

平成 26 年 10 月 23 日
独立行政法人国民生活センター

「ねらわれてます！高齢者 悪質商法 110 番」実施結果

近年、高齢者の消費者被害が多発しています。国民生活センターでは、敬老の日（9 月 15 日(月)）にちなみ、9 月 16 日（火）、17 日（水）に「ねらわれてます！高齢者 悪質商法 110 番」（以下「高齢者 110 番」という）を実施しましたので、その結果を報告します¹。

1. 「高齢者 110 番」の実施概要

- ・ 名 称 : ねらわれてます！高齢者 悪質商法 110 番
- ・ 実施日 : 平成 26 年 9 月 16 日(火)・17 日(水)（受付時間は 10:00～16:00）
- ・ 場 所 : 国民生活センター相談情報部（特設の電話回線を設置して実施）
- ・ 対 象 : 契約当事者が 60 歳以上の消費生活相談全般
※家族や周囲の方からの相談も受付

2. 「高齢者 110 番」の集計結果

(1) 相談件数

- ・ 9 月 16 日(火) : 31 件
- ・ 9 月 17 日(水) : 20 件 2 日間合計 : 51 件

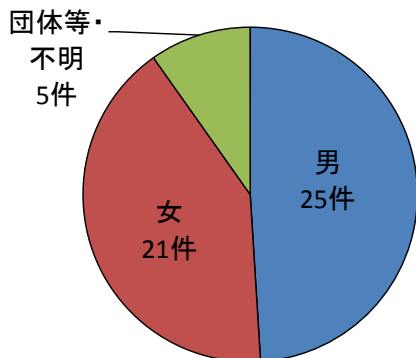
1 この取組みは、関東甲信越ブロックの都道府県・政令市の消費生活センター（全 16 センター）との共同による「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として実施したものである。なお、高齢者 110 番で受け付けた高齢者からの相談は、今後の分析に活用し、注意喚起等に役立てる予定。

(2) 契約当事者等の属性 (全 51 件)

