

高齢者の消費者トラブルの防止に向けて

平成 18 年 4 月 13 日

高齢消費者見守りネットワーク連絡協議会

本連絡協議会は、「悪質住宅リフォーム問題への対応」（平成 17 年 9 月 16 日 消費者政策会議関係委員会議決定）に基づき、高齢者の周りの方々による見守りの強化の一環として、17 の団体・機関（高齢福祉関係団体（10）、消費生活関係団体（3）、関係府省（4））の総意により開催することとしたものである。（別紙 1）、別紙 2）、別紙 3 参照）

これまで平成 17 年 12 月以降 4 回にわたって開催し、高齢者の消費者トラブルの動向、参加団体・機関の取組み状況、地域レベルのネットワークの活動状況について情報を共有し意見交換等を行うとともに、高齢者の周りの方々に対して悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供等を行う仕組みについて検討してきた。

今次のとりまとめは、こうした検討を踏まえ、高齢者の消費者トラブルの防止に向け、参加団体・機関が共通の理解に立って緊密な連携のもと具体的な行動を起こしていこうとするものである。

なお、以下の具体的な行動は他の団体・機関等にも開かれたものであり、数多くの団体・機関等において趣旨にご賛同の上参画していただくことができれば幸甚である。

1. 基本的認識

高齢者を狙い、狙った人には次から次へと契約を迫る「悪質住宅リフォーム問題」は大きな衝撃を社会に与えた。その後も、事前に料金を告げず雪かきを持ちかけ後から高額な料金を請求する「雪かき業者問題」、法務省や財務省の名をかたって連絡を促す「振り込め詐欺」の新しい手口など、高齢者を巡る悪質商法は後を絶たない。

こうした悪質商法は社会的に断じて許し難きものであり、関係法令の厳正な執行、警察当局による取締りの強化等が強く求められる。

一方、このような経済的虐待をくい止め、高齢者の暮らしの安全・安心を護るためには、高齢者やその家族が問題意識を高めるとともに、高齢者と日

頃接する機会の多い様々な立場の方々が普段の活動の中で高齢者の様子を気かけ、くらしの中の変化に気付いたら迅速に行動していくことが重要である。

もとより、こうした取り組みは、市区町村、学区・集落（小地域）等において地域一体となって展開されることが重要であり、例えば、「悪質商法にだまされないまちづくり」や、子どもの安全確保、防犯・防災、バリアフリーの推進等と相まった「安全・安心なまちづくり／安全・安心見守りネットワーク」の一環として推進されることが期待される。

以下の具体的方策は、上述した認識に基づき、参加団体・機関の緊密な連携のもと高齢者の見守りを強化していこうとするものである。

2. 具体的方策

（1）高齢者見守りネット ― 悪質商法早期警戒情報の提供

① 趣旨

高齢者の消費者トラブルが深刻化する一方で、消費者問題についての情報は必ずしも高齢者やその家族、高齢者の周りの方々に届いていない。

こうしたことから、今般、新たに、消費生活相談の現場と高齢福祉の現場とをつなげるネットワークを構築し、高齢者の消費者トラブルの予防、早期発見、拡大防止に当たることとする。

具体的には、消費生活相談の現場でキャッチした警戒を要すると思われる悪質商法についての情報を日頃から高齢者に接している周りの方々へ迅速に届け、その普段の活動の中で高齢者への注意喚起や高齢者の様子を見守る際の手がかり等として利用していただく。また、高齢者本人やその家族へもこうした情報を迅速に届け注意喚起を行うこととする。（別紙4参照）

② 仕組み

- 1) 内閣府は、都道府県・政令指定都市に対して、消費生活センター（都道府県・政令指定都市毎に1か所）から、随時、電子メールにより、新規性、拡大性、多発性、悪質性、重篤性等といった観点を参考にして、消費生活相談員の実務・経験・知見等に基づき警戒を要すると思われる事例を提供していただくよう依頼する。情報内容については特定の相談

者や事業者を識別できないものとする。(別紙5参照)

2) 内閣府は、各地の消費生活センターから提供された情報について抽出・分析し、“消費者問題になじみの薄い高齢者”の視点に立って、情報を編集する(「見守り新鮮情報」)。(別紙6参照)

3) 内閣府は、随時(月2回程度)、「見守り新鮮情報」を電子メールにより、財団法人介護労働安定センター、財団法人全国老人クラブ連合会、社会福祉法人全国社会福祉協議会・地域福祉推進委員会、社団法人呆け老人をかかえる家族の会、全国在宅介護支援センター協議会、全国ホームヘルパー協議会、全国民生委員児童委員連合会、全国老人福祉施設協議会、日本介護支援専門員協会、有限責任中間法人日本在宅介護協会(以下、「高齢福祉団体」という。)へ伝達する。

