

高齢者の消費者被害防止について

1. 高齢者の消費者被害状況

- 高額となる傾向
- 繰り返し被害に遭う傾向
- インターネット関連の相談が増加
- 工事・建築に係るもの、投資商品に係るものは継続的に多い

2. 要因について

高齢者における消費者被害の要因には以下のようなことが考えられますが、これら以外に考慮すべきことがありましたら、議論をお願いしたい。

(1) 消費者に関すること

- 合理的判断ができていない。(被害の自覚がない。)
 - ・商品や取引ルールに関する情報等の入手機会の減少、理解力の低下
 - ・認知症等による判断力の低下
 - ・高齢者だけによる判断（高齢者の単独世帯や夫婦のみの世帯の増加）
- 消費者被害に遭っていることが周囲に気づかれない。
 - ・周囲に相談しない（被害の自覚がない。相談することが恥ずかしい）
 - ・周囲の、消費者被害を消費者被害として認識する情報等の不足

(2) 事業者に関すること

- 法令や業界自主ルールの違反
(消費者の意思に反した強引な勧誘 等)

高齢者の消費者トラブルについて

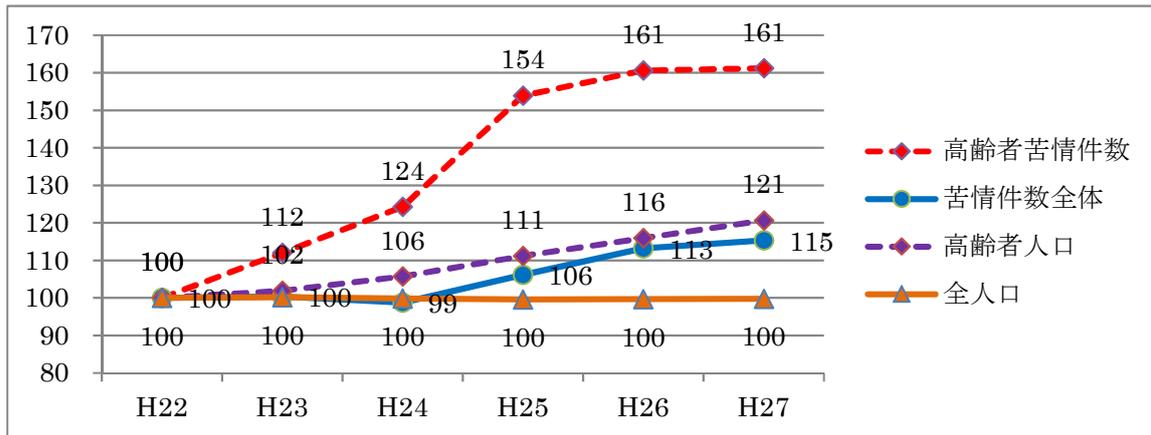
1 消費生活相談件数の推移

- 65歳以上の高齢者からの相談は、相談全体の増加を上回るペースで増加している。
- 全国では減少に転じているが、千葉県では依然として増加傾向にある。
- 5年前と比べ、人口に占める高齢者の割合が4ポイントの増加に対し、高齢者からの相談割合は8ポイント増であり、高齢化以上に高齢者からの相談が増加している。

(消費生活相談件数と人口の推移)

	H22	H23	H24	H25	H26	H27
消費生活相談件数	43,119	43,082	42,224	45,051	47,903	48,842
うち苦情相談件数	38,951	39,080	38,461	41,335	44,098	44,927
うち高齢者(割合)	7,827 (20.1%)	8,771 (22.4%)	9,730 (25.3%)	12,048 (29.1%)	12,571 (28.5%)	12,617 (28.1%)
県人口(千人)	6,267	6,277	6,258	6,240	6,244	6,254
うち高齢者(割合)	1,283 (20.5%)	1,307 (20.8%)	1,356 (21.7%)	1,426 (22.8%)	1,488 (23.8%)	1,547 (24.7%)

(平成22年度を100とした場合の推移)



2 商品・サービス別の相談状況

- パソコンやスマートフォンなどの利用拡大により、各種インターネットサイトから得られる情報やサービスである「デジタルコンテンツ」や、光回線・プロバイダ契約など、インターネットに関連する相談が大きく増加してきている。
- 健康食品の送り付けや身に覚えのない料金不払いがある旨を記載した葉書の送り付け（商品を特定できないことから商品・サービスの区分は「商品一般」を適用）の増加など、特定の悪質商法が増加する年度も見られるが、リフォーム工事などの「工事・建築」や「株」・「公社債」・「ファンド型投資商品」など投資に関する相談は高水準で推移している。

