

高齢者の消費者被害の 現場からの事例報告

全国消費生活相談員協会会員
松下 和子

不招請勧誘(招かれざる勧誘)

電話勧誘・・・劇場型投資・通信関係

訪問販売・・・太陽光パネル・塗装工事

自主的購入(自分の意志で購入)

通信販売・・・TVショッピング、広告

店舗購入・・・アクセサリー、バッグ等

不招請勧誘 (招かれざる勧誘)

電話勧誘販売・・・劇場型投資
通信関係
訪問販売・・・・・・・・太陽光パネル
塗装工事

マンゴー農園投資

知人にフィリピンでマンゴーを栽培し、マンゴーやマンゴーを成分とした商品を作って売ると儲かると言われた。業者が費用を出してくれ、フィリピンに行きマンゴー農園を見た。農園は広く素晴らしかった。信用して**1,000万円**支払った。1か月後マンゴー収穫利益金として**276,000円**もらった。更に投資を勧められ**1,000万円**払った。友人にも勧めたら何人かは投資をした。しかし、その後利益金をまったくもらえない。私は友人から責められている。

問題点

- マンゴー農園を見にフィリピンまで行っているが本当に業者の農園かどうかは確認をしていない。
- 最初にマンゴー収穫利益金をもらって信用をしてしまった。
- 利益金をもらったことにより再投資をしてしまった。
- 友人を誘い、友人の信頼を失ってしまった。
- 結果的にこの業者は逮捕されたが、お金は帰ってこなかった。

仏像

先日A社から仏像購入のパンフレットが届いた。その後B社とC社から電話があり、そのパンフレットを買いきたいという。B社は2万円、C社は7万円で買い取ると言った。申込用紙が届いた人しか仏像を買うことが出来ない、仏師は80歳を過ぎているので仏像を作るのは今回が最後になる。だからこの仏像は将来必ず値上がりをすると言われた。パンフレットを送ってきたのは仏師の出身地である山口県だけである。今日またB社から電話があり、仏像を898000円で買ってくれたら110万円で買い取ると言われた。夕方再度電話がある。この話は本当だろうか。

仏像



社名	有限会社 〇〇具店
所在地	東京都渋谷区上原1-〇〇-〇〇
設立	昭和31年4月
資本金	6,000,000円
代表者	〇〇 年秋
従業員数	16名
事業内容	仏像・仏具の製造・販売(通信販売)
代金引換	商品のお届け時にお支払い下さい。
配送について	<ul style="list-style-type: none">・商品のお届けに関しましてはご注文日から3、4日前後でお届け致します。・配送の目安に関しましては、必ず担当者にご確認ください。・指定に関しましては、FAX注文書の配達希望日にご記入ください。
返品交換について	<ul style="list-style-type: none">・未使用の状態において商品の品質上の問題(破損、汚れ)があった場合は当社にて送料を負担させていただきます。・返品、交換の対応をさせていただきます。・ご使用になられた商品、箱等のない商品に関しましての返品交換は一切お断りさせていただきます。・掲載商品は、在庫の一部であり、お届けの商品は、ご覧になる環境によって色合いに差が発生する場合がございますので、予めご了承下さい。また、こちらの理由で返品や交換は致しません。

仏像②掲載の
社長と同じ顔

仏像

大日如来

日本における大日如来は、日本では平安時代に浸透した密教において最高仏として位置づけられ、大日信仰が成立した。



また、日本では古来から山岳信仰が存在していたが、平安末期の久安年間には駿河国の末代が富士登山を行い、大日如来を富士の本尊とする信仰が創始されたという(『本朝世紀』)。富士における大日信仰はその後、大日如来を富士の神である浅間大神の本尊仏として、浅間大菩薩とする信仰として発展し、富士信仰において祀られている。

奈良・円成寺像、平安時代末期

阿弥陀如来

無明の現世をあまねく照らす光の仏にして、空間と時間の制約を受けない仏であることをしめす。



西方にある極楽浄土という仏国土(浄土)を持つ鎌倉時代以降、日本では浄土教の隆盛を受けて、阿弥陀如来に関連した単語や言い回しが登場するようになる。

例 あみだくじ

あみだくじの形は元々線を中心から周りに放射状に引いたものであり、それが阿弥陀如来像の光背に似ていたことから。

平等院像(京都府宇治市)(鳳凰堂安置)

