

報道発表資料

令和3年9月2日  
独立行政法人国民生活センター

## 2020年度にみる60歳以上の消費者トラブル —コロナ禍で、通信販売の相談件数は過去最高に—

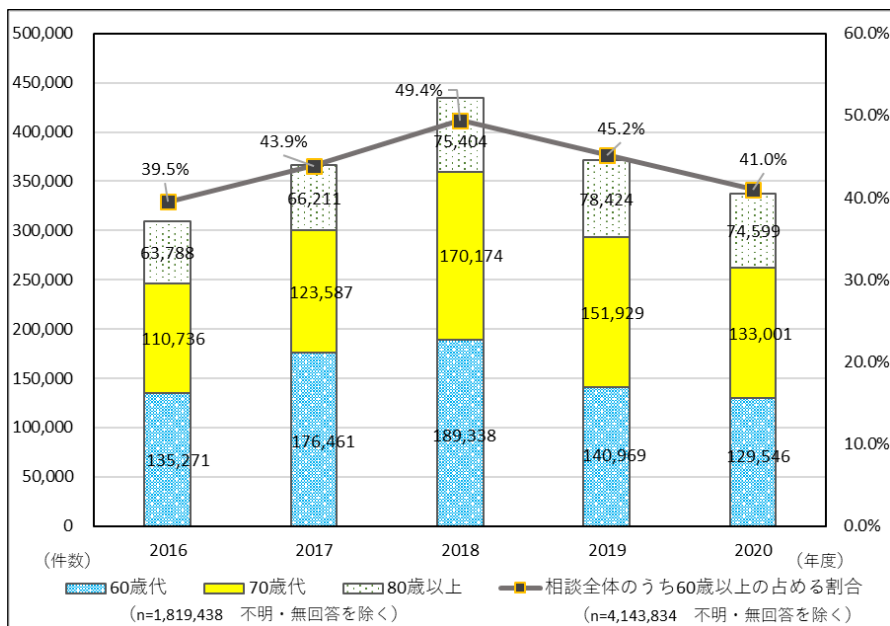
2020年度に全国の消費生活センター等に寄せられた相談のうち、契約当事者が60歳以上である相談の件数は、約34万件となりました。また、相談全体のうち、契約当事者が60歳以上である相談が占める割合は、41%でした（図1）。

契約当事者が60歳以上である相談の内容をみると、コロナ禍で通信販売の利用機会が増えたためか、通信販売に関する相談が増加し、過去最高の相談件数となりました（P.10 図4）。

相談が寄せられた商品・サービスの内容を見ると、マスクを含む「保健衛生品その他」等、コロナ禍の影響と思われるものが見られました。また、健康食品や化粧品等の定期購入に関する相談が多数寄せられたほか、「インターネット接続回線」等の情報通信関連のトラブルに関する相談も、2019年度に引き続き多く寄せられました。「架空請求」に関する相談は2019年度に比べ大幅に減少しましたが、2020年度も約1.6万件の相談が寄せられ、引き続き注意が必要です。

そこで、契約当事者が60歳以上の相談について分析を行い、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET<sup>1</sup>にみる60歳以上の相談件数および相談全体のうち60歳以上の割合の推移



<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。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2016～2020年度受付、2021年7月31日までの登録分。

## 1. おもな相談事例（）内は受付年月、契約当事者の属性）

### （1）不審なメール

#### 【事例1】当選金を受け取れる手続きとして電子マネーを購入し個人情報を伝えてしまった

2週間前に外国の事業者からSMSが届き、URLをクリックすると「2億6000万円当選しました」とあった。事業者名を調べたら実在する会社のようなだったので、お金を受け取るために必要だと指定された電子マネー2000円分を購入し、その番号を伝えた。その後、何度か同様の方法を繰り返し、合計約10万円支払った。「もう私に送金するお金は用意されている」との英文の証明書も受け取っている。名前、住所、銀行口座、パスポート番号等の個人情報も伝えた。海外送金をする最後の手続きとして、5万円分の電子マネーの番号を要求されている。詐欺か。

（2020年7月受付 契約当事者：80歳代 男性）

### （2）定期購入

#### 【事例2】定期購入のサプリを解約したいが、無料メッセージアプリの手続きがうまくいかない

半年以上前、スマートフォンのインターネット広告からダイエットサプリメントを申し込んだ。初回は500円ぐらいだったが、その後数か月分が一度に届き、2万円を超える請求を受けた。クレジットカード決済を選択していたので、そのまま購入することになってしまい、その後退会手続きをしようとしても電話が繋がらずできなかった。先週、また5か月分が一度に届き、約2万5000円がクレジットカードで引き落とされる予定だ。今度こそ解約をするため販売業者に電話をかけたところ、ガイダンスが流れ、説明通りに操作をするとSMSでメッセージが届いた。無料メッセージアプリから解約手続きを行うようなのだが、操作がうまくできない。

