

高齢者の消費者トラブルにおける 認知機能障害の影響と対応策

リサーチ・ディスカッション・ペーパー

RESEARCH DISCUSSION PAPER

加藤 佑佳、泓田 正雄、岩田 美奈子、江口 洋子
樋山 雅美、上野 大介、成本 迅

2023 年 6 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)

Strategic Headquarters for Frontiers of Consumer Policy

Consumer Affairs Agency, Government of Japan

本リサーチ・ディスカッション・ペーパーは、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り行われた研究の成果を取りまとめたものです。学界、研究機関等の関係する方々から幅広くコメントを頂き、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。

高齢者の消費者トラブルにおける 認知機能障害の影響と対応策

加藤 佑佳^{1),2)}、泓田 正雄^{3),4)}、岩田 美奈子²⁾、江口 洋子^{4),5)}、
樋山 雅美^{2),6)}、上野 大介^{1),4)}、成木 迅^{4),7)}

¹⁾ 京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学助教

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⁾ 慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室特任助教

⁶⁾ 京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学特任助教

⁷⁾ 京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学教授

概要

本稿では、高齢者の中でも認知症等で認知機能が低下している消費者の被害に注目してその傾向を明らかにすることを試みた。方法としては、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、自然言語処理を用いて分析した結果をワードクラウドによって視覚化した。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、判断不十分者契約は、80代が6割以上を占めるが、90代でも2年間で1千件以上の相談があった。相談者は、判断不十分者契約以外の相談の約8割が当事者からの相談だったのに対して、判断不十分者契約では逆に約8割が当事者以外からの相談であった。ワードクラウドによれば、判断不十分者契約では、まず「認知症」が大きく表示されており、認知症に関連した消費者相談が多くを占めることが示唆された。次に「母親」「叔母」「祖母」といった続柄を表す単語が重要度の高い単語として大きく表示されており、当事者以外からの相談が特徴的であることを反映していると考えられた。また、「電話」「訪問」といった単語も大きく表示されており、電話や訪問による勧誘に関連した相談が多いことがうかがわれる。商品、サービスについては、男女で違いがみられ、男性では「工事」「プロバイダ」などに加えて「株取引」といった資産運用に関連した単語が表示されていた。一方で女性は、「健康食品」「新聞」や「サプリ」「化粧品」といった商品の名前が表示されていた。年代による特徴としては、70代では「キャッシング」「信販会社」といった単語がみられるものの、80代、90代では「新聞」「工事」といった勧誘を元にした受け身の契約に関連する単語がみられた。年代による消費活動の内容の違いを反映しているものと思われる。また、PIO-NETにおいて判断不十分者契約に区分されていない相談について、自然言語処理により判断不十分者が関連していると推定される相談の抽出を試みた。2019-2020年度を例にとると、65歳以上の男女の判断不十分者契約が16,759件だったのに対して、それ以外の契約から抽出された判断不十分者契約と推定される相談は47,267件と3倍弱の件数が抽出された。消費生活センターにおいては契約者の判断能力について十分な情報があるとは限らず、判断不十分者契約として判定することにためらいを感じるのが、消費生活センターの相談員へのヒアリングにおいても聞かれたことから、実際にはより多くの相談が判断不十分者と関連していると推定される。また、企業へのヒアリングにおいては、販売形態、商品・サービスの内容などにより、顧客の認知機能障害の影響が異なることが明らかとなった。最後に、消費者トラブルへの認知機能障害や精神症状の関与について、具体的な事例を挙げて解説した。

目次

1 はじめに	4
2 分析に用いたデータ	5
2.1 データの概要	5
2.2 自然言語処理の方法	7
2.3 判断不十分者契約のフラグが立っていない相談事例において、 機械学習を用いて判断不十分者契約の可能性がある事例を 抽出する試みーアルゴリズム作成方法とその結果ー	8
3 ワードクラウドの結果からみた高齢者の消費者トラブルの特徴	9
3.1 判断不十分者契約の特徴	9
3.1.1 判断不十分者契約における性別ごとの比較	9
3.1.2 判断不十分者契約における年代ごとの比較	12
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	14
3.2.1 全体の比較	14
3.2.2 性別ごとの比較	16
3.2.3 年代	19
3.3 当事者からの相談と当事者以外からの相談の比較	25
3.4 考察	27
3.4.1 判断不十分者契約の特徴	27
3.4.2 判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較から	28
3.4.3 当事者からの相談と当事者以外からの相談の比較から	29
3.4.4 深層学習モデル BERT による判断不十分者契約のデータの抽出	30
4 企業ヒアリングの結果概要	31
4.1 企業が抱えている課題	32
4.2 企業が実施している高齢顧客対応の工夫	33
4.3 契約場面における対応の留意点	35
5 認知症特有の症状がトラブルの背景にあると考えられる事例	38
6 付記	40
7 引用文献	40

1 はじめに

高齢者人口の増加に伴い、認知症患者数も増加の一途をたどっている。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おり¹⁾、今後、認知機能が低下していることに起因する消費者トラブルはますます増えることが想定される。国民生活センターの過去の報告では、認知症高齢者は判断力が不十分であるために、一般の高齢者よりもトラブルに遭いやすく、その認識も乏しいために問題が顕在化しにくいこと、家族等が被害に気づいても契約時点で判断力は不十分であったことを証明できないために解決が困難になることが指摘されている²⁾。

2019年6月に、認知症施策推進関係閣僚会議において「認知症施策推進大綱³⁾」がまとめられ、政府及び関係省庁において、「共生」と「予防」を車の両輪とした取組を推進している。加えて、消費者庁では、認知症発症後の地域生活を支援する「認知症バリアフリー」の取組の一環として、高齢者や認知症等の判断力の低下した消費者を地域で見守る消費者安全確保地域協議会の設置を推し進め、消費者被害に関する注意喚起等を行っている。しかしながら、認知症や認知機能障害のある高齢者の消費者トラブルの実情は必ずしも明らかにはなっていない。

そこで、本プロジェクトでは、認知機能障害と消費者トラブルの関連に焦点を当て、全国消費生活情報ネットワークシステム（PIO-NET）に集積された消費者契約に関する相談事例のデータ分析や、高齢者にサービス提供や販売等を行なっている企業や業界団体等を対象としたヒアリング調査を行った。

PIO-NETの事例分析においては、自然言語処理（ワードクラウド）を用い、認知機能と消費行動の傾向を考察した。なお、これまでの取組として、判断不十分者契約の年次の推移の傾向や、2019-2020年度における判断不十分者契約における性別や年代ごとの特徴、また当該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における性別や年代ごとの比較を行い、消費活動の内容や通信手段が性別や年代によって異なることを明らかにし、これらの結果をプログレッシブ・レポートとして報告した⁴⁾ので参照されたい。

さらに、本稿では、ワードクラウドで用いる用語について、解析に不必要な単語や同義語の選定を再検討し、結果を洗練させた。また、プログレッシブ・レポートでは、男性、女性などの各群における個別的な特徴を見出すために重要度の観点から結果を取り上げたが、本稿では、相談内容に表れる単語数の件数の多さ（頻度）にも着目し、頻度及び重要度の双方の観点から結果をまとめた。さらに、新たに深層学習モデルである **Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT)** を用いて、PIO-NETにおいて判断不十分者契約に区分されていない相談事例の中から判断不十分者契約の可能性のある事例を抽出する試みを行った。

最後に、企業が直面する高齢者対応の課題や、解決に向けた取組について聞き取りを行った結果を報告し、認知症にやさしい企業、社会の在り方について考察を加えた。

本プロジェクトは、これらの研究成果や企業へのヒアリングを踏まえ、高齢者に特有の消費者脆弱性の解明を行うとともに、認知症高齢者との関わり方について、医学や心理学の視点、及び企業の視点から検討し、認知症対応の知見や具体的な支援策を提示することで、企業や消費者安全に関わる部局の支援の質を高めることを目標としている。このような取組が、国民全体の認知症のある高齢者の理解向上につながり、認知症共生社会実現の一助となることを目指している。

2 分析に用いたデータ

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⁵⁾（以降 PIO-NET¹⁾）」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。この「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となっていると、聞き取りを担当した消費生活相談員が判断した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（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）に分割して特徴を分析する。表 1 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 2 には、「判断不十分者契約」の年代及び性別での件数を示す。比較に用いる「判断不十分者契約」以外の件数を表 3、表 4 に示す。

表 1 「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 (27.2%)	12,304 (72.8%)	16,910	5,371 (33.1%)	9,758 (60.1%)	1,098 (6.8%)	16,227
2013-2014	5,407 (26.5%)	15,014 (73.5%)	20,421	5,963 (30.2%)	12,227 (62.0%)	1,546 (7.8%)	19,736
2015-2016	5,386 (29.9%)	12,606 (70.1%)	17,992	4,860 (28.1%)	10,845 (62.6%)	1,615 (9.3%)	17,320
2017-2018	5,581 (31.5%)	12,145 (68.5%)	17,726	4,597 (26.9%)	10,657 (62.3%)	1,845 (10.8%)	17,099
2019-2020	5,622 (33.5%)	11,137 (66.5%)	16,759	4,474 (27.6%)	9,916 (61.1%)	1,828 (11.3%)	16,218

¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

表 2 「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 (9.0%)	3,890 (24.1%)	2,483 (15.4%)	7,221 (44.7%)	345 (2.1%)	749 (4.6%)	16,146
2013-2014	1,647 (8.4%)	4,292 (21.8%)	2,938 (15.0%)	9,229 (47.0%)	444 (2.3%)	1,098 (5.6%)	19,648
2015-2016	1,537 (9.0%)	3,277 (19.1%)	2,863 (16.7%)	7,871 (45.9%)	532 (3.1%)	1,070 (6.2%)	17,150
2017-2018	1,474 (8.7%)	3,072 (18.2%)	3,075 (18.2%)	7,454 (44.1%)	610 (3.6%)	1,217 (7.2%)	16,902
2019-2020	1,642 (10.2%)	2,786 (17.4%)	2,944 (18.3%)	6,869 (42.8%)	653 (4.1%)	1,156 (7.2%)	16,050

