

高齢者(65歳以上)からの相談状況について (27年度・全県)

(平成28年5月末現在での集計結果)

1 高齢者の年度別・年代別相談件数

○65歳以上の高齢者の相談件数は27年度は前年度から約7%減少し4,589件。全相談に占める高齢者割合は引き続き3割を下回った。

○支払額1万円以上相談件数も約6%減少し1,611件、高齢者の割合は約26.6%

	24年度	25年度	26年度	27年度	27/26(%)
総相談件数(件) (前年差)	15,594 (+488)	16,787 (+1,193)	16,674 (▲112)	16,681 (+7)	99.3
65歳以上(件) (前年差)	4,323 (+1,082)	5,145 (+823)	4,843 (▲302)	4,589 (▲254)	94.0
高齢者の割合(%)	27.7	30.7	29.1	27.5	

	24年度	25年度	26年度	27年度	27/26(%)
支払額1万円以上(件) (前年差)	1,929 (+14)	2,131 (+202)	1,730 (▲401)	1,611 (▲119)	93.1
65歳以上(件) (前年差)	572 (+41)	672 (+100)	458 (▲214)	429 (▲29)	93.7
高齢者の割合(%)	29.7	31.5	26.5	26.6	

○60代は増加したが、70代、80代以上では約10%の減少。

年代	総相談件数	年代別		
		60代	70代	80～
26年度(件) (構成比(%))	16,674 (100)	2,738 (16.4)	2,239 (13.4)	1,267 (7.6)
27年度(件) (構成比(%))	16,681 (100)	2,812 (16.8)	2,015 (12.1)	1,151 (6.9)
増減率(%)	100.0	102.7	89.9	90.8

2 販売形態別相談件数

○高齢者の相談件数は、「訪問販売」、「通信販売」が増加し、「店舗購入」、「電話勧誘販売」が減少

○高齢者の割合では「訪問購入」、「電話勧誘販売」、「訪問販売」が高率

	店舗購入	訪問販売	通信販売	マルチ	電話勧誘販売	訪問購入	その他無店舗	不明無関係	合計
H26(件) (構成比(%))	3,887 (23.3)	1,262 (7.6)	5,026 (30.1)	136 (0.8)	1,876 (11.3)	106 (0.6)	144 (0.9)	4,237 (25.4)	16,674 (100)
65歳以上(件) 構成比(%)	915 (18.9)	500 (10.2)	742 (15.4)	35 (0.7)	950 (19.7)	59 (1.2)	63 (1.3)	1,579 (32.6)	4,843 (100)
H27(件) (構成比(%))	3,641 (21.8)	1,158 (6.9)	5,858 (35.1)	100 (0.6)	1,804 (10.8)	146 (0.9)	108 (0.7)	3,866 (23.2)	16,681 (100)
65歳以上(件) 構成比(%)	834 (18.2)	512 (11.1)	970 (21.1)	22 (0.5)	839 (18.3)	76 (1.6)	54 (1.2)	1,282 (28.0)	4,589 (100)
高齢者割合(%)	22.9	44.2	16.6	22.0	46.5	52.1	50.0	32.2	27.5

3 高齢者からの相談が多い商品・役務の品目

- 高齢者においても”ワンクリック請求”、”架空請求メール”により「インターネット情報」の相談が増加したほか、「インターネット接続回線」が増加
- 「商品一般」は”架空請求はがき”の相談が減少
- 「ファンド型投資商品」、「株・公社債」の投資勧誘は大幅に減少
- 「他の行政サービス」は”マイナンバー制度”により増加

順位	27年度 (4,589件)			26年度 (4,843件)	
	件数	前年差		件数	
1	インターネット情報	584	+240	商品一般	700
2	商品一般	384	▲316	インターネット情報	344
3	インターネット接続回線	341	+130	ファンド型投資商品	227
4	健康食品	203	▲8	インターネット接続回線	211
5	工事・建築	150	+23	健康食品	211
6	フリーローン・サラ金	134	+29	工事・建築	127
7	役務その他サービス	93	▲17	株・公社債	118
8	固定電話サービス	91	+3	役務その他サービス	110
9	ファンド型投資商品	86	▲141	フリーローン・サラ金	105
10	他の行政サービス	84	+44	ふとん類	89

