

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～

プログレッシブ・レポート  
PROGRESSIVE REPORT

加藤 佑佳、泓田 正雄、樋山 雅美、成木 迅

2022 年 7 月

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  
International Consumer Policy Research Center (ICPRC)  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

本プログレッシブ・レポートは、新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センターの研究者等による調査・研究の報告であり、消費者行政における政策立案の基礎資料として役立てることを意図して発表しております。なお、全て研究者個人の責任で執筆されており、消費者庁の見解を示すものではありません。

# 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～

加藤 佑佳<sup>1),2)</sup>、泓田 正雄<sup>3),4)</sup>、樋山 雅美<sup>2),5)</sup>、成本 迅<sup>4),6)</sup>

<sup>1)</sup> 京都府立医科大学大学院医学研究科助教

<sup>2)</sup> 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

<sup>3)</sup> 徳島大学大学院社会産業理工学研究部教授

<sup>4)</sup> 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

<sup>5)</sup> 京都府立医科大学大学院医学研究科特任助教 <sup>6)</sup> 京都府立医科大学大学院医学研究科教授

## 概要

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おり、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る。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。

# 1 はじめに

わが国の高齢化率は 28.8%に達し<sup>1)</sup>、2025 年には、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<sup>2)</sup>。国民生活センターの報告では、認知症高齢者は判断能力が不十分な状態にあるために一般の高齢者よりもトラブルや被害に遭いやすく、また、その認識が低いために問題が潜在化しやすいこと、家族等がトラブルや被害に気づいたとしても契約時点で判断能力が不十分であったことの証明ができないためにトラブルの解決が困難になるケースがあることなどを指摘されている<sup>3)</sup>。認知症高齢者数は今後も増加の一途をたどると推測され、こうしたトラブルも年々増加することが想定される。本章では、認知症高齢者における消費行動とその障害について過去の報告を概説する。

令和 3 年度の家計調査報告<sup>4)</sup>によると、65 歳以上の高齢夫婦無職世帯における消費支出の月額平均は 224,436 円であり、年間で 270 万円ほどを消費していることになる。その内容は、日常生活を維持するために必要な食料や被服等の購入、光熱費や医療費のほか、生活をより豊かにするためのサービスや娯楽への投資、嗜好品の購入も含まれる。昼食を買ったり電車に乗ったりといった日常生活に関わる行動の選択は、その時の気分や日頃の習慣などによって何気なく行われることも多い。ところが、高額商品の購入や長期あるいは高額な支払が生じるサービスの契約においては、自身の生活や資産の状況を把握した上で、その要否を慎重に吟味しなければならない。高額で生活への影響も大きく慎重な取引が必要な具体例としては、投資信託や株取引を行う、介護施設への入所などに伴う自宅の売却、リフォーム契約などが挙げられる。高齢者、とりわけ認知症高齢者においては、こうした複雑な状況理解や消費行動に係る意思決定が難しくなることが知られており、不要な物品の購入や不当な契約を結んでしまうリスクがある。実際、高齢者が次々販売被害に関し、契約の取消や販売業者に不法行為責任を認める事例も報告されている<sup>5), 6)</sup>。

買物は、電話の使用や洗濯、交通手段の利用などとともに、手段的日常生活動作 (Instrumental Activity of Daily Living : IADL) と呼ばれ、社会的に自立した暮らしを維持するために必要な能力とされている。一般に、IADL は軽度認知症の段階から障害されることが多いが、大内<sup>7)</sup>では、軽度認知障害 (Mild Cognitive Impairment : MCI) の段階でも、買物などにおける失敗の増加が指摘されている。購買行動と認知機能の関係を調べた調査<sup>8)</sup>でも、認知症の重症度を評価する Clinical Dementia Rating (CDR)において、MCI (CDR0.5) と評定された患者で約 1 割に重複買い (買ったことを忘れて同じ物を購入する行為) や不適切な購買行動 (必要な範囲を越えて購入する行為や不要な商品を購入する行為) がみられ、軽度認知症 (CDR1) の患者においては、その比率が約 3 割まで上昇していた。加えて、認知機能障害のない高齢者のうち 95%は適切な財産管理が可能である一方、軽度認知障害の高齢者ではその割合が 82%、認知症高齢者では 20%にまで低下することも報告されている<sup>9)</sup>。

認知症高齢者にみられる症状としては、記憶障害や実行機能障害、注意障害がよく知られている。記憶障害は、新しく得た情報を覚えたり、必要なタイミングで思い出したりすることが難しくなる状態を指す。日常においては、聞いたことをすぐに忘れたり、その時には覚えていても後で思い出せなかったりすることで、大事な予定を忘れていたり、服薬を自己管理できなくなったりする。買物や契約の場面では、買ったことを忘れて同じ物を繰り返し購入してしまったり、契約書にサインしたこと自体を忘れてしまったりというケースが起こり得る。実行機能障害は、目的を達成するための手段を考えたり、状況に応じて自分の行動を変更したりすることが難しくなる状態を指し、端的に言えば複雑な作業が苦手になることを言う。日常においては、家事に時間が掛かったり、ATM の操作方法が分からなくなったりすることがある。買物や契約の場面では、契約内容の変更や購入品の返品を行う際に具体的な手順が分からなかったり、間違った手続きを行っていることに気づかないまま放置してしまったりするケースが起こり得る。注意障害は、同時に複数の対象に注意が向けられなかったり、反対に必要な対象にだけ注意を向けるのが難しかったり、長時間の作業が困難になることを指す。日常においては、一度にたくさんの情報を提示されると混乱したり、作業中に呼びかけられても気づけなかったり、相手が話し終わるまで聞いていることができない場合がある。買物や契約の場面では、現金をレジにうっかり置き忘れたり、契約時の説明を最後まで聞けなかったり、契約書のどこを見ればよいかが分からないというケースが起こり得る。このほか、認知症の発症後には、自発的に考えたり行動したりすることが難しくなるなど、意欲の低下を伴うこともある。

認知症は、医師の問診や血液検査、脳画像検査、神経心理学的検査等を行い、総合的に診断される。神経心理学的検査は、記憶力や注意力等の認知機能を評価するもので、代表的なものに **Mini-Mental State Examination (MMSE)** や改訂長谷川式簡易知能評価スケール (**HDS-R**) がある。世界的には **MMSE** が広く使用されているが、わが国では、特に、福祉領域における認知機能の評価や裁判所への提出資料として **HDS-R** が使われることが多い。**MMSE** の評価は、「時間の見当識」「場所の見当識」「即時再生」「注意と計算」「復唱」「口頭命令」「読字」「遅延再生」「物品呼称」「書字」「図形模写」の 11 項目で行われる (表 1)。減点方式で採点され、得点範囲は 0-30 点である。得点が低いほど認知機能の低下が示唆され、23 点以下で認知症の疑いがあるとされる。**HDS-R** は、「年齢」「時間の見当識」「場所の見当識」「即時記憶 (聞いた直後に 3 つの単語を思い出す課題)」「計算 (簡単な暗算をする課題)」「逆唱 (数字を逆の順で復唱する課題)」「遅延再生」「視覚記憶 (一時的に提示された物品をその場で思い出す課題)」「流暢性 (提示されるルールに従って知っている単語を思い出す課題)」の 9 項目で構成されている。**MMSE** 同様、減点方式で採点され、得点範囲は 0-30 点であり、20 点以下で認知症の疑いがあるとされる。

一般に、年齢により認知症の有病率は上がることが多いが、認知機能が保たれている高齢者も存在する。実際、岩佐ら<sup>11)</sup>は、85 歳以上の健常な高齢者に対して **MMSE** を実施し、平均得点が男性 25.88 点、女性 24.98 点であったと報告している。一方、70 代の高齢女性

の事例で、MMSE が 27 点、HDS-R が 24 点であっても次々販売の被害に遭ったケース<sup>5)</sup>も報告されている。このように、判断能力の低下には、認知機能だけでなく、利用するツールやサービスの特徴も影響することが考えられ、その要因を明らかにする必要がある。そこで、過去の報告から高齢者の消費者行動における課題を抽出するため、PIO-NET データの分析を行った。

表 1 Mini-Mental State Examination (MMSE) の評価項目

項目		評価する内容
1	時間の見当識	年、季節、月、日、曜日など、今がいつなのかを正しく認識しているかを評価
2	場所の見当識	都道府県、市、地方名など、今いる場所を正しく認識しているかを評価
3	即時再生	聞いた直後に正しく 3 つの単語を思い出せるかを評価
4	注意と計算	100 から 7 の引き算を暗算で 5 回続けられるかを評価
5	復唱	耳から聞いた教示を正しく復唱できるかを評価
6	口頭命令	耳から聞いた教示通りの動作が正しくできるかを評価
7	読字	文章で示された教示通りの動作が正しくできるかを評価
8	遅延再生	数分前に覚えた 3 つの単語を正しく思い出せるかを評価
9	物品呼称	物の名前をスムーズに言えるかを評価
10	書字	文章を書く能力を評価
11	図形模写	見本通りに正しく図形を模写できるか視空間認知能力を評価

森悦朗, 三谷洋子, 山鳥重: 神経疾患患者における日本語版 Mini-Mental State テストの有用性 神経心理学, 82-90 (1985).をもとに筆者作成

## 2 分析に用いたデータの概要と方法

### 2.1 データの概要

分析には、「全国消費生活情報ネットワークシステム<sup>11)</sup> (以降 PIO-NET)」の 2021 年 9 月 30 日までの登録分のうち、2011 年 4 月-2021 年 3 月に受け付けられた相談情報を使用した。なお、本件データは、国民生活センターから提供を受けた PIO-NET データをもとに、消費者庁において抽出したものをを用いた。地方公共団体は、消費生活に関する様々な相談を受け付ける窓口である消費生活センターや消費生活相談窓口を設置している。消費生活センターの消費生活相談員が消費者から受け付けた苦情や相談についての情報が記録されているのが PIO-NET である。PIO-NET には、相談者と契約当事者の情報(「年齢」、「性別」、「職

