

みんなで防ごう！ 悪質商法、 振り込め詐欺被害

高齢者の暮らしと悪質商法モニター報告

[概要版]





突然訪ねて来る訪問販売、いきなり掛かって来る電話勧誘

みなさんは、困ったことはありませんか？



全国老人クラブ連合会女性委員会が平成19年に行った「80歳以上の高齢者の外出」調査の中で、「日常生活での不安や困りごと」として最も多くあげられたのが「訪問販売や電話による勧誘への対応」でした。

訪問販売や電話による勧誘の中には悪質なものが含まれており、被害に合う高齢者が少なくありません。そこで同様の問題として、近年大きな社会問題となっている振り込め詐欺と合せて、訪問販売や電話勧誘に関する状況と高齢者の対応・意識について調査しました。

このリーフレットでは、調査結果の概要(報告)と、老人クラブに対する関係者の期待、結果を活かした老人クラブ活動の展開について紹介します。

生活モニター活動とは…

高齢者に関わるさまざまな物ごとについて、関係者をまじえ状況を調査し、結果を活かした取り組みを通じて生活の改善をめざす活動です。今年で15回目を迎えます。これまで取り組んだテーマには、「80歳以上の外出」、「食生活」、「耳の聞こえ」、「旅館・ホテルのバリアフリー」、「地震の備え」などがあります。

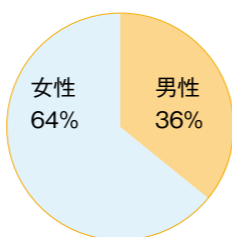
調査対象

調査時期
平成21年6月～8月

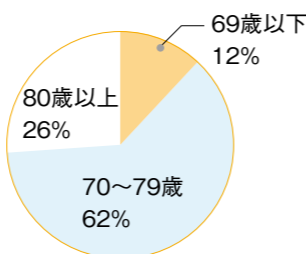
調査方法及び対象
都道府県・指定都市老連女性委員会を通じて老人クラブ会員を対象に実施。

回答者
3,092人

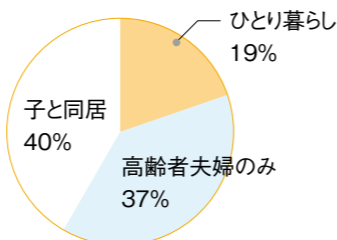
性別



年齢



世帯



訪問販売・電話勧誘

「訪問販売・電話勧誘」を8割が体験

過去1年の間に物品やサービスの訪問販売または電話勧誘を受けたことが「ある」と答えた人は8割。その内「訪問販売」を受けたことがある人は64%、頻度は「年に1回～数回」が最も多く、「電話勧誘」は74%で「月に1回～数回」でした。



