

## 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）

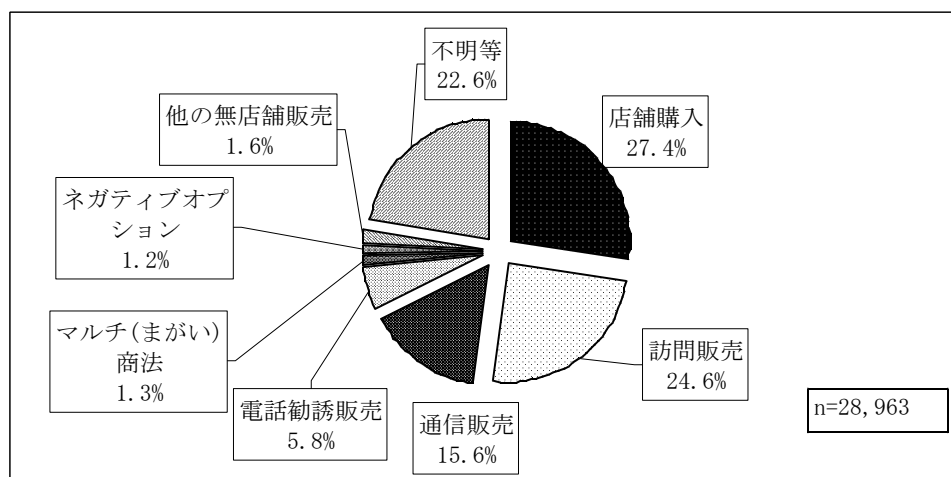


表-53 高齢者関連商品・役務別相談件数

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<br>(21.2%)  | 28,933<br>(19.1%)  |
| 全相談件数         | 136,692<br>(100.0) | 151,524<br>(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  |        |