

「高齢者」の消費生活相談の概要

- MECONIS 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「高齢者の相談」（契約当事者60歳以上）

分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費者相談窓口で受け付けた平成11年4月～15年3月（4年間）の相談データ

ただし、ここで取り上げた相談事例は、平成15年1月～15年6月受付の相談データから抽出したものである。

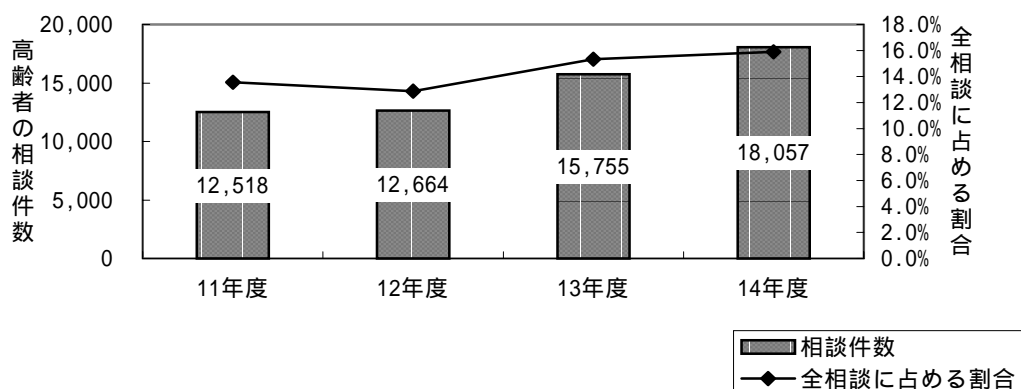
1. 急増する高齢者の相談

平成11年度から4年間の高齢者の相談件数の推移を見ると、13年度からの伸びが目立つ。相談件数全体に占める割合も12年度には低下が見られるが、13年度から再び増加し、15%を超える割合となっている。

【表 - 1】高齢者の相談件数

	11年度	12年度	13年度	14年度
高齢者の相談件数(A)	12,518	12,664	15,755	18,057
全相談件数(B)	92,383	98,422	102,755	113,570
(A)/(B)	13.6%	12.9%	15.3%	15.9%

