

◆高齢者を狙った消費者トラブルにご注意！

～2020年度、コロナ禍における

高齢者の消費者トラブル～……………1～4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

## 高齢者を狙った消費者トラブルにご注意！

～2020年度、コロナ禍における高齢者の消費者トラブル～

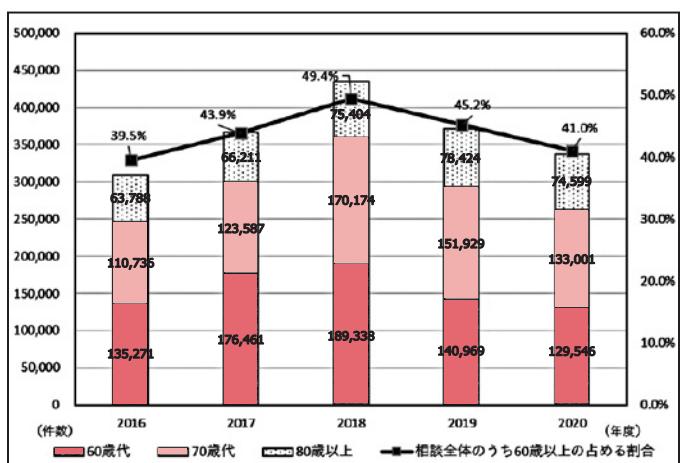
2020年度に全国の消費生活センター等に寄せられた相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談の件数は、約34万件となりました。また、相談全体のうち、契約当事者が60歳以上である相談が占める割合は、41%でした。（図1）

全国の契約当事者が60歳以上である相談の内容をみると、コロナ禍で通信販売の利用機会が増えたためか、通信販売に関する相談が増加し、過去最高の相談件数となりました。

その他にも、相談が寄せられた商品・サービスの内容を見ると、マスクを含む「保健衛生品その他」等、コロナ禍の影響と思われるものが見られました。

また、健康食品や化粧品等の定期購入に関する相談が多数寄せられたほか、「インターネット接続回線」等の情報通信関連のトラブルに関する相談も、2019年度に引き続き多く寄せられました。

そこで、今回のくらしのニュースでは、契約当事者が60歳以上の最近の相談についてご紹介するとともにトラブルを防ぐためのポイントをご説明します。



・図1 PIO-NET1にみる60歳以上の相談件数および相談全体のうち60歳以上の割合の推移

1 PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2016～2020年度受付、2021年7月31日までの登録分。

## 1. 相談事例

### ◆事例1：不審なメール

2週間前に外国の事業者からSMSが届き、URLをクリックすると「2億6000万円当選しました」とあった。事業者名を調べたら実在する会社のようだったので、お金を受け取るために必要だと指定された電子マネー2000円分を購入し、その番号を伝えた。その後、何度も同様の方法を繰り返し、合計約10万円支払った。「もう私に送金するお金は用意されている」との英文の証明書も受け取っている。名前、住所、銀行口座、パスポート番号等の個人情報を伝えた。まだお金を受け取っていないが、海外送金をする最後の手続きとして、5万円分の電子マネーの番号を要求されている。詐欺か。

### ◆事例2：定期購入

半年以上前、スマートフォンのインターネット広告からダイエットサプリメントを申し込んだ。初回は500円ぐらいだったが、その後数か月分が一度に届き、2万円を超える請求を受けた。クレジットカード決済を選択していたので、そのまま購入することになってしまい、その後退会手続きをしようとしても電話がつながらずできなかつた。先週、また5カ月分が一度に届き、約2万5000円がクレジットカードで引き落

とされる予定だ。今度こそ解約をするため販売事業者に電話をかけたところ、ガイダンスが流れ、説明通りに操作をするとSMSでメッセージが届いた。無料メッセージアプリから解約手続きを行うようなのだが、操作がうまくできない。

### ◆事例3：必要でないスマホ

90歳代の曾祖父は、これまで音声通話のみのフィーチャーフォンを利用していたが、電池の調子が悪く、一人で携帯電話ショップに相談に行ったところ、詳細は不明だが、5Gの最新型スマートフォンの契約をさせられていたとわかった。この地域ではまだ5G回線は使えないし、そもそも曾祖父がインターネットに接続して利用することもない。スマートフォンの機種代金は一括払いしてきたようだが、領収書もなく、契約書をみても詳細はよくわからない。本人は多少判断力に難があるようだが、認知症の診断は受けていない。