（2020年12月受付 契約当事者：70歳代 女性）

### （3）情報通信関連

#### 【事例3】曾祖父が携帯電話の調子が悪いため店舗に行ったら、最新型のスマホを契約していた

90歳代の曾祖父は、これまで音声通話のみのフィーチャーフォンを利用していたが、電池の調子が悪く、一人で携帯電話ショップに相談に行ったところ、詳細は不明だが、5Gの最新型スマートフォンの契約をさせられていたとわかった。この地域ではまだ5G回線は使えないし、そもそも曾祖父がインターネットに接続して利用することもない。スマートフォンの機種代金は一括払いしてきたようだが、領収書もなく、契約書をみても詳細はよくわからない。本人は多少判断力に難があるようだが、認知症の診断は受けていない。

（2020年11月受付 契約当事者：90歳代 男性）

#### 【事例4】固定電話をアナログ回線に戻すと料金が安くなる、と家に来た業者に言われ応じた

先ほど隣家に住む義姉が何かの書類を持って来て、「今、家に業者が来て、固定電話を以前のアナログ回線に戻すと、月額料金が安くなるという。契約して帰らせたが、本当に安くなるのか」と言う。義姉は認知症を患っていて、いろいろなことがわからなくなっている。義姉宅は一人暮らしのため、インターネット回線は不要なので、アナログ回線に戻してもよいのかもしれないが、見せられた書面には、いったい月いくらほど安くなるのか、具体的な料金の記載は

まったくない。しかも、6カ月以内の解約には、1万円以上の高額な違約金を請求すると書いてある。義姉も、「訳のわからない契約をしてしまった」と不安がっているので申し込みを取り消したいが、どうしたらよいか。

(2020年9月受付 契約当事者：80歳代 女性)

#### 【事例5】定額制動画配信サービスの解約手続きができない

自宅のテレビでプロスポーツの試合を見るために、スポーツ専用定額制動画配信サービスを登録し、クレジットカードで月額約2000円を支払うサブスクリプション契約をしていた。昨年の秋にサブスクリプション契約を解約することにしたが、テレビ画面から登録したので、解約手続きも同じ方法で行わなければいけないと思い、テレビ画面から手続きを行った。その際、「混み合っているので、しばらくお待ちください」という文言が表示されたが、解約手続きは完了したと思っていた。しかし、クレジットカードから利用料金の支払いが続いており、解約手続きは完了していないようだ。きちんと解約手続きを完了させたい。

(2021年1月受付 契約当事者：80歳代 男性)

#### (4) 訪問販売 (工事)

#### 【事例6】母がトイレの水漏れ修理を業者に依頼したところ高額な便器の交換工事を勧められた

築20年を超える実家のトイレは、常にタンクから水が少量流れ出ており、母は修理したいと考え、役所のホームページから指定水道業者を探したようだ。母の話では、水漏れを止めるだけのつもりで、「トイレの水漏れを見てほしい」と電話で依頼した。しかし訪問した業者から「便器は10年程で交換するものだ。便器一式の交換が必要」と、黒く汚れたタンクの中を見せながら言われ、工事費を含む代金は約130万円だが、今日なら20万円引きでいいと説明され、現金で約100万円を支払い、便器の交換工事もその日に終えたとのことだ。別の水道工事業者に聞くと、水漏れを止める作業は1万円程度でできるらしく、交換された便器の型番を調べると、すでに生産が終了しており、説明書も保証書もない。後で業者名を調べたところ、業者は自治体の指定水道業者ではなかったようだ。だまされたのだと思うので返金してほしい。

(2020年4月受付 契約当事者：70歳代 女性)

#### 【事例7】補助金と保険金が受給できると勧誘され屋根工事の契約をしたが虚偽だった

1年前、屋根修理のため、インターネットで検索した工事業者に依頼した。今年になって、工事業者が予告なく1年保証の点検に訪れ、「新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、国から工事の補助金が出る。また損害保険も受給できるので、補助金と保険金で300万円がもらえる」と言い、約250万円の工事代金を支払っても数十万円が浮く、と屋根を瓦から板金に替える工事を勧めてきた。父が承諾し、1週間後、代金を現金で前払いした。契約書面は受け取っていない。足場が組まれ屋根瓦を降ろす作業までいったところで、工事業者から、「300万円ではなく400万円戻ることが分かった」と、さらに高額な工事を勧められ、父はそれにも承諾し、400万円が戻ってくるつもりで差額を支払った。しかしその後、工事業者は催促しても作業をしなくなり、また補助金の話も嘘だと分かった。だまされて契約したので返金を求めたい。

