

— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 平成25年3月号（No. 298）＞

70歳以上の高齢者の相談が増加！

高齢者の消費者トラブルは、支払い金額が高額化の傾向

- ☆ 平成24年4月から平成25年1月までに、愛知県の8か所の県民生活プラザには、70歳以上の高齢者の相談が1,995件寄せられ、前年同期（1,862件）と比べて7.1%（133件）増加しました。
- ☆ 高齢者の相談では、ファンド型投資商品等の怪しい投資話、家の修繕工事や健康食品の強引な勧誘等に関するものが多く寄せられており、支払い金額が平均151万円と、他の年代に比べて高額化する傾向にあります。

◎ 高齢者に対する悪質な勧誘の手口を知り、被害を未然に防ぎましょう。
また、高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、家族や地域で
注意して高齢者を見守ることも効果的です。



消費生活相談の概要—速報—

＜平成24年度（4～1月）の相談の特徴＞

- ◇ 平成25年1月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,272件で、平成25年1月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は13,569件となりました。この件数は、前年同期（14,266件）と比べて、4.9%（697件）減少しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,587件で最も多くなっています。増加件数では、「70歳以上」が対前年同期133件増の1,995件となっています。

県民生活プラザ別相談件数（平成24年度4～1月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
1月	527	166	82	95	202	71	18	111	1,272
24(4～1)	5,827	1,744	884	1,098	1,921	740	190	1,165	13,569
前年同期	6,132	1,882	841	1,024	2,120	730	264	1,273	14,266

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、3月8日午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

高齢者に対する悪質商法の手口を知って、被害に遭わないようにしましょう！

＜最近の相談事例から＞

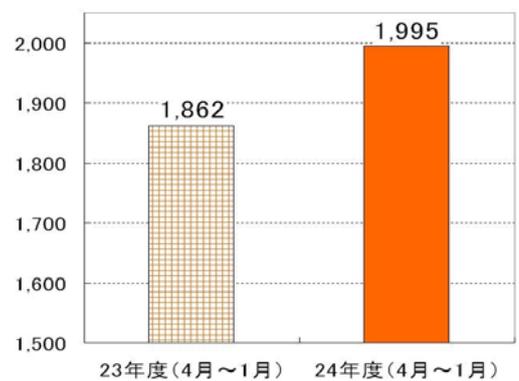
☆ 70歳以上の高齢者の相談件数は、ここ数年増加傾向にあります。また、平成24年4月から平成25年1月までに寄せられた70歳以上の高齢者の相談件数は1,995件で、前年同期の1,862件に比べて7.1%増加しました。

☆ 相談の多い商品・サービスとしては、「ファンド型投資商品」の125件、次いで「工事・建築」の113件、「公社債」の105件などとなっています。怪しい投資の被害に関する相談、工事・建築や健康食品の強引な勧誘に関する相談が多く寄せられています。

☆ 既払金額を年代別に見ると、70歳以上の高齢者は平均で151万円、最高額は8,000万円に上っており、他の年代に比べて高額化の傾向にあります。

○70歳以上の高齢者の相談件数の推移

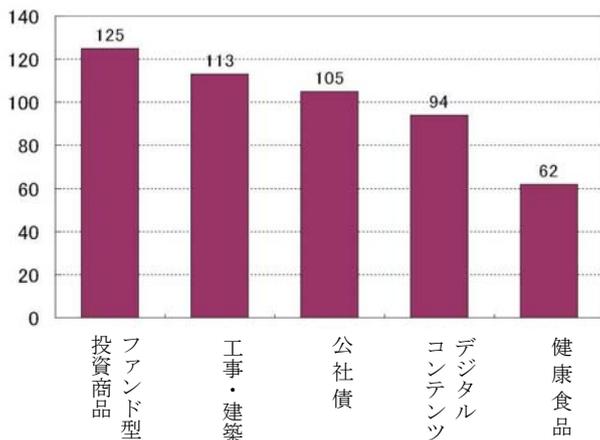
(単位：件)



【70歳以上の高齢者の相談状況 (平成24年度4～1月)】

[商品・サービス別]

(単位：件)



[既払金額 年代別]

(単位：千円)

	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上
平均	44	72	284	224	1,099	320	1,510
最高	2,000	3,000	15,000	24,000	131,000	9,980	80,000

◆契約当事者の性別

①女性：1,101件 (55.2%) ②男性：891件 ③不明：3件

◆契約当事者の年齢別

①70代：1,354件 (67.9%) ②80代：604件 ③90代：37件

◆契約当事者の職業別

①無職：1,377件 (69.0%) ②家事従事者：442件 ③自営・自由業：95件 ほか

◆契約購入金額

平均：280万円 最高額：2億4千万円

◆既払金額

平均：151万円 最高額：8千万円





相談事例

訪問販売で医療債を購入したが、やめたい(中央県民生活プラザ 相談者：80代女性)

