

平成 26 年 9 月 11 日
独立行政法人国民生活センター

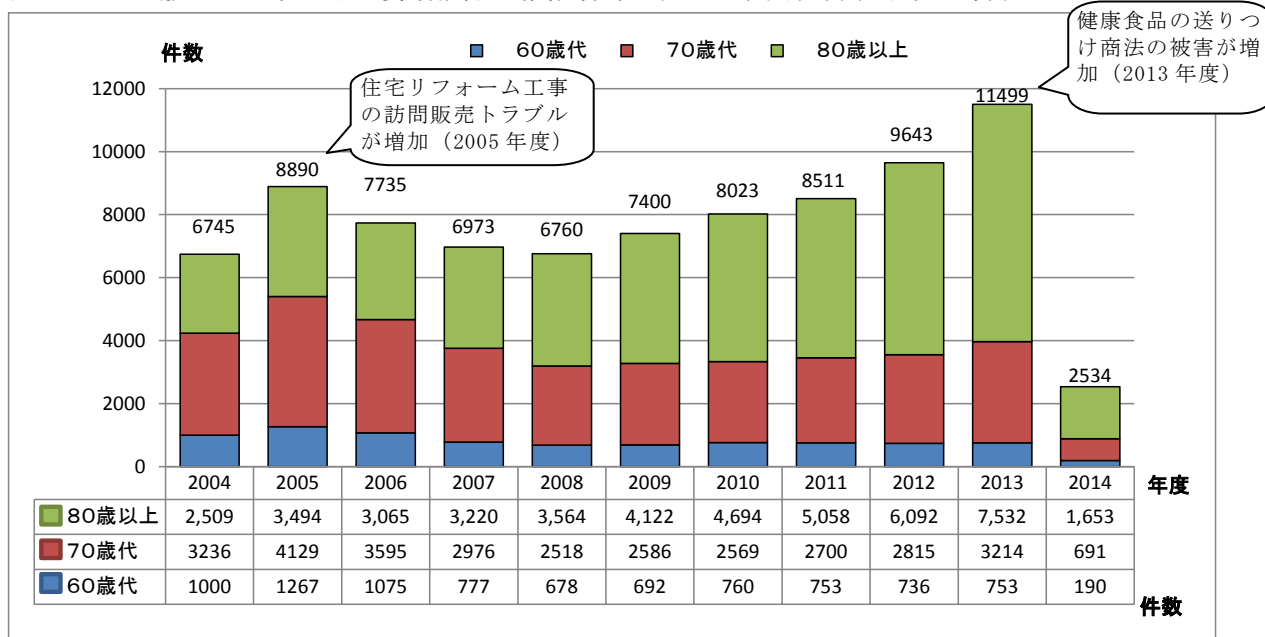
家族や周囲の“見守り”と“気づき”が大切 **—認知症等高齢者の消費者トラブルが過去最高に！！—**

高齢者の消費者トラブルが年々増加していますが、特に認知症等の理由によって判断能力が不十分な状態になっている高齢者（以下「認知症等高齢者」）の消費者トラブルが、2013 年度に 1 万件を超え過去最高となりました。

認知症の高齢者は今後ますます増加することが見込まれますが、判断能力が不十分な状態であるために、健康食品の送りつけ商法などの被害にあうケースや、ふとんや住宅リフォーム工事等の訪問販売による高額な契約トラブルにあうケースが後を絶ちません。また近年では、インターネットに関連した通信回線契約のトラブルも多くみられるようになりました。

認知症等高齢者の消費者トラブルを防ぐためのポイントは、家族や周囲による“見守り”と“気づき”です。そこで、認知症等高齢者が被害にあいやすいトラブルを紹介するとともに、“見守り”と“気づき”のポイント等について情報提供します。

図 1-1 60 歳以上の認知症等高齢者の相談件数（2004 年度以降相談受付分）¹



¹ 「判断不十分者契約」（精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らか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による契約）であることが問題になっている相談のうち、契約当事者の年齢が 60 歳以上のものについて集計した。2014 年 7 月末日までの登録分。

1. PIO-NET における相談件数等²

(1) 年度別相談件数—1 万件を超え過去最高—

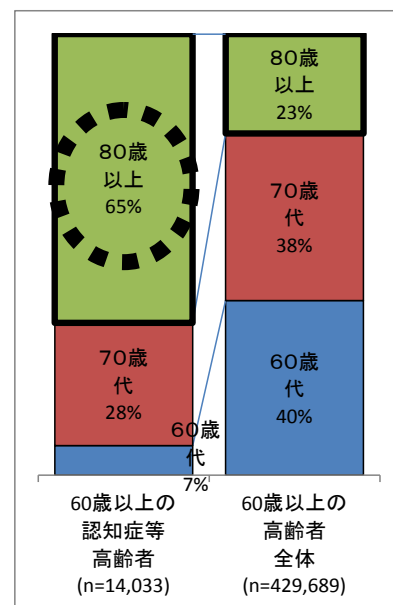
全国の消費生活センター等に寄せられた 60 歳以上の認知症等高齢者の相談件数は 2008 年度までは減少していましたが、2009 年度に増加に転じ、2013 年度には 1 万件を超えて過去最高となりました。

年度ごとの相談件数の推移を年代別にみると、特に 80 歳以上が急増しており、認知症等高齢者においてトラブルの高齢化が急速に進んでいることがわかります（図 1-1）。