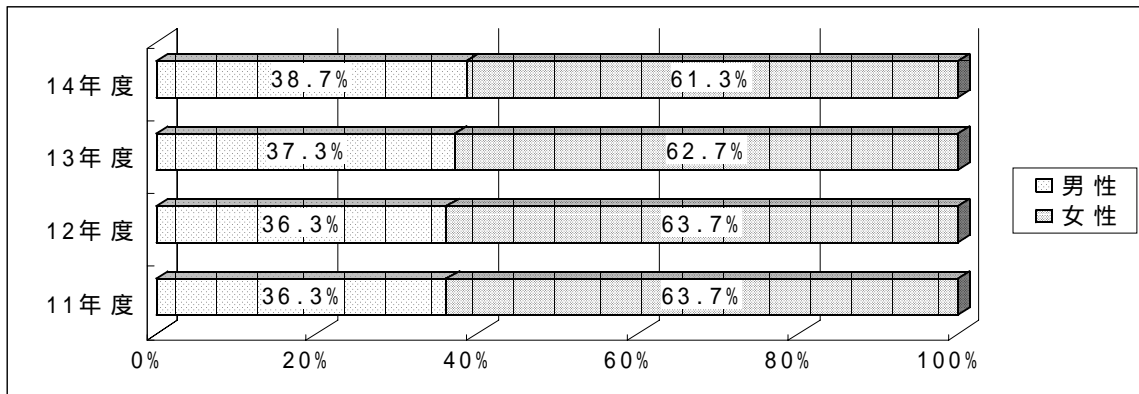
【図 - 1】高齢者の相談件数の推移



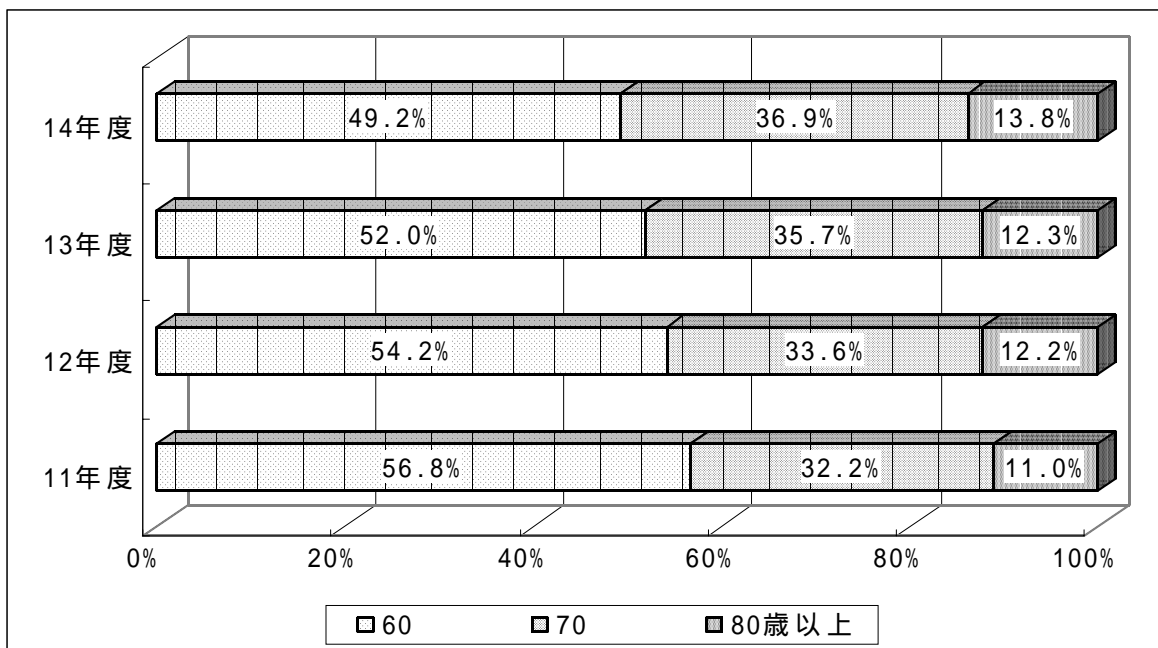
2. 契約当事者の属性

高齢者に関する相談の契約当事者の属性を見ると、性別では各年度とも女性が6割を超しているが、男性の割合が徐々に増加傾向にある。年代別では60歳代が多いが、70歳代以上の占める割合が年々増加している。14年度では、70歳代以上の割合が半数以上を占めるまでになっている。高齢者のうち、より高い年齢層が当事者となっている相談が増えていることがわかる。

