

高齢者(65歳以上)からの相談状況について(28年度・全県)

(平成29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28年度は前年度から約10%減少し4,115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3%減少し1,557件、高齢者の割合は約28%

	25年度	26年度	27年度	28年度	28/27(%)
総相談件数(件) (前年差)	16,786 (+1,194)	16,674 (▲115)	16,684 (+10)	14,764 (▲1,920)	88.5
65歳以上(件) (前年差)	5,145 (+1,082)	4,843 (▲302)	4,590 (▲253)	4,115 (▲475)	89.7
高齢者の割合(%)	30.7	29.0	27.5	27.9	

	25年度	26年度	27年度	28年度	28/27(%)
支払額1万円以上(件) (前年差)	2,131 (+202)	1,730 (▲401)	1,611 (▲119)	1,557 (▲54)	96.6
65歳以上(件) (前年差)	672 (100)	458 (▲214)	430 (▲28)	437 (+7)	101.6
高齢者の割合(%)	31.5	26.5	26.7	28.1	

○60代、70代、80代以上のいずれも10%前後の減少。

年代	総相談件数	年代別		
		60代	70代	80～
27年度(件) (構成比(%))	16,684 (100)	2,814 (16.9)	2,015 (12.9)	1,151 (6.9)
28年度(件) (構成比(%))	14,764 (100)	2,481 (16.8)	1,835 (12.4)	998 (6.8)
増減率(%)	▲11.5	▲11.8	▲8.9	▲13.3

2 販売形態別相談件数

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

○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
H27(件) (構成比(%))	3,641 (21.8)	1,160 (6.9)	5,858 (35.1)	100 (0.6)	1,804 (10.8)	145 (0.9)	108 (0.7)	3,868 (23.2)	16,684 (100)
65歳以上(件) 構成比(%)	834 (18.2)	513 (11.1)	970 (21.1)	22 (0.5)	838 (18.3)	75 (1.6)	54 (1.2)	1,284 (28.0)	4,590 (100)
H28(件) (構成比(%))	3,216 (21.8)	1,189 (8.0)	5,098 (34.5)	128 (0.9)	1,352 (9.2)	167 (1.1)	102 (0.7)	3,512 (23.8)	14,764 (100)
65歳以上(件) 構成比(%)	763 (18.5)	529 (12.9)	915 (22.2)	30 (0.7)	612 (14.9)	90 (2.2)	51 (1.2)	1,125 (27.4)	4,115 (100)
高齢者割合(%)	23.7	44.5	17.9	23.4	45.3	53.9	50.0	32.0	27.9

3 高齢者からの相談が多い商品・役務の品目

- 「インターネット情報」は536件で前年度から48件減少したが、引き続き最多。
- 「インターネット接続回線」は249件で前年度から91件減少。
- 減少する品目が多い中で、「修理サービス」が20件増加。

順位	28年度 (4,115件)			27年度 (4,590件)		
	品名	件数	前年差	品名	件数	
1	インターネット情報	536	▲48	インターネット情報	584	
2	商品一般	344	▲40	商品一般	384	
3	インターネット接続回線	249	▲91	インターネット接続回線	340	
4	健康食品	199	▲4	健康食品	203	
5	工事・建築	113	▲37	工事・建築	150	
6	フリーローン・サラ金	106	▲28	フリーローン・サラ金	134	
7	修理サービス	89	+20	役務その他サービス	94	
8	ふとん類	68	▲13	固定電話サービス	91	
9	ファンド型投資商品	65	▲21	ファンド型投資商品	86	
10	役務その他サービス	63	▲31	他の行政サービス	84	

- 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」が第1位
- 「ネット接続回線」、「商品一般」、「健康食品」の順位は前年度と同じ。

	25年度	26年度	27年度	28年度	28/27 (%)
「電話勧誘販売」相談件数(件)	2,086	1,876	1,804	1,352	74.9
高齢者相談件数(件)	1,347	950	838	612	73.0
1位	健康食品	ネット接続回線	ネット接続回線	ネット回線	
2位	ファンド型投資商品	ファンド型投資商品	商品一般	商品一般	
3位	商品一般	商品一般	健康食品	健康食品	
4位	ネット接続回線	健康食品	固定電話	魚介類	
5位	公社債	公社債	ファンド型投資商品	ファンド型商品	
支払額1万円以上(件)	116	38	30	30	0
平均支払金額(千円)	1,162	1,083	1,535	6,462	421.0

<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	24	17	18	21	18	17	22	14	31	21	17	29
うち電話勧誘	15	12	9	16	13	12	17	12	20	17	12	16

○「訪問販売」の相談件数は、前年度に引き続き「工事・建築」が増加し第1位、「ふとん類」が第2位、「修理サービス」は第3位となった。

	25年度	26年度	27年度	28年度	28/27 (%)
「訪問販売」相談件数(件)	1,492	1,262	1,160	1,189	102.5
高齢者相談件数(件)	589	500	513	529	103.1
1位	商品一般	ふとん類	工事・建築	工事・建築	
2位	ふとん類	商品一般	ふとん類	ふとん類	
3位	工事・建築	工事・建築	新聞	修理サービス	
4位	冠婚葬祭互助会	新聞	ネット接続回線	商品一般	
5位	新聞	修理サービス	修理サービス	ネット接続回線	
支払額1万円以上(件)	167	111	120	151	125.8
平均支払金額(千円)	1,146	798	608	1,362	224.0