仁和寺像(京都府京都市)(阿弥陀三尊像のうち、金堂安置)



荒貴
仙師

大日如来 申・未



正しくは大勢至菩薩といひ、智慧の偉大な力で人々の迷いを強く菩薩、智慧の光明で一輝を照らし、人々をもうもろの菩薩から救い出す。

898,000円

不動明王 酉



右手の剣で迷いや邪悪な心を斬り切り、左手の鏡で悪心を照り照らし心を起こさせる。忿怒(ふんぬ)は逆える悪念を救い仏の教えに導くという究極の目的のための菩薩。

2,398,000円

阿弥陀如来 戌・亥



御加護を求めれば困難を払い、穏やかに暮らすことができるといわれる。極楽往生をかなえる西方極楽浄土の教主。その寿命が無量であることから無量寿如来とも呼ばれている。

1,298,000円

千手観音 子



広範囲にわたり人々を救うといわれる万能の仏。千の手と千の臂は、慈悲の広大さと、あらゆる段の煩悩を救済する。

※お尋ねください。

問題点

- 電話で心に沁みこむような甘い言葉(①届いたパンフレットを購入する。②パンフレットをもらった人しか仏像を購入ができない。③山口県出身の仏師で山口県の人にしか売らない④高齢で仏像を作るのは今回が最後、だから将来値が上がる⑤仏像を高く買い取る。)を言われ、ありえない事を信じてしまう。
- 騙されたことがない人ほど、何度もやさしく言われると信じてしまう。

仏像

有限会社
三●商会

社名 有限会社●商会

所在地 東京都豊島区北大塚2-●

設立 昭和31年4月

資本金 6,000,000円

代表者 ● 寿美

従業員数 16名

事業内容 仏像・仏具の製造・販売(通信販売)

代金引換 商品のお届け時にお支払い下さい。

配送について
・商品のお届けに関しましてはご注文日から3、4日前後でお届け致します。
・配送の目安に関しましては、必ず担当者にご確認ください。
指定に関しましては、FAX注文書の配達希望日にご記入ください。

返品交換について
・未使用の状態において商品の品質上の問題(破損、汚れ)があった場合は当社にて送料を負担させていただきます。
返品、交換の対応をさせていただきます。
・ご使用になられた商品、箱等のない商品に関しましての返品交換は一切お断りさせていただきます。
・掲載商品は、在庫の一部であり、お届けの商品は、ご覧になる環境によって色合いに差が発生する場合がございますので、予めご了承下さい。
また、こちらの理由で返品や交換は致しません。

仏像①掲載の
社長と同じ顔

仏像

大日如来

日本における大日如来は、日本では平安時代に浸透した密教において最高仏として位置づけられ、大日信仰が成立した。



また、日本では古来から山岳信仰が存在していたが、平安末期の久安年間には駿河国の末代が富士登山を行い、大日如来を富士の本尊とする信仰が創始されたという(『本朝世紀』)。富士における大日信仰はその後、大日如来を富士の神である浅間大神の本尊として、浅間大菩薩とする信仰として発展し、富士信仰において祀られている。

奈良・円成寺像、平安時代末期

阿弥陀如来

無明の現世をあまねく照らす光の仏にして、空間と時間の制約を受けない仏であることをしめす。西方にある極楽浄土という仏国土(浄土)を持つ鎌倉時代以降、日本では浄土教の隆盛を受けて、阿弥陀如来に関連した単語や言い回しが登場するようになる。



例 あみだくじ

あみだくじの形は元々線を中心から周りに放射状に引いたものであり、それが阿弥陀如来像の光背に似ていたことから。

平等院像(京都府宇治市)(鳳凰堂安置)

仁和寺像(京都府京都市)(阿弥陀三尊像のうち、金堂安置)

