

# 鶴見区西部



## 地域包括支援センター

### せいふ耳寄り情報 Vol.92

#### ■ストップ！<sup>こうれいしゃ</sup>高齢者の<sup>しょうひしゃ</sup>消費者トラブル！

#### 65 歳以上の消費者トラブルが 27 万件を突破！

全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、契約当事者が**65歳以上**である相談は**増加傾向**にあり、**2024年度には約29.8万件**となり、相談全体に占める**65歳以上の相談割合も約36%**と増加しています。

##### 65歳以上

→情報通信関連や通信販売に関する相談が多い。

##### 80歳以上

→訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルが多い。

※西部包括の圏域では訪問購入(訪問買い取り)の相談が増えています。



消費者庁 令和7年版消費者白書より

#### 訪問購入(訪問買い取り)のトラブルとは

訪問購入は、**消費者の自宅を購入業者が訪問し、物品を買い取る**ことです。購入業者が守るべきルールや、消費者を保護する制度が定められていますが、**貴金属やブランド品等を強引に買い取るトラブルが後を絶ちません。**

##### 例えば…

貴金属の買い取り業者ということを隠して「不用品を集めている。」と言って訪問。その後「時計や指輪も買い取れる。」と言われ、「売れるものがない。」と伝えてもなかなか帰らない。



## 買い取り業者の訪問があったときは

### 大事なこと

・不要な勧誘はきっぱり断る

・貴金属やブランド品などを、むやみにみせない、さわらせない

訪問販売や電話勧誘販売の場合、契約書面を受け取った日から **8 日間以内**(マルチ商法、業務提供誘引販売取引は **20 日間**)であれば無条件で契約を解除できます。

※ただし通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

契約書面が交付されていない、契約書面に不備がある、

クーリング・オフはできないと嘘をつかれた場合など、上記期間を過ぎていてもクーリング・オフができる場合があります。

クーリング・オフができるかどうか、書面の書き方や手続きなどご不明な点は**消費者センター**へご相談下さい。



## 高齢者の見守りと気づきのポイントチェックリスト

高齢者の消費者トラブルを防ぐには、周囲の方による見守りが大切です。

### 家の様子

(※)独立行政法人国民生活センターホームページより

- ☐ 家に見慣れない人が出入りしていないか
- ☐ 不審な電話のやりとりがないか
- ☐ 家に見慣れないもの、未使用の物が増えていないか
- ☐ 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- ☐ 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- ☐ カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか



### 本人の様子

- ☐ 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- ☐ 生活費が不足したり、お金に困っている様子はないか
- ☐ 何かを買ったことを覚えていない等、判断能力に不安を感じることはないか



## 困ったときは、すぐに相談！

大阪市消費者センター ☎ 06-6614-0999(月～土 10時～17時)

いやや

消費者ホットライン「188」(局番なし)でもつながります

鶴見区西部地域包括支援センター

06-6913-7878