

よこすか

くらしのニュース

2020
NO.148

- ◆高齢者を狙う悪質商法にご注意！ 1～3 頁
- ◆令和元年度商品量目立入検査結果 4 頁

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市本町 2 丁目 1 番地
横須賀市立総合福祉会館 2 階
相談 046-821-1314
電話 046-821-1312
FAX 046-821-1315

高齢者を狙う悪質商法にご注意！

全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談は増加傾向にあり、平成30年度には約43万件と過去10年で最高を更新しました。

そこで、今回のくらしのニュースでは、60歳以上の高齢者に多いトラブルについて、相談事例やアドバイスなどをご紹介します。



1. 相談事例

◆事例 1

今日、母宛てに民事訴訟最終通知書と書かれたハガキが届いた。ハガキには「契約会社から契約不履行により民事訴訟の訴状が出された」などと書かれていたため、心配した父が自宅固定電話から電話をかけた。相手から訴訟取り下げ手続きが必要だと説明され、弁護士を紹介された。

父が弁護士に電話をかけて詳細を聞くと、8年前の契約で取り下げ費用は 10 万円と言われた。詐欺だと思う。

◆事例 2

自宅に「速度が速くなり、1500 円安く

なる」と、光回線の勧誘電話があった。私は固定電話・携帯電話・光回線を大手携帯電話会社と一括して契約しているので、「大手携帯電話会社の関連会社か」と尋ねたら、「そうだ」と言われた。5 分程説明を受け、工事日を指定した。従来のプロバイダーへ解約を申し出るように説明されたため、申し出たら「その光回線会社は当社と契約していない」と言われ、大手携帯電話会社の関連会社ではないとわかった。固定電話と光回線が別会社になってしまふと料金の割引が適用されなくなる。関連会社と勘違いして契約したので、違約金なしで解約し、従来の光回線に戻したい。

◆事例3

2週間前、見知らぬ業者が自宅を訪れ「屋根が壊れている」と言った。築約15年のスレート瓦木造戸建て住宅だが、私は車いすで生活しているので屋根の状況を見たことがない。業者は屋根に登って状況を点検し「台風が来たら屋根が飛ぶ。今すぐ工事をしたほうがいい」と言うので、不安になり、70万円の屋根の塗装工事を契約し、代金は工事終了後に支払うことになった。「塗装工事は1月から始めるが、屋根のコーティング作業は部品があるので今すぐできる」と言われ、承諾し、当日中に作業が行われた。

現金5万円を支払ったが、コーティング作業についての契約書や領収証は渡されなかつた。突然訪れた見知らぬ業者と高額な契約をしたことに不安を感じ、昨日電話で解約を申し出ると「既に部品を発注しているのでやめられない」と言われた。

◆事例4

夫と私は同じ高齢者向けのスマートフォンを使っていたが、2人で毎月2~4万円ほどかかっており、月額料金を下げたいと思っていた。8月頃、自分たちが使っているスマートフォンの新機種の新聞広告を見た。「毎月2480円~」とあり、これはいいと思って近くのショップに行き、説明を受けた。非常に多くの説明をされ、よく分からぬ状態で言われるがままに署名をした。

その際、タブレット端末を2つ勧められた。既に1つは持っていると伝えたのに、「今なら2年間は無料で使える」と言われ、必要ないと思いながらもそういうものかと思って手続きをした。その際に、よく分からぬが、約3万円をその場で支払った。先日初めての引き落としがあり、金額を確認すると、4万5000円だった。安くするために機種変更したのに、以前より高くなっているので驚いた。

◆事例5

父は認知症で要支援1、母は難病で要介護2でともに高齢だが、介護サービスの利用などを拒否し、自分たちだけで生活している。先日母と電話で話したところ、家の外壁や屋根の工事、床下換気扇の取り付け、高額なふとんや浄水器などを訪問販売によって契約させられているようで、もうお金がなくなったと言う。それなのに来月また床下の工事をして、ふとんも買い換えるらしい。自分は遠方に居住しているので心配だ。何とかできないか。



2. 消費者へのアドバイス

消費者トラブルはひとごとではありません。自分は大丈夫と思いこまづ、トラブルにあったときにあわてず冷静に対処できるよう、高齢者を狙った悪質商法の手口と対策を知っておきましょう。

