高齢社会と消費者トラブル・被害

山　口　由紀子

１．はじめに

わが国において高齢化が進行している。現在の65歳以上の高齢者数は、3,079万３千人、総人口１億2,751万５千人に対する比率は24.1％である（2012年10月１日現在）。そのうち75歳以上の人口は、1,519万３千人、11.9％である[1)]。総人口の減少に対して高齢者は増加し、今後50年の間に高齢化率は４割程度に達するものと推計され、大都市圏を含め、全国的に高齢化が進んでいくことが見込まれている[2)]。

そして、高齢期間が長期化している。厚生労働省「生命表」[3)]によれば、平均寿命は、1947（昭和22）年には、男50.06歳、女53.96歳であったのが、2010（平成22）年は、男79.55歳、女86.30歳に伸長している。65歳の平均余命を見ると、1947年は、男10.16歳、女12.22歳であったが、2010年には、男18.74歳、女23.80歳となっている。

その中で近年、高齢者の消費者トラブル・被害が急増している[4)]。PIO-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）によると、全国の消費生活センター等に寄せられた消費生活相談は、2000年度に50万件を超え、架空請求に関する相談件数の増加から、2003年度は151.0万件、2004年度には192.0万件に達した後、最近では、90万件～100万件で推移しており、2012年度は85.3万件である。これを契約当事者の年代別に見ると、高齢者の割合が増加している。2003年度は、60歳代が6.4％、70歳以上は6.6％、合計13.0％であったのが、2012年度には、60歳代が14.2％、70歳以上は18.9％、合計33.1％となっており、10年間で2.5倍に増えている。

本稿では、現代社会にひそむリスクをめぐって、高齢社会が進展する現状より、高齢者の消費者トラブル・被害の発生に対する社会的対応の方向について検討したい。

２．高齢者の生活の現状

高齢者の生活は、家族生活、経済生活、さらには周りの人たちや地域・社会との関わり、すなわち地域生活という各側面において、それまでの生活とは異なってくる。

(1) 家族生活[5)]

2011（平成23）年現在､65歳以上の高齢者がいる世帯（1,942万世帯）が全世帯（4,668万世帯）に占める割合は41.6％と４割を超える。これを世帯構造別に見ると、単独世帯24.2％（469.7万世帯）、夫婦のみの世帯30.0％（581.7万世帯）と、両者で半数を超える。

そして、一人暮らしの高齢者の高齢者人口に占める割合は、1980（昭和55）年に15.5％（男性4.3％、女性11.2％）であったのが、2010（平成22）年には、31.4％（男性11.1％、女性20.3％）と大幅に増加している。

(2) 経済生活[6)]

高齢者世帯（65歳以上の者のみ、またはこれに18歳未満の者が加わった世帯）における年間所得（2010年）は307.2万円であり、その７割近くは「公的年金･恩給」（207.4万円、67.5％）による。そして、公的年金・恩給を受給している高齢者世帯について、これらの総所得に占める割合が100％の世帯が56.7％、80～100％未満の世帯が14.1％と80％以上という世帯が約７割を占める。

高齢者の家計収支について、総務省「家計調査」（2011年）によると、収入の９割近くを公的年金などの社会保障給付が占める、総世帯のうちの高齢者の無職世帯（世帯主が60歳以上の無職世帯）において、実収入18万２千円に対し、１か月当たり４万４千円の赤字となっている[7)]。

次に、世帯（二人以上の世帯）ごとの資産は、年齢階級が高くなると増加する傾向にあり、高齢者世帯の貯蓄額は平均で2,257万円である。全世帯の平均1,664万円の1.4倍となる。貯蓄の目的は､「病気･介護の備え」が62.3％で最も多く、次いで「生活維持」20.0％などが続く。

(3) 地域生活

高齢者（60歳以上）の地域生活に関する意識調査である内閣府「高齢者の住宅と生活環境に関する意識調査」[8)]（2010年度）によれば、普段の生活における、近所の人とのつきあいや会話の頻度（電話、Ｅメールを含む）に関して、家族形態ごとに見ると、単身世帯で、近所づきあいの程度や会話の頻度が少なくなる傾向が見られる。近

