

## 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、29,894件あり、前年度(29,573件)から、1.1%(321件)の増加であった。高齢者の相談が全相談に占める割合は23.9%と、前年度より3.2ポイント増加している。

商品・役務別にみても、最も相談が多かったのは「他の運輸・通信」(2,602件)であり、前年度(2,439件)に比べて163件、6.7%増加している。そのうち携帯やパソコンの有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求が6割以上を占める。第2位は「融資サービス」(2,185件)で、このうち9割が「フリーローン・サラ金」の相談である。前年度に比べて310件、18.4%の増加であった。第3位は「預貯金・証券等」(1,704件)であり、前年度(1,517件)と比べて12.3%の増加である。中でも株に関する相談が約4割を占めている。次いで第4位「工事・建築・加工」(1,437件)、第5位「レンタル・リース・貸借」(1,214件)と続いている。「工事・建築・加工」の相談では、特に「衛生設備工事」「屋根工事」の相談が前年度に比べて増加している。「レンタル・リース・貸借」では、「賃貸アパート」「リースサービス」に関する相談の増加が目立つ。上位5位までは前年度と順位が同じで、それぞれの相談件数は増加している。(表-53)

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が58.1%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45.5%、70歳代が37.4%、80歳以上が17.1%であり、前年度と比べると70歳代と80歳以上が増加し、60歳代が減少している。職業別では、「無職」(52.0%)と「家事従事者」(27.0%)で約8割を占めている。支払い方法別では、「現金払」(46.9%)が一番多く、次いで「個品割賦」(2.2%)となっている。「個品割賦」の割合は、前年度(3.4%)に比べて1.2ポイント減少している。平均契約金額は、「317万7千円」と非常に高額であり、前年度と比較して16万1千円高く、また平均既払金額は「186万6千円」と、前年度より15万4千円高くなっている。

相談の内容としては、「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「インターネット」のキーワードが新たに第10位にあがっている。(表-54)

20年度の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。

「店舗購入」が33.3%と最も多く、次いで「訪問販売」(18.5%)、「通信販売」(16.6%)の順になっている。前年度と比べると「店舗購入」(前年度31.0%)と「電話勧誘販売」(前年度5.3%)が増加し、「訪問販売」(前年度21.0%)、「通信販売」(前年度17.6%)などの割合が減少している。(図-14)

図-14 高齢者の相談件数 販売購入形態別構成比(平成20年度)

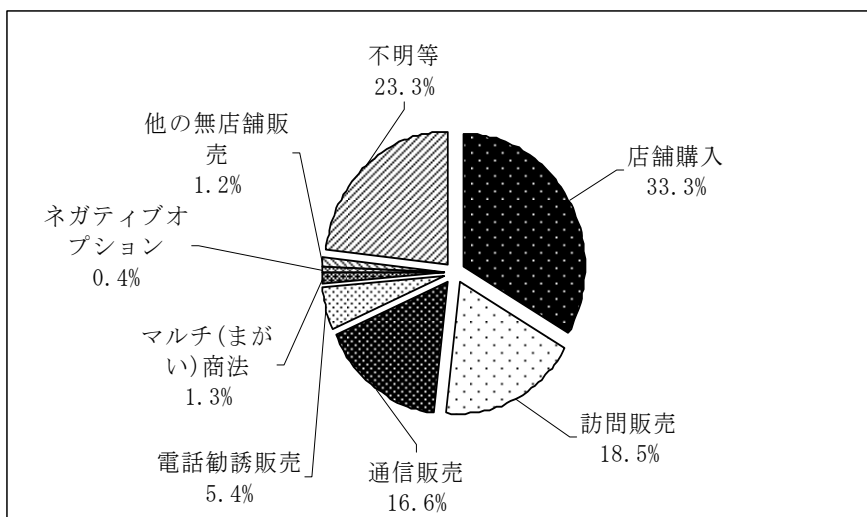


表-53 高齢者関連商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	20年度	19年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	2,602	2,439
電話情報提供サービス	1,112	955
オンライン情報サービス	541	749
C A T V	423	346
そ の 他	526	389
2 融 資 サ ー ビ ス	2,185	1,853
フリーローン・サラ金	1,996	1,686
そ の 他	189	167
3 預 貯 金 ・ 証 券 等	1,704	1,517
株	636	635
そ の 他	1,068	882
4 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,437	1,351
衛生設備工事	239	193
増改築工事	192	207
屋根工事	168	133
塗装工事	150	156
内装工事	98	108
そ の 他	590	554
5 レンタル・リース・貸借	1,214	1,169
賃貸アパート	738	704
リースサービス	209	205
そ の 他	267	260
6 商 品 一 般	1,073	1,113
7 役 務 そ の 他	958	931
測量サービス	61	102
弁護士	54	73
広告代理サービス	77	64
祈とうサービス	75	63
そ の 他	691	629
8 生 命 保 険	937	984
会社生命保険	681	761
そ の 他	256	223
9 相 談 そ の 他	902	1,054
債権回収	128	92
そ の 他	774	962
10 書 籍 ・ 印 刷 物	783	860
新 聞	481	530
そ の 他	302	330
そ の 他	16,099	16,302
計	29,894 (23.9%)	29,573 (20.7%)
全 相 談 件 数	125,281 (100.0)	142,760 (100.0)

表-54 高齢者関連相談内容別件数

単位：件

項 目	20年度	19年度		
相 談 件 数	29,894	29,573		
性 別	男 性	12,503	12,370	
	女 性	17,354	17,163	
	団 体	-	-	
	不 明	37	40	
年 代 別	60 歳 代	13,598	13,797	
	70 歳 代	11,189	10,972	
	80 歳 以 上	5,107	4,804	
職 業 別	給 与 生 活 者	3,287	3,094	
	自 営 ・ 自 由 業	2,607	2,674	
	家 事 従 事 者	7,586	7,571	
	学 生	16	10	
	無 職	14,626	14,276	
そ の 他 ・ 不 明	1,772	1,948		
支 払 方 法 別	信 用 供 与 無	現 金 払	14,006	14,021
		他 の 前 払 式	377	390
		不 明	5,594	5,855
		小 計	19,977	20,266
	信 用 供 与 有	自 社 割 賦	184	179
		総 合 割 賦	288	258
		個 品 割 賦	651	997
		そ の 他	337	307
		不 明	141	154
	小 計	1,601	1,895	
そ の 他	借 金 契 約	2,066	1,749	
	不 明 ・ 無 関 係	6,250	5,663	
平均契約金額(千円)		3,177	3,016	
平均既払金額(千円)		1,866	1,712	
主 な 相 談 内 容	解 約	5,604	5,838	
	家 庭 訪 販	3,774	4,091	
	信 用 性	3,393	3,375	
	高 価 格 ・ 料 金	3,351	3,432	
	返 金	3,003	3,082	
	不 当 請 求	2,676	2,974	
	契 約	2,557	2,440	
	説 明 不 足	2,547	2,449	
	電 話 勧 誘	2,421	2,380	
	イ ン タ ー ネ ッ ト	2,078	1,953	