

報道発表資料

平成28年9月8日

独立行政法人国民生活センター

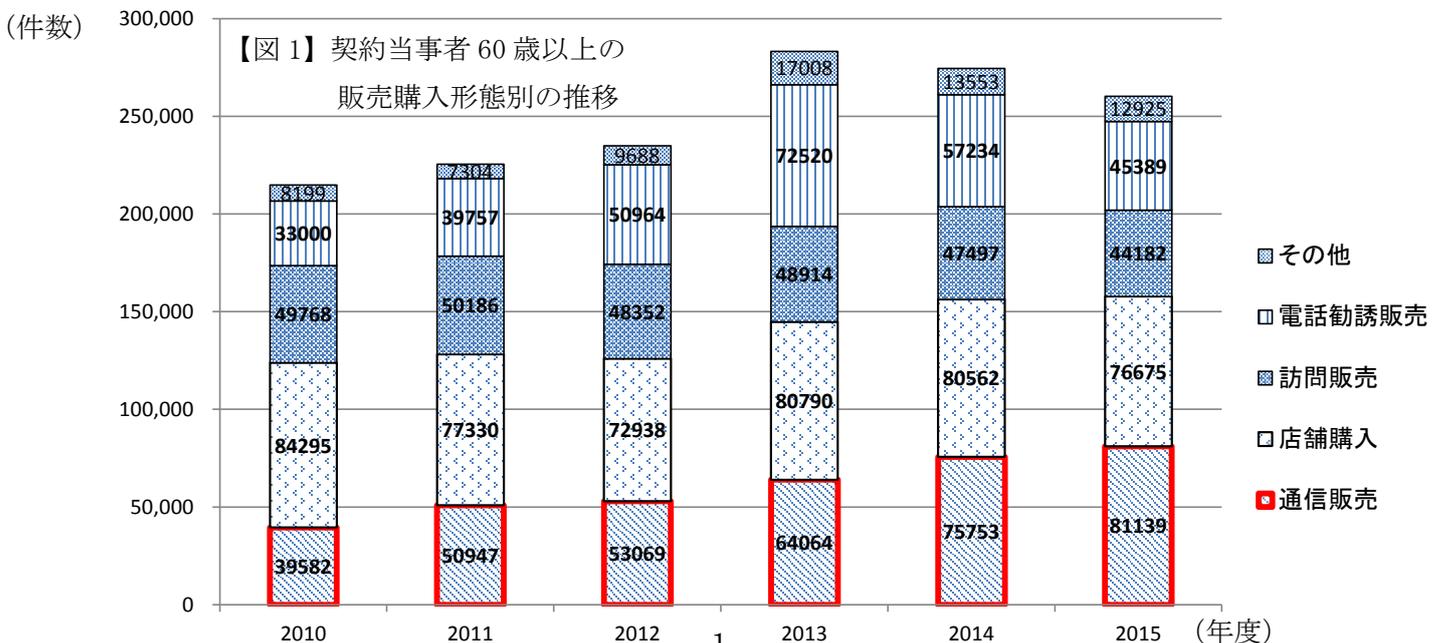
## 60歳以上の消費者トラブルの変化と実態 —インターネット等も利用するアクティブシニアのトラブルが増加！—

PIO-NET<sup>1</sup>によると、全国の消費生活センター等に寄せられる相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談の割合は2011年度以降、毎年3割を超えており2015年度(約34%)は5年前の2010年度(約29%)の約1.2倍になっています。

一方、その相談内容は5年前と比べ大きく変化しました。2010年度と2015年度を比較すると、金融商品の「劇場型勧誘」等の不意打ち的な勧誘に関するトラブルが減少し、自発的に取引を行う通信販売に関する相談が増加しています。さらに、どの年代においてもアダルトサイト等のデジタルコンテンツや、光ファイバー、携帯電話サービス等の情報通信関連の相談が増加しており、特に60歳代でこの傾向が顕著にみられます。

これらの変化の背景には、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」が増加していることが影響していると考えられます。一方、80歳以上では変わらず、判断能力が不十分な状態での契約トラブルも多くみられます。このように60歳以上の消費者を一括りにまとめることは難しく、今後も60歳以上の生活スタイルや通信環境の変化に伴い、消費者トラブルも変化していくことが予想されます。

