

高齢者に多い消費者トラブル ～事例と対策～

香川県消費生活センター

画像：香川県消費生活センターマスコット・キャラクター
消費生活カメレンジャー

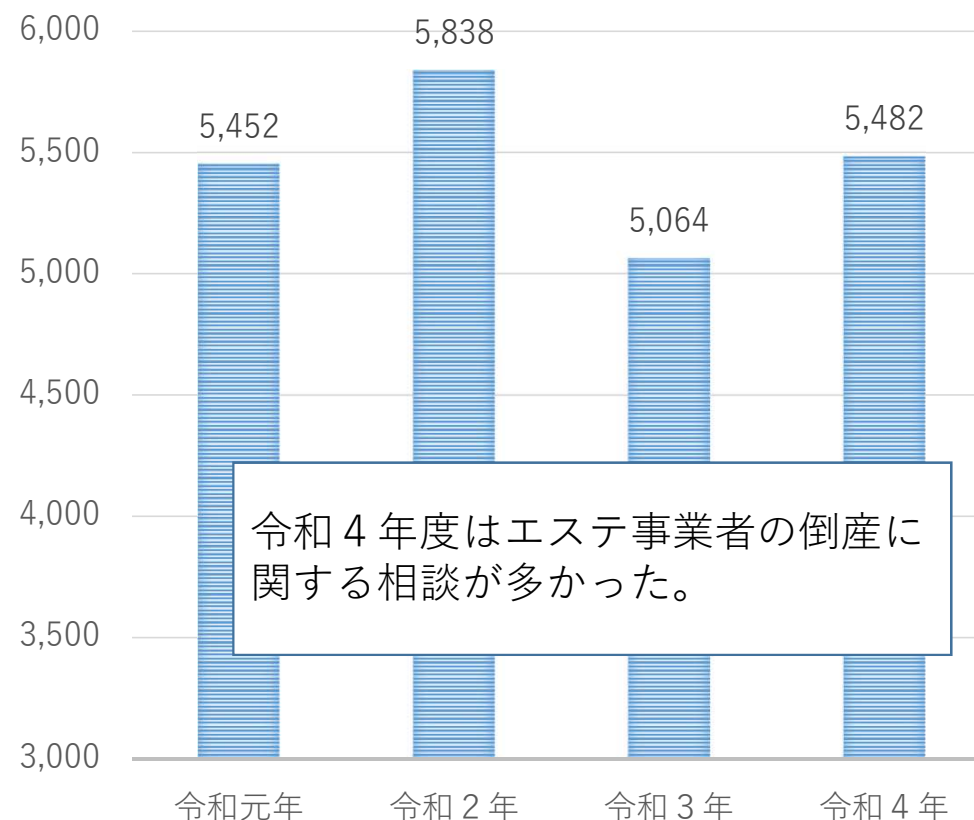


香川県の消費生活相談窓口



香川県の消費生活相談の現状①

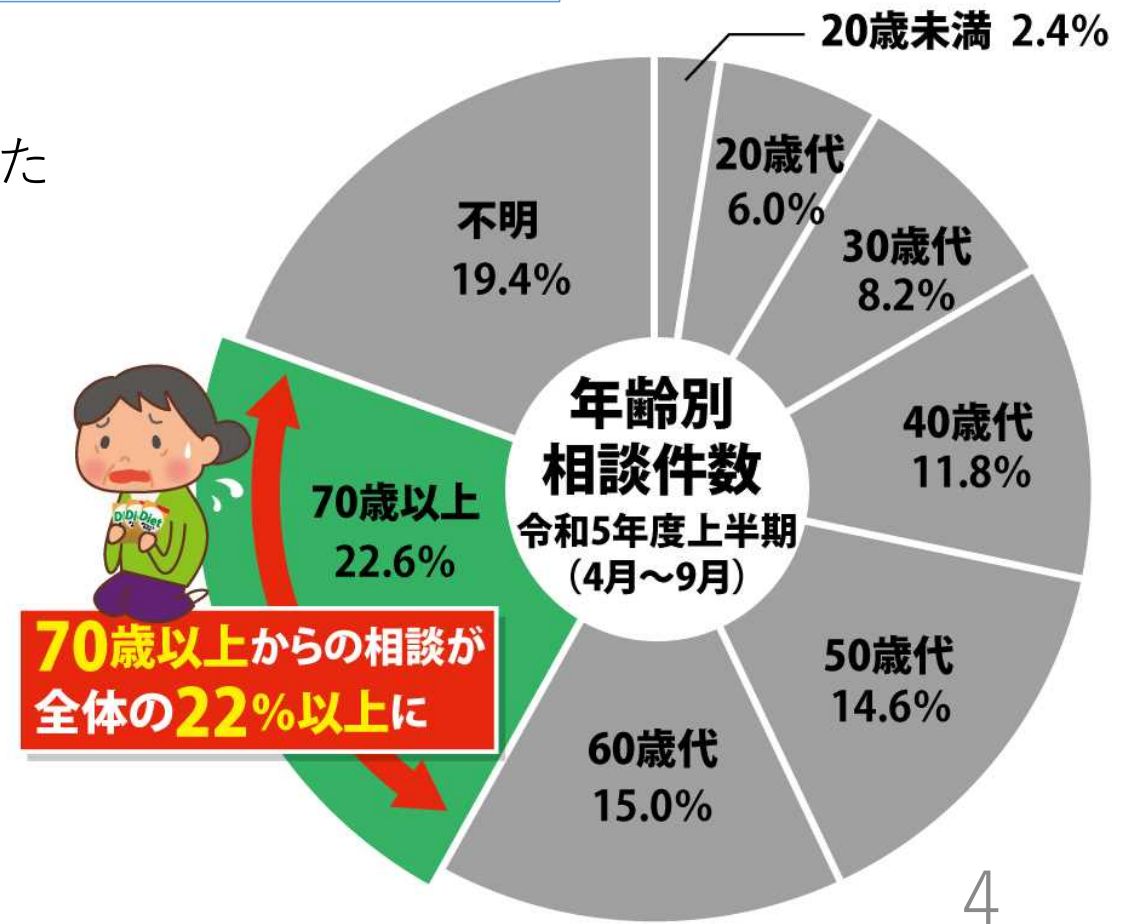
- 香川県消費生活センター及び4県民センターで受け付けた相談件数の推移
- 高松市消費生活センターにも年間2,000件以上の相談が寄せられている。



香川県の消費生活相談の現状②

令和5年4月～9月に県に寄せられた消費生活相談の年齢別契約当事者数

年齢別では「70歳代以上」の方からの相談が最多（22.6%）



よくある事例

- お試しだと思って購入したところ、実際は**定期購入**だった
- 実在する組織をかたり個人情報を騙し取る**フィッシング詐欺**
- 在宅時に突然訪問してきた事業者に勧誘され高額な修繕契約をしてしまう**点検商法**
- SNSで勧誘される**うまいもうけ話、投資詐欺、国際ロマンス詐欺**



トラブルの背景①

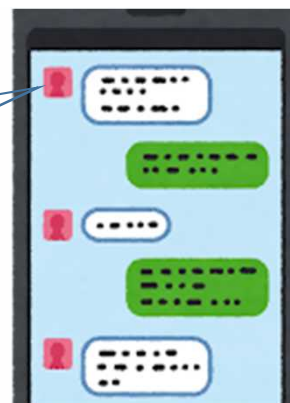
- ・ 高齢者へのスマートフォンの普及
- ・ インターネットの通信販売を利用したり、SNSで他人とやりとりできる高齢者が増加。



トラブルの背景②

- ・ スマホは文字が小さいため、**契約条件が記載されている最終確認画面を”よく読まずに”**申し込んでしまう。
- ・ 投資詐欺も、スマホ広告やSNSでの勧誘をきっかけに被害にあうケースが増加。

