

## 高齢者被害特別相談の実施結果について

平成28年9月12日(月)、13日(火)、14日(水)の3日間にわたり実施した関東甲信越ブロック「高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン」高齢者被害特別相談の結果についてお知らせします。

本特別相談は、東京都及び23区26市1町3消費者団体で同時期に実施しました。

### 結果の概要

\*契約当事者が60歳以上の相談

- 高齢者相談\*の件数は、**全体で503件**（詳細は別紙のとおり）
  - ・東京都消費生活総合センター 123件
  - ・区市町の消費生活センター等 380件

#### 《都消費生活総合センターで受け付けた相談の概要》

- 認知症等で判断力が不十分な高齢者に対して自宅や別荘地等の不動産や高額な金融商品等を契約させた相談が複数入っています。
- パソコンやインターネットサービスに関する利用サポートなどのオプション契約をしたが、内容がよく理解できないので解約したいといった相談が見られます。
- 消費生活センター等の名称を名乗る人物からの不審な電話について問い合わせる相談も引き続き入っています。

### 高齢者や周りの見守りの方へのアドバイス

- ★ 事業者から契約等の勧誘を受けたときは、内容をよく確認してから契約しましょう。いったん契約すると、後から解約する際に解約金等の支払いを求められる場合があります。必要がないと思ったら、はっきりと断りましょう。
- ★ 公的な機関を騙って電話をかけ、個人情報の登録削除等を名目に、お金をだまし取る詐欺が増加しています。消費生活センターは、相談をお寄せいただいた方以外に電話をすることはありません。不審な電話は一切、相手をせずに電話を切りましょう。
- ★ 契約にあたっては、一人で決めずに家族等とよく相談しましょう！
- ★ 高齢者を悪質商法から守るのは周りの目です！地域の高齢者や離れて暮らす親を意識し、みんなで被害から守りましょう。おかしいなと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター（新宿区神楽河岸1-1セントラルプラザ16階）

- ・ご本人からの相談は **高齢者被害110番** 03-3235-3366
- ・ご家族、ホームヘルパー、ケアマネジャー等からの通報・問合せは **高齢消費者見守りホットライン** 03-3235-1334
- ・その他一般の相談は **消費生活相談** 03-3235-1155

(受付時間：月～土曜 午前9時～午後5時)

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

「東京くらしWEB」で検索！

[問合せ先]

東京都消費生活総合センター相談課

電話 03-3235-9294

## 主な相談事例（東京都消費生活総合センター受付分から）

### ○老人ホームに入居させてあげると言われて自宅マンションの売却契約を結んだ！

高齢の独居女性が、訪問してきた業者に「老人ホームに入居できるので自宅のマンションを売却しないか」と言われ、売買契約を結んだようだ。女性は認知症であり成年後見申立の途中である。また、売却金額も取引相場に比べて安いように思う。契約を止めさせたいがどうすればよいか。

（契約当事者 80歳代 女性）

#### ★消費者・見守りの方へのアドバイス

- ・ 認知症等で判断力が不十分な消費者の契約については、医師の診断等により認知症であることを立証して契約の無効を主張できる場合があります。くわしくは弁護士への相談をおすすめします。
- ・ お住まいの地域で高齢者の様子に何かお気づきの点があるときは、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口にご相談ください。

### ○インターネット機器修理サービスの契約をしたが内容が理解できない！

インターネット光回線を契約して、同時に通信会社によるサポートサービスを契約した。メール送受信についてサポート窓口で電話で相談したところ、使用している通信機器の修理サービスが100円引きの月額400円で契約できると言われて承諾した。後日、通信会社から書類が届いたがサービス内容について理解ができない。クーリングオフしたいがどうすればよいか。

（60歳代、女性）

#### ★消費者・見守りの方へのアドバイス

- ・ 契約をすることで具体的にどのようなサービスが受けられるのか、よく確認しましょう。内容が理解できないのに、相手に言われるまま応じないようにしましょう。
- ・ 法律の要件に該当する場合や規約等に定めがあるときは、クーリングオフができる場合があります。くわしくは最寄りの消費生活相談窓口にご相談ください。

