

高齢者の消費者被害に関するヒアリング調査報告書

「アンケート」訪問回収による聞き取り調査内容

平成15年3月

大 阪 府
[調査実施機関] 大阪府生活協同組合連合会

(1) はじめに

この調査報告書は、今回取り組んだ「高齢者を対象とした消費生活上の契約等に関する調査」にあたって、「調査票」回収訪問の際に、サンプラーとなった高齢者から直接ヒアリングした内容を、調査員が分類し、整理したものです。

(2) ヒアリング調査結果概要

この「ヒアリング調査結果」は、直接聞き取りができたサンプラー分についてのみですが、直接の実害がなかった事例も含めて、さまざまな形で、かなり広範囲にわたって、悪質商法が広がって来ていると言えます。

少なくないサンプラーの方から、60歳以上を「高齢者」と呼ぶことに「違和感」があると指摘される一方、他方では、加齢に伴う判断能力の衰えとともに、一人住まいの寂しさなどから優しく声を掛けられてしまうと、つい「うまい勧誘話」に乗せられてしまうと言う現実があります。

また、体調が優れない時や、ちょうど欲しいと思っていた商品をタイミングよく売り込まれた時など、慎重にと心がけているつもりでも、僅かな隙間から警戒心を解かれ、被害に遭われるケースも少なくありません。その背景には、サンプラー全体の約3分の2を占める高齢者だけの世帯（独り暮らしを含む）に対して、身近な情報提供や、気軽に相談できる相手や施設の不足していることがあげられます。

勧誘の手口も、電話での売り込み、自宅への訪問や上がり込み、催し会場への誘い込みなどさまざまです。公的機関になりすましたり、口実を設けて自宅に上がり込もうとしたり、「今が買い時」とか「次はお宅の番」など、点検や補修交換、無料サービスを装いながら、言葉巧みに騙すなど、一段と巧妙な手口になってきているようです。しかも、断れば却って威圧的な態度をとるなど、身の危険を感じる場合もあるようです。

ヒアリング調査の中で、全体に共通して出された意見をまとめると、

- 1) 最近の傾向として、あらゆる事柄が若い人向けに設計されており、もっと高齢者にも配慮してほしい。横文字や短縮語が氾濫し、意味が分からない上に文字が小さく読みにくい。耳から入る情報も含めて、高齢者にとって分かりやすく、よく理解できる身近な情報を提供してほしい。

2) 万が一、困った時に、消費生活センターなど公的な相談機関など、高齢者が身近に気安く相談できる場所や施設について、連絡先や所在地などの情報がほしい。

の2点が上げられます。

ひと度苦い経験をする、電話勧誘や訪問販売に対して細心の注意を払い、防御されていますが、なかには、周りからは被害にあっていると思っけていても、本人が自覚せず、信じたまま商品を使っているケースも少なくないようです。

(3) 被害実態の事例

被害実態（または悪質商法）について、商品群ごとに60件の事例をまとめました。

電気製品

掃除機

事例(1) 掃除機の訪問販売が来て、「ちょっと重たいけど抜群」という振れ込みで、熱心な売り込みについで買ってしまった（金額は60万円）。確かに性能は良かったが、重すぎて今では使用していない。

事例(2) 「蒸気による掃除機が欲しい」と思っていたら、ちょうど売り込みに来たので、主人に内緒で購入（金額は30万）した。簡単に使えそうだったが、思ったより使いにくかったので、今は使用していない。

事例(3) 掃除機を28万円で購入した。主人に注意されて返却したが、また送り返してきたので諦めた。性能は良くない。

事例(4) カーペット布団の掃除を「無料で」と言われ、アトピーを持っているので、37万円のドイツ製掃除機を購入。使いこなせないで「アフターを」と思い、電話したが通じない。パッケージは特殊なもので、引継ぎ業者はあるが、高価なため使用していない。