① 契約当事者の性別

→男女ほぼ同数の相談

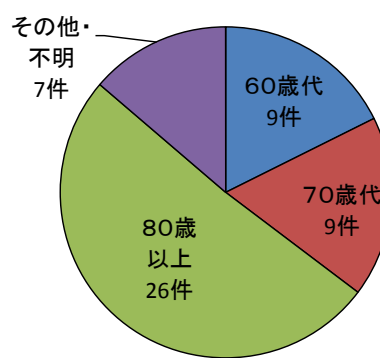
図 1 契約当事者の性別内訳



② 契約当事者の年代

→70歳以上の相談が約7割

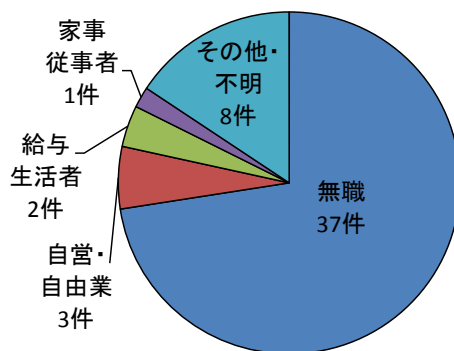
図 2 契約当事者の年代別内訳



③ 契約当事者の職業

→約7割が無職または家事従事者

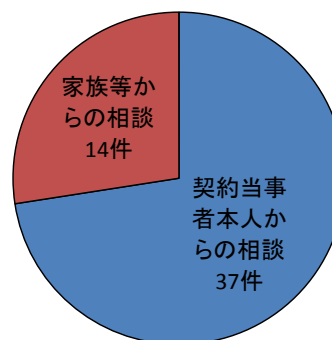
図 3 契約当事者の職業別内訳



④ 相談者の属性

→3割弱が家族等からの相談

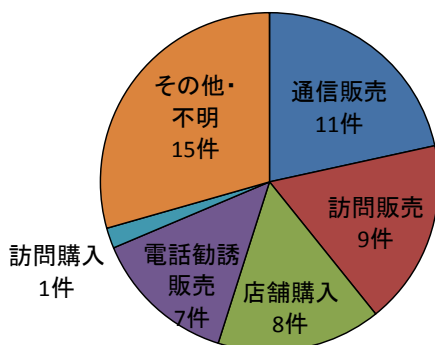
図 4 相談者属性の内訳



⑤ 販売購入形態

→訪問販売・電話勧誘販売の合計が約3割

図 5 販売購入形態の内訳



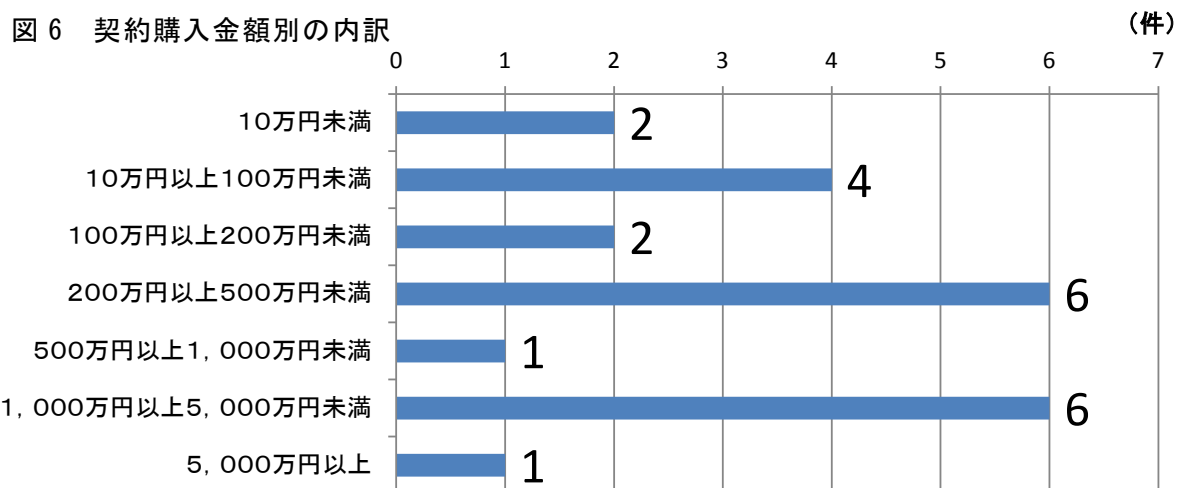
(3) 主な商品・サービス

詐欺的な投資トラブル（「買え買え詐欺」を含む）が最も多く、光回線やプロバイダ等の通信契約に関する相談も目立ちます。

内 容	件 数	割 合
未公開株、社債、ファンド等の詐欺的投資トラブル	8	15.7%
光回線、プロバイダ等の通信契約	4	7.8%
有料情報サイト利用料の請求	3	5.9%
生命保険	3	5.9%
山林等の不動産売買	2	3.9%
コンピュータ関連機器等のリース契約	2	3.9%
墓地	2	3.9%
海外宝くじ	2	3.9%
その他	25	49.0%
合 計	51	100.0%

(4) 契約購入金額

契約購入金額の平均は約 1,390 万円でした（金額が不明または 0 円のものを除く 22 件で集計）。また、既支払金額の平均は約 1,560 万円であり（既支払の 14 件で集計）、非常に高額になっています。



3. 主な事例

【事例1】太陽光発電関連会社の私募債を購入したが解約したい

離れて暮らしている母の自宅に帰省した際、母から「金利のいい投資をした」と聞いた。詳細はわからないが、太陽光発電に関連する会社の私募債を購入したことがわかった。契約したのは最近のようで、100万円ずつ2回にわけて合計200万円を支払っている。

書面を見ると、途中で解約した場合には3割しか返金しないとある。母は、満期が2年の契約と思っているが、書面では6年となっている。不審な契約なので、解約して返金してもらいたい。

(契約者：80歳代、女性、無職)

【事例2】プロバイダ契約をした当日中に解約したが、キャンセル料がかかると言われた

業者から電話があり、「プロバイダの料金が安くなる」と勧誘されてプロバイダの契約をした。「メールアドレスは今ままで変更はない」とも言われたが、それに伴って追加料金が発生するという説明はなかった。契約することに同意した後、「遠隔操作でパソコン内の設定を変更する」と言われたが、それは断った。電話をかけてきた業者についてはよくわからず、プロバイダ名しかわからない。

