

くらしの窓すぎなみ

編集・発行：杉並区立消費者センター
杉並区天沼 3-19-16 ウェルファーム杉並 3 階
tel.03-3398-3141



臨時

2020.10

NO.191

令和 2 年 10 月発行

高齢者の消費者トラブル 全国の消費者センターに寄せられた 相談件数が過去最高に！周囲の見守りが重要です

80 歳以上の

《80 歳以上にみられる主な相談事例》

認知症の両親が、既に修理済みで不要なはずの
屋根工事を別の業者と契約していた。



母が、5 年後から購読が始まるという内容の
新聞の定期購読契約をしていた。

「消費者庁イラスト集より」

消費者トラブルは他人事ではありません。自分は大丈夫と思いこま
ず、日頃から色々な消費者トラブルについて知っておきましょう！

【消費者トラブルの手口と対策】

○架空請求・・・身に覚えのない請求をされても、あわてて相手に連絡をしたりし
ないようにしましょう。

○デジタルコンテンツ・・・出会い系サイトなどでは、突然届いたメールなどか
ら誘導されてアクセスし、やりとりを続けてしまった結果、高額な料金を請求され
るトラブルがみられます。また、アダルトサイトなどでは、無料と思っていたのに
突然登録されたとの表示が出て料金を請求されることがあります。このようなサイ
トには不用意にアクセスしないようにしましょう。

○インターネット通販の定期購入・・・お試しで申し込んだら定期購入になっ
ていたというトラブルが増加しています。返品・交換、解約のルールなどは契約時のサ
イトに記載されていれば、それに従うことになるため、サイト内の購入条件や返品・
交換、解約のルールについてきちんと確認してから申し込むようにしましょう。

○インターネット接続回線・電気・・・料金が安くなると言われ、別の業者に乗り換え契約したところ、結果として料金が高くなってしまったというトラブルもあります。その契約が本当に必要な契約かどうかを含め、契約内容をよく確認しましょう。

○訪問販売・電話勧誘販売・・・自宅の屋根や床下などを点検すると言って訪問し次々とリフォーム工事の契約をさせられるなどの訪問販売や、電話で健康食品の購入を勧められ断り切れず契約してしまった、といったトラブルが高齢になると増加する傾向にあります。

周囲の「見守り」が高齢者を
守ります。

高齢者の見守りのポイント

「気づき」 → 「見守り」 → 「つなぐ」

「気づき」・・・次のような様子がみられませんか？

- 元気がなく沈んでいる。または急に元気になっているなど、いつもと様子が違う。
- 生活費が不足するなど、お金の困って節約を始めている。
- 不審な電話が頻繁にかかってくる。電話口で困ったり、怖がったりしている。
- 宅配便が頻繁に届いたり、新しい商品や見慣れない段ボールが大量にあったりする。
- カレンダーに不審な書き込みがあったり、支払日、事業者の訪問日などの印がついている。
- コンビニなどでプリペイドカードを大量に購入した形跡がある。
- 見慣れない人（作業風の人など）が度々出入りしている。

最近は一人暮らしの方も多いので、周囲の方と緊密に連絡を取り、トラブルを防ぎましょう。

**不安に思ったとき、トラブルになった場合は、
消費者センターに相談してください。**

《出典 国民生活センター

東京都消費生活総合センター「高齢者見守りハンドブック」》

杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時（土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み）