上 仙師 千



大日如来 申・未



正しくは大勢至菩薩といい、智慧の偉大な力で人々の迷いを無くす。智慧の光射す一光を照らし、人々をもう一つの善道から救い出す。

898,000円

不動明王 酉



右手の剣で迷いや悪念な心を斬り切り、左手の鏡で悪心を照らし良い心を起こさせる。法界(ふんね)は迷える衆生を救い仏の教えに導くという究極の目的のための手段。

2,398,000円

阿弥陀如来 戌・亥



阿弥陀を祈れば困難を払い、福やかに暮らすことができる。といわれる。極楽往生をかなえる西方極楽浄土の教主。その寿命が無量であることから無量寿如来とも呼ばれている。

1,298,000円

千手観音 子



広範囲にわたり人々を救うといわれる万徳の仏。千の手と千の眼は、慈悲の広大さと、救う手段の豊富さを表す。

※お尋ねください。

未公開株・社債券、買取致します。

『上場間近』や『値上り確実』と言われていた銘柄なのに？

未上場・無配当… もうすっかり諦めていた。

そんな証券や社債券などの金融商品はございませんか？

弊社ではリゾート会員権等も含め高価買取を行っております。

バイオバンク・サクセスジャパン・ワールドリステックス・S&Sなどの未公開株

ワールドリソース・AGトラスト・シグマリゾートなどの社債券やリゾート会員権

イラクディナール・スーダンポンドなどの通貨幣

上記は、買取のほんの一部です。まずはお手持ちの株券や

社債券をご確認のうえ、お気軽にお問い合わせください。

なお弊社では、上場が決定している銘柄をはじめ、配当面を重視している銘柄は、最優先での高価買取を行っております。

株式会社 

〒102-0083 東京都千代田区麹町4  3F

代表者:  聡 創立: 1978年

資本金: 7億3千万円

加入基金: 日本証券業組合基金

加入協会: 財団法人 証券事業協会

受付窓口 03-6759-

平日 10:00 ~ 18:00 (土日、祝日 休業日)

次々勧誘

- 一度騙された人はまた騙されてしまう。(信じやすい性格)
- 勧誘の条件が少し変わると信じてしまう。
- 自分が騙されたと思いたくない。(自尊心が高い)
- 人に知られずにお金を取り戻したい。

光回線

光回線の契約を止めた後に、大手通信会社の代理店から電話がかかり「住所地で電話線を交換する。今なら**工事費が只**だが後で1軒だけで工事をすると**3万円**かかる。」と言われ承諾をした。その後書面を見たら光回線の契約だった。騙されたと思い業者に教えてもらっていた電話番号に電話を掛けるが「ただ今**電話を受け付けていません**。」とアナウンスが流れるばかりだった。親会社の電話会社に電話をし「詐欺だ、警察に届ける。」と言ったら調べてくれ解約になった。二度と勧誘の電話をかけないでほしい。

問題点

- **大手通信会社**と言って勧誘をするので信用を
してしまう。
- 実際は大手通信会社の代理店あるいは**孫代
理店**の勧誘。
- 工事はただと平気で嘘を言って勧誘する。孫
代理店は親会社の教育が行き渡らない。
- 断っても断っても勧誘をする。通信関係の業
者には**再勧誘禁止**という法律がない。
- **クーリングオフ**制度もない。

太陽光パネル

訪販の業者に24枚の太陽光パネルを付けると、今なら**工事代金を無料**にするし、余った電気を売電できると言われた。クレジットを組むと15年払いで1ヶ月**26,000円**の支払いになるが売電価格は**29,274円**になるので毎月**3,000円**くらい収入になると言われた。しかし、実際に3ヶ月使ってみたが毎月1万円くらいの持ち出しになり、支払いが大変なので解約したい。パネルは東西南北のすべての屋根についている。

問題点

- 工事代金が**無料**と言って勧誘。
- クレジットの支払いより売電価格のほうが高いので**収入になる**と嘘を言っている。
- 効率の悪い**北側の屋根**にも太陽光パネルを設置している。
- 総支払額を理解していない。

月26,000円 × 12か月 × 15年 = **4,680,000円**

自主的購入 (自分の意志で購入)

- 通信販売・・・TVショッピング、広告
- 店舗販売・・・アクセサリー、洋服、ハンドバッグ
投資信託

通信販売

先月、テレビショッピングで**ヒアルロン酸とコラーゲン**を注文した。TVでは膝の痛みが治ると言っていた。初回特別**半額**サービスで代引きで届いたので飲んでいますがまだたくさん残っていた。しかし、注文もしていないのに昨日また代金引き換えで届いた。受け取り拒否をし今飲んでる箱の中をよく見ると**定期コース6回**と**小さく**書かれていた。テレビではそんな事は言っていなかった。これ以上買いたくない。

