

報道発表資料

平成 28 年 11 月 2 日
独立行政法人国民生活センター

「60 歳以上の消費者トラブル 110 番」実施結果

最近の 60 歳以上の消費者トラブルは、情報通信に関する相談が増加するなど、積極的に消費活動をしている「アクティブシニア」の影響と思われる変化がみられます。国民生活センターでは、敬老の日（9 月 19 日(月)）にちなみ、9 月 15 日(木)～16 日(金)に「アクティブシニアのトラブル増加！60 歳以上の消費者トラブル 110 番」（以下「60 歳以上 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. 「60 歳以上 110 番」の実施概要

- ・ 名 称 : アクティブシニアのトラブル増加！60 歳以上の消費者トラブル 110 番
- ・ 実施日 : 平成 28 年 9 月 15 日(木)～16 日(金)（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. 「60 歳以上 110 番」の集計結果

(1) 相談件数

- ・ 9 月 15 日(木) : 53 件
- ・ 9 月 16 日(金) : 42 件 2 日間合計 : 95 件

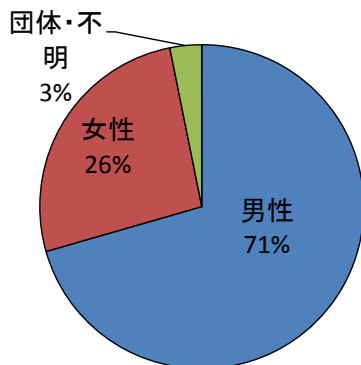
1 この取組みは、関東甲信越ブロックの都道府県・政令市の消費生活センター（全 16 センター）との共同による「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として実施したものです。

(2) 契約当事者等の属性 (全 95 件)

①契約当事者の性別

→男性の相談が 71%

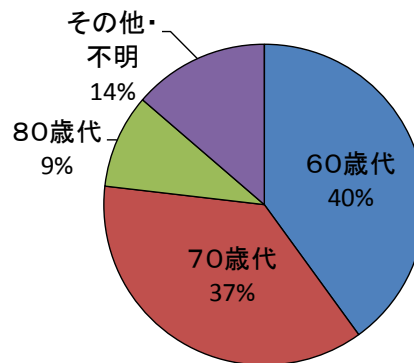
図 1 契約当事者の性別内訳



②契約当事者の年代

→60歳代が 40%、70歳代が 37%

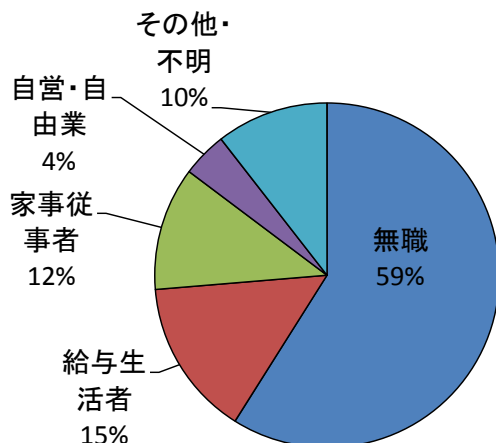
図 2 契約当事者の年代別内訳



③契約当事者の職業

→無職が 59%

図 3 契約当事者の職業別内訳

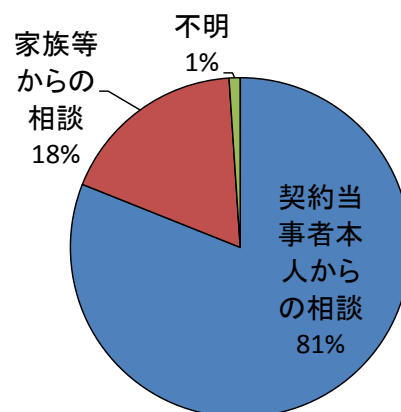


④相談者の属性

→家族等からの相談が 18%

→60歳以上全体の傾向とほぼ一致している

図 4 相談者属性の内訳

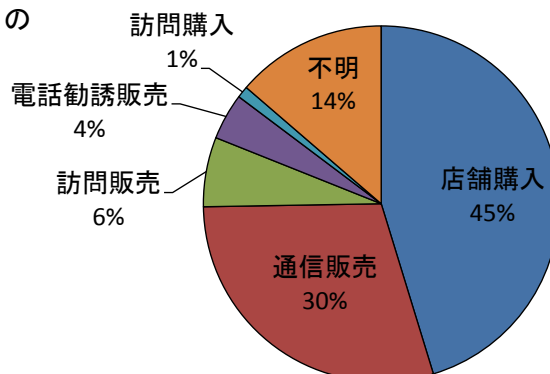


⑤販売購入形態

→店舗購入が 45%、通信販売が 30%

→60歳以上で通常割合が高くなる訪問販売と電話勧誘販売の割合は小さかった

図 5 販売購入形態の内訳



(3) 主な商品・役務（サービス）

アダルトサイトに関するトラブルが最も多く、役務その他サービス（パソコンサポート等）や、医療サービス（美容医療等）、情報通信に関する相談（携帯電話サービス、モバイルデータ通信、光ファイバー、デジタルコンテンツ等）が目立ちます。

