

報道発表資料

令和6年9月13日
独立行政法人国民生活センター

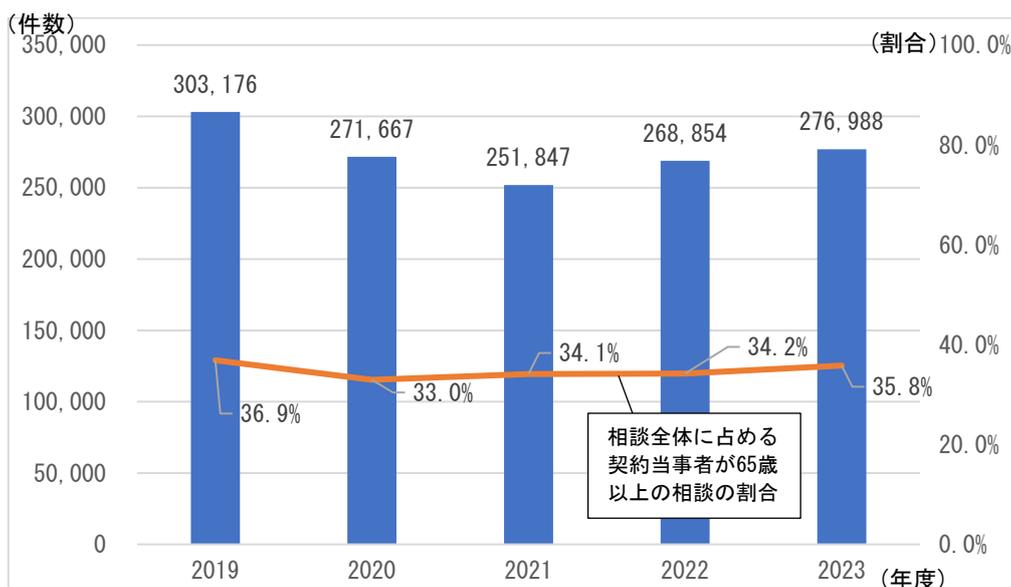
65歳以上の消費生活相談の状況

契約当事者が65歳以上の消費生活相談について、2023年度までに全国の消費生活センター等に寄せられた相談の状況をまとめました。

1. 相談件数¹

図1 契約当事者が65歳以上の年度別相談件数と相談全体に占める割合の推移

(不明・無回答は除く)



2. 商品・役務等別の相談件数

2023年度の商品・役務等別の相談件数および割合を契約当事者65歳以上と65歳未満で比較しました(表1)。

共通して上位となっている「化粧品」「健康食品」では、定期購入で購入しトラブルにあったという相談が多くみられます。また、65歳未満と比較して、65歳以上では「他の役務サービス」や

¹ 本資料の相談件数等は2024年7月31日までのPIO-NET登録分。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。「65歳」の中には60歳代、「70歳」「75歳」の中には70歳代との申し出のあった相談を含む場合がある。「80歳」「85歳」についても同様。本資料の割合の数値は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

「修理サービス」「その他金融関連サービス」に関する相談や「移動通信サービス」「インターネット接続回線」など通信に関する相談が上位となっています。

65歳以上になると新たに20位までにみられる商品・役務としては、「屋根工事」の他に「新聞」「放送」「他の電報・固定電話サービス」「医薬品類」「生命保険」「アクセサリ」が挙げられます（表中のオレンジ部分）。このうち「アクセサリ」に関する相談の中には、訪問購入で貴金属を強引に買い取られる相談も寄せられています。