- 高齢者の相談割合が多い「電話勧誘販売」は減少したが、勧誘商品を見ると、前年度と同様に「インターネット接続回線」が1位
- 「固定電話」が増加し第4位となり、「ファンド型投資商品」は減少し第5位

	24年度	25年度	26年度	27年度	27/26 (%)
「電話勧誘販売」相談件数(件)	1,735	2,086	1,876	1,804	96.1
高齢者相談件数(件)	977	1,347	950	839	88.3
1位	健康食品	健康食品	ネット接続回線	ネット接続回線 (260)	
2位	ファンド型投資商品	ファンド型投資商品	ファンド型投資商品	商品一般 (98)	
3位	ネット接続回線	商品一般	商品一般	健康食品 (90)	
4位	商品一般	ネット接続回線	健康食品	固定電話 (51)	
5位	固定電話サービス	公社債	公社債	ファンド型投資商品 (45)	
支払額1万円以上(件)	90	116	38	30	78.9
平均支払金額(千円)	3,195	1,162	1,083	1,535	

<参考>高齢者の「インターネット接続回線」相談月別件数

区分	4月	5月	6月	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
ネット接続回線件数	29	17	33	54	36	20	28	25	22	28	24	25
うち電話勧誘	21	15	27	42	29	11	21	19	18	19	21	17

- 「訪問販売」の相談件数は、「工事・建築」が増加し第1位、「ふとん類」は減少し第2位、「インターネット接続回線」が増加し第4位となった。

	24年度	25年度	26年度	27年度	27/26 (%)
「訪問販売」相談件数(件)	1,342	1,492	1,262	1,158	91.8
高年齢者相談件数(件)	599	589	500	512	102.4
1位	ふとん類	商品一般	ふとん類	工事・建築 (52)	
2位	工事・建築	ふとん類	商品一般	ふとん類 (50)	
3位	修理サービス	工事・建築	工事・建築	新聞 (47)	
4位	新聞	冠婚葬祭互助会	新聞	ネット接続回線 (28)	
5位	ネット接続回線	新聞	修理サービス	修理サービス (19)	
支払額1万円以上(件)	157	167	111	119	107.2
平均支払金額(千円)	1,047	1,146	798	603	

4 特定の商品・役務等の相談状況

(1) 商法・販売手口別

- 「不当請求」は全体でも増加しているが、高齢者は減少
 ○「利殖商法」は前年度から大幅に減少
 ○そのほか「次々販売」、「点検商法」で高齢者の相談が増加

	24年度 (件)	25年度 (件)	26年度 (件)	27年度 (件)	27-26 (件)	
					高齢者比率	
不当請求	2,670	3,055	4,134	4,444		+ 310
65歳以上	350	583	842	778	17.5	▲64
利殖商法	537	380	271	102		▲169
65歳以上	323	241	200	56	54.9	▲144
2次被害	318	256	315	304		▲11
65歳以上	152	117	94	54	17.8	▲40
次々販売	255	293	156	200		+ 44
65歳以上	127	173	79	98	49.0	+ 19
サイドビジネス商法	153	134	136	119		▲17
65歳以上	15	14	20	13	10.9	▲7
当選商法	223	99	76	82		+ 6
65歳以上	124	47	41	41	50.0	0
点検商法	58	46	47	61		+ 14
65歳以上	37	27	33	44	72.1	+ 11
S F 商法	47	27	33	29		▲4
65歳以上	37	18	20	18	62.1	▲2

【参 考】高齢者からの相談事例（平成27年度）

ふとん類（次々販売） ～複数業者が入れ替わり立ち替わり訪問～

<80代・女性>

「布団を販売している業者だが、他業者に回っている名簿からあなたの名前を削除する」と電話が合った。その後業者が自宅に来訪し、寝室まで入って「このマットレスはよくない」と言い書面を置いて帰った。後日、その業者がマットレスを持って来訪した際、自分は業者に「頼んだつもりはない」と言ったが、業者は「買うと言った」と言って譲らず、強引にベッドに敷かれてしまった。また、布団の乾燥剤も必要だと言われたため仕方なく購入し、マットレスの代金はその場で支払い、乾燥剤の代金は後日集金に来てもらうことにした。その後別の業者が来訪し、マットレスを見て「これは必要ない」と言い、押し入れに片付けて、「敷布団から綿が出ているので直した方がよい」と敷布団2枚を持ち帰った。敷布団の修理代金は2枚で26万円で後日支払うことになっている。

