

令和5年度宮崎県消費生活対策審議会資料

【議事】

高齢者の消費者トラブルと未然防止に向けて

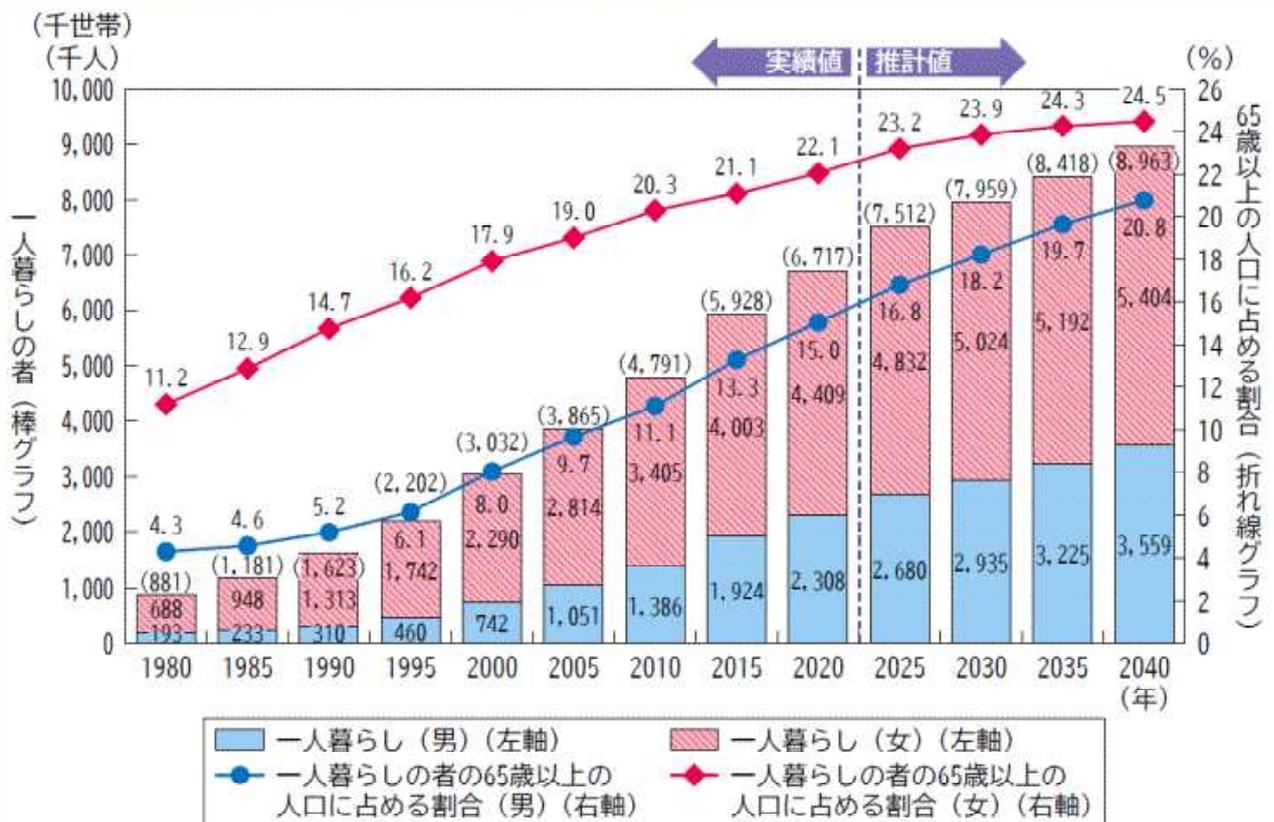
1 高齢者の割合の推移

図表 I-2-1-1 高齢者の割合の推移



(備考) 1. 2022年までは総務省「人口推計」(各年10月1日現在)により作成。
 2. 2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の将来推計人口」(2023年推計)の出生中位・死亡中位推計により作成。

図表 I-2-1-10 65歳以上の一人暮らしの者の推移



(備考) 1. 2020年までは総務省「国勢調査」、2025年以降は国立社会保障・人口問題研究所「日本の世帯数の将来推計(全国推計)」(2018年推計)により作成。
 2. 「一人暮らし」とは、上記の調査・推計における「単独世帯」又は「一般世帯(1人)」のことを指す。
 3. 棒グラフ上の()内は65歳以上の一人暮らしの者の男女計。