問題点

- 広告時間が短いので**契約条件がよくわからない**。(初回の安い値段だけははっきりと印象に残る。)
- ヒアルロン酸やコラーゲンで膝の**痛みが治る**と誤解させるような広告。(2-3秒間、これは個人の方の感想ですと小さな字で表記)
- 電話で注文をする時に契約条件をよく聞いていない。販売店も契約条件を消費者にはっきりと**理解させていない**。
- 定期購入だと初回の金額が本当に安いのか疑問。

店舗販売

定期が満期になったので銀行に行ったら、**投資信託**を勧められた。この投資信託は外国の債券や株などに投資をするが、比較的安全なものばかりだと1時間あまり勧められた。銀行の人の言うことなので信頼して契約をした。しかし、報告書が届いたのを見たら、元金が減っていた。元本割れをする商品は契約をしないと聞いたのに、嘘をつかれた。止めたい。

問題点

- 銀行はお客の**預金状況(満期)**を知っている。
- 銀行は圧倒的知名度があるから、騙すわけがないと高齢者は思っている。
- 説明を聞いても投資信託の**意味が分からない**。(わからないと言えない。)
- 後で苦情を言っても説明をしたという書面に**署名捺印**をしている。銀行の落ち度を探すことが出来ない。

最後に

- 不招請勧誘を禁止にできないか。
- 消費者契約に関する法の統一化（法律間の整合性を検討してほしい。）
- 悪徳業者のやり得を許さないシステムはできないか。
- 広告をわかりやすく。（メリットとデメリット）
- 消費者の学習機会を増やす。

消費者安心アクションプラン(原案)

～ 食品と放射能に関するコミュニケーションの強化 と
高齢者の消費者トラブルの防止 ～

目 次

趣 旨

- 1．食品と放射能に関するコミュニケーションの強化
 - (1) 消費者に対する正確でわかりやすい情報の提供
 - (2) 被災地産食品に関する積極的な情報発信
- 2．高齢者の消費者トラブルの防止
 - (1) 事業者への働きかけ
 - (2) 高齢消費者への働きかけ