業」等)や、「受付年月日」、「相談概要」などの項目が入力されている。今回は、PIO-NETにおいて、「判断不十分者契約」として区分されているデータについて分析を行った。「判断不十分者契約」は、精神障害や知的障害、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にある者の契約であることが問題である場合に付与されている。今回は、PIO-NETに登録されているデータを、契約当事者の性別(65歳以上の男性、女性の2グループ)、年代(性別不明・無回答を含む70歳代、80歳代、90歳代の3グループ)、性別と年代の複合(70歳代男性、70歳代女性、80歳代男性、80歳代女性、90歳代男性、90歳代女性の6グループ)に分割して特徴を分析する。表2に2011年度から2020年度までの2年ごとの「判断不十分者契約」の性別、年代別の登録件数を示す。表3には、「判断不十分者契約」の年代及び性別での件数を示す。

表2 「判断不十分者契約」の登録件数

	65歳以上 男性	65歳以上 女性	合計	70代	80代	90代	合計
2011-2012	4,606	12,304	16,910	5,371	9,758	1,098	16,227
2013-2014	5,407	15,014	20,421	5,963	12,227	1,546	19,736
2015-2016	5,386	12,606	17,992	4,860	10,845	1,615	17,320
2017-2018	5,581	12,145	17,726	4,597	10,657	1,845	17,099
2019-2020	5,622	11,137	16,759	4,474	9,916	1,828	16,218

表3 「判断不十分者契約」の登録件数(年代+性別)

	70代男性	70代女性	80代男性	80代女性	90代男性	90代女性	合計
2011-2012	1,458	3,890	2,483	7,221	345	749	16,146
2013-2014	1,647	4,292	2,938	9,229	444	1,098	19,648
2015-2016	1,537	3,277	2,863	7,871	532	1,070	17,150
2017-2018	1,474	3,072	3,075	7,454	610	1,217	16,902
2019-2020	1,642	2,786	2,944	6,869	653	1,156	16,050

また、比較に用いる2019-2020年度の「判断不十分者契約」以外の件数を表4、表5に示す。

表4 「判断不十分者契約」以外の登録件数

	65歳以上 男性	65歳以上 女性	合計	70代	80代	90代	合計
--	-------------	-------------	----	-----	-----	-----	----

2019-2020	249,037	306,311	555,348	280,561	127,591	13,606	421,758
-----------	---------	---------	---------	---------	---------	--------	---------

表 5 「判断不十分者契約」以外の登録件数（年代＋性別）

	70 代男性	70 代女性	80 代男性	80 代女性	90 代男性	90 代女性	合計
2019-2020	125,339	154,187	54,440	72,394	5,571	7,880	419,811

## 2.2 自然言語処理の方法

PIO-NET の項目「相談概要」を用いて、性別、年代のグループごとの特徴を分析する。「相談概要」は、聞き取りから相談までの過程について、文章を用いた自由記述であるため、分析には自然言語処理の技術を用いた。各グループでの特徴語を抽出するため、まずは形態素解析エンジンの MeCab<sup>1</sup>を使用して文章を単語に分割し名詞のみを抽出する。次に各単語のグループでの重要度を求める。PIO-NET では、専門的または低頻出の単語が多く出現するため、重要度の測定には、このような低頻出の単語でも特徴量が安定するノイズに頑健な手法<sup>12)</sup>を用いた。

また、結果を可視化するためにワードクラウドを用いた。ワードクラウドを用いることにより、単語の重要度が高い単語ほど大きい文字で表示されるため、重要な単語を容易に把握することができる。

## 3 ワードクラウドの結果と神経心理学的側面からの検討

### 3.1 判断不十分者契約の特徴

#### 3.1.1 判断不十分者契約における年次的推移

まずは、これまでの判断不十分者契約に関する相談内容の特徴について年次的推移を概観するため、2011 年度から 2020 年度までの 2 年ごとの相談内容に関する重要度のワードクラウドを比較検討した（図 1）。

なお、重要度の解釈にあたっては、いずれの群にも共通して出現する単語は、その群を特徴づける単語としては重要度が低く、いずれかの群のみに出現している単語は、その群を特徴づける単語として重要度が高くなる。男性と女性の比較を例にとると、男性のみに出現する単語は、男性を特徴づけるという観点で重要度が高く、男性と女性いずれの群にも出現する単語は性差の観点では重要度は低いことになる。

<sup>1</sup> <https://taku910.github.io/mecab/>



#### 3.1.1.1 2011-2012 年度（図 1-a）

2011-2012 年度は「美術雑誌」と「公開株」の単語が大きく出現している。前者の「美術雑誌」以外にも「水墨画」などの単語も出現しており、これらの単語が出現している文脈をみると、趣味で作成した絵画などを褒め上げ、美術雑誌への掲載のための契約を迫るという褒め上げ商法や、作品の入賞がきっかけで美術雑誌に掲載したとの通知や請求、有料の美術雑誌掲載への勧誘などの相談が当該年度の特徴として重要であると考えられる。また、後者の「公開株」の単語は全て「未公開株」の文脈で使われており、未公開株に関する契約トラブルや詐欺的な手口の相談の重要度が高いと考えられる。さらに、「新株予約権」「転換社債」といった株や社債、「採掘権」といった鉱山採掘権など資産運用に関する契約トラブルや詐欺的な手口の相談の重要度が高いこともうかがえる。

相談に至った経路として、「従姉妹」「叔母さん」の単語が出現していることから、いとこや、甥・姪からの相談も重要度が高いことがうかがえる。

また、「成年後見申請」の単語も出現しており、判断不十分者契約の対策・対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていることがうかがえる。

#### 3.1.1.2 2013-2014 年度（図 1-b）

2013-2014 年度は「送りつけ」「現金書留封筒」の単語が出現していることから、注文していない商品を勝手に送りつけ、同封の現金書留封筒で支払いを指示する、いわゆる送りつけ商法の重要度が高いと考えられる。「布団リフォーム」も契約トラブルの対象として重要であることがうかがえる。

相談経路としては「地域包括支援センター経由」の単語も出現しており、地域包括支援センターから消費生活センターに相談があり、発覚したケースも重要と考えられる。

また、「成年後見制度申請」という単語から、判断不十分者契約の対策・対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていることがうかがえる。

#### 3.1.1.3 2015-2016 年度（図 1-c）

2015-2016 年度では「癌治療」「高額健康食品」「健康情報誌」の単語が出現しているという特徴がある。「ケアハウス」の単語も出現しており、介護施設の一つであるケアハウスの入居（もしくは退去）に関するトラブルについての相談や、ケアハウスに入居中の者に関する相談も当該年度の特徴として重要と考えられる。さらに、「甲<sup>2</sup>新聞」「乙<sup>2</sup>新聞」という単語に反映されているように新聞購買契約に関するトラブルや、「ろ過器」の契約に関するトラブルも特徴といえる。認知機能の観点では、「判断能力低下気味」という単語が出現している。

---

<sup>2</sup> 特定の企業等の商品・サービス名が特定できないよう、固有名詞はそれぞれ「甲」「乙」と置き換えた。

#### 3.1.1.4 2017-2018 年度（図 1-d）

2017-2018 年度では「独居高齢女性宅」「单身」という言葉が出現しており、独居高齢者、特に女性の場合、勧誘や詐欺のターゲットになりやすいことが考えられる。「宣伝講習販売」が契約トラブルにつながっていることもうかがえる。また、「訴訟最終告知」の単語も出現しており、当時、相談件数を押し上げていたハガキによる特定消費料金未納に関する訴訟最終告知などの架空請求に関する相談の重要度が高いこともうかがえる。

#### 3.1.1.5 2019-2020 年度（図 1-e）

2019-2020 年度では「アナログ回線」「アナログ」「光回線事業者」「光回線サービス事業者<sup>3</sup>」という単語が出現している。NTT 東日本・西日本が 2024 年から固定電話のアナログ回線を廃止し、Internet Protocol（IP）網への切り替えを行うことを発表したのに便乗し、アナログ回線から光回線への変更を勧める勧誘や詐欺が横行したことが当該年度の特徴として表れているといえる。また、「アナログ回線」の単語に関しては「光回線からアナログ回線に戻すと安くなる」という文脈でも使用されており、いわゆるアナログ戻しの詐欺勧誘の存在も見受けられる。

また、「フィーチャーフォン」「格安スマホ」「ガラ携」の単語も出現している。2022 年から第 3 次世代移动通信システム（3G）回線のサービスが順次終了するのに伴い、フィーチャーフォンやガラ携と呼ばれる旧式の携帯電話端末が使用できなくなることから、スマートフォンの利用への移行を検討する高齢者が増えたのに伴い、高齢者を対象とする契約トラブルの増加がこのような単語の出現に至ったと考えられる。また、これらの事例以外に「フィーチャーフォン」に関しては「フィーチャーフォンに不審な SMS が届いた」という相談や、「格安スマホ」に関しては「格安スマホの勧誘を受けた」という相談も見受けられる。