また、内閣府は、「見守り新鮮情報」をホームページに掲載するとともに、高齢者やその家族、高齢者の周りの方々等で希望する者には電子メール(パソコン、携帯電話)により直接伝達する。

さらに、内閣府は、「見守り新鮮情報」のほか、原則として各地の消費生活センターから提供された全ての事例を、電子メールにより、ご協力先の都道府県・政令指定都市、関係省庁等(警察庁、厚生労働省、経済産業省、国土交通省、国民生活センター)へ伝達する。

4) 高齢福祉団体は、電子メール等各団体の情報伝達の仕組みを活用して、「見守り新鮮情報」を高齢者やその家族、高齢者の周りの方々へ伝達する。(別紙7、別紙8参照)

5) 経済産業省は、「見守り新鮮情報」及び各地の消費生活センターから提供された事例を特定商取引法の執行に活用する。

厚生労働省は、「見守り新鮮情報」が地域包括支援センターに伝達されるように都道府県・政令指定都市の高齢福祉担当部局に依頼する。

国土交通省は、「見守り新鮮情報」を電子メールにより住宅リフォーム相談窓口へ伝達する。

(2) 高齢者見守りボランティア — 市民講師の育成

① 趣旨

これまで、高齢者やその周りの方々に参加しやすい身近な場に消費生活相談員などの専門家を派遣する「消費者問題出前講座」(1,322回

54,295人の参加（平成17年度）やヘルパー・民生委員等を対象としたシンポジウムを開催し、また、高齢者を見守る際のポイントをまとめた「高齢者の消費者トラブル 見守りガイドブック」や高齢者向けリーフレットを作成・配布、ホームページに掲載するなど啓発活動に積極的に取り組んできた。

さらに、地域の実情に応じた啓発活動に活用していただくために、「見守りガイドブック」及びその講師用マニュアルを収容したCD-ROMや、啓発手法のコツを映像で伝えるDVD、啓発ノウハウをまとめた冊子等を提供するなど地方公共団体の取り組みを積極的に支援してきた。

今後も、引き続き、こうした取り組みを推進していく必要があり、今年度、「見守りガイドブック」を活用した「消費者問題出前講座」を全国各地で2,000回程度開催することとしている。しかしながら、高齢者の人口が2,400万人を超えるなか、高齢者の見守りを広く社会に浸透させていくうえで、上述してきた取り組みのみでは限界がある。

こうしたことから、今般、新たに、高齢者やその家族、高齢者の周りの方々、近隣の住民等への啓発活動を担う高齢者見守りボランティアの育成に当たることとする。（別紙9参照）

② 仕組み

- 1) 内閣府は、高齢福祉団体の協力を得て、高齢者やその家族、高齢者の周りの方々による「見守りガイドブック」等を活用した啓発活動事例を収集し、どのような場でどのような啓発活動が行われたか等について簡潔にとりまとめ、高齢者やその家族、高齢者の周りの方々へこうした啓発活動の担い手となっていただくよう呼びかける。
- 2) 内閣府は経済産業省と協力して、「消費者問題出前講座」の一環として、高齢者やその家族、高齢者の周りの方々、近隣の住民等へ日頃の活動の中で気軽に消費者問題について伝えることができる高齢者見守りボランティア（市民講師）を育成するための教室を全国各地で開催する。（平成18年度100回程度を予定）

高齢福祉団体は、その構成団体・組織等を通じて、高齢者やその家族、高齢者の周りの方々へ当該教室への参加を呼びかける。

- 3) 内閣府は経済産業省と協力して、当該教室参加者のその後の日常的な啓発活動を支援するため、随時、「見守り新鮮情報」のほか、ボラン

ティア活動に役立てることができる情報（消費者問題の基礎知識、体験型模擬演習のシナリオ、特定商取引法に基づいて行政処分された悪質事業者の事例、当該教室参加者による実践事例等）を電子メールにより伝達する。

- 4) 内閣府は経済産業省と協力して、当該教室参加者と地域の消費者グループとの連携の重要性を踏まえつつ、高齢者の見守りに関して自主的に啓発活動を展開している消費者グループの情報収集に当たり、先行事例について実施方法、啓発手法等について整理し、ホームページに掲載する。

