

平成 20 年 9 月 4 日
独立行政法人 国民生活センター

判断力が不十分な消費者に係る契約トラブル

－ 認知症高齢者に係る相談を中心に－

全国の消費生活センターには、精神障害や知的障害、認知症等の理由によって十分な判断ができない状態にある消費者の契約に係る相談（以下、「判断力が不十分な消費者に係る相談」）が毎年多く寄せられている。

国民生活センターでは、2003 年 4 月に「知的障害者、精神障害者、痴呆性高齢者の消費者被害と権利擁護に関する調査研究」をまとめ、判断力が不十分な消費者に係る相談についての情報提供を行った。当該調査研究では、判断力が不十分な消費者に係る相談件数が 2001 年度までの 5 年間に 2.6 倍になったとしているが、その後も件数の増加傾向は続いている。

直近の 10 年間でみると、2005 年度には 1998 年度の 5 倍以上の 12,607 件にまで達し、2006 年度以降においても、年間 1 万件以上の相談が全国に寄せられている。

判断力が不十分な消費者に係る相談全体の傾向をみると、契約当事者が 70 歳代以上の相談の割合が増加しており、認知症高齢者に係るトラブルが増加傾向にあることが伺える。

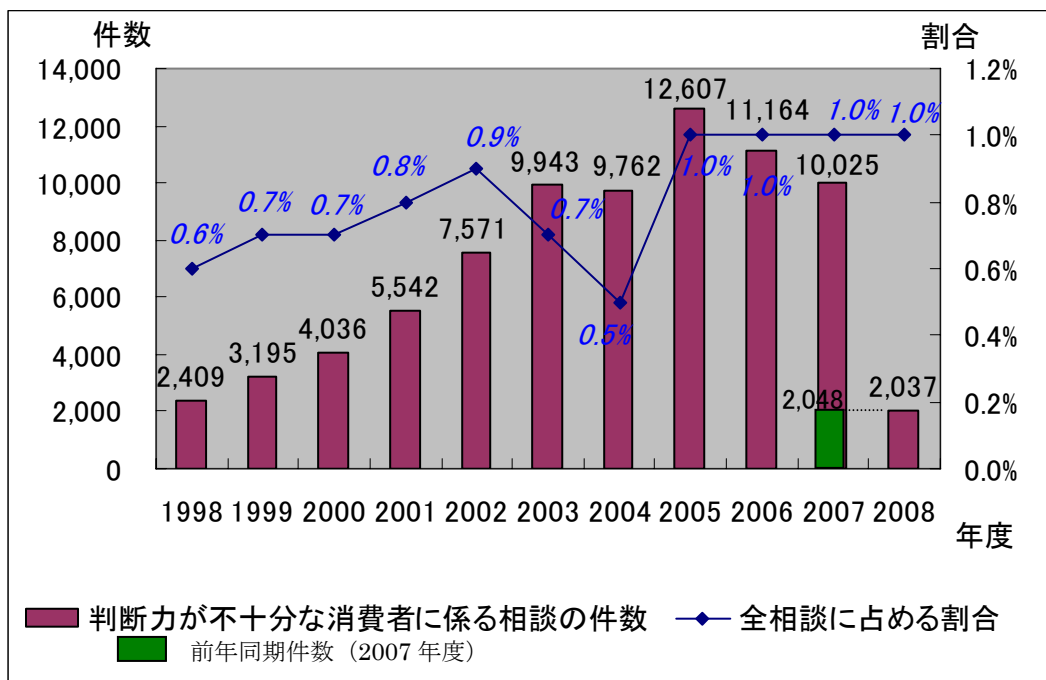
そこで、判断力が不十分な消費者に係る相談について、70 歳代以上の高齢者に係る相談の状況を中心に、特に認知症高齢者に係る相談内容、事例などを分析し、消費者被害の未然・拡大防止のために情報提供する。