### ◆事例4：トイレなど水回りのトラブル

築20年を超える実家のトイレは、常にタンクから水が少量流れ出しており、母は修理したいと考え、水漏れを止めるだけのつもりで、インターネットで探した業者に電話で依頼した。しかし訪問した業者から「便器は10年程で交換するものだ。便器一式の交換が必要」と、黒く汚れたタンクの中を見せながら言われ、工事費を含む代金は約130万円だが、今日なら30万円引きでいいと説明され、現金で約100万円を支払い、便器の交換工事もその日に終えたとのことだ。別の水道工事業者に聞くと、水漏れを止める作業は1万円程度ができるらしく、交換された便器の型番を調べると、すでに生産が終了しており、説明書も保証書もない。だまされたのだと思うので返金してほしい。





## 2. トラブルを防ぐためのポイント

◆事例1 …申し込んでいない宝くじや懸賞に当選することはなく、SMS等に記載された宝くじや懸賞などは実在しているかどうかも疑わしいものです。

相手に連絡したり、個人情報を入力して一度でも手続き等を行ったりすると、送金料や手数料と称してお金を請求されたり、その後も同じようなメールやSMSが届く可能性があり、一度お金を払ってしまうと取り戻すことは困難です。

実在する機関や事業者、またはそれと似たような名称を名乗り、「当選した」「賞金がもらえる」などと言われるケースもありますが、身に覚えのないメール等が届いた場合は、絶対に相手に連絡しないようにしましょう。

◆事例2 …健康食品や化粧品などの「お試し」定期購入に関するトラブルでは、SNS上の広告がきっかけになることが多くみられます。SNS上の広告では「お試し価格」、「1回目 90% OFF」など通常価格よりも低価格で購入できることや、ダイエットや筋力アップなどの効果が強調されている一方、数ヶ月以上の継続（定期購入）が条件であることなどの契約内容は、小さい文字で分かりにくく表示されており、記載されていなかつたりするものがみられます。

通信販売にはクーリング・オフ制度はな

く、販売事業者が定める返品に関する特約（返品特約）がある場合には、これに従うことになります。「注文後は返品できません」と記載されていれば、返品は困難です。通信販売の場合、いったん注文すると、簡単に契約をなかつたことにはできません。また、事例のように解約手続きはメッセージアプリからの操作のみとしている事業者もあり、高齢者が一人で解約手続きを行うことが難しい場合もあります。

このようなトラブルを防ぐには注文する前に広告やサイト内に表示された契約条件を十分確認してから注文することが大切ですが、最近は「スマートフォンで注文したため、文字の表示がよく見えず、契約トラブルに遭った」という事例が急増しており、スマートフォンから注文する場合は、特に注意が必要です。画面の保存機能や拡大機能を上手に利用して表示の確認漏れを防ぎましょう。

◆事例3 …事例のようにフィーチャーフォンの買い替えを希望する高齢者に最新機種のスマートフォンを契約させたり、「無料」や「プレゼント」と言って契約者には不要なタブレット端末や他のサービス、SDカード等の付属品を複数契約させる事例や、インターネットをあまり利用しない契約者に対して、大容量のデータプランを契約される事例などがみられます。

自分が本当に必要だと思ったものだけ契約し、内容がよく分からないと思った契約は断りましょう。

契約後の請求の金額を見て、契約時に思っていた金額と違っていたことでトラブルに気づく事例がみられます。携帯電話の契約のほかに、タブレット端末等の複数のサービスを同時に契約している場合、その全ての契約に関する月額料金が一覧等で記載されているとは限りません。契約書に署名する前に、この契約で発生する料金を改めて

確認し、必要がない契約はその場で断りましょう。

内容を十分に理解できず、一人で契約をすることが不安な場合は、家族などに付き添ってもらうなどして契約しましょう。

◆事例4 …水漏れや詰まりの原因は見えない部分で起こるため、必要なない工事まで契約させられる危険性があります。

当初依頼した目的とは異なる作業を勧められ、料金や作業内容に納得がいかない場合はすぐに契約せず、その場では応急処置のみを頼み、後日、複数の事業者から相見積もりを取った上で工事を行なうことがトラブルの回避につながります。

また、インターネット上の情報は不正確なものもありますので、指定水道工事業者に修理を依頼したい場合は、自治体の公式ホームページ等で正確な情報を確認した上で依頼しましょう。

### 3. 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ず、日頃から

いろいろな消費者トラブルについて知っておきましょう。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、60歳以上によくみられる消費者トラブルの手口と対策を知っておきましょう。

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。高齢者が一人暮らしの場合であっても、家族や周囲の方が定期的に連絡を取ったり訪問したりすることでトラブルの予防につながります。

もしトラブルに遭ってしまった場合や不安に思うことがある場合は、すぐに消費生活センターに相談しましょう。



出典：独立行政法人国民生活センター 2020年度にみる60歳以上の消費者トラブル

—コロナ禍で、通信販売の相談件数は過去最高に— [http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20210218\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20210218_1.pdf)

イラスト提供：神奈川県2013

## 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

※土曜日・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

土曜日

午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999

