

高齢者の消費者被害の実態について

1. 相談状況
2. 特殊詐欺の被害状況
3. 別添
 - ・図1～図12
 - ・最新の手口

【出典】

- ・上記1. 2. 3（図1～6、図8～12）
 - …消費者庁「平成27年版 消費者白書」第3章
 - http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/27hakusho_4.pdf
- ・上記3（図7）
 - …警察庁 2015年の特殊詐欺認知・検挙状況等について
- ・上記3（最新の手口）
 - …政府広報オンライン
 - http://www.gov-online.go.jp/tokusyu/korei_syohisya/new_teguchi/

1. 相談状況

●高齢者に関する消費生活相談件数は依然として高水準【別添図1～3参照】

- ・65 歳以上の高齢者に関する消費生活相談は、2013 年度(27.1 万件)、2014 年度(26.1 万件)。
- ・2009 年度の消費生活相談件数を基準として、これを 100 とすると、65 歳以上の高齢者に関する相談件数は 152.7 と、5 年前と比較して 52.7% 増加。
- ・高齢者に関する相談の件数を 5 歳刻みで区分して 2009 年度以降の推移を見ると、85 歳以上では 2014 年度は 2009 年度の 86.7% 増となるなど、年齢が高いほど以前と比べて相談が増加していることがわかる。

●高齢者に関する相談が多い商品・サービス【別添図4参照】

- ・2013 年度は「健康食品の送り付け商法」の影響で、健康食品が多い。
- ・2014 年度は「アダルト情報サイト」、「光ファイバー」等のインターネットに関連した相談が増加。

●特に認知症等の高齢者に関する見守りの強化は重要【別添図5～6参照】

- ・高齢者に関する消費生活相談が多い中で、特に周囲の見守りが必要な認知症等の高齢者に関する相談は、高齢者全体と同様、増加傾向にある。
- ・認知症等の高齢者に関する相談では、相談が本人以外から寄せられることが多く、また、販売購入形態別に見ると「訪問販売」の割合が高齢者全体より大きいことが特徴である。

2. 特殊詐欺の被害状況

●認知件数は過去最悪を更新【別添図7参照】

- ・2015年の特殊詐欺の状況は、認知件数が13,828件、被害総額が約476億円。被害総額は6年ぶりに減少したものの、認知件数は前年に比べて増加。

●高齢者が巻き込まれる詐欺的なトラブルは増加【別添図8参照】

- ・高齢者に関する消費生活相談において、最近詐欺的な手口に関する相談が増加傾向にある。この数年間を見ると、2009年度の1.4万件から2014年度は4.4万件に増加。

●2014年度支払済相談の1件当たりの平均金額は400～500万円台【別添図8参照】

- ・相談する時点で、事業者に既に支払ってしまったという相談は減少傾向にあり、2014年度は8.2%と1割に満たないものの、支払った相談1件当たりの平均金額は、400～500万円台と高額で深刻である。

