

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」の一環として実施しました高齢者被害特別相談の結果についてお知らせします。

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実施しました。

結果の概要

- 実施期間 平成30年9月10日(月)、11日(火)、12日(水)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1,014件**(詳細は別紙のとおり)
 - ・東京都消費生活総合センター 177件(昨年 134件)
 - ・区市町の消費生活センター等 837件(昨年 385件)

※架空請求ハガキに関する相談が多く寄せられたため、昨年より大幅に件数が増加しています。
- 都受付分の相談の例
 - ・行政機関と似た名前の実在しない団体から「訴訟最終告知」と書かれたハガキが届いた。
 - ・ネットでモニター価格のサプリメントを購入したところ定期購入だった。
 - ・独居の高齢者が電話勧誘に応じて大量の海産物を購入してしまった。

高齢者や周りの見守りの方へのアドバイス

- ★ 事業者から契約等の勧誘を受けたときは、内容をよく確認してから契約しましょう。いったん契約すると、後から解約する際に解約金等の支払いを求められる場合があります。必要がないと思ったら、はっきりと断りましょう。
- ★ 契約にあたっては、一人で決めずに家族等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！地域の高齢者や離れて暮らす親を意識し、みんなで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～土曜 午前9時～午後5時)

詳しくはこちらをご覧ください。



<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>



[問合せ先]

東京都消費生活総合センター相談課
電話 03-3235-9294

主な相談事例（東京都消費生活総合センター受付分から）

○国の行政機関を名乗って「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」というハガキが届いた！

1週間前、「法務省管轄支局」というところから「消費料金に関する訴訟最終告知のお知らせ」と書かれたハガキが届いた。契約会社から契約不履行による民事訴訟として訴状が提出されたこと、期限までに連絡がない場合、裁判所命令で強制執行されることなどが書かれていた。身に覚えがなかったが、期限が迫っていたのでハガキに書かれた連絡先に電話してしまった。弁護士を紹介すると言われたが、その弁護士の電話番号の末尾がハガキの連絡先の電話番号と1番違うだけだったので、お宅の弁護士さんなのですねと聞いたが違うと言われた。怪しいと気づいて電話を切った。

（契約当事者 60歳代 女性）

★消費者及び見守りの方へのアドバイス

- ・ 行政機関とよく似た名称を名乗って消費者宅にハガキを送りつけ、電話すると金銭を要求する事業者に関する相談が都内の消費生活センターに数多く寄せられています。これは架空請求です。
- ・ 身に覚えのない訴訟案件に関するハガキを受け取った場合は、記載されている電話番号には絶対に電話しないでください。電話をかけると、最終的に金銭を請求されて支払ってしまうこととなります。架空請求は一切、相手をせず無視しましょう。

○ネット広告に表示されたモニター価格の酵素サプリを注文したら定期購入だった！

先月、酵素で痩せられるというサプリメントの広告がスマートフォンに表示された。モニター価格500円というので申込み、商品が届きすぐに現金で支払った。ところが今月に入りまた同じ商品が届き、価格は4,000円になると記載があった。当方はモニター価格の商品を申し込んだが定期購入に申し込んだ覚えはない。事業者で電話で苦情を言ったら、キャンセルするのであれば2回目の商品の正規価格4,000円を支払えば応じるが、それ以外はできないと言われた。

（契約当事者 70歳代 女性）

★消費者及び見守りの方へのアドバイス

- ・ 通信販売は解約・返金等の取引条件を広告に表示することが法律で義務付けられています。しかし、広告では「特別価格〇〇円」や「こんなに痩せられます」など、消費者の興味をそそる事柄が強調され、解約の条件など取引における重要な事項が目立たない場合や、見逃したりする場合があります。
- ・ 「お試しだから」「安いから」「モニターだから」とすぐに申し込まず、購入や解約の条件、返品ができるかどうか、返品できる場合の条件など、契約内容を必ず確認しましょう。

○一人暮らしの高齢者が大量の海産物を購入していた！

判断力の衰えがある高齢独居の介護サービス利用者の自宅で、大量の海産物が置かれていて腐敗しているとヘルパーが気付いた。3か月前から毎月1回届いていて、食べきれないまま放置しているようだ。認知症の診断は受けているが、成年後見制度は利用していない。業者からの電話勧誘を受けて了承し、毎回15,000円を支払って代引き配達で受け取っていたようだ。今後、勧誘を断りたいがどのように対応したらよいか。（ケアマネジャーからの相談 契約当事者 80歳代 男性）

