

資料編

「高齢者」の消費生活相談の概要

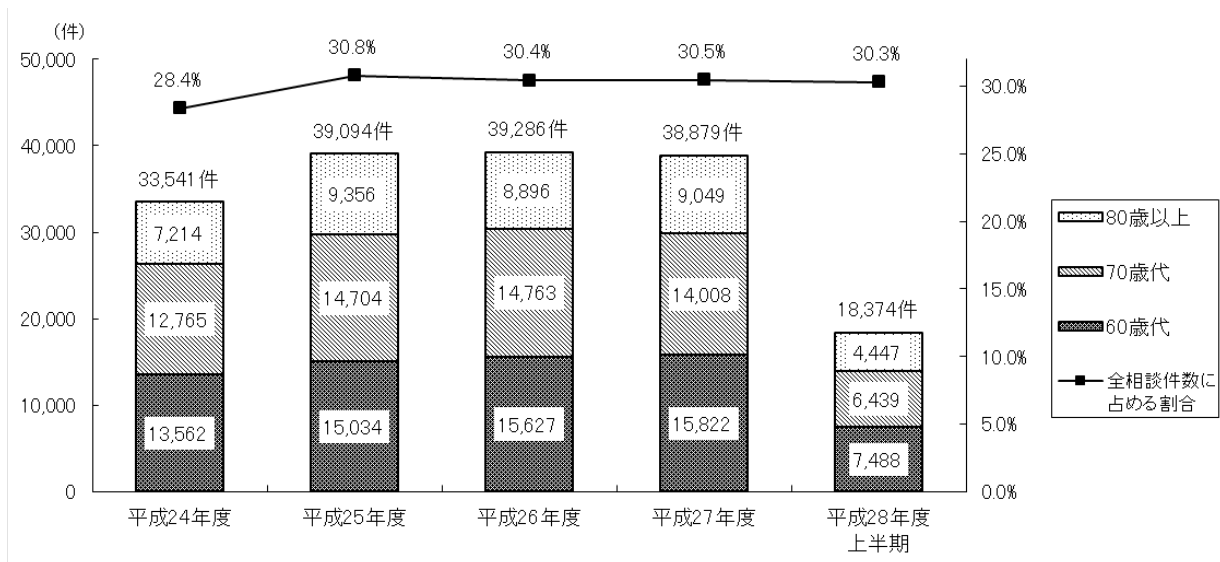
1 高齢者の相談件数

60歳以上の高齢者の相談に関して、相談件数の推移と相談全体に占める割合を示したものが【図-1】である。平成27年度の相談件数は、前年度より1.0%(407件)減少して38,879件であった。平成28年度上半期の相談件数は18,374件で、前年同期(19,338件)と比べ5.0%の減少となった。

高齢者の相談が相談全体に占める割合を見ると、平成27年度は前年度より0.1ポイント増加(30.5%)したが、引き続き全体の3割を超えている。平成28年度上半期の割合を見ると30.3%で、前年同期(30.0%)と比べ0.3ポイント増となっている。

さらに、年代別の割合を見ると、平成27年度では60歳代が40.7%、70歳代が36.0%、80歳以上が23.3%となっている。高齢者の相談のうち80歳以上が相談全体に占める割合は、増加傾向にあり、平成26年度に22.6%に減少したものの、平成27年度には23.3%に、平成28年度上半期は24.2%に増加している。

【図-1】高齢者の相談件数の推移



※東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口に寄せられた相談情報をPIO-NET(全国消費生活情報ネットワーク・システム)を用いて分析したもの。

- 分析項目 : 「高齢者」(契約当事者60歳以上)の相談
- 分析データ : 平成24年4月～平成28年9月の相談データ

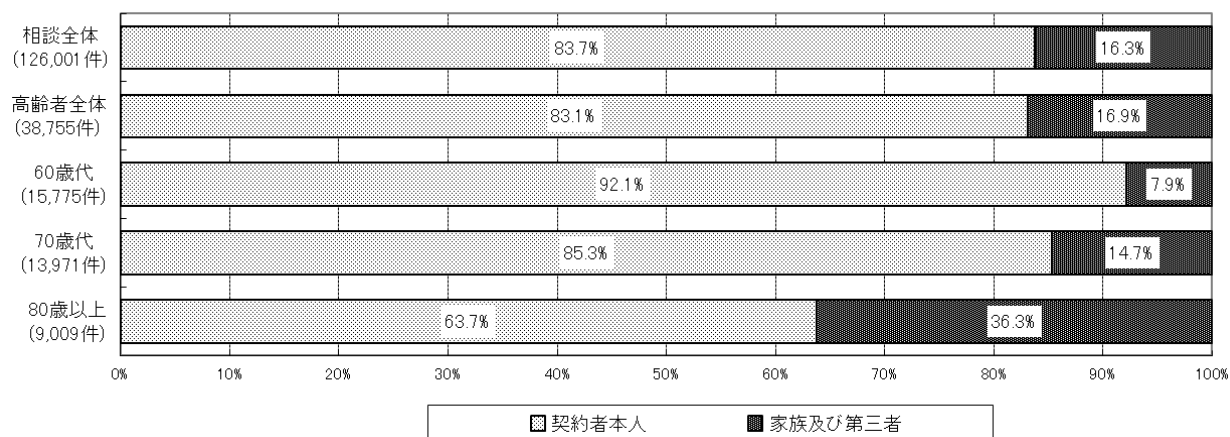
(平成28年度上半期のデータは平成28年11月30日現在の登録分)

2 相談者の内訳

平成27年度の相談について、相談者が契約当事者本人である場合と、本人以外である場合の割合を、相談全体と高齢者全体及び年代別で示したものが【図-2】である。

高齢者の相談では、本人に限らず、家族やホームヘルパー、ケアマネージャーなどの第三者から相談が寄せられることが多い。これは、高齢者本人が身体的・精神的な問題により相談することが困難である場合や、被害に遭ったことに気付いていない場合が少なくないためと考えられる。家族や第三者からの相談は、60歳代では7.9%であるが、70歳代では14.7%、80歳以上では36.3%に達し、年齢が高いほど本人以外からの相談の割合が増える。

【図-2】 高齢者の相談に占める本人と家族・第三者の割合(平成27年度)



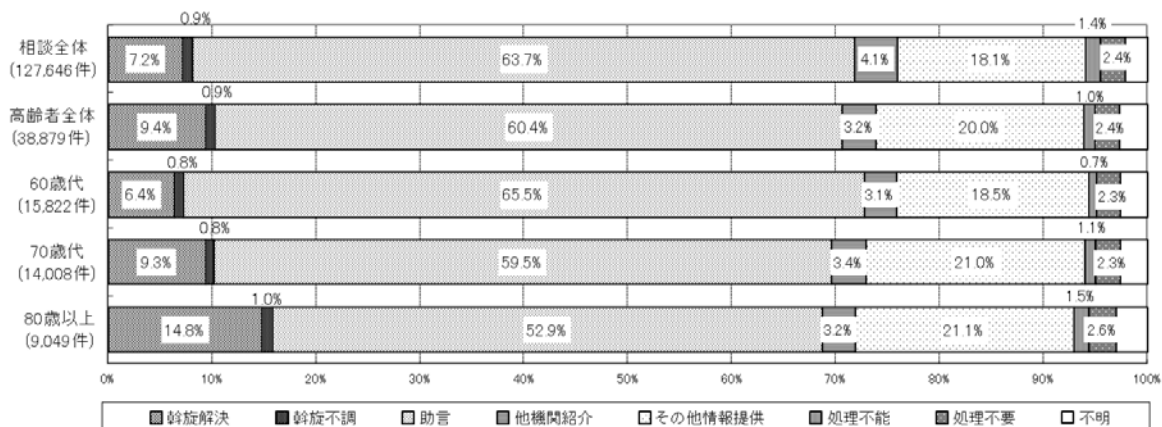
※不明等を除く

3 処理結果

平成27年度の相談について、相談全体と高齢者全体及び年代別で処理結果の割合を示したものが【図-3】である。

いずれも「助言」の占める割合が最も大きい、「斡旋」を行った割合については、相談全体が8.1%（斡旋解決7.2%、斡旋不調0.9%）であるのに対して、高齢者の相談では60歳代が7.2%（斡旋解決6.4%、斡旋不調0.8%）、70歳代が10.1%（斡旋解決9.3%、斡旋不調0.8%）、80歳以上が15.8%（斡旋解決14.8%、斡旋不調1.0%）となっている。80歳以上になると「斡旋」の割合が相談全体の約2倍になり、自主交渉による解決の割合がかなり減少する。

【図-3】 高齢者の相談と相談全体の処理結果の割合(平成27年度)



4 契約購入金額

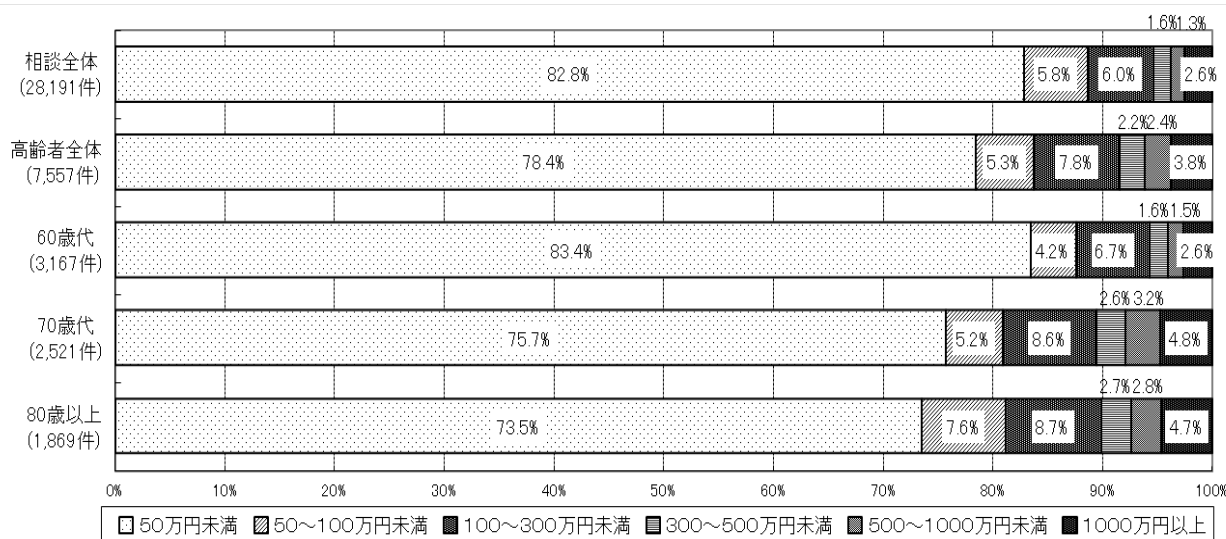
高齢者の相談について、平均契約金額の推移を示したものが【表-1】である。相談全体の平均契約金額と比べ、いずれの年度も高齢者の相談の方が高額となっている。

平成28年度上半期の契約購入金額別の割合を、相談全体と高齢者全体及び各年代で比較したものが【図-4】である。相談全体では100万円以上の相談の割合は11.5%であるが、80歳以上では18.9%と2割近くを占める。特に「1,000万円以上」の相談は、相談全体の2.6%と比べて、70歳代が4.8%、80歳以上が4.7%と大きな割合を占めている。

【表-1】 高齢者の相談と相談全体の平均契約金額 (単位:千円)

	24年度	25年度	26年度	27年度	28年度 上半期
高齢者相談	2,292	2,112	2,069	1,833	1,652
相談全体	1,626	1,556	1,517	1,356	1,288

【図-4】 契約購入金額別割合 高齢者と相談全体の比較(平成28年度上半期)



※不明等を除く

5 販売購入形態

平成28年度上半期の相談について、相談全体と高齢者全体及び年代別で販売購入形態別の割合を示したものが【図-5】である。「店舗購入」の割合は60歳代が29.8%、70歳代が27.2%であるが、80歳以上では21.2%とかなり減少する。