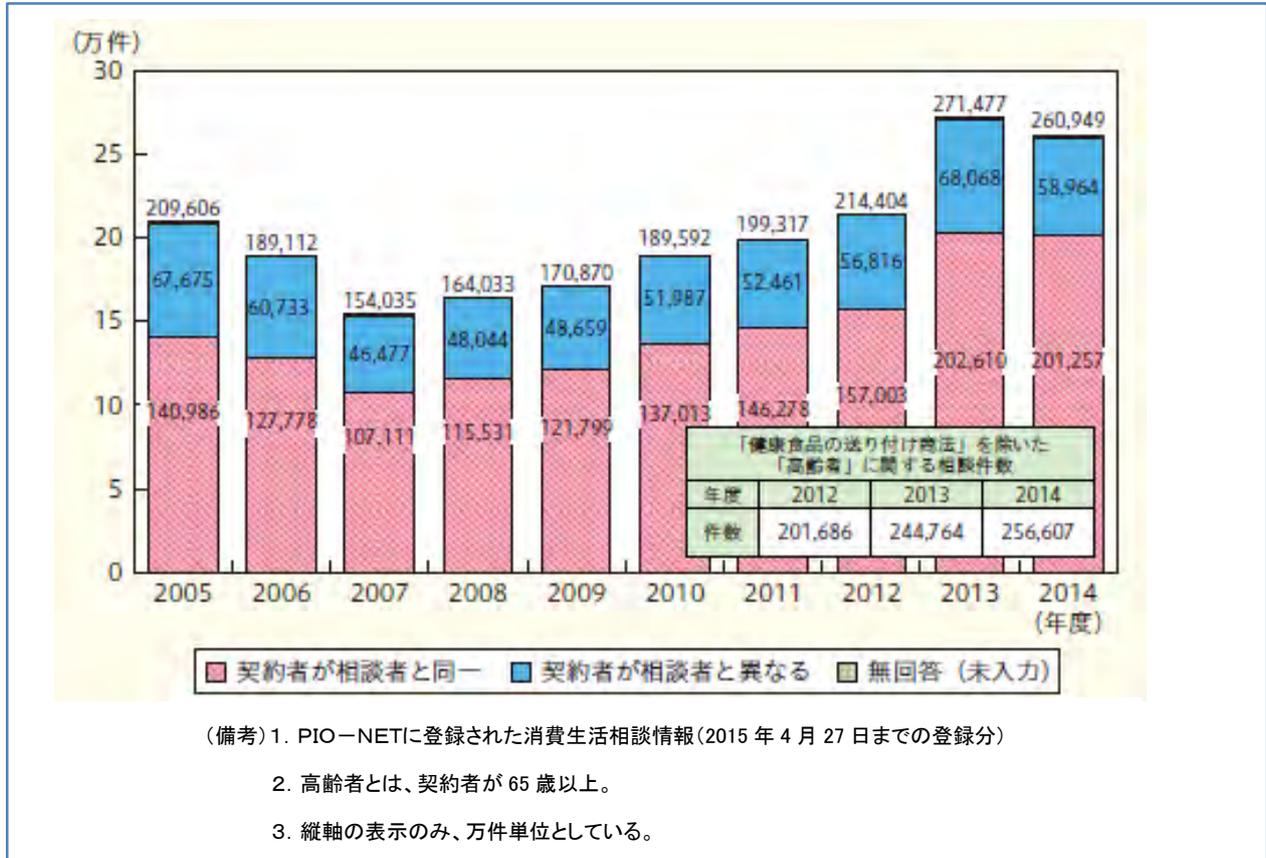
●2014年度の傾向

- ・劇場型勧誘は依然として高齢者に多い【別添図9参照】
- ・個人情報削除を持ち掛ける詐欺に関するトラブルが増加【別添図10参照】
- ・原野商法の二次被害が増加【別添図11参照】
- ・SF商法(催眠商法)の手口に変化、平均支払額が高額に【別添図12参照】

●最新の手口【別添P. 9～10参照】

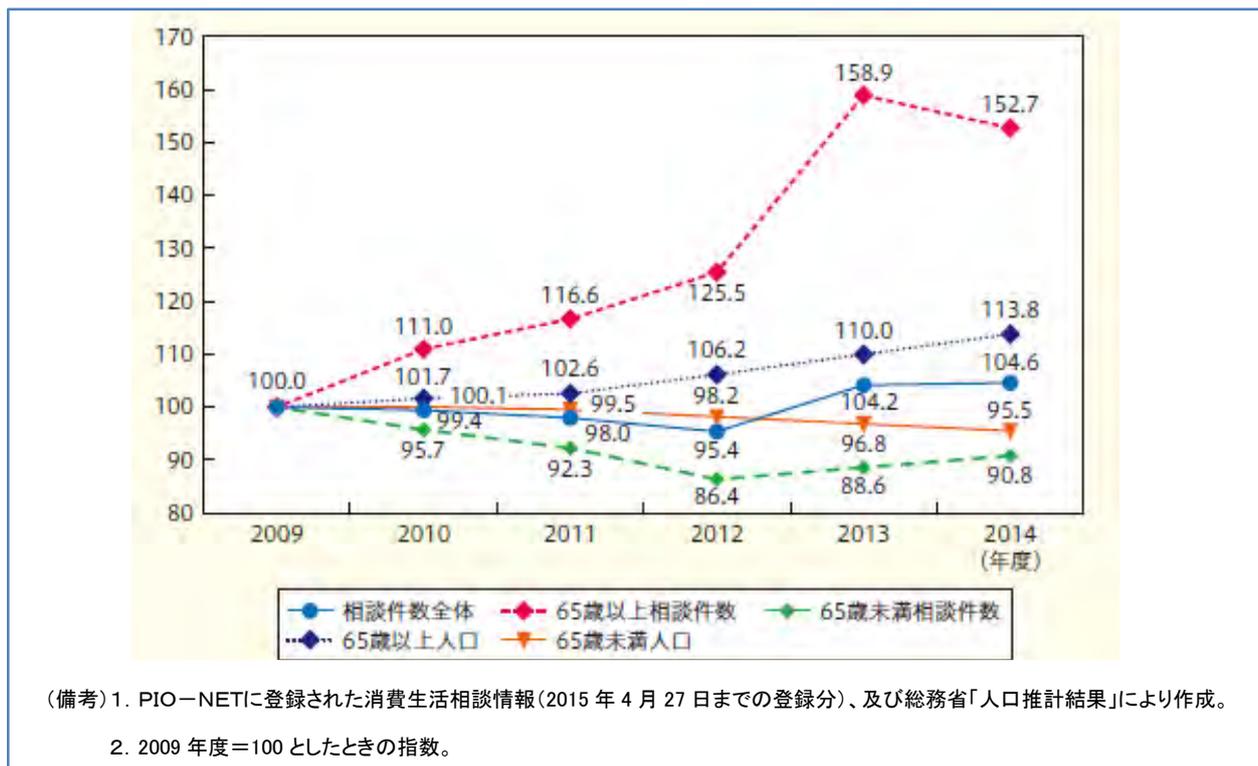
- ・マイナンバー制度に便乗した詐欺
- ・落とし物詐欺(オレオレ詐欺)
- ・上京型の手口
- ・現金の“振り込み型”から“送付型”へ
- ・還付金詐欺
- ・被害者はまた狙われる!
- ・追い込み型の手口(架空請求詐欺)
- ・お迎え・誘い出しの手口
- ・宝くじロト6の手口
- ・年金情報流失に便乗した詐欺
- ・オリンピック詐欺
- ・電子ギフト券詐欺

