

報道発表資料

平成 30 年 11 月 7 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

国民生活センターでは、高齢者の消費者被害の防止のため、関東甲信越ブロックの都県・政令市の消費生活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、9 月 13 日（木）、14 日（金）に「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。

1. 実施概要

- 名 称：60 歳以上の消費者トラブル 110 番
実施日：2018 年 9 月 13 日（木）、14 日（金） 受付時間 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：30 件

（2）主な商品・役務（サービス）

携帯電話サービス、モバイルデータ通信といった情報通信に関連した相談が多く寄せられました。また、商品一般（架空請求）の相談も複数寄せられました。

表 相談の寄せられた主な商品・役務

商品・役務名	件数
携帯電話サービス	9
モバイルデータ通信	8
商品一般 ¹	6
その他 ²	7

¹ 「商品一般」：架空請求や商品を特定できない相談

² 内訳：アクセサリ、航空サービス、IP 電話、他のデジタルコンテンツ、リゾート会員権、医療サービス、公社債が各 1 件

3. 主な事例（ ）内は契約当事者の属性）

【事例1】タブレット端末が通信料だけで使えると勧められたが使わないので解約したい

先月にこれまで使っていたスマートフォンの調子が悪くなったので、販売店へ行き、補償サービスを使い、新しい機種に交換した。費用は1万円だった。その時に、タブレット端末の本体の料金は無料、通信料は2年間毎月2,500円で使えると勧められて契約した。しかし、タブレット端末の使い方が分からず、実際は使っていない。1カ月後に不要なので解約したいと伝えたが、解約はできないと言われた。本当に解約することはできないのか。

(70歳代 男性 自営・自由業)

【事例2】スマートフォンの請求明細が確認できずに困る

携帯電話を使っていたが、今年4月に家電量販店に行き、スマートフォンの契約をした。基本料金は月2,900円であるが、口座引き落としの金額を確認すると9,500円となっており思っていたよりも高い。時々スマートフォンの使い方が分からないときにはカスタマーセンターに電話して聞いており、その通話料金がかさんだのかもしれないが、請求料金の内訳を確認したくても、紙の請求書が発行されないのが不便だ。

(70歳代 男性 無職)

【事例3】「訴訟最終通達」と記載されたハガキが届いたが放置してよいだろうか

ハガキを見たときに、クレジットカードか何かの不払いがあるのではないかと慌ててしまい、ハガキに記載されていた電話番号に電話をかけた。すると「〇〇県の人ですね。管理番号を教えてください、調べて折り返します」と言われて電話は切れた。その後折り返しの電話はかかってこない。今朝の新聞を見たら、架空請求のハガキについて注意喚起する記事が掲載されており、うちにきたハガキとよく似ていると思った。電話は留守電設定にしている。このまま放置してよいのか。

(60歳代 女性 家事従事者)

4. アドバイス

○ 携帯電話の契約でトラブルになった場合、すぐに携帯電話会社に申し出ましょう

主な携帯電話会社の店頭販売やオンラインショップ等の通信販売で契約した通信サービスの契約は、電気通信事業法の「確認措置³」の対象です。契約をキャンセルしたいと思った場合には、すぐに携帯電話会社へ申し出ましょう。

また、携帯電話会社や販売店等では、スマートフォン教室の開催や有料のサポートサービスを提供している場合もあります。端末の操作について不安がある場合には活用してみましょう。

○ 未納料金を請求されても、決して相手に連絡しないようにしましょう

「未納料金がある」などというハガキやメール・SMSが送られてきたとの相談（架空請求に関する相談）が多く寄せられています。これらは、消費者の個人情報を完全に特定した上で送られているわけではありません。ハガキやメール・SMSに記載されている連絡先に連絡してしまうと、相手とのやり取りの中で自分の情報を相手に知られてしまい、その情報を元にさらに金銭を請求される可能性があります。決して反応しないようにしましょう。また、実在する事業者名や訴訟等の法的手続きを思わせる記載等で不安をあおられても、決して連絡をしないでください。

○ 少しでも疑問や不安を感じたら、申込みや契約をしたり、お金を支払ったりする前に、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：「188（いやや!）」番

最寄りの市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。

³ 確認措置とは、電波状況が不十分と判明した場合や料金等の契約前の説明や書面交付に問題があったことが認められた場合に、通信サービス契約とスマートフォン等の端末契約をあわせて解除ができる制度。携帯電話会社が総務大臣に認定を受けている場合に「初期契約解除制度」に代わり適用される。契約先の携帯電話会社にサービス提供開始日を初日として8日（事業者が8日以上と定めることもできる）の間に、携帯電話会社が定める方法で申し出る必要がある（ただし、契約の解除までに利用したサービスの料金や有料オプションサービスの利用料は支払う必要がある）。

初期契約解除制度では、サービス提供開始日を初日として8日の間であれば、無条件に通信サービス契約を解除できる（なお、初期契約解除制度が適用される場合は、端末の契約は解除できない。また、契約の解除までに利用したサービスや有料オプションサービスの利用料、事務手数料は支払う必要がある）。

(参考 1)

高齢者の消費者トラブルは、地域や家族の「見守り」によって防ぐことができます。国民生活センターでは、高齢者を狙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、随時情報提供をしています。

- 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

また、高齢者からの相談が多い消費者トラブルについても、情報提供や注意喚起を行っています。

- 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
- 速報！架空請求の相談が急増しています - 心当たりのないハガキやメール・SMSに反応しないで！ - （2018年4月20日公表）
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180420_1.html
- 「保険金を使って住宅を修理しませんか」がきっかけでトラブルに！－高齢者からの相談が増加しています－（2018年9月6日公表）
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180906_1.html
- セット契約やスマートフォンの使い方などの携帯電話のトラブル - 高齢者の相談が増加しています - （2018年9月13日公表）
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20180913_1.html

(参考2) 60歳以上の消費者トラブル110番の相談における契約当事者の属性等

(数字は相談件数)

