

## 高齢者と障害のある人の消費者相談

### 1 認知症高齢者、障害のある人等\* の消費者相談 (図 1)

全国の消費生活センター（地方自治体の機関約 500 ヶ所）に寄せられた「認知症高齢者、障害のある人等が契約当事者（契約をした人）である相談」は、1996 年度は 2,116 件、2005 年度は 14,899 件、約 7 倍に増加。

\* 障害のある人等とは、知的障害のある人、精神障害のある人、脳血管疾患や事故の後遺症による疾患等のある人、身体障害のある人。

### 2 判断能力に問題のある人の消費者相談 (図 2)

1 のうち、判断能力に問題のある人が契約当事者であることが明らかな相談は、1996 年度は 1,676 件、2005 年度は 12,538 件、約 7 倍に増加。

### 3 「判断能力に問題のある人の相談」件数と「全ての相談」件数の相違

- (1) 全ての相談(判断能力に問題のある人の相談を含む)：年齢が増すにつれ減少 (図 3)
- (2) 判断能力に問題のある人の相談：30 歳代～50 歳代は大差なし (図 4)
- (3) 年齢別の傾向は、なぜ異なるのか
- (4) 70 歳代の女性の被害が多い (図 5)

### 4 認知症高齢者、知的障害のある人、精神障害のある人等の消費者相談の特徴

- (1) 本人は事情を説明できない場合が多く、事業者名が分からないこともある。
- (2) 誰が来て、どのようにして何を買ったのか理解していないケースが少なくない。
- (3) 被害を受けたという認識がなく、満足しているように見える場合がある。
- (4) 障害の軽い人が被害に遭う傾向がみられる。
- (5) 高齢者、障害のある人ともに訪問販売の被害は、一人暮らしのケースが多い。

### 5 身体に障害のある人の消費者相談の特徴

- (1) 悪質商法にかかわる相談
- (2) 福祉・介護用品にかかわる相談

## 6 知的障害のある人と精神障害のある人の消費者被害の特徴

### (1) 障害のあることを知ったうえで販売

#### <同一販売員が何回も訪問、契約書に虚偽記載>

\*2週間前、一人暮らしの男性（40歳代 精神障害）が訪販でふとん（170万円）を契約。

1週間に3回訪問してきた業者に無職と言ったが、以前勤めていた事業所名を書かされた。

\*40日前、女性（30歳代 知的障害）が4回も訪問してきた業者にふとん等（70万円）の契約をさせられた。パートで働くようになり4ヵ月なのに、販売員は3年と記入。

2件とも、使っていたふとんは持ち去られ、置いていったふとんを使用している。

消費生活センターは、業者に対し、勤務先や勤務期間の虚偽記載と障害を知ったうえで契約させた点を指摘し、無条件で解約するよう交渉している。

その結果、業者が消費者の障害を知ったうえで販売した非を認め、無条件解約となる。

次のケースも無条件解約となり、既払い金を全額返還させている。

#### <職場が終わるのを待っていて、教材を契約させられた>

3週間前、男性（20歳代 知的障害）が電話で住所等を聞かれ答えると、後日、職場の外で待っており、教材（63万円）を契約させられた。何を買ったか理解していない。

#### <障害のあることを店員は知ったうえで、次々販売>

2ヵ月前から女性（30歳代 精神障害）が、市内の宝石店からアクセサリ（300万円）を次々と購入していた。

#### <障害者を狙い、消費者金融に連れて行く>

1ヵ月前、女性（20歳代 知的障害）が、ふとん（75万円）を勧められ契約した。

5日後、業者に消費者金融に連れて行かれ50万円を借りさせられ、業者に手渡した。

その後も業者から偽造の給料明細書を渡され、消費者金融に連れて行かれている。

#### <読み書きや話すことができない人に販売>

\*4ヵ月前、読み書きができない女性（50歳代 精神障害）が浄水器（57万円）を契約。

\*1ヵ月前、ほとんど話せない男性（20歳代 知的障害）が絵画（130万円）を契約。

## (2) なぜ、被害に遭うのか

知的障害のある人について言えば、被害に遭う要因の1つは、コミュニケーションを図ることや円滑な人間関係を結ぶことの苦手な人が多く、孤立しがちな点である。

2つは、消費生活の経験・情報の少なさであり、成育歴と生活歴がかかわっている。

3つは、共に生きる地域住民の問題である。障害や障害をもって暮らすことへの無理解、偏見、自分とは違う存在に対する排除的な態度である。加えて、地域での障害者への支援体制の脆弱さがある。

