

IV 「高齢者」の消費生活相談の概要

－MECONIS情報から－

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口に寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

- 分析項目：「高齢者」の相談（契約当事者60歳以上）
- 分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成17年4月～21年3月（4年間）の相談データ

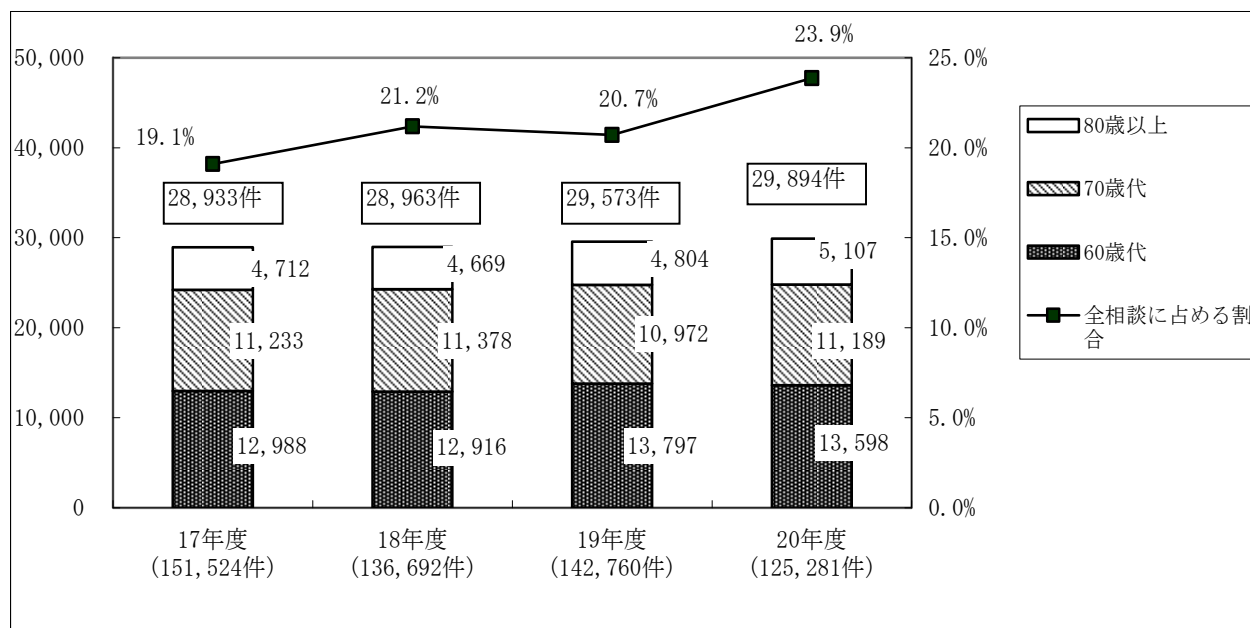
1. 高齢者の相談件数

60歳以上の高齢者の相談に関して、この4年間の相談件数の推移と相談全体に占める割合を示したのが、「図-1」である。平成20年度の相談件数は、前年度より321件増加した2万9千894件となり、平成17年度以降最多となっている。

また、高齢者の相談が相談全体に占める割合をみると、平成20年度は前年度より3.2ポイント増加して23.9%となり、3年連続で2割を超える結果となっている。さらに年代別の件数では、前年度と比較して70歳代が217件増、80歳以上が303件増と、70歳以上からの相談件数が増加している。（図-1）。