そこで、60歳以上の消費者トラブルの変化と実態を、相談事例等とともにまとめ、消費者への注意喚起を行います。



<sup>1</sup>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）とは、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（2016年7月31日までのPIO-NET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）。

## 1. 相談事例（ ）内は契約当事者の属性）

### （1）近年増加している情報通信関連トラブル

#### **【事例1】アダルトサイトから料金を請求され、ネット検索した探偵業者と契約したが断りたい**

スマートフォンからアダルトサイトにアクセスし「18歳以上」をタップしたところ、突然登録になってしまった。退会のためにメールを送信したら「自動退会できません。サイトに電話をかけるように」という返信メールが届き、15万円を請求された。サイトにスマートフォンから電話をかけたが出なかったので、インターネットで検索した「消費者相談センター」に相談したところ、「当社に約10万を支払ってもらえれば解決する」と言われた。依頼したところ、コンビニで契約書面を受け取るよう指示され、住所、携帯電話の電話番号、名前を書きFAXで送り返した。後になって警察に相談したら無視をすればよかったと言われた。契約書面によると作業着手前は契約金額の20%、着手後は実稼働分と契約金額の50%を解約料として請求すると書かれている。どうしたらよいか。

(2016年2月受付、60歳代、男性、給与生活者、兵庫県)

#### **【事例2】フィーチャーフォンとタブレット端末を契約したが、無料通話ができなくなった。元に戻したい**

スマートフォンを夫婦で契約し、SNSアプリケーションの無料通話サービスを使って海外にいる娘と頻りに連絡を取り合っていた。月額料金が高額だと思い、携帯会社の窓口で相談に行ったところ、スマートフォンを解約して、フィーチャーフォンとタブレット端末を契約して使い分ければ料金が安くなると言われてその通りにした。スマートフォンの電話番号はフィーチャーフォンにMNPで移し、タブレット端末には新たな電話番号がついた。ところが、タブレット端末では以前利用していたSNSアプリケーションの無料通話サービスが使えず、娘と無料通話するという最大の目的が果たせない。事業者の説明を求めたが、説明が理解できず疲れてしまった。元の契約に戻したい。

(2016年7月受付、60歳代、女性、給与生活者、兵庫県)

#### **【事例3】インターネットで海外ホテルの予約やキャンセルを何度かしたら、クレジットカードに複数の請求がきてしまった**

インターネットで海外リゾートホテルの予約をした。3日前までキャンセル料は不要と書いてあったと思う。その後、予約できた飛行機がこれより前の日程だったので、すぐにホテルの予約をキャンセルし、別の日程で同じホテルの予約をした。しかし、後日クレジットカード会社から来た明細書を確認したら、デポジットという名目でホテルから約2万円の請求があったので、このホテルを不審に思い、予約をキャンセルした。最終的には全く別のホテルを予約して利用したが、その後、クレジットカードに3回分(約9万円が2回と約8万円)の請求があるとわかった。英語で書かれていてよくわからないが、ホテルに関する請求だと思う。私はインターネット通販の経験もなく今回が初めてで、電子メールの設定もしていない。どういう理由で請求されているのかわからない。

(2016年3月受付、70歳代、男性、自営業、東京都)

#### **【事例4】知らない間に光回線の契約先が聞いたことのない事業者に変更されていた。元に戻してほしい**

ある日、電話機の調子が悪かったことなどが重なり、相談しようと契約先の通信事業者に電話したところ、通信事業者との光回線の契約が無くなっていたことがわかった。思い起こせば最近、自宅には見覚えのない通信事業者から請求書が届いており、覚えがないのでそのまま放っていたが、もしかしたら自分の知らないところで光回線の契約が変更されてしまったのかもしれない。思いあたるとすれば、数カ月前にどこかの事業者から複数回電話がかかってくる、インターネットに関する勧誘を受けたことだ。そのことが原因で契約が変更されてしまったのであれば元通りの契約に戻したい。どうしたらよいか。

(2015年10月受付、80歳代、男性、無職、福島県)

