

高齢者の消費者被害防止研修

横浜市の高齢者消費者被害の動向と 被害防止への取り組み

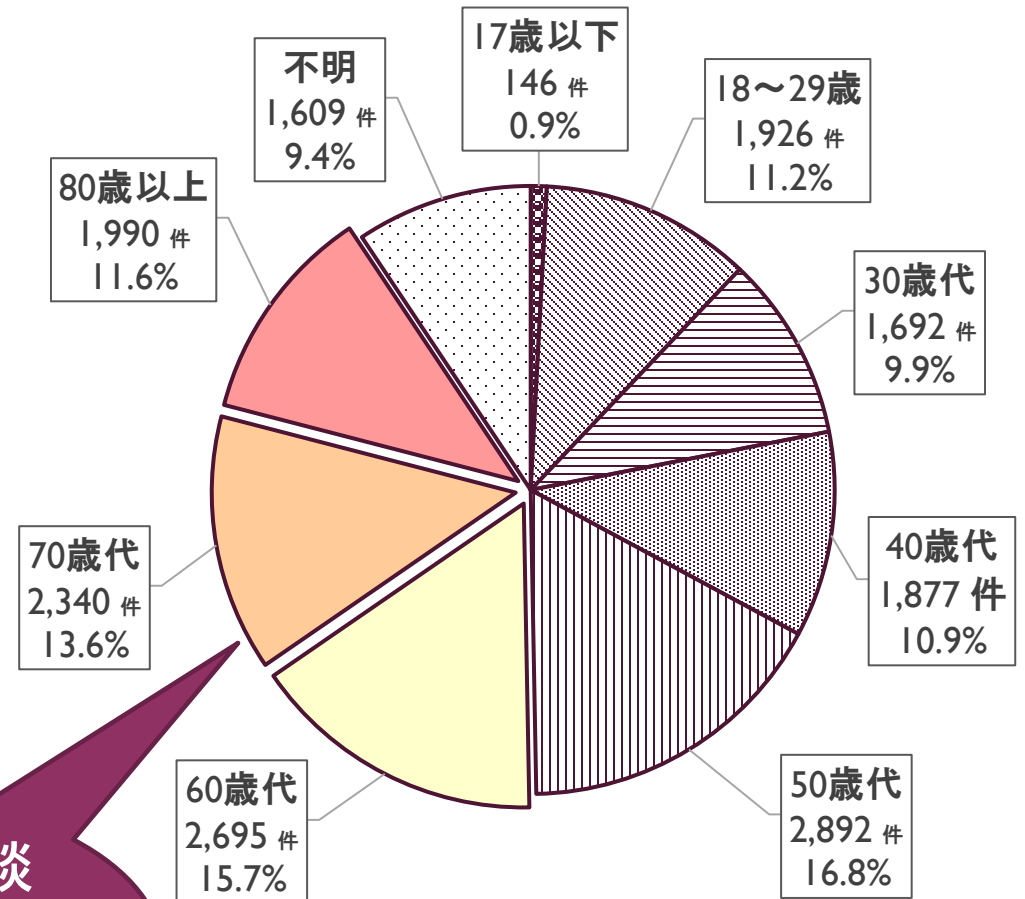
横浜市消費生活総合センター
総括主任相談員 コージー 佐由理



令和7年度 消費生活相談の概要

＜横浜市の相談件数＞

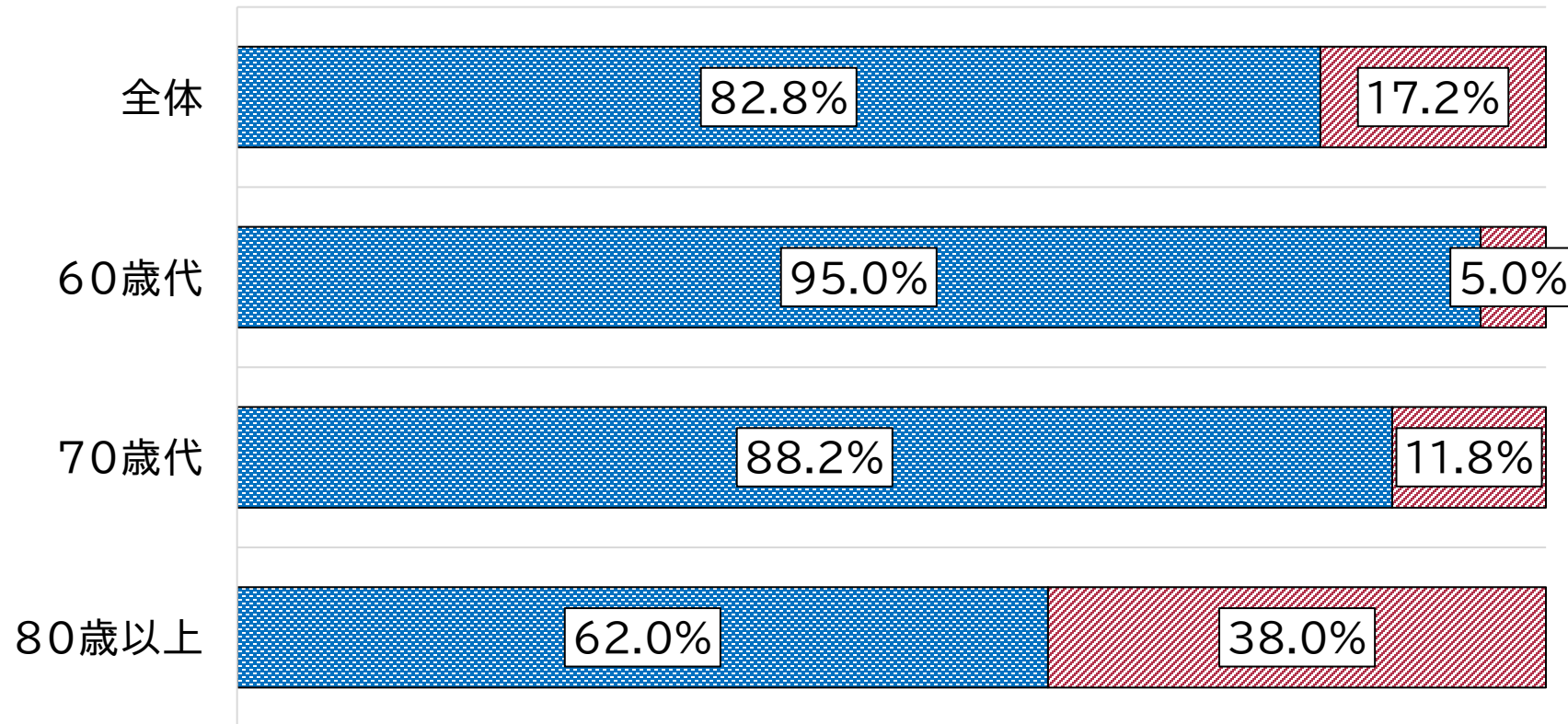
区分	件数
苦情相談	16,442件
問合せ	725件
計	17,167件
メール相談	2,409件
合計	19,576件



令和7年度 消費生活相談の傾向

相談者と契約当事者が別の人の割合

■ 契約者本人 ■ 家族および第三者



【80歳以上】は、ご自身での相談は難しく、
家族や見守りの方からの相談割合が高い！

高齢者に多い被害の手口や対策

点検商法

●年代別上位5品目 商品・役務別件数

順位	17歳以下	18歳～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	インターネット ゲーム	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	化粧品	化粧品	化粧品	工事・建築
	50	210	232	185	239	303	290	226
2	健康食品	エステ サービス	役務その他 サービス	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般	役務その他 サービス
	9	122	80	94	215	227	215	192
3	化粧品	役務その他 サービス	商品一般	役務その他 サービス	不動産貸借	役務その他 サービス	役務その他 サービス	商品一般
	8	102	75	85	150	142	162	180
4	商品一般	商品一般	医療サービス	化粧品	役務その他 サービス	健康食品	工事・建築	化粧品
	5	97	59	70	145	116	119	100
5	金融関連サー ビスその他	医療サービス	工事・建築	工事・建築	工事・建築	工事・建築	健康食品	健康食品
	4	93	55	61	87	93	111	83