【図1】高齢者に関する相談件数



- ・2014年度の65歳以上の高齢者に関する消費生活相談は26.1万件で、2013年度の27.1万件をやや下回った。これは、2013年度の高齢者に関する相談件数の増加に大きく影響した「健康食品の送り付け商法」に関連した相談が減少したためである。
- ・この相談を除いた高齢者に関する相談件数で見ると、2014年度は25.7万件となり、2013年度の24.5万件に対し、むしろ増加していることになる。

【図2】消費生活相談件数と人口の推移



- ・2009年度の消費生活相談件数を基準として、これを100とすると、65歳以上の高齢者に関する相談件数は152.7と、5年前と比較し52.7%増加している。
- ・同時期の65歳以上に関する高齢者の人口は13.8%増にとどまることから、人口の高齢化以上に、高齢者に関する相談が増加していることがわかる。

【図3】高齢者の消費生活相談件数の推移(5歳刻み、指数)



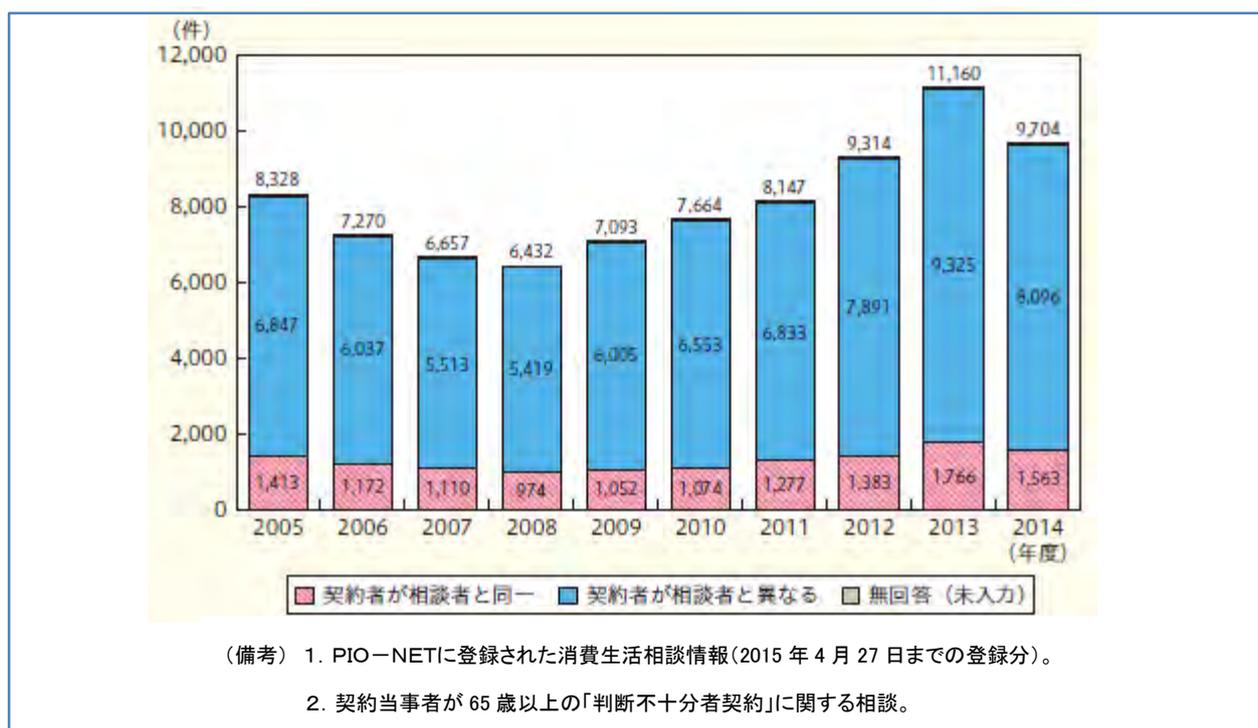
- ・高齢者に関する相談の件数を5歳刻みで区分して2009年度以降の推移を見ると、85歳以上では2014年度は2009年度の86.7%増となるなど、年齢が高いほど以前と比べて相談が増加していることがわかる。