TVに出演している有名な経済評論家の先生がお勧めする銘柄と一緒に投資しませんか？



意図しない定期購入①

「初回お試しで通常価格より安く購入できる」という広告を見て注文。



意図せず定期購入契約になっていて、毎月商品が送られてくる。

2回目以降は初回に比べて価格が非常に高い。

画像：当センターが香川県長寿社会対策課の配信メールで定期的に提供しているお知らせ情報です。

悪質業者は高齢者や障害者を狙っています

No. 56
2024.3

～トラブルから守れるのは 身近なあなたの気付きです～

その申込み、「定期購入」になっていませんか？

「ネットで商品を「1回限りおトクにお試しだけ」のつもりで購入したら実は定期購入だった。解約したい。」などという相談が非常に多く寄せられています。

トラブル防止のポイント



・通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

いったん注文すると簡単に契約をなかったことにすることはできません。解約時に違約金などの支払いが必要な場合もあります。

・注文確定の直前段階に表示される「最終確認画面」で「〇ヶ月コース」「定期購入」等になっていないか、支払うことになる総額はいくらか、解約・返品できる場合の条件などを確認しましょう。

・のちにトラブルが起きた際に証拠とするため、「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しておきましょう。

～皆さんの気付きが必要です～

高齢者や障害者の消費者トラブルには「だまされたことに気付きにくい」「被害にあっても相談しない」という特徴があり、解決できない上に、二次被害に遭うおそれもあります。皆さんが訪問宅で見つけたトラブルの兆候は、貴重な情報です。ご本人の気持ちを尊重しつつ、窓口への相談をお勧めしてください。

消費生活相談窓口

香川県消費生活センター	東讃県民センター	0879-42-1200
相談専門 087-833-0999	小豆県民センター	0879-62-2269
ヤミ金融専用 087-834-0008	中讃県民センター	0877-62-9600
香川県警察相談専用電話 #9110	西讃県民センター	0875-25-5135
又は 087-831-0110	消費者ホットライン	局番なしの188 (いいや!)



香川県消費生活センターマスコット・キャラクター
消費生活カメレンジャー

香川県消費生活センター発行

意図しない定期購入②



注意点

「架空請求」ではない！



返品や受取拒否をして解約したつもりになっても、
契約自体を解約しなければ商品が届き続ける。
代金を支払う義務も発生する。

事業者に連絡しようとしても電話が繋がらず、
なかなか解約できないケースもある。



通信販売はクーリング・オフできません！

- インターネット通販やテレビショッピングなどの**通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。**
- 返品可否や定期購入の途中解約の条件についての事業者側が定めた特約があれば、それに従うことになります。

実在する組織をかたるフィッシング詐欺

- ・携帯電話に大手通販会社など**実在する組織の名称をかたる**ショートメッセージが届く。



「クレジットカード番号を登録し直すように」などという指示に従って個人情報を入力してしまう。

見守り新鮮情報

事例1 大手通販サイトからクレジット
カード番号を登録し直すようになるとのメールが来たので、記載されていたURLをクリックし名前やカード番号などを入力した。その後、約1万7千円分のカード利用がされていたことが判明した。(80歳代 男性)

事例2 大手カード会社
から「不正利用の事例が多いので確認するよう」とメールが届き、URLをクリックしカード番号などを入力した。その後、カード会社から「通信販売で不正な利用が確認された」と連絡があった。5万円ほどの買い物されていた。(70歳代 男性)

実在する組織をかたるフィッシングメールに注意!

ひとこと助言

- 通販サイト、クレジットカード会社、フリマサービス運営事業者、携帯電話会社などの実在する組織をかたり、パスワードやアカウントID、認証番号、クレジットカード番号などの情報を詐取るフィッシングの手口が多く発生しています。
- メールに記載されたURLには安易にアクセスせず、事業者の正規のホームページでフィッシングに関する情報がないか確認しましょう。目こぼしから公式アプリやブックマークした事業者のサイトにアクセスすることを習慣にしましょう。
- メール中のURLにアクセスし、個人の情報を入力してしまうと、クレジットカードや個人情報を不正利用されるおそれがあります。もし、アクセスしてしまっても、個人情報は絶対に入力してはいけません。
- 困ったときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

見守るくん

本文イラスト：藤崎文
見守り新鮮情報 第420号(2022年5月24日)発行：独立行政法人国民生活センター

画像：独立行政法人国民生活センター「見守り新鮮情報」

最近あった事例

- ・自動音声で

「今から2時間後に電気が止まる。手続きのためには1番を押すように」

などという電話がかかってくる。



言われるがまま操作を進めると、悪質な勧誘を受ける恐れがある。



フィッシング詐欺への対策

- ショートメッセージに記載されたURLは基本タップしない。
- 事業者の正規のホームページに注意喚起のお知らせがないかを確認する。
- 怪しい自動音声はすぐに切る。



