

報道発表資料

令和元年 9月 12日
独立行政法人国民生活センター

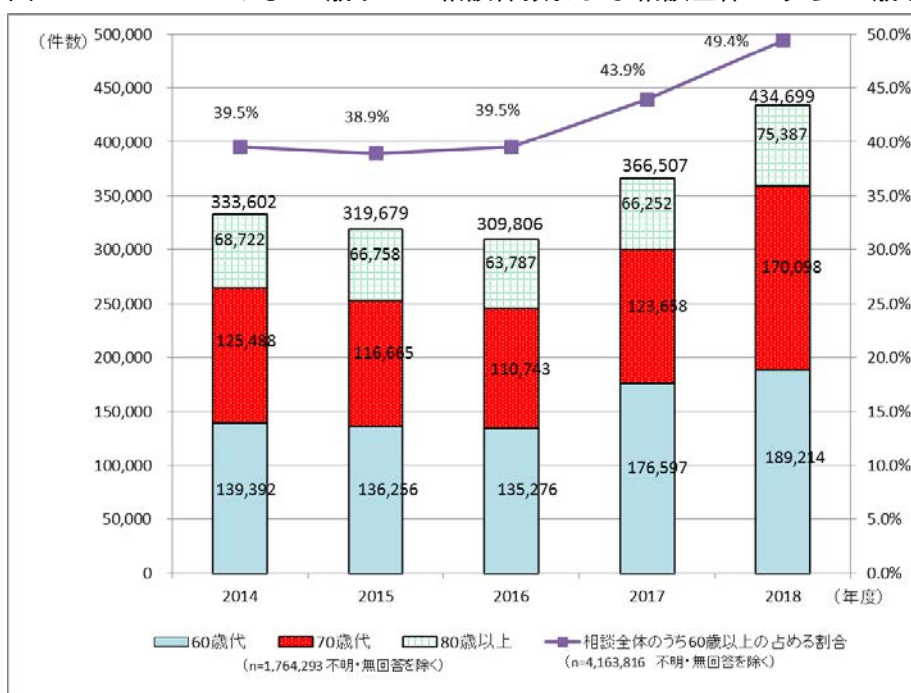
60歳以上の消費者トラブルが40万件を突破！ —トラブルの現状を知って、被害を防ぎましょう—

全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談は増加傾向にあり、2018年度には約43万件と過去10年で最高を更新し、相談全体に占める60歳以上の相談の割合も約49%と増加しています（図1）。

契約当事者が60歳以上である相談の内容をみると、架空請求に関する相談や、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの情報通信関連のトラブルに関する相談が、60歳以上のすべての年代において多く寄せられています。特に、60歳代・70歳代においては情報通信関連の相談や通信販売に関する相談が多く、一方で、80歳以上になると訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルが多くなる傾向があります。

契約当事者が60歳以上の相談では、トラブルの傾向が60歳代・70歳代と80歳以上とで異なることから、その傾向および特徴を相談事例とともにまとめ、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET¹にみる60歳以上の相談件数および相談全体のうち60歳以上の割合の推移



¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2014～2018年度受付、2019年7月31日までの登録分。

1. PIO-NET からみる相談の傾向（2018 年度の契約当事者 60 歳以上の相談について分析）

（1）販売購入形態別

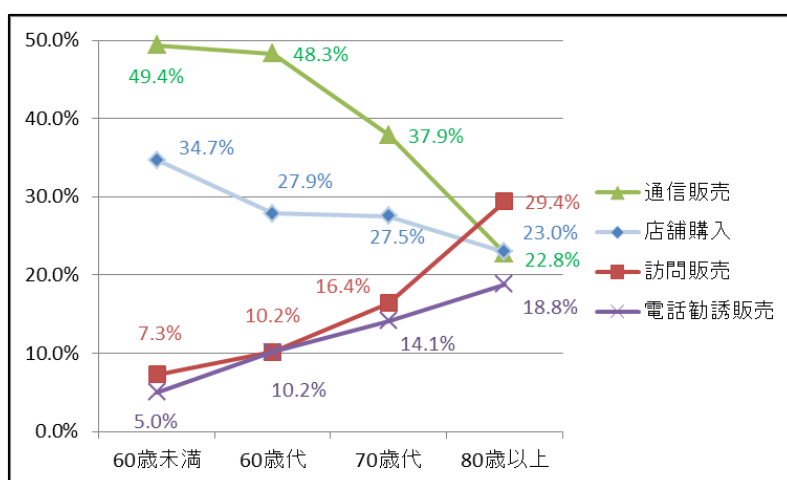
60 歳代・70 歳代では通信販売が最も多く、店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売の順で相談が寄せられています。これに対し、80 歳以上では、訪問販売が最も多く寄せられており、店舗購入、通信販売、電話勧誘販売の順となっています（図 2、図 3）。