2 高齢者の消費者トラブル（全国）

図表 I-2-2-14 高齢者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢区分別・2022年）

		男性						
		65-74歳		75-84歳		85歳以上		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	
	総件数	63,581		総件数	42,793		総件数	13,102
1	商品一般	7,462	1	商品一般	5,374	1	商品一般	1,300
2	アダルト情報	2,504	2	役務その他サービス	1,841	2	他の健康食品	545
3	役務その他サービス	2,194	3	携帯電話サービス	1,383	3	役務その他サービス	511
4	携帯電話サービス	1,732	4	他の健康食品	1,151	4	屋根工事	465
5	フリーローン・サラ金	1,715	5	光ファイバー	1,072	5	修理サービス	411
6	光ファイバー	1,661	6	屋根工事	1,038	6	新聞	349
7	電気	1,383	7	電気	1,036	7	電気	343
8	他の健康食品	1,336	8	修理サービス	998	8	携帯電話サービス	337
9	修理サービス	1,176	9	アダルト情報	883	9	光ファイバー	328
10	賃貸アパート	1,058	10	フリーローン・サラ金	803	10	金融関連サービスその他	199

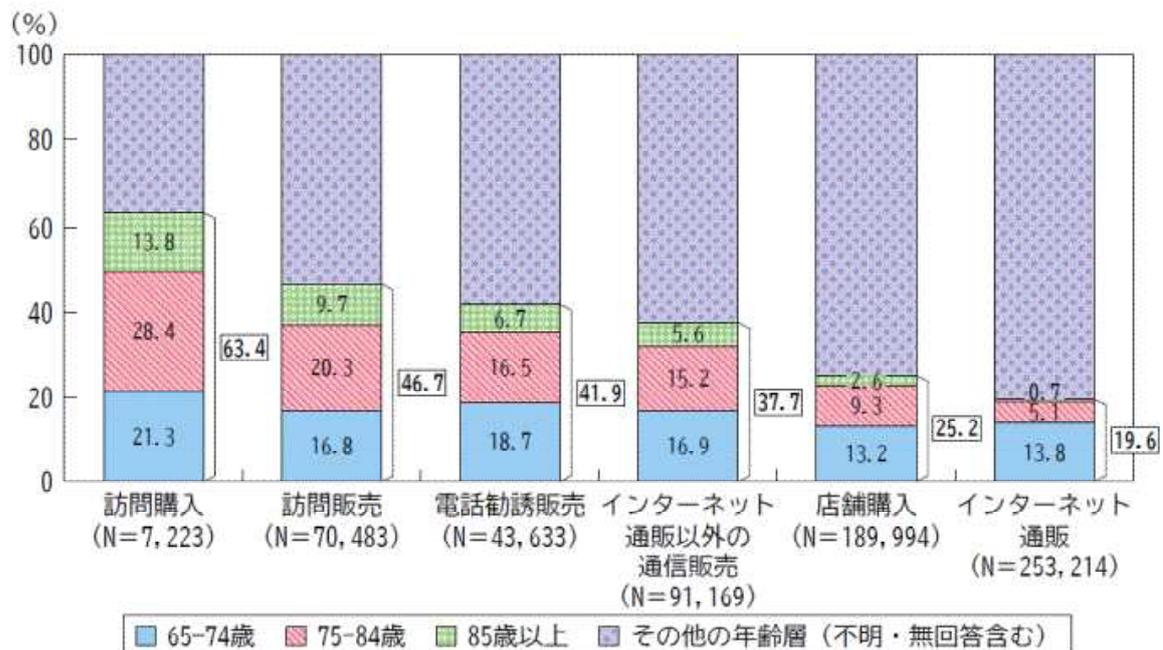
		女性						
		65-74歳		75-84歳		85歳以上		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	
	総件数	67,673		総件数	51,964		総件数	18,112
1	商品一般	7,449	1	商品一般	5,863	1	商品一般	1,681
2	他の健康食品	1,849	2	他の健康食品	1,925	2	他の健康食品	1,052
3	乳液	1,659	3	携帯電話サービス	1,402	3	新聞	773
4	携帯電話サービス	1,641	4	修理サービス	1,341	4	修理サービス	537
5	化粧クリーム	1,353	5	役務その他サービス	1,055	5	健康食品（全般）	414
6	修理サービス	1,292	6	電気	1,037	6	屋根工事	401
7	役務その他サービス	1,260	7	新聞	1,005	7	電気	324
8	ファウンデーション	1,189	8	屋根工事	971	8	役務その他サービス	322
9	電気	1,033	9	乳液	712	9	魚介類（全般）	308
10	フリーローン・サラ金	1,004	10	金融関連サービスその他	707	10	携帯電話サービス	290