1. 判断力が不十分な消費者に係る相談件数

（1）年度別相談件数—3 年連続 1 万件以上—

相談件数を年度別にみると、1998 年度に 2,409 件であったのが 2005 年度には 5 倍以上の 12,607 件にまで達している。2006 年度以降の件数は若干減少傾向にあるが、直近の 2007 年度においても 1 万件を超える相談が全国から寄せられている（図 1）。

図1 判断力が不十分な消費者に係る相談件数と全相談に占める割合の推移（1998～2008年度）



（注1）2008年7月29日までのPIO-NET登録分。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をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

（注2）「判断力が不十分な消費者に係る相談」とは、精神障害や知的障害、認知症などの加齢に伴う疾病等の理由によって十分な判断ができない状態にある消費者の契約に係る相談をいう。

（2）契約当事者の属性—70歳以上が6割を超える—

2003年度から2008年度に受付けた相談における契約当事者の属性をみると、全体の約63%が70歳以上の高齢者であり、判断力が不十分な消費者に係る相談の中でも認知症高齢者に係るものが非常に多いことが伺える¹⁾（図2）。

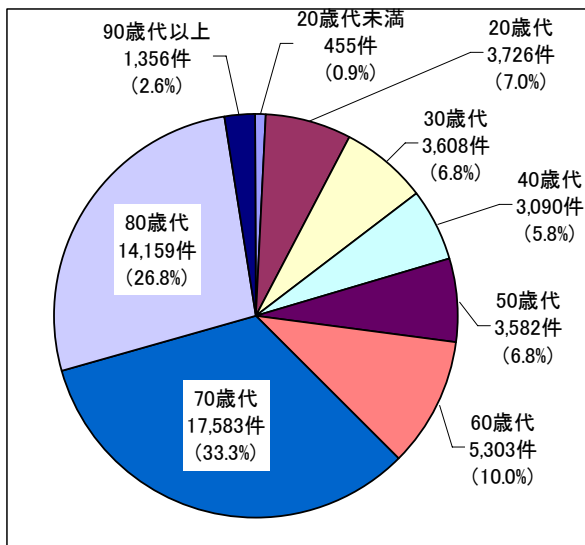
また、判断力が不十分な消費者に係る相談全体のうち、契約当事者が70歳以上である相談の割合の推移をみると、1998年度では全体の約43%であったものが、2007年度には約65%まで増加しており、最近の約10年間で認知症高齢者に係る相談が急増したことが伺える（図3）。

男女別では、約63%が女性で、男性よりも多い。特に70歳以上では7割以上が女性となっている。

職業別では、無職が最も多く約7割、次いで家事従事者と給与生活者がそれぞれ約1割となっているが、70歳以上では、無職と家事従事者を合わせて約98%を占めている。

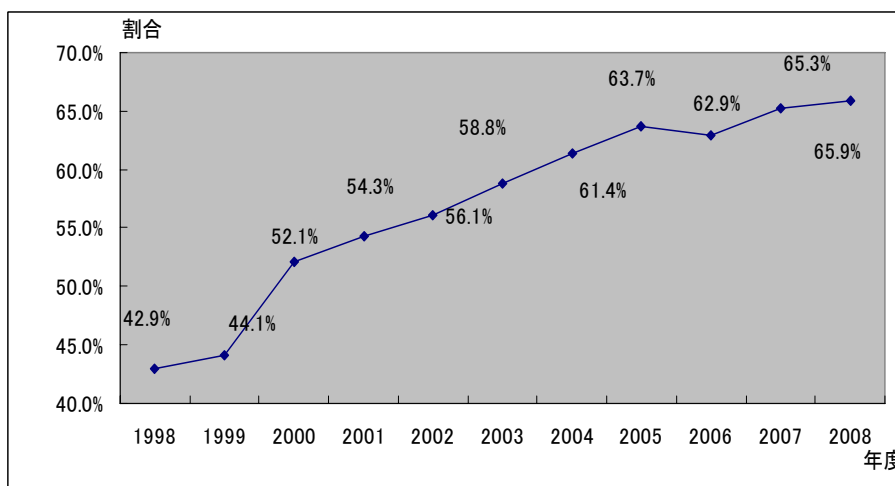
¹⁾ 判断力が不十分な消費者に係る相談のうち、契約当事者が70歳以上の相談の中には、精神障害や知的障害などのものも含まれるが、その多くが認知症等に係るものである。

