

「高齢者」の消費生活相談の概要

60歳以上の高齢者の相談は、毎年多数寄せられていることから、都内の消費生活センターに寄せられた高齢者相談について、その特徴と傾向を分析する。（※）

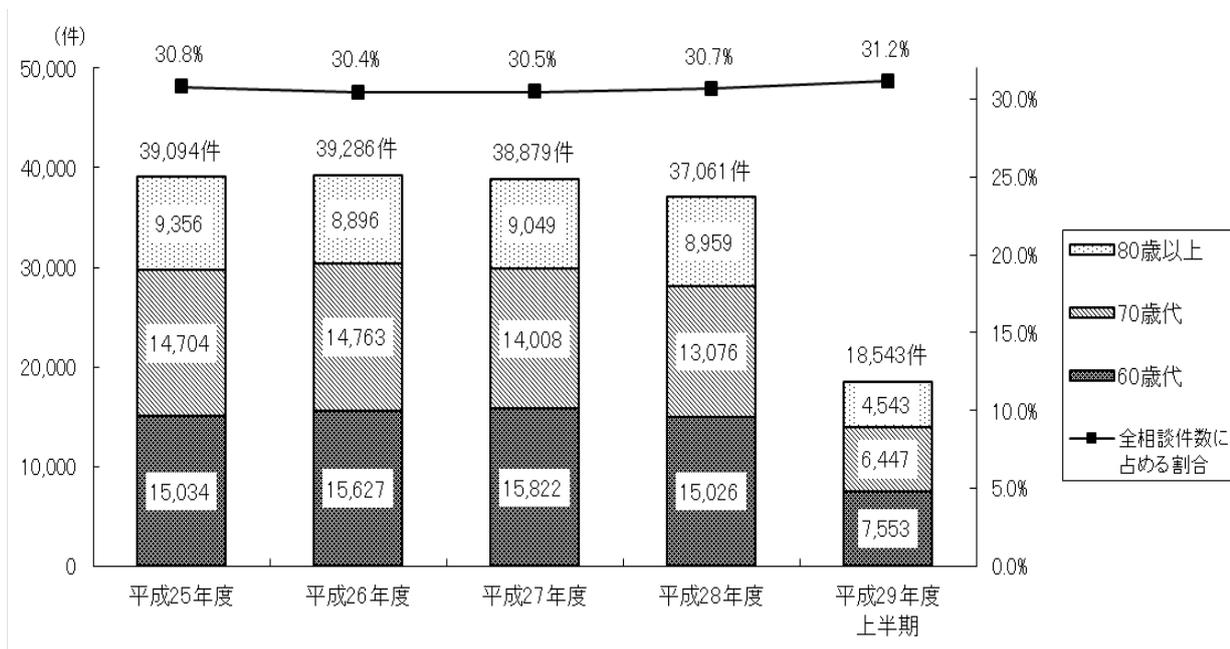
1 高齢者の相談件数

60歳以上の高齢者の相談に関して、相談件数の推移と相談全体に占める割合を示したものが「図－1」である。平成28年度の相談件数は、前年度より4.7%（1,818件）減少して37,061件であった。平成29年度上半期の相談件数は18,543件で、前年同期（18,374件）と比べ0.9%の増加となった。

高齢者の相談が相談全体に占める割合を見ると、平成28年度は前年度より0.2ポイント増加（30.7%）して、引き続き全体の3割を占めている。平成29年度上半期の割合を見ると31.2%で、前年同期（30.3%）と比べ0.9ポイント増となっている。

さらに、年代別の割合を見ると、平成28年度では60歳代が40.5%、70歳代が35.3%、80歳以上が24.2%であった。平成29年度上半期は、80歳以上が24.5%と年々増加傾向にある。

