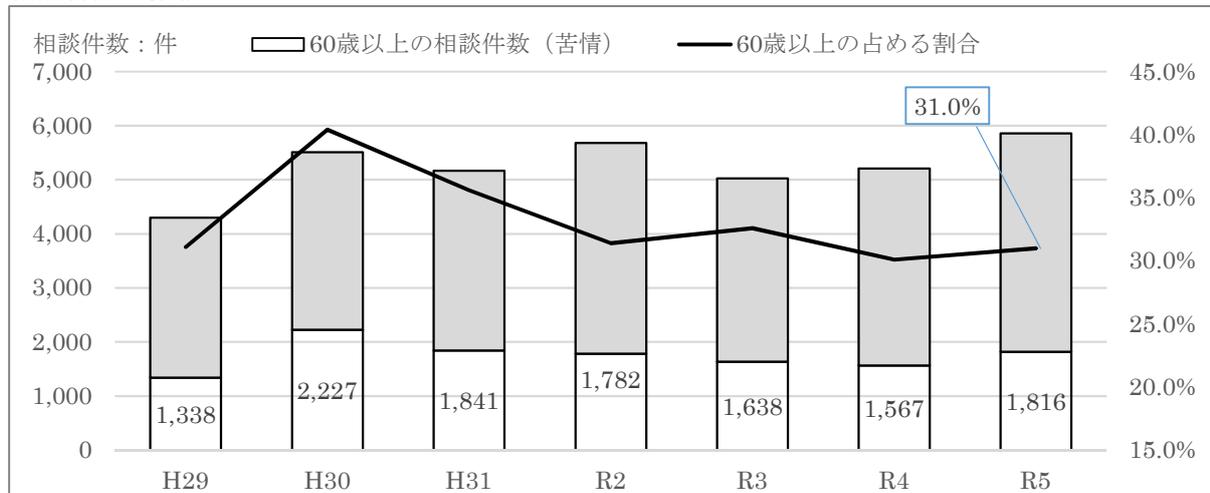
広報・統計担当：鈴木

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5年度）

令和5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、1,816件となり、全相談件数の約3割を占めています。

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%
令和5年度	5,859件	1,816件	31.0%

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5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）	186件	スマートフォンに債権を回収するとの電話があり、身に覚えがないと言ったら、電話は切れた。今後どう対処すればよいか。
工事・建築	111件	高齢の父が、訪問してきた業者に勧められ、屋根工事の契約をした。もらった書面は契約書のようなのだが、詳細が何も書かれていない。クーリング・オフはできるか。
他の健康食品	64件	ネット通信販売で「定期縛りなし」のサプリメントを購入したら2回目が届いた。業者に苦情を言ったが次回からの解約になると言われ不満だ。
修理サービス	58件	トイレが詰まったので、ネットで調べた安価な業者にトイレの修理を依頼した。修理後、代金を支払ったが、ネット広告と違い高額すぎる。納得がいかない。
役務その他サービス	53件	パソコン閲覧中に警告音が鳴り「ウイルスに感染した」と警告表示が出て、問合せ先に電話をしてしまった。サポート代金を電子マネーで支払うように言われているが、どうしたらよいか。

みんなで

高齢者の悪質商法被害防止には

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

みまもるあにまる



うたがうさぎ

無料で
点検しますよ!

それ本当に
無料なの??



みのがさざる

健康食品
今ならお試し
初回
500円

その広告
ちょっと見せて??



はなしあおうむ

特別価格

それ本当に
必要な買い物??

茨城県警察本部

警察相談専用電話 ☎ #9110

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

検索



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。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。

クーリング・オフの手続き手順(ハガキの場合)

- 1 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。
- 2 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。
- 3 ハガキは「特定記録郵便」か「簡易書留」で送ります。
- 4 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。

ハガキの書き方の例

※電子媒体(電子メール等)でも同様の文面で通知できます。

通知書
 次の契約を解除します。
 契約年月日 令和〇〇年〇月〇日
 商品名 〇〇〇〇
 契約金額 〇〇〇〇〇円
 販売会社 株式会社XXXX 口ロ営業所 担当 者△△△△
 戻った代金〇〇〇〇円を返金し、
 商品を引き取ってください。
 令和〇〇年〇月〇日
 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と一緒に探します。

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。

あきらめないで、
 まずは相談を!



みんなで **高齢者の悪質商法被害防止には**
みまもるあにまる



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。

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 茨城県水戸市棚町1-3-1 水戸合同庁舎内
消費生活相談 ☎ **029-225-6445**
 月～金曜日:午前9時～午後5時
 土曜日:午前9時～午後4時(電話相談のみ)
 いばらき消費生活なび 検索

消費生活センターって
 どんどころ?
 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。
 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。

警察相談専用電話 ☎ #9110
 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!**

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

茨城県警察本部 **茨城県消費生活センター** 日曜日も相談できます

「おかしいな?」と思ったらすぐ相談! 悪質商法を見逃さない!

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!



疑って!!

- 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。

見逃さないで!!

- 見慣れない工事業者がたびたび出入りしていないか気をつける。
- 「本当に必要な?」など周りからの声掛けで被害に気付くことも。

⚠ 外壁・床下・給湯器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!



疑って!!

- SNSやネット上の情報や広告を安易に信用しない。
- 購入・返品条件をよく確認する。
- ネット通販では、広告や最終確認画面をスクリーンショットで保存する。

見逃さないで!!

- 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をつける。

⚠ 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。

訪問購入 (押し買い)

「不用品の買い取り」のはずが、強引に貴金属を買い取られた!



- 売らなかつた品物の売却を迫られたら、きっぱりと断る。

⚠ いったん品物を渡してしまうと、取り戻すのは困難です。

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!



- 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。

⚠ 通信回線契約には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。

海産物の 電話勧誘トラブル

「以前注文した方に特価でご案内」と強く勧められた!



- 不要ならきっぱりと断る。
- 一方的に商品が届いても、受け取りを拒否し、代金は絶対に支払わない。

架空・不当請求

身に覚えのない請求がきた!



- 相手の電話番号に絶対に連絡しない。
- 金銭を要求されても、絶対に支払わない。

⚠ SMS (ショートメッセージサービス) のほか、はがきや封書を送りつける手口もあります。

● 見慣れない契約書・請求書がないか、困った様子がないか気をつける。