所づきあいの程度について、全体では、「親しくつきあっている」が51.0％、「あいさつをする程度」は43.9％、「つきあいはほとんどない」は5.1％であるのに対し、単身世帯では「つきあいはほとんどない」が10.5％と１割を超える。会話の頻度について、全体では、「毎日」が92.9％であるのに対し、単身世帯では65.4％にとどまる。

病気のときや、一人でできない家の周りの仕事の手伝いなどについて頼れる人がいない人についても、単身世帯でその割合が高くなる。頼れる人の有無について、全体では、「同居の家族（親･子等）」78.0％、「別居の家族（親･子等）」42.8％、「近所の人」12.1％、「友人」11.5％などとなっている。「いない」人は2.7％である。単身世帯では、「別居の家族（親・子等）」が65.0％などとなっており、「いない」人の割合が11.8％と１割を超える。

さらに、現在、住んでいる地域で不便に思ったり、気になったりすることについては、「日常の買い物に不便」17.1％、「医院や病院への通院に不便」12.5％、「交通機関が高齢者には使いにくい、または整備されていない」11.7％が上位に上がっている。「特にない」は60.3％である[9)]。

３．高齢者の消費者トラブル・被害の状況

前述のような高齢者の暮らしを背景として、高齢者の消費者トラブル･被害が近年、増加している。ここでは、東京都の高齢者に関する消費生活相談統計を中心に、高齢者の消費者トラブル・被害の実態と特徴を探る。

(1) 高齢者の消費生活相談の概況[10)]

東京都における2011年度の全相談件数12万3,746件のうち、高齢者（契約当事者60歳以上）の相談は３万5,011件あり、全体の28.3％を占める。年代別に見ると、60歳代が42.8％（１万4,989件）、70歳代37.1％（１万2,992件）、80歳以上20.1％（7,030件）となっている。

販売購入形態別に見ると、相談全体では「店舗購入」に関する相談が35.8％である一方、高齢者相談では、60歳代36.7％、70歳代29.4％、80歳以上21.9％と年代が上がるごとに、その割合が下がり、店舗外取引である「訪問販売」、「電話勧誘販売」の相談が増える。とくに80歳以上では、「訪問販売」27.0％、「電話勧誘販売」13.7％と、両者を合わせると４割に達する。

相談にかかる商品・役務（サービス）について、「デジタルコンテンツ」（架空・不当請求に関する相談など）、「工事・建築」（リフォーム工事など）、「ファンド型投資

商品」、「不動産貸借」、「フリーローン・サラ金」が上位に上がっている。金融・投資商品に関する相談（利殖商法）として「ファンド型投資商品」のほか、「公社債」、「株」に関する相談も多い。80歳以上では、「新聞」に関する相談が上位に上がっている。

平均契約金額について相談全体と比較すると、高齢者相談における金額は高額である。2011年度は、相談全体では169.3万円であるのに対し、高齢者相談は249.4万円となっている。金額別に見ると、相談全体では、78.1％が50万円未満であり、100万円以上は15.5％である。これに対し、高齢者相談においては、100万円以上が60歳代21.4％、70歳代27.2％、80歳以上27.8％と、いずれも２割を超え、さらに80歳以上では、1,000万円以上が8.1％となっている。

(2) 高齢者の消費者トラブル・被害の特徴

このような最近における高齢者の消費者トラブル・被害として、在宅の高齢者に対する、利殖商法に絡む投資に関する契約の電話勧誘[11]、リフォーム工事などの訪問販売といった内容の相談が増加している。これらは、次々販売（一または複数の事業者が一人の消費者に、次々と商品等を契約させるもの）に関する相談においても上位に上がっている[12]。

平均契約金額を見ると、高齢者相談では、100万円以上の金額帯の相談の割合が相談全体に比して高い。利殖商法における平均契約金額（2012年度上半期）は、最も相談件数が多い「ファンド型投資商品」が500万円を超えるなど、高額である。

