

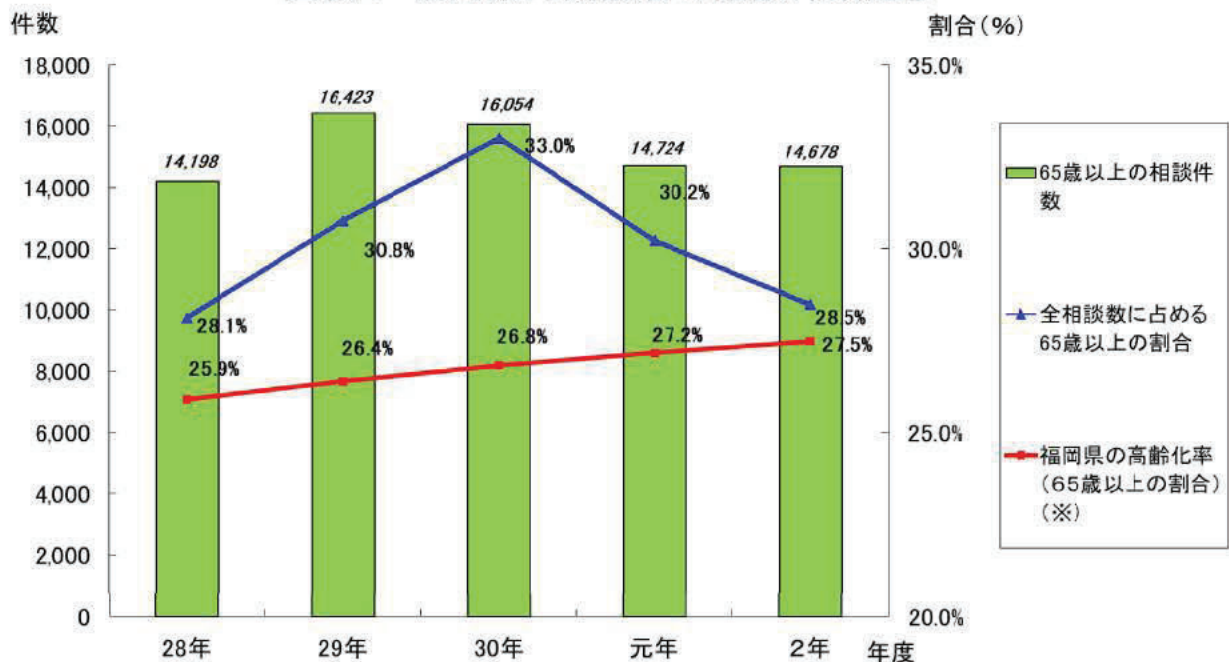
# 高齢者の消費者トラブルについて

福岡県消費生活センター



「消費者庁イラスト集」より

図表1 福岡県内高齢者の相談件数推移



※ 福岡県の高齢化率は、「福岡県の高齢者人口及び高齢化率の推移」(各年10月1日現在)より。

図表2 契約当事者年代別・商品分類別の相談件数(年度上位10位)

図表2 契約当事者年代別・商品等分類別の相談件数(年度上位10位)