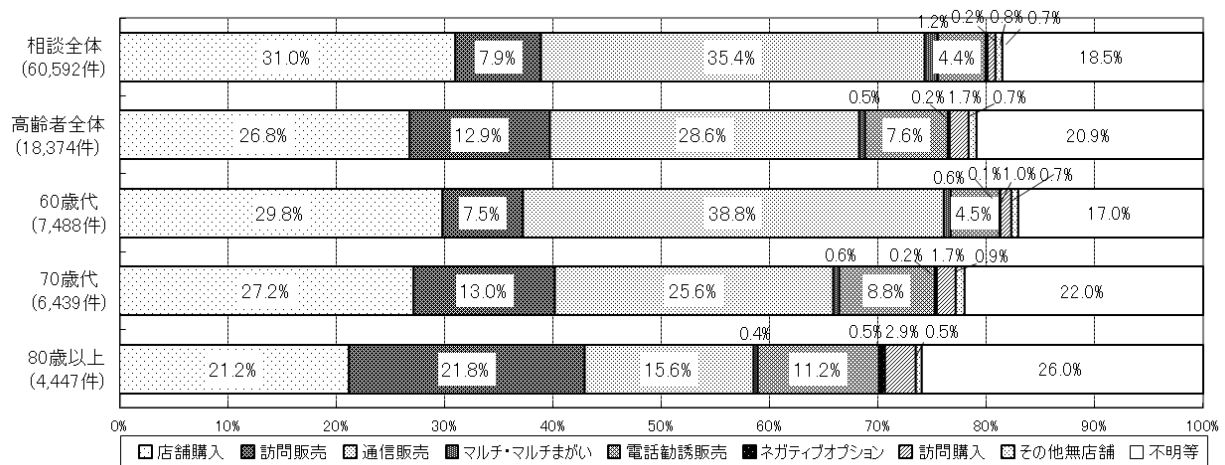
特殊販売においては、「通信販売」の割合が相談全体で35.4%を占め、高齢者全体でも28.6%占める。年代別で見ると、60歳代では38.8%と相談全体の割合を超えるが、70歳代では25.6%に減少し、80歳以上では15.6%と相談全体の半分以下に減少する。

「訪問販売」の割合は相談全体で7.9%であるが、高齢者全体では12.9%を占める。60歳代では7.5%と相談全体の割合より少ないが、70歳代では13.0%に増加し、80歳以上では21.8%に大きく増加する。

「電話勧誘販売」の割合は相談全体で4.4%だが、高齢者全体では7.6%を占める。60歳代では4.5%であるが、70歳代では8.8%、80歳以上では11.2%に増加する。

なお、80歳以上の相談で最も多い販売購入形態は「訪問販売」の21.8%であり、「店舗購入」の21.2%を超える割合に達している。

【図－5】高齢者の相談 販売購入形態別割合(平成 28 年度上半期)



6 商品・役務

(1) 商品・役務別相談件数の上位 15 位

高齢者の相談について、過去 3 年間及び平成 28 年度上半期の商品・役務別相談件数の上位 15 位を示したものが【表－2】である。なお、今後出てくる図表のデータの数値は、最新の被害状況の動きを把握するため、全て平成 28 年 11 月 30 日現在登録分のデータを用いている。

平成 28 年度上半期は、有料サイト利用料の架空請求等の「デジタルコンテンツ@」の相談が最も多く、件数は年々増加傾向にある。次いで多いのは「アダルト情報サイト」であり、件数は増加傾向にあったが、平成 27 年度以降の件数はやや落ち着きを見せている。

「工事・建築」は、平成 26 年度以降、継続して第 3 位である。「他のデジタルコンテンツ」「インターネット接続回線」「移動通信サービス」は増加傾向にある。平成 26 年度以降、「健康食品」「修理サービス」は漸増傾向にあり、「役務その他サービス」「フリーローン・サラ金」は減少傾向にある。

「新聞」は、平成 28 年度には件数がかなり減少する見込みである。

平成 28 年度上半期に上位 15 位となった商品・役務のうち、「固定電話サービス」以外の商品・役務は、順位に変動はあるものの、全て恒常的に上位 15 位に入っている。

【表－2】高齢者の相談 商品・役務別上位 15 位

	25年度 (39,097件)	26年度 (39,286件)	27年度 (38,877件)	28年度上半期 (18,374件)
1 健康食品	2,366	アダルト情報サイト 2,680	アダルト情報サイト 2,548	デジタルコンテンツ@ 1,224
2 工事・建築	1,905	商品一般 1,799	デジタルコンテンツ@ 2,269	アダルト情報サイト 1,031
3 アダルト情報サイト	1,805	工事・建築 1,785	工事・建築 1,759	工事・建築 804
4 商品一般	1,409	デジタルコンテンツ@ 1,236	商品一般 1,713	商品一般 794
5 ファンド型投資商品	1,239	役務その他サービス 1,115	インターネット接続回線 1,096	他のデジタルコンテンツ 617
6 相談その他	1,061	相談その他 1,078	他のデジタルコンテンツ 1,016	インターネット接続回線 560
7 賃貸アパート	983	賃貸アパート 1,055	相談その他 990	移動通信サービス 511
8 フリーローン・サラ金	813	インターネット接続回線 920	賃貸アパート 978	健康食品 475
9 新聞	701	ファンド型投資商品 833	移動通信サービス 978	相談その他 458
10 役務その他サービス	670	フリーローン・サラ金 831	役務その他サービス 976	役務その他サービス 454
11 修理サービス	658	移動通信サービス 801	健康食品 931	賃貸アパート 449
12 デジタルコンテンツ@	646	健康食品 745	新聞 668	修理サービス 357
13 移動通信サービス	576	新聞 673	フリーローン・サラ金 662	新聞 274
14 株	531	修理サービス 628	修理サービス 639	フリーローン・サラ金 272
15 インターネット接続回線	515	他のデジタルコンテンツ 548	ファンド型投資商品 526	固定電話サービス 253

(2) 年代別の商品・役務別上位 15 位

高齢者の相談について、年代別に平成27年度の商品・役務の上位 15 位を示したものが【表-3】であり、平成28年度上半期の商品・役務の上位15位を示したものが【表-4】である。

平成28年度上半期の状況【表-4】を見ると、有料サイト利用料の架空請求等の「デジタルコンテンツ@」は、60歳代、70歳代では第1位だが、80歳以上では第8位である。「アダルト情報サイト」は60歳代では第2位、70歳代では第3位であるが、80歳以上では第12位と大きく順位が下がる。

「工事・建築」は、60歳代では第5位、70歳代では第4位であるが、80歳以上では第1位となる。

「新聞」は80歳以上で、「ファンド型投資商品」は70歳以上で上位15位以内に入ってくる。

【表-3】高齢者の相談 年代別の商品・役務別上位 15 位(平成 27 年度)

	60歳代(15,817件)		70歳代(14,010件)		80歳以上(9,050件)	
1	アダルト情報サイト	1,638	デジタルコンテンツ@	760	工事・建築	535
2	デジタルコンテンツ@	1,353	アダルト情報サイト	746	商品一般	445
3	他のデジタルコンテンツ	611	商品一般	682	健康食品	384
4	工事・建築	587	工事・建築	637	新聞	313
5	商品一般	586	役務その他サービス	448	相談その他	272
6	賃貸アパート	538	インターネット接続回線	404	役務その他サービス	246
7	移动通信サービス	502	相談その他	402	インターネット接続回線	199
8	インターネット接続回線	493	移动通信サービス	346	修理サービス	186
9	フリーローン・サラ金	342	他のデジタルコンテンツ	329	固定電話サービス	176
10	相談その他	316	賃貸アパート	305	アダルト情報サイト	164
11	役務その他サービス	282	健康食品	292	デジタルコンテンツ@	156
12	健康食品	255	ファンド型投資商品	239	ファンド型投資商品	152
13	修理サービス	221	フリーローン・サラ金	236	他の行政サービス	149
14	新聞	149	修理サービス	232	ふとん類	138
15	携帯電話	146	他の行政サービス	222	他の台所用品	130

【表-4】高齢者の相談 年代別の商品・役務別上位15位(平成28年度上半期)

	60歳代(7,488件)		70歳代(6,439件)		80歳以上(4,447件)	
1	デジタルコンテンツ@	724	デジタルコンテンツ@	393	工事・建築	248
2	アダルト情報サイト	663	商品一般	303	商品一般	225
3	他のデジタルコンテンツ	358	アダルト情報サイト	298	健康食品	197
4	商品一般	266	工事・建築	291	相談その他	153
5	工事・建築	265	インターネット接続回線	231	役務その他サービス	144
6	賃貸アパート	248	他のデジタルコンテンツ	202	新聞	135
7	移动通信サービス	247	移动通信サービス	186	インターネット接続回線	111
8	インターネット接続回線	218	相談その他	173	デジタルコンテンツ@	107
9	健康食品	154	役務その他サービス	168	修理サービス	95
10	フリーローン・サラ金	153	賃貸アパート	135	固定電話サービス	85
11	役務その他サービス	142	修理サービス	131	移动通信サービス	78
12	相談その他	132	健康食品	124	アダルト情報サイト	70
13	修理サービス	131	固定電話サービス	111	テレビ放送サービス	69
14	テレビ放送サービス	101	フリーローン・サラ金	94	賃貸アパート	66
15	パソコン	84	ファンド型投資商品	79	ファンド型投資商品	64

7 内容キーワード別

高齢者の相談内容について、過去3年間及び平成28年度上半期の内容キーワード別相談件数を上位15位まで示したものが【表-5】である。

【表-5】高齢者の相談 内容キーワード上位15位 (複数集計)

	25年度 (39,097件)		26年度 (39,286件)		27年度 (38,877件)		28年度上半期 (18,374件)	
1	解約一般	6,845	解約一般	6,903	インターネット通販	7,232	インターネット通販	3,582
2	電話勧誘	6,387	インターネット通販	5,731	解約一般	6,835	解約一般	3,365
3	家庭訪販	4,263	電話勧誘	5,525	電話勧誘	4,665	電話勧誘	2,019
4	信用性	4,214	信用性	4,432	家庭訪販	4,250	信用性	1,968
5	インターネット通販	4,044	家庭訪販	4,295	信用性	4,104	家庭訪販	1,921
6	高価格・料金	3,984	高価格・料金	3,734	架空請求	3,824	説明不足	1,779
7	返金	3,850	返金	3,374	高価格・料金	3,670	高価格・料金	1,739
8	強引	3,160	説明不足	3,008	説明不足	3,298	架空請求	1,570
9	説明不足	2,866	契約	2,970	契約書・書面一般	3,079	契約書・書面一般	1,541
10	契約書・書面一般	2,776	契約書・書面一般	2,902	返金	2,955	返金	1,386
11	契約	2,736	ポルノ・風俗	2,610	強引	2,472	強引	1,153
12	虚偽説明	2,403	強引	2,514	ポルノ・風俗	2,422	ポルノ・風俗	1,023
13	他の接客対応	2,332	他の接客対応	2,413	クレーム処理	2,033	クレーム処理	989
14	詐欺	2,198	架空請求	2,293	詐欺	1,878	ワンクリック請求	886
15	ポルノ・風俗	1,765	詐欺	2,158	虚偽説明	1,838	虚偽説明	847

8 商品・役務別上位の相談における高齢者相談の割合・契約購入金額・既支払額等

(1) 高齢者の相談

平成27年度の高齢者の相談における商品・役務別上位15位について、当該商品・役務の「高齢者の相談件数 (a)」「全年代の相談件数 (b)」「高齢者の相談が占める割合 (a/b)」「平均契約金額 (c)」「総合計契約金額 (d)」「平均既支払額 (e)」「総合計既支払額 (f)」「総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合 (f/d)」を示したものが、【表-6】である。