【図-1】 高齢者の相談件数

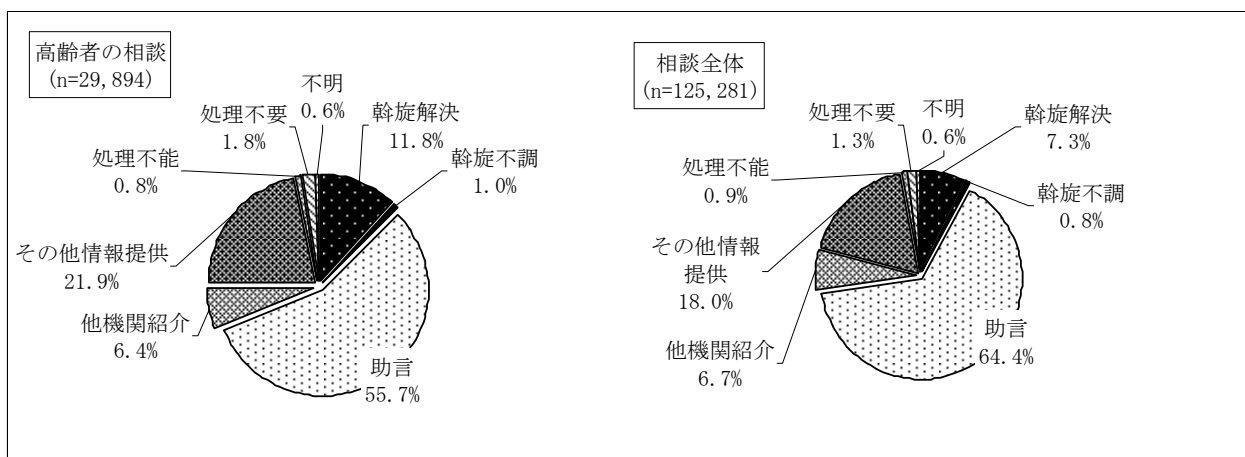
（単位：件、%）



2. 相談処理

平成 20 年度の相談について、高齢者相談の処理結果と都内に寄せられた全相談の処理結果の割合を示したのが「図－2」である。いずれも「助言」の占める割合が最も多いが、「斡旋」を行った割合を比べてみると、相談全体が 8.1%（斡旋解決 7.3%、斡旋不調 0.8%）であるのに対して、高齢者の相談では、斡旋した割合が 12.8%（斡旋解決 11.8%、斡旋不調 1.0%）となっている。高齢者の相談では、自らが事業者と交渉して解決するのが困難な場合が多いことがわかる。

【図－2】 高齢者の相談と相談全体の処理結果の割合 (20 年度)



3. 相談内容

高齢者の相談内容について、キーワード別に上位 10 位まで示したのが「表－1」である。

高齢者の相談では、「家庭訪販」「電話勧誘」等のキーワードが引き続き上位に挙がっており、在宅の高齢者がターゲットになっていることがわかる。また「不当請求」に関する相談件数も引き続き多い。さらに「インターネット」に関する相談が、平成 20 年度に入ってから増加している。

【表－1】 高齢者の相談 内容キーワード上位 10 位

(単位：件／複数集計)

	17年度 (n=28,933)	18年度 (n=28,963)	19年度 (n=29,573)	20年度 (n=29,894)
1	解約 6,826	解約 6,143	解約 5,838	解約 5,604
2	家庭訪販 5,880	家庭訪販 4,400	家庭訪販 4,091	家庭訪販 3,774
3	高価格・料金 3,962	高価格・料金 3,939	高価格・料金 3,432	信用性 3,393
4	信用性 3,515	信用性 3,334	信用性 3,375	高価格・料金 3,351
5	不当請求 3,140	契約 2,711	返金 3,082	返金 3,003
6	電話勧誘 2,732	電話勧誘 2,616	不当請求 2,974	不当請求 2,676
7	契約 2,497	返金 2,468	説明不足 2,449	契約 2,557
8	説明不足 2,455	不当請求 2,460	契約 2,440	説明不足 2,547
9	強引 2,418	説明不足 2,372	電話勧誘 2,380	電話勧誘 2,421
10	返金 2,229	強引 2,314	強引 2,014	インターネット 2,078

4. 商品・役務

高齢者の相談について、商品・役務別に上位10位までを示したものが「表-2」である。

多重債務などの相談が多い「フリーローン・サラ金」については、平成17年度から数多く寄せられていたが、20年度は過去4年間で最多となっている。リフォーム工事などの「工事・建築」は17年度が最も多く、その後減少していたが、20年度には再び増加に転じている。「オンライン等関連サービス」、「商品一般」は、その大半が身に覚えのない請求をうけたという架空請求に関連した相談であるが、前年度に引き続き多く寄せられている。「相談その他」では、振込め詐欺や個人間の債務に関する相談が目立つ。「不動産貸借」は、年々件数が増加している。「生命保険」は平成17年度以降、相談件数が増加傾向にあったが20年度には減少に転じている。また「社会保険」が20年度に増加しているが、これは還付金詐欺の増加や後期高齢者医療制度に関する問合せが多く寄せられたためである。

