

高齢者の消費者トラブル実態調査

報 告 書

平成26年3月

大 分 県

## 目次

I 調査概要.....	1
II 調査結果.....	2
1 対象者の属性.....	2
2 悪質商法の認知状況（問1） .....	6
3 訪問や電話・宅配等で商品やサービスの購入・契約の勧誘状況（問2） .....	8
4 訪問や電話での販売や勧誘でトラブル経験（問3） .....	9
5 トラブルの内容（問4） .....	11
6 トラブルにあった商品・サービスと金額（問4） .....	13
7 トラブルの際の相談の有無（問5） .....	15
8 トラブルの際の相談先（問6） .....	17
9 トラブルの際に相談しなかった理由（問7） .....	19
10 被害額の回復に向けた取組（問8（ア）） .....	21
11 回復のための具体的方法（問8（イ）） .....	23
12 回復できた金額（問8（ウ）） .....	24
13 被害にあわないための対策（問9） .....	25
14 消費生活相談窓口の認知状況（問10） .....	27
15 悪質商法に関する情報の入手経路（問11） .....	29
III 使用した調査票.....	30

# I 調査概要

## 1 調査の目的

高齢化の進展に伴い、高齢者の単身世帯や高齢者のみの世帯が増加する一方、高齢者を狙った悪質商法の被害は後を絶ちません。

こうした中、高齢者の皆様の消費生活の安定と向上に向けて、効果的な施策の推進を図るため、高齢者を対象に、消費生活に関する意識や実態を把握する調査を実施しました。

- 2 調査の主催 大分県消費生活・男女共同参画プラザ  
大分県老人福祉施設協議会

## 3 調査の項目

- ①消費者問題への関心度と意識
- ②消費生活上のトラブルや不安
- ③消費者問題に関する情報
- ④属性等

## 4 調査の設計

- ①調査地域 大分県全域
- ②調査対象・数 大分県老人福祉施設協議会の会員が運営するデイサービス施設（148施設）に通所している単身世帯及び高齢者のみの世帯の利用者
- ③調査方法 施設に調査票を郵送し、ケアマネジャーや相談員等が聞き取りにより実施した後、調査票を県へ郵送する
- ④調査実施時期 平成25年10月7日（月）～10月25日（金）

- 5 回収の結果
- |          |        |
|----------|--------|
| 標本数（A）   | 2,000件 |
| 回収数（B）   | 1,314件 |
| 回収率（B/A） | 65.7%  |

## 6 集計にあたっての注意点

グラフは、パーセント（%）で示しています。

算出されたパーセント（%）は、小数第二位を四捨五入して、小数第一位までの表示としているため、その合計が必ずしも100.0%にならない場合もあります。

また、複数回答で質問している調査項目においては、その合計は100.0%を超えます。

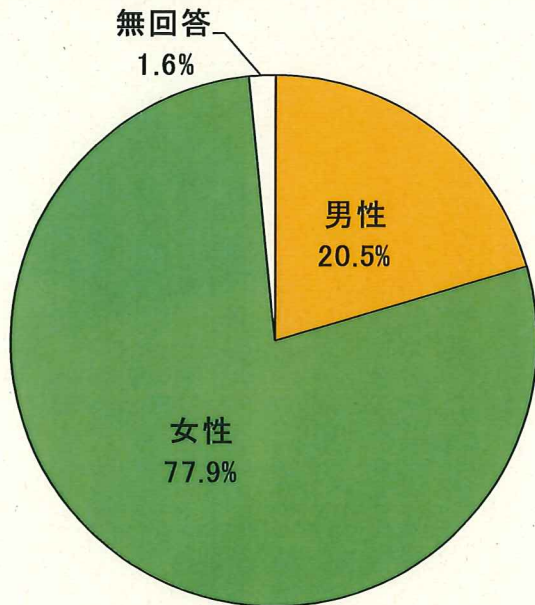
## II 調査結果

### 1 対象者の属性

回答のあった 1,314 人の属性は、次のようになっています。

性別をみると、「男性」が 20.5%、「女性」が 77.9%となっています。

F1 あなたの性別はどちらですか。

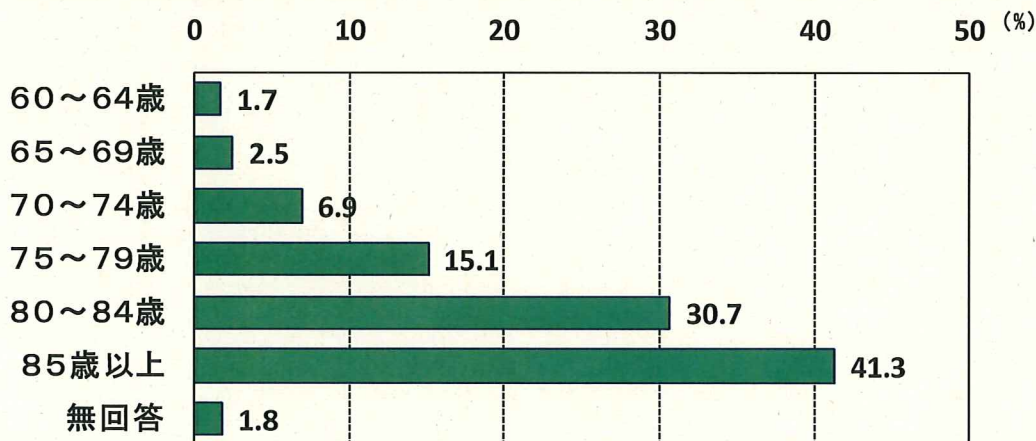


	サンプル数	男性	女性	無回答
全体	1,314	269	1024	21
	100.0	20.5	77.9	1.6

上段:実数  
下段:パーセント

年齢をみると、「85歳以上」が 41.3%と最も多く、以下、「80～84歳」が 30.7%、「75～79歳」が 15.1%となっています。

F2 あなたの年齢は次のうちのどの年代にあたりますか。



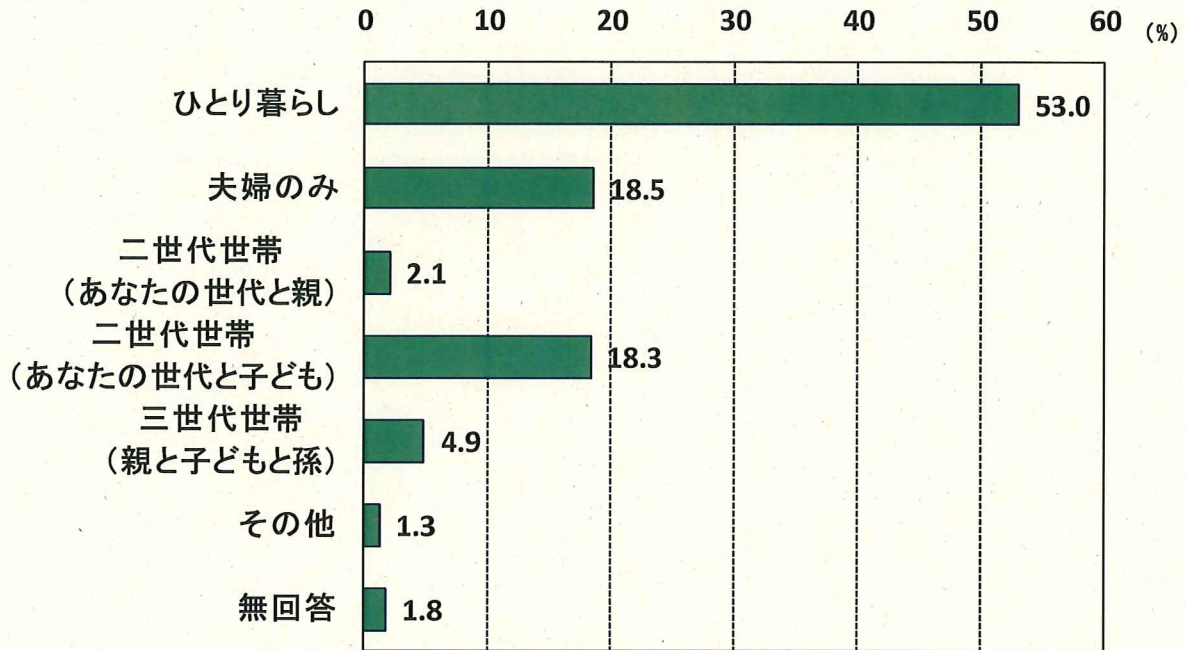
	サンプル数	60～64歳	65～69歳	70～74歳	75～79歳	80～84歳	85歳以上	無回答
全体	1,314	22	33	91	198	404	543	23
	100.0	1.7	2.5	6.9	15.1	30.7	41.3	1.8

上段:実数  
下段:パーセント



家族構成をみると、「ひとり暮らし」が53.0%と半数強を占めています。

F3 あなたの（同居している）ご家族の構成は、次のうちどれにあたりますか。



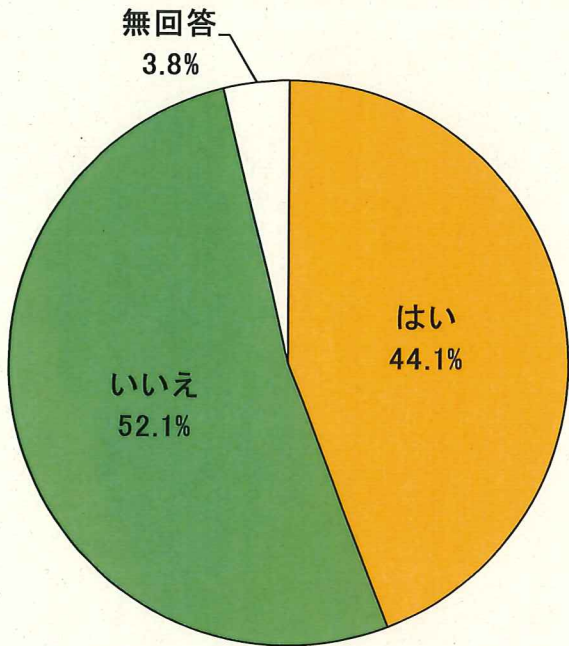
	サンプル数	ひとり暮らし	夫婦のみ	の二世帯世帯 と親 (あなた)	の二世帯世帯 と子ども (あなた)	ども三世帯世帯 (親と子)	その他	無回答
全体	1,314	697	243	28	241	65	17	23
	100.0	53.0	18.5	2.1	18.3	4.9	1.3	1.8