【図－1】 高齢者の相談件数の推移



※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を用いて分析したもの。

- 分析項目 : 「高齢者」(契約当事者 60歳以上)の相談
- 分析データ : 平成25年4月～平成29年9月の相談データ

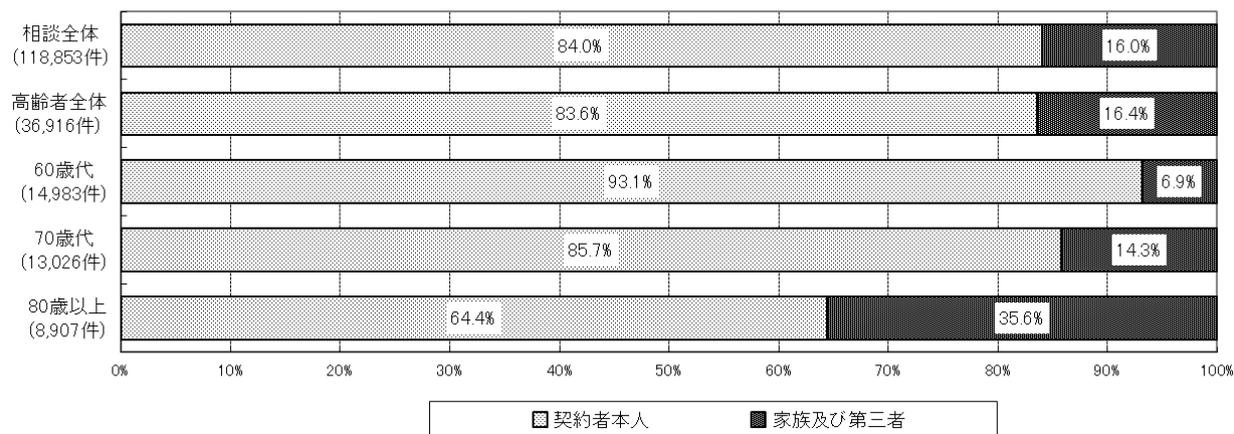
(平成29年度上半期のデータは平成30年1月31日現在の登録分)

2 相談者の内訳

平成 28 年度の相談について、相談者が契約当事者本人である場合と、本人以外である場合の割合を、相談全体と高齢者全体及び年代別で示したものが「図-2」である。

高齢者の相談では、家族やホームヘルパー、ケアマネージャーなどの第三者から相談が寄せられることが多い。これは、高齢者本人が身体的・精神的な問題により相談することが困難である場合や、被害に遭ったことに気付いていない場合が少なくないためと考えられる。また、家族や第三者からの相談は、60歳代では6.9%と1割に満たないが、80歳以上になると35.6%を占めるようになり、年齢が高いほど本人以外からの相談の割合が増える傾向にある。

【図-2】 高齢者の相談に占める本人と家族・第三者の割合(平成 28 年度)



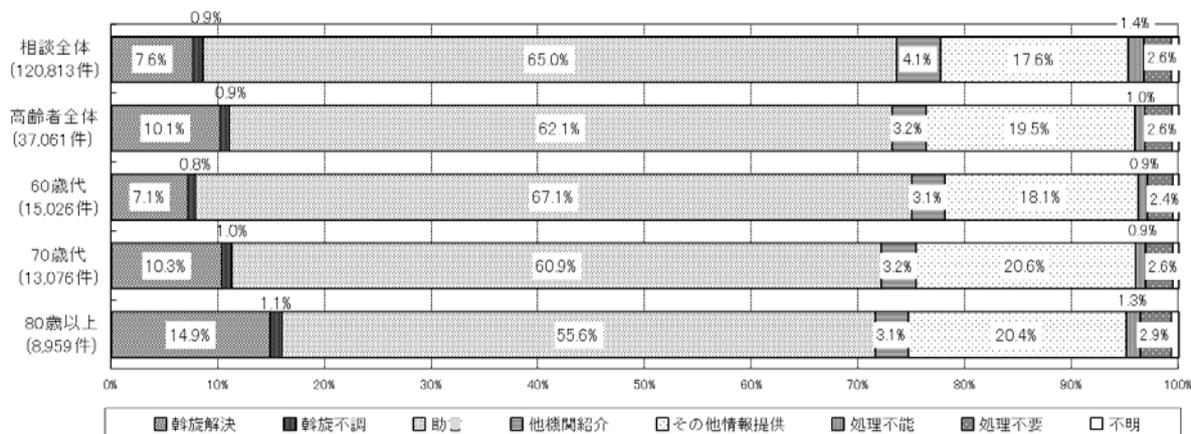
※不明等を除く

3 処理結果

平成 28 年度の相談について、相談全体と高齢者全体及び年代別で処理結果の割合を示したものが「図-3」である。

いずれも「助言」の占める割合が最も大きい、「斡旋」を行った割合については、相談全体が8.5% (斡旋解決7.6%、斡旋不調0.9%) であるのに対して、高齢者の相談では60歳代が7.9%、70歳代が11.3%、80歳以上が16.0%となっている。60歳代では相談全体と大きな違いは見られないが、高齢になるほど自主交渉による解決が困難な場合が多いことが分かる。