■ 黄色：通信サービスに関するもの
 ■ 緑色：健康食品
 ■ ピンク色：化粧品
■ 紫色：住宅修理に関するもの
 ■ 青色：金融に関するもの（借金やクレジットカードを含む。）

（備考） 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。
 2. 品目は商品キーワード（下位）。
 3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したものの。

図表 I-2-2-15

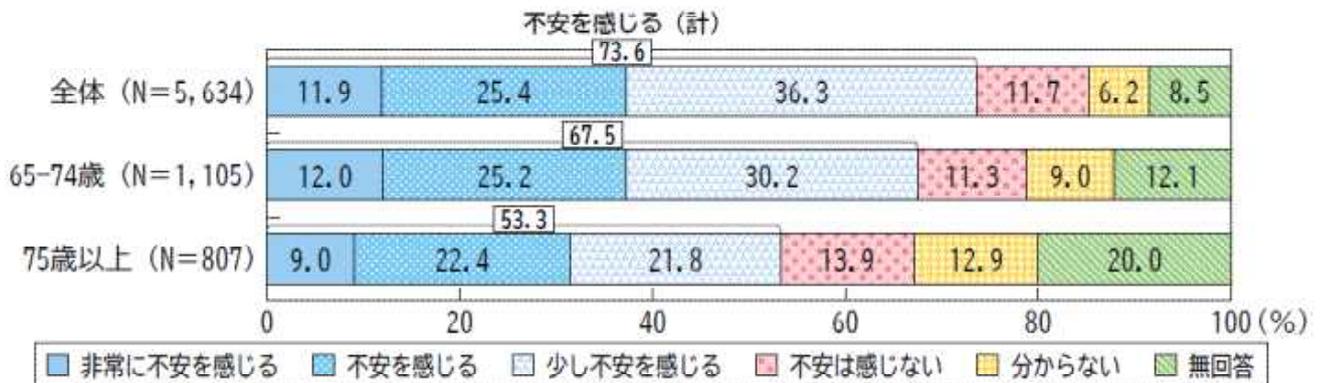
主な販売購入形態別の消費生活相談に占める高齢者の割合（年齢区分別・2022年）