消費者庁
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

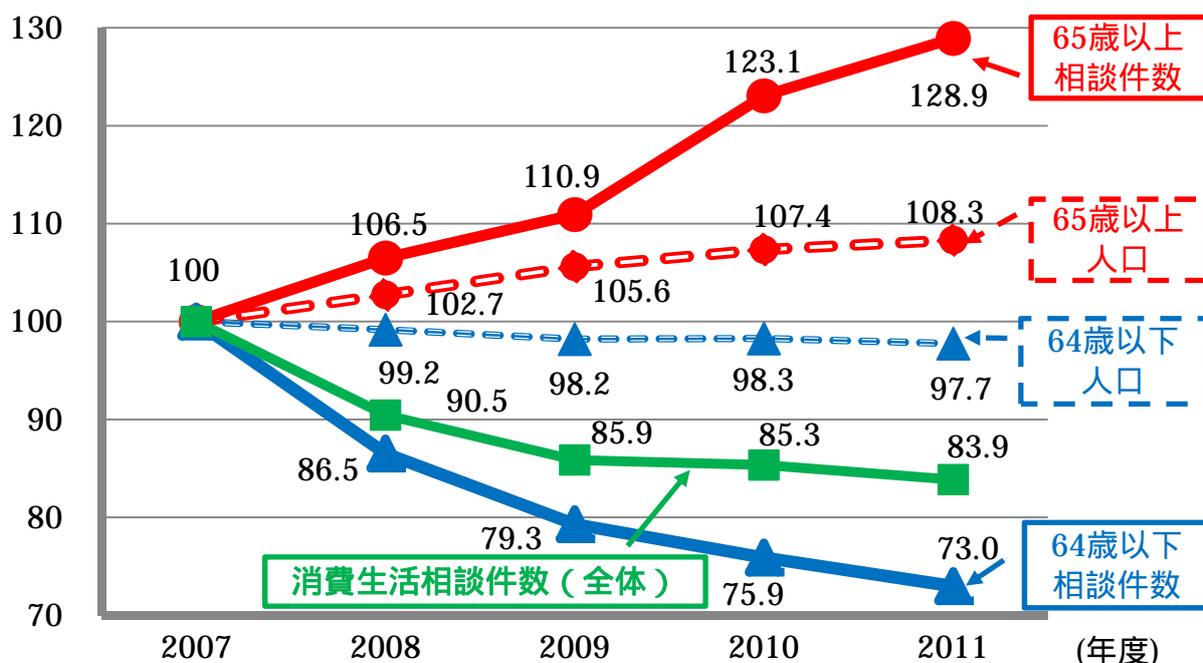
消費者政策課長 村山 裕

趣 旨

- 趣 旨： 消費者が安心して暮らせる社会の構築は政府の最重要課題
- 今日的な課題： 食品と放射能に関する根強い不安 と 高齢者に関する消費生活相談が大幅に上昇

地方消費者行政の充実・強化を図りつつ、
2 課題について 25 年度末までに集中的に取り組むべき施策を「消費者安心アクションプラン」として取りまとめ

(今日的な課題) 高齢者の消費生活相談が人口の伸び以上に増加



* 2012年7月3日までの登録分で仮集計。2007年度 = 100とした時の指数。

1. 食品と放射能に関する

コミュニケーションの強化

(1)消費者に対する正確でわかりやすい情報の提供

食品中の放射性物質に関する情報提供の推進

- ・ 新基準値の周知徹底 【内閣府、食安委、消費、厚労、農水】
- ・ 3回シリーズによる公共施設や店頭等における消費者への広報活動の実施 (H24 毎回 ポスター約 20,000 ヶ所分、リーフレット約 920,000 部配布) 【食安委、消費、厚労、農水】

食べものと放射性物質のはなし その1

みんなが
食べる
ものだから

食べものに含まれる放射性物質は、
自治体がきちんと測り、
厚生労働省がすべて公表しています。

食品別	基準値
穀類等	10
乳・肉用食品	20
牛乳	30
一般食品	100

厚生労働省 消費者庁 食品安全委員会 農林水産省

消費者安心アクションプラン（原案）

リスクコミュニケーションの重点的展開

- ・ 大都市・大会場におけるシンポジウムの開催（H24 24ヶ所、H25 8ヶ所）【食安委、消費、厚労、農水】
- ・ 保健所、保育所、幼稚園等における子育て世代向けのミニ集会の開催促進（H25 末までの期待開催箇所数 2,000ヶ所）【消費】

中心となる人材の育成

- ・ ミニ集会における意見交換の中心となる専門家の養成研修（H25 約 100 回 約 2,000 人養成）【消費】



意見交換会開催への支援

- ・ 消費者団体等が主催する意見交換会への講師派遣等
(H24 約 100 回、25 約 30 回)【消費】

消費者の測定ニーズへの対応

- ・ 全国 278 自治体に対して 393 台の放射性物質検査機器
の貸与(今秋のうちに配備)【消費】

(2) 被災地産食品に関する積極的な情報発信

「食べて応援しよう！」キャンペーンの推進等

～流通業界団体、企業、官公庁等

- ・ 被災地産食品フェアや社内食堂における食材利用等の
促進(H24 目標累計 350 件)【農水・経産】
- ・ 全府省庁の食堂等における食材利用の促進
【農水(全府省庁)】

戦略的な情報発信への支援

- ・ 被災地産農産物等の消費拡大の取組や出荷時期に
合わせた戦略的なPR活動への支援【農水】

2. 高齢者の消費者トラブルの防止

(1) 事業者への働きかけ

- 悪質事業者への対応の強化【警察、消費、国交、金融、経産】
- ・ 悪質な生活経済事犯等に対する重点的な取締りの実施
- ・ 新たな手口の公表、文書等による警告、悪質事業者名の公表の積極的な実施
- ・ 訪問購入による不当な勧誘事案や「すき間」事案への対応力の強化
- ... 強引な自宅への訪問買取りから消費者を保護するための特定商取引法の改正と、財産被害に係るすき間事案への行政措置を導入するための消費者安全法の改正が、この8月に成立
- 高齡消費者に配慮した商品・役務提供の促進
- ・ 訪問販売、通信販売関係団体における苦情処理等の円滑化【経産】
- ・ 電気通信事業者による勧誘の適正化や消費者支援活動の促進【総務】
- ・ 乗合バスにおける転倒防止対策、食品の窒息事故の再発防止策の推進【国交、消費】