(3) 高齢者見守りのまち ― 特色ある見守り活動の紹介

① 趣旨

これまで、都道府県・政令指定都市に対して高齢福祉担当部局（地域包括支援センター等）と消費生活担当部局（消費生活センター）とが連携するよう要請し、また、全国の市町村において住宅リフォーム相談窓口を設置するよう要請するなど、地域での高齢者見守りの強化に向けて取り組んできた。

こうしたなか、市区町村、学区・集落（小地域）等においても、高齢者の見守りの強化に向けて地域一体となった取り組みが始まっている。このような取り組みのなかで創出されたアイデアは高齢者の見守りを社会全体に広げていくうえで極めて貴重なものであり、広く社会で共有し、全国各地での高齢者の見守りネットワークの形成・展開はもとより「悪質商法にだまされないまちづくり」、「安全・安心なまちづくり／安全・安心見守りネットワーク」のような取り組みにつなげていくことが重要である。

こうしたことから、今般、新たに、「高齢者見守りのまち」として各地域で行われている特色ある高齢者見守り活動について情報共有するための「場（情報サイト）」を設けることとする。

② 仕組み

- 1) 高齢福祉団体は、地域での特色ある高齢者見守り活動の様子を内閣府へ情報提供する。
- 2) 内閣府は、この情報提供を踏まえ、いくつかの地域において現地で

の情報収集を行い、高齢者見守り活動の現況・特色、消費者トラブルに気付いた経緯、消費者トラブルに対処し解決できた事例等について整理し、ホームページに掲載する。

悪質住宅リフォーム問題への対応(抄)

平成17年9月16日
消費者政策会議関係委員会議決定

住宅リフォームに関して、悪質な事業者による消費者トラブルが大きな社会問題となっている。特に、高齢者や判断能力の不十分な人が狙われており、一人の消費者に次から次へと契約させるなど、手口が悪質化している。

このような状況を受け、去る7月13日、関係府省(内閣府、警察庁、法務省、厚生労働省、経済産業省、国土交通省)において、緊急に取り組む対応策(「悪質住宅リフォームに関する消費者トラブルへの対応策について」)をとりまとめた。

実効性をより一層高めていくために、今後、特に、下記の事項を重点として取り組む。

記

1. 悪質事業者の排除
2. 高齢者の周りの方々による見守りの強化
 - ③ 高齢者の消費者トラブルに関し、関係団体との間で連絡協議会を設立し、情報を共有するとともに、高齢者の周りの方々に対して、悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供を行う仕組みを構築する。〈内閣府〉
3. 住宅リフォームに関する情報提供の強化
4. 消費者に対する被害救済の強化
5. 成年後見制度の利用促進

「高齢消費者見守りネットワーク連絡協議会」の開催について

1. 目的

高齢者の消費者トラブルの防止等を図るため、「高齢消費者見守りネットワーク連絡協議会」（以下、「連絡協議会」という。）を開催し、高齢者の消費者トラブルに関して情報を共有するとともに、高齢者の周りの方々に対して悪質商法の新たな手口や対処の方法などの情報提供等を行う仕組みを構築する。

2. 構成

連絡協議会の構成は、別添の通りとする。ただし、連絡協議会は、必要があると認めるときは、構成員を追加することができる。

3. 活動

連絡協議会は、次の事項について情報共有、意見交換等を行う。

- (1) 高齢者の消費者トラブルの動向
- (2) 構成員の取組み状況
- (3) 高齢者の周りの方々に対して情報提供等を行う仕組み
 - ① 構築（情報の内容、情報の収集・提供方法等）
 - ② フォローアップ
- (4) その他高齢者の消費者トラブルの防止等に必要と認められる事項

4. 庶務

連絡協議会の庶務は、内閣府国民生活局消費者企画課において行う。

5. その他

- (1) 連絡協議会の会議は、原則公開とする。
- (2) 1年後を目途に連絡協議会の活動のレビューを行い、必要な対応を図る。

[構成員]

(高齢福祉関係団体)

財団法人介護労働安定センター
財団法人全国老人クラブ連合会
社会福祉法人全国社会福祉協議会・地域福祉推進委員会
社団法人呆け老人をかかえる家族の会
全国在宅介護支援センター協議会
全国ホームヘルパー協議会
全国民生委員児童委員連合会
全国老人福祉施設協議会
日本介護支援専門員協会
有限責任中間法人日本在宅介護協会

(消費生活関係団体)

財団法人消費者教育支援センター
社団法人全国消費生活相談員協会
独立行政法人国民生活センター

(政府)

経済産業省
厚生労働省
国土交通省
内閣府

[オブザーバー]

