

- 平成18年度東京都消費生活総合センター消費生活相談概要 -

**相談件数は3万8千件！
高齢者のトラブルは引き続き増加！**

1 相談全体の概要

(1) 相談件数は38,449件、対前年度比6.2%の減少

(17年度 40,983件 ⇨ 18年度 38,449件 対前年度比 93.8%)

2 主な特徴

(1) 高齢者の相談は6,274件と過去最高

経済的な不安をあり、高額な金融商品売りつける手口が増加

(17年度 5,135件 ⇨ 18年度 6,274件 対前年度比 122.2%)

(2) 「架空・不当請求」は減少するも1万件を超え、全相談件数の約3割を占める。

(17年度 16,071件 ⇨ 18年度 11,040件 対前年度比 68.7%)

(3) 「多重債務」の相談は4年連続で増加

(17年度 1,605件 ⇨ 18年度 1,808件 対前年度比 112.6%)

* 詳細は、別紙資料をご覧ください

～ 高齢者被害110番～

被害にあったり、不安を感じたときにすぐ相談ができるよう、高齢者とその家族からの相談を受け付ける専用電話を開設し、高齢者の被害防止に取り組んでいます。

相談電話 03-3235-3366 (高齢者被害110番) 9:00～16:00 (平日)

03-3235-2400 (架空請求110番) 9:00～17:00 (平日)

03-3235-1155 (一般相談) 9:00～16:00 (平日)

ヘルパー・ケアマネージャー等からの通報・問い合わせ

高齢消費者見守りホットライン 03-3235-1334 9:00～17:00 (平日)

区市町村受付分を含めた都全域の消費生活相談概要につきましては、別途お知らせいたします。

【問い合わせ先】

東京都消費生活総合センター相談課情報分析担当

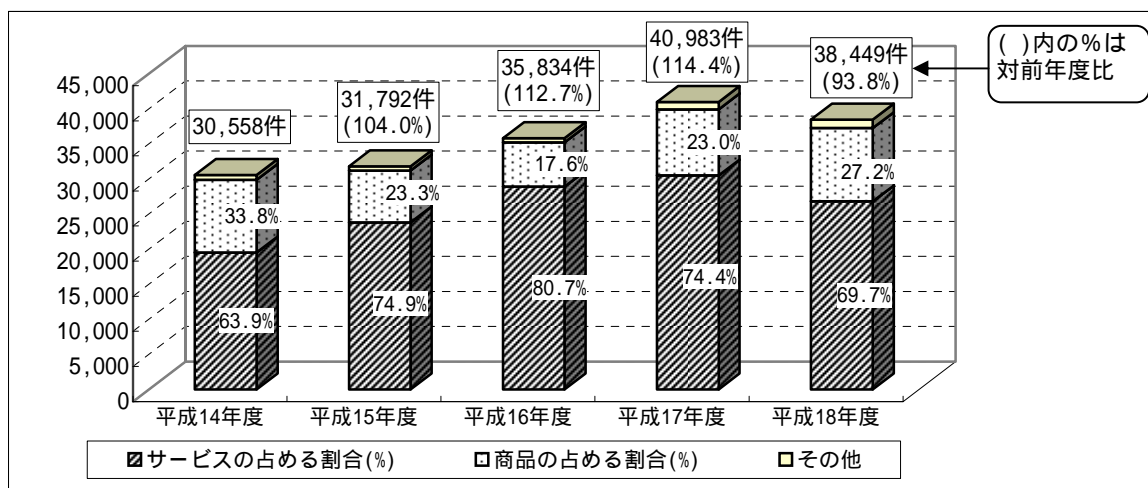
電話 03-3235-1258

資料編

1 相談全体の概要

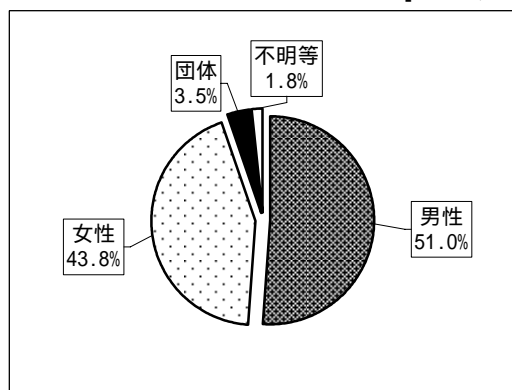
相談件数は38,449件、対前年度比6.2%の減少であった。
 「サービス全体」の相談の割合は年々減少し、「商品」の相談の割合が増加している
 (図 - 1)。