(2020年8月受付 契約当事者：60歳代 男性)

## (5) 新型コロナ関連

### 【事例8】海外から注文した覚えのないマスクが届いた

昨日、自宅のポストにビニール包装の荷物が届いていた。開封したらマスク 20 枚が入っていた。送り主は読めない漢字で書かれており、電話番号は国内の番号が書いてある。私の住所や名前はローマ字で書かれている。私はインターネット通販を利用しないし、一人暮らしなので他に注文する人もいない。請求書は入っていないが処分してもいいのだろうか。

(2020 年 5 月受付 契約当事者：60 歳代 男性)

## (6) その他（電気）

### 【事例9】市場価格連動型の小売電気を契約後、市場価格が高騰し電気代が 10 倍になった

去年インターネットを見ていたら、「電気代の見直しをしませんか」という広告が出た。サイトを開くと、小売電気事業者の比較サイトだった。その中から、市場価格連動型の小売電気事業者を選んで契約した。去年 4 月に乗り換えてから、夏場は以前よりもかなり安くなったので喜んでしたが、今年の冬は市場価格が高騰し、1 KW 当たり 20 円代だったものが、現在は 200 円を超えている。このままだとどこまで値上がりするかわからないので、解約しようと思いき事業者に電話したが、ずっと話中でつながらない。

(2021 年 1 月受付 契約当事者：70 歳代 男性)

## 2. P10-NET および相談事例からみた問題点・60 歳以上の契約当事者のトラブルの特徴

(P10-NET の詳細については、P. 9 [参考](#)を参照)

### (1) 通信販売に関する相談が増加し、店舗購入や訪問販売、電話勧誘販売の相談は減少

販売購入形態別にみると、2020 年度は、「通信販売」に関する相談や、マスク等の送り付けを含む「ネガティブ・オプション」に関する相談（事例 8）、貴金属等を自宅で買い取る「訪問購入」に関する相談の割合が増え、「店舗購入」や「訪問販売」「電話勧誘販売」の割合は減少しました。

70 歳代および 80 歳以上の年代においては、通信販売に関する相談が過去最多の件数となっており、特に 80 歳以上については、これまでは訪問販売に関する相談が最も多く寄せられていましたが、2020 年度は通信販売に関する相談件数が訪問販売に関する相談件数を超えました。

なお、通信販売では、インターネット通販に関する相談が増えていますが、テレビショッピングやカタログ通販等に関する相談も寄せられています。

### (2) 架空請求の相談は大幅に減少し、健康食品等の定期購入に関する相談が増加

架空請求に関する相談は、2020 年度は約 1.6 万件となっており、2019 年度（約 7.1 万件）から大幅に減少しました。年々相談件数が増加していた 80 歳以上の年代についても、2020 年度は減少しています。

一方、定期購入が条件であると認識しないままインターネット販売サイトで健康食品や化粧品等を購入してしまった、といった定期購入に関する相談（事例 2）は、2020 年度に約 1.4 万件寄せられており、過去最多となっています。

### (3) 情報通信関連の相談が非常に多い

60歳代・70歳代においては、特にインターネットを利用した「デジタルコンテンツ」（アダルトサイト、動画配信サービス等）や「インターネット接続回線」「携帯電話サービス」等の情報通信に関連する相談（事例3、4、5）が多く寄せられています。

また、80歳以上においても年々、情報通信関連の相談は多くなっています。インターネットや携帯電話等の情報通信関連機器が80歳以上を含めた幅広い層の高齢者にも利用されるようになっており、それに伴って、高齢者にとって複雑でわかりにくい契約内容や、強引な勧誘方法などについてトラブルが起っています。

### (4) 高齢になるにつれ、訪問販売や電話勧誘販売、訪問購入の相談の割合が高くなる

2019年度に比べ減少したとはいえ、高齢になるにつれて、トイレの水漏れ修理や屋根工事等を含む訪問販売（事例6、7）や電話勧誘販売、訪問購入によるトラブルが増える傾向は、2020年度においても変わっていません。また、80歳以上になると、判断能力が不十分と思われる方の契約に関するトラブルも他の年代に比べ多くなっています。

高齢になるにつれて契約当事者本人以外からの相談が増えており、本人以外からの相談では契約に関する詳細がわからないことも多く、そうした場合にはトラブルの解決が困難となることもあります。

