

高齢者・障がい者等に関する消費生活相談について

独立行政法人国民生活センター

1. 高齢者の消費生活相談

70歳以上の高齢者の消費生活相談は近年、相談全体の2割程度を占めており、2016年度も同様の傾向です。

相談内容はデジタルコンテンツ、光ファイバー、アダルト情報サイトなどのインターネット関連のトラブルが目立ちます。

販売購入形態別では、訪問販売や電話勧誘販売よりも通信販売に関する相談件数が多くなっています。

(1) インターネット関連のトラブル

平成27年通信利用動向調査によると、60歳代で76.6%、70歳代で53.5%がインターネットを利用しており、60～79歳のインターネット利用率は上昇傾向にあります。

スマートフォンやタブレット端末等の通信端末やSNS等のアプリケーションを利用してトラブルに遭ったり、そのトラブルを自ら解決しようとしてインターネットで調べて二次被害に遭ったりしています。

【事例1】

インターネットで海外ホテルの予約やキャンセルを何度かしたら、クレジットカードに複数の請求がきてしまった

インターネットで海外リゾートホテルの予約をした。3日前までキャンセル料は不要と書いてあったと思う。その後、予約できた飛行機がこれより前の日程だったので、すぐにホテルの予約をキャンセルし、別の日程で同じホテルの予約をした。しかし、後日クレジットカード会社から来た明細書を確認したら、デポジットという名目でホテルから約2万円の請求があったので、このホテルを不審に思い、予約をキャンセルした。最終的には全く別のホテルを予約して利用したが、その後、クレジットカードに3回分(約9万円が2回と約8万円)の請求があるとわかった。英語で書かれていてよくわからないが、ホテルに関する請求だと思う。

私はインターネット通販の経験もなく今回が初めてで、電子メールの設定もしていない。どういう理由で請求されているのかわからない。(70歳代、男性)

【事例2】

パソコンでアダルトサイトが無料と表示があったのでクリックしたら有料登録になり料金請求画面が表示された

パソコンでアダルトサイトが無料と表示があったのでクリックした。「18歳以上」をクリックした後に年齢を入力したらID番号が表示され、有料登録になり13万5千円の料金請求画面が表示された。「退会の手続き」という画面があり、パソコンあるいは電話で申し出ができると書かれていたので自宅の固定電話から電話をした。担当者が「申し込んでしまったのでキャンセルはできない。1年間と同額で利用できる。明日の14時までには13万5千円をコンビニで支払わないと料金が25万円になる」と言われた。「有料だとは思っていなかった」と言ったら「18歳以上の人がそんなことを言うてはいけない」と言われた。今後どうしたら良いか。(70歳代、男性)

【事例3】

知らない間に光回線の契約先が聞いたことのない事業者に変更されていた。元に戻してほしい

ある日、電話機の調子が悪かったことなどが重なり、相談しようと契約先の通信事業者へ電話したところ、通信事業者との光回線の契約が無くなっていたことがわかった。思い起こせば最近、

自宅には見覚えのない通信事業者から請求書が届いており、覚えがないのでそのまま放っていたが、もしかしたら自分の知らないところで光回線の契約が変更されてしまったのかもしれない。

思いあたるとすれば、数カ月前にどこかの事業者から複数回電話がかかってくる、インターネットに関する勧誘を受けたことだ。そのことが原因で契約が変更されてしまったのであれば元通りの契約に戻したい。どうしたらよいか。(80歳代、男性)

【事例4】

アダルトサイトから料金を請求され、ネット検索した探偵業者と契約したが断りたい

スマートフォンからアダルトサイトにアクセスし「18歳以上」をタップしたところ、突然登録になってしまった。退会のためにメールを送信したら「自動退会できません。サイトに電話をかけるように」という返信メールが届き、15万円を請求された。サイトにスマートフォンから電話をかけたが出なかったので、インターネットで検索した「消費者相談センター」に相談したところ、「当社に約10万円を支払ってもらえれば解決する」と言われた。依頼したところ、コンビニで契約書面を受け取るよう指示され、住所、携帯電話の電話番号、名前を書きFAXで送り返した。