【図-3】 高齢者の相談と相談全体の処理結果の割合(平成 28 年度)



※平成 30 年 1 月 31 日現在

4 契約購入金額

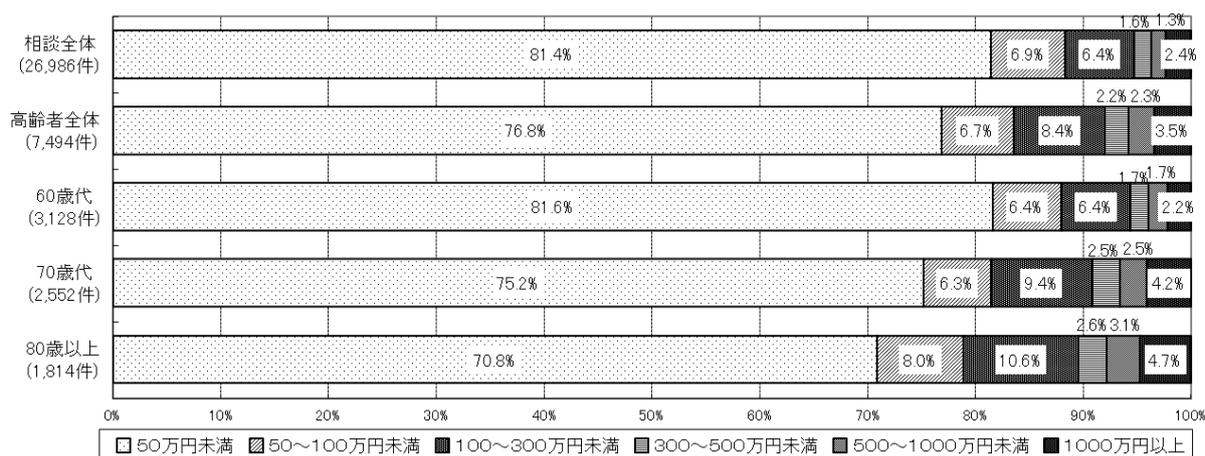
高齢者の相談について、平均契約金額の推移を示したものが「表-1」である。相談全体の平均契約金額と比べ、いずれの年度も高齢者の相談の方が高額となっている。

平成29年度上半期の契約購入金額別の割合を、相談全体と高齢者全体及び各年代で比較したものが「図-4」である。相談全体では100万円以上の相談の割合は11.7%であるが、80歳以上では2割を占める。特に「1,000万円以上」の高額な契約は、相談全体における2.4%と比べて、70歳代が4.2%、80歳以上が4.7%と大きな割合を占めている。

【表-1】 高齢者の相談と相談全体の平均契約金額 (単位:千円)

	25年度	26年度	27年度	28年度	29年度 上半期
高齢者相談	2,112	2,069	1,833	1,897	1,763
相談全体	1,556	1,517	1,356	1,320	1,318

【図-4】 契約購入金額別割合 高齢者と相談全体の比較(平成29年度上半期)