健康食品（SF商法） ～気分を高揚させ高額品を販売～

<70代・男性>

近所の空き店舗で事業者が無料日用品を配布している。入場料が必要だが、多い日には150人位の人が集まることもあった。主催者が話し上手で楽しい雰囲気なので、私も何度か参加し、かんきつ類、みそ、ゼリー等を貰った。その事業者から「病院の薬を飲んでいる人でも安心して飲める。1年続けると病気にならない」と健康食品を個数限定で初回分半額で提供すると勧誘され、購入してしまった。しかし、2週間分で8万円近くする高価な商品なので、とても支払えそうにない。

不要品買取 ～不要品を買い取ると訪問、貴金属を要求～

<70代・女性>

県外ของบริษัทから電話があり「なんでもいから引き取りたい」と言うので、自宅に来てもらった。コートを引き取ってもらうことにしたが、業者はコートを撮影し、それを本社に送り価格を決めると言った。価格が決まるまでの間に「何か貴金属はありませんか」としつこく聞いてきた。使わない指輪があったので見せたところ、強引に買い取られた。コートは本社に査定まで出したのに、指輪の査定はなく、古着は1着500円と決まっているようだった。査定は指輪を出させるための口実では無かったか。

光回線転用 ～大手通信業者と思い契約したが、別事業者だった～

<60代・男性>

インターネット回線が更に安くなると電話勧誘がきた。大手通信業者のサービスだと思い、口座の変更もなく利用できるというので了承した。その後業者に番号を伝え手続きは完了したのだが、届いた書類を見ると、大手通信業者からではなく違う業者であった。念のために電話をしてみると、大手通信業者のサービスではなく、別会社のサービスになるという。別会社であれば契約はしないと申し出ると、1万円ほどの違約金がかかると言われた。

屋根工事（点検商法） ～保険が使えると勧誘～

<80代・男性>

火災保険に加入していれば屋根の修理に保険が使えると電話があり点検をお願いしたところ、すぐ業者が一人でやってきた。そして屋根の写真を撮り、傷んでいるので修理が必要と助言され、保険の申請をすることにした。書類作成の際には豪雪を原因とするようアドバイスを受け、その他に保険申請のサポートに関する書類にサインをし、保険が支払われたら業者指定の会社による施工となり、支払われた保険金を上限として工事内容を決定するといった説明を受けた。しかし、後日保険会社による現地調査があり、現時点では屋根の修理は不要、雨とよが少し傷んでいるので、この分の修理代金であれば支払われる可能性があると、金額は4万円程度と査定された。その後、業者より金額7万円の請求書が突然届き、驚き抗議の電話をしたところ、請求書は間違っていて発送されたと言い、保険金の支払いがあったらすぐ連絡をするよう改めて言われた。

健康食品 ～頼んだ覚えがない商品が届く～

<70代・女性>

頼んだ覚えがないのサプリメントが封筒で送られて来て困っていると相談された。未開封なら受け取り拒否で処理できるが、開封してあり振込用紙で代金を請求されている。本人に訊くと、頼んだ覚えはなく、この業者に電話しても混んでいて繋がらない。以前、この通販業者からタオルケットを買ったことがあり、その時にサービスでサプリメントをもらったが、注文はしていないという。どうしたらいいか。

投資被害回復（2次被害） ～損失が取り戻せると勧誘～

<80代・女性>

以前、騙されてアフガニスタン通貨や水資源に投資したことがある。最近になって、事業者から「投資したお金の利息が付いて200万円が戻ってくる。手付金は不要だが、税金がかかるので10万円を封筒に入れて送って下さい。」との連絡があった。近所の人に相談したところ、「少しでもお金が戻ってくるのであれば、いいのではないか。」と言われて、10万円を文書封筒に入れて送った。入金日になったが、お金は戻って来ないし、事業者と連絡が取れない。司法書士から、「これは詐欺である。」と言われた。お金を取り戻したい。