警察庁
内閣官房

神奈川県
埼玉県
千葉県
東京都
北海道立消費生活センター

(五十音順)

高齢消費者見守りネットワーク連絡協議会 開催状況

第1回（平成17年12月1日（木））

- ： 連絡協議会の進め方
- 連絡協議会構成団体の活動概況
- 高齢者の消費者トラブルの動向

第2回（平成18年1月31日（火））

- ： 地域レベルのネットワークの活動状況
（北海道、埼玉県、東京都）

第3回（平成18年2月28日（火））

- ： 高齢者の周りの方々に対して情報提供等を行う仕組みについて

第4回（平成18年4月13日（木））

- ： とりまとめ

イメージ（消費生活センターから内閣府への電子メールの例）

- ・ 70代の男性からの電話での相談。

NHKのマーク入りのチラシが郵便受けに入っていた。「NHKより地上波デジタルテレビ放送についてのご案内」「デジタル放送受信用のアンテナ切り換え工事をする。工事費の総額は36、500円だが、NHKと総務省は助成金を負担するから、個人は1万750円を負担すれば良い」と書いてあるが本当か、という内容。お金の振込先はNHKではなく個人名義の口座だった。

相談者は、NHKや総務省の名前があることと、以前、アナログテレビ放送が中止になり、現在のテレビが見られなくなると聞いたことがあったことから、話を本当だと思ったという。期間内に払わないと工事費総額を払うことになるを書いてあったので、大変不安になったとのことだった。センターからNHKに確認したが、そんな事実はなかった。事例以外にも多数の同様相談があった。

デジタル波の相談は初めてです。（A県）

- ・ 70代女性、一人暮らしの方からの相談。

「B県民のみなさまへ。NHKが総務省と合同企画で、この県を地上デジタルモデル地区に選定したので、地上デジタル波アンテナ切替え助成金を受けるために、指定口座に1万750円を振込むように」という内容の葉書がきた。アンテナを変えないと今のテレビが見られなくなると言うけれど、本当かという相談だった。ハガキにはNHKのマークが印刷されていた。ただしお金を振り込む口座はNHKではなく、別の名前になっていた。また細かい字でびっしりカタカナが書いてあって、意味がよく分からないとも言われた。同様相談が多数あった。

地上デジタル関係の架空請求は初めてだが、今後大幅に増えると思うので一報する。（B県）

- ・ 50代の男性から郷里に住む親の相談。

田舎の母親から相談されている。母親のところにハガキが来て、「NHKが総務省と一緒に、地上波デジタルのアンテナ工事の助成金を始めたので、お金を振り込めば安くできる」と言っている。そんな話は聞いたことがないが本当か。母親はNHKだと完全に信じ込んでいるが、架空請求ではないのかというもの。

地上波デジタルに便乗した新手の詐欺と思われる。（C県）



デジタル放送を口実に、新車の振込め詐欺が . . .

関東地方の住民宛にはがきが届き、「NHKが総務省と合同企画で、この県を地上デジタルモデル地区に選定したので、地上デジタル波アンテナ切替え助成金を受けるために、指定口座に1万750円を振込むように」と案内する「新車の振込め詐欺」が発生しました。アンテナを切り替えないとテレビが使えなくなることはありません。無視しましょう。

当
? テレビが使えないって本

一言助言

ハガキにある、NHKと総務省の合同企画や、助成金の話はまったくのでたらめです。こんな場合に、指定口座が個人名義の場合であれば、疑わしいといえます。心配なときは、NHKや総務省の正しい電話番号に電話して確認するか、消費生活センターに相談しましょう。

変な話に引っかかるもんか!



もう少し詳しく知りたい方に

振込め詐欺は手口が複雑で巧妙になってきました。中央官庁や公的機関を名のる手口も横行しています。法人からの請求を装っても、指定した振込口座が個人名義の場合は疑わしいといえます。

なお2004年から、地域によって高画質、高音質の地上デジタルテレビ放送が開始されています。さらに2011年7月に、地上アナログ放送が終了する前には、従来のアナログテレビは使えないと、悪質業者が勧誘する可能性があります。従来のテレビでもデジタルチューナーなどを接続すれば使えるので、十分注意することが大切です。

変だと思ったらすぐに相談。消費生活センターはこちら

→ http://www.kokusen.go.jp/link/_pref.html

(国民生活センターホームページ)

