

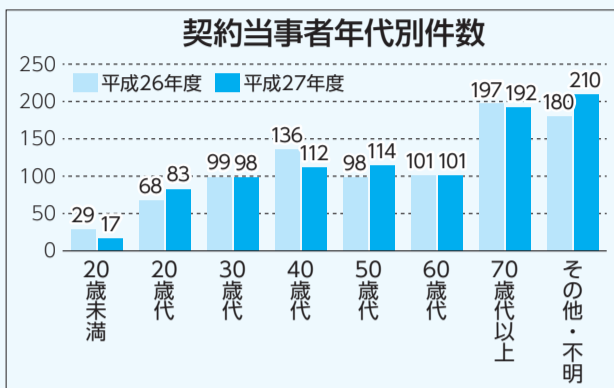
困ったとき、悩んだときは消費生活センターへ

消費生活センター特集

日 平日午前9時～正午、午後1時～4時
場 本庁舎1階
問 東村山市消費生活センター
 (☎395-8383)

平成27年度の消費生活相談の概要

平成27年度に消費生活センターで受け付けた相談件数は、927件(苦情770件、問い合わせ154件、要望3件)で、前年度より19件増加しました。相談のうち、65%にあたる602件は、契約・解約の内容を含んでいます。販売購入形態では、店舗購入215件、訪問販売97件、電話勧誘販売38件、通信販売302件(そのうち、インターネット通販の相談は223件で74%)などでした。アダルトサイトのワンクリック請求や覚えのないサイト料金の架空請求の相談が多数寄せられました。



契約当事者の年齢別では、70歳代以上が最も多く192件、20歳代は25年度は55件、26年度は68件、27年度は83件と徐々に増加しています。

商品・役務(サービス)別相談件数(上位10項目)

順位	商品・役務	件数
1	放送・コンテンツ等(テレビ放送サービス、アダルトサイトやオンラインゲームなどのデジタルコンテンツなど)	160件
2	相談その他(労働問題など消費者問題以外の相談)	54件
3	商品一般(商品の特定ができないもの)	50件
4	レンタル・リース・賃借(敷金返還、原状回復費用など)	47件
5	役務その他(興信所や不動産仲介サービスなど)	41件
6	工事・建築・加工(新築工事、リフォーム工事など)	34件
7	インターネット通信サービス(プロバイダやネット回線など)	31件
8	修理・補修(修理サービスなど)	28件
9	書籍・印刷物(新聞、書籍など)	24件
10	移動通信サービス(携帯電話サービスなど)	23件
合計		492件

こんなトラブルが発生しています

事例

スマートフォンで無料動画を見ようとタップしたところ、突然登録完了となった。驚いて、記載されていた電話番号にかけると、高額な料金を請求された。



対応

有料の説明がなかったため契約成立に至っていないと思われます。契約不成立の場合、支払いの義務はありません。個人情報を教えることになるので、こちらから連絡するのはやめましょう。

事例

「無料で屋根の点検をする」と訪問してきた業者に点検を頼んだら、「お宅の屋根は一部はがれているようだ、このままでは雨漏りする、急いで修繕した方がいい、今ならキャンペーン価格でできる」と言われ、その日のうちに修理の契約をしたが、高額なので解約したい。



対応

訪問販売で契約した場合、法定書面を受け取ってから8日間はクーリングオフできます。「今だけお得」と言ってお得を急がせるものは、注意が必要です。不要なときはきっぱりと断りましょう。

事例

月々の通信費が安くなると言われてインターネット接続回線を変更した。翌月届いた請求書を確認したら、以前より高くなっていて、解約したい。



対応

インターネット接続回線の契約は、サービスの内容や仕組みが複雑です。契約の前には書類等をよく読み、サービスの内容、料金体系、解約の手続きや条件等を確認しましょう。

周りの方々の見守りが高齢者の消費者トラブルを防ぎます



問 高齢者被害110番
 (☎03-3235-3366)
 高齢消費者見守りホットライン
 (☎03-3235-1334)

60歳以上のかたからの相談は、27年度総件数927件のうち293件と前年度と同じく全体の3割を占めています。高齢者はほかの年代に比べて家にいることが多いため、訪問販売や電話勧誘販売などの勧誘を受けやすく、判断力の衰えにつけ込まれ契約する危険性があります。

また、被害に遭ってもどこに相談したらよいかわからないなど、泣き寝入りするケースが多く、一人もしくは夫婦だけで暮らす高齢者世帯が増えてきたことも、悪質業者に狙われやすい要因になっています。

家族や近所のかた、福祉関係のかたなど、高齢者に接する機会の多いかたたちが日頃から高齢者の様子を気にかけて、見守りをする事で早期発見につながり、トラブルを防ぐことができます。

高齢者の消費者トラブルの特徴

孤独を狙われる

ふだん話し相手がない分、高齢者の話し相手になってくれる販売員のことを「親切な人だ」と感じ、家に入れてしまいます。

お金の不安につけ込まれる

「必ずもうかる」という言葉を信じ、金融商品などの契約をしてしまいます。

高齢者が抱える健康不安につけ込まれる

「痛みが治る」「血圧が下がる」などとうとう高額な商品を購入させられてしまいます。

被害に遭ったことに気付かない

高齢になると少しずつ判断力が低下し、被害に遭ったことに気付くのが遅くなったり、だまされていることに気付かないようです。

複数の被害に遭う

次々と契約を迫ってくるため、周囲が気付かないうちに複数の被害に遭っているケースも少なくありません。

金額が高額

巧みな話術で不当に高い商品売りつけられてしまいます。

気付きのポイント

次のようなことなどを見かけたら、声をかけて、本人の気持ちを尊重しながら事情を聞いてみてください。

- ・見慣れない人が、よく出入りしている
- ・段ボール箱や郵便物が頻繁に届いている
- ・お金に困って、節約を始めている
- ・訪問中に業者が訪ねてくることもある
- ・突然の電話におびえたり、慌てたりしている
- ・見慣れない商品がある

見守り活動をする

日頃から高齢者とあいさつを交わし、関係を密にしておきましょう。高齢者のささいな変化にも気付き、責めたりせず経緯を聞き、事実を確認しましょう。消費者被害に遭っていたら、消費生活センターへの相談を勧めてください。

また、認知症の症状があると思ったら、地域包括支援センターに相談してください。相談を望まない場合は、家族や地域のかたたちで、高齢者を見守りましょう。

高齢者自身も、自分は大丈夫と思わないで、「おかしいな」と思ったら身近な人に相談しましょう。また自ら学び、暮らしの中で同世代のつながりを通じて、地域へ情報発信していくことも被害を防止するうえで大切です。