次の事例は、いずれも無条件解約となっている。

### <多額であることや利子を理解できない>

\*3カ月前、一人暮らしの男性（30歳代 知的障害）が、ふとん（80万円）を契約。

男性は、簡単な計算はなんとかできるが、多額になると理解できない。

\*1カ月前、女性（20歳代 知的障害）が、毛皮のコート（120万円）を契約。

女性はアルバイトをしている。 多額であることや利子を理解できない。

### <怖くて聞き返せない 理解や表現をすることが苦手>

\*7カ月前、男性（20歳代 知的障害）が、執拗な販売に怖くなり絵画（95万円）を契約。

解約したいと言ったら、入金すれば解約できると言われ入金している。

\*女性（20歳代 知的障害）が住所を聞かれ、後日、下着等（80万円）が送付される。

### <ハイハイと言っていたら契約に 書類は捨てた>

\*12日前、男性（20歳代 知的障害）に電話があり、ハイハイと答えていたら資格取得（40万円）の申込みをしたことになった。 書類を捨てれば済むと思い捨てた。

\*7日前、男性（20歳代 知的障害）が電話でハイハイと言ったら教材の契約をしたこと。

\*男性（10歳代 知的障害）が映画の会員券を2万円で買わされた。 領収書は捨てた。

### (3) 障害があることの証明

業者に障害者手帳や診断書を提示し、無条件解約に応じさせている事例は多い。

#### <6万円の給料を差し押さえられた>

1年前、男性（20歳代 知的障害）が訪販で浄水器（50万円）を購入。6万円の給料の中から15,000円を返済していたが、信販の支払いが滞り給料を差し押さえられた。

卒業生の被害を知った養護学校の教師からの相談である。 療育手帳を持っている。

浄水器は使用しているが、センターは信販会社と交渉を重ねた。その結果、無条件解約となり、差し押さえは取り下げられた。浄水器は取り外され、既払いは返金された。

#### <2日続けて、ビデオテープやDVDソフトを勧誘>

4ヶ月前、男性（20歳代 知的障害）に電話があり、旅行に安く行ける会員にならないかと呼び出された。会員契約の条件としてビデオテープ（90万円）を購入させられた。

翌日、DVDソフト（87万円）を契約した。相談者は療育手帳を持っている。契約内容を理解できていない。センターは、2社に対し、相談者は判断能力が十分ではないと主張し、解約に応じるよう交渉。2社とも非を認め無条件解約となり、既払いは返金された。

以下の事例も手帳や診断書があり無条件解約となっている。

\*1ヶ月前、女性（40歳代 精神障害）が訪販で健康治療器具（33万円）の契約をした。

\*9日前に、男性（50歳代 知的障害）が訪販でふとん等（130万円）を契約。契約書を受け取っておらずクーリング・オフの通知を出す。が、業者は契約書は交付済みと言う。

\*2ヶ月前、女性（40歳代 知的障害）が、訪販業者に1日100円しかかからないと言われ、生ごみ処理器（59万円）を契約した。

\*2ヶ月前、女性（30歳代 精神障害）が広告を見て資料を請求し教材（55万円）を契約。現在、女性は入院中であるが、退院しても使用する能力はない。

#### (4) 障害者手帳や診断書がない場合

知的障害のある人の場合、消費者被害に遭う人は障害の軽い人に多く、障害者手帳や診断書がないケースがある。

そうした場合でも消費生活センターは悪質商法には全額返金させるべく交渉している。センターは、家族、養護学校の先生、グループホームや通勤寮、生活支援センターの職員、ケースワーカー、保健師、ボランティア等と連携し、闇金融業者とのトラブルの場合は警察に連絡し、被害を救済している。

支援者や親きょうだいが近くにいない場合は、親戚が交渉したり、センターが交渉したりして無条件解約としている例も多々ある。以下は、無条件解約等となった事例である。

##### <ケースワーカーとセンターが連携し、業者と交渉>

1年前、男性（50歳代 事故の後遺症で判断能力に影響）が訪販で掃除機（52万円）とふとん（53万円）の契約をさせられた。ケースワーカーとセンターが連携して交渉。

##### <通所施設の職員が解約を申し出、センターが販売方法の問題点を指摘>

2ヵ月前、女性（20歳代 知的障害）が呼び出され、アクセサリー（200万円）を契約。

##### <ボランティアが被害に気付く>

1ヵ月前、男性（50歳代 精神障害）が訪販業者と先物取引（200万円）の契約をした。センターは勧誘内容の問題点や取引内容について不可解な部分を指摘。

##### <頻繁に電話をかけられ退職に追い込まれた>

女性（40歳代 知的障害）が闇金融業者の勧誘話に乗ってしまった。

取立ては強硬で会社まで頻繁に電話をかけられ退職に追い込まれた。センターは県の担当課に報告し、相談者が警察に届け出る。警察が業者に連絡し、業者は請求しないことになった。