★消費者及び見守りの方へのアドバイス

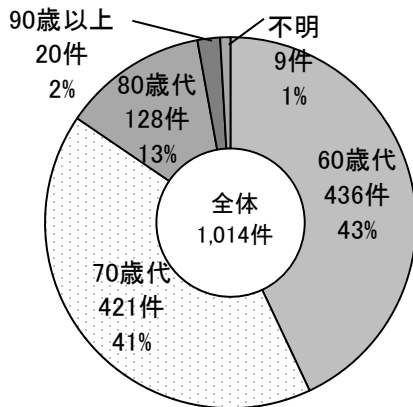
- ・ 事業者の電話勧誘に応じて商品の送付を了承してしまった場合でも、契約書や申込の書面が届いた日から8日間はクーリング・オフができます。もし商品を受け取ってしまったとしても、あきらめずに消費生活センターに相談しましょう。
- ・ 認知症等で判断力が低下している独居の高齢者被害を防ぐため、成年後見制度を利用して本人に代わって解約等の意思表示を行う方法があります。居住地を担当する地域包括支援センターに相談してみてください。

＜参考＞ 東京都内全域で受け付けた相談の分析（別紙 都及び23区26市1町3消費者団体）

(1) 相談件数 1,014件

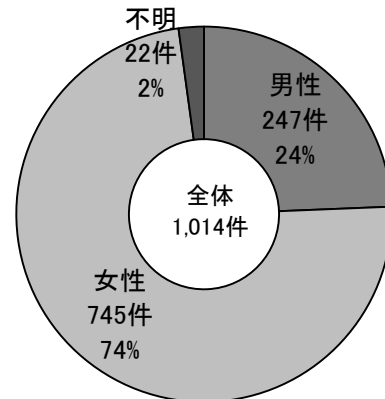
(2) 相談の概要

(ア) 契約当事者の年齢構成比



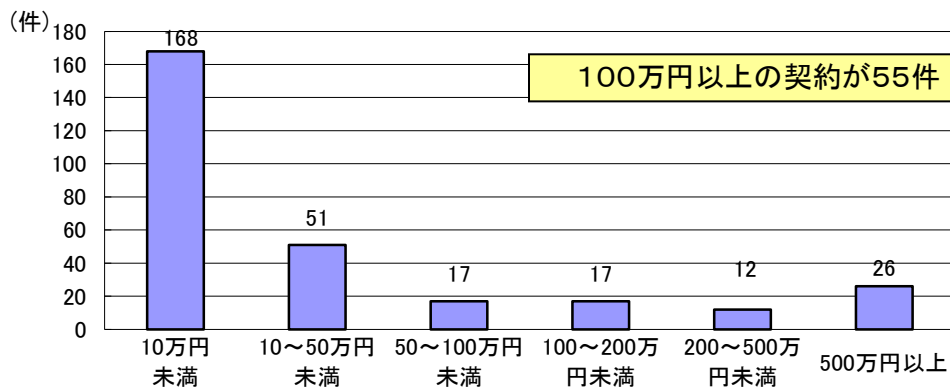
70歳以上の方に関する相談は50%超

(イ) 契約当事者の男女構成比



女性契約者が7割以上

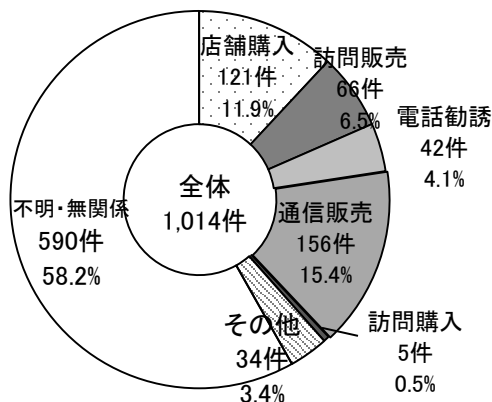
(ウ) 契約金額



100万円以上の契約が55件

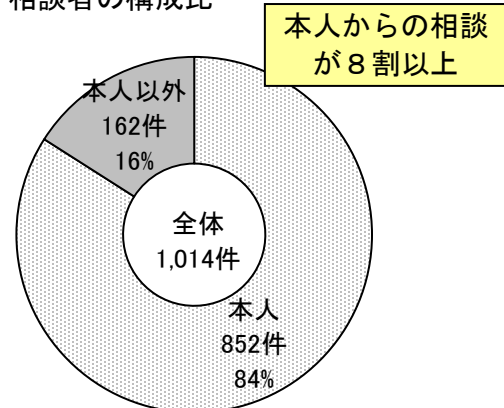
* 契約金額不明等は723件

(エ) 販売形態の構成比



架空請求相談の急増により「無関係」の件数が6割弱を占める

(オ) 相談者の構成比



本人からの相談が8割以上

* 本人以外からの相談の内訳は 家族・親族143件、友人等4件、介護事業者等15件