

平成20年9月4日

## 高齢者を狙った悪質商法にご注意

敬老の日が近づいてきましたが、ここ数年、悪質住宅リフォーム工事に代表されるように高齢者が悪質商法の被害に遭う割合が高くなっています。

(参考資料 平成19年度相談概要をご参照ください)

一般的に高齢者は、「健康」「経済」「孤独」といった不安を抱えていると言われていますが、悪質業者は、様々な方法で高齢者に近づき、こうした高齢者の不安に付け込み、言葉巧みに不要不急の商品を市価よりも高額、大量、次々と販売するといった傾向があります。また、ひとりで悩みを抱え込み誰にも相談しないなどのケースも多く、トラブルが顕在化しにくいという傾向もあります。

こうしたことから、悪質商法の被害に遭わないように高齢者自身が自覚することも大切ですが、同時に、家族や地域の方々が日頃から高齢者を見守り、困っている様子が見られるなど変化に気づいたら、消費生活センターへつないでいただくことが被害の未然防止や拡大防止に効果的です。

つきましては、高齢者の消費者相談の事例を提供いたしますので、報道機関各社におかれましては、市民への注意喚起にご協力いただきますようお願いいたします。

### 【相談事例】

#### (事例1) 健康講座商法(家族からの相談)

祖母が街頭で「サポーターの宣伝をします。試供品も差し上げます」と声をかけられ、会場となっている貸しホールに連れて行かれた。

会場で販売員からサポーターの付け方の説明を受けた後、「体にいいから」などと、同じ会場で販売されている健康布団の購入を長時間にわたり勧誘された。早く自宅に帰りたかったが、たくさんの販売員に囲まれ、言い出すことができなかった。

しかたなく40万円の健康布団を契約したものの、自宅には、必要な布団は既にあるし、契約した布団は高額で支払えないので解約したい。

#### (事例2) 判断不十分者への次々販売(地域包括支援センターからの相談)

知的障害者の妻と、もともと十分な識字能力がなく現在は認知症の夫の世帯。訪問した業者は、夫婦ともに使用方法を理解することすら難しいのにミシンをはじめ、浄水器、健康器具等を次々に販売し、クレジット契約を結ばせていた。

夫婦は毎月の支払いで生活が困窮。民生委員に借金を申し込んだことから被害がわかり、民生委員は地域包括支援センターに相談し消費生活センターに連絡があった。

#### (事例3) 悪質訪問リフォームの二次被害(本人からの相談)

自宅を訪問した業者に床下の補強工事などを勧められるままに次々と契約し、総額90万円を支払った。後日、別の業者に「工事代金が高すぎる。その業者は悪質なので弁護士に依頼すればお金を取り戻せる」と言われたので弁護士費用として30万円をその業者に預けたが、その後、連絡がとれなくなった。

いずれの業者からも契約書などはもらっていない。連絡先もわからない。

担当：市民局消費生活センター  
 啓発担当 明石・阿部  
 電話：712-2929 FAX：712-2765

**【高齢者の消費者トラブルの特徴】**

- 1 だまされたことに気づきにくい  
 悪質業者は優しいことばで近寄ってきて高齢者の話し相手になってくれます。親しくなった若い販売員を慕って次々に契約するケースもあります。
- 2 被害にあっても誰にも相談しない  
 被害にあったことを恥ずかしく思い、家族などに迷惑をかけたくないとしてひとりで悩みを抱え込む特徴があります。

**【高齢者の消費者被害防止】**

○高齢者自身が注意すること

- ・巧みな話術、強引な手口の事業者がいるので、少しでも不審や不安を感じたら「いりません」ときっぱり断る。
- ・突然訪問した人などに自分の身体や家族の状況、資産状況などを話さない。
- ・その場での契約は控え、家族や身近な人に相談するなど冷静に考える時間を持つ。
- ・契約内容の説明をきちんと受け、内容がわからないものは契約しない。
- ・契約を結ぶ際は必ず契約書を受け取り、相手の連絡先などを確認する。

○高齢者の周辺の方々が注意すること

- ・家庭で見慣れない商品、段ボールなどを見かけたときはさりげなく話題にして聞いてみる。
- ・判断能力が十分でない方には「日常生活自立支援事業※」や「成年後見制度」の利用を考える。  
 ※事前に社会福祉協議会との契約が必要