(2) 年代別割合—約 7 割が 80 歳以上—

60 歳以上の認知症等高齢者と高齢者全体で年代別の割合をみると、高齢者全体では 80 歳以上が約 2 割であるのに対して、認知症等高齢者では 80 歳以上が約 7 割と極めて高くなっています（図 1-2）。

図 1-2 年代別割合（2013～2014 年度相談受付分、60 歳以上の認知症等高齢者および高齢者全体）



(3) 相談者の内訳—約 8 割が本人以外からの相談—

相談者の内訳では、家族やホームヘルパーなど、認知症等高齢者本人以外からの相談が約 8 割を占めており、周囲のサポートがなければ、被害が潜在化してしまうおそれが高い状況がうかがえます（図 2-1）³。

なお、本人以外からの相談のうち約 15%は、家族などの個人からではなく、「団体等」（ホームヘルパーや地域包括支援センターの職員等）からの相談です（図 2-2）。

図 2-1 相談をしてきた人の内訳（2013～2014 年度相談受付分、60 歳以上の認知症等高齢者および高齢者全体）

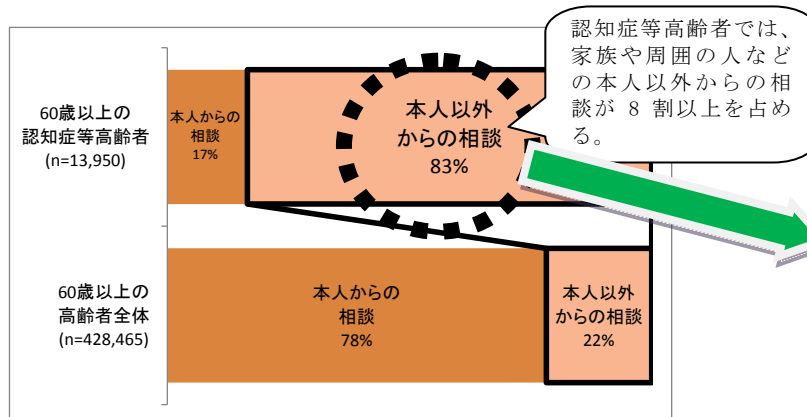
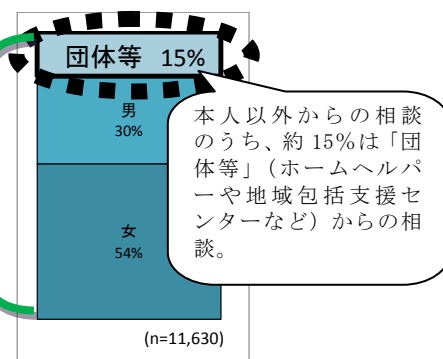


図 2-2 本人以外からの相談の内訳（2013～2014 年度相談受付分、60 歳以上の認知症等高齢者（うち本人以外が相談したもの））



² 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、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。割合は不明・無回答等を除いて集計しており、小数点以下を四捨五入しているため合計が 100 にならないことがある。2014 年度 7 月末日までの登録分。

³ 「本人以外からの相談」とは、契約当事者が相談者と同一人物でない場合（「相談者と別の人」の場合）の相談をいう。

2. 最近の相談事例

以下の事例は、いずれも認知症等高齢者がトラブルや被害にあっていることを家族や周囲の人が気づいたものです。

(1) 健康食品

【事例 1】自宅から健康食品や契約書などが見つかった

父と二人暮らしをしている認知症の母の自宅から健康食品とその契約書や払込票が見つかり、母が電話勧誘で約 5 万円の健康食品を購入していたことがわかった。支払いは分割払いになっており、1 回目はすでに代引配達で約 1 万 4,000 円を支払っている。

母はこれまでも色々な業者から電話勧誘によって健康食品を購入しているが、電話を切ると今まで話していたことを全く覚えていない状況だ。残金を支払わなくてはならないか。

(相談受付：2014 年 7 月、契約者：70 歳代、女性、京都府)

【事例 1】は電話勧誘による健康食品の契約トラブルで、家族が居室から健康食品やその契約書などを見つけたというケースです。こうした電話勧誘トラブルでは、健康食品の他にカニ等のトラブルも多く、送りつけ商法による被害も多くなっています。

(2) ふとん

【事例 2】訪問販売で契約した大量のふとんが居室に置いてあるのに気づいた

一人暮らしをしていた認知症の母の家を片付けていたところ、大量の羽毛ふとん等が部屋に置いてあることに気づいた。訪問販売で次々と 10 件以上も契約させられており、総額で約 340 万円もの契約（既支払金額は約 320 万円）になっていることがわかった。解約して返金を求めたい。

(相談受付：2014 年 4 月、契約者：70 歳代、女性、石川県)

(3) 新聞

【事例 3】2 社の新聞が配達されているのに気づいた

父母ともに認知症で二人で暮らしているが、実家に戻った際に 2 社の新聞が配達されていることがわかった。

今まで契約していた新聞販売店に確認したところ、「契約があと 1 年残っている」と言われた。新規に契約した新聞販売店については、業者が実家を訪問した際に、「今契約している新聞が間もなく終わる」と言われ、契約したようだ。新しく契約した新聞を解約したい。

(相談受付：2013 年 9 月、契約者：80 歳代、女性、宮崎県)

【事例 2】【事例 3】は訪問販売によるふとん類や新聞購読の契約トラブルです。いずれも居宅から大量のふとんや、複数社から配達された新聞が見つかり、家族がトラブルに気づいたケースです。こうした訪問販売トラブルでは、ふとんなどを次々と契約させられるケースが目立ちます。