発行者：内閣府（業務請負先）

○情報伝達のイメージ

[]: 手段及びシーン

■ 財団法人介護労働安定センター

介護労働安定センター→ [メールの他研修] 支部 (47支部) → [講習] ホームヘルパー等 → [家事援助する際の世間話] 高齢者やその家族

■ 財団法人全国老人クラブ連合会

全国老人クラブ連合会→ [メールの他定期発送資料] 都道府県・政令指定都市老人クラブ連合会 (59 団体) → [文書連絡、役員会、会合、機関誌] 市区町村老人クラブ連合会 (2,730 団体) → [文書連絡、役員会、会合、機関誌] 単位老人クラブ (128,790 クラブ) → [クラブ活動による情報伝達 (友愛訪問等)、クラブからの文書連絡、会合、集会時の口頭連絡、会報による伝達] 会員及び高齢者

■ 社会福祉法人全国社会福祉協議会・地域福祉推進委員会

全国社会福祉協議会→ [メールの他ホームページへの掲載] 都道府県・政令指定都市社会福祉協議会 (62 団体) → [メールの他定期発送資料、会議等] 市区町村社会福祉協議会 (約 1,950 団体) → [定例の会議、FAX、社協便り等広報物等] 地区社会福祉協議会・自治会・町内会 → [会報、懇談会、回覧板] 地域住民 (高齢者やその家族、高齢者の周りの方々を含む)

→ [定例の会議、FAX、社協便り等広報物等] 小地域ネットワーク (ボランティア・地域住民) → [日常の見守り、買い物の手伝い等、支援の場での気づき等] 高齢者やその家族

■ 社団法人呆け老人をかかえる家族の会

呆け老人をかかえる家族の会→ [メールの他文書送付、FAX、本部会報、ホームページ掲示板] 家族の会県支部 (43 支部) → [メールの他文書送付、FAX、支部会報] 地区会・団体会員→ [定例会合 (月 2 回)] 支部世話人→ [日常的な口コミ、会話] 会員→ [日常的な口コミ] 高齢者やその家族、高齢者の周りの方々

■ 全国在宅介護支援センター協議会

全国在宅介護支援センター協議会→ [メールの他文書連絡] 都道府県・指定都市在宅介護支援センター協議会 (47 団体) → [メールの他紙媒体] (地域包括支援センター・在宅介護支援センター) (約 4,000 団体) → [業務連絡等] (地域包括支援センターの) 社会福祉士・主任ケアマネジャー・保健師、(在宅介護支援センターの) 相談員→ [家族支援事業の中でテーマとしてとりあげる等] 高齢者やその家族

■ 全国ホームヘルパー協議会

全国ホームヘルパー協議会→ [メールの他HP] 道府県ホームヘルパー協議会 (28 団体) → [メールの他HP] 訪問介護事業所、社協訪問介護事業所 (20~100 団体) → [メールの他HP] 全国の会員事業所 2,500 団体→ [定例の会議、研修会、朝礼及び社内報] ヘルパー→ [介護時の日常会話] 高齢者やその家族

■ 全国民生委員児童委員連合会

全国民生委員児童委員連合会→ [メールの他全国民生委員児童委員連合会ホームページ内「新着情報」] 都道府県・指定都市民生委員児童委員協議会 (61 団体) → [メールの他全国民生委員児童委員連合会ホームページ内「新着情報」] 市区町村民生委員児童委員協議会 (約 2,700 団体) → [ふれあい・いきいきサロン、定例の会議 等々] 民生委員・児童委員→ [訪問活動 (相談、見守り)、ふれあい・いきいきサロン、友愛訪問] 地域住民 (高齢者やその家族、高齢者の周りの方々を含む)

■ 全国老人福祉施設協議会

全国老人福祉施設協議会→ [メールの他 F A X、ホームページ] 各県・都市老人福祉施設協議会・デイサービス協議会 (72 団体) → [メールの他 F A X、ホームページ] 会員施設 (13,000 団体) → [メール、朝礼] 施設職員→ [介護時の世間話] 高齢者

■ 日本介護支援専門員協会

日本介護支援専門員協会→ [ホームページのコーナー「国民の皆様向け情報」に「見守り新鮮情報」を掲載する。]
↓ [メールの他ホームページ上の掲示板で掲示する。] 47 都道府県支部→ [会誌・都道府県支部のホームページ内で掲示する] 介護支援専門員→ [介護支援専門員が、月 1 回、利用者宅を訪問の際に、介護サービスに関する相談の中で、悪質業者の情報の確認を行う] 高齢者やその家族