上段:実数

下段:パーセント

ケーブルテレビに加入しているのは、44.1%です。

F4-1 ケーブルテレビに加入していますか。

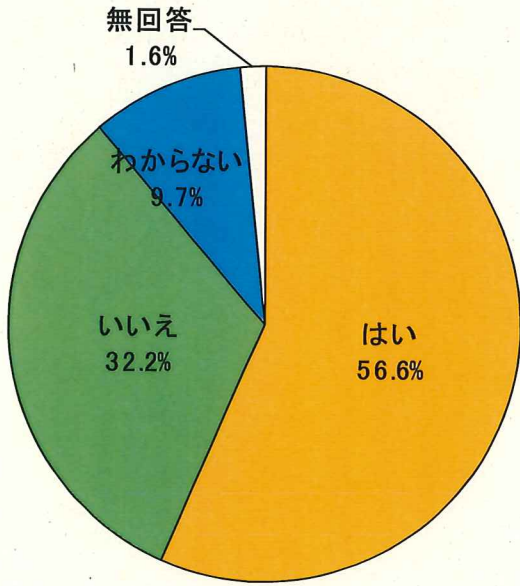


	サンプル数	はい	いいえ	無回答
全体	1,314	580	684	50
	100.0	44.1	52.1	3.8

上段:実数  
下段:パーセント

ケーブルテレビに加入し、「市民チャンネル (もぎたて情報局)」を見ているのは56.6%です。

F4-2 ケーブルテレビに加入している方は、「市民チャンネル (もぎたて情報局)」をご覧になっていますか。

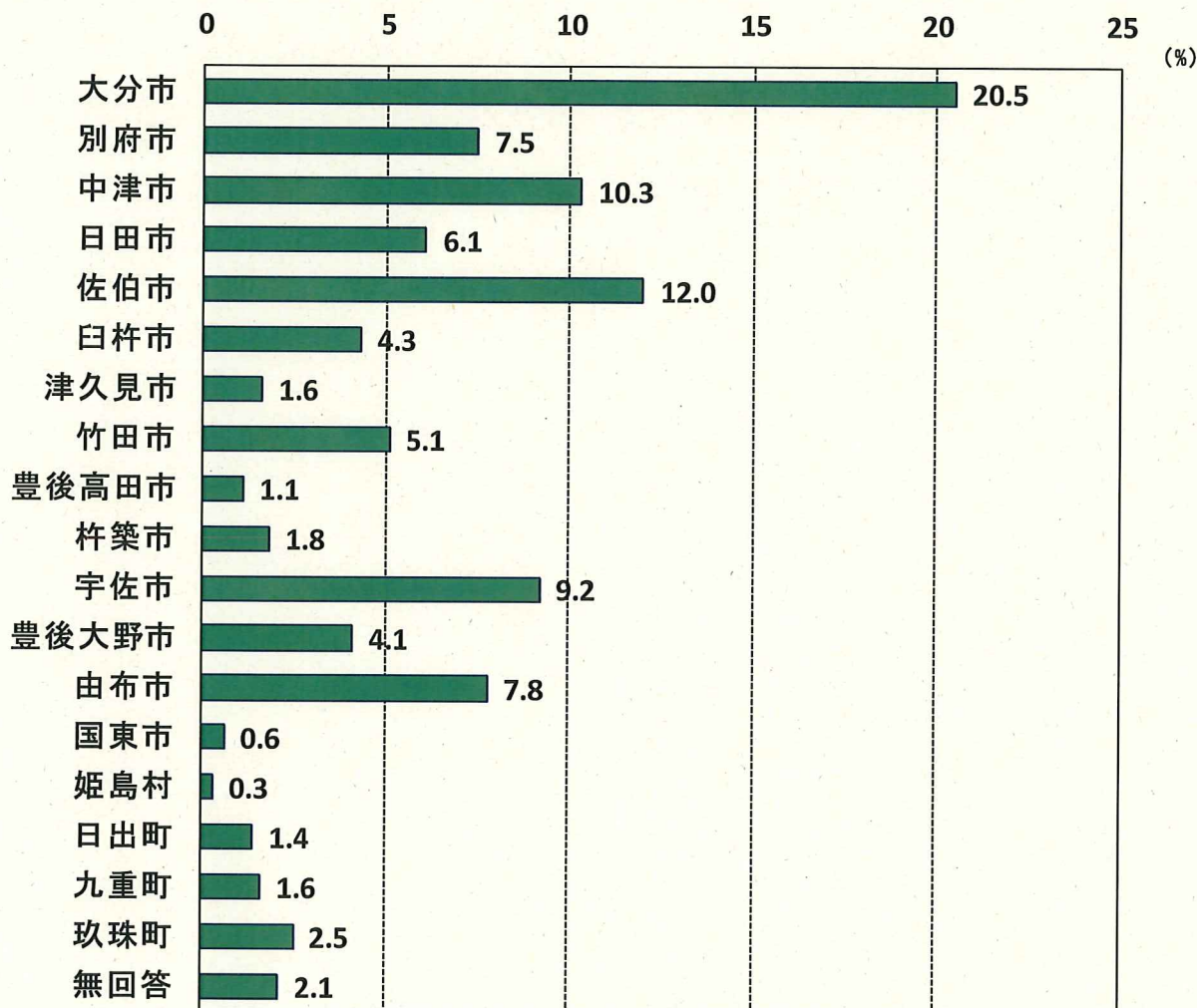


	サンプル数	はい	いいえ	わからない	無回答
全体	580	328	187	56	9
	100.0	56.6	32.2	9.7	1.6

上段:実数  
下段:パーセント

居住市町村をみると、「大分市」が 20.5%と最も多く、以下、「佐伯市」(12.0%)、「中津市」(10.3%) となっています。

F5 あなたのお住まいの市町村は



	サンプル数	大分市	別府市	中津市	日田市	佐伯市	臼杵市	津久見市	竹田市	豊後高田市
全体	1,314	270	98	135	80	158	57	21	67	15
	100.0	20.5	7.5	10.3	6.1	12.0	4.3	1.6	5.1	1.1

杵築市	宇佐市	豊後大野市	由布市	国東市	姫島村	日出町	九重町	玖珠町	無回答
24	121	54	102	8	4	18	21	33	28
1.8	9.2	4.1	7.8	0.6	0.3	1.4	1.6	2.5	2.1

上段:実数  
下段:パーセント

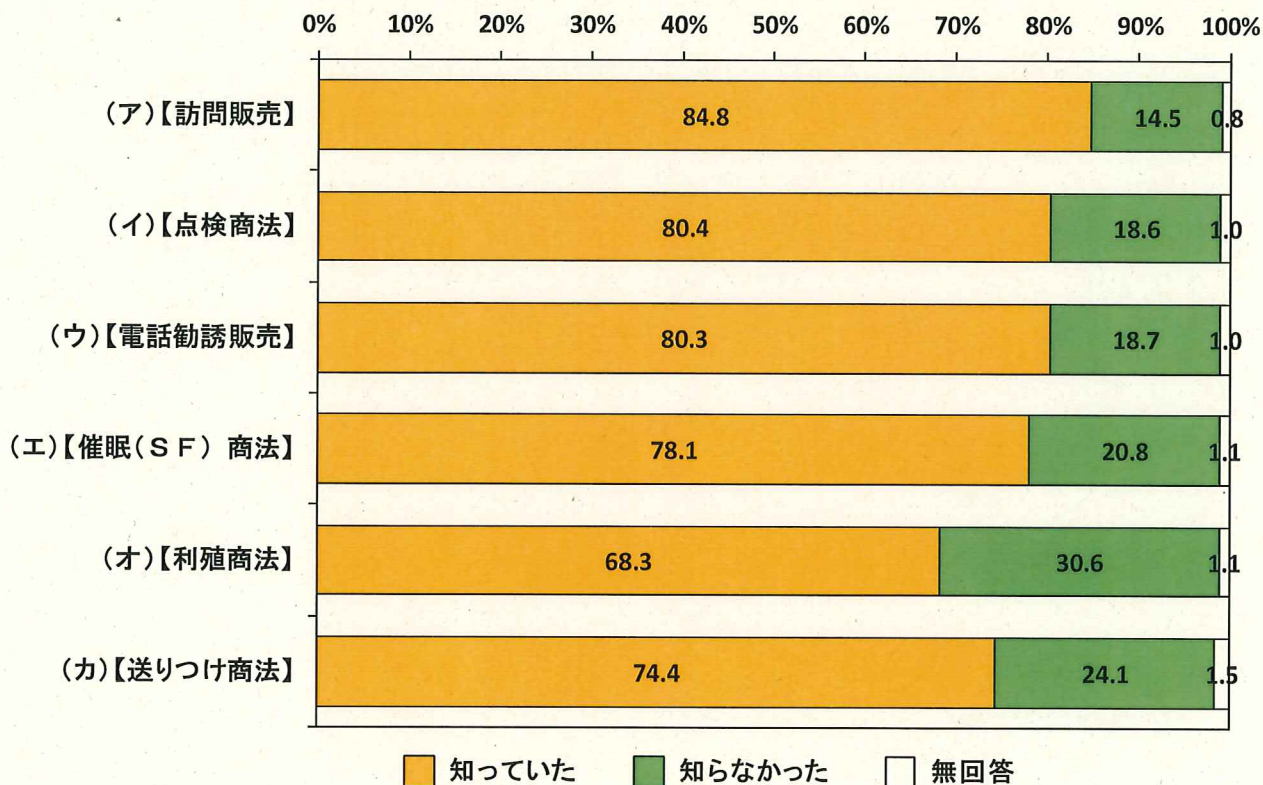


< 消費者問題への関心度と意識について >

2 悪質商法の認知状況（問1）

認知率が最も高いのは、「訪問販売」の84.8%、最も低いのが「利殖商法」の68.3%で、悪質商法の種類によって認知率に差がみられます。

問1. 次の手口が悪質商法だということを知っていますか。



【提示した悪質商法の例】

(ア) 【訪問販売】 親切をよそおい家に上がり込み、「布団にダニがいる」などと不安をあおり、高額な布団など、商品やサービスを契約させる。
(イ) 【点検商法】 「点検に来た」「無料で点検する」などと家に上がり込み、「シロアリの被害がある」などと不安をあおり、修理など商品やサービスを契約させる。
(ウ) 【電話勧誘販売】 知らない業者から電話がかかり、「あなただけ特別に安くする」「今ならお得」といって健康食品やカニ、海産物などの商品の購入をせまる。
(エ) 【催眠(SF)商法】 「日用品を無料で配る」などと人を集め、閉め切った会場を熱狂的な雰囲気盛り上げ、「買わないと損だ」という一種の催眠状態を作り出し、高額な商品売りつける。
(オ) 【利殖商法】 未公開株や社債などを「必ず儲かる」「高価で買い取る」などと利殖になることを強調して勧誘し、投資や出費をさせるが儲かることはほとんどない。
(カ) 【送りつけ商法】 注文していない健康食品や医薬品などを、代金引換で一方向的に送りつけ現金を払わせる。

【悪質商法の認知状況】

	サンプル数	知っていた	知らなかった	無回答
問1(ア)【訪問販売】 親切をよそおい家に上がり込み、「布団にダニがいる」などと不安をあおり、高額な布団など、商品やサービスを契約させる。	1,314 100.0	1114 84.8	190 14.5	10 0.8
問1(イ)【点検商法】 「点検に来た」「無料で点検する」などと家に上がり込み、「シロアリの被害がある」などと不安をあおり、修理など商品やサービスを契約させる。	1,314 100.0	1057 80.4	244 18.6	13 1.0
問1(ウ)【電話勧誘販売】 知らない業者から電話がかかり、「あなただけ特別に安くする」「今ならお得」といって健康食品やカニ、海産物などの商品の購入をせまる。	1,314 100.0	1055 80.3	246 18.7	13 1.0
問1(エ)【催眠(SF)商法】 「日用品を無料で配る」などと人を集め、閉め切った会場を熱狂的な雰囲気盛り上げ、「買わないと損だ」という一種の催眠状態を作り出し、高額な商品売りつける。	1,314 100.0	1026 78.1	273 20.8	15 1.1
問1(オ)【利殖商法】 未公開株や社債などを「必ず儲かる」「高価で買い取る」などと利殖になることを強調して勧誘し、投資や出費をさせるが儲かることはほとんどない。	1,314 100.0	897 68.3	402 30.6	15 1.1
問1(カ)【送りつけ商法】 注文していない健康食品や医薬品などを、代金引換で一方的に送りつけ現金を払わせる。	1,314 100.0	977 74.4	317 24.1	20 1.5

