

## 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、28,963件あり、前年度（28,933件）とほぼ横ばいであった。高齢者の相談が全相談に占める割合は、前年度に比べて2.1ポイント増加して、21.2%となり2割を超える結果となっている。

商品・役務別にみても、最も相談が多かったのは、「融資サービス」（1,913件）であり、前年度（1,644件）に比べて16.4%増加している。このうち9割が「フリーローン・サラ金」の相談である。第2位は「預貯金・証券等」（1,633件）であり、前年度（1,205件）と比べて35.5%の増加であった。これは未公開株や匿名組合等への出資に関する相談が増加したことが原因である。

次いで「他の運輸・通信」（1,606件）、「工事・建築・加工」（1,433件）と続いている。「他の運輸・通信」では、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、前年度と比べると架空・不当請求に関する相談件数は減少しており、代わって「CATV」に関する相談が増加している。「工事・建築・加工」の相談は、住宅リフォームに関するトラブルが大半であるが、相談件数が急増した前年度と比較すると35.0%の減少となった。（表-53）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が58.0%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」（52.7%）と「家事従事者」（27.3%）で、8割を占めている。支払い方法別では、「現金払い」（43.8%）が一番多く、次いで「個品割賦」（6.6%）となっている。平均契約金額は、「238万8千円」と非常に高額であり、前年度と比較して「10万9千円」高くなった。

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「説明不足」「強引」のキーワードにみるように販売方法に問題が事例が多い。（表-54）

18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27.4%と最も多く、次いで「訪問販売」（24.6%）、「通信販売」（15.6%）の順になっている。

図-14 高齢者の相談件数 販売購入形態別構成比（平成18年度）

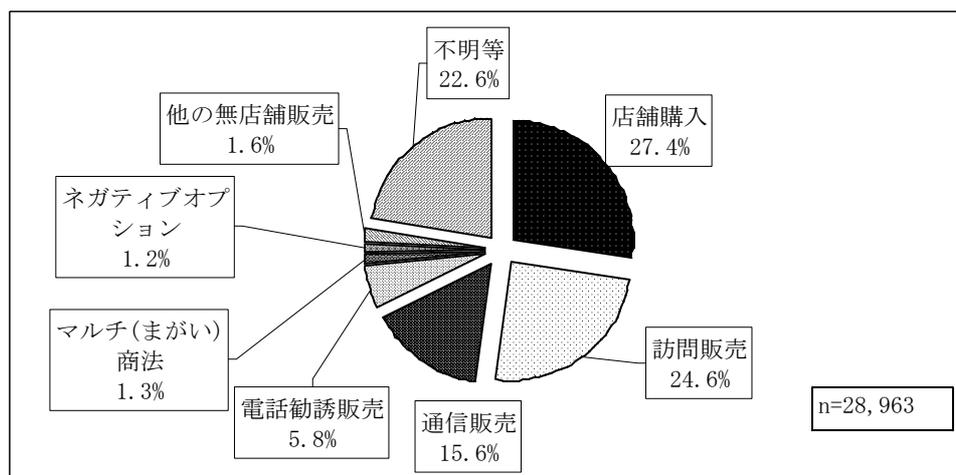


表-53 高齢者関連商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	18年度	17年度
1 融資サービス	1,913	1,644
フリーローン・サラ金	1,732	1,509
その他	181	135
2 預貯金・証券等	1,633	1,205
株	903	629
その他	730	576
3 他の運輸・通信	1,606	1,857
オンライン情報サービス	622	699
C A T V	322	252
電話情報提供サービス	318	512
その他	344	394
4 工事・建築・加工	1,433	2,204
増改築工事	254	397
屋根工事	190	454
衛生設備工事	170	249
塗装工事	156	180
内装工事	125	170
その他	538	754
5 商品一般	1,306	1,318
6 レンタル・リース・貸借	1,288	1,520
賃貸アパート	651	631
リースサービス	385	648
その他	252	241
7 電報・電話	1,141	1,578
電話関連サービス	784	1,260
その他	357	318
8 相談その他	1,115	738
9 書籍・印刷物	1,109	874
新聞	513	512
その他	596	362
10 役務その他	1,034	1,179
広告代理サービス	119	102
測量サービス	102	121
その他	813	956
その他	15,385	14,816
計	28,963 (21.2%)	28,933 (19.1%)
全相談件数	136,692 (100.0)	151,524 (100.0)

表-54 高齢者関連相談内容別件数

単位：件

項目	18年度	17年度		
相談件数	28,963	28,933		
性別	男 性	12,131	12,455	
	女 性	16,775	16,445	
	団 体	-	-	
	不 明	57	33	
年代別	60 歳 代	12,916	12,988	
	70 歳 代	11,378	11,233	
	80 歳 以 上	4,669	4,712	
職業別	給与生活者	2,728	2,484	
	自営・自由業	2,676	2,904	
	家事従事者	7,386	7,674	
	学 生	10	20	
	無 職	14,241	14,056	
	その他・不明	1,922	1,795	
支払方法別	信用供与無	現金払	12,691	12,977
		他の前払式	255	196
		不 明	5,689	6,152
		小 計	18,635	19,325
	信用供与有	自社割賦	127	99
		総合割賦	309	282
		個品割賦	1,900	2,022
		その他	387	461
		不 明	162	192
	小 計	2,885	3,056	
その他	借金契約	1,866	1,530	
	不明・無関係	5,577	5,022	
平均契約金額(千円)		2,388	2,279	
平均既払金額(千円)		1,523	1,430	
主な相談内容	解 約	6,143	6,826	
	家庭訪販	4,400	5,880	
	高価格・料金	3,939	3,962	
	信 用 性	3,334	3,515	
	契 約	2,711	2,497	
	電話勧誘	2,616	2,732	
	返 金	2,468	2,229	
	不 当 請 求	2,460	3,140	
	説 明 不 足	2,372	2,455	
	強 引	2,314	2,418	