

## 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、29,573件あり、前年度（28,963件）から、2.1%（610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20.7%と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、「他の運輸・通信」（2,439件）であり、前年度（1,606件）に比べて833件、51.9%増加している。有料サイトの利用料金等に関する架空・不当請求が大半である。また地上デジタル放送の開始をセールストークとした「CATV」に関する相談も増加した。第2位は「融資サービス」（1,853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60件、3.1%の減少であった。第3位は「預貯金・証券等」（1,517件）であり、前年度（1,633件）と比べて7.1%の増加であった。株に関する相談が大きく減少している。

次いで「工事・建築・加工」（1,351件）、「レンタル・リース・貸借」（1,169件）と続いている。「工事・建築・加工」の相談では、「衛生設備工事」の相談が増加している。「レンタル・リース・貸借」では、「賃貸アパート」の相談が増加し、「リースサービス」に関する相談が大きく減少している。

その他、増加が目立ったのは、「生命保険」（94件増）に関する相談である。期待していた給付金が支払われないといった相談が多い。（表-53）

契約当事者の属性を見ると、性別では「女性」が58.1%と「男性」を上回っている。年代別では、60歳代が46.7%、70歳代が37.1%、80歳代16.2%である。前年度と比べると60歳代と80歳以上が増加し、70歳代が減少した。職業別では、「無職」（51.7%）と「家事従事者」（27.4%）で8割を占めている。支払い方法別では、「現金払い」（47.4%）が一番多く、次いで「個品割賦」（3.4%）となっている。「個品割賦」の割合は、前年度（6.6%）に比べて3.2ポイント減少している。平均契約金額は、「301万6千円」と非常に高額であり、前年度と比較して「62万8千円」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）

19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31.0%と最も多く、次いで「訪問販売」（21.0%）、「通信販売」（17.6%）の順になっている。前年度と比べると、「店舗購入」（前年度27.4%）、「通信販売」（前年度15.6%）、「マルチ（まがい）商法」（前年度1.3%）の割合が増加している。（図-14）

図-14 高齢者の相談件数 販売購入形態別構成比（平成19年度）

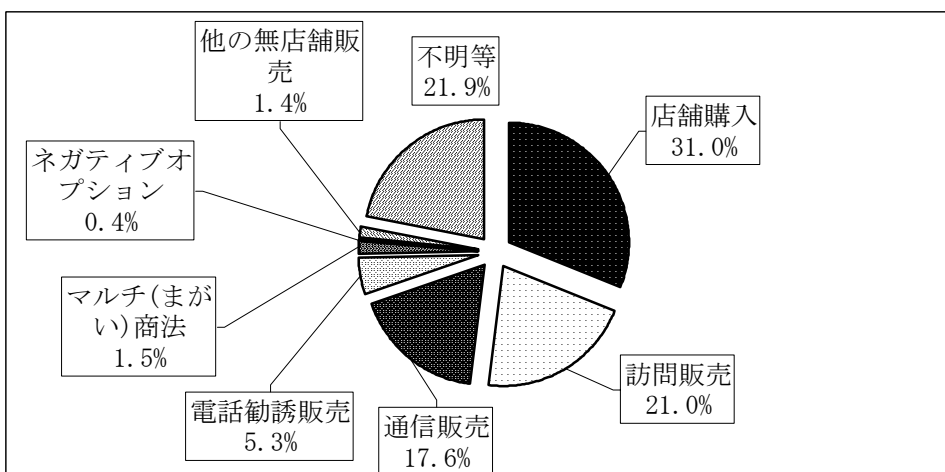


表-53 高齢者関連商品・役務別相談件数

単位：件

商品・役務名	19年度	18年度
1 他 の 運 輸 ・ 通 信	2,439	1,606
電話情報提供サービス	955	318
オンライン情報サービス	749	622
C A T V	346	322
そ の 他	389	344
2 融 資 サ ー ビ ス	1,853	1,913
フリーローン・サラ金	1,686	1,732
そ の 他	167	181
3 預 貯 金 ・ 証 券 等	1,517	1,633
株	635	903
そ の 他	882	730
4 工 事 ・ 建 築 ・ 加 工	1,351	1,433
増 改 築 工 事	207	254
衛 生 設 備 工 事	193	170
塗 装 工 事	156	156
屋 根 工 事	133	190
内 装 工 事	108	125
そ の 他	554	538
5 レンタル・リース・貸借	1,169	1,288
賃貸アパート	704	651
リースサービス	205	385
そ の 他	260	252
6 商 品 一 般	1,113	1,306
7 相 談 そ の 他	1,054	1,115
8 生 命 保 険	984	890
会 社 生 命 保 険	761	634
そ の 他	223	256
9 電 報 ・ 電 話	979	1,141
電話関連サービス	565	784
そ の 他	414	357
10 役 務 そ の 他	931	1,034
測 量 サ ー ビ ス	102	102
弁 護 士	73	68
広 告 代 理 サ ー ビ ス	64	119
祈 とう サ ー ビ ス	63	66
そ の 他	629	679
そ の 他	16,183	15,604
計	29,573 (20.7%)	28,963 (21.2%)
全 相 談 件 数	142,760 (100.0)	136,692 (100.0)

表-54 高齢者関連相談内容別件数

単位：件

項 目	19年度	18年度
相 談 件 数	29,573	28,963
性別		
男 性	12,370	12,131
女 性	17,163	16,775
団 体	-	-
不 明	40	57
年代別		
60 歳 代	13,797	12,916
70 歳 代	10,972	11,378
80 歳 以 上	4,804	4,669
職業別		
給 与 生 活 者	3,094	2,728
自 営 ・ 自 由 業	2,674	2,676
家 事 従 事 者	7,571	7,386
学 生	10	10
無 職	14,276	14,241
そ の 他 ・ 不 明	1,948	1,922
支払方法別		
信 用 供 与 無		
現 金 払	14,021	12,691
他 の 前 払 式	390	255
不 明	5,855	5,689
小 計	20,266	18,635
信 用 供 与 有		
自 社 割 賦	179	127
総 合 割 賦	258	309
個 品 割 賦	997	1,900
そ の 他	307	387
不 明	154	162
小 計	1,895	2,885
そ の 他		
借 金 契 約	1,749	1,866
不 明 ・ 無 関 係	5,663	5,577
平均契約金額(千円)	3,016	2,388
平均既払金額(千円)	1,712	1,523
主な相談内容		
解 約	5,838	6,143
家 庭 訪 販	4,091	4,400
高 価 格 ・ 料 金	3,432	3,939
信 用 性	3,375	3,334
返 金	3,082	2,468
不 当 請 求	2,974	2,460
説 明 不 足	2,449	2,372
契 約	2,440	2,711
電 話 勧 誘	2,380	2,616
強 引	2,014	2,314