

高齢者に多い消費者トラブル ～事例と対策～

香川県消費生活センター

画像：香川県消費生活センターマスコット・キャラクター
消費生活カメレンジャー



香川県の消費生活相談窓口



香川県内の相談窓口

【県設置】

●香川県消費生活センター	
消費生活相談	☎(087) 833-0999 月曜日から金曜日の8時30分～17時
多重債務・ヤミ金融専用	☎(087) 834-0008 月曜日から金曜日の8時30分～12時、13時～17時
●東讃県民センター	☎(0879) 42-1200 月曜日から金曜日の8時30分～12時、13時～17時
●小豆県民センター	☎(0879) 62-2269 月曜日から金曜日の8時30分～12時、13時～17時
●中讃県民センター	☎(0877) 62-9600 月曜日から金曜日の8時30分～12時、13時～17時
●西讃県民センター	☎(0875) 25-5135 月曜日から金曜日の8時30分～12時、13時～17時

(祝日、年末年始を除く)

【市設置】※高松市内の人の相談に限ります

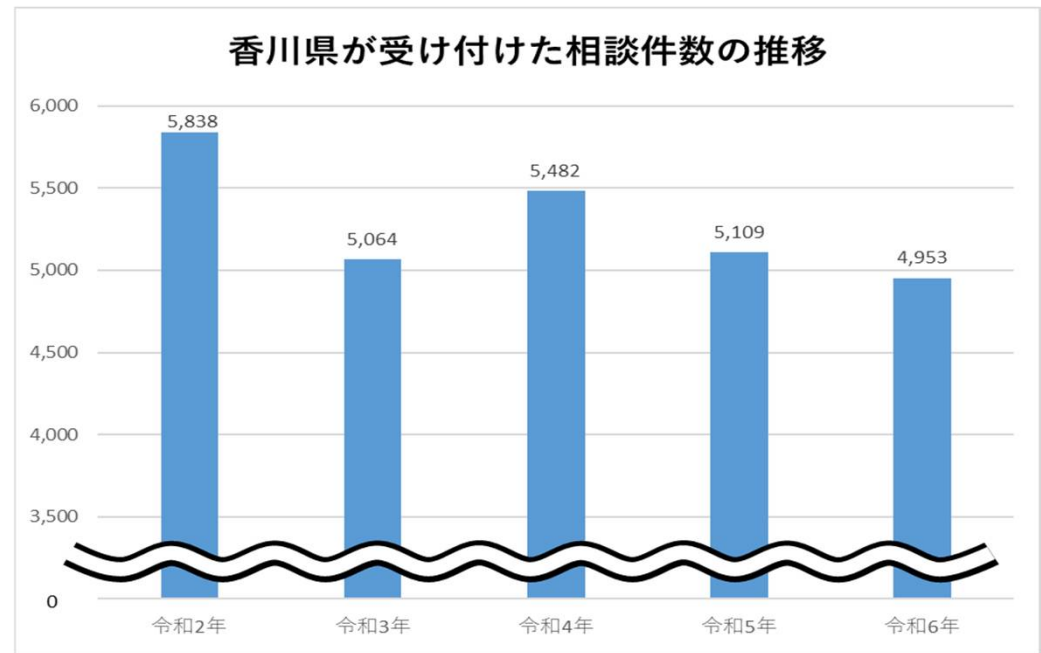
●高松市消費生活センター	☎(087) 839-2066 月曜日から金曜日の8時30分～17時
--------------	------------------------------------

(祝日、年末年始を除く)

消費者ホットライン
188(いやや)