（４）住宅の工事

【事例 4】訪問してきた業者に次々と屋根工事などの契約をさせられた

認知症の父が、自宅を訪問してきた複数の業者に自宅の屋根工事や庭工事など 10 件以上の契約を次々とさせられ、約 600 万円を支払っていた。そのほとんどが必要のない工事などであった。書面に虚偽の住所が記載されていて、所在のわからない業者もあった。父に契約の詳細を確認してもほとんど覚えていない。解約して、返金してほしい。

（相談受付：2014 年 5 月、契約者：90 歳代、男性、静岡県）

【事例 4】は住宅の屋根工事などの契約トラブルです。住宅工事や住宅リフォーム工事のトラブルは、訪問販売によるケースが多くなっています。

（５）通信回線契約

【事例 5】光回線などの申込みを受けたという通知が届いた

担当しているヘルパーからの連絡で、一人暮らしで認知症の叔母の自宅に、光回線、プロバイダー、IP 電話の申込みを受けたという通知が届いたことがわかった。叔母は現在インターネットを全く利用していないので必要ない。電話で勧誘されたようだが、詳しいことはわからない。解約することはできるか。

（相談受付：2014 年 2 月、契約者：80 歳代、女性、鹿児島県）

【事例 5】は光回線などの契約トラブルです。担当しているヘルパーからの連絡で、業者からの通知が届いていることに気づいたケースです。こうした通信回線契約のトラブルでは、訪問販売や電話勧誘によるケースが多くなっています。そもそも、インターネットを利用していないにもかかわらず契約させられているケースがほとんどです。

（６）通信販売での次々購入

【事例 6】通信販売で化粧品を大量に購入している

認知症の姉が、お金の管理ができておらず、通信販売で化粧品を大量に購入して困っている。これまで購入してきた複数の業者に連絡し、今後取引をしないようお願いした。いくつかの業者は了承してくれたが、1 社だけ取引をやめてくれない。どうしたらよいか。姉は夫と二人で暮らしている。

（相談受付：2014 年 7 月、契約者：70 歳代、女性、高知県）

【事例 6】は通信販売で大量の商品を購入しているケースです。カタログの通信販売やテレビショッピングで次々と購入するケースが多くみられます。

3. 認知症等高齢者の消費者トラブルにおける問題点

（１）トラブルや被害にあいやすいうえに、トラブル等にあっているという認識が低く、問題が潜在化しやすい

認知症等高齢者は、業者からの勧誘や契約締結の場面で必要な判断能力が不十分な状態にあるために、一般の高齢者よりもトラブルや被害にあいやすく、悪質業者のセールストークなどをうのみにして、だまされやすい傾向にあります。

また、一般の高齢者よりもトラブルや被害にあっているという認識が低く、問題が潜在化しやすいと言えます。

（２）特に一人暮らしの高齢者がトラブルや被害にあいやすく、周囲に気づかれにくい

認知症等高齢者の相談における販売購入形態をみると、訪問販売や電話勧誘販売によるケースが非常に多く、中でも訪問販売に関しては、高齢者全体の場合と比べて大幅に割合が高くなっています（参考 図 5-1、5-2）。

特に、一人暮らしの認知症等高齢者がトラブルや被害にあうケースが目立っており、周囲の人の気づきが遅れてしまうケースが多くなっています。

また、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、トラブルや被害にあうこともあります。

（３）次々販売により被害が拡大し、支払金額も高額になる

家族や周囲の人がトラブルや被害に気づかないうちに、同一の業者や複数の業者から健康食品やふとんなどを次々と購入させられて被害が拡大するケースも多くみられます（参考 図 6）。こうしたケースでは支払金額も高額になります（参考 図 8）。

（４）契約した経緯の証明や、判断能力が不十分であったことの証明が難しい

家族などがトラブルや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や、業者への問題点の指摘が難しいケースがあります。特に、契約書などの書面も見つからない場合には、契約した業者名すらわからず、被害回復は難しくなります。