【表-6】と同様の考え方で、平成27年度の60歳代、70歳代、80歳以上の相談における商品・役務上位15位について示したものが【表-7】(60歳代)、【表-8】(70歳代)、【表-9】(80歳以上)である。

また、同様の考え方で、平成28年度上半期の高齢者全体について示したものが【表-10】、平成28年度上半期の60歳代、70歳代、80歳代以上の相談について示したものが【表-11】(60歳代)、【表-12】(70歳代)、【表-13】(80歳以上)である。

以下、それぞれの表について詳述する。

【表-6】は、平成27年度の高齢者相談における商品・役務上位15位について示した表である。

高齢者の相談が占める割合をみると、「ファンド型投資商品 (64.9%)」の割合が最も高く、次いで、「新聞 (56.7%)」「工事・建築 (49.9%)」となっている。なお、相談全体に占める高齢者の割合は30.5%である。

平均契約金額をみると、「ファンド型投資商品 (1,102万円)」が最も高額であり、次いで「工事・建築 (699万円)」「相談その他 (513万円)」となっている。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（72億2,798万円）」が最も高額であり、次いで「ファンド型投資商品（35億8,194万円）」「フリーローン・サラ金（6億1,695万円）」となっている。

平均既支払額をみると、「ファンド型投資商品（981万円）」が最も高額であり、次いで「相談その他（315万円）」「工事・建築（264万円）」となっている。

総合計既支払額をみると、「ファンド型投資商品（30億8,076万円）」が最も高額であり、次いで「工事・建築（26億6,474万円）」「役務その他サービス（1億8,732万円）」となっている。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「ファンド型投資商品（86.0%）」の割合が最も高く、次いで「健康食品（84.2%）」「商品一般（53.0%）」となっている。

【表－6】平成27年度 高齢者相談 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	高齢者 (a)	全体 (b)	高齢者 の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	アダルト情報サイト	2,548	11,197	22.8%	186,475	268,710,772	16,255	22,415,940	8.3%
2	デジタルコンテンツ@	2,269	6,597	34.4%	295,903	117,769,551	40,025	15,689,812	13.3%
3	工事・建築	1,759	3,526	49.9%	6,993,644	7,227,976,282	2,640,974	2,664,742,439	36.9%
4	商品一般	1,713	4,398	38.9%	954,146	221,361,825	623,772	117,269,120	53.0%
5	インターネット接続回線	1,096	3,919	28.0%	20,372	3,850,342	7,377	1,032,813	26.8%
6	他のデジタルコンテンツ	1,016	3,341	30.4%	302,063	77,630,239	108,577	28,012,791	36.1%
7	相談その他	990	2,965	33.4%	5,129,575	405,236,422	3,151,173	163,861,000	40.4%
8	賃貸アパート	978	7,214	13.6%	235,896	87,281,539	108,511	29,514,931	33.8%
9	移動通信サービス	978	4,518	21.6%	49,102	12,569,979	10,248	1,772,815	14.1%
10	役務その他サービス	976	2,205	44.3%	1,628,390	460,834,376	743,351	187,324,362	40.6%
11	健康食品	931	2,390	39.0%	214,671	129,446,379	203,631	108,942,306	84.2%
12	新聞	668	1,179	56.7%	26,497	4,742,927	2,148	324,412	6.8%
13	フリーローン・サラ金	662	2,646	25.0%	2,006,310	616,949,684	604,376	46,536,935	7.5%
14	修理サービス	639	1,611	39.7%	167,803	72,490,748	73,302	29,394,227	40.5%
15	ファンド型投資商品	526	811	64.9%	11,021,362	3,581,942,728	9,811,346	3,080,762,728	86.0%
上位15位の合計 (A)		17,749	58,517			13,288,793,793		6,497,596,631	
高齢者相談全体 (B)		38,877	127,646	30.5%	1,833,452	29,327,896,641	1,069,478	14,812,276,178	50.5%
上位15位(A)が高齢者相談 (B)に占める割合		45.7%	45.8%			45.3%		43.9%	

【表－7】は、平成27年度の60歳代相談における商品・役務上位15位について示した表である。高齢者相談のうち60歳代の相談が占める割合をみると、「アダルト情報サイト（64.3%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「工事・建築（981万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（32億6,526万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「工事・建築（375万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「工事・建築（10億8,104万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「健康食品（86.0%）」の割合が最も高い。

【表－7】平成27年度 60歳代相談 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	60歳代 (a)	高齢者 全体 (b)	60歳代 の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	アダルト情報サイト	1,638	2,548	64.3%	200,957	186,085,980	18,868	16,716,740	9.0%
2	デジタルコンテンツ@	1,353	2,269	59.6%	316,399	78,150,478	53,091	12,794,872	16.4%
3	他のデジタルコンテンツ	611	1,016	60.1%	290,385	46,461,517	92,560	15,087,249	32.5%
4	工事・建築	587	1,759	33.4%	9,805,595	3,265,263,227	3,746,015	1,081,040,545	33.1%
5	商品一般	586	1,713	34.2%	433,087	37,245,504	198,897	12,530,501	33.6%
6	賃貸アパート	538	978	55.0%	196,531	44,219,407	102,128	17,259,547	39.0%
7	移动通信サービス	502	978	51.3%	36,624	4,834,301	12,816	1,166,268	24.1%
8	インターネット接続回線	493	1,096	45.0%	17,067	1,348,305	1,906	118,152	8.8%
9	フリーローン・サラ金	342	662	51.7%	1,747,423	283,082,498	162,024	6,805,000	2.4%
10	相談その他	316	990	31.9%	5,158,706	98,015,422	2,417,000	24,170,000	24.7%
11	役務その他サービス	282	976	28.9%	661,532	67,476,221	180,761	16,810,795	24.9%
12	健康食品	255	931	27.4%	159,939	23,511,053	158,032	20,228,083	86.0%
13	修理サービス	221	639	34.6%	148,920	21,593,339	68,001	8,976,177	41.6%
14	新聞	149	668	22.3%	27,152	1,194,666	1,912	70,754	5.9%
15	携帯電話	146	272	53.7%	49,541	1,932,095	11,233	336,982	17.4%
上位15位の合計 (A)		8,019	17,495			4,160,414,013		1,234,111,665	
60歳代相談全体 (B)		15,817	38,877	40.7%	1,482,184	9,737,951,333	656,378	3,734,791,371	38.4%
上位15位(A)が60歳代相談 (B)に占める割合		50.7%	45.0%			42.7%		33.0%	

【表－8】は、平成27年度の70歳代相談における商品・役務上位15位について示した表である。高齢者相談のうち70歳代の相談が占める割合をみると、「他の行政サービス（46.3%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「ファンド型投資商品（1,147万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（24億8,275万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「ファンド型投資商品（1,022万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「ファンド型投資商品（13億8,942万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「ファンド型投資商品（86.5%）」の割合が最も高い。

【表－8】平成27年度 70歳代相談 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	70歳代 (a)	高齢者 全体 (b)	70歳代 の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	デジタルコンテンツ@	760	2,269	33.5%	269,009	36,047,175	21,156	2,834,940	7.9%
2	アダルト情報サイト	746	2,548	29.3%	163,970	70,506,992	12,981	5,361,200	7.6%
3	商品一般	682	1,713	39.8%	1,304,493	105,663,919	789,904	54,503,342	51.6%
4	工事・建築	637	1,759	36.2%	6,070,287	2,482,747,229	2,636,474	962,312,877	38.8%
5	役務その他サービス	448	976	45.9%	1,073,421	113,782,637	323,612	30,743,127	27.0%
6	インターネット接続回線	404	1,096	36.9%	27,441	1,865,988	13,027	638,320	34.2%
7	相談その他	402	990	40.6%	5,121,029	179,236,000	4,961,130	114,106,000	63.7%
8	移動通信サービス	346	978	35.4%	41,621	3,787,465	8,770	552,496	14.6%
9	他のデジタルコンテンツ	329	1,016	32.4%	358,765	27,266,129	171,910	12,893,248	47.3%
10	賃貸アパート	305	978	31.2%	180,888	18,269,649	122,002	9,150,135	50.1%
11	健康食品	292	931	31.4%	263,409	50,311,069	251,026	42,674,449	84.8%
12	ファンド型投資商品	239	526	45.4%	11,469,304	1,605,702,500	10,216,342	1,389,422,500	86.5%
13	フリーローン・サラ金	236	662	35.6%	2,139,917	233,250,990	249,331	6,731,935	2.9%
14	修理サービス	232	639	36.3%	131,171	20,462,652	54,251	7,866,363	38.4%
15	他の行政サービス	222	479	46.3%	167,167	1,504,500	32,970	329,700	21.9%
上位15位の合計 (A)		6,280	17,560			4,950,404,894		2,640,120,632	
70歳代相談全体 (B)		14,040	38,877	36.1%	1,856,250	10,250,212,958	1,160,921	5,563,131,829	54.3%
上位15位(A)が70歳代相談(B)に占める割合		44.7%	45.2%			48.3%		47.5%	

【表－9】は、平成27年度の80歳以上相談における商品・役務上位15位について示した表である。

高齢者相談のうち80歳以上の相談が占める割合をみると、「他の台所用品（52.4%）」の割合が最も高い。なお、「他の台所用品」130件のうち、126件が「浄水器」の相談である。

平均契約金額をみると、「ファンド型投資商品（1,178万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（19億7,997万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「ファンド型投資商品（1,043万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「ファンド型投資商品（10億6,390万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「固定電話サービス（86.2%）」の割合が最も高い。

【表－9】平成27年度 80歳以上相談 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	80歳以上 (a)	高齢者 全体 (b)	80歳以上 の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	工事・建築	535	1,759	30.4%	5,454,451	1,979,965,826	1,866,033	621,389,017	31.4%
2	商品一般	445	1,713	26.0%	1,206,960	78,452,402	897,059	50,235,277	64.0%
3	健康食品	384	931	41.2%	209,903	55,624,257	194,261	46,039,774	82.8%
4	新聞	313	668	46.9%	26,524	2,281,028	1,748	122,323	5.4%
5	相談その他	272	990	27.5%	5,119,400	127,985,000	1,346,579	25,585,000	20.0%
6	役務その他サービス	246	976	25.2%	3,727,674	279,575,518	2,183,913	139,770,440	50.0%
7	インターネット接続回線	199	1,096	18.2%	15,144	636,049	9,529	276,341	43.4%
8	修理サービス	186	639	29.1%	232,326	30,434,757	101,223	12,551,687	41.2%
9	固定電話サービス	176	459	38.3%	133,520	5,607,846	161,103	4,833,102	86.2%
10	アダルト情報サイト	164	2,548	6.4%	142,562	12,117,800	4,225	338,000	2.8%
11	デジタルコンテンツ@	156	2,269	6.9%	210,112	3,571,898	3,529	60,000	1.7%
12	ファンド型投資商品	152	526	28.9%	11,781,109	1,248,797,588	10,430,369	1,063,897,588	85.2%
13	他の行政サービス	149	479	31.1%	8,600	43,000	4,600	23,000	53.5%
14	ふとん類	138	310	44.5%	270,413	30,556,643	250,341	25,785,085	84.4%
15	他の台所用品	130	248	52.4%	426,993	41,418,271	307,050	27,020,366	65.2%
上位15位の合計 (A)		3,645	15,611			3,897,067,883		2,017,927,000	
80歳以上相談全体 (B)		9,050	38,877	23.3%	2,392,350	9,339,732,350	1,637,278	5,514,352,978	59.0%
上位15位(A)が80歳以上 相談(B)に占める割合		40.3%	40.2%			41.7%		36.6%	

【表－10】は、平成28年度上半期の高齢者相談における商品・役務上位15位について示した表である。

高齢者の相談が占める割合をみると、「固定電話サービス（60.1%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「工事・建築（609万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（30億7,350万円）」と最も高い。

平均既支払額をみると、「相談その他（464万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「工事・建築（7億7,694万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「商品一般（57.2%）」の割合が最も高い。