(2) 高齢消費者への働きかけ

普及啓発・注意喚起の徹底【内閣府、消費、警察、金融】

- ・ トラブルの未然防止キャンペーンの実施

イメージキャラクター

みぜん ぶぎょう

「未然奉行」

松平健 さんを起用



10月1日任命式

街頭キャンペーン

新聞広告

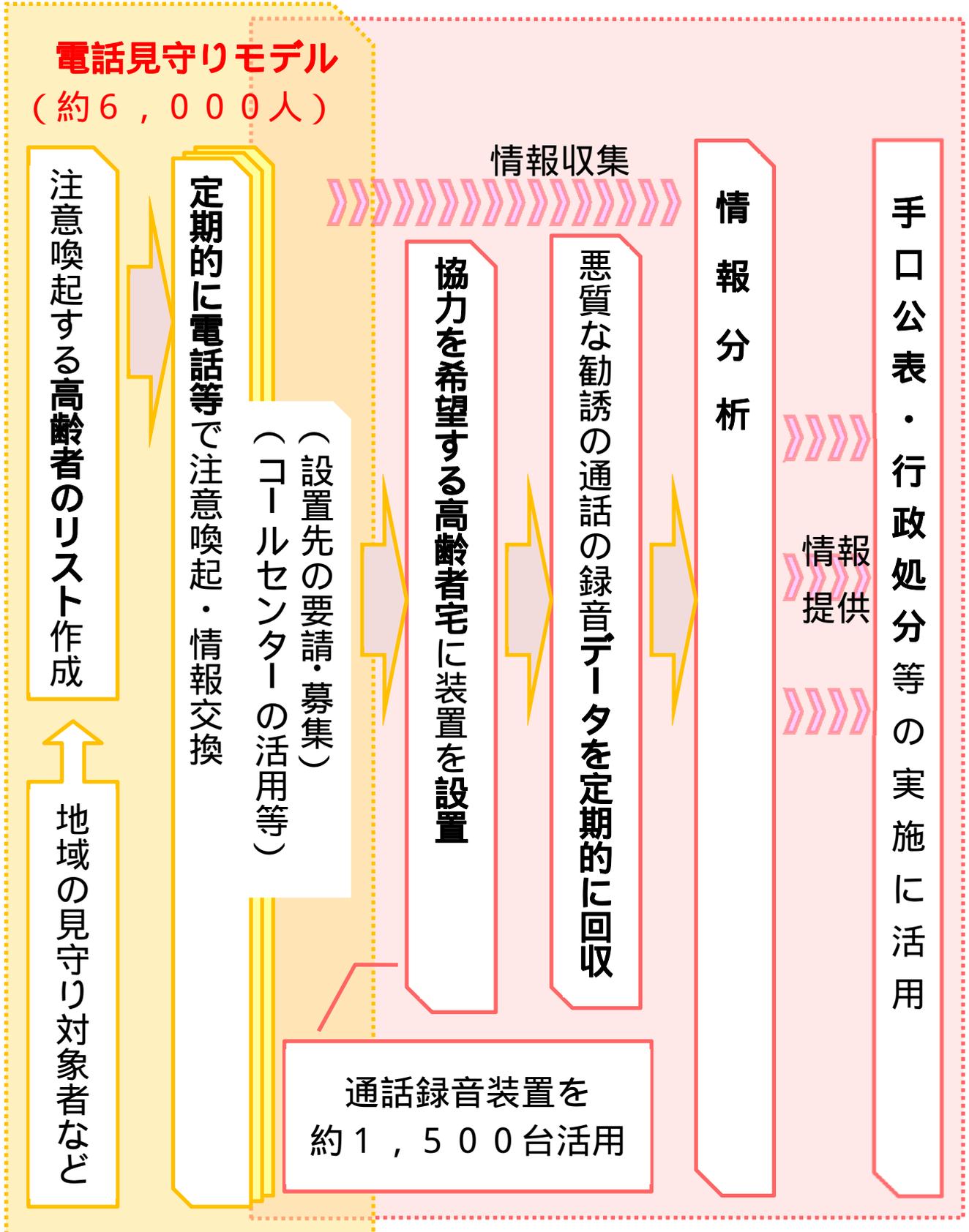
テレビCM

ラジオタイアップ

- ・ 消費者啓発・教育プログラムにおける高齢者対応メニューの充実、各種イベント(消費者教育フェスタ、地方消費者グループ・フォーラム等)での地域の取組事例の情報共有【文科、消費】
- ・ 集会所等における出前講座の実施(H24 800回、25800回)【消費】
- ・ 高齢者や周りの方々向けに最新の手口などをお知らせするメールマガジンの配信回数・登録件数の拡大(H24 目標 27回・22,000件)【消費】