電話で「医療債はどうか。分配金も出る。」と言われて断った。後日、住所を教えてもいないのに業者が家に来た。「透析患者は今後増えるが、透析する施設がない。医療機関Aが債券を出すので買ってほしい。期間は5年間、分配金は3か月に1回で、利率は4.3%。医療機関なので絶対つぶれない。厚生労働省も認可しているので安心だ」と言われ、信用して後日100万円を手渡した。その後、医療機関Bの株も買わされた後で、医療機関債の被害の事例として、この会社が新聞に載っていた。全額返金希望。

相談員が確認したところ、破綻までは至っていないが返金を渋っている医療機関もあり、早く解決したほうが良いと思われました。医療債発行会社と勧誘した会社に、今までの経緯と返金を主張する書面を通知し、返金を求める方法があると伝えました。申出人は、「倒産したらお金は返ってこないかもしれないが、弁護士に依頼したい」と言われたので、弁護士会の先物証券問題研究会を案内しました。

認知症の母が訪問販売で高額な健康食品を買ったが、やめさせたい。(中央県民生活プラザ 相談者：60代女性)

85歳の母は介護認定2級で、ヘルパーさんの世話になっている。昨日ヘルパーさんがいる時に、健康食品を売りに業者が来た。母は、3万円程度の健康飲料を購入したらしい。今後は、このような契約をやめさせたいが、どうしたらよいか。

本人からの相談でないため契約時の状況等の詳細が不明でしたが、対処方法は本人の判断能力の程度により異なり、判断能力がない場合は、成年後見制度を利用する方法もあることを説明し、家庭裁判所を案内しました。今後、不意打ち的な訪問販売を断りたいということであれば、家に施錠して知らない人とは話さないこと、電話がある場合はナンバーディスプレイなどを利用し、知らない電話番号には出ないことなどの方法を助言しました。

ア ド バ イ ス

- ◎ 高齢者は、普段から自宅に居ることが多いため、訪問や電話での勧誘を受けやすい傾向にあります。
- ◎ 高齢者には、「お金」、「健康」、「孤独」の3つの不安があるとされており、これに付け込んだ悪質な業者が様々な商品・サービスの勧誘を行います。
- ◎ 怪しい投資話や、本当に必要かどうか疑わしい修繕工事、健康食品の強引な勧誘等を受けたときは、その場で決めず、家族や身近な人に相談しましょう。
- ◎ 高齢者の中には、被害に気付かなかつたり、被害に気付いても家族に叱られると思ひ、誰にも相談しない人もいます。
- ◎ 高齢者の被害の未然防止や速やかな被害救済のためには、家族や周りの人が高齢者を注意して見守ることが大切です。



トラブルに遭った場合は、早めに**最寄りの県民生活プラザ**又は**お住まいの市町村の消費生活相談窓口**にご相談ください。

消費生活相談の概要 一速報一

＜平成24年度（4月～1月）の相談の特徴＞

☆ 70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が2,587件で最も多く、全体の19.1%を占め、次いで、「30代」の2,421件（17.8%）、「70歳以上」の1,995件（14.7%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期133件増（1,995件）となっています。

☆ 保健福祉サービスに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が4,441件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の1,361件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の1,041件の順となっています。増加件数の多いものは、エステティックサービス、医療サービスなどの「保健福祉サービス」が対前年同期103件増（509件）となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が3,438件で最も多く、次いで、「工事・建築」の407件、「四輪自動車」の342件の順となっています。

増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期98件増（326件）、次いで、「携帯電話サービス」が同48件増（221件）となっています。

☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、8,771件で、全体の64.6%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が5,351件で最も多く、店舗外取引に関する相談の61.0%を占め、次いで、「訪問販売」の1,677件（19.1%）、「電話勧誘販売」の1,375件（15.7%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が3,413件で最も多くなっています。

