

# 消費生活相談から見る 高齢者の消費者被害の現状

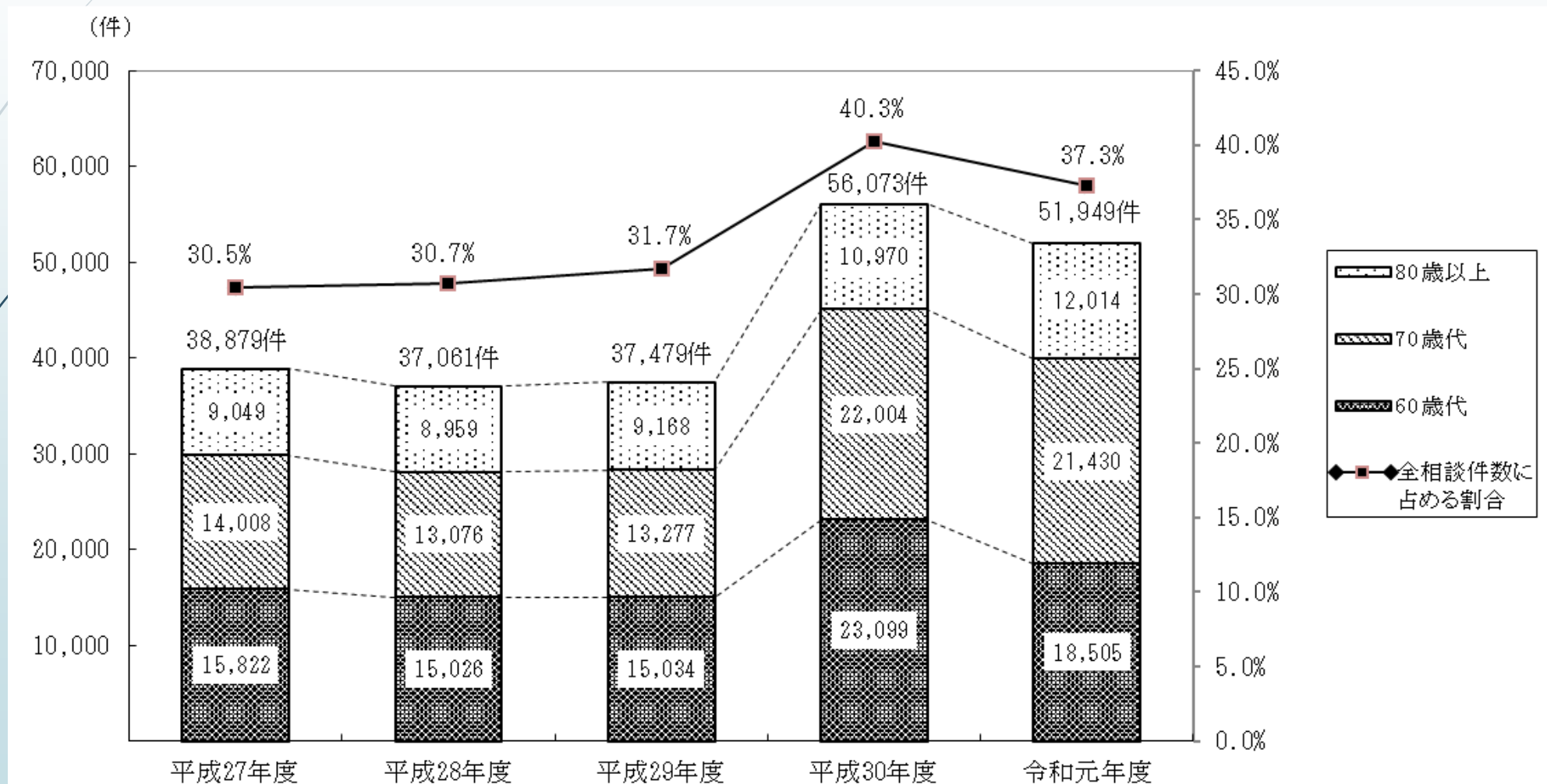
高齢者から寄せられる消費生活相談から見る消費者被害と  
被害防止のために事業者等が留意すべき視点