### **(2) 引き続き見られる電話勧誘販売・訪問販売トラブル**

#### **【事例5】金融庁の捜査を防ぐために必要と言われお金を振り込んでしまった**

ある日、投資を申し込んだかと電話があり、申し込んでいないことを伝えた。その後、警察を名乗る人物から「投資会社の方から名義を使われたと連絡を受けた。近隣の警察から連絡があるかもしれない」と電話があった。さらに、投資会社の顧問弁護士を名乗る人物から「金融庁の方から家宅捜査が入るがそれを止める方法がある。投資を実際にしてもらおう。会社の上の人が個人名義の口座を貸してくれる等の協力をしてくれるので、50万円を振り込んでほしい。金融庁に掛け合い、すぐにお金を返す」と言われ、50万円を振り込んだ。その後、金融庁を名乗る人から「最低投資額が100万円なので書類は通らない」と電話があった。顧問弁護士からも「あと50万円が必要」と言われたので、指示された別の個人口座に追加の50万円を振り込んだ。1日たってもお金が戻らないので金融庁に確認したら詐欺だった。

(2016年6月受付、70歳代、女性、家事従事者、東京都)

#### **【事例6】高齢で一人暮らしの母がトイレの修理を依頼したところ思いかけず高額な料金を請求された。納得できない**

母は借家住まいだが、トイレの水洗タンクの水が流れっぱなしになったため、投函されていたチラシの業者を電話で呼んだ。来訪した業者が修理して不具合は解消し、母はその場で料金約3万円を支払った。しかし、近所の人に領収書を見せたところ「そんなにかかるわけがない」と言われた。領収書には、基本料金3,000円、タンクの撤去と再取り付け8,000円、部品約9,000円、タンク内部の清掃4,000円などと記載されているが、部品を付けたようにはみえない。担当者は一つ一つの作業と料金を説明し了解を取りながら修理をしたというが、母は記憶力が衰えており、耳も遠く、生活上の心配がある。母はだまされたのではないかと。返金を求めたい。

(2015年6月受付、70歳代、女性、無職、大阪府)

#### **【事例7】私が読まない新聞が勝手に配達されるようになったが、契約をしていないはずなので止めてほしい**

私はずっとA新聞が好きで購読しているが、昨年くらいからB新聞の販売店が横から割り込ん

で来て仕方なく短期間B新聞をとり、その後はA新聞に戻した。しかし、今月からまたB新聞がポストに入るようになり、「私はB新聞を読みません。入れないでください」と貼り紙をしても新聞が配達されてしまう。私は90歳代で新聞自体を読むのが大変なのに、A新聞に加えて好みでないB新聞まで配達されても困る。契約していないはずなので新聞を配達しないでほしい。

(2015年7月受付、90歳代、女性、家事従事者、東京都)

### **【事例8】高齢の母が電話勧誘で次々に健康食品を購入させられ、約130万円を振り込んでしまった**

80歳を過ぎた母親が電話勧誘で次々に健康食品の契約を結んでいた。最初はA社に、体の痛みが取れるなどと言われて20数万円の契約を3回結び、約65万円を銀行口座に振り込んだ。するとA社の親会社と名乗るB社から電話があり、さらに3回契約して63万円を振り込んでしまった。この時点でお金が無くなっているのに、今後も40万円以上を支払うことになっている。クーリング・オフ期間を経過してしまっただが、未開封の商品が多いので返品できないか。

(2015年12月受付、80歳代、女性、無職、新潟県)

## **2. PI0-NET からみる相談の特徴**

### **(1) 2015年度の販売購入形態や商品・役務等の年代別の特徴**

#### **① 販売購入形態の特徴（表1）**

- ・60歳代では、通信販売が最も多く、次いで店舗購入の相談、70歳代では、店舗購入が最も多く、次いで通信販売の相談が多く寄せられています。
- ・80歳以上では、訪問販売が最も多く、次いで電話勧誘販売の相談が多く寄せられています。

#### **② 相談内容の特徴（表2-1～2-3）**

- ・60歳代では、インターネット通販や架空請求など、情報通信に関連する相談が多くなっています。
- ・70歳代では、60歳代に比べ電話勧誘や訪問販売の相談が多くなる一方で、情報通信に関する相談も多いのが特徴です。
- ・80歳以上では、電話勧誘や訪問販売の相談が多く、情報通信に関する相談もみられますが、60歳代、70歳代に比べ少なくなっています。また、80歳以上において、判断不十分者契約に関する相談が多く見られるようになります。

