

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、28,933件あり、前年度（32,223件）から3,290件、10.2 %減少している。その要因は高齢者の架空・不当請求に関する相談が3,140件となり、前年度（11,464件）から、8,324件減少したためである。高齢者の相談が全相談に占める割合は、前年度に比べて3ポイント増加し、19.1%とおよそ2割を占める結果となっている。

商品・役務別にみると、最も相談が多かったのは、「工事・建築・加工」（2,204 件）で、住宅リフォームに関するトラブルが大半を占める。対前年度比で 19.8 %増加であった。次いで「他の運輸・通信」（1,857 件）、「融資サービス」（1,644 件）と続いている。「他の運輸・通信」は、有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求が多いが、前年度と比べて 8,621 件、82.3 %の減少である。「融資サービス」では「フリーローン・サラ金」に関する相談が約9割を占めており、対前年度比で 8.7 %の増加であった。その他、増加が目立つものとして「電話関連サービス」（769 件増）、「株」（471 件）、「リースサービス」（328 件増）などがある。（表－53）

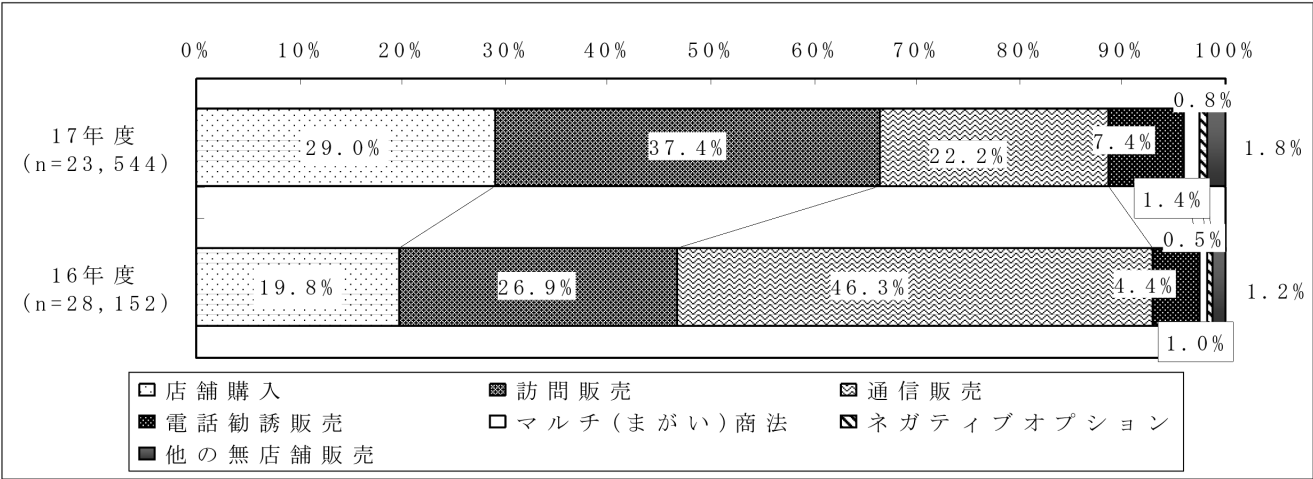
契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が 56.9 %と「男性」を上回っている。年代別では、60 ～ 70 歳代で8割を占める。職業別では、「無職」（51.8 %）と「家事従事者」（28.3 %）で、8割を占めている。支払い方法別では、「現金払い」（44.9 %）が一番多く、次いで「個品割賦」（7.0 %）となっている。平均契約金額は、「227 万 9 千円」と非常に高額であり、前年度と比較して「22 万 1 千円」高くなった。

相談の内容としては、「家庭訪販」「電話勧誘」「説明不足」「強引」などのキーワードが上位に上がっており、販売方法に問題があることがわかる。（表－54）

高齢者の相談を販売購入形態別にグラフに示したのが「図－14」である。

「訪問販売」が 37.4 %と最も多く、次いで「店舗購入」（29.0%）、「通信販売」（22.2 %）の順になっている。前年度と比べると、有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求が減少した影響により、「通信販売」が 46.3 %から 24.1 ポイント減少している。

図－14 高齢者の相談件数 販売購入形態別構成比



* 不明等を除く

表－53 高齢者関連商品・役務別相談件数

単位：件

商 品 ・ 役 務 名		17 年 度	16 年 度
1	工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	2,204	1,839
	屋 根 工 事	454	493
	増 改 築 工 事	397	181
	工事・建築サービス	281	228
	衛 生 設 備 工 事	249	248
	塗 装 工 事	180	155
	内 装 工 事	170	133
	そ の 他	473	401
2	他 の 運 輸 ・ 通 信	1,857	10,478
	オンライン情報サービス	699	2,584
	電話情報提供サービス	512	1,337
	そ の 他	646	6,557
3	融 資 サ ー ビ ス	1,644	1,513
	フリーローン・サラ金	1,509	1,402
	そ の 他	135	111
4	電 報 ・ 電 話	1,578	755
	電話関連サービス	1,260	491
	そ の 他	318	264
5	レンタル・リース・貸借	1,520	1,082
	リースサービス	648	320
	賃貸アパート	631	557
	そ の 他	241	205
6	商 品 一 般	1,318	1,123
7	預 貯 金 ・ 証 券 等	1,205	571
	株	629	158
	そ の 他	576	413
8	役 務 そ の 他	1,179	823
	測 量 サ ー ビ ス	121	75
	広告代理サービス	102	76
	そ の 他	956	672
9	家 具 ・ 寝 具 類	918	903
	ふ と ん 類	821	812
	そ の 他	97	91
10	書 籍 ・ 印 刷 物	874	859
	新 聞	512	422
	そ の 他	362	437
	そ の 他	14,636	12,277
	計	28,933 (19.1%)	32,223 (16.1%)
	全 相 談 件 数	151,524 (100.0)	200,535 (100.0)

表－54 高齢者関連相談内容別件数

単位：件

項 目			17 年 度	16 年 度	
相 談 件 数			28,933	32,223	
性 別	男	性	12,455	15,733	
	女	性	16,445	16,442	
	団	体	-	-	
	不	明	33	48	
年 代 別	60	歳 代	12,988	14,956	
	70	歳 代	11,233	12,484	
	80	歳 以 上	4,712	4,783	
職 業 別	給 与 生 活 者		2,484	2,921	
	自 営 ・ 自 由 業		2,904	2,648	
	家 事 従 事 者		7,674	8,389	
	学 生		20	120	
	無 職		14,056	16,237	
	そ の 他 ・ 不 明		1,795	1,908	
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	12,977	15,119	
		他 の 前 払 式	196	133	
		不 明	6,152	8,214	
		小 計	19,325	23,466	
	信 用 供 与 有	自 社 割 賦	99	92	
		総 合 割 賦	282	210	
		個 品 割 賦	2,022	1,880	
		そ の 他	461	397	
		不 明	192	207	
		小 計	3,056	2,786	
	そ の 他	借 金 契 約	1,530	1,346	
		不 明 ・ 無 関 係	5,022	4,625	
	平均契約金額(千円)			2,279	2,058
	平均既払金額(千円)			1,430	954
主 な 相 談 内 容	解 約		6,826	4,799	
	家 庭 訪 販		5,880	4,868	
	高 価 格 ・ 料 金		3,962	3,087	
	信 用 性		3,515	2,092	
	不 当 請 求		3,140	11,464	
	電 話 勧 誘		2,732	1,880	
	契 約		2,497	1,610	
	説 明 不 足		2,455	1,462	
	強 引		2,418	1,920	
	返 金		2,229	1,380	