

1 高齢者・障がい者の消費者被害の現状と特徴

害の現状と特徴

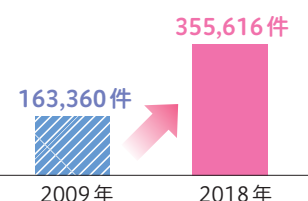
(1) 高齢者・障がい者の消費者被害の現状

① 高齢者（65歳以上）に関する相談は全体の34.9%、障がい者に関する相談も10年間で1.5倍に増加

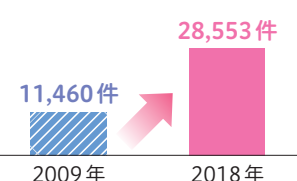
65歳以上の高齢者に関する消費生活相談件数は、2013年以降高水準で推移していましたが、2018年は約35.6万件と、この10年間で最も多くなりました。また、この10年間で、85歳以上に関する相談件数は2倍以上^{*1}となっています。

また、障がい者等^{*2}に関する相談件数も、この10年間で1.5倍と増加しています。

〈65歳以上の消費生活相談件数〉



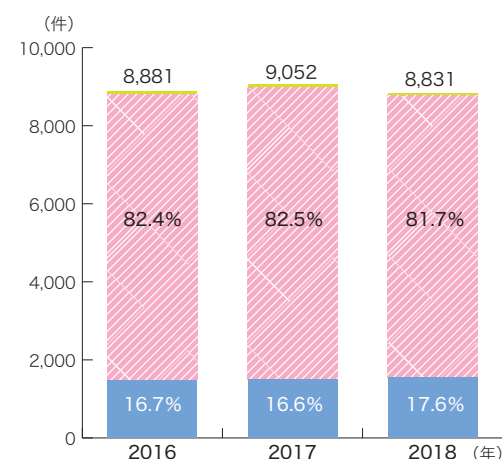
〈85歳以上の消費生活相談件数〉



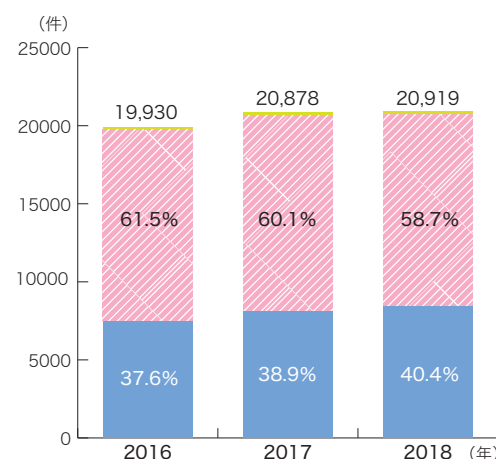
(令和元年版消費者白書より)

② 認知症等の高齢者^{*3}や障がい者等に関する相談は、本人以外から寄せられる場合が多い。

〈認知症等の高齢者に関する消費生活相談件数〉

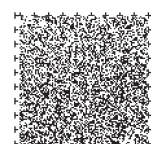


〈障がい者等に関する消費生活相談件数〉



(令和元年版消費者白書より)

- *1 85歳以上の消費生活相談件数は、2009年は11,460件であったが、2018年は28,553件であった。
- *2 トラブルの当事者が心身障がい者又は判断能力の不十分な方々であると消費生活センター等が判断したもの。
- *3 トラブルの当事者が65歳以上で、精神障がいや知的障がい、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態であると消費生活センター等が判断したもの。



(2) 高齢者・障がい者の消費者被害の特徴

1 被害に遭っていることに気付きにくい

優しい言葉で誘う営業マンを信じてしまい、自分が悪質商法の被害に遭っているということを認識していない場合があります。また、被害に気付かないことから、契約を繰り返して被害が深刻化することがあります。さらに、被害に遭ったと思っても、恥ずかしく思ったり、家族に迷惑をかけたくない、自分自身を責めて周りに相談しない、一人暮らしで相談する相手がいないなど、被害が表面化しにくく、周囲が気付くのが遅れることもあります。



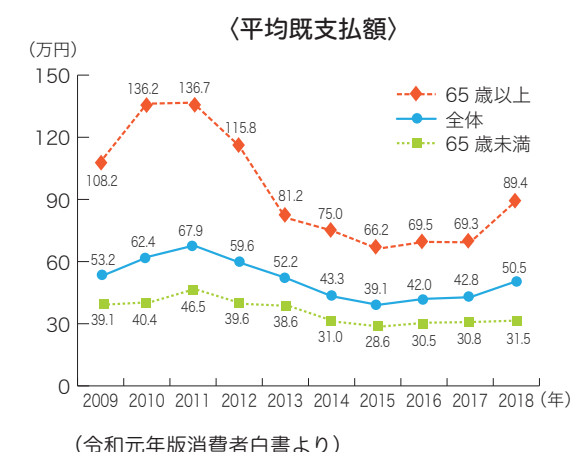
2 悪質事業者が狙う高齢者の「お金」「健康」「孤独」の3つの不安(3K)

老後の資金を少しでも増やしたい、いつまでも健康でいたい、話し相手がいなくさびしいといった3つの不安に対して、悪質事業者は話し相手になるなど、親切にして信用させて大切な財産を狙っています。



3 65歳以上の相談1件当たりの平均既支払金額は、65歳未満の約3倍

65歳未満の相談1件当たりの契約金額の平均は98.4万円であるのに対して、65歳以上の高齢者の平均は150.9万円に達しています。また、実際に支払った平均金額は、65歳以上では89.4万円に上り、総額では950億円と全体の52.8%を占めています。



(令和元年版消費者白書より)