#### **③ 商品・役務別の特徴（表3-1～3-3）**

- ・60歳代では、アダルトサイトに関する相談が最も多いほか、通信回線や携帯電話サービスなど情報通信関連のトラブルが多く寄せられています。
- ・70歳代では、アダルトサイトや情報通信関連が多いほか、ファンド型投資商品などの金融商品、新聞や健康食品などもみられます。
- ・80歳以上では、新聞や健康食品、修理サービスの相談が多くなっています。金融商品のトラブルもみられます。

## (2) 2010年度～2015年度の変化

### ① 商品・役務の変化（表 3-1～3-3）

60歳以上のすべての年代で金融商品の相談が減少しており、特に2010年度前後に問題性が明らかになった劇場型勧誘によって勧誘されることの多い「未公開株」や「ファンド型投資商品」の相談は大幅に減少しました。一方で、アダルトサイトやデジタルコンテンツなどインターネット利用に伴う相談が増加しています。

### ② 平均契約購入金額（表 4）

すべての年代で平均契約購入金額が減少しており、特に60歳代では100万円以上減少しました。金融商品の相談が減少した影響と考えられます。

### ③ 支払手段の変化（表 5）

60歳以上の相談では、2カ月内払い（クレジットカード等）や他の前払い式（プリペイドカード、電子マネー等）による支払いが増加するなど、支払手段が多様化しています。一方で、個別信用は微減し、借金契約は大幅に減少しています。

### ④ 相談者の傾向

60歳以上のすべての年代で契約当事者本人からの相談の割合が増加しています。60歳代では2010年度約86%から2015年度約90%に、70歳代は2010年度約76%から2015年度約82%に、80歳以上が2010年度約50%から2015年度約58%となりました。

## 3. 相談事例からみる今後の課題

### (1) アクティブシニアがインターネットでトラブルに遭っている

60歳代を中心に、インターネットを利用したコンテンツの料金請求に関するトラブル（アダルトサイト等の架空請求やワンクリック請求など）やインターネット通販に関する相談が多く寄せられています。これらは、スマートフォンやタブレット端末等の通信端末やSNS等のアプリケーションを利用してトラブルになったり、トラブルを自ら解決しようとしてインターネットで調べて二次被害に遭ったりするなど、消費者が積極的にインターネットを利用した結果と考えられます。平成27年通信利用動向調査<sup>2</sup>によると、60歳代で76.6%、70歳代で53.5%がインターネットを利用しており、60～79歳のインターネット利用は上昇傾向にあると報告されています。知恵や経験を豊富に有し行動的な「アクティブシニア」の消費者トラブルは今後も増加していくことが予想されます。

### (2) 高齢になるほど問題勧誘や判断能力不十分のトラブルが増加

「アクティブシニア」の消費者トラブルが増加する一方、80歳以上では引き続き、訪問販売や電話勧誘販売による強引な勧誘や判断不十分者契約がみられ、高齢になるほど悪質商法のターゲット

<sup>2</sup> 平成28年7月22日総務省公表「平成27年通信利用動向調査の結果」  
([http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/160722\\_1.pdf](http://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/statistics/data/160722_1.pdf))

ットになりやすくなり、被害回復も難しくなっていきます。しかし、トラブルも様々なように身体機能や認知機能の低下は個人によって異なりますので、消費者の状況に合わせた配慮や支援が必要です。

#### 4. 消費者へのアドバイス

##### <60歳以上の消費者の方へ>

###### (1) インターネットのトラブルについて、対処法などの情報収集を積極的にしましょう

無料だと思っていなくても、アダルトサイト等は突然料金を請求されることがあるので、不用意にアクセスしないでください。身に覚えのない請求をされた場合には、あわてて支払ってはいけません。

