

報道発表資料

令和4年9月14日
独立行政法人国民生活センター

高齢者とそのまわりの方に気を付けてほしい消費者トラブル 最新 10 選

国民生活センターでは、9月19日（月）の敬老の日にあわせて、全国の消費生活センター等に寄せられた相談やこれまでの公表資料などから、高齢者と、高齢者を見守る方々に向けて、今、特に気を付けてほしい消費者トラブルをまとめました。

【高齢者とそのまわりの方に気を付けてほしい消費者トラブル 最新 10 選】

① 屋根や外壁、水回りなどの“**住宅修理**”



② 保険金で住宅修理できると勧誘する“**保険金の申請サポート**”

③ “**インターネットや電話、電力・ガスの契約切替**”



④ “**スマホ**” のトラブル



⑤ 健康食品や化粧品、医薬品などの“**定期購入**”

⑥ パソコンの“**サポート詐欺**”



⑦ “**架空請求**”、“**偽メール・偽SMS**”



⑧ 在宅時の突然の“**訪問勧誘、電話勧誘**”

⑨ “**不安をあおる、同情や好意につけこむ勧誘**”

⑩ 便利でも注意 “**インターネット通販**”



【こんなところに気をつけて！ トラブル別アドバイス】

① 屋根や外壁、水回りなどの“住宅修理”

- ・「自宅の屋根や外壁が壊れているなどと言って来訪した事業者と高額な住宅修理工事の契約をしてしまった」、「トイレなどの水回りの修理をインターネットで探した事業者に依頼したら高額な料金を請求された」という相談がみられます。
- ・「近所の工事ついでにお宅の屋根が壊れているのが見えたので無料で点検してあげる」などと親切を装ったり、「今直さないと大変なことになる」などと不安をあおるような勧誘をされたりすることがあります。
- ・複数の事業者から見積もりを取り、まわりの人の意見も聞きながら、比較検討しましょう。
- ・契約をせかされたり、次々に高額な修理工事を提案されたりしても、必要がなければきっぱり断りましょう。

【公表資料】

- ・被災地域は特に注意！災害後の住宅修理トラブル
(https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220616_1.html)
- ・水回り修理「950円～」のはずが…数十万円の高額請求に！一水回り修理、解錠、害虫駆除などの緊急対応で事業者とトラブルにならないためには？－ (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211007_2.html)

② 保険金で住宅修理できると勧誘する“保険金の申請サポート”

- ・台風や水害などの災害後などを中心に、「火災保険を使って自己負担なく住宅の修理をしないかと勧誘され、高額な申請サポート契約をしたが解約したい」という相談がみられます。
- ・保険金の請求は、加入者自身で行うことが基本です。
- ・保険金の申請サポートを行う申請サポート会社に頼る前に、保険契約の内容や補償の範囲について、まずは書類をよく読んで確認し、不明な点があれば自身が加入している保険会社や保険代理店に直接相談するようにしましょう。
- ・火災保険では、経年劣化による建物の損傷については補償を受けられません。事業者から、うその理由による保険金の請求を勧められることがあっても、絶対に応じてはいけません。

【公表資料】

- ・保険金で住宅修理ができると勧誘する事業者に注意！一申請サポートを受ける前に、損害保険会社に連絡を
保険金の請求は、加入者ご自身で！！－ (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210902_2.html)

③ “インターネットや電話、電力・ガスの契約切替”

【インターネットや電話回線の契約切替】

- ・「現在契約している事業者のプラン変更だと思って了承したら、別の事業者との契約になっていた」、「インターネットの光回線契約をアナログ回線に戻せば料金が安くなると勧誘され契約したら、よくわからないサポートなどのオプション料金を請求された」という相談がみられます。
- ・勧誘してきた事業者や契約先事業者の名称、プラン内容を確認しましょう。
- ・不要な契約、内容のよくわからない契約をしていないか、よく確認しましょう。