表 3 「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
2011-2012	170,568 (43.9%)	218,148 (56.1%)	388,716	195,062 (67.4%)	88,074 (30.4%)	6,426 (2.2%)	289,562
2013-2014	213,520 (42.1%)	294,220 (57.9%)	507,740	248,577 (65.3%)	122,946 (32.3%)	9,170 (2.4%)	380,693
2015-2016	224,806 (47.1%)	252,022 (52.9%)	476,828	222,535 (65.4%)	108,150 (31.8%)	9,808 (2.9%)	340,493
2017-2018	229,032 (37.1%)	388,381 (62.9%)	617,413	289,161 (69.2%)	117,076 (28.0%)	11,908 (2.8%)	418,145
2019-2020	249,037 (44.8%)	306,311 (55.2%)	555,348	280,561 (66.5%)	127,591 (30.3%)	13,606 (3.2%)	421,758

表 4 「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
2011-2012	85,506 (29.6%)	109,074 (37.8%)	33,033 (11.4%)	54,734 (19.0%)	2,449 (0.8%)	3,947 (1.4%)	288,743
2013-2014	103,914 (27.4%)	144,140 (38.0%)	42,149 (11.1%)	80,418 (21.2%)	3,242 (0.9%)	5,874 (1.5%)	379,737
2015-2016	104,148 (30.8%)	117,185 (34.6%)	42,303 (12.5%)	64,965 (19.2%)	3,815 (1.1%)	5,881 (1.7%)	338,297
2017-2018	108,077 (26.0%)	179,998 (43.2%)	46,828 (11.3%)	69,525 (16.7%)	4,607 (1.1%)	7,187 (1.7%)	416,222
2019-2020	125,339 (29.9%)	154,187 (36.7%)	54,440 (13.0%)	72,394 (17.2%)	5,571 (1.3%)	7,880 (1.9%)	419,811

また、「判断不十分者契約」と「判断不十分者契約」以外について、当事者からの相談と当事者以外（他者）からの相談の件数を表 5 に示す。

表 5 当事者相談と当事者以外相談の登録件数

	判断不十分者契約			判断不十分者契約以外		
	当事者相談	当事者以外 相談	合計	当事者相談	当事者以外 相談	合計
2011-2012	2,552 (15.1%)	14,370 (84.9%)	16,922	295,595 (76.1%)	93,060 (23.9%)	388,655
2013-2014	3,255 (16.0%)	17,142 (84.0%)	20,397	398,609 (78.5%)	108,881 (21.5%)	507,490
2015-2016	3,026 (16.8%)	14,977 (83.2%)	18,003	385,062 (80.6%)	92,619 (19.4%)	477,681
2017-2018	3,167 (17.8%)	14,615 (82.2%)	17,782	498,537 (80.7%)	118,900 (19.3%)	617,437
2019-2020	3,274 (19.5%)	13,530 (80.5%)	16,804	454,470 (81.8%)	100,938 (18.2%)	555,408

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 MeCab²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⁶⁾を用いた。ここで、「スマートフォン」「スマホ」などの同義語は、同一の単語とみなして頻度を数え、重要度を求めた。

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。

2.3 判断不十分者契約のフラグが立っていない相談事例において、機械学習を用いて判断不十分者契約の可能性のある事例を抽出する試み — アルゴリズム作成方法とその結果 —

深層学習モデルである Bidirectional Encoder Representations from Transformers (BERT) を用いて、「判断不十分者契約」と「判断不十分者契約以外」に分類する実験を行った。PIO-NET の 10 年分のデータのうち、8 年分をファインチューニングに使用し、残りの 2 年分を評価データとして使用した。事前学習モデルは東北大学の乾研究室が一般公開しているモデル³を使用した。この事前学習モデルは、2019 年 9 月 1 日時点での日本語 Wikipedia を用いて学習されている。作成したモデルを使用して、判断不十分者契約以外の相談概要について分類した結果、判断不十分者契約と判定された件数を表 6 に示す。また、表 6 の 2019-2020 年度の判断不十分者契約と判定されたデータの性別、年代ごとの件数と割合を表 7 に示す。

表 6 深層学習モデル BERT によって「判断不十分者契約」と判定された件数

評価データの期間	BERT によって判断不十分者契約と判定された件数	BERT によって判断不十分者契約以外と判定された件数	合計
2011-2012	44,150 (11.7%)	333,950 (88.3%)	378,100
2013-2014	60,776 (12.3%)	433,952 (87.7%)	494,728
2015-2016	57,596 (12.3%)	412,333 (87.7%)	469,929
2017-2018	48,427 (8.4%)	530,880 (91.6%)	579,307
2019-2020	47,267 (8.8%)	488,511 (91.2%)	535,778

² <https://taku910.github.io/mecab/>

³ <https://huggingface.co/cl-tohoku/bert-base-japanese-whole-word-masking>

ができ、重要度のワードクラウドから、それぞれの群における個別的な特徴を把握することができる。

3.1.1 判断不十分者契約における性別ごとの比較（図2、3）

3.1.1.1 認知機能障害に関する特徴

まず、当該年度の判断不十分者契約に関する相談について、男性、女性いずれからの相談内容でも頻度のワードクラウドで「認知症⁴」が大きな文字で出現しており、男女ともに明らかに認知機能の低下を有しているケースが多いと考えられる。一方、重要度のワードクラウドからは認知機能障害に関する単語は特に見られない。

3.1.1.2 相談経路に関する特徴

男性からの相談には、頻度のワードクラウドで「父親」「夫」の単語が大きく出現していることから、子、配偶者からの気づきや相談が多いと考えられる。また、重要度のワードクラウドでは、「父親」「お父さん」「夫」「叔父」「祖父」「義父」「兄」という単語が見られ、子、配偶者、甥・姪、孫、子の配偶者、きょうだいからの気づきや相談が特徴的と考えられる。

女性の場合、頻度のワードクラウドでは「母親」という単語が大きく出現しており、男性同様に子からの相談が多いと考えられる。「叔母」という単語も比較的小さいサイズながら見られ、甥・姪からの気づきや相談の存在も少なくないようである。また、重要度のワードクラウドでは「母親」「叔母」「祖母」「義母」「姑」「姉」「妹」「義姉」の単語が出現していることから、子、配偶者、甥・姪、孫、子の配偶者、きょうだいからの気づきや相談が特徴的と考えられる。なお、女性には「友人」の単語も出現している。「友人」が表れている文脈を見ると、「友人の勧めで購入した」といったように友人からの勧誘をきっかけに消費者トラブルに巻き込まれたといった相談が最も多いものの、「消費者トラブルを友人に相談したら消費生活センターを紹介された」という相談も一定数見られることから、女性の場合は友人の存在も相談経路としては特徴的であることがうかがえる。

3.1.1.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

男性、女性いずれからの相談でも頻度のワードクラウドで「電話⁵」「訪問」「連絡」「契約」「契約書」「購入」「解約」「業者」「相談」といった単語が大きな文字で出現している。したがって、男性、女性いずれからの相談でも、電話や訪問販売などによって不必要な契約を結んだり勧誘を受けたりして相談に至ることが多いといえる。

3.1.1.4 商品及びサービスに関する特徴

男性からの相談内容では自宅などの「工事」に関する相談が多いといえる。また、重要度のワードクラウドでは「プロバイダ」「光回線サービス事業者」「大手通信会社」「通

⁴「認知症」という単語は、「認知症なのに〇〇を契約させられた」といった文脈で使用されているものが7割方と大半だが、中には「認知症ではないが」「認知症の診断は受けていないが」といった文脈で使用されている相談概要も含まれている。

⁵「電話」という単語は、「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、商品及びサービスに関する特徴に含まれる「電話を解約したい」という主旨の相談に加え、「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」などの多様な文脈で使用されている。

信契約」の単語が出現しており、女性からの相談内容に比べて、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契約トラブルが特徴として表れていると考えられる。さらに、「ケーブルテレビ会社」による勧誘や、「パソコン」「タブレット端末」の購入、「家電量販店」での購入に関する相談に加え、「中古車」「ディーラー」の単語からは中古車買取業者による勧誘や買取、売買契約に伴う解約トラブル、「株取引」といった資産運用における契約トラブルなどがうかがえる。「オプション」の単語も見られており、主にインターネットや携帯電話などの利用料金の見直しをきっかけに、「すべてのオプションに加入していた」「たくさんのオプション契約を加入させられていた」ことが判明するケースの存在もうかがえる。「電子マネー」による支払いがトラブルにつながっていることも特徴的である。

なお、男性と女性いずれからの相談でも頻度のワードクラウドで「高齢」という単語が見られ、高齢になるほどこうした勧誘のターゲットになりやすく、相談も多くなりやすい可能性がある。さらに、文字サイズはやや小さいが「高額」といった単語もどちらにも見られ、高額な商品や契約の相談が多いようである。

女性の頻度のワードクラウドでは「一人暮らし」の単語が出現しており、女性の場合、独居であることが勧誘や詐欺被害の対象になりやすいことの表れと考えられる。

(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のワーククラウド (頻度)

