

「高齢者」の消費生活相談の概要

- M E C O N I S 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をM E C O N I S（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「高齢者の相談」（契約当事者60歳以上）

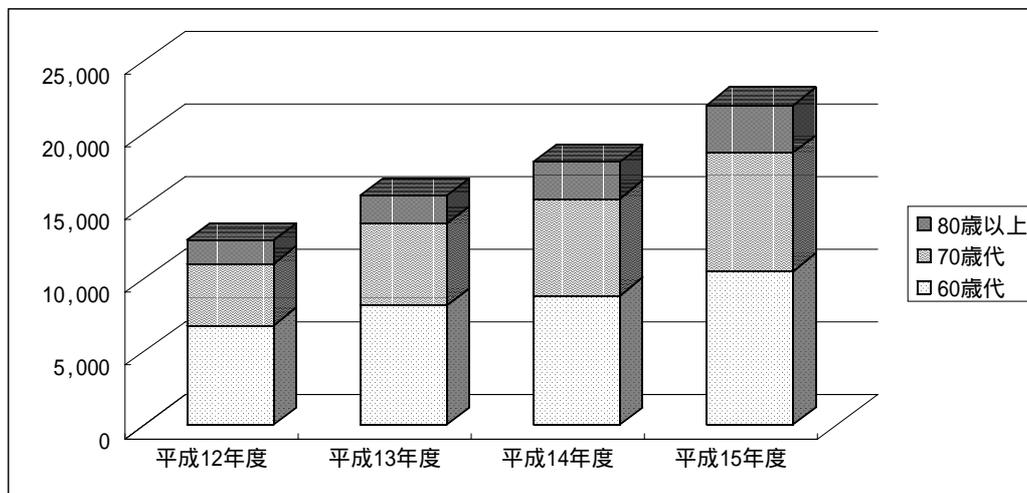
分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成12年4月～16年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成16年1月～16年7月受付の相談データから抽出したものである。

1. 60歳以上の相談2万件を越す

平成15年度における高齢者の相談件数は21,946件、対前年度21.5%の伸びとなったが、相談件数全体に占める割合は、2.3ポイント低下が見られる。これは有料サイト利用料金等の不当請求に関する若い世代からの相談が急増したことが影響していると思われる。（図-1・表-1）

【図-1】高齢者の相談件数の推移



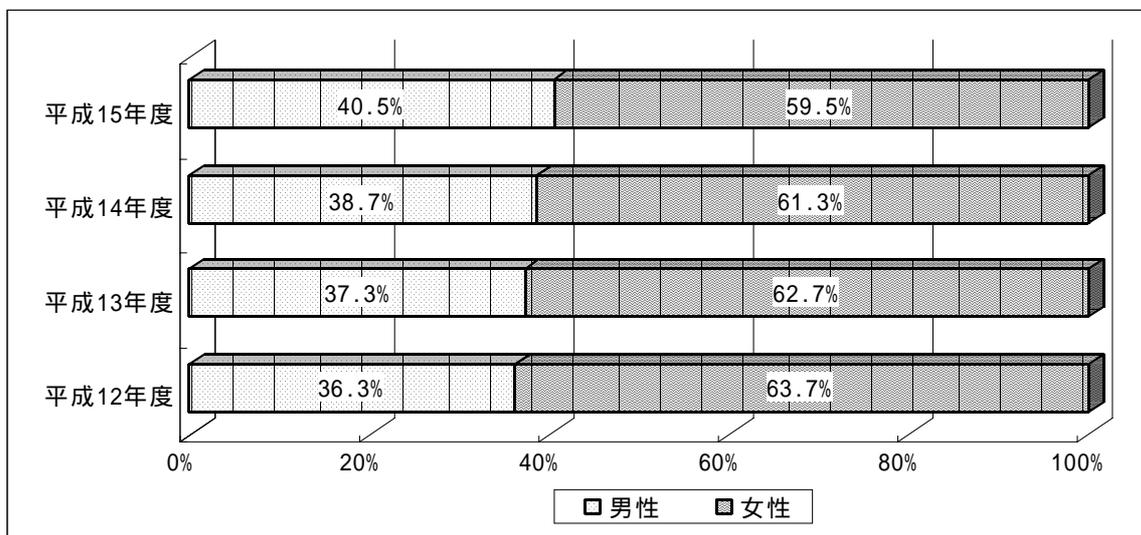
【表-1】高齢者の相談件数

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
60歳代	6,866	8,196	8,894	10,551
70歳代	4,249	5,624	6,664	8,158
80歳以上	1,549	1,935	2,499	3,237
計(A)	12,664	15,755	18,057	21,946
全相談件数(B)	98,422	102,755	113,570	160,817
(A)/(B)	12.9%	15.3%	15.9%	13.6%