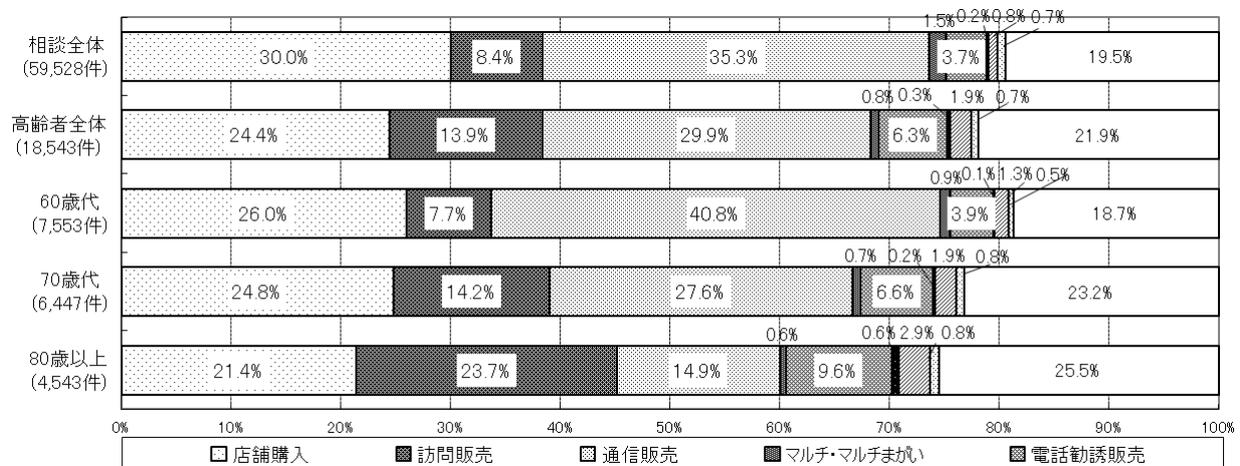
※不明等を除く

5 販売購入形態

平成29年度上半期の相談について、相談全体と高齢者全体及び年代別で販売購入形態別の割合を示したものが「図-5」である。「店舗購入」の割合を各年代別に見ると、60歳代が最も大きく、年齢が高くなるほどその割合は小さくなる。

特殊販売においては、「通信販売」の割合が相談全体で3割以上を占め、高齢者全体でも約3割と販売購入形態別の中で一番大きい。各年代別で見ると、60歳代では4割あるが、年齢が高くなるほどその割合は小さくなり、80歳以上では約1割となる。一方で、高齢者相談の「訪問販売」と「電話勧誘販売」の割合は、それぞれ相談全体に占める割合よりも大きく、また、年齢が高いほどその割合が大きくなっている。特に80歳以上では「訪問販売」の相談が23.7%、「電話勧誘販売」の相談が9.6%を占めている。このことから、在宅率が高い高齢者が訪問販売及び電話勧誘販売のターゲットになっていることがうかがえる。

【図－5】高齢者の相談 販売購入形態別割合(平成 29 年度上半期)



6 商品・役務

(1) 商品・役務別相談件数の上位 10 位

高齢者の相談について、過去 3 年間及び平成 29 年度上半期の商品・役務別相談件数の上位 10 位を示したものが「表－2」である。

どの年度も「アダルト情報サイト」、又は有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」に関する相談が最も多く寄せられている。また、屋根工事などの「工事・建築」、不審な電話やメール・内容不明な代金の架空請求などの「商品一般」の相談は、どの年度も上位にある。

平成 29 年度上半期は、携帯電話サービスなどの「移动通信サービス」、賃貸アパートの件数が前年同期と比べてやや増加している。一方、前年度増加傾向にあった光ファイバーなどの「インターネット接続回線」、「健康食品」はやや減少している。このほか、「アダルト情報サイト」の相談は大きく減少している。

【表－2】高齢者の相談 商品・役務別上位 10 位

	26年度 (39,286件)	27年度 (38,879件)	28年度 (37,061件)	29年度上半期 (18,543件)
1 アダルト情報サイト	2,680	アダルト情報サイト 2,548	デジタルコンテンツ一般 2,771	デジタルコンテンツ一般 1,693
2 商品一般	1,799	デジタルコンテンツ一般 2,269	アダルト情報サイト 1,793	商品一般 1,002
3 工事・建築	1,785	工事・建築 1,759	商品一般 1,674	工事・建築 847
4 デジタルコンテンツ一般	1,236	商品一般 1,713	工事・建築 1,581	移动通信サービス 593
5 役務その他サービス	1,115	インターネット接続回線 1,096	インターネット接続回線 1,134	他のデジタルコンテンツ 545
6 相談その他	1,078	他のデジタルコンテンツ 1,016	移动通信サービス 1,110	アダルト情報サイト 527
7 賃貸アパート	1,055	相談その他 989	他のデジタルコンテンツ 1,088	インターネット接続回線 496
8 インターネット接続回線	920	賃貸アパート 978	健康食品 1,034	相談その他 483
9 ファンド型投資商品	833	移动通信サービス 978	役務その他サービス 953	賃貸アパート 470
10 フリーローン・サラ金	831	役務その他サービス 982	相談その他 937	健康食品 455

(注)「他のデジタルコンテンツ」は、アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム、音楽情報サイト等以外のデジタルコンテンツに関する相談