香川県の消費生活相談の現状①

- 香川県消費生活センター及び4 県民センターで受け付けた相談件数の推移
- 高松市消費生活センターにも年間2,000件以上の相談が寄せられている。

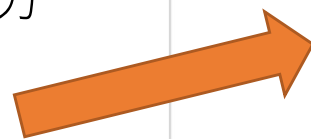


令和6年度は「定期購入」「不審な電話」トラブルが増加した。

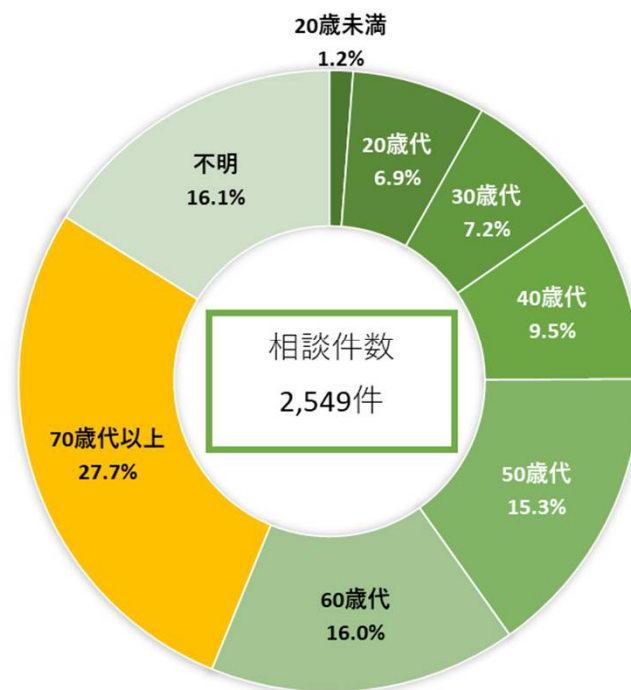
香川県の消費生活相談の現状②

令和7年4～9月に県に寄せられた消費生活相談の年齢別契約当事者数

年齢別では「**70歳代以上**」の方からの相談が最多（**27.7%**）



年代別相談件数（令和7年4～9月）



トラブルの背景①

- ・ 高齢者へのスマートフォンの普及
- ・ インターネットの通信販売を利用したり、SNSで他人とやりとりできる高齢者が増加。



トラブルの背景②

- ・スマホは文字が小さいため、通信販売の**契約条件が記載されている最終確認画面を”よく読まずに”**申し込んでしまう。
- ・投資詐欺も、スマホ広告やSNSでの勧誘をきっかけに被害にあうケースが増加。



よくある事例

- ①お試しだと思って購入したところ、実際は**定期購入**だった
- ②在宅時に突然訪問してきた事業者に無料で屋根点検などを勧誘され、その結果、高額な修繕契約をしてしまう**点検商法**
- ③警察や公的機関名を騙り、個人情報聞き出そうとする**不審な電話**
- ④SNSで勧誘される**投資詐欺、ロマンス詐欺**



①意図しない定期購入

「初回お試しで通常価格より安く購入できる」という広告を見て注文。



意図せず定期購入契約になっていて、毎月商品が送られてくる。

2回目以降は初回に比べて価格が非常に高い。

画像：当センターが香川県長寿社会対策課の配信メールで定期的に提供しているお知らせ情報です。

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

No. 64
2025. 9

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～

ネット通販の定期購入トラブルに気を付けて！

ネット通販で商品を注文した際、1回限りの購入のつもりが定期購入だったという相談が寄せられています。通販サイト広告の「定期縛りなし」という記載は、「いつでも解約できる定期購入」である可能性があります。また、定期購入となる選択肢にあらかじめチェックが入っている通販サイトもあります。

トラブル防止のポイント

- ・定期購入になっていた場合、1回限りの購入のつもりだからと、商品の返送や受け取り拒否だけでは、解約にはなりません。
- ・ネット通販を利用する際は、必ず「最終確認画面（契約条件が記載されている画面）」で定期購入が条件となっていないか、最低購入回数に指定（縛り）がないか、2回目以降の代金等の販売条件や解約の条件を確認しましょう。
- ・「最終確認画面」の上記の記載（解約条件など）はスクリーンショットで必ず保存しましょう。
- ・特定商取引法では、「最終確認画面」で販売価格や提供期間などの重要な事項を簡単に確認できる表示を義務付けています。誤認させるような表示の場合、申し込みを取り消せる可能性があります。その際、「最終確認画面」のスクリーンショットは証拠になります。
- ・困った時は消費生活センター「局番なし188（いやや）」にご相談ください。



～皆さんの気付きが必要です～

高齢者や障害者の消費者トラブルには「被害に遭っていることに気付きにくい」「被害にあっても相談しない」という特徴があり、解決できない上に、二次被害に遭うおそれもあります。

皆さんが訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、貴重な情報です。

消費生活相談窓口

香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専用 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	消費者ホットライン 局番なしの188（いやや!）	



