



**「知ってる?」「教えて!」**

**～クーリング・オフの話～**

契約を無条件に解除できる制度であるクーリング・オフは、消費者にとって力強い味方ですが、適用できるケースや活用の仕方についてはご存知ない方も多いと思います。そこで今回はクーリング・オフについてお伝えしたいと思います。

## 1. クーリング・オフはどんな取引で使えるの?

特定商取引法では、訪問販売など不意打ち的に勧誘される一定の取引等を対象に、クーリング・オフ制度を設けています。例えば、「突然自宅に見知らぬ事業者が訪ねて来て屋根が壊れているので修理をした方がよいと言われて慌てて契約してしまった」、「街で突然声を掛けられフィットネスクラブの契約をしてしまった」などの場合です。一方、好みのお店に行って自分で選んで購入した商品やインターネット通販で購入したものなどは、自ら進んで購入しているためクーリング・オフはできません。

## 2. クーリング・オフはどうやって行うの?

特定商取引法で定められたクーリング・オフ期間内にハガキや電子メールといった発信した記録が残る方法で契約の相手方へ発信します。消費生活センターでは文面の作り方や発信の仕方についてもご指導いたします。



## 3. クーリング・オフを行う際の注意点は?

特定商取引法で定められたクーリング・オフ期間内であるかを判断するためには、起点となる契約書を受け取った日付を押さえておく事が重要です。2023年6月1日から、契約書はメールなどの電磁的方法によっても交付できるようになりましたが、そのためには事業者は事前に消費者が承諾したことを示す書面を交付しなければならないとされています。スマホやパソコン操作に慣れていない人に対してメールで契約書を送ったり、自分で専用サイトからダウンロードするよう強制することはできません。

特に高齢者の契約の場合は、従来通り契約書は紙で受け取ることをお勧めします。紙の契約書であれば周囲の人と情報共有されやすく、トラブルに早く気付くことにつながるからです。

**クーリング・オフについてのご相談は、消費生活センターまでご連絡ください。**

**相談専用電話 042-495-6212**

# 今、なぜ、見守りが必要なのでしょう

日本は超高齢社会に突入しており、そのことは高齢消費者の増加も意味しています。その中で、高齢者が消費者トラブルの被害にあう事例も、例年多く発生しています。さらに近年のデジタル化の進展等の社会環境の変化は、高齢者の消費行動にも影響を与えています。急速に高齢化が進む中、高齢者を地域で支え、異変に早期に気づき、見守ることはますます重要性を増してきています。

## ● 超高齢社会の現状 (出典：令和5年版消費者白書)

**2022年時点では全人口の約3割が65歳以上の高齢者、2050年には約4割まで増加する見込み**

総務省の「人口推計」によると、2022年時点の全人口の約3割が高齢者となっています。また、国立社会保障・人口問題研究所の「日本の将来推計人口」によると、全人口に占める65歳から74歳までの割合は、2050年には13.9%、75歳以上の割合は23.2%に達し、およそ4人に1人が75歳以上となる見込みです。

## ● 65歳以上の一人暮らし高齢者の割合は1980年以降、増加傾向 (出典：令和5年版消費者白書)

65歳以上の一人暮らし高齢者の割合は男女ともに増加傾向にあり、1980年には男性4.3%、女性11.2%でしたが、2020年には男性15.0%、女性22.1%となっています。高齢者人口が増加する中、特に一人暮らしの高齢者が増えています。令和7年には90万世帯を超え、高齢者世帯全体に占める割合は42.9%になるともいわれています。(2020年までは総務省「国勢調査」、2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計」(全国推計)(2018年推計)より)

清瀬市でも、2020年4月1日現在、総世帯数は35,852世帯で、そのうちの65歳以上の高齢者の一人暮らし世帯は18.8%、複数高齢者のみの世帯は11.3%で、合わせると全世帯の3割を超えています。

令和3年度の消費生活センターに寄せられた相談件数は772件、そのうち60歳以上の相談は317件、全体の43.9%を占めています。今後、高齢者が悪質商法の被害にあわず地域の中で安全に生活するためには、地域全体での見守りが大切になります。

## ● 認知症患者は今後も増加する見込み (出典：令和5年版消費者白書)

認知症患者数の推計をみると、2012年は65歳以上の認知症患者数が462万人となっています。2060年には65歳以上の認知症患者数が850万人に増加すると推計されており、65歳以上の約4人に1人が認知症患者となる可能性が示唆されました。



高齢化が進行する中で、認知症患者や、判断力が低下した人が増加し、消費者被害が深刻化することが懸念されます。認知症高齢者の消費生活相談件数みると、高齢者全体では、本人から寄せられる割合は約8割ですが、認知症等の高齢者では約2割にとどまっています。

また、認知症等の高齢者の消費生活相談1件当たりの平均契約金額と平均既支払額は、高齢者全体よりも高額になっており、認知症等の高齢者の消費者被害はより深刻であるといえます。

### 被害にあっていることに気付きにくい

優しい言葉で誘う事業者を信じてしまい、悪質商法の被害にあっているということを認識していない場合があります。被害に気付かないことから、契約を繰り返して被害が深刻化することがあります。また被害にあったとしても恥ずかしく思ったり、家族に迷惑をかけたくない、自分自身を責めて周りに相談しない、一人暮らしで相談する相手がないなど、被害が表面化しにくく、周囲が気づくのが遅れることもあります。