(2) 年代別の商品・役務別上位 10 位

平成29年度上半期の高齢者の相談について、年代別に商品・役務の上位10位を示したものが「表-3」である。どの年代もデジタルコンテンツに関する相談のほか、屋根工事などの「工事・建築」、不審な電話やメール、架空請求はがきなどの「商品一般」の相談が上位に入っている。70歳代では、「移动通信サービス」「インターネット接続回線」に関する相談が多く寄せられている。また、80歳以上では「健康食品」「新聞」の相談が多く寄せられている。「健康食品」では、「電話で勧められ、断れなかった」「注文した覚えのない商品が送られてくる」などの相談が、「新聞」では、「勧誘員が来訪し、強引な勧誘を受けて契約をさせられた」という相談が多く寄せられている。

【表-3】高齢者の相談 年代別の商品・役務別上位10位(平成29年度上半期)

	60歳代(7,553件)		70歳代(6,447件)		80歳以上(4,543件)	
1	デジタルコンテンツ一般	999	デジタルコンテンツ一般	582	工事・建築	280
2	商品一般	444	商品一般	346	商品一般	212
3	他のデジタルコンテンツ	339	工事・建築	275	健康食品	154
4	アダルト情報サイト	322	移动通信サービス	219	相談その他	147
5	工事・建築	292	インターネット接続回線	199	新聞	143
6	移动通信サービス	277	相談その他	192	インターネット接続回線	117
7	賃貸アパート	226	他のデジタルコンテンツ	170	修理サービス	112
8	インターネット接続回線	180	賃貸アパート	168	デジタルコンテンツ一般	112
9	健康食品	172	アダルト情報サイト	162	役務その他サービス	105
10	役務その他サービス	153	役務その他サービス	157	移动通信サービス	97

7 相談内容

高齢者の相談内容について、過去3年間及び平成29年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位10位まで示したものが「表-4」である。

平成29年度上半期は「インターネット通販」「解約一般」「架空請求」「家庭訪販」が上位に位置している。この4つが上位10位以内にある傾向は、平成27年度以降、続いている。

「解約一般」では、新聞、賃貸アパート、健康食品などのに関する相談が多く寄せられている。

「架空請求」では、スマートフォンやはがきで届いた身に覚えのない有料サイト利用料などの請求に関する相談が多く寄せられている。「家庭訪販」では、新聞、屋根工事、山林などに関する相談が多く寄せられている。

※「インターネット通販」については「8 高齢者に特徴的な相談(1)」において後述する。

【表-4】高齢者の相談 内容キーワード上位10位

(複数集計)

	26年度(39,286件)		27年度(38,879件)		28年度(37,061件)		29年度上半期(18,543件)	
1	解約一般	6,902	インターネット通販	7,232	インターネット通販	7,427	インターネット通販	3,794
2	インターネット通販	5,731	解約一般	6,835	解約一般	7,070	解約一般	3,758
3	電話勧誘	5,525	電話勧誘	4,661	電話勧誘	4,109	架空請求	2,363
4	信用性	4,432	家庭訪販	4,247	家庭訪販	3,876	家庭訪販	2,164
5	家庭訪販	4,293	信用性	4,105	信用性	3,810	信用性	1,896
6	高価格・料金	3,734	架空請求	3,824	説明不足	3,485	電話勧誘	1,887
7	返金	3,373	高価格・料金	3,667	架空請求	3,478	契約書・書面一般	1,768
8	説明不足	3,005	説明不足	3,296	高価格・料金	3,363	説明不足	1,706
9	契約	2,969	契約書・書面一般	3,074	契約書・書面一般	3,211	高価格・料金	1,662
10	契約書・書面一般	2,901	返金	2,947	返金	3,066	返金	1,525

8 高齢者に特徴的な相談

(1)「インターネット通販」

高齢者の相談においても、近年相談件数が増加し、多くの相談が寄せられている「インターネット通販」に関する相談件数の推移を示したものが「図-6」である。

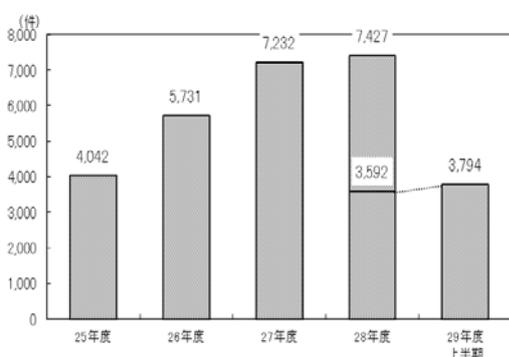
件数は年々増加し続け、平成28年度には7,427件となり、平成29年度上半期は3,794件と、前年同期(3,592件)と比べて5.6%の増加となっている。