【表－10】平成28年度上半期 高齢者相談 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	高齢者 (a)	全体 (b)	高齢者 の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	デジタルコンテンツ@	1,224	3,425	35.7%	283,362	60,072,728	125,523	26,610,867	44.3%
2	アダルト情報サイト	1,031	3,730	27.6%	231,388	155,492,880	27,246	17,029,000	11.0%
3	工事・建築	804	1,641	49.0%	6,086,133	3,073,496,951	1,632,219	776,935,995	25.3%
4	商品一般	794	2,165	36.7%	491,285	57,971,660	331,776	33,177,574	57.2%
5	他のデジタルコンテンツ	617	1,897	32.5%	138,231	28,752,030	54,066	8,866,837	30.8%
6	インターネット接続回線	560	1,757	31.9%	19,855	2,144,332	3,526	250,363	11.7%
7	移動通信サービス	511	2,091	24.4%	55,017	9,187,907	12,449	1,493,908	16.3%
8	健康食品	475	1,816	26.2%	53,020	17,496,621	23,913	6,791,355	38.8%
9	相談その他	458	1,459	31.4%	5,111,773	112,459,000	4,636,154	60,270,000	53.6%
10	役務その他サービス	454	1,239	36.6%	195,522	27,764,181	125,603	15,574,776	56.1%
11	賃貸アパート	449	3,314	13.5%	151,466	26,203,558	97,210	10,887,535	41.5%
12	修理サービス	357	859	41.6%	242,566	49,726,019	86,904	15,990,408	32.2%
13	新聞	274	517	53.0%	26,206	2,175,108	2,377	159,239	7.3%
14	フリーローン・サラ金	272	1,188	22.9%	1,919,436	247,607,287	141,418	5,656,735	2.3%
15	固定電話サービス	253	421	60.1%	14,103	549,996	1,654	51,264	9.3%
上位15位の合計 (A)		8,533	27,519			3,871,100,258		979,745,856	
高齢者相談全体 (B)		18,374	60,592	30.3%	1,651,730	12,482,120,459	996,296	6,405,183,578	51.3%
上位15位(A)が高齢者相談 (B)に占める割合		46.4%	45.4%			31.0%		15.3%	

【表－11】は、平成28年度上半期の60歳代相談における商品・役務上位15位について示した表である。

高齢者相談のうち60歳代の相談が占める割合をみると、「アダルト情報サイト（64.3%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「工事・建築（834万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（12億2,615万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「工事・建築（295万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「工事・建築（4億1,543万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「テレビ放送サービス（57.0%）」の割合が最も高い。

【表－11】平成28年度上半期 60歳代相談 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	60歳代 (a)	高齢者 全体 (b)	60歳代 の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	デジタルコンテンツ@	724	1,224	59.2%	189,120	26,476,782	33,170	4,511,109	17.0%
2	アダルト情報サイト	663	1,031	64.3%	227,763	100,215,690	17,285	6,965,800	7.0%
3	他のデジタルコンテンツ	358	617	58.0%	174,844	20,107,060	85,873	8,072,052	40.1%
4	商品一般	266	794	33.5%	296,483	13,638,230	120,178	4,206,221	30.8%
5	工事・建築	265	804	33.0%	8,341,159	1,226,150,402	2,946,294	415,427,385	33.9%
6	賃貸アパート	248	449	55.2%	143,499	13,775,911	104,413	6,786,847	49.3%
7	移动通信サービス	247	511	48.3%	47,133	3,864,875	11,798	672,468	17.4%
8	インターネット接続回線	218	560	38.9%	10,469	492,045	7,052	176,308	35.8%
9	健康食品	154	475	32.4%	11,337	1,077,048	7,113	576,156	53.5%
10	フリーローン・サラ金	153	272	56.3%	1,325,886	96,789,684	172,124	3,786,735	3.9%
11	役務その他サービス	142	454	31.3%	152,338	9,444,972	99,306	5,163,928	54.7%
12	相談その他	132	458	28.8%	742,111	6,679,000	452,857	3,170,000	47.5%
13	修理サービス	131	357	36.7%	193,552	14,709,982	27,233	1,879,048	12.8%
14	テレビ放送サービス	101	249	40.6%	30,905	401,765	20,826	229,080	57.0%
15	パソコン	84	152	55.3%	93,113	4,190,070	53,697	2,094,191	50.0%
上位15位の合計 (A)		3,886	8,407			1,538,013,516		463,717,328	
60歳代相談全体 (B)		7,488	18,374	40.8%	1,294,032	4,098,198,704	728,696	1,958,734,634	47.8%
上位15位(A)が60歳代相談 (B)に占める割合		51.9%	45.8%			37.5%		23.7%	

【表－12】は、平成28年度上半期の70歳代相談における商品・役務上位15位について示した表である。

高齢者相談のうち70歳代の相談が占める割合をみると、「固定電話サービス（43.9%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「相談その他（1,078万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（8億7,691万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「相談その他（1,400万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「ファンド型投資商品（3億5,669万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「ファンド型投資商品（90.9%）」の割合が最も高い。

【表－12】平成28年度上半期 70歳代相談 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	70歳代 (a)	高齢者 全体 (b)	70歳代 の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	デジタルコンテンツ@	393	1,224	32.1%	304,824	16,765,310	120,221	7,093,062	42.3%
2	商品一般	303	794	38.2%	1,080,232	37,808,103	785,889	27,506,123	72.8%
3	アダルト情報サイト	298	1,031	28.9%	254,820	47,396,590	49,811	9,015,800	19.0%
4	工事・建築	291	804	36.2%	4,740,080	876,914,730	1,091,447	187,728,840	21.4%
5	インターネット接続回線	231	560	41.3%	13,883	513,660	1,568	47,046	9.2%
6	他のデジタルコンテンツ	202	617	32.7%	102,804	7,093,467	14,072	689,503	9.7%
7	移動通信サービス	186	511	36.4%	46,208	2,587,648	14,393	604,485	23.4%
8	相談その他	173	458	37.8%	10,775,556	96,980,000	14,000,000	56,000,000	57.7%
9	役務その他サービス	168	454	37.0%	211,100	9,288,414	158,701	5,871,928	63.2%
10	賃貸アパート	135	449	30.1%	166,508	9,157,947	80,285	2,809,988	30.7%
11	修理サービス	131	357	36.7%	223,016	17,395,216	99,148	6,742,084	38.8%
12	健康食品	124	475	26.1%	48,690	4,089,951	31,109	2,270,985	55.5%
13	固定電話サービス	111	253	43.9%	7,150	128,705	2,128	29,797	23.2%
14	フリーローン・サラ金	94	272	34.6%	3,095,461	142,391,182	115,714	1,620,000	1.1%
15	ファンド型投資商品	79	200	39.5%	7,695,120	392,451,100	7,754,067	356,687,100	90.9%
上位15位の合計 (A)		2,919	8,459			1,660,962,023		664,716,741	
70歳代相談全体 (B)		6,439	18,374	35.0%	1,849,755	4,663,233,219	1,214,713	2,600,701,128	55.8%
上位15位(A)が70歳代相談(B)に占める割合		45.3%	46.0%			35.6%		25.6%	

【表－13】は、平成28年度上半期の80歳以上相談における商品・役務上位15位について示した表である。

高齢者相談のうち80歳以上の相談が占める割合をみると、「新聞（49.3%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「ファンド型投資商品（973万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（9億7,043万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「ファンド型投資商品（953万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「ファンド型投資商品（4億25万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「ファンド型投資商品（95.6%）」の割合が最も高い。

【表－13】平成28年度上半期 80歳以上相談 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	80歳以上 (a)	高齢者 全体 (b)	80歳以上 の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	工事・建築	248	804	30.8%	5,609,433	970,431,819	1,066,134	173,779,770	17.9%
2	商品一般	225	794	28.3%	176,360	6,525,327	48,841	1,465,230	22.5%
3	健康食品	197	475	41.5%	81,653	12,329,622	30,340	3,944,214	32.0%
4	相談その他	153	458	33.4%	2,200,000	8,800,000	550,000	1,100,000	12.5%
5	役務その他サービス	144	454	31.7%	250,855	9,030,795	129,683	4,538,920	50.3%
6	新聞	135	274	49.3%	24,768	1,213,630	2,413	89,267	7.4%
7	インターネット接続回線	111	560	19.8%	47,443	1,138,627	1,688	27,009	2.4%
8	デジタルコンテンツ@	107	1,224	8.7%	990,037	16,830,636	882,747	15,006,696	89.2%
9	修理サービス	95	357	26.6%	345,506	17,620,821	156,793	7,369,276	41.8%
10	固定電話サービス	85	253	33.6%	25,870	362,182	1,056	12,667	3.5%
11	移動通信サービス	78	511	15.3%	94,324	2,735,384	10,331	216,955	7.9%
12	アダルト情報サイト	70	1,031	6.8%	171,317	7,880,600	25,546	1,047,400	13.3%
13	テレビ放送サービス	69	249	27.7%	22,029	330,438	801	8,810	2.7%
14	賃貸アパート	66	449	14.7%	148,623	3,269,700	107,558	1,290,700	39.5%
15	ファンド型投資商品	64	200	32.0%	9,731,720	418,463,944	9,529,761	400,249,944	95.6%
上位15位の合計 (A)		1,847	8,093			1,476,963,525		610,146,858	
80歳以上相談全体 (B)		4,447	18,374	24.2%	1,900,738	3,720,688,536	1,153,592	1,845,747,816	49.6%
上位15位(A)が80歳以上 相談(B)に占める割合		41.5%	44.0%			39.7%		33.1%	

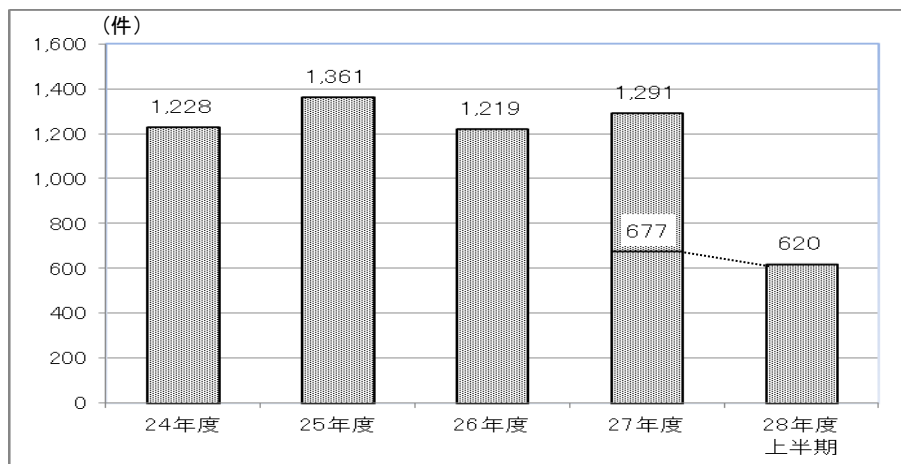
9 高齢者の「判断不十分者契約」

高齢者の相談の中でも悪質性が目立つのが、加齢による疾病等、何らかの理由により十分な判断ができない状態にある高齢者に対して契約をさせる「判断不十分者契約」である。

高齢者の相談のうち「判断不十分者契約」の相談件数の推移を示したものが【図-6】である。「判断不十分者契約」に関する相談は、平成27年度には1,291件であった。平成28年度上半期は620件と、前年同期（677件）と比べて8.4%の減少となった。

高齢者の相談のうち「判断不十分者契約」の相談について、過去3年間及び平成28年度上半期の商品・役務別相談件数上位15位を示したものが【表-14】である。平成28年度上半期に上位10位以内の商品・役務は、順位に変動はあるものの、恒常的に上位15位以内に入っている。