【図4】高齢者に関する相談が多い商品・サービス(上位5商品)

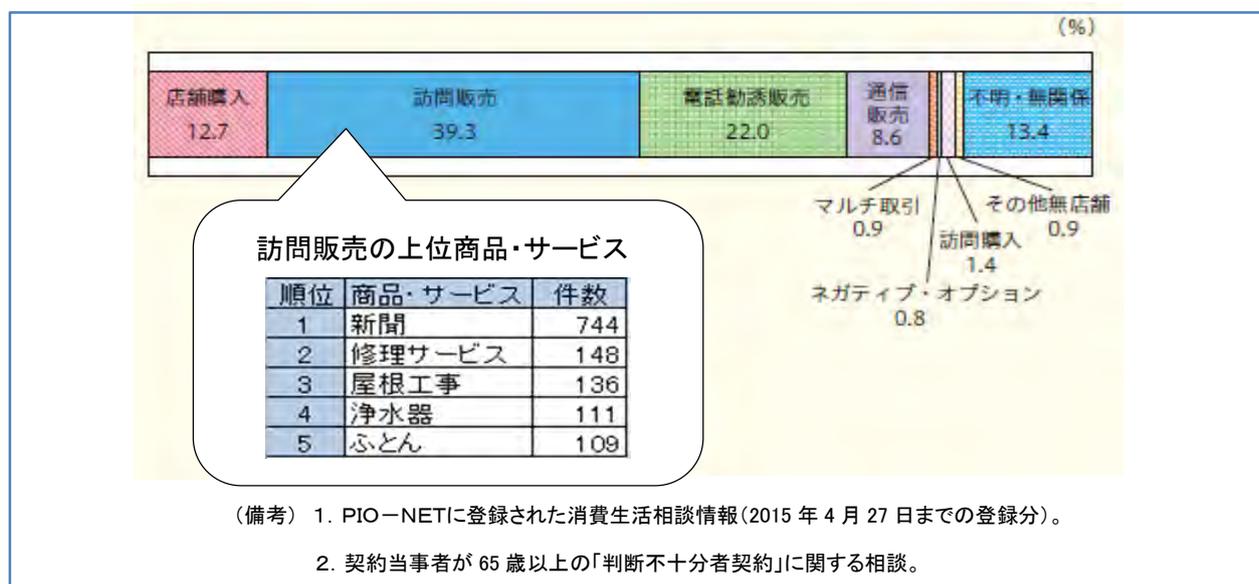
	2013年度	件数	2014年度	件数
1	健康食品(全般)	21,290	商品一般	22,968
2	商品一般	18,079	アダルト情報サイト	14,521
3	他の健康食品	12,370	ファンド型投資商品	9,353
4	ファンド型投資商品	11,825	光ファイバー	6,622
5	アダルト情報サイト	8,670	デジタルコンテンツ(全般)	6,425

(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2015年4月27日までの登録分)。

【図5】認知症等の高齢者に関する相談件数



【図6】認知症等の高齢者に関する相談の販売購入形態別割合(2014年度)