表1 商品・役務等別相談件数・割合（2023年度）〔上位20位〕

65歳以上 (276,988件)			(参考) 65歳未満 (496,781件)		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般 (架空請求、不審なメール等)	31,972 (11.5%)	1	商品一般	36,614 (7.4%)
2	化粧品	22,580 (8.2%)	2	化粧品	32,963 (6.6%)
3	健康食品	13,832 (5.0%)	3	賃貸アパート・マンション	24,827 (5.0%)
4	他の役務サービス (サポート詐欺、点検サービス等)	9,028 (3.3%)	4	健康食品	15,966 (3.2%)
5	移動通信サービス (携帯電話等)	8,500 (3.1%)	5	エステティックサービス	14,471 (2.9%)
6	修理サービス	6,630 (2.4%)	6	フリーローン・借金	13,203 (2.7%)
7	インターネット接続回線 (光回線等)	6,624 (2.4%)	7	他の役務サービス	12,688 (2.6%)
8	屋根工事	6,124 (2.2%)	8	紳士・婦人洋服	12,594 (2.5%)
9	フリーローン・借金	4,676 (1.7%)	9	四輪自動車	10,730 (2.2%)
10	その他金融関連サービス (クレジットカード、暗号資産等)	4,494 (1.6%)	10	移動通信サービス	10,532 (2.1%)
11	新聞	4,317 (1.6%)	11	内職・副業その他	10,254 (2.1%)
12	電気	4,133 (1.5%)	12	インターネット接続回線	9,321 (1.9%)
13	賃貸アパート・マンション	3,662 (1.3%)	13	修理サービス	8,645 (1.7%)
14	紳士・婦人洋服	2,963 (1.1%)	14	インターネットゲーム	7,504 (1.5%)
15	四輪自動車	2,947 (1.1%)	15	医療サービス	7,407 (1.5%)
16	放送	2,800 (1.0%)	16	その他金融関連サービス	6,760 (1.4%)
17	他の電報・固定電話サービス	2,629 (0.9%)	17	娯楽等情報配信サービス その他	6,159 (1.2%)
18	医薬品類	2,583 (0.9%)	18	出会い系サイト・アプリ	5,519 (1.1%)
19	生命保険	2,290 (0.8%)	19	電気	5,110 (1.0%)
20	アクセサリ	2,227 (0.8%)	20	かばん	4,720 (1.0%)

次に、契約当事者 65 歳以上の相談件数が多い商品・役務等をまとめました（表 2）。

どの年齢区分も「化粧品」「健康食品」が上位となっており、「屋根工事」に関する相談は年齢が上がるとともに順位が上がります。また 80 歳以上になると「移動通信サービス」や「インターネット接続回線」といった通信に関する相談は順位が下がり、「新聞」や「電気」に関する相談がみられるようになります。

表 2 契約当事者が 65 歳以上の年齢区分別商品・役務等別相談件数（2023 年度）〔上位 10 位〕

順位	65歳～69歳 (61,225件)		70歳～74歳 (73,495件)		75歳～79歳 (59,319件)	
	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数
1	化粧品	7,042	商品一般	8,704	商品一般	7,315
2	商品一般	6,511	化粧品	7,045	化粧品	4,470
3	健康食品	2,900	健康食品	3,222	健康食品	2,613
4	他の役務サービス	1,855	他の役務サービス	2,418	他の役務サービス	2,137
5	移動通信サービス	1,595	移動通信サービス	2,359	移動通信サービス	2,057
6	インターネット接続回線	1,496	インターネット接続回線	1,887	インターネット接続回線	1,596
7	フリーローン・借金	1,358	修理サービス	1,602	修理サービス	1,483
8	修理サービス	1,128	フリーローン・借金	1,442	屋根工事	1,288
9	紳士・婦人洋服	1,121	屋根工事	1,298	その他金融関連サービス	1,040
10	賃貸アパート・マンション	1,031	その他金融関連サービス	1,271	フリーローン・借金	980

順位	80歳～84歳 (48,480件)		85歳以上 (34,469件)	
	商品・役務等	件数	商品・役務等	件数
1	商品一般	5,872	商品一般	3,570
2	化粧品	2,688	健康食品	2,460
3	健康食品	2,637	化粧品	1,335
4	他の役務サービス	1,651	新聞	1,256
5	移動通信サービス	1,557	屋根工事	1,221
6	屋根工事	1,448	修理サービス	1,061
7	修理サービス	1,356	他の役務サービス	967
8	新聞	1,153	移動通信サービス	932
9	インターネット接続回線	1,029	インターネット接続回線	616
10	電気	840	電気	535