【図-6】 高齢者の相談「判断不十分者契約」の相談件数推移



【表-14】 高齢者の相談「判断不十分者契約」の商品・役務別上位15位

	25年度 (1,361件)		26年度 (1,219件)		27年度 (1,291件)		28年度上半期 (620件)	
1	健康食品	215	新聞	97	新聞	130	新聞	65
2	新聞	117	健康食品	96	健康食品	95	健康食品	54
3	工事・建築	77	工事・建築	64	工事・建築	75	工事・建築	35
4	商品一般	63	ふとん類	54	商品一般	58	商品一般	30
5	ファンド型投資商品	48	商品一般	50	ふとん類	58	インターネット接続回線	25
6	ふとん類	42	ファンド型投資商品	32	鮮魚	33	ふとん類	18
7	鮮魚	30	インターネット接続回線	32	ファンド型投資商品	29	他の台所用品	14
8	株	24	修理サービス	29	他の台所用品	28	鮮魚	13
9	インターネット接続回線	24	他の台所用品	26	修理サービス	27	ファンド型投資商品	13
10	投資信託	20	移动通信サービス	23	インターネット接続回線	27	移动通信サービス	13
11	修理サービス	18	鮮魚	22	固定電話サービス	25	普通生命保険	12
12	建物清掃サービス	17	固定電話サービス	19	移动通信サービス	22	役務その他サービス	10
13	他の台所用品	16	防災・防犯用品	17	防災・防犯用品	17	修理サービス	9
14	防災・防犯用品	16	株	17	株	16	魚介類@	8
15	有線テレビ放送	16	ネックレス	15	テレビ放送サービス	16	他の住居雑品	7
							携帯電話	7
							特定生命保険	7

高齢者の相談のうち「判断不十分者契約」の相談について、年代別に平成27年度の商品・役務上位15位を示したものが【表-15】であり、平成28年度上半期の商品・役務上位15位を示したものが【表-16】である。

【表-15】 高齢者相談 判断不十分者契約 年代別の商品・役務別上位 15 位(平成 27 年度)

60歳代(83件)		70歳代(300件)		80歳以上(908件)		
1	商品一般	7	新聞	31	新聞	92
2	新聞	7	工事・建築	15	健康食品	77
3	工事・建築	5	健康食品	14	工事・建築	55
4	固定電話サービス	5	商品一般	12	ふとん類	46
5	インターネット接続回線	5	鮮魚	11	商品一般	39
6	健康食品	4	ふとん類	11	鮮魚	22
7	移动通信サービス	3	ファンド型投資商品	11	他の台所用品	22
8	パソコン	3	インターネット接続回線	10	修理サービス	17
9	普通生命保険	3	修理サービス	8	ファンド型投資商品	16
10	携帯電話	2	移动通信サービス	8	防災・防犯用品	14
11	修理サービス	2	固定電話サービス	8	書籍	12
12	ファンド型投資商品	2	投資信託	7	株	12
13	有線テレビ放送	2	携帯電話	6	固定電話サービス	12
14	役務その他サービス	2	他の台所用品	5	テレビ放送サービス	12
15	以下、全て1件なので割愛。		フリーローン・サラ金	5	インターネット接続回線	12

【表-16】 高齢者相談 判断不十分者契約 年代別の商品・役務別上位 15 位(平成 28 年度上半期)

60歳代(36件)		70歳代(135件)		80歳以上(449件)		
1	健康食品	3	健康食品	14	新聞	50
2	新聞	3	新聞	12	健康食品	37
3	商品一般	2	インターネット接続回線	8	工事・建築	29
4	パソコン	2	工事・建築	6	商品一般	24
5	携帯電話	2	フリーローン・サラ金	5	インターネット接続回線	16
6	以下、全て1件なので割愛。		移动通信サービス	5	ふとん類	15
7			商品一般	4	他の台所用品	14
8			電気	3	鮮魚	11
9			中古分譲マンション	3	普通生命保険	10
10			貴金属	3	ファンド型投資商品	9
11			修理サービス	3	魚介類@	8
12			ファンド型投資商品	3	役務その他サービス	8
13			有線テレビ放送	3	特定生命保険	7
14			14位は同列順位の商品・役務が12に		移动通信サービス	7
15			わたるため、割愛。		書籍	6
					修理サービス	6

平成27年度の高齢者の相談のうち「判断不十分者契約」の相談に多い商品・役務別上位15位について、当該商品・役務の「判断不十分者契約の相談件数(a)」「高齢者の相談件数(b)」「判断不十分者契約の相談が占める割合(a/b)」「平均契約金額(c)」「総合計契約金額(d)」「平均既支払額(e)」「総合計既支払額(f)」「総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合(f/d)」を示したものが、【表-17】である。

【表-17】と同様の考え方で、平成27年度の60歳代、70歳代、80歳以上の「判断不十分者契約」の相談における商品・役務上位15位について示したものが【表-18】(60歳代)、【表-19】(70歳代)、【表-20】(80歳以上)である。

また、同様の考え方で、平成28年度上半期の高齢者の「判断不十分者契約」の相談について示したものが【表-21】、平成28年度上半期の60歳代、70歳代、80歳代以上の「判断不十分者契約」の相談について示したものが【表-22】（60歳代）、【表-23】（70歳代）、【表-24】（80歳以上）である。

以下、それぞれの表について詳述する。

【表-17】は、平成27年度の高齢者相談のうち「判断不十分者契約」の相談における商品・役務上位15位について示した表である。

高齢者相談のうち判断不十分者契約の割合をみると「鮮魚（22.4%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「ファンド型投資商品（1,611万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（4億4,846万円）」と最も高い。

平均既支払額をみると、「ファンド型投資商品（1,130万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「ファンド型投資商品（2億7,131万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「ふとん類（103.1%）」の割合が最も高い。

【表-17】平成27年度 高齢者 判断不十分者契約 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	判断不十分者契約 (a)	高齢者 (b)	判断不十分者契約の割合 (a/b)	平均契約金額 (c)	総合計契約金額 (d)	平均既支払額 (e)	総合計既支払額 (f)	契約金額に占める既支払額の割合 (f/d)
1	新聞	130	668	19.5%	28,242	1,129,679	1,147	36,700	3.2%
2	健康食品	95	931	10.2%	414,250	28,997,522	419,020	27,236,276	93.9%
3	工事・建築	75	1,759	4.3%	8,153,806	448,459,306	740,752	39,259,835	8.8%
4	商品一般	58	1,713	3.4%	139,677	1,955,472	200	2,200	0.1%
5	ふとん類	58	310	18.7%	985,423	43,358,598	1,175,886	44,683,650	103.1%
6	鮮魚	33	147	22.4%	17,460	436,500	5,305	116,700	26.7%
7	ファンド型投資商品	29	526	5.5%	16,114,792	386,755,000	11,304,375	271,305,000	70.1%
8	他の台所用品	28	248	11.3%	599,679	14,991,965	372,642	8,570,760	57.2%
9	修理サービス	27	639	4.2%	526,592	12,638,200	406,162	8,123,240	64.3%
10	インターネット接続回線	27	1,096	2.5%	114,026	912,206	73,713	515,994	56.6%
11	固定電話サービス	25	459	5.4%	9,300	65,099	1,922	13,454	20.7%
12	移动通信サービス	22	978	2.2%	68,967	689,671	7,500	45,000	6.5%
13	防災・防犯用品	17	156	10.9%	76,404	840,440	14,334	143,366	17.1%
14	株	16	237	6.8%	7,247,667	43,486,000	691,200	3,456,000	7.9%
15	テレビ放送サービス	16	385	4.2%	4,268	17,070	2,280	9,120	53.4%
上位15位の合計 (A)		656	10,252			984,732,728		403,517,295	
判断不十分者契約相談全体 (B)		1,291	38,877	3.3%	3,360,311	2,553,836,070	2,440,898	1,618,315,115	63.4%
上位15位(A)が(B)に占める割合		50.8%	26.4%			38.6%		24.9%	

【表－18】は、平成27年度の60歳代相談のうち「判断不十分者契約」の相談における商品・役務上位15位について示した表である。

60歳代相談のうち判断不十分者契約の割合をみると、「固定電話サービス（4.9%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「普通生命保険（2,987万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「普通生命保険（2,987万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「ファンド型投資商品（1,030万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「ファンド型投資商品（1,030万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「固定電話サービス（100.0%）」「パソコン（100.0%）」「修理サービス（100.0%）」の割合が最も高い。

【表－18】平成27年度 60歳代 判断不十分者契約 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	判断不十分者契約 (60歳代) (a)	60歳代 (b)	判断不十分者 契約 (60歳代) の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	商品一般	7	586	1.2%	85,000	170,000	0	0	0.0%
2	新聞	7	149	4.7%	30,238	90,713	2,065	6,196	6.8%
3	工事・建築	5	587	0.9%	1,215,622	3,646,867	71,582	214,747	5.9%
4	固定電話サービス	5	103	4.9%	6,810	6,810	6,810	6,810	100.0%
5	インターネット接続回線	5	493	1.0%	14,787	14,787	0	0	0.0%
6	健康食品	4	255	1.6%	6,480	6,480	0	0	0.0%
7	移动通信サービス	3	502	0.6%	21,229	42,457	0	0	0.0%
8	パソコン	3	116	2.6%	5,000	5,000	5,000	5,000	100.0%
9	普通生命保険	3	103	2.9%	29,871,720	29,871,720	4,703,783	4,703,783	15.7%
10	携帯電話	2	146	1.4%	52,852	105,703	29,747	59,493	56.3%
11	修理サービス	2	221	0.9%	150,120	300,240	150,120	300,240	100.0%
12	ファンド型投資商品	2	135	1.5%	25,750,000	25,750,000	10,300,000	10,300,000	40.0%
13	有線テレビ放送	2	100	2.0%	26,085	52,169	0	0	0.0%
14	役務その他サービス	2	282	0.7%	0	0	0	0	#DIV/0!
15	以下、全て1件なので割愛。								
上位15位の合計 (A)		52	3,778			60,062,946		15,596,269	
判断不十分者契約（60歳代） 相談全体 (B)		83	15,817	0.5%	2,823,546	124,236,043	633,598	24,710,329	19.9%
上位15位(A)が(B)に占める割合		62.7%	23.9%			48.3%		63.1%	

【表－19】は、平成27年度の70歳代相談のうち「判断不十分者契約」の相談における商品・役務上位15位について示した表である。

70歳代相談のうち判断不十分者契約の割合をみると、「鮮魚（23.4%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「ファンド型投資商品（925万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「ファンド型投資商品（9,245万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「ファンド型投資商品（925万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「ファンド型投資商品（9,245万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「ファンド型投資商品（100.0%）」の割合が最も高い。

【表－19】平成27年度 70歳代 判断不十分者契約 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	判断不十分者契約 (70歳代) (a)	70歳代 (b)	判断不十分者 契約 (70歳代) の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	新聞	31	206	15.0%	22,995	206,956	1,648	11,534	5.6%
2	工事・建築	15	637	2.4%	3,221,317	32,213,170	2,735,382	27,353,824	84.9%
3	健康食品	14	292	4.8%	552,341	6,075,751	534,216	5,876,380	96.7%
4	商品一般	12	682	1.8%	112,568	450,272	0	0	0.0%
5	鮮魚	11	47	23.4%	16,780	167,800	3,667	33,000	19.7%
6	ふとん類	11	98	11.2%	5,268,278	31,609,670	6,109,206	30,546,030	96.6%
7	ファンド型投資商品	11	239	4.6%	9,245,000	92,450,000	9,245,000	92,450,000	100.0%
8	インターネット接続回線	10	404	2.5%	211,543	634,628	95,885	287,655	45.3%
9	修理サービス	8	232	3.4%	237,833	1,427,000	2,000	10,000	0.7%
10	移动通信サービス	8	346	2.3%	115,097	575,486	0	0	0.0%
11	固定電話サービス	8	180	4.4%	15,265	45,796	558	1,675	3.7%
12	投資信託	7	55	12.7%	9,100,000	45,500,000	7,125,000	28,500,000	62.6%
13	携帯電話	6	93	6.5%	58,250	116,500	0	0	0.0%
14	他の台所用品	5	72	6.9%	274,224	1,371,120	186,344	931,720	68.0%
15	フリーローン・サラ金	5	236	2.1%	740,696	2,222,088	40,000	80,000	3.6%
上位15位の合計 (A)		162	3,819			215,066,237		186,081,818	
判断不十分者契約（70歳代） 相談全体 (B)		300	14,010	2.1%	2,677,809	479,327,750	2,714,796	420,793,444	87.8%
上位15位(A)が(B)に占める割合		54.0%	27.3%			44.9%		44.2%	

