

横浜市は(株)NTT ドコモ、KDDI (株)、ソフトバンク(株)と協力して「高齢者の消費者被害防止」に取り組みます！

横浜市は株式会社 NTT ドコモ、KDDI 株式会社、ソフトバンク株式会社（以下、「通信事業者」という。）と協力して、横浜市消費生活総合センターの連絡先が記載された「お助けカード（スマホ版）」を配布し、高齢者の消費者被害未然防止に取り組みます。

経緯

近年、横浜市消費生活総合センターに寄せられる相談のうち、80 歳代を除くすべての世代でアダルトサイトや出会い系サイトなどの不当請求等（デジタルコンテンツ）に関する相談が第 1 位を占めています。特に、スマートフォンなどの操作中、意図せずにアダルトサイトに接続されてしまい、登録料金の請求画面が表示され、「消しても消しても同じ画面が現れてしまう。」といった、ワンクリック請求に関する相談は、後を絶ちません。また、このような状況に陥ってしまった場合、スマートフォンの利用に慣れていない高齢者の中には、冷静な判断ができず、身に覚えがないにも関わらず、不安感や戸惑いから事業者に連絡をし、請求代金を払ってしまった、という事例も寄せられています。

このような状況を少しでも改善することを目指し、この度、スマートフォンの販売を行う通信事業者のご理解とご協力を得て、「高齢者の消費者被害防止」に取り組む運びとなりました。

実施時期

平成 29 年 9 月中旬から順次配布開始 <配布予定枚数：70,000 枚（年間）>

取組内容

通信事業者の市内店舗において、『スマートフォンを新規購入した、市内在住の 65 歳以上の方』に対し、「お助けカード（スマホ版）」を配布していただきます。



■ スマートフォンなどの画面に請求画面が表示された時は…

突然、支払要求の画面が表示されてもお金を支払ったり、画面に表示されている連絡先に連絡したりはしないでください。請求画面の削除方法は、横浜市消費生活総合センターホームページ (<https://www.yokohama-consumer.or.jp/>) の「よくご相談いただくケース」でご確認いただけます。

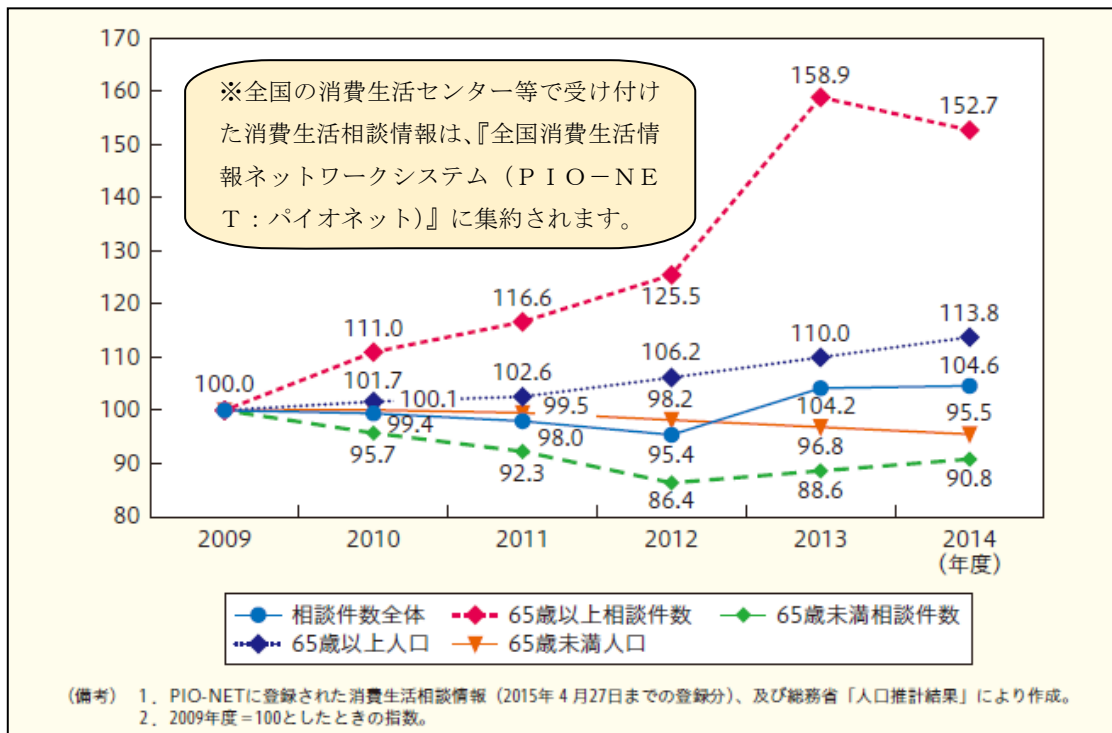
お問合せ先

経済局消費経済課長 山口 敏子 Tel 045-671-2573

裏面あり

<全国の高齢者の消費者被害について>

- 全国的に、様々な消費者取引において、多数の高齢者が消費者被害に遭われ、消費者センター等に多くの消費生活相談が寄せられています。
- 平成 21 年度（2009 年）から平成 26 年度（2014 年）の全国の 65 歳以上の人口の伸びが 113.8 と 13.8% 増だったのに比べ、65 歳以上の方を契約当事者とする消費生活相談件数は、平成 21 年度（2009 年）を 100 とすると、平成 26 年度（2014 年）は 152.7 と 52.7% 増加しており、増加のペースが顕著です。



(図は「平成 27 年版消費者白書_消費者庁」より抜粋)

<横浜市消費生活総合センターにおける 60 歳以上の相談件数の推移>

- 横浜市消費生活総合センターで受け付ける消費生活相談の件数は、ここ数年、年間 2 万 3 千件前後の高水準で推移しています。その中でも、平成 24 年度以降は、60 歳以上の方を契約当事者とする相談が、全体の約 3 割を占めています。
- また、60 歳以上の方を契約当事者とする相談が、平成 21 年度は 5,431 件だったのに対し、平成 28 年度は、8,003 件と 47.4% 増加しており、増加のペースが顕著となっています。