### (5) 新型コロナウイルス感染症に関連する相談がみられた

2019年度に比べて増加したものの中には、「保健衛生品その他」「他の行政サービス」など、新型コロナウイルス感染症に関連する相談（事例8）が含まれていました。新型コロナウイルス感染症に関連する相談では、マスク等を含む「保健衛生品その他」や、特別定額給付金に関する苦情等を含む「他の行政サービス」のほか、体温計や血中酸素濃度測定器等を含む「他の医療用具」、「消毒殺菌剤」が多くみられました。また、「スポーツ・健康教室」、「海外パッキングツアー」「コンサート」等の娯楽に関する相談もみられました。

## 3. 消費者へのアドバイス

### (1) 消費者トラブルはひとつとではありません。自分は大丈夫と思いきまず、日頃からいろいろな消費者トラブルについて知っておきましょう

トラブルにあったときにあわてず冷静に対処できるよう、60歳以上によくみられる消費者トラブルの手口と対策を知っておきましょう。

- ・**架空請求**：2019年度から大幅に相談件数は減少したものの、2020年度も多数の相談が寄せられており、今後も新たな手口による架空請求が出てくる可能性があります。身に覚えのない請求をされた場合、あわてて相手に連絡をしたりお金を支払ったりしないようにしましょう。
- ・**デジタルコンテンツ**：出会い系サイトなどのデジタルコンテンツでは、突然届いたメールなどから誘導されてアクセスし、やりとりを続けてしまった結果、高額な料金を請求されるトラブルがみられます。また、アダルトサイト等では、無料だと思っていたのに突然登録されたとの表示が出て料金を請求されることがあります。こうしたサイトには、不用意にアクセスしないようにしましょう。

- ・**インターネット通販の定期購入**：インターネット通販では、お試しのつもりで申し込んだら定期購入になっていたというトラブルが引き続き増加しています。スマートフォンを利用している場合、文字が小さいなど、高齢者にとって読みづらい表記になっている場合もありますが、返品・交換、解約のルールなどは契約時のサイトの記載に従うこととなるため、サイト内の購入条件や返品・交換、解約のルールや解約方法についてきちんと確認してから申し込むようにしましょう。
- ・**インターネット接続回線**：料金が安くなるなどと言われ、別な業者との新しい契約に乗り換えることになると認識できないまま契約させられてしまうトラブルが目立ちます。その契約が本当に必要かどうかを含め、契約内容や契約の相手がどこなのかなど、よく確認してから承諾するようにしましょう。
- ・**電気**：インターネット接続回線のトラブルと同様に、電気の契約についても、新しい電力会社との契約に乗り換えることになると認識できないまま契約させられてしまうトラブルが目立ちます。契約内容や契約の相手がどこなのかをよく確認してから承諾するようにしましょう。  
また、市場連動型の料金プランを契約している場合、卸電力市場価格が高騰すると、電気料金が高額になってしまう可能性があります。契約内容をきちんと理解した上で、契約するかどうかを決めましょう。
- ・**訪問販売、電話勧誘販売**：自宅の屋根や床下などを点検すると言って訪問し次々とリフォーム工事やふとんなどを契約させられたなどの訪問販売や、電話で健康食品の購入を勧められ断りきれず契約してしまった、といった電話勧誘販売によるトラブルは、高齢になるにつれて増加する傾向があります。訪問販売や電話勧誘販売などの販売方法は、特定商取引法という法律で規制されており、クーリング・オフ制度などの消費者保護ルールがあります。
- ・**送り付け商法**：特定商取引法が改正され、2021年7月6日以降に注文や契約をしていないにもかかわらず一方的に送り付けられた商品は、直ちに処分することが可能となりました。また、一方的に商品を送り付けられたとしても、事業者に対して金銭を支払う義務は生じませんので、金銭の支払いを請求されても応じないようにしましょう。

こうした消費者トラブルと対策について知った上で、住居の固定電話には通話録音装置や迷惑電話対策機能の付いた電話機を使用する、住居に多額の現金をおかない、などのトラブル防止対策を取ることを検討しましょう。

## （２）消費者トラブルを防ぐには、周囲の方による見守りも非常に大切です

高齢者本人からの相談は10年前に比べて増加しているものの、高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、身近にいる家族など周囲の方が日頃から本人の生活や言動、態度などの様子を見守り、変化にいち早く気付くことがとても重要です。不審な電話や訪問を受けた時の対応、どこに相談したらよいかなど家族間で話し合っておきましょう。高齢者が一人暮らしの場合であっても、家族や周囲の方が定期的に連絡を取ったり訪問したりすることでトラブルの予防につながります。