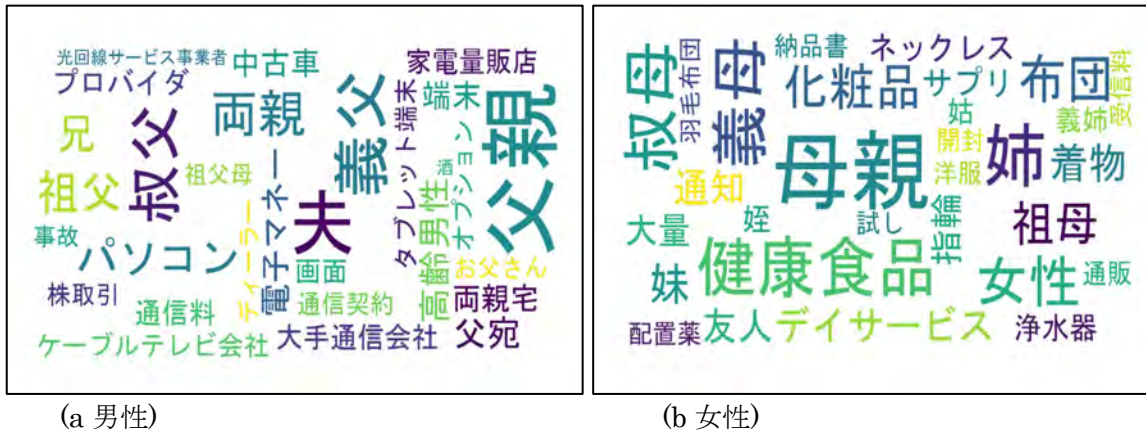


図 3 2019-2020 年度における判断不十分契約における性別ごとの相談内容のワードクラウド（重要度）

3.1.2 判断不十分者契約における年代ごとの比較（図 4、5）

3.1.2.1 認知機能障害に関する特徴

70 代、80 代、90 代それぞれからの相談の内容の頻度における共通点として、いずれの年代でも「認知症³」が大きな文字で出現していることから、判断不十分者契約の相談では認知症の診断がついているなど、明らかに認知機能の低下を有しているケースが多いと考えられる。さらに、90 代では「判断力」の単語も出現しており、判断力の低下を示唆する相談が多いことがうかがえる。

加えて、70 代では重要度のワードクラウドで「躁うつ病」の単語が出現している。この単語が表れる文脈を見ると、「躁うつ病を患っており、買物依存で借金をしてまで買物をしている」「躁うつ病の親が躁状態の時に何度も高額の契約をしている」といった内容であり、精神疾患である双極性障害ゆえに適切な判断ができない状況下でのトラブルが他の世代と比較して特徴的といえる。

3.1.2.2 相談経路に関する特徴

70 代では、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」の単語が大きなサイズで出現していることから、子からの相談が多いことがうかがえる。また、「夫」の単語に加え、小さいサイズながらも「妻」の単語も見られ、配偶者からの相談が子からの相談に次いで多いと考えられる。さらに、重要度のワードクラウドによると、他の年代と比べて「包括支援員」からの相談も特徴的といえる。

80 代では、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」の単語が大きなサイズで出現していることから、70 代と同様に子からの相談が多いことがうかがえる。重要度のワードクラウドを見ると、80 代では「父母」「義母宅」「義妹」の単語が見られ、他の年代と比べて、子、嫁・婿、義兄・義姉からの相談が特徴的といえる。

90 代では、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」が大きなサイズで出現しており、70 代、80 代と同様に子からの相談が多いことがうかがえる。また、「叔母」の単語も見られ、甥・姪からの相談も少なくないようである。重要度のワードクラウドによると、「福祉担当者」からの相談や、「祖父母」の単語から孫からの相談も特徴的といえる。

3.1.2.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

いずれの年代からの相談においても、頻度のワードクラウドで「電話⁴」「訪問」「連絡」「契約」「購入」「解約」「業者」「相談」といった単語が大きなサイズで出現している。したがって、いずれの年代でも、電話や訪問販売などによって不必要な契約を結んだり勧誘を受けたりして相談に至ることが多いと考えられる。

3.1.2.4 商品及びサービスに関する特徴

70代では頻度のワードクラウドにおいて、文字サイズはやや小さいものの「高額」といった単語が見られ、高額な商品や契約の相談が多いと考えられる。重要度のワードクラウドでは「キャッシング」の単語が大きく出現しており、他にも「信販会社」「クレジット会社」の単語が出現していることから、他の世代と比べて、キャッシング関連の消費者トラブルが特徴的といえる。また、「蓄電池」の設置に関する勧誘も特徴的である。さらに、「癌」といった単語が見られ、「契約時に癌で闘病中」「癌の手術をした」といった契約当事者が癌を患っている状況や、「癌を治すようなセミナーを開催している事業者」「認知症、癌の予防に効く栄養機能食品」など癌に付け込んだ商品がうかがえる。癌により健康や今後への不安が強まったことが詐欺などの手口につけこまれるきっかけとなっている可能性がある。

80代では「新聞」「工事」「健康食品」に関する相談が多い。また、70代同様に「高額」な商品や契約の相談も多いようである。重要度のワードクラウドでは「掃除機」「自転車」「皇室」といった単語が出現していることから、他の年代と比べて、掃除機や自転車などの購入、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が特徴的といえる。さらに、「ヨーグルト」などの健康を謳った食品や、「眼鏡」の購入に関する相談もうかがえる。さらに、浄水契約器や布団などの「メンテナンス」を謳って、別の商品の購入や契約を勧める手口も特徴的といえる。

90代では「新聞」「工事」の勧誘や契約に関するトラブル、「クーリングオフ」といった単語に関連して、契約の申込みの撤回や契約の解除に関する相談が多いといえる。また、重要度のワードクラウドでは「短歌」「俳句」「扇子」といった単語が見られ、これらの趣味を褒め上げ、美術雑誌への掲載のための契約を迫るといった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に関するトラブルが特徴的といえる。さらに、「明太子」が使用されている文脈を見ると、「明太子が届いているのを家族が見つけ、本人に聞いても詳細が分からないため相談した」といった文脈が多く見受けられる。その他、「植木屋」との植木の剪定などの契約にまつわるトラブルや、「野菜」の購入、「丁⁶共済」や「ルータ」の契約、「人形」「カーペット」など、多彩な商品やサービスに関するトラブルも特徴的である。

3.1.2.5 その他

90代の頻度のワードクラウドでのみ「一人暮らし」の単語が出現している。90代と高齢の場合、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が多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がゆえ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。

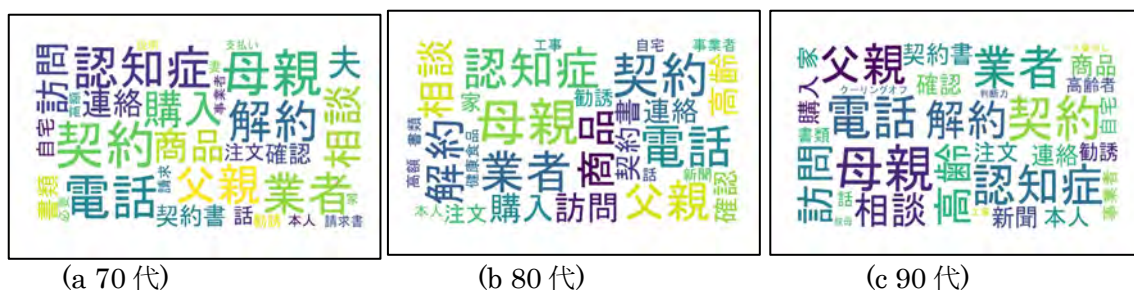
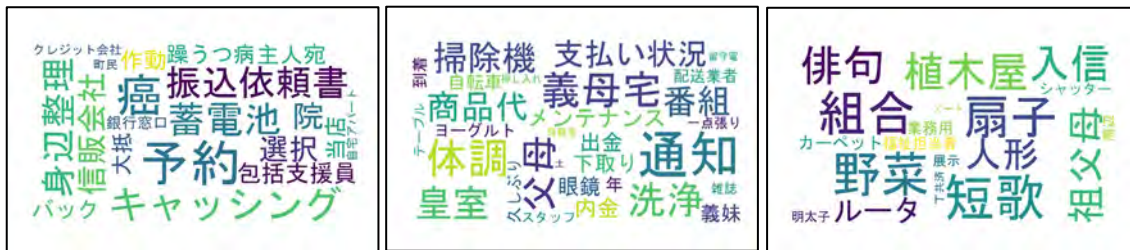


図 4 2019-2020 年度の判断不十分者契約における年代ごとの相談内容のワードクラウド (頻度)

⁶ 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。



(a 70 代)

(b 80 代)

(c 90 代)

図 5 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のワードクラウド (重要度)

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 年度の 2 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 6、7)。さらに、性別ごと (図 8-11)、年代ごと (図 12-17) 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

3.2.1.1 認知機能障害に関する特徴

判断不十分者契約の相談概要では、契約当事者が「認知症³」である相談の件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは「認知症³」「診断」の単語が大きく出現している。さらに、「アルツハイマー」という単語に加え、「物忘れ」「記憶力」「判断力」「認知機能」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。これらのことから、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にある者が含まれている点が特徴的である。また、契約当事者が「知的障害」の人からの相談も含まれていることがうかがえる。さらに、「金銭管理」「成年後見制度」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特徴的といえる。

一方、判断不十分者契約以外からの相談概要では、認知機能障害に関する単語は見られない。むしろ頻度のワードクラウドで「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たケースが多いと考えられる。

3.2.1.2 相談経路に関する特徴

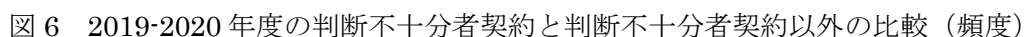
判断不十分者契約では、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」といった単語が大きく出現している。したがって、子からの相談が多いことがうかがえる。また、単語のサイズはやや小さいながらも「夫」の単語も出現していることから、配偶者である妻からの相談に次いで子からの相談が多いことがうかがえる。さらに、重要度のワードクラウドでは、頻度でも見られた「母親」という単語が大きく出現しており、判断不十分者契約以外と比べて、子からの相談が特徴的といえる。さらに、「叔母宅」「義母宅」という単語からは、甥・姪や婿・嫁からの相談、「ヘルパー」「支援員」「成年後見人」「保佐人」の単語からは当事者の日常生活をサポートしている介護福祉関係者や後見人などの気づきや