また、インターネット通販では、購入前に実物を見たり手に取ったりできないため、イメージと違う、サイズが合わないなどのトラブルになることがあります。また、返品・交換ができなかったり、キャンセル料を請求されたりすることもあります。さらに、お試しのつもりが定期購入になっていたといったトラブルもみられますので注意が必要です。通信販売にはクーリング・オフがなく、事業者が返品の可否等について特約を表示している場合<sup>3</sup>は、原則としてそれに従うことになります<sup>4</sup>。契約内容や返品・解約ルールについてよく確認してから申し込むようにしましょう。

インターネットのトラブルは種類によって対処法が異なりますので、積極的に情報収集をしてください。また、消費者トラブルの解決をうたう事業者による二次被害や、国民生活センターや公的機関をかたる詐欺的な手口に気を付けてください。

###### (2) 高齢になるほど電話勧誘販売や訪問販売のトラブルが増加します。自分だけで判断せず、すぐに周囲の人や最寄りの消費生活センターに相談しましょう

高齢になるほど、電話勧誘販売や訪問販売に関する相談が増加しています。中には、本人の努力だけでは防ぎようのない巧妙な手口による勧誘を受けることもありますので、周囲の人や最寄りの消費生活センターになるべく早く相談しましょう。また、通話録音装置などの「防犯アイテム」を利用することも方法の一つです<sup>5</sup>。

##### <60歳以上の消費者の周囲の方へ>

###### (3) 60歳以上の消費生活や通信利用状況には大きな個人差があります

高齢になってもインターネットやスマートフォンを使いこなす消費者がいるなど、60歳以上の生活スタイルにも大きな個人差があります。また、認知力の低下にも個人差があります。周囲にいる60歳以上の消費者の生活スタイルの違いを把握し、どのような消費者トラブルに遭いやすいのか考えてみてください。

---

<sup>3</sup> 特約がない場合は、受け取った日から数えて8日以内であれば返品できる。

<sup>4</sup> 特約で返品不可とされている場合も、商品に欠陥があった場合は民法の瑕疵担保責任による返品ができる場合がある。

<sup>5</sup> 通話録音装置などを無償貸与する取り組みを実施している自治体もある。

**(4) 生活や言動、態度等の変化に気付いたら本人に声をかけましょう。トラブルや被害にあっているとわかったら、すぐに消費生活センター等に相談しましょう**

60歳以上で特に高齢の方の消費者トラブルには、認知力の低下だけでなく、生活困窮や社会的孤立等があるとも言われています。高齢になるほど家族からの相談が増えますが、消費者本人からの相談が少なくなるということは、周囲の気付きや対応が遅れると被害が拡大してしまうことを意味しています。地域や家族による見守りが欠かせません。消費生活センターへは、家族やホームヘルパー、地域包括支援センター等の職員からでも相談することができます。トラブルや被害にあっているとわかったらすぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう\*。

※消費者ホットライン：局番なしの188（いやや）

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

**5. 情報提供先**

- ・消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・警察庁生活安全局生活経済対策管理官（法人番号 8000012130001）

(参考1) PIO-NETにおける契約当事者60歳以上の消費者トラブル

【2015年度の特徴】

(1) 2015年度の年代別販売購入形態

- ・60歳代は通信販売、70歳以上は店舗購入、80歳以上は訪問販売が最も多い。

【表1 2015年度の年代別販売購入形態】

	相談件数		
	60歳代	70歳代	80歳以上
店舗購入	37,901	26,956	11,817
訪問販売	12,257	15,958	15,969
通信販売	46,046	26,296	8,797
マルチ取引	1,311	1,070	451
電話勧誘販売	13,562	19,302	12,524
ネガティブ・オプション	329	567	621
訪問購入	1,775	2,191	1,855
その他無店舗	1,039	1,107	608

(各年代の最多を実線枠、次点を破線枠で囲んだ。不明・無関係を除く)

(2) 2015年度の年代別相談内容(複数回答項目)

- ・60歳代はインターネット通販、架空請求、ポルノ・風俗、ワンクリック請求、迷惑メールの相談が多い。70歳代でも同様の相談が見られるが、80歳以上になると極端に減少する。インターネット利用率の差が背景にあると考えられる。(実線枠)
- ・「判断不十分者契約」は80歳以上では上位にあるが、60歳代と70歳代では上位にない。(破線枠)