高齢者を見守る際のポイントとして、見守りチェックリスト（P. 8）をご活用ください。

### (3) 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談してください

60歳以上の高齢者が消費者トラブルにあってしまうと、生活困窮などその後の生活への影響が大きくなる場合があります。今すぐに金銭の支払いを求められた場合であっても支払う前に、また、契約について不安に思ったりトラブルにあったりした場合には、できるだけ早く最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。また、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などの職員からでも相談することができます。被害の拡大を防ぐために、高齢者がトラブルにあっている兆候が見られる場合は、できるだけ早く相談してください。


\*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

最寄りの市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

#### 4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下の行政機関に情報提供しました。


- ・消費者庁（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（法人番号 8000012130001）




## 国民生活センター 公式LINEアカウント

LINE ID : @line\_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!





# 高齢者の消費者トラブルを防ぐための 見守りチェックリスト

## 家の様子について

- 家に見慣れない人が出入りしていないか
- 不審な電話のやりとりがないか
- 家に見慣れないもの、未使用のものが増えていないか
- 見積書、契約書などの不審な書類や名刺などがいないか
- 家の屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡はないか
- カレンダーに見慣れない事業者名などの書き込みがないか

## 本人の様子について

- 定期的にお金をどこかに支払っている形跡はないか
- 生活費が不足したり、お金に困っていたりする様子はないか
- 何かを買ったことを覚えていないなど、判断能力に不安を感じることはないか

★不安に思った場合やトラブルになった場合は、

消費者ホットライン(188:「いやや!」)にご相談ください!



独立行政法人  
国民生活センター

消費者庁 消費者ホットライン188

イメージキャラクター イヤヤン



**参考** P10-NET からみる相談の傾向

(1) 販売購入形態別

60歳以上の各年代で通信販売が最も多く、60歳代・70歳代では次いで店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売の順で相談が寄せられました。80歳以上では、これまでは訪問販売が最も多く寄せられていましたが、2020年度は通信販売の件数が上回り、通信販売、訪問販売、店舗購入、電話勧誘販売の順となりました(図2、図3)。

なお、60歳未満についてみると、通信販売、店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売の順となっていますが、60歳以上に比べ、通信販売および店舗購入、マルチ取引の割合が高くなっています。

図2 2020年度における年代別販売購入形態別件数と割合 (n=649,730 不明・無回答を除く)

	相談件数			
	60歳未満	60歳代	70歳代	80歳以上
店舗購入	110,110 (27.4%)	24,927 (25.4%)	25,766 (26.8%)	12,416 (23.1%)
訪問販売	27,242 (6.8%)	9,595 (9.8%)	15,360 (16.0%)	14,823 (27.6%)
通信販売	234,902 (58.5%)	52,357 (53.4%)	40,017 (41.6%)	15,422 (28.7%)
マルチ取引	7,511 (1.9%)	760 (0.8%)	777 (0.8%)	406 (0.8%)
電話勧誘販売	15,084 (3.8%)	7,876 (8.0%)	10,812 (11.3%)	7,947 (14.8%)
ネガティブ・オプション	3,031 (0.8%)	984 (1.0%)	946 (1.0%)	543 (1.0%)
訪問購入	1,229 (0.3%)	924 (0.9%)	1,574 (1.6%)	1,720 (3.2%)
その他無店舗	2,699 (0.7%)	643 (0.7%)	828 (0.9%)	499 (0.9%)