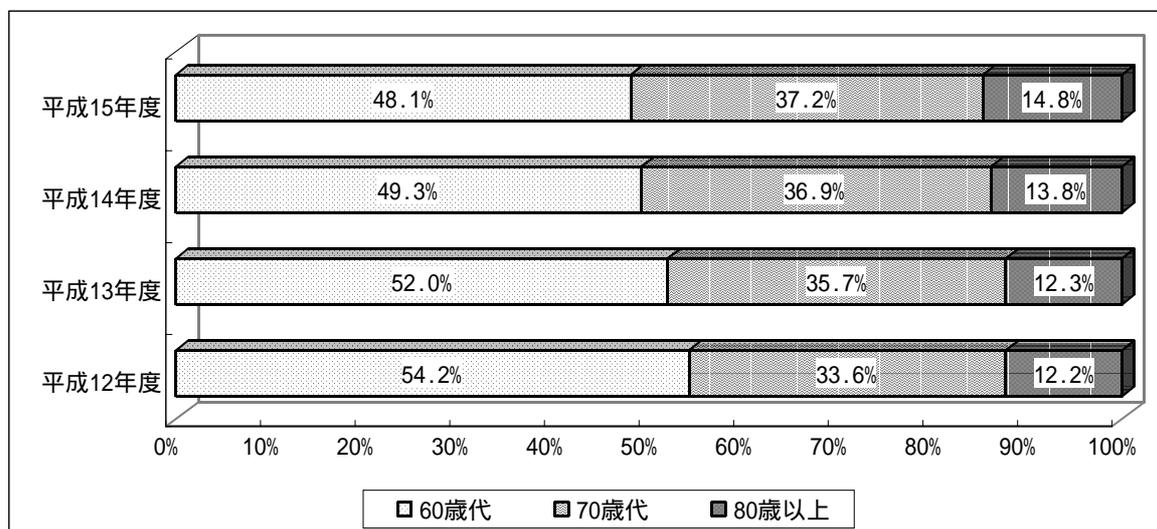
2. 契約当事者の属性

高齢者の相談の契約当事者の属性について性別、年代別に割合を示したのが「図 - 2」、「図 - 3」である。

【図 - 2】契約当事者性別割合



【図 - 3】契約当事者年代別割合

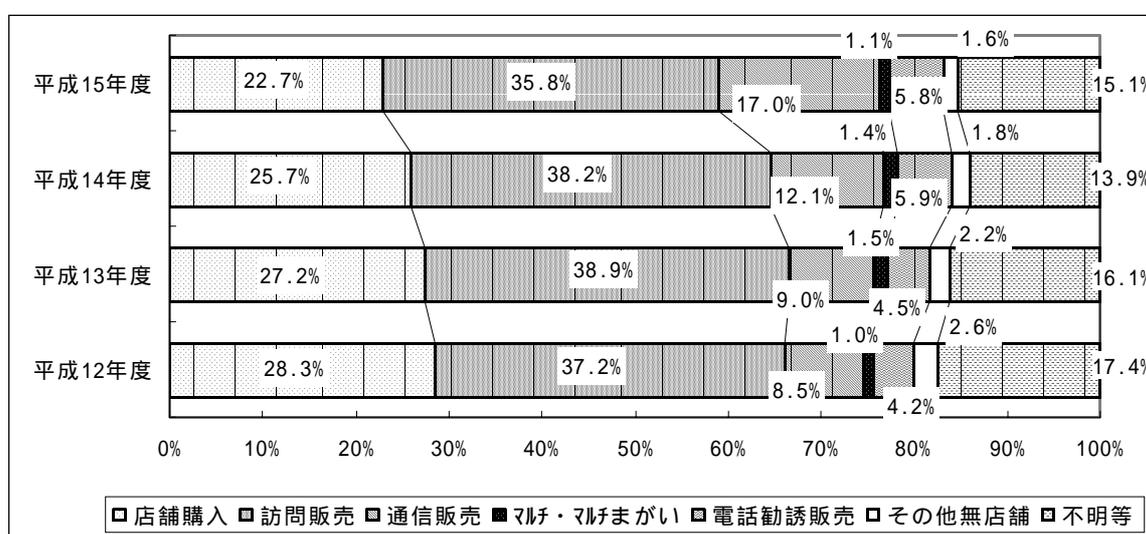


性別では、各年度とも女性が約6割を占めているものの、少しずつではあるが、年々男性の割合が上昇、女性の割合が低下傾向にある。年代別では60歳代の割合が年々低下傾向にあり、70歳代、80歳以上のより高齢の世代の割合がいずれも上昇傾向にある。