点検商法

- ・ 突然訪問し「**無料で点検します**」
- ・ 点検箇所をわざと壊して撮影し「**このままでは危ない**」と修理を勧める悪質なケースも。
- ・ 最近では給湯器の点検トラブルが増加。

見守り新鮮情報

点検中に屋根を壊された? 点検商法に注意

近所で工事しているという事業者が来訪し「お宅の**屋根**がめくれているのが見えた。屋根に登って**点検**する」と言うので依頼した。点検後、**屋根が浮いている写真**を見せられ、そのまましておけないと思い、約30万円の**修理を契約**した。その後、家族の勤めでハウスメーカーに**確認**してもらおうと釘を引き抜いたような**新しい傷**がある」と言われた。
(60歳代 女性)

ひとこと助言

- 突然訪問してきた事業者に安易に点検させないようにしましょう。点検箇所をわざと壊して撮影し勧誘するなど、悪質なケースもみられます。
- 点検後に修理を勧められてもその場で契約しないようにしましょう。別の専門家に確認を依頼したり、複数の事業者から見積もりを取ったりするとよいでしょう。
- 家族や周囲の人は、不審な人物が来ていないか、見慣れない書面がないかなど、高齢者の様子に気を配りましょう。
- 工事終了後でも、クーリング・オフできる場合があります。困ったときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

慎重にね
見守るくん

本文イラスト：黒崎 文
見守り新鮮情報 第419号(2022年4月26日)発行: 独立行政法人国民生活センター

画像：独立行政法人国民生活センター

「見守り新鮮情報」

投資詐欺、国際ロマンス詐欺

- SNSを通じて
「確率の高い資産運用がある」
「簡単に儲かる副業を紹介する」
メッセージを送り、現金を振り込ませる。
- ロマンス詐欺も、多くが投資に勧誘される。
- **うまい儲け話はありません！**



異変を察知するきっかけ①

- 未開封のままの宅配物が山積みになっている。
- 入金を督促する請求書が届いている。
- 電話の着信音が鳴ると、落ち着きなく不安な様子を見せ、電話に出たがらない。



異変を察知するきっかけ②



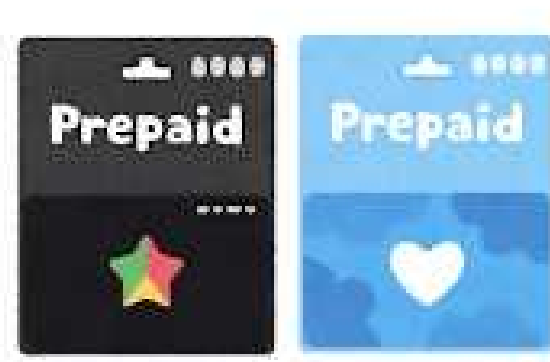
- カレンダーに見慣れない事業者の名称を記入している。
(訪問勧誘により、高額な修繕工事の契約をした可能性がある)



さらに次から次へと高額な修繕の勧誘をされることも。

異変を察知するきっかけ③

- 使用済みの電子マネーカードを発見した。
(カードに書かれた番号を相手に伝えることで送金できてしまう)



声掛けのポイント

- 否定したり問い詰めない。
- × 「なぜ買ったのですか？」
- × 「どうしてそんな契約をしたのですか？」
- × 「家族に相談してから
決めなくちゃダメでしょう。」



さりげない声掛けから、相談窓口につないでください。

「新しく買われたのですか？」

「あら、工事されているようですが…」



「誰にでも起こることですよ。」



「解決方法を一緒に考えましょう。」



「相談できる方はいますか。」



困った時の相談窓口



困った時は、消費生活センターへの相談を促してください。
専門資格を有する相談員が事業者との交渉をサポートします。

困ったときは… 局番なし **い** **や** **や**
1 8 8

●消費者ホットライン お近くの消費生活センターにつながります

香川県警察相談専用電話 # 9 1 1 0

国民生活センター「見守り新鮮情報」

- 高齢者・障がい者本人や見守る方を対象としたメールマガジン「見守り新鮮情報」はこちら
(国民生活センターのホームページにつながります。)

国セン 見守り新鮮情報

検索