■ 有限責任中間法人日本在宅介護協会

日本在宅介護協会→ [メールの他ホームページ (会員専用ページ)、F A X、郵送] 支部 (12 支部) → [メールの他郵送] 各法人 (210 法人) → [メールの他郵便、F A X、社内便] 介護保険指定事業所 (7,530 事業所) → [社内の業務ミーティング・研修等] ケアマネージャー、サービス提供責任者、ホームヘルパー、生活相談員→ [ホームヘルパー等サービス提供する際 (生活状況を観察)] 高齢者やその家族

高齢者に情報を届けるシーン(イメージ)

自宅への訪問時に



民生委員、ケアマネジャーや社会福祉協議会職員の定期的な訪問、老人クラブの「友愛訪問」等の中での話題として

集会所やサロンなどで

社会福祉協議会の「ふれあい・いきいきサロン」、認知症高齢者の家族の集まり、地域ボランティアによる集会等における話題として



届けるシーン

家事援助などのときに



ヘルパーの普段の活動や社会福祉協議会の小地域ネットワーク活動(買い物の手伝い等)の中での話題として

福祉施設などで

デイサービスなど、福祉施設における介護の中での話題として



高齢者見守りボランティアの育成(イメージ)

高齢者見守りボランティア (市民講師)育成のための教室



クーリング・オフの書き方についてはですね...

へえ、知らなかったわあ。今度、ご近所の集まりの時に、みなさんに教えてあげようっと。

高齢者見守りボランティア(市民講師)は、高齢者やその家族、高齢者の周りの方々、近隣の住民等への啓発活動を担う

ご近所の集まりなどで



みなさん、悪質業者の手口はですねえ、「さあ、これ百円欲しい人!？」と、いつて手を挙げさせるんですよーそれを繰り返すことで興奮状態に陥らせ、高いものを契約させちゃうんですよ。



(悪質事業者役)。もしもーし、あなただけ特別に...

(高齢者役) いりません! 必要ありません!

ここでは、悪質業者と高齢者に分かれて断り方を教える練習。



みなさん、わかりましたかあ? 気をつけましょうーねえ!

はい、わかりました!

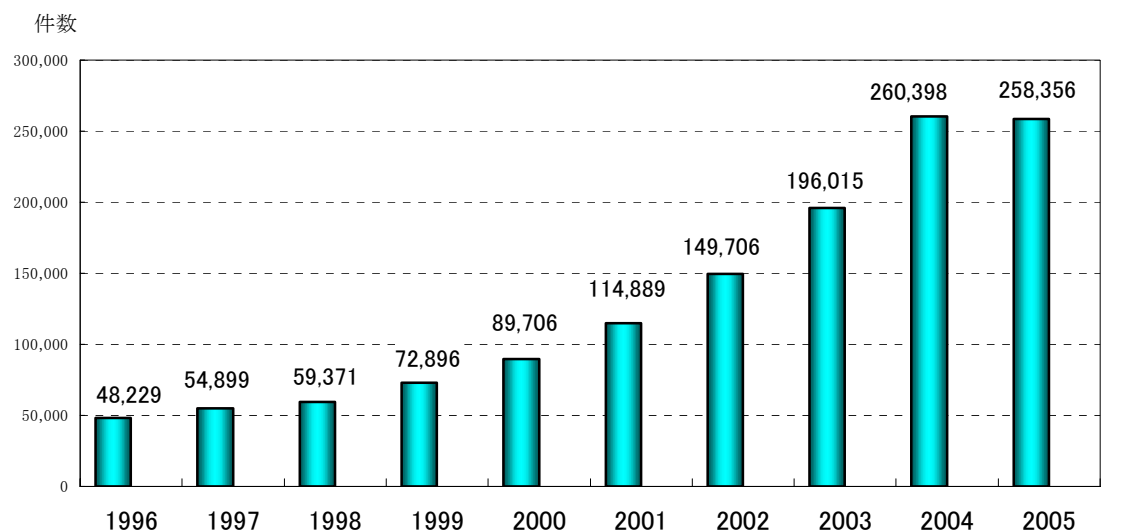
すごくいい勉強になったわあ。

最近の高齢消費者トラブルの現状について

2004年度に国民生活センターのPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に寄せられた消費生活相談件数は、架空・不当請求の激増により約192万件となった。2005年度には、架空・不当請求に関する相談の減少に伴い消費生活相談件数も減少している（いずれも2006年3月末日までの登録分）。