さらに、「コンビニ後払い」も通信販売などで利用されており、トラブルにつながっている可能性がある。

---

<sup>3</sup> 特定の企業等の商品・サービス名が特定できないよう、一般名の表記に置き換えた。

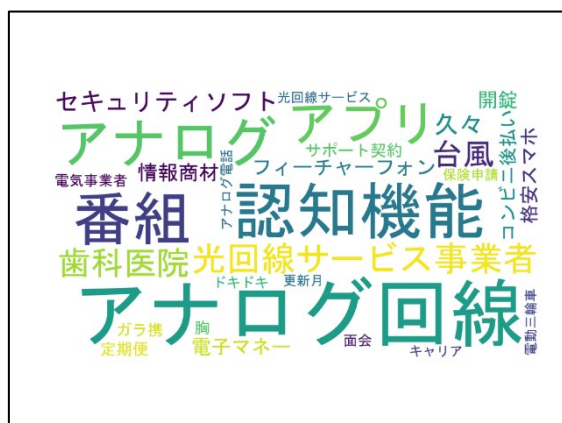
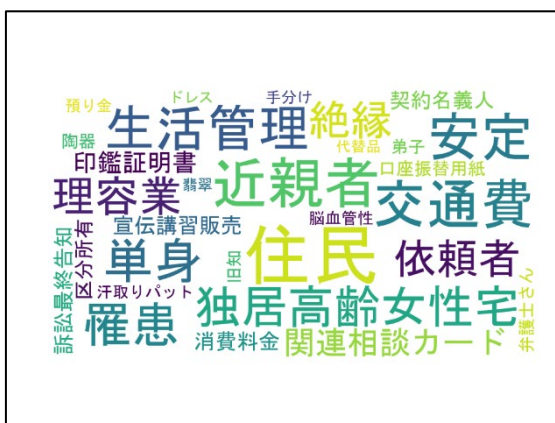
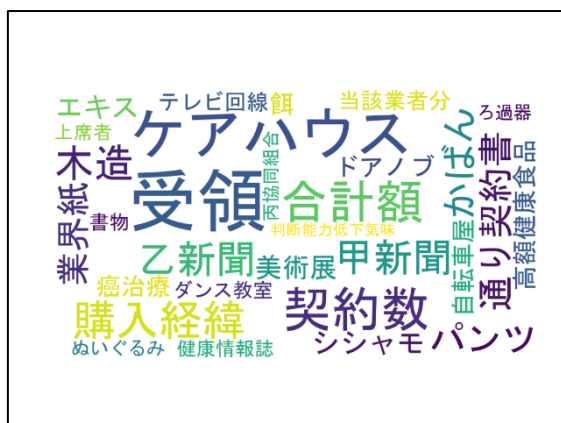
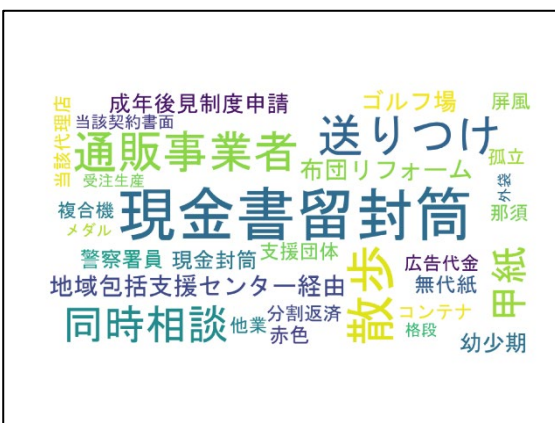
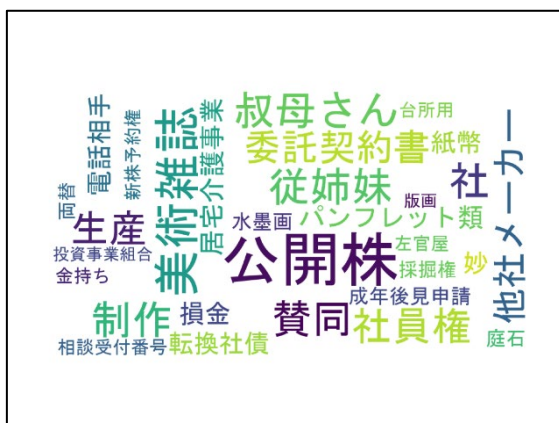


図 1 2011 年度から 2020 年度までの 2 年ごとの判断不十分者契約の相談内容の重要度の  
ワードクラウド

注) 図 1-c 内の「丙協同組合」の表記について、特定の企業等の商品・サービス名が特定できないよう、固有名詞は「丙」と置き換えた。

### 3.1.2 2019-2020 年度における判断不十分者契約の特徴

以降では、直近の 2019-2020 年度に焦点を当て、判断不十分者契約の相談内容に関して、性別ごと（図 2）、年代ごと（図 3）、性別及び年代のクロスごと（図 4）に比較して、それぞれの特徴を概観した。

#### 3.1.2.1 判断不十分者契約における性別ごとの比較（図 2）

##### 3.1.2.1.1 認知機能障害に関する特徴

男性、女性いずれにも「認知症」の単語が出現しているが、男性のみに「アルツハイマー型」の単語が出現しているという特徴がうかがえる。さらに、男性のみに「知的障害」の単語も出現していることから、判断不十分者契約の相談の当事者には認知症の人以外に知的障害者も含まれていることがうかがえる。なお、「物忘れ」「記憶力」「判断能力」といった認知機能障害を示唆する単語は男女どちらにも出現していることから、男性、女性いずれにおいても重要度が高く、性差の違いを特徴づける単語としては重要とはいえない。

同様に、男性でも女性でも「成年後見制度」「成年後見人」「後見人」「保佐人」の単語が出現していることから、これらの単語も性差での違いを特徴づける重要な特徴とはいえない。すなわち、判断不十分者契約では男女いずれでもこれらの制度をすでに利用している、もしくは判断不十分者契約の対策や対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

##### 3.1.2.1.2 相談経路に関する特徴

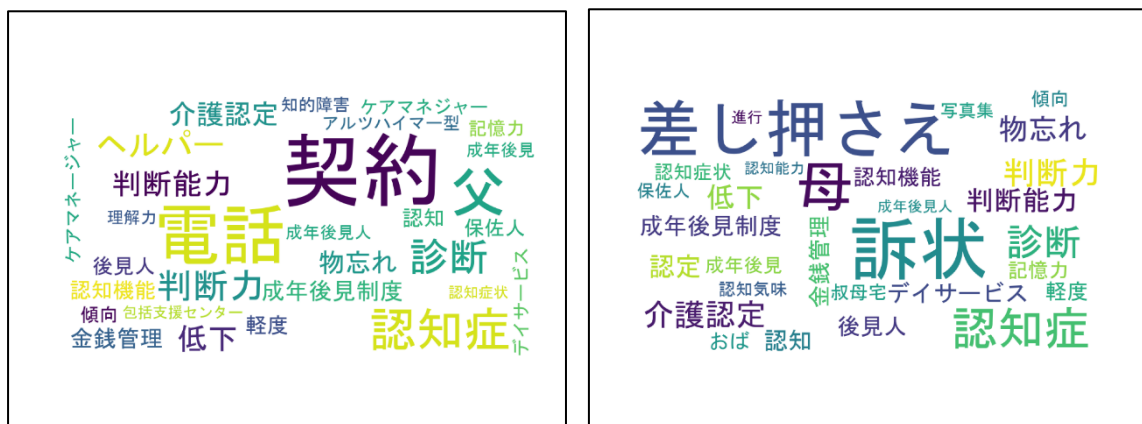
男性には「父」「ケアマネジャー」「ヘルパー」、女性には「母」「おば」の単語が出現している。したがって、男女ともに子からの相談に加え、男性ではケアマネジャーやヘルパーなどの介護福祉関係者、女性の場合は子以外の甥や姪からの相談や気づきも重要と考えられる。

##### 3.1.2.1.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

男性には「電話」「契約」が出現している一方、女性では「訴状」「差し押さえ」が出現している。したがって、男性では電話を介した契約トラブルの重要度が高い一方、女性では郵送によって裁判所をかたって未納料金などの支払いを指示されるといったトラブルの重要度が高い可能性がある。ただし、「電話」が出現する文脈としては「業者から契約の勧誘の電話があった」という契約トラブルにつながり得るツールとして電話が用いられている相談内容が多いものの、他にも、次の「3.1.2.1.4 商品及びサービスに関する特徴」に含まれる「固定電話を解約したい」という主旨の相談や、「業者に電話をかけて苦情を言った」「相手に電話をしてもつながらなかった」など多様な文脈で使用されていることから、出現パターンの強い単語同士のネットワーク分析などにより、さらに検討を深める余地はある。

#### 3.1.2.1.4 商品及びサービスに関する特徴

男性に出現している「電話」の単語からは、契約トラブルにつながり得るツールや販売方法以外に、電話に関する契約トラブルの可能性も考えられる。判断不十分者契約の年次的推移のうち「3.1.1.5 2019-2020 年度」で上述した通り、当該年度は固定電話回線をアナログ回線から光回線に変更する際の勧誘や、スマートフォンの利用への移行に伴う携帯電話の契約トラブルが特徴として表れていることから、男性で「電話」の単語が出現した背景には、こうした契約トラブルが特に男性に特徴的である可能性もある。一方、女性では「写真集」の購入に関する相談の重要度が高いことがうかがえる。



(a 男性)

(b 女性)

図 2 2019-2020 年度における判断不十分契約における性別ごとの相談内容に関する重要度のワードクラウド

#### 3.1.2.2 判断不十分者契約における年代ごとの比較（図 3）

##### 3.1.2.2.1 認知機能障害に関する特徴

70 代では、80 代、90 代で大きく出現している「認知症」の単語はみられないものの、「認知症状」「アルツハイマー型」という単語は出現している。さらに、いずれの年代でも「成年後見制度」の単語は出現しており、年代ごとの特徴としては重要度が低い。すなわち、判断不十分者契約ではいずれの年代でも認知機能障害は明らかでこれらの制度をすでに利用している、もしくは判断不十分者契約の対策や対応のために成年後見制度の申請についての相談が含まれていると考えられる。加えて、70 代でのみ「精神疾患」の単語が出現していることから、70 代ではうつや不安などの精神症状が前景に立っているケースが多いといった特徴も考えられる。

認知機能を表す単語に着目すると、「判断力」といった単語はいずれの年代にも出現しており、重要度としては低いと考えられる。しかし、80 代でのみ「短期記憶」の単語が出現している。短期記憶は、学術的には数秒から数十秒程度と極めて短い時間保持する記憶を差

すが、一般的には、最近の出来事に対する記憶をイメージされることが多い。これをふまえると、80代では、古い記憶ではない、比較的最近生じた出来事に関する記憶の重要度が高く、少し前に契約したこと自体や契約内容を覚えていないといった相談が特徴と考えられる。

また、70代、80代で出現している「金銭管理」の単語が90代でみられていないことから、90代では金銭管理に関連する相談は重要度が低いことがうかがえる。さらに、90代では「判断不十分」という単語も出現していることを考えると、加齢に伴い判断能力の低下も進行し、金銭管理自体を本人がしなくなっているために、こうした相談が重要でなくなっている可能性が考えられる。