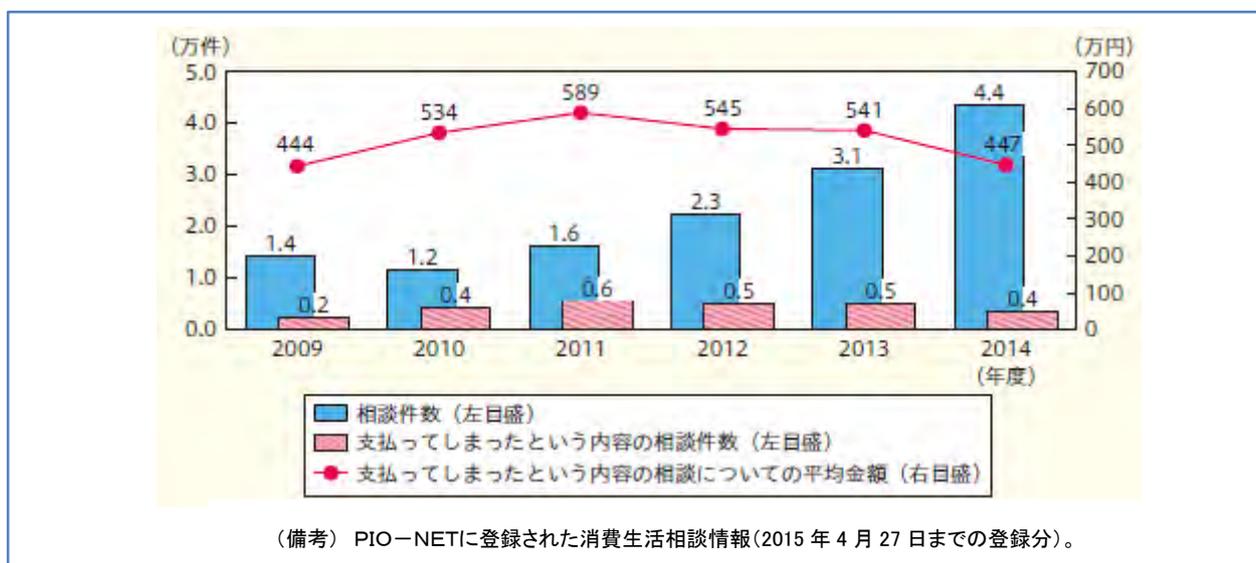
【図7】特殊詐欺認知・検挙状況（資料：警察庁 平成27年の特殊詐欺認知・検挙状況等について）

	2010年	2011年	2012年	2013年	2014年	2015年
認知件数	6,888	7,216	8,693	11,998	13,392	13,828
被害総額	約112億円	約204億円	約364億円	約489億円	約565億円	約476億円
検挙件数	5,189	2,556	2,990	3,419	3,252	4,114
検挙人員	686	923	1,523	1,774	1,985	2,552

※ “特殊詐欺”とは、被害者に電話をかけるなどして対面することなく欺き、指定した預貯金口座への振り込みやその他の方法により、不特定多数の者から現金等をだまし取る犯罪（現金等を脅し取る恐喝も含む。）の総称のこと。

※ “認知件数”とは、警察において把握している被害の件数であり、誰にも相談せず、どこにも届け出をしていないような被害者も含めると実際はこの数字をはるかに上回るとされている。

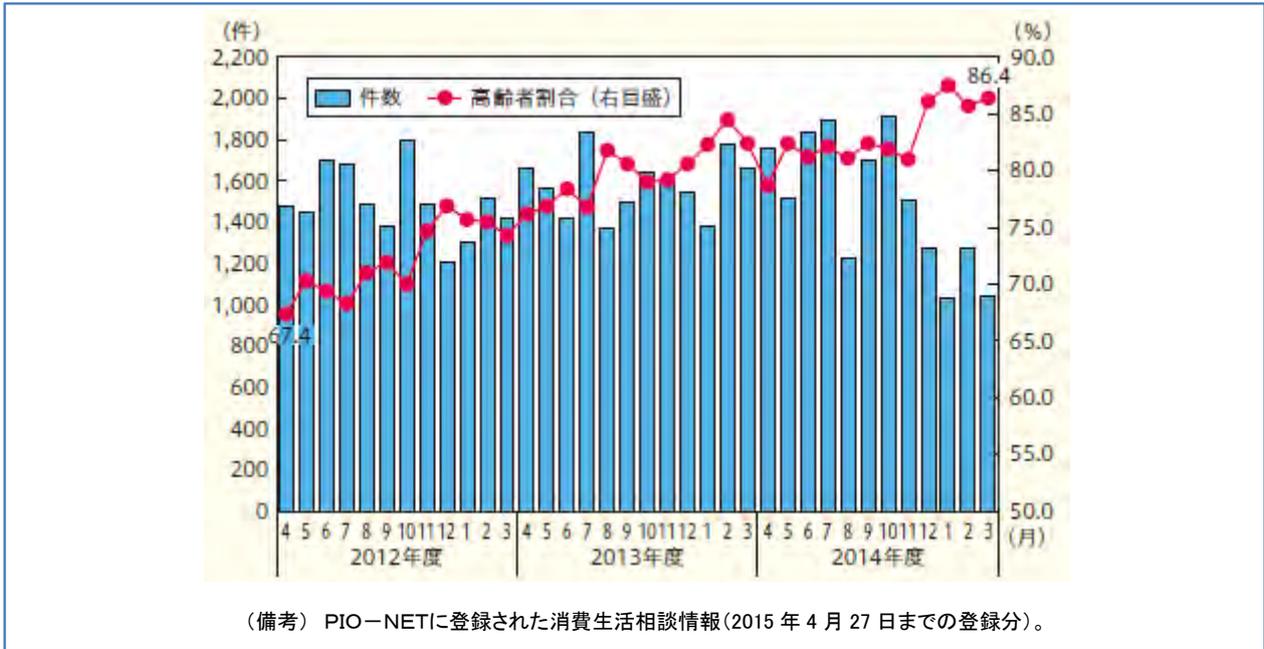
【図8】詐欺的な手口に関する高齢者についての相談件数と支払済相談の平均支払額



※ 「詐欺的な手口」とは、事業者側の「だます」という意思を心証として消費者や消費生活センター等が強く持った場合に選択する「詐欺」や「架空請求」、「融資保証金詐欺」、「還付金詐欺」の項目が入力された相談のこと。