不審に思い、当日中に業者に連絡し「キャンセルしたい」と申し出たが、その後、業者から連絡があり、「キャンセル料約8,000円をクレジットカード決済で差し引く」と言われた。納得できないと思い、業者の顧客センターに繰り返し電話をしているが、つながらない。

(契約者：60歳代、男性、無職)

【事例3】アダルト情報サイトを検索し、ボタンを押したら会員登録された

雑誌で見たアダルト情報サイトをインターネットで検索し、いくつか表示された画像をクリックした。その後、18歳以上かどうかというところのボタンを押したら、登録ボタンが表示され、そこを押したら「会員登録されました」と表示された。

自分の携帯電話情報、個人識別番号、IPアドレス等の表記とともに、「連絡がない場合は調査をする」との記載もあった。「退会希望の場合は電話をするように」とあり、電話番号が書いてあったが電話はしていない。どうしたらよいか。

(契約者：60歳代、男性、無職)

4. 消費者へのアドバイス

(1) 詐欺的な投資勧誘には十分注意し、不審な電話はすぐに切りましょう

投資や儲け話に関する詐欺的な勧誘が後を絶ちません。こうした勧誘をうのみにして、一度お金を払ってしまうと取り返すことが困難です。契約書にサインしたり、お金を払う前に、必ず家族や周囲の人に相談してください。

また、複数の業者が役回りを分担して高齢者をだまそうとする「劇場型勧誘（買え買え詐欺）」にも注意が必要です。「代わりに買ってくれたら高値で買い取る」「名義を貸してく

れたら謝礼を払う」「あなたの名前で買った」などと持ちかけてくる不審な電話がかかってきたら、相手にせずすぐに電話を切ってください。

(2) 高齢者に増えているインターネットに関連した契約トラブルなどにも注意しましょう

インターネットの光回線契約やプロバイダ契約などをする際には、事前に書面の交付を業者に求め、契約内容や利用料金、解約条件等を十分確認しましょう。電話や訪問販売などで勧誘をされてもすぐに了承せず、必要がなければきっぱりと断りましょう。

また、アダルト情報サイトなどで、無料だと思っても、利用料金などを請求されることがありますので、安易にこうしたサイトにアクセスしないようにしましょう。

(3) 留守番電話機能なども利用しましょう

不審な電話勧誘への対策として、留守番電話機能を利用し、かかってきた電話には出ず、必要に応じて後でかけ直すようにする方法が有効です。また、発信者番号表示機能のある電話を使用している場合には、番号非通知や知らない番号からの電話には出ないという方法もあります。

さらに、事前警告を発したうえで自動的に通話内容を録音する「通話録音装置」や、あらかじめ登録された不審な電話番号からの着信を自動的に着信拒否する「自動着信拒否装置」といった新しい「防犯アイテム」を利用することも考えられます。

(4) 少しでも疑問や不安を感じた場合は、すぐに消費生活センター等に相談しましょう

少しでも疑問や不安を感じたら、申込みや契約をしたり、お金を払う前にすぐにお近くの消費生活センター等に相談しましょう。

(5) 高齢者の消費者トラブルを防ぐためのポイントは、家族や周囲による“見守り”と“気づき”です

高齢者の消費者トラブルを防ぐために、日頃から家族や周囲の人が高齢者本人の居室・居宅の様子、言動や態度に変化や不審な点がないか気をつけましょう。地域の見守り活動やネットワーク作りに取り組んでいる自治体もあるので、こうした活動を利用する方法もあります。

(参考1) 国民生活センターでは、「お昼の消費生活相談」として、平日の11時～13時に、03-3446-0999で相談を受け付けています。

○国民生活センターの消費生活相談窓口 <http://www.kokusen.go.jp/soudan/index.html>

(参考2) 国民生活センターホームページでは、高齢者をねらった悪質商法の手口や最新情報、地域の人と一緒に注意すべきポイントについて、随時提供しています。

○高齢者の消費者被害 http://www.kokusen.go.jp/soudan_now/koureisya.html

○見守り新鮮情報 <http://www.kokusen.go.jp/mimamori/index.html>