事例(5) カーペット布団を無料で掃除に来て、「掃除機40万円」と言われたが、ちょうど電化製品の招待に行ったとき、同じ掃除機が5万円だったので「支払えない」

と言って断った。

ジェットクリーナー

事例(6) ジェットクリーナーを訪問販売でかなりしつこく勧誘され、購入した。宣伝ほど汚れは落ちなかった。

事例(7) 「絨毯をきれいに出来る」として、35万円で購入したが、重くてほとんど役に立っていない。

電子レンジ

事例(8) 「ご飯が炊ける世界で初めての電子レンジ」との宣伝で、熱心に購入を勧められた。メーカーの説明どおりに使用したが、蓋が飛んだ。しかし、メーカーの対応が悪く、電話だけで1度も顔を見せず、商品だけ届けさせた。

ミシン

事例(9) 色々な機能が付いて、大変便利で簡単そうなミシンを、「今週中なら普段より5万円安い」と言われ、30万円で購入したが、使いこなせず、直線縫いで袋などを縫っているだけ。言葉巧みに騙された。

住宅補修・点検商法

屋根

事例(10) 業者が勝手に上がりこみ、「屋根の無料点検」と称して点検を行う。その後、「今、改修しておかないと、家屋の痛みが早くなる」ということで、工事をする。高額な金額を請求されたが、「そんなものか」と思い、支払う。

床下

事例(11) 耐震性の点検を1千円～2千円で、若い女性が訪問に来た。3日～4日して男性が床下などを点検した。「早く改修したほうが良い」ということで見積もりしてもらった。150万円で工事を始めたが、次々と工事が拡がり、300万円となった。

換気扇

事例(12) 床下の換気扇を設置した。現金一括払いで60万円払った。一応正常に動いているので不満はないが、近所の方が信頼できる業者に頼んだところ、20万円で済んだそうで、「高くついてしまった」と腹立たしい。

事例(13) 床下の湿気のチェックに来て、換気扇を設置し、石灰を撒いて帰った。その後、頻繁に「点検だ」と称して見にくる。また、同じ会社の違う営業所から営業マンが電話してくるようになった。

事例(14) 「床下の換気が必要」と言われ、床下換気扇を13万円で取り付けた。

シロアリ駆除

事例(15) 隣家と一緒にシロアリ駆除をし、床下に換気扇までつける。1年後点検に来て薬を撒き、4～5万円取られる。その時、薬が非常にきつい匂いがし、部屋で寝てい

た息子さんがそれ以降、喘息の発作が起きるようになった（隣家の方と消費者センターへ相談。1年後の点検で取られたお金を取り返す手続きをしてくれた）。

事例(16) 「両隣の家がシロアリ駆除をしたので、お宅もやって欲しい」といわれた（13万円）。しかし、知り合いの工務店の方に聞いたら、「シロアリ駆除しなくてもいい」と言われた。

事例(17) 「床下の湿気を取る外国の砂がある」ということでシロアリ駆除と一緒に行った。しかし、砂の効果がほとんどなかった。

外壁

事例(18) 初めての業者に外壁を頼んだが、1年程ではがれ、業者に修理を頼もうと電話を入れたが、倒産していた。

下水

事例(19) ご主人が留守番をしている時、「下水の掃除をしないといけない」と言われ、4万円支払った。2年後、そのリストに基づいてまた来て、「そろそろ掃除が必要」と言われたが、「気をつけて清掃しているので」と断った。その後、下水を見ると、夜にヘドロを投げ込まれていた。証拠を横に取り出し、警察に届けたが、業者の名前を覚えてなかったため、被害を受理されなかった。そこで、自治会で回覧を回したとたん、業者が来なくなった。

事例(20) 近所の方に「下水清掃代金7万円支払った」と聞いた。確かに業者が回っている。

水回り・排水口

事例(21) (ご主人が対応)「水道局から来た」ということで、台所の流しのゴミを砕くというもの(ディスポーサー)を排水口に取り付ける。契約直前に奥様が解約された。水道局に確認の電話を入れたところ、「そういった訪問販売はいっさいしていないので、気をつけて下さい」と言われた。