- ・電話回線を光回線からアナログ回線に戻す手続きは、自分でもできます。

【電力・ガスの契約切替】

- ・別の事業者との契約に切り替わるにもかかわらず、「現在契約している事業者によるプラン変更の勧誘だと思って承諾してしまった」という相談がみられます。
- ・検針票を見せてと言われても、すぐに見せないでください。検針票記載の情報がわかれば、電力・ガス契約の切替手続きができてしまいます。検針票の取り扱いには十分注意してください。
- ・勧誘してきた事業者、契約先事業者の名称や連絡先を確認しておきましょう。
- ・安くなると言われてもうのみにせず、契約内容をよく確認した上で、切り替えるかどうか検討しましょう。

【公表資料】

- ・このままでは固定電話が使えなくなる！？それって光回線の“便乗”勧誘かもー固定電話のIP網移行に伴う利用者側での手続きは不要ですー (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220426_1.html)
- ・「光回線をアナログ回線に戻せば料金が安くなる」という勧誘にご注意くださいー事業者名や契約内容をしっかり確認！ アナログ回線に戻す手続きはご自身でも可能ですー (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211209_1.html)
- ・電力・ガス自由化をめぐるトラブル速報！No. 19 (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220713_1.html)

④ “スマホ”のトラブル

- ・スマートフォンやインターネットを利用する高齢者が増えている一方で、「スマートフォンの操作がうまくできない」「思いがけない高額な料金を請求された」という相談がみられます。
- ・自分が契約したい機器の操作方法やプラン内容を確認し、理解してから契約しましょう。
- ・通信契約を解約する場合の条件についても、事前によく確認しましょう。

⑤ 健康食品や化粧品、医薬品などの“定期購入”

- ・「広告を見て1回限りのお試しだと思ってインターネットで注文したら、複数回購入が必要な定期購入の契約だった」という相談がみられます。
- ・注文する前に、返品・解約の条件や連絡手段などを確認しておきましょう。
- ・スマートフォンは画面が小さいため、重要なことが小さい文字で書かれていたり、重要なことが書かれているページがサイト内の別の場所にあたりすることがあります。
- ・「お試し」といった言葉や低価格を強調するような広告の場合は、注文をする前に、販売サイトや最終確認画面をよく確認しましょう。
- ・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。

【公表資料】

- ・「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？(No. 1)ー電子タバコや医薬品でも！！ー (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220721_2.html)
- ・「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？ー「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行されました！ー (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220609_1.html)

⑥ パソコンの“サポート詐欺”

- ・「パソコンのセキュリティ警告画面や警告音をきっかけに事業者に連絡したら、高額なセキュ

リティソフトや遠隔サポートの料金を請求された」という相談がみられます。

- ・警告画面や警告音が鳴っても、表示された連絡先に連絡してはいけません。
- ・セキュリティソフトを入れアップデートを実施するなど、日頃からセキュリティ対策を心がけましょう。
- ・通信契約や賃貸借契約などの際に、なんらかのサポート契約と一緒に結んでいることがあります。内容のよくわからない不要なサービスを契約していないか、よく確認しましょう。
- ・支払い方法がクレジットカードの場合はクレジットカード会社に相談し、プリペイド型電子マネーの場合は相手より早くチャージしたり、発行業者に連絡したりしましょう。

【公表資料】

- ・そのセキュリティ警告画面・警告音は偽物です！「サポート詐欺」にご注意！！—電話をかけない！電子マネーやクレジットカードで料金を支払わない！—
(https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220224_2.html)

⑦ “架空請求”、“偽メール・偽SMS”