図3 2020年度における、年代別にみた通信販売、店舗購入、訪問販売、電話勧誘販売、訪問購入の割合

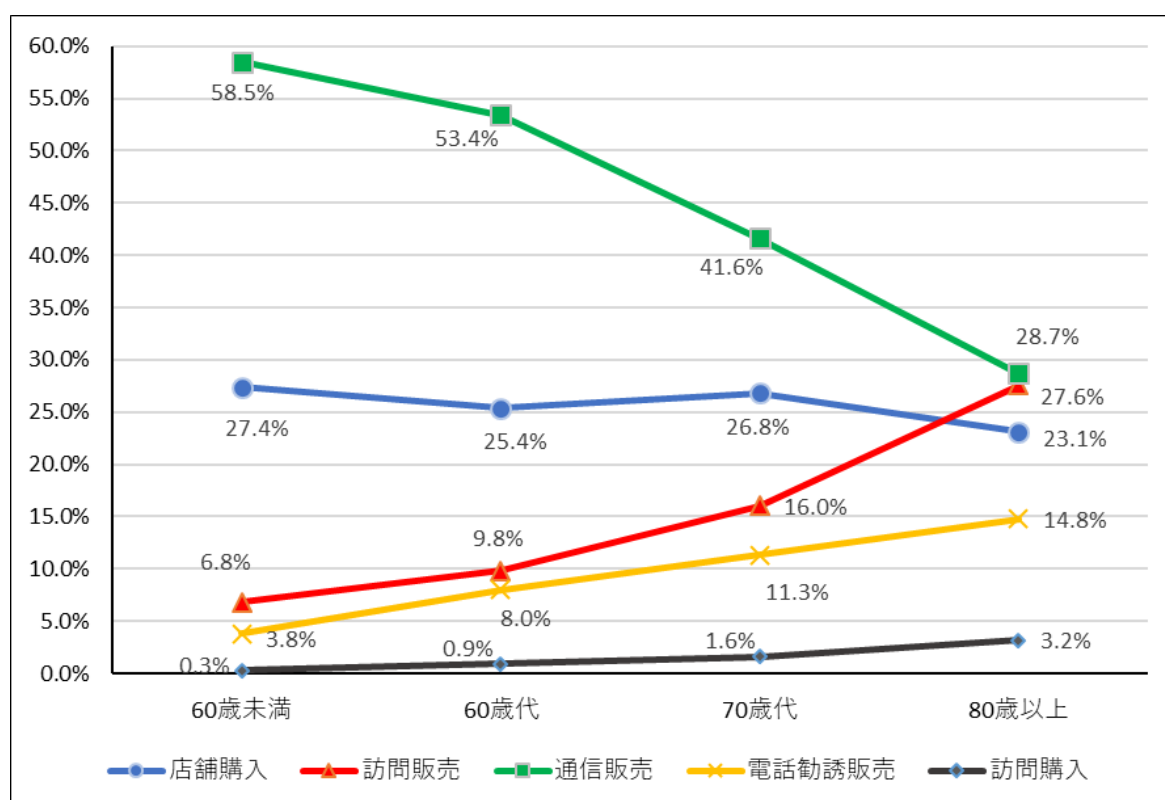
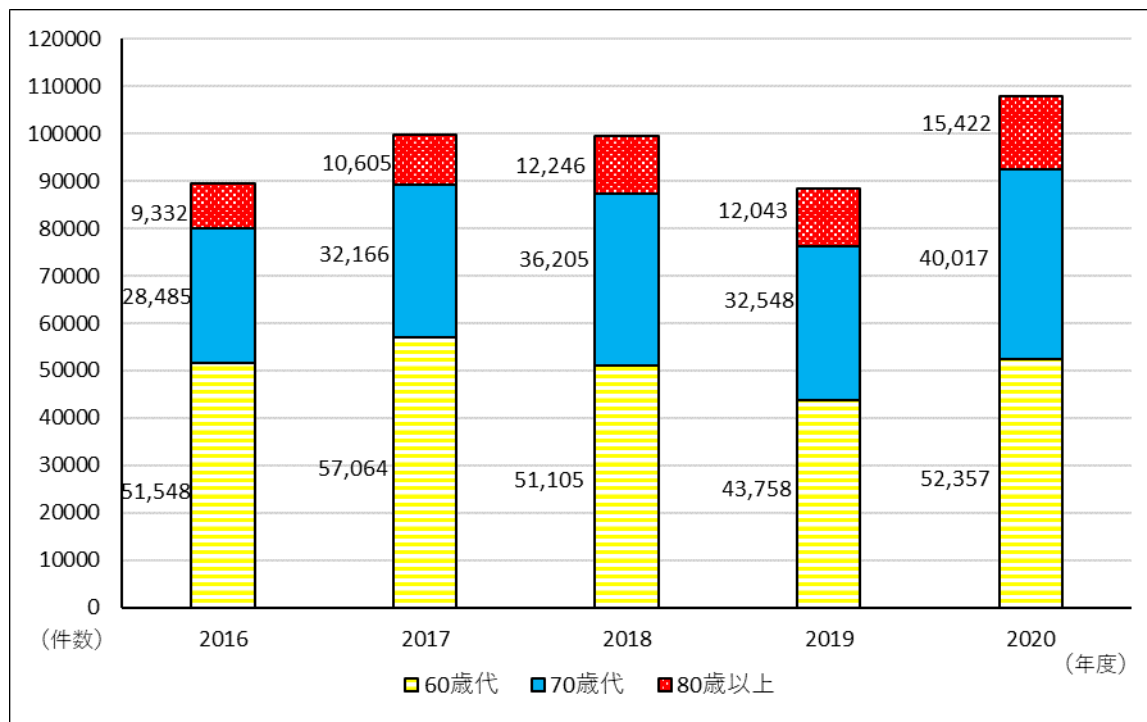