【表-2】高齢者の相談 商品・役務別上位10位

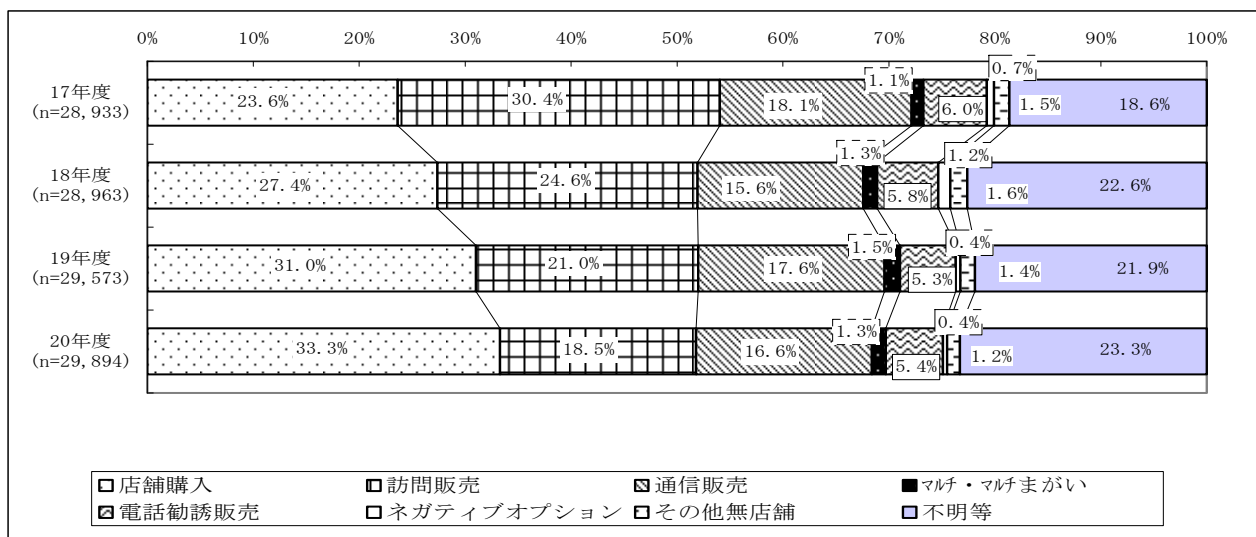
(単位：件)

	17年度(28,933件)		18年度(28,963件)		19年度(29,573件)		20年度(29,894件)	
1	工事・建築	2,126	フリーローン・サラ金	1,732	オンライン等関連サービス	1,969	フリーローン・サラ金	1,996
2	電話サービス	1,578	工事・建築	1,372	フリーローン・サラ金	1,686	オンライン等関連サービス	1,945
3	フリーローン・サラ金	1,509	商品一般	1,306	工事・建築	1,284	工事・建築	1,326
4	オンライン等関連サービス	1,465	電話サービス	1,139	商品一般	1,113	商品一般	1,073
5	商品一般	1,318	オンライン等関連サービス	1,115	生命保険	984	相談その他	958
6	商品相場	866	相談その他	965	電話サービス	976	不動産貸借	950
7	不動産貸借	831	株	903	不動産貸借	926	生命保険	937
8	ふとん類	821	生命保険	890	相談その他	912	株	636
9	生命保険	758	医療用具	870	健康食品	708	新聞	481
10	健康食品	684	不動産貸借	850	株	635	社会保険	442

5. 販売購入形態

高齢者の相談について、この4年間の販売購入形態別割合の推移を示したのが「図-3」である。「店舗購入」の占める割合は17年度(23.6%)以降増加し続けており、20年度には33.3%を占めている。対して、「特殊販売(店舗外販売)」の割合は17年度(57.8%)以降減少し、20年度には43.4%となっている。20年度の「特殊販売」の内訳をみると、「訪問販売」の占める割合が最も多いが、その割合は年々減少している。その他「通信販売」「マルチ・マルチまがい」等の割合も減少している中で、「電話勧誘販売」のみ前年度に比べてわずかに増加している。

【図-3】高齢者の相談 販売購入形態別割合



6. 販売方法・手口別

(1) 高齢者相談に多い販売方法・手口

高齢者の相談に多い販売方法・手口について、年度別に件数を示したものが「表－3」である。各年度とも「家庭訪販」、「電話勧誘」に関する相談が圧倒的に多い。またインターネット等を利用する「電子商取引」も、前年度から増加している。「利殖商法」は年々増加傾向にあり、20年度には減少に転じたものの、依然として多く寄せられている。「次々販売」、「販売目的隠匿」は平成17年度以降、年々減少傾向にある。また「二次被害」は平成18年度以降増加に転じている。