| 順位 | 19歳以下                        | 20歳代                          | 30歳代                          | 40歳代                          | 50歳代                          | 60歳代                          | 70歳                           | 80歳以上                       | 全年代                             |
|----|------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|-----------------------------|---------------------------------|
| 1  | デジタルコンテンツ<br>497件<br>(32.4%) | デジタルコンテンツ<br>663件<br>(13.0%)  | 不動産貸借<br>487件<br>(9.4%)       | デジタルコンテンツ<br>551件<br>(8.0%)   | デジタルコンテンツ<br>584件<br>(8.5%)   | 商品一般<br>768件<br>(11.4%)       | 商品一般<br>939件<br>(13.4%)       | 商品一般<br>447件<br>(10.3%)     | 商品一般<br>4,651件<br>(9.0%)        |
| 2  | 健康食品<br>241件<br>(15.7%)      | 不動産貸借<br>367件<br>(7.2%)       | デジタルコンテンツ<br>415件<br>(8.0%)   | 商品一般<br>479件<br>(7.0%)        | 商品一般<br>581件<br>(8.4%)        | デジタルコンテンツ<br>550件<br>(8.2%)   | デジタルコンテンツ<br>412件<br>(5.9%)   | 新聞<br>250件<br>(5.8%)        | デジタルコンテンツ<br>4,072件<br>(7.9%)   |
| 3  | 他の化粧品<br>112件<br>(7.3%)      | エステティックサービス<br>292件<br>(5.7%) | 商品一般<br>353件<br>(6.8%)        | 健康食品<br>467件<br>(6.8%)        | 健康食品<br>533件<br>(7.7%)        | 健康食品<br>313件<br>(4.6%)        | 他の行政サービス<br>265件<br>(3.8%)    | 他の行政サービス<br>176件<br>(4.1%)  | 健康食品<br>2,581件<br>(5.0%)        |
| 4  | 商品一般<br>50件<br>(3.3%)        | 健康食品<br>269件<br>(5.3%)        | 健康食品<br>234件<br>(4.5%)        | 不動産貸借<br>407件<br>(5.9%)       | 不動産貸借<br>288件<br>(4.2%)       | 不動産貸借<br>212件<br>(3.1%)       | 工事・建築<br>250件<br>(3.6%)       | 工事・建築<br>169件<br>(3.9%)     | 不動産貸借<br>2,454件<br>(4.8%)       |
| 5  | 基礎化粧品<br>45件<br>(2.9%)       | 商品一般<br>242件<br>(4.7%)        | 携帯電話サービス<br>131件<br>(2.5%)    | 携帯電話サービス<br>176件<br>(2.6%)    | 保健衛生品その他<br>185件<br>(2.7%)    | 携帯電話サービス<br>195件<br>(2.9%)    | 携帯電話サービス<br>227件<br>(3.2%)    | 健康食品<br>169件<br>(3.9%)      | 他の行政サービス<br>1,453件<br>(2.8%)    |
| 6  | 不動産貸借<br>29件<br>(1.9%)       | 他の内職・副業<br>145件<br>(2.8%)     | フリーローン・サラ金<br>119件<br>(2.3%)  | インターネット接続回線<br>174件<br>(2.5%) | 基礎化粧品<br>172件<br>(2.5%)       | 保健衛生品その他<br>187件<br>(2.8%)    | インターネット接続回線<br>210件<br>(3.0%) | デジタルコンテンツ<br>120件<br>(2.8%) | 相談その他<br>1,305件<br>(2.5%)       |
| 7  | 電気<br>19件<br>(1.2%)          | 結婚式<br>123件<br>(2.4%)         | インターネット接続回線<br>119件<br>(2.3%) | 保健衛生品その他<br>171件<br>(2.5%)    | フリーローン・サラ金<br>169件<br>(2.5%)  | 工事・建築<br>186件<br>(2.8%)       | 健康食品<br>208件<br>(3.0%)        | 相談その他<br>113件<br>(2.6%)     | 工事・建築<br>1,221件<br>(2.4%)       |
| 8  | 頭髮用化粧品<br>17件<br>(1.1%)      | モバイルデータ通信<br>115件<br>(2.2%)   | 四輪自動車<br>106件<br>(2.0%)       | フリーローン・サラ金<br>168件<br>(2.5%)  | 携帯電話サービス<br>166件<br>(2.4%)    | インターネット接続回線<br>178件<br>(2.6%) | 保健衛生品その他<br>193件<br>(2.8%)    | 役務その他サービス<br>112件<br>(2.6%) | 携帯電話サービス<br>1,220件<br>(2.4%)    |
| 9  | エステティックサービス<br>17件<br>(1.1%) | フリーローン・サラ金<br>111件<br>(2.2%)  | 保健衛生品その他<br>99件<br>(1.9%)     | 工事・建築<br>130件<br>(1.9%)       | インターネット接続回線<br>159件<br>(2.3%) | 他の行政サービス<br>172件<br>(2.6%)    | 相談その他<br>161件<br>(2.3%)       | 携帯電話サービス<br>105件<br>(2.4%)  | 保健衛生品その他<br>1,204件<br>(2.3%)    |
| 10 | 役務その他サービス<br>15件<br>(1.0%)   | インターネット接続回線<br>100件<br>(2.0%) | 工事・建築<br>97件<br>(1.9%)        | 四輪自動車<br>127件<br>(1.9%)       | 工事・建築<br>157件<br>(2.3%)       | 基礎化粧品<br>158件<br>(2.3%)       | 不動産貸借<br>150件<br>(2.1%)       | 修理サービス<br>98件<br>(2.3%)     | インターネット接続回線<br>1,190件<br>(2.3%) |
|    | 1,534件                       | 5,117件                        | 5,183件                        | 6,852件                        | 6,891件                        | 6,745件                        | 6,992件                        | 4,343件                      | 51,557件                         |