【図 - 1】相談件数の推移

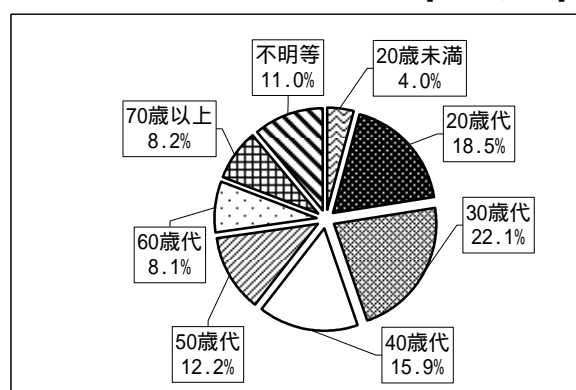


契約当事者の属性でみると、男性からの相談が51.0%、年代別では30歳代が最も多く22.1%を占める。対前年度比では40歳代以下の相談が減少し、60歳代以上の高齢者の相談が急増している (図 - 2・3 / 表 - 1・2)。

【図 - 2】契約当事者性別割合 [n=38,449]



【図 - 3】契約当事者年代別割合 [n=38,449]



【表 - 1】契約当事者性別件数対前年度比

	平成17年度	平成18年度	対前年度比
男性	22,879	19,614	85.7%
女性	16,283	16,832	103.4%
団体	1,184	1,330	112.3%
不明等	637	673	105.7%
計	40,983	38,449	93.8%

【表 - 2】契約当事者年代別件数対前年度比

	平成17年度	平成18年度	対前年度比
20歳未満	1,991	1,551	77.9%
20歳代	8,601	7,106	82.6%
30歳代	9,979	8,492	85.1%
40歳代	6,695	6,101	91.1%
50歳代	4,480	4,689	104.7%
60歳代	2,723	3,117	114.5%
70歳以上	2,412	3,157	130.9%
不明等	4,102	4,236	103.3%
計	40,983	38,449	93.8%

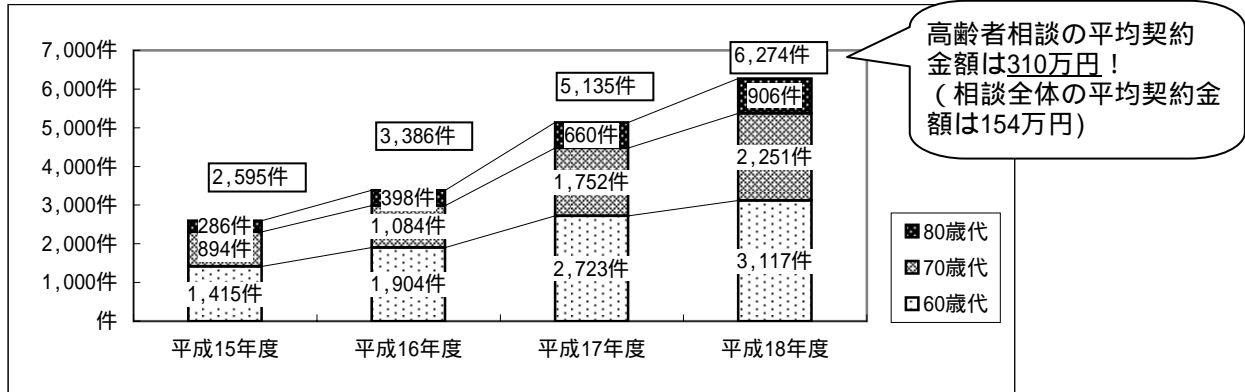
2 主な特徴

(1) 高齢者の相談

「高齢者相談」の件数は、平成15年度以降増加を続けており、平成18年度は6,274件となった。平成15年度と比べると2.4倍に増加している(図-4)。

* 高齢者相談：契約当事者が60歳以上である相談

【図-4】 高齢者相談の年度別、年代別件数の推移



高齢者の相談を商品別にみると、未公開株や匿名組合への出資など「預貯金・証券等」に分類される相談が最も多く、次いで借金による多重債務などの「融資サービス」に関する相談が多く寄せられている(表-3)。