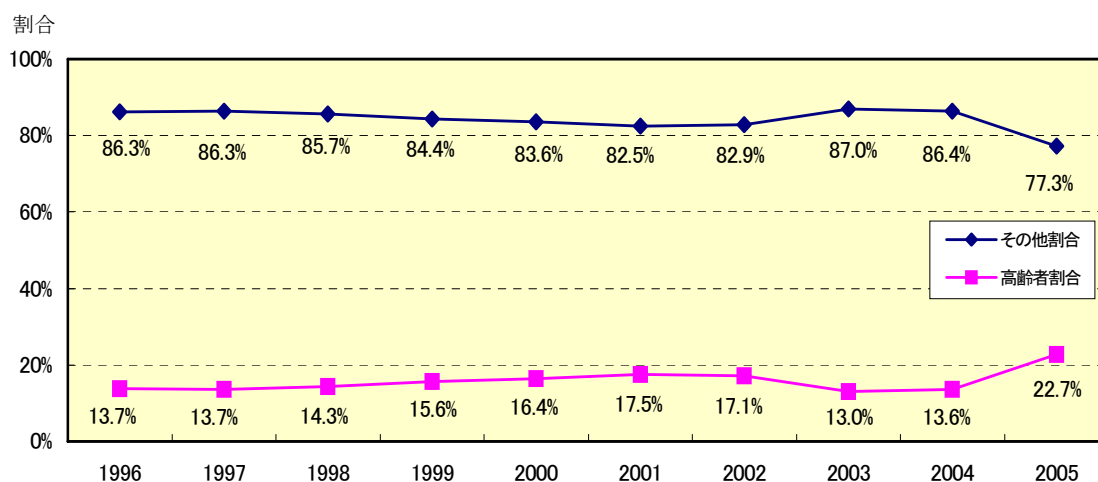
近年増加傾向にある60歳以上の消費者（高齢消費者）の消費生活相談件数については、前年度とほぼ同程度の件数が寄せられた（図1参照）結果、全相談件数に占める割合は2004年度の13.6%から2005年度には22.7%に増加した（図2参照）。

図1 高齢消費者による消費生活相談件数の年度別推移



(注) 1. 2006年3月末日までの登録分。
 (相談受付から登録までには時間を要するため2005年度の件数は確定していない。)
 2. 寄せられた消費生活相談のうち、契約当事者が60歳以上のものについて集計。

図2 消費生活相談件数割合の年度別推移



(注) 1. 2006年3月末日までの登録分。
 (相談受付から登録までには時間を要するため2005年度の割合は確定していない。)
 2. 寄せられた消費生活相談について、契約当事者が60歳以上である相談の割合を「高齢者割合」、それ以外の年代による相談の割合を「その他割合」として算出。

消費生活相談の内容を年代別に見ると、60歳代・70歳代以上では「健康食品」「浄水器」等の健康関連の相談や、「修理サービス」、「屋根工事」、「床下換気扇」等の住宅関連の相談が多く、「ふとん類」についての相談も多い（図3参照）。販売方法では「家庭訪販」、「SF商法」、「点検商法」、「薬効をうたった勧誘」によるものが多い。

図3 2004年度の契約当事者（60歳代、70歳代以上）にみた上位商品・役務等別相談件数

60歳代			70歳代以上		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	電話情報サービス	25,898	1	電話情報サービス	17,250
2	オンライン等関連サービス全般	13,564	2	オンライン等関連サービス全般	11,969
3	サラ金・フリーローン	10,123	3	ふとん類	6,155
4	商品一般	5,456	4	健康食品	4,882
5	オンライン情報サービス	3,215	5	サラ金・フリーローン	4,451
6	健康食品	2,406	6	商品一般	3,859
7	商品相場	2,373	7	浄水器	3,206
8	ふとん類	2,348	8	家庭用電気治療器具	2,948
9	浄水器	1,904	9	電話関連サービス	2,778
10	電話関連サービス	1,812	10	修理サービス	2,315
11	相談その他	1,493	11	新聞	2,198
12	他の金融関連サービス	1,462	12	オンライン情報サービス	2,184
13	生命保険	1,438	13	商品相場	2,002
14	修理サービス	1,419	14	屋根工事	1,952
15	賃貸アパート・マンション	1,324	15	建物清掃サービス	1,851
16	新聞	1,238	16	本	1,533
17	リースサービス	1,224	17	他の工事・建築サービス	1,459
18	宝くじ	1,081	18	宝くじ	1,422
19	家庭用電気治療器具	1,058	19	床下換気扇	1,413
20	屋根工事	1,044	20	紳士録・名簿	1,393
21	アクセサリー	980	21	相談その他	1,240
22	化粧品類	937	22	他の金融関連サービス	1,209
23	クリーニング	928	23	磁気マットレス・磁気用品	1,176
24	役務その他サービス	913	24	生命保険	1,171
25	和服	815	25	アクセサリー	1,074

