

認知症等高齢者の消費者トラブルの現状と課題

『令和5年版 消費者白書』によると、高齢者層における2022（令和4）年度の消費生活相談件数は25万8422件。そのうち認知症等の高齢者（※1）に関する消費生活相談件数は8734件。その約8割が家族など本人以外からの相談である（図1）。平均契約購入金額と平均既支払額は高齢者全体と比較すると高額であり、認知症高齢者等の消費者トラブルはより深刻な状況にあるといえる（図2）。

つぎに商品・サービス別では、健康食品や新聞、住宅修理などの相談が多く寄せられ、販売購入形態別では訪問販売が32.2%、電話勧誘販売が13.9%、通信販売が19.3%（うちインターネット通販は4.4%）となっている。

在宅率の高い高齢者は悪質業者のターゲットになりやすい。判断力が不十分な高齢者であればなおのこと注意が必要である。

十年一日変わらない悪質業者

認知症等高齢者の消費者トラブルがもっとも多かったのは2013年度であり、60歳以上を含め1万1499件の相談が寄せられている。10年この間、相談件数は減少傾向にあるものの、9000件台から8000件台を推移している。

（独）国民生活センターが10年前に公表した相談事例を紹介しよう。

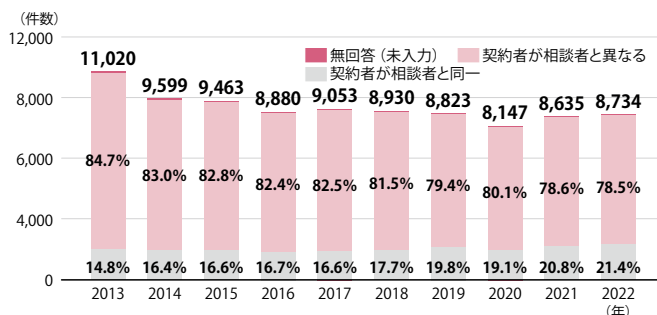
○訪問してきた業者に次々と屋根工事などの契約をさせられた
認知症の父が、自宅を訪問してきた複数の業者に自宅の屋根工事や庭工事など10件以上の契約を次々とさせられ、約600万円を支払っていた。そのほとんどが必要のない工事などであった。書面に虚偽の住所が記載されていて、所在のわからない業者もあった。父に契約の詳細を確認してもほとんど覚えていない。解約して、返金してほしい。
（相談受付：2014年5月、契約者：90歳代、男性、静岡県）

2023年、高齢者を狙った屋根工事の点検商法に関する相談が、消費生活センターに多く寄せられた。契約金額は「100万円以上500万円未満」が4割を占めた。そして今年は給湯器の点検商法が急増している。悪質業者の手口は十年一日変わらないようだ。

脆弱な消費者を守るには

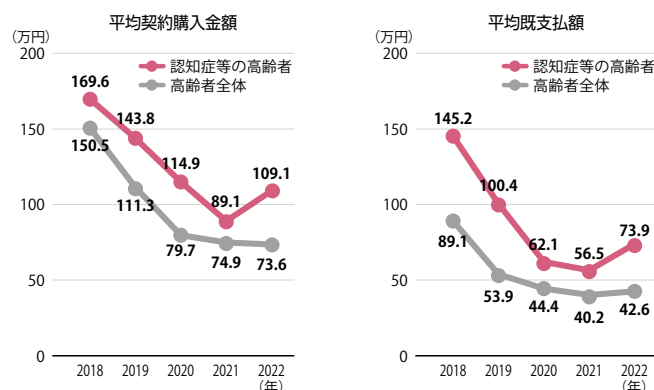
昨年3月、消費者庁新未来創造戦略本部は「高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究」を公表した。2025年に高齢者の約5人に1人が認知症を発症すると推計されていることをふまえ、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）のデータ分析と、高齢者関連の企業・業界団体への

図1 認知症等の高齢者の消費生活相談件数の推移



※PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）
※契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談

図2 認知症等の高齢者の平均契約購入金額・平均既支払額の推移



※PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2023年3月31日までの登録分）
※契約当事者が65歳以上の「判断不十分者契約」に関する相談

ヒアリング調査を実施している。

分析結果には、認知機能が低下している高齢者には家族や周囲の見守りが欠かせないということと、「判断不十分者契約」と判断されなかった中にも、判断不十分者契約の可能性があるケースが相当数存在していることが記されている。

後者は、深層学習モデルのBERTのような言語モデルを応用することによって、解決の方向性が示されている。前者に関しては、10年前から「家族や周囲の」見守り“と”気づき“が大切”であることが提唱されてきた。そして、2014年には消費者安全法が改正され、高齢者等の見守りを目的とした「消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）」の設置が法定化されている。

現在「脆弱な消費者」と呼ばれる認知症等高齢者はどのように守られなければならないのか。その糸口を探ってみたい。

（編集室）

※1 トラブルの当事者が65歳以上で、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であると消費生活センター等が判断したもの。（令和5年版消費者白書81頁）