

## 2 主な特徴

### (1) 高齢者の相談 (※契約当事者が60歳以上である相談)

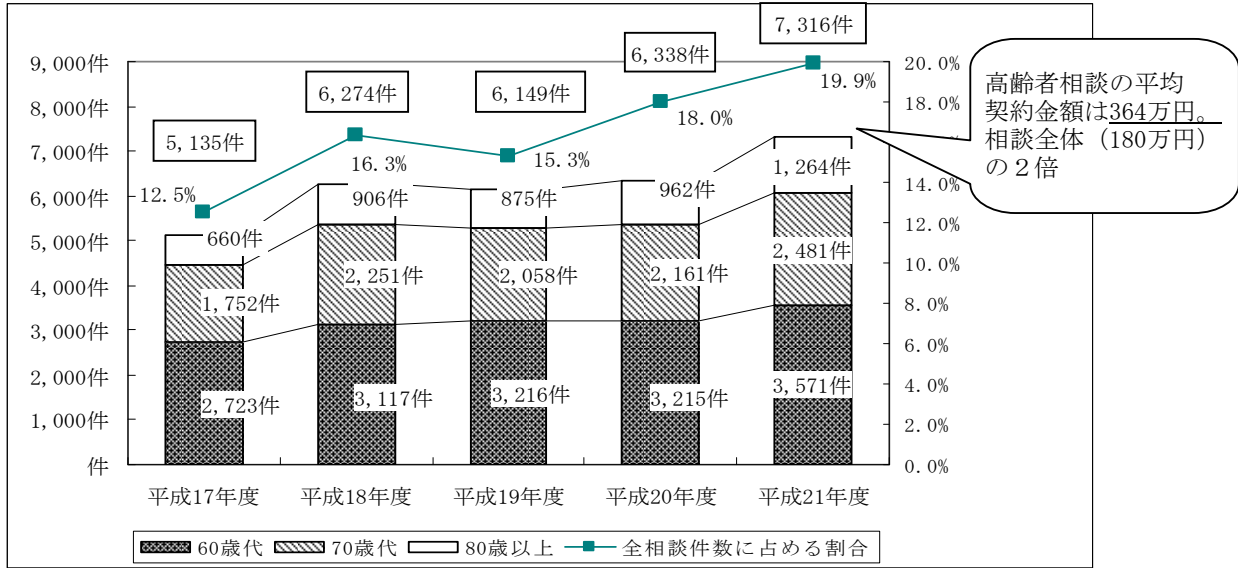
① 「高齢者相談」の件数は7,316件で、対前年度比15.4%増となり、初めて7千件を超えた。全相談件数に対する割合も増加傾向にあり、平成21年度は全体のほぼ2割となった。

年代別では、特に「70歳代」「80歳以上」の相談件数の伸びが目立つ。

平均契約金額は364万円となり、相談全体の金額180万円と比較しても非常に高額となっている。これは、未公開株等の金融取引やリフォーム工事など、比較的高額な契約に関するトラブルが、高齢者相談において多く寄せられていることが影響していると考えられる。

(図-4)

【図-4】高齢者相談の年度別、年代別件数の推移



② 高齢者の相談を商品・役務別分類でみると、第一に、未公開株や公社債等への投資に関する「預貯金・証券等」に分類される相談が、最も多くなっている。第二に、インターネットを利用した有料サイトの料金などの架空・不当請求の相談や、テレビ放送契約等の相談を含む「放送・コンテンツ」が多く寄せられている。第三には、消費者金融・サラ金等からの借金や、多重債務などの「融資サービス」に分類される相談が多い。また年代別に見ると、特に「70歳代」「80歳以上」において「預貯金・証券等」の相談が非常に多くなっている(表-3)。

【表-3】高齢者相談の商品・役務分類 上位5位(平成21年度)

|   | 商品・サービス名    | 60歳代 | 70歳代 | 80歳以上 | 21年度高齢者 | 20年度高齢者 | 主な相談内容                    |
|---|-------------|------|------|-------|---------|---------|---------------------------|
| 1 | 預貯金・証券等     | 226  | 300  | 199   | 725     | 479     | 未公開株、公社債への出資等             |
| 2 | 放送・コンテンツ    | 350  | 119  | 28    | 497     | ※       | 有料サイト料金等の架空不当請求や、テレビ放送契約等 |
| 3 | 融資サービス      | 322  | 137  | 21    | 480     | 509     | 消費者金融・サラ金等からの借金や多重債務等     |
| 4 | レンタル・リース・貸借 | 229  | 121  | 35    | 385     | 250     | 賃貸アパートの修理代や敷金等の返金等        |
| 5 | 工事・建築・加工    | 127  | 99   | 61    | 287     | 247     | 増改築・衛生設備等のリフォーム工事等        |

※「放送・コンテンツ」は平成21年度より新設されたキーワードのため、前年度との比較は困難。