

高齢者被害特別相談を実施しました

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」の一環として、高齢者被害特別相談を実施しました。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行いました。

結果の概要

- 実施期間 令和5年9月11日(月曜日)、12日(火曜日)、13日(水曜日)の3日間
 - 高齢者相談(契約当事者が60歳以上)の件数は、**全体で585件**(昨年度586件)
 - ◆ 東京都消費生活総合センター 110件(昨年度 106件)
 - ◆ 区市町の消費生活センター等 475件(昨年度 480件)
- ・ 契約当事者の年齢は、80歳以上で全体の4分の1を超える。
 - ・ 高齢者相談に特徴的な、親族や介護事業者等、身近な見守りの方からの相談も16%以上寄せられている。
 - ・ 相談の内容では、インターネット通販など通信販売に関する相談が多く、3分の1以上を占める。

高齢者や見守りの方へのアドバイス

- ★ 高齢者によるインターネットなどの通信販売のトラブルが多く寄せられています。
通信販売はサイトごとに返品・解約等の条件を定められるため、トラブルになりがちです。
注文する前に、返品・解約の可否と申出期間、送料の負担などの条件をよく確認しておきましょう。
最終確認画面をスクリーンショットなどで保存しておく役立ちます。
- ★ 工事・修繕などの高額な契約については、事業者から契約を迫られても**すぐに決めず**に、ご家族や周りの人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！
離れて暮らす高齢の親とはなるべく頻りに連絡を取り、困っている様子がないか確認しましょう。
また、ご近所の高齢者宅に見慣れない人が出入りしていないか、普段と違う様子がないか気を付けるなど、周囲の皆様で高齢者を見守り、被害から守りましょう。
おかしいと思ったら、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：月曜日から土曜日 午前9時から午後5時まで

主な相談事例（東京都消費生活総合センター受付分から）

○ スマホの広告でお試し価格の育毛剤を申し込んだら、定期購入だった。

先月、メッセージアプリを見てお試し価格 1,980 円の育毛剤を注文し、商品がすぐに届いたので代金をコンビニで支払った。ところが 1 か月後にまた同じ商品が 3 本届き、約 2 万 1 千円の請求書が入っていた。驚いて事業者に電話をかけたところ、定期購入の申込みになっているとわかった。一回限りのつもりで注文したのに、高額で納得できない。(60 歳代 男性)

★ 消費者へのアドバイス

育毛剤やサプリなどを、インターネットなどの広告画面からお試し価格の一回限りのつもりで申し込んだら、実は複数回購入しなければならない定期購入だった、という相談が多く寄せられています。

通信販売では、安価に購入できると大きく表示されている一方で、契約内容がわかりにくく、よく見ないと定期購入だと気づかない場合があります。また解約申出期間も短く、気づいた時にはすぐ解約できない場合も多くみられます。

通信販売で商品を購入する時は、必ず購入条件や解約・返品の内容、方法を確認しましょう。

また、後から確認できるよう最終確認画面をスクリーンショットなどで保存しておくとう便利です。

○ 高齢独居の自宅に床下リフォーム事業者が来訪し、高額な契約をしてしまった。

当方ケアマネ。担当する高齢独居の女性宅に、突然床下リフォーム事業者が訪問し、床下工事の代金 50 万円を支払ってしまった。遠方に住む家族が、安否確認のためにかけた電話で気づいて地元の消費生活センターに相談し、今回はクーリング・オフすることができたが、今後ケアマネとしてどのように対応できるか。(契約当事者：80 歳代 女性)

★ 消費者及び見守りの方へのアドバイス

突然訪問した事業者から、屋根や床下工事、リフォーム等を勧められ契約してしまった、という相談が目立ちます。本当に必要な工事なのか、その場で契約せず、複数の事業者から見積もりを取ったり、家族や身近な人に相談するなどして、慎重に検討しましょう。家族が遠方にいる場合でも、連絡を密に取ることが大切です。またケアマネージャーなど身近な見守りの方の気づきや連絡で、高齢独居の方の被害を防ぐことがあります。おかしいと感じたら、迷わず消費生活センターに相談しましょう。

○ 暗号資産投資のセミナーに入会し、儲かると思って送金したが引き出せない。

短期間で儲かるという SNS の広告を見て、著名な経済学者が指導するという暗号資産投資のセミナーに入会した。その学者から、4,200 万円分の暗号資産を買い、海外の暗号資産交換所に入金するよう言われたため、指示通り送ってしまった。引き出そうとしたところ引き出せない。騙されたのだろうか。(60 歳代 男性)

★ 消費者及び見守りの方へのアドバイス

インターネットで、簡単に儲かる副業として、暗号資産を利用するという手口が目立ちます。暗号資産交換所のサイトが偽サイトの可能性もあり、暗号資産で送金した場合、取り戻すことは極めて難しくなります。暗号資産交換事業者は、事前に金融庁に登録が必要です。「儲かる」と言われてもすぐに信用せず、慎重に検討しましょう。

★ おかしいと思ったら、消費生活センターにご相談ください！