3. 販売購入形態

高齢者の相談について販売購入形態を示したのが「図 - 4」である。各年度とも最も高い割合を示しているのは「訪問販売」であるが、平成14年度以降、その割合が減少傾向にあり、15年度においては、対前年度2.4ポイントの低下が見られる。一方、年々割合の上昇が見られるのは「通信販売」であり、15年度においては対前年度4.9ポイントの上昇が見られる。この要因としては、高齢者についても他の世代と同様に「全く身に覚えのない有料サイトの利用料金をハガキで請求された」、「申し込んだ覚えのない海外宝くじが当たったというダイレクトメールが届いた」等の不当請求に関する相談が増加したことが挙げられる。

【図 - 4】販売購入形態別割合



4. 高齢者への訪問販売

(1) 相談内容

高齢者への訪問販売に関する相談をキーワード別に上位10位まで示したのが「表 - 2」である。

【表 - 2】訪問販売のキーワード上位10位

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	15年度
1 家庭訪販	2,650	家庭訪販 3,870	家庭訪販 4,616	家庭訪販 4,960
2 クーリングオフ	1,721	クーリングオフ 2,284	クーリングオフ 2,419	クーリングオフ 2,679
3 解約	1,625	解約 2,050	解約 2,173	解約 2,370
4 高価格・料金	1,082	高価格・料金 1,432	高価格・料金 1,539	高価格・料金 1,759
5 強引	583	強引 804	強引 929	強引 1,017
6 S F 商法	521	S F 商法 693	虚偽説明 640	虚偽説明 786
7 虚偽説明	444	虚偽説明 601	点検商法 610	点検商法 678
8 販売目的隠匿	388	信用性 487	S F 商法 554	次々販売 644
9 電話勧誘	362	電話勧誘 483	信用性 541	判断不十分者契約 597
10 信用性	356	返金 458	次々販売 528	S F 商法 589

各年度とも5位までは全く変動がなく「家庭訪販」「クーリングオフ」「解約」等が上位に挙がっている。14年度以降は「点検商法」「次々販売」などの販売手口の増加が目立ち、15年度も引き続き増加が見られる。また15年度には「判断不十分者契約」が初めて上位に挙がっていることがわかる。最近の特色であるこの3つの販売手口等について次項以降で分析する。

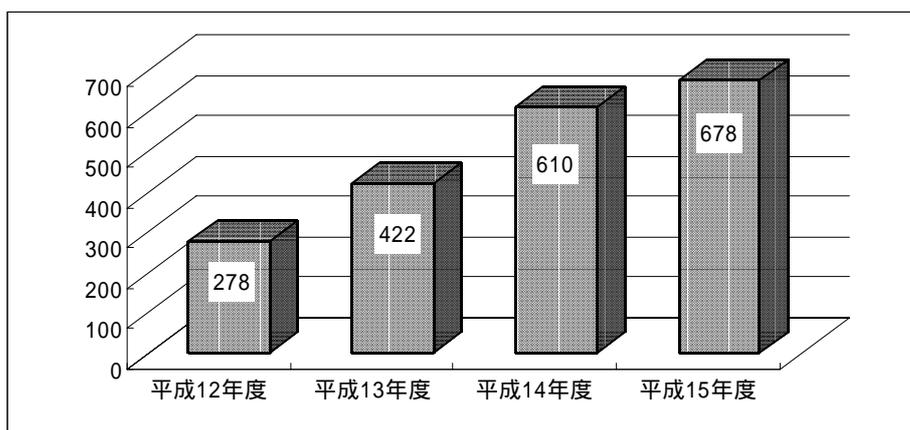
(2) 点検商法

相談件数

点検商法とは、「点検に来た」と来訪し、「もう使用できない」「修理不能」「早めに変えないと危険」等と言って消費者を不安にさせ契約をせまる販売手口であり、浄水器、白蟻駆除、床下換気扇、屋根工事等に多く見られる。