（「消費生活年報2005」より）（注）データは2005年5月末日までの登録分。

独立行政法人国民生活センター

高齢者の不安につけ込む悪質業者の主な手口例

不安	手口		これまで	現在	今後
健康	◇身体によい ◇ガンが治る ◇病気が治る ◇安眠できる	水	◇浄水器 ◇アルカリイオン整水器 ◇磁気活水器 など	◇浴用ミネラル鉱石 (浄水器の二次被害) ◇磁気活水器など	◇体によいという商品など
		健康食品	◇クロレラ ◇深海サメエキス ◇ロイヤルゼリー など	◇アガリクス(きのこ) ◇メシマコブ(きのこ) ◇ロイヤルゼリー ◇いちじくの葉・びわの葉エキス など	◇コラーゲン系(肌の張りを保つ) ◇健康食品 など
		健康機器	◇電位治療器 ◇低周波治療器 ◇温熱治療器 ◇電気マッサージ器 など	磁気・鉱石関連商品 (マットレス、ネックレス、治療器など)	◇磁気・鉱石関連商品 ◇マッサージ器・治療器 など
		寝具	羽毛布団や羊毛布団 など	羽毛布団や磁気マットレス布団 など	◇抗菌・防臭 ◇身体に負担をかけない商品 など
住まい	◇湿気が多い ◇このままだと家が倒れる ◇光熱費が安くなる	工事	◇床下のシロアリ駆除サービスや外壁工事 など	耐震工事など悪質住宅リフォーム	◇耐震工事 など
		商品	◇太陽熱温水器	◇太陽熱温水器(過去の事業者の二次被害) ◇住宅用太陽光発電設備 など	◇太陽光発電設備 ◇風力発電装置 ◇屋上・外壁緑化システム など
老後の資金	◇将来値上がりする ◇絶対損しない	現物まがい商法(商品や会員権などのサービスを買わせ、それらを預かり一定期間後に高価格で買い取る商法、しかし、ほとんど現物は存在しないことが多い。)	◇金の延べ棒 ◇ゴルフクラブ会員権 ◇ヨットマリーナ経営 ◇観音竹・宝石 ◇和牛の肥育など	絵画や和牛のどの投資目的	◇絵画ほか投資目的商品
		資産形成取引	◇パラジウム等国内私設先物取引 ◇海外先物取引 ◇無認可共済 ◇オプション取引 ◇ワラント債 ◇抵当証券・変額保険 など	国内・海外先物取引 株式など金融商品 ◇未公開株など	◇先物取引
		原野商法(ほとんど利用価値のない土地や山林が将来値上がりすると売りつける商法)	◇各地の原野や山林など利用価値がほとんどない土地 ◇土地の整備・測量など	◇土地の整備・測量・販売広告 など(二次被害)	◇土地の整備・測量 など(二次被害)
孤独	◇先祖のたたりを取り除く ◇社会福祉のために ◇会場に行くと相手にしてもらえない ◇紳士録にお名前を	靈感商法(人の心に不安を与え高額な商品等を買わせる。)	◇印鑑・数珠・壺 ◇高麗人参茶 ◇多宝塔・麦飯石 など	◇運命鑑定・姓名判断からの祈祷サービス など	◇宗教がらみ
		SF商法(催眠商法ともいわれ、会場に人を集め興奮状態にし、高額な商品を買わせる。)	◇羽毛布団 ◇磁気マットレス ◇健康食品 など	◇磁気布団 ◇竹炭マットレス ◇健康食品 など	◇環境によい、健康によいという商品 など
		ネガティブオプション(商品の申し込みもしていないのに、勝手に送りつけ代金を請求する。)	◇紳士録 ◇経文カード ◇ボールペン・Tシャツ ◇皇室関連書籍・美術品 ◇同窓会名簿 など	紳士録や同窓会名簿、社会福祉関係をうたった商品など、人のこころの隙間に入り込みやすい商品	◇社会福祉関係をうたった商品 など
時代に乗り遅れない	◇黒電話が使えなくなる ◇電話料金が安くなる ◇節税対策 ◇架空請求	情報通信機器	◇多機能電話 ◇携帯電話機など	◇FAXつき電話機のリース	
		情報通信サービス	◇ダイヤルQ2サービス ◇国際電話(音声型・画像型) ◇架空請求	◇架空請求、情報通信のサービスの多様化 など ◇ADSL・IP電話 ◇直収型固定電話サービス	◇サービスの多様化 など