



「知ってる?」「教えて!」

～“断る”ということ～

内閣府の令和5年版高齢社会白書では、令和3年時点で65歳以上の高齢者のいる世帯は、約2,580万世帯で全世帯の49.7%を占めていると報告されています。おおよそ2世帯に1世帯が高齢者がいる世帯となっており、高齢者だけの世帯や高齢者の独り暮らしも増えています。

このことから昼間一人で家に居る高齢者が多くいると推察され、訪問販売や電話勧誘販売等のトラブルに巻き込まれてしまうケースが多くあると思われます。トラブルを避けるにはそのような機会を作らない、つまり事業者からの訪問や電話に出ない・応対しないのが望ましいのですが、高齢者の中には心情的にそのような行動が取れない方もいらっしゃるようです。

1. 事業者は親切で教えてくれていると思うけど断った方がよいの？

「お宅の屋根がずれている」「近所に迷惑が掛かると困ると思うので直した方がよい」「古い給湯器を点検します」「赤い炎が出ているのでガスコンロを交換した方がよい」…どれも親切な言葉に聞こえますが、実は高額な契約でトラブルになるケースに見られる勧誘手口です。

2. 何度も勧誘されるので断りたいけどはっきり断るのは気が引ける。

自分に必要のないものを勧誘された場合は、はっきり断りましょう。「いりません」「興味がありません」「契約はしません」等、相手にこちらが断っているという言葉を伝える事が重要です。

特定商取引法では、訪問販売や電話勧誘販売等で一度断られた人への再勧誘が禁止されています。

曖昧な返答をした結果、“もう少し粘れば契約してくれるかも”と相手に思われて不要な契約をしてしまった、ということになる前にはっきり断りましょう。突然訪ねて来るような事業者の勧誘に対して断ることは決して悪い事ではありません。断ることで事業者から嫌がらせをされたりするのではないかと心配になる方も中には居ると思いますが、事業者から見れば大勢居る対象の中の一人に過ぎません。どうしても自分では断れないと思った時は、その場で契約せずに周囲の人や消費生活センターへ相談しましょう。

3. 自分はだまされないと思っている。断るべき時には断れると思っているが。

消費者白書では自身のだまされやすさを把握しておくことが被害防止につながる事を挙げています。一般的に良いとされる外見や身分等目立つ特徴に引きずられて人の評価を決めてしまう「ハロー効果」の影響を受けやすい人が後悔やトラブルに至りやすい傾向があるようです。「自分は大丈夫」と思っている人でも自分の心理傾向を掴んでおき、相手の言葉にだまされる可能性があることを認識しておきましょう。だまされやすさを測る心理チェックリストは消費者庁と国民生活センターのサイトで見ることが出来ます。後のページでその一部をご紹介しますので、ぜひお試し下さい。

高齢者がカモにされている!?

高齢者をねらった悪質商法の相談が依然として多く寄せられています。

特に平日の日中に在宅していることが多い高齢者宅をねらった訪問勧誘の被害が目立っていて、「不用品の買取り」や「屋根の修理」の話をもち掛けて来る業者による被害が代表的な例です。そもそも、なぜ悪質な業者は高齢者をねらうのでしょうか。



高齢者の消費者被害の特徴

高齢者の消費者トラブルにはこのような特徴があります。

だまされたことに気づきにくい

日常の中で孤独を感じている高齢者の心理につけ込んで、優しい言葉で近付き、話し相手をするうちに親しみを覚えさせて高額な契約を結ばせるといったケースでは、高齢者自身が悪質な手口に掛かったことを自覚していない場合があります。

被害にあっても誰かに相談しない

被害にあったことを自覚している場合でも、だまされたことを恥ずかしく思ってしまったたり、家族に迷惑を掛けたくないと考えあまり誰にも相談出来ずに一人で悩んでいることがあります。

ここがポイント!

このように高齢者をねらって「カモ」にする悪質業者がいます。被害を未然に防ぐには、

高齢者と身近に接している方々の『気づき』と相談窓口へつないで頂くことが重要です。

試してみよう!

だまされやすさ心理チェック

出典：消費者庁「見守りガイドブック」より抜粋

① 自分の周りには悪い人はいないと思う

② 相手に悪いので人の話を一生懸命聞く方だ

③ たまたま運の悪い人がトラブルにあうのだと思う

④ 知人から「効いた」「良かった」と聞くとやってみようかと思う

⑤ 有名人や肩書きのある人の言うことはつい信用してしまう

⑥ 人からすすめられると断れない方だ

⑦ 迷惑をかけたくないので家族にも黙っていることがある

⑧ 実際、身近に相談できる人があまりいない

⑨ しっかり者だと思われる

あてはまる項目が多いほど、消費者トラブルにあう危険度が高い傾向にあります。

①②③に該当した人はトラブルに対して危機感が薄い傾向があります。

④⑤⑥に該当した人はだまされていることに気が付かない傾向があります。

⑦⑧⑨に該当した人はだまされたとき一人で抱え込んでしまう傾向があります。

<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。



このような、困り事はありませんか？

最近、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

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。こんなことを相談しても良いのかと感ずることでも大丈夫。地域包括支援センターには保健師や看護師・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。

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。

担当地区をご確認いただき、
お気軽にご連絡ください。

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

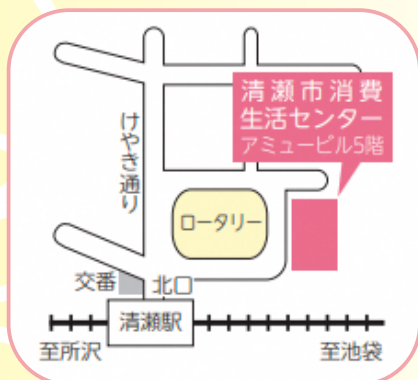
きよせ信愛地域包括支援センター
担当地区：松山、竹丘、梅園、野塩
電話：042-492-1850

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

清瀬市地域包括支援センター
電話：042-497-2082

消費生活センターは、今年の4月に移転しました。

移転後も今まで通り、市民のみなさまの消費生活に関する相談や消費者教育の拠点施設として、消費生活相談、消費者教育・啓発活動、消費生活情報の発信、消費者活動の支援などを行っています。



アミビル

【所在地】 〒204-0021 清瀬市元町1-2-11 アミビル5階
【電話】 042-495-6211
【受付時間】 月～金（祝日・年末年始を除く）午前9時～午後5時

自動通話録音機能付電話機等購入費補助金

高齢者の電話による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際の、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の詳細は、消費生活センターにお問い合わせください。

消費生活相談

主に消費者と事業者間の契約トラブルについて相談ができます。
消費生活相談員が具体的な解決策をアドバイスするほか、ケースによってはトラブル解決のために事業者との交渉をお手伝いします。

相談専用電話：042-495-6212

※つながりにくい場合は（代表）042-495-6211へ

相談日：月～金曜日（祝・休日、年末年始を除く）

相談時間：午前10時～正午 午後1時～4時

- 対象者は市内在住・在勤・在学の方
- 来所・電話による相談をお受けしています。メール・FAXでの相談はお受けできません。

【発行・問い合わせ】 清瀬市消費生活センター 電話：042-495-6211（代表）