※青色部分 は美容・健康関係、緑色部分 は通信関係、オレンジ部分 は住宅関係を表している。

3. 販売購入形態別の相談件数

2023年度における販売購入形態別の相談件数および割合を、契約当事者の年齢区分別で比較しました²（表3）。「通信販売」の各年齢区分の相談全体に占める割合は65歳～69歳が最も高く、年齢が上がるにつれ割合が下がっています（表中の青色部分）。一方、「訪問販売」「電話勧誘販売」「訪問購入」は年齢が上がるにつれ割合が高くなり（表中のオレンジ色部分）、85歳以上になると「通信販売」を抜いて「訪問販売」の割合が最も高くなります。これは一般に、年齢が上がるるとともに在宅時間が長くなることにより勧誘を受けやすい環境にあることや、インターネット通販を利用する機会が少なくなること³が一因と考えられます。

表3 販売購入形態別相談件数および割合（2023年度）各年代における上段が件数、下段が割合

	65歳未満	65歳以上全体						
		65歳～69歳	70歳～74歳	75歳～79歳	80歳～84歳	85歳以上		
店舗購入	116,350 (23.4%)	49,250 (17.8%)	10,677 (17.4%)	13,659 (18.6%)	11,103 (18.7%)	8,478 (17.5%)	5,333 (15.5%)	
店舗外販売	訪問販売	30,416 (6.1%)	36,039 (13.0%)	4,743 (7.7%)	7,104 (9.7%)	7,472 (12.6%)	8,593 (17.7%)	8,127 (23.6%)
	通信販売	223,967 (45.1%)	91,892 (33.2%)	26,981 (44.1%)	27,456 (37.4%)	18,605 (31.4%)	12,023 (24.8%)	6,827 (19.8%)
	マルチ取引	3,430 (0.7%)	1,182 (0.4%)	267 (0.4%)	311 (0.4%)	276 (0.5%)	209 (0.4%)	119 (0.3%)
	電話勧誘販売	23,362 (4.7%)	19,875 (7.2%)	3,574 (5.8%)	4,826 (6.6%)	4,577 (7.7%)	3,927 (8.1%)	2,971 (8.6%)
	ネガティブ・オプション	1,670 (0.3%)	1,081 (0.4%)	249 (0.4%)	292 (0.4%)	204 (0.3%)	189 (0.4%)	147 (0.4%)
	訪問購入	2,336 (0.5%)	5,335 (1.9%)	645 (1.1%)	1,081 (1.5%)	1,105 (1.9%)	1,308 (2.7%)	1,196 (3.5%)
	その他無店舗販売	3,148 (0.6%)	1,917 (0.7%)	358 (0.6%)	487 (0.7%)	443 (0.7%)	387 (0.8%)	242 (0.7%)
	合計	288,329 (58.0%)	157,321 (56.8%)	36,817 (60.1%)	41,557 (56.5%)	32,682 (55.1%)	26,636 (54.9%)	19,629 (56.9%)
総件数	496,781 (100.0%)	276,988 (100.0%)	61,225 (100.0%)	73,495 (100.0%)	59,319 (100.0%)	48,480 (100.0%)	34,469 (100.0%)	

² 「店舗外販売」とは、販売購入形態のうち「店舗購入」と「不明・無関係」を除いた、「訪問販売」「通信販売」「マルチ取引」「電話勧誘販売」「ネガティブ・オプション」「訪問購入」「その他無店舗販売」の形態。「訪問販売」には、「家庭訪問」「アポイントメントセールス」「SF商法」「キャッチセールス」などが含まれる。表中の割合は各年齢区分の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。「不明・無関係」を除いているため、「店舗購入」と「店舗外販売」の割合を合わせても100%にならない。