【図 - 2】契約当事者の性別割合の推移



【図 - 3】契約当事者の年代別割合の推移



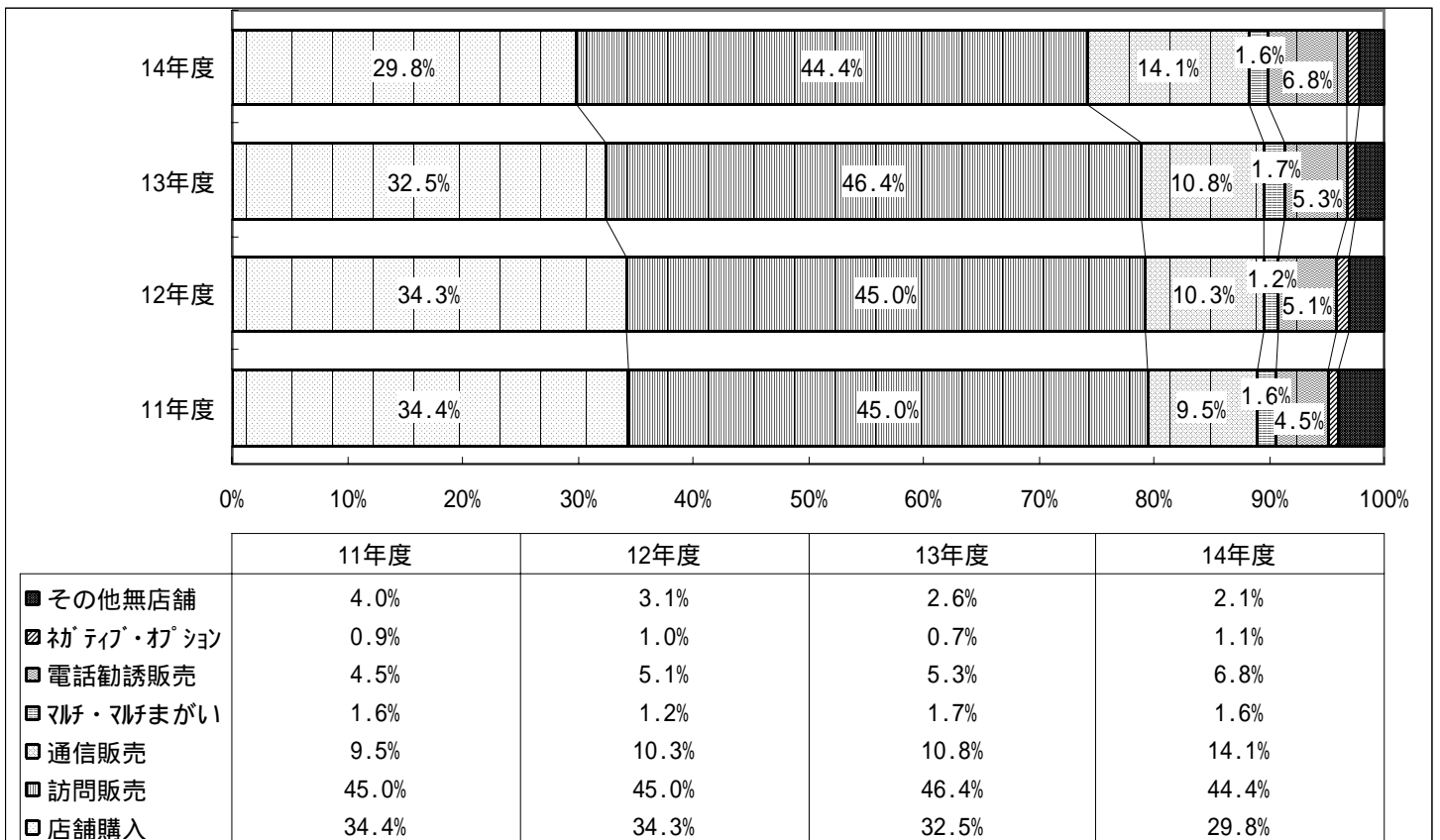
3. 販売購入形態

高齢者の契約の販売購入形態は「訪問販売」が最も多く、4割以上を占める。次いで「店舗購入」が約3割と続くが、割合は徐々に低下傾向にある。最も増加が顕著なのは「通信販売」で、13年度から14年度にかけて対前年度比54%の件数の増加が見られ、構成割合でも3%以上増加している。(表 - 2・図 - 4)

【表 - 2】販売購入形態別相談件数

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
店舗購入	3,467	3,585	4,292	4,636
訪問販売	4,534	4,705	6,129	6,904
通信販売	954	1,075	1,423	2,193
マルチ・マルチまがい	164	128	231	248
電話勧誘販売	448	533	703	1,063
ネガティブ・オプション	93	107	98	164
その他無店舗	405	323	340	333
不明等	2,453	2,208	2,539	2,514
計	12,518	12,664	15,755	18,055