#### 3.1.2.2.2 相談経路に関する特徴

相談経路に関する特徴をみていくと、70代では「母」「ヘルパー」の単語が出現していることから、子、介護福祉関係者からの相談や気づきの重要度が高いことがうかがえる。90代では「福祉担当者」からの相談の重要度が高く、親族からの相談を意味する単語はみられない。

#### 3.1.2.2.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

70代でのみ「契約」「業者」「電話」の単語が出現していることから、80代や90代と比較して若年世代の70代では電話によって不必要な契約を結び、相談に至っている可能性が高い。ただし、性別ごとの比較でも述べた通り、「電話」が出現する文脈としては「契約の勧誘の電話があった」という主旨以外に多様な文脈で使用される傾向が高いことから、どのような文脈で使用されているのか、今後さらに検討を深める余地はある。

#### 3.1.2.2.4 商品及びサービスに関する特徴

70代に出現している「電話」の単語からは、契約トラブルにつながり得るツールや販売方法以外に、電話に関する契約トラブルの可能性も考えられる。判断不十分者契約の年次的推移のうち「3.1.1.5 2019-2020年度」で上述した通り、当該年度は固定電話回線を光回線に変更する際の勧誘や、スマートフォンの利用への移行に伴う携帯電話の契約トラブルが特徴として表れていることから、70代で「電話」の単語が出現した背景には、こうした契約トラブルが特に70代に特徴的である可能性もある。

一方、90代では「蟹」「金融商品」「皇室写真集」の単語が出現していることから、蟹などの海産物を買わされる勧誘や、金融商品や新元号への改元に便乗した高額な皇室写真集の購入の勧誘に関して、90代が特にターゲットになっていることが考えられる。さらに、90代では「保険者」「植木屋」の単語も出現しており、これらとの契約によるトラブルの重要度も高いと考えられる。80代でも「写真集」に関する購入に関する相談がうかがえる。

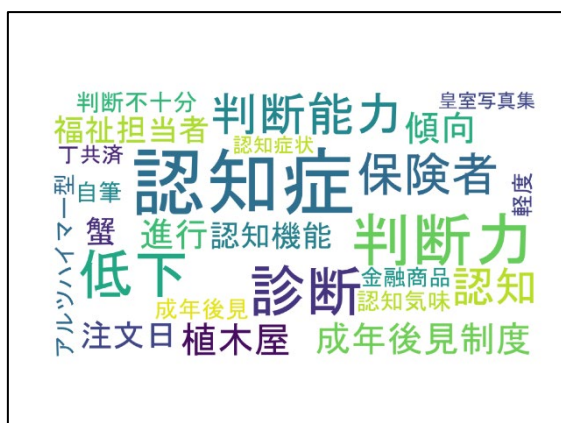
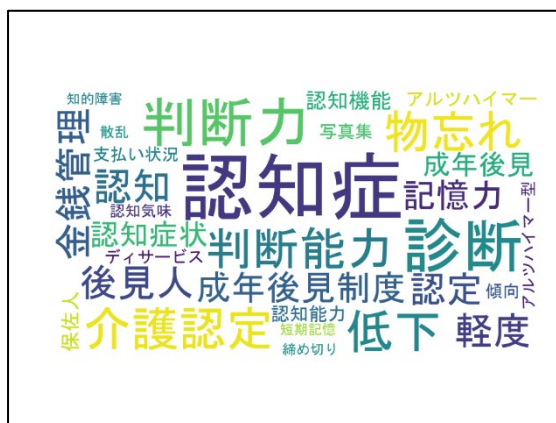
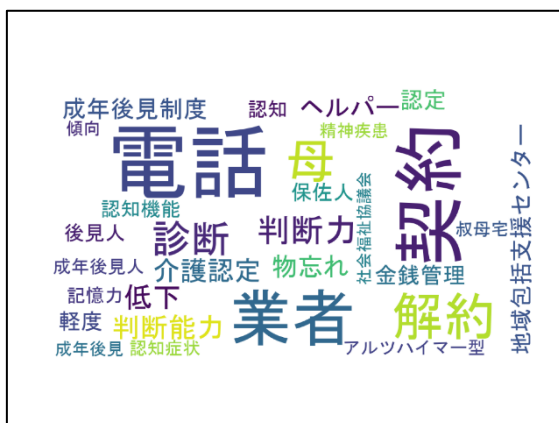


図 3 2019-2020 年度の判断不十分者契約における年代ごとの相談内容に関する重要度のワードクラウド

注) 図 3-c 内の「丁共済」の表記について、特定の企業等の商品・サービス名が特定できないよう、固有名詞は「丁」と置き換えた。

#### 3.1.2.3 判断不十分者契約における年齢及び性別のクロスごとの比較（図4）

#### 3.1.2.3.1 認知機能障害に関する特徴

判断不十分者契約における年齢及び性別のクロスごとの相談内容のワードクラウド(図4)を比較し、80代男性及び女性、90代男性及び女性で出現している「認知症」の単語が70代男性及び70代女性では出現していないという特徴がある。上述した「3.1.3 判断不十分者契約における年代ごとの比較」での特徴とも同様に、70代では男性、女性いずれにおいても認知症と診断されていないケースが特徴であると考えられる。

ただし、いずれの群でも「成年後見制度」の単語は出現しており、年齢及び性別のクロスごとの違いを特徴づける単語としては重要とはいえないことがうかがえる。すなわち、判断不十分者契約ではいずれの群でもこれらの制度をすでに利用している、もしくは判断不十分者契約の対策や対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考え



られる。

### 3.1.2.3.2 相談経路に関する特徴

相談経路に関する特徴をみていくと、70代男性では「夫」「父」「ケアマネジャー」「ヘルパー」の単語が出現していることから、妻や子、介護福祉関係者からの相談や気づきが70代男性では重要度が高いことがうかがえる。70代女性では「母」「義姉」の単語が出現していることから、子や義弟からの相談が特徴と考えられる。また、80代男性では「ヘルパー」、90代女性では「福祉担当者」といずれも介護福祉関係者からの相談が、90代男性では「おじ」の単語が出現しており、甥・姪からの相談の重要度が高いと考えられる。

### 3.1.2.3.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

70代男性では「電話」「解約」の単語が出現していることから、この群では電話によって不必要な契約を結び、解約に関する相談に至っている可能性がある。ただし、性別や年代ごとの比較でも述べた通り、「電話」が出現する文脈としては「契約の勧誘の電話があった」という主旨以外に多様な文脈で使用される傾向が高いことから、どのような文脈で使われているのか、今後さらに検討を深める余地はある。

### 3.1.2.3.4 商品及びサービスに関する特徴

契約の対象となる商品及びサービスに関する単語をみていくと、80代女性では「写真集」の単語が出現している。新元号への改元に便乗した高額な皇室写真集の購入に関する相談が「写真集」の単語に反映されていると考えられる。

90代男性では「鮭」「蟹」といった単語から、鮭や蟹などの海産物を買わされる勧誘の相談や、「新聞店」との新聞の購買契約に関する相談の重要度が高いことがうかがえる。さらに、「宗教団体」という単語も出現しており、宗教団体の勧誘に関する相談も90代男性の特徴とうかがえる。

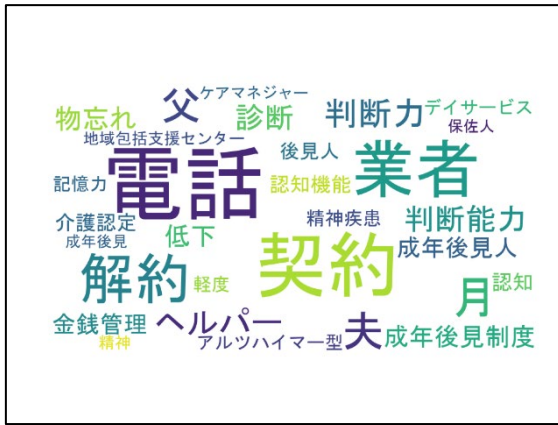
90代女性では、「ミカン」「植木屋」といった単語が出現しており、果物の電話勧誘や訪問販売、植木の剪定などの契約にまつわるトラブルの重要度が高いことがうかがえる。さらに、「祈祷師」の単語も出現しており、消費者の不安をあおって、徐霊や運勢の改善などを目的に不当に高い値段で物の売買や祈祷などの契約をさせる、いわゆる霊感商法にまつわる相談も90代女性の特徴として重要であることがうかがえる。

### 3.1.2.3.5 その他

80代男性では「独居高齢者」、90代女性では「独居老人」の単語が出現しており、これらの群では独居高齢者を対象とした勧誘や詐欺などのトラブルに関する相談の重要度が高いことがうかがえる。独居の場合、こうした契約トラブルにより遭遇しやすく、かつ周囲から気づかれにくいのが故に一層被害が拡大することが懸念され、特に注意が必要と考えられ



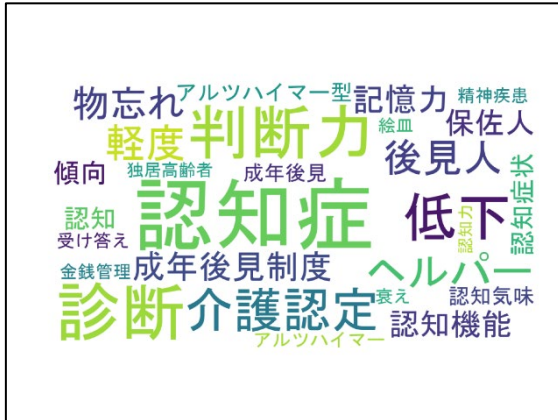
る。



(a 70 代男性)



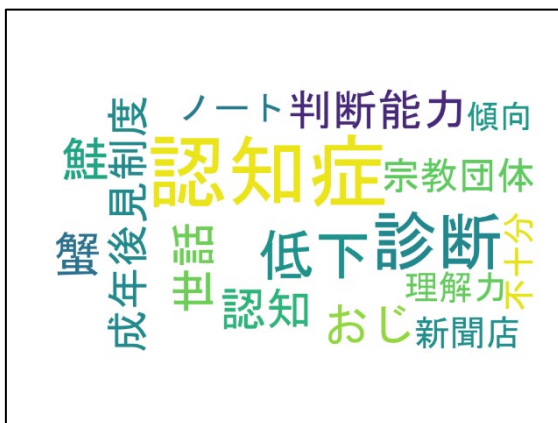
(b 70 代女性)



