

高齢者に係る消費生活相談の概要

《 1. 相談件数 》

	平成 22 年度	平成 23 年度	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
65 歳以上件数	1,429 件	1,520 件	1,506 件	1,833 件	992 件
相談総件数	6,135 件	6,234 件	5,763 件	6,156 件	3,349 件
総件数に占める割合	23.3%	24.4%	26.1%	29.8%	29.6%

《 2. 主な相談対象商品・役務 》

	平成 24 年度		平成 25 年度		平成 26 年度 (4～9 月)	
1	新聞	97	健康食品	138	インターネット関連サービス	91
2	工事・建築	84	インターネット関連サービス	112	新聞	61
3	インターネット関連サービス	75	新聞	110	商品一般	59
4	健康食品	59	商品一般	81	工事・建築	41
5	ファンド型投資商品	42	工事・建築	80	ファンド型投資商品	27
6	株	39	ファンド型投資商品	44	株	23
7	公社債	38	インターネット接続回線	41	携帯電話関連	21
8	修理サービス	33	テレビ放送サービス	33	インターネット接続回線	20
9	商品一般	33	浄水器	31	不動産貸借	19
10	インターネット接続回線	32	防災・防犯用品	29	浄水器	16

《 3. 主な販売方法 》

販売購入形態		件数		
		平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
店舗購入		362	450	263
無店舗販売	訪問販売	410	392	174
	通信販売	262	357	196
	マルチ・マルチまがい取引	10	8	6
	電話勧誘販売	213	284	133
	ネット型・オプション	5	28	6
	訪問購入	5	33	32

《 4. 主な悪質商法に係る相談件数 》

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
利殖商法（劇場型）	48	56	55
利殖商法（劇場型以外）	54	41	17
二次被害（被害に遭った人を狙うもの）	60	48	31
点検商法	37	30	16
送り付け商法	12	42	2
かたり商法（身分詐称）	17	39	29
催眠（SF）商法	10	19	6

《 5. 主な相談の内容（1 件の相談に複数の項目が含まれている場合は、重複してカウント） 》

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
解約料や解約拒否など、解約に関する相談	335	366	211
高価格や値上げ、手数料など、商品・サービスの価格・料金に関する相談	330	347	164
勧誘を受けた事業者の信用性に関する相談	214	259	120
販売態度や苦情申出時の対応など、接客対応に関する相談	196	250	129
勧誘時に嘘の説明を受けた等、虚偽説明に関する苦情を含む相談（詐欺まがいを含む）	188	211	137
執拗な勧誘や威圧的な言動など、強引な勧誘に関する苦情を含む相談	174	208	95
契約内容や苦情内容に対する説明が足りないなど、説明不足に関する苦情を含む相談	143	173	71
折込広告や雑誌広告など、各種広告の内容に関する相談	129	136	60
契約に係る個人情報の取扱いなど、プライバシーに関する相談	125	161	46
書面不備・不交付や書面内容など、契約に係る書面に関する苦情を含む相談	118	139	61
クーリング・オフ制度に関する相談	104	122	55
判断能力が不十分な者の契約に関する相談	87	70	33

《 6. 相談に来られた方 》

	平成 24 年度	平成 25 年度	平成 26 年度 (4～9 月)
本人	1,137	1,433	796
配偶者	54	56	27
子・孫	195	236	104
兄弟姉妹	13	12	1
親戚	14	14	11
自治会・民生委員・知人 等	19	12	9
ケアマネジャー・ヘルパー・介護事業者 等	12	24	14
行政機関等 (区役所・包括支援センター・ 警察・その他行政窓口)	17	16	12