【図 - 4】販売購入形態別割合



* 不明等は構成比から除く。

4. 高齢者への訪問販売

高齢者への訪問販売に関する相談を商品・役務別に小分類で上位10位まで示したのが「表 - 3」である。

【表 - 3】訪問販売商品・役務別相談件数上位10

	平成11年度		平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	浄水器	457	浄水器	365	浄水器	435	浄水器	464
2	電気掃除機	251	リースサービス	255	新聞	317	床下換気扇	337
3	新聞	245	新聞	238	ふとん	301	ふとん	305
4	羽毛ふとん	208	羽毛ふとん	203	リースサービス	292	新聞	304
5	屋根工事	178	ふとん	194	羽毛ふとん	263	羽毛ふとん	269
6	ふとん	174	屋根工事	192	電話関連サービス	242	リースサービス	263
7	会社生命保険	143	電気掃除機	150	屋根工事	197	屋根工事	246
8	磁気マットレス	114	会社生命保険	144	磁気マットレス	180	建物清掃サービス	199
9	冠婚葬祭互助会	106	磁気マットレス	135	床下換気扇	177	工事・建築サービス	168
10	リースサービス	104	衛生設備工事	113	電気掃除機	123	磁気マットレス	154

各年度とも1位は「浄水器」となっており、「ふとん類」、「電気掃除機」、「新聞」など毎年上位に挙がるものは大きく変わることなく推移している。

【表 - 4】訪問販売の相談内容上位10

	平成11年度		平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	家庭訪販	2,332	家庭訪販	2,650	家庭訪販	3,870	家庭訪販	4,616
2	クーリング・オフ	1,727	クーリング・オフ	1,721	クーリング・オフ	2,284	クーリング・オフ	2,419
3	解約	1,423	解約	1,625	解約	2,050	解約	2,173
4	高価格・料金	962	高価格・料金	1,082	高価格・料金	1,432	高価格・料金	1,539
5	SF商法	532	強引	583	強引	804	強引	929
6	強引	502	SF商法	521	SF商法	693	虚偽説明	640
7	電話勧誘	431	虚偽説明	444	虚偽説明	601	点検商法	610
8	信用性	385	販売目的隠匿	388	信用性	487	SF商法	554
9	販売目的隠匿	343	電話勧誘	362	電話勧誘	483	信用性	541
10	虚偽説明	308	信用性	356	返金	458	次々販売	528

* 一相談に複数の内容キーワードを付与することができる。

高齢者の訪問販売の相談内容の上位10位までを見ると、各年度とも5位まではほとんど変わらず、特徴として、家庭訪販での強引な勧誘による高額な契約が多いことがうかがわれる。

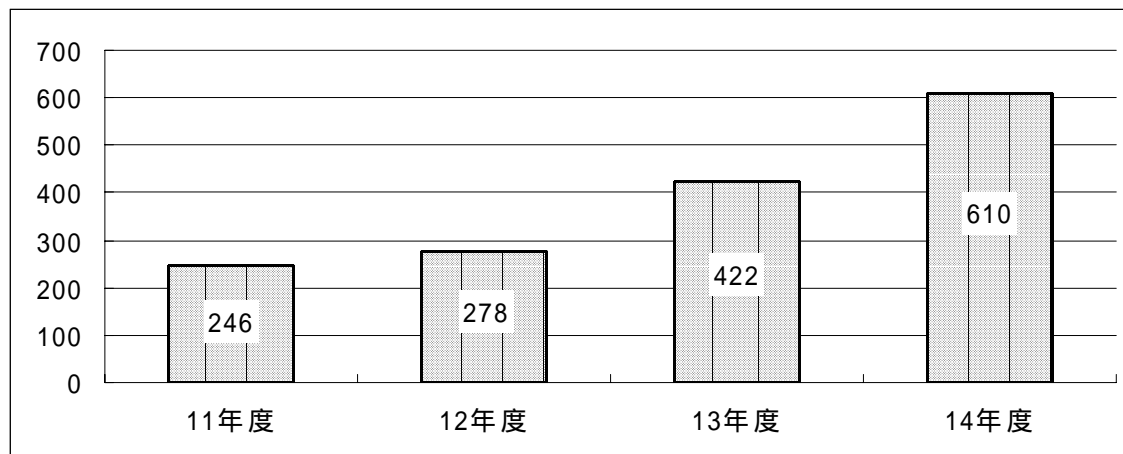
14年度にはこれまで上位になかった「点検商法」と「次々販売」が挙がっており、増加傾向が顕著である。高齢者が狙われやすいこの二つの販売方法と「SF商法」について次項以下で分析する。