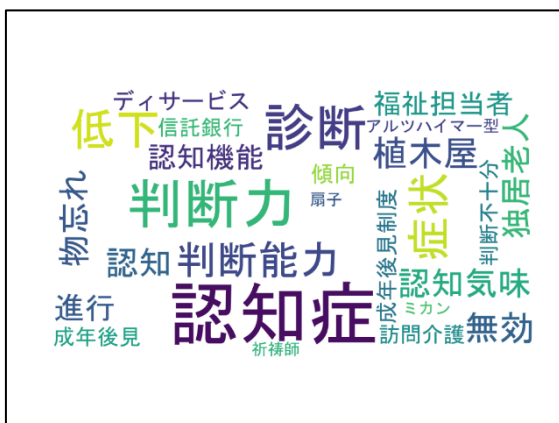
(c 80 代男性)



(d 80 代女性)



(e 90 代男性)



(f 90 代女性)

図 4 2019-2020 年度の判断不十分者契約における年齢×性別のクロスごとの相談内容に関する重要度のワードクラウド

## 3.2 判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の相談内容の比較

判断不十分者契約の相談内容の特徴をさらに明らかにしていくためには、判断不十分者契約と判断不十分者契約以外における相談内容を比較検討することが重要と考える。そこで、本項では直近の2019-2020年の1年間に焦点を当て、判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の相談内容のワードクラウドを比較した(図5)。さらに、性別ごと(図6,7)、年代ごと(図8,9,10)、年齢及び性別のクロスごと(図11,12,13,14,15,16)に関しても双方の相談内容のワードクラウドを比較検討し、それぞれの特徴を概観した。

### 3.2.1 全体の比較(図5)

#### 3.2.1.1 認知機能障害に関する特徴

判断不十分者契約では「認知症」「診断」の単語が大きく出現しているという特徴がある。さらに、「アルツハイマー型」「認知症状」という単語に加え、「物忘れ」「記憶力」「判断能力」「判断力」といった多彩な認知機能障害を示唆する単語や、「介護認定」といった単語が出現している。したがって、判断不十分者契約の相談の当事者は明らかな認知機能障害を示し、認知症の診断を受けている者や要介護状態のレベルの者が多く含まれていると考えられる。

さらに、判断不十分者契約では「金銭管理」「成年後見」「成年後見制度」「後見人」「保佐人」の単語も出現していることから、これらの制度をすでに利用している、もしくは判断不十分者契約の対策や当事者の金銭管理の対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

一方、今回の判断不十分者契約以外のワードクラウドでは、こうした認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。

#### 3.2.1.2 相談経路に関する特徴

判断不十分者契約では「母」という単語が大きく出現しており、子からの相談の重要度が高いことがうかがえる。さらに、「おば」「ヘルパー」「デイサービス」「後見人」「保佐人」の単語もみられ、甥・姪や、当事者の日常生活をサポートしている介護福祉関係者や後見人、保佐人からの気づきや相談も重要であることがうかがえる。

一方、判断不十分者契約以外では、「私」「自分」の単語が比較的大きく出現しており、当事者本人からの相談の重要度が高いことがうかがえる。やや文字サイズが小さいものの、「夫」の単語も出現していることから、妻からの相談や、夫に指摘されて妻である当事者自身が相談している可能性も考えられる。

#### 3.2.1.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

判断不十分者契約では契約トラブルにつながり得るツールや販売方法を示唆する単語は

みられない。

一方、判断不十分者契約以外では「電話」「解約」の単語が出現していることから、電話によって不必要な契約を結び、相談に至っている可能性がある。加えて、「パソコン」「スマホ」「メール」の単語も出現していることから、判断不十分者契約以外ではこうしたデジタルツールを介した契約に関するトラブルの重要度も高いことがうかがえる。

#### 3.2.1.4 商品及びサービスに関する特徴

判断不十分者契約では、「写真集」の単語が出現していることから、高額な皇室写真集などの購入に関する相談が「写真集」の単語に反映されていると考えられる。

一方、判断不十分者契約以外では、具体的な商品名やサービスに関する単語はみられないものの「商品」「購入」といった単語から何らかの商品の購入に関する相談や、「修理」「工事」「自宅」といった単語から自宅の修理などに関する勧誘や契約に関する相談が特徴と考えられる。



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図5 2019-2020年度の判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の相談内容の全体比較

### 3.2.2 性別ごとの比較

#### 3.2.2.1 男性（図6）

##### 3.2.2.1.1 認知機能障害に関する特徴

男性の判断不十分者契約では「認知症」「アルツハイマー型」「認知症状」「知的障害」「診断」という単語に加え、「物忘れ」「記憶力」「理解力」「判断力」「低下」など多彩な認知機能障害を示唆する単語が出現している。したがって、判断不十分者契約の相談の当事者は、明らかな認知機能障害を示し、認知症や知的障害などの診断を受けている者も多く含まれていることが特徴と考えられる。さらに、判断不十分者契約では「金銭管理」「成年後見」「成年後見制度」「後见人」「保佐人」の単語も出現していることから、すでにこれらの制度を利用しているケースや、もしくは判断不十分者契約の対策や当事者の金銭管理の対応の

ために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

一方、今回の男性の判断不十分者契約以外では、こうした認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。

#### 3.2.2.1.2 相談経路に関する特徴

男性の判断不十分者契約では「父」という単語が出現しており、子からの相談の重要度が高いことがうかがえる。さらに、判断不十分者契約では「後見人」「保佐人」「ケアマネジャー」「ケアマネージャー」「ヘルパー」「包括支援センター」「デイサービス」の単語も出現しており、当事者の日常生活をサポートしている後見人や保佐人、介護福祉関係者や地域包括支援センター、デイサービス職員などの気づきや彼らからの相談も重要であることがうかがえる。

一方、男性の判断不十分者契約以外では「自分」「私」といった単語が出現しており、当事者本人からの相談が重要度として高いことがうかがえる。

#### 3.2.2.1.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

判断不十分者契約と判断不十分者契約以外でいずれも「電話」「契約」の単語が出現していることから、これらの重要度は低く、電話によって不必要な契約を結び、相談に至っている傾向はどちらにも共通していることと考えられる。

一方、男性の判断不十分者契約以外では「パソコン」「スマホ」「携帯電話」「メール」の単語が出現していることから、男性の判断不十分者契約以外ではパソコンやスマホなどのデジタルツールを介した契約などのトラブルの重要度が高いことがうかがえる。

#### 3.2.2.1.4 商品及びサービスに関する特徴

具体的な商品名やサービスに関する単語はみられないが、判断不十分者契約以外の相談内容のワードクラウドには「商品」「購入」といった単語から何らかの商品の購入に関する相談が考えられる。他にも「修理」「自宅」といった単語から自宅の修理などに関する勧誘や契約、「サイト」といった単語から、何らかのサイトの利用料金などに関するトラブルなどの相談が男性の判断不十分者契約以外の特徴と考えられる。



#### 3.2.2.2.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

女性の判断不十分者契約では、契約トラブルにつながり得るツールや販売方法を示唆する単語はみられない。

一方、女性の判断不十分者契約以外では「電話」「購入」「解約」「業者」の単語が出現していることから、これらの重要度は高く、電話によって不必要な契約を結び、解約の相談に至っていることがうかがえる。さらに、「スマホ」「ハガキ」の単語も出現していることから、電話以外にもスマホやハガキなどの多様なツールを介した契約などのトラブルの重要度が高いことがうかがえる。

#### 3.2.2.2.4 商品及びサービスに関する特徴

女性の判断不十分者契約では「写真集」の単語が出現しており、高額な皇室写真集などの購入に関する相談が「写真集」の単語に反映されていると考えられる。

一方、女性の判断不十分者契約以外では具体的な商品名やサービスに関する単語はみられないものの、「商品」「購入」といった単語から何らかの商品の購入に関する相談、「工事」「修理」「自宅」といった単語から自宅の修理などに関する勧誘や契約が特徴と考えられる。



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図 7 2019-2020 年度の女性の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較

### 3.2.3 年代

#### 3.2.3.1 70代 (図8)

#### 3.2.3.1.1 認知機能障害に関する特徴

70 代の判断不十分者契約では「アルツハイマー型」「認知症状」「診断」という単語に加え、「物忘れ」「記憶力」「判断力」「判断能力」「認知機能」「低下」といった記憶力及び判断能力の低下を示唆する単語や、「介護認定」の単語が出現している。したがって、判断不十分



分者契約の相談の当事者は、明らかな認知機能障害を示し、認知症の診断を受けている者や要介護状態の者が多く含まれていることが特徴と考えられる。「精神疾患」の単語が出現しているのも、70代の判断不十分者契約の特徴である。さらに、判断不十分者契約では「金銭管理」「成年後見」「成年後見制度」「後見人」「保佐人」の単語も出現していることから、すでにこれらの制度を利用しているケースや、判断不十分者契約の対策や当事者の金銭管理の対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

一方、今回の70代の判断不十分者契約以外では、こうした認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。

#### 3.2.3.1.2 相談経路に関する特徴

70代の判断不十分者契約では「母」「後見人」「保佐人」「ヘルパー」「社会福祉協議会」「地域包括支援センター」の単語が出現していることから、子や後見人、保佐人、介護福祉関係者などからの相談や気づきの重要度が高いことがうかがえる。

一方、70代の判断不十分者契約以外では「私」「自分」といった単語が出現しており、当事者本人からの相談の重要度が高いといえる。

#### 3.2.3.1.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

判断不十分者契約と判断不十分者契約以外いずれも「電話」「契約」「解約」の単語が出現していることから、これらの重要度は低く、電話によって不必要な契約を結び、解約の相談に至っている傾向はどちらにも共通していると考えられる。

一方、判断不十分者契約以外では「パソコン」「スマホ」「携帯電話」「メール」の単語が出現していることから、70代の判断不十分者契約以外の相談内容ではパソコンやスマホなどのデジタルツールを介した契約などのトラブルの重要度が高いことがうかがえる。