なお、60 歳未満についてみると、通信販売、店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売の順となっていますが、60 歳以上に比べ、通信販売および店舗購入、マルチ取引の割合が高くなっています。

図 2 2018 年度における年代別販売購入形態別件数と割合（n=607,553 不明・無回答を除く）

	相談件数			
	60歳未満	60歳代	70歳代	80歳以上
店舗購入	122,428 (34.7%)	29,518 (27.9%)	26,218 (27.5%)	12,350 (23.0%)
訪問販売	25,639 (7.3%)	10,810 (10.2%)	15,706 (16.4%)	15,814 (29.4%)
通信販売	174,236 (49.4%)	51,042 (48.3%)	36,188 (37.9%)	12,259 (22.8%)
マルチ取引	7,312 (2.1%)	1,095 (1.0%)	952 (1.0%)	417 (0.8%)
電話勧誘販売	17,470 (5.0%)	10,806 (10.2%)	13,463 (14.1%)	10,116 (18.8%)
ネガティブ・オプション	991 (0.3%)	386 (0.4%)	410 (0.4%)	457 (0.8%)
訪問購入	1,357 (0.4%)	1,147 (1.1%)	1,672 (1.8%)	1,853 (3.4%)
その他無店舗	3,183 (0.9%)	840 (0.8%)	894 (0.9%)	524 (1.0%)

図 3 2018 年度における年代別にみた通信販売、店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売の割合



（2）商品・役務別

60 歳以上のすべての年代で、架空請求についての相談が大半を占めている「商品一般」の相談件数が最も多く、アダルトサイトなどの相談を含む「デジタルコンテンツ」、光ファイバーなどの通信回線やプロバイダーのサービスに関する相談を含む「インターネット接続回線」といった情報通信関連の相談も多く寄せられています。また、屋根工事などを含む「工事・建築」や、小売自由化に関する相談を含む「電気」などの相談も多くなっています（図 4）。

60 歳代・70 歳代では、賃貸アパートなどの相談を含む「不動産貸借」や「携帯電話サービス」のほか、「フリーローン・サラ金」の相談が多くなっています。一方で、80 歳以上になると、60 歳代・70 歳代に比べて、「新聞」「固定電話サービス」「ふとん類」「鮮魚」などが上位にあがっています。

また、60歳以上すべての年代と60歳未満とを比べてみると、「商品一般」や「デジタルコンテンツ」、「フリーローン・サラ金」「インターネット接続回線」といった相談が多いところは共通していますが、60歳未満では「不動産貸借」や「四輪自動車」「エステティックサービス」「モバイルデータ通信」などに関する相談が多く、「新聞」や「固定電話サービス」「ファンド型投資商品」といった相談はあまりみられないという特徴があります。

図4 2018年度における年代別商品・役務別上位件数 (n=434, 699)

60歳代		70歳代		80歳以上	
商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数
1 商品一般	76,167	1 商品一般	64,020	1 商品一般	11,148
2 デジタルコンテンツ	19,965	2 デジタルコンテンツ	12,858	2 工事・建築	4,021
3 インターネット接続回線	6,321	3 インターネット接続回線	6,219	3 デジタルコンテンツ	2,927
4 工事・建築	4,858	4 工事・建築	5,337	4 インターネット接続回線	2,887
5 フリーローン・サラ金	3,883	5 ファンド型投資商品	3,017	5 新聞	2,644
6 不動産貸借	3,304	6 修理サービス	2,681	6 他の健康食品	2,368
7 携帯電話サービス	2,632	7 フリーローン・サラ金	2,648	7 修理サービス	1,867
8 他の健康食品	2,324	8 携帯電話サービス	2,585	8 相談その他	1,545
9 修理サービス	2,213	9 電気	2,404	9 電気	1,518
10 電気	2,157	10 不動産貸借	2,315	10 健康食品(全般)	1,500
11 ファンド型投資商品	2,023	11 相談その他	2,291	11 固定電話サービス	1,330
12 役務その他サービス	1,734	12 他の健康食品	2,147	12 役務その他サービス	1,268
13 相談その他	1,704	13 役務その他サービス	2,042	13 ファンド型投資商品	1,222
14 テレビ放送サービス	1,603	14 テレビ放送サービス	1,988	14 テレビ放送サービス	1,195
15 四輪自動車	1,568	15 新聞	1,945	15 携帯電話サービス	1,060
16 酵素食品	1,485	16 固定電話サービス	1,659	16 不動産貸借	1,040
17 基礎化粧品	1,343	17 金融関連サービスその他	1,376	17 ふとん類	1,025
18 新聞	1,223	18 健康食品(全般)	1,087	18 フリーローン・サラ金	767
19 他のネット通信関連サービス	1,171	19 音響・映像機器	1,009	19 金融関連サービスその他	686
20 金融関連サービスその他	1,119	20 四輪自動車	953	20 鮮魚	666