上段:実数

下段:パーセント

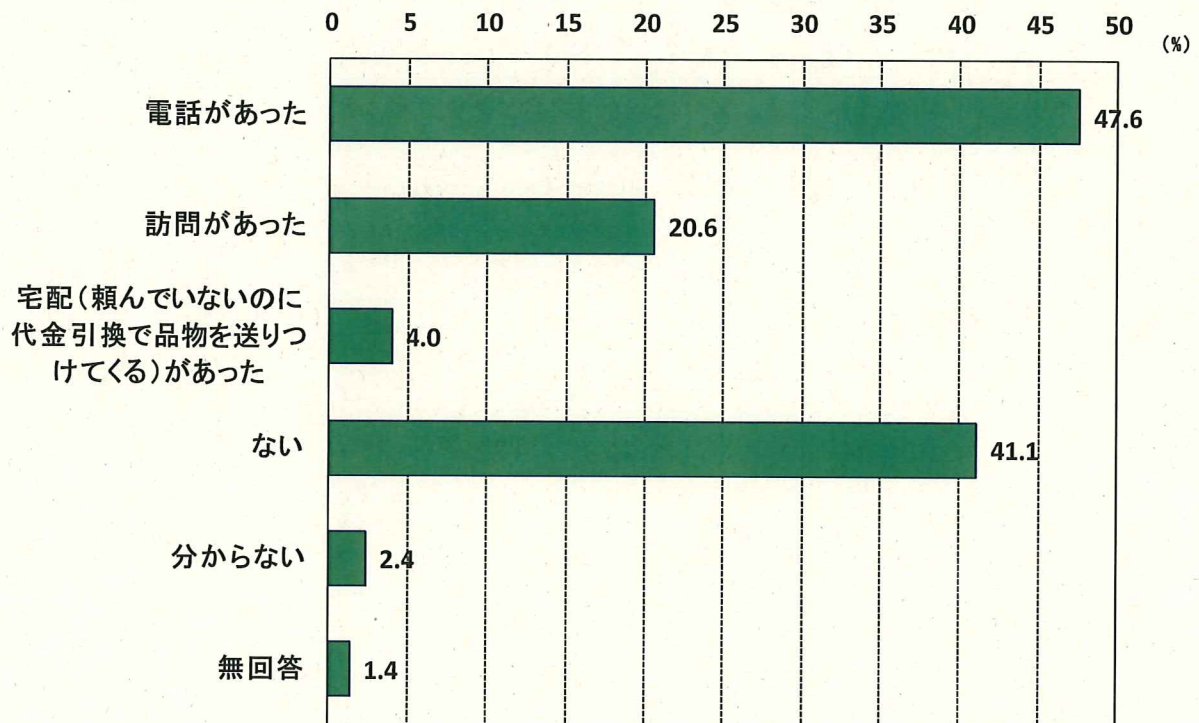


< 消費生活上のトラブルや不安について >

3 訪問や電話・宅配等で商品やサービスの購入・契約の勧誘状況（問2）

最近（ここ1～2年の間）、訪問や電話・宅配等で、商品やサービスの購入・契約について勧誘された経験についてみると、「電話があった」が47.6%と半数近くへのぼり、「訪問があった」も20.6%となっています。  
 なお、「ない」と回答したのは41.1%です。

問2. 最近（ここ1～2年の間）、訪問や電話・宅配等で、商品やサービスの購入・契約について勧誘されたことがありますか。（複数回答）



	サンプル数	訪問があった	電話があった	宅配（頼んでいないのに代金引換で品物を送りつけてくる）があった	ない	分からない	無回答
全体	1,314	271	626	53	540	31	18
	100.0	20.6	47.6	4.0	41.1	2.4	1.4

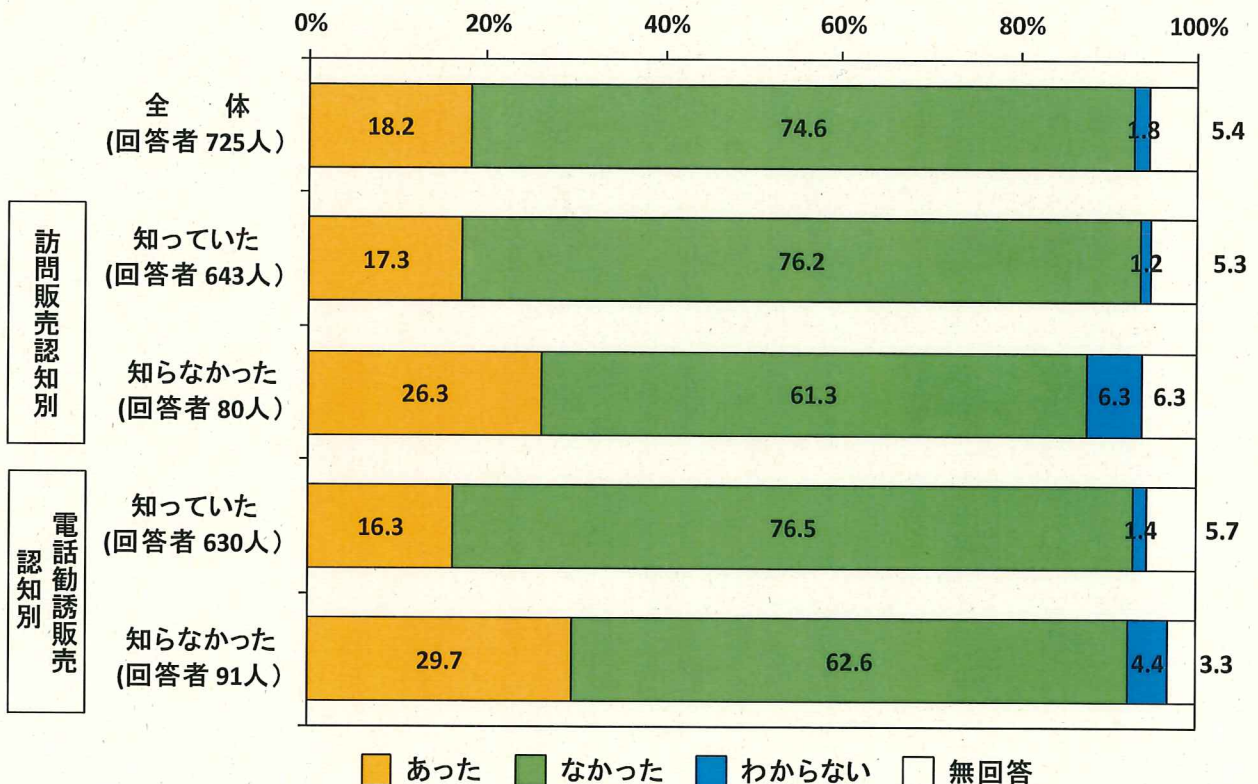
上段：実数  
 下段：パーセント

#### 4 訪問や電話での販売や勧誘でトラブル経験（問3）

最近（ここ1～2年の間）、訪問や電話での販売や勧誘でトラブル（困ったこと）の経験をみると、「あった」は18.2%です。

悪質商法として訪問販売や電話勧誘販売を認知している人より、認知していない人のトラブル経験率が高くなっています。

問3. 最近（ここ1～2年の間）、訪問や電話での販売や勧誘でトラブル（困ったこと）がありましたか。



【訪問や電話での販売や勧誘でトラブル経験】

		サンプル数	あった	なかった	わからない	無回答
全体		725 100.0	132 18.2	541 74.6	13 1.8	39 5.4
訪問販売 認知別	知っていた	643 100.0	111 17.3	490 76.2	8 1.2	34 5.3
	知らなかった	80 100.0	21 26.3	49 61.3	5 6.3	5 6.3
	無回答	2 100.0	- -	2 100.0	- -	- -
電話勧誘販売 認知別	知っていた	630 100.0	103 16.3	482 76.5	9 1.4	36 5.7
	知らなかった	91 100.0	27 29.7	57 62.6	4 4.4	3 3.3
	無回答	4 100.0	2 50.0	2 50.0	- -	- -

上段:実数

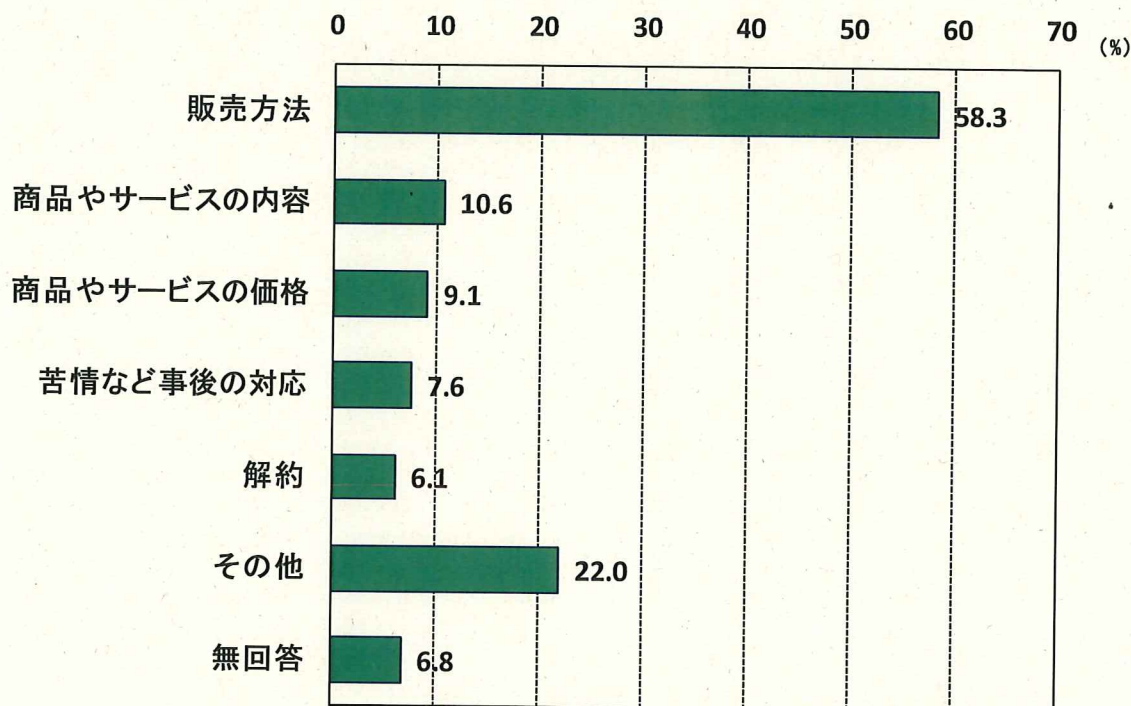
下段:パーセント



## 5 トラブルの内容（問4）

トラブルの内容としては、「販売方法」が58.3%と圧倒的に多くなっています。

問4. それはどのようなトラブルでしたか。（複数回答）



	サンプル数	販売方法	苦情など事後の対応	商品やサービスの内容	商品やサービスの価格	解約	その他	無回答
全体	132	77	10	14	12	8	29	9
	100.0	58.3	7.6	10.6	9.1	6.1	22.0	6.8

上段:実数

下段:パーセント

### 【トラブル内容の事例】

販売方法	誇大広告・ウソの説明・契約をせかす・脅される・しつこい勧誘など
商品やサービスの内容	品物やサービスの内容が思っていた物と違っていただけなど
商品やサービスの価格	「特別価格」や「優待価格」がウソだったなど
苦情などの事後の対応	納得のいく説明がない・苦情に対し誠実な対応がないなど
解約	契約を取り消そうとしたら高価な金額を請求された・脅されたなど

### 【その他の内訳】

- 「健康食品を買わないか」と言われたが買わなかった。
- 一人ぐらしの家に来られてこまる。ことわった。
- 何を買って欲しいと言われたか覚えていない
- 家の塀が壊れそうだから修理が必要だと言われ、修理をせずに代金だけ持っていかれた。
- 逆にもんくを言うので問題なし。ことわった事が何回もある。
- 金銭トラブルではないが、宗教の訪問がありイヤな思いをした。
- 金属、時計やゆびわなどを引き取り買う
- 具体的な本題に入る前に断った。
- 警察に行った
- 健康食品注文し、代金はいらないとわれ、心配になり警察に相談して返還した。
- 女性が突然家に上がりこみ、指輪、仏壇の下などから高価な物を持って行った。金銭のやりとりはなし。
- 商品が送られてきた 返した うけとらなかった
- 先日買っていたので、次の分を送ります。電話を切った（買ってないのに）
- 送りつけ
- 送りつけ商法
- 値段が高かったので警察に相談して返品した
- 低額だが、商品を買わされた。返すと言っている
- 電気製品（台所）を台所に取り付けて買わされようとしたので、大工に相談し、すぐに返却した。
- 電話で、頼んでないのに送るといわれた（4万円ぐらい）ので送って来ても、お金を払わないと言ったら、電話が切れた。
- 認知症の本人に時間を置いて意志確認したので正当だと言われたので、消費者トラブル110番に相談した旨伝えたら返品が可能になった。
- 布団の打ち直しで布団と前金をもちかえり、その後は何の連絡もない。
- 物を買ってくれとか病気にかかっていますか？と電話がかかる。
- 保険、しつこくかかってくる
- 保険の勧誘
- 訪問に来て、契約するまで帰らない
- 訪問の上、水道の調子が良くないと、同意のないまま、修理代を請求された。
- 毎年決まった事のように取り替えにくる
- 薬はいりませんかと電話をかけてきた
- 友人なので断りにくい