この「点検商法」の相談件数の推移を示したのが「図 - 5」である。

【図 - 5】点検商法相談件数



* 訪問販売に分類される「点検商法」の件数

商品・役務

「点検商法」に関する相談の商品・役務について相談件数の多いものを示したのが「表 - 3」である。

順位の変動はあるものの、上位に入っている商品・役務は各年度とも大きく変わらず「浄水器」、「床下換気扇」、「白蟻駆除サービス」等が代表的である。

「水質検査に来た」と言って浄水器を契約させるケースや「無料で耐震診断をする」と言って床下に入り、床下換気扇や白蟻駆除を契約させるケースが目立つ。15年度においては、「建物清掃サービス」が1位となっているが、これは、都センターから15年9月に緊急消費者被害情報を発信したように宅地内下水排水管の清掃の勧誘でトラブルが多発したことが要因と思われる。

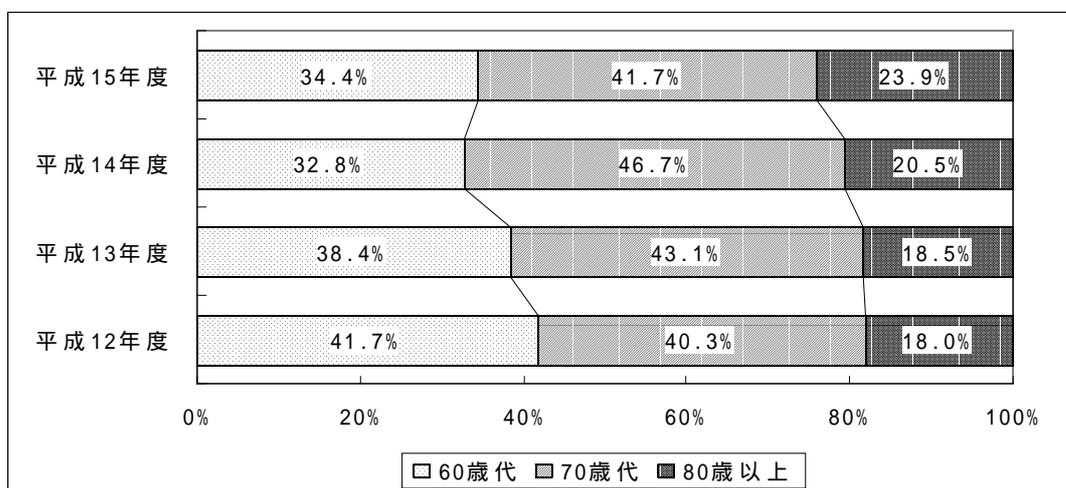
【表 - 3】「点検商法」商品・役務別相談件数上位10位

平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1 浄水器	27	床下換気扇	44	床下換気扇	96	建物清掃サービス	81
2 羽毛ふとん	25	羽毛ふとん	35	建物清掃サービス	52	屋根工事	70
3 屋根工事	21	屋根工事	32	浄水器	36	床下換気扇	69
4 衛生設備工事	17	工事・建築サービス	29	屋根工事	33	浄水器	65
5 修理サービス	17	白蟻駆除サービス	28	工事・建築サービス	33	役務その他サービス	54
6 白蟻駆除サービス	17	浄水器	26	羽毛ふとん	28	工事・建築サービス	42
7 消火器	15	消火器	19	乾燥剤	28	乾燥剤	29
8 床下換気扇	12	乾燥剤	19	白蟻駆除サービス	27	白蟻駆除サービス	29
9 衛生サービス	12	建物清掃サービス	18	役務その他サービス	26	衛生設備工事	27
10 役務その他サービス	10	修理サービス	17	衛生設備工事	22	羽毛ふとん	26

契約当事者の属性

「点検商法」の契約当事者を年代別に示したのが「図 - 6」である。

【図 - 6】「点検商法」年代別割合



点検商法の契約当事者としては「70歳代」の占める割合が最も高く、各年度とも4割を超している。この4年間の特色としては、「80歳以上」の占める割合が年々上昇し、その増加の幅も大きくなってきていることが挙げられる。

平均契約購入金額

「点検商法」の平均契約購入金額は「表 - 4」に示すとおり各年度とも60～80万円代で推移している。

【表 - 4】「点検商法」平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
624,500	828,900	750,800	828,400

相談事例

・耐震工事

91歳の母宅に無料耐震初期診断券と印刷されたハガキが届き、日時が指定されていた。母が依頼したが、詳細な図面を作ると3万円かかるという説明があり支払ったらしい。さらに298万円の耐震工事を契約したが、本当に必要な工事か疑問である。まだ工事は行っていない。高額でもあるので解約させたい。

(90歳代 / 女性 / 契約購入金額298万円)