- ・「利用した覚えのないサービスの利用料を支払えというメールが届いた」、「宅配業者から、荷物を預かっているというSMSが届いた」、「公的機関に似た名前で、還付金が受け取れるというメールが届いた」などといった相談がみられます。
- ・利用した覚えのないサービスの利用料などを請求されても、相手には連絡しない、支払わないようにしましょう。
- ・SMSやメールに記載されているURLには安易にアクセスしないようにしましょう。
- ・何かあった時に備えて、請求ハガキや電子メールは保管しておきましょう。
- ・行政機関や公的機関の名前で、「給付金や補助金が支給される」、「還付金があるので受け取ってほしい」などという電子メールや電話が来ることがありますが、行政機関がそのような電子メールや、ATMへ誘導するような電話をすることはありません。
- ・還付金の話が本当かどうかは、直接行政機関に自分で確認しましょう。

【公表資料】

- ・国民生活センターと消費者庁をかたる偽ハガキにご注意ください
(https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220616_3.html)
- ・国民生活センターをかたるニセのメールや電話にご注意ください—当センターが示談金を受け取るための費用を請求することはありません！— (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210805_4.html)
- ・宅配便業者を装った「不在通知」の偽SMSに注意しましょう—URLにはアクセスしない、ID・パスワードを入力しない！— (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20201126_2.html)

⑧ 在宅時の突然の“訪問勧誘、電話勧誘”

【訪問勧誘（訪問販売・訪問購入）】

- ・自宅に訪問してきた事業者に勧誘されたことをきっかけとするトラブルが多くみられます。
- ・不意に勧誘されるため、本当に必要なのかよく考える余裕もなく、比較検討の機会もないままに、巧みな勧誘によって不要な契約をしてしまうおそれがあります。
- ・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。勧誘を受けける気がなければドアを開けずにきっぱりと断りましょう。
- ・勧誘を受けた場合、その場で決めずに、家族やまわりの方に相談したり、同種商品を比較検討

したりして、慎重に判断しましょう。

- ・事業者から渡される書面をよく読み、記載内容に不備や誤りがないか確認しましょう。
- ・また、「不用品を買い取るという電話で不用品を準備していたら、不用品は買い取らず、貴金属などの貴重品を買い取られた」という“訪問買い取り”の相談も高齢者に多くみられます。
- ・売るつもりのないものを買い取ると言われたら、きっぱり断りましょう。

【電話勧誘】

- ・自宅への電話による勧誘をきっかけとするトラブルも多くみられます。突然の電話で勧誘され、相手の素性や目的もよくわからずに話を聞いてしまうと、断りきれなかったり、あいまいな返事を承諾ととらえられたりして、不要な契約をしてしまうおそれがあります。
- ・電話での説明だけでは、契約の内容などを正確に把握することが困難です。電話を受けたその場で契約するかどうか決めず、いったん切って、情報を集めて検討するようにしましょう。
- ・自宅の固定電話には、通話録音装置や迷惑電話対策機能の付いた電話機を使用しましょう。

【公表資料】

- ・家庭用蓄電池の勧誘トラブルにご注意！ - 事業者の突然の訪問を受けてもその場で契約はせずによく検討しましょう - (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210603_2.html)
- ・高齢者の自宅の売却トラブルに注意 - 自宅の売却契約はクーリング・オフできません！内容をよくわからないまま、安易に契約しないでください - (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210624_1.html)

⑨ “不安をあおる、同情や好意につけこむ勧誘”

- ・「このままだと家が壊れる」などと不安をあおったり、「契約を取れないとクビになる」、「コロナ禍で業績が苦しい」などと同情を引いたり、親切にしてもらったので契約を断るのは相手に悪いと思わせたりして、高額な商品を買わせようとしてくる事業者がいます。
- ・一時の感情に流されず、自分に本当に必要なものかどうか、冷静に判断しましょう。
- ・契約する気がなければきっぱり断りましょう。相手に悪いなど感じる必要はありません。