後になって警察に相談したら無視をすればよかったと言われた。契約書面によると作業着手前は契約金額の20%、着手後は実稼働分と契約金額の50%を解約料として請求すると書かれている。どうしたらよいか。(60歳代、男性)

(2) 訪問販売や電話勧誘販売のトラブル

特に80歳以上では引き続き訪問販売や電話勧誘販売による強引な勧誘や判断不十分者契約がみられます。高齢になるほど悪質商法のターゲットになりやすくなり、被害回復も難しくなってきます。

訪問販売では新聞、修理サービス、屋根工事などの相談、電話勧誘販売では光ファイバー、健康食品などの相談が寄せられています。

【事例1】

私が見ない新聞が勝手に配達されるようになったが、契約をしていないはずなので止めてほしい

私はずっとA新聞が好きで購読しているが、昨年くらいからB新聞の販売店が横から割り込んで来て仕方なく短期間B新聞をとり、その後はA新聞に戻した。しかし、今月からまたB新聞がポストに入るようになり、「私はB新聞を読みません。入れないでください」と貼り紙をしても新聞が配達されてしまう。私は90歳代で新聞自体を読むのが大変なのに、A新聞に加えて好みでないB新聞まで配達されても困る。契約していないはずなので新聞を配達しないでほしい。(90歳代、女性)

【事例2】

高齢の母が電話勧誘で次々に健康食品を購入させられ、約130万円を振り込んでしまった

80歳を過ぎた母親が電話勧誘で次々に健康食品の契約を結んでいた。最初はA社に、体の痛みが取れるなどと言われて20数万円の契約を3回結び、約65万円を銀行口座に振り込んだ。するとA社の親会社と名乗るB社から電話があり、さらに3回契約して63万円を振り込んでしまった。

この時点でお金がなくなっているのに、今後も40万円以上を支払うことになっている。クーリング・オフ期間を経過してしまっただが、未開封の商品が多いので返品できないか。(契約当事者80歳代、女性)

(3) その他のトラブル

折り込み広告を見て出向いたクリニックで 60 歳以上の高齢の女性が深刻な高額請求トラブルに遭った、体の疲れを癒すための家庭用電気マッサージ器で体の具合が悪くなったなどの相談も寄せられています。

【事例 1】

クリニックでリフトアップの注射をした。一部支払ったが、効果の説明や高額な請求に納得がいかない

目の下のたるみが気になっていた。インターネット等で調べると「切開」するしか方法がないようだった。その頃、新聞の折り込み広告を見て「目の下のたるみを切らないでスッキリさせる」とあったので、電話をしたが、「診断しないと分からない」と言われたため、予約をし、病院に出向いた。

クリニックで女性スタッフからカウンセリングを受け、「リフトアップ注射をすれば治る。私もやっている。注射なので今すぐできる」と言われた。100 万円位かと思っていたが、「800 万円なら 20 年もつ」と言われたため、「そんなに支払えない」と言うと、「安いと長持ちがしない。量も違う」と言われたが、100 万円単位で下がっていき、約 400 万円になり「半額以下だから安い」と言われ、そうなのかと思ひ承諾した。

別室で白衣の男性が左右の目の下にリフトアップの注射をした。「5 年から 6 年間はもつ。この注射は芸能人もやっている」と言われたが、成分の説明はなく、具体的な効果の証明写真等もなかった。申込金として 3 万円を支払ったが、自宅に帰り冷静に考えると、高額で効果もないように感じた。請求に納得がいかない。(70 歳代、女性)

【事例 2】

8 日間連続でマッサージチェアを使ったところ背骨が摩耗

腰痛持ちで腰によいと宣伝のマッサージチェアを家電量販店で購入した。1 日に 1~2 回、初期設定のまま 8 日間、全身に使用したところ腰が痛くなり、診察を受けた整形外科で、もともと骨が脆くなっているのにマッサージ器で背骨をぐるぐる擦ったため骨が削れている、逆効果だと言われた。手術もできないため、骨が固まるまで入院して寝たきりとなった。取扱説明書には特に注意事項はないが、別の小さな紙に「腰が痛い場合は気を付けてください。」と書かれていた。年寄りが買いに行っているのに、購入時に何の注意事項もなかった。(被害者 70 歳代、女性)