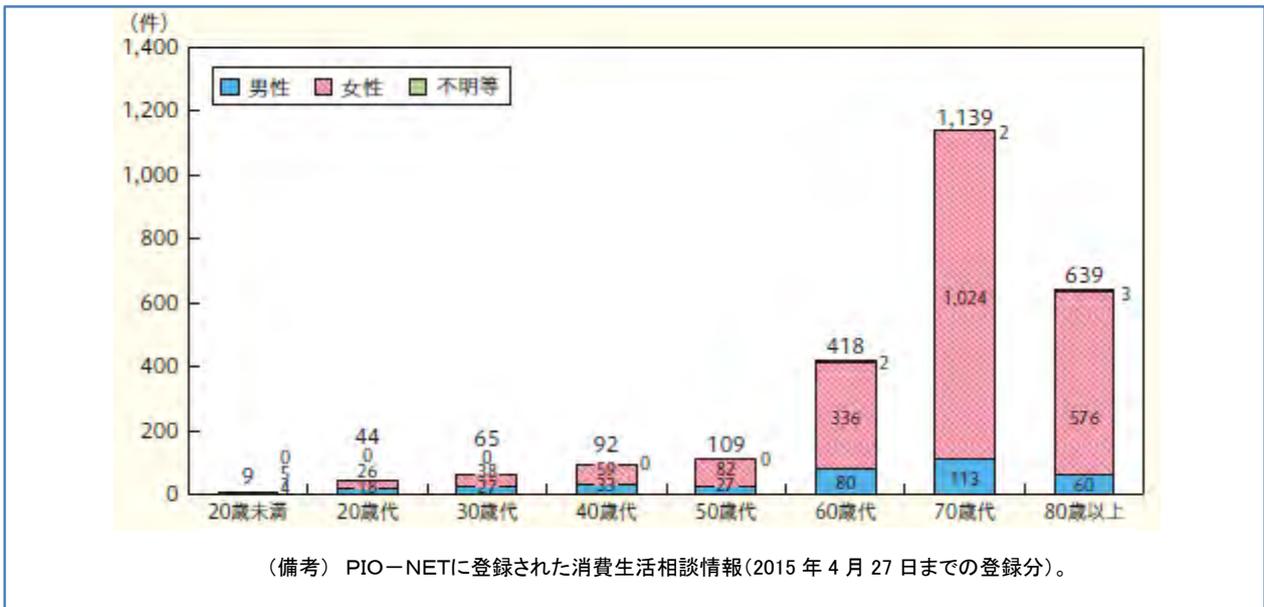
※ ここでいう詐欺的な手口に関する相談とは、警察庁における特殊詐欺とは定義が異なるが、特殊詐欺と同様の手口とみられるトラブルが消費生活センター等にも数多く寄せられている。