図1 訪問販売の有無

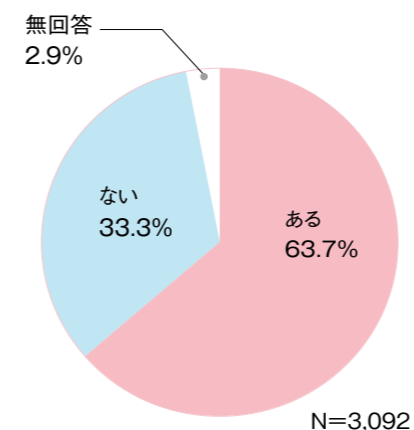


図2 訪問販売を受けた回数

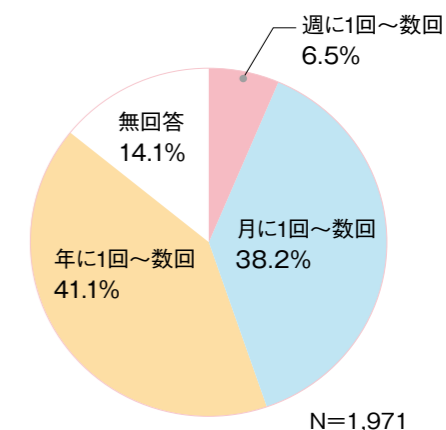


図3 電話の勧誘の有無

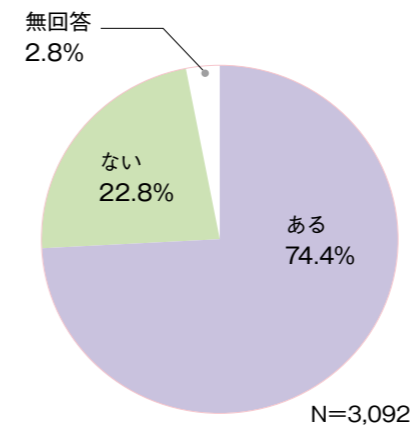
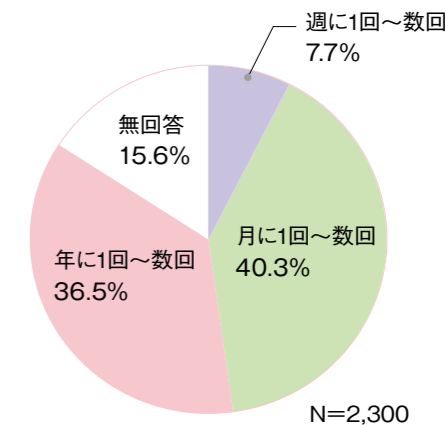


図4 受けた電話の回数



※Nは回答者数

誘われて3人に1人が購入(契約)

訪問販売や電話勧誘を受けた経験がある人の中で、「物品の購入やサービスを契約した」と答えた人は3割。3人に1人が購入(契約)していることがわかりました。性別では「男性」より「女性」が多く、年齢は「高齢」の方が多くなっています。物品やサービスの内訳は図6のとおりです。

図5 訪問販売や電話の勧誘で購入、契約経験の有無
× 居住地別・性別・年齢別・世帯別 (%)

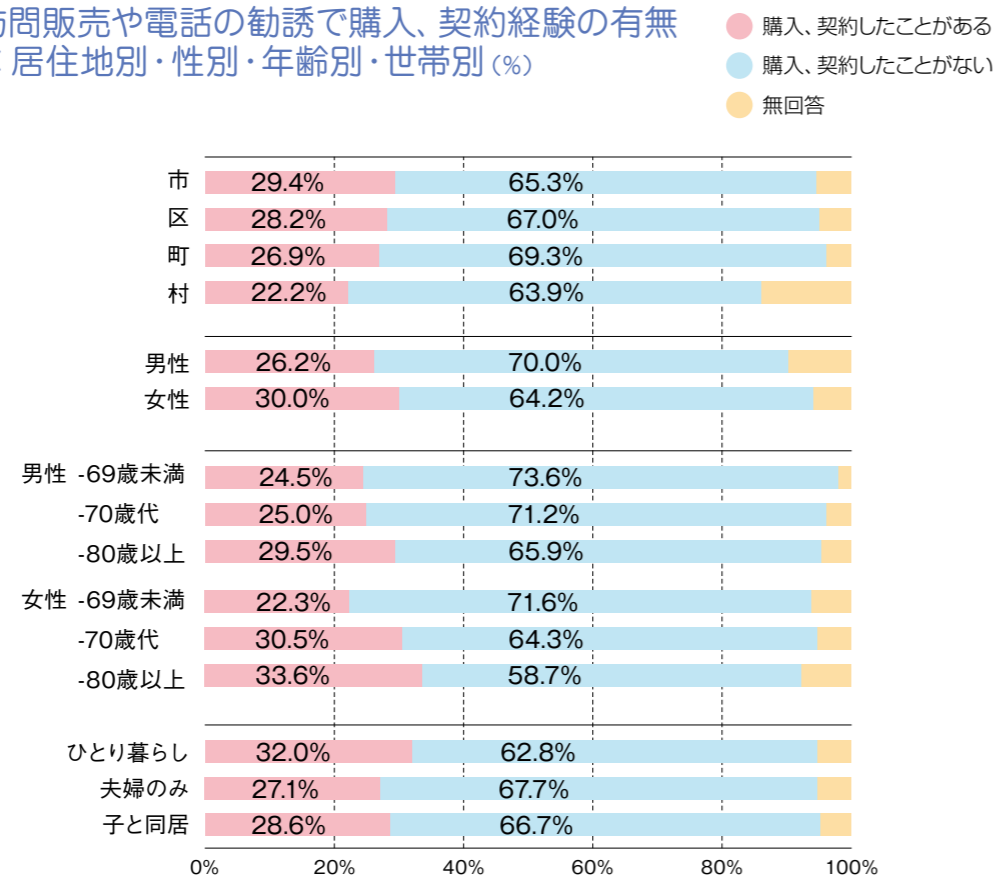
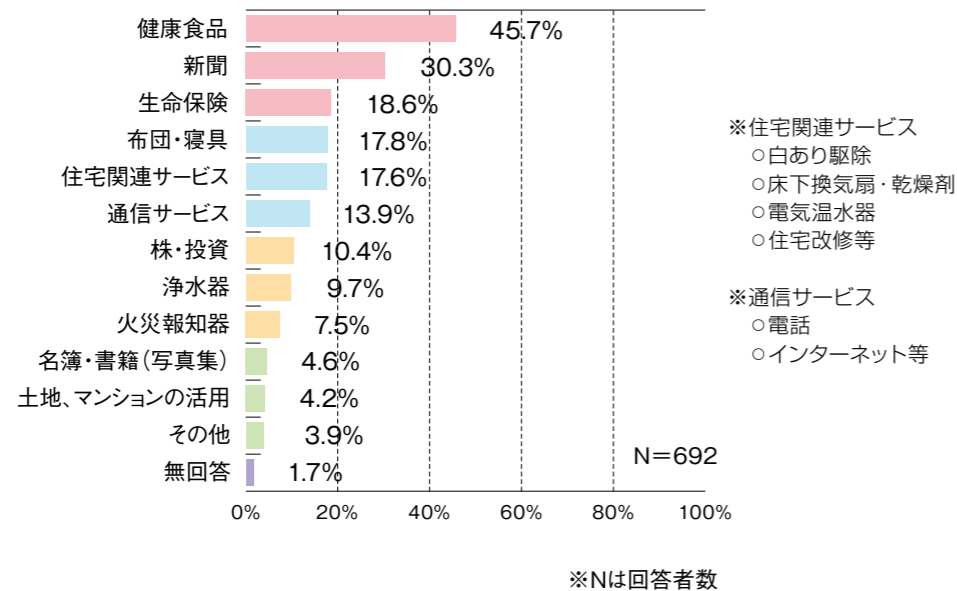


