



▲消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤン

高齢者に多い消費者トラブル

～まわりの皆さんも、高齢者被害の未然防止・早期発見にご協力ください～

5年度に、本市の消費生活センターに寄せられた消費生活相談の約4割が、65歳以上の人の契約に関する相談となっています。

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、高齢者ご本人が意識を高めるとともに、ご家族やまわりの人が高齢者に多いトラブルを知り、日頃から高齢者を見守っていくことが大切です。どんなトラブルが多いのか、防ぐにはどうすればよいかなどを紹介します。困ったときは、迷わず消費生活センター ☎485-0559へ。

高齢者に多い消費者トラブルとアドバイス

●屋根工事の点検商法

【事例】

- ・「近所で屋根を工事している。お宅の屋根瓦がずれているのが見えたので無料で点検する」と言われ、点検後に「このままだと雨漏りするので早く修理した方がいい」「今なら特別に割引できる」と言われて高額な工事の契約をしてしまった
- ・点検に続いて、外壁や屋根裏、床下など家中のあらゆる不具合を指摘され、言われるがまま工事の契約をしてしまった
- ・「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理ができる」と言われたが、高額な手数料を請求され、残った保険金だけでは修理ができなかった

【アドバイス】

- ・突然訪問してきた事業者には安易に点検させずに断りましょう
 - ・対面で勧誘されると、断りにくいと感じて不要な契約をしてしまうことがあります。勧誘を受ける気がなければドアを開けずに、インターホン越しにきっぱりと断りましょう
 - ・事業者の話をうのみにしないようにし、その場で契約せずに、家族や周りの人、消費生活センターなどに相談するようにしましょう
 - ・「保険金を利用できる」と勧誘されてもすぐに契約せず、本当に保険適用できるケースなのか加入先の保険会社や保険代理店に直接確認しましょう
 - ・クーリング・オフ期間を過ぎても、事実と異なる説明で契約させられたときなどは、取り消しできる場合もあります
- ※クーリング・オフとは、訪問販売など一定の取引について消費者が契約の申し込みや契約の締結をした場合でも、冷静に考え直す時間を与え、一定の期間内であれば無条件で申し込みの撤廃や、契約の解除ができる制度です

●緊急時の駆けつけサービス

【事例】

- ・漏電ブレーカーが起動して停電したため、スマートフォンで検索し修理を依頼したら、事業者から「ブレーカー交換が必要」と迫られ、高額な請求を受けた
- ・トイレをつまらせ、インターネットで見つけた料金の安い事業者を呼んだら、1つの修理方法を試しても直らず、「他の作業も必要」と次つぎに提案され、最終的に高額な料金を請求された
- ・スマートフォンで鍵の解錠サービス業者を検索し依頼したら、ホームページに表示された料金よりも高額な請求をされた
- ・ハチの巣を見つけたので、インターネットで検索した広告を見て安いと思い駆除を依頼したところ、広告の価格より高額な請求を受けた

【アドバイス】

- ・突然のことに焦って、インターネット検索や広告を見て事業者に連絡してしまうことが、トラブルの原因です。日頃から信頼できる事業者を探しておくなど情報収集をしておきましょう
- ・広告の表示や電話で説明された料金をうのみにしないようにしましょう
- ・契約をする場合は複数社から見積もりを取り、サービス内容や料金を十分に検討しましょう
- ・料金やサービス内容に納得できない場合は、きっぱり契約を断りましょう
- ・自分で依頼したものの来訪後に事前に想定していた金額とかけ離れた代金を請求された場合などは、訪問販売に該当し、クーリング・オフができる可能性もあります

●自宅へ訪問して物品を買い取る訪問購入

【事例】

- ・「不要な皿を買い取りたい」と電話があり、来訪を了承した。来訪した事業者は「貴金属

はあるか」と言われ、大切にしていたアクセサリーまで強引に格安で買い取られてしまった。冷静に考えると安いので取り戻したい

- ・「不用品を買い取る」という電話だったのに、不用品は買い取らず、「貴金属はないか」「査定だけでも」と長時間居座られた。事業者が帰った後、指輪がなくなっていた

【アドバイス】

- ・購入業者から電話がかかってくるても、安易に訪問を承諾しないようにしましょう
- ・突然訪問してきた購入業者は、家に入れないで、きっぱり断りましょう
- ・訪問を承諾する場合は、一人では対応しないようにしましょう
- ・買い取りを承諾していない貴金属の売却を迫られたら、はっきりと断りましょう。また、貴金属を購入業者に見せる際には絶対に目を離さないようにしましょう
- ・クーリング・オフ期間内は、購入業者に物品の引き渡しを拒むことができます。期間内は物品を渡さないことも一つの方法です

●インターネット通販の定期購入

【事例】

- ・低価格を強調する広告を見て、1回限りのお試しのつもりで注文したら、複数回購入が必要な「定期購入」だった。2回目が届いたので返品したい

【アドバイス】

- ・「お試し」といった言葉や低価格を強調する広告に気をつけましょう
- ・定期購入になっていないか、注文する前に最終確認画面などをよく確認しましょう
- ・「解約の申し出は次回発送日の○日前まで」などと解約条件が定められている場合もあります。注文する際には、解約条件などをしっかりと確認しましょう
- ・最終確認画面をスクリーンショットなどで保存しておきましょう