表1 相談の寄せられた主な商品・役務

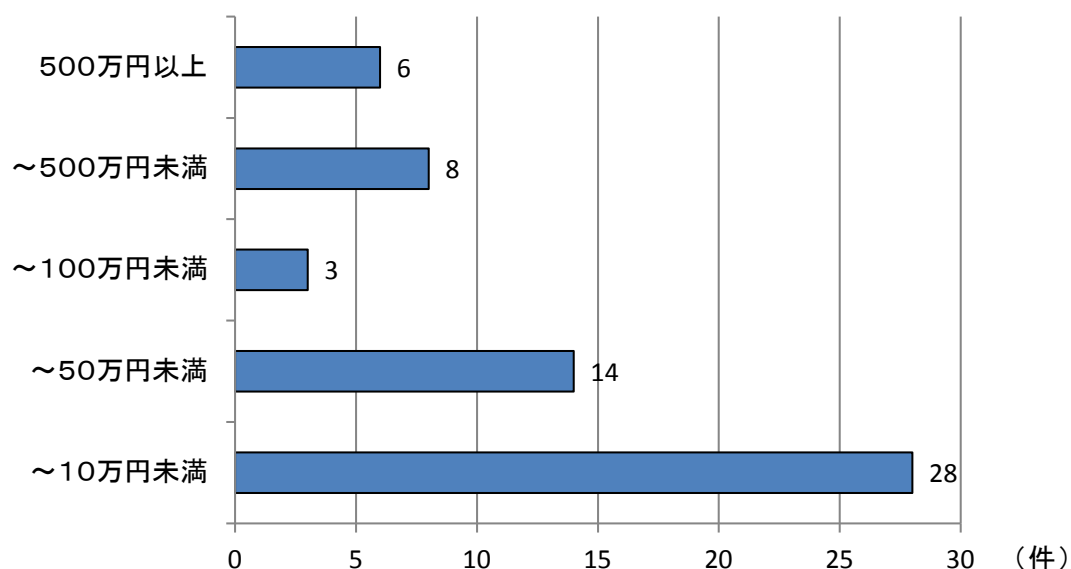
商品・役務	件数
アダルトサイト	14
役務その他サービス(パソコンサポート等)	10
医療サービス	7
光ファイバー	6
携帯電話サービス	4
モバイルデータ通信	4
株	3
投資信託	3
デジタルコンテンツ全般	3

（上記の他に健康食品、スマートフォン、テレビジョン等）

(4) 契約購入金額

契約購入金額は10万円未満が全体の約47%を占め、次いで10万円～50万円未満が多く、全体の約71%が50万円未満でした（金額が不明のものを除く59件で集計。契約購入金額の平均は約477万円、既支払額の平均は約539万円）。

図6 契約購入金額別の内訳（不明・無回答を除く）



3. 主な事例（()内は契約当事者の属性）

【事例1】無料だと思いアダルトサイト動画を見たら登録になってしまい支払ったが、さらに請求されそう

スマートフォンでアダルト女優の名前を検索した。画面をタップしたら急に登録になってしまった。困ってサイトに電話をしたら約30万円の請求を受けた。指示通りコンビニのレジで13ケタの数字を伝え約20万円を支払い、さらに9万円のプリペイド型電子マネーのギフトカードを購入し番号を業者に伝えた。支払えば終わりになると思っていたが、また電話があった。電話には出なかったが、追加の請求をされるのではないかと思う。相手は私の名前と電話番号を知っている。どう対処したらよいか。

(60歳代、男性、無職)

【事例2】パソコンの修理を依頼したら不要な会員サービスやスマートフォンの契約をさせられた。違約金に納得できない

パソコンの修理を依頼したら、スマートフォンの購入も勧められ妻と自分用に2台契約した。また、パソコンのサポートサービスも2時間以上にわたって勧誘され、分厚い説明書も文字が小さくてよくわからなかったが、契約してしまった。さらにタブレット端末も勧められ、不要と伝えたが、無料と言われ、仕方なく受け取った。契約後、パソコンのサポートサービスが3年間の長期間であること、スマートフォンの支払いが4年間で合計50万円もかかることを知った。サポートサービスは不要と申し出たところ、解約金が8~10万円かかると言われ、納得できなかったが支払って解約した。スマートフォンも解約したかったが、解約金が20~30万円かかると言われたので、仕方なく続けている。納得できない。