#### 3.2.3.1.4 商品及びサービスに関する特徴

具体的な商品名やサービスに関する単語はみられないが、判断不十分者契約以外の相談内容のワードクラウドには「商品」「購入」「返品」といった単語から何らかの商品の購入に関する返品の相談が考えられる。他にも「工事」「自宅」といった単語から自宅の工事に関する契約の相談が70代の判断不十分者契約以外の場合の特徴と考えられる。





### 3.2.3.2.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

80 代の判断不十分者契約では、契約トラブルにつながり得るツールや販売方法を示唆する単語は特にみられない。

一方、80 代の判断不十分者契約以外では「電話」「パソコン」「スマホ」の単語が出現していることから、電話やパソコン、スマホを介した勧誘や契約などのトラブルの重要度が高いことがうかがえる。

### 3.2.3.2.4 商品及びサービスに関する特徴

80 代の判断不十分者契約では、「写真集」の単語が出現しており、高額な皇室写真集などの購入に関する相談が「写真集」の単語に反映されていると考えられる。

一方、80 代の判断不十分者契約以外では、「購入」「返金」といった単語から何らかの商品やサービスの購入・契約に関する返金や、「修理」「自宅」といった単語から自宅の修理に関する契約の相談が特徴と考えられる。



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図9 2019-2020年度の80代の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較

### 3.2.3.3 90代 (図10)

#### 3.2.3.3.1 認知機能障害に関する特徴

90 代の判断不十分者契約では「認知症」「診断」「判断力」「判断能力」「低下」が大きな文字で出現しており、重要度の高さがうかがえる。さらに、「アルツハイマー型」「理解力」「判断不十分」といった単語も出現していることから、判断不十分者契約の相談の当事者は明らかな認知機能障害を示し、認知症の診断を受けている者が多く含まれていることが特徴と考えられる。さらに、判断不十分者契約では「成年後見」「成年後見制度」の単語も出現していることから、すでにこれらの制度を利用しているケースや、判断不十分者契約の対策・対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

一方、今回の 90 代の判断不十分者契約以外では、こうした認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。

#### 3.2.3.3.2 相談経路に関する特徴

90 代の判断不十分者契約では「福祉担当者」の単語が出現していることから、介護福祉関係者からの相談や気づきの重要度が高いことがうかがえる。

一方、90 代の判断不十分者契約以外では「夫」の単語が出現していることから、パートナーである妻からの相談や、夫に指摘されて当事者自身が相談している可能性がある。

#### 3.2.3.3.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

90 代の判断不十分者契約では、契約トラブルにつながり得るツールや販売方法を示唆する単語はみられない。

一方、90 代の判断不十分者契約以外では「固定電話」「電話」「パソコン」の単語が出現している。90 代と高齢でも判断不十分者契約以外の場合には、電話以外にパソコンを介した契約などのトラブルの重要度も高いことがうかがえる。

#### 3.2.3.3.4 商品及びサービスに関する特徴

90 代の判断不十分者契約では、「蟹」などの海産物を買わされる勧誘の相談や「祈祷師」による霊感商法、「皇室写真集」の購入や「金融商品」の契約、「保険者」「植木屋」などとの契約にまつわる相談が特徴的であることがうかがえる。また、「薬箱」が出現している文脈をみると、「薬箱の配置薬の補充だけのはずが、高額な健康食品を買わされた」といった相談も推察される。

一方、90 代の判断不十分者契約以外では、「補聴器」といった単語が出現しており、補聴器の購入に関するトラブルや、「修理」「屋根」といった単語から自宅の修理に関する契約の相談がうかがえる。なお、「修理」の単語は、家電などの修理に関する事例も見受けられる。さらに、「入居」「施設」の単語から、介護施設の入居に関するトラブルや、介護施設などに入居中の者に関する相談も 90 代の判断不十分者契約以外の特徴として重要であることがうかがえる。



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図 10 2019-2020 年度の 90 代の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較

注) 図 10-a 内の「丁共済」の表記について、特定の企業等の商品・サービス名が特定できないよう、固有名詞は「丁」と置き換えた。

### 3.2.4 クロスごとの比較

#### 3.2.4.1 70 代男性 (図 11)

##### 3.2.4.1.1 認知機能障害に関する特徴

70 代男性の判断不十分者契約では「アルツハイマー型」「診断」という単語に加え、「記憶力」「判断能力」「判断力」「低下」と認知機能障害を示唆する単語や「介護認定」という単語が出現していることから、判断不十分者契約の相談の当事者は、明らかな認知機能障害を示し、認知症の診断を受けている者や要介護状態のレベルの者が多く含まれていることが特徴と考えられる。また、「精神疾患」の単語も 70 代男性の判断不十分者契約の特徴である。さらに、判断不十分者契約では「金銭管理」「成年後見」「成年後見制度」「後見人」「保佐人」の単語も出現していることから、すでにこれらの制度を利用しているケースや、判断不十分者契約の対策や当事者の金銭管理の対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

一方、今回の 70 代男性の判断不十分者契約以外では、こうした認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。

##### 3.2.4.1.2 相談経路に関する特徴

70 代男性の判断不十分者契約では、「夫」「父」の単語から、妻や子からの相談の重要度が高いことがうかがえる。また、「後見人」「保佐人」「ヘルパー」「ケアマネジャー」「地域包括支援センター」「デイサービス」といった単語から、当事者の日常生活をサポートしている後見人、保佐人、介護福祉関係者の気づきや彼らからの相談も重要であることがうかがえる。

一方、70代男性の判断不十分者契約以外では「私」「自分」の単語が出現しており、当事者本人からの相談の重要度が高いといえる。

#### 3.2.4.1.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

判断不十分者契約と判断不十分者契約以外でいずれも「電話」「解約」の単語が出現していることから、これらの重要度は低く、電話によって不必要な契約を結び、相談に至っている傾向はどちらにも共通していることと考えられる。

一方、判断不十分者契約以外では「携帯電話」「パソコン」「スマホ」「メール」の単語も出現していることから、70代男性の判断不十分者契約以外ではパソコンやスマホなどのデジタルツールを介した契約などのトラブルの重要度が高いことがうかがえる。

#### 3.2.4.1.4 商品及びサービスに関する特徴

70代男性の判断不十分者契約以外の相談内容のワードクラウドからは「商品」「購入」といった単語から何らかの商品の購入に関する相談や、「修理」「工事」といった単語から自宅の修理などに関する勧誘や契約、「サイト」「料金」といった単語からサイトの利用料金などに関するトラブルなどの相談が、70代男性の判断不十分者契約以外の場合の特徴と考えられる。



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図 11 2019-2020 年度の 70 代男性の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較

#### 3.2.4.2 70代女性（図 12）

##### 3.2.4.2.1 認知機能障害に関する特徴

70代女性の判断不十分者契約では「診断」という単語に加え、「判断力」「判断能力」「物忘れ」「低下」「記憶力」「認知機能」といった認知機能障害を示唆する単語や「介護認定」という単語が出現している。したがって、判断不十分者契約の相談の当事者は、明らかな認

知機能障害を示している者や要介護状態の者が多く含まれていることが特徴と考えられる。

「精神疾患」の単語が出現しているのも 70 代女性の判断不十分者契約の特徴である。さらに、判断不十分者契約では「金銭管理」「成年後見」「成年後見制度」「後見人」「保佐人」の単語も出現していることから、すでにこれらの制度を利用しているケースや、判断不十分者契約の対策や当事者の金銭管理の対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

一方、今回の 70 代女性の判断不十分者契約以外では、こうした認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。

#### 3.2.4.2.2 相談経路に関する特徴

70 代女性の判断不十分者契約では、「母」「義姉」が比較的大きな文字で出現しており、子、義弟などの親族からの相談が重要であることがうかがえる。さらに、「後見人」「保佐人」「地域包括支援センター」「社会福祉協議会」からの相談も重要度としては高いことがうかがえる。

一方、70 代女性の判断不十分者契約以外では「私」「自分」の単語が比較的大きく、当事者本人からの相談が重要であることがうかがえる。「夫」の単語も出現していることから、夫に指摘されて当事者本人が相談に至ったケースの可能性も考えられる。

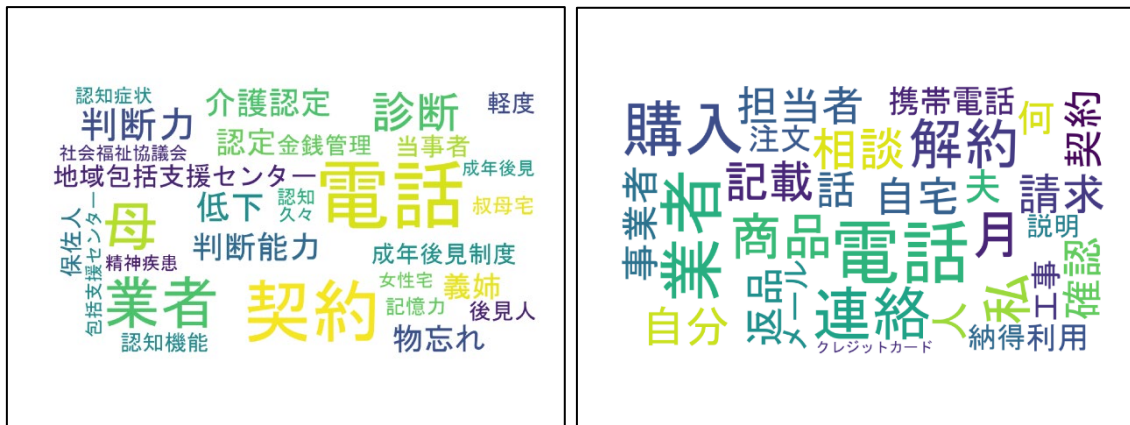
#### 3.2.4.2.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

判断不十分者契約と判断不十分者契約以外いずれも「電話」「業者」の単語が出現していることから、これらの重要度は低く、電話を介した契約に関してはどちらにも共通していると考えられる。

