

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成27年9月号 (No. 328) ＞
70歳以上の高齢者の相談が依然多く寄せられています！
～被害の未然防止には周りの見守りが大切です～

「大手電話会社と誤認し、望まないプロバイダ変更契約をしてしまった。」、「知り合いの高齢者が高額な投資を強要されているようで心配だ。」といった70歳以上の高齢者に関する相談が依然多く寄せられています。

中には、高齢者自身が被害に遭ったことに気付いていなかったり、家族等に叱られると思ひ、被害を隠してしまう場合もあります。

高齢者の消費者トラブルの未然防止には、家族や周りの人による見守りが大切です。変わった様子はないか、望まない契約をしていないか等、日頃から周りの人が気を付けるようにしましょう。

○70歳以上の高齢者の相談概要

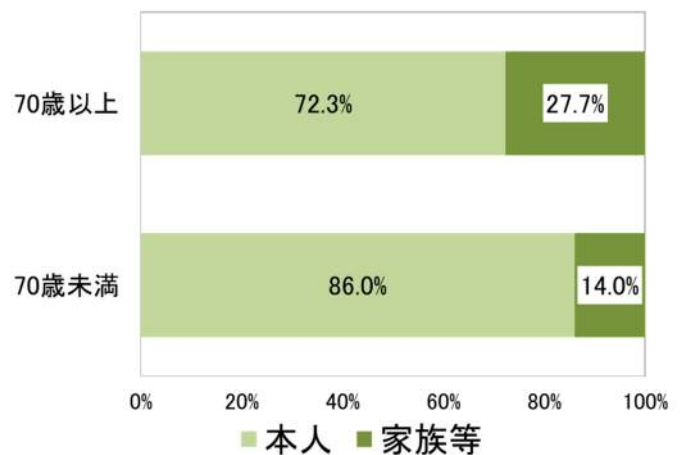
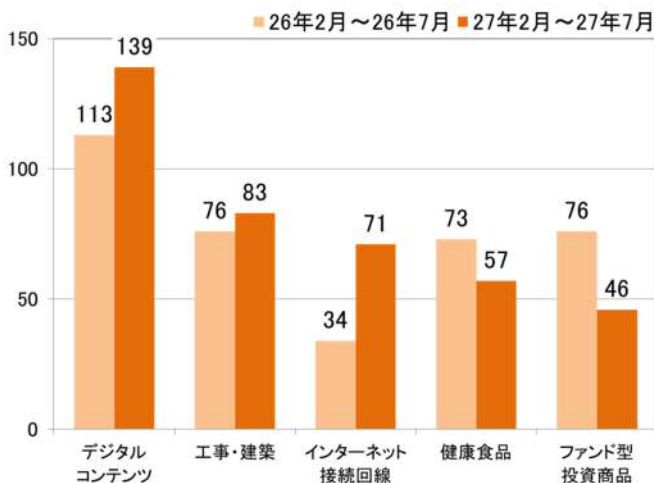
平成27年2月から平成27年7月までに愛知県に寄せられた70歳以上の高齢者の相談は1,336件で、その内訳を商品別に見ると、「デジタルコンテンツ」が139件(10.4%)と最も多く、次いで「工事・建築」が83件(6.2%)、となりました。また、対前年同期の増加件数をみると、「インターネット接続回線」が37件(108.8%)増と2倍以上となりました。

なお、相談者の内訳をみると、「本人からの相談」が966件(72.3%)、「家族等からの相談」が370件(27.7%)となり、70歳未満の14.0%と比べて、「家族等からの相談」の占める割合が多くなっています。

[商品別 (上位5件: 対前年同期)]

(単位: 件)

[相談者に占める本人と家族等の割合]



愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、9月25日(金)午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。
<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

70歳以上の高齢者の相談（愛知県）概要

＜最近の相談事例から（平成27年2月～平成27年7月）＞

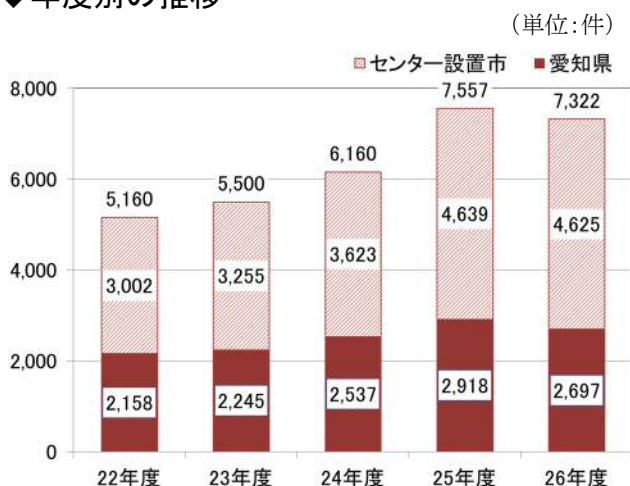
☆ 平成27年2月から平成27年7月までに愛知県に寄せられた70歳以上の高齢者の相談は1,336件となりました。この件数は全相談件数（9,547件）の14.0%を占めており、前年同期と比べて2.5%（32件）増加しました。