【公表資料】

- ・急増！海産物の電話勧誘販売・送り付けトラブルー「新型コロナウイルスの影響で収入が減って困っている」という電話に注意！ - (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220714_1.html)
- ・被災地域は特に注意！災害後の住宅修理トラブル (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220616_1.html)
- ・このままでは固定電話が使えなくなる！？それって光回線の“便乗”勧誘かもー固定電話のIP網移行に伴う利用者側での手続きは不要ですー (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220426_1.html)
- ・水回り修理「950円～」のはずが…数十万円の高額請求に！ー水回り修理、解錠、害虫駆除などの緊急対応で事業者とトラブルにならないためには？ - (https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211007_2.html)

⑩ 便利でも注意 “インターネット通販”

- ・近年、インターネットを利用する高齢者が増えています。「インターネットの通販サイトで買いましたが、商品が届かない」、「海外から高級ブランド品の偽物が届いた」、「返品返金を求めたいが、サイトと連絡が取れない」といったトラブルがみられます。
- ・インターネット通販では、クーリング・オフはできません。注文する前に、返品に関する表示を確認しましょう。また、所在地や連絡先などの事業者の情報、支払いの方法をしっかりと確認しましょう。
- ・ブランド品、メーカー品で価格が極端に安い場合など、購入したいと思っている商品が偽物や

コピー品などでないか、十分に注意しましょう。

- ・百貨店のロゴマークや名称が掲載された通販サイトでも偽サイトの可能性があります。販売業者の名称、住所、電話番号などよく確認しましょう。

【公表資料】

- ・百貨店の名称をかたる偽通販サイトにご注意ください！－「高島屋」などの大手百貨店がかたられています－
(https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20211125_2.html)

【困ったときは、最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう！】

* 消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

契約について不安に思ったり、トラブルにあったりした場合には、できるだけ早く最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

消費者トラブルはひとつではありません。自分は大丈夫と思いきまず、日頃からいろいろな消費者トラブルについて知っておきましょう。




また、消費生活センター等へは家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも相談することができます。被害の拡大を防ぐために、身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください。高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる家族など、まわりの方が日頃から本人の生活や言動、態度などの様子を見守り、変化にいち早く気付くことがとても重要です。不審な電話や訪問を受けた時の対応、どこに相談したらよいかなどについて、話し合っておきましょう。

【情報提供先】

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。

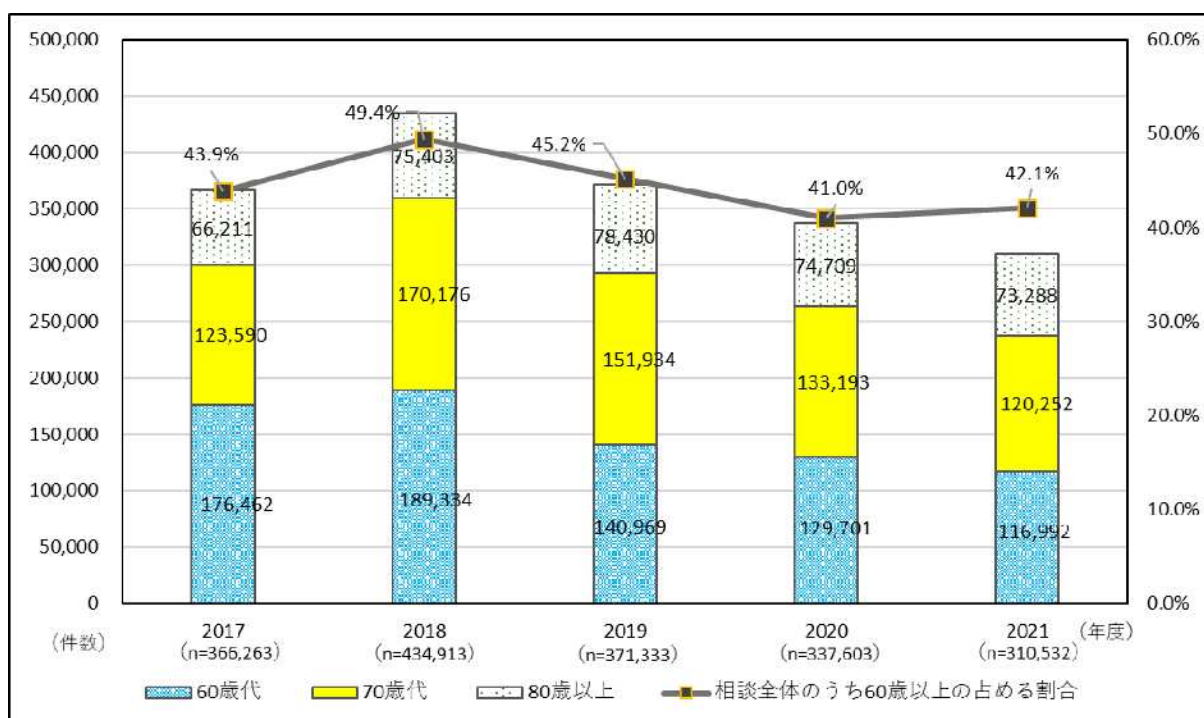
国民生活センター 公式LINEアカウント
LINE ID：@line_ncac
（友だち登録）で生活に役立つ情報をお届け！
チャットボットでよくあるトラブル&解決策を調べてみよう♪