注1) 年齢不明者からの相談があるため、各年代の計と全年代の数値は一致しない。

注2) 最下行は各年代の全相談件数を示す。

2

## 火災保険を使った屋根工事

昨日、屋根の点検をしているという業者が、両親宅を訪れ、屋根に登った写真を見せて、火災保険を使って屋根の修理ができると勧誘された。

工事代金は94万円でキャンセルした場合は、契約者が受け取った火災保険金の50%を業者に支払うことが記載されている。

父はよくわからないままサインしてしまったようだ。クーリング・オフしたい。

(70代男性 息子からの相談)



「消費者庁イラスト集」より 3

## 次々販売の事例

一人暮らしの母の自宅を訪ねたところ、必要のない羽毛布団が大量に見つかった。

数年前から業者が度々来訪し、次々に布団を買わされてしまったようだ。一階だけではなく、普段使っていない二階にも布団が置かれていた。

業者に確認したところ、合計で300万円の購入をしている。購入を取り消したい。

(80代女性 娘からの相談)



4

## 特定商取引に関する法律

(契約を締結しない旨の意思表示した者に対する勧誘の禁止等)

第三条の二

2 販売業者又は役務提供事業者は、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結しない旨の意思表示した者に対し、当該売買契約又は当該役務提供契約の締結について勧誘をしてはならない。