・屋根工事

母が2,000円で屋根を点検してあげると訪問され、このままでは雨漏りする、地震が来たら大変と言われ、屋根工事の契約をした。見積りでは40万円だったのに終了時には87万円になっていた。近所の大工に見てもらったら10万円もしないとのことだった。母は払うと言っているが、妥当な金額かどうか知りたい。

(80歳代 / 女性 / 契約購入金額87万円)

・床下換気扇

高齢の母が住む実家に排水パイプのクリーニングをすると業者が来た。母は公共の工事と思って家に入れたようだ。風呂場の排水管の洗浄とタイルの張替えで代金2万円を支払い、その後詳しい説明もないまま床下換気扇3台を取り付けられ、30万円を請求された。驚いてようやく契約したことがわかった。業者と直接話し、2台は外してもらったが、あとの1台は外せないと拒否された。解約したい。

(80歳代 / 女性 / 契約購入金額30万円)

・浄水器

水道局の職員のような人が来訪し、カルキが大変と言われたので浄水器を契約した。契約書にサインした後、月々5,800円の契約だと気づき、その場で解約を申し出た。最初は駄目だと言われたが強く解約を主張したら引き上げていった。大丈夫だろうか。

(70歳代 / 女性 / 契約購入金額30万円)

・羽毛ふとん

アフターサービスという電話があったため、以前買ったふとんメーカーだとばかり思って家にあげ、ふとんを見せた。羽毛を足せばよみがえると説明され、羽毛ふとんのリフォーム契約をした。納品日に他のふとんも外側を変えたほうがよいと勧められ計3件の高額な契約をした。以前購入したメーカーでもなくだまされたと思う。非常に高額であり解約したい。

(70歳代 / 女性 / 契約購入金額95万円)

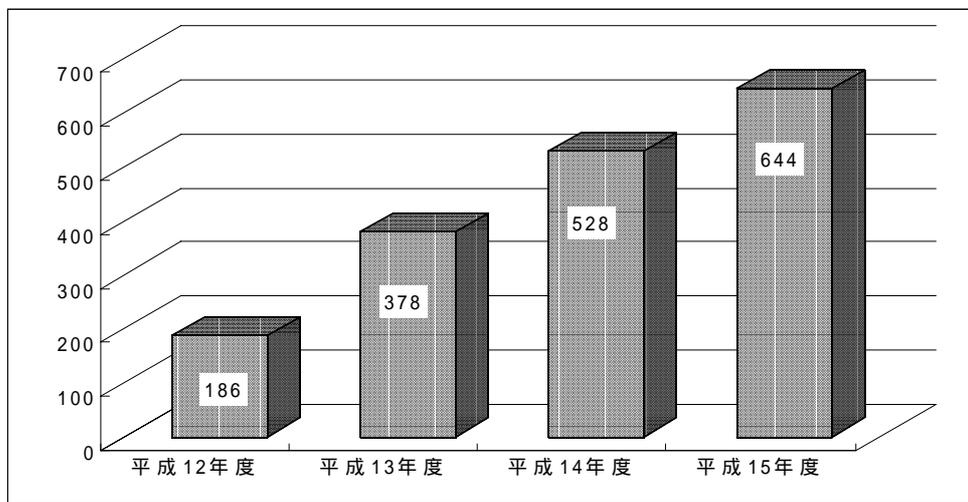
(3) 次々販売

相談件数

「次々販売」とは一人の消費者に次から次へと契約をさせるような売り方で、販売方法に問題がある場合に付与するキーワードである。この「次々販売」に関する相談件数の推移及びそのうち「点検商法」をきっかけにした「次々販売」の相談件数を示したのが「図 - 7」である。

「次々販売」全体の相談件数は年々増加が著しく、この4年間で3.5倍の件数になっている。また「次々販売」の相談のうち点検商法をきっかけにしたものは13年度以降、毎年1割以上を占めている。(表 - 5)

