

河南町消費生活だより

第24号 平成29年3月発行



【相談窓口】
富田林市消費生活センター
(富田林市役所1階 7番窓口奥)
☎0721-25-1000
平日 午前 9時～12時
午後 1時～4時

60歳以上の消費者トラブルの変化と実態

右の表は、全国の消費生活センター等に寄せられた契約当事者が60歳以上である消費者トラブルの相談件数うち、商品・役務別の件数を2010年度と2015年度で比較したものです。

どの年代においてもアダルトサイト等のデジタルコンテンツや、光ファイバー、携帯電話サービス等の情報通信関連の相談が増加しているのがわかります。

背景には、パソコンやスマートフォンの普及に伴い通信端末やインターネットを使い、積極的に消費活動を行っている「アクティブシニア」が増加していることが影響していると考えられます。

増える『アクティブシニア』

平成28年7月総務省公表の平成27年通信利用動向調査によると、60歳代で76.6%、70歳代で53.5%がインターネットを利用しており、60～79歳のインターネット利用は上昇傾向にあると報告されています。知恵や経験を豊富に有する行動的な「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。

契約当事者が60歳以上である相談の割合は、2011年度以降毎年3割を超えているよ。



【2010年度と2015年度の比較】商品・役務の変化

(太字) …情報通信関連

60歳代

2010年度			2015年度		
	商品・役務名	相談件数		商品・役務名	相談件数
1	フリーローン・サラ金	15,006	1	アダルト情報サイト	14,090
2	アダルト情報サイト	6,618	2	デジタルコンテンツ(全般)	10,573
3	商品一般	4,328	3	商品一般	7,121
4	賃貸アパート	2,834	4	光ファイバー	5,670
5	未公開株	2,368	5	フリーローン・サラ金	4,658
6	修理サービス	1,979	6	他のデジタルコンテンツ	4,149
7	相談その他	1,957	7	賃貸アパート	2,704
8	ファンド型投資商品	1,820	8	携帯電話サービス	2,384
9	公社債	1,798	9	相談その他	2,098
10	新聞	1,781	10	インターネット接続回線	2,097

70歳代

2010年度			2015年度		
	商品・役務名	相談件数		商品・役務名	相談件数
1	フリーローン・サラ金	6,560	1	商品一般	8,771
2	商品一般	4,188	2	アダルト情報サイト	5,749
3	未公開株	3,056	3	デジタルコンテンツ(全般)	5,608
4	公社債	2,407	4	光ファイバー	4,137
5	新聞	2,142	5	フリーローン・サラ金	2,806
6	ファンド型投資商品	2,082	6	相談その他	2,587
7	アダルト情報サイト	1,713	7	役務その他サービス	2,469
8	修理サービス	1,647	8	他のデジタルコンテンツ	2,312
9	相談その他	1,522	9	ファンド型投資商品	2,215
10	金融関連サービスその他	1,500	10	新聞	2,161

80歳以上

2010年度			2015年度		
	商品・役務名	相談件数		商品・役務名	相談件数
1	商品一般	2,245	1	商品一般	5,019
2	新聞	1,985	2	新聞	2,681
3	未公開株	1,410	3	他の健康食品	2,269
4	公社債	1,166	4	健康食品(全般)	2,069
5	フリーローン・サラ金	1,101	5	光ファイバー	1,635
6	他の健康食品	1,076	6	相談その他	1,551
7	ファンド型投資商品	1,058	7	修理サービス	1,395
8	修理サービス	1,041	8	ファンド型投資商品	1,314
9	かに	998	9	役務その他サービス	1,276
10	宝くじ	775	10	デジタルコンテンツ(全般)	1,087

右の表は、2015年度の販売購入形態別の相談件数です。60歳代では通信販売が最も多く、次いで店舗購入の相談、70歳代では、店舗購入が最も多く、次いで通信販売の相談が多く寄せられています。

80歳以上では、訪問販売が最も多く、次いで電話勧誘販売の相談が多くなっています。「アクティブシニア」の消費者トラブルが増加する一方、80歳以上では引き続き、訪問販売や電話勧誘販売による強引な勧誘や判断不十分者契約が多いのも特徴的です。

2015年度の年代別販売購入形態

(太字) …最多

	相談件数		
	60歳代	70歳代	80歳以上
店舗購入	37,901	26,956	11,817
訪問販売	12,257	15,958	15,969
通信販売	46,046	26,296	8,797
マルチ取引	1,311	1,070	451
電話勧誘販売	13,562	19,302	12,524
ネガティブ・オプション	329	567	621
訪問購入	1,775	2,191	1,855
その他無店舗	1,039	1,107	608

≫訪問販売トラブル例

- 「布団を見せて」と訪問され「汚れていて体に悪いので新しく購入したほうがいい」と布団をしつこく勧められ、高額な契約をしてしまった。
- 買い取り業者が訪ねてきて、貴金属などを言葉巧みに不当に安い価格で買い取られてしまった。
- 無料点検と称して自宅を訪問した業者に「このままでは大変なことになる」などと言われ、必要のないリフォーム工事を契約してしまった。

≫電話勧誘販売トラブル例

- 事業者から「電話回線を乗り換えると安くなる」と電話があり、大手通信事業者の新サービスだと勘違いをして契約してしまった。
- 「後日高値で買い取る」などと電話があり、株を買ったが買い取ってもらえず連絡もつかなくなってしまった。
- 電話勧誘で次々に健康食品を購入させられ、約130万円を振り込んでしまった。

≫情報通信関連トラブル例

- アダルトサイトから料金を請求され相談するためネット検索したところ、公的な消費生活センターだと思い依頼した先が有料の探偵業者だった。
- インターネットで「初回お試し価格500円」を初回だけのつもりで購入した健康食品が、実は定期購入だった。
- インターネットで海外ホテルの予約やキャンセルを何度かしたら、クレジットカードに複数の請求がきてしまった。
- パソコンの修理を依頼したら、スマートフォンの購入も勧められ契約してしまった。解約したいが解約金がかかると言われ納得できない。

被害に遭わないための心得

- ✓ 予定にない訪問者を、家に入れない
- ✓ すぐに契約せず、必ず誰かに相談する
- ✓ いつも留守番電話にしておく
- ✓ 「うますぎる話」は疑ってかかる
- ✓ 契約条件・解約条件をよく確認する
- ✓ 契約書等を必ず保管しておく

高齢になってもインターネットやスマートフォンを使いこなす消費者がいるなど、60歳以上の生活スタイルや通信利用状況には個人差があります。また、認知力の低下にも個人差があり、消費者の状況に合わせた配慮や支援が必要です。

【お住まいの地域の消費生活センター等をご案内します】

全国共通 消費者ホットライン **188**
局番なし ☎

『河南町消費生活友の会』
一会員募集中一

河南町消費生活友の会では、悪質商法などの消費者問題に対応するため、様々な活動を通じ、「かしこい消費者」を目指しています。消費生活について興味のある方、ぜひお待ちしております！



発行・問い合わせ先

河南町役場 環境・まちづくり推進課（役場2階）

☎0721-93-2500 （内線281・282）

※河南町の消費生活相談は、「富田林市消費生活センター」が窓口です。