5



# 福岡県内の 消費者安全確保地域協議会の 設置状況について

福岡県人づくり・県民生活部生活安全課

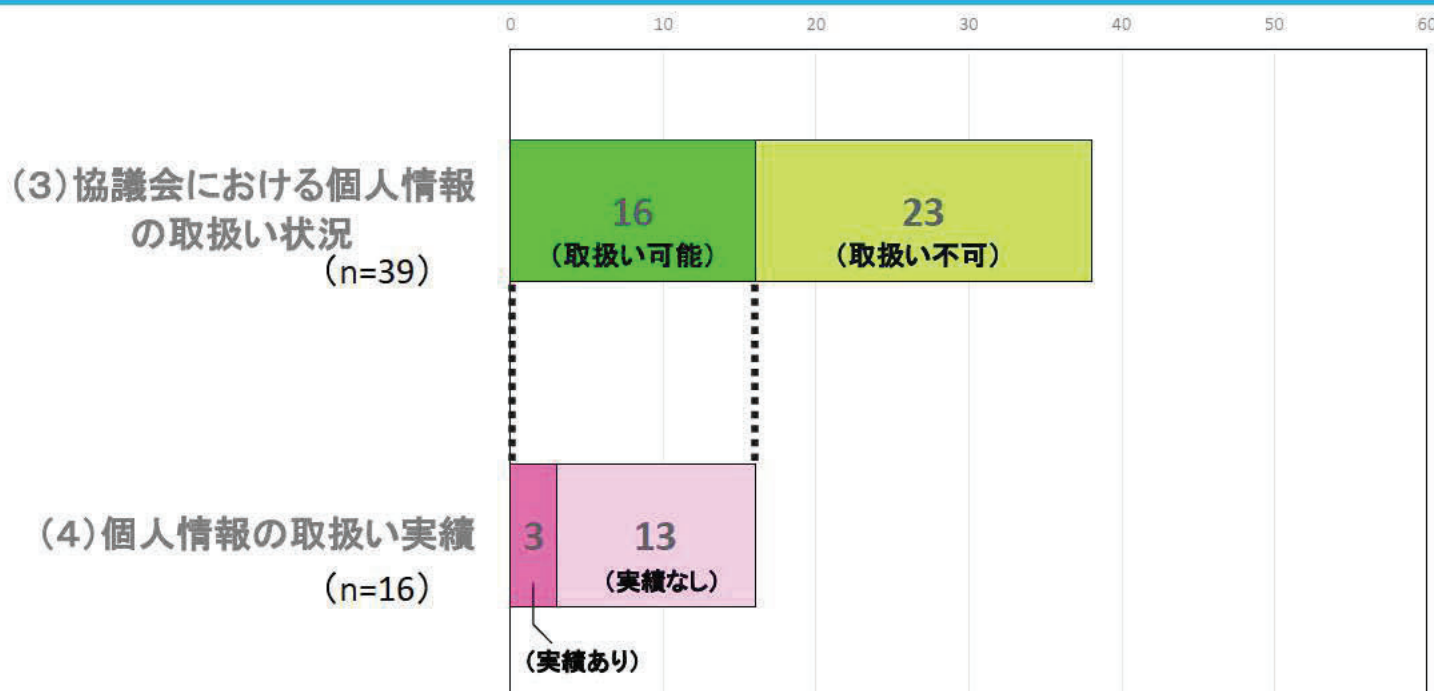
令和4年1月21日



## 市町村の消費者安全確保地域協議会の設置状況（令和3年12月末現在）



## 協議会における個人情報の取扱い状況 (令和3年12月末現在)



## 設置促進に向けた本県の取組み①

### (1) 県における地域協議会の設置

任意設置の既存3会議体を法定の地域協議会に統合・移行(平成30年4月)

高齢者・障害者の消費者被害防止対策連絡協議会  
多重債務問題対策連絡協議会  
消費者被害防止地域ネットワーク会議

**福岡県消費者安全確保地域協議会**

→地域協議会の下に県内4地域別(福岡・北九州・筑豊・筑後)の地域会を設置し、  
県内のすべての市町村を構成団体とする。

設置促進に対し支援・連携する県の取り組み姿勢を明確に示す

地域会を通じた県と市町村の連携

## 設置促進に向けた本県の実施②

### (2) 市町村への働きかけ

市町村を個別訪問し、消費者行政部局・福祉部局の両方に面会

#### ① 財政的支援

福岡県消費者行政推進事業補助金

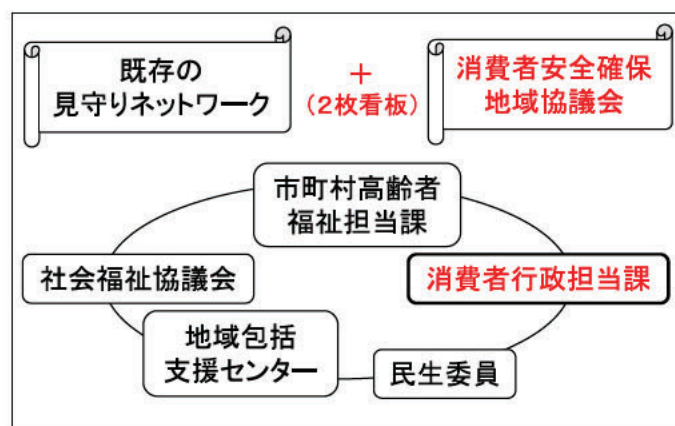
- ・財源は消費者庁交付金
- ・協議会設置や活動に係る経費を補助

#### ② 情報提供

ア 組織モデル案（右図参照）

イ 設置要綱案

ウ 先進事例の紹介



## 設置促進に向けた本県の実施③

### (3) 関係機関への働きかけ

県設置の既存の会議体の構成団体（県社会福祉協議会、県弁護士会、県警本部など）に対して、市町村が設置する地域協議会への下部団体の参画などの協力を要請（H27年7月～）