【表－20】は、平成27年度の80歳以上相談のうち「判断不十分者契約」の相談における商品・役務上位15位について示した表である。

80歳以上相談のうち判断不十分者契約の割合をみると、「鮮魚（40.7%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「ファンド型投資商品（2,066万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（4億1,260万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「ファンド型投資商品（1,297万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「ファンド型投資商品（1億6,856万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「ふとん類（128.9%）」の割合が最も高い。

【表－20】平成27年度 80歳以上 判断不十分者契約 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	判断不十分者契約 (80歳以上) (a)	80歳以上 (b)	判断不十分者契約 (80歳以上) の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	新聞	92	313	29.4%	29,715	832,010	862	18,970	2.3%
2	健康食品	77	384	20.1%	395,091	22,915,291	403,017	21,359,896	93.2%
3	工事・建築	55	535	10.3%	9,823,792	412,599,269	292,282	11,691,264	2.8%
4	ふとん類	46	138	33.3%	296,458	10,968,928	428,413	14,137,620	128.9%
5	商品一般	39	445	8.8%	166,900	1,335,200	367	2,200	0.2%
6	鮮魚	22	54	40.7%	17,913	268,700	6,439	83,700	31.1%
7	他の台所用品	22	130	16.9%	681,042	13,620,845	424,391	7,639,040	56.1%
8	修理サービス	17	186	9.1%	681,935	10,910,960	601,000	7,813,000	71.6%
9	ファンド型投資商品	16	152	10.5%	20,658,077	268,555,000	12,965,769	168,555,000	62.8%
10	防災・防犯用品	14	65	21.5%	36,182	325,640	14,282	128,536	39.5%
11	書籍	12	55	21.8%	36,878	331,900	4,333	39,000	11.8%
12	株	12	77	15.6%	10,639,000	42,556,000	852,000	2,556,000	6.0%
13	固定電話サービス	12	176	6.8%	4,164	12,493	1,656	4,969	39.8%
14	テレビ放送サービス	12	111	10.8%	3,975	7,950	0	0	0.0%
15	インターネット接続回線	12	199	6.0%	65,698	262,761	57,085	228,339	86.9%
上位15位の合計 (A)		460	3,020			785,502,947		234,257,534	
判断不十分者契約（80歳以上） 相談全体 (B)		908	9,050	10.0%	3,631,792	1,950,272,277	2,500,664	1,172,811,342	60.1%
上位15位(A)が(B)に占める割合		50.7%	33.4%			40.3%		20.0%	

【表－21】は、平成28年度上半期の高齢者相談のうち「判断不十分者契約」の相談における商品・役務上位15位について示した表である。

高齢者相談のうち判断不十分者契約の割合をみると「魚介類@（42.1%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「特定生命保険（1,957万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築（1億5,455万円）」と最も高い。

平均既支払額をみると、「特定生命保険（2,280万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「特定生命保険（1億2,700万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「ファンド型投資商品（98.3%）」の割合が最も高い。

【表－21】平成28年度上半期 高齢者 判断不十分者契約 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	判断不十分者契約 (a)	高齢者 (b)	判断不十分者契約の割合 (a/b)	平均契約金額 (c)	総合計契約金額 (d)	平均既支払額 (e)	総合計既支払額 (f)	契約金額に占める既支払額の割合 (f/d)
1	新聞	65	274	23.7%	26,287	525,742	1,796	25,148	4.8%
2	健康食品	54	475	11.4%	89,017	3,115,586	48,598	1,555,150	49.9%
3	工事・建築	35	804	4.4%	5,723,964	154,547,029	292,630	7,901,000	5.1%
4	商品一般	30	794	3.8%	278,026	2,502,233	0	0	0.0%
5	インターネット接続回線	25	560	4.5%	108,866	544,332	0	0	0.0%
6	ふとん類	18	110	16.4%	361,495	5,060,930	182,256	2,369,330	46.8%
7	他の台所用品	14	71	19.7%	324,009	4,212,120	299,217	3,590,600	85.2%
8	鮮魚	13	61	21.3%	18,240	182,400	9,144	82,300	45.1%
9	ファンド型投資商品	13	200	6.5%	8,874,364	97,618,000	9,594,400	95,944,000	98.3%
10	移动通信サービス	13	511	2.5%	66,215	198,645	35,700	107,100	53.9%
11	普通生命保険	12	179	6.7%	13,875,313	41,625,940	22,800,000	22,800,000	54.8%
12	役務その他サービス	10	454	2.2%	291,994	1,751,965	218,700	1,312,200	74.9%
13	修理サービス	9	357	2.5%	1,864,623	11,187,740	1,000,000	5,000,000	44.7%
14	魚介類@	8	19	42.1%	39,050	156,200	35,300	141,200	90.4%
15	他の住居雑品	7	40	17.5%	167,733	503,200	15,575	62,300	12.4%
15	携帯電話	7	117	6.0%	40,000	120,000	20,000	40,000	33.3%
15	特定生命保険	7	42	16.7%	19,571,429	137,000,000	18,142,857	127,000,000	92.7%
上位15位の合計 (A)		340	5,068			460,852,062		267,930,328	
判断不十分者契約相談全体 (B)		620	18,374	3.4%	2,578,775	887,098,754	1,769,859	527,417,903	59.5%
上位15位(A)が(B)に占める割合		54.8%	27.6%			52.0%		50.8%	

【表－22】は、平成28年度上半期の60歳代相談のうち「判断不十分者契約」の相談における商品・役務上位15位について示した表である。

60歳代相談のうち判断不十分者契約の割合をみると、「新聞（4.5%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「健康食品（4万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「携帯電話（7万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「携帯電話（4万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「携帯電話（4万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「健康食品（100.0%）」の割合が最も高い。

【表－22】平成28年度上半期 60歳代 判断不十分者契約 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	判断不十分者契約 (60歳代) (a)	60歳代 (b)	判断不十分者契約 (60歳代) の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	健康食品	3	154	1.9%	39,500	39,500	39,500	39,500	100.0%
2	新聞	3	67	4.5%	0	0	0	0	#DIV/0!
3	商品一般	2	266	0.8%	0	0	0	0	#DIV/0!
4	パソコン	2	84	2.4%	0	0	0	0	#DIV/0!
5	携帯電話	2	53	3.8%	35,000	70,000	40,000	40,000	57.1%
6	以下、全て1件なので割愛。								
上位15位の合計 (A)		12	624			109,500		79,500	
判断不十分者契約（60歳代） 相談全体 (B)		36	7,488	0.5%	1,294,032	4,098,198,704	1,292,458	15,509,500	0.4%
上位15位(A)が(B)に占める割合		33.3%	8.3%			0.0%		0.5%	

【表-23】は、平成28年度上半期の70歳代相談のうち「判断不十分者契約」の相談における商品・役務上位15位について示した表である。

70歳代相談のうち判断不十分者契約の割合をみると、「中古分譲マンション(17.6%)」「貴金属(17.6%)」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「工事・建築(2,340万円)」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「工事・建築(1億1,701万円)」が最も高い。

平均既支払額をみると、「貴金属(213万円)」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「貴金属(640万円)」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「ファンド型投資商品(100.0%)」の割合が最も高い。

【表-23】平成28年度上半期 70歳代 判断不十分者契約 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	判断不十分者契約(70歳代)(a)	70歳代(b)	判断不十分者契約(70歳代)の割合(a/b)	平均契約金額(c)	総合計契約金額(d)	平均既支払額(e)	総合計既支払額(f)	契約金額に占める既支払額の割合(f/d)
1	健康食品	14	124	11.3%	146,694	1,320,242	97,953	881,580	66.8%
2	新聞	12	72	16.7%	37,516	150,064	3,000	9,000	6.0%
3	インターネット接続回線	8	231	3.5%	0	0	0	0	#DIV/0!
4	工事・建築	6	291	2.1%	23,402,136	117,010,680	432,000	2,160,000	1.8%
5	フリーローン・サラ金	5	94	5.3%	573,641	2,868,207	30,000	30,000	1.0%
6	移动通信サービス	5	186	2.7%	46,313	92,625	540	1,080	1.2%
7	商品一般	4	303	1.3%	970,000	970,000	0	0	0.0%
8	電気	3	69	4.3%	0	0	0	0	#DIV/0!
9	中古分譲マンション	3	17	17.6%	5,400,000	10,800,000	0	0	0.0%
10	貴金属	3	17	17.6%	3,822,600	7,645,200	2,133,333	6,400,000	83.7%
11	修理サービス	3	131	2.3%	52,580	157,740	0	0	0.0%
12	ファンド型投資商品	3	79	3.8%	1,742,667	5,228,000	1,742,667	5,228,000	100.0%
13	有線テレビ放送	3	50	6.0%	10,630	21,260	5,500	11,000	51.7%
14	14位は同列順位の商品・役務が12にわたるため、割愛。								
15									
上位15位の合計(A)		72	1,664			146,264,018		14,720,660	
判断不十分者契約(70歳代)相談全体(B)		135	6,439	2.1%	3,138,243	241,644,720	1,547,655	106,788,170	44.2%
上位15位(A)が(B)に占める割合		53.3%	25.8%			60.5%		13.8%	

【表-24】は、平成28年度上半期の80歳以上相談のうち「判断不十分者契約」の相談における商品・役務上位15位について示した表である。

80歳以上相談のうち判断不十分者契約の割合をみると、「魚介類@（53.3%）」の割合が最も高い。

平均契約金額をみると、「特定生命保険（1,957万円）」が最も高い。

総合計契約金額をみると、「特定生命保険（1億3,700万円）」が最も高い。

平均既支払額をみると、「普通生命保険（2,280万円）」が最も高い。

総合計既支払額をみると、「特定生命保険（1億2,700万円）」が最も高い。

総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合をみると、「移动通信サービス（100.0%）」の割合が最も高い。

【表-24】平成28年度上半期 80歳以上 判断不十分者契約 商品・役務別上位 詳細

順位	商品・役務	判断不十分者 契約 (80歳以上) (a)	80歳以上 (b)	判断不十分者 契約 (80歳以上) の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
1	新聞	50	135	37.0%	23,480	375,678	1,468	16,148	4.3%
2	健康食品	37	197	18.8%	70,234	1,755,844	28,821	634,070	36.1%
3	工事・建築	29	248	11.7%	1,706,198	37,536,349	260,955	5,741,000	15.3%
4	商品一般	24	225	10.7%	191,529	1,532,233	0	0	0.0%
5	インターネット接続回線	16	111	14.4%	108,866	544,332	0	0	0.0%
6	ふとん類	15	52	28.8%	332,994	3,662,930	167,133	1,671,330	45.6%
7	他の台所用品	14	36	38.9%	324,009	4,212,120	299,217	3,590,600	85.2%
8	鮮魚	11	34	32.4%	18,763	150,100	8,125	65,000	43.3%
9	普通生命保険	10	53	18.9%	13,875,313	41,625,940	22,800,000	22,800,000	54.8%
10	ファンド型投資商品	9	64	14.1%	13,085,714	91,600,000	12,959,429	90,716,000	99.0%
11	魚介類@	8	15	53.3%	39,050	156,200	35,300	141,200	90.4%
12	役務その他サービス	8	144	5.6%	410,491	1,641,965	326,800	1,307,200	79.6%
13	特定生命保険	7	14	50.0%	19,571,429	137,000,000	18,142,857	127,000,000	92.7%
14	移动通信サービス	7	78	9.0%	106,020	106,020	106,020	106,020	100.0%
15	書籍	6	23	26.1%	118,202	591,010	0	0	0.0%
15	修理サービス	6	95	6.3%	3,676,667	11,030,000	2,500,000	5,000,000	45.3%
上位15位の合計 (A)		257	1,524			333,520,721		258,788,568	
判断不十分者契約（80歳以上） 相談全体 (B)		449	4,447	10.1%	2,325,062	578,940,534	1,866,914	405,120,233	70.0%
上位15位(A)が(B)に占める割合		57.2%	34.3%			57.6%		63.9%	

