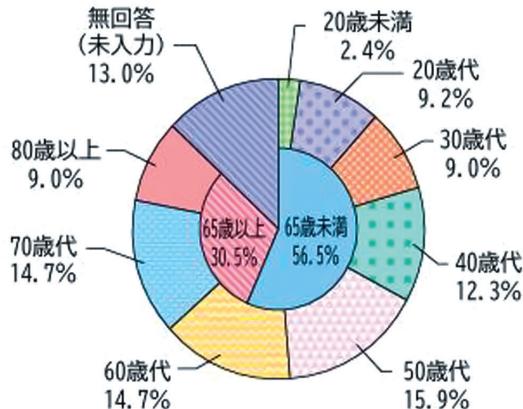


消費生活センターだより

高齢者の消費者トラブルにご注意!

消費生活相談の契約当事者の属性(2023年)

年齢層別



※グラフは、令和6年度版消費者白書／消費者庁より抜粋

全国の消費生活センターなどに寄せられた消費生活相談の件数をみると、2023年は90.9万件であり、前年(87.6万件)より増加しました。相談状況を属性別にみると、年齢層別では65歳以上の高齢者が契約当事者全体の30.5%を占めています。10歳ごとの区分でみると、50歳代が15.9%と最も多く、次いで60歳代及び70歳代が共に14.7%でした。

商品・役務等別相談順位(2023年)

65歳以上		65歳未満	
順位	商品・役務等	順位	商品・役務等
1	商品一般(架空請求、不審なメール等)	1	商品一般(架空請求、不審なメール等)
2	化粧品	2	化粧品
3	健康食品	3	賃貸アパート・マンション
4	他の役務サービス(サポート詐欺、点検サービス等)	4	健康食品
5	移動通信サービス(携帯電話等)	5	エステティックサービス

※表は、令和6年度版消費者白書／消費者庁より上位5位まで抜粋し表記

相談順位をみると、契約当事者の全年齢層で共通して上位となっている「化粧品」「健康食品」では、定期購入で購入しトラブルにあったという相談が多くみられます。

また、65歳未満と比較して、65歳以上では「他の役務サービス」や「移動通信サービス」などが上位となっており、続いて「屋根工事」の他に「アクセサリー」が挙げられます。このうち「アクセサリー」に関する相談の中には、訪問購入で貴金属を強引に買い取られる相談も寄せられています。

「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」は年齢が上がるにつれ相談件数が増える傾向にあります。これは、年齢が上がるとともに在宅時間が長くなることにより勧誘を受けやすい環境にあることが考えられます。

身近な高齢者を守るために

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、不審な人間が出入りしていないか、困った様子がうかがえたりしないかなど、日頃から高齢者の生活や言動、態度などを見守り、周りの方が変化にいち早く気づくことがとても重要です。



インターネット通販での 「定期購入トラブル」にご注意



通信販売での「定期購入」に関する相談が当消費生活センターに多く寄せられています。相談の多くが、SNS上の広告表示に惹かれ、インターネット通販で商品、サービスを購入し、意図しない定期購入契約の締結後の返品や解約などのトラブルです。その他、テレビショッピング、新聞広告による通販などによるトラブルもあり、相談年齢は高い傾向にあります。

【相談事例】

- ・「SNS広告から1回限りのお試しで500円のシャンプーを購入したが、2回目が届き定期購入と知った。解約したいが電話がつながらない。」
- ・「1回のつもりで美容クリームを購入したが、後で定期購入品だと分かった。解約したいが電話がつながらない。」
- ・「定期縛りなしのファンデーションを購入したが、2回目以降でないと解約できないと言われた。」
- ・「初回だけで解約したはずの定期購入の化粧品が再度届いた。」等解約をめぐる相談等

相談からみられる手口のイメージ

- 消費者が定期購入であることを認識しないまま商品を注文しているケースがみられる。
- 解約したくても事業者と連絡が取れないトラブルが発生している。

《消費者へのアドバイス》

① 1回限りの購入ですか？

「〇ヶ月」-「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば、2回目以降も届きます。

② 2回目からはいくらですか？

「初回」価格と「2回目以降」の価格は違います。

③ 解約の方法は？ 1回限りで、簡単かつ無料で解約できますか？

「いつでも解約できます」のような広告を見て「解約保証があれば安心」との考えで気軽に注文をしないで下さい。

上記①～③の内容については、改正特定商取引法により、**最終確認画面**で明確に表示しなければならないと決まっています。令和4年6月1日以降、誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。

不審に思ったら、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。

不安を持ったりした場合には、消費生活センター（消費者ホットライン「188（いやや！）番」）に相談してください。

～消費生活に関する相談・出前講座と法律相談のお申し込みは鈴鹿亀山消費生活センターへ～

住 所：鈴鹿市算所二丁目5番1号 鈴鹿ハンターショッピングセンター2階

TEL：059-375-7611 FAX:059-370-2900

E-mail: skshouhi@mecha.ne.jp

〔 相談時間：面談：平日 午前10時～午後5時まで(年末年始を除く。)
電話：平日 午前9時～午前12時 午後1時～午後5時まで 〕

◎土・日・祝日(年末年始を除く。)は「消費者ホットライン」**188番**へ

<発行元>鈴鹿亀山地区広域連合・鈴鹿亀山消費生活センター