そして、ひとたびトラブル・被害に遭った場合、高齢者自身で必ずしも対処できるわけではない。前述・2011年度の高齢者相談において、相談者が本人である割合は年代が高くなるとともに低下する。相談全体では、本人からの相談が81.7％であるのに対し、高齢者相談の場合、60歳代では、家族・第三者（ホームヘルパー、ケアマネージャーなど）からの相談は、10.1％である一方、70歳代は18.9％、80歳以上41.5％と、その割合が増加する。

年金生活者の割合が高く、一人暮らしの高齢者が増えている中で、消費者トラブル・被害が増加し、高額被害が多発している。高齢者の生活破壊につながりかねない、その深刻さと同時に、家族やホームヘルパーなど、訪問者や周りの人が被害に気付いて相談するといったかたちで問題が表面化する状況において、トラブル・被害が一層、潜在化しやすいことに留意しなくてはならないだろう。

このような状況は、判断能力不十分者の相談において著しい。近年、認知症高齢者、障がいのある人等のうち、判断能力に問題のある人、すなわち、判断能力不十分者の

相談が急増している。

東京都においては、2003年度に、高齢者への訪問販売に関する相談で初めて「判断不十分者契約」がキーワードの上位に上がった[13]。そして「判断不十分者契約」に関する相談件数は、2004年度は、相談全体で1,259件、高齢者相談で860件であったのが、2012年度には、相談全体で1,564件、高齢者相談では1,228件と増加している[14]。とくに70歳以上の相談が増加しており、2004年度745件から2012年度には1,157件と、1.6倍に増えている。70歳以上の相談が全体に占める割合は同様に、59.2％から74.0％に増加している。

４．高齢者の消費者トラブル・被害への社会的対応と消費者行政

(1) 高齢者の消費者トラブル・被害へのアプローチ

消費者トラブル・被害の発生は、生活の中の取引に関わる問題である。

消費者基本法（昭和43年法律第78号）は、「消費者の権利の尊重」と「消費者の自立の支援」を消費者政策の基本理念とする（第２条１項）。そして、消費者の自立の支援における、消費者の年齢その他の特性への配慮について定める（同２項）。これに対し、高齢者の生活の現状や消費者トラブル・被害の実態から、問題への社会的対応の枠組みはどのように方向づけられるであろうか。

生活やトラブル・被害の実情より、高齢期における心身の状態や生活の変化による消費生活への影響、トラブル・被害へのさらされやすさがうかがえる。そこでまず、生活環境を改善するための支援・援助という方向が考えられる。

福祉サービスの利用・利用援助[15]、地域のネットワークを通じた見守り活動[16]は、その例といえる。本人が状況を理解せず、契約したことやトラブル・被害を認識しないケースが少なくないことから、周囲の関係者を通してトラブル・被害に気付き、問題を表面化させることで、被害の拡大や発生を防ぐ機能を果たすものと考えられる。

一方、取引自体が問題とされる場合、取引の適正化を図るための取引環境の整備が必要となる。不適正な勧誘等の取引行為について、最近における貴金属等の訪問購入に関するトラブルの急増を背景として、2012年の特定商取引法（昭和51年法律第57号）の改正により、「訪問購入」規制が追加され（2013年２月21日施行）、「劇場型の勧誘」と言われる、偽装された投資取引への関係法令の執行強化および制度整備等について、消費者委員会が「詐欺的投資勧誘に関する消費者問題についての建議」（2013年）[17]を行っている。