図2 契約当事者の年代別件数と割合（2003～2008年度）



(注) 割合は判断力が不十分な消費者に係る相談全体（年齢が不明・無回答のものを除く）を100とした値である。

図3 契約当事者が70歳以上の割合の年度別推移（1998～2008年度）



(注) 判断力が不十分な消費者に係る相談全体（年齢が不明・無回答のものを除く）を100とした割合である。

(3) 相談の多い商品・役務—ふとん類が最も多い—

2003年度から2008年度に受付けた判断力が不十分な消費者に係る相談における上位商品・役務をみると、ふとん類がもっとも多く全体の約9%、次いで健康食品（全体の約6%）、サラ金・フリーローン（全体の約6%）、浄水器（全体の約4%）、新聞（全体の約4%）に関する相談が多い。

そのうち、契約当事者が70歳以上の相談についてみると、ふとん類が最も多く全体の約11%、次いで健康食品（全体の約8%）、新聞（全体の約6%）、リフォーム工事（全体の約5%）、浄水器（全体の約5%）に関するものが多い（表）。リフォーム工事に関する相談の年度別推移をみると、2005年度に件数・割合ともにピークとなり、その後は横ばいで推

移している。

また、20歳代から60歳代の判断力が不十分な消費者に係る相談では、サラ金・フリーローンや電話情報サービスに関する相談が上位にあがっている他、アクセサリーに関する相談も多い。

平均契約購入金額は全体で約133万円、70歳代以上でも約130万円とほぼ同額となっている。

表 相談が多い商品・役務（2003～2008年度）

		判断力が不十分な消費者に係る相談全体		
		うち契約当事者が70歳代以上		
順位	商品・役務	件数	商品・役務	件数
第1位	ふとん類	5,121	ふとん類	3,625
第2位	健康食品	3,543	健康食品	2,690
第3位	サラ金・フリーローン	3,118	新聞	1,825
第4位	浄水器	2,394	リフォーム工事	1,667
第5位	新聞	2,330	浄水器	1,530
第6位	リフォーム工事	2,251	商品一般	1,147
第7位	商品一般	2,089	家庭用電気治療器具	870
第8位	電話情報サービス	1,894	建物清掃サービス	818
第9位	アクセサリー	1,868	他の工事・建築サービス	807
第10位	和服	1,211	商品相場	757

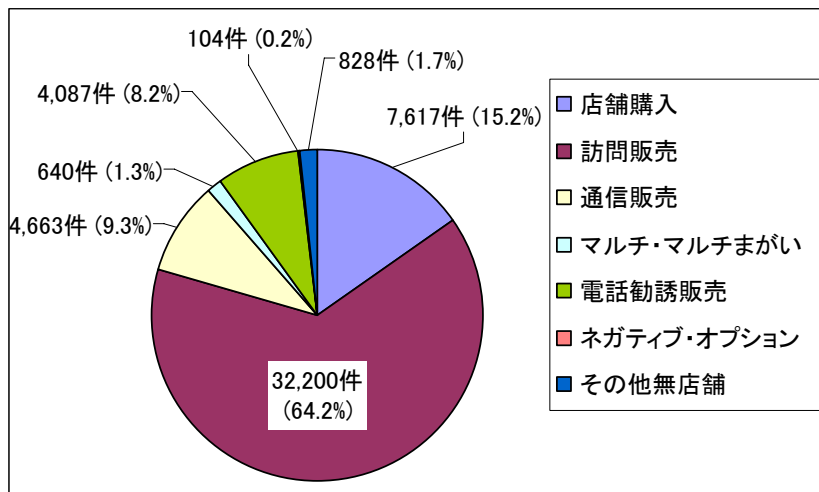
（注）「リフォーム工事」とは、増改築工事、壁工事、屋根工事、塗装工事、内装工事のことをいう。