事例(22) 水回りを以前は「無料で掃除する」と言っていたが、「無料」だと怪しまれるので、「2千円で」と家に入り込み、色々商品を勧める手口に変えて来た。

事例(23) つい先日、玄関の落ち葉を掃除していたら、50歳代と25、6の男性2人がやってきて、玄関のマンホールの蓋を開けて「××下請けのものです。こんなにヘドロがたまっています。掃除しないとダメですよ。ついでに台所も点検しておきましょう」といって、ズカズカ上がり込み、台所も点検する。「20,000円で掃除します」という。「結構です」というと「では8,000円

ではどうですか」と言ってきたので、「お金のかかることは結構です」と断った。あれこれ散々粘っていたが、「結構です」を言い続けると、諦めて帰っていった。

ガス

事例(24) 「大阪ガスの者だ。メーターを取り替える。このあたり全部やっている。次はお宅の番だ」としつこかったが、断った。後で、大阪ガスに電話してみると、「メーターを取り替えることはない」とのことだった。

風呂

事例(25) 「ご近所みんな点検にまわっていますよ。各家の表を見せ、「風呂みんな交換」と言われ契約した。他の家に聞いてみると「回ってきたが、断った」とのこと。消費者センターに連絡し、クーリング・オフの方法を聞いて難を逃れた。

身の回り品

布団

事例(26) 「サポーターが貰えるから」と言っ、会場まで行った。初めは安いものからだんだん高価な商品を勧められ、「帰ろう」と思ったら、「そのうち良い商品が出るから」と2、3時間怖くて帰れないうちに、60万円の羽毛布団を買わされた。

事例(27) 催眠商法で12万円の布団を買った。「布団の中にセラミック磁気が入っていて、とても暖かく、いろいろな病気に効く」と言われ、いつもなら被害にあわないが、ちょうど体調を崩していたので、巧みな言葉に魔がさしたのと、もとの値段が38万円を「買えない。お金がない」と言ったら、12万円にまけてくれたので買ってしま

った。今では「被害に遭った」と思っている。

事例(28) 「倒産したので、商品を激安で販売」という広告が入り、近所の方が出かけられる。結局は、布団を販売することが目的だったようだ。

事例(29) 以前、ある布団店から2度にわたって布団を購入したことがあるが、そのときのセールスマンがやってきて、「カードの登録(どのようなカードだったのかは不明)の書き換えをします」といって、家族の名前・生年月日などの情報を聞いて帰った。あとで布団店に電話してみると「あー、その人ならとっくの昔にやめた人です」ということだった。その後これといっ

た実害は出ていないが、気持ちが悪い。

羊毛敷きパット

事例(30) ご主人が契約した(今から思うと被害)。22年前、羊毛敷きパットの被害にあわれる。引越して間もないころ、「(近所に という電器店があったのでそこからの訪問だと思ったが、後で無関係であることが分かる)から「羊毛敷きパット4枚で40万円」と言われ、断ると、「羊毛敷きパット2枚、掛け2枚で30万にまけておく」と言われ購入した。3年ローンで返済し、今も使用している。

ハンカチ

事例(31) 「難民救済」と言って、「薄いガーゼのハンカチ3枚を1,000円で」と言われ、「アフリカのどこへどのようなルートで支援しているのか」聞いたら答えられなかった。「あなた方の生活費にするのでしよう!」と追い返した。

クリーニング

事例(32) 28,000円で購入したベストをクリーニングに出す。戻ってきたら、皮部分の色合いが悪くなり、品質も明らかに落ちているので、直接クリーニング店に出向き、「同じベストを弁償して欲しい」と訴えたが、「クリーニングに出す前に表示を確認してない」と指摘され、結局3,000円しか返金してもらえなかった。

浄水器

事例(33) 新築マンション入居1年後、「浄水器の交換」と称して業者が入室。浄水器取替え後29万円請求される。高額だったがローンを組むより安いので現金で支払う。当時、隣近所も数名の方が取り替えられ、