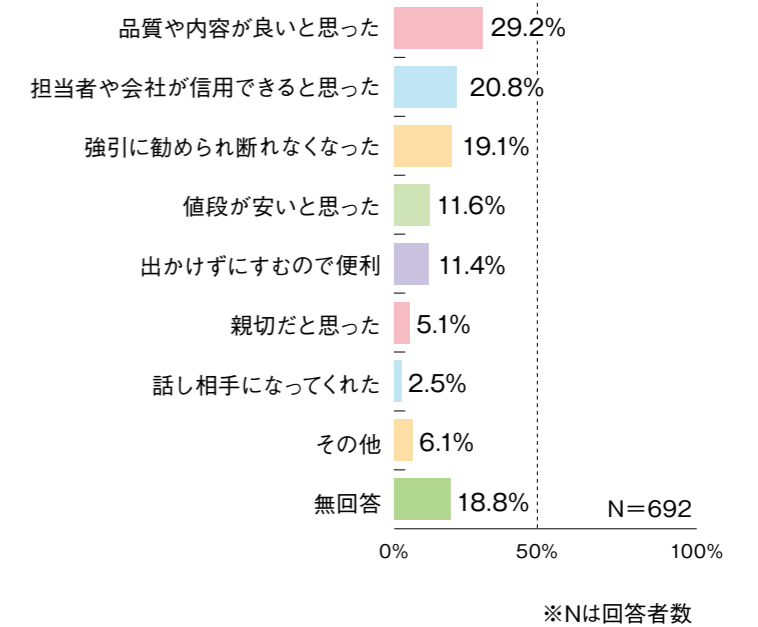
図6 訪問販売や電話勧誘によって購入、契約した商品やサービス (複数回答)



さまざまな購入理由

購入(契約)した理由は、「内容が良いと思った」「信用ができたと思った」など、商品やサービスに対する信頼が上位にきています。しかし、「思った」という選択肢には、他の会社や商品との比較に基づくものばかりではなく、個人の感覚が多く含まれていると思われます。また、「話し相手になってくれた」、「親切だと思った」など商品やサービスに直接関係ない理由により購入した人もいました。

図7 購入、契約した理由 (複数回答)



購入(契約)者の2割が「返品・契約解除」を検討

購入や契約をした人の中で、その後「返品したい」「契約をやめたい」と思ったことがある人は約2割。購入(契約)の理由を「強引に勧められて断れなくなった」と答えた人の半数(51%)が、「契約をやめたい」と思ったと答え、他の購入理由の2倍以上の割合となっています。



図8 契約をやめたいと思ったことがあるか×購入、契約した理由別 (強引に勧められ断れなくなった)

購入、契約した理由	全体	契約をやめたいと思ったことがある	契約をやめたいと思ったことがない	無回答
全体	100.0%	21.2%	60.0%	18.8%
強引に勧められ断れなくなった	100.0%	50.8%	35.6%	13.6%
その他の理由	100.0%	18.4%	73.0%	8.6%

後悔したとき、「相談」、 「クーリング・オフ」で対応

「返品したい」「契約をやめたい」と思った人が、最も多くとった対応が「相談」です。相談相手は家族、専門機関、次いで「友人や老人クラブの仲間」でした。クーリング・オフの手続きを取り、返品や契約解除の手続きを執った人は3割でした。