##### <リゾート会員権を買わされる>

8ヵ月前、男性（30歳代 知的障害）が、サラ金に6万円を借りに行ったらリゾート会員権（160万円）の契約をさせられた。取立てに来られ合計6万円を支払う。センターの調べで、登録業者であることが分かり貸金業協会に連絡。契約はなかったことになった。

## (5) クーリング・オフ期間内でも、支援なしには解除できない

クーリング・オフ期間内でも、消費生活センターの支援がなければ契約を解除できていないケースが少なくない。センターが交渉し契約を解除できた事例を紹介する。

### <契約の翌日、解約の通知書を送ったが解約料を請求された>

16日前、男性（50歳代 知的障害）が訪販で健康食品（32万円）を契約。

翌日、家族が、業者にクーリング・オフの書面を郵送した。だが、20万円の解約料を請求してきた。センターの問い合わせに対し、販売業者は回答しないため信販会社に連絡、交渉。

### <期間内であるにもかかわらず解約に応じようとしない>

3日前、男性（40歳代 知的障害）が活水器（37万円）を勧められ契約。

クーリング・オフの通知を出す。

センターの問い合わせに対し業者は「何度も確認し、どうしてもほしいと言ったので契約した。解約は納得できない」と回答したが、説得した。

### <絶対クーリング・オフを認めないと言われた>

8日前、男性（30歳代 知的障害）が、展示会で絵画（150万円）を執拗に勧められ帰してもらえず契約をした。

翌日、家族がクーリング・オフの書面を出したが業者から電話があり絶対認めないと言われた。センターが販売業者を説得。

### <通知がなかなか届かず、届いた後は返金をしない>

2日前、女性（50歳代 知的障害）が街頭で誘われ会場に連れて行かれた。

サポーターなどをもらい、最後に、ふとん（50万円）を断りきれずに契約した。家族がクーリング・オフを通知したが、業者不在を理由になかなか受け取ろうとしなかった。通知が届いた後は、返金をしてこない。センターは業者と数回交渉をした。

### <クーリング・オフを断られた>

昨日、女性（50歳代 知的障害）が展示会に誘われ、訪問着セット（100万円）を契約。

その日に家族が解約に行ったが、断られた。

## 7 認知症高齢者の消費者被害の特徴

### (1) 認知症等であることの証明

いずれも無条件解約となっている。

#### <ケアマネジャーの所見で交渉>

認知症状のある女性（70歳代）が、訪販でふとん（44万円）を契約。いついくらで契約したか不明。女性は要介護の認定がなされており、ケアマネジャーは、「認知症であり、判断能力は不十分」との見解を示した。この点を業者に伝え解約に応じるよう交渉した。

#### <要介護の認定がされており、判断能力は十分でない>

2カ月前、一人暮らしの女性（70歳代）が、訪販で床下換気扇等（94万円）を契約。女性は、要介護の認定がされており、判断能力は十分でない。

#### <認知症であり、要支援でもあることから解約に>

1カ月前、女性（70歳代）が、来訪した業者に、ふとん（35万円）を契約させられた。契約のことを聞いても、何も分からない。認知症であり、要支援と認定されている。

#### <介護保険認定時の医師の意見書を確認し交渉>

要介護2の女性（80歳代）が訪販で老眼鏡（3万円）を契約。介護保険認定時の医師の意見書に認知症と診断されていることを確認し、無条件解約を交渉した。

#### <医師の診断書を添付して交渉>

半月前、女性（70歳代）が、訪問販売で絵画・掛軸（83万円）を契約していた。業者に、医師の診断書を送り解約交渉を行った。

#### <開封していたが、無条件で解約に>

14日前、認知症の男性（70歳代）が訪販で健康食品（43万円）を買い一部開封した。解約するなら解約料が必要と言われた。成年後見開始の審判の申立をしているところであり、業者に販売の問題点（認知症であることを悪用し、次々と販売しており、商品の開封を誘導したものである）を指摘。医師の診断書も有効に使用。