【図 - 7】「次々販売」相談件数



* 訪問販売に分類される「次々販売」の件数

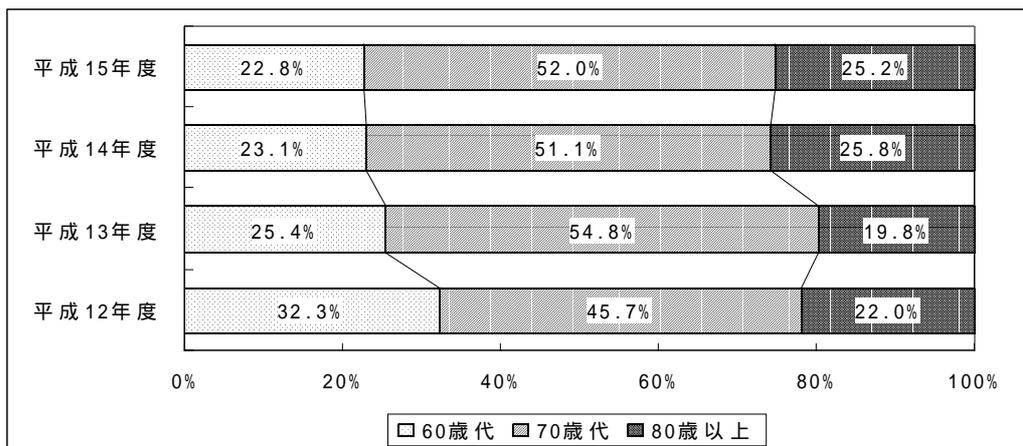
【表 - 5】点検商法をきっかけにした次々販売の相談件数

	平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
点検商法をきっかけにした次々販売相談件数(A)	7	42	69	70
次々販売全相談件数(B)	186	378	528	644
(A)/(B)	3.8%	11.1%	13.1%	10.9%

契約当事者の属性

契約当事者は「70歳代」の占める割合が最も高く、13年度以降は全体の半数以上を占めている。(図 - 8)

【図 - 8】「次々販売」年代別割合



商品・役務

商品・役務別では、「ふとん類」、「工事・建築」、「床下換気扇」等が各年度とも上位に挙がっている。(表 - 6)

次々に販売される場合、必ずしも同一の事業者でないことも多く、契約者の個人情報が漏洩している可能性も考えられる。

【表 - 6】「次々販売」商品・役務中分類別相談件数上位5位

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	ふとん類	50	ふとん類	120	ふとん類	137	ふとん類	163
2	着物類	12	工事・建築	54	工事・建築	83	工事・建築	110
			屋根工事	9	工事・建築サービス	14	屋根工事	28
3	他の台所用品	10	住居管理設備	17	住居管理設備	53	住居管理設備	48
	浄水器	10	床下換気扇	16	床下換気扇	52	床下換気扇	45
4	工事・建築	9	白蟻駆除サービス	15	他の住居雑品	37	他の住居雑品	45
	屋根工事	1			乾燥剤	34	乾燥剤	43
5	住居管理設備	8	他の衛生サービス	13	他の台所用品	21	他の台所用品	33
	床下換気扇	8			浄水器	21	浄水器	33

平均契約購入金額

「次々販売」の平均契約購入金額を見ると、年々金額の減少は見られるものの各年度とも160万円以上と非常に高額である。15年度においては、契約購入金額「1,000万円以上」という工事や先物取引の事例が14件見られる。(表 - 7)

【表 - 7】「次々販売」平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
2,556,900	2,043,800	1,819,400	1,691,900

相談事例

・ふとん

60歳の母が2年前から家庭訪販でふとんの契約を次々4回契約していて、総額870万円になる。すべて同じ営業マンとの契約であり、3回目の契約の後には300万円の借金を申し込まれ、借書もなく貸している。（60歳代 / 女性 / 契約購入金額870万円）

生活保護を受けている母が訪問販売でふとん類を契約させられている。本人は、購入はしていない、業者が商品を勝手に置いていってしまうと言っている。販売会社は1社で信販会社は2社ある。総額224万円の契約になっている。本人は30万円の契約のみが記憶にあり支払済みだと言っている。契約書も書いた記憶は無いと言う。契約書に年金生活と記入してあるが、年金はもらっていない。支払が困難なので解約したい。（70歳代 / 女性 / 契約購入金額224万円）

・床下換気扇

1年前に換気扇工事をした業者が点検に来た。6台も換気扇を設置しているのに除湿剤を入れ、土台補強工事をした。専門家に見てもらったら効果がない工事と判明した。解約してほしい。（60歳代 / 女性 / 契約購入金額23万円）