【表2-1 60歳代】

	商品・役務名	相談件数
1	インターネット通販	33,891
2	解約(全般)	23,750
3	架空請求	17,403
4	電話勧誘	16,397
5	信用性	15,736
6	高価格・料金	15,144
7	説明不足	13,950
8	ポルノ・風俗	13,670
9	強引	11,521
10	ワンクリック請求	10,631
11	契約書・書面(全般)	10,297
12	クレーム処理	10,273
13	家庭訪販	10,019
14	返金	9,496
15	迷惑メール	9,212
16	プライバシー	8,583
17	詐欺	8,569
18	虚偽説明	7,357
19	連絡不能	6,648
20	価格・料金(全般)	5,488

【表2-2 70歳代】

	商品・役務名	相談件数
1	電話勧誘	23,047
2	解約(全般)	20,384
3	信用性	16,604
4	インターネット通販	15,577
5	家庭訪販	13,601
6	高価格・料金	12,614
7	説明不足	11,518
8	強引	11,266
9	架空請求	9,825
10	詐欺	9,797
11	契約書・書面(全般)	9,636
12	プライバシー	8,379
13	虚偽説明	7,757
14	返金	7,545
15	身分詐称	7,340
16	クレーム処理	6,667
17	ポルノ・風俗	5,578
18	連絡不能	5,555
19	難解	5,326
20	迷惑メール	5,303

【表2-3 80歳以上】

	商品・役務名	相談件数
1	電話勧誘	15,266
2	解約(全般)	14,605
3	家庭訪販	14,526
4	高価格・料金	9,369
5	信用性	9,316
6	強引	8,373
7	契約書・書面(全般)	6,926
8	判断不十分者契約	6,343
9	説明不足	6,106
10	クーリングオフ(全般)	5,397
11	詐欺	5,017
12	返金	4,908
13	虚偽説明	4,233
14	プライバシー	3,998
15	身分詐称	3,937
16	連絡不能	3,489
17	難解	3,421
18	クレーム処理	3,100
19	返品	3,097
20	インターネット通販	2,979

【2010年度～2015年度の変化】

(3) 商品役務別の変化と特徴<sup>6</sup>

- ・金融関連の商品・役務は、2015年度は2010年度比で減少している。(破線枠)
- ・情報通信関連の商品・役務は、2015年度は2010年度比で増加している。(実線枠)

【表 3-1 契約当事者 60 歳代の商品・役務 (2010 年度と 2015 年度の比較)】

2010年度		2015年度	
商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数
1 フリーローン・サラ金	15,006	1 アダルト情報サイト	14,090
2 アダルト情報サイト	6,618	2 デジタルコンテンツ(全般)	10,573
3 商品一般	4,328	3 商品一般	7,121
4 賃貸アパート	2,834	4 光ファイバー	5,670
5 未公開株	2,368	5 フリーローン・サラ金	4,658
6 修理サービス	1,979	6 他のデジタルコンテンツ	4,149
7 相談その他	1,957	7 賃貸アパート	2,704
8 ファンド型投資商品	1,820	8 携帯電話サービス	2,384
9 公社債	1,798	9 相談その他	2,098
10 新聞	1,781	10 インターネット接続回線	2,097
11 金融関連サービスその他	1,551	11 修理サービス	1,959
12 普通生命保険	1,511	12 役務その他サービス	1,782
13 テレビジョン	1,222	13 新聞	1,644
14 宝くじ	1,162	14 ファンド型投資商品	1,277
15 他の健康食品	1,145	15 他の健康食品	1,171

【表 3-2 契約当事者 70 歳代の商品・役務 (2010 年度と 2015 年度の比較)】

2010年度		2015年度	
商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数
1 フリーローン・サラ金	6,560	1 商品一般	8,771
2 商品一般	4,188	2 アダルト情報サイト	5,749
3 未公開株	3,056	3 デジタルコンテンツ(全般)	5,608
4 公社債	2,407	4 光ファイバー	4,137
5 新聞	2,142	5 フリーローン・サラ金	2,806
6 ファンド型投資商品	2,082	6 相談その他	2,587
7 アダルト情報サイト	1,713	7 役務その他サービス	2,469
8 修理サービス	1,647	8 他のデジタルコンテンツ	2,312
9 相談その他	1,522	9 ファンド型投資商品	2,215
10 金融関連サービスその他	1,500	10 新聞	2,161
11 他の健康食品	1,428	11 他の健康食品	2,021
12 普通生命保険	1,367	12 修理サービス	1,910
13 宝くじ	1,336	13 他の行政サービス	1,809
14 賃貸アパート	1,335	14 社会保険	1,793
15 かに	1,096	15 携帯電話サービス	1,546