## (2) 証明するものがない場合

いずれの事例も無条件で解約となっている。

### <脳血管疾患の高齢者との契約>

40日前、一人暮らしの女性（70歳代）が、訪販で健康器具（50万円）を契約。  
家族が、女性の脳血管疾患について書面で通知し解約を申し出る。

### <病気療養中の高齢者に販売した点を指摘>

3ヶ月前、脳血管疾患の女性（70歳代）の家に、業者が、ふとんを置いていった。  
センターは業者に、病気療養中の高齢者にふとんを販売した点を指摘。

### <一人暮らしの高齢者に7組のふとんを売りつける>

1ヶ月前、認知症状がみられる一人暮らしの女性が7組のふとん（120万円）を契約。  
契約者の判断能力を伝え、一人暮らしの高齢者に過量販売である点を指摘。

### <無条件解約とし、今後のことを関係者が集まり検討する>

50日前、認知症の女性（70歳代）が、訪販で浄水器（55万円）を契約。  
センターが、本人から事情を聞き取り認知症であることが言動から伺え、解約を交渉。

### <不明の業者名が、センターの追及で判明>

認知症の女性（60歳代）が訪販でふとんを購入したが、契約書も名刺も商品もなく業者名の分かるものはない。センターが業者を突き止め内金を返金させた。

### <認知症の高齢者を郵便局に連れて行き、貯金を下ろさせる>

認知症の女性（70歳代）が自宅近くを歩いていたとき業者に販売会場に誘われ、ふとん（18万円）を契約。郵便局に連れて行かれ、言われるままにお金を渡してしまった。

### <印鑑は娘が持っているため、業者が印鑑を購入>

20日前、認知症の女性（80歳代）が、訪問販売員に美顔器（38万円）の契約をさせられた。  
印鑑は娘が預かっているため、販売員は印鑑を購入し書類に判を押している。

### (3) ホームヘルパー、ケアマネ、訪問看護師等が被害に気付く

いずれの事例も無条件で解約となっている。

#### <ホームヘルパーが気付き救済>

\*半月後に成年後見が開始する女性（70歳代）宅に健康器具（11万円）と9日前の日付の領収書がある。本人は何も覚えていない。散歩コースから販売業者を突き止め交渉。

\*2ヵ月前、女性（70歳代）が、訪販で効能効果を謳われ健康食品（25万円）を買わされ、支払いに困っている。一部飲んでいる。不実告知と判断能力の面で交渉している。

#### <ケアマネジャーが気付き、解約に>

女性（70歳代）が、訪販で健康治療器具（48万円）を契約したらしい。契約書が見つからず、いつ契約したのか分からない。

#### <訪問看護師が、浄水器の契約に気付く>

昨日、訪問看護先の男性（70歳代）が水道局職員風の販売員に浄水器（50万円）を取り付けられた。男性は認知症であり契約を理解できない。

#### <デイサービスの職員が気付き、親戚に連絡>

要介護2の女性（70歳代）が、訪問販売で羽毛ふとん（63万円）を契約したことに、デイサービスの職員が気付き、姪に連絡が入った。

#### <福祉施設職員が気付き交渉を試みる>

8ヵ月前、認知症の男性（70歳代）が、半年間の新聞購読の契約をした。男性は、新聞は読まないし、新聞代も払えない状況。新聞社の本社と交渉し、解決へ。

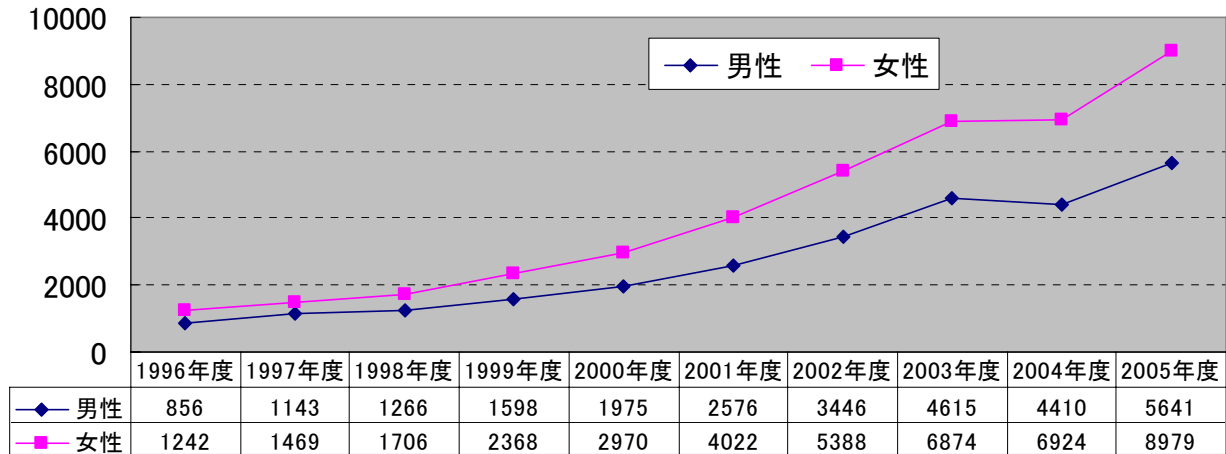
#### <民生委員が気付く>

2ヵ月半前、認知症の一人暮らしの女性（70歳代）が、浄水器（20万円）を取り付けられた。生活保護を受けており、支払えない。

参考：[http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20030423\\_2.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20030423_2.html)