・排水管清掃、床下換気扇、白蟻駆除（点検商法をきっかけとした次々販売）

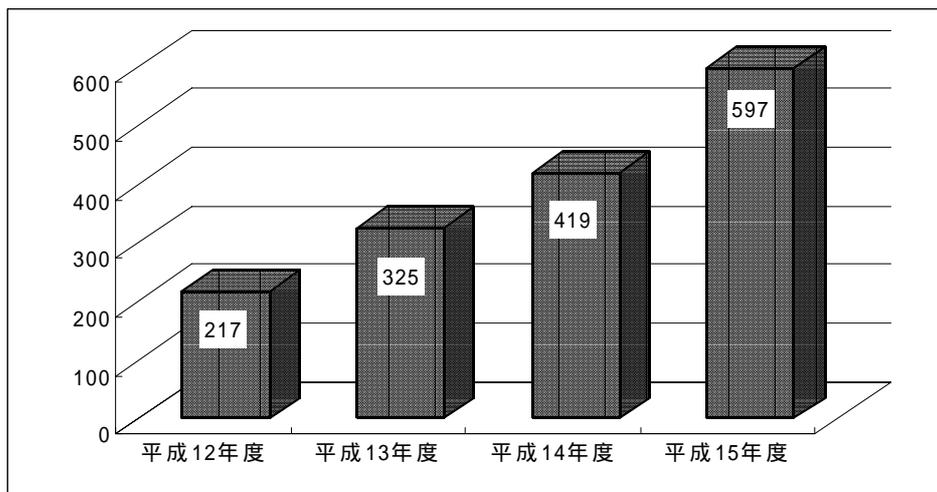
昨日、高齢の母が訪問販売で下水排水管の清掃をしてもらった後に床下換気扇、白蟻駆除などの契約をした。既に床下換気扇は設置してしまった。明日白蟻駆除に来るがどうしたらよいか。（80歳代 / 女性 / 契約購入金額176万円）

（4）判断不十分者契約

相談件数

「判断不十分者契約」とは、身体・精神の障害や高齢ゆえの自然な障害等、何らかの理由によって十分な判断ができない者の契約が問題となる場合に付与するキーワードであるが、これに係る相談件数は年々増加傾向が著しい。相談事例の中には、契約したという認識さえない高齢者も多く見られ、事業者の不適正な勧誘行為が目立つ。（図 - 9）

【図 - 9】「判断不十分者契約」相談件数



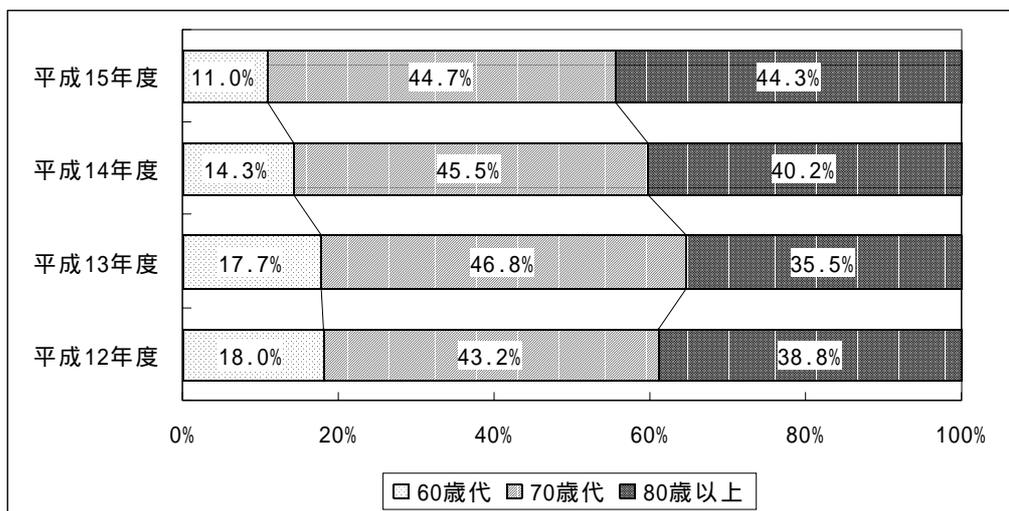
* 訪問販売に分類される「判断不十分者契約」の件数

契約当事者の属性

契約当事者の属性について年代別に割合を示したのが「図 - 10」である。

「80歳以上」の占める割合が上昇傾向にあり、15年度においては「70歳代」とほぼ同じ割合になっている。

【図 - 10】「判断不十分者契約」年代別割合



商品・役務

「判断不十分者契約」に関する相談の商品・役務について相談件数の上位5位まで示したのが「表 - 8」である。各年度とも「ふとん類」、「工事・建築」、「浄水器」等が上位に挙がっている。事例を見ると契約した認識さえない当事者も多く、事業者の悪質な勧誘行為が目立つ。