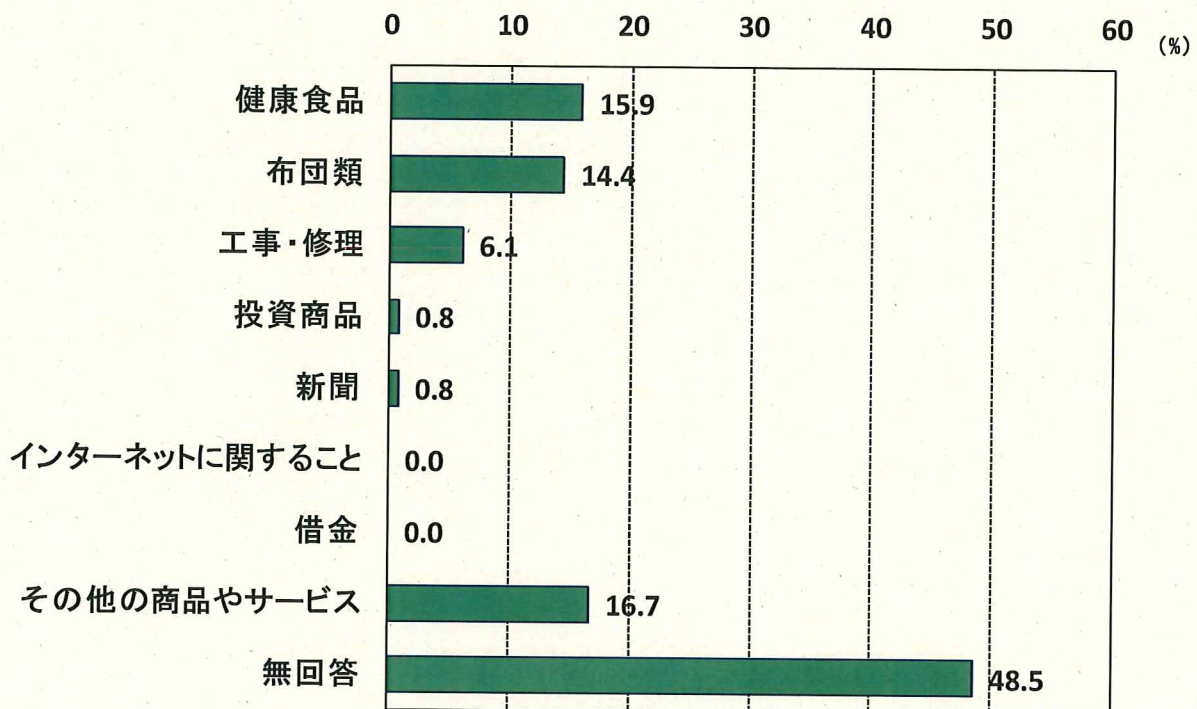


## 6 トラブルにあった商品・サービスと金額（問4）

トラブルにあった商品・サービスとしては、「健康食品」（15.9%）と「布団類」（14.4%）が多くなっています。また、「工事・修理」も6.1%あります。

その金額についてみると、100万円を超える被害はみられませんでした。全商品1件当たりでは、約11万円強となっています。

◆トラブルにあった場合、何（商品）をいくらで購入しましたか（複数回答）



	サンプル数	健康食品	投資商品	工事・修理	布団類	インターネットに関すること	新聞	借金	その他の商品やサービス	無回答
全体	132	21	1	8	19	-	1	-	22	64
	100.0	15.9	0.8	6.1	14.4	-	0.8	-	16.7	48.5

上段:実数

下段:パーセント

【トラブル商品の被害金額】

	サ ン プ ル 数	1 万 円 以 下	1 万 円 超 1 0 万 円 以 下	1 0 万 円 超 5 0 万 円 以 下	5 0 万 円 超 1 0 万 円 以 下	1 0 0 万 円 超	無 回 答
全体	132 100.0	8 6.1	25 18.9	14 10.6	2 1.5	- -	84 63.6
健康食品	21 100.0	3 14.3	9 42.9	1 4.8	- -	- -	8 38.1
投資商品	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0	- -	- -
工事・修理	8 100.0	- -	2 25.0	1 12.5	- -	- -	5 62.5
布団類	19 100.0	2 10.5	3 15.8	7 36.8	1 5.3	- -	6 31.6
インターネット に関すること	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
新聞	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	1 100
借金	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
その他の商品や サービス	22 100.0	3 13.6	8 36.4	4 18.2	- -	- -	7 31.8
無回答	64 100.0	- -	3 4.7	1 1.6	- -	- -	60 93.8

上段:実数  
下段:パーセント

金 額 ( 円 )
6,021,435 111,508
548,400 34,275
1,000,000 1,000,000
333,000 111,000
2,566,000 183,286
- -
- -
- -
- -
1,303,035 86,869
253,000 63,250

上段:総金額  
下段:平均額

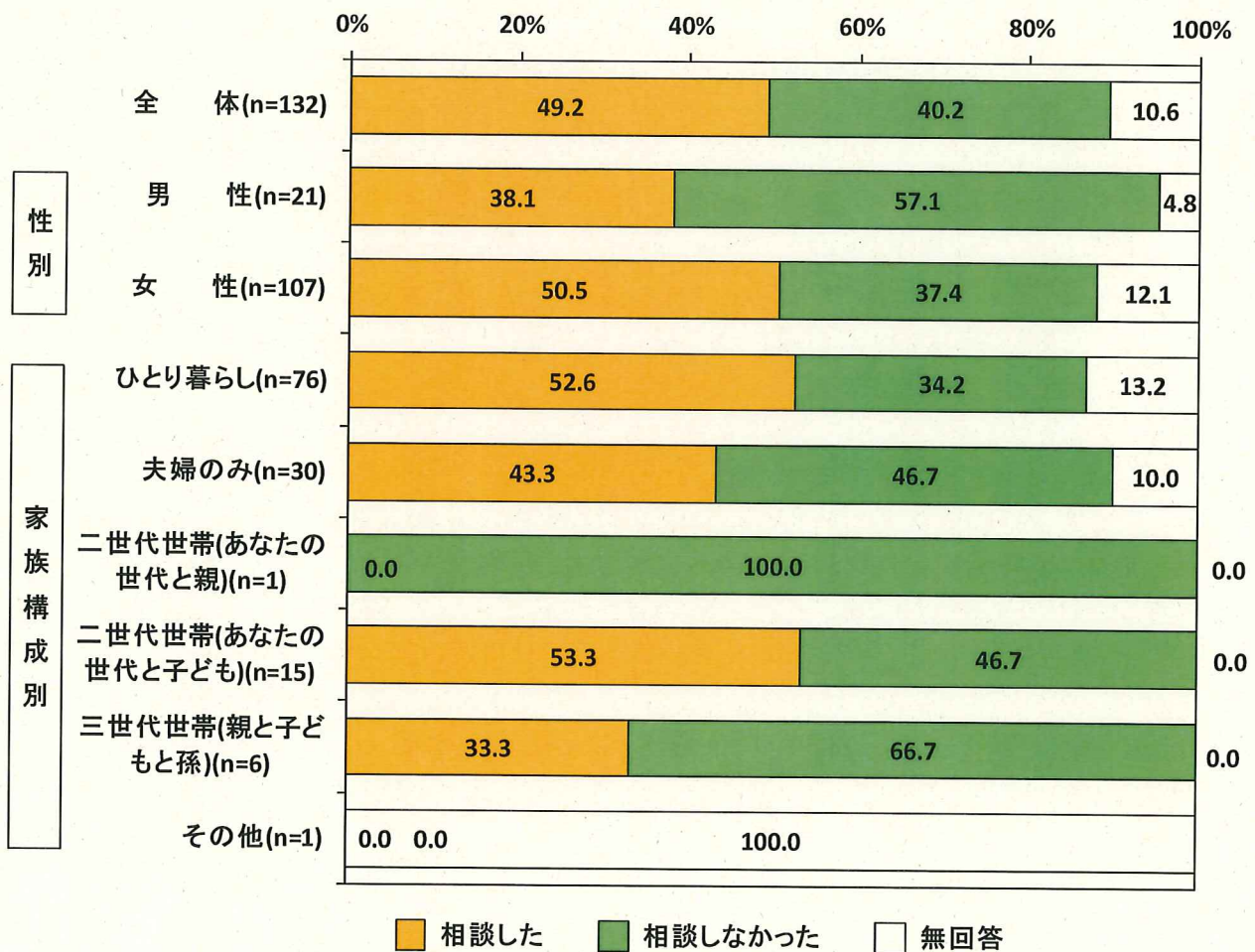
## 7 トラブルの際の相談の有無（問5）

トラブルを経験した人に、誰かに相談したかどうかをみると、「相談した」は 49.2%、ほぼ半数です。

性別にみると、相談したのは、男性が 38.1%に対し、女性は 50.5%と多くなっています。

家族構成別にみると、ひとり暮らしでも 52.6%は相談しています。

問6.（相談した方）その相談はどこへ（誰に）しましたか。



【トラブルの際の相談有無】

		サンプル数	相談した	相談しなかった	無回答
全 体		132 100.0	65 49.2	53 40.2	14 10.6
性別	男 性	21 100.0	8 38.1	12 57.1	1 4.8
	女 性	107 100.0	54 50.5	40 37.4	13 12.1
	無回答	4 100.0	3 75.0	1 25.0	- -
家族構成別	ひとり暮らし	76 100.0	40 52.6	26 34.2	10 13.2
	夫婦のみ	30 100.0	13 43.3	14 46.7	3 10.0
	二世帯世帯(あなたの世代と親)	1 100.0	- -	1 100.0	- -
	二世帯世帯(あなたの世代と子ども)	15 100.0	8 53.3	7 46.7	- -
	三世帯世帯(親と子どもと孫)	6 100.0	2 33.3	4 66.7	- -
	その他	1 100.0	- -	- -	1 100.0
	無回答	3 100.0	2 66.7	1 33.3	- -

上段:実数

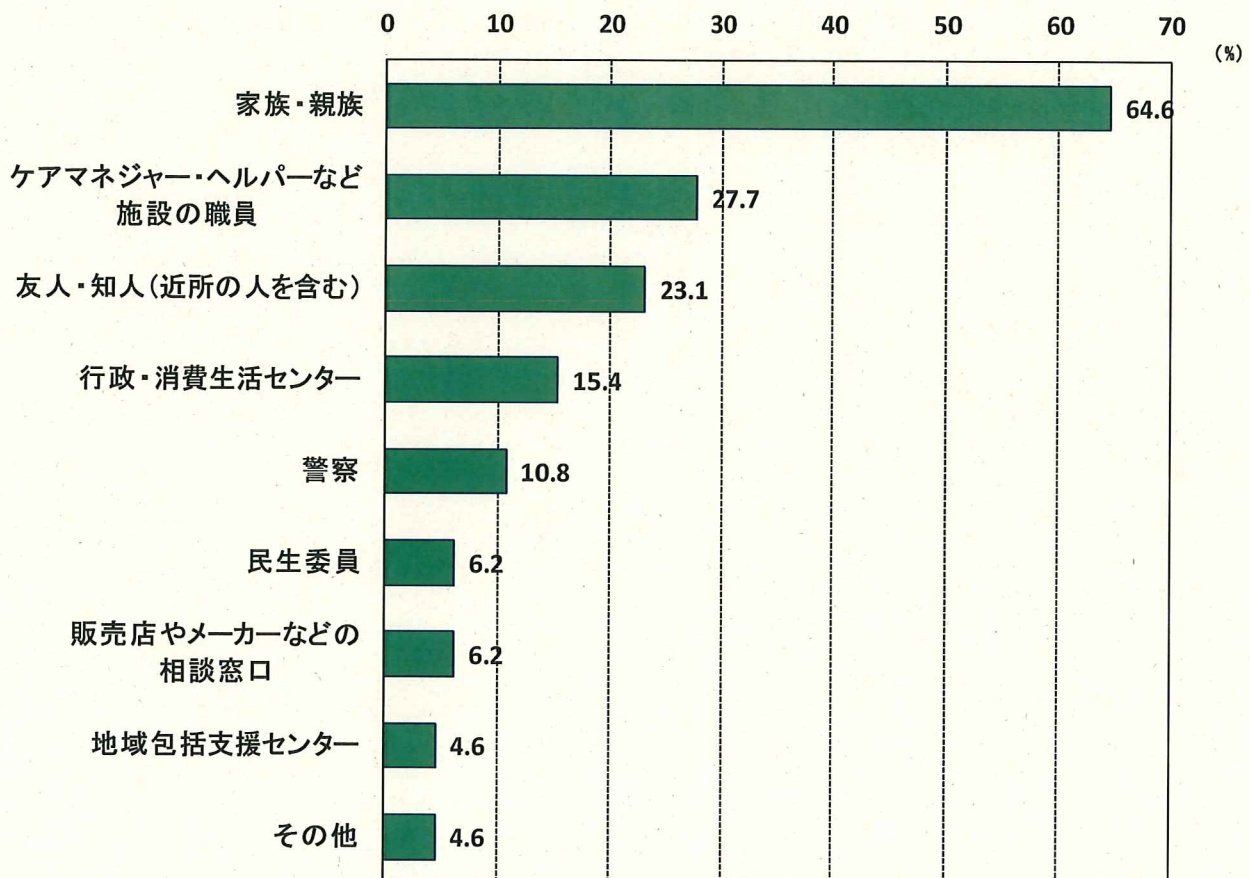
下段:パーセント



## 8 トラブルの際の相談先（問6）

相談相手を見ると、「家族・親族」が64.6%と圧倒的に多くなっています。次いで、「ケアマネジャー・ヘルパーなど施設の職員」（27.7%）、「友人・知人（近所の人を含む）」（23.1%）、「行政・消費生活センター」（15.4%）となっています。