高齢者に多い被害の手口や対策

点検商法

- ・分電盤
- ・給湯器 等



突然訪問してきた業者に安易に点検させない！
恐怖を感じたら、ためらわず110番！
クーリング・オフができる場合もあります！

クーリング・オフ

「無条件で契約を解除できる制度」です

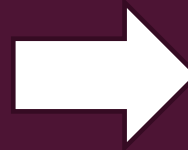
クーリング・オフができる期間は、**契約書面を受け取った日**を含めて数えます。

訪問販売（点検商法）

訪問購入（貴金属などの買取）

電話勧誘販売（海産物）

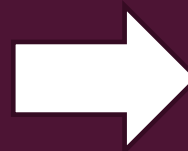
特定継続的役務提供（エステ）



8日間

連鎖販売取引（マルチ商法）

業務提供誘引販売（内職商法）



20日間

高齢者に多い被害の手口や対策

悪質な定期購入

●年代別上位5品目 商品・役務別件数

順位	17歳以下	18歳～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	インターネットゲーム	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	化粧品	化粧品	化粧品	工事・建築
	50	210	232	185	239	303	290	226
2	健康食品	エステサービス	役務その他サービス	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般	役務その他サービス
	9	122	80	94	215	227	215	192
3	化粧品	役務その他サービス	商品一般	役務その他サービス	不動産貸借	役務その他サービス	役務その他サービス	商品一般
	8	102	75	85	150	142	162	180
4	商品一般	商品一般	医療サービス	化粧品	役務その他サービス	健康食品	工事・建築	化粧品
	5	97	59	70	145	116	119	100
5	金融関連サービスその他	医療サービス	工事・建築	工事・建築	工事・建築	工事・建築	健康食品	健康食品
	4	93	55	61	87	93	111	83

高齢者に多い被害の手口や対策

悪質な定期購入

- ・化粧品
- ・健康食品 等



「回数縛りなし」はいつでも止められる定期購入！
事業者は、定期購入の総額・期間等の表示義務がある！
申込みの画面はスクリーンショットで保存する！

高齢者に多い被害の手口や対策

詐欺的な連絡

●年代別上位5品目 商品・役務別件数

順位	17歳以下	18歳～29歳	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上
1	インターネットゲーム	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	化粧品	化粧品	化粧品	工事・建築
	50	210	232	185	239	303	290	226
2	健康食品	エステサービス	役務その他サービス	商品一般	商品一般	商品一般	商品一般	役務その他サービス
	9	122	80	94	215	227	215	192
3	化粧品	役務その他サービス	商品一般	役務その他サービス	不動産貸借	役務その他サービス	役務その他サービス	商品一般
	8	102	75	85	150	142	162	180
4	商品一般	商品一般	医療サービス	化粧品	役務その他サービス	健康食品	工事・建築	化粧品
	5	97	59	70	145	116	119	100
5	金融関連サービスその他	医療サービス	工事・建築	工事・建築	工事・建築	工事・建築	健康食品	健康食品
	4	93	55	61	87	93	111	83

