

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7年9月8日(月曜日)、9日(火曜日)、10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680件**(昨年度597件)
 - ◆ 東京都消費生活総合センター 125件(昨年度 126件)
 - ◆ 区市町の消費生活センター等 555件(昨年度 471件)
- ・昨年度と比較して、相談件数が83件増加した(前年度比114%)。特に、契約当事者が80歳以上の相談は、34件増加し、前年度比119%と大幅な伸びを示した。
- ・高齢者相談のうち、本人以外からの相談が17.8%を占める。そのうち87%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30%を占め、昨年度同様に高い割合となっている。

高齢者や見守りの方へのアドバイス

★ 高齢者から通信販売のトラブルが多く寄せられています。

通信販売は商品ごとに返品・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**しておく役立ちます。

★ 在宅時間の長い高齢者の方は、訪問販売・電話勧誘販売のトラブル・被害に遭いやすくなります。 不要な勧誘は、はっきりと断りましょう。また、設備等の無料点検を持ち掛けられても、安易に点検を依頼しないようにしましょう。

★ 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にも対応します。

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）

○ スマホの広告を見てサブリを購入し、2回目以降を解約しようとしたら、解約料が必要だった

スマホの広告で、「回数縛りなし」と表示された健康増進サプリメントの定期購入が通常価格 1 万円のところ、初回は 2,000 円と割安だったので、2 回目以降は解約するつもりで注文した。初回の商品到着後、解約を申し出たら、初回のみで解約する場合は、定価との差額を解約料として支払うように言われた。注文画面に表示してあるというが、気が付かなかった。支払う必要があるか。

（70 歳代）

★ 消費者へのアドバイス

スマホの広告画面で「初回〇円」「回数縛りなしの定期購入」とあった健康食品や化粧品などを初回のみのつもりで購入したところ、解約トラブルになったという相談が多く寄せられています。

広告は、初回が安価に購入できるなどの特典が大きく強調されている一方で、契約内容がわかりにくく、解約条件に気付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**事前に購入条件や解約・返品の内容、方法を確認**しておくことが重要です。

また、後から契約内容を確認できるよう**最終確認画面をスクリーンショットなどで保存**しておきましょう。

○ 自宅に「分電盤の無料点検をする」と事業者から電話がかかってきた

自宅に、「分電盤（ブレーカー）の無料点検のために訪問する。」と管理会社のような名称の事業者から電話があった。別居している娘に話したら、家の様子を確認することが目的かもしれないので、訪問を断るように言われた。どうしたらよいか。

（80 歳代）

★ 消費者へのアドバイス

無料点検をきっかけに、ガス給湯器、屋根などの工事を契約させる手口（点検商法）は以前からありましたが、最近では、分電盤の点検に関する相談が急増しています。

分電盤を含む家庭用電気設備は、電力会社に 4 年に 1 回の定期点検（法定点検）が義務付けられています。点検で訪問すると連絡があった場合は、**来訪の目的と事業者名を確認**しましょう。電力会社が電話で定期点検の訪問日を連絡することはありませんので、電話で連絡があった場合は注意が必要です。

万が一、訪問を受けてしまい事業者から契約を求められても、すぐに契約せず、**周囲の人や信頼できる人に相談し、慎重に判断**しましょう。

○ 高齢で一人暮らしの母が、自宅に突然来訪した業者と水道管洗浄工事契約をしたようだ

高齢で一人暮らしの母は、訪問介護サービスを受けている。数日前、母宅を訪問したヘルパーさんから「訪問販売の事業者と水道管洗浄工事を契約したようだ。」と連絡があった。母に契約に至った事情を聞いても、突然事業者が来訪したことしか分からなかった。必要性もわからないし、契約をやめたい。

（50 歳代、契約当事者：80 歳代）

★ 消費者及び見守りの方へのアドバイス

高齢者が契約の必要性や金額の妥当性を理解しないまま、訪問販売で契約してしまったという相談が寄せられています。一人暮らしの場合は、契約トラブルに遭っても、周囲の人が気付かず発覚が遅くなってしまうことがあります。契約直後であれば、クーリング・オフができる場合もあります。周囲の人は、高齢者宅に見慣れない商品や契約書等がないか、定期的に様子を気にかけるようにしましょう。

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