

報道発表資料

平成 29 年 10 月 31 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

近年、積極的に消費活動をしている「アクティブシニア」をはじめとする 60 歳以上の消費生活相談が増加しています。

そこで、国民生活センターでは、60 歳以上の消費者トラブルの最新の状況を分析・把握するため、9 月 14 日（木）、15 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」を実施し、集中的に相談を受け付けましたので、その結果を報告します<sup>1</sup>。

### 1. 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 29 年 9 月 14 日（木）、15 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 : 60 歳以上の消費者トラブル（家族や周囲の方からの相談も受付）

### 2. 集計結果

#### (1) 相談件数

- ・ 合計 : 88 件（苦情 84 件、問い合わせ 3 件、要望 1 件）

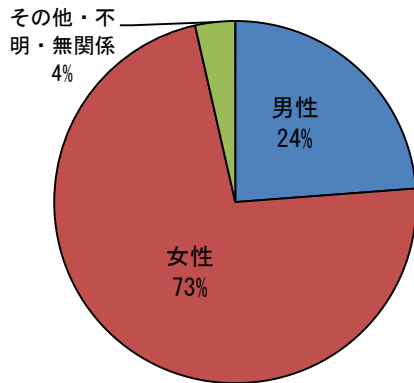
<sup>1</sup> この取組みは、関東甲信越ブロックの都県・政令市の消費生活センター（全 16 センター）との共同による「高齢者被害防止共同キャンペーン」の一環として実施したものである。