図9 契約をやめたいと思ったときの対応
(複数回答)

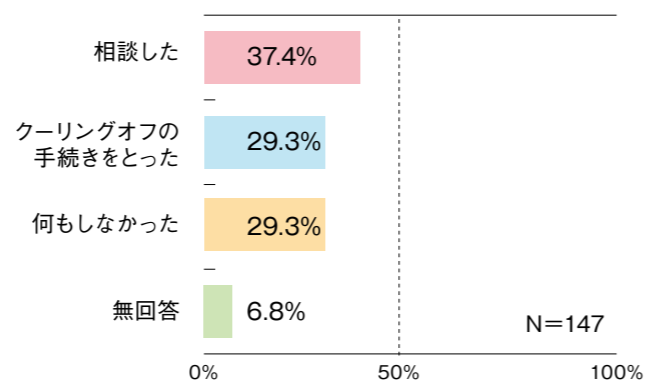
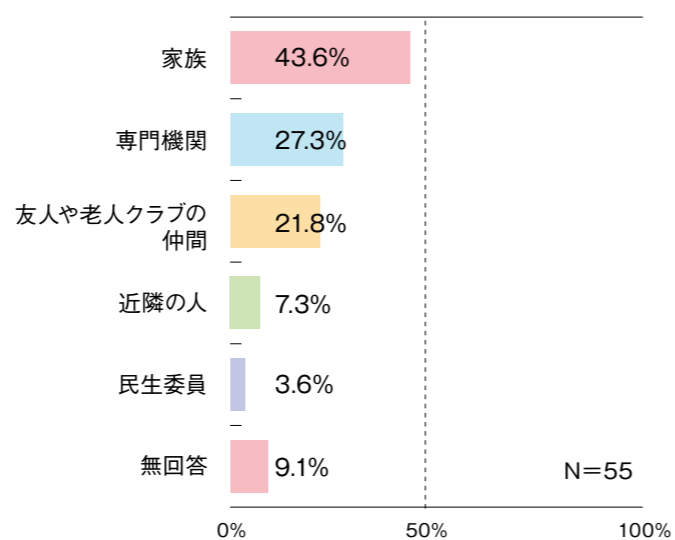


図10 契約をやめたいと思ったときの相談相手
(複数回答)



*専門機関：消費生活センターや役場 等

※Nは回答者数



消費者を守る制度と 身近な相談機関

クーリング・オフ制度

訪問販売や電話勧誘販売など特定の取引方法で契約した場合に、いったん申し込みや契約をした後でも一定の条件を満たせば、消費者が一方的に契約をやめることができる制度。

成年後見制度

認知症や知的障害などにより判断能力が十分でない人が、財産管理や日常生活でのさまざまな契約などを行うときに支援する制度。

消費生活相談センター

消費生活全般に関する苦情や問い合わせ、相談、情報提供を行う機関。

地域包括支援センター

介護や健康に関することをはじめ、高齢者の権利を守るための相談、高齢者の支援を行う地域の拠点。



購入時の相談

- 必ずする
- 内容によってする
- しない
- 無回答

相談状況

高齢になるに従い 相談しなくなる傾向

めまぐるしい社会の中で、高齢者が新しい情報や最新の技術を理解し判断することは容易ではありません。このような中、物品やサービスを購入(契約)する際の相談の有無について聞きました。その結果、「必ずする」と答えた人が41%、「内容によってする」人は18%、6割の人が相談をしていることが分かりました。相談相手は8割が家族でした。しかし、年齢別にみると、高齢になると「必ずする」が少なくなり、特に「80歳以上」の数字が低くなっています。