【参 考】（以下、2021 年度における契約当事者が 60 歳以上である相談について分析）

・年度別の相談件数

2021 年度における、契約当事者が 60 歳以上である相談の件数は、60 歳代が 11 万 6,992 件、70 歳代が 12 万 252 件、80 歳以上が 7 万 3,288 件で、計 31 万 532 件となっています。また、相談全体のうち、60 歳以上の占める割合は 42.1%となっています（図 1）。

図 1 PIO-NET¹にみる 60 歳以上の相談件数および相談全体のうち 60 歳以上の割合の推移
（不明・無回答を除く）



・販売購入形態別の相談件数

契約当事者の年代別に、どのような販売購入形態による相談が多いかをみると、60 歳代および 70 歳代では通信販売が最も多く、次いで店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売の順で相談が寄せられました。80 歳以上の年代では、訪問販売が最も多いものの、通信販売の相談が訪問販売と同じくらい寄せられ、次いで店舗購入、電話勧誘販売の順となりました。年代が上がるにつれ、通信販売の割合は下がり、訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入の割合が上がる傾向にあります（図 2、図 3）。

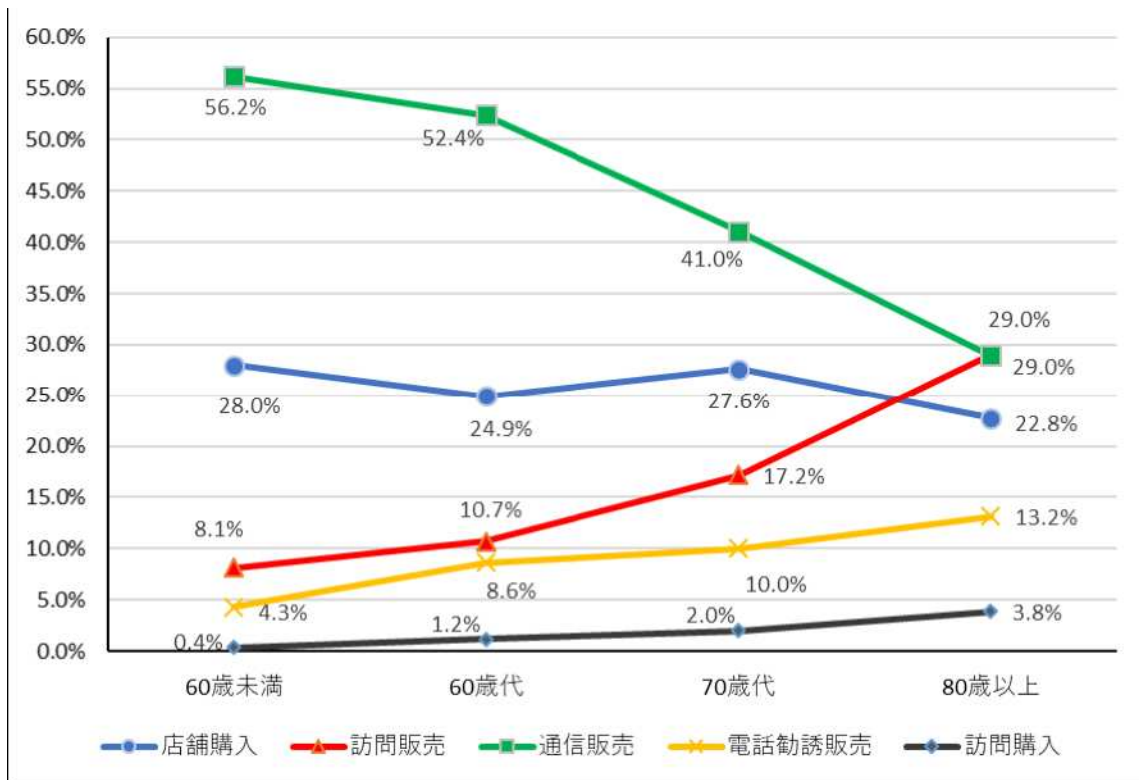
なお、60 歳未満についてみると、通信販売、店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売の順となっていますが、60 歳以上に比べ、通信販売やマルチ取引の割合が高くなっています。

¹ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2017~2021 年度受付、2022 年 7 月 31 日までの登録分。

図2 2021年度における年代別販売購入形態別件数と割合
(n=586,542 (不明・無回答を除く))

	相談件数			
	60歳未満	60歳代	70歳代	80歳以上
店舗購入	98,960 (28.0%)	22,455 (24.9%)	24,694 (27.6%)	12,211 (22.8%)
訪問販売	28,692 (8.1%)	9,642 (10.7%)	15,325 (17.2%)	15,573 (29.0%)
通信販売	198,550 (56.2%)	47,190 (52.4%)	36,669 (41.0%)	15,542 (29.0%)
マルチ取引	6,362 (1.8%)	717 (0.8%)	639 (0.7%)	371 (0.7%)
電話勧誘販売	15,282 (4.3%)	7,790 (8.6%)	8,923 (10.0%)	7,057 (13.2%)
ネガティブ・オプション	1,699 (0.5%)	553 (0.6%)	497 (0.6%)	341 (0.6%)
訪問購入	1,307 (0.4%)	1,061 (1.2%)	1,792 (2.0%)	2,054 (3.8%)
その他無店舗	2,640 (0.7%)	663 (0.7%)	796 (0.9%)	495 (0.9%)