図4 2016年度～2020年度における60歳以上の「通信販売」の年度別・年代別件数

(n=484,901 不明・無回答を除く)

70歳代、80歳以上では、2020年度に相談件数が最も多くなっており、60歳以上を合計した相談件数を見ても、2020年度に最も多くなっています。



## (2) 商品・役務別

60歳以上のすべての年代で、架空請求に関する相談が大半を占めている「商品一般」の相談件数が最も多く、アダルトサイト等の相談を含む「デジタルコンテンツ」、光ファイバー等の通信回線やプロバイダーのサービスに関する相談を含む「インターネット接続回線」や「携帯電話サービス」といった情報通信関連の相談も多く寄せられています。また、定期購入の相談を多く含む「他の健康食品」も上位にあがっています。このほか、屋根工事等を含む「工事・建築」や、マスク等を含む「保健衛生品その他」に関する相談等も多くなっています(図5)。なお、定期購入に関する相談については、すべての年代において相談件数が年々増加しています(図6)。

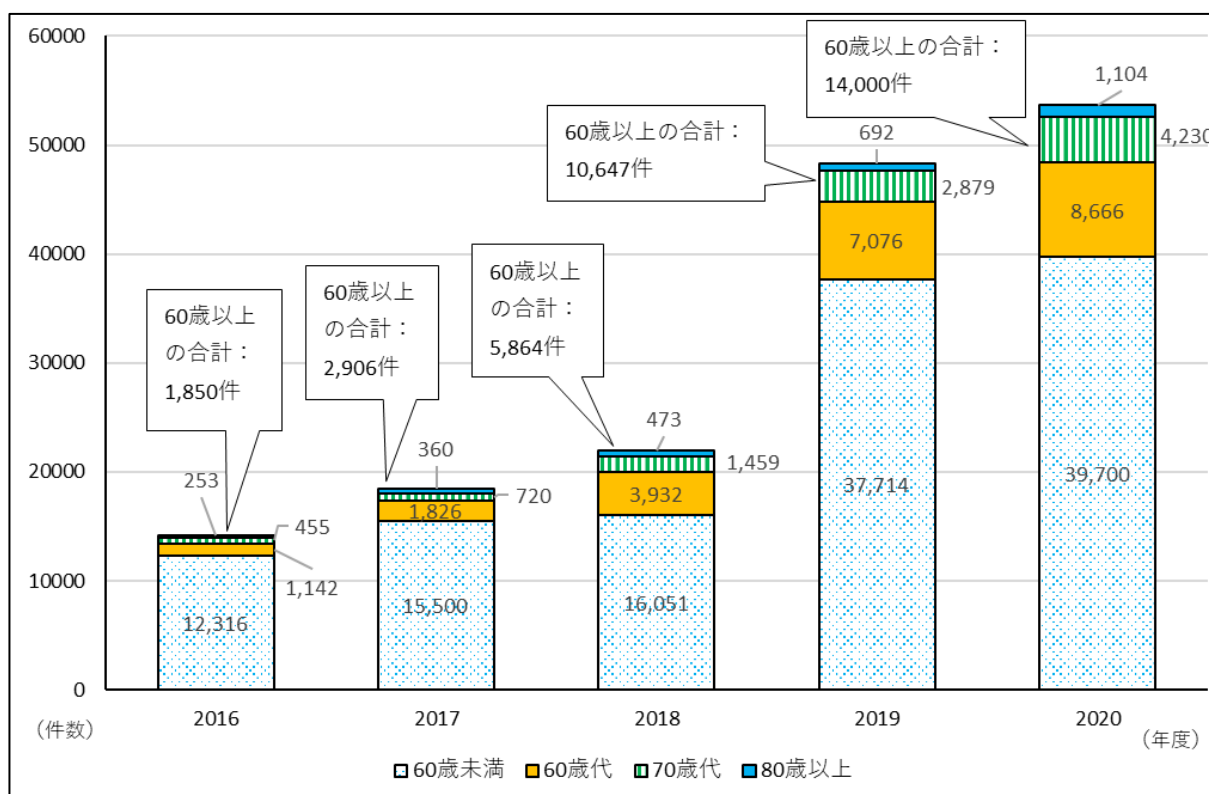
図5-1 2020年度における60歳以上の契約当事者年代別商品・役務別上位件数 (n=337,146)