香川県消費生活センターマスコット・キャラクター
消費生活カメレンジャー

香川県消費生活センター発行

回数縛りなし = 解約するまで続く定期購入かも

※注意点

「架空請求」ではない！



返品や受取拒否をして解約したつもりになっても、
契約自体を解約しなければ商品が届き続ける。
代金を支払う義務も発生する。

事業者に連絡しようとしても電話が繋がらず、
なかなか解約できないケースもある。



通信販売はクーリング・オフできません！

- インターネット通販やテレビショッピングなどの**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。**
- 返品可否や定期購入の途中解約の条件についての事業者側が定めた特約があれば、それに従うこととなります。

気を付けるポイント

香川県消費生活センターからのお知らせ

ダイエツサプリが
今だけお得なのね

マラ
ない!

残り 00 時間 30 分 19 秒

◆注文内容確認
▼ご注文コース▼
【定期】ダイエツサプリ
スツキリ体験特別コース
金額：¥500
送料：無料
消費税：¥50
合計：¥550 (税込)

【必ずお読みください】
- スツキリ体験特別コースは解約のご連絡がない限り、
定期的に商品をお届けします。
- 2回目以降は30日ごとに4袋11,000円でお届けします。
- 本コースは5回以上継続を前提とした特別コースです。
- 途中で解約をご希望の場合は5回継続合計44,550円と
お支払い済み金額との差額をお支払いの上、ご解約
いただけます。※振込手数料お客様負担
- 解約をご希望の場合は、次回発送予定日の10
までに電話にてお知らせください。0120-000-000(昼
時間11:00~18:00土日祝休み)

申込画面を
スクショで保存
しよう!

この内容で申し込む
入力内容を修正する

他にもこんな
トラブル

商品を受取拒否したら
自動的に解約になると
思ったのに...

申し込みは、
よく見て、内容に
納得できてから

申し込みボタンを押す前に
よく確認しましょう

申し込み後の
解約・商品などのルールは
サイトの記載に従います

え! 5回縛り!
しかも2回目は11,000円!?

結局、44,550円払わないと
解約できないの!?

こんな相談がありました

それって
定期購入じゃない?

待った!

困ったときは... 局番なし 188

●消費者ホットライン お近くの消費生活センターにつながります

- ・ 契約条件が記載されている最終確認画面を”拡大してよく読む”
- ・ 可能であれば最終確認画面をスクリーンショットで保存する。

②点検商法

・突然訪問し**屋根や床下、分電盤**を「**無料で点検します**」

・点検箇所をわざと壊して撮影し「**このままでは危ない**」と修理を勧める悪質なケースも。



- ・点検を勧める**突然の電話や訪問**に注意
- ・安易に**業者を家に入れない**
- ・**その場で契約しない**

画像：当センターが香川県長寿社会対策課の配信メールで定期的に提供しているお知らせ情報です。

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

No. 62
2025. 5

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～

不安をおおる分電盤の点検商法に注意！

突然、業者から電話があり、分電盤やブレーカーの訪問点検を勧められたため了承したところ、点検後、「分電盤が古いので、すぐに交換しなければ漏電して火事になる」などと言われ、高額な工事契約を結ばされたといった相談が寄せられています。



トラブル防止のポイント

- ・分電盤に限らず、点検を持ちかける突然の電話や訪問には注意しましょう。
- ・分電盤を含む家庭用の電気設備については、4年に1回の法定点検が義務付けられていますが、必ず事前に書面で通知があり、登録調査機関の調査員証を携帯した調査員が来ます。点検後にその場で契約を勧誘することはありません。
- ・点検させた場合でも、その場では契約せず、電力会社に相談したり、複数の業者から見積りを取るなど、十分に比較・検討しましょう。
- ・不安な場合は、消費生活センターにご相談ください。電話番号は局番なしの「188」（いやや）です。

～皆さんの気付きが必要です～

高齢者や障害者の消費者トラブルには「被害に遭っていることに気付きにくい」「被害にあっても相談しない」という特徴があり、解決できない上に、二次被害に遭うおそれもあります。

皆さんが訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、貴重な情報です。

消費生活相談窓口

香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専用 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
やみ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	消費者ホットライン	局番なしの188（いやや!）