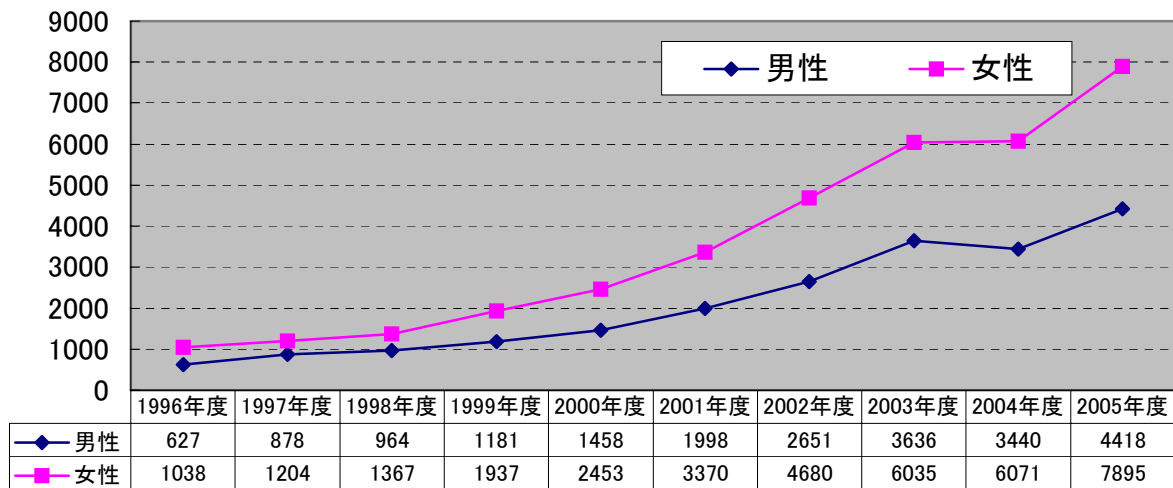
「知的障害者、精神障害者、痴呆性高齢者の消費者被害と権利擁護に関する調査研究」（2003年3月）

図1 認知症高齢者、障害のある人等(※)の相談件数  
(年度別・男女別)(1996～2005年度)



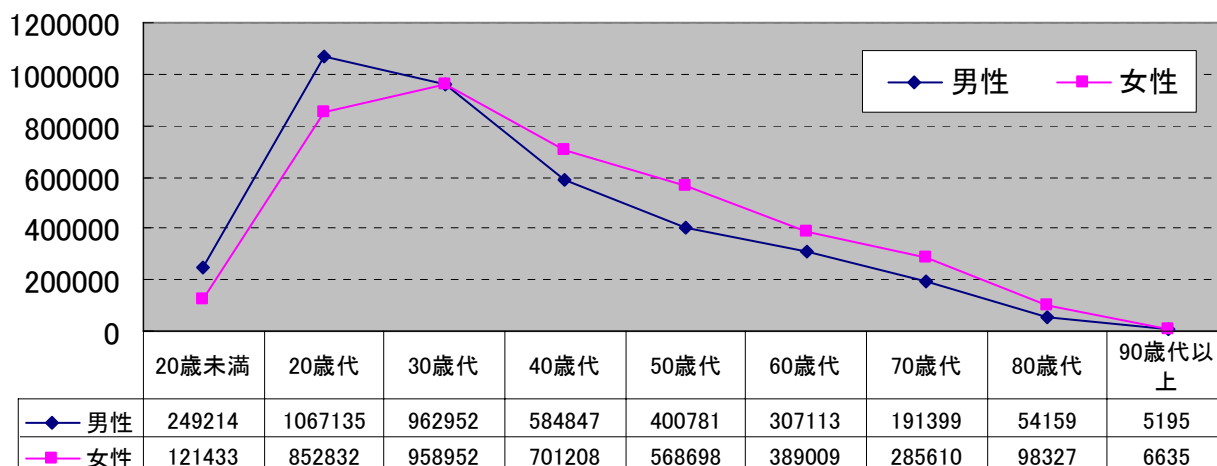
※知的障害のある人、精神障害のある人、脳血管疾患や事故の後遺症による疾患等のある人、身体障害のある人を含む  
(2006年12月末日までの登録分)

図2 判断能力に問題のある人の相談件数(年度別・男女別)(1996～2005年度)