問6.（相談した方）その相談はどこへ（誰に）しましたか。（複数回答）





【トラブルの際の相談先】

		サンプル数	家族・親族	友人・知人（近所の人を含む）	民生委員	地域包括支援センター	ケアマネジャー・ヘルパーなど施設の職員	販売店やメーカーなどの相談窓口	行政・消費生活センター	警察	その他
全体		65 100.0	42 64.6	15 23.1	4 6.2	3 4.6	18 27.7	4 6.2	10 15.4	7 10.8	3 4.6
性別	男性	8 100.0	4 50.0	- -	- -	1 12.5	3 37.5	1 12.5	1 12.5	1 12.5	1 12.5
	女性	54 100.0	35 64.8	14 25.9	4 7.4	2 3.7	14 25.9	3 5.6	9 16.7	5 9.3	2 3.7
	無回答	3 100.0	3 100.0	1 33.3	- -	- -	1 33.3	- -	- -	1 33.3	- -
家族構成別	ひとり暮らし	40 100.0	23 57.5	9 22.5	4 10.0	2 5.0	12 30.0	1 2.5	6 15.0	4 10.0	3 7.5
	夫婦のみ	13 100.0	7 53.8	1 7.7	- -	1 7.7	3 23.1	2 15.4	3 23.1	1 7.7	- -
	二世帯世帯（あなたの世代と親）	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	二世帯世帯（あなたの世代と子ども）	8 100.0	8 100.0	3 37.5	- -	- -	2 25.0	1 12.5	1 12.5	1 12.5	- -
	三世帯世帯（親と子どもと孫）	2 100.0	2 100.0	1 50.0	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	その他	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	無回答	2 100.0	2 100.0	1 50.0	- -	- -	1 50.0	- -	- -	1 50.0	- -

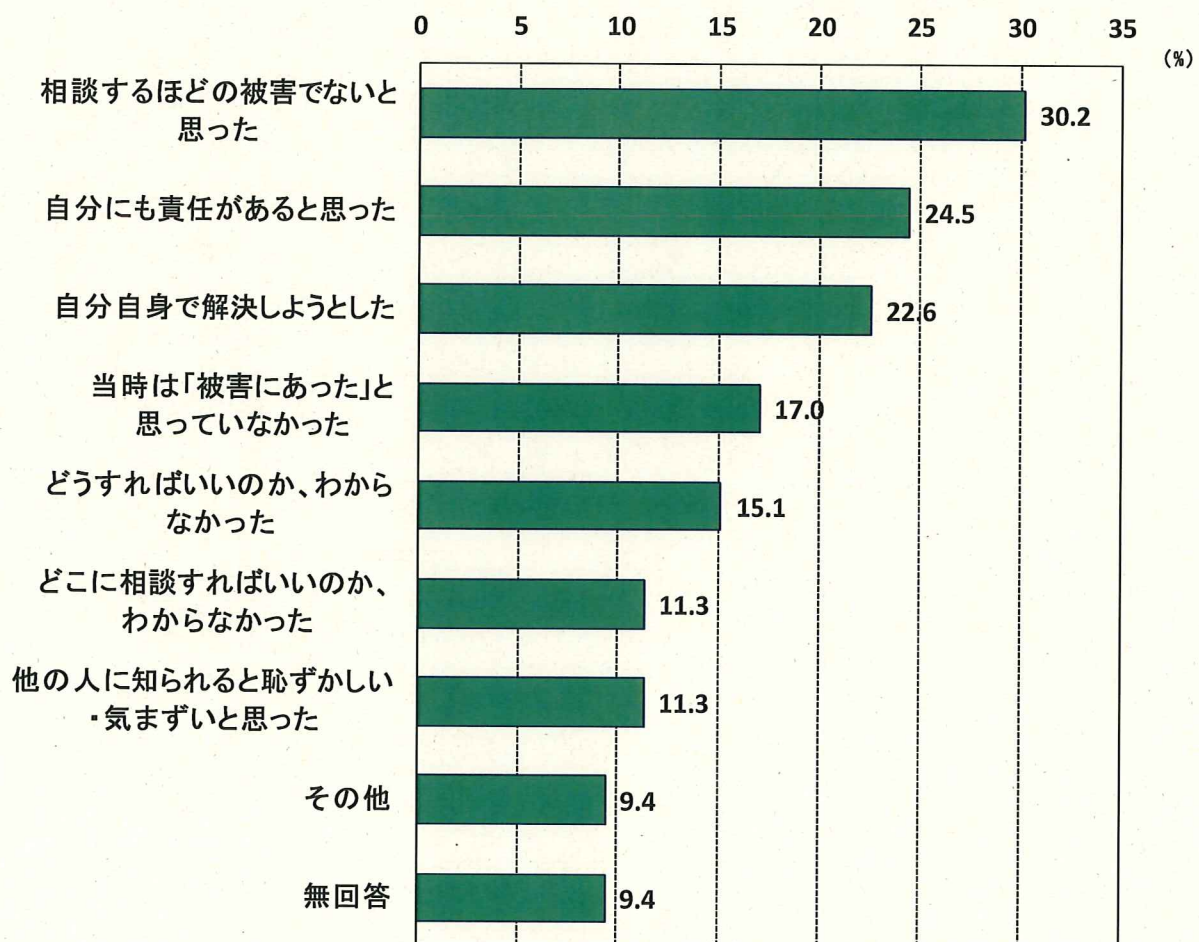
上段:実数

下段:パーセント

## 9 トラブルの際に相談しなかった理由（問7）

トラブルにあっても相談しなかった理由をみると、「相談するほどの被害でないと思った」が30.2%と最も多くなっています。次いで、「自分にも責任があったと思った」（24.5%）、「自分自身で解決しようとした」（22.6%）、「当時は『被害にあった』と思っていなかった」（17.0%）、「どうすればいいのか、わからなかった」（15.1%）となっています。

問7.（相談しなかった方）相談をしなかったのはなぜですか。（複数回答）



【トラブルの際に相談しなかった理由】

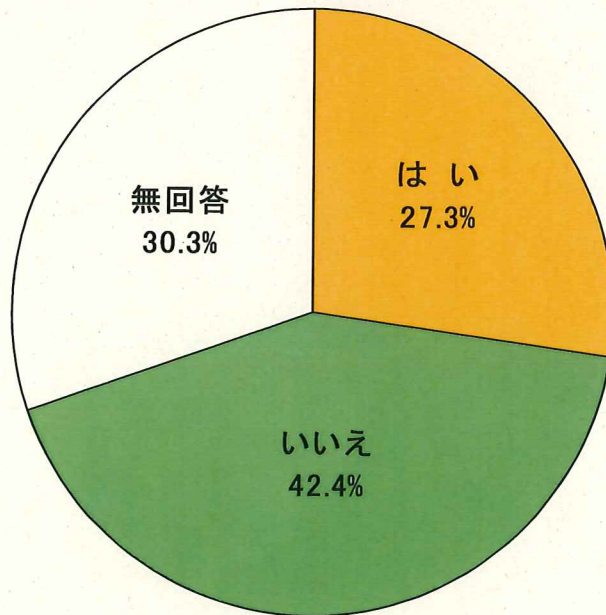
		サンプル数	どうすればいいのかわからなかった	どこに相談すればいいのかわからなかった	他の人に知られると恥ずかしい・気まずいと思った	相談するほどの被害でないと思った	自分にも責任があると思っ	当時は「被害にあった」と思っていないかった	自分自身で解決しようとした	その他	無回答	
全体		53 100.0	8 15.1	6 11.3	6 11.3	16 30.2	13 24.5	9 17.0	12 22.6	5 9.4	5 9.4	
性別	男性	12 100.0	- -	- -	- -	7 58.3	2 16.7	- -	4 33.3	2 16.7	- -	
	女性	40 100.0	8 20.0	6 15.0	6 15.0	8 20.0	11 27.5	9 22.5	8 20.0	3 7.5	5 12.5	
	無回答	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	
家族構成別	ひとり暮らし	26 100.0	4 15.4	3 11.5	2 7.7	5 19.2	5 19.2	4 15.4	6 23.1	4 15.4	2 7.7	
	夫婦のみ	14 100.0	1 7.1	2 14.3	1 7.1	4 28.6	4 28.6	3 21.4	4 28.6	1 7.1	2 14.3	
	二世帯世帯(あなたの世代と親)	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	
	二世帯世帯(あなたの世代と子ども)	7 100.0	2 28.6	1 14.3	2 28.6	4 57.1	3 42.9	2 28.6	1 14.3	- -	1 14.3	
	三世帯世帯(親と子どもと孫)	4 100.0	1 25.0	- -	1 25.0	1 25.0	1 25.0	- -	1 25.0	- -	- -	
	その他	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -	- -
	無回答	1 100.0	- -	- -	- -	1 100.0	- -	- -	- -	- -	- -	

上段:実数  
下段:パーセント

## 10 被害額の回復に向けた取組（問8（ア））

トラブルにあって、被害額の回復に向けた取り組みをしたかどうかをみると、「はい」は27.3%です。多くの人は、被害にあってもそのままにしています。

問8（ア）（相談した方・相談しなかった方）被害額の回復に向けて取り組みましたか。



【被害額の回復に向けた取組】

		サンプル数	はい	いいえ	無回答
全体		132 100.0	36 27.3	56 42.4	40 30.3
性別	男性	21 100.0	5 23.8	11 52.4	5 23.8
	女性	107 100.0	30 28.0	43 40.2	34 31.8
	無回答	4 100.0	1 25.0	2 50.0	1 25.0
家族構成別	ひとり暮らし	76 100.0	21 27.6	29 38.2	26 34.2
	夫婦のみ	30 100.0	10 33.3	12 40.0	8 26.7
	二世帯世帯(あなたの世代と親)	1 100.0	-	1 100.0	-
	二世帯世帯(あなたの世代と子ども)	15 100.0	3 20.0	9 60.0	3 20.0
	三世帯世帯(親と子どもと孫)	6 100.0	1 16.7	4 66.7	1 16.7
	その他	1 100.0	-	-	1 100.0
	無回答	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3