参考 2018年度における60歳未満の契約当事者の商品・役務別上位件数 (n=445, 177)

60歳未満	
1 デジタルコンテンツ	65,954
2 商品一般	56,809
3 不動産貸借	26,035
4 フリーローン・サラ金	15,105
5 インターネット接続回線	13,342
6 携帯電話サービス	8,911
7 工事・建築	8,854
8 他の健康食品	8,515
9 四輪自動車	8,504
10 エステティックサービス	5,971
11 修理サービス	5,307
12 役務その他サービス	5,144
13 酵素食品	4,906
14 基礎化粧品	4,867
15 他の化粧品	4,351
16 携帯電話	4,162
17 モバイルデータ通信	4,096
18 相談その他	3,986
19 テレビ放送サービス	3,834
20 電気	3,423

(3) 相談内容の傾向

60歳代・70歳代では、架空請求に関する相談が非常に多いほか、インターネット通販に関する相談も多くなっています。ただし、70歳代では、インターネット通販に関する相談が多い一方で、訪問販売や電話勧誘販売に関する相談も60歳代に比べると多くなっています。

これに対し、80歳以上では、訪問販売や電話勧誘販売に関する相談が、架空請求やインターネット通販に関する相談よりもはるかに多く寄せられています。また、判断不十分者契約に関する相談の割合が他の年代と比べて高くなっているという特徴がみられます。

(4) 契約購入金額、支払い方法別の特徴

契約購入金額の平均額をみると、60歳代では約105万円、70歳代では約123万円、80歳以上では約136万円となっています。支払い方法についてみると、信販会社などから代金に対して信用供与を受けていないもの、今後も受けずに支払う前提（現金、プリペイドカード、信用供与を受けない分割払いなど）とみられるものが、支払い手段がわかっている相談のうち、60歳代では約75%を占め、70歳代ではほぼ8割に増加し、80歳以上では8割を超えています（図5）。

図5 2018年度における年代別信用供与の有無（n=195,570 不明・無関係を除く）

60歳代			70歳代			80歳以上		
無	59,388	74.5%	無	57,915	79.9%	無	37,605	86.7%
販売信用	15,432	19.4%	販売信用	11,068	15.3%	販売信用	4,616	10.6%
借金契約	4,912	6.2%	借金契約	3,484	4.8%	借金契約	1,150	2.7%

(5) 相談者と契約当事者が同じかどうか

消費生活センター等の相談窓口で相談した人が契約当事者と別の（家族など）である相談の割合は、60歳代では12.5%、70歳代では17.9%、80歳以上になると39.1%となっています。契約当事者の年代が上がるほど、契約当事者とは別の人が相談するケースが多くなっています（図6）。

図6 2018年度における年代別契約当事者同一相談件数（n=433,076 無回答を除く）

60歳代			70歳代			80歳以上		
相談者と同じ人	165,059	87.5%	相談者と同じ人	139,068	82.1%	相談者と同じ人	45,660	60.9%
相談者と別の人	23,521	12.5%	相談者と別の人	30,420	17.9%	相談者と別の人	29,348	39.1%

2. 年代ごとの主な相談事例（（）内は受付年月、契約当事者の属性）

(1) 60歳以上の年代に共通する主な相談事例

【事例1】裁判の通知ハガキが届き連絡したら弁護士から取り下げ費用を請求された

今日、母宛てに民事訴訟最終通知書と書かれたハガキが届いた。ハガキには「契約会社から契約不履行により民事訴訟の訴状が出された」などと書かれていたため、心配した父が自宅固定電話から電話をかけた。相手から訴訟取り下げ手続きが必要だと説明され、弁護士を紹介された。父が弁護士に電話をかけて詳細を聞くと、8年前の契約で取り下げ費用は10万円と言われた。詐欺だと思う。（2019年3月受付 相談者：40歳代 女性、契約当事者：70歳代 女性）