【表－3】 高齢者の相談に多い販売方法・手口上位10位 (単位：件／複数集計)

	17年度 (n=28,933)		18年度 (n=28,963)		19年度 (n=29,573)		20年度 (n=29,893)	
1	家庭訪販	5,880	家庭訪販	4,400	家庭訪販	4,091	家庭訪販	3,774
2	電話勧誘	2,732	電話勧誘	2,616	電話勧誘	2,380	電話勧誘	2,421
3	次々販売	1,139	次々販売	1,000	利殖商法	984	電子商取引	1,230
4	販売目的隠匿	1,085	販売目的隠匿	967	電子商取引	953	利殖商法	933
5	点検商法	826	利殖商法	884	次々販売	802	次々販売	653
6	無料商法	793	無料商法	623	販売目的隠匿	634	販売目的隠匿	548
7	利殖商法	694	S F 商法	563	無料商法	615	二次被害	507
8	二次被害	470	二次被害	423	二次被害	476	無料商法	503
9	S F 商法	419	点検商法	422	マルチ (まがい) 取引	432	点検商法	414
10	マルチ (まがい) 取引	327	マルチ (まがい) 取引	381	点検商法	381	マルチ (まがい) 取引	403

(2) 販売方法・手口別にみる商品・サービスの特徴

平成20年度の販売方法・手口別に相談の多い商品・役務を示したものが「表－4」である。「家庭訪販」では、「リフォーム工事」、「新聞」、「浄水器」などの強引な勧誘が多く見られる。「電話勧誘」では、「株」、「商品相場」など利殖をうたった商品の相談が多く寄せられた。「電子商取引」は有料情報サイトの架空請求の相談が多く見られる。「利殖商法」では、「商品相場」、「株」などの相談が多い。「次々販売」では、「ふとん類」、「リフォーム工事」「健康食品」が多い。また相談件数の増加している「二次被害」では、「土地」や「測量サービス」「山林」などの相談が目立つ。

また平均契約金額では、「利殖商法」が900万円を超える高額となっている。「電話勧誘販売」、「次々販売」、「二次被害」についても平均契約金額が200万円を大きく超えるなど、高額な契約に関する相談が多数寄せられている。

【表－4】 高齢者の相談 上位販売方法・手口別件数と主な商品・サービス等 (20年度／複数集計)

	販売方法・手口 (n=29,894件)		主な商品・役務等		平均契約金額
1	家庭訪販	3,774	リフォーム工事、新聞、浄水器、ふとん類、CATV、商品相場		199万円
2	電話勧誘	2,421	株、商品相場、他の預貯金・証券等、電話関連サービス、社会保険、鮮魚		260万円
3	電子商取引	1,230	電話情報提供サービス、オンライン情報サービス、コンピュータソフト、航空旅客サービス		23万円
4	利殖商法	933	商品相場、株、他の預貯金・証券等、投資信託、預託内職		908万円
5	次々販売	653	ふとん類、リフォーム工事、健康食品、浄水器、リースサービス		291万円
6	販売目的隠匿	548	浄水器、ふとん類、リフォーム工事、CATV、健康食品、ハウスクリーニング		79万円
7	二次被害	507	株、工事・建築、ふとん類、土地、測量サービス、山林		236万円
8	無料商法	503	電話情報提供サービス、オンライン情報サービス、健康食品、化粧品、CATV		77万円
9	点検商法	414	リフォーム工事、浄水器、ふとん類、消火器、床下換気扇、		64万円
10	マルチ (まがい) 取引	403	健康食品、飲料、浄水器、化粧品、医療用具、他の預貯金・証券等		129万円