### ○相談したことがないのに消費生活センターを名乗る人物から電話があった！

自宅に消費生活センターを名乗る人物から電話があり、私の氏名と住所を確認してすぐに電話が切れた。私も家族も消費生活センターに相談したことはないので不審だ。

（60歳代、女性）

#### ★消費者・見守りの方へのアドバイス

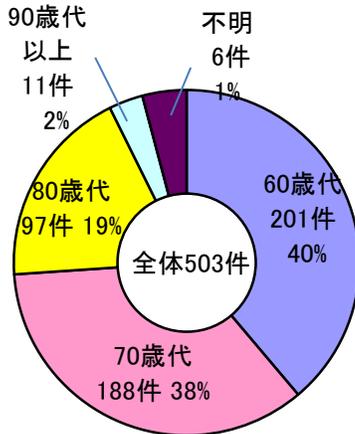
- ・ 消費生活センターは、消費者が行うさまざまな契約やサービスの利用等について相談を受けたり、消費者被害防止のための講座や催し等を行ったりしていますが、連絡や問合せ等を受けたことのない消費者の方にセンターから連絡することはありません。
- ・ 消費生活センター等の公的機関を名乗って不審な電話があった場合は、一切相手をせずに電話を切りましょう。

<参考> 東京都内全域で受け付けた相談の分析（別紙 都及び23区26市1町3消費者団体）

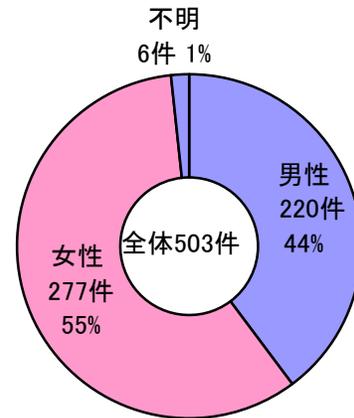
(1) 相談件数 503件

(2) 相談の概要

(ア) 契約当事者の年齢構成比

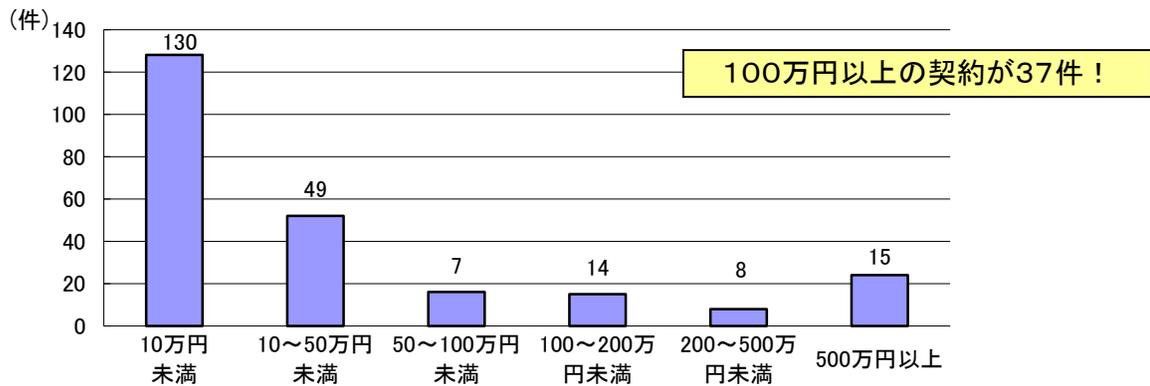


(イ) 契約当事者の男女構成比



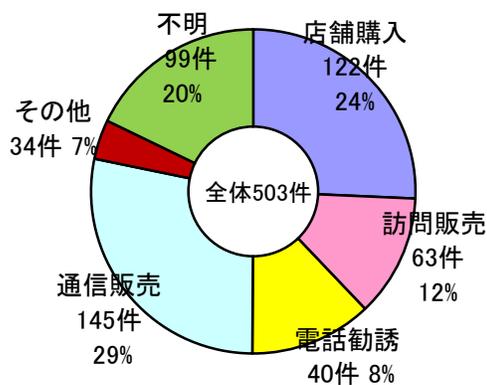
80歳以上の方に関する相談は20%超！

(ウ) 契約金額

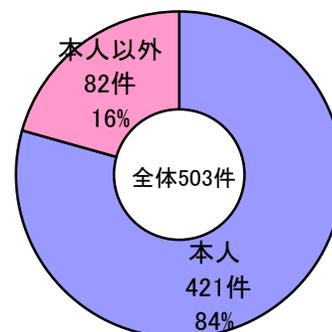


\* 契約金額不明等は 280 件

(エ) 販売形態の構成比



(オ) 相談者の構成比



\* 本人以外からの相談の内訳は  
家族・親族 67 件、友人等 7 件、介護事業者等 8 件