【事例2】契約先の関連会社と偽られて別会社と光回線の契約をしてしまった

自宅に「速度が速くなり、1500円安くなる」と、光回線の勧誘電話があった。私は固定電話・携帯電話・光回線を大手携帯電話会社に一括して契約しているので、「大手携帯電話会社の関連会社か」と尋ねたら、「そうだ」と言われた。5分程説明を受け、工事日を指定した。従来のプロバイダーへ解約を申し出るように説明されたため、申し出たら「その光回線会社は当社と契約していない」と言われ、大手携帯電話会社の関連会社ではないとわかった。固定電話と光回線が別会社になってしまうと料金の割引が適用されなくなる。関連会社と勘違いして契約したので、違約金なしで解約し、従来の光回線に戻したい。(2019年3月受付 契約当事者:60歳代 男性)

【事例3】訪問され契約した塗装工事の解約を申し出たが断られた

2週間前、見知らぬ業者が自宅を訪れ「屋根が壊れている」と言った。築約15年のスレート瓦木造戸建て住宅だが、私は車いすで生活しているので屋根の状況を見たことがない。業者は屋根に登って状況を点検し「台風が来たら屋根が飛ぶ。今すぐ工事したほうがいい」と言うので、不安になり、70万円の屋根の塗装工事を契約し代金は工事終了後に支払うことになった。「塗装工事は1月から始めるが、屋根のコーティング作業は部品があるので今すぐできる」と言われ、承諾し当日中に作業された。現金5万円を支払ったが、コーティング作業についての契約書や領収証は渡されなかった。突然訪れた見知らぬ業者と高額な契約をしたことに不安を感じ、昨日電話で解約を申し出ると「既に部品を発注しているのでやめられない」と言われた。

(2018年12月受付 契約当事者:60歳代 女性)

(2) 60歳代・70歳代に多い主な相談事例

【事例4】年齢を理由に賃貸アパートの契約を拒否された

9年前から住んでいる賃貸アパートが、家主が高齢のためアパートを売りたいと言い、来月末での転居を求められた。敷金は返ってくるが転居費用は自己負担である。不動産屋から近所の物件を紹介され、保証会社の了解も取れたのに、家主に年齢を理由に拒否された。まだ60代で仕事もしているのに、不当だと思う。(2018年3月受付 契約当事者:60歳代 男性)

【事例5】説明をよく理解せずにスマートフォンとタブレットを契約し高額な請求を受けた

夫と私は同じ高齢者向けのスマートフォンを使っていたが、2人で毎月2~4万円ほどかかっており、月額料金を下げたいと思っていた。8月頃、自分たちが使っているスマートフォンの新機種の新聞広告を見た。「毎月2480円～」とあり、これはいいと思って近くのショップに行き、説明を受けた。非常に多くの説明をされ、よく分からない状態で行われるがままに署名をした。その際、タブレット端末を2つ勧められた。既に1つは持っていると言ったのに、「今なら2年間は無料で使える」と言われ、必要ないと思いながらもそういうものかと思って手続きをした。よく分からないが、必要と言われ約3万円をその場で支払った。先日初めての引き落としがあり、金額が4万5000円だった。安くするために行ったのに高くなっているのが驚いた。

(2018年10月受付 契約当事者:60歳代 女性)

(3) 80歳以上の相談事例

【事例6】認知症の高齢者がリフォーム工事やふとんなど次々と契約させられ生活に困っている

父は認知症で要支援1、母は難病で要介護2とともに高齢だが、介護サービスの利用などを拒否し自分たちだけで生活している。先日母と電話で話したところ、家の外壁や屋根の工事、床下換気扇の取り付け、高額なふとんや浄水器などを訪問販売によって契約させられているようで、もうお金がなくなったと言う。それなのに来月また床下の工事をして、ふとんも買い換えるらしい。自分は遠方に居住しているので心配だ。何とかできないか。

(2018年6月受付 相談者：50歳代 女性、契約当事者：80歳代 男性)

【事例7】被災地の漁師を名乗る男性からの電話で魚介類を購入してしまった

震災の被災地で漁師をしているという男性から、頻繁に電話が来るようになった。地震のせいで収入も減って、この先何の望みも持てないと言ったような話を毎回聞くうちに、男性にすっかり同情するようになった。一昨日も、男性から電話があり、「頑張って」などと言葉をかけていたら、男性が「捕れた魚や貝を見つろって送る。4万円で買ってほしい」と言いだした。いくらなんでも高額過ぎると難色を示したら、「2万円でどうか」と言う。その時は応援するつもりで同意した。しかし、帰宅した息子に話したら、だまされていると言われた。荷物はまだ届いていないが、断りたい。