平成29年度上半期の全年代の相談で、「インターネット通販」の相談に多い商品・役務を示したものが「表-5」、同じく平成29年度上半期の高齢者の相談で「インターネット通販」に関する相談に多い商品・役務を年代別に示したものが「表-6」である。全年代の相談及び高齢者の相談における全ての年代で、「デジタルコンテンツ一般」「アダルト情報サイト」「他のデジタルコンテンツ」が同じく上位3位を占めている。

第1位の有料サイト利用料の架空請求などの「デジタルコンテンツ一般」は全年代の相談では25.2%だが、高齢者の相談では60歳代で39.1%、70歳代で46.3%、80歳以上で34.9%と4割前後を占めている。

「アダルト情報サイト」「他のデジタルコンテンツ」、不審なメールなどの「商品一般」お試しのつもりが4～6回継続購入が条件の定期購入商品だったなどの「健康食品」、個人情報削除サービスやアメリカへ渡航する際のESTA（電子渡航認証システム）申請代行などの「役務その他サービス」に関する相談は高齢者の各年代で上位を占めている。

【図-6】高齢者の相談「インターネット通販」の推移



【表-5】相談全体「インターネット通販」の商品・役務別上位10位(平成29年度上半期)

相談全体(16,007件)			
1	デジタルコンテンツ一般	4,037件	25.2%
2	アダルト情報サイト	1,527件	9.5%
3	他のデジタルコンテンツ	1,429件	8.9%
4	健康食品	967件	6.0%
5	商品一般	590件	3.7%
6	出会い系サイト	439件	2.7%
7	他の化粧品	422件	2.6%
8	役務その他サービス	318件	2.0%
9	オンラインゲーム	231件	1.4%
10	他のネット通信関連サービス	227件	1.4%

【表-6】高齢者の相談「インターネット通販」年代別の商品・役務別上位10位(平成29年度上半期)

60歳代(2,364件)		70歳代(1,149件)		80歳以上(281件)	
1	デジタルコンテンツ一般 924 39.1%	デジタルコンテンツ一般 532 46.3%	デジタルコンテンツ一般 98 34.9%		
2	アダルト情報サイト 310 13.1%	アダルト情報サイト 155 13.5%	アダルト情報サイト 43 15.3%		
3	他のデジタルコンテンツ 276 11.7%	他のデジタルコンテンツ 144 12.5%	他のデジタルコンテンツ 29 10.3%		
4	健康食品 95 4.0%	商品一般 52 4.5%	商品一般 20 7.1%		
5	商品一般 79 3.3%	役務その他サービス 24 2.1%	役務その他サービス 9 3.2%		
6	役務その他サービス 50 2.1%	健康食品 17 1.5%	健康食品 7 2.5%		
7	他のネット通信関連サービス 41 1.7%	他のネット通信関連サービス 16 1.4%	他のネット通信関連サービス 5 1.8%		
8	出会い系サイト 32 1.4%	出会い系サイト 12 1.0%	投資情報サイト 5 1.8%		
9	他の化粧品 29 1.2%	基礎化粧品 8 0.7%	パソコン 4 1.4%		
10	海外パッキングツアー 24 1.0%	書籍 8 0.7%	出会い系サイト 4 1.4%		
		投資情報サイト 8 0.7%			