【図9】劇場型勧誘に関する相談件数と高齢者割合



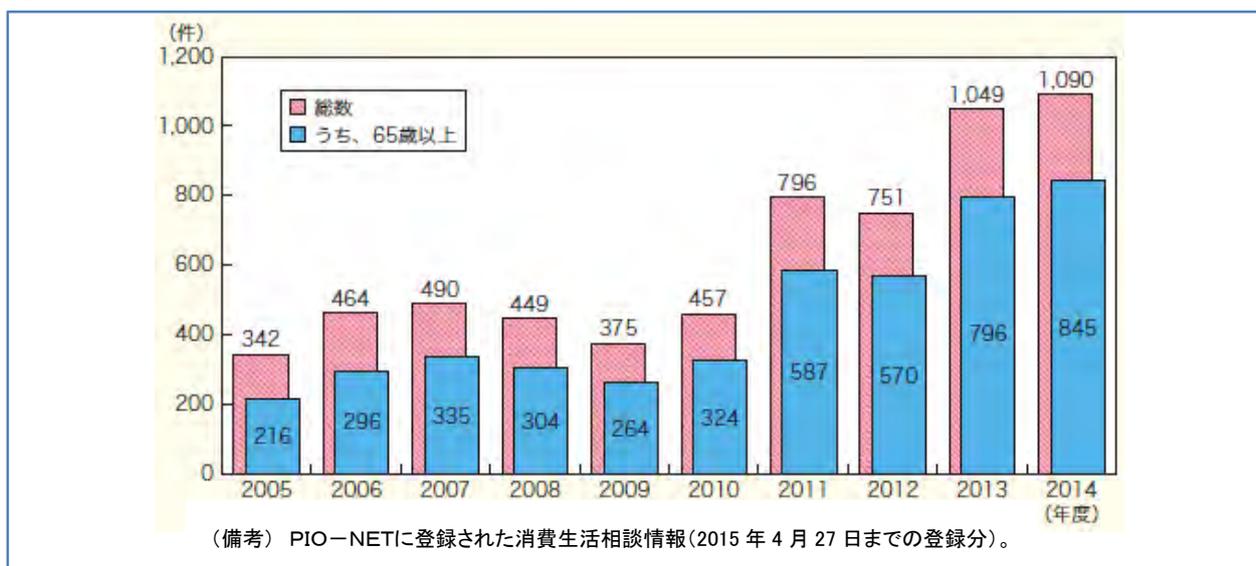
・商品・サービス別で見ると、「ファンド型投資商品」や「公社債」等の金融商品が上位に挙げられるが、2014年度は個人情報削除や過去の投資の被害回復を持ち掛けるという金融商品以外の内容の相談が増えてきている。

【図10】「個人情報の削除を持ち掛ける詐欺」に関する年齢層別相談件数(2014年度)



- ・公的機関等をかたり、電話で「個人情報が漏れているので、削除してあげる」などと勧誘し、お金をだまし取ろうとする詐欺的な手口が急増している。
- ・2013年度は10月～3月に423件だったが、2014年度は4月～9月に1,172件、10月～3月に1,472件と急増している。2014年7月には企業保管の個人情報が外部に大量に流出した事件もあり、便乗して不安をあおる勧誘や、複数の業者が役回りを分担して消費者をだまそうとする「劇場型勧誘」も見られる。
- ・なかでも、高齢女性がトラブルに遭うケースが目立っている。多くの場合、不審を感じて消費生活センター等へ相談し、お金を支払わずに済んでいるが、公的機関等又は公的機関と誤解するような名乗り方をされたことから信用してしまい、消費生活センター等への相談時には既に支払ってしまったケースでは、2014年度の1件当たりの相談の平均支払金額は約391万円と高額になっている。

【図11】原野商法の二次被害に関する相談件数



・相談事例としては、数十年前に購入したもののほとんど訪れたことがない土地の原野を売却したいと考えていた消費者が、「あなたの土地を買いたいという方がいる。売却しないか」などと事業者から土地の売却話を持ち掛けられ、「売却に当たり、境界杭を打つ境界線復元工事を行わなければならない」等として工事の契約をし、費用を前払いした後、事業者と連絡が取れなくなるといったものがある。

【図12】SF商法(催眠商法)に関する相談件数と支払済相談の平均支払額



・SF商法(催眠商法)とは狭い会場に人を集め、販売員が巧みな話術で場を盛り上げながら、手を挙げさせるなどして、ほとんど無料で日用品などを配り、冷静な判断ができない高揚した雰囲気の中で、高額な商品を売り付ける商法である。これらのトラブルは高齢女性に多いものの、近年ではこの手口に関する相談件数は大きく減少している。

・一方、最近では販売方法に変化が見られるようになっている。従来、商店の空き店舗や繁華街の貸室、集会場等で、1週間程度と短期間で販売会を開催するケースが多く見られていたが、最近では販売会の開催期間が数か月以上と長期間になり、販売員が消費者に個別に声を掛けて信頼関係を作り、最終的に高額な商品を次々に勧めていくケースが目立っている。消費者本人や周囲が気付いたときには、次々と契約していたり、支払が困難になるほどの量の商品を購入していたりする例がある。

最新の手口

● マイナンバー制度に便乗した詐欺

- (例)① 「マイナンバーカードの発行にお金が掛かる」と市役所の職員を名乗る者が訪問。
- ② さらに「マイナンバーカードの発行手数料を支払って欲しい」と金銭を要求される。
- ③ その場で現金を渡した。

● 落とし物詐欺(オレオレ詐欺)

- (例)① 『電車にカバンを忘れた』と息子(孫)を名乗る者から電話。
- ② 『鉄道会社の落とし物係』を名乗る者から、「お宅のお子さんのカバンを拾得した」と電話連絡がある。
- ③ その後、すぐ息子(孫)から「今日中に取引先に支払わなければいけないお金も入っている。大変なことになる。お金を貸して欲しい。」と電話が。
- ④ 事前に鉄道会社から連絡が入っていたので、信用して息子(孫)の会社の同僚を名乗る者に手渡ししてしまう。