2. 障がい者等の消費生活相談

障がい者等*の消費生活相談は、ここ数年は年間 2 万件程度寄せられています。販売購入形態については、相談全体では「店舗購入」よりも「電話勧誘販売」の方が多くなっていますが、一方、障がい者等の相談については、「店舗販売」と「訪問販売」がほぼ同水準となっています。相談全体では「訪問販売」が減少している中で、障がい者等では従来からある訪問販売でトラブルが多い傾向が変わらずに見られます。

また、消費生活相談全般で多い、アダルト情報サイトや出会い系サイトなどのインターネット関連トラブル等も見られます。

* 「心身障害者関連」または「判断不十分者契約」に関する相談（認知症高齢者と一部重複）

以上

見守り関連事業等について

独立行政法人国民生活センター

1. メールマガジン「見守り新鮮情報」の作成

悪質商法、製品等に関する事故情報等の重要な情報をメールマガジン「見守り新鮮情報」にて、特に高齢者や障がい者、支援する立場の人たちに直接伝え、情報を共有するとともに被害の未然防止を図っています。

さらに、メールマガジンの内容にイラスト等を加えたA4判の啓発資料（リーフレット）を作成し、ホームページに掲載して自由にダウンロードできるようにしています。

「見守り新鮮情報」は、平成27年度30本、平成28年度26本を配信しました（表1、2 平成29年3月10日現在）。

なお、メールマガジンの登録件数は21,870件です（平成29年3月14日現在）。

2. 「くらしの豆知識」の作成

契約の基礎知識やさまざまな問題商法、衣食住に関わる情報などをコンパクトにまとめた冊子「くらしの豆知識」を、カラーユニバーサルデザインを基本として作成しています。また、視覚障がい者のために同冊子を音声化したデージー図書も作成し、全国の消費生活センターや点字図書館へ配布しています。デージー図書はデータをコピーしてお使いいただくことも可能ですので、国民生活センターもしくは各地の消費生活センターへお問い合わせください。

3. 政府広報アプリ電子書籍「消費者トラブルからお年寄りを守る」への掲載

政府広報が提供する電子書籍に、当センターが協力した①悪質商法から守ろう！ 高齢者見守りのチェックポイント、②「あなたの土地を高く買います」は要注意！ 原野商法の2次被害急増、等が掲載されました。

《お願い》

メールマガジン「見守り新鮮情報」及びリーフレットの周知について

メールマガジン「見守り新鮮情報」でお知らせする情報を必要な人へ届けるしくみを充実させるため、メールマガジンの周知及び悪質商法に関する情報提供へのご協力をお願いいたします。

特に、イラスト等を加えたリーフレットについては、自治体等や地域リーダーの方々には啓発のための資料として、民生委員や地域ボランティアの方々には住民との話題のきっかけとして、また、回覧板やマンションの掲示版等で広く見ていただくなど、さまざまなシーンで活用されています。一層の利用促進にご協力をお願いいたします。

見守り新鮮情報を配布してこんな反応があった、こんな効果が確認できた等があればぜひお寄せください。

表2 平成28年度「見守り新鮮情報」発行リスト(第249号～第274号)