図11 商品やサービスを購入、
契約する際の相談の有無

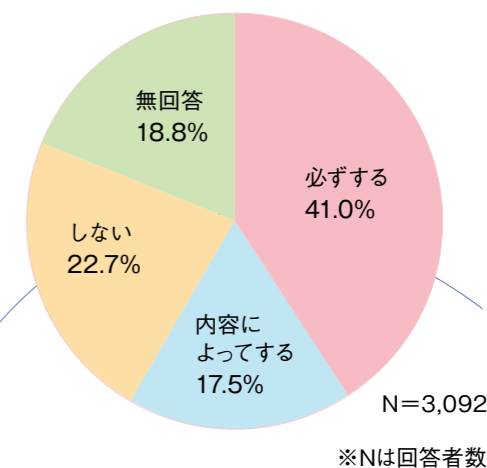
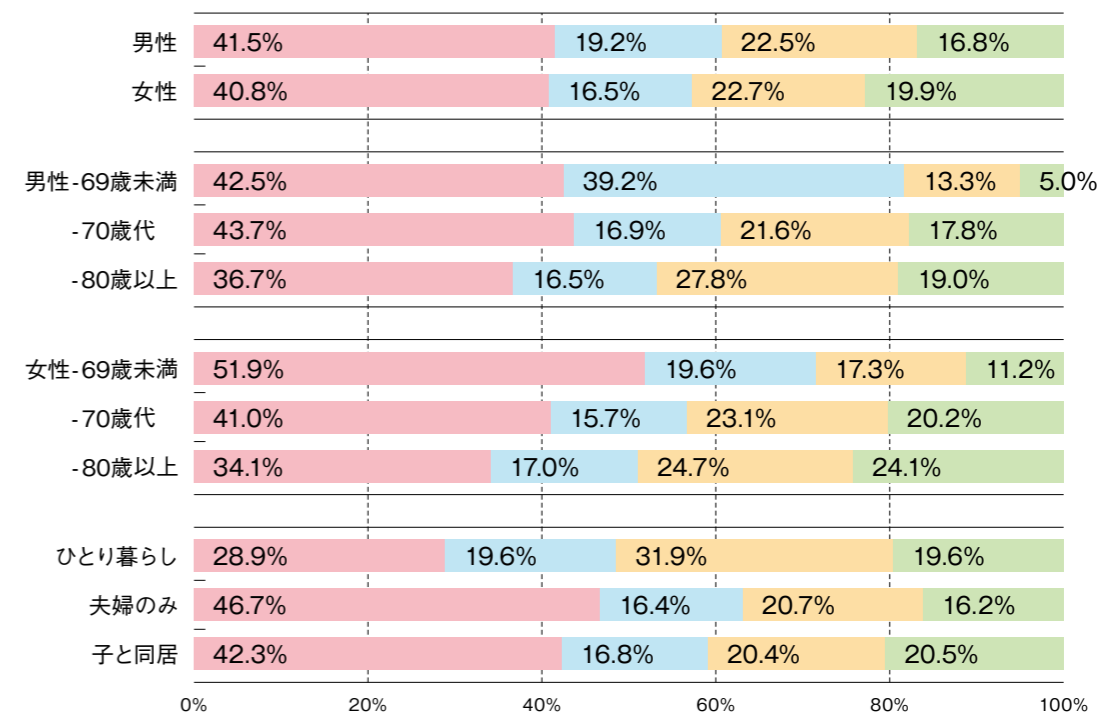
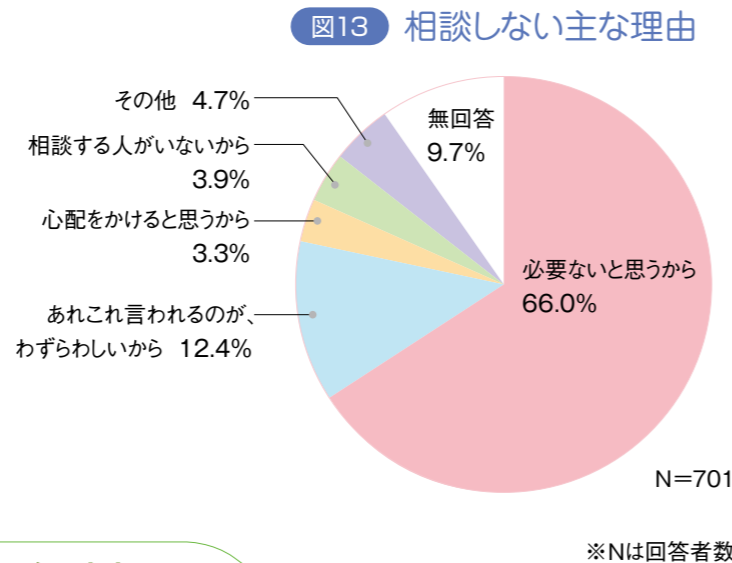


図12 商品やサービスを購入、契約する際の
相談状況の有無×性別・年齢別・世帯別(%)



「相談する人がいない」人たち

相談を「しない」と答えた人は2割。最も多い理由は「必要ないと思うから」でした。回答した人は69歳未満の若い人が男女共に高く、世帯では、ひとり暮らしの方が他の世帯に比べて多い結果となっています。また、「相談する人がいない」と答えた人(4%)は、ひとり暮らしの方が他の世帯よりも高く、男性よりも女性の割合が高いのが特徴としてあげられます。