10 販売形態、販売の手口、セールストーク等に問題がある相談

「P I O - N E T分類・キーワードマニュアル」は「内容別分類」というカテゴリーを設定し、「購入したか否かに関係なく、販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかひとつでも問題がある相談」を、「07. 販売方法」としている。

そこで、高齢者の相談における「販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談」を分析するため、高齢者の相談のうち「07. 販売方法」にチェックが付されているものを抽出し、「販売形態」と「販売手口・セールストーク」に分けて分析を行った。

【表-25】は、「07. 販売方法」が付与された相談を「販売形態」別に抽出し、平成24年度から平成28年度上半期までの相談件数の推移を算出したものである。「販売形態」の推移を適切に把握するため、ここでは平成24年度分まで含めたデータを使用した。

【表-26】は、上記データのうち平成28年度上半期分について、「販売形態」別に「高齢者の相談件数 (a)」「全年代の相談件数 (b)」「高齢者の相談が占める割合 (a/b)」「平均契約金額 (c)」「平均既支払額 (d)」「総合計既支払額 (e)」「総合計既支払額が高額な商品・役務 (f)」を示したものである。

【表-27】は、「07. 販売方法」が付与された相談を「販売手口・セールストーク」別に抽出し、平成24年度から平成28年度上半期までの相談件数の推移を算出したものである。ここでも「販売手口・セールストーク」の推移を適切に把握するため、平成24年度分まで含めたデータを使用した。

【表-28】は、上記データのうち平成28年度上半期分について、「販売手口・セールストーク」別に「高齢者の相談件数 (a)」「全年代の相談件数 (b)」「高齢者の相談が占める割合 (a/b)」「平均契約金額 (c)」「総合計契約金額 (d)」「平均既支払額 (e)」「総合計既支払額 (f)」「総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合 (f/d)」を示したものである。

以下、それぞれの表について詳述する。

【表-25】は、「07. 販売方法（販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談）」にチェックが付与された相談を「販売形態」別に抽出し、平成24年度から平成28年度上半期までの相談件数の推移を示した表である。

平成28年度上半期に最も多かった「販売形態」は、「インターネット通販 (3,129件)」である。「インターネット通販」の相談件数の推移を見ると、平成24年度以降増加が続いており、平成27年度には6,350件に達したが、平成28年度上半期には3,129件となり、やや落ち着きを見せている。

次いで多い「販売形態」は、「電話勧誘 (1,796件)」と「家庭訪販 (1,671件)」である。

「電話勧誘」の相談件数の推移を見ると、平成25年度以降減少傾向にあるが、平成27年度は4,210件、平成28年度上半期は1,796件となっており、平成28年度の件数は大きく減少する見込みである。一方、「家庭訪販」の相談件数の推移を見ると、平成25年度以降3,600件台が続いており、平成28年度上半期も3,000件台は超える見込みである。

また、平成28年度上半期の「総合計契約金額」を見ると、最も多いのは「家庭訪販 (24億1,051万円)」であり、金額も突出して高額である。

次いで多い「総合計契約金額」は「電話勧誘 (9億5,867万円)」であり、金額は高額である。

【表-25】高齢者「07. 販売方法」が付与された相談「販売形態」別件数

販売形態	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 上半期	平成28年度上半期 総合計契約金額
家庭訪販	3,471	3,612	3,624	3,634	1,671	2,410,507,104
職場訪販	35	47	46	44	14	42,696,776
展示販売	70	67	85	64	22	15,110,800
露店販売	15	10	12	10	3	109,000
ネガティブオプション	221	898	166	190	100	1,755,524
テレビショッピング	255	307	348	418	205	4,427,574
インターネットオークション	47	35	67	51	27	1,532,303
インターネット通販	2,318	3,387	4,955	6,350	3,129	273,643,454
カタログ通販	116	157	148	155	56	681,016
アフィリエイト	9	11	20	14	12	8,409,764
業務提供誘因販売	12	7	10	12	5	2,361,800
ホームパーティ	0	0	0	0	0	0
アポイントメントセールス	32	39	41	30	15	97,216,888
キャッチセールス	25	21	16	17	6	1,567,800
電話勧誘	4,543	5,839	4,988	4,210	1,796	958,671,223
紹介販売	123	152	127	130	51	80,998,148

【表-26】は、上記データのうち平成28年度上半期分について、「販売形態」別に「高齢者の相談件数 (a)」「全年代の相談件数 (b)」「高齢者の相談が占める割合 (a/b)」「平均契約金額 (c)」「平均既支払額 (d)」「総合計既支払額 (e)」「総合計既支払額が高額な商品・役務 (f)」を示した表である。

高齢者の相談が占める割合をみると、「テレビショッピング (72.7%)」「家庭訪販 (60.2%)」の割合が最も高く、次いで、「カタログ通販 (55.4%)」「ネガティブオプション (55.2%)」「電話勧誘 (55.1%)」となっている。

平均契約金額をみると、「アポイントメントセールス (884万円)」が最も高額であり、次いで「職場訪販 (610万円)」「家庭訪販 (275万円)」となっている。

平均既支払額をみると、「紹介販売 (222万円)」が最も高額であり、次いで「家庭訪販 (156万円)」「電話勧誘 (148万円)」となっている。

総合計既支払額をみると、「家庭訪販 (11億6,843万円)」が最も高額であり、次いで「電話勧誘 (6億3,966万円)」「インターネット通販 (7,648万円)」となっている。

「家庭訪販」における「総合計既支払額」が高額な商品・役務は、「ファンド型投資商品」であり、「家庭訪販における総合計既支払額」のうち、21.5%を占める。「山林」が次いで高額であり、12.7%を占める。

「電話勧誘」における「総合計既支払額」が高額な商品・役務は、「山林」であり、「電話勧誘における総合計既支払額」のうち、17.3%を占める。「ファンド型投資商品」が次いで高額であり、5.8%を占める。

「インターネット通販」における「総合計既支払額」が高額な商品・役務は、有料サイト利用料の架空請求等の「デジタルコンテンツ@」であり、「インターネット通販における総合計既支払額」のうち、34.2%を占める。「アダルト情報サイト」が次いで高額であり、20.0%を占める。

【表-26】平成28年度上半期 高齢者「07. 販売方法」が付与された相談「販売形態」別 詳細

販売形態	高齢者 (a)	全体 (b)	高齢者の 割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	平均 既支払額 (d)	総合計 既支払額 (e)	総合計既支払額が高額な商品・役務 (f) ※カッコ書きは(f)が(e)に 占める割合
家庭訪販	1,671	2,776	60.2%	2,745,452	1,555,832	1,168,429,811	ファンド型投資商品(21.5%)、山林 (12.7%)、特定生命保険(11.2%)、投 資信託(6.7%)
職場訪販	14	137	10.2%	6,099,539	766,343	5,364,400	金地金(89.5%)
展示販売	22	48	45.8%	944,425	885,273	9,738,000	着物類(92.4%)、女性用かつら(3.7%)、 敷布(3.1%)
露店販売	3	6	50.0%	36,333	32,333	97,000	物干しざお(82.5%)、食料品その他 (17.5%)
ネガティブ オプション	100	181	55.2%	31,349	5,699	290,629	健康食品(96.9%)、調理食品(2.7%)
テレビショッピング	205	282	72.7%	26,997	13,295	1,941,091	医療用具(16.3%)、化粧品(12.5%)、 アクセサリ(12.5%)、食器・台所用品 (12.3%)
インターネット オークション	27	324	8.3%	69,650	17,138	342,766	自動車用品(35.0%)、パソコン・パソコン 関連用品(24.5%)、インターネット通信 サービス(10.3%)
インターネット 通販	3,129	13,704	22.8%	188,200	58,561	76,480,461	デジタルコンテンツ@ (34.2%)、アダルト情 報サイト(20.0%)、出会い系サイト (16.5%)
カタログ通販	56	101	55.4%	20,030	12,910	387,297	医療用具(33.6%)、家具・寝具 (16.5%)、音響・映像製品(15.5%)、ス ポーツ用品(15.0%)
アフィリエイト	12	152	7.9%	764,524	443,975	3,551,800	情報商材(55.1%)、紹介されたサイトでの バイナリーオプション(33.7%)、アフィリエイト 内職(11.3%)、
業務提供誘因販売	5	42	11.9%	590,450	214,500	858,000	ワープロ・パソコン内職(58.0%)、アフィリエ イト内職(40.8%)、ビジネス教室 (1.2%)
ホームパーティ	0	0	#DIV/0!				
アポイントメント セールス	15	158	9.5%	8,837,899	1,456,746	16,024,208	ファンド型投資商品(55.3%)、医療保険 (21.8%)、興信所(10.0%)、ワープロ・パ ソコン内職(3.1%)
キャッチセールス	6	78	7.7%	391,950	125,000	500,000	絵画・書画(100.0%)
電話勧誘	1,796	3,258	55.1%	1,847,151	1,484,140	639,664,376	山林(17.3%)、ファンド型投資商品 (5.8%)、公社債(4.6%)、宝くじ情報 (3.6%)、貴金属(2.9%)
紹介販売	51	340	15.0%	2,314,233	2,221,729	73,317,048	公社債(40.9%)、バイナリーオプションや仮 想通貨(27.3%)、ファンド型投資商品 (14.4%)

【表-27】は、「07.販売方法（販売形態、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談）」にチェックが付与された相談を「販売手口・セールストーク」別に抽出し、平成24年度から平成28年度上半期までの相談件数の推移を示した表である。

平成28年度上半期に多かった「販売手口・セールストーク」は、「説明不足（1,034件）」「強引（991件）」「虚偽説明（660件）」「詐欺（656件）」「身分詐称（337件）」である。

また、平成28年度上半期の「総合計契約金額」が高額であった「販売手口・セールストーク」は、「説明不足（14億8,894万円）」「強引（12億6,074万円）」「利殖商法（12億5,526万円）」「詐欺（12億4,644万円）」「次々販売（11億2,509万円）」である。

【表-28】は、上記データのうち平成28年度上半期分について、「販売手口・セールストーク」別に「高齢者の相談件数（a）」「全年代の相談件数（b）」「高齢者の相談が占める割合（a/b）」「平均契約金額（c）」「総合計契約金額（d）」「平均既支払額（e）」「総合計既支払額（f）」「総合計契約金額に占める総合計既支払額の割合（f/d）」を示した表である。

高齢者の相談が占める割合をみると、「見本工事商法（100.0%）」「実演商法（100.0%）」「原野商法（87.5%）」「還付金詐欺（84.2%）」「劇場型勧誘（80.7%）」の割合が高い。

平均契約金額をみると、「モニター商法（1,564万円）」「劇場型勧誘（1,278万円）」「下取商法（1,208万円）」「クレ・サラ強要商法（1,165万円）」が高額である。

総合計契約金額をみると、「説明不足（14億8,894万円）」「強引（12億6,074万円）」「利殖商法（12億5,526万円）」「詐欺（12億4,644万円）」「次々販売（11億2,509万円）」が高額である。

平均既支払額をみると、「元本保証トーク（776万円）」「利殖商法（762万円）」「劇場型勧誘（667万円）」「クレ・サラ強要商法（663万円）」「次々販売（551万円）」が高額である。

