

9 高齢者の相談

契約当事者が60歳以上の高齢者の相談件数は、32,886件寄せられた。前年度(29,894件)から10.0%増加し、過去最高となった。また、高齢者の相談が全相談に占める割合は25.7%と、相談全体の4分の1を超えた。(図-10)

商品・役務別にみると、最も相談が多かったのは「放送・コンテンツ等」(2,081件)であり、そのうち有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求の相談を主な内容とする「デジタルコンテンツ」が6割以上を占める。また、ケーブルテレビの契約など「有線テレビ放送」、地上デジタル放送や衛星放送の契約や受信料など「テレビ放送サービス」を合わせて、「放送・コンテンツ等」の3分の1を占める。第2位は「融資サービス」(2,038件)で、このうち9割が多重債務相談等の「フリーローン・サラ金」の相談であるが、前年度に比べて7.8%の減少であった。第3位は「預貯金・証券等」(1,953件)であり、前年度と比べて14.6%の増加である。なかでも株に関する相談が6割を占め、前年度より2倍近くの件数となっている。また、「公社債」に関する相談の増加も目立つ。

その他、前年度より増加が目立つ相談としては、「レンタル・リース・貸借」の「賃貸アパート」(355件; 48.1%増)、「書籍・印刷物」の「新聞」(102件; 21.1%増)、増改築・屋根・塗装工事などの「工事・建築・加工」(96件; 6.7%増)、「役務その他」の「弁護士」(48件; 88.9%増)や「廃品回収サービス」(43件; 87.8%増)などがあげられる。一方、相談の減少が目立つものは、前述の多重債務相談など「フリーローン・サラ金」(156件; 7.8%減)や、主に架空・不当請求の相談が多い「商品一般」(162件; 15.1%減)などがある。(表-41)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が56.1%と、前年度に引き続き「男性」を上回っている。年代別では、「60歳代」が44.6%、「70歳代」が36.8%、「80歳以上」が18.6%を占め、前年度と比べると特に「80歳以上」の増加(2割増)が著しい。職業別では、「無職」(53.5%)と「家事従事者」(25.6%)で約8割を占める。平均契約金額は266万6千円、また平均既払金額は176万9千円と、非常に高額となっている。

相談内容としては、「解約」などのほか、「家庭訪販」「電話勧誘」のキーワードが上位に上がっており、在宅する機会の多い高齢者がトラブルにあっていることがわかる。また「説明不足」「強引」「虚偽説明」等、販売方法に問題のあるキーワードが目立つ。(表-42)

図-10 高齢者の相談件数推移

単位：件

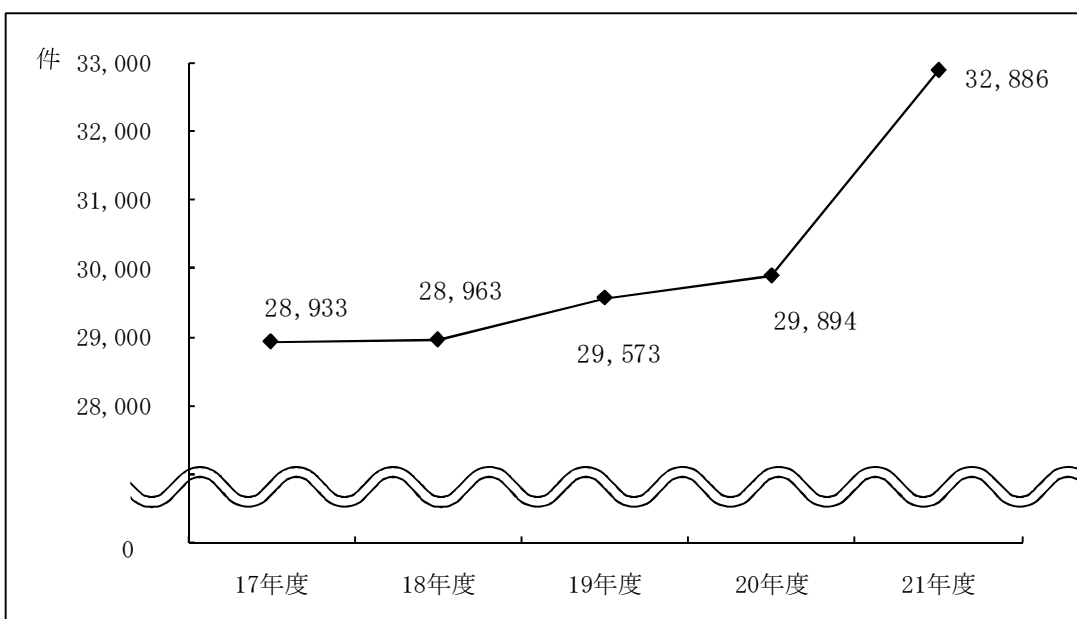


表-41 高齢者関連商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	21年度	20年度
1 放送・コンテンツ等	2,081	—
* デジタルコンテンツ	1,296	—
* 有線テレビ放送	464	—
* テレビ放送サービス	279	—
その他	42	—
2 融資サービス	2,038	2,185
フリーローン・サラ金	1,840	1,996
その他	198	189
3 預貯金・証券等	1,953	1,704
株	1,170	636
普通預貯金	294	300
公社債	213	74
その他	276	694
4 レンタル・リース・貸借	1,641	1,214
賃貸アパート	1,093	738
その他	548	476
5 工事・建築・加工	1,533	1,437
増改築工事	215	192
屋根工事	195	168
塗装工事	172	150
その他	951	927
6 役務その他	1,030	958
弁護士	102	54
廃品回収サービス	92	49
広告代理サービス	63	77
その他	773	778
7 相談その他	1,027	902
債権回収	152	128
その他	875	774
8 商品一般	911	1,073
9 書籍・印刷物	870	783
新聞	583	481
その他	287	302
10 生命保険	756	937
* 普通生命保険	473	—
その他	283	937
小計	13,840	11,193
その他	19,046	18,701
計	32,886 (25.7%)	29,894 (23.9%)
全相談件数	128,154 (100.0)	125,281 (100.0)

注：*印は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較はできない。

表-42 高齢者関連相談内容別件数

単位：件

項目	21年度	20年度
相談件数	32,886	29,894
性別		
男	14,403	12,503
女	18,434	17,354
団体	—	—
不明	49	37
年代別		
60歳代	14,652	13,598
70歳代	12,101	11,189
80歳以上	6,133	5,107
職業別		
給与生活者	3,647	3,287
自営・自由業	2,778	2,607
家事従事者	7,925	7,586
学生	17	16
無職	16,552	14,626
その他・不明	1,967	1,772
支払方法別		
信用供与無		
現金払	16,021	14,006
他の前払式	305	377
不明	6,158	5,594
小計	22,484	19,977
信用供与有		
自社割賦	231	184
総合割賦	422	288
個品割賦	510	651
その他	367	337
不明	127	141
小計	1,657	1,601
その他		
借金契約	1,937	2,066
不明・無関係	6,808	6,250
平均契約金額(千円)	2,666	3,177
平均既払金額(千円)	1,769	1,866
主な相談内容		
解約	6,223	5,604
家庭訪販	4,152	3,774
高価格・料金	3,753	3,351
返金	3,416	3,003
信用性	3,311	3,393
電話勧誘	3,098	2,421
契約	2,954	2,557
説明不足	2,624	2,547
強引	2,238	1,876
虚偽説明	1,679	1,717