一方、判断不十分者契約以外では「携帯電話」「メール」を介した契約などのトラブルの重要度も高いことがうかがえる。

#### 3.2.4.2.4 商品及びサービスに関する特徴

70 代女性の判断不十分者契約以外では、「商品」「返品」といった単語から、何らかの商品の購入に関する返品の相談や、「自宅」「工事」といった単語から自宅の修理や工事に関する契約の相談が特徴として考えられる。また、判断不十分者契約以外では「クレジットカード」の単語も出現しており、クレジットカード決済による相談の重要度も高いことがうかがえる。



(a 判断不十分者契約) (b 判断不十分者契約以外)

図 12 2019-2020 年度の 70 代女性の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較

#### 3.2.4.3 80代男性 (図13)

#### 3.2.4.3.1 認知機能障害に関する特徴

80代男性の判断不十分者契約では「認知症」「診断」「介護認定」「判断力」「低下」の単語が大きく出現しており、「アルツハイマー型」「アルツハイマー」「物忘れ」「記憶力」と認知機能障害を示唆する単語も散見されることから、80代男性の判断不十分者契約の相談の当事者には、認知症の診断を受けている者や要介護状態のレベルの者が多く含まれていることが特徴と考えられる。また、「精神疾患」の単語も認められる。さらに、判断不十分者契約では「金銭管理」「成年後見」「成年後見制度」「後见人」「保佐人」の単語も出現していることから、すでにこれらの制度を利用しているケースや、判断不十分者契約の対策や当事者の金銭管理の対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

一方、今回の 80 代の判断不十分者契約以外では、こうした認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。

#### 3.2.4.3.2 相談経路に関する特徴

80 代男性の判断不十分者契約では、「独居高齢者」「ヘルパー」の単語から、独居の者も多く、ヘルパーからの気づきや相談が重要であると考えられる。さらに、「後見人」「保佐人」からの相談の重要度も高いといえる。

一方、80代の判断不十分者契約以外では「自分」「妻」の単語が出現しており、当事者本人や妻からの相談の重要度が高いことがうかがえる。

### 3.2.4.3.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

80 代男性の判断不十分者契約では、契約トラブルにつながり得るツールや販売方法を示



一方、80代男性の判断不十分者契約以外では「電話」「パソコン」「スマホ」の単語が出現していることから、一般的な電話を介した契約以外にも、パソコン、スマホを介した契約トラブルの重要度も高いといえる。

80代男性の判断不十分者契約では、「絵皿」「数珠」といった商品の購入に関する契約のトラブルの存在がうかがえる。これらの単語が出現する文脈をみると、重要度のワードクラウドには表れていないものの、「絵皿」は皇室写真集と、「数珠」は宗教団体との単語と一緒に相談内容に記載されていることが多いようである。

(b 判断不十分者契約以外)

図 13 2019-2020 年度の 80 代男性の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較

#### 3.2.4.4.1 認知機能障害に関する特徴

31





### 3.2.4.5 90代男性（図15）

#### 3.2.4.5.1 認知機能障害に関する特徴

90代男性の判断不十分者契約では「認知症」「診断」「低下」といった単語が大きく出現しており、その他にも「判断能力」「理解力」「不十分」といった単語が出現していることから、判断不十分者契約の当事者は明らかな認知機能障害を有し、認知症と診断されている者が多く含まれていることが特徴と考えられる。さらに、判断不十分者契約では「成年後見制度」の単語も出現していることから、すでにこれらの制度を利用しているケースや、判断不十分者契約の対策・対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

一方、今回の90代男性の判断不十分者契約以外では、こうした認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。むしろ「不審」という単語が出現していることから、当事者本人が勧誘や契約に関して不審に感じていることが特徴と考えられる。

#### 3.2.4.5.2 相談経路に関する特徴

90代男性の判断不十分者契約では、「おじ」の単語が出現しており、甥・姪からの相談の重要度が高いことがうかがえる。

一方、90代男性の判断不十分者契約以外には相談経路を示唆する単語はみられない。

#### 3.2.4.5.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

90代男性の判断不十分者契約では、契約トラブルにつながり得るツールや販売方法を示唆する単語はみられない。

一方、90代男性の判断不十分者契約以外では「電話」「固定電話」「パソコン」を介した契約トラブルの重要度が高いことがうかがえる。

#### 3.2.4.5.4 商品及びサービスに関する特徴

90代男性の判断不十分者契約では、「鮭」「蟹」など海産物を買わされる勧誘の相談や「新聞店」との新聞の購買契約に関する相談、「宗教団体」からの勧誘に関する相談の重要度が高いことがうかがえる。

一方、90代男性の判断不十分者契約以外では、「補聴器」の購入に関する相談の重要度が高いことがうかがえる。また、「クレジットカード」による決済も90代男性の判断不十分者契約以外の特徴と考えられる。



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図 15 2019-2020 年度の 90 代男性の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較

### 3.2.4.6 90 代女性 (図 16)

#### 3.2.4.6.1 認知機能障害に関する特徴

90 代女性の判断不十分者契約では「認知症」「診断」「判断力」「低下」といった単語が大きく出現しており、その他にも「アルツハイマー型」「物忘れ」「判断不十分」といった単語が出現していることから、判断不十分者契約の当事者は明らかな認知機能障害を有し認知症と診断されている者が多く含まれていることが特徴と考えられる。さらに、判断不十分者契約では「成年後見制度」「成年後見」の単語も出現していることから、すでにこれらの制度を利用しているケースや、判断不十分者契約の対策・対応のために成年後見制度の申請についての相談も含まれていると考えられる。

一方、今回の 90 代女性の判断不十分者契約以外では、こうした認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。むしろ「不安」「不審」といった当事者の不安感を示唆する単語が出現しているという特徴がうかがえる。

#### 3.2.4.6.2 相談経路に関する特徴

90 代女性の判断不十分者契約では、「福祉担当者」「独居老人」といった単語から、独居の者も多く、福祉担当者からの気づきや相談の重要度が高いと考えられる。

一方、90 代女性の判断不十分者契約以外には「夫」の単語が出現しており、パートナーである夫からの指摘により相談に至っているという特徴がうかがえる。

#### 3.2.4.6.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

90 代女性の判断不十分者契約では、契約トラブルにつながり得るツールや販売方法を示唆する単語はみられない。

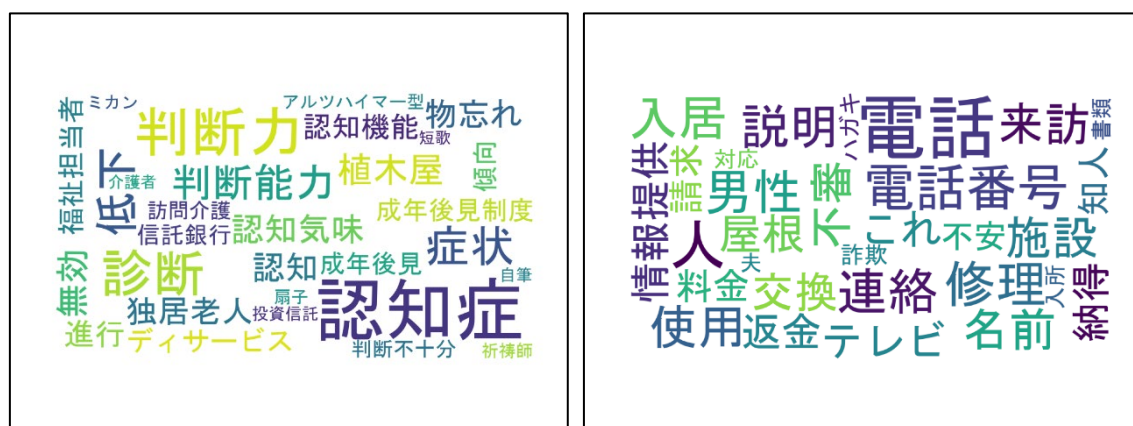
一方、90 代女性の判断不十分者契約以外では「電話」「ハガキ」を介した契約トラブルに

加え、「来訪」といった単語から、担当者の突然来訪による訪問販売や、事業者などと電話などのやり取りがあった後に担当者が来訪するといった事例の重要度も高いことがうかがえる。

#### 3.2.4.6.4 商品及びサービスに関する特徴

90代女性の判断不十分者契約では「投資信託」「信託銀行」といった単語が出現しており、元本保証がされないハイリスクな投資信託の契約に関するトラブルの相談の重要度が高いことがうかがえる。また、「信託銀行」の単語が使われている文脈をみると、「大手信託銀行を名乗る不審な電話」や「遺言書に関する書面などが信託銀行から届いた」といった事例も見受けられる。その他にも「ミカン」などの果物の電話勧誘や訪問販売、「扇子」の購入、「祈祷師」をかたる霊感商法、「植木屋」との植木の剪定などの契約に関する相談も特徴として挙げられる。

一方、90代女性の判断不十分者契約以外では、「施設」「入居」「入所」の単語から介護施設の入居（入所）に関する相談や介護施設などに入居（入所）中の者に関する相談、「屋根」「修理」といった自宅などの修理に関する相談の重要度が高いことがうかがえる。



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図 16 2019-2020 年度の 90 代女性の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較

### 3.3 考察

#### 3.3.1 高齢者の認知機能の特性をふまえて

今回のワードクラウドの結果について、高齢者の認知機能の特性をふまえて検討を加えたい。

国内の高齢者の認知機能の特徴をみるにあたって、岩佐ら（2005）<sup>10</sup>が都市部に在宅する身体的に自立した超高齢者を対象に行った悉皆訪問調査のデータが有名である。これらの

データでは、MMSE をもとに 75-84 歳の後期高齢者 513 名と 85 歳以上の超高齢者 168 名の認知機能の特徴を分析している。その結果、30 点満点中の MMSE のうち、後期高齢者の男性は  $27.53 \pm 2.84$  点、後期高齢者の女性は  $27.77 \pm 2.45$  点、超高齢者の男性は  $25.88 \pm 3.35$  点、超高齢者の女性は  $24.98 \pm 4.32$  点であり、年齢が高い方が MMSE の総得点は低くなることが示されている。さらに、MMSE の項目をもとに認知機能の特徴をみていくと、男女ともに高齢になるほど「即時再生」、「注意と計算」、「遅延再生」の成績が低下することが示されている。