【表 - 8】「判断不十分者契約」商品・役務中分類相談件数上位5位

	平成12年度		平成13年度		平成14年度		平成15年度	
1	ふとん類	44	ふとん類	72	ふとん類	88	ふとん類	86
2	他の台所用品	24	工事・建築	33	工事・建築	47	工事・建築	82
	浄水器	23	内装工事	8	屋根工事	17	屋根工事	18
3	工事・建築	21	新聞	25	他の台所用品	37	他の台所用品	69
	衛生設備工事	6			浄水器	37	浄水器	69
4	新聞	21	他の台所用品	19	新聞	32	新聞	47
			浄水器	19				
5	電気掃除機類	7	住居管理設備	10	住居管理設備	21	住居管理設備	33
			床下換気扇	10	床下換気扇	21	床下換気扇	31

平均契約購入金額

平均契約購入金額は「表 - 9」に示すとおりであるが、各年度とも120万円以上と非常に高額であることがわかる。1,000万円を超える高額な事例は15年度に13件見られ、この多くは先物取引や外国為替証拠金取引の事例である。

【表 - 9】判断不十分者契約平均契約購入金額（単位：円）

平成12年度	平成13年度	平成14年度	平成15年度
1,607,800	1,416,500	1,241,500	1,748,000

相談事例

・ふとん類

他県に住む母親が、ふとん類を何百万も購入し、昨日もまたふとんカバーを買わされたらしい。同じ業者と思われるが、販売員は複数いるらしい。ふとんは使用してしまっているようだ。母は病気でよく判断できず、また性格的にも断れない。どうしたらよいか。

（60歳代 / 女性 / 契約購入金額不明）

・ディスポージャー

ヘルパーをしている88歳の独居老人宅の台所にディスポージャーが取り付けられている。本人に聞くと、2週間後にまた来るのでいらぬ時ははずすと言われたらしい。会社名などがわかるものは何もない。本人は痴呆ですぐ忘れてしまう。急に業者に来訪されたらどうしたらよいか。

（80歳代 / 女性 / 契約購入金額20万円）

・外国為替証拠金取引

一人暮らしの母宅に勧誘員が来訪し、外国為替証拠金取引の契約をさせられたらしい。母は73歳で、近頃判断能力が不十分である。何を契約したか理解していないが、300万円を今預ければ翌月30万円儲かると言われて契約書に署名捺印したらしい。明日販売員が300万円を受

け取りに来るらしい。絶対に支払うなど母に言っているが、一人暮らしなので不安。契約は成立しているのか。取り消すことはできないか。（70歳代 / 女性 / 契約購入金額300万円）

5 . その他の相談事例

・不動産ファンド

一人暮らしの父が1年前に不動産ファンドと称する1,000万円の契約をした。今は入院し、契約時の事情は不明だが、元本保証、4%の確定配当となっている。配当がないため業者に電話したが、経営破たんし、元金も返還できないという。対処方法を教えてほしい。

（80歳代 / 男性 / 契約購入金額1,000万円）

・紳士録、名簿

郵送された紳士録の掲載、購読申込み書面に「購読しません」に 印をつけて返送したのに契約扱いになり困惑している。請求書が来て、再度書面を確認したところ、「今回限り申込み同意する人は次回からは購読しないに 印をつけて返送する」と書いてあった。クーリングオフの記載もあったが、自分はこの記載に気付かなかった。

（60歳代 / 男性 / 契約購入金額26万円）

・電話情報提供サービス

全く使っていない有料情報番組の督促ハガキが届いた。訴訟、強制執行等の文言が並び怖い。老夫婦だけで暮らしており、パソコンも携帯電話もない。対処方法を教えてほしい。

（70歳代 / 女性）

6 . 高齢者の相談についての問題点

高齢者の相談件数は年々増加の一途をたどっている。今後も高齢社会の進行に伴い、高齢者の消費生活トラブルは増え続けることが予想される。今回取り上げたように、高齢者の消費生活トラブルは家庭訪問に関するものが相変わらず多い。相談事例を見ると、ひとり暮らしや高齢者のみの世帯、また昼間ひとりで在宅していることから被害にあっていると思われるケースが多く見られ、強引な勧誘や長時間勧誘、判断能力が不十分な高齢者への勧誘等、事業者の不適正な勧誘行為が目立つ。事業者は高齢者への勧誘に際して、適正な営業活動を徹底すべきである。

高齢者の自衛手段としては、「無料で点検」等のセールストークに注意し、むやみに他人を自宅に入れないように心がけること、また強引に勧誘されても不審に感じたらきっぱり断る、周囲の人に相談するなど、ひとりで悩まないことが重要である。契約に至った場合でも、訪問販売であればクーリング・オフが可能である。周囲の人や消費生活センターに早めに相談してほしい。また、判断能力が不十分であるなどの場合は成年後見制度の活用も検討してほしい。