### 悪質業者が狙う高齢者の「お金」「健康」「孤独」の3つの不安(3K)

老後の資金を増やしたい、いつまでも健康でいたい、話し相手がいなくて寂しいといった3つの不安に対して、悪質業者は話し相手になるなど、親切にして信用させて大切な財産を狙ってきます。



### 65歳以上の相談1件当たりの平均既支払金額は65歳未満の約1.3倍

65歳未満の相談1件当たりの契約金額は98.4万円であるのに対して、65歳以上の高齢者の平均は150.9万円に達しています。また実際に支払った平均金額は、65歳以上では89.4万円に上り、総額では950億円と全体の52.8%を占めています。



**消費生活センターでは、地域包括支援センターと連携を図り、高齢者の消費者トラブルに対応しています。**

### <地域包括支援センターより>

## 高齢者のこと何でもご相談ください

～地域の見守りで高齢者がいつまでも安心して過ごせます～



市内には4ヶ所の地域包括支援センターがあり、高齢者の困り事など、何でも相談にのっています。

最近、家に怪しい人が  
出入りしている

介護が必要になったけど、  
どうしたらいいの？

詐欺の電話がかかってきて  
困っている

このような、困り事はありませんか？地域包括支援センターでは、高齢者に関するあらゆる相談にのっています。こんなこと相談しても良いのかと感ずることも大丈夫。地域包括支援センターには保健師・社会福祉士・主任介護支援専門員が配置されています。それぞれが専門的見地から相談に乗り、相互で話し合いながら検討を行い、必要な時には、他の専門機関を紹介し、引継ぎを行います。

**特殊詐欺は実に巧妙です。些細なことで構いません。ぜひご相談ください。消費生活センターと連携を図り、対応します。**

困り事は、そのままにせず、解決しましょう。自宅への訪問も可能です。まずはお気軽にご連絡ください。

**清瀬市地域包括支援センター**  
電話：042-497-2082

**きよせ社協地域包括支援センター**  
担当地区：上・中・下清戸、元町  
電話：042-495-5516

**きよせ信愛地域包括支援センター**  
担当地区：竹丘、梅園、野塩、松山  
電話：042-492-1850

**きよせ清雅地域包括支援センター**  
担当地区：中里、下宿、旭が丘  
電話：042-495-1370

# 令和5年度後半の講座のお知らせです。ぜひご参加ください!

- 10月22日(日) **第44回 消費生活展** 消費生活センターとセンター登録団体共催  
登録団体活動展示とクイズラリーなど
- 11月 8日(水) **第7回消費生活講座** 東京都共催 キッチンの材料でお掃除するナチュラル・クリーニング  
講師：佐光紀子さん (ナチュラルライフ研究家)
- 12月 **第8回消費生活講座**  
講師：未定
- 令和6年 **終活講座 (後半)**
- 1月 **第9回消費生活講座 終活講座⑤** 未定  
講師：司法書士
- 2月 **第10回消費生活講座 終活講座⑥**  
講師：司法書士
- 3月 **第11回消費生活講座 東京都共催 終活講座⑦**  
講師：未定



第3回終活講座の様子

◆詳細は市報にてご覧ください。

## 高齢者の悪質商法被害

### 9月は高齢者悪質商法被害防止 キャンペーン月間です

高齢者の悪質商法被害が後を絶ちません。少しでもおかしいと感じた時は、お気軽にご相談ください。すでに被害に遭われた方も、隠したり泣き寝入りしたりせずに消費生活センターにご相談ください。また、周囲の皆さんによる見守りも大切です。高齢者の消費者被害の未然防止・早期発見にご協力ください。

#### 【相談先】清瀬市消費生活センター

相談専用電話 042-495-6212  
月曜日～金曜日 (祝日・年末年始を除く)  
午前10時～午後4時 (正午～午後1時を除く)

## 自動通話録音機能付きの電話機 などの購入費を一部助成します

電話による高齢者の消費者被害防止のため、市内在住の65歳以上の方が、自動通話録音機能付きの電話機を購入した場合の、購入費の4分の3 (上限1万円) を補助します。

補助対象機器や、申込方法など詳細は消費生活センターにお問い合わせください。

清瀬市消費生活センター  
042-495-6211  
平日の午前9時～午後5時



## 清瀬市消費生活センター

〒204-0021 東京都清瀬市元町1-4-17

【電話】042-495-6211

【FAX】042-495-6221

#### 【開館時間】

施設…午前9時～午後10時

窓口業務…午前9時～午後5時

#### 【休館日】

施設…日曜日・年末年始

窓口業務…土曜日・日曜日・祝日・年末年始

## 消費生活相談

【相談専用電話】042-495-6212

【相談日時】月～金曜日 (祝日・年末年始を除く)  
午前10時～正午・午後1時～4時

相談専用電話が通話中でつながらない場合は、042-495-6211へ。



消費生活センター入り口には、使用済み小型家電回収ボックスがあります。対象は24品目です。

※目の不自由な方のために「ちえのわ」の音訳CDを製作しています。ご希望の方はご連絡ください。

【編集・発行】清瀬市消費生活センター・清瀬市消費生活センター運営委員会

【問い合わせ】清瀬市消費生活センター 電話 042-495-6211