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」、「利殖商法」等が減少。一方、「2次被害」、「サイドビジネス」、「SF商法」が増加

	25年度 (件)	26年度 (件)	27年度 (件)	28年度 (件)	高齢者比率	28-27 (件)
不当請求	3,055	4,134	4,444	3,484		▲960
65歳以上	583	842	778	685	19.7	▲93
利殖商法	380	271	102	91		▲11
65歳以上	241	200	56	37	40.7	▲19
2次被害	256	315	304	318		+14
65歳以上	117	94	54	46	14.5	▲8
次々販売	293	156	200	156		▲44
65歳以上	173	79	98	82	52.6	▲16
サイドビジネス商法	134	136	119	136		+17
65歳以上	14	20	13	23	16.9	+10
当選商法	99	76	82	67		▲15
65歳以上	47	41	41	28	41.8	▲13
点検商法	46	47	61	78		+17
65歳以上	27	33	44	44	56.4	0
SF商法	27	33	29	45		+16
65歳以上	18	20	18	34	75.6	+16

【参 考】高齢者からの相談事例（平成28年度）

貴金属の買い取り ～強引な買い取り～

<70代・女性>

県外の事業者から「不用品はないか」と電話があり、訪問してきた。「貴金属を買い取る」と言ってきたが、そのようなものはないので、不要な指輪を渡すと、強引に買い取り帰って行った。領収書や、契約書などはなく、業者の連絡先もわからない。買い取られた指輪はしかたないが、今後どう対処したらいいか。

突然の電話 ～いつのまにか契約～

<70代・女性>

知らない事業者から突然電話があり、「固定電話と携帯電話の請求書を一本にすることができるので、携帯電話の番号を教えて欲しい。後ほど書面が届きます。」と言われた。事業者からは詳しい説明がなかったが、その後、不安になり事業者に契約状況を確認をしたら、既に契約になっていた。自分は契約するとは言っていない。光回線の話をしてしたが、契約内容もわからない。解約したいがどうしたらいいか。

融雪工事 ～仕方なく了承してしまう～

<70代・男性>

事業者が訪ねて来て、屋根の融雪装置の契約をした。その時は担当者に「代金は、自分が全額支払うから工事をさせてください。」と言われ、仕方なく了承した。工事も終了し、担当者が工事代金を一括で支払いに来るとのことだったので待っていたが、いつまでたっても来ないし、他の担当者が工事代金の集金に来ている。今までに計3回、総額3万円を支払ったが、契約を解除したい。どうしたらいいか。

ウィルス除去 ～パソコンがウィルスに感染～

<70代・男性>

パソコン操作中に「パソコンがウィルスに感染したので、カスタマーサポートセンターに電話してください。」というメッセージと連絡先電話番号が表示された。事業者に連絡したところ、オペレーターに「遠隔操作でウィルスを除去する。」と言われたが、途中で電話が切れた。後日電話がかかってきて、他の家族が対応したところ「パソコンの具合はどうですか。」と言われたが、自分が電話にでると切れ、それ以降、電話はかかってこない。詳しい人に見てもらったので、パソコンは特に異常はなく作動している。電話番号などを知られて、何か請求されるのではないかと心配。

S F 商法 **～知人に誘われ契約してしまう～**

<60代・女性>

昨年末に、「食品が安価で買える。」と知人に誘われ店舗にいった。そこには10人ほどの高齢者がおり、事業者が場の雰囲気盛り上げながら健康食品や化粧品などの説明をしていた。その後、事業者から高額な健康食品や化粧品等の購入を勧められ契約し、代金を支払ってしまった。領収書にクーリングオフの記載があったので、解約したいと思い、クーリングオフ通知を送付した。しかし事業者から返金の対応がない。支払った代金を返してほしいと思っている。

点検作業 **～後から点検代を請求～**

<60代・女性>

以前、黒電話を使用していたころ、室内の配線工事をしてもらった事業者から電話があり、用件は言わずに来訪したいとのことだったので了承した。既に光電話に変更したので、点検等は必要ないと思っており、来訪時事業者も、「今日は点検しない。」と言っていた。勝手に固定電話の保安器を開け、数分間作業した後、「点検代を支払うように。」と点検代を請求された。点検しないと言っていたので、納得出来ない旨を申し出ると、「電話機が故障した場合、1年間無料で修理、交換をする。」と記載された書面を渡された。点検代を支払わなければならないか。

健康補助食品 **～断っても商品が届く～**

<80代・女性>

テレビを見て健康補助食品を注文し、その後、毎月代引き配達で届いていた。今年の6月で終わったと思っていたら、「商品を送る。」という電話がきたので断った。しかし、また事業者から電話があり、「商品を送る。」という。既に断ったことを伝えたが、強引に勧められ仕方なく了承し代金を払った。後日、配送業者から「商品が代金引換配達で届いている。」と連絡があった。事情を話し保管してもらっているが、業者から「商品を送った。まだ残りがある。」と言われたが、既に断ったことを伝えた。商品購入を断りたい。どうすればいいか。

修理サービス **～羊毛布団の打ち直し～**

<80代・女性>

一人暮らしの高齢の母のところに、業者が来訪し、高額な羊毛布団の打ち直しの契約をさせられ、業者が布団を持ち帰った。代金は、納品時に支払う予定だが、20万円と高額だ。私が、契約書を確認したら、裏面にクーリングオフの記載がある。契約日から10日過ぎているができるか。