見守り体制の強化

- ・ 悪質電話勧誘撃退モデル事業（電話見守り / 通話録音）の実施【消費】



見守り体制の強化 (つづき)

- ・ ケアマネジャーやホームヘルパーの高齢者の権利擁護や消費生活センターとの連携に関する研修の実施【厚労】
- ・ 成年後見制度の利用の促進 ~ 自治体支援【厚労】
- ・ 地域における見守りの先進的取組の普及促進【消費】

相談体制の強化

- ・ 消費生活相談窓口の新設支援(H27 までに人口カバー率 98.6% 100%)と身近な窓口を案内する全国共通の「消費者ホットライン(0570-064-370)」の周知徹底【消費】
- ・ シルバーウィーク等における専用電話相談「高齢者 110 番」の全国各地での実施【消費】
- ・ 「法テラス」の出張・巡回法律相談の実施【法務】
- ・ リフォーム工事等に係る消費者相談の実施【国交】

被害救済の強化

- ・ 集団的消費者被害回復制度の早期成案化など消費者団体訴訟制度の普及・活用【消費】

地域包括支援センター

をご存じですか



地域包括支援センター

地域で暮らす高齢者の皆さんが、住み慣れたまちで安心して暮らしていけるように、介護、福祉、健康、医療等さまざまな面から総合的に支える中核機関として地域包括支援センターが、各市町村に設置されています。

市町村によって配置職種は少しずつ違うかもしれませんが、保健師、主任介護支援専門員、社会福祉士等の専門職種が配置され、それぞれの専門性を生かしながら「チーム」として総合的に高齢者を支えます。

こんな仕事をしています

介護や健康のこと

介護保険の申請やサービスについて
要支援1・2と認定された方のケアプラン作成
介護予防について
認知症の相談 など

関係機関とのネットワークづくり

ケアマネジャーの支援のほか、高齢者のみなさんにとって、より暮らしやすい地域にするため、さまざまな機関とのネットワーク作りに力を入れます。



高齢者の権利を守ります

高齢者のみなさんが安心していきいきと暮らすために、みなさんの持つさまざまな権利を守ります。成年後見制度の紹介や、消費者被害などに対応します。また、虐待への対応および虐待防止の支援も行います

高齢者に関する、さまざまな相談の総合相談窓口を目指しています

今回のテーマに関係が深い業務

判断が不十分な高齢者の財産や生活を守ります。

成年後見制度の利用に関する相談の受け付けや、申立ての支援を行います。また、社会福祉協議会が行う日常生活自立支援事業などの情報も提供します。

高齢者をトラブルから守ります

消費生活センターと連携し、地域における消費者被害に関する情報を把握するとともに、日常的活動の中で高齢者と接することの多い民生委員やケアマネジャー等に情報提供し、消費者被害の発見の担い手を増やす等のネットワークを作っていきます。

また、高齢者を狙った詐欺や消費者被害に対して、警察や消費生活センター等と協力して対応していきます。

「金銭管理が出来なくなった」「消費者被害にあった」という高齢者の中には、**認知症の兆しが見え始めた方も少なくありません**。こういう相談が、認知症の早期発見・対応につながり、認知症予防やその方の生活全般の支援に繋げるきっかけになっていくと考えています。

地域の見守りで、高齢者を消費者被害から守るだけでなく、高齢者の生活全般を支える仕組みにつなげていけることを目指しています。



参考

地域包括支援センターは、地域住民の心身の健康の保持及び生活の安定のために必要な援助を行うことにより、地域住民の保健医療の向上及び福祉の増進を包括的に支援することを目的として、包括的支援事業を地域において一体的に実施する役割を担う中核的機関として設置されるものである（介護保険法（平成9年法律第123号）第115条の39第1項）