³ 令和5年度版消費者白書（消費者庁）

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/white_paper/assets/consumer_research_cms201_2300908_02.pdf#page=68

4. 契約購入金額・既支払金額

2023年度における契約購入金額・既支払金額を契約当事者65歳以上と65歳未満で比較しました⁴(図2、図3)。契約購入金額は65歳以上において5万円未満が約半数を占めており、平均契約購入金額をみても65歳未満が約88万円、65歳以上は約84万円となっています。なお、平均既支払金額は65歳未満が約45万円、65歳以上は約55万円と10万円ほど高額になっています。

図2 契約購入金額別割合 (2023年度)

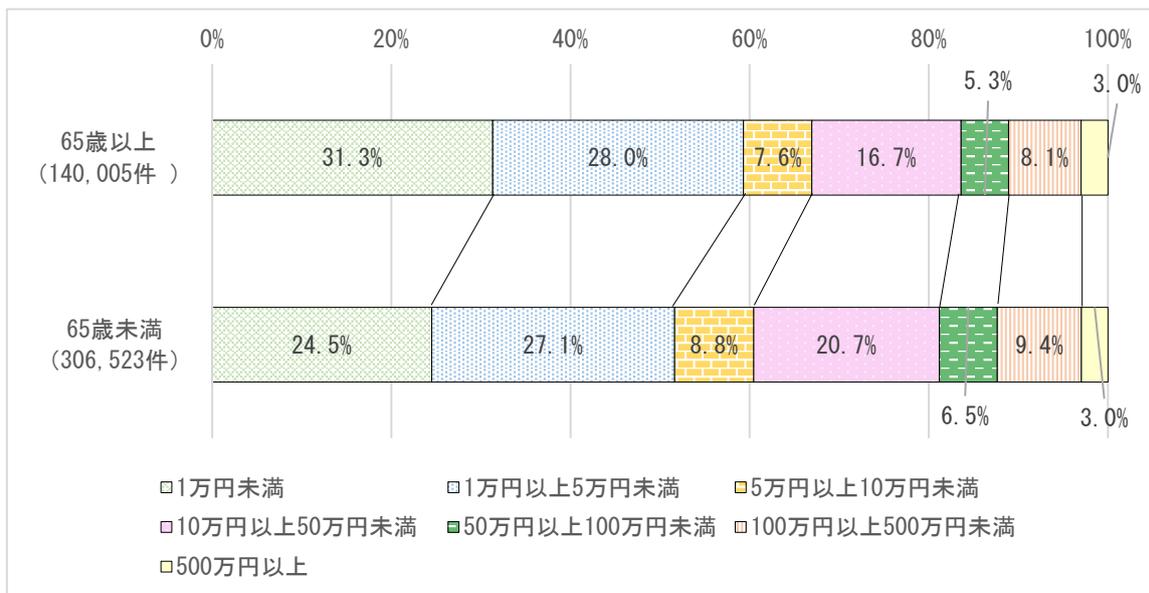
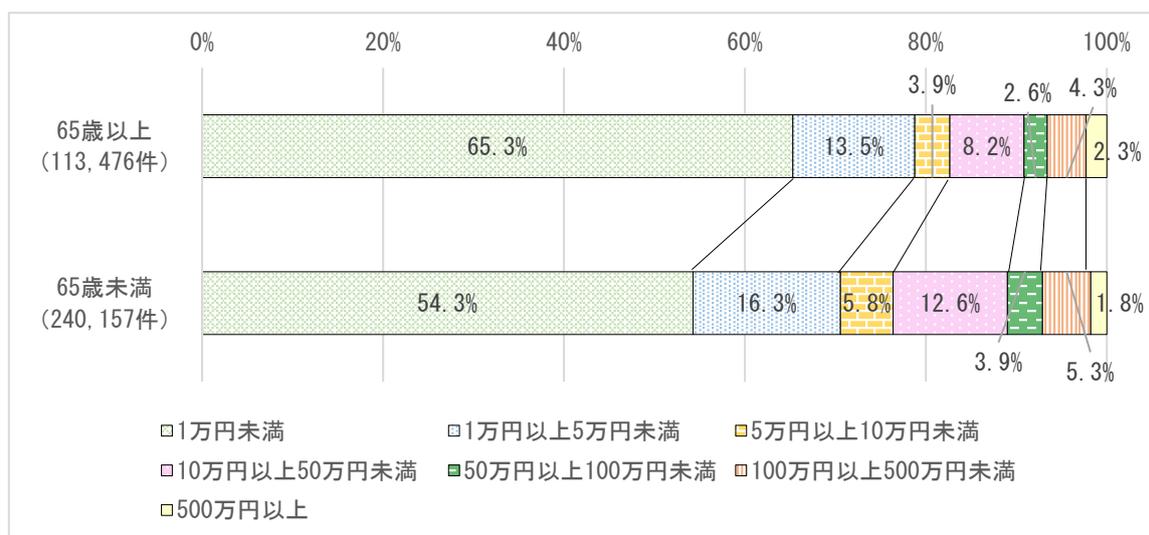


