

高齢者の消費トラブルの防止について

長崎市消費者センター

## 消費者センターの役割

市民が、消費トラブル(事業者との契約、悪質商法、製品事故など)にあった場合、その解決に向けて助言を行う。

必要に応じて業者との間に立って斡旋を行う。

※ 消費者と事業者間のトラブルに限る

# 長崎市消費者センターへの相談件数

	平成27年度	平成28年度
件数	3,720件	3,320件
うち、60歳代以上の方の相談	1,597件	1,335件
相談比率	42.9%	40.2%

高齢者は、平日の昼間でも在宅の方が多く、訪問販売や電話勧誘販売の被害に遭いやすい傾向があると思われます。

# 高齢者に多い相談①

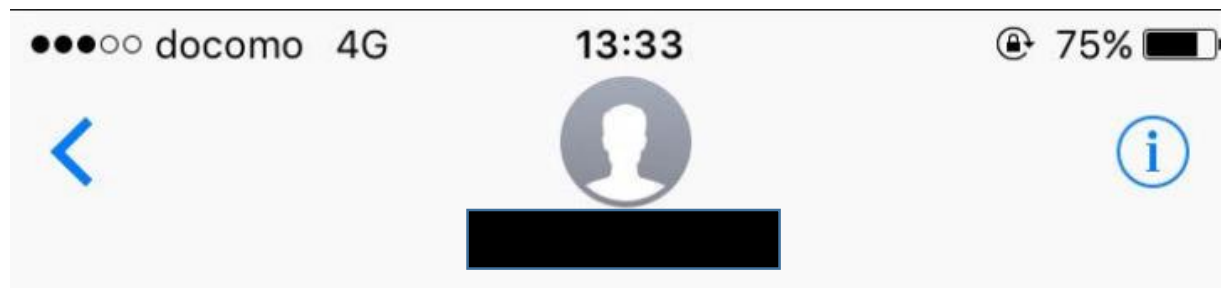
## デジタルコンテンツ

「デジタルコンテンツ」とは、パソコンやスマートフォン、携帯電話など、インターネットを通じて得られる情報のこと。

ほとんどが、SMSに送られる架空請求メールや、アダルトサイトのワンクリック請求に関する相談。

高齢者もパソコンや携帯電話を使用している表れ。

# 架空請求メール



SMS/MMS  
今日 13:02

有料動画閲覧履歴があり未納料金が発生しております。本日連絡無き場合法的手続に移行します。  
DMM相談窓口[0356561](tel:0356561) [redacted]

## 高齢者に多い相談②

### 電話勧誘販売による定期購入

健康食品業者から電話勧誘があり、お試し価格500円というので契約。1回きりと思っていたら毎月、継続的に商品が送付される定期購入だった。

→ 契約後8日以内なら、クーリングオフが可能。

販売方法等に問題があれば交渉可能。

## 高齢者に多い相談③

### 新聞契約

80歳代の親が、複数の新聞を契約していた。さらに調べると、10年先まで新聞の契約をしていた。新聞は1紙でいいし、先の契約は解約したい。

→ 新聞の勧誘は訪問販売なので、契約後8日以内ならクーリングオフが可能。また、不適切な勧誘であった場合は契約取消の主張が可能。

## 高齢者に多い相談④

### 架空請求はがき

「総合消費料金未納分訴訟最終通知書」というはがきが届いた。何かの未納があり、訴訟になるとある。

連絡先に電話すると、有料動画の登録後、未納が続いており、30万円払えといわれた。

→ 50歳台以上の女性を対象に送付される架空請求のはがき。絶対に連絡しないこと。



# 架空請求はがき

## 総合消費料金未納分訴訟最終通知書

訴訟番号 そ355

この度御通知致しましたのは、貴方の未納されました総合消費料金について契約会社、ないしは運営会社から民事訴訟として訴状の提出をされました事を御通知致します。以降、下記に設けられた裁判取り下げ最終期日を経て訴訟を開始させて頂きます。このまま御連絡なき場合には、原告側の主張が全面的に受理され裁判後の処置として給与の差し押さえ及び動産物、不動産物の差し押さえを執行官の立会いのもと強制的に履行させて頂きますので裁判所執行官による「執行証書」の交付を承諾して頂くようお願いすると同時に債権譲渡証明書を一通郵送させて頂きますので、ご了承下さい。民事訴訟及び、裁判取り下げ等の御相談に関しましては当局にて受け隔わっておりますので職員までお問合せ下さい。尚、書面での通達となりますので、プライバシー保護の為、必ず御本人様から御連絡頂きますようお願い申し上げます。以上を持ちまして、最終通達とさせて頂きます。

裁判取り下げ最終期日 平成29年4月■■日

民事訴訟管理センター

〒102-8688

東京都千代田区九段南1-

消費者相談窓口 03-

受付時間 9:00~20:00

# 高齢者の特徴

## ①騙されたことに気づきにくい

悪質業者の中には、高齢者の話し相手になるなどして親しくなり、高齢者は業者を慕って契約するケースもある。

高齢者は、業者の販売目的や詐欺的な意図より、自分に対して示される好意に注目してしまい、騙されているとは思わないことが多い。

# 高齢者の特徴

## ②被害に遭っても誰にも相談しない

被害に遭ったと自覚があっても、「人に言うのは恥ずかしい。」「迷惑をかけたくない。」「騙された自分も悪い。」などと、誰にも相談しない方もいる。

また、業者から「誰にも言ってはいけない。」などと口止めされるケースもある。

自分が我慢すればいい → 被害の拡大

# 高齢者の消費者被害を防止するには

## 周囲の気づきが重要！

ケアマネさんやヘルパーさん、民生委員さんなど、高齢者に身近な人たちが異変に気づいたら、本人に聞き取り。関係機関との情報共有。

契約のトラブルに巻き込まれているようであれば、消費者センターにつないでください！

# 相談窓口

## 長崎市消費者センター

開館日：火～金、土日、祝日（月曜日休館）

相談時間：10:00～17:00

相談専用電話：095-829-1234

## 消費者ホットライン

局番なし 188

※音声ガイダンスに従ってお住まいの郵便番号を入力

ご清聴ありがとうございました