（備考） PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）。

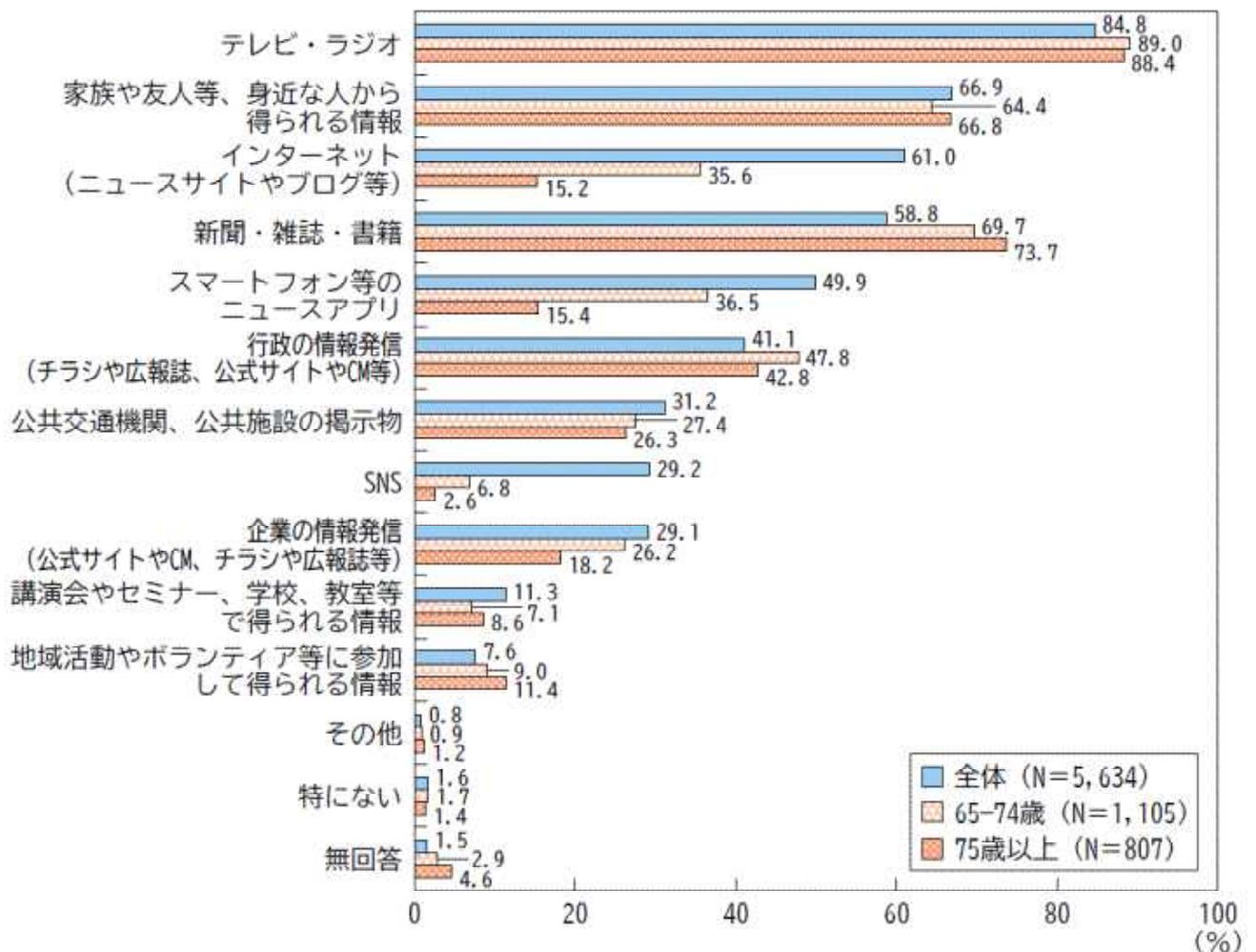
3 高齢者の特性について

図表 I-2-2-39 消費者トラブルへの不安の程度（年齢層別）



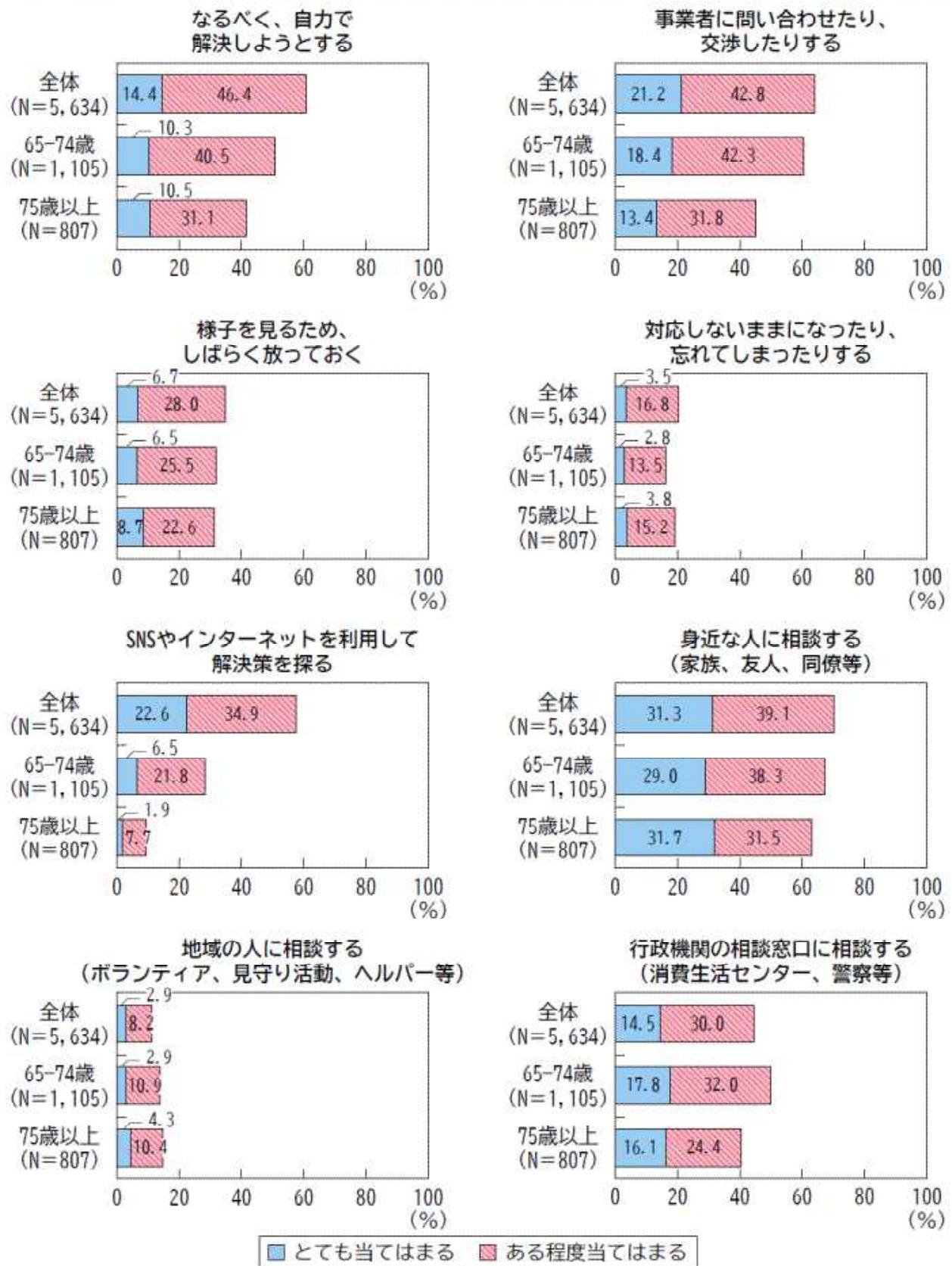
(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」(2022年度)により作成。
2. 「あなたは、商品の購入やサービスの提供に伴う契約で、トラブルや被害に遭うおそれについて、どの程度不安を感じていますか。」との問に対する回答。