香川県消費生活センターマスコット・キャラクター
消費生活カメレンジャー

香川県消費生活センター発行

③警察を名乗る不審な電話

警察を名乗る人物から「あなたの口座が犯罪に使われている」などと電話がかかってきて、LINEに誘導される



ビデオ通話で警察手帳を見せられ信用してしまい、個人情報を教えたり、捜査の一環として金銭を振り込んだりしてしまう。

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

No. 65
2025.11

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～

警察を名乗る不審な電話に気を付けて！

警察を名乗る不審な電話に関する相談が寄せられています。警察署で使われることが多い下4桁「0110」の電話番号の表示や、電話からLINE（ライン）のビデオ通話に誘導し警察手帳を見せて信用させ、個人情報を聞いたり、金銭を振り込ませたりする手口がみられます。



トラブル防止のポイント

- ・警察がLINEのトークやビデオ通話で連絡したり、個人名義の口座に振り込みを求めたりすることはありません。
- ・警察からと思われる電話でも、所属や担当者名等を聞いてからいったん電話を切り、自分で警察署の連絡先を調べて相談しましょう。
- ・相手が自分の個人情報を知っていても、驚かず、簡単に信用しないようにしましょう。自分からも絶対に個人情報を伝えてはいけません。
- ・不安な時は消費生活センター「局番なし188（いやや）」や警察相談専用電話「#9110」にご相談ください。
- ・香川県警では、お使いの電話にコードを接続するだけで、警告メッセージで応答し通話を自動で録音できる体験用の「特殊詐欺撃退装置」を貸し出しています。詳しくは最寄りの警察署生活安全課（係）、又は香川県警察本部生活安全企画課（電話 087-833-0110）までお問い合わせください。

～皆さんの気付きが必要です～

高齢者や障害者の消費者トラブルには「被害に遭っていることに気付にくい」「被害にあっても相談しない」という特徴があり、解決できない上に、二次被害に遭うおそれもあります。

皆さんが訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、貴重な情報です。

消費生活相談窓口

香川県消費生活センター	東濃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
やみ金融専用 087-834-0008	中濃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西濃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	消費者ホットライン 局番なしの188（いやや!）	



香川県消費生活センターマスコット・キャラクター
消費生活カメレンジャー

香川県消費生活センター発行

画像：当センターが香川県長寿社会対策課の配信メールで定期的に提供しているお知らせ情報です。

③NTTなどの公的機関をかたる不審な電話

自動音声で「2時間後に電話が止まる。手続きのために1番を押すように」などという電話がかかってくる



自動音声ガイダンスに従いボタンを押すと、詐欺集団につながり個人情報を聞き出される

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

No. 63
2025. 7

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～

個人情報を狙う不審な電話に警戒してください！

総務省などの行政機関やNTTをかたり、「2時間後に電話が使えなくなる」、「電話回線の未納料金がある」などと、自動音声ガイダンスによる不審な電話に関する相談が寄せられています。「1番を押してください」などの自動音声の誘導でボタンを押すと、詐欺集団につながり個人情報を聞き出される事例もあります。

トラブル防止のポイント

- 行政機関やNTTが、電話の停止や未納料金について、自動音声ガイダンスで連絡することは絶対にありません。自動音声の流れたら、すぐに電話を切りましょう。
- 非通知や知らない番号からの電話は、不審な電話のおそれがあります。普段から用心して、個人情報は絶対に教えないでください。
- 不安な場合は、警察相談専用電話「#9110」や消費生活センター「局番なし188（いやや）」にご相談ください。
- 香川県警では、お使いの電話にコードを接続するだけで、警告メッセージで応答し通話を自動で録音できる体験用の「特殊詐欺撃退装置」を貸し出しています。詳しくは、最寄りの警察署生活安全課（係）、又は香川県警察本部生活安全企画課（電話 087-833-0110）までお問い合わせください。



～皆さんの気付きが必要です～

高齢者や障害者の消費者トラブルには「被害に遭っていることに気付きにくい」「被害にあっても相談しない」という特徴があり、解決できない上に、二次被害に遭うおそれもあります。

皆さんが訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、貴重な情報です。

消費生活相談窓口

香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
やみ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	消費者ホットライン	局番なしの188（いやや!）