（商品・サービス別の相談件数の推移）

	H22	H23	H24	H25	H26	H27
1位	ローン・貯金 540	ファンド型投資商品 534	商品一般 745	他の健康食品 1,153	デジタルコンテンツ 1,500	デジタルコンテンツ 2,123
2位	工事・建築 455	工事・建築 513	デジタルコンテンツ 594	デジタルコンテンツ 852	商品一般 1,287	商品一般 681
3位	デジタルコンテンツ 340	デジタルコンテンツ 496	ファンド型投資商品 553	ファンド型投資商品 715	ファンド型投資商品 624	工事・建築 625
4位	株 282	公社債 362	工事・建築 469	工事・建築 627	工事・建築 588	インターネット接続回線 525
5位	公社債 261	ローン・貯金 353	他の健康食品 452	商品一般 556	インターネット接続回線 375	冠婚葬祭互助会 405
総件数	7,827	8,771	9,730	12,048	12,571	12,617

3 販売購入形態別の相談状況

- パソコンやスマートフォン等の利用拡大もあって、インターネットを通じた取引など「通信販売」が大きく増加している。
- 他の年齢層と比べて、「訪問販売」・「電話勧誘販売」の割合が大きくなっている。

（販売購入形態別の相談件数の推移）

	H22	H23	H24	H25	H26	H27	割合
店舗購入	2,571	2,330	2,366	2,866	2,997	3,019	24%
通信販売	1,307	1,888	2,283	2,372	3,035	3,470	28%
訪問販売	1,564	1,643	1,760	1,707	1,694	1,923	15%
電話勧誘	1,013	1,377	1,575	2,711	2,092	1,549	12%
その他	170	176	241	590	448	473	4%
不明	1,202	1,357	1,505	1,802	2,305	2,183	17%
合計	7,827	8,771	9,730	12,048	12,571	12,617	100%

※ H27 相談のうち、「高齢者以外」の販売購入形態別相談件数

件数	割合
9,792	30%
13,669	42%
2,384	7%
1,543	5%
751	2%
4,171	13%
32,310	100%

4 既払金額の状況

- 相談を行った時点で、事業者に既に支払っていた金額は、65歳未満に比べ高額となっている。

(既払金額 (平成 27 年度))

	65 歳以上			65 歳未満		
	相談件数	既払金額*総額	平均額	相談件数	既払金額総額	平均額
インターネット通販	905	6,128 万円	7 万円	6,530	13 億 2,359 万円	20 万円
家庭訪販	851	15 億 7,082 万円	185 万円	454	1 億 8,304 万円	40 万円
電話勧誘	533	4 億 2,573 万円	80 万円	398	2 億 4,080 万円	61 万円
利殖商法	103	6 億 8,174 万円	662 万円	100	2 億 2,388 万円	224 万円
総 件 数	4,931	42 億 2,767 万円	86 万円	13,304	54 億 7,645 万円	41 万円

※相談件数：苦情相談のうち既払額が確認できなかったものを除いた件数。

※既払金額：トラブルの要因等について必ずしも究明されていないことから、「既払金額≠被害額」ですが、利殖商法については被害額と言えます。

5 判断力不足の方からの相談状況

- 認知症等の判断力不足の方*に関する相談の総件数は減少に転じているが、訪問販売に係る相談は高水準で推移している。
- 相談の 8 割以上は、トラブルに遭った本人以外の方からのものとなっている。

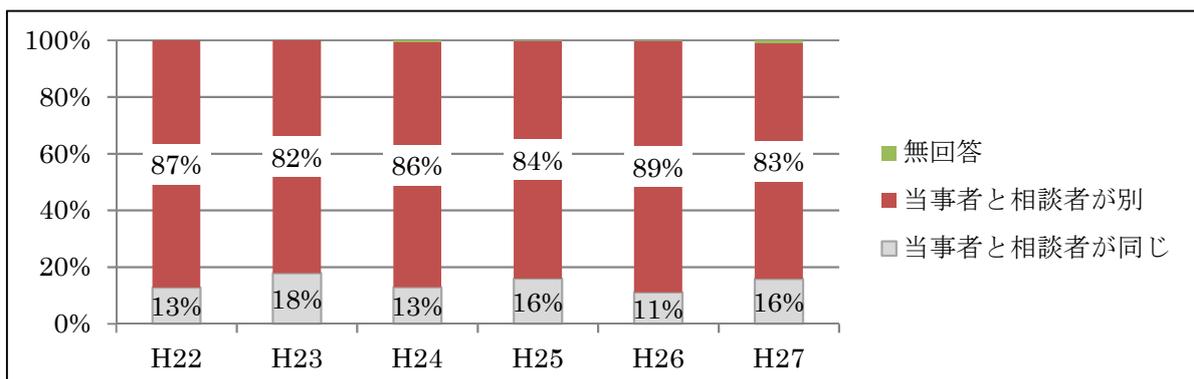
(販売購入形態別の相談件数の推移)