判断不十分者契約以外からの相談概要では「母親」の単語が大きく出現しており、判断不十分者契約以外でも子からの相談は少なくないようである。「父親」の単語がないことから、高齢女性の方が高齢男性よりも子へ相談しやすく、消費生活センターなどへの相談として顕在化しやすくなるのかもしれない。また、重要度のワードクラウドでは、やや文字サイズが小さいものの「夫」の単語が出現していることから、対象が男性の場合、配偶者である妻からの相談が特徴的と考えられる。

判断不十分者契約では、「電話⁴」や「訪問」販売によって不必要な契約を結び、相談に至っている件数が多いと考えられる。

3.2.1.4 商品及びサービスに関する特徴

判断不十分者契約以外では、頻度のワードクラウドで「スマートフォン」といった単語が出現している。2019-2020 年度当時は、第 3 次世代移动通信システム (3G) 回線のサービスが 2022 年から順次終了するのに伴って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が公表されたことから、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って、高齢者を対象とするスマートフォンに関わる契約トラブルが増加したと考えられる。さらに、「工事」の単語から自宅の修理などに関する契約や、「クレジットカード」の利用に関する相談も判断不十分者契約以外では多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドにおいて、頻度でも出現していた「スマートフォン」「工事」といった単語に加え、「修理」といった単語も見られる。スマートフォンの購入や自宅の修理に関する勧誘、契約に関する相談は、判断不十分者契約以外の相談概要を特徴づけるものと考えられる。



男性の判断不十分者契約では「電話」「訪問」が大きく出現していることから、電話や訪問販売によって不必要な契約を結び、相談に至ることが多いと考えられる。

3.2.2.1.4 商品及びサービスに関する特徴

男性の判断不十分者契約以外では、自宅の修理などの「工事」に関する契約トラブルや「スマートフォン」の契約、「クレジットカード」の利用に関する相談が多いといえる。また、判断不十分者契約と比べて、「インターネット」や「サイト」の利用料金などに関するトラブルなどの相談が特徴的といえる。

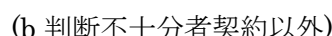
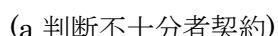


図 8 2019-2020 年度の男性の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較（頻度）

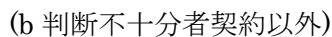
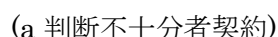


図 9 2019-2020 年度の男性の相談内容における判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較（重要度）

3.2.2.2 女性（図 10、11）

3.2.2.2.1 認知機能障害に関する特徴

女性の判断不十分者契約の相談概要では、契約当事者が「認知症³」である相談の件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでも「認知症³」「診断」「介護認定」の単語が大きく出現している。「アルツハイマー」という診断名や、「物忘れ」「判断力」「記憶力」「認知機能」「低下」など多彩な認知機能障害を示唆する単語も出現している。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含まれていることが特徴的といえる。さらに、認知症の人以外に契約当事者が「知的障害」の人からの相談も含まれていることがうかがえる。加えて、「金銭管理」「成年後見」「成年後見制度」「成年後見人」「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特徴的といえる。

女性の判断不十分者契約以外からの相談概要では認知機能障害に関する単語は見られない。むしろ当事者本人が勧誘や契約に関して「不審」に感じたケースが多いと考えられる。

3.2.2.2.2 相談経路に関する特徴

女性の判断不十分者契約では、頻度に「母親」の単語が表れていることから、子からの相談が多いことがうかがえる。加えて、「叔母」の単語も小さいながら出現しており、甥・姪からの相談も少なくないと考えられる。また、重要度のワードクラウドでも「母親」の単語が見られ、判断不十分者契約以外に比べて子からの相談は特徴的といえる。さらに、「叔母宅」「義母宅」に加え、「成年後見人」「保佐人」「デイサービス」の単語も見られ、甥・姪や婿・嫁からの相談に加え、当事者の日常生活をサポートしている後見人や保佐人、デイサービス職員などの気づきや彼らからの相談も特徴的といえる。

女性の判断不十分者契約以外の頻度のワードクラウドでは、判断不十分者契約と同様に「母親」が大きく出現していることから、子からの相談が多いといえる。一方、重要度のワードクラウドでは「夫」といった単語が出現しており、判断不十分者契約と比べて、配偶者からの気づきや相談が特徴的といえる。

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、「電話⁴」や「訪問」販売によって不必要な契約を結び、相談に至っているケースが多いといえる。

判断不十分者契約以外では、「電話⁴」に加え、「ハガキ」といった郵送による手段や、「メール」といったデジタルツールを介した契約に関するトラブルの件数が多いことがうかがえる。比較的小さいサイズながら「訪問」の単語も頻度のワードクラウドで見られることから、訪問販売の件数も少なくはないようである。また、重要度のワードクラウドで「電話⁴」「購入」「解約」「業者」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、解約の相談に至っていることが特徴的といえる。さらに、「スマートフォン」「携帯電話」「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も特徴的といえる。

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「健康食品」や「新聞」の購買契約に関する相談が多いことがうかがえる。また、契約の撤回や申込みの解除といった「クーリングオフ」に関する相談や、被害額が「高額」なケースも判断不十分者契約では多いことがうかがえる。重要度のワードクラウドでは「皇室写真集」「写真集」「皇室」の単語が出現しており、判断不十分者契約以外と比べて、皇室写真集などの購入に関する相談が特徴的といえる。

女性の判断不十分者契約以外では「スマートフォン」に関わる契約トラブルの件数が高いことがうかがえる。また、判断不十分者契約と比べて、「自宅」の「修理」や「工事」に関する相談や、「クレジットカード」の利用に関する相談も特徴的といえる。



(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（頻度）



(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（重要度）

3.2.3 年代

3.2.3.1 70代（図12、13）

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の相談概要では、契約当事者が「認知症³」である相談の件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは「アルツハイマー型」「診断」「物忘れ」「記憶力」「判断力」「認知機能」「低下」といった認知症の診断や、記憶力及び判断能力の低下を示唆する単語、「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者が含まれていることが特徴的といえる。また、契約当事者が認知症以外に、「精神疾患」を伴っているケースも70代の判断不十分者契約の特

徴といえる。さらに、「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特徴的といえる。

70代の判断不十分者契約以外からの相談概要では、認知機能障害に関する単語は見られない。むしろ当事者本人が勧誘や契約に関して「不審」に感じたケースが多いと考えられる。

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、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」といった単語が大きく出現しており、子からの相談が多いことがうかがえる。また、「夫」「妻」の単語も出現していることから、子からの相談に次いで配偶者からの相談も多いことがうかがえる。重要度のワードクラウドでは、「母親」「成年後見人」「保佐人」「ヘルパー」「地域包括支援センター」「社会福祉協議会」「支援員」の単語が出現していることから、子に加え、後見人や保佐人、介護福祉関係者などからの相談や気づきは判断不十分者契約以外と比べて特徴的といえる。「叔母宅」の単語からは、甥・姪からの相談や気づきも特徴的といえる。

70代の判断不十分者契約以外からの相談概要では、頻度のワードクラウドで「母親」「夫」の単語が出現している。したがって、契約当事者が女性の場合は子からの相談が、契約当事者が男性の場合は配偶者からの相談が多い傾向が考えられる。

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

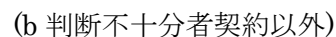
70代の判断不十分者契約では、「電話⁴」や「訪問」販売によって不必要な契約を結び、相談に至る傾向が多いと考えられる。

70代の判断不十分者契約以外でも、頻度のワードクラウドで「電話⁴」は大きく出現しているが、「訪問」の単語は比較的小さいサイズで表れており、判断不十分者契約よりも訪問販売を介したトラブルは少ないと考えられる。むしろ判断不十分者契約以外では、「ハガキ」といった郵送による手段や、「メール」「スマートフォン」といったデジタルツールを介した契約に関するトラブルの件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは、「スマートフォン」「携帯電話」の単語が大きく、他にも「パソコン」「メール」「ハガキ」「訪問」の単語が出現していることから、判断不十分者契約に比べて、スマートフォンやパソコン、メールなどのデジタルツールを介した契約以外にも、郵送や訪問販売など契約トラブルにつながり得る方法が多岐に渡っていることが特徴といえる。

3.2.3.1.4 商品及びサービスに関する特徴

70代の判断不十分者契約では具体的な商品やサービスを示唆する単語は見られないが、被害額が「高額」になるケースが多いと考えられる。

70代の判断不十分者契約以外では「スマートフォン」「インターネット」に関わる契約に関してや、「クレジットカード」の利用に関する相談が多いことがうかがえる。また、判断不十分者契約と比べて、「スマートフォン」の契約や何らかの「サイト」の利用料金に関するトラブル、「クレジットカード」による支払いに関する相談が特徴的といえる。「サイト」にまつわる文脈をみると、「アダルトサイト」「質問サイト」「通販サイト」に加え、「検索サイト」「占いサイト」「動画サイト」「サイトの広告」「詐欺サイト」「婚活サイト」「ショッピングサイト」など多岐に渡っている。



(b 判断不十分者契約以外)

21

しろ、判断不十分者契約と比べて、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的といえる。

3.2.3.2.2 相談経路に関する特徴

80 代の判断不十分者契約では、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」といった単語が大きく出現しており、子からの相談が多いことがうかがえる。また、判断不十分者契約以外と比べて、「成年後見人」「保佐人」からの相談が特徴的といえる。

80 代の判断不十分者契約以外からの相談概要でも、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」が出現しており、両者の単語のサイズもさほど違いはなく、子からの相談が多いことがうかがえる。

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、「電話⁴」や「訪問」販売によって不必要な契約を結び、相談に至っていることが多いと考えられる。

80 代の判断不十分者契約以外でも、頻度のワードクラウドで「電話⁴」「訪問」の単語が比較的大きく表れており、判断不十分者契約と同様に電話や訪問販売を介したトラブルの相談は多いと考えられる。また、重要度のワードクラウドでは「電話⁴」「携帯電話」「スマートフォン」「ハガキ」の単語が出現していることから、頻度のワードクラウドで見られた電話以外にも携帯電話やハガキによる郵送による勧誘や契約などのトラブルが特徴的といえる。