(60歳代、男性、無職)

【事例3】大手電話会社を名乗り、光回線を転用するよう電話で勧誘を受けて契約したが、説明が虚偽であったことが分かった。解約できるか

大手電話会社の関連会社といって電話があり、電話回線を変更するとこれまでの料金が800円安くなると勧誘を受けた。電話料金が安くなるのであればと了承すると、担当者から連絡すると言われた。その担当者から連絡があり、パソコンを立ち上げて操作をするように指示され、指示通りに操作をしたが入力がうまくできなかった。パソコンを操作する担当者が来訪した。その際に大手電話会社なのか尋ねると「違います、関係はあるかも知れない」と言う。後日、契約書と思われる書類は届いたが、不審なので解約したいが可能か。

(70歳代、男性、無職)

【事例4】チラシを見て、足裏サポーターを電話で申し込んだ。効果がないので返品したいと申し出たら、断られた。返品できないのか

高齢になり、脚がしびれ、よく歩けなくなってきた。「すたすた歩けるようになる」とい

うチラシを見て、足裏サポーターを電話で申し込んだ。届いたサポーターを装着していたら足首に圧迫感があり、1週間経っても効果がないので返品したいと業者に申し出たら、「2～3カ月間継続してみるように」と言われ、返品できなかった。代金はまだ払っていないが、返品できないのだろうか。

(80歳代、男性、無職)

【事例5】1年前に新聞広告を見て、クリニックで目の下のふくらみを取る治療を受けたが、1年待ったのに全く効果がない。返金してほしい

以前から目の下のふくらみが気になっていた。1年前、地域の新聞の後ろ一面に「注射1本で治せる」との広告があったので、話を聞いてみようと電話をした。すると「すぐに相談に来てほしい。費用は30万円程度」と言うので、30万円を下ろして、クリニックに向いた。個室に呼ばれ、入ってきた若い女性から、突然、「その顔はどうしたのか。そんなにひどい顔は初めて見た。かわいそうに」と言われ、非常にショックを受けた。そして、「注射だけで治る。費用は60万、120万、180万の3種類あり、180万円出すと即効性があり一生戻らない」と説明された。私は、「30万円しか支払えない」と断ったが、「今日するなら10万円まける。残額はクレジットカードで払えばよい」と勧めるので断りきれず、書面にサインはしたが、控えは受け取っていない。効果が出るまでには1年かかると言われ、1年待ったのに全く効果がない。支払った54万円を返金してほしい。

(70歳代、女性、家事従事者)

4. 消費者へのアドバイス

(1) 身に覚えのない請求をされても、あわてて支払わないようにしましょう

60歳以上のアダルトサイトのトラブルや架空請求の相談が多くなっています。アダルトサイト等の閲覧中にいきなり請求画面が表示され、請求内容に納得できない場合や、メールで身に覚えのないサイト未納料金を請求されたりした場合は、あわてて支払ってはいけません。

(2) 自分だけで判断せず、周囲の人や最寄りの消費生活センターに相談しましょう

インターネットや通信販売では契約内容が複雑だったり、トラブルの対処法が異なったりします。また、高額な契約の勧誘や、悪質商法で巧妙な手口による勧誘を受けることもありますので、少しでも不安に思ったら周囲の人や最寄りの消費生活センターになるべく早く相談しましょう。また、電話勧誘に関するトラブル防止のため、通話録音装置などの「防犯アイテム」を利用することも有効な方法の一つです。

(3) 家族や周囲の方も60歳以上の生活スタイルの違いを把握して見守りをしましょう

60歳以上でインターネット利用に伴うトラブルが増えるなど、「アクティブシニア」の消費者トラブルは増加しています。60歳以上の生活スタイルや通信利用状況には大きな個人差があります。また、認知力の低下にも個人差があります。家族や周囲の方は生活スタイルの違いを把握し、どのような消費者トラブルに遭いやすいのか考えて見守りをしてください。

(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、お金を払ったりする前に、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう*。

※消費者ホットライン：局番なしの188（いやや）

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

(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。

○お昼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/mj_mglist.html

(参考3) 通話録音装置などを無償貸与する取り組みを実施している自治体もあります。

(参考4) 60歳以上の消費者トラブルの変化と実態－インターネット等も利用するアクティブシニアのトラブルが増加！－ http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160908_2.html