(2018年11月受付 契約当事者：80歳代 女性)

3. 60歳以上の契約当事者のトラブルの特徴

(1) 情報通信関連の相談が非常に多い

60歳代・70歳代においては、特にインターネットを利用したデジタルコンテンツやインターネット接続回線などの情報通信に関連する相談が多いほか、インターネット通販に関する相談も多く寄せられています。また、80歳以上においても情報通信関連の相談が多くなっていることから、より高齢の方にもインターネットの利用が浸透してきていることがうかがえます。情報通信関連の契約は複雑でわかりにくいことが多く、高齢者が理解しにくい面があることが相談の一因となっており、相談は今後も増加していくものと思われます。

(2) 高齢になるにつれ、訪問販売や電話勧誘販売の相談が増加している

70歳代、80歳以上と高齢になるにつれ、訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルが増えており、強引な勧誘などが目立ちます。また、80歳以上になると、判断能力が不十分と思われる方の契約に関するトラブルも多くなっています。高齢になるにつれて契約当事者本人以外からの相談が増えており、本人以外からの相談では契約に関する詳細がわからないことも多く、そうした場合にはトラブルの解決が困難となることもあります。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 消費者トラブルはひとつとではありません。自分は大丈夫と思いこまず、日頃からいろいろな消費者トラブルについて知っておきましょう

トラブルにあったときにあわてず冷静に対処できるよう、60歳以上によくみられる消費者トラブルの手口と対策を知っておきましょう。

- ・最も多く寄せられている架空請求に関して、身に覚えのない請求をされた場合、あわてて相手に連絡をしたりお金を支払ったりしないようにしましょう。
- ・アダルトサイトなどのデジタルコンテンツでは、突然登録されたとの表示が出て、料金を請求されることがあります。不用意にアクセスしないようにしましょう。もし、意図せず料金を請求された場合には、あわてずに、お金を支払ってしまわないよう気をつけましょう。
- ・インターネット通販では、サイトで見たものと実物が思っていたものと違うなどのトラブルが発生しています。お試しのつもりで申し込んだら定期購入になっていたというトラブルもみられますので、サイト内の購入条件や返品・交換、解約のルールについてきちんと確認してから申し込みましょう。
- ・インターネット接続回線や電気の契約では、新しい契約に乗り換えることになると認識できないまま契約させられてしまうトラブルが目立ちます。契約内容や契約の相手がどこなのかをよく確認してから承諾するようにしましょう。
- ・自宅の屋根や床下などを点検すると言って訪問し次々とリフォーム工事やふとんなどを契約させられたなどの訪問販売や電話勧誘販売によるトラブルは、高齢になるにつれて増加する傾向があります。訪問販売や電話勧誘販売などの販売方法は、特定商取引法という法律で規制されており、クーリング・オフ制度などの消費者保護ルールがあります。

こうした消費者トラブルと対策について知った上で、住居の固定電話には通話録音装置や迷惑電話対策機能の付いた電話機を使用する、住居に多額の現金をおかない、などのトラブル防止対策を取ることを検討しましょう。

(2) 消費者トラブルを防ぐには、周囲の方による見守りも非常に大切です

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる家族など周囲の方が日頃から本人の生活や言動、態度などの様子を見守り、変化にいち早く気付くことがとても重要です。不審な電話や訪問を受けた時の対応、どこに相談したらよいかなど家族間で話し合っておきましょう。最近は一人暮らしの方も多いため、周囲の方と緊密に連絡を取り、トラブルを防ぎましょう。

高齢者を見守る際のポイントには、次のようなものがあります。

高齢者の見守りと気づきのポイント チェックリスト

家の様子について

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか

(3) 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください

60歳以上の高齢者が消費者トラブルにあってしまうと、生活困窮などその後の生活への影響が大きくなります。今すぐに金銭の支払いを求められた場合には支払う前に、また、契約について不安に思ったりトラブルにあったりした場合には、できるだけ早く最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。なお、消費生活センター等へは家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも相談することができます。被害の拡大を防ぐために、高齢者がトラブルにあっているとわかったら、できるだけ早く相談してください。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です

5. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・消費者庁地方協力課（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・警察庁生活安全局生活経済対策管理官（法人番号 8000012130001）