（4）販売購入形態・支払方法—訪問販売が7割を超える—

販売購入形態別にみると、訪問販売が最も多く、判断力が不十分な消費者に係る相談全体では約64%、そのうち70歳代以上の相談では約75%となっており、認知症高齢者が訪問販売による勧誘でトラブルに遭うケースが多いことが伺える（図4、5）。

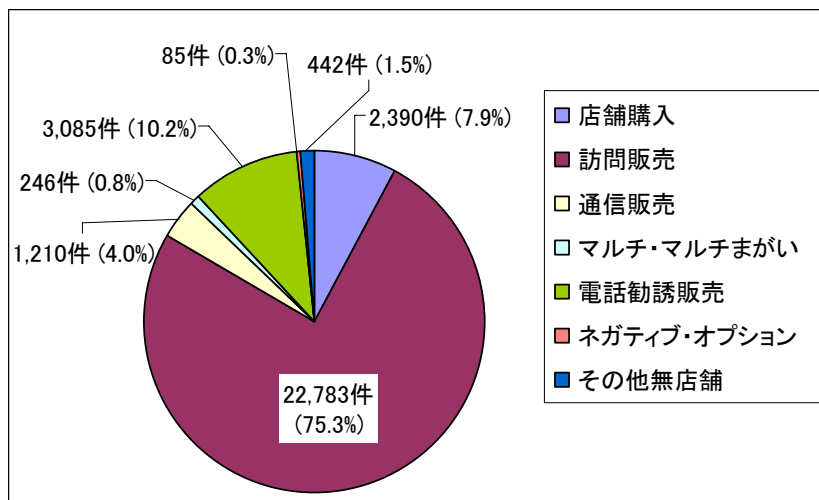
また、支払方法別にみると、即時払い（現金払い）が全体の約48%、個品割賦によるものが約37%となっており、そのうち70歳代以上の相談では、即時払いが全体の約57%、個品割賦によるものが約33%となっている。年度別の推移をみると、個品割賦の割合が減少傾向にある一方で、即時払いの割合が増加傾向にある。

図4 販売購入形態別件数と割合（2003～2008年度）



(注) 割合は判断力が不十分な消費者に係る相談全体（不明・無関係を除く）を100とした値である。

図5 70歳以上の販売購入形態別件数と割合（2003～2008年度）



(注) 割合は判断力が不十分な消費者に係る相談（うち70歳以上のもの）全体（不明・無関係を除く）を100とした値である。

2. 最近の主な相談事例

(1) 認知症高齢者に係る相談事例

【事例1】3年間にふとんなどを次々と購入

一人暮らしの父が公共料金を払えないので、驚いて行ってみると、通帳の残高がゼロになっていた。以前から認知症を患っている父が、約3年間に訪問販売でふとんなどを次々を買わされ、合計約350万円にもなっていた。営業マンが次々変わり、父は「訪問しないで」と言ったが聞き入れられなかった。信販会社を利用したものもあるが、現金での支払いがほとんどである。この業者以外にもたくさんの契約がある。

(2008年5月受付 契約者：70歳代 男性 無職 南関東 契約金額：約350万円)

【事例 2】日中一人で留守番中にクロレラを購入

実家にいるアルツハイマーの父が訪問販売で高額なクロレラを購入したらしいが、代金の引き落としができないと信販会社から督促状が届いている。父は男性の業者が家に来たと言うが、高額なクロレラを購入した記憶など曖昧だ。父は長男と二人暮らしだが、日中は一人で留守番をしている。勝手に契約されたのではないかと不安だ。

(2008年6月受付 契約者：70歳代 男性 無職 甲信越 契約金額：約40万円)

【事例 3】3社と重複して契約した新聞購読

認知症の母が新聞を三重に契約した。1社に事情を伝え景品の洗剤代を払うと解約を申し出たら、もう1社が解約に応じたら解約すると言われた。残りの1社は契約書が不明だ。すべて解約したい。

(2008年2月受付 契約者：80歳代 女性 無職 山陽 契約金額：不明)