図表 I-2-2-42 消費者トラブルに関する情報の入手先（年齢層別）



(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」(2022年度)により作成。
2. 「あなたは、商品の安全や事故防止、悪質商法や詐欺に関する情報を、どこから(何から)入手又は見聞きしていますか。情報を入手又は見聞きするものとして、当てはまるものを全てお選びください。」との問に対する回答数が、全体の多い順に表示(複数回答)。

図表 I-2-2-41 消費者トラブルに遭った際の対処方法（項目別・年齢層別）



(備考) 1. 消費者庁「消費者意識基本調査」(2022年度)により作成。
 2. 「あなたは、商品・サービスの購入に関して、困ったことや、トラブルに遭った際に、どのように対処しますか。」との問について、「とても当てはまる」又は「ある程度当てはまる」を選択した回答。

※ 図表：消費者庁「令和5年版 消費者白書」より

4 県内の高齢者の相談状況について

○ 契約当事者が60歳以上の苦情の多い品目（R4年度）

県受付分		市町村窓口受付分		県内受付合計	
品目	件数	品目	件数	品目	件数
①商品一般	253	①商品一般	327	①商品一般	580
②化粧品	154	②化粧品	156	②化粧品	310
③健康食品	92	③融資サービス	141	③健康食品	219
④工事・建築・加工	76	④健康食品	127	④融資サービス	190
⑤融資サービス	49	⑤工事・建築・加工	95	⑤工事・建築・加工	171