販売手口別にみると、「利殖商法」によるトラブルが対前年度比1.7倍の370件、健康不安をあおって高額なふとんや健康器具を売りつける「S F 商法」によるトラブルが対前年度比1.9倍の109件と増加している。また、判断不十分者契約の件数は、対前年度比1.3倍の236件と増加している(図-5)。

* 「利殖商法」：利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法。

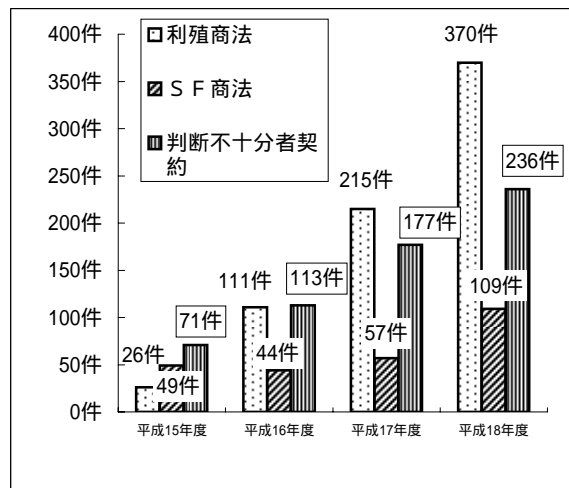
「S F 商法」：閉め切った会場等に人を集めたただ同然で日用品等を配って雰囲気盛り上げた後、最終的に高額な商品を売りつける商法。

「判断不十分者契約」：加齢に伴う心身の衰えなど、何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約。

【表-3】 高齢者相談に多い商品・サービス上位5位

商品・サービス名	件数	主な相談内容
1 預貯金・証券等	617	未公開株、匿名組合等への出資
2 融資サービス	469	サラ金等からの借金による多重債務
3 オンライン等関連サービス	337	有料サイト利用料金の架空・不当請求
4 商品一般	319	はがきによる消費料金未納料金等の架空請求
5 工事・建築	253	増改築工事、屋根工事等のリフォーム工事