同様に、高齢消費者が利用するサービスとして、有料老人ホームの入居契約に関す

る相談が近年増加しており、PIO-NETによると、2012年度の相談件数は561件となっている[18]。相談内容として、退去・解約に関する相談が多く、中でも、退去時の入居一時金等の返金をめぐる相談が多い。サービスの質の悪さや介護事故（安全性）に対する不満・苦情や、これらを理由に退去したいという相談も見られる[19]。このような状況を背景として、2011年に老人福祉法が改正され、利用者保護の観点より、権利金等の金品の受領が禁止され（第29条６項）、前払金の返還について契約を義務づける規定（同８項）が追加された（2012年４月１日施行）[20]。経過措置により、第29条６項の規定は、施行日の前日までに旧老人福祉法第29条１項の規定に基づく届出が行われた有料老人ホームについては、2015（平成27）年４月１日以後に受領する金品から適用され、同８項の規定は、施行日以後に入居した者に係る前払金に適用される（附則第10条）。

(2) 判断能力が低下した高齢者への対応

消費者基本法に基づく「消費者基本計画」（2010年３月30日閣議決定、2011年７月８日、2012年７月20日、および2013年６月28日一部改定）は、高齢者の消費者被害の防止に関して、高齢消費者に対する見守り体制強化の観点より[21]、判断能力が低下した高齢者に対する、成年後見制度の利用促進を図ることとしている（施策番号106番）[22]。

現在における制度の利用状況[23]について、申立件数は、2000（平成12）年度の現行制度開始時には、後見開始7,451件、保佐開始884件、補助開始621件（以上、法定後見）、任意後見監督人選任51件、合計で9,007件であったが、以後増加し、2012年は、後見開始28,472件、保佐開始4,268件、補助開始1,264件、任意後見監督人選任685件、合計で34,689件となっている。類型について、法定後見34,004件の84.0％が後見類型であり、保佐開始は12.6％、補助開始3.7％である。

申立ての動機（後見、保佐、補助開始、および任意後見監督人選任事件の終局事件34,220件を対象とする。）について、2012年は、「預貯金等の管理・解約」が27,620件で最も多く、次いで「介護保険契約（施設入所等のため）」が11,508件である。「預貯金等の管理・解約」のほか、財産管理処分について「保険金受取」2,767件、「不動産の処分」6,456件、「相続手続」6,091件となっており、全体の65.0％を占める[24]。他には、「身上監護」8,226件、「訴訟手続等」1,888件、「その他」1,578件となっている。身上監護に関して、2011年、および2012年において、「介護保険契約」の件数が増加し、「身上監護」の件数を上回っている。これらが全体に占める割合は30.0％である。なお、１件の終局事件について主な申立ての動機が複数ある場合があり、のべ件数は、

66,134件である。

現状において利用は増加しているものの、潜在的に制度の対象となりうる者に対して利用が低調であり、後見類型に利用が偏重していること[25]、あるいは成年後見人等に付与される職務に関して、申立ての動機として財産管理の側面が強いことが指摘されている[26]。そこから、類型のあり方や成年後見人等に付与される権限の実効性が、制度的な課題として挙げられている[27]。

これらの状況を踏まえ、消費者トラブル・被害への対応の観点より、生活環境の改善と適正な選択を確保していくための取引環境の整備を前提に、高齢者の生活を支えるための制度として、その活用が検討されうる。

高齢者の消費者トラブル・被害の現状に対して、高齢消費者が、高齢期における自らの消費生活を維持・充実させていくための社会的対応の枠組みの具体化が課題といえるだろう。

[注]

1）総務省「人口推計」 http://www.stat.go.jp/data/jinsui/2012np/index.htm#a05k24-b（以下、本稿のウェブサイト・アドレスは2014年２月６日現在のものである）。

2）内閣府『平成25年版　高齢社会白書』（以下、『平成25年版白書』という）5頁～7頁 http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2013/zenbun/pdf/1s1s.pdf。

3）厚生労働省「第21回生命表」（2010年） http://www.mhlw.go.jp/toukei/saikin/hw/life/21th/index.html。

4）独立行政法人国民生活センター「2012年度のPIO-NETにみる消費生活相談の概要」（2013年）２頁～３頁 http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20130801_2.pdf。

5）前掲注２）『平成25年版白書』13頁～14頁 http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2013/zenbun/pdf/1s2s_1.pdf。