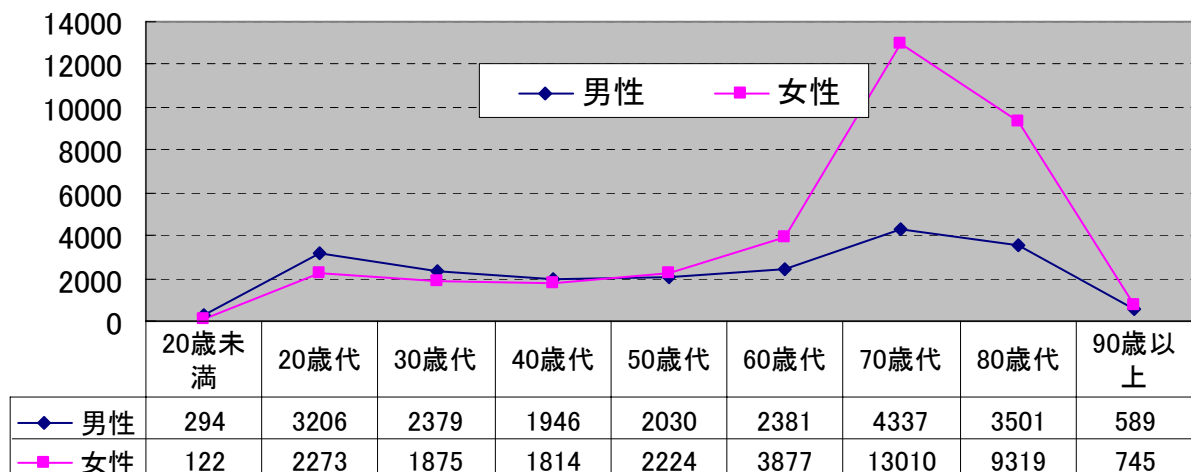
(2006年12月末日までの登録分)

図3 全ての相談の件数(契約当事者の年代別、1996～2005年度)



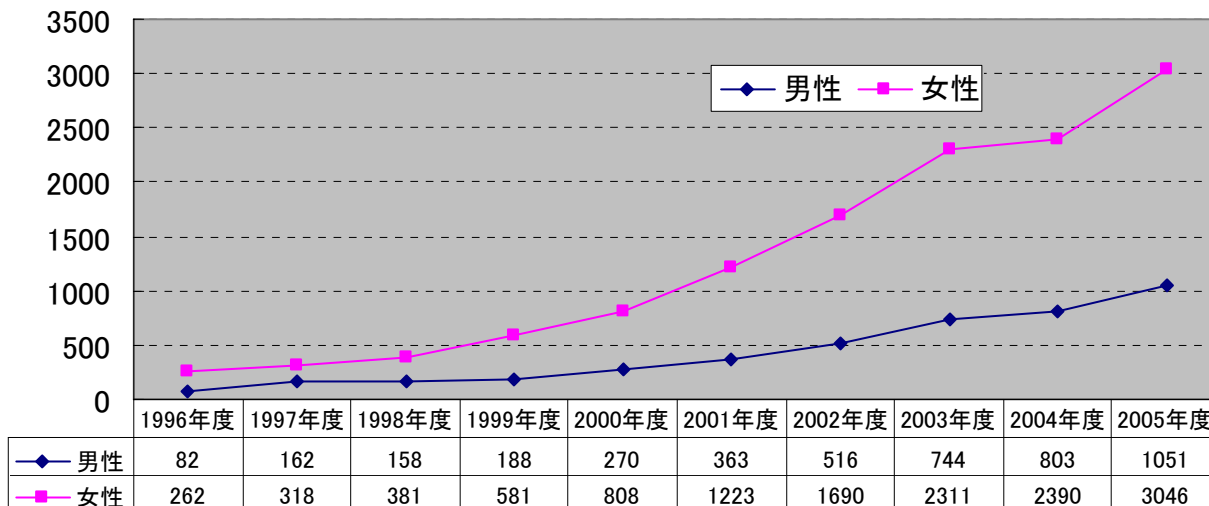
(2006年12月末日までの登録分)

図4 判断能力に問題がある人の相談件数(年代別・性別)(1996～2005年度)



(2006年12月末日までの登録分)

図5 70歳代の判断能力に問題がある人の相談件数(年度別・男女別)(1996～2005年度)



(2006年12月末日までの登録分)