5 県の主な取組状況（令和4年度）

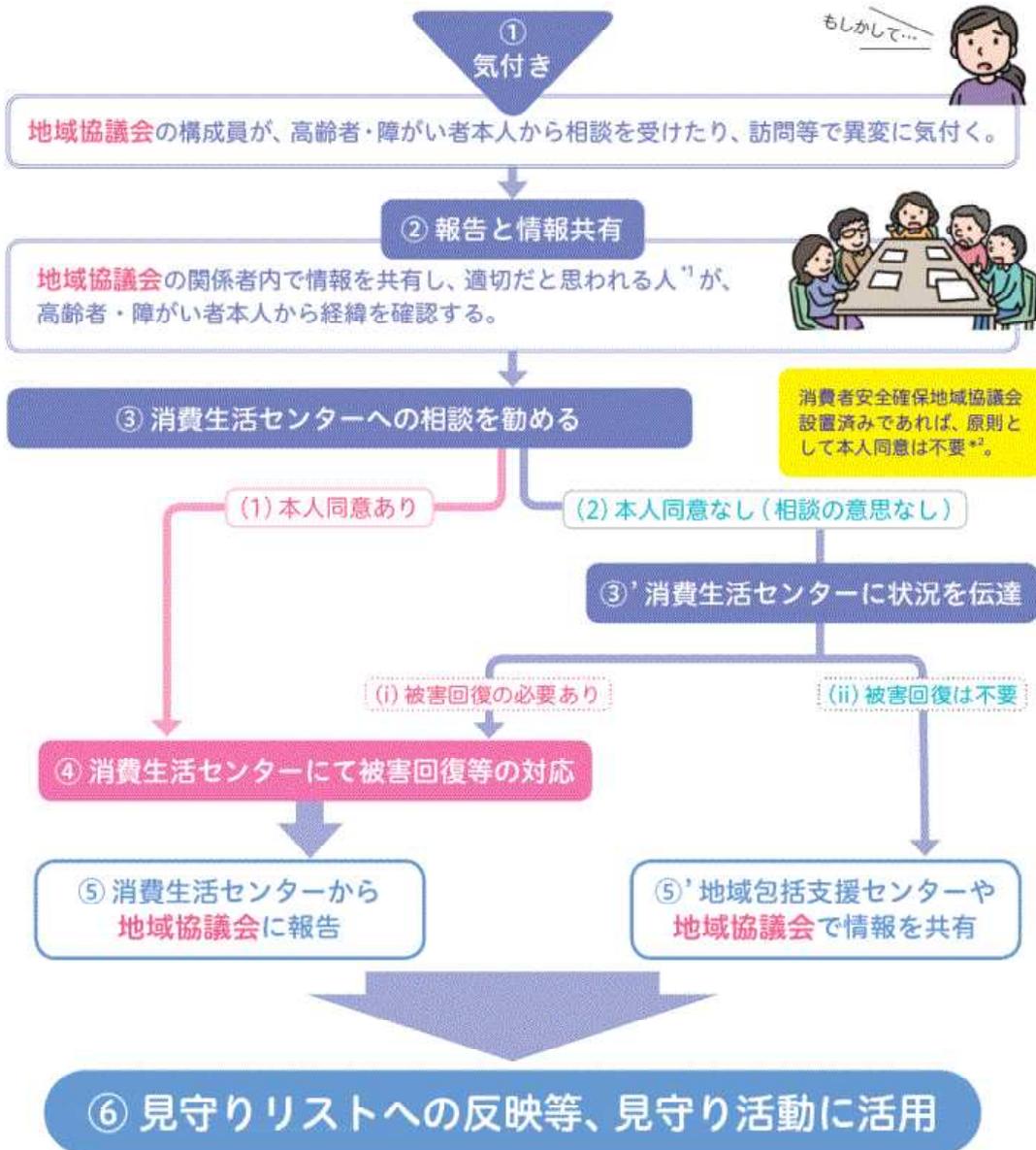
- ① 出前講座（高齢者向け） 61件 1,436人
- ② テレビ・ラジオCM テレビ100本、ラジオ150本
- ③ MRTラジオ「お助け相談室」 年間50回
- ④ FMのべおか「くらしに役立つホットライン」 年間24回
- ⑤ 宮崎日日新聞「くらしの相談」 年間8回
- ⑥ 消費者トラブル啓発落語テレビ番組（UMK） 令和5年3月18日（土）
- ⑦ アリニコ通信の発行 10月と2月に4万8千部を発行。

6 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）について



※ 消費者庁「見守りガイドブック」より

地域協議会における高齢者・障がい者の消費者被害の 気付きから消費生活センターへのつなぎ方(例)



*1 その高齢者・障がい者を見守り消費生活センターにつなぐに際し適当と思われる者であり、状況によって立場等は異なる。

*2 消費者安全法 第11条の4 協議会は、前条の目的を達成するため、必要な情報を交換するとともに、消費者安全の確保のための取組に関する協議を行うものとする。

2項 略

3項 協議会は、第一項に規定する情報の交換及び協議を行うため必要があると認めるとき、又は構成員が行う消費者安全の確保のための取組に関し他の構成員から要請があった場合その他の内閣府令で定める場合において必要があると認めるときは、構成員に対し、消費生活上特に配慮を要する消費者に関する情報の提供、意見の表明その他の必要な協力を求めることができる。

4項 略

※ 消費者庁「見守りガイドブック」より

- ※ 県内の設置状況について
- ・宮崎市（平成30年3月設置）
 - ・都城市（令和2年9月設置）