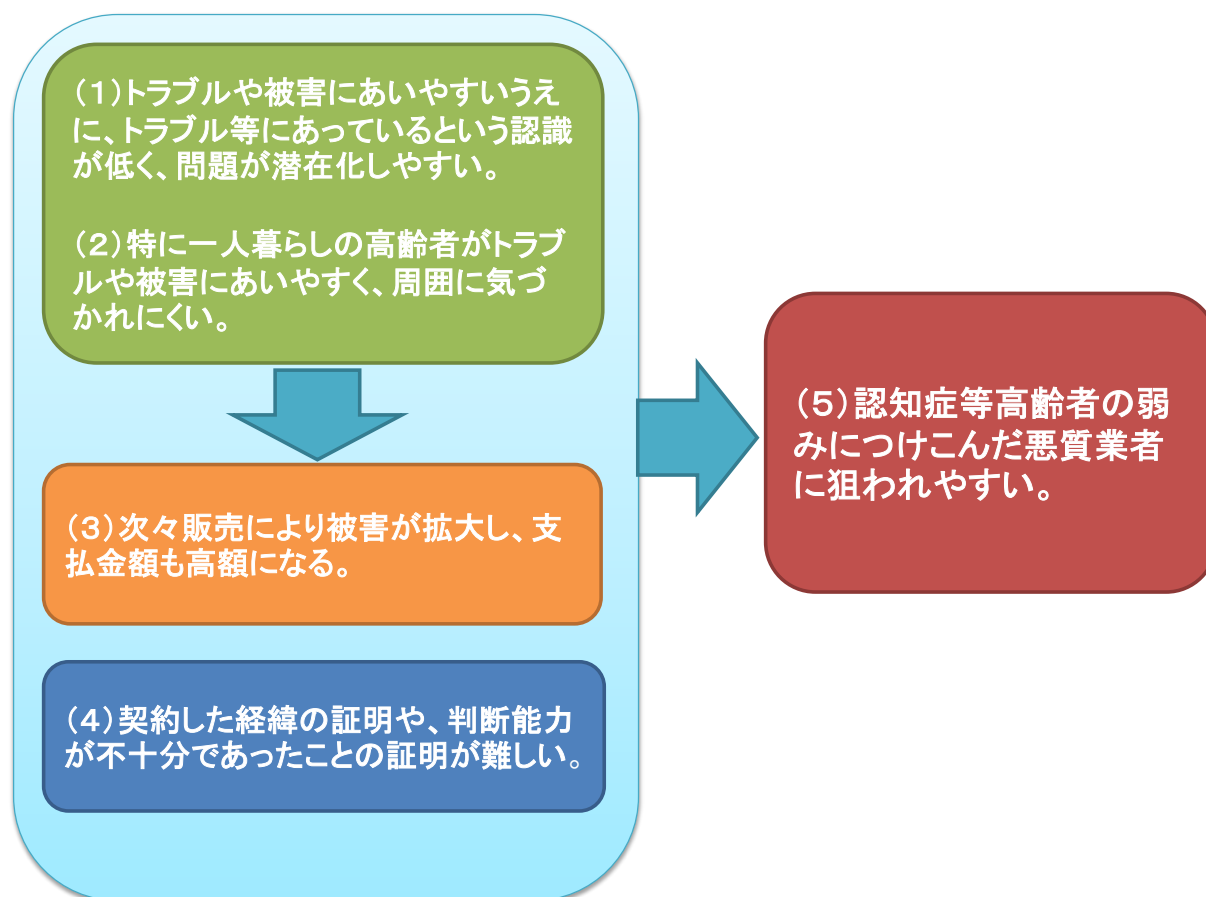
また、勧誘を受けたり契約をした時点で本人の判断能力が不十分な状態にあった場合でも、認知症等であることの医師の診断書が得られていないケースでは、その当時に判断能力が不十分であったことの証明ができずに、トラブルの解決が困難になるケースもあります。

（５）認知症等高齢者の弱みにつけこんだ悪質業者に狙われやすい

認知症等高齢者は、だまされやすいというえトラブル等にあっているという認識が低く、周囲の人にも被害に気づきにくくなります。支払う金額も次々販売などにより高額になることが多くなります。加えて、契約した経緯を忘れてしまうことも多く、業者への問題点の指摘が難しいケースもあります。

認知症等高齢者は、悪質業者にとってだましやすく大きな金額を得やすいターゲットとなっており、弱みにつけこむ悪質業者に狙われやすいと言えます（図3）。

図3 認知症等高齢者の消費者トラブルにおける問題点



4. 高齢者を見守る家族や周囲の人へのアドバイス

(1) 見守りから相談までの流れ

①日頃から高齢者本人の居室・居宅の様子、言動や態度に変化や不審な点がないか気をつけましょう

トラブルや被害を防ぐためには、家族や周囲の人の協力が不可欠です。日頃から家族やホームヘルパーなどの周囲の人が高齢者本人の居室・居宅の様子、言動や態度に変化や不審な点がないか気をつけましょう（下記「“見守り”と“気づき”のポイント（チェックリスト）」「見守りから相談までの流れ（図4）」参照）。

高齢者本人の転居などをきっかけとして、家族などが居室を片づけている際に偶然変化や不審な点に気づくこともありますが、日頃から見守りを行い、普段の様子をしっかりと把握しておくことが大切です。

また、日頃から高齢者本人に声をかけ、「不審な電話勧誘はすぐに切る」「必要のない訪問販売はきっぱり断る」といったトラブルの未然防止策や、「すぐに契約したりお金を支払ったりせずに家族や周囲に相談する」といった対応策をできる限り伝えておきましょう。

“見守り”と“気づき”のポイント（チェックリスト）

<居室・居宅の様子>

- ☐ 不審な契約書、請求書などの書面や、宅配業者の不在通知などはないか。
- ☐ 不審な健康食品やカニなどがないか。
- ☐ 新品のふとんなど、同じような商品が大量にないか。
- ☐ 屋根や外壁、電話機周辺などに不審な工事の形跡がみられないか。
- ☐ 通信販売のカタログやダイレクトメールなどが大量にないか。
- ☐ 複数社から配達された新聞や景品類などがないか。
- ☐ 不審な業者が出入りしている形跡はないか。

<高齢者本人の言動や態度など>

- ☐ 不審な電話のやり取りや、電話口で困っている様子はないか。
- ☐ 生活費が不足するなど、お金に困っている様子はないか。
- ☐ 預金通帳などに不審な出金の記録はないか。

②少しでも変化に気づいたら高齢者本人に声をかけ、経緯などを確認しましょう

少しでも変化に気づいたら、「何か困っていませんか?」「業者から勧誘されていませんか?」「本当に必要な契約ですか?」などのように高齢者本人に声をかけましょう。トラブルや被害にあっているようであれば、高齢者本人に経緯などを確認しておきましょう。

また、契約書などの書面をできる限り探しておくことも大切です。もし契約書などの書面が見つかっていれば、契約内容や金額などを確認しておきましょう。

確認できた内容をメモなどにして記録しておくと、トラブルの解決や被害の救済に役立つことがあります。

③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

消費生活センターへは、高齢者本人からだけではなく、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。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。