7. 契約購入金額

高齢者の相談について、平均契約購入金額を示したのが「表－5」、20年度の契約購入金額別割合を示したものが「図－4」である。

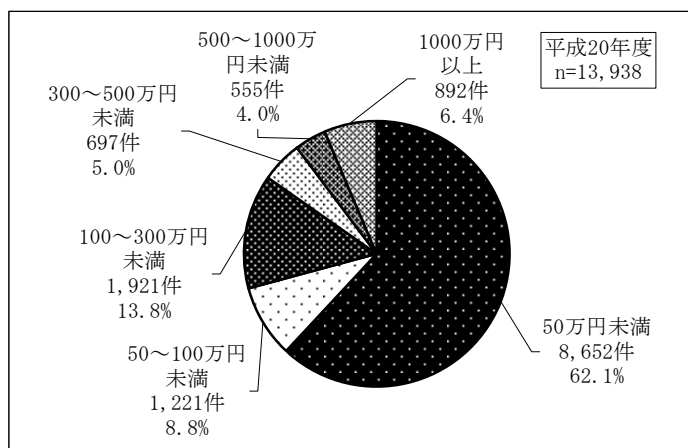
高齢者の平均契約購入金額は年々上昇しており、20年度には317万7千円と、17年度の約1.4倍の金額となっている。また相談全体の平均契約購入金額と比べてみると、いずれの年度でも高齢者の相談の方が高額となっており、20年度では、高齢者の平均契約金額は、相談全体の平均契約金額の約1.6倍と非常に高額である。

契約購入金額別の割合をみると、「50万円未満」が6割以上と最も多くを占めているものの、100万円以上の相談が29.2%と、全体の3割近くを占めている。さらに1,000万円以上の高額な契約が全体の6.4%である892件寄せられている。（割合は不明等を除く）。

【表－5】 高齢者相談と相談全体の平均契約購入金額（単位：千円）

	平成17年度	平成18年度	平成19年度	平成20年度
高齢者の相談	2,279	2,388	3,016	3,177
相談全体	1,388	1,466	1,581	1,984

【図－4】 高齢者の相談 契約購入金額別割合（20年度）



* 不明等を除く

8. 支払方法

(1) 支払方法別件数

高齢者の相談について、支払方法別に件数を示したのが「表－6」である。

「現金払等」が最も多く、高齢者相談全体の3分の2を占める。「自社割賦」「総合割賦」「個品割賦」「他の販売信用」といった「販売信用」を受けている相談件数について前年度と比較してみると、「個品割賦」のみ、前年度と比べて997件から651件と34.7%減少している。これは、割賦販売法改正等の動きの中で、信販会社による加盟店管理の強化や、契約に関する審査がより慎重に行われるようになった影響によるものと考えられる。

【表－6】 高齢者相談の支払い方法別件数

支払方法	現金払等	自社割賦	総合割賦	個品割賦	他の販売信用	借金契約	不明等	計
20年度	19,977件	184件	288件	651件	478件	2,066件	6,250件	29,894件
19年度	20,266件	179件	258件	997件	461件	1,749件	5,663件	29,573件

(2) 支払方法が「販売信用」である相談

高齢者相談のうち、販売信用を受けている相談について上位 10 商品・役務と販売方法・手口を挙げたものが「表-7」、「表-8」である。

商品・役務別では、「浄水器」、電話機等リース契約に関する相談の多い「リースサービス」、クレジットカードに関する相談の多い「金融関連サービスその他」等が多数を占める。

販売方法・手口別では、「家庭訪販」が最も多く、販売信用を受けた相談の 4 分の 1 を占める。また「次々販売」、「販売目的隠匿」、「過量販売」、「無料販売」、「SF 商法」など、悪質な取引をうかがわせるキーワードが上位に挙がっている。

【表-7】 高齢者の相談のうち販売信用を受けた相談 商品・役務別上位 10 位(20 年度)

	商品・役務	販売信用有 (n=1,601)	割合 (100%)
1	浄水器	106件	6.6%
2	リースサービス	87件	5.4%
3	金融関連サービスその他	76件	4.7%
4	商品一般	65件	4.1%
5	携帯電話サービス	51件	3.2%
6	フリーローン・サラ金	37件	2.3%
7	ネックレス	36件	2.2%
8	着物	28件	1.7%
9	女性用かつら	27件	1.7%
10	住宅ローン	26件	1.6%

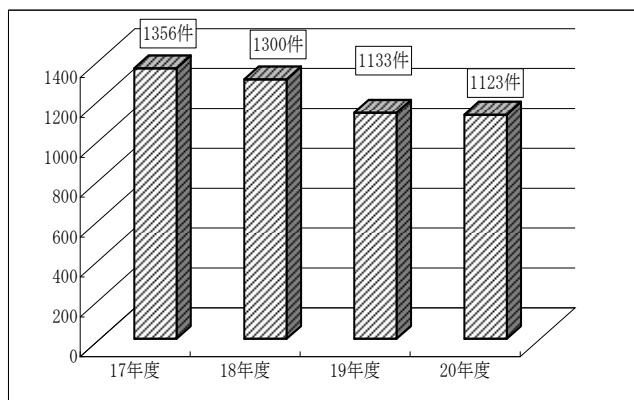
【表-8】 高齢者の相談のうち販売信用を受けた相談 販売方法・手口上位 10 位(20 年度)
(複数集計)