● 上京型の手口

- (例)① 「大切な取引のお金を落としてしまった。弁償しないと会社をクビになってしまう。すぐに東京に届けに来て欲しい。助けて。」と電話が。
- ② すぐにお金を下ろして新幹線や飛行機で東京へ。会社の同僚という人にお金を渡した。

● 現金の“振り込み型”から“送付型”へ

- (例)① 「あなたは、老人ホームに入居する権利が当たった。」と電話。
- ② 「入居しないなら権利を譲ってほしい」などと依頼。
- ③ 最終的には「名義貸しは違法。お金を送れば解決する。」と。
- ④ 「宅配便で品名には「お菓子」と書いて〇〇宛に送って」と言われた。

● 還付金詐欺

- (例)① 「医療費の払戻しがあり、期限は今日までとなっています。」と電話が。
- ② さらに「手続は、以前に送った書類をお持ちならば銀行でできますが、ないようなら ATM でなければできません。」と言われる。
- ③ 自宅近くの ATM へ行き、電話で言われるままに振り込みボタンを押して数字を入力し、犯人の口座に振り込んでしまった。

● 被害者はまた狙われる！

- (例)① 某テレビ局をかたる者から電話があり、「今度うちの局で、振り込み詐欺に遭った方の被害を救済するための番組を予定している。被害に遭ったお金が戻ってくるかもしれないので、状況を詳しく教えて欲しい。」と連絡が。
- ② 数日してまた電話が「番組で救済するために、弁護士との手続上少しお金を払ってもらうこととなる。お金が返ってくるのだから協力して欲しい。」と。
- ③ お金が返ってくるならば・・・とお金を振り込んだ。

● 追い込み型の手口(架空請求詐欺)

- ① パンフレットが届き、資産運用のためのダイヤモンド購入権利が当たったと記載が。
- ② 数日後、Aさんから「代金は自分が払うので権利を譲ってほしい」という電話が。
- ③ 「別にお金は欲しくないから、いらぬ」と断った。
- ④ 後日、パンフレット送付業者から「Aさんでない人から代金が振り込まれている。仲間のあなたにも責任があるからお金を払え」と脅迫のような電話が。
- ⑤ さらに警察官を名乗る者から「Aさんに犯罪を行っている疑いがかけている。お金を払わないと家宅捜査に伺うことになる。」と電話が。

● お迎え・誘い出しの手口

- ① 「部長から頼まれた重要な書類を間違ったところに送ってしまって、大変なことになっている」と長男と名乗る者から電話が。
- ② さらに長男の同僚と名乗る者に替わり「家までタクシーを迎えに行かせるので、急いでお金を持って来て欲しい」と言われる。
- ③ 家で待っているとタクシーが来たので乗り込み、待ち合わせた喫茶店で待っていると、長男の同僚を名乗る者が現れお金を渡してしまった。

● 宝くじロト6の手口

- ① 「ロト6の当せん番号を教えます」と言って電話がかかってくる。
- ② 翌日の新聞に、昨日聞いた番号が載っているため信用してしまい、高額な情報料を振り込んでしまう。

● 年金情報流失に便乗した詐欺

- ① 「家族構成や預金額を教えてください」と国民年金機構の職員を名乗る者から電話が。
- ② その数日後、弁護士を名乗る男から「個人情報流出している。キャッシュカードのデータを元通りにするので預かる」と電話がある。
- ③ その後、自宅を訪問してきた弁護士を名乗る男にキャッシュカードを渡してしまい預金を引き出されてしまった。

● オリンピック詐欺

- ① 「△△貴金属協会」という団体から投資のパンフレットが、突然、送られてくる。
- ② “金”にかかわる投資商品の購入を呼びかける内容で、先着100人に東京オリンピック記念金貨を限定プレゼントすると書かれている。
- ③ その後、大手新聞記者を名乗る者から電話があり投資を勧められた。
- ④ 現金を送ったところ協会とは連絡が取れなくなった。

● 電子ギフト券詐欺

- ① 街頭でモデルの募集や雑誌の読者モデルの撮影と称してオフィスや店舗に誘う。
- ② ネックレスなど貴金属アクセサリーの購入を言葉巧みに持ち掛ける。
- ③ クーリングオフやキャッシュバックについても説明され、絶対損はさせないと言われてクレジットカードで決済することに。
- ④ 詐欺師は預かったカードでインターネットショップから高額な電子ギフト券を購入し、換金する。
- ⑤ だまされた人にも後で、安価な商品が送られてくるが、業者とは連絡が取れず、クーリングオフもできない。