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「健康食品」や「新聞」の購買契約や、自宅のリフォームなどの「工事」に関する契約の相談が多いといえる。被害額が「高額」なケースも多いことがうかがえる。また、判断不十分者契約以外に比べて「皇室写真集」「写真集」の購入に関する相談や、「施設入所」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も特徴的といえる。

80 代の判断不十分者契約以外でも「工事」に関する相談や「クレジットカード」の支払いによるトラブルの件数が多いようである。さらに、判断不十分者契約と比較し、「インターネット」の契約に関してや、「クレジットカード」による支払い、「自宅」の「工事」「修理」に関する相談が特徴的といえる。



(a 判断不十分者契約)



(b 判断不十分者契約以外)

図 14 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（頻度）



(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 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（重要度）

3.2.3.3 90 代（図 16、17）

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の相談概要では、契約当事者が「認知症³」である相談の件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは、「認知症³」「診断」「判断力」「判断能力」「低下」が大きな文字で出現している。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含まれていることが特徴的といえる。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特徴的といえる。

90 代の判断不十分者契約以外からの相談概要では、認知機能障害に関する単語は見られない。判断不十分者契約と比べて、むしろ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的といえる。

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、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」といった単語が大きく出現しており、子からの相談が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは「福祉担当者」「独居老人」の単語が出現していることから、判断不十分者契約以外と比べて判断不十分者契約では、契約当事者が独居の者も多く、福祉担当者からの気づきや相談が特徴的といえる。

90 代の判断不十分者契約以外からの相談概要でも、判断不十分者契約と同様に、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」が出現しており、子からの相談が多いことがうかがえる。一方、重要度のワードクラウドでは「夫」の単語が出現していることから、判断不十分者契約以外では、契約当事者が男性の場合、パートナーである妻からの相談が特徴的といえる。

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、「電話⁴」や「訪問」販売によって不必要な契約を結び、相談に至っていることが多いと考えられる。

90 代の判断不十分者契約以外でも、判断不十分者契約と同様に「電話⁴」や「訪問」販売を介したトラブルの相談は多いと考えられる。また、判断不十分者契約と比べて、「ハガキ」を用いた郵送による手法が特徴的といえる。

3.2.3.3.4 商品及びサービスに関する特徴

3.3 当事者からの相談と当事者以外からの相談の比較

次に、判断不十分者契約及び判断不十分者契約以外の相談に至った経路として、当事者からの相談と家族などの当事者以外からの相談で相談内容が異なるのかどうかを明らかにするため、直近の2019-2020年度の2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をまとめた全体（図18、19）について、相談内容のワードクラウドを概括した。

3.3.1 認知機能障害に関する特徴

当事者からの相談では、認知症や認知機能の低下を示唆する単語は見られない。むしろ、当事者本人が勧誘や契約に関して「不審」に感じたケースが多いと考えられる。

当事者以外からの相談では、当事者が「認知症³」などで適切な判断が行えず、家族などの代理の者が相談をしているケースが多いと考えられる。また、重要度のワードクラウドでは、頻度でも見られた「認知症³」以外にも「診断」「判断力」「介護」といった単語が出現していることから、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、勧誘や詐欺などの消費者トラブルの対象になっているケースが特徴的と考えられる。

3.3.2 相談経路に関する特徴

当事者以外からの相談では、頻度のワードクラウドで「母親」「父親」「夫」が大きなサイズで出現しており、ややサイズは小さいものの「妻」の単語も見られる。したがって、子や配偶者からの相談が多く、配偶者の中でも夫よりも妻からの相談が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは、頻度で見られた「母親」「父親」以外に「祖母」「兄」「姉」「弟」「妹」「叔母」「叔父」「義母」といった単語が見られ、当事者からの相談に比べて、子以外にも孫、きょうだい、甥・姪、嫁・婿といった親族からの相談が特徴的といえる。さらに、「ヘルパー」の単語も出現しており、福祉関係者からの相談も特徴的といえる。

3.3.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

当事者からの相談では「電話⁴」「ハガキ」「メール」「インターネット」「スマートフォン」などの多様な単語が見られ、電話によって不必要な契約を結んだり勧誘を受けたりするケースや、ハガキによって身に覚えのない料金の支払を要求されるといったケースに加え、当事者本人が自発的にインターネット等を利用する中で消費者トラブルに遭遇するケースも多いと考えられる。また、重要度のワードクラウドでは、「スマートフォン」「パソコン」「メール」の単語が出現していることから、当事者以外からの相談に比べて、デジタルツールを介した契約や勧誘などのトラブルが特徴的といえる。

当事者以外からの相談では、「電話⁴」によって不必要な契約を結んだり勧誘を受けたりするケースや、「ハガキ」によって身に覚えのない料金の支払いを要求されるといったケースが多いといえる。

なお、「訪問」の単語は当事者からの相談と当事者以外からの相談の頻度のワードクラウドでいずれにも見られるが、当事者以外からの相談で単語のサイズがより大きい。したがって、当事者からの相談よりも当事者以外からの相談では、訪問販売によるトラブルの相談がより件数が多い傾向にあると考えられる。

3.3.4 商品及びサービスに関する特徴

当事者からの相談では「スマートフォン」の契約や「クレジットカード」による支払いにまつわるトラブルが多いと考えられる。また、重要度のワードクラウドでは、頻度でも

3.4 考察

3.4.1 判断不十分者契約の特徴

まずは PIO-NET に登録されている判断不十分者契約の相談件数のデータから、定量的に消費者トラブルの傾向をみていきたい。

最近の 2019-2020 年度に焦点を当てると、65 歳以上男女の判断不十分者契約の登録件数は 16,759 件（表 1）、判断不十分者契約以外の登録件数は 555,348 件（表 3）であり、これらの登録総数 572,107 件のうち判断不十分者契約と判断される件数自体は全体の 2.9%とごく低い割合にとどまっていることが分かる。他の年度における判断不十分者契約の割合をみても、2011-2012 年度は 16,910 件（4.2%）、2013-2014 年度は 20,421 件（3.9%）、2015-2016 年度は 17,992 件（3.6%）、2017-2018 年度は 17,726 件（2.8%）と低い割合で推移しており、判断不十分者契約と判断される件数は全体の 3~4%程度にとどまっている。

ワードクラウドの内容から判断不十分者契約の定性的な特徴をみていくと、電話勧誘販売や訪問販売といったキーワードが多くみられる。認知症などで認知機能が低下している人に対する電話勧誘販売や訪問販売については、消費者自身の要請による販売ではないことから、本人の希望に基づかない一方的な勧誘となる可能性が懸念される。

次に、表 1 に示す判断不十分者契約の登録内訳をみると、2019-2020 年度においては、男性は 5,622 件（33.5%）、女性は 11,137 件（66.5%）、年代別の内訳では 70 代 4,474 件（27.6%）、80 代 9,916 件（61.1%）、90 代 1,828 件（11.3%）と、判断不十分者契約の相談の契約当事者は女性が 7 割弱と多く、年代別では 80 代が 6 割と多い傾向がある。2011-2012 年度以降、男性の割合と 90 代の割合が緩やかに微増はしているものの、ほぼこうした傾向は変わっていない。

ただし、男性よりも女性からの相談件数が多い背景には、契約当事者が女性の方が消費生活センターや家族に相談して問題が顕在化しやすいことが影響している可能性があり、単に女性の方が、消費者トラブルが多いとは断定できない。なぜなら特殊詐欺被害などの消費者被害について調査した上野ら（2022）⁷⁾は、特殊詐欺被害の認知件数は男性より女性の方が多い一方、暗数調査では性差による違いはないことから、男性は被害にあっても行政機関や警察に相談せずに泣き寝入りしている可能性があることを指摘している。こうした点をふまえると、男性からの消費者トラブルに関する相談件数も実際はもっと多いのかもしれない。

次に、ワードクラウドの結果をふまえて消費者トラブルの特徴を定性的にみていくと、性別や年代に応じた特徴がうかがえる。男性の場合、自宅の工事に関する契約トラブルの件数が多く、他にも電話回線の契約や中古車の売買、株取引、パソコン・タブレット端末の購入、家電量販店での購入といった内容の相談が特徴的であることが示された。一方、女性の場合、健康食品に関する相談が多く、他にもサプリや化粧品、布団などの購入や貴金属や衣類などの買取や勧誘に関する相談が特徴的であることが示された。さらに、女性の場合は友人からの勧誘が消費者トラブルのきっかけになるケースもあれば、消費者トラブルを友人に相談したことで消費生活センターにつながったというケースもあり、男性よりも友人からの影響が大きいことがうかがえる。年代別にみると、70 代ではキャッシング関連の消費者トラブルや癌などの健康への不安に付け込んだ商品が特徴的である。80 代では新聞や自宅の工事に関する相談が多く、加えて皇室写真集の購入や健康食品、眼鏡などの購入に関する相談が特徴的であることが示された。90 代でも新聞や自宅の工事に関する相談が多いことに加え、褒め上げ商法や生鮮食品の購入などに関する相談が特徴的であった。こうした性別、年代に応じた消費者トラブルの特徴を把握しておくことは、高齢者の消費者トラブルへの対策を防ぐために欠かせない。

3.4.2 判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の比較から

次に、判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の相談について考察を加えたい。

上述した通り、判断不十分者契約の登録内訳（表 1）によると、判断不十分者契約の相談としては女性が 7 割弱と男性より多く、年代別では 80 代が 6 割と多い傾向にある。また、ワードクラウドの内容からは、契約当事者が認知症などで認知機能が低下していることが示唆される。また、上述の通り電話勧誘販売や訪問販売が多いことがうかがえ、一方的な勧誘となっていることが懸念される。