(2) 「判断不十分者契約」

高齢者の相談の中でも悪質性が目立つのが、加齢に伴う疾病等、何らかの理由により十分

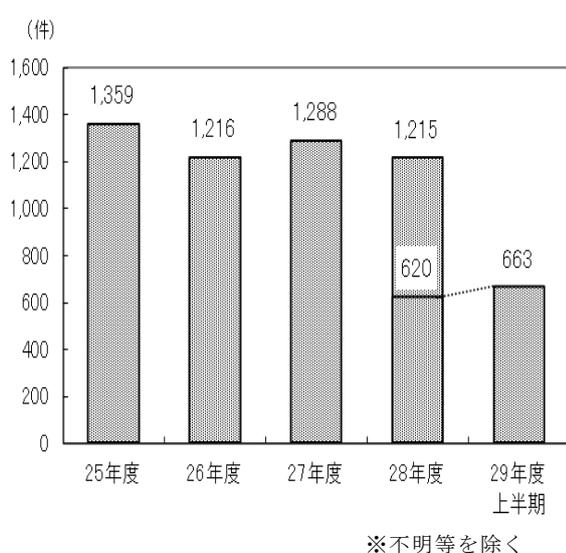
な判断ができない状態にある高齢者に対して契約をさせる「判断不十分者契約」である。

高齢者の相談のうち「判断不十分者契約」の相談件数の推移を示したものが「図-7」である。「判断不十分者契約」に関する相談は、いずれの年度も1,200件から1,300件台で推移しており、平成29年度上半期は663件と、前年同期(620件)と比べて6.9%の増加となった。

平成29年度上半期における、高齢者の「判断不十分者契約」の相談に多い商品・役務を示したものが「表-7」である。訪問販売が多い「新聞」「ふとん類」、屋根工事などの「工事・建築」、電話勧誘による「健康食品」やかになどの「鮮魚」の購入や光ファイバーなどの契約の「インターネット接続回線」に関する相談が目立つ。また、「商品一般」では、「カタログ通販でいろいろ商品を注文しており、電話勧誘でも注文してしまっている」といった家族から相談が多く寄せられている。

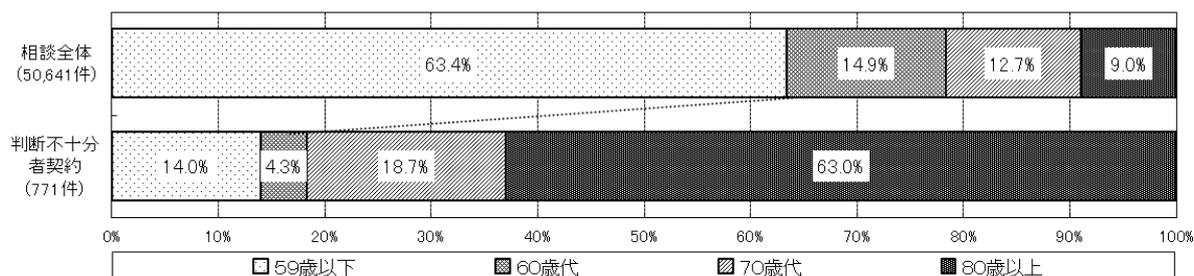
平成29年度上半期の全相談件数のうち「判断不十分者契約」に関する相談について、契約当事者年代別に示したものが「図-8」である。相談全体では、60歳以上の高齢者の相談が36.6%であるのに対し、「判断不十分者契約」では60歳以上の高齢者が9割近くを占めており、さらにその中でも80歳以上が6割以上を占めている。

【図-7】高齢者の相談「判断不十分者契約」の推移 【表-7】高齢者の相談「判断不十分者契約」の商品・役務別上位10位(29年度上半期)



	商品・役務分類	件数
1	新聞	68件
2	工事・建築	57件
3	健康食品	52件
4	商品一般	28件
5	インターネット接続回線	18件
6	ふとん類	17件
7	移動通信サービス	15件
8	鮮魚	12件
9	都市ガス	11件
9	アクセサリ一般	11件
9	普通生命保険	11件

【図-8】「判断不十分者契約」に関する相談 契約当事者年代別割合(29年度上半期)



9 相談事例

事例1：有料動画サイト利用料（インターネット通販、架空請求）

「有料サイト利用料の未払いあり、本日中に連絡してほしい。連絡なければ、法的手段をとる」というショートメッセージが大手サイト業者からスマートフォンに送られてきた。電話して、心当たりはないと言ったが、5か所のサイトで計200万円未払いと言われ、指定されたコンビニから支払ってしまった。詐欺か、今後どうすればよいか。(契約当事者60歳代／男性)