てっきり管理組合からの紹介だと思っていた。後々、テレビの通販で全く同じ物を5万円で売っており、悔しい思いをした。

事例(34) お茶の葉を使って、水を変色。10万円で浄水器を取り付け、半年に1回カートリッジ取替え1回6,000円、年1回なら1万円。

事例(35) 水道局のような服装で「水の点検です」と言って、浄水器などを勧める。以前は下手に出ていたが、現在は威圧的に手口を変えている。

たんす

事例(36) たんすの底がベニヤ板だったため、底が抜けた。

電話機器等

事例(37) NTTの職員らしき人が、「電話債権を提示して下さい」と言われ、探している間に部屋へ上がりこみ、書類の契約準備をしているのにびっくりして、息子さんに連絡をいれ、被害は免れたが、帰るとき態度が変わり、大変怖い思いをした。

事例(38) 奥様が留守のとき、息子さんが2ヶ月無料のモニター(電話機に取り付ける機器)を受けた。1ヶ月たったので返品連絡したが、なかなか通じず、通じても手続き前の5分間で電話が切れる。

事例(39) 電話を「ダイヤル式からプッシュフォンに替えようかな」と思っていたときに、「NTTのものですが、ダイヤル式からプッシュフォンに替えませんか」とやってきた。ちょうどタイミングが良かったので、疑いもなくその場で契約してしまった。20万円とられた。普通なら5万円以内で済むはずなのに大損害。NTT職員ではなかった様だ。

学習教材

学習百科辞書

事例(40) 「子供のため」と思い契約したが、あまりに高価なことと、「子供はそんなに

利用しない」と主人に怒られました。すぐにクーリング・オフ制度を利用して返却し契約を解除しました。

食品

ダイエット食品

事例(41) 10年程前にダイエット食品にひっかかる。新聞の広告に「3週間の無料体験」が載っており、利用する。効果があったので、月1万円程度ということで、計40万円で契約する。電話した際、丁度出かける後でよく考えクーリング・オフの手続きをとる。割と良心的で、手付金を含め支払

った金額全額が戻ってくる。

事例(42) 健康食品（やせる薬）を訪問販売で購入。やせる目的ではなく、下腹部の厚みを無くすため。約1年分を購入し、3ヶ月程度で少し効果が現れたが、その後近所の方も購入され、購入金額が異なり損をした。販売元に言ったところ、差額を返金してもらおう。

金融・投資

生命保険

事例(43) 女性2人セールスマンがやってきて、強引に契約させられた。第1回分払い込み分月額15,000円支払った。月々この金額は負担が大きすぎると思い、解約できないか電話したら、「葉書に所定の項目を書いて出せば、解約に応じる」とのことだったので、その通りすると解約でき、払い込み金額も返してくれた。

の後、上司と名乗る男が出てきて、次々に取引をさせられる。結局2,000万円を損した。1週間ほどの出来事で怖くなり、弁護士に頼んでやっと終わらせたが、当然損した金は返ってこない。

証券

事例(45) 長年来お付き合いしていた人なので、信頼して証券を購入したが、利率が下がり損をした。

先物取引

事例(44) 大学の先生が教え子から頼まれ、1回分と言う約束で、先物取引をする。そ

事例(46) 証券でずいぶん損をした。ご自分の息子さん位の年頃の方に勧められると、つい同情して購入してしまった。

不動産

不動産売却

事例(47) 建替える前の家を売却することになり、相手方が内金として不動産業者に渡したお金を、不動産業者が持ち逃げ。未

だご本人宅にはお金が届いていなかったの
で、そのまま売らずに済ませる（被害が大きかったのは相手方）。

連帯保証人

老人ホーム

事例(48) 妻の母が老人ホームに入居するのに、「連帯保証人だとホームにいろいろなことが言える」と言われ、連帯保証人になったが、連帯保証人とは「物が言えるの

ではなく、債権者の指示に従わねばならず、取り消し請求も、半年以内に行わなければならない」。身元引受人に変更するのに大変な思いをした。

各種商法

点検商法

事例(49) 最近、「点検だ」と言って、家に入り込む被害が多発。自治会で回覧している。

事例(50) つい先日、若い男がいきなり入ってきて、床下を点検したり、「台所も点検せんとあかん」と言って、ズカズカ上がりこんできた。「何もいりません」と言ったら、ようやく帰っていったが、大変怖い目にあった。