上段:実数  
下段:パーセント

		サンプル数	はい	いいえ	無回答
市 町 村 別	大分市	30 100.0	12 40.0	7 23.3	11 36.7
	別府市	5 100.0	1 20.0	1 20.0	3 60.0
	中津市	17 100.0	5 29.4	3 17.6	9 52.9
	日田市	6 100.0	3 50.0	3 50.0	-
	佐伯市	17 100.0	7 41.2	7 41.2	3 17.6
	臼杵市	3 100.0	-	2 66.7	1 33.3
	津久見市	2 100.0	-	1 50.0	1 50.0
	竹田市	4 100.0	1 25.0	-	3 75.0
	豊後高田市	8 100.0	1 12.5	7 87.5	-
	杵築市	3 100.0	-	-	3 100.0
	宇佐市	19 100.0	3 15.8	13 68.4	3 15.8
	豊後大野市	1 100.0	-	-	1 100.0
	由布市	9 100.0	-	8 88.9	1 11.1
	国東市	1 100.0	1 100.0	-	-
	姫島村	-	-	-	-
	日出町	2 100.0	1 50.0	1 50.0	-
	九重町	2 100.0	-	2 100.0	-
	玖珠町	-	-	-	-
	無回答	3 100.0	1 33.3	1 33.3	1 33.3



## 1 1 回復のための具体的方法（問8（イ））

回復のための具体的な方法としては、クーリングオフと商品の返品が多くなっています。

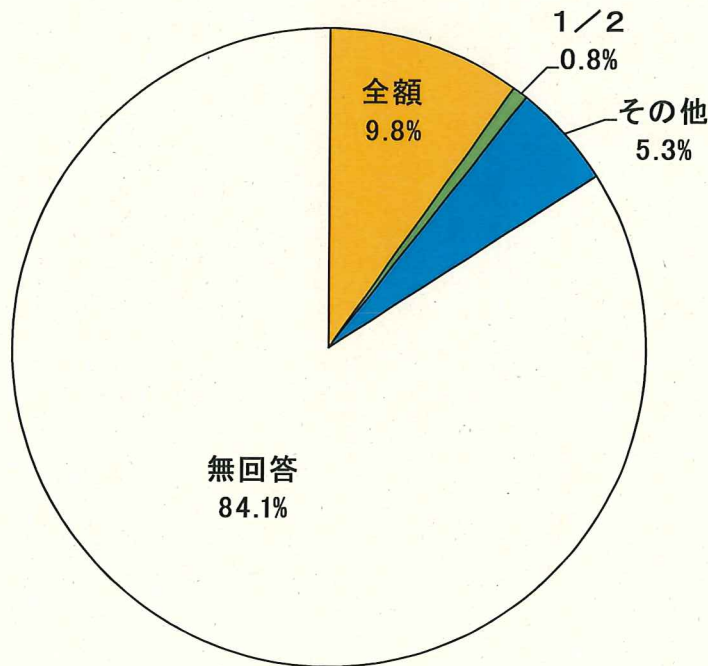
問8（イ）どのようなことをしましたか？

- クーリングオフ（9）
- 商品を返品した（7）
- クーリングオフも返金もない。足の調子はいかがなどどこからの情報なのか分からない。未だに電話があるが、断っている。
- クーリングオフ及び当日中に業者に連絡して返金してもらった。
- 解約した。
- 業者に電話して発送しないように断った。
- 業者に電話して返金した。
- 契約解除した。
- 警察から市の方に連絡し、被害額を90万から30万に減額してもらった。
- 警察に行って話したが、被害届は出せなかった。
- 警察に相談して、アイネスさんに相談して、手紙を書いて（アイネスさんに見てもらって）送って、返金してもらいました。
- 市役所に相談し解決してもらった
- 市役所の相談員の方に相談し業者につけあってもらった。
- 事後相談：その場で支払いを断った。
- 自分で解約手続きをして、全額返金してもらった。
- 消費生活センターに相談したが、家族がもう良いとのことで取り下げた。
- 待っている。
- 断った。
- 直ぐにかえしてもらった。
- 同じ被害にあいそうになった知人が、警察に通報した。
- 被害の情報を地域に広報した。業者の連絡先等も聞かずに、支払いのみした為、業者を探すことも出来なかった。
- 返品は出来ない。使い方が悪いと言われた。相手に立腹させると悪い（怖い）ので、こちらがあやまった。
- 民生委員の方から電話をしてもらった。
- 娘さんが解約手続き（内容証明等）
- 領収書を貰わないで車のナンバーも見えていない為、わからなかった。

## 12 回復できた金額（問8（ウ））

回復に向けた取り組みをした結果、との程度金額が回復できたかをみると、「全額」が9.8%、「1/2」が0.8%、「その他」が5.3%となっています。

問8（ウ）（相談した方・相談しなかった方）被害額が回復できた金額を教えてください。



	サンプル数	全額	1/2	その他	無回答
全体	132	13	1	7	111
	100.0	9.8	0.8	5.3	84.1

上段:実数

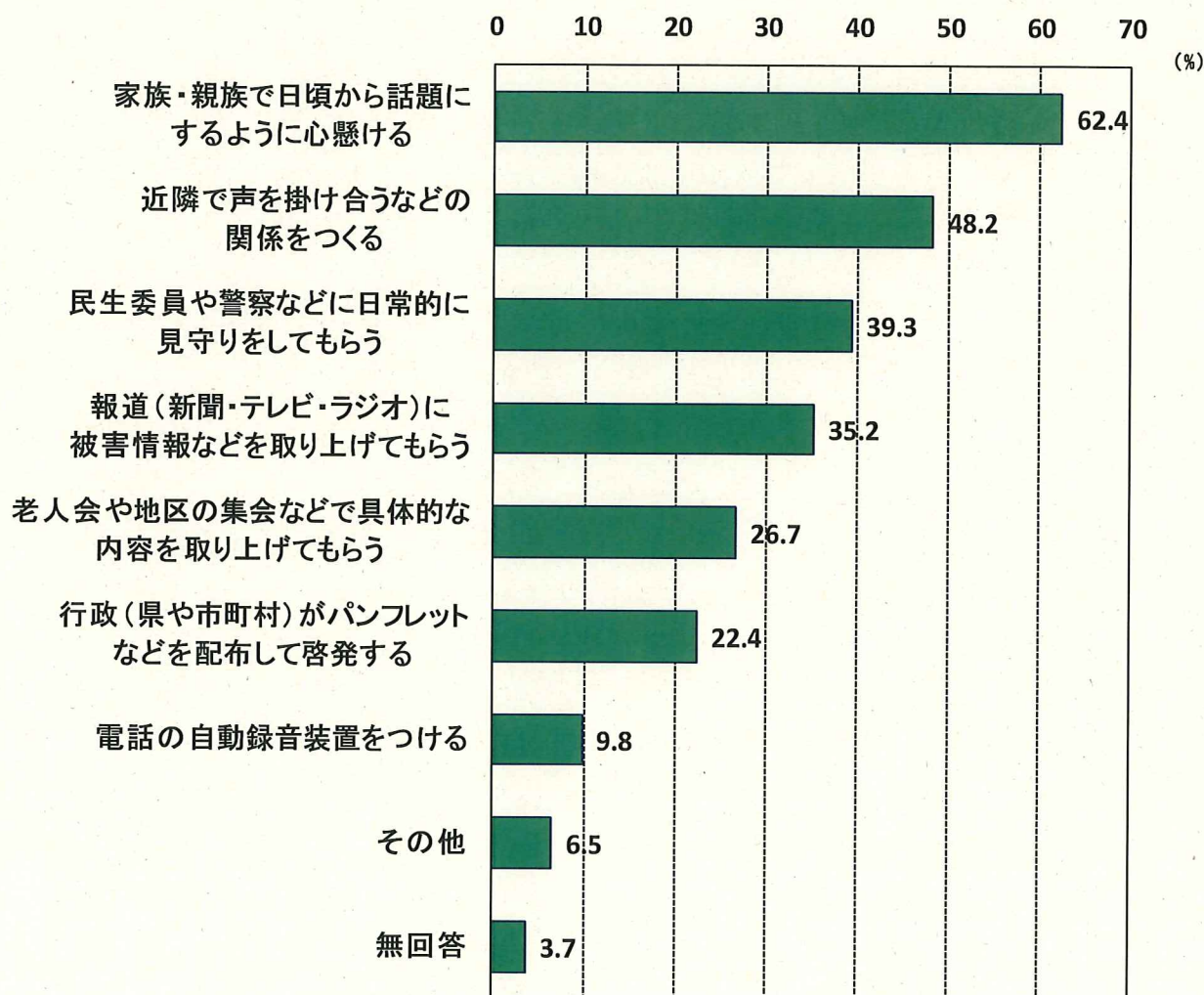
下段:パーセント

### 13 被害にあわないための対策（問9）

高齢者が被害にあわないための効果的な対策としては、「家族・親族で日頃から話題にするように心懸ける」が62.4%と最も多くなっています。次いで、「近隣で声を掛け合うなどの関係をつくる」（48.2%）「民生委員や警察などに日常的に見守りをしてもらう」（39.3%）、「報道（新聞・テレビ・ラジオ）に被害情報などを取り上げてもらう」（35.2%）となっています。

問9. 高齢者が被害にあわないためにはどのような対策が有効だと思いますか。

（複数回答）



【被害にあわないための対策】

		サンプル数	家族・親族で日頃から話題にするように心懸ける	近隣で声を掛け合うなどの関係をつくる	民生委員や警察などに日常的に見守りをしてもらう	老人会や地区の集会などで具体的な内容を取り上げてもらう	行政（県や市町村）がパンフレットなどを配布して啓発する	報道（新聞・テレビ・ラジオ）に被害情報などを取り上げても	電話の自動録音装置をつける	その他	無回答
全 体		1,314 100.0	820 62.4	634 48.2	516 39.3	351 26.7	294 22.4	463 35.2	129 9.8	85 6.5	48 3.7
家族構成別	ひとり暮らし	697 100.0	379 54.4	338 48.5	296 42.5	194 27.8	142 20.4	247 35.4	68 9.8	52 7.5	25 3.6
	夫婦のみ	243 100.0	165 67.9	115 47.3	81 33.3	65 26.7	65 26.7	86 35.4	20 8.2	15 6.2	11 4.5
	二世帯世帯（あなたの世代と親）	28 100.0	19 67.9	15 53.6	8 28.6	5 17.9	6 21.4	8 28.6	4 14.3	4 14.3	1 3.6
	二世帯世帯（あなたの世代と子ども）	241 100.0	182 75.5	118 49.0	88 36.5	57 23.7	58 24.1	86 35.7	27 11.2	8 3.3	5 2.1
	三世帯世帯（親と子どもと孫）	65 100.0	48 73.8	31 47.7	28 43.1	14 21.5	13 20.0	21 32.3	8 12.3	4 6.2	3 4.6
	その他	17 100.0	13 76.5	8 47.1	8 47.1	10 58.8	6 35.3	10 58.8	- -	1 5.9	- -
	無回答	23 100.0	14 60.9	9 39.1	7 30.4	6 26.1	4 17.4	5 21.7	2 8.7	1 4.3	3 13.0

上段:実数

下段:パーセント



## < 消費生活に関する情報について >

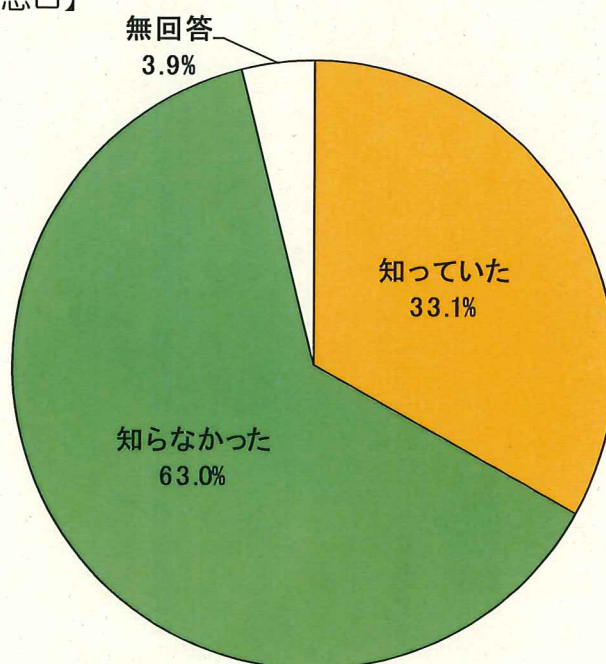
### 14 消費生活相談窓口の認知状況（問10）

消費生活相談窓口の認知状況をみると、県の消費生活相談窓口を「知っていた」は33.1%、居住している市町村の消費生活相談窓口を「知っていた」は34.5%となっています。いずれも、3人のうち2人は窓口を認知していません。