令和2年12月1日

東京都消費生活総合センター相談課

# 1 データからみた高齢者の消費生活相談

## (1) 高齢者の相談件数の推移



## (2) 特殊販売の契約当事者年代別件数から見る 高齢者の被害の特徴

販売購入形態	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳以上	その他不明	元年度 計
訪問販売	110 (1.0%)	1,196 (11.0%)	694 (6.4%)	893 (8.2%)	1,004 (9.3%)	1,185 (10.9%)	4,456 (41.1%)	1,297 (12.0%)	10,835 (100.0%)
通信販売	1,993 (4.5%)	4,665 (10.6%)	5,705 (13.0%)	7,680 (17.5%)	8,159 (18.6%)	5,688 (13.0%)	5,974 (13.6%)	4,041 (9.2%)	43,905 (100.0%)
マルチ(まがい)商法	70 (4.0%)	1,045 (59.9%)	107 (6.1%)	112 (6.4%)	122 (7.0%)	86 (4.9%)	114 (6.5%)	89 (5.1%)	1,745 (100.0%)
電話勧誘販売	12 (0.2%)	257 (5.3%)	261 (5.4%)	402 (8.4%)	556 (11.6%)	659 (13.7%)	1,890 (39.3%)	769 (16.0%)	4,806 (100.0%)
ネガティブオプション	3 (1.1%)	18 (6.4%)	31 (11.1%)	43 (15.4%)	40 (14.3%)	28 (10.0%)	56 (20.0%)	61 (21.8%)	280 (100.0%)
訪問購入	1 (0.2%)	7 (1.2%)	14 (2.4%)	42 (7.1%)	50 (8.4%)	98 (16.5%)	336 (56.7%)	45 (7.6%)	593 (100.0%)
他の無店舗販売	7 (0.9%)	127 (15.9%)	95 (11.9%)	95 (11.9%)	105 (13.1%)	91 (11.4%)	180 (22.5%)	101 (12.6%)	801 (100.0%)
特殊販売 計	2,196 (3.5%)	7,315 (11.6%)	6,907 (11.0%)	9,267 (14.7%)	10,036 (15.9%)	7,835 (12.4%)	13,006 (20.7%)	6,403 (10.2%)	62,965 (100.0%)

### (3) 商品・役務別件数と平均契約購入金額

	商品・役務名	元年度	30年度	対前年度比	主な相談内容
1	商品一般	13,390	19,373	69.1%	はがきやメールによる架空請求
2	放送・デジタルコンテンツ等	3,841	5,320	72.2%	有料サイト、セキュリティソフト
3	工事・建築・加工	2,331	1,964	118.7%	リフォーム、屋根工事等
4	役務その他	1,991	1,584	125.7%	質問サイト、PC修理等
5	健康食品	1,780	1,297	137.2%	定期購入等
6	インターネット通信サービス	1,551	1,382	112.2%	光通信サービス等
7	移動通信サービス	1,448	1,313	110.3%	携帯電話等
8	化粧品	1,420	889	159.7%	定期購入等
9	レンタル・リース・賃借	1,314	1,234	106.5%	賃貸住宅
10	他の保健・福祉	1,136	618	183.8%	雇用保険還付、虚偽の還付金

平均契約購入金額	単位:千円				
	平成27年度	平成28年度	平成29年度	平成30年度	令和元年度
高齢者契約購入金額	1,833	1,897	1,780	1,463	1,452
59歳以下契約購入金額	1,062	1,000	1,056	1,088	985
全体契約購入金額	1,356	1,320	1,347	1,260	1,179

## 2 相談事例からみた高齢者の消費者被害

- ▶ **特徴 1 日中在宅していることや独居・高齢者世帯の孤独感等につけ込んだ自宅における訪問販売、訪問購入の被害が多い。**

- ▶ **【事例 1 : 景品や日常的な付き合いを強調した訪問販売】**

新聞の拡張員に訪問され、断っているのになかなか帰らないので、仕方なく翌月から購読する契約をした。ティッシュ5箱と数千円の商品券をもらった。白内障で新聞の文字が読めないこともあり、数か月後に販売所の責任者へ電話で解約を申し入れたところ2年の長期の契約であることがわかったが、解約は拒否され、契約は契約だと怒鳴られた。(80歳代女性)

実家の母が以前から取引のある事業者に高級な羽毛布団を勧められ購入していた。調べると、数十万円の押入れの除湿工事や、布団のクリーニングの契約もしているようだ。この担当者は日ごろから母の話し相手になってくれているようで、信用している人から勧められて断れなかったようだ。(70歳代女性)

## ▶ 【事例2：住宅設備等必要性を主張する訪問販売】

一人で在宅していた時に「ガス点検」だと事業者が来訪し、給湯器が故障していると告げてなじみの修理屋に頼むと断っているのに「大丈夫だ」と修理を行い、作業料1万円を請求された。契約書や領収書もなく事業者名も不明。（80歳代女性）  
（このほか、ガス給湯器の点検を行うと電話で連絡があり来訪を承諾したところ、古くなっている等と言われ数十万円の契約を勧誘されるなどの相談もある。）

## ▶ 【事例3：訪問購入】

家の片づけをしていたところ、不用品を買い取ると業者から電話があったので訪問を了承した。事業者に約束していた雑貨等を渡したら、貴金属はないのかと聞かれた。指輪などを出すとともに書類を渡され、勧められるまま3枚に署名してしまった。書類の1枚は明細書で、あと2枚は何か分からなかった。貴金属は数百円で買い取られ、一緒にしまっていた記念硬貨なども持ち帰られたようだが明細書辺記載がない。半ば諦めているが、書類に住所や名前、生年月日、電話番号を書いていたので、悪用されないか心配だ。（80歳代女性）

## ■ 特徴2 各種通信販売の相談が多い

### ■ 【事例1：高齢者に多いテレビショッピングでのトラブル】

#### ・「今だけお得」と商品や購入条件を確認しないケース

テレビで小型冷風機を宣伝しており、今申し込むともう1台ついてくると言っていたため申し込んだ。テレビではお得感を強調していたので、送料と消費税が必要だと思わなかった。商品はコンセントではなくUSB端子なので使えない。

