

特集
4

60歳以上の消費者からの 消費生活相談の概要



相談件数の推移



PIO-NET*によると、契約当事者が60歳以上の相談件数は、2012年度28万5051件、2013年度34万4533件、2014年度33万8161件、2015年度31万9630件、2016年度30万9447件で、2013年度をピークに減少傾向にあります。

相談内容としては、2012年度は「ファンド型投資商品」や「フリーローン・サラ金」などの相談が多くみられました。しかしその後、「デジタルコンテンツ(全般)」などの情報通信関連の相談が多く寄せられるようになりました。変化の背景には、通信端末やインターネットを使い、積極的に消費活動をしている「アクティブシニア」の増加が影響していると考えられます。

契約当事者60歳以上で相談が多い商品・役務
表 (2012年度と2016年度の比較)

2012年度		
	商品・役務名	件数
1	商品一般	12,129
2	ファンド型投資商品	11,968
3	フリーローン・サラ金	11,246
4	健康食品(全般)	11,007
5	アダルト情報サイト	10,182
2016年度		
	商品・役務名	件数
1	デジタルコンテンツ(全般)	24,452
2	商品一般	17,646
3	アダルト情報サイト	16,939
4	光ファイバー	12,295
5	他のデジタルコンテンツ	8,854

※「デジタルコンテンツ(全般)」は、内容が複合的または特定できないもの。「他のデジタルコンテンツ」は、内容が特定できるが、既定の役務名にはないもので、SNS、検索サイト、占いサイトなどを含む。「商品一般」は2015年度に定義変更をしたため、単純に比較することはできない。

主な相談事例



事例1 警告表示を見て連絡したら ソフトをインストールさせられた？

パソコンの画面に「パソコンがウイルスに感染しているので、連絡するように」とメッセージが現れた。指示された番号に電話をかけると、たどたどしい日本語でパソコンの操作を誘導され、操作終了後料金が表示された。「お金を支払うつもりはない」と伝えると電話を切られた。電源を落とし再起動したら、見たことのないソフトのアイコンがあったのでアンインストールした。パソコンの中の情報が相手に伝わることはないか。(80歳代 男性)

事例2 身に覚えのない料金を 請求されるメール

携帯電話に「情報サイト利用料が未納なのでプリペイド式電子マネーで支払うように」というメールが届いた。サイト名、利用日等の詳細は書いてないが、利用料として200万円超が発生しているとして書いてある。「退会手数料として5,000円を大手通販サイトのプリペイド式電子マネーで支払うように。支払わないと法的手段に出る」とあり、不安だ。(60歳代 女性)

(文責：国民生活センター広報部)

* 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)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。相談件数は、2017年7月31日までの登録分。2015年度以降は消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。