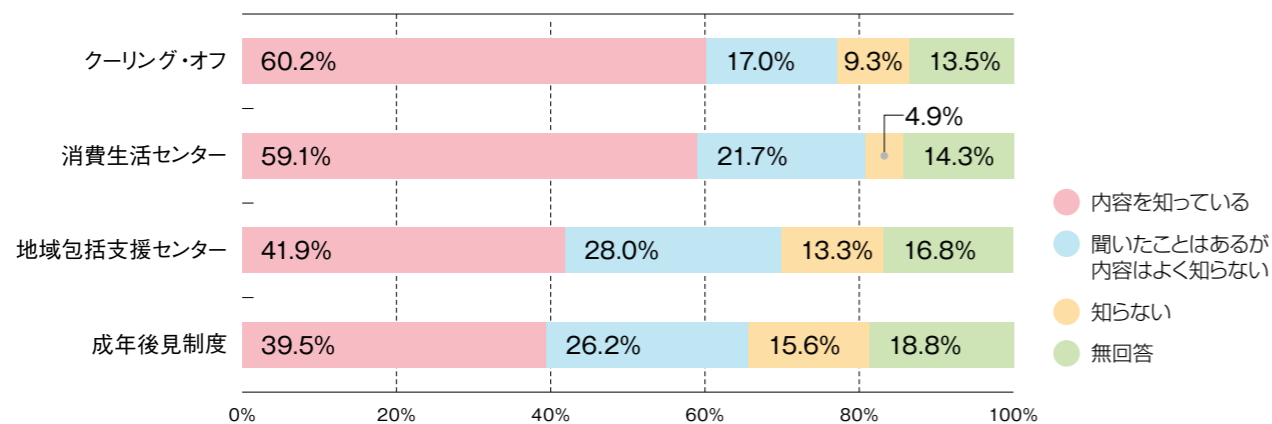
制度の理解と老人クラブの役割

認知度「クーリング・オフ」は6割、「地域包括支援センター」は4割

消費者被害から自分自身を守るためには、制度や相談機関の理解が大切です。そこで制度や機関の理解について質問したところ、「クーリング・オフ」や「消費生活センター」について「内容を知っている」と答えた人は6割、「地域包括支援センター」や「成年後見制度」は4割でした。制度や機関について「知らない」と答えた人の特徴をみると、年齢が高い人、外出頻度や近隣との交流が少ない人、学習会や集まりへの参加が少ない人に多いことがわかりました。

※図9で報告した「クーリング・オフ」を行った44人のうち、43人は「内容を知っている」と回答していました。このことから内容を理解し対応できることが大切なことがわかります。

図14 制度の認知度



身近に起こっている振り込め詐欺

オレオレ詐欺や架空請求については、電話がかかってきたことが「ある」と答えた人は13%、郵便や携帯電話のメールなどで身に覚えのない請求書(架空請求書)が届いたことが「ある」と答えた人は9%でした。その内「お金を振り込んだ経験がある」と答えた人は9人いました。

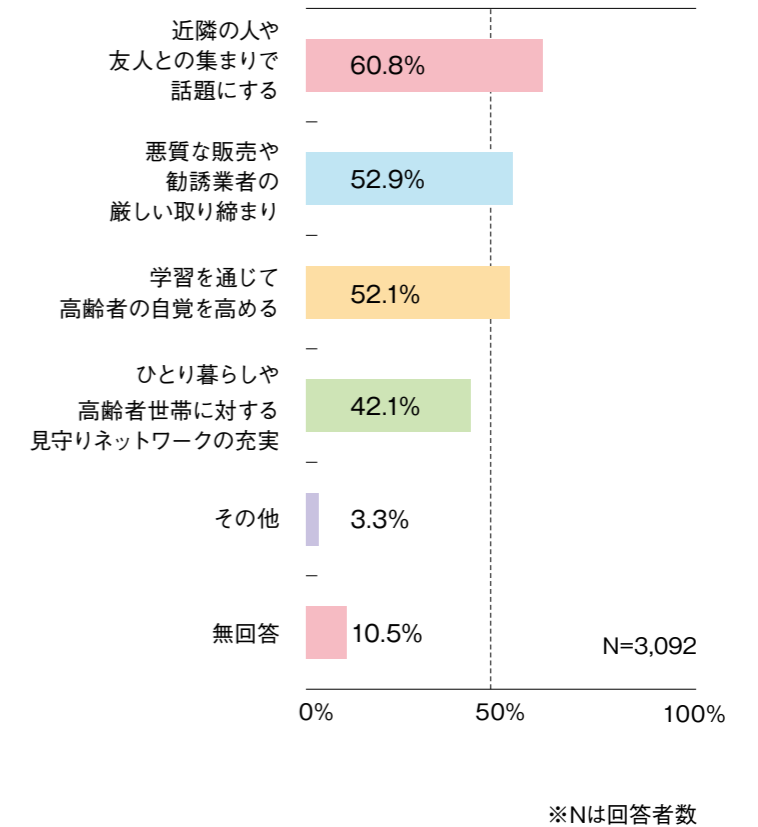
また、調査に回答した人の中で、悪質商法の被害や振り込め詐欺について相談を受けたり発見した経験が「ある」と答えた人は12%で、その内半数は家族や行政等への相談を勧めていたことがわかりました。