一方、判断不十分者契約以外の相談に関しては、表 3 に示す登録件数によると、2019-2020 年度において、男性は 249,037 件（44.8%）、女性は 306,311 件（55.2%）、年代別の内訳では 70 代 280,561 件（66.5%）、80 代 127,591 件（30.3%）、90 代 13,606 件（3.2%）と、判断不十分者契約以外の相談としては、判断不十分者契約ほど明らかな差はないものの、男性に比べて女性がやや多く、年代別では 70 代が 7 割弱と多い傾向にある。こうした傾向は 2011-2012 年度以降ほぼ変わらずみられる。また、判断不十分者契約以外の相談内容におけるワードクラウドでは、認知機能の低下を示唆する単語は見られず、むしろ契約当事者本人が勧誘や契約に関して「不審」に感じたケースが多いことが示された。さらに、電話勧誘販売以外にも、パソコンやメールなどを介しているケースが多いことから、自発的な契約や購入に関する相談が多い傾向にあると考えられる。こうした傾向は、特に 70 代と 80 代男性に見られ、判断不十分者契約以外でも 90 代と超高齢になると電話勧誘販売や訪問販売が多いことが示された。

一般的に高齢者は在宅の時間帯が多いことから、電話勧誘販売や訪問販売に巻き込まれる可能性は高くなる。したがって、高齢者に多いトラブル事例や手口などの現状を知ってもらうことは被害を防ぐ上で重要である。ただし、認知機能の低下により意思決定能力が低下していると、十分に説明の内容が分からなくても「契約してもらえますか」と言われると「はい」と同意してしまう傾向がある⁸⁾。そのため、認知機能の低下が懸念される場合、高齢者本人への注意喚起だけでなく家族や周囲の見守りは欠かせない。本人の普段の生活ぶりや言動からいかに早期に異変を察知できるかが重要であり、消費者庁から公表されている「高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック」⁹⁾も参考になる。

一方、パソコンやメールなどを介して自発的な契約や購入に関するケースについて、総務省が行った高齢者のインターネット利用率の調査¹⁰⁾によると、国民全体の利用率 82.9%（男性 86.3%、女性 79.8%）に対して、70 代の利用率は男性 65.8%、女性 53.9%、80 代以上の利用率では男性 37.5%、女性 21.9%と、年齢が若いほど、また女性より男性の方がインターネットの利用率が高いことが示されており、今回の実態とも矛盾しない結果である。デジタル化の進展によって、気軽かつ迅速に買物や取引ができるといった利便性もたらされた反面、スマートフォンなどの端末に表示される限られた情報だけで判断をしまい、衝動買いが誘発されたり、合理的な思考が妨げられたりする可能性が高まることが懸念されている（消費者庁、2020）¹¹⁾。特に高齢者は、これまでデジタルサービスを利用した経験が少ないがゆえにデジタル技術に関する知識やデジタル機器・サービスを利用する能力（デジタルリテラシー）が乏しい人も多く、個人差が大きい傾向にある。総務省は高齢者や障害者などが ICT 機器・サービスを活用し、デジタル活用の恩恵を受けられるように ICT を学べる環境づくりを推進しており、今後ますますインターネットを活用して購買活動を行う高齢者が増えることが予想される。このような状況において、デジタル市場における消費者利益の確保のために政策、制度を整備していくことはもちろん重要だが、

同時に、消費者自身もデジタルサービスを賢く利用していくためには、デジタルサービス特有の課題を知り、対応策を講じていく必要がある。

また、判断不十分者契約と判断不十分者契約以外の相談概要の違いとして、判断不十分者契約の場合、子からの相談以外に、「ケアマネジャー」や「ヘルパー」、「福祉担当者」といった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などの気づきも重要であることがうかがえる点は興味深い。とりわけ 80 代、90 代と高齢世代の判断不十分者契約の相談概要では「独居老人」「一人暮らし」といった単語も散見される。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である。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¹²⁾。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¹³⁾、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。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。

3.4.3 当事者からの相談と当事者以外からの相談の比較から

表 5 に示す当事者からの相談と当事者以外からの相談の登録件数の内訳に関すると、2019-2020 年度の判断不十分者契約の総数 16,804 件のうち当事者からの相談は 3,274 件（19.5%）、当事者以外からの相談は 13,530 件（80.5%）であり、判断不十分者契約の場合は圧倒的に当事者以外からの相談が多いことが分かる。

一方、2019-2020 年度の判断不十分者契約以外の総数 555,408 件のうち、当事者からの相談は 454,470 件（81.8%）、当事者以外からの相談は 100,938 件（18.2%）であり、判断不十分者契約以外の場合は当事者からの相談が高い傾向がみてとれる。こうした特徴は 2011-2012 年度以降ほぼ変わらず、判断不十分者契約では当事者以外からの相談が約 8 割を占める一方、判断不十分者契約以外では当事者からの相談が約 8 割を占める傾向がある。

当事者からの相談と当事者以外からの相談に関するワードクラウドの結果をみても、当事者からの相談では認知機能の低下を示唆する単語は見られないものの、当事者以外からの相談では「認知症」の単語が見られることから、契約当事者が認知症などで認知機能の低下を有し、適切な判断ができないために家族などの代理の者が相談をしている傾向が高いことが示された。また、当事者からの相談のワードクラウドでは「メール」や「インターネット」、「スマートフォン」といった単語が表れており、判断不十分者契約以外での特徴と同様に、こうしたデジタルツールを用いて自発的な契約や購入を行う中でトラブルに遭遇することが多いことがうかがえる。

3.4.4 深層学習モデル BERT による判断不十分者契約のデータの抽出

最後に、判断不十分者契約以外の相談概要について、深層学習モデル BERT を用いて判断不十分者契約の可能性があるデータを抽出した結果について考察を加える。

表 6 に示す通り、2019-2020 年度の PIO-NET において判断不十分者契約に区分されていない相談数 535,778 件のうち、BERT によって 47,267 (8.8%) が判断不十分者契約と判定された。特筆すべき点は、この件数は表 1 に示された当該年度の判断不十分者契約と登録されたデータ 16,759 件の 3 倍弱の値となることである。PIO-NET のデータは、消費生活相談員が消費者から受け付けた苦情や相談内容をもとに判断不十分者契約か否かを判断しているものである。「3.4.1 判断不十分者契約の特徴」で述べた通り、判断不十分者契約と判断される件数自体は全体の 2.9%とごく低い割合にとどまっているが、実際には判断不十分者契約以外と判断されたケースの中にも、判断不十分者契約の可能性のあるケースが相当数存在している可能性が示された。

なお、表 7 に示す 2019-2020 年度の内訳をみると、年代別では 70 代 15,446 件 (32.7%)、80 代 23,482 件 (49.7%)、90 代 4,460 件 (9.4%) と 80 代の割合が最も多く、かつ、男性 17,236 件 (36.5%)、女性 29,548 件 (62.5%) と女性の比率が約 6 割と多いことなど、表 1 に示されている PIO-NET において判断不十分者契約として登録されている内訳とほぼ同様の傾向がみられる。

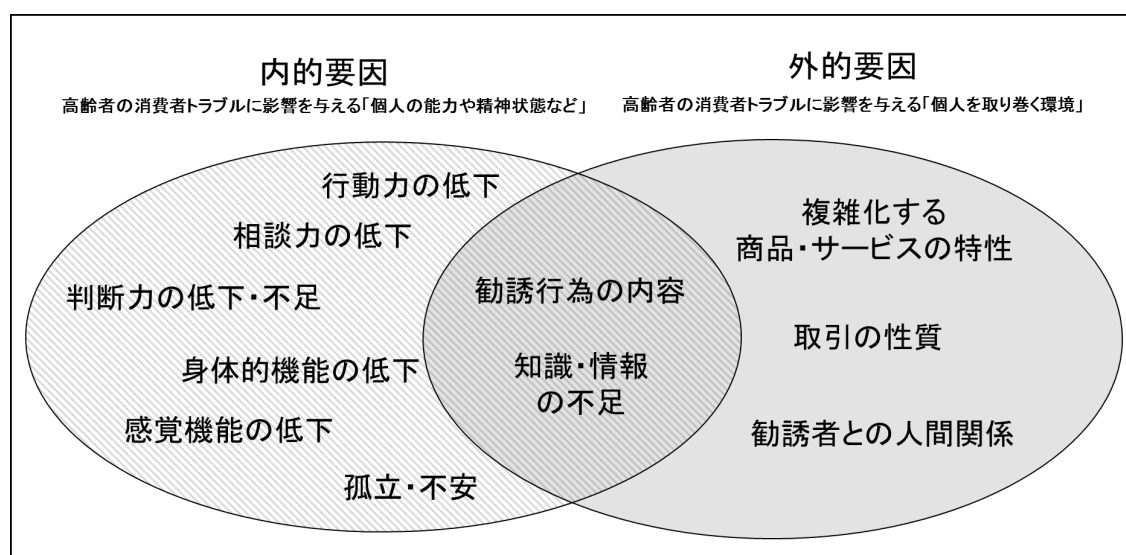
また、BERT によって判断不十分者契約と判定されたデータのワードクラウドの内容をみると、判断不十分者契約のワードクラウドに見られる特徴と類似する点が多い(図 1)。例えば、「認知症」や「判断力」といった認知機能障害を示唆する単語、「介護認定」といった要介護状態であることを示唆する単語に加え、「金銭管理」や「成年後見人」といった単語から、成年後見制度を利用しているケースや成年後見制度の申請についての相談も含まれていることがうかがえる。「ケアマネジャー」「ヘルパー」「地域包括支援センター」「デイサービス」といった単語からは、当事者の日頃の生活をサポートしている立場のスタッフからの気づきや相談が重要度であることがうかがえ、この点も判断不十分者契約の特徴と似通っている。これらの結果は、深層学習モデルによって判断不十分者契約と判定された結果の妥当性を支持するものといえる。

深層学習モデル BERT は言葉を処理する人工知能技術の 1 つとして脚光を浴びており、近年、ビジネスの実用化も急速に進んでいる¹⁴⁾。今後、このようなモデルを応用することで、消費生活センターの相談窓口での対応時に判断不十分者契約と懸念されるケースについてはアラートが自動で発出されるなど、消費生活相談員が注意して聞き取り、対応ができるような仕組みが可能になると考えられる。