MMSE の項目の内容は表 1 に示す通りであるが、「即時再生」は聞いた直後に正しく 3 つの単語を思い出せるかといった課題から、数秒から数十秒記憶を保持することができるかという即時記憶（短期記憶）を評価するものである。「注意と計算」は 100 から 7 の引き算を暗算で行う課題であり、注意力やワーキングメモリーを評価するものである。「遅延再生」は数分前に覚えた 3 つの単語を正しく思い出せるかといった課題であり、即時記憶（短期記憶）よりも長い時間、一般的には数分から数十分程度の記憶、いわゆる近時記憶を評価するものである。これらの記憶力や注意力は後期高齢期以降における認知機能の加齢変化を評価する上でも有効な指標と考えられている。

今回のワードクラウドでは、判断不十分者契約以外の相談内容においては認知機能障害を示唆する単語はみられなかった。一方で、判断不十分者契約の相談内容では性別、年代別、クロスごとの比較でも「物忘れ」「記憶力」といった記憶障害や、「判断能力」「判断力」といった判断能力に関連する単語が散見される結果であったことから、記憶障害や判断能力の低下が示唆される。特に判断不十分者契約の 80 代では「短期記憶」の単語がみられたことから、80 代では少し前に説明されたことでも内容を取り違えたり、説明されたことを覚えていなかったりといったことが生じやすく、こうした短期記憶の問題によって引き起こされる契約トラブルが特徴的であると考えられる。

さらに、とりわけ超高齢者の認知機能は、加齢による視力や聴力などの感覚機能の低下の影響を受けやすく<sup>13),14)</sup>、特に聴覚に問題を持つ人の割合は、高齢期に急増することが知られている<sup>15)</sup>。今回の判断不十分者契約以外のワードクラウドの結果でも、年代別では 90 代、クロス別では 90 代男性において「補聴器」の購入に関するトラブルが示される結果から、難聴に悩む人に関する相談が特徴的であることがうかがえる。こうした感覚機能の低下の影響は、単に情報の処理や理解、意思疎通の問題といった認知的問題だけにとどまらず、高齢者の社会生活全般の質にも影響を及ぼすことが懸念される。例えば、難聴のために聞き間違いや聞き漏らしなどの失敗や誤解が生じて人間関係が悪化してしまうことがあると、失敗を避けるために他者との関わりを減らして閉じこもってしまい、社会的孤立のもとになることが考えられる。

今回のワードクラウドのデータからは、「補聴器」以外に明らかな難聴などの感覚機能の低下の影響を示唆する単語はみられなかったが、今後、こうした高齢者における消費者トラブルの特徴について神経心理学的側面からの知見を蓄積していくことで、効果的な対応方

法や啓発普及の視点を検討していくことが急務である。

### 3.3.2 一人暮らしのリスクについて

最後に、2019-2020 年度の判断不十分者契約の相談内容において、80 代男性でみられた「独居高齢者」や 90 代女性でみられた「独居老人」という単語から、一人暮らしのリスクについても検討を加えたい。悪徳業者が狙う高齢者の不安の対象とされる、いわゆる 3K、お金、健康、孤独に含まれている通り、孤独、すなわち社会的孤立は高齢者の消費者トラブルを考える上で重要な要因と考えられる。

内閣府による 65 歳以上の一人暮らしの者の動向調査によると、2015 年の 65 歳以上人口に占める割合では男性 13.3%、女性 21.1%が一人暮らしと報告されているが、2040 年の将来推計では男性 20.8%、女性 24.5%にも達すると示されている<sup>16)</sup>。すなわち、2040 年には 65 歳以上の人口のうち約 4 人に 1 人は一人暮らしということになる。

もちろん独居であることが、必ずしも社会的孤立につながるわけではない。しかしながら、独居は社会的孤立につながる恐れがあることを高齢者自身や周囲も認識しておくことは重要であろう。

2020 年の東京都保健福祉局による「高齢者の生活実態」の調査によると<sup>17)</sup>、一人暮らしの高齢者に対し心配事や悩み事の相談相手について問う質問では「世帯員以外の親族」が 38.8%と最も高く、次いで「友人・知人」が 37.2%となっている。しかし一方で、一人暮らし世帯以外も含めた高齢者の全体数では「相談する人はいない」という回答が 7.3%であるのに比べ、一人暮らし世帯では「相談する人はいない」という回答が 14.6%と高く、一人暮らし高齢者の約 7 人に 1 人は相談する相手がいなくなる。特に一人暮らしの男性では「相談する人はいない」という回答が 27.6%で、女性の 6.6%と比較すると一層高いことから、社会的孤立のリスクが高いと考えられる。

今回のワーククラウドの結果において、判断不十分者契約の相談経路に関する特徴として、パートナーや子などの親族以外に、「ケアマネジャー」「ヘルパー」「福祉担当者」といった介護福祉関係者を示す単語が頻出していたことは興味深い。こうした一人暮らし高齢者の消費者トラブルに関しては、高齢者自身に対して消費者トラブルに関する情報発信や啓発活動を行うとともに、親族がいない場合や近所付き合いに対して拒否的な高齢者に対しても、高齢者の日々のケアに携わるヘルパーや地域包括支援センターなどとの連携にも力を入れ、地域で見守る体制づくりを強化していくことが欠かせないといえる。

## 付記

本レポートは、「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」プロジェクトの一部をまとめたものであり、本研究プロジェクトのメンバーは以下のとおりである。

客員主任研究官 成本 迅、泓田 正雄、江口洋子、上野大介

客員研究官 岩田美奈子、加藤 佑佳、樋山 雅美

客員研究補助員 出葉暉、池上朋直※

特任研究員 徳永美和子、石川達雄、藤井聡子、栄礼司、久保慧、山本純太、神原有加※

※令和4年3月末まで

## 引用文献

- 1) 内閣府：令和3年版高齢社会白書。 [https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2021/zenbun/pdf/1s1s\\_01.pdf](https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2021/zenbun/pdf/1s1s_01.pdf) (2022年5月16日閲覧)。
- 2) 二宮利治：日本における認知症の高齢者人口の将来推計に関する研究。厚生労働科学研究費補助金厚生労働科学特別研究事業 平成26年度総括・分担研究報告書, 4-6 (2015)。
- 3) 国民生活センター：家族や周囲の“見守り”と“気づき”が大切ー認知症等高齢者の消費者トラブルが過去最高に！！ー。 [https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140911\\_1.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20140911_1.pdf) (2022年5月23日閲覧)。
- 4) 総務省統計局：家計調査報告（家計収支編）2021年（令和3年）平均結果の概要。 [https://www.stat.go.jp/data/kakei/sokuhou/tsuki/pdf/fies\\_gaikyo2021.pdf](https://www.stat.go.jp/data/kakei/sokuhou/tsuki/pdf/fies_gaikyo2021.pdf) (2022年5月23日閲覧)
- 5) 国民生活センター消費者判例情報評価委員会：高齢者に対する次々販売について消費者契約法による過量販売に該当するとして取消を認めた事例。暮らしの判例, 112 : 31-34 (2021)。
- 6) 国民生活センター消費者判例情報評価委員会：高齢者に対する次々販売について販売業者に不法行為責任を認めた事例。暮らしの判例, 106 : 31-34 (2021)。
- 7) 大内隆, 石川博康, 中村馨, 中塚晶博, 葛西真理, 田中尚文, 目黒謙一：軽度認知障害高齢者における手段的日常生活動作の量的および質的制限 最軽度アルツハイマー病を通しての検討。高次脳機能研究, 33 (3) : 347-355 (2013)。
- 8) 樋山雅美, 江口洋子, 松田有希子, 成本迅：高齢者の購買行動と認知機能の関連。国民生活研究, 61 (1) : 27-39 (2021)。
- 9) Belbase AB, Sanzenbacher GT : Cognitive aging and the capacity to manage

- money. Center for Retirement Research at Boston College 17 (1) : 1–7 (2017).
- 10) 岩佐一, 権藤恭之, 古名丈人, 小林江里香, 稲垣宏樹, 杉浦美穂, 増井幸恵, 阿部勉, 藺牟田洋美, 本間昭, 鈴木隆雄: 身体的に自立した都市部在宅超高齢者における認知機能の特徴. 日本老年医学会雑誌 42(2) : 214-220 (2005).
  - 11) 独立行政法人国民生活センター PIO-NET の紹介, <https://www.kokusen.go.jp/pionet/> (2022 年 5 月 23 日閲覧).
  - 12) 滝川 真弘, 山名 早人: ノイズに頑健な分野別単語排他度の提案と Twitter ユーザの専門性推定への適用. DEIM2017 第 9 回データ工学と情報マネジメントに関するフォーラム (2017).
  - 13) Baltes PB, Mayer KU : The Berlin Aging Study; Aging from 70 to 100. Cambridge U. P., New York (1999).
  - 14) Lindenberger U, Baltes PB: Sensory functioning and intelligence in old age; A strong connection. Psychol Aging, 9(3): 339-355 (1994).
  - 15) 内田育恵, 杉浦彩子, 中島務, 安藤富士子, 下方浩史: 全国高齢難聴者数推計と 10 年後の年齢別難聴発症率—老化に関する長期縦断疫学研究 (NLS-LSA) より. 日本老年医学会雑誌, 49 (2) : 222-227 (2012).
  - 16) 内閣府: 令和 2 年度「高齢化の状況及び高齢社会対策の実施状況」, 第 1 章 第 1 節 高齢化の状況「3 家族と世帯」. [https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2021/zenbun/pdf/1s1s\\_03.pdf](https://www8.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-2021/zenbun/pdf/1s1s_03.pdf) (2022 年 5 月 20 日閲覧).
  - 17) 東京都福祉保健局: 令和 2 年度「高齢者の生活実態」報告書全文, 第 12 章 ひとり暮らし高齢者 (単身世帯) の生活実態. [https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/chosa\\_tokei/zenbun/reiwa2/r2hokukusyozenbun.files/9\\_12-13.pdf](https://www.fukushihoken.metro.tokyo.lg.jp/kiban/chosa_tokei/zenbun/reiwa2/r2hokukusyozenbun.files/9_12-13.pdf) (2022 年 5 月 13 日閲覧).