被害防止に向け、話題提供で意識啓発

最後に悪質商法等の被害防止に向けた取り組みについて質問しました。高齢者自身が日ごろから心がけていることで多かったのは、「テレビや新聞等の情報を注意して見聞きする」(72%)、「知らない人の電話はすぐに切る」(58%)、「学習会や集まりに参加する」(47%)でした。また、必要な取り組みとして多かったのは、「話題にする」、「厳しい取り締まり」、「高齢者の自覚を高める」でした。(図15)この結果から、日ごろから悪質商法等に関する話題提供を行い、高齢者が互いに意識啓発に取り組むことが大切であることがわかりました。

図15 高齢者が悪質商法の被害にあわないために必要なこと(複数回答)



老人クラブ活動が 悪質商法を防ぐ

全国消費生活相談員協会 常任理事
田澤とみ恵

相談にみる高齢者の特徴

平成20年度、全国の消費生活センターに寄せられた相談件数は約95万件でした。そのうち契約当事者が70歳以上の相談件数は約11万5千件で相談全体の12%を占めています。

高齢者の相談の大きな特徴は、訪問販売や電話勧誘販売による被害が多いこと、「健康」や「お金」の不安に付け込んだ商法の被害が多いことです。また、人の話を信じ騙されやすい、強く勧められると断りにくい、誰とも相談しないで契約し被害に遭っていることに気づきにくい、被害に気づいても自分を責めて被害の回復を求めないなども目立ちます。

賢い消費者を目指そう

モニター結果では、訪問販売や電話勧誘を受けたことのある人の28.5%が契約をした経験があると回答しています。契約した理由は「値段が安いと思った」「品質や内容が良いと思った」「担当者や会社が信用できると思った」等であり、60%が「契約をやめたいと思ったことがない」とのことです。

訪問販売や電話勧誘販売は不意打ち性が高く、よく考える時間がないままに契約するところにトラブルの一因があります。上記理由で契約をして、契約をやめたいと思わなかったみなさんは、値段や品質、内容を他

のものと比較検討しているでしょうか。信用できるとの根拠はどこにあるのでしょうか。被害に気づいていない場合があるのではと考えます。

常に新しい情報を集め、人に伝える

悪質商法の被害を防ぐためには、今回のモニター調査で「わかったこと」を元にこれまでの活動の検証をクラブでする、そこで互いに気づいたことをこれからの学習の仕方に活かす、周りの人に伝えることでより深く自身が身につけるといやり方が有効です。即ち今まで老人クラブが積み重ねてきた様々な活動の手法が、大いに役に立つと考えます。

また悪質業者は時々の時事問題を取り入れるのが巧みです。新しい情報を取り込むためには、地域の消費生活センターの情報などを活用することも大事でしょう。

悪質商法を防ぐポイントは、生活を豊かにする楽しい活動、地域を豊かにする社会活動をする老人クラブの活動の中にこそあると思います。老人クラブのみなさんの今後の活動に大いに期待しております。

※全国消費生活相談員協会

全国で悪質商法の被害を防ぐための出前講座などを実施。会員の大半は、全国の消費生活センターの消費生活相談員。



平成21年度生活モニター活動報告
「高齢者の暮らしと悪質商法」報告書より抜粋

みんなで被害防止の輪を広げよう!

今回の結果を活かして、
悪質商法を防ぐための取り組みを始めましょう。

1 点検

結果を活かそう!

- ・結果をもとに感想を話し合ひましょう。
- ・調査票の質問を参考に、会員の状況を調べましょう。
- ・地域で起こった悪質商法について調べましょう。



2 学習

学習機会を増やそう!

- ・新しい情報を提供しましょう。
- ・繰り返し学び、関心を高め、対処方法を身につけましょう。
- ・学習方法を見直してみましょう。
(例えば、模擬学習、実践学習、小グループの話し合い)



3 実践

声かけ合おう、 情報を届けよう!

