
論文概要

●研究成果物

論文タイトル 高齢者の判断不十分者契約に関する消費生活相談内容の神経心理学的検討～自然言語処理を用いた解析結果から～

著 者 加藤 佑佳^{1), 2)}、泓田 正雄^{3), 4)}、樋山 雅美^{2), 5)}、成本 迅^{4), 6)}

1) 京都府立医科大学大学院医学研究科助教
2) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター客員研究官
3) 徳島大学大学院社会産業理工学研究部教授
4) 消費者庁新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センター客員主任研究官
5) 京都府立医科大学大学院医学研究科特任助教
6) 京都府立医科大学大学院医学研究科教授

●論文要旨

高齢者の消費生活相談のうち判断不十分者契約と判断されているものを全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）から抽出し、自然言語処理（ワードクラウド）を用いて傾向分析を行った。また、判断不十分者契約以外の相談との比較を試みた。その結果、相談内容は年代、性別により異なる傾向がみられ、70代では電話や解約といった判断不十分者契約以外の消費生活相談で頻出するキーワードがみられる一方、90代では相談経路として介護福祉関係者の重要度が高くなっている、商品やサービスに関連するキーワードが多岐にわたっているという特徴があった。また、男性では電話、女性では訴状といった郵送に関するキーワードがみられ、連絡手段が異なる傾向がみられた。相談者については、男女ともに子からの相談が多いが、男性ではケアマネジャーやヘルパーなどの福祉関係者、女性では甥や姪が出現しているところが特徴であった。これらは、消費活動の内容や通信手段が年代と性別によって異なることと認知機能の低下パターンが年代によって異なることの双方を反映していると思われた。このような分析により、高齢消費者の特性に合わせたよりきめ細かな地域での見守り活動が可能となり、また、事業者が高齢消費者と取引を行う際に留意すべき指針を提供することが可能になると考えられた。今後は、今回の結果をもとに各年代、性別での代表的な事例を抽出して検討することで判断不十分者契約と認知症の関連についてより具体的に検討する予定である。