事例2：屋根工事（家庭訪販、点検商法）

近所で屋根工事をした業者が、自分の家の屋根に剥がれがあることに気が付いたと訪問してきた。このままでは雨漏りすると言われたので、心配になり屋根を見てもらった。工事が必要と言われ、見積もりがほしいと伝えたら、後日持ってきたが、内容を見る間もなく、強引に契約させられた。家族にも相談し、解約することにしたが、クーリング・オフの仕方を教えてほしい。(契約当事者70歳代／女性)

事例3：タブレット（無料商法）

以前使用していたタブレットの月額利用料は月5千円だった。2か月ほど前に、携帯電話ショップで、キャンペーン中で、約3万円のタブレットが無料になり、月額料金が約4千円になると言われ、新しいタブレットを契約した。ところが翌月の料金が1万7千円、その翌月は1万6千円と説明と違う。クレジットカード決済のため、明細が分からない。どう対処すればよいか。(契約当事者70歳代／男性)

事例4：新聞（家庭訪販、判断不十分者契約）

介護認定を受けている父が、新聞販売員から勧誘をたびたび受けていたようだ。父は複数社と契約したようだが、内容を把握していない。2日前から新たな新聞が投函されていたので販売店に連絡したところ、2年前に契約していたことがわかった。契約期間が2年間になっており、高齢者に2年後の2年間の新聞契約をさせるのは問題だと苦情を言ったら、キャンセルには応じるが、半年は購読してほしいと言われた。不満。(契約当事者80歳代／男性)

10 高齢者や周りの見守りの方へのアドバイス

- ★架空請求は無視しましょう。支払い請求には絶対応じないでください。
- ★不安をあおって契約を急がせる事業者には注意してください。勧誘されても、その場で一人で決めることはせずに家族や周囲の人に相談し、よく検討してから契約することにしてきましょう。
- ★突然訪問してきた事業者と契約した場合、契約書面を渡された日から8日間はクーリング・オフをすることができます。
- ★無料と言われたとしても、別の料金がかかる場合があります。何を契約していくら支払うのかをよく理解したうえで、本当に必要なものだけ、契約するようにしましょう。
- ★高齢者の場合、新聞や役務の長期の継続契約は介護や入院等の理由により契約を続けられなくなる可能性があります。トラブル防止の観点から、長期の契約や数年先の契約は避けたほうが良いでしょう。

★高齢者を悪質商法から守るのは周りの目です。地域の高齢者や離れてくらす親を意識し、みんなで被害から守りましょう。おかしいなと思ったら、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

11 高齢者の相談について

高齢者相談は増加し続けており、中でも契約当事者が80歳以上である相談が占める割合は年々大きくなっている。

一口に高齢者相談と言っても、その年代によって相談の特徴は異なる。60歳代では、現役で就労している人も多く、社会とのつながりも保たれているため、その傾向は相談全体と類似する点が多い。しかし、70歳代、80歳以上と年齢が高くなるにつれて、訪問販売や電話勧誘販売など在宅者を狙う勧誘を受けることが多くなり、認知症等、判断不十分に乘じて高額な商品を契約してしまうなどの相談が多く寄せられている。また、相談も本人からではなく、家族や身近な人からのものであることが多く、事業者との自主交渉による解決が困難なことも多くなる。高齢者相談では、年齢や生活環境に応じたきめ細やかな相談対応が求められる。

相談の内容は、全年代とも変わらずインターネットのコンテンツに関するものが多く、アダルト情報サイトに関する相談は減少しているが、身に覚えのない有料サイト料や不審なメールなどによる架空請求の相談は多く寄せられている。また、突然訪問してきた業者から強引に勧誘され契約してしまった屋根工事などの相談が多い。

認知症など判断能力の低下した高齢者に契約内容をよく理解させないまま、契約させるといった、極めて悪質なものも見られる。このような場合には、高齢者本人が被害に遭ったことに気が付いていなかったり、被害に遭ったことを家族に隠したり、自分を責めて泣き寝入りしてしまうなどの傾向があり、被害が潜在化しやすい。このため、高齢者の消費者被害の未然・拡大防止には、家族や地域、ホームヘルパーなど周囲の人々の見守りと気付きが重要である。

トラブルに遭った時、また、高齢者の身近にいる人が少しでも疑問を感じたら、被害が大きくなる前に、早めに「最寄りの消費生活センター」もしくは当センターの「高齢消費者見守りホットライン」（電話03-3235-1334）まで通報してほしい。