6）前掲注２）『平成25年版白書』15頁、17頁～19頁 http://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2013/zenbun/pdf/1s2s_2.pdf。

7）総務省「家計調査年報（家計収支編）平成23年　家計の概況」35頁 http://www.stat.go.jp/data/kakei/2011np/gaikyo/pdf/gk02.pdf。

8）以下、「住宅・生活環境調査」という。10頁～11頁、17頁～20頁 http://www8.cao.go.jp/kourei/ishiki/h22/sougou/zentai/pdf/2-1.pdf。

9）前掲注８）「住宅・生活環境調査」107頁～109頁 http://www8.cao.go.jp/kourei/ishiki/h22/sougou/zentai/pdf/2-13.pdf。

10）東京都「『高齢者』の消費生活相談の概要」（平成24年度） http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/tokei/documents/theme_2412.pdf。

11）東京都「7.　相談内容」『「高齢者」の消費生活相談の概要』（平成22年度） http://www.

shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/tokei/documents/theme_2210.pdf。東京都「平成24年度　消費生活相談年報」（2013年）（以下、「2012年度年報」という）39頁　http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/tokei/documents/h24_1_7.pdf。

12）前掲注11）「2012年度年報」40頁。

13）東京都「4.（1）　相談内容」『「高齢者」の消費生活相談の概要』（平成16年度）　http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/tokei/documents/bunseki_1608.pdf。

14）東京都「消費生活相談年報」平成17年度～平成24年度の各年版　http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/tokei/。

15）高村浩「消費者取引と成年後見制度」月刊国民生活1999年６月号19頁。社会福祉法人東京都社会福祉協議会「地域福祉権利擁護事業とは・・・」（2010年）27頁。

16）例えば、東京都『高齢者の消費者被害防止のための地域におけるしくみづくりガイドライン　平成21年度版』　http://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/korei/hotline.html参照。消費者委員会が2012年に地方自治体に実施した調査によると、地方自治体における見守りネットワークの構築について、47都道府県・20政令市のうち、既に実施しているのは27自治体である（消費者委員会「詐欺的投資勧誘に関する消費者問題についての調査報告」〔2013年〕69頁）。

17）http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2013/0806_kengi.html。

18）独立行政法人国民生活センター「有料老人ホーム」（2013年12月27日）　http://www.kokusen.go.jp/soudan_topics/data/roujinhome.html。

19）山口由紀子「高齢者ホームをめぐる消費者トラブル―入居者の苦情相談への対応―」独立行政法人国民生活センター『第三者がとらえた高齢者ホーム―入居者が快適に暮らせるために―』（2007年）49頁～56頁。

20）消費者委員会「有料老人ホームの前払金に係る契約の問題に関する建議」（2010年）http://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2010/101217_kengi.html参照。

21）消費者庁「高齢者の消費者トラブルの防止のための施策の方針」（2013年）７頁～８頁　http://www.caa.go.jp/adjustments/pdf/130426honbun2.pdf。

22）根拠法令は老人福祉法第32条、第32条の２。

23）最高裁判所事務総局家庭局「成年後見関係事件の概況」（平成12年度～平成19年度、平成20年～平成24年）　http://www.courts.go.jp/about/siryo/kouken/。

24）申立ての動機の分類について、東京都福祉保健局『後見人等候補者の養成に係る検討会報告書』（2013年）６頁　http://www.fukushihoken.metro.tokyo.jp/kiban/sodan/kouken/jigyou/yousei.files/01hajimeni.pdf参照。

25）新井誠「第Ⅴ部第３章　成年後見法の展望――あるべき姿を求めて」新井誠・赤沼康弘・大貫正男編『成年後見法制の展望』（日本評論社、2011年）528頁。上山泰「第Ⅰ部第５章　成年後見制度の運用状況――新制度10年間の通信簿」同64頁～69頁。

26）大曽根寛『社会福祉と権利擁護』（放送大学教育振興会、2012年）79頁～80頁。

27）新井誠・前掲注25）532頁～534頁。