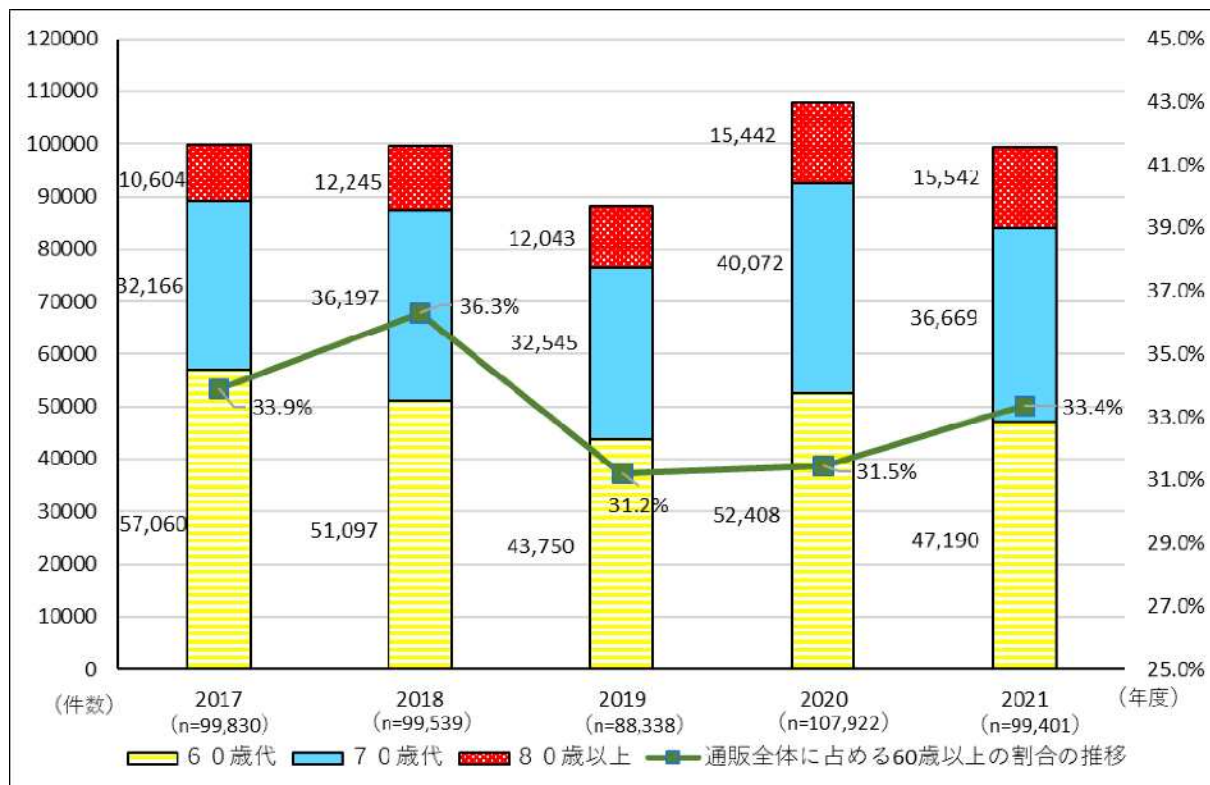
図3 2021年度における、年代別にみた通信販売、店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入の割合



・「通信販売」の年代別相談件数

「通信販売」に関する相談は、2021年度は約10万件となっています。そのうち、80歳以上の年代では、2021年度に相談件数が最も多くなっています。(図4)

図4 2017年度～2021年度における、60歳以上の契約当事者の「通信販売」の年度別相談件数(n=495,030)および通信販売全体に占める60歳以上の割合の推移(不明・無回答を除く)



・商品・役務別の相談件数

年代別に、どのような商品やサービスの相談が多いかをみると、60歳以上のすべての年代で、架空請求に関する相談や不審なメール・SMSに関する相談等を含む「商品一般」の相談件数が最も多く、屋根工事等を含む「工事・建築」や「修理サービス」に関する相談等も多く寄せられています。また、「インターネット接続回線」や「携帯電話サービス」といった情報通信関連の相談や、定期購入の相談等を含む「他の健康食品」も多くなっています(図5-1、5-2)。

図5-1 2021年度における60歳以上の契約当事者年代別商品・役務別上位件数

(n=310,532)