また、同期間において県内の消費生活センター設置市に寄せられた相談件数は2,362件（※）で、愛知県の相談件数との総計は3,698件となり、前年同期と比べて4.5%（160件）増加しました。

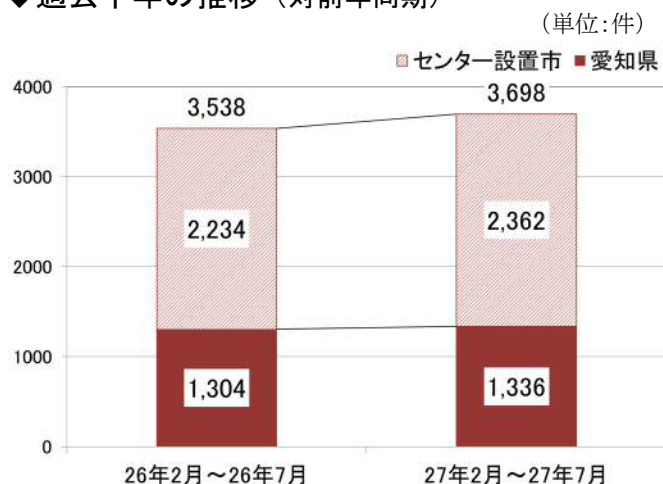
☆ 愛知県に寄せられた相談（1,336件）を販売購入形態別に見ると、「訪問販売」が296件（22.2%）と最も多く、次いで「通信販売」が290件（21.7%）となりました。

☆ 既払金額別（不明を除く）に見ると、「100万円以上」が65件（10.5%）となり、70歳未満の4.6%と比べ、高額な金額を支払う割合が多くなっています。

◆年度別の推移



◆過去半年の推移（対前年同期）



※ 平成27年9月9日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）登録件数

【愛知県（平成27年2月～平成27年7月）の相談状況】

◆ 契約当事者の性別

①女性：673件（50.4%） ②男性：661件 ほか

◆ 販売購入形態別

①訪問販売：296件（22.2%） ②通信販売：290件 ③店舗購入：242件 ほか

◆ 契約当事者の職業別

①無職：869件（65.0%） ②家事従事者：283件 ③自営・自由業：75件 ほか

◆ 契約購入金額

平均額：298万円

◆ 既払金額（不明を除く）

| | 0円 | ～10万円未満 | ～50万円未満 | ～100万円未満 | 100万円以上 |
|-------|-------|---------|---------|----------|---------|
| 70歳以上 | 54.1% | 24.4% | 9.2% | 1.8% | 10.5% |
| 70歳未満 | 60.8% | 23.8% | 8.6% | 2.2% | 4.6% |



相談事例

大手電話会社との契約だと思い、不要なプロバイダ変更契約をしてしまったのでやめたい。(70代 男性)

突然の電話で、「大手電話会社の商品を契約中のようだが、月々の利用料金が安くなる。そのための作業が必要だ。」と勧誘を受けた。大手電話会社だと思って了承し、後日遠隔操作で作業が完了した。しかし、その後届いた書面を見ると、全く知らない会社とのプロバイダ変更契約だったことが分かった。騙されたのでやめたい。

(助言) 勧誘時に契約について口頭で了解していれば、法定書面の交付が無くても契約は成立すること、電気通信事業法の対象となる通信サービスは、法律上のクーリング・オフ制度が無いことを説明した上で、「大手電話会社と誤認して契約したため解約する。」と申し出ることを助言した。後日、相談者より「業者が勧誘時の問題点を認め、解約することができた。」と報告があった。

屋根の漆喰工事を契約したがやめたい。(70代 男性)

近所の工事の挨拶に来たという業者に、「屋根の雨樋を止める針金が曲がっている。3千円で直せる。」と言われ依頼したところ、「屋根に上がったら、漆喰が取れていた。直した方がいい。今日契約してくれば通常の値段より3万円安くできる。」と勧誘され、14万5千円で契約した。しかし、翌日、知り合いの業者に屋根を見てもらうと、漆喰を直す必要はないことが分かった。その日のうちに業者に口頭でキャンセルを申し出て了承されたが、きちんと解約されているか心配だ。

(助言) 既に解約を申し出て了承された旨を書き添えて、正式にクーリング・オフの書面通知をするよう助言し、その方法を説明した。

知り合いの高齢者が、投資の勧誘を受け高額な支払いをしているが心配だ。(相談者: 50代 女性)