(単位：件数)

	H22	H23	H24	H25	H26	H27
店舗購入	20	32	41	43	59	35
通信販売	20	19	26	33	27	30
訪問販売	84	127	94	126	130	123
電話勧誘	31	45	58	94	69	47
その他	10	3	6	30	15	15
不 明	30	32	39	49	50	34
合 計	195	258	264	375	350	284

※ 全国消費生活相談情報ネットワークシステムへの登録において、「(キーワード)判断不十分者契約」が付された相談。「判断不十分者契約」は、相談内容が、障害や疾病等何らかの理由によって十分な判断ができない状態にある者の契約であることが問題である場合に付される。

(消費者トラブルの当事者と相談者の関係)



(判断力不足の方に関する相談事例 (平成 27 年度))

①家族が覚知したもの

- ア ヘルパーの訪問介護を利用しながら一人暮らしをしている 87 歳の母親を訪ねたところ、偶然訪れた新聞販売員から「2 か月後から投函を始める」と聞き、2 紙と長期購読契約をしていたことが分かった。既存の新聞契約期間は残り 2 年あり、新規の新聞契約は 2 か月後から 5 年間ある。母は、新聞の契約書を無くしており、契約時のこともよく覚えていない。
- イ 79 歳の母は兄と同居しているが、2 世帯住宅ということもあり、頻繁に会っているわけではない。先日、母を訪ねると、ヘリコプターシェアオーナーの案内パンフレットがあり、オーナー権に 430 万円投資していたことが分かった。母によれば「勧誘電話を受け、近所のレストランで説明を聞き、出資金の受け渡しを行った。」とのことである。母は「必ず儲かるので大丈夫だ」と言って聞かない。
- ウ 認知症の夫だけが在宅していたときに、光回線の代理店から勧誘電話があり、夫が対応した。FAX で契約書及び同意書の用紙が送られた、夫は、契約書にサインするとともに、同意書に私の名前を書いて、FAX 返送したようだ。

②ケアマネージャー等が覚知したもの

(親族からの相談)

- ア 母は、毎日ヘルパーの訪問を受け、一人で住んでいる。ヘルパーから、「ベランダ工事の契約書を見つけた」との連絡をもらった。母は契約内容や詳しい話は覚えていないが、訪問してきた業者と 31 万円の契約をしたことが分かった。
- イ ヘルパーから、「(独居で高齢の母親あてに) 代金引換えで、10 日前に 16,000 円の数の子が、3 週間前にも 16,200 円のカニが送られ、受け取ってしまっていた。」との連絡があった。母は、認知症の傾向があり、電話には出ないように伝えるが、電話に出て対応してしまう。状況はよく覚えてはいないようだ。

(支援機関からの相談)

- ウ 88 歳の一人暮らしの女性が、CO₂ 排出権取引に係る 15 万円の領収書と 30 万円の預り証を持っているが、尋ねても何も覚えていない。
- エ 担当する高齢者の家に不審な業者が来ているとの連絡が市役所からあり、本人に確認したところ、「『無料で下水道の点検と掃除をします。』』という業者の訪問を受けた。ちょうど気になっていたので点検を依頼したら、『汚水桝に亀裂を発見した。このままだと汚水が隣の家まで染みこむ可能性があるので、すぐに配水管の補修工事と基礎補修工事をした方が良い。』と、写真を見せられながら言われ、総額 150 万円の契約を結んだ。」とのことだった。
- オ 認知症で独居の女性宅を訪問したら、証券会社の書面があった。訪問してきた証券会社に対し、満期日が 24 年後の外国債を 50 万円分申し込み、銀行で振り込んだようだ。

【データ出典】

人口：「千葉県年齢別・町丁字別人口」各年 4 月 1 日現在。

相談：県消費者センター、県内各市町村の消費生活センター及び消費生活相談窓口で受け付けた消費生活相談のうち、「全国消費生活情報ネットワークシステム」に登録された苦情相談を分析。