No.	発行日	タイトル
249	平成28年4月5日	「無料体験」のはずが…スポーツ施設会員に申し込むことに
250	平成28年4月19日	仮想通貨への投資 リスクを理解できなければ契約しないで
251	平成28年4月27日	ご注意！ マイナンバー制度に便乗した詐欺被害
252	平成28年5月10日	ご注意 熊本地震に便乗した不審な訪問や電話
253	平成28年5月13日	のどや食道を傷つけることも！ 薬の包装シートの誤飲に注意
254	平成28年5月31日	「無料」のはずが6万円 廃品回収サービスのトラブル
255	平成28年6月14日	室内でも熱中症 予防を心がけましょう
256	平成28年6月28日	テレビショッピング 契約条件をよく確認しましょう
257	平成28年7月5日	失禁パンツ 過信は禁物、しみ出すことも
258	平成28年7月26日	ポイントカードのつもりがクレジットカードの申し込みに…
259	平成28年8月9日	コインパーキングの料金表示はしっかり確認を
260	平成28年8月30日	契約内容をよく確認 冠婚葬祭互助会の積み立て
261	平成28年9月13日	東京オリンピックに便乗した詐欺的な電話に注意
262	平成28年9月21日	「海外宝くじ」には手を出さないで！
263	平成28年10月4日	百貨店を名乗る不審な電話に気をつけて！
264	平成28年10月26日	レンタルオーナー契約によるトラブルに注意
265	平成28年11月8日	話を聞くだけのはずが、美容施術を受け400万円の請求に
266	平成28年11月16日	高さ調節できる入浴用いす、急に「脚」が縮んで転倒
267	平成28年11月29日	強引な布団の訪問販売に注意
268	平成28年12月7日	リボ払いだったの？ クレジットカードの利用明細は必ず確認
269	平成28年12月21日	商品が届かない！ ネットでの買い物は慎重に
270	平成29年1月11日	ウェブサイト閲覧中のニセの警告音にだまされないで
271	平成29年1月17日	「お金が戻ってくるのでATMに行くように」は詐欺です
272	平成29年1月31日	無料のはずが有料だった アダルトサイトのトラブル
273	平成29年2月8日	骨折も！ 買い物中の転倒に注意
274	平成29年2月22日	洗濯表示が変わりました

表1 平成27年度「見守り新鮮情報」発行リスト(第219号～第248号)

No.	発行日	タイトル
219	平成27年4月8日	利用した覚えのない請求は支払わずに無視しましょう！
220	平成27年4月17日	断ったのに高額な「皇室」の本が送られてきた
221	平成27年5月12日	電子レンジ 食品の加熱しすぎや庫内の汚れに気をつけて
222	平成27年5月19日	歌手の動画を見るつもりが、アダルトサイトから登録料金の請求
223	平成27年6月2日	粗品をきっかけに通っていたら、2カ月間で500万円の契約
224	平成27年6月9日	日本年金機構の個人情報流出に便乗した電話に注意
225	平成27年7月7日	消費生活相談は「188」へ！
226	平成27年7月14日	長期間使用している家電の発火に注意
227	平成27年7月28日	インターネットでの旅行申し込みはよく確認を
228	平成27年8月21日	衣服のすそ踏み 思いがけないけがに注意
229	平成27年8月28日	物干しざおに10万円！ 移動販売に注意
230	平成27年9月4日	国勢調査の調査員が直接電話で質問することはありません
231	平成27年9月16日	安くなるはずの電話料金が2.5倍に IP電話の契約
232	平成27年9月29日	150万円払ったのに…台風で壊れた屋根の修理が未着工
233	平成27年10月6日	古銭の購入 「名前を貸して」などと持ちかける電話は詐欺
234	平成27年10月14日	脚立からの転落、高齢者は特に注意を！！
235	平成27年10月20日	マイナンバー制度に便乗した詐欺に注意
236	平成27年11月11日	電気ストーブを使用中の火災に注意！
237	平成27年11月26日	染毛剤による皮膚炎が起きています
238	平成27年12月1日	受け渡し時には確認を クリーニングトラブル防止のために
239	平成27年12月9日	市販薬で副作用 すぐに飲むのをやめて相談を
240	平成27年12月21日	安価なミシンを買うつもりが、予想外な高額ミシンに
241	平成28年1月8日	低温やけどにご用心 見た目より重症の場合も
242	平成28年1月13日	音声ガイダンスを利用した架空請求に気をつけて
243	平成28年1月26日	電力小売り全面自由化 便乗商法に注意して
244	平成28年2月2日	知人から誘われ投資したが、元金も戻ってこない
245	平成28年2月9日	葬儀の料金トラブルに気をつけて
246	平成28年2月23日	光回線サービスの乗り換えは慎重に
247	平成28年3月8日	3千円のエアコン洗浄を頼んだら、高額な別作業も追加することに…
248	平成28年3月29日	体調が悪化することも！家庭用電気マッサージ器の使用で危害