(2) 契約当事者の属性等（苦情 84 件の分析）<sup>2</sup>

①契約当事者の性別

図 1 契約当事者の性別内訳

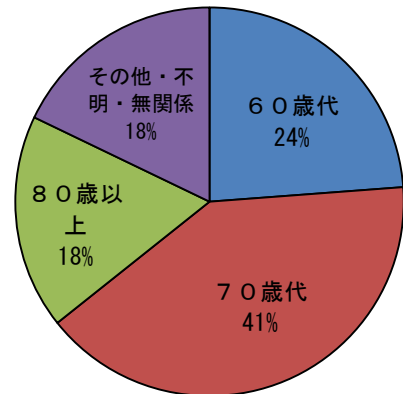
→女性の相談が 73%



②契約当事者の年代

図 2 契約当事者の年代別内訳

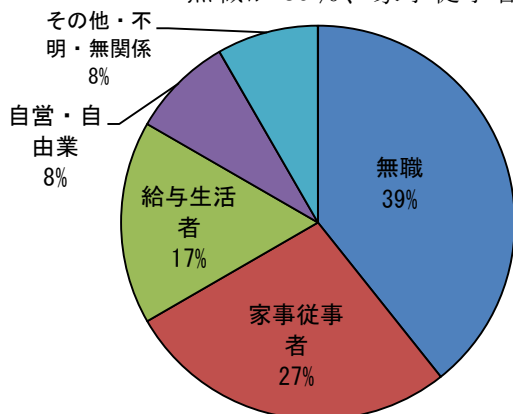
→60歳代が 24%、70歳代が 41%



③契約当事者の職業

図 3 契約当事者の職業別内訳

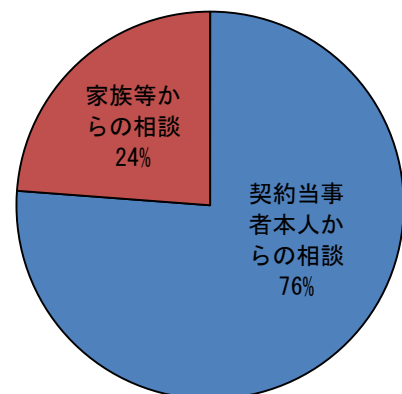
→無職が 39%、家事従事者が 27%



④相談者の属性

図 4 相談者属性の内訳

→家族等からの相談が 24%

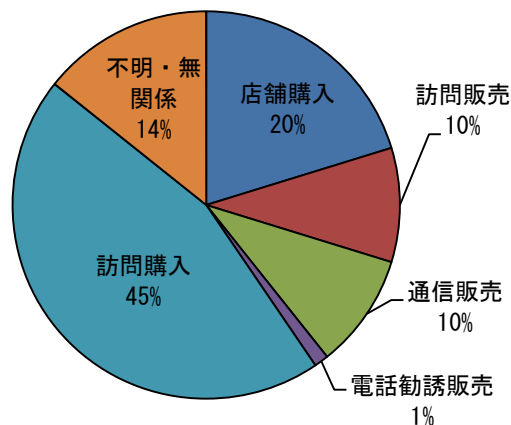


⑤販売購入形態

図 5 販売購入形態の内訳

→訪問購入が 45%、店舗購入が 20%

→今回の 110 番では、訪問販売と電話勧誘販売の割合は小さかった



<sup>2</sup> 小数点以下第 1 位を四捨五入した値であり、グラフの数値の合計が 100%にならない場合がある。

### (3) 主な商品・役務（サービス）

指輪、ネックレス、アクセサリ、貴金属や紳士・婦人洋服など、訪問購入に関連した商品の相談が多く寄せられました。また、モバイルデータ通信や携帯電話サービスなど情報通信に関する相談も寄せられました。その他、投資商品や山林（原野商法の二次被害）など、契約購入金額が大きい相談も見られました。

表1 相談の寄せられた主な商品・役務

商品・役務	件数
指輪	12
商品一般 ※1	9
アクセサリ（全般） ※2	4
ネックレス	4
モバイルデータ通信	4
携帯電話サービス	3
紳士・婦人洋服（全般） ※3	2
コート	2
貴金属	2
ファンド型投資商品	2
金融関連サービスその他	2
医療サービス	2
その他（山林、着物類、普通生命保険など）	36

※1「商品一般」：架空請求や商品を特定できない相談

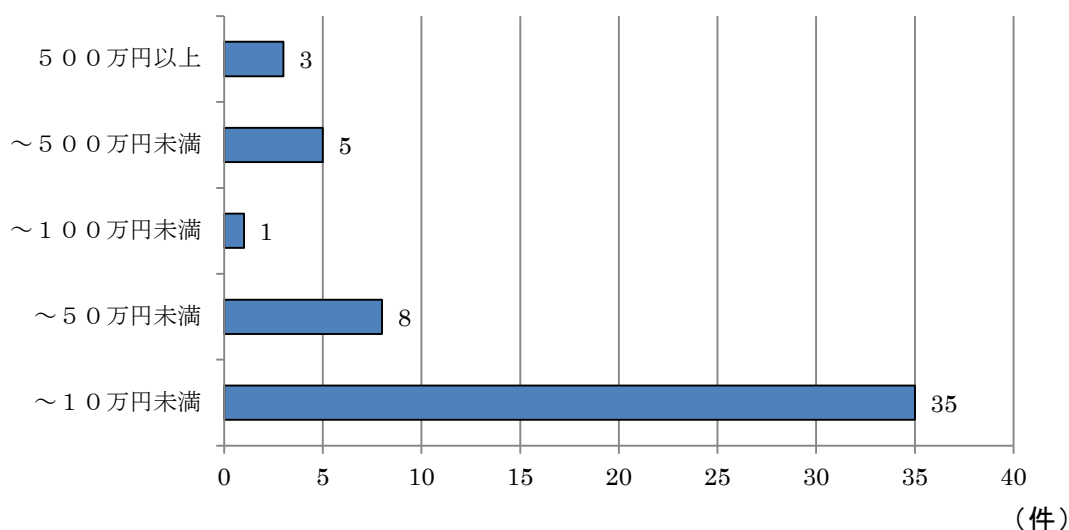
※2「アクセサリ（全般）」：種類が不明のものや複数のアクセサリが取引されている相談

※3「紳士・婦人洋服（全般）」：衣服の種類を特定できない相談

### (4) 契約購入金額

契約購入金額は10万円未満が全体の約67%を占め、次いで10万円～50万円未満が多く、全体の約83%が50万円未満でした（金額が不明のものを除く52件で集計。契約購入金額の平均は約73万円）。

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】不用品処分を依頼したら、明細も出さず500点の貴金属等を10万円で買い取られ不満だ

夫も亡くなり、周囲とも交流が無く、離れて暮らす息子にも迷惑を掛けたくないと思い、終活の一環として家中の物を処分したいと思っていた。自宅のポストに入っていたチラシを見て、自分で電話をかけて不用品の買い取りを申し込んだ。中年の女性が一人に来て、全ての不用品を出すように言ったので、一生懸命自宅の納戸からバッグや洋服、切手や宝石など500点以上を座敷に運びこんだ。箱入りの未使用品ばかりだった。担当者は、文句を言いながらどんどん自分が乗ってきたバンに品物を積んだので、明細などは全くもらっていない。領収書もなく現金10万円だけ置いて帰ってしまった。今でも、何がいくらで売れたのか分からない。せめて明細だけでもほしいが、何をされるか怖くてどうしてよいか分からず、ずっと悩んでいる。

(70歳代、女性、無職)

