

消費者問題シンポジウムin大阪

平成31年2月2日

高齢者の消費者被害

～自治体の相談現場から事例報告～

(公社) 全国消費生活相談員協会関西支部

茨木市消費生活センター相談員

黒木 麻実

茨木市 相談概要

人口・・・約28万人

<相談件数>

	平成28年度	平成29年度	平成30年度
相談件数	2278件	2145件	2153件 (H31年1月11日現在)
内65歳以上の 高齢者の相談	826件	806件	887件

消費生活センターの啓発活動

- 自治会、市内大学、高校、企業等への出前講座
- 広報誌での啓発（消費生活だより）
- 自治会回覧（年3回）
- 生協の配食サービスで啓発チラシ配布

相談事例 震災後のリフォーム工事

事例1.

震災の翌日、隣家の工事に来たという業者が、お宅の屋根瓦も大変なことになっていますよというので、ブルーシートを掛けてもらい屋根工事の見積書を出してもらった。サインをするよう言われて書いたところ、あとからよく見ると、240万円の契約書だった。（80歳 無職 女性）

事例2.

震災後、高齢の父と精神疾患のある弟が暮らす家に、屋根を点検させてほしいという業者が来たという。瓦がずれているのでやり変えたほうがよいといわれ契約し、その後も外壁や内装等、次々に勧められ、総額500万円近い契約になっていた。二人とも契約内容をよく理解していない。本当に必要な工事だったのか。（82歳 無職 男性）

相談事例 スマホ・光回線契約

事例1.

夫が悪質サイトに携帯番号を伝えてしまったため、番号を変更してもらおうと夫婦でショップに行った。店員から、番号を変えるより新規契約をしたほうがお得だといわれ、奥さんも一緒にのほうがさらに割引できるというので二人ともガラケーからスマホに変更した。据え置き型Wifiも契約させられた。スマホは使い勝手が悪く、利用料も安くなっているようには思えない。Wifiも全く使っていないので解約したい。 (84歳 無職 男性、78歳 無職 女性)

事例2.

電話で、プロバイダと光回線を一本化すると、1ヶ月約千円安くなると勧誘され、遠隔操作で契約した。後日契約書面が送られてきて料金を確認すると、以前より高くなっていた。安くならないのであれば元に戻してほしい。 (69歳 給与生活者 女性)

相談事例 情報商材・定期購入

事例1.

SNSに貼られた、“初月から月収100万円、1年で億り人に”という広告に興味を持ち、サイトを開いた。“50歳、60歳でも人生はやり直せる”、という文句にひかれ、動画を見るととても簡単な操作で資産が増えていた。自分にもできそうだと思い65万円を支払って契約したが、送られてきた内容は難しく、とても簡単にできるものではない。解約して返金してほしい。 (66歳 無職 男性)

事例2.

スマホで検索中に、“モニター募集、美容液が初回650円、送料無料”という広告が出てきた。そこをタップして申し込むとすぐに商品が届いた。これだけだと思っていたところ、1カ月後に2回目を送られてきた。電話で契約していないという、4回定期購入コースなので、途中では解約できないといわれた。そのような表示はなかったと思う。解約できないのか。 (66歳 家事従事者 女性)