(80歳代男性)

#### ・クーリング・オフができると勘違いしているケース

テレビ通販でダイエットサプリを注文したが、商品到着までの数日体調を崩したため、サプリメントは止めたほうがいいと感じ商品到着後に返品を申し出た。しかし、自己都合による返品はできないとテレビでも表示しているため返品はできない言われた。クーリング・オフはできないか。(70歳代女性)

#### ・申込者が判断能力不足であるケース

高齢の父が家族に無断でテレビで宣伝していた海産物12か月定期配送の契約をしていた。届いた商品を冷蔵庫に入れていたので発覚したが、父は認知症で通院をしており、契約を覚えていない。中途解約できないか。(80歳代男性)

## ▶ 【事例2：インターネットによるトラブル】

### ・大手通販等を騙った料金請求（架空請求）のメール

利用した覚えのない大手通販サイトから未納金があり、本日中に連絡をしないと法的手続きに移行するとメールがあったので、記載されていた番号に電話をしてしまった。つながる前に電話を切ったがどうしたらよいか。（70歳代男性）

### ・パソコン等における操作不安などから生じたトラブル

プリンターの調子が悪くなったので、ネット検索で一番上に出てきたサイトに質問を入力して送ったところ、クレジットカード情報等の入力が求められたので入力した。送られてきたメールで有料のサイトへ会員登録したらしいことが判明した。（70歳代女性）

### ・お試し価格で購入できると申し込んだら定期購入だった

ニュースアプリに入ってきた広告で「初回お試し10円」と書いてあったダイエットサプリを申し込んだら、最低4回、合計数万円分の購入が必須である定期購入だった。（70歳代女性）



## ■ 特徴3 複雑な仕組みで理解不足が原因となる通信に係るトラブル

### ■ 【事例1：スマートフォンに係るトラブル】

- ・ スマホで無料の占いサイトに登録したが、来月から有料になるというメールが来た。配信を止めたいが方法がわからない。（70歳代女性）
- ・ スマホでアダルトサイトにアクセスしたところ、突然会員登録が必要だという画面が出て、数十万円の登録料の請求画面に変わった。（70歳代男性）
- ・ 仮想通貨の学習プログラムに関する広告を見て申し込んだ。毎月1万円程度引き落としがあるが、資料が送られることもなく勉強にならない。（80歳代女性）

### ■ 【事例2：インターネット通信サービスとの契約トラブル】

- ・ スマートフォンの変更をするため、携帯電話ショップに行ったところ、パソコンを持っていないのに、自宅でもネットを使えるようにしたほうが良いと勧誘され契約してしまった。（70歳代女性）
- ・ インターネットのプロバイダを解約したいが、IDとパスワードを忘れてしまった。プロバイダに電話するとIDとパスワードを確認され、困惑。（70歳代男性）

## ■ 特徴 4 老後資金等の運用に関する金融関係の相談

### ■ 【事例 1 : 取引のある金融機関との契約トラブル】

・銀行で1年満期の外貨定期預金を始めたが、満期に来店要請があり、もっと利率の良い外貨建ての社債らしきものを購入することになった。長時間説明されたが詳細は不明。投資状況をパソコンやスマホで確認できると言われたが、両方持っていない。不安。(70歳代女性)

・長年付き合いのある銀行から突然電話があり、定期預金では金利が付かないから投資信託に変えたほうが良いと言われた。翌日出向いて説明を受け、勧められるまま即日で預け替えの手続きを行ったが、元本割れのリスクがあるなどの理解ができていなかった。もとに戻したい。(80歳代女性)

### ■ 【事例 2 : 投資トラブル】

・数年前、農園への投資の勧誘を受け、月6%の配当の約束でオーナー契約をした。しばらくは配当が振り込まれていたが、1年ほどして振り込まれなくなった。解約を申し出ると、元本が返金できないと言われた。(70歳代女性)

・昔お世話になったのであいさつに伺いたいと突然電話があり、覚えはなかったが来訪を承諾した。金が値上がりしているから儲かると言われ投資したが、先日、解約を申し出たら、返金できないと言われ、連絡も来なくなった。(70歳代男性)

# 3 高齢者の消費者被害を防止するために

## ▶ 自主基準の設置

【事例1】金融庁 金融審議会

市場ワーキンググループ報告書（2020年8月）

・超高齢社会における金融業務のあり方に関し、認知判断能力等の低下した顧客への対応(取引のあり方、福祉関係機関等との連携等)について金融業界における指針の策定を示唆

【事例2】公益社団法人日本訪問販売協会「訪問販売企業の自主行動基準(抜粋)」

### 3. 行動基準の内容

ケ 当該消費者の判断力不足を認識しながら、それに乗じて勧誘活動を行ってはならない。（判断力の不足している場合の例：老人又は未成年者等で判断力が不足している場合、認知症、精神疾患又は知的障害等により、判断力が不足している場合等。）

コ 明らかに判断力が不足しているとは認識できないが、判断力不足の懸念のある消費者に対して勧誘活動を行う場合には、十分な判断力を備えた親族等の同意を得るものとする。