(2) トラブルを防止するための日頃の備え

①地域の見守り活動や、成年後見制度の利用も検討しましょう

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るので、こうした活動を利用する方法もあります。

また、トラブルや被害の未然・拡大防止のために、成年後見制度⁴の利用も検討しましょう。

②通話録音装置などの新しい「防犯アイテム」を利用する方法もあります

認知症等高齢者の場合には、不審な電話に対して自ら適切に判断して対応することが難しいことがありますので、留守番電話機能を利用して、かかってきた電話には出ず、必要に応じて後でかけ直すようにする方法が有効です。

さらに、事前警告を発したうえで自動的に通話内容を録音する「通話録音装置」や、あらかじめ登録された不審な電話番号からの着信を自動的に着信拒否する「自動着信拒否装置」といった新しい「防犯アイテム」を利用することも考えられます⁵。

③認知症等の症状がみられる場合は、医師の診断書を入手しておきましょう

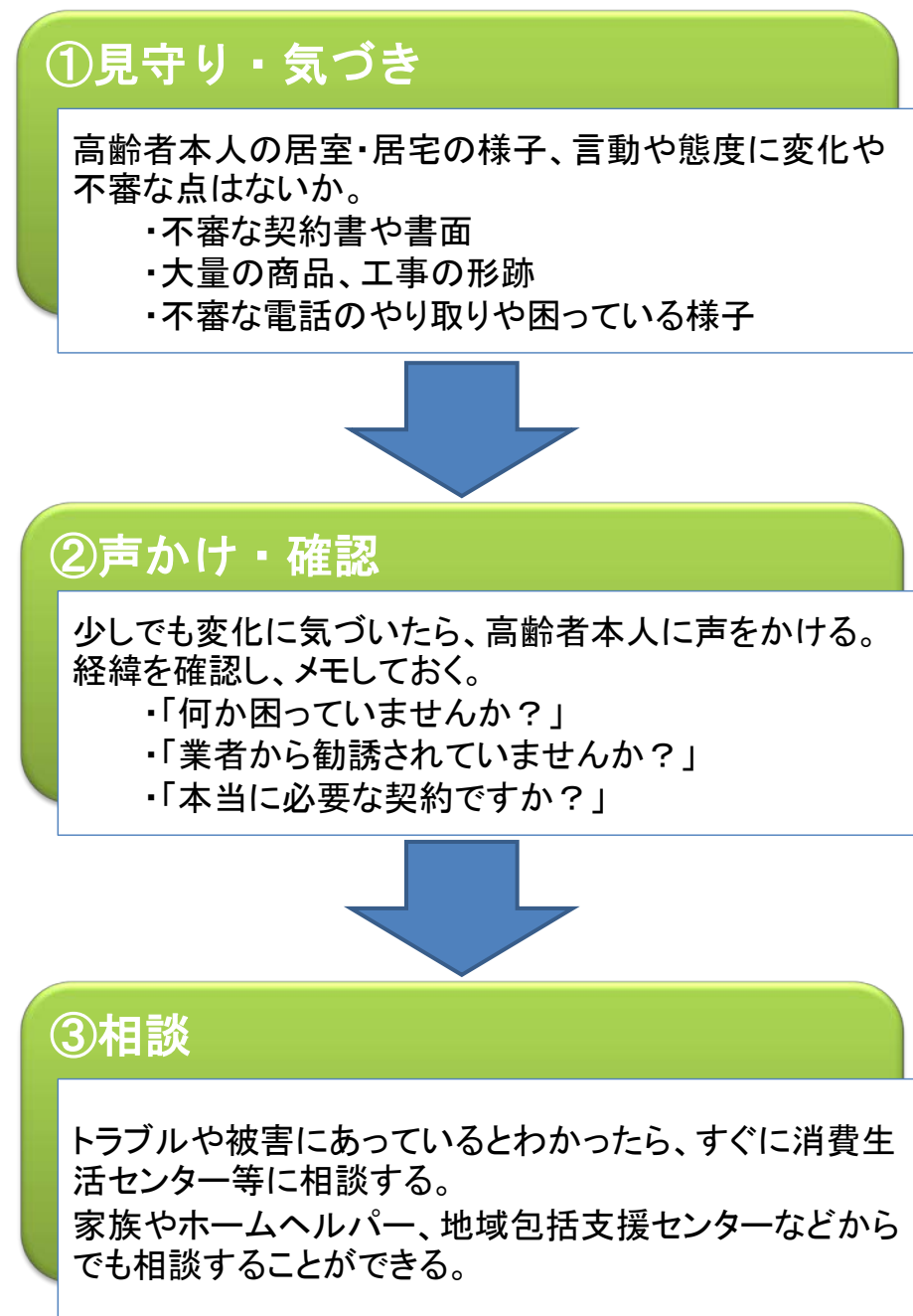
認知症等の症状がみられる場合には、判断能力が不十分であることが客観的に証明できるように、できる限り医師の診断書を入手しておきましょう。こうした診断書が後日トラ

⁴ 成年後見制度とは、認知症、知的障害、精神障害等によって物事を判断する能力が十分でない者（「本人」）について、本人の権利を守る援助者（「成年後見人」等）を選ぶことで、本人を法的に支援する制度である。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。成年後見制度については、各市区町村の地域包括支援センター等に相談することができる。また、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区町村もある。