5. 「点検商法」に関する相談

(1) 「点検商法」相談件数

「点検商法」とは、「点検に来た」と来訪し、「もう使用できない」「修理不能」「早めに変えないと危険」等と言って売りつける商法で、白蟻駆除、消火器、床下換気扇等に多い。「水質検査に来た」などと言って、いかにも公的な機関から来たと思わせるようなケースも多い。この4年間の相談件数の推移を示したのが「図 - 5」である。

【図 - 5】「点検商法」相談件数



* (訪問販売に分類される「点検商法」の件数)

(2) 「点検商法」商品・役務別相談件数

「点検商法」による相談を商品・役務小分類で上位10位まで示したのが「表 - 5」である。

【表 - 5】「点検商法」商品・役務別相談件数上位10

	平成11年度	平成12年度	平成13年度	平成14年度
1	浄水器 29	浄水器 27	床下換気扇 44	床下換気扇 96
2	羽毛ふとん 29	羽毛ふとん 25	羽毛ふとん 35	建物清掃サービス 52
3	役務その他サービス 18	屋根工事 21	屋根工事 32	浄水器 36
4	電気掃除機 18	衛生設備工事 17	工事建築サービス 29	屋根工事 33
5	白蟻駆除サービス 15	修理サービス 17	白蟻駆除サービス 28	工事建築サービス 33
6	他の工事・建築 14	白蟻駆除サービス 17	浄水器 26	羽毛ふとん 28
7	屋根工事 13	消火器 15	消火器 19	乾燥剤 28
8	修理サービス 11	床下換気扇 12	乾燥剤 19	白蟻駆除サービス 27
9	消火器 9	衛生サービス 12	建物清掃サービス 18	役務その他 26
10	増改築工事 9	役務その他サービス 10	修理サービス 17	衛生設備工事 22

11年度、12年度で最も多いのは「浄水器」であるが、13年度、14年度は「床下換気扇」の件数の増加が目立ち、14年度は前年度と比較して2倍以上の件数になっている。

(3) 「点検商法」相談事例

床下換気扇

床下に水漏れがあるかもしれないので点検しますと言われたので、役所から点検に来たと思いい、見てもらったら、カビが生えて湿気がひどいので床下換気扇をつけないと家が駄目になると強引に契約させられた。価格が高いのでいやだと断ったのにどんどん作業した。

消火器

消防署の方から来たようなことを言って、点検業者がすでにあった消火器と新しいものを取り替えていった。頭金を支払い、残金はこれから振り込むことになっているが何か変だ。

浄水器

水道の検査と言って訪問があり、試薬を入れて変色する様子を見せ、このままでは危ないと言われ浄水器を契約した。厚生労働省の許可を得ていると言われ信用してしまった。息子に相談すると答えたが押し切られてしまった。高額なので解約したい。

屋根工事

屋根の無料点検と言うので見てもらったら、屋根瓦にひびが入っている。すぐ修理したほうがいいと言い、勝手に見積もりをした。お金がないと断ったが、安くすると言い帰ろうとしないので契約してしまった。