○被害にあったら、被害を発見したら早めに消費生活センターにご相談ください

- ・訪問販売などで契約した場合、契約書面を受け取った日を含み8日以内（マルチ商法などは20日以内）ならクーリング・オフ（無条件解約）できます。
- ・クーリング・オフ期間を過ぎていてもあきらめないでご相談ください。嘘の説明や、帰りたいと言ったのに帰してもらえない、断ったのに帰らないなど不適切な勧誘行為で結んだ契約は「消費者契約法」により取消を主張できます。

**《参考資料》**

平成19年度相談概要

**【年齢別相談件数】**

区分	19年度		18年度		17年度		16年度		15年度	
	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
20未満	497	3.0	557	3.1	761	3.6	1,563	5.7	1,045	5.4
20代	2,761	16.8	3,289	18.3	4,234	19.7	6,575	23.8	5,746	29.5
30代	3,429	20.9	3,636	20.2	4,102	19.1	6,805	24.6	4,949	25.4
40代	2,804	17.1	2,908	16.1	3,012	14.0	5,026	18.2	3,037	15.6
50代	2,750	16.7	3,003	16.7	2,930	13.7	3,565	12.9	2,069	10.6
60代	1,858	11.3	1,914	10.7	2,670	12.5	1,777	6.5	1,149	5.9
70以上	1,799	10.9	2,201	12.2	2,242	10.4	1,828	6.6	1,238	6.3
不明	544	3.3	495	2.7	1,508	7.0	474	1.7	265	1.3
合計	16,442	100	18,003	100	21,459	100	27,613	100	19,498	100

担当：市民局消費生活センター  
 啓発担当 明石・阿部  
 電話：712-2929 FAX：712-2765

【販売形態別相談件数】

区 分		10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上	不明	合計
店舗購入		76	1,253	1,650	1,291	1,271	799	521	214	7,075
訪問販売	家庭訪問	33	99	128	165	160	165	464	33	1,247
	キャッチセールス	9	56	9	4	1	3	1	0	83
	アポイントメントセールス	0	57	15	3	3	1	1	0	80
	SF商法	0	1	1	1	2	5	25	3	38
	その他	1	13	15	21	25	20	19	13	127
	小計	43	226	168	194	191	194	510	49	1,575
通信販売	電子商取引	225	403	375	277	134	44	14	10	1,482
	その他	85	295	415	323	291	174	135	37	1,755
	小計	310	698	790	600	425	218	149	47	3,237
マルチ商法		1	124	84	59	87	60	28	8	451
電話勧誘販売		1	64	81	82	79	50	105	14	476
ネガティブオプション		0	0	6	1	7	4	7	5	30
その他無店舗・不明		66	396	650	577	690	533	479	207	3,598
合 計		497	2,761	3,429	2,804	2,750	1,858	1,799	544	16,442

【商品別ランキング】

順位	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代	70代以上
1	オンライン等関連サービス	オンライン等関連サービス	オンライン等関連サービス	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金
	301	645	620	473	484	217	97
2	修理サービス	フリーローン・サラ金	フリーローン・サラ金	オンライン等関連サービス	オンライン等関連サービス	不動産貸借	工事・建築
	22	381	550	408	265	102	78
3	電話サービス	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	不動産貸借	商品一般	新聞
	17	261	415	228	190	97	71
4	商品一般	エステティックサービス	商品一般	商品一般	商品一般	オンライン等関連サービス	商品一般
	11	197	136	136	160	96	63
5	不動産貸借	商品一般	四輪自動車	電話サービス	電話サービス	工事・建築	生命保険(民間会社)
	7	96	72	61	62	55	56
6	新聞	四輪自動車	エステティックサービス	四輪自動車	工事・建築	電話サービス	電話サービス
	6	56	64	45	44	53	56
7	健康食品	外国語・会話教室	電話サービス	新聞	新聞	生命保険(民間会社)	不動産貸借
	5	55	55	43	43	49	51
8	エステティックサービス	ネックレス	新聞	補習用教材	四輪自動車	新聞	ふとん類
	4	40	35	43	39	30	49
9	医療サービス	資格講座	電話機類	新築分譲マンション	生命保険(民間会社)	音響・映像機器	修理サービス
	4	31	29	42	34	22	43
10	放送サービス	電話サービス	新築分譲マンション	クリーニング	クリーニング	クリーニング	他の台所用品
	4	28	29	40	34	21	37