(1) 最も多く寄せられている架空請求に関して、身に覚えのない請求をされた場合、あわてて相手に連絡をしたり、お金を支払ったりしないようにしましょう。

(2) アダルトサイトなどのデジタルコンテンツでは、突然登録されたと表示が出て、料金を請求されることがあります。不用意にアクセスしないようにしましょう。もし、意図せず料金を請求された場合には、あわてずに、お金を支払ってしまわないよう気をつけましょう。

(3) インターネット通販では、サイトで見たものと実物が思っていたものと違うなどのトラブルが発生しています。

お試しのつもりで申し込んだら定期購入になっていたというトラブルもみられますので、サイト内の購入条件や返品・交換、解約のルールについて、きちんと確認してから申し込みましょう。

(4) インターネット接続回線や電気の契約では、新しい契約に乗り換えることになると認識できないまま契約させられてしまうトラブルが目立ちます。契約内容や契約の相手がどこなのかをよく確認してから承諾するようにしましょう。

(5) 自宅の屋根や床下などを点検すると言って訪問し、次々とリフォーム工事やふとんなどを契約させられたなど、訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルは、高齢になるにつれて増加する傾向があります。

訪問販売や電話勧誘販売などの販売方法は、特定商取引法という法律で規制されており、クーリング・オフ制度などの消費者保護ルールがあります。

また、自宅の固定電話には通話録音装置や迷惑電話対策機能の付いた電話機を使用する、自宅に多額の現金をあかないなどといったトラブル防止対策を取ることも検討しましょう。

3. 高齢者の見守り

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる家族など周囲の方が日頃から本人の生活や言動、態度などの様子を見守り、変化にいち早く気付くことがとても重要です。不審な電話や訪問を受けた時の対応、どこに相談したらよいかなど家族間で話し合っておきましょう。最近は一人暮らしの方も多いので、周囲の方と緊密に連絡を取り、トラブルを防ぎましょう。

高齢者が消費者トラブルにあってしまうと、生活困窮などその後の生活への影響が大きくなります。今すぐに金銭の支払いを求められた場合には支払う前に、また、契約について不安に思ったりトラブルにあつたりした場合には、できるだけ早く消費生活センターに相談しましょう。

高齢者の見守りと気づきのポイント チェックリスト

家の様子について

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか

出典：60歳以上の消費者トラブルが40万件を突破！

－トラブルの現状を知って、被害を防ぎましょう－(国民生活センター)

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20190912_1.pdf

イラスト提供：神奈川県 2013

令和元年度商品量目立入検査結果

消費生活センターでは、商取引における適正な計量を確保するため、商品の流通量が増加する中元時期と歳暮時期の年2回、市内のスーパー・生協などが自店で計量し、パック詰め販売している生鮮食料品など（精肉、鮮魚、野菜・果物、惣菜など）を対象に、内容量が表示どおり正しく入っているかどうかを調べる商品量目立入検査を行っています。

量目検査成績

検査戸数	12戸	不適正戸数	2戸	不適正戸数率	16.7 %
検査件数	492件	不適正件数	18件	不適正件数率	3.7 %

* 不適正戸数とは、不足件数が検査件数の5%を超えた店舗数をいいます。

* 不適正件数とは、量目公差（計量法で定められた不足量の許容範囲）を超えた不足件数をいいます。

品種別成績

品種 項目	食肉類		魚介類		青果類		その他(惣菜等)		計	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
過量	0	0.0	0	0.0	0	0.0	5	6.6	5	1.0
正量	122	100.0	135	99.3	156	98.7	56	73.7	469	95.3
不足	0	0.0	1	0.7	2	1.3	15	19.7	18	3.7
計	122	100.0	136	100.0	158	100.0	76	100.0	492	100.0

* 過量とは、計量法令等で定められた基準を超えて多いものをいいます。

* 不足とは、量目公差（計量法で定められた不足量の許容範囲）を超えて少ないものをいいます。

消費生活に関する相談窓口のご案内

横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・土・日・祝・休日を除く）

午前9時～午後4時

電話番号：046-821-1314

※土・日・祝・休日・夜間のご相談は

かながわ中央消費生活センターへ

相談受付時間：月曜から金曜

午前9時30分～午後7時

土・日・祝・休日

午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999