羽毛ふとん

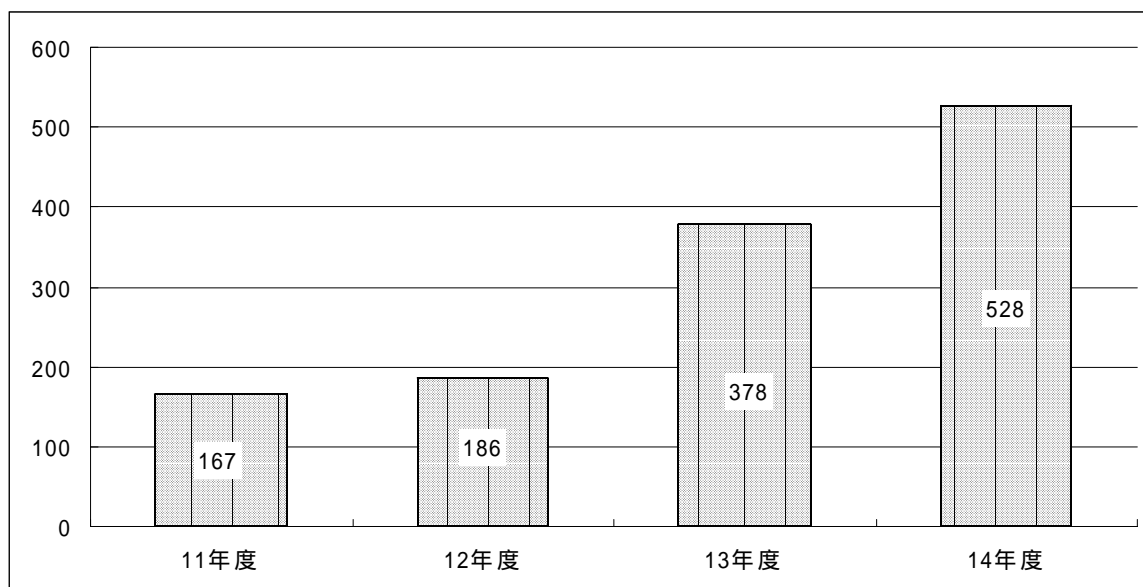
以前買った羽毛ふとんの契約書を見せてと言われ、見せたら「これはリース契約なので来月もリース料金を取りに来る。取り消してあげる。」と言い、電話をかけ、取消しをしてあげたと言った。そこで新しいふとんを勧められ、変だと思ったが1人暮らしで怖かったので買った。契約書等は一切ない。

6. 「次々販売」に関する相談

(1) 「次々販売」相談件数

「次々販売」とは、1人の消費者に次から次へと契約をさせるような売り方で、販売方法に問題がある場合に付与するキーワードである。この「次々販売」に関する相談件数の推移を見たのが「図-6」である。

【図-6】「次々販売」相談件数の推移



* (訪問販売に分類される「次々販売」の件数)

平成14年度における「次々販売」の相談件数は平成11年度と比較して3倍以上に増加している。中には判断能力が不十分な高齢者に対して次々と契約させる悪質な手口も見られる。

(2) 「次々販売」商品・役務別相談件数

「次々販売」に関する相談を商品・役務別に中分類で上位5位まで見たのが「表-6」である。

【表-6】「次々販売」商品・役務別相談件数上位5

	平成11年度		平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	ふとん類	57	ふとん類	50	ふとん類	120	ふとん類	137
2	工事・建築	18	着物類	12	工事・建築	54	工事・建築	83
	屋根工事	5			屋根工事	9	屋根工事	14
3	着物類	9	他の台所用品	10	住居管理設備	17	住居管理設備	53
			浄水器	10	床下換気扇	16	床下換気扇	52
4	他の台所用品	8	工事・建築	9	白蟻駆除サービス	15	他の住居品	37
	浄水器	8	屋根工事	1			消火器	10
5	敷物類	4	住居管理設備	8	他の衛生サービス	13	他の台所用品	21
			床下換気扇	8			浄水器	21