60歳代		70歳代		80歳以上	
商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数
1 商品一般	12,085	1 商品一般	14,524	1 商品一般	7,172
2 工事・建築	4,574	2 工事・建築	5,646	2 工事・建築	4,741
3 インターネット接続回線	3,592	3 携帯電話サービス	4,196	3 他の健康食品	2,924
4 アダルト情報	3,186	4 役務その他サービス	3,974	4 役務その他サービス	2,307
5 不動産貸借	2,968	5 インターネット接続回線	3,707	5 修理サービス	2,225
6 携帯電話サービス	2,957	6 修理サービス	2,874	6 新聞	2,194
7 役務その他サービス	2,943	7 他の健康食品	2,644	7 携帯電話サービス	1,985
8 基礎化粧品	2,901	8 電気	2,512	8 インターネット接続回線	1,808
9 フリーローン・サラ金	2,671	9 アダルト情報	2,446	9 電気	1,728
10 頭髪用化粧品	2,593	10 フリーローン・サラ金	2,255	10 固定電話サービス	1,500
11 他の健康食品	2,532	11 不動産貸借	2,191	11 健康食品（全般）	1,161
12 修理サービス	2,180	12 基礎化粧品	2,189	12 不動産貸借	1,052
13 他の化粧品	2,154	13 頭髪用化粧品	1,742	13 基礎化粧品	907
14 社会保険	2,057	14 固定電話サービス	1,528	14 相談その他（全般）	892
15 電気	1,798	15 金融関連サービスその他	1,527	15 ふとん類	828
16 四輪自動車	1,496	16 新聞	1,469	16 フリーローン・サラ金	751
17 異性交際関連サービス	1,331	17 他の化粧品	1,421	17 金融関連サービスその他	745
18 金融関連サービスその他	1,216	18 相談その他（全般）	1,373	18 申請代行サービス	731
19 相談その他（全般）	1,046	19 携帯電話	1,293	19 魚介類（全般）	696
20 携帯電話	1,017	20 四輪自動車	1,146	20 普通生命保険	639

図5-2 2021年度における60歳未満、60歳以上の契約当事者の商品・役務別上位件数

(n=736,738)

60歳未満		60歳以上	
商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数
1 商品一般	29,507	1 商品一般	33,781
2 不動産貸借	26,369	2 工事・建築	14,961
3 他の健康食品	11,251	3 役務その他サービス	9,224
4 フリーローン・サラ金	10,306	4 携帯電話サービス	9,138
5 他の内職・副業	9,332	5 インターネット接続回線	9,107
6 インターネット接続回線	9,289	6 他の健康食品	8,100
7 工事・建築	8,904	7 修理サービス	7,279
8 異性交際関連サービス	8,363	8 不動産貸借	6,211
9 携帯電話サービス	8,213	9 電気	6,038
10 四輪自動車	8,148	10 基礎化粧品	5,997
11 基礎化粧品	7,562	11 アダルト情報	5,988
12 他の化粧品	7,346	12 フリーローン・サラ金	5,677
13 役務その他サービス	7,277	13 頭髪用化粧品	4,868
14 修理サービス	6,873	14 新聞	4,422
15 電気	6,584	15 他の化粧品	3,932
16 エステティックサービス	6,523	16 固定電話サービス	3,744
17 アダルト情報	6,451	17 金融関連サービスその他	3,488
18 インターネットゲーム	6,317	18 相談その他（全般）	3,311
19 頭髪用化粧品	5,052	19 社会保険	3,233
20 紳士・婦人用バッグ	4,383	20 携帯電話	2,930

※図5-2の 部分は、10選①～⑩のいずれかに該当する項目（重複あり）であることを示す。

・契約購入金額、支払い方法別の特徴

契約購入金額の平均額をみると、60歳代では約69万円、70歳代では約70万円、80歳以上では約87万円と、年代が上がるにつれて高額になっています。支払い方法についてみると、信用供与「無」（現金、プリペイドカード、信用供与を受けない分割払いなど）が、支払い手段がわかっている相談のうち、60歳代では約64%を占め、70歳代では約70%に増加し、80歳以上では約80%となっています。

・相談者と契約当事者が同じかどうか

消費生活センター等の相談窓口で相談した人が契約当事者と別の人（家族等）である相談の割合は、60歳代では約9%、70歳代では約14%、80歳以上になると37%（無回答を除く）となっています。契約当事者の年代が上がるほど、契約当事者とは別の人が相談するケースが多くなっています。