知り合いの高齢者(80代 女性)が、何度も断っているにも関わらず、証券会社から投資の勧誘を受け続け、既に2千万円近くを支払っている。損失も出ているようで心配だがどうしたらよいか。

(助言) 問題勧誘の有無など、本人から詳しく状況を聞いた上で、被害回復を望む場合は、弁護士を紹介することになると説明した。また、県の窓口への来所が困難であれば、居住地の相談窓口でも相談できる旨を案内した。

アドバイス

●よく分からないまま契約しないようにしましょう

高齢者は、普段から自宅に居ることが多く、訪問や電話での勧誘を受けやすい傾向にあります。また、高齢者には、「お金」、「健康」、「孤独」の3つの不安があると言われており、これに付け込んだ悪質な業者が様々な勧誘を行うケースが多く見られます。専門用語で一方向的に説明されるプロバイダ契約や本当に必要かどうか疑わしい修繕工事、怪しい投資話等を受けたときは、よく分からないままその場で契約せず、家族や身近な人に相談しましょう。

●高齢者には周りの見守りが大切です。

相談の中には、認知症等で判断能力の低下した高齢者が、内容を十分に理解できない状態で契約をさせるという悪質な手口も見られます。このような場合、高齢者自身は被害に遭ったことに気付いていなかったり、叱られると思い、被害を隠してしまうこともあります。高齢者には、家族や周りの人による見守りが大切です。変わった様子はないか、望まない契約をしていないか等、日頃から周りの人が気を付けるようにしましょう。

●早めに相談しましょう

疑問や不安を感じた場合は、一人で判断せず、家族や身近な人へ相談するようにしましょう。また、家族や周りの人が被害に気が付いた場合は、早めに最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費生活相談窓口のご案内

愛知県の消費生活相談窓口では、商品・サービスに関する契約トラブルや悪質商法による消費者被害、多重債務、製品事故など、消費生活上のトラブルについて、専門の相談員が相談に応じ、助言やあっせん等、解決のためのサポートをしています。

また、多重債務に関する相談については、弁護士・司法書士による法律相談も行っています（1回1時間以内・予約制）。

お困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

| 愛知県 | | | |
|--|-------------------------------------|--|-------------------|
| 相談窓口名称 | 電話番号 | 相談受付時間 | |
| | | 消費生活相談窓口 | 多重債務法律相談(予約制) |
| 愛知県消費生活総合センター | (052)962-0999 | 月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00 | 火・木 13:00～16:00 |
| 尾張消費生活相談室 | (0586)71-0999 | 月～金 9:00～16:30 | 第2水 13:00～16:00 |
| 海部消費生活相談室 | (0567)24-9998 | 月～金 9:00～16:30 | — |
| 知多消費生活相談室 | (0569)23-3300 | 月～金 9:00～16:30 | — |
| 西三河消費生活相談室 | (0564)27-0999 | 月～金 9:00～16:30 | 第1・3火 13:00～16:00 |
| 東三河消費生活相談室 | (0532)52-0999 | 月～金 9:00～16:30 | 第2・4水 13:00～16:00 |
| 新城設楽消費生活相談室 | (0536)23-8701 | 月～金 9:00～15:00 | — |
| 消費生活センター設置市 (原則、それぞれの市内にお住まいの方を対象としています。) | | | |
| 相談窓口名称 | 電話番号 | 相談受付時間 | |
| 名古屋市消費生活センター | (052)222-9671 (052)222-9690(土・日) | 月～金 9:00～16:15 土・日 9:00～16:15(電話のみ) | |
| 豊橋市消費生活相談室 | (0532)51-2305 | 月～金 10:00～16:30 | |
| 岡崎市消費生活相談室 | (0564)23-6459 | 月～金 9:00～16:00 | |
| 一宮市消費生活相談窓口 | (0586)71-2185 | 月～金 9:00～16:30 | |
| 瀬戸市消費生活相談室 | (0561)88-2679 | 月・火・木・金(第5週を除く) 10:00～12:00/13:00～16:00 | |
| 春日井市市民活動推進課 消費生活相談室 | (0568)85-6616 | 月～金 10:00～12:00/13:00～15:00 | |
| 春日井市東部市民センター | 面談のみ | 第2・4水 13:00～16:00 | |
| 豊川市消費生活センター | (0533)89-2238 | 月～金 9:00～16:00 | |
| 豊田消費生活センター | (0565)33-0999 | 毎日(12/29～1/3、5/3～5/5とその前後に連続する土・日・祝を除く) 10:00～18:00 | |
| 小牧市消費生活相談センター | (0568)76-1119 | 月～金 10:00～12:00/13:00～16:30 | |
| 消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。) | | | |
| 188 いやや(嫌や!) | | | |