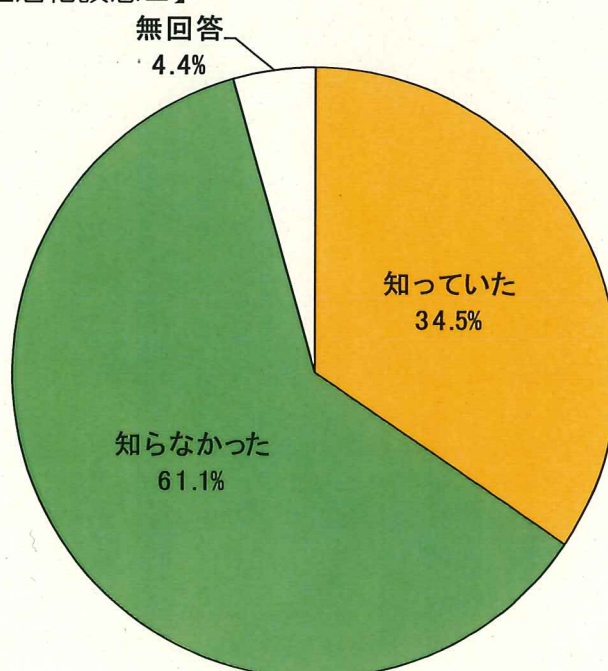
市町村別にみると、日出町で認知率（県 55.6%、町 72.2%）が高くなっていますが、認知率の低い市町村もあり、市町村により認知率にかなりの差がみられます。

問10. 県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口を知っていますか？

【(ア) 県の消費生活相談窓口】



【(イ) 居住市町村の消費生活相談窓口】



(ア) 県の消費生活相談窓口

	サンプル数	知っていた	知らなかった	無回答	
全体	1,314 100.0	435 33.1	828 63.0	51 3.9	
市 町 村 別	大分市	270 100.0	116 43.0	145 53.7	9 3.3
	別府市	98 100.0	31 31.6	64 65.3	3 3.1
	中津市	135 100.0	41 30.4	86 63.7	8 5.9
	日田市	80 100.0	27 33.8	47 58.8	6 7.5
	佐伯市	158 100.0	39 24.7	117 74.1	2 1.3
	臼杵市	57 100.0	21 36.8	35 61.4	1 1.8
	津久見市	21 100.0	9 42.9	11 52.4	1 4.8
	竹田市	67 100.0	22 32.8	45 67.2	- -
	豊後高田市	15 100.0	- -	15 100.0	- -
	杵築市	24 100.0	14 58.3	8 33.3	2 8.3
	宇佐市	121 100.0	40 33.1	80 66.1	1 0.8
	豊後大野市	54 100.0	17 31.5	34 63.0	3 5.6
	由布市	102 100.0	34 33.3	68 66.7	- -
	国東市	8 100.0	3 37.5	5 62.5	- -
	姫島村	4 100.0	- -	4 100.0	- -
	日出町	18 100.0	10 55.6	8 44.4	- -
	九重町	21 100.0	1 4.8	20 95.2	- -
	玖珠町	33 100.0	4 12.1	29 87.9	- -
無回答	28 100.0	6 21.4	7 25.0	15 53.6	

上段:実数  
下段:パーセント

(イ) 居住市町村の消費生活相談窓口

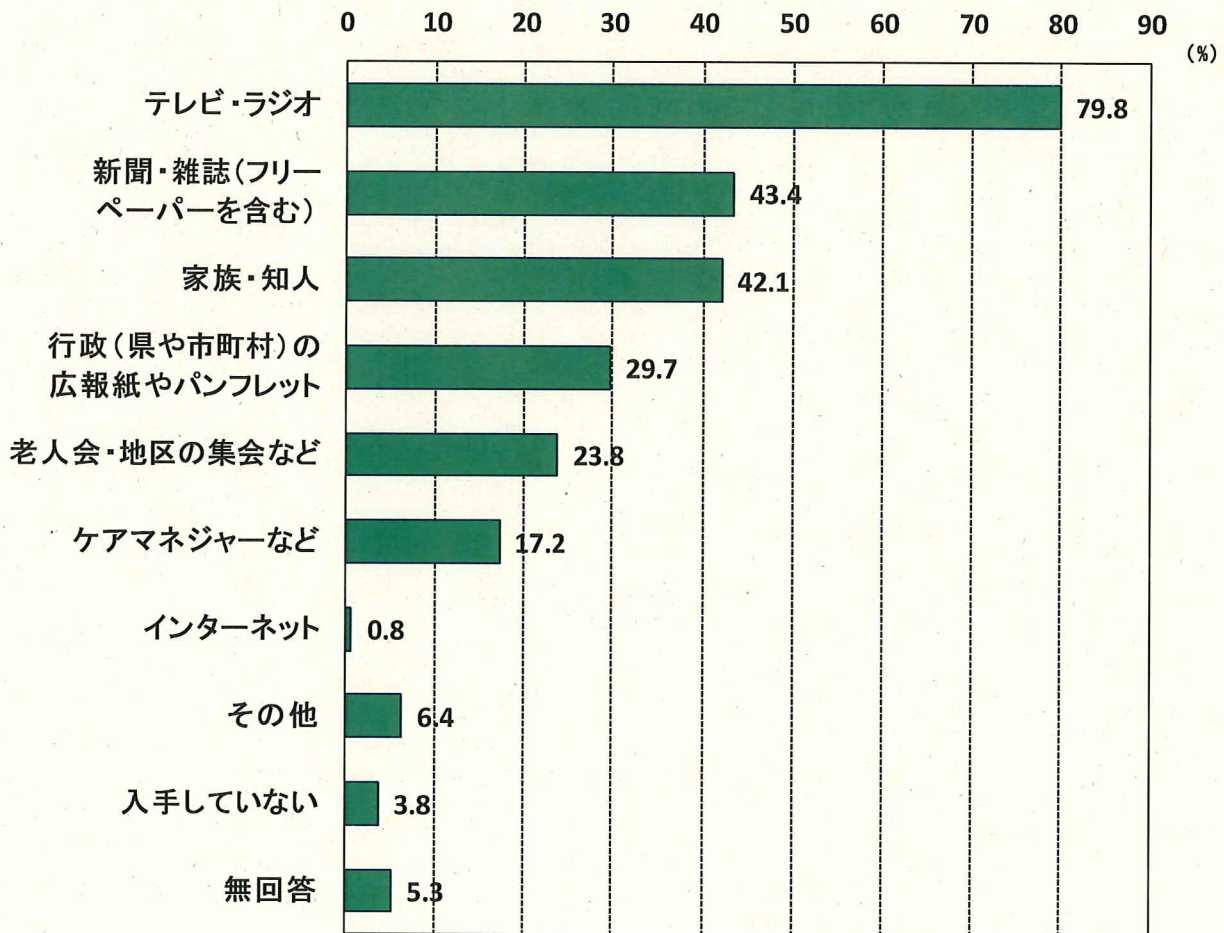
	サンプル数	知っていた	知らなかった	無回答	
全体	1,314 100.0	453 34.5	803 61.1	58 4.4	
市 町 村 別	大分市	270 100.0	102 37.8	158 58.5	10 3.7
	別府市	98 100.0	29 29.6	66 67.3	3 3.1
	中津市	135 100.0	50 37.0	77 57.0	8 5.9
	日田市	80 100.0	26 32.5	48 60.0	6 7.5
	佐伯市	158 100.0	57 36.1	97 61.4	4 2.5
	臼杵市	57 100.0	28 49.1	26 45.6	3 5.3
	津久見市	21 100.0	9 42.9	12 57.1	- -
	竹田市	67 100.0	21 31.3	46 68.7	- -
	豊後高田市	15 100.0	3 20.0	12 80.0	- -
	杵築市	24 100.0	10 41.7	12 50.0	2 8.3
	宇佐市	121 100.0	44 36.4	75 62.0	2 1.7
	豊後大野市	54 100.0	12 22.2	39 72.2	3 5.6
	由布市	102 100.0	33 32.4	67 65.7	2 2.0
	国東市	8 100.0	3 37.5	5 62.5	- -
	姫島村	4 100.0	2 50.0	2 50.0	- -
	日出町	18 100.0	13 72.2	5 27.8	- -
	九重町	21 100.0	2 9.5	19 90.5	- -
	玖珠町	33 100.0	5 15.2	28 84.8	- -
無回答	28 100.0	4 14.3	9 32.1	15 53.6	

上段:実数  
下段:パーセント

## 15 悪質商法に関する情報の入手経路（問11）

悪質商法の手口の情報入手経路としては、「テレビ・ラジオ」が79.8%と最も多く、「新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）」（43.4%）、「家族・知人」（42.1%）の順となっています。広報媒体からの情報入手が多くなっていますが、一方、家族間などで、日頃から話題にすることも情報入手につながると考えられます。

問11. 悪質商法の手口の情報は主にどこから得ていますか。（複数回答）



【悪質商法に関する情報の入手経路】

		サンプル数	テレビ・ラジオ	新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）	行政（県や市町村）の広報紙やパンフレット	老人会・地区の集會など	家族・知人	ケアマネジャーなど	インターネット	その他	入手していない	無回答	
全体		1,314 100.0	1048 79.8	570 43.4	390 29.7	313 23.8	553 42.1	226 17.2	11 0.8	84 6.4	50 3.8	70 5.3	
性別	男性	269 100.0	206 76.6	144 53.5	87 32.3	58 21.6	92 34.2	42 15.6	5 1.9	14 5.2	10 3.7	20 7.4	
	女性	1024 100.0	839 81.9	422 41.2	303 29.6	254 24.8	458 44.7	183 17.9	6 0.6	70 6.8	40 3.9	34 3.3	
	無回答	21 100.0	3 14.3	4 19.0	- -	1 4.8	3 14.3	1 4.8	- -	- -	- -	16 76.2	
家族構成別	ひとり暮らし	697 100.0	552 79.2	274 39.3	203 29.1	162 23.2	294 42.2	132 18.9	2 0.3	48 6.9	33 4.7	23 3.3	
	夫婦のみ	243 100.0	197 81.1	128 52.7	88 36.2	64 26.3	98 40.3	51 21.0	6 2.5	13 5.3	6 2.5	17 7.0	
	二世帯世帯（あなたの世代と親）	28 100.0	23 82.1	11 39.3	6 21.4	5 17.9	9 32.1	3 10.7	1 3.6	3 10.7	1 3.6	1 3.6	
	二世帯世帯（あなたの世代と子ども）	241 100.0	203 84.2	107 44.4	66 27.4	54 22.4	105 43.6	29 12.0	1 0.4	14 5.8	6 2.5	12 5.0	
	三世帯世帯（親と子どもと孫）	65 100.0	53 81.5	35 53.8	19 29.2	19 29.2	33 50.8	11 16.9	1 1.5	5 7.7	4 6.2	3 4.6	
	その他	17 100.0	14 82.4	9 52.9	8 47.1	8 47.1	10 58.8	- -	- -	1 5.9	- -	- -	- -
	無回答	23 100.0	6 26.1	6 26.1	- -	1 4.3	4 17.4	- -	- -	- -	- -	14 60.9	

上段：実数

下段：パーセント



# 高齢者の消費トラブル実態調査

やさしい言葉で近づき、高額な商品売りつけるなど、高齢者を狙った悪質商法は後を絶ちません。その手口は巧妙になっています。

大分県消費生活センター(アイネス)において、70歳以上の方からの相談が増加しています。こうしたことから、高齢者を対象に消費者トラブルや被害の実態を把握し、消費者行政の施策に役立てるための調査を実施します。皆様のご協力をよろしくお願いいたします。

調査の  
実施主体

◆ 大分県消費生活・男女共同参画プラザ  
(大分県消費生活センター)