【事例 4】同一業者と次々と契約したリフォーム工事

軽度認知症の父親が住宅の補強工事の契約（クレジット契約）を同じ事業者と何度もしており、必要な工事か疑問である。騙されて契約させられていたのではないかと思う。解約させたい。

(2008年3月受付 契約者：70歳代 男性 無職 東北 契約金額：約70万円)

【事例 5】高額な浄水器やフィルターを次々と購入

認知症の妹が浄水器を購入しているが、その後も業者が点検に来ては、高額なフィルターを勧められ購入している。7年前に浄水器を購入し、2年前に2台目の浄水器を購入した。支払いは個品割賦を利用。

(2008年3月受付 契約者：70歳代 女性 無職 山陽 契約金額：約30万円)

(2) 知的障害者、精神障害者に係る相談事例

【事例 1】無職なのに親に内緒で高額な借金

2、3年前、精神障害があり無職の息子が親に内緒で200～300万円をサラ金から借りたことが分かり、親が返済した。最近また75万円借りたことが判明した。まだ隠している借金があるかもしれない。今後は借りられなくしたい。

(2008年5月受付 契約者：40歳代 男性 無職 南関東 契約金額：約75万円)

【事例 2】無料と思って利用した携帯サイトの情報料

精神障害のある娘に、携帯サイトの情報料を請求する電話が再三かかってくる。娘は無料のところしか利用していないと言っている。娘は、電話で聞かれるまま個人情報詳しく伝えてしまっており家の電話にも請求の電話がかかってくる。業者は「解約手数料とし

て100万円かかることを50万円支払えばクーリング・オフに応じる」と言っている。

(2008年5月受付 契約者：30歳代 女性 無職 近畿 請求金額：50万円)

【事例3】アポイントメントセールスで契約したネックレス

信販会社より知的障害の息子宛に支払明細書が届いた。本人に確認すると、夜電話がかかってきて、会いたいと言われて行ったところネックレスを買うよう勧められ了承したということである。しかし契約書などは受け取っていないという。解約することはできないか。

(2007年6月受付 契約者：20歳代 男性 給与生活者 近畿 契約金額：約150万円)

3. 問題点

(1) 一人暮らしや日中独居が狙われやすい

認知症高齢者に係る相談における販売購入形態をみると、訪問販売によるケースが非常に多く、特に一人暮らしの認知症高齢者が訪問販売による勧誘で被害に遭うケースが目立つ。一人暮らしの認知症高齢者の場合、被害の顕在化が遅れることがあり、別居している家族などが気づかずにいる間に被害が拡大してしまうケースが多い。

また、一人暮らしの場合だけでなく、家族と同居している場合でも、日中一人で留守番をしている際に、訪問販売による勧誘を受けて被害に遭うこともある。

(2) 次々販売により被害が拡大する

認知症高齢者に係る相談の場合、同一の業者や複数の業者から高額なふとんや健康食品などを次々と購入させられるケースが多い。認知症高齢者の場合には、被害に遭っているという認識が一般の高齢者よりも弱いということもあり、そのため被害の顕在化が遅れ、被害が拡大してしまう恐れがある。

また、次々販売のケースでは、支払能力を超えるなどの不適正な与信や、必要以上の量の商品を購入させる過量販売の事例も目立つ²⁾。

(3) 理解力が不足しているのを知りながら契約させる

認知症高齢者や知的障害、精神障害のある人の場合、契約の内容や契約金額などを十分に理解しないまま契約してしまうケースも目立つ。本人の理解力が不足しているのを事業者側が知りながら契約させるケースもある。

²⁾ 平成20年6月公布の改正特定商取引法及び改正割賦販売法では、訪問販売によって通常必要とされる量を著しく超える商品等を購入する契約を結んだ場合、契約後1年間は契約の解除が可能になるなどの訪問販売規制の強化と、クレジット業者に対し、指定信用情報機関を利用した支払能力調査を義務づけるとともに、支払能力を超える与信を禁止するなどのクレジット規制の強化が盛り込まれた（両法に関する規定は、主として平成21年中に施行される）。