4 企業ヒアリングの結果概要

認知症等で認知機能が低下している消費者の被害は、必ずしも認知機能の低下のみが原因となるわけではなく、様々な要因によって生じていると思われる。特に高齢者は、自身の健康面や経済面への不安、加齢や認知症等による判断力の低下等といった消費者トラブルに遭いやすい要因を抱えていると考えられており、さらに、デジタル化の進展に伴って商品・サービスが複雑化しているといった高齢の消費者を取り巻く外的な要因も存在している（表 8）。これらの要因につけ込む事業者に対しては、事業者への規制や消費者の利益を保護するための各種法整備が進む一方、健全な経済活動を行う企業では顧客の高齢化にどのように対応しているのか、現況を知るためにアンケート及びヒアリング調査を実施した。本章では、これらの調査結果をもとに、超高齢化社会における企業の課題や取組など、企業側の視点から見た高齢者の消費者トラブルとその対応策を探る。

表 8 高齢者の消費者トラブルに影響を与える要因の一例



「認知症等の顧客への対応に関するアンケート」調査を実施し、民間企業 80 社から回答を得た。そのうちのうち 30 社にヒアリングを行い、現状の課題や取組について詳しく聴取した（実施期間：2021 年 8 月～2022 年 6 月）。

今回行ったアンケート及びヒアリング調査（表 9）では、多くの企業において高齢顧客の対応への工夫や、認知症などが疑われる顧客への対応を行っている現状があることがわかった。中でも認知症の理解や対応に積極的に取り組んでいたのが、顧客と対面で接することの多い食料品や日常必需品を扱う店舗と、運輸、金融・保険、医療・福祉などの業種である。

表 9 「認知症等の顧客への対応に関するアンケート」の主な質問内容

主な項目	具体的な質問内容
65 歳以上の高齢顧客の対応について	工夫していること、悩んでいることなど
認知症や認知機能障害が疑われる 65 歳以上の高齢顧客の対応について	認知症等が疑われる顧客の有無、 悩んでいることや工夫していること、 対応マニュアルの有無など
認知症に関する研修などについて	認知症サポーター研修の有無など

※金融・保険、運輸、旅行、流通、通信、製造、飲食、宿泊、不動産、医療・福祉など、様々な業種にヒアリングを実施

4.1 企業が抱えている課題

調査から見えてきた企業が抱える課題としては、契約時の本人の意思確認や認知症の判断の難しさと、そのことが引き起こすトラブルである。業種による違いは多少あるものの共通したものが多く、その主なものを表 10 に示す。

一旦契約したものを後日解約する場合の売上損失や経費負担といった問題や、時間がかかる、怒る、理解してもらえないなどといった、顧客対応の難しさが挙げられる。特に顧客対応の難しさについては、企業の現場で苦心する声が多く、また担当者への対応時間や心理的負担などの負荷がかかることや、本人と家族との関係の難しさなどの課題も調査から見えてきた。その他にも決済手段の多様化やデジタル化による影響は、高齢者だけでなく企業においても対応の課題であることがわかった。

これらの問題の背景には、契約時における認知症などの判断が難しいことや理解が不足していることが起因として考えられる。ヒアリングを実施した企業の中でも、長い期間にわたり接していてもわからないという声が聴かれた。

表 10 企業が抱えている課題

課題	具体的な内容
売上損失や経費負担	契約後（購入後）、主に家族からの解約、返品・返金の要求。再販できない物の返品・返金対応や送料負担など。
対応の難しさ	時間がかかる。話の内容がまとまらない。怒る・キレる。耳が遠い。声が聞き取りにくい。同じ話を何度もする。話し相手はしさの高齢者もいる。思い込みが強く丁寧に説明しても理解されない。後日忘れている、聞いていないと言う。電話で指示して何かしてもらうことの難しさなど。
判断力確認の難しさ	判断不十分の判断、区分けの難しさ。家族が遠方で確認できない場合や、本人が家族との同席を拒むときの対応など。
本人と家族の意見の相違	契約において本人と家族の意見が異なる。
スタッフの負担 (労務コストと心理的負担)	時間がかかる。 難しい顧客への対応による心理的負担など。
決済手段の多様化やデジタル化による影響	不慣れな高齢者が利用できない。サポートが必要になることや苦情になることなど。

4.2 企業が実施している高齢顧客対応の工夫

表 11 は、企業が実践している高齢顧客対応の工夫の主なものである。わかりやすい表現でゆっくり丁寧な説明を行うという基本的な事項から、各業界で作成している「高齢者対応のガイドライン」の活用や合理的配慮などが挙げられた。契約においては、本人以外の家族の同席（同意）や時間的猶予を設ける、複数で判断力の検討を行うことの他に、長期にわたる契約の認知症になった場合の対応を予め契約時に取り決めておくというものもあった。

また認知症サポーター養成講座や高齢者対応の研修の奨励による理解と対応の向上、対応情報やトラブル事例の共有化といった組織的な取組も重要なポイントとして挙げられる。さらに、専門スタッフによるサポートを行っている企業もあるなど、認知症あるいは認知症が疑われる顧客への対応ニーズが高まっていることがうかがえる結果であった。

表 11 企業が実践している高齢顧客対応の工夫

対応の工夫	具体的な内容
丁寧な対応	わかりやすい表現。ゆっくり、大きな声で話す。契約内容の理解の確認、復唱する、業界のガイドラインの活用など。
合理的配慮	難聴の方には紙に書く。文字サイズや色の工夫。拡大コピーで文字を大きくする。
契約時に複数の同席や時間の猶予を設ける	一定の年齢以上の高齢者（70 歳、75 歳、80 歳以上など各社により異なる）には家族同席（同意）をお願いする。契約は数日時間を設け、再度意思確認を行った上で締結する。社内において複数による判断力の検討を行う。
長期にわたる契約への対応	長期にわたる契約については、契約時に認知症になった場合の対応を決めておく。 例：生命保険の代理人請求ができる仕組みなど
社内における専門的支援や地域連携	ウェブ操作に不慣れな人に専門スタッフが対応。困りごとに対応するコンシェルジュや認知症サポーターの店内配置。地域包括支援センターなどとの連携。
研修などによる理解を深めた対応	認知症サポーター養成講座や高齢者対応の講座実施による理解と対応の向上。
情報共有による対応	対応情報やトラブル事例のデータベース化。情報共有による組織としての対応や研修に活用。

総務省が 2022 年 9 月 19 日に発表した統計によると、65 歳以上の人口は 3,627 万人と過去最多となり総人口の 29.1%を占めている¹⁵⁾。今後も上昇傾向が続く見込みとのことであり、ビジネスを考える上で高齢顧客へのアプローチは不可欠といえる。

高齢顧客の中には、健常者と認知症の中間といわれる軽度認知障害（MCI: Mild Cognitive Impairment）の方もいる。軽度認知障害の状態は、普段、会話をしても気づかないことが多く判断が難しいといわれている。表 10 の企業が抱えている課題や表 11 の企業が実践している高齢顧客対応の工夫からも、認知症などの判断が難しいことを踏ま

えた対応が重要になってきている。

認知症への理解を深め対応を工夫することは、ビジネスにおける最大のメリットである売上拡大、サービス向上や経費損失削減につながる。また、働くスタッフの観点では、業務負担やストレス軽減及び対応満足度向上に影響し、結果的に苦情の減少及びスタッフの自信やモチベーションアップに貢献すると考えられる。その他にも認知症の理解を深めることは、スタッフの親の介護による離職予防や、スタッフの中に認知症の人が出た場合の適切な対応などに役立つことが見込まれる。

さらに、ビジネスにおけるメリットはそれだけではなく、企業の CSR、SDGs や企業ブランディングの視点でも寄与することが考えられる（表 12）。

表 12 ビジネスにおけるメリット

売上拡大、サービス向上、経費損失削減
顧客のニーズに応え、企画、販売、対応の工夫
苦情の減少及びスタッフのモチベーションアップ
スタッフの業務負担やストレス軽減及び対応満足度向上
スタッフの介護離職の予防や高齢者就労への対応
スタッフ自身も親の介護による介護離職などがあるため、認知症や介護について学んでおくことで介護離職予防にもつながる可能性や、高齢者就労が増え、スタッフの中から認知症の人が出てきた際の対応に認知症の知識が役立つなど
CSR(Corporate Social Responsibility =企業の社会的責任)
企業が担う社会的責任としての法令遵守（消費者安全法―多数消費者財産被害事態、消費者契約法―判断不十分者契約、障害者差別解消法―合理的配慮など）、従業員の労働環境への配慮（ストレス軽減やモチベーションアップなど）やステークホルダーへの説明責任などに寄与
SDGs (Sustainable development Goals =持続可能な開発目標) ¹⁶⁾ と消費者志向経営 ¹⁷⁾
SDGsの17の目標の中では、「8. 働きがいも経済成長も」におけるディーセント・ワーク（働きがいのある人間らしい仕事）の機会の提供や継続、「11. 住み続けられるまちづくりを」における都市を包摂的、安全、レジリエントかつ持続可能にすること、「12. つくる責任、つかう責任」では、持続可能な消費と生産、すべての人々の生活の質的改善などに寄与 SDGsと関係する、消費者と共創・協働して社会価値を向上させる経営「消費者志向経営（サステナブル経営）」にも寄与
企業ブランディング
働くスタッフにとってモチベーションの高い職場であれば、ポテンシャルの高い人材が集まるというプラス効果や、CSRやSDGsの観点からも企業ブランディングが高まる

4.3 契約場面における対応の留意点

表 13 は、今回のヒアリングをもとに、各契約場面における対応の留意点をまとめたものである。短期記憶の問題が考えられることから、丁寧な説明に加え、書面による合意や本人以外の家族の同意署名、契約の判断力や対応については複数で行うことなどが重要なポイントとして考えられる。またアルツハイマー型認知症のように、発症から末期までは10年ぐらいの経過期間があることを踏まえた契約への対応が必要になる。定期購入や自動更新の契約については、契約者の健康状態を確認できる組織の体制づくりを、長期にわたる契約では認知症になった場合を想定した契約内容にするなどの対応が求められる。

