

総務省 第10回 ICT サービス安心・安全研究会（2016年12月19日提出）

スマートフォンやタブレット端末の普及で急増する高齢者ネットトラブル

官民連携して電話だけで電話の契約ができることの周知徹底をお願いします！

老テク研究会事務局 横浜市都筑区佐江戸加賀原地区消費生活推進委員会代表 近藤則子

電話で電話契約ができることを知らないのは高齢者だけではない。

70代以上も40才以下も約7割が知らない

電話代が安くなるので乗り換えませんか？という勧誘電話を受けたことのある人は51%。電話だけで、（書面不要で）契約ができることを知らずに、「安くなる」といわれてよくわからないまま、承諾の返事をして、家族に反対され、解約をめぐってトラブルになる。「正式には後日、電話会社から書面が郵送されてから手続きするもので、電話だけで契約は完了できないはず」と誤解している消費者は世代を問わず多い。自宅の固定電話だけではなく、携帯電話にもかかってくる勧誘電話は「NTTの関連会社」などと名乗る場合が多く、高齢者ほど信用してしまう。（佐江戸・加賀原地区7自治会、他地区代表他 回答者204名 男女はほぼ同数。95%が家族と同居、40%が40代以下、50代22%、60代30%、70代以上18%。95%が家族と同居、66%がスマートフォンを利用）

高齢者が電話やネットを利用して困っている詐欺被害や消費者トラブルが急増

「オレオレ詐欺」174億円。「アダルトサイト不正請求詐欺」被害額は175億円 **合計 349億円！！**
警察に届けていない被害も多い。消費者相談でも上位にアダルト情報サイト、デジタルコンテンツ（全般）、光ファイバーなど ICT 関連相談が並ぶ。

図表3-1-11 高齢者に関する相談が多い商品・サービス（上位5商品）

	2011年度	件数	2013年度	件数	2015年度	件数
1	ファンド型投資商品	9,431	健康食品（全般）	20,670	商品一般	16,844
2	フリーローン・サラ金	8,664	商品一般	17,887	アダルト情報サイト	12,679
3	商品一般	6,880	他の健康食品	12,076	デジタルコンテンツ（全般）	11,407
4	公社債	6,075	ファンド型投資商品	11,416	光ファイバー	8,299
5	アダルト情報サイト	5,883	アダルト情報サイト	8,653	フリーローン・サラ金	5,670

（備考）PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2016年4月10日までの登録分）。

図表 出典 横浜市ホームページ

高齢者のネット通販トラブルも急増

2010年度と比べると2014年度は60歳代は約13倍、70歳以上は約23倍（消費者白書）

情報弱者を苦しめるネット詐欺を撲滅できる情報通信技術や政策を！

高齢者の電話やネットのトラブル急増中！

困ったときは消費者センターへ相談しましょう！



期 日 2017年1月24日 午後2時～2時半
 参加費 無料 定員 40名
 会 場 シンフォニックヒルズコアセンター（横浜市都筑区加賀原1-24）
 講 師 シニア情報生活アドバイザー 三好みどり（NPOブロードバンドスクール協会）

こんなトラブルが増えています。

電話代が安くなるので電話会社を変更しませんか？というインターネット接続勧誘電話

「電話代が安くなるので〇〇社に変えませんか？」と聞かれて「はい、お願いします。」と答えると契約は完了します。家族に叱られ解約しようとしたら違約金や工事代金を請求されたという相談が増えています。電話は電話だけで契約できてしまいますので要注意！

アダルトサイト不正（架空）請求トラブル

ネット広告で美女に誘われ無料動画をみたら、「10万円を払うように」という脅迫じみた請求メールが届いてびっくり。架空の不正請求ですのでメールも電話も無視しましょう。

ネット通販トラブル

ネット通販でサブリの無料サンプルを注文したのに、定期購入になって請求書が届いた。操作がよくわからず、同じ商品を複数注文して返品したい。写真と違う商品が届いた。

困った時は横浜市消費者総合センターに電話で相談しましょう。対面相談もできます。

相談専用電話番号 045-845-6666

皆さまにご協力いただいた佐江戸加賀原地区消費生活推進委員会の電話契約トラブルなどのアンケート調査の結果をふまえ、いろいろなトラブルの事例や災害時に役立つ電話の使い方をご紹介します。講師の三好みどりさんはシニアのパソコン教室講師歴20年。東京や仙台、福岡など各地のスマートフォンやタブレット講座も大人気。本アンケートの集計や分析にも協力していただきました。



****総務省 ICT 安心・安全研究会にご参加の皆さまへ****
 参加のお申込み・お問合せは近藤まで kondo-noriko●nifty.com