全体						
	全体	件数	男性	件数	女性	件数
1	フリーローン・サラ金	4816	フリーローン・サラ金	2890	ふとん	3079
2	ふとん	3965	電話情報提供サービス	1911	浄水器	2324
3	浄水器	3353	浄水器	946	フリーローン・サラ金	1797
4	新聞	2624	商品一般	884	新聞	1698
5	商品一般	2454	新聞	842	商品一般	1472
6	電話情報提供サービス	2364	ふとん	801	羽毛ふとん	1288
7	羽毛ふとん	1653	絵画・書画	591	健康食品全般	1088
8	床下換気扇	1618	屋根工事	570	床下換気扇	1018
9	健康食品全般	1491	床下換気扇	561	着物	940
10	建物清掃サービス	1340	建物清掃サービス	502	他の健康食品	925
11	修理サービス	1274	電話関連サービス	405	ふとん類全般	900
12	屋根工事	1251	増改築工事	369	修理サービス	882
13	ふとん類全般	1222	修理サービス	367	建物清掃サービス	806
14	他の健康食品	1213	健康食品全般	364	指輪	677
15	ネックレス	1054	ネックレス	360	ネックレス	674
16	指輪	1004	教養娯楽教材	354	屋根工事	658
17	絵画・書画	994	単行本	354	工事・建築サービス	542
18	着物	989	広告代理サービス	352	白蟻駆除サービス	513
19	電話関連サービス	930	工事・建築サービス	326	電話関連サービス	508
20	工事・建築サービス	886	羽毛ふとん	325	増改築工事	470
21	増改築工事	860	移動電話サービス	322	乾燥剤	457
22	白蟻駆除サービス	853	普通・小型自動車	314	婦人下着全般	398
23	乾燥剤	702	白蟻駆除サービス	309	クロレラ	396
24	単行本	680	指輪	307	絵画・書画	390
25	広告代理サービス	668	ふとん類全般	294	電話情報提供サービス	386
26	クロレラ	654	紳士録・名簿	292	アクセサリ全般	385
27	アクセサリ全般	650	サラ金	266	他のふとん類	370
28	衛生設備工事	550	他の健康食品	263	磁気マットレス	315
29	移動電話サービス	535	リースサービス	261	他の衛生サービス	314
30	会社生命保険	527	会社生命保険	258	電気掃除機	313

図6 認知症高齢者、障害のある人等（※）の相談件数（商品・役務別 30位まで）（1996～2005年度）

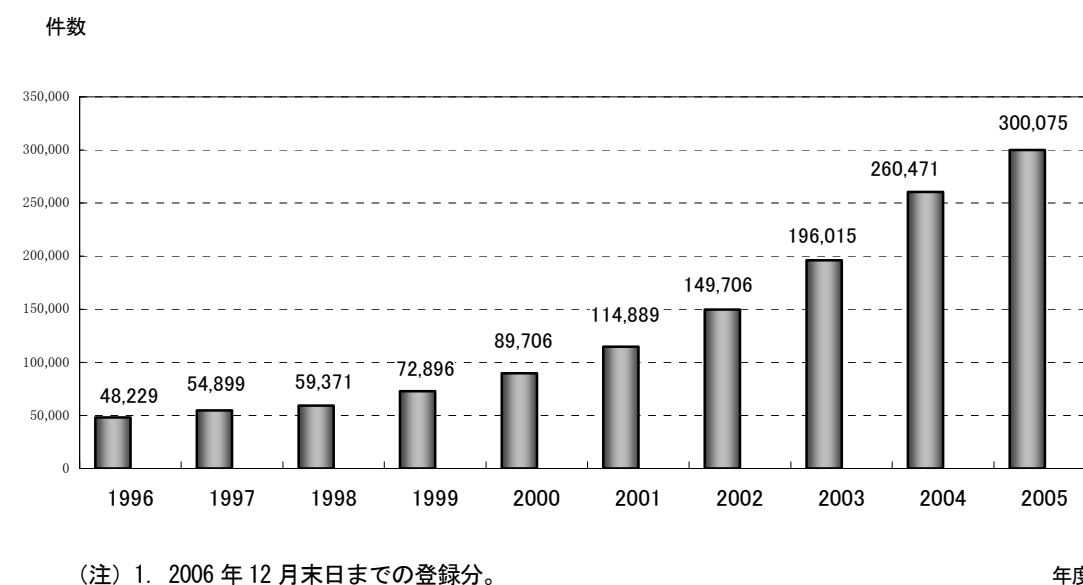
※知的障害のある人、精神障害のある人、脳血管疾患や事故の後遺症による疾患等も含む

（2006年12月末日までの登録分）

2005年度に国民生活センターのPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に寄せられた消費生活相談件数は、約130万件となった。（2006年12月末日までの登録分）。

