

高齢者被害特別相談の実施結果について

平成29年9月11日(月)、12日(火)、13日(水)の3日間にわたり実施した関東甲信越ブロック「高齢者悪質商法被害防止共同キャンペーン」高齢者被害特別相談の結果についてお知らせします。

本特別相談は、東京都及び23区26市1町3消費者団体で同時期に実施しました。

結果の概要

- 高齢者相談（契約当事者が60歳以上）の件数は、**全体で519件**（詳細は別紙のとおり）
 - ・東京都消費生活総合センター 134件
 - ・区市町の消費生活センター等 385件

《都消費生活総合センターで受け付けた相談の例》

- 認知症等、判断力不十分に乗じて高額な不動産、金融商品等を契約させられた。
- 強引な不用品買取の勧誘に応じ大切な品を渡してしまったが、解約したい。
- 突然訪問して来た業者から強く屋根工事を勧められ契約をしたが、本当に必要な工事が不審なので解約したい。

高齢者や周りの見守りの方へのアドバイス

- ★ 事業者から契約等の勧誘を受けたときは、内容をよく確認してから契約しましょう。いったん契約すると、後から解約する際に解約金等の支払いを求められる場合があります。必要がないと思ったら、はっきりと断りましょう。
- ★ 契約にあたっては、一人で決めずに家族等とよく相談しましょう！
- ★ 高齢者を悪質商法から守るのは周りの目です！地域の高齢者や離れて暮らす親を意識し、みんなで被害から守りましょう。おかしいなと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター（新宿区神楽河岸1-1セントラルプラザ16階）

- ・ご本人からの相談は **高齢者被害110番** 03-3235-3366
- ・ご家族、ホームヘルパー、ケアマネジャー等からの通報・問合せは **高齢消費者見守りホットライン** 03-3235-1334
- ・その他一般の相談は **消費生活相談** 03-3235-1155

（受付時間：月～土曜 午前9時～午後5時）

<http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/>

「東京くらしWEB」で検索！

[問合せ先]

東京都消費生活総合センター相談課

電話 03-3235-9294

主な相談事例（東京都消費生活総合センター受付分から）

○介護認定を受けている父親が、所有するマンションを売却する契約をしていた！

認知症の母と暮らしている父が、自宅に訪問して来た業者と所有するワンルームマンションを売却する契約をしていると、介護事業所のケアマネジャーから連絡があった。父は障害による介護認定を受けているが、最近になって判断力が低下している。契約を取り消したい。【訪問販売】

（契約当事者 90歳代 男性）

★消費者及び見守りの方へのアドバイス

- ・ 認知症等で判断力が不十分な消費者の契約については、医師の診断等により認知症であることを立証して契約の無効を主張できる場合があります。くわしくは弁護士への相談をおすすめします。
- ・ お住まいの地域で高齢者の様子に何かお気付きの点があるときは、地域包括支援センターや高齢者見守り相談窓口にご相談ください。

○同居している母親が、訪問して来た買取業者に形見の時計を渡してしまった！

同居している母が自宅の庭にいるときに女性から声をかけられ、時計やアクセサリーなどで使わないものはあるかと聞かれた。忙しいからと断ったが、女性は別の男性を呼んで「玄関に入らせてほしい」というので応じてしまったと言う。ネックレスや指輪、亡くなった父の形見の腕時計を見せたが、時計は形見なので売らないと伝えた。しかし時計が10万円になると言われ、他の物と一緒に売ることと同意したらしい。今考えるとやはり大切な品なので返してもらいたいと母は言う。クーリング・オフできるか。【訪問購入】

（契約当事者 80歳代 女性）

★消費者及び見守りの方へのアドバイス

- ・ 訪問による買い取りの場合、契約書面の交付を受けた日から8日間はクーリング・オフをすることができます。もし期間が過ぎていても、契約書面の記載事項に不備があればクーリング・オフができる場合がありますので、あきらめずに消費生活センターに相談しましょう。
- ・ 高齢者は訪問して来た業者に「わざわざ来てもらっているのに申し訳ない」などと遠慮してしまい、求めに応じて言いなりになってしまうことがあります。その気がなければ初めからきっぱりと断るよう、普段から声かけをしましょう。

○「屋根が浮いている」と言って訪問してきた修理業者と屋根工事の契約をしてしまった！

築約30年の木造住宅の自宅に業者が訪問して、「近くで工事をしていたらお宅の屋根が古くなって浮いているのが見えた」と言うので、屋根に上がって見てもらったところ、「瓦がはがれていて雨漏りの恐れがある。工務店に頼むと時間がかかるが当方であればすぐ工事できる」と言われ、屋根修理の工事を契約した。後日、近所の工務店に相談すると、あまりに手際が良すぎて不審だと言われた。クーリング・オフしたいがどうすればよいか。【訪問販売】

（契約当事者 60歳代 男性）

★消費者及び見守りの方へのアドバイス

- ・ 「このままでは雨漏りする」などと、事業者が不安をあおって契約を急がせる場合は注意が必要です。屋根は自分で確認することが難しく、本当に必要な工事かどうかの判断が困難です。その場ですぐに契約せずに家族や身近な人に相談したり、複数の事業者から見積もりを取るなど、慎重に検討しましょう。必要がないと思ったら断りましょう。
- ・ 突然訪問してきた事業者と契約した場合、契約書面を渡された日から8日間はクーリング・オフをすることができます。