<sup>6</sup> 2015年度から商品・役務分類を変更したことなどにより、「商品一般」「修理サービス」「金融関連サービスその他」「携帯電話サービス」「他のデジタルコンテンツ」については2010年度と2015年度での時系列の比較はできない。

【表 3-3 契約当事者 80 歳以上の商品・役務（2010 年度と 2015 年度の比較）】

2010年度		2015年度		
	商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数
1	商品一般	2,245	1 商品一般	5,019
2	新聞	1,985	2 新聞	2,681
3	未公開株	1,410	3 他の健康食品	2,269
4	公社債	1,166	4 健康食品(全般)	2,069
5	フリーローン・サラ金	1,101	5 光ファイバー	1,635
6	他の健康食品	1,076	6 相談その他	1,551
7	ファンド型投資商品	1,058	7 修理サービス	1,395
8	修理サービス	1,041	8 ファンド型投資商品	1,314
9	かに	998	9 役務その他サービス	1,276
10	宝くじ	775	10 デジタルコンテンツ(全般)	1,087
11	相談その他	701	11 他の行政サービス	904
12	健康食品(全般)	671	12 社会保険	895
13	金融関連サービスその他	615	13 屋根工事	885
14	屋根工事	596	14 フリーローン・サラ金	841
15	ふとん	555	15 アダルト情報サイト	835

(4) 平均契約購入金額の変化と特徴

- 各年代で相談 1 件あたりの平均契約購入金額の減少傾向があり、2010 年度と 2015 年度を比較すると、60 歳代では 100 万円以上減少した。なお、2015 年度は高齢になるほど金額が多くなった。

【表 4 年代別平均契約購入金額の年度別推移】

年度	平均契約購入金額(円)		
	60歳代	70歳代	80歳以上
2010	2,314,564	2,357,359	2,083,115
2011	2,042,923	2,273,775	1,979,431
2012	1,926,288	1,924,779	1,744,378
2013	1,658,757	1,745,694	1,507,956
2014	1,342,712	1,737,241	1,688,686
2015	1,128,722	1,395,093	1,532,269

(5) 60歳以上の支払方法別相談件数・構成比

・2か月内払い（クレジットカード等）や他の前払式（プリペイドカード、電子マネー等）による支払いが増加するなど支払手段が多様化する一方で、個別信用は微減し、借金契約は大幅に減少している。