(4) 契約した経緯の証明が難しい

認知症高齢者に係る相談の場合、家族などが被害に気づいたとしても、本人が契約した経緯を忘れてしまっていることもあり、契約に至った経緯の証明が難しいこともある。特に、本人が契約した経緯を忘れていて、さらに契約書などの書面が見つからない場合には、契約した事業者名すら分からないというケースもある。

(5) 収入以上の借金をしてしまう

知的障害や精神障害のある人に係る相談には、消費者金融などの借金契約に関するものが多く、無職で収入が少ないにもかかわらず多額の借金をしてしまい、返済が困難な状況に陥るケースが目立つ。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 日頃から家族や身近な人の注視が必要

悪質商法被害の未然防止や被害拡大の防止のためには、家族や身近な人の協力が不可欠である。特に、一人暮らしの認知症高齢者の場合、被害が表面化するまでに時間を要することがあり、その間に被害が拡大するケースが多い。そのため、日頃から家族やホームヘルパーなどの身近な人が本人の居室や居宅の変化に気をつける必要がある。

もし、本人の居室などに未使用のふとんや健康食品などが多量にあったり、必要のない住宅リフォーム工事が加えられている場合には、本人に経緯などを確認する必要がある。また、不審な契約書や請求書などが見つかった場合には、契約内容や金額などを確認する必要がある。

また、知的障害、精神障害のある人の場合にも、日頃の生活状況の変化に注視し、特に借金契約などの契約書などが見つかったり、業者から高額なサイト利用料の請求や督促の連絡があった場合には、必ず本人に事実を確認する必要がある。

(2) 地域の高齢者見守り活動を利用する

高齢者の消費者トラブル防止のために、地域の見守り活動やネットワーク作りに取り組んでいる自治体もあり、このような地域の活動を利用する方法もある。活動の内容は地域によって様々だが、ホームヘルパーや民生委員などが高齢者の消費者被害を発見した場合に、消費生活センター等に通報する仕組み作りなどがある³⁾。

(3) 成年後見制度を利用する

悪質商法の被害に遭っている相談事例の中には、本人に認知症等の症状が見られるにも

³⁾ 地域の見守り活動についての詳細は、最寄りの消費生活センター等へ。また、国民生活センターでは、メールマガジン「見守り新鮮情報」を発行しており、高齢者や障害者に関わる悪質商法などの情報を電子メールで配信している。このメールマガジンは、国民生活センターHP(http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html)で登録ができる。

かかわらず、成年後見制度を利用していなかったと思われるケースが見受けられる。認知症等の症状が見られる場合には、被害の未然防止や被害拡大の防止のため、成年後見制度を利用するとよい⁴⁾。

(4) トラブルに遭ったら最寄りの消費生活センターに相談する

クーリング・オフや解約が可能なこともあるので、悪質商法の被害に遭っていることが分かったら、最寄りの消費生活センターに相談する。

5. 情報提供先

- ・ 内閣府国民生活局消費者企画課消費者行政推進室
- ・ 厚生労働省社会・援護局障害保健福祉部企画課
- ・ 厚生労働省老健局計画課認知症・虐待防止対策推進室
- ・ 経済産業省商務情報政策局消費経済政策課

⁴⁾ 成年後見制度には、大きく分けると、法定後見制度と任意後見制度の2つがある。法定後見制度においては、家庭裁判所によって選ばれた成年後見人等が、本人の利益を考えながら、本人を代理して契約などの法律行為をしたり、本人が自分で法律行為をするときに同意を与えたり、本人が同意を得ないでした不利益な法律行為を後から取り消したりすることによって、本人を保護・支援する。任意後見制度は、本人が十分な判断能力があるうちに、将来、判断能力が不十分な状態になった場合に備えて、あらかじめ自らが選んだ代理人(任意後見人)に、自分の生活、療養看護や財産管理に関する事務について代理権を与える契約(任意後見契約)を公証人の作成する公正証書で結んでおくというもの。法定後見制度を利用する際に必要な経費を助成している市町村もある。

(法務省 HP「成年後見制度～成年後見登記制度～」(<http://www.moj.go.jp/MINJI/minji17.html>) 参照)