所長 山戸 康弘

◆ 大分県老人福祉施設協議会

会長 土師 寿三

## ご記入にあたってのお願い

調査は無記名です。日ごろお感じになっていることを率直にご回答ください。

- ①単身高齢者 及び 高齢者世帯のみの高齢者を対象とします。
- ②ケアマネジャーや相談員等が聞き取りながら回答します。
- ③ご回答は選択肢の中から選んで番号に○印をつけてください。
- ④ご回答の○の数は、設問ごとに表示していますので、それに合わせてお選びください。
- ⑤「その他」を選ばれた場合は、( )内にその内容を具体的にご記入ください。
- ⑥設問によって回答していただく方が限られる場合があります。説明文や矢印に従ってお進みください。特に説明等のない場合は、次の設問にお進みください。

● 調査提出期限 : 平成25年10月25日(金) ●

この調査票についてご不明な点などございましたら、お手数ですが下記までお問い合わせください。

( 月～金 9時～17時 [ 祝日を除く ] )

【問い合わせ先】

〈大分県消費生活センター〉

大分県消費生活・男女共同参画プラザ(アイネス)

〒870-0037 大分市東春日町1-1

電話: 097-534-2038 FAX: 097-534-0684

## 消費者問題への関心度と意識について

問1. 次の手口が悪質商法だということを知っていますか。「知っていた」場合は「1」、  
「知らなかった」場合は「2」、どちらか該当する番号に○をご記入願います。

《悪質な手口の一例》

知っていた / 知らなかった

(ア) 【訪問販売】

親切をよそおい家に上がり込み、「布団にダニがいる」  
などと不安をあおり、高額な布団など、商品やサービスを  
契約させる。

1

2

(イ) 【点検商法】

「点検に来た」「無料で点検する」などと家に上がり込み、  
「シロアリの被害がある」などと不安をあおり、修理など  
商品やサービスを契約させる。

1

2

(ウ) 【電話勧誘販売】

知らない業者から電話がかかり、「あなただけ特別に  
安くする」「今ならお得」といって健康食品やカニ、  
海産物などの商品の購入をせまる。

1

2

(エ) 【催眠（SF）商法】

「日用品を無料で配る」などと人を集め、閉め切った  
会場を熱狂的な雰囲気盛りに盛り上げ、「買わないと損だ」  
という一種の催眠状態を作り出し、高額な商品売り  
つける。

1

2

(オ) 【利殖商法】

未公開株や社債などを「必ず儲かる」「高価で買い取る」  
などと利殖になることを強調して勧誘し、投資や出費を  
させるが儲かることはほとんどない。

1

2

(カ) 【送りつけ商法】

注文していない健康食品や医薬品などを、代金引換で  
一方的に送りつけ現金を払わせる。

1

2



【トラブルの際にどこかへ（誰かに）相談した方に伺います】

問6. その相談はどこへ（誰に）しましたか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① ( ) 家族・親族
- ② ( ) 友人・知人（近所の人を含む）
- ③ ( ) 民生委員
- ④ ( ) 地域包括支援センター
- ⑤ ( ) ケアマネジャー・ヘルパーなど施設の職員
- ⑥ ( ) 販売店やメーカーなどの相談窓口
- ⑦ ( ) 行政・消費生活センター
- ⑧ ( ) 警察
- ⑨ ( ) その他（具体的に

→ 問8へ

【トラブルの際にどこかへ（誰かに）相談しなかった方に伺います】

問7. 相談をしなかったのはなぜですか。該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① ( ) どうすればいいのかわからなかった
- ② ( ) どこに相談すればいいのかわからなかった
- ③ ( ) 他の人に知られると恥ずかしい・気まずいと思った
- ④ ( ) 相談するほどの被害でないと思った
- ⑤ ( ) 自分にも責任があったと思った
- ⑥ ( ) 当時は「被害にあった」と思っていなかった
- ⑦ ( ) 自分自身で解決しようとした
- ⑧ ( ) その他（具体的に

【トラブルの際にどこかへ（誰かに）相談した方・相談しなかった方の両方に伺います】

問8. あなた一人で、もしくは「問6の相談者（先）」と一緒に、トラブルの解決に向けて、取り組みましたか。該当する項目のいずれかに○をご記入願います。

(ア) 被害額の回復に向けて取り組みましたか。

- ① ( ) はい
- ② ( ) いいえ

(イ) どのようなことをしましたか？（記入例：クリーニングがわした、業者に電話して返金してもらった）  
( )

(ウ) 被害額が回復できた金額を教えてください。

- ① ( ) 全額
- ② ( ) 1/2
- ③ ( ) その他 [ ]



問9. 最近、高齢者の財産をねらった悪質な利殖商法による被害が多発しています。高齢者が被害にあわないためにはどのような対策が有効だと思いますか。該当する項目3つまでに○をご記入願います。

- ① ( ) 家族・親族で日頃から話題にするように心懸ける
- ② ( ) 近隣で声を掛け合うなどの関係をつくる
- ③ ( ) 民生委員や警察などに日常的に見守りをしてもらう
- ④ ( ) 老人会や地区の集会などで具体的な内容を取り上げてもらう
- ⑤ ( ) 行政(県や市町村)がパンフレットなどを配布して啓発する
- ⑥ ( ) 報道(新聞・テレビ・ラジオ)に被害情報などを取り上げてもらう
- ⑦ ( ) 電話の自動録音装置をつける
- ⑧ ( ) その他(具体的に\_\_\_\_\_)

※利殖商法とは、「買う権利があるのはあなただけなので、代わりに買って欲しい。それを2倍で買い取る」「名義だけ貸してほしい」などと言って、業者にすすめられ、株などを高額に購入させて、その後は業者との連絡がつかなくなる、という商法。

## 消費生活に関する情報について

問10. 県やお住まいの市町村の消費生活相談窓口を知っていますか？ 該当する項目に○をご記入願います。

(ア) 県の消費生活相談窓口（県消費生活・男女共同参画プラザ《アイネス》）を

- ① (      ) 知っていた
- ② (      ) 知らなかった

(イ) お住まいの市町村の消費生活相談窓口を

- ① (      ) 知っていた
- ② (      ) 知らなかった

問11. 悪質商法の手口の情報は主にどこから得ていますか。 該当する項目全てに○をご記入願います。

- ① (      ) テレビ・ラジオ
- ② (      ) 新聞・雑誌（フリーペーパーを含む）
- ③ (      ) 行政（県や市町村）の広報紙やパンフレット
- ④ (      ) 老人会・地区の集会など
- ⑤ (      ) 家族・知人
- ⑥ (      ) ケアマネジャーなど
- ⑦ (      ) インターネット
- ⑧ (      ) その他（具体的に）
- ⑨ (      ) 入手していない

問12. 消費生活に関することで、気になることや行政へのご意見、ご要望など、自由にご記入ください。（50字以内）

---

---

---

---

---

---

---

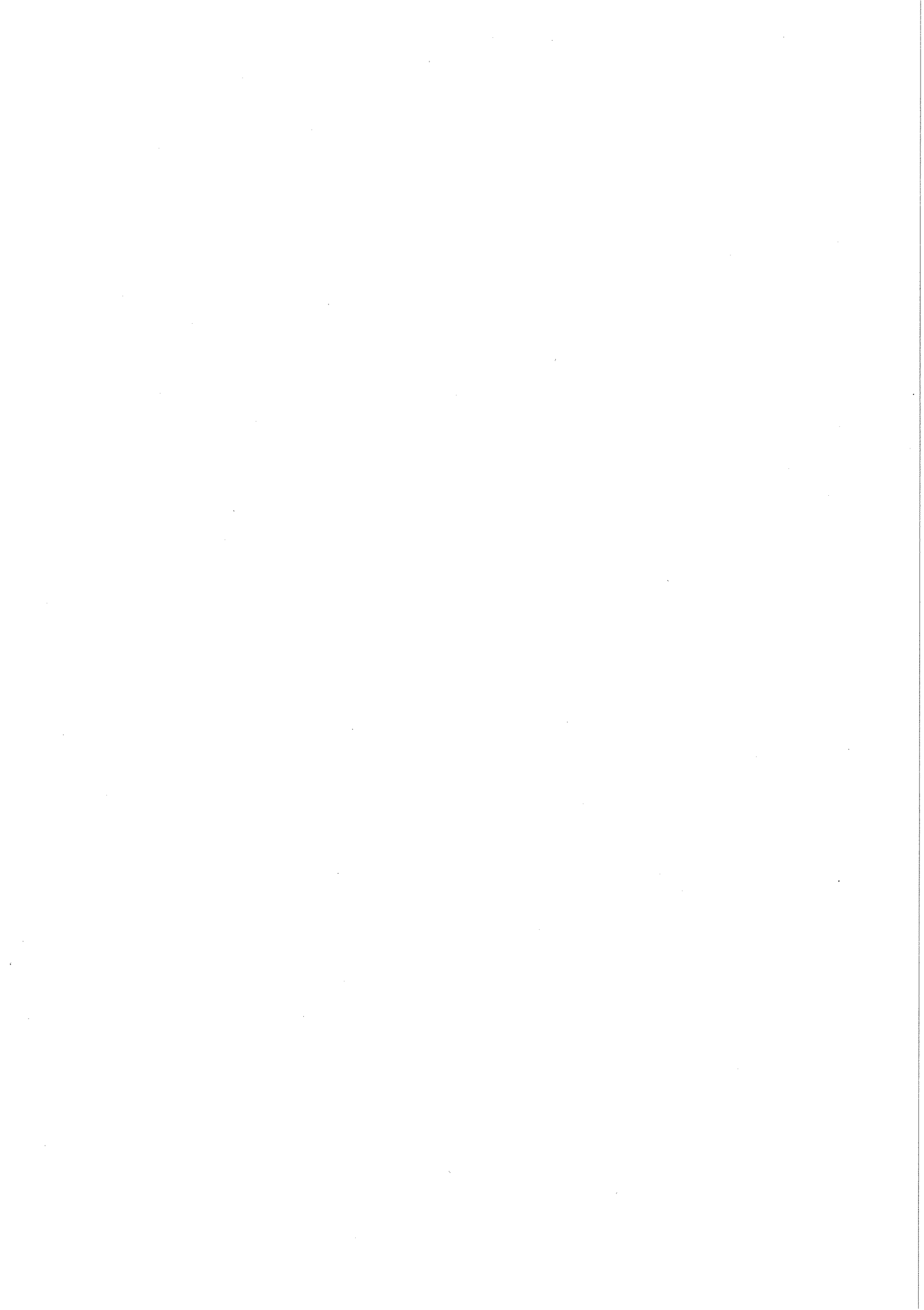


## 商品・サービス名について

「問4」のトラブルにあった場合の商品やサービスについて、下記の番号から選んで記入してください。

番号	名称	事例
1	健康食品	健康に関する高額な食品やサプリメントなどの購入 健康食品の送りつけなど
2	投資商品	未公開株や社債など、もうけ話を持ちかけられお金をだまし取られる 「名義を貸して」と言われ、その後、裁判になるなどと言って脅す 環境や新エネルギーへの投資などを誘う商品もある
3	工事・修理	点検を装い、屋根や床下の工事が必要と高額な修理代を請求する 水道管、床下の乾燥材や換気扇の設置、雨漏り防止の屋根工事、シロ アリ駆除などの事例がある
4	布団類	訪問販売などで、高額な布団など購入 無料の商品で誘い、健康に関する話を聞いた後に高額な布団類を販売 する
5	インターネット 関すること	インターネットに関するネットトラブル ワンクリック請求、有料サイトほか
6	新聞	数年先の新聞の購読をせまり契約をするが、続けられなくなり、解約 すると申出てトラブルになる 景品を渡し、購読契約になる
7	借金	借金返済に関する内容 サラ金、ヤミ金に関する借金など
8	その他の商品 やサービス	上記にない高額な商品を購入してしまった 高額な不要なものを購入してしまった サービスを受け、高い金額を支払ってしまった 他 その他すべて





高齢者の消費者トラブル実態調査  
報告書  
平成26年3月

発行 大分県消費生活・男女共同参画プラザ（県消費生活センター）  
〒870-0037 大分県大分市東春日町1-1  
電話 097-534-2038  
メール oita-shouhi@pref.oita.lg.jp  
URL <http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040>