高齢者に多い被害の手口や対策

詐欺的な連絡

- ・電話が使えなくなる
- ・警察を名乗る不審電話
- ・ロマンス詐欺 等



不審な電話やメールに個人情報をつたえない！
様々な手口の情報を知っておく！

高齢者に多い被害の手口や対策

参考情報

●神奈川県警

ホーム＞暮らしの安全情報＞特殊詐欺＞撲滅！特殊詐欺等の手口や被害防止対策

<https://www.police.pref.kanagawa.jp/kurashi/furikome/mesd0011.html>

神奈川県警 撲滅！特殊詐欺



神奈川県警

●政府広報オンライン

トップページ＞お金・消費＞お金・消費のトラブル

＞ネット通販での「定期購入トラブル」契約時に確認すべきポイントは？

<https://www.gov-online.go.jp/article/202012/entry-9175.html>

政府広報オンライン 定期購入トラブル



政府広報オンライン

高齢者の消費者被害を防ぐために

情報発信

①出前講座



②よこはま消費生活情報「くらしナビ」 ③区別版 消費生活情報

よこはま消費生活情報 **くらしナビ** 令和7年 8・9月号
“お互いに 一声かけて見守りを!” 発行：横浜市消費生活総合センター

**通信販売は
クーリング・オフできません!**

ネット通販で2千円の靴を購入した。サイズが合わなかったのですが返品を希望したが、「返品はできない」と言われた。クーリング・オフできないのか。
(相談者：40歳代 男性)

通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品については、事業者が決めた特約に従うことになります。通信販売を利用する際は、事前に返品・交換の可否や条件を必ず確認しましょう。

⚠️トラブル防止のポイント

- ❑ 返品可能な場合でも、期限が設けられていることもあるので、届いたらすぐに中身を確認!
- ❑ 返品特約の表示がない場合は、8日以内(商品到着日を含む)は送料負担で返品可能!

～消費生活教室のお知らせ～ 【問合せ先】「消費生活教室」担当電話 045-845-5640
令和7年8月28日(木) 13:30～15:30 「高齢者向け住まいの種類と選び方」 港南公会堂
令和7年9月18日(火) 13:30～15:30 「豊かな老後を楽しむために知っておきたい重要ポイント」 旭公会堂

横浜市消費生活総合センター 相談事例など暮らしに役立つ情報満載!
消費生活相談電話 045-845-6666 (平日 9:00～18:00 土・日 9:00～16:45)

横浜市消費生活総合センター
指定管理者：公益財団法人横浜市消費者協会

文字サイズ 中 大 特大 サイト内検索

トップ 相談したい 学びたい 調べたい アクセス・施設案内 協会について

トップ > 調べたい > 相談データ・分析

相談データ・分析

分析

2026年05月29日
各区の消費生活相談情報【令和8年5月版号】

各区の消費生活相談情報(令和7年12月～令和8年3月の速報値)を掲載します。

詳しい情報はPDFをご覧ください。

● 鶴見区 (716.6 KB)	● 神奈川区 (717.5 KB)
● 西区 (710.7 KB)	● 中区 (710.6 KB)
● 南区 (711.2 KB)	● 港南区 (715.0 KB)
● 保土ヶ谷区 (718.0 KB)	● 旭区 (710.2 KB)
● 磯子区 (715.2 KB)	● 金沢区 (714.0 KB)
● 港北区 (713.0 KB)	● 緑区 (713.0 KB)
● 青葉区 (713.1 KB)	● 都筑区 (716.5 KB)
● 戸塚区 (711.4 KB)	● 栄区 (710.6 KB)
● 泉区 (709.8 KB)	● 瀬谷区 (714.8 KB)

PDF版で見る

調べたい

- > 調べたいTOP
- > よこはま くらしナビ
- > 相談データ・分析
- > 啓発リーフレット
- > 速報 はまのタスケ・メール
- > 書籍・DVD・CD検索

悩まず
ご相談ください

あなたのご相談に消費生活相談員が応じ、助言・情報提供等を行います。

相談窓口の
ご案内はこちら

高齢者の消費者被害を防ぐために

見守り関係者向け啓発グッズ

①「悪質な訪問販売撃退セット」



地域ケアプラザや見守りの方の電話番号が記入できます



クーリング・オフはがき(2枚)
プライバシー保護シール
悪質な訪問販売お断りシールが入っています

②A6サイズ三つ折りパンフレット



担当の福祉関係者(民生委員等)の連絡先を記載して配布できます

見守り担当者の連絡先	
担当者	_____
TEL	_____
担当者	_____
TEL	_____
消費者トラブルで困ったら… 横浜市消費生活総合センター 相談専用電話 045-845-6666 平日 9:00~18:00 土・日 9:00~16:45	

ご清聴ありがとうございました

横浜市

消費生活

総合センター

みんなで声掛け

未然に防ぐ消費者トラブル

☎ 045 (845) 6666

