

「高齢者 消費生活110番」の実施結果について

高齢者の消費者被害の回復と予防を目的に、「高齢者 消費生活110番」を実施しましたので、その結果を報告します。

実施主体

滋賀県消費生活センター

対象

契約当事者が65歳以上の消費生活相談

受付期間・受付時間・受付電話番号

受付期間：令和3年12月13日(月)から12月28日(火)まで(日曜を除く)

受付時間：午前9時15分～午後4時

受付電話番号：0749-23-0999(相談専用番号)

実施結果

(1)受付件数

56件(期間中の全相談件数166件の33.7%)

(2)件数内訳

ア 契約当事者性別 男性：32件、女性：24件

イ 契約当事者年代 65～69歳：10件、70歳代：30件、80歳代：15件、90歳代：1件

ウ 販売購入形態別 通信販売：13件(23.2%) 店舗購入：8件(14.3%)

訪問販売：6件(10.7%) 電話勧誘販売：8件(14.3%)

マルチ取引：1件(1.8%) 送り付け商法：1件(1.8%)

その他・不明：19件(33.9%)

(3)相談の特徴

高齢者は在宅していることが多いため、新聞などの訪問販売や、コロナ禍を口実にした魚介類などの電話勧誘販売に関する相談が見られました。また、インターネット関連では、アダルトサイトのワンクリック請求が目立ちました。通信販売に関する相談の割合は他の年齢層に比べて低めですが、他の年齢層では利用が少ないテレビショッピングやラジオショッピングに関する相談が見られました。

契約購入額の平均は約63万円（金額が不明または0円のもの除く22件で集計）ですが、中には500万円以上の高額な投資話に関する相談もありました。

(4)主な相談事例

【事例1】新聞の訪問販売

妻が来訪した営業員に押し切られて、4年後から3年間の新聞購読契約をしてしまった。解約したくて電話をしているが、繋がらない。（契約当事者：79歳・女性）

【事例2】魚介類の電話勧誘販売

以前購入したことがあるという業者から電話がかかってきて、「コロナ禍で閉店するため、顧客への感謝セールとして魚介類のセットを格安で販売する」と勧誘を受け契約した。その後不審に感じ、解約をしようと電話したが繋がらなかった。（72歳・女性）

【事例3】知人から勧められた投資契約

知人から勧められ、USBのレンタル事業に高額投資をした。アプリの入ったUSBを第三者にレンタルすることで、毎月レンタル料が支払われるというもので、仕組みはわからなかったが、10セット分530万円余りの現金を指定の口座に振り込み契約した。毎月20万円、3年間で720万円のレンタル料の振込があるということということだったが、3か月間振り込まれた後金額が減り、振込自体がされなくなった。（68歳・女性）

【事例4】アダルトサイトのワンクリック請求

スマートフォンでアダルトサイトを見ていたら、突然登録完了画面になり年間登録料を請求された。あわてて連絡すると、「年間登録料は25万円だが、調査をしてサイトの利用がないことが判明すれば返金する」と言われた。電子マネーで支払うよう指示されたが、返金されるのか。（68歳・男性）

消費者へのアドバイス

- 不要な商品の勧誘はきっぱりと断りましょう。
- 訪問販売での新聞の契約は、長期にわたる契約や申込をしてから数年後に購読が始まる契約を勧められることがあります。購読を続けられなくなる可能性があります。解約時のトラブルを避けるため、契約期間満了まで購読できるのか考えて、先が見通せる範囲で契約しましょう。また、必ず契約書の控えを保管しておきましょう。
- 訪問販売や電話勧誘で契約した場合は、クーリング・オフができます。また、注文していないのに一方的に商品を送り付けられてきたら、その商品を直ちに処分することができます。
- 詐欺的な投資話に十分注意しましょう。必ずもうかる、簡単に稼げるということはありません。知人の誘いであっても、投資の実態がわからない場合や、もうかる仕組みとリスクが十分に理解できなければ取引しないようにしましょう。家族や信頼できる人の意見も聞いて、取引の内容をよく考えましょう。
- インターネット関連のトラブルに注意しましょう。突然、動画サイトに「登録完了」などと表示されても、契約は成立していません。慌てて連絡せずに、静観しましょう。身に覚えのない請求は、すぐにお金を支払わず、周りの人や消費生活センターに相談しましょう。
- 高齢者には御家族や地域の皆さんの見守りが非常に重要です。高齢者の様子が普段と違っていているなど、おかしいと感じることがあれば、声をかける（困っていることはないか聞いてみる）、話を聞く（一緒に解決方法を考える）、つなぐ（被害にあっていたら消費生活センターへの相談をすすめる）ようにしましょう。