訪問販売

事例(51) 被害にあったことはないが、「相手も巧みになってきた」と感じる。先日もし若いセールスマンが尋ねてきて、会話中に突然「電話を貸して欲しい」と言われ、「この時代に、セールスマンが携帯を所持していないのはおかしい」と思い断る。すると、忘れていたかのように携帯を取り出した。何とかして家に上がり込みたいようなので危険を感じた。また、1人で家にいる時、絶対に1人でいるということを感じさせないように、その場の雰囲気を作っている。例えば、「お父さん、今、手離せないから、ガスの火とめといて」「洗濯物入れといて」などと演技している。

事例(52) 『こんにちは』という声に、玄関に出てみると、門扉も開け、玄関も開けて入ってきている。新聞の勧誘だった。気持

ち悪かったので、怒って追いかえた。それから、玄関の鍵をかけるようにしている。

事例(53) 2日に1回は訪問販売が来る。訪問勧誘には絶対断る姿勢で対応する。少しでも内容を聞く態度は見せないようにしている。仮に心が動くようなものであれば(自分に購入の意志があれば)、「1日考えます」と答え、即答はしない。特に、電話での勧誘に関しては信頼してない。断り方もやんわりとした口調に気をつけている。しかし、しつこい業者には毅然とした対応をする。帰り際に業者が捨て台詞(「今に家が倒れまっせ! 雨漏りしまっせ!」など)を言い、気分が悪いし、怖い気がする。

催眠商法

事例(54) 姑が催眠商法にはまり、せつせと会場に通い、営業マンにお弁当まで運ぶようになる。お嫁さんたちにも是非買うよう勧めるため、心配した息子たちが本人を説得するが、「私は騙されてもいい」と、結局何十万円もの買い物をする。本人は満足していた。

事例(55) 誘われて流れて契約したが、家に帰って考えたら変なので、折り返し家の人と一緒に解約に行ったが、大変怖かった。このような時、「各家庭に消費者センターの連絡先が入ったシールなどがあれば」と

思った。

事例(56) 待ち時間が少しあったので、会場へ誘われるまま行った。もう少しで「催眠商法」にかかるところだった。2人だったので帰れたが、1人だったらと思うと大変怖い。

電話勧誘

事例(57) 今年ご主人を亡くされ、現在義母・ご長男と同居している。商売をしているので訪問、電話の勧誘が非常に多い。特に、最近では葬儀屋から電話勧誘が頻繁にかかってくる。

事例(58) 「おめでとうございます。抽選であなたに が当たりました。お届けに上がります。この商品の説明をしたいと思いますので、部屋を貸して下さい」という電話が、突然にかかってきた。「送って下さい」というと、「ぜひ説明したいのでお伺

いします」とのことだった。心当たりもないし、何の事なのか良くわからなかったので、強く断わり続けた。

通信販売

事例(59) TVショッピングなどで紹介されている商品を購入している。必要以上の過大な宣伝文句について惑わされ、購入したが、使ってみてほとんどダメなものが多い(すぐ壊れる、宣伝ほどよくない等、10個中8個はダメでした)。

事例(60) 通販の商品は品質的に信頼がおけない。例えば、布団圧縮袋なんか長いこと置いておくと、いつのまにか空気が入ってしまう。強力な接着剤として宣伝しているが、そんなに強力でもない、などなど。と言いながら、テレビで宣伝してるのを見ると、「あーいいなー」と思って、ついつい買ってしまう。