	販売方法・手口	販売信用有 (n=1,601)	割合 (100%)
1	家庭訪販	399件	24.9%
2	次々販売	153件	9.6%
3	電話勧誘	91件	5.7%
4	販売目的隠匿	78件	4.9%
5	電子商取引	65件	4.1%
6	展示販売	63件	3.9%
7	過量販売	61件	3.8%
8	点検商法	51件	3.2%
9	無料商法	42件	2.6%
10	SF商法	34件	2.1%

9. 高齢者の相談における判断不十分者契約

高齢者の相談の中でも悪質性が目立つのが、加齢に伴う疾病等により判断能力が不十分な高齢者に対して強引に契約をさせる「判断不十分者契約」である。高齢者の相談のうち「判断不十分者契約」について、件数を示したのが「図-5」である。「判断不十分者契約」に関する相談は、17 年度以降減少傾向にあるが、それでもなお 1,000 件を超えている。相談の多い商品・役務をみると、「新聞」や「浄水器」といった生活に身近な商品のほか、「他の預貯金・証券」「株」「投資信託」「金相場」など極めて高額な金融商品に関するものが目立つ。(表-9)。

【図-5】 高齢者の相談のうち「判断不十分者契約」の相談件数



【表-9】 高齢者の相談のうち「判断不十分者契約」の商品・役務別上位 10 位(20 年度)

商品・役務(n=1,123件)		平均契約金額
1	新聞	103件 8万円
2	商品一般	58件 149万円
3	他の預貯金・証券等	42件 2,987万円
4	浄水器	40件 73万円
5	株	35件 1,497万円
6	フリーローン・サラ金	32件 1,785万円
7	投資信託	30件 2,263万円
8	金相場	26件 986万円
9	会社生命保険	25件 907万円
10	他の健康食品	23件 23万円

10. 相談事例

(1) 利殖商法

他県在住の母が、訪問販売で金の海外先物業者2社と契約をした様子。母は業者に「金利が10倍で儲かる」と言われて契約したという。2社目の業者は、郵便局まで母を連れて行き預金を引き出させ、不足金額を自宅に取りに来る予定だという。母は投資信託の経験があるが、最近では判断能力に疑問がある。解約させたいが、どうしたらいいか。

(契約当事者70歳代、女性)

(2) 販売目的隠匿

突然家に来た販売員から「水道水の検査をしたら変色したので、飲用すると身体に悪い」と言われ、浄水器を購入した。「高齢者割引を使うと安くなる。お金は一緒に銀行まで行ってあげる」と言われた。やはりやめたいと言ったが、解約できないと言われ、結局お金がないのだろうと言われて解約できなくなった。(契約当事者70歳代、女性)

(3) 無料商法

来訪した業者から「今なら工事費が無料で、電話代が安くなる。セット料金にするとお得」と言われ、よくわからないままCATVとケーブル電話を契約した。電話代は確かに安くなったが、CATV料金についてはあまり説明を受けなかった。実際、CATV料金はかなり高額で、払い続けることが負担。解約したい。(契約当事者60歳代、女性)

11. 高齢者の相談について

高齢者相談をみると、経済的な不安や健康不安等につけ込む手口、販売目的隠匿、次々販売、二次被害など悪質な手口が多くみられる。また在宅することの多い一人暮らしの高齢者が訪問販売などでターゲットになっている。また、加齢に伴う疾病等により判断能力が不十分な高齢者の相談も多く寄せられている。

高齢者の相談では、契約者自身が被害にあったことに気づいていなかったり、被害にあったことを家族に隠したり、自分を責めて泣き寝入りしてしまうなどの傾向があり、被害が潜在化しやすい。高齢者の消費者被害の未然・拡大防止には家族や地域、ホームヘルパーなど周囲の人々の見守りが重要である。

トラブルにあった時には、被害が大きくなる前に早めに消費生活センターに相談して欲しい。