図3 既支払金額別割合 (2023年度)



⁴ 図2、図3の件数は「不明・無回答」を除いており、それぞれの平均金額は、金額が不明な相談を除いた0円を含むすべての相談の算術平均。割合は金額が不明な相談を除いた各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値であるため、グラフの数値の合計が100%にならない場合がある。

5. 販売方法・手口

2023年度の販売方法・手口別の相談件数を契約当事者65歳以上と65歳未満で比較しました⁵ (表4)。いずれも「インターネット通販」、「定期購入」に関する相談が多くみられます。また、65歳以上では「点検商法」「テレビショッピング」「フィッシング」に関する相談が10位以内にみられるようになります。

表4 販売方法・手口別の相談件数(2023年度)〔上位10位〕

順位	65歳以上	件数	順位	65歳未満	件数
1	インターネット通販	47,390	1	インターネット通販	138,576
2	定期購入	33,915	2	定期購入	46,991
3	家庭訪販	27,197	3	電話勧誘販売	20,099
4	電話勧誘販売	17,151	4	家庭訪販	18,128
5	かたり商法(身分詐称)	10,938	5	サイドビジネス商法	14,178
6	点検商法	8,282	6	代引配達	12,200
7	代引配達	5,901	7	偽サイト	11,016
8	テレビショッピング	5,402	8	かたり商法(身分詐称)	9,296
9	無料商法	4,944	9	無料商法	8,591
10	フィッシング	4,755	10	利殖商法	7,969

6. 困った時は

消費生活で少しでも不安を感じたら、早めに家族や知人・最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

* 消費者ホットライン「188(いやや!)」番

最寄りの市区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。

<身近な高齢者を守るために>

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、不審な人間が出入りしていたり、困った様子が見えたりしないか等、日頃から高齢者の生活や言動、態度などを見守り、身近にいる周りの方が変化にいち早く気づくことがとても重要です。消費生活センター等への相談は、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可能です。身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください。

7. 情報提供先

- ・消費者庁(法人番号5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会(法人番号2000012010019)

⁵ 1件の相談に複数の販売方法・手口が含まれる場合は、各々に対し1件ずつカウントしている。「インターネット通販」「家庭訪販」「電話勧誘販売」「代引配達」「テレビショッピング」は、販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。また「インターネット通販」「定期購入」は、販売購入形態が「通信販売」以外のものも含めて集計した。

参考

これまで当センターが発表した、高齢者向けの注意喚起等を以下のページにまとめて掲載。

- ・ 高齢者の消費者被害（テーマ別特集）

https://www.kokusen.go.jp/soudan_now/data/koureisha.html

 <p>自己解決をサポートする 消費者トラブル FAQ</p>	<p>国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、 消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。 是非ご利用ください。 https://www.faq.kokusen.go.jp/</p>	
--	--	---