### (4) セミナー・研修の開催

#### ① 高齢者等見守りネットワーク活用セミナー

演題：高齢者見守りネットワークの必要性と活用について  
～今ある資源を活かす～（H29年1月）

#### ② 消費者被害防止地域見守りネットワーク構築促進研修会

演題：高齢者等の消費者被害の実態と見守りの必要性  
（県内4地域で開催。H29年10月、11月、H30年1月、2月）



## 今後の課題

### (1) 設置済の市町村における課題

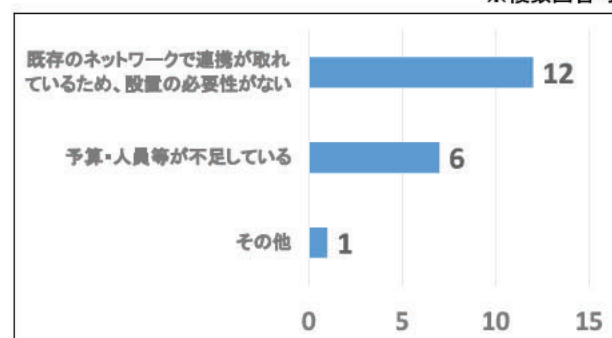
- 個人情報の取扱いができない市町村が半数以上  
→ 全国の先進事例の紹介

### (2) 未設置の市町村における課題

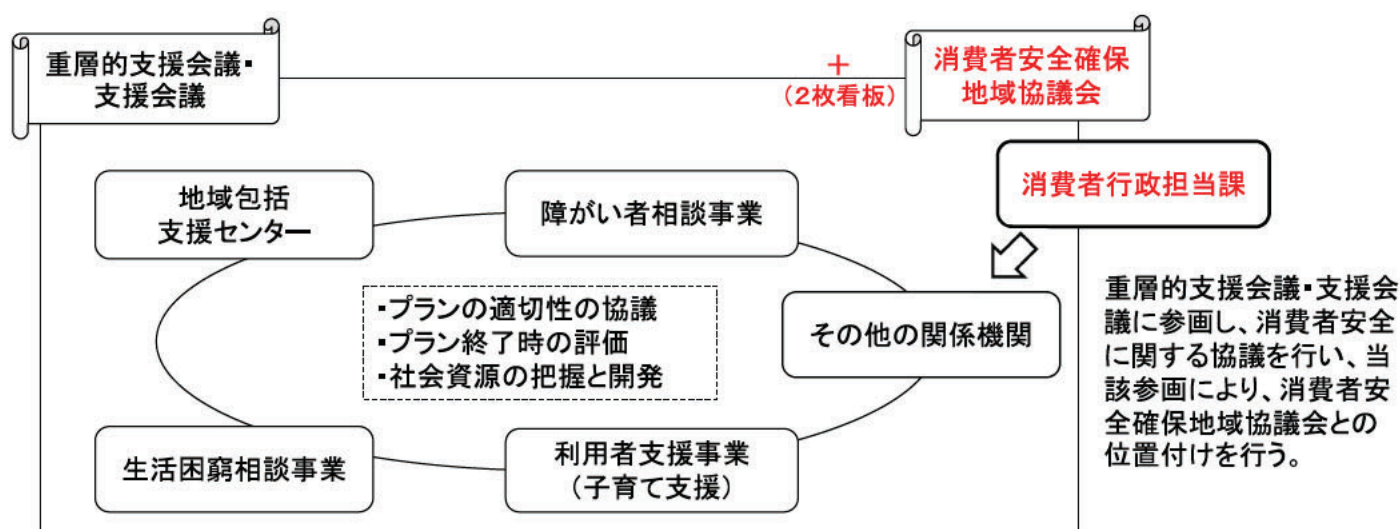
- 地域協議会の必要性に関する認識が不十分  
→ 引き続き働きかけを実施

※ 今後は、重層的支援体制整備事業との連携による地域協議会の設置促進を進めていく予定。

消費者安全確保地域協議会を設置していない理由 (n=21)  
※複数回答可



## 重層的支援体制整備事業との連携の一例



個別ケースに応じて、重層的支援体制整備事業に消費者行政部局が関与し、消費者安全確保地域協議会との一体的運用を行うことも可能

ご清聴いただき  
ありがとうございました



「消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン」