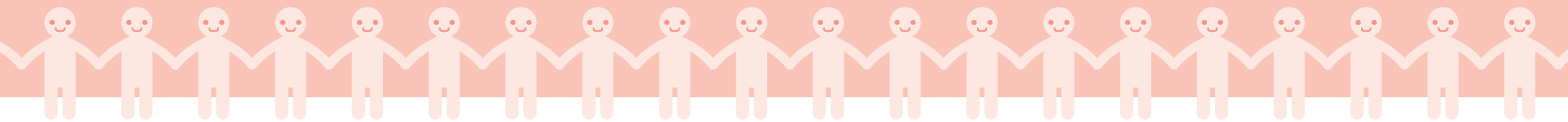


高齢者を守る 地域ネットワーク



1

心身機能の衰えた高齢消費者の権利を地域で守る

木間 昭子 Konoma Akiko

特定非営利活動法人高齢社会をよくする女性の会理事
国民生活センターにおいて介護契約や介護事故、グループホーム、有料老人ホーム、判断能力不十分者の消費者被害などの調査研究に携わる。2007年退職。社会保障審議会委員などを務める。



潜在化する高齢消費者被害

地域包括ケアをめざした取り組みが、各地でみられるようになってきました。地域包括ケアシステムの構築を進め、高齢者が住み慣れた地域で生活を継続できるようにするには、心身機能が衰えた高齢消費者の被害予防のためのセーフティネット作りを急ぐ必要があります。

まず、全国の消費生活センター（以下、センター）に寄せられた2012年度の相談を「契約当事者からの相談」と「別の人からの相談」に分けて、30歳代以上の相談状況についてみてみましょう*1。

❖ 本人からの相談－40歳代が最も多い

契約当事者本人からの相談は、40歳代が最も多く125,180件、30歳代、60歳代、50歳代が10万件前後で続きます。70歳代は約8万件、80歳以上は約3万件となっています（5ページ図2）。

❖ 別の人から相談－80歳以上は半数近い

80歳以上の相談・被害の半数近く（3万件弱）

は、本人以外の方が気づき表面化しています。別の人からの相談が各年代に占める割合は、70歳代2割強、30歳代から60歳代は1割台です。

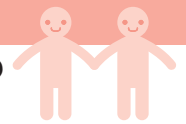
別の人とはケアマネジャーや地域包括支援センターなど介護・福祉関係者や家族などです。介護や福祉制度を利用していない心身機能の衰えた消費者の被害は潜在化しがちといえます。

❖ 心身機能が衰えた高齢者の相談

高齢消費者は多様です。男性を例にとると、アダルト情報サイトとサラ金・フリーローンの相談が多く30歳代から60歳代までは年代にかかわらず1位、2位、70歳以上は2位、3位です。

センターが「判断不十分者」と付記した相談から、この5年間の70歳以上の相談をみると、新聞購読と健康食品関連トラブルの多さが目立ちます。70歳以上の契約当事者の7割近くは80歳以上、3割強が70歳代です*2。

厚生労働省介護保険事業状況報告（2011年度）によれば、65歳以上の要介護・要支援認定者の9割弱は75歳以上です。加えて、認定者の6割強は軽度（要支援1～要介護2）であり、居宅



1 心身機能の衰えた高齢消費者の権利を地域で守る

介護利用者の7割は軽度です。被害にあった心身機能の衰えた高齢者のなかには介護認定を受けていない人が少なからずいますが、認定を受けている場合は大半が軽度の人です。

ここでは、心身の機能が衰えた高齢消費者の権利擁護について検討します。

被害者の特性と生活を知る

消費者被害にあっている心身機能の衰えた高齢者は、認知症の人のほかに脳血管疾患や事故の後遺症による疾患のある人などがいます。

❖ 誰もみてくれないという孤立感

認知症の女性（75歳）が、業者に「お金を増やしてあげる」と言われ、数千万円を渡したことに気づいたケアマネジャーは、社会福祉協議会（以下、社協）に連絡しました。

社協職員は業者の事務所に外向き交渉し、全額返金させることになりました。返金の当日、高齢者は業者と手を取り合って「また会いましょう」と涙を流していたそうです。被害を受けた認識がありません。

被害の背景には、生活の中で誰も自分のことをみてくれないという孤立感があります。

❖ 何も分からない人ではない

脳血管疾患のある女性（78歳）は訪問販売で契約したふとんについて社協に相談しました。社協職員は女性と一緒に、社協と同じ建物内にあるセンターを訪ねました。センターは「本人から契約の経緯を聞きたい」と言い、本人の説明を援助しようとした社協職員の同席を拒みました。しばらくするとプライドを傷つけられたのか、激昂した高齢者がセンターの部屋から出てきました。センターは「本人が説明できないので何もできない」と言ったそうです。

和服を次々と購入した女性（81歳）と家族、業者がセンターに集まり話し合いをした際も、同じようなことが起きました。見知らぬ人たち

に囲まれ追い詰められたのか、高齢者は全て購入すると言ってしまいました。

センターは「本人の意思が重要」と判断し、被害は救済されませんでした。心身機能が衰えた高齢者の特性への認識のなさ、無理解が「本人の意思が重要」との誤った判断を招いたのかもしれない。

判断能力が十分ではなくなっても、何も分からない人ではないのです。

セーフティネットとしての機能を果たすには、心身機能の衰えた高齢者の特性と生活実態を知り、被害救済に当たることが大切です。

次のステップに踏み出すか

高齢消費者の被害に民生委員やホームヘルパーらが気づき、センターや社協、警察などに連絡しても、支援を行う各組織が縦割りのため、連携がうまくとれないケースがあります。

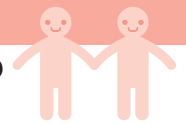
認知症の女性（78歳）が訪問販売の被害にあっていることを近所の人から知らされた民生委員は、社協に連絡。社協はセンターに相談しましたが、被害は救済されませんでした。

その後、女性は、社協が行う地域福祉権利擁護事業*2（日常生活自立支援事業。以下、地権事業）による金銭管理の援助などを受けることになりました。社協によれば、女性宅の冷蔵庫は腐ったものばかりだそうです。ケアマネジャーと週2回訪問するホームヘルパーとは連絡を取っていないとのことでした。

生活保護費を受けている知的障がいのある男性（69歳）は、次々と訪問販売の被害にあっていました。それを知った社協職員は、センターと警察に連絡しましたが、被害者の特性を理解してもらえず、相手にされませんでした。

社協は生活保護の担当部署に通報し、この件は終了となっています。

ネットワークがあっても、次のステップに踏



1 心身機能の衰えた高齢消費者の権利を地域で守る

み出す人がいなければ、被害救済に至らないばかりか、生活環境の改善はなされません。

奮闘する消費生活相談員

消費生活相談員は、センターにおいて心身の機能が衰えた高齢消費者の被害を回復すべく、悪質業者と粘り強く交渉し、クーリング・オフ期間が過ぎていても無条件解約としている事例は多々あります。高齢者の心身機能の衰えを理由に契約の無効を主張する際、消費生活相談員が活用しているのは、介護保険による要介護・要支援の認定や医師の意見書（介護保険認定の際、必要な資料）や診断書です。

介護認定を受けておらず心身機能の衰えについて証明するものがない場合は、健康食品の訪問販売業者に効能効果の説明の行き過ぎを指摘し全額返金させたり、契約書がなくても販売業者を突き止め判断能力が不十分な点を伝え返金させたり、高齢者から事情を聞き取り、認知症であることがうかがえたため無条件で解約させたりしています。消費生活相談員の奮闘ぶりは、被害救済後、関係者が集まり成年後見制度につなげるといった活動にもみられます。

センターと社協が連携

被害にあったことを周囲に伝えようとしても心身機能が衰えてくると、うまく表現できず、被害は深刻化するおそれがあります。介護や福祉などの関係者は、本人の状況を理解し、異変に気づいたら即対応することが重要です。

近所の人、ホームヘルパー、社協、センターの連携がうまくいった事例を紹介しましょう。

ケース1 認知症の女性（82歳）が複数の悪質業者とふとんの契約をし、複数の会社のローン返済をしていた事例は、近所の人が社

協に知らせ、社協がセンターに連絡しました。センターは解約にかかわる書類を作成し、複数の業者と交渉。同時に、社協は業者に引き落とされないように年金が振り込まれる口座から全額払い戻し口座を変更。時間はかかりましたが、これまで引き落とされた金額はすべて戻りました。

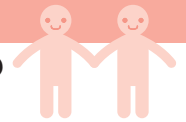
ケース2 「数百万円のふとんを買わされ困っている」と認知症の男性（72歳）が社協を訪ねてきました。社協は高齢者宅に行き書類やふとんを確認し、社協から連絡を受けたセンターは複数の業者と交渉しました。損害は回復され、今後の被害を防ぐためにクレジット利用を不可能にする手続きを行っています。

ケース3 認知症の女性（82歳）は訪問販売で健康食品を契約して2カ月後、支払えないことに気づき困っていました。相談されたホームヘルパーは社協に通報。本人が口座を業者に教えたことを知った社協は、直ちに口座を変更。センターの協力を得て無条件解約としました。

3ケースとも高齢者は社協と金銭管理の援助などを受ける契約を締結しました。

生活を途中で見放さない

「一人ひとりのニーズに合わせ、かかわる人が集まり話し合い、権利擁護に努めている。その結果、消費者被害を未然に防いでいる。かかわるメンバーの役割を決めており連携はうまくいっている。被害にあうのは一人暮らしの人だが、別居の家族がいれば家族を巻き込むことが大切」と社協のKさんは言います。Kさんは、心身機能の衰えた高齢者が孤立しないように一人でいる時間を減らすなど、消費者被害にあわないた



1 心身機能の衰えた高齢消費者の権利を地域で守る

めの工夫をしています。

Kさん、前述3ケースの社協職員、業者の事務所に出かけ数千万円を取り戻した社協職員に共通するのは、心身機能が衰えた高齢者の日常生活を決して中途で見放さないという点です。

心身機能が衰えた高齢消費者が地域で安心して暮らし続けるには、セーフティネットを強固なものにしていく必要があります。

そのためには心身機能の衰えた高齢者の意思を読みとれる人、日常生活にかかわる専門性を

備え生活全般に目配りのできるキーパーソンが不可欠です。とすればキーパーソン個人の努力、熱意に負いがちですが、その活動を支える組織・しくみの充実が求められます。

- * 1 『消費生活年報2013』（国民生活センター）
- * 2 2014年1月末日までの登録分
- * 3 実施主体は都道府県・指定都市社会福祉協議会（窓口業務などは市町村の社協などが実施）。地域福祉権利擁護事業は、不十分だが判断能力のある人が可能な限り地域で自立した生活を継続していくために必要なものとして福祉サービスの利用援助や金銭管理などの援助を行う仕組み。地権事業の契約締結後、意思能力が著しく不十分になると成年後見制度に移行する人がいる。

高齢者および判断力が不十分な人が契約当事者である消費生活相談の件数 — PIO-NET から —

国民生活センター 広報部

高齢者および、精神障がいや知的障がい、加齢に伴う疾病等の何らかの理由で、十分な判断ができない状態にある人が契約したことで問題となっている相談（以下、判断力が不十分な人が契約当事者である相談）が全国の消費生活センター等に多く寄せられています*。

❖ 70歳以上からの相談が年々増加

契約当事者が70歳以上の相談件数は、年々増加しており2012年度は約16万件を超えています。

70歳以上の判断力が不十分な人が契約当事者である相談は、2012年度は8,904件となっています（図1）。

❖ 70歳代の相談は女性が多い(2012年度)

契約当事者が70歳代の相談を性別で見ると、男性が44,149件（42.2%）、女性が60,424件（57.8%）で、女性が5割を占めています。

70歳以上で判断力が不十分な人が契約当事者である相談についても同様で、男性が2,217件（25.0%）、女性が6,638件（75.0%）となっ

ています。

❖ 高齢になるほど契約当事者ではない別の人からの相談が増加（2012年度）

契約した本人が相談してきているのか、契約した人とは別の人が相談してきているのかを年齢別で見ると、30歳代までを除き、契約当事者が高齢になるほど、相談者と契約当事

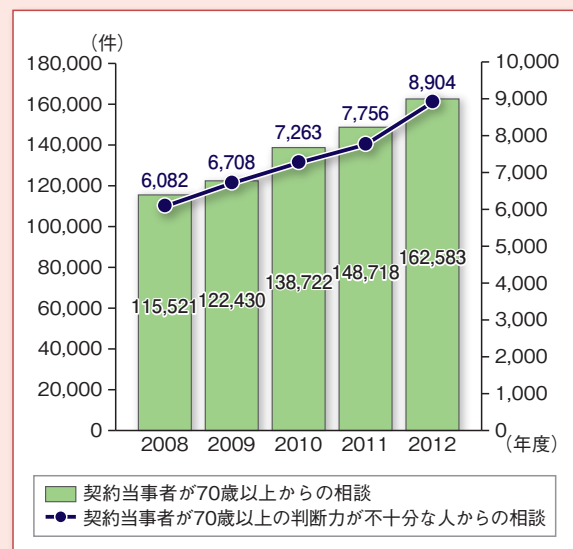
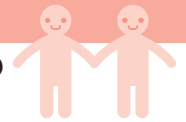


図1 70歳以上が契約当事者および70歳以上の判断力が不十分な人が契約当事者である相談の件数



1 心身機能の衰えた高齢消費者の権利を地域で守る

者が別である相談の割合が高くなっていきます (図2)。

❖ 訪問販売と電話勧誘販売が4分の3以上を占める

70歳以上の判断力が不十分な人が契約当事者である相談を販売購入形態別にみると訪問販売3,878件 (49.9%)、電話勧誘販売2,075件 (26.7%)、店舗購入925件 (11.9%) で、訪問販売が約5割を占めています (図3)。

❖ 健康食品や新聞に関する相談が目立つ

判断力が不十分な人が契約当事者である相談を商品・役務別にみると70歳代、80歳以上ともに健康食品や新聞に関する相談が上位を占めています。

* 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。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) より。2014年1月末日までの登録分。いずれも不明・無回答は除く。

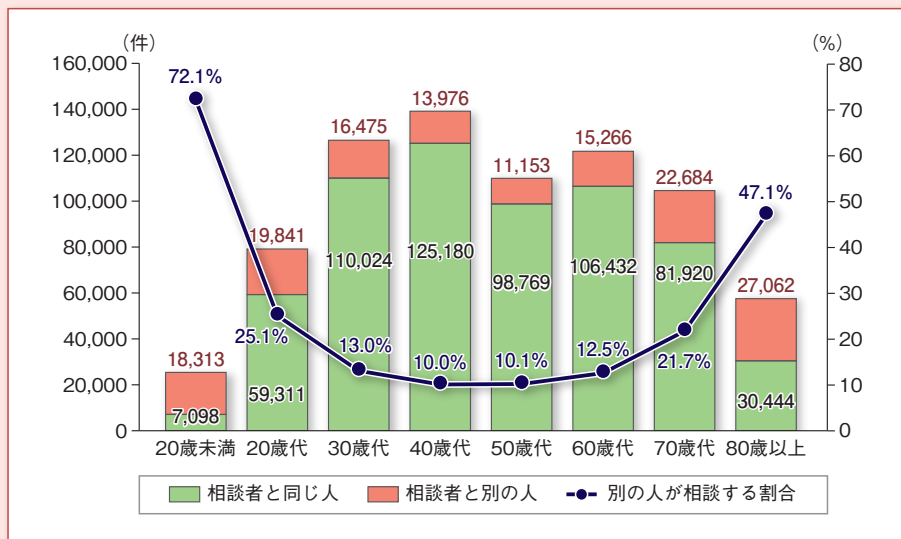


図2 契約当事者からの相談と契約当事者とは別の人からの相談の内訳 (2012年度)

※不明・無回答は除く。

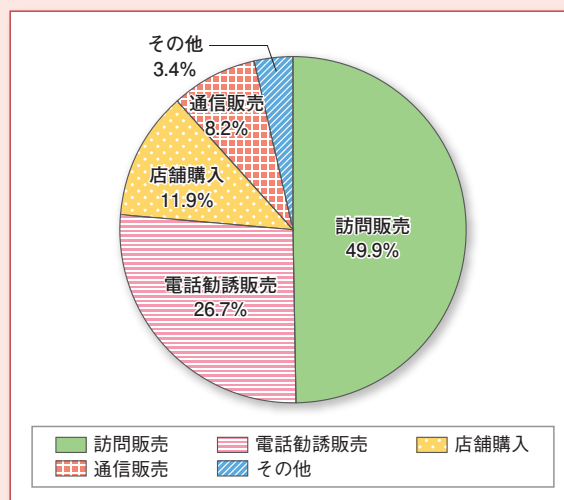


図3 70歳以上の判断力が不十分な人が契約当事者である相談の販売購入形態別件数 (2012年度)

※1 不明・無回答は除く。

※2 「その他」は、「マルチ取引」「ネガティブ・オプション」「訪問購入 (2013年2月21日受付分より)」「その他無店舗」を合わせたもの。