- ・ひとり暮らしや高齢者世帯などへの「声かけ」「見守り」活動を広げましょう。
- ・情報を届け、被害の防止、早期発見に努めましょう。
- ・気軽に相談できる仲間づくりを広げましょう。





活用しよう! 「見守り新鮮情報」

高齢者をねらった悪質商法は、次々と新しい手口を使って迫ってきます。

国民生活センターでは、悪質商法の手口をはじめ、防犯や防災情報、商品の事故情報をパソコンや携帯のメールに無料配信(月2回程度)しています。

情報提供や学習活動のテーマとして、活用しましょう。

<http://www.kokusen.go.jp/mimamori>

インターネットの検索は、「見守り新鮮情報お申し込み」が便利です。



見守り新鮮情報 第72号

●**事例1** 10日前に購入した歩行補助車を使用中、段差のところで転倒し、病院で治療を受けた。(80歳代 女性)

●**事例2** 歩行補助車を押して歩いていたところ、つま先で転倒し、頭、右ひじ、腰部を打撲した。(80歳代 女性)

買い物や散歩のお供「歩行補助車」でケガ

ひとこと助言

- 歩行補助車(シムルパー)は、高齢者の外出の歩行の補助や荷物の運搬、休憩などに利用され、様々なタイプのものが販売されています。
- 一方で、つま先やひざの関節を崩壊して転倒する事故が起きています。歩行補助車は、自立して歩ける人の対象で、歩行補助車に乗って歩道を歩かせる目的で使用するものではありません。自立歩行できない人の使用は避けましょう。
- また、外見が似ている「ショッピングカート」は、安定性や強度が歩行補助車とは異なります。歩行の補助として使うのは危険です。
- 使用の目的や体に合った商品を選ぶことが大切です。使用前にはキヤスターやブレーキの確認をし、異常を感じた場合は購入先やメーカーに連絡を依頼しましょう。

発行：(国)国民生活センター 企画 編集：(有)全国消費者生活相談センター 監修：(有)全国消費者生活相談センター 2020年11月27日

見守り新鮮情報 第74号

1日だけカニを購入した業者から「今なら2万5,000円を2万円にする」と電話があった。値引きするならと了承したが、よく考えると高額に思えて、翌日キャンセルの電話をした。

業者から、「こういうものはクーリング・オフできない。キャンセルは認めない。商品を返してやる」と怒鳴られた。(70歳代 男性)

カニもクーリング・オフできるようになりました!

●平成21年12月 ●全国で

ひとこと助言

- カニに限らず買わずやりに、みんなどの商品を業者からの個別な電話や訪問で勧められるまま購入して、あとになって後悔する場合があります。
- 平成21年12月1日から、訪問販売や電話勧誘販売などにおいて、購入した状況によっては、食品もクーリング・オフできるようになりました。以前は対象とならなかった食品もクーリング・オフできる場合があります。
- 心配な時は、お早めにお住まいの自治体の消費者生活センター等にご相談ください。

発行：(国)国民生活センター 企画 編集：(有)全国消費者生活相談センター 監修：(有)全国消費者生活相談センター 2020年11月16日

見守り新鮮情報 第75号

「廃品回収している。不要なものはないか」と男性2人が突然訪れた。返事する間もなく、家の中を見回して、勝手に物置に行き、自転車2台やストローブを引っ張り出してきた。代金をたずねたら、「自転車1台千円」というので2千円くらいになるものと思い、それならと了承した。しかし、自転トラックに積み込んだ後に13万円請求された。「実して」と言いかけたが、慌てて手持ちの金額11万3千円を支払ってしまった。その後、業者は携帯電話で私の顔の写真を撮って帰った。不安。(70歳代 女性)

「廃品回収」と訪問し、トラックに載せた後で法外な請求!

●平成21年11月 ●関東地方

ひとこと助言

- 巡回している廃品回収業者に声をかけ、その後トラブルになるケースは多く報告されていますが、今回は、業者が一方的に家を訪問して来て、法外な料金を請求するものです。
- 中には、車に上がり込み、強制しないものまで勝手に持ち出すケースもあります。
- 重大なごみの処分方法が分からない場合は、市区町村に問い合わせてください。
- 廃品回収業者とのトラブルは、お住まいの自治体の消費者生活センター等にご相談ください。

発行：(国)国民生活センター 企画 編集：(有)全国消費者生活相談センター 監修：(有)全国消費者生活相談センター 2020年11月29日

平成21年度 生活モニター活動報告 「高齢者の暮らしと悪質商法」

概要版

平成22年2月

財団法人 全国老人クラブ連合会

〒100-8917 東京都千代田区霞が関3-3-2 新霞が関ビル

ホームページ <http://www4.ocn.ne.jp/~zenrou/>