過去4年間とも1位は「ふとん類」であり、13年度は前年度と比較して著しく増加している。14年度も引き続き増加し、11年度と比較すると2倍以上になっている。「工事・建築」も12年度には減少しているが、13年度から急激に件数が増加している。その他増加が目立つものは「住居管理設備」であるが、そのほとんどが「床下換気扇」であり、12年度は8件だった相談が14年度には52件と6倍以上に増加している。

(3) 「次々販売」相談事例

羽毛ふとん

5年前に羽毛ふとんを購入。その後他社にマットレスと交換すると訪問され、また契約してしまった。3日前にも他社から「買わなくていい、ふとんのアフターサービスに来る」としつこく勧誘され家に招いてしまった。ふとんにカビが生えているとしつこく言われた。脅迫的な言葉をかけられ、怖くて契約書を書いてしまった。

屋根工事・床下工事・外壁工事

屋根の点検を依頼した業者に「雨漏りの危険性大」と言われ190万円の屋根工事を契約した。翌日同じ業者が床下点検に来訪し、ビデオを見せながら4時間あまり勧誘され、床下換気扇、除湿剤、補強工事で270万円の契約。さらに屋根工事の足場を組んだ際、外壁にひびが入っているとされ、350万円の契約をした。高額で払えない。

イオン整水器・風呂用浄水器・空気清浄機・ムートン

水道水の検査と言いつつ訪問。「水が良くない、汚れている」と説明。使用中の浄水器を取り外し、販売員が持参したアルカリイオン整水器と風呂用浄水器を取り付けてしまった。空気清浄機も同様で、契約したつもりはなく交換だと思った。ムートンは断りきれずに白紙の契約書にサインしてしまい、後で高額なことに驚いた。銀行に引き出しに行くことを指示され、現金を渡した。

先物取引

電話で「儲かる取引がある」と言われ、家に来てもらった。「250万円必要」と言われ断ったが、しつこく家にいたのでしぶしぶ契約した。その後「損が出たから買い足す」などと言われ、結果として780万円も支払ってしまった。数日前に200万円足すように言われ、何度もやめると言ったが聞いてもらえなかった。

白蟻駆除と浴室・玄関リフォーム

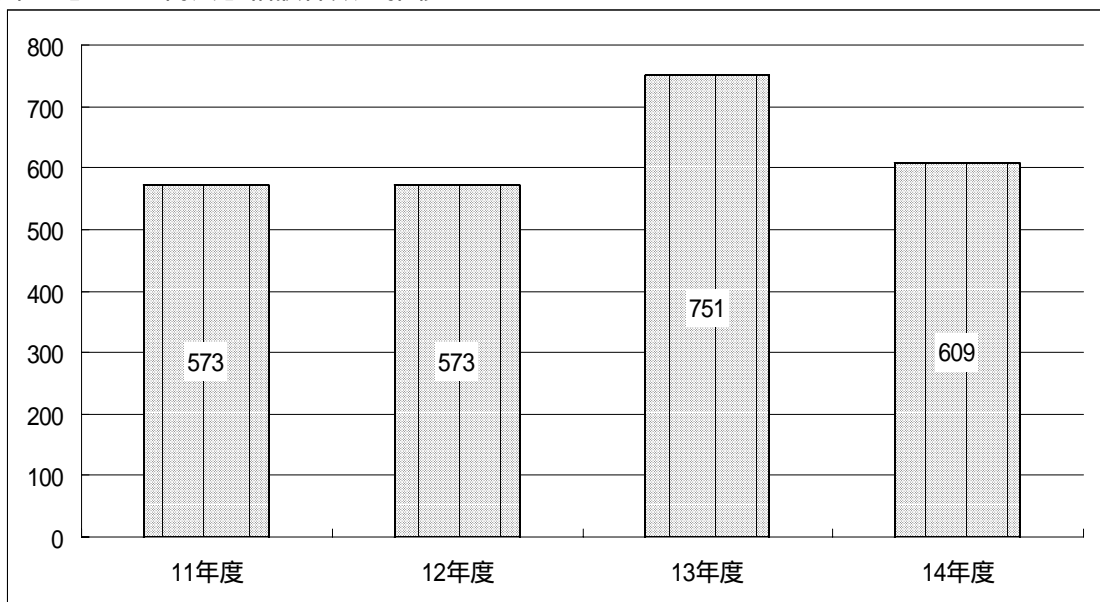
1人暮らしの母が訪販業者と白蟻駆除契約をした。次にリフォームも勧められ、浴室、玄関など次々と契約。販売方法があくどいし、工事の内容も不審。全て解約したい。