60歳代		70歳代		80歳以上	
商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数	商品・役務名	相談件数
1 商品一般	16,538	1 商品一般	18,710	1 商品一般	7,891
2 デジタルコンテンツ	12,208	2 デジタルコンテンツ	9,700	2 工事・建築	4,253
3 他の健康食品	5,469	3 工事・建築	5,611	3 他の健康食品	2,601
4 インターネット接続回線	4,405	4 インターネット接続回線	4,994	4 インターネット接続回線	2,514
5 工事・建築	4,310	5 役務その他サービス	4,279	5 役務その他サービス	2,485
6 保健衛生品その他	3,895	6 携帯電話サービス	3,594	6 デジタルコンテンツ	2,275
7 役務その他サービス	3,292	7 他の健康食品	3,518	7 新聞	2,188
8 不動産貸借	3,003	8 保健衛生品その他	3,504	8 修理サービス	2,135
9 携帯電話サービス	2,940	9 修理サービス	3,013	9 電気	1,691
10 基礎化粧品	2,903	10 電気	2,727	10 携帯電話サービス	1,585
11 フリーローン・サラ金	2,731	11 不動産貸借	2,282	11 保健衛生品その他	1,569
12 修理サービス	2,206	12 基礎化粧品	2,228	12 固定電話サービス	1,400
13 電気	1,844	13 フリーローン・サラ金	2,146	13 相談その他	1,321
14 相談その他	1,535	14 相談その他	1,955	14 健康食品（全般）	1,106
15 四輪自動車	1,531	15 他の行政サービス	1,732	15 不動産貸借	948
16 頭髪用化粧品	1,527	16 固定電話サービス	1,680	16 他の行政サービス	911
17 金融関連サービスその他	1,236	17 金融関連サービスその他	1,636	17 ふとん類	888
18 携帯電話	1,158	18 新聞	1,534	18 普通生命保険	839
19 他の行政サービス	1,103	19 携帯電話	1,311	19 金融関連サービスその他	839
20 他の化粧品	1,101	20 他のネット通信関連サービス	1,089	20 基礎化粧品	823

図5-2 2020年度における60歳未満の契約当事者の商品・役務別上位件数 (n=485,775)

60歳未満	
商品・役務名	相談件数
1 デジタルコンテンツ	52,307
2 商品一般	34,783
3 他の健康食品	29,945
4 不動産貸借	26,232
5 フリーローン・サラ金	10,906
6 保健衛生品その他	10,766
7 インターネット接続回線	10,516
8 携帯電話サービス	9,326
9 工事・建築	8,921
10 役務その他サービス	8,578
11 四輪自動車	8,286
12 基礎化粧品	7,383
13 修理サービス	7,035
14 他の化粧品	6,141
15 電気	5,455
16 エステティックサービス	5,394
17 携帯電話	5,063
18 モバイルデータ通信	5,062
19 スポーツ・健康教室	4,423
20 健康食品（全般）	4,391

図6 2016年度～2020年度における「定期購入」の年度別・契約当事者年代別件数 (n=156,548)



### (3) 契約購入金額、支払い方法別の特徴

契約購入金額の平均額をみると、60歳代では約62万円、70歳代では約73万円、80歳以上では約82万円となっています。支払い方法についてみると、信用供与「無」（現金、プリペイドカード、信用供与を受けない分割払いなど）が、支払い手段がわかっている相談のうち、60歳代では約65%を占め、70歳代では72%に増加し、80歳以上では8割を超えています（図7）。

図7 2020年度における年代別信用供与の有無 (n=520,711 不明・無関係を除く)

60歳未満 (n=332,455)		60歳代 (n=74,828)		70歳代 (n=71,780)		80歳以上 (n=41,648)	
無	192,106 (57.8%)	無	48,340 (64.6%)	無	51,615 (71.9%)	無	34,010 (81.7%)
販売信用	125,762 (37.8%)	販売信用	23,050 (30.8%)	販売信用	17,318 (24.1%)	販売信用	6,689 (16.1%)
借金契約	14,587 (4.4%)	借金契約	3,438 (4.6%)	借金契約	2,847 (4.0%)	借金契約	949 (2.3%)

### (4) 相談者と契約当事者が同じかどうか

消費生活センター等の相談窓口にご相談した人が契約当事者と別の人（家族等）である相談の割合は、60歳代では8.4%、70歳代では14.3%、80歳以上になると36.0%となっています。契約当事者の年代が上がるほど、契約当事者とは別の人と相談するケースが多くなっています（図8）。

図8 2020年度における年代別契約当事者同一相談件数 (n=819,784 無回答を除く)