#### 【事例2】「なんでも引き取る」という電話があり、来訪を承諾し、ブレスレットと指輪を売った。業者のやり口を情報提供したい

1年前、女性から「不用品はないですか」と電話があった。ブランドの洋服を処分したかったので来訪を承諾した。男性が来訪し、洋服を見て「これでは値段が付かない。アクセサリはないのか」と言った。鎖が切れた金のブレスレットを渡し、1,000円で買い取られた。半年前、「靴は有りませんか」と女性から電話があり、「ない」と断ったら「ぼろぼろでも引き取ります」と言われ、洋服を袋に入れて来訪を待っていた。男性が来訪し、洋服を見て、また袋に戻した。「アクセサリや腕時計はないか」と聞かれ、古い壊れた腕時計を出したら、腕時計だけを300円で買い取られ、洋服は買い取られなかった。2回の経験から買い取り業者は貴金属が目的だと分かった。2回とも同じ業者なのかは分からない。

(70歳代、女性、家事従事者)

#### 【事例3】タブレット端末を孫に貸したら9万円のデータ通信料が発生し払えない

折り込みチラシを見て興味を覚え、電話をかけてタブレット端末を注文した。データ通信プランは月額1,000円で容量が足りなくなると500円ずつ買い増しをする契約だ。今までは多くても2,500円位の料金だった。タブレット端末を小学生の孫2人に貸したところ、2カ月分のデータ利用料として9万円を請求された。孫に聞くとオンラインゲームなどでたくさんデータ通信をしたことを認めた。通信事業者に孫が使ったと相談したが、減額に応じてもらえなかった。払わねばならないなら分割払いにしたい。

(60歳代、男性、給与生活者)

**【事例4】祖母が健康食品を販売する業者から投資を勧められ出資したが、業者が倒産した**

母が祖母の家に行った際、大量の健康食品と出資金の証書を見つけ、事情を聞いたところ、健康食品を販売する業者に投資を勧められ、3年間にわたり合計310万円を出資したことが分かった。業者が2015年に倒産したらしく、払ったお金が返金されないと言う。それ以来、祖母は元気がなく、どこに相談したらよいか困っていた。現在一人暮らしで認知症を発症し、自分で相談することは難しい。契約書があるかどうかは分からない。返金を求めたいが可能か。  
(90歳代、女性、家事従事者)

**【事例5】母が40年前に購入した原野を売る代わりに、別の土地を購入する契約を立て続けにした**

母は40年前に購入した原野を持っているが、1年前にその土地が売れると業者が訪問してきたらしい。母は、その土地を売ってもらう代わりに別の土地を現金200万円ぐらいで購入した。さらに別の業者と、購入した土地を売り、代わりに山林を購入する契約をし、230万円を現金で支払ったそうだ。契約書の特約には「この契約はクーリング・オフできません」と書いてあった。母の話では、販売した業者は宅地建物取引業者ではないという。契約を解約し、現金を取り戻したい。  
(70歳代、女性、給与生活者)

#### 4. 消費者へのアドバイス

##### (1) 不用品買い取りで貴金属を強引に買い取られる訪問購入トラブルに注意しましょう

いきなり訪問してきた購入業者は家に入れないようにしましょう。買い取りを承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱり断りましょう。購入業者から交付された書面をしっかりと確認し、きちんとした書面を交付しない購入業者とは契約しないようにしましょう。8日間のクーリング・オフ期間内は、購入業者に物品の引渡しを拒むことができます。訪問購入トラブルへの対処については、過去の公表資料をご参考にしてください<sup>3</sup>。

##### (2) モバイルデータ通信や携帯電話サービスなど情報通信関連の相談が寄せられています

インターネットやスマートフォンを活用するなど、知識や経験を豊富に有し行動的な「アクティブシニア」の消費者トラブルは今後も増加していくことが予想されます。特に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ので、よく情報収集をしてください。

##### (3) 家族や周囲の方による見守りが消費者トラブルに気付くきっかけになります

高齢になるほど家族からの相談が増えますが、消費者本人からの相談が少なくなるという事は、周囲の気付きや対応が遅れると被害が拡大してしまうおそれがあります。地域や家族による見守りが消費者トラブルに気付くきっかけになります。また、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。

##### (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](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](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！－」（2016年9月8日公表）

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160908\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160908_2.html)

<sup>3</sup> 「不用品を買い取ると言ったのに貴金属を買い取られた！！－終活の一環！？高齢者を中心に訪問購入のトラブルが発生しています－」（2017年9月7日公表）

[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170907\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20170907_1.html)