香川県消費生活センターマスコット・キャラクター
消費生活カレンジャー

香川県消費生活センター発行

画像：当センターが香川県長寿社会対策課の配信メールで定期的に提供しているお知らせ情報です。

不審な電話への対策

- ・ NTTなどの公的機関が**自動音声ガイダンスで連絡することは絶対がない。**
- ・ 警察が**LINEのトークやビデオ通話で連絡したり、個人名義の口座に金銭を振り込ませたりすることは絶対がない。**
- ・ 怪しい自動音声はすぐに切る。
- ・ 警察からと思われる電話でも、所属や担当者名等を聞いてからいったん電話を切り、自分で警察署の連絡先を調べて相談する。
- ・ 香川県警で貸し出し中の、「特殊詐欺撃退装置」も有効

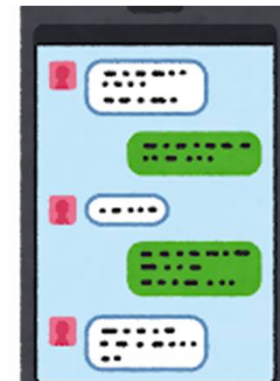
④SNSを利用した詐欺

SNSの投資の広告からLINEに誘導されたり、
マッチングアプリで知り合った人から投資を
勧められる



実際に投資すると利益が出たように見えた
ので、出金しようとするすると手数料など追加
の送金を要求される。結局は出金できず、
相手と連絡がとれなくなる。

2人の将来のために投資しま
しょう！



**実際に会ったことのない相手から
お金や投資の話をされたら詐欺**

詐欺被害急増！

香川県で、令和7年12月末時点で、

- ・ 特殊詐欺総被害額 **約13億1,200万円**

(前年同期比 + 約6億4,100万円)

- ・ SNS型投資・ロマンス詐欺の総被害額 **約25億7,700万円**

(前年同期比 + 約2億400万円)

キーワード

- ・ 絶対にもうかる 振込先が個人口座
- ・ 逮捕状 お金を払えば逮捕されない

被害にあうのは「恥ずかしい」ことではない

「自分が悪い」「恥ずかしい」と思い、被害にあったことを言い出せない方がたくさんいらっしゃいます。

皆様の気付き、声掛けから、適切な相談窓口につなぐことが大切です。

異変を察知するきっかけ①

- 未開封のままの宅配物が山積みになっている。
- 入金を督促する請求書が届いている。
- 電話の着信音が鳴ると、落ち着きなく不安な様子を見せ、電話に出たがらない。



異変を察知するきっかけ②



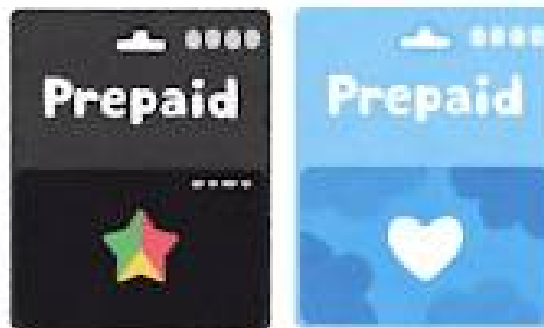
- カレンダーに見慣れない事業者の名称を記入している。
(訪問勧誘により、高額な修繕工事の契約をした可能性がある
ある)



さらに次から次へと高額な修繕の勧誘をされることも。

異変を察知するきっかけ③

- 使用済みの電子マネーカードを発見した。
(カードに書かれた番号を相手に伝えることで送金できてしまう)



声掛けのポイント

- 否定したり問い詰めない。
 - × 「なぜ買ったのですか？」
 - × 「どうしてそんな契約をしたのですか？」
 - × 「家族に相談してから
決めなくちゃダメでしょう。」



さりげない声掛けから、相談窓口につないで
ください。

「新しく買われたのですか？」

「あら、工事されているようですが…」



「誰にでも起こることですよ。」



「解決方法を一緒に考えましょう。」



「相談できる方はいますか。」



困った時の相談窓口



困った時は、消費生活センターへの相談を促してください。
専門資格を有する相談員が事業者との交渉をサポートします。

困ったときは… 局番なし **1 8 8**
い や や

●消費者ホットライン お近くの消費生活センターにつながります

国民生活センター 「見守り新鮮情報」

- 高齢者・障がい者本人や見守る方を対象としたメールマガジン「見守り新鮮情報」はこちら
(国民生活センターのホームページにつながります。)

国セン 見守り新鮮情報

検索