総合計既支払額をみると、「利殖商法（11億2,040万円）」「詐欺（9億9,953万円）」「説明不足（7億5,909万円）」「次々販売（7億4,338万円）」「虚偽説明（6億4,942万円）」が高額である。

【表-27】 高齢者「07. 販売方法」が付与された相談「販売手口・セールストーク」別件数

販売手口・セールストーク	平成24年度	平成25年度	平成26年度	平成27年度	平成28年度 上半期	平成28年度上半期 総合計契約金額
劇場型勧誘				545	109	242,862,000
S F 商法	85	108	81	66	40	31,351,692
アンケート商法	29	63	50	74	23	40,000
学力診断商法	0	0	0	0	0	0
下取商法	17	17	22	31	7	48,310,000
無料商法	588	763	738	593	310	47,640,292
モニター商法	11	14	13	10	7	46,919,129
講習会商法	19	21	21	36	9	5,641,013
見本工事商法	10	7	2	4	3	2,296,000
開運商法	69	85	52	30	8	8,569,383
土商法	1	6	1	2	0	0
福祉商法	12	14	20	15	4	10,000,000
サイドビジネス商法	130	132	174	148	68	45,691,612
就職商法	5	3	4	3	0	0
利殖商法	1,679	1,451	847	476	199	1,255,264,347
元本保証トーク	57	41	24	34	17	106,905,760
損失補填トーク	4	3	0	3	1	1,598,400
原野商法	152	254	233	232	140	392,870,790
当選商法	489	308	208	130	64	12,323,962
点検商法	356	478	472	492	215	118,369,143
体験談商法	24	31	17	14	3	2,270,000
実験商法	13	22	21	31	0	0
実演商法	4	5	3	6	2	588,561
便乗商法	10	12	22	5	1	0
お礼商法	3	8	7	1	0	0
デート商法	1	4	1	3	1	30,000
クレ・サラ強要商法	5	9	7	8	4	46,600,000
抱き合わせ販売	19	32	30	36	16	244,631
景品付き販売	118	166	152	126	55	633,594
過量販売	119	149	99	88	33	158,956,800
次々販売	611	582	491	426	189	1,125,093,454
二次被害	1,204	983	680	563	259	618,352,496
問題勧誘	444	584	496	408	189	249,148,983
虚偽説明	1,539	2,093	1,662	1,474	660	982,083,810
販売目的隠匿	437	492	584	454	221	143,808,009
長時間勧誘	81	73	65	66	40	54,342,903
夜間勧誘	38	33	44	50	29	169,253
詐欺	1,753	1,818	1,790	1,550	656	1,246,436,422
強引	2,023	2,831	2,144	2,166	991	1,260,737,558
強迫	161	171	204	149	74	14,216,662
押し貸し	3	2	2	3	2	100,000
融資保証金詐欺	3	5	1	1	0	0
還付金詐欺	72	71	96	31	16	3,500,000
嫌がらせ	147	159	116	78	39	11,545,080
他社ひぼう	8	13	7	10	4	3,648,762
特典強調	185	187	263	221	112	65,484,870
義務強調	17	21	13	13	7	100
説明不足	1,386	1,596	1,710	1,833	1,034	1,488,936,373
身分詐称	371	486	1,109	871	337	215,519,324
年齢詐称	1	1	1	1	0	0
医事類似行為	6	6	3	4	1	0
薬効うたう	112	100	54	50	19	3,190,620
代引配達	383	1,051	308	316	191	6,937,336
バーゲンセール	25	29	17	18	9	3,308,980

【表-28】28年度上半期 高齢者「07.販売方法」が付与された相談「販売手口・セールストーク」別詳細

販売手口・ セールストーク	高齢者 (a)	全体 (b)	高齢者 の割合 (a/b)	平均 契約金額 (c)	総合計 契約金額 (d)	平均 既支払額 (e)	総合計 既支払額 (f)	契約金額 に占める 既支払額 の割合 (f/d)
劇場型勧誘	109	135	80.7%	12,782,211	242,862,000	6,669,053	126,712,000	52.2%
S F 商法	40	60	66.7%	1,254,068	31,351,692	1,136,579	21,595,000	68.9%
アンケート商法	23	65	35.4%	40,000	40,000	0	0	0.0%
学力診断商法	0	2	0.0%					
下取商法	7	12	58.3%	12,077,500	48,310,000	5,500,000	22,000,000	45.5%
無料商法	310	1,012	30.6%	333,149	47,640,292	61,094	7,942,172	16.7%
モニター商法	7	67	10.4%	15,639,710	46,919,129	333,333	1,000,000	2.1%
講習会商法	9	20	45.0%	705,127	5,641,013	128,333	770,000	13.7%
見本工事商法	3	3	100.0%	1,148,000	2,296,000	500,000	1,000,000	43.6%
開運商法	8	34	23.5%	1,428,231	8,569,383	687,667	4,126,000	48.1%
土商法	0	9	0.0%					
福祉商法	4	10	40.0%	10,000,000	10,000,000	0	0	0.0%
サイドビジネス商法	68	664	10.2%	1,142,290	45,691,612	990,407	33,673,851	73.7%
就職商法	0	9	0.0%					
利殖商法	199	403	49.4%	8,424,593	1,255,264,347	7,621,797	1,120,404,086	89.3%
元本保証トーク	17	32	53.1%	8,223,520	106,905,760	7,761,982	100,905,760	94.4%
損失補填トーク	1	4	25.0%	1,598,400	1,598,400	1,598,400	1,598,400	100.0%
原野商法	140	160	87.5%	4,733,383	392,870,790	3,273,866	248,813,790	63.3%
当選商法	64	130	49.2%	586,855	12,323,962	94,265	1,885,300	15.3%
点検商法	215	318	67.6%	970,239	118,369,143	157,675	17,659,570	14.9%
体験談商法	3	18	16.7%	756,667	2,270,000	245,000	735,000	32.4%
実験商法	0	6	0.0%					
実演商法	2	2	100.0%	294,281	588,561	164,281	328,561	55.8%
便乗商法	1	4	25.0%	0	0	0	0	#DIV/0!
お礼商法	0	0						
デート商法	1	31	3.2%	30,000	30,000	30,000	30,000	100.0%
クレ・サラ強要商法	4	140	2.9%	11,650,000	46,600,000	6,625,000	26,500,000	56.9%
抱き合わせ販売	16	56	28.6%	30,579	244,631	16,392	114,742	46.9%
景品付き販売	55	112	49.1%	22,628	633,594	2,691	64,592	10.2%
過量販売	33	63	52.4%	6,911,165	158,956,800	2,372,827	52,202,200	32.8%
次々販売	189	292	64.7%	7,979,386	1,125,093,454	5,506,494	743,376,692	66.1%
二次被害	259	795	32.6%	3,493,517	618,352,496	2,723,961	433,109,712	70.0%
問題勧誘	189	491	38.5%	3,001,795	249,148,983	2,002,028	142,143,968	57.1%
虚偽説明	660	2,058	32.1%	3,088,314	982,083,610	2,319,371	649,423,954	66.1%
販売目的隠匿	221	534	41.4%	1,969,973	143,808,009	1,555,243	102,646,010	71.4%
長時間勧誘	40	149	26.8%	2,470,132	54,342,903	1,554,529	21,763,400	40.0%
夜間勧誘	29	92	31.5%	33,851	169,253	0	0	0.0%
詐欺	656	2,159	30.4%	3,765,669	1,246,436,422	3,287,928	999,529,972	80.2%
強引	991	2,553	38.8%	2,722,975	1,260,737,558	882,186	346,699,144	27.5%
強迫	74	202	36.6%	444,271	14,216,662	337,931	9,800,000	68.9%
押し貸し	2	17	11.8%	100,000	100,000	77,000	77,000	77.0%
融資保証金詐欺	0	7	0.0%					
還付金詐欺	16	19	84.2%	3,500,000	3,500,000	3,500,000	3,500,000	100.0%
嫌がらせ	39	120	32.5%	1,282,787	11,545,080	1,144,471	10,300,240	89.2%
他社ひぼう	4	5	80.0%	1,216,254	3,648,762	449,333	1,348,000	36.9%
特典強調	112	415	27.0%	1,455,219	65,484,870	423,508	16,940,302	25.9%
義務強調	7	27	25.9%	100	100	0	0	0.0%
説明不足	1,034	3,128	33.1%	2,868,856	1,488,936,373	1,709,670	759,093,525	51.0%
身分詐称	337	570	59.1%	4,310,387	215,519,324	2,543,035	106,807,454	49.6%
年齢詐称	0	3	0.0%					
医事類似行為	1	3	33.3%	0	0	0	0	
薬効うたう	19	48	39.6%	212,708	3,190,620	152,410	2,133,740	66.9%
代引配達	191	336	56.8%	41,049	6,937,336	12,631	2,046,244	29.5%
バーゲンセール	9	36	25.0%	472,711	3,308,980	1,317	7,900	0.2%

11 今回の分析について

高齢者相談は、年間3万件を超える相談が寄せられ続けており、相談全体に占める割合も平成25年度以降、3割を超えている。

今回の分析の冒頭部分（「1 高齢者の相談件数」から「5 販売購入形態」まで）では、これまでのテーマ別分析（高齢者）と同様の検索方法で、分析を行った。

続く「6 商品・役務」「7 内容キーワード別」でも、これまでのテーマ別分析（高齢者）と同様の検索方法で分析を行っているが、「デジタルコンテンツ」に関する相談の詳細を把握するため、これまで使用していた商品キーワード（中）「デジタルコンテンツ」ではなく、商品キーワード（小）を使用して分析を行なった。それとともに、これまで上位10位までに限定していたデータを上位15位まで広げた。

なお、冒頭部分は、従来の「テーマ別分析（高齢者）」や「消費生活相談年報」との整合性を重視し、平成27年度以前の数値については、「テーマ別分析（高齢者）」及び「消費生活相談年報」のデータと突合し、数値を合わせている。しかし、「6 商品・役務」以降に登場するデータについては、最新の被害状況の動きを把握するため、全て平成28年11月30日現在登録分のデータを用いている。

なお、今回の分析では、「8 商品・役務別上位の相談における高齢者相談の割合・契約購入金額・既支払額」以降の章において、「契約購入金額」と「既支払額」を軸とした分析を新たに行っている。これは、これまで高齢者の相談における契約金額の大きさが指摘されながらも、それ以上の詳細な分析がなかったため、今回導入したものである。

分析は「高齢者相談全体」「高齢者相談のうち『判断不十分者契約』」「高齢者相談のうち『販売形態、販売の手口、セールストーク等に問題がある相談』」という3つの視点で行っている。特に「総合計契約金額」「総合計既支払額」の金額をご参照いただきたい。この金額は東京都域の消費生活センターに寄せられた相談の積み上げ金額であり、消費生活センターに届くことのない潜在的な被害の件数を思いながら、金額をご覧いただくと、高齢者被害の深刻さが伝わるのではないかと思う。

なお、「利殖商法」は、「利殖になることを強調して投資や出資を勧誘する商法」であるが、高齢者相談において、年々多くの相談が寄せられてきた特徴的な商法であることから、これまで高齢者のテーマ別分析において、継続的に章立てし、特筆してきた。

しかし、「利殖商法」の相談件数は平成23年度の2,200件をピークに減少しており、平成28年度上半期も199件と、前年同期（271件）と比べて26.6%減少している。また、平成28年度上半期の高齢者相談において「相談件数の多い商法」は、「無料商法（310件）」「点検商法（215件）」「利殖商法（199件）」の順となっている。

そのため、今回の分析では、「利殖商法」について章立て・特筆することはしていない。

しかしながら、「利殖商法」の「総合計既支払額」は全ての「販売手口・セールストーク」の中で最も高額であり、金額も11億円以上と突出している。今後も高齢者の相談において注視していく必要がある商法であると考えられるため、他の販売形態・販売手口・セールストークと合わせて総合的に分析を行い、引き続き動向を監視していく。