増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期105件増（160件）、次いで、訪問販売の「工事・建築」が同20件増（218件）、通信販売の「電話音声情報」が同12件増（47件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
1月	55	140	202	284	151	156	193	91	1,272
24年度(4~1)	601	1,617	2,421	2,587	1,597	1,590	1,995	1,161	13,569
構成比(%)	(4.4)	(11.9)	(17.8)	(19.1)	(11.8)	(11.7)	(14.7)	(8.6)	(100.0)
前年同期	709	1,697	2,672	2,685	1,798	1,877	1,862	966	14,266
対前年同期 増減数	(-108)	(-80)	(-251)	(-98)	(-201)	(-287)	(+133)	(+195)	(-697)
対前年同期 増減率(%)	(-15.2)	(-4.7)	(-9.4)	(-3.6)	(-11.2)	(-15.3)	(+7.1)	(+20.2)	(-4.9)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	食料品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
1月	444	87	89	52	818	438	100	53	49	10	1,272
24年度(4~1)	4,606	1,041	641	594	8,836	4,441	1,361	547	509	127	13,569
構成比(%)	(33.9)	(7.7)	(4.7)	(4.4)	(65.1)	(32.7)	(10.0)	(4.0)	(3.8)	(1.0)	(100.0)
前年同期	4,688	1,104	555	566	9,485	4,923	1,685	682	406	93	14,266
対前年同期 増減数	(-82)	(-63)	(+86)	(+28)	(-649)	(-482)	(-324)	(-135)	(+103)	(+34)	(-697)
対前年同期 増減率(%)	(-1.7)	(-5.7)	(+15.5)	(+4.9)	(-6.8)	(-9.8)	(-19.2)	(-19.8)	(+25.4)	(+36.6)	(-4.9)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品157件、新聞111件、音響・映像機器70件など
 食料品…健康食品326件、飲料86件、魚介類59件、菓子類26件、調理食品24件など
 被服品…ネックレス64件、着物類45件、靴41件、婦人用バッグ38件、指輪35件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ3,438件、インターネット接続回線259件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品257件、公社債165件、株148件など
 教養娯楽サービス…宝くじ72件、旅行代理業61件、スポーツ・健康教室38件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス188件、医療サービス72件、歯科治療48件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1月	デジタルコ ンテンツ	健康食品	工事・建築	インターネット 接続回線	四輪自動車	携帯電話 サービス	賃貸アパート	修理サービ ス	エステティッ クサービス	公社債	
	357	57	34	31	26	23	19	18	17	14	
24年度(4~1)	デジタルコ ンテンツ	工事・建築	四輪自動車	健康食品	インターネット 接続回線	ファンド型 投資商品	携帯電話 サービス	修理サービ ス	エステティッ クサービス	公社債	
	3,438	407	342	326	259	257	221	191	188	165	
前年同期	4,003	373	329	228	248	405	173	219	161	214	
対前年同期 増減数	(-565)	(+34)	(+13)	(+98)	(+11)	(-148)	(+48)	(-28)	(+27)	(-49)	
対前年同期 増減率(%)	(-14.1)	(+9.1)	(+4.0)	(+43.0)	(+4.4)	(-36.5)	(+27.7)	(-12.8)	(+16.8)	(-22.9)	

※この他、商品（サービス）を特定できないものを分類した「商品一般」が405件あります。
 ※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルト情報サイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
1月	153	524	148	2	18	8	853
24年度(4~1)	1,677	5,351	1,375	30	217	121	8,771
構成比(%)	(19.1)	(61.0)	(15.7)	(0.3)	(2.5)	(1.4)	(100.0)
前年同期	1,647	6,082	1,522	46	165	118	9,580
対前年同期 増減数	(+30)	(-731)	(-147)	(-16)	(+52)	(+3)	(-809)
対前年同期 増減率(%)	(+1.8)	(-12.0)	(-9.7)	(-34.8)	(+31.5)	(+2.5)	(-8.4)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
1月	工事・建築 15	ソーラーシステム 10	新聞 9	インターネット接続回線 6	補習用教材 6
24年度(4~1)	工事・建築 218	新聞 88	ソーラーシステム 86	テレビ放送サービス 66	インターネット接続回線 59
対前年同期 増減数	198 (+20)	95 (-7)	83 (+3)	65 (+1)	50 (+9)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
1月	デジタルコンテンツ 352	パソコンソフト 7	宝くじ 6	電話機・電話機用品 6	化粧品 5
24年度(4~1)	デジタルコンテンツ 3,413	健康食品 71	宝くじ 68	化粧品 62	電話音声情報 47
対前年同期 増減数	3,985 (-572)	62 (+9)	128 (-60)	86 (-24)	35 (+12)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
1月	健康食品 42	インターネット接続回線 13	公社債 7	株 6	ファンド型投資商品 5
24年度(4~1)	健康食品 160	ファンド型投資商品 151	インターネット接続回線 99	公社債 95	株 92
対前年同期 増減数	55 (+105)	195 (-44)	94 (+5)	148 (-53)	177 (-85)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
1月	健康食品 6	鍋・釜類 2	化粧品 1	株 1	美顔器 1
24年度(4~1)	健康食品 53	化粧品 33	ファンド型投資商品 12	家庭用電気治療器具 5	株 5
対前年同期 増減数	51 (+2)	29 (+4)	4 (+8)	5 (+0)	1 (+4)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
1月	化粧品 1				
24年度(4~1)	単行本 10	雑誌 4	化粧品 2	ネックレス 1	音響・映像機器 1
対前年同期 増減数	9 (+1)	2 (+2)	2 (+0)	0 (+1)	0 (+1)