

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3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6年9月9日(月曜日)、10日(火曜日)、11日(水曜日)の3日間を中心に実施
- 高齢者相談(契約当事者が60歳以上)の件数は、**全体で597件**(昨年度585件)
 - ◆ 東京都消費生活総合センター 126件(昨年度 110件)
 - ◆ 区市町の消費生活センター等 471件(昨年度 475件)
- ・ 契約当事者の年齢は、80歳以上が全体の約30%を占める。
- ・ 本人以外からの相談も約15%寄せられており、多くは、家族・親族からの相談である。
- ・ 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、約3分の1を占める。
- ・ 自宅の修繕や金融商品など、契約金額500万円以上の高額な相談も15件寄せられた。

高齢者や見守りの方へのアドバイス

- ★ 高齢者から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・解約等の条件が定められています。スマートフォンでの注文の場合は、画面が小さいために、条件を見落としがちです。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**しておくで役立ちます。
- ★ 工事・修繕・不動産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！
- ★ 高齢者には周囲の方のサポートが必要です！
契約した事業者に連絡しようとしても自動音声による応答やインターネット・アプリ等を経由した連絡が増えたこともあり、高齢者だけで対応できないケースが増えています。いざというときのために、**周囲の方とのサポート体制**を作っておきましょう。

契約について不安に思ったり、トラブルにあったりした場合には、消費生活センターにご相談ください。
周囲の見守りの方からのご相談も対応します。

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

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 SNS 広告で初回が安い美容液を買ったら、定期購入だった

先月、SNS の広告を見て初回 2,000 円程度だったので、単品だと思って美容液を注文した。2 回目が届いたのでそのまま返品したが、請求書が届いた。2 回目以降は、商品の種類も増え 16,000 円になった。解約しようと電話をしたが、1 年間コースのため 12 回の受け取りが必要と言われ、解約できなかった。解約したい。
(60 歳代 女性)

★ 消費者へのアドバイス

健康食品や化粧品などをインターネットなどの広告画面から一回限りのつもりで購入したところ、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。

インターネット通信販売の画面では、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が付かない場合があります。また解約申し出期間も短く、多くの場合は気付いた時にはすぐ解約できません。

インターネット通信販売で商品を購入する時は、必ず事前に購入条件や解約・返品の条件、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。

○ 一人暮らしの叔母が、自宅マンションのリースバック契約をしたようだ

高齢独居で子供のいない叔母が、不動産会社と現在住んでいるマンションのリースバックの契約をしたようだ。物件の売却額を受け取っており、今後 3 年間は、約 300 万円を支払えば、引き続き住めるという契約を交わしたらしいが、叔母はよくわからないようだ。不利な契約を結ばされているのではないかと。
(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

判断の能力に問題のある高齢者に不動産のリースバック契約を締結させたことについて、それを知ったご家族や見守りの方からの相談が寄せられています。

不動産を売却しても当面は家賃を払うことで引き続き住める、固定資産税がかからない、売買により一時的な資金ができるなどのメリットもありますが、それを強調してデメリットの説明が不足している、不動産の売買金額が相場より著しく安価である等の問題のある契約も見受けられます。不動産に係る契約は家族や周囲の見守りの人にも相談し複数で説明を受け、内容をよく理解した上で、契約をしましょう。

○ ガス給湯器の無料点検をガス会社と勘違いして、高額な契約をしてしまった

先日、お風呂の調子が悪く、ガス会社に連絡をしたところ、訪問してくれることになった。その直後、ガスの点検だという人が来たので連絡をしたガス会社だと思い、対応した。交換する必要があると言われ、ガスコンロやトイレの便座も含めて、38 万円の交換工事契約書にサインした。その後、当初連絡していたガス会社が来て修理をし、不具合はなくなった。契約したのは連絡をした会社ではなかったので、契約をやめたい。
(80 歳代独居 女性)

★ 消費者及び見守りの方へのアドバイス

分電盤や給湯器の無料訪問点検と称して来訪した事業者を法令点検と思い、点検を受けた後、高額な交換工事を契約してしまったという相談が多く寄せられています。事前に電話で訪問日時の連絡をしてくる場合もあり、点検日時を約束してしまったが、断りたいという相談も寄せられています。このような場合は、まず、事業者名を確認しましょう。契約を迫られてもすぐには決めず、慎重に判断しましょう。

トラブルが生じたり、困った場合は、すぐに最寄りの消費生活センターに相談しましょう