【図-5】 高齢者相談のうち、利殖商法、S F 商法、判断不十分者契約の件数

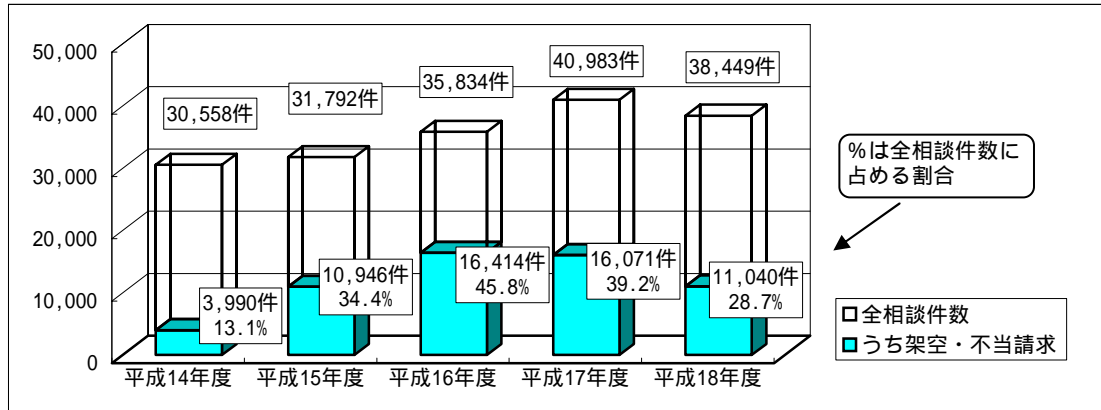


(2) 架空・不当請求に関する相談

利用した覚えのない有料サイト料金や、商品を特定しない総合消費料金、債権等といった名目の架空・不当請求に関する相談件数は11,040件寄せられた。

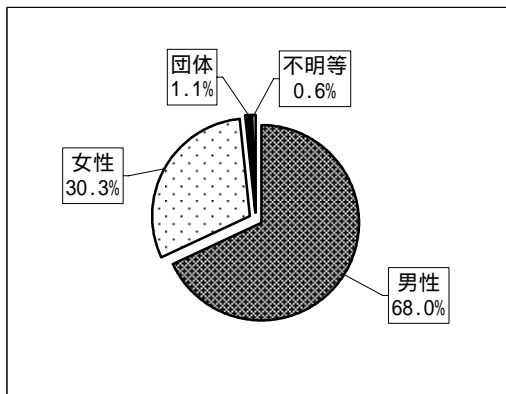
相談件数は、対前年度比31.3%減と大きく減少しているものの、依然として1万件を超える相談が寄せられている。(図-6)。

【図-6】架空・不当請求の相談件数推移

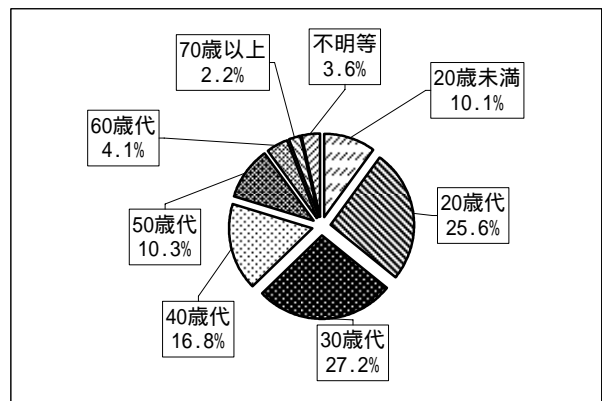


契約当事者の属性では、男性が7割、年代別では20～30歳代で5割を占める。前年度と構成比を比較すると、20～40歳代の占める割合は減少し、20歳未満と50歳以上の占める割合が増加している。(図-7・8/表-4・5)。

【図-7】架空・不当請求の相談
契約当事者性別割合[n=11,040]



【図-8】架空・不当請求の相談
契約当事者年代別割合[n=11,040]



【表-4】架空・不当請求の相談
契約当事者性別件数対前年度比

	平成17年度	(構成比)	平成18年度	(構成比)
男性	11,679	(72.7%)	7,506	(68.0%)
女性	4,232	(26.3%)	3,349	(30.3%)
団体	88	(0.5%)	118	(1.1%)
不明等	72	(0.4%)	67	(0.6%)
計	16,071	(100.0%)	11,040	(100.0%)

【表-5】架空・不当請求の相談
契約当事者年代別件数対前年度比

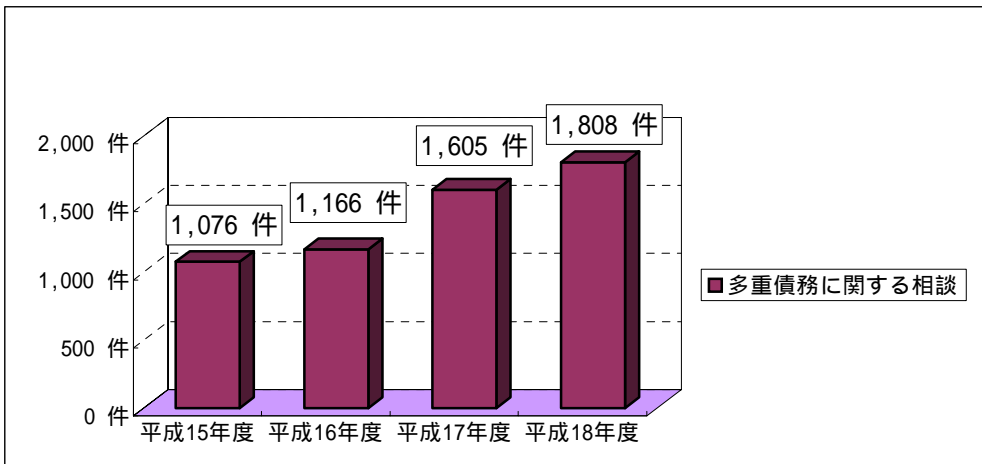
	平成17年度	(構成比)	平成18年度	(構成比)
20歳未満	1,478	(9.2%)	1,117	(10.1%)
20歳代	4,376	(27.2%)	2,825	(25.6%)
30歳代	4,851	(30.2%)	3,001	(27.2%)
40歳代	2,721	(16.9%)	1,855	(16.8%)
50歳代	1,302	(8.1%)	1,135	(10.3%)
60歳代	531	(3.3%)	458	(4.1%)
70歳以上	285	(1.8%)	248	(2.2%)
不明等	527	(3.3%)	401	(3.6%)
計	16,071	(100.0%)	11,040	(100.0%)