⁵ 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。

ブルや被害にあった際、解決や被害の救済に役立つことがあります。

図4 見守りから相談までの流れ



5. 情報提供先

消費者庁消費者政策課

内閣府消費者委員会事務局

参考 PI0-NET からみた相談の傾向

(60 歳以上の認知症等高齢者、2013～2014 年度相談受付分)⁶

以下では、認知症等高齢者の相談のうち、契約当事者が 60 歳以上の相談事例の傾向を分析しました。

なお、60 歳以上の高齢者全体の傾向とも適宜比較して示しました。

(1) 販売購入形態の内訳—訪問販売、電話勧誘販売が 7 割以上を占める—

販売購入形態別にみると、訪問販売が最も多く全体の約 4 割を占めており、次いで電話勧誘販売が約 3 割と多く、これらが全体の 7 割以上を占めています (図 5-1)。

このうち訪問販売に関しては、60 歳以上の高齢者全体の場合 (約 2 割) と比べて大幅に割合が高くなっています (図 5-2)。

図 5-1 販売購入形態別の割合

(60 歳以上の認知症等高齢者)

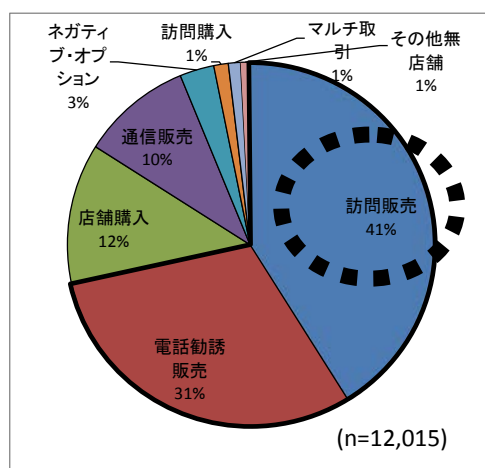
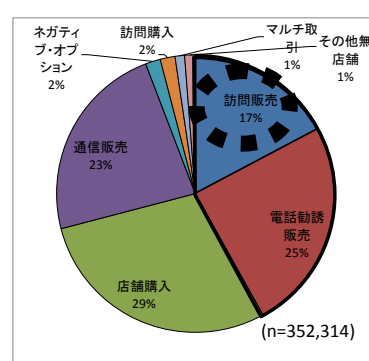


図 5-2 (参考) 販売購入形態別の割合

(60 歳以上の高齢者全体)



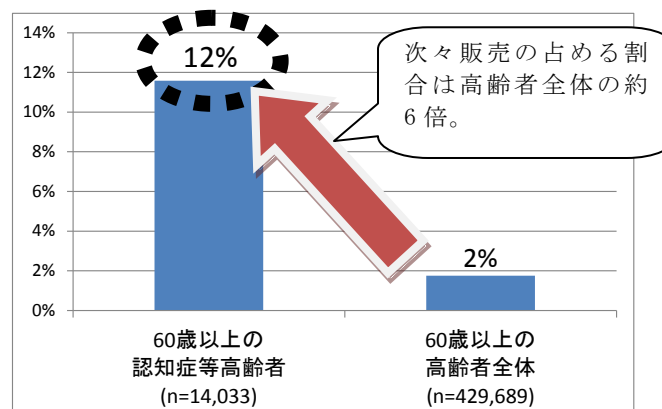
(2) 次々販売に関する相談の割合—認知症等高齢者は高齢者全体の約 6 倍—

次々販売に関する相談が占める割合をみると、60 歳以上の認知症等高齢者では全体の 1 割以上を占めており、60 歳以上の高齢者全体の場合と比べると約 6 倍になっています (図 6)。

認知症等高齢者は、一般の高齢者と比べて次々販売により被害が拡大しやすい傾向にあることがわかります。

図 6 次々販売に関する相談が占める割合

(60 歳以上の認知症等高齢者および高齢者全体)



⁶ 契約当事者が 60 歳以上の認知症等高齢者の相談のうち、2013～2014 年度の相談受付分を対象に、不明・無回答等を除いて集計した (2014 年 7 月末日までの登録分)。割合は小数点以下を四捨五入しているため合計が 100 にならないことがある。また平均既支払金額は、金額が 0 円のケースを除いて集計した。以下、特に注記がない限り同様とする。

（３）相談の多い商品・サービスの特徴—健康食品が最も多く、ネット回線も上位に—

商品・サービス別にみると、最も相談が多いのは健康食品（3,553件）であり、電話勧誘トラブルの他、「注文した覚えのない健康食品が送られてきた」などといった送りつけ商法の被害が多くみられます。次いで、新聞（981件）、工事・建築（724件）が多く、これらは訪問販売による契約トラブルが多くなっています。

また、近年では、光回線等のインターネット接続回線（213件）に関する相談が多くみられるようになりました（表）。

表 上位商品・サービス別相談件数とその特徴（60歳以上の認知症等高齢者）⁷

順位	商品・サービス	相談件数 (n=14,033)	トラブルや被害の特徴
1	健康食品	3,553	●電話勧誘による契約トラブルや、「注文した覚えのない健康食品が送られてきた」など「送りつけ商法」の被害が多い。 ●その他、訪問販売による契約トラブルも目立つ。
2	新聞	981	●訪問販売による契約トラブルが多い。 ●長期間にわたる契約や、複数の業者と重複した契約をして解約トラブルになっているケースが目立つ。
3	工事・建築 (注：住宅修理の工事や 住宅リフォーム工事等)	724	●訪問販売による自宅の屋根工事やリフォーム工事の契約トラブルが多い。 ●「高額な工事の契約をしたが解約したい」といった相談が目立つ。
4	商品一般 (注：不特定の商品・サービスに関する相談や、 複数の商品・サービスに関連した相談等)	634	●「電話による不審な勧誘を受けた」という相談や、カタログの通信販売やテレビショッピングで「次々と商品を購入してしまった」という相談が目立つ。
5	ふとん類	538	●訪問販売による契約トラブルが多い。 ●「高額なふとんを購入したが解約したい」といった相談が目立つ。
6	鮮魚 (注：カニ等)	384	●「注文した覚えのないカニが送られてきた」など「送りつけ商法」の被害が多い。
7	ファンド型投資商品	338	●訪問販売や電話勧誘で「匿名組合契約による高額な投資をさせられた」などといったトラブルが多い。 ●平均既支払金額が600万円程度と非常に高額である。
8	修理サービス	229	●訪問販売による契約トラブルが多い。 ●ふとんの修理（リフォームや打ち直し）や住宅の屋根修理で「高額な契約をさせられた」などのトラブルが多い。
9	インターネット接続回線 (注：光回線等)	213	●訪問販売や電話勧誘による光回線の契約トラブルが多い。 ●「内容も理解せずに光回線の契約をしてしまった」などといったトラブルが多い。
10	フリーローン・サラ金	192	●消費者金融などからの借り入れによる多重債務に関する相談が多い。

⁷ 相談件数は「商品キーワード」の上位または中位キーワードにより集計した。

（４）既支払金額—平均は約 150 万円と高額—

すでにお金を支払ってしまったという相談は 4,358 件（無回答を除く相談の約 5 割）でした。

金額ごとにみると、3 万円未満のケース（健康食品など）が最も多くなっていますが、100 万円以上のケース（ファンド型投資商品、工事・建築など）も多く、平均既支払金額は約 150 万円と高額でした（図 7）。

また、認知症等高齢者の相談のうち次々販売の平均既支払金額をみると、約 198 万円あり、認知症等高齢者全体よりも高額でした（図 8）。

図 7 既支払金額別相談件数（60 歳以上の認知症等高齢者）

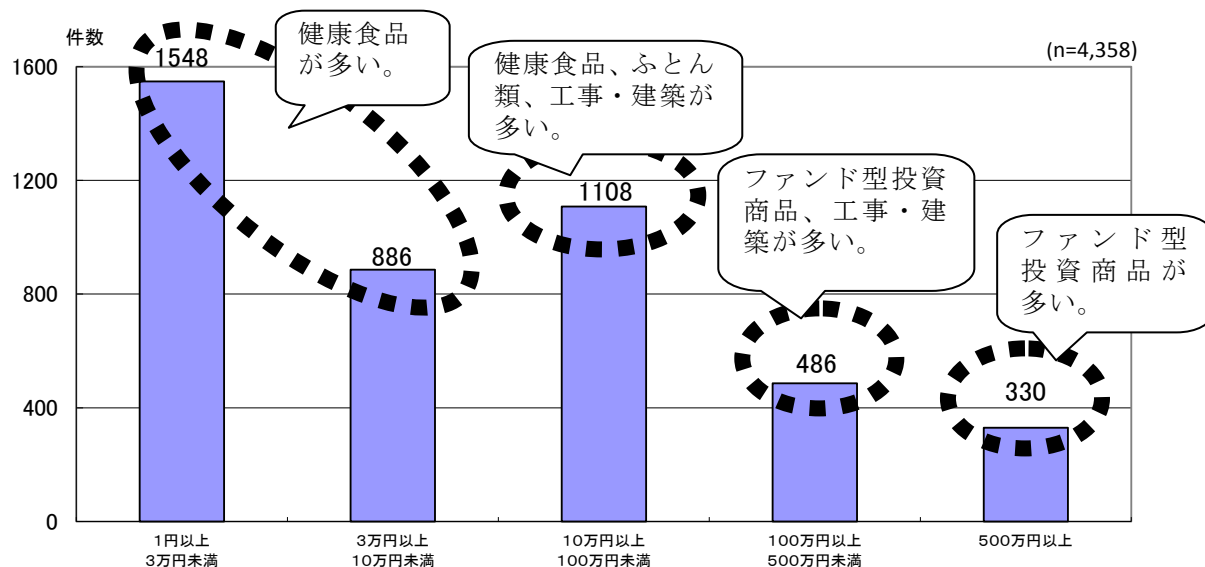
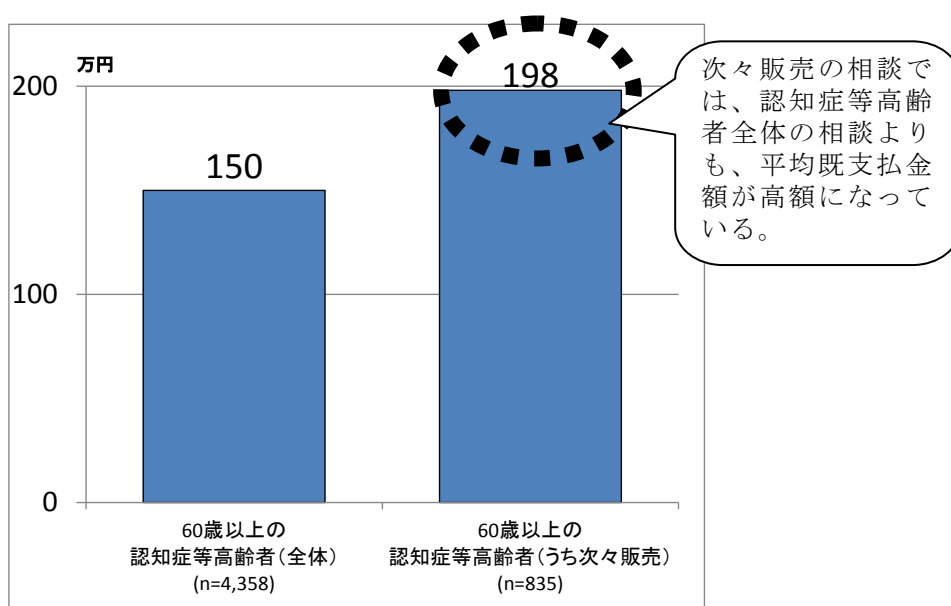


図 8 平均既支払金額

（60 歳以上の認知症等高齢者全体とそのうち次々販売に関するもの）



（５）代金支払方法—「即時払い」（現金払い等）が約 9 割—

代金の支払方法をみると、約 9 割が「即時払い」（現金払い等）でした（図 9）。また、「即時払い」と「個別信用」（個別クレジット契約による支払い）の割合の推移を年度ごとにみると、「即時払い」の割合が増加する一方で、「個別信用」の割合が減少していることがわかります（図 10）。

図 9 代金支払方法の割合（60 歳以上の認知症等高齢者）⁸

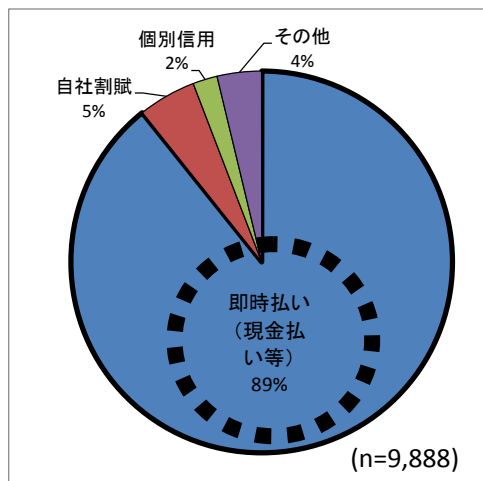
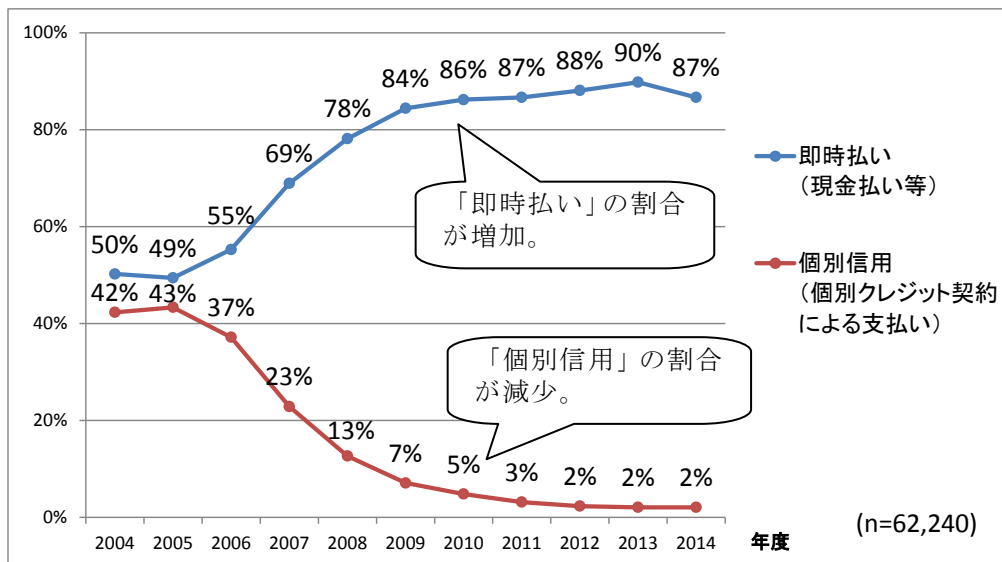


図 10 代金支払方法（「即時払い」および「個別信用」）の割合の年度推移（2004～2014 年度相談受付分、60 歳以上の認知症等高齢者）⁹



⁸ 「信用供与の有無」の「無」または「販売信用」に該当するデータのうち、支払方法の詳細が判明しているものを集計対象としており、割合はその合計を 100 として算出した。「即時払い」は、商品の受け取りまたは役務の提供と同時に消費者が販売店等に代金を一括して払う場合で、主として現金一括払いにより支払う方法。「自社割賦」は、販売会社等に対して代金を分割で支払う方法。「個別信用」は、ある特定の商品購入時に、信販会社等が消費者に代わって販売会社に代金を立替払いし、消費者は販売会社ではなく信販会社に代金を分割で支払う方法。2009 年度以前は、2 カ月以上 3 回以上にわたる支払いが該当し、2010 年度以降は、2 カ月を超える支払いが該当する。「その他」には、クレジットカード払いなどが含まれる。

⁹ 「信用供与の有無」の「無」または「販売信用」に該当するデータのうち、支払方法の詳細が判明しているものの年度ごとの合計を 100 として割合を算出した。「個別信用」については、割賦販売法の改正に伴い、2010 年度受付分から区分を変更している。PIO-NET では、契約日に関係なく、受付日が 2010 年度以降のものについては、新しい区分としている。