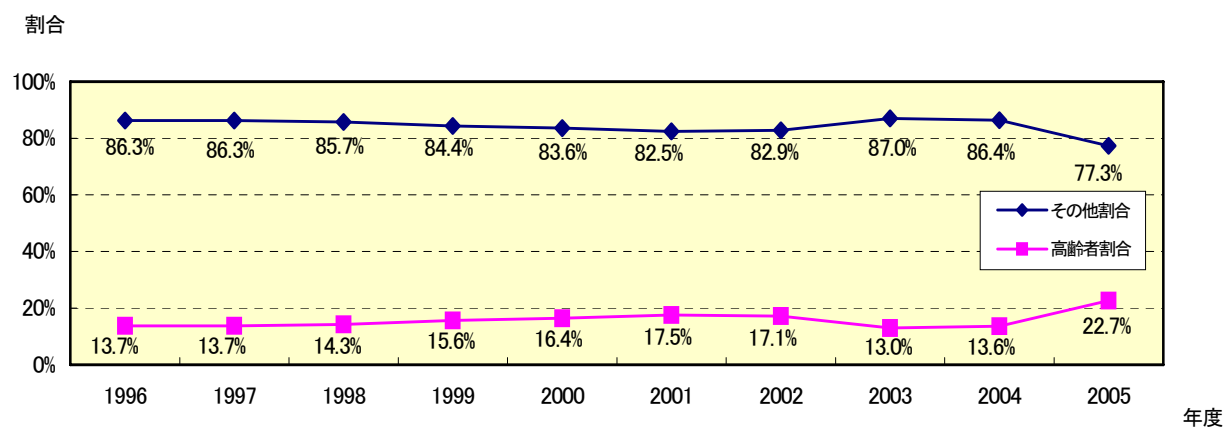
近年増加傾向にある60歳以上の消費者（高齢消費者）の消費生活相談件数については、前年度に比べ約4万件増加した（図7参照）結果、全相談件数に占める割合は2004年度の13.6%から2005年度には22.7%に増加した（図8参照）。

図7 高齢消費者による消費生活相談件数の年度別推移



2. 寄せられた消費生活相談のうち、契約当事者が60歳以上のものについて集計。

図8 消費生活相談件数割合の年度別推移



(注) 1. 2006年12月末日までの登録分。

2. 寄せられた消費生活相談について、契約当事者が60歳以上である相談の割合を「高齢者割合」、そ

れ以外の年代による相談の割合を「その他割合」として算出。

消費生活相談の内容を年代別に見ると、60歳代・70歳代以上の相談では「健康食品」「浄水器」等の健康関連の相談や、「修理サービス」「屋根工事」「床下換気扇」等の住宅関連の相談が多く（図9）、販売方法では「家庭訪販」「点検商法」「SF商法」「薬効をうたった勧誘」によるものが多い。

図9 2005年度の契約当事者（60歳代、70歳代以上）にみた上位商品・役務等別相談件数

60歳代			70歳代以上		
順位	商品・役務等	件数	順位	商品・役務等	件数
1	商品一般	57,956	1	商品一般	24,801
2	サラ金・フリーローン	10,926	2	ふとん類	6,242
3	電話情報サービス	4,892	3	健康食品	5,741
4	オンライン情報サービス	3,347	4	サラ金・フリーローン	5,155
5	健康食品	2,786	5	電話関連サービス	4,927
6	電話関連サービス	2,598	6	宝くじ	3,653
7	生命保険	2,508	7	浄水器	3,121
8	ふとん類	2,291	8	新聞	2,594
9	他の金融関連サービス	2,108	9	家庭用電気治療器具	2,588
10	商品相場	1,933	10	修理サービス	2,258
11	相談その他	1,764	11	他の工事・建築サービス	2,235
12	浄水器	1,682	12	生命保険	2,170
13	宝くじ	1,625	13	屋根工事	2,080
14	賃貸アパート・マンション	1,522	14	電話情報サービス	1,951
15	リースサービス	1,518	15	商品相場	1,726
16	オンライン等関連サービス	1,508	16	相談その他	1,589
17	修理サービス	1,407	17	増改築工事	1,507
18	新聞	1,365	18	他の金融関連サービス	1,441
19	役務その他サービス	1,296	19	リースサービス	1,384
20	株	1,264	20	床下換気扇	1,319
21	他の工事・建築サービス	1,201	21	磁気マットレス・磁気用品	1,307
22	増改築工事	1,092	22	役務その他サービス	1,287
23	屋根工事	1,065	23	株	1,281
24	アクセサリー	1,033	24	アクセサリー	1,262
25	家庭用電気治療器具	991	25	建物清掃サービス	1,202

（「消費生活年報2006」より）

（注）データは2006年5月末日までの登録分。

独立行政法人国民生活センター