(3) 多重債務に関する相談

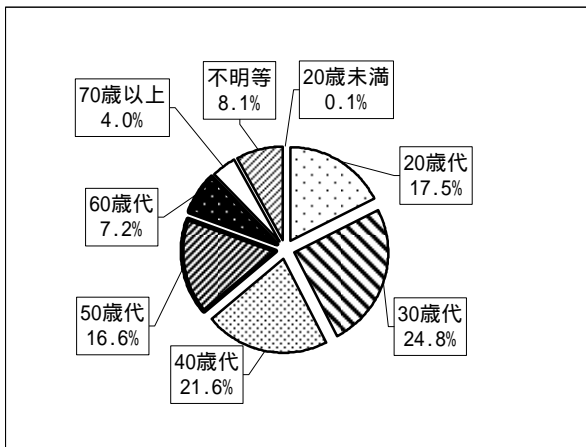
多重債務に関する相談は、平成15年度以降増加を続けており、平成18年度は1,808件となった。平成15年度と比べると1.7倍に増加している。

契約当事者の年代別割合をみると20～40歳代で約6割を占める。前年度と比較すると60歳以上の件数が急増している。また職業別では給与生活者が6割を占める。(図-9～11/表-6・7)。

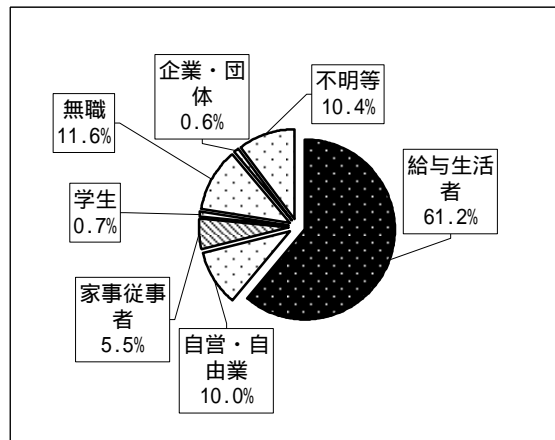
【図-9】多重債務に関する相談件数の推移



【図-10】多重債務に関する相談契約当事者年代別割合 [n=1,808]



【図-11】多重債務に関する相談契約当事者職業別割合 [n=1,808]



【表-6】多重債務の相談契約当事者年代別件数対前年度比

	平成17年度	平成18年度	対前年度比
20歳未満	2	1	50.0%
20歳代	271	317	117.0%
30歳代	450	449	99.8%
40歳代	334	390	116.8%
50歳代	265	300	113.2%
60歳代	111	131	118.0%
70歳以上	50	73	146.0%
不明等	122	147	120.5%
計	1,605	1,808	112.6%

【表-7】多重債務の相談契約当事者職業別件数対前年度比

	平成17年度	平成18年度	対前年度比
給与生活者	978	1,106	113.1%
自営・自由業	136	181	133.1%
家事従事者	96	100	104.2%
学生	12	12	100.0%
無職	225	210	93.3%
企業・団体	11	11	100.0%
不明等	147	188	127.9%
計	1,605	1,808	112.6%