7. 「SF商法」に関する相談

(1) 「SF商法」相談件数

街頭等で日用品などの無料券を配るなどして会場に誘い、雰囲気盛り上げ、冷静な判断力を失わせ、最終的に高額な商品売りつけるもので、高齢者が狙われやすい問題の多い商法である。過去4年間の相談件数の推移を示したのが「図-7」である。13年度に急激な相談件数の増加が見られ、14年度には前年度と比較して減少しているものの600件を超える多くの相談が寄せられている。

【図-7】「SF商法」相談件数の推移



* 訪問販売以外の「SF商法」の件数も含むため29頁の「SF商法」の件数とは一致しない)

(2) 「SF商法」商品・役務別相談件数

「SF商法」に関する相談を商品別に上位3位まで示したのが「表-8」である。

【表 - 8】「S F 商法」商品別相談件数上位3

	平成11年度		平成12年度		平成13年度		平成14年度	
1	ふとん類	209	医療用具	230	医療用具	329	医療用具	218
2	医療用具	171	ふとん類	205	ふとん類	238	ふとん類	190
3	健康食品	110	健康食品	69	健康食品	102	健康食品	103

各年度とも「医療用具」、「ふとん類」、「健康食品」の上位3位までの3つで全S F 商法相談件数の8割以上を占めている。

(3)「S F 商法」相談事例

磁気治療器

駅前で声をかけられ、会場に連れて行かれた。無料でいろいろな品物をもらった後、身体にいいという商品の説明になった。帰ろうとしたが見張りが厳しく帰れず、トイレの入口にも人が立っていた。仕方なく高額な磁気治療器を契約したが解約したい。

風呂用整水器

ひざ、腰が痛くて通院している。プレゼントをもらうためビルの一室に出向いたところ、一番前に座らされ、何時間もサポーターの説明ばかりされて帰るに帰れなかった。断りきれずに風呂用整水器の契約をした。買った機械の説明はほとんどなく、実際に使ってみたら使い方、メンテナンスが大変だと判った。

磁気マットレス

歩いていると、配るものがあると声をかけられ、ついていった。サポーターを2つもらい、説明を聞いた。磁気マットレスを勧められ、3人に取り囲まれ、契約書を書かないと帰してもらえない雰囲気だった。買う気はなく怖かったので名前と住所を変えて契約書を書いてしまった。本当の住所を調べて家に来たらどうすればよいか。

ふとん

路上で磁気の道具を配り、「ここでは道交法違反になるので別の場所」と言われ同行。いろいろなものをくれた。帰りたいたいが周りに人がいて出られず、ふとんの契約をすることになってしまった。自宅にふとんが配達されたがおかしいので断り、受け取らなかったが大丈夫か。

健康食品

友人3人と出かけ、年配の方が大勢来ている路上で引換え券をもらい、皆が集まっている会場へ行った。そこでおそばとか梅干などいろいろもらい、最後にアガリクス茸の説明があった。ガンも肝硬変も治る、年を取っても病気にならないとのこと。1年分で40万円以上し、分割払いを勧められた。断ったが何かに名前を書いていたので心配。