

## 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4年9月12日(月曜日)、13日(火曜日)、14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586件**(昨年度609件)
    - ◆ 東京都消費生活総合センター 106件(昨年度125件)
    - ◆ 区市町の消費生活センター等 480件(昨年度484件)
- ・契約当事者の年齢は、80歳以上で全体の4分の1を占める。
  - ・相談者は、本人からの相談が8割を超えるが、家族や親族・介護事業者等からの相談も2割近く寄せられている。
  - ・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割を超える。
  - ・自宅の修繕や金融商品など、契約金額100万円以上の高額な相談が2割近くを占める。

### 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・解約の可否とその期間、送料の負担などの条件をよく確認しておきましょう。  
注文確定画面をスクリーンショットなどで保存しておくも役立ちます。
- ★ 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）

### ○ ネットでお試し価格のサプリメントを申し込んだら、定期購入だった

ネット広告でお試し価格500円というサプリメントを見つけて申し込み、代金をコンビニで支払った。1か月後に同じ商品が2個届き、約1万円の請求書が入っていた。定期購入と気づいて解約しようと電話したがつながらない。解約手続きはSNSのみで方法がわからない。(60歳代 男性)

#### ★ 消費者へのアドバイス

インターネットなどの広告画面からサプリや化粧品などをお試し価格で申し込んだら、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。

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注文確定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。

### ○ 屋根修理の事業者が突然来訪し、強引な勧誘をされた

突然自宅に事業者が来て、「家の屋根が壊れている、雨漏りするから至急修理した方がいい。」と言われた。検討すると言って帰ってもらったが、なぜ屋根が壊れているとわかったのか不審に思った。信用できずに断ったが、また訪問されるかもしれないと思うと怖い。(80歳代 男性)

#### ★ 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等の修理を勧められたという相談が増加しています。「風で飛んだら危ない」「近所に迷惑がかかる」などと不安を煽られると、契約を急いでしまいがちです。

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。契約してしまっても、訪問販売による契約は書面受取り日から8日間以内であればクーリング・オフができます。

### ○ 高齢の母宅に新聞の販売員が訪問し、2年後から購買開始の契約をしてしまった

遠方で一人暮らしの高齢の母親が、販売員に訪問され、2年後からの新聞購買契約をした。景品として商品券をもらったらしい。気づいた近所の人から、販売店に連絡をとってクーリング・オフを申し入れてくれたが、後日その販売員が景品を家まで引き取りに来ると言う。一人暮らしの母が契約を断れるか不安。(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

新聞の販売員にしつこく勧誘され、仕方なく契約してしまった、という相談が寄せられています。

販売員の勧誘を受けた時は、必要がなければはっきりと断りましょう。また1年以上先の契約は、契約内容の記憶が曖昧になったり状況が変わったりする場合があるので、避けた方が良いでしょう。訪問販売の場合は、契約日から8日以内であれば景品を受け取っていてもクーリング・オフができます。家族や周囲の見守りの方は、高齢者のみの世帯で見慣れない商品や契約書があったら、事情を聴いてみましょう。

#### ★ 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！