【表5 支払方法別相談件数・構成比の年度別推移】

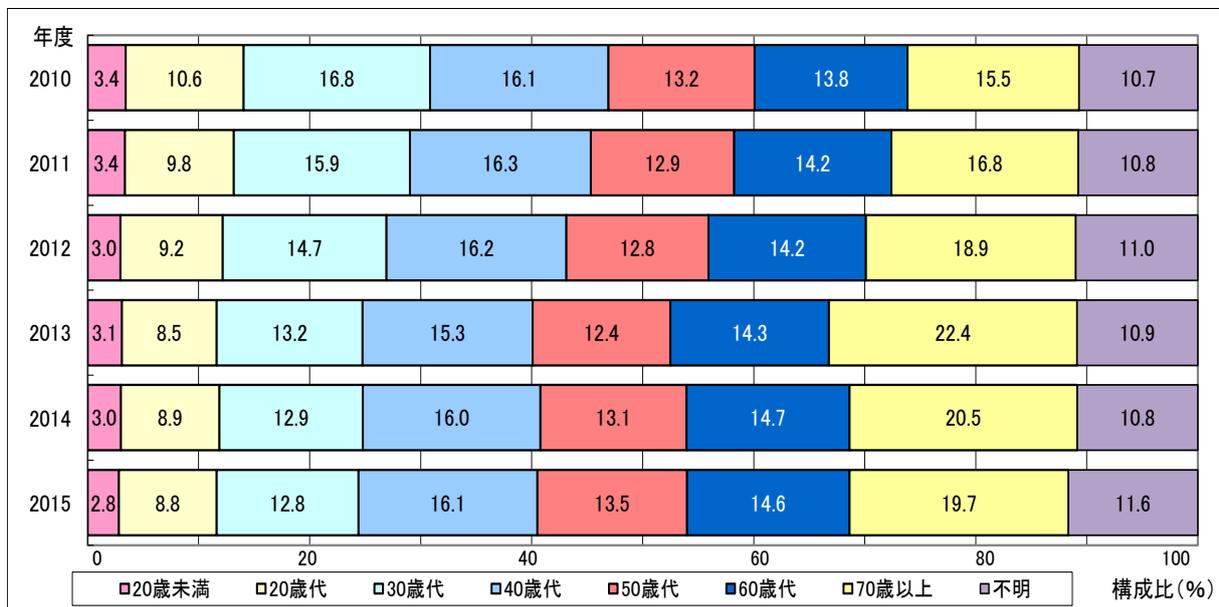
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
上段：件数 下段：構成比（％）						
合計	200,385 (100.0)	203,919 (100.0)	205,576 (100.0)	240,400 (100.0)	223,017 (100.0)	209,153 (100.0)
信用供与無し (小計)	160,522 (80.1)	173,138 (84.9)	177,802 (86.5)	212,348 (88.3)	194,470 (87.2)	180,605 (86.4)
即時払	127,193 (79.2)	136,936 (79.1)	138,527 (77.9)	164,320 (77.4)	147,536 (75.9)	133,265 (73.8)
前払式割賦	76 (0.0)	277 (0.2)	650 (0.4)	473 (0.2)	76 (0.0)	56 (0.0)
前払式特定	1,562 (1.0)	1,965 (1.1)	1,633 (0.9)	2,032 (1.0)	1,574 (0.8)	1,682 (0.9)
他の前払式	1,801 (1.1)	1,689 (1.0)	1,744 (1.0)	2,989 (1.4)	3,651 (1.9)	3,757 (2.1)
販売信用 (小計)	14,144 (7.1)	13,790 (6.8)	13,909 (6.8)	16,719 (7.0)	17,043 (7.6)	18,114 (8.7)
自社割賦	2,762 (19.5)	2,675 (19.4)	2,627 (18.9)	2,803 (16.8)	2,797 (16.4)	2,519 (13.9)
包括信用	3,475 (24.6)	3,522 (25.5)	3,379 (24.3)	3,881 (23.2)	3,506 (20.6)	3,708 (20.5)
個別信用	4,904 (34.7)	3,750 (27.2)	3,332 (24.0)	3,633 (21.7)	3,729 (21.9)	3,766 (20.8)
ローン提携販売	42 (0.3)	68 (0.5)	115 (0.8)	197 (1.2)	122 (0.7)	59 (0.3)
2か月内払い	1,759 (12.4)	2,706 (19.6)	3,409 (24.5)	5,062 (30.3)	5,620 (33.0)	6,742 (37.2)
他の販売信用	455 (3.2)	311 (2.3)	257 (1.8)	269 (1.6)	235 (1.4)	218 (1.2)
借金契約	25,719 (12.8)	16,991 (8.3)	13,865 (6.7)	11,333 (4.7)	11,504 (5.2)	10,434 (5.0)

(注) 合計には不明・無関係を含まない。「信用供与無し」の内訳の構成比は「信用供与無し」の小計値、「販売信用」の内訳の構成比は「販売信用」の小計値をそれぞれ100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。

(参考2) PIO-NETにおける年度別に見た契約当事者年代別割合

- ・契約当事者が60歳以上である相談の割合は、2011年度以降は毎年3割を超えている。
- ・また、2015年度（34.3%）は5年前の2010年度（29.3%）の約1.2倍になっている。

【図2 契約当事者年代別割合の年度別推移】



(注) 構成比は各年度の総件数を100として算出し、小数点以下第2位を四捨五入した値である。