その他、今後検討が必要なこととして、デジタル化に伴う高齢者や認知症などの方への

対応である。決済や各種手続きのデジタル化や、対面での手続きができる窓口を減らしたりする際に、高齢者や認知症などの認知機能が低下しデジタルでの手続きができない人を取り残さない対応を考えておくことも重要である。

表 13 契約場面における対応の留意点について

契約場面	対応について
勧誘及び新規契約時 強迫的勧誘（何かに駆り立てられたような契約）は避ける 解約や返品・返金の丁寧な説明と確認が重要	店頭での日常品や交通機関利用時などの場合 ・商品・サービス選択のサポート（何を購入するのか、名前、場所などナビゲートする） ・精算時のサポート（気づきと時間を与えサポートする） ・過去の顧客情報の共有による対応 ・地域包括支援センターなど、他機関との連携による対応 書面による契約の場合 ・数日時間を置いての契約意思の再確認 (即時即決しない) ・本人以外の家族の同席（同意） ・商品の特性や価格、本人の言動、過去の購入履歴や対応情報等から総合的に契約の判断能力の評価・判断を社内（複数）で検討する ・解約ポリシーについて、十分な説明と書面への同意署名
契約継続・変更 自動更新や定期購入の場合でも、契約の判断能力の評価・判断を社内（複数）で検討できる体制づくりが必要	・商品の特性や価格、本人の言動、過去の購入履歴などから総合的に契約の判断能力の評価・判断を社内（複数）で検討する ・本人以外の家族の同席（同意）を得る ・長期わたる契約の認知症になったときの対応
解約 本人が解約したことを	・解約、返品・返金ポリシーによる対応 ・家族からの解約、返品・返金を想定した対応（契約時に

覚えていない場合も想定	書面合意) ・ 本人が解約したことを覚えていない場合の対応
-------------	----------------------------------

認知症は他人ごとではなく、誰もがなりうるものであり身近なものであり、認知症当事者やその家族に限らず、将来起こりうる我が身のこととして捉え、個人、家族、地域、企業、自治体や公的機関など、社会全体で取り組んでいくことが求められる。

すでに、認知症フレンドリー社会¹⁸⁾の実現に向けた取組は始まっている。表 14 では、今回の企業ヒアリングをもとに考えられる取組や支援について項目を挙げている。それ以外にも、公共、民間や非営利セクターにおける様々な取組が考えられる。それぞれの立ち位置や役割からできることを始め、認知症フレンドリー社会の実現に向け進んでいくことを願いたい。

表 14 認知症フレンドリー社会への取組や支援について

	取組や支援について
企業	・ 認知症への理解と契約、対応向上に向けた教育、事例検討など ・ 認知症フレンドリーな商品・サービス・環境の提供（デジタル化に配慮した対応） ・ 本人、家族、ケアする人と協力することによる本人理解と適切な契約と対応につなげる仕組みづくり ・ スタッフとの情報共有による組織的対応
本人（消費者）	・ 判断力がなくなってからではなく、任意後見制度、家族信託などの利用など事前に準備する ・ 家族、ケアする人、地域包括支援センター、消費生活センターや弁護士会などに相談する

家族や親族など	・成年後見制度や家族信託などの利用（成年後見制度は、申請から制度の利用まで 3～6 か月ほどかかるため、問題が起こる前に任意後見制度や家族信託など本人と予め話し合いを進めておくことを推奨） ・日頃の様子の確認、本人への理解と変化する状態に合わせた支援
国	・2019 年認知症施策推進大綱：バリアフリーの他にも支援体制や認知症の人が利用できる商品・サービス開発、金融商品の推進など。「認知症バリアフリー宣言」のような認証制度が設けられる予定 ・認知症サポーター研修やハンドブック作成など、理解を促進する取組 ・成年後見制度の見直し、関連法の整備 ・消費者安全確保地域協議会など地域連携促進
自治体 消費生活センター	・消費者安全確保地域協議会など地域連携、地域包括ケアの実施 ・消費生活センターと福祉部門との連携や情報共有

5 認知症特有の症状がトラブルの背景にあると考えられる事例

消費行動に関連する認知症の症状としては、様々な認知機能障害や精神症状が想定されるが、認知症の約 6 割を占めるアルツハイマー型認知症に一般的に見られる記憶障害と実行機能障害が、頻度としては最も多く関連することが推定される。記憶障害は、数分から数日の出来事を思い出せなくなる近時記憶障害が特徴的で、購買行動と認知機能の関係を調べた樋山らの調査¹⁹⁾でも、軽度認知症の3割が重複買い（買ったことを忘れて同じ物を購入する行為）を経験していた。実行機能は、目的や計画に応じて手段の選択、修正を行う能力であり、言い換えれば、状況を適切に見極めて行動する能力である。実行機能が低下すると、家事に時間がかかったり、銀行 ATM の操作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、契約内容の変更や返品に必要な手順を把握できなかったり、間違って手続きを行っていることに気づかず放置してしまったりする場合がある。また、認知症になっていなかったとしても、加齢の影響を受けて、目の前の刺激に反応しやすくなったり（抑制機能の低下）、一度に処理できる情報量が少なくなったりする（ワーキングメモリの低下）といったことが起こる。認知機能の変化は、目に見える形であらわれる

身体機能の変化とは異なり、周囲からも気づかれにくく、対応が取られるまでに時間を要する場合もある。

認知機能障害のパターンや精神症状は、認知症の種類によってそれぞれ特徴がある。本項では、それぞれの認知症に特有の障害や症状がトラブルに関係したと推定される事例を紹介する。

①アルツハイマー型認知症による近時記憶障害が関連したと考えられる事例

アルツハイマー型認知症の主な症状として近時記憶障害がある。これは、数分から数日にわたる最近の記憶が思い出せなくなるタイプの記憶障害で、生活面では物を置き忘れたり、話した内容を忘れて繰り返し話すなどの行動面の変化がみられる。よくある事例としては、通信販売などで商品を購入して、代金を支払うことを忘れていたり、逆に送りつけられた商品を、実際には申込みをしていないにも関わらず自分が注文したかもしれないと考えて代金を振り込んでしまうことなどがある。

②アルツハイマー型認知症による判断力の低下や抑制欠如によると思われるトラブル事例

アルツハイマー型認知症においては、実行機能障害と呼ばれる、料理や買物のようなくつか手順を踏んで行ふ必要がある行動を計画したり、目的達成のために必要な場合には柔軟に行動を修正するのに必要な能力に低下が見られる。加えて、熟慮することなく衝動的に行動してしまう傾向も見られる。このため、自分にとって必要なものかどうかの判断ができず、その時の思い付きで不要なものを購入してしまい家計が破綻してしまう事例がある。抑制欠如については、前頭側頭型認知症でもよく見られる症状であり、同様の事例が見受けられる。

③アルツハイマー型認知症においてコミュニケーション能力が保たれていて認知症に気づかれにくいことが背景にあると推定されるトラブル

アルツハイマー型認知症では、理解が不十分であっても理解したように見えることがある。相手の気分を害したくないという思いや、自分が理解できていないことに気づかれたくないといった思いが背景にあると考えられている。特に訪問販売や電話勧誘において、相手の話の内容が理解できていないにも関わらず、その場を取り繕うために契約したり購入したりしてしまつたと推測される事例がある。

④レビー小体型認知症による幻視が関連していると思われる事例

レビー小体型認知症では、主な症状の1つに幻視があり、壁に模様が見えたり、小さな虫が床に見えたりして、防虫剤を何度も購入したり、害虫駆除業者に依頼したりすることがある。スーパーで、布団が汚れていると何度も購入した事例が報告されており、幻視により汚れているように見えたと推定される。このような場合には、すぐに本人の求めに応じて販売したり、駆除作業を契約するのではなく、よく本人の体験していることを聞き取り、幻視が疑われる場合は、本人に率直に幻視の可能性があることを伝えたり、家族がいればそのことを伝えたり、家族がいない場合は地域包括支援センターに相談するなどの対応をとることが望ましい。

6 付記

本ペーパーは、「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」プロジェクトの成果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 成木 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^{※1}

特任研究員 徳永美和子^{※2}、藤井聡子^{※2}、市原健一、石川達雄、瀬崎人水、

宮本麗子、栄礼司、久保慧^{※2}、山本純太^{※2}、神原有加^{※1}

※1 令和4年3月末まで

※2 令和5年3月末まで

7 引用文献

1. 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）
2. 独立行政法人国民生活センター：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（2022 年 12 月 24 日閲覧）
3. 厚生労働省 認知症施策推進大綱について
www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000076236_00002.html（2022 年 9 月 23 日閲覧）
4. 加藤佑佳、泓田正雄、樋山雅美、成木迅．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～．消費者庁プログレッシブ・レポート（2022）
https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research_003/assets/future_caa_cms201_220728_02.pdf（2022 年 11 月 2 日閲覧）
5. 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）．
6. 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)
7. 上野大介、徳永美和子、山本純太、石川達雄、久保慧、神原有加、栄礼司．特殊詐欺等の消費者被害及び情報提供・相談の認知に関する心理社会的特徴．消費者庁プログレッシブ・レポート（2022）
https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research_007/assets/future_caa_cms201_221101_01.pdf（2022 年 11 月 2 日閲覧）
8. 意思決定支援機構（監）成木迅・COLTEM プロジェクト（編著）：実践！認知症の人にやさしい金融ガイド：多職種連携から高齢者への対応を学ぶ．（2017）．
9. 消費者庁：高齢者・障がい者の消費者トラブル 見守りガイドブック．（2022）．
https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/system_improvement/assets/local_cooperation_cms205_210526_01.pdf（2022 年 12 月 2 日閲覧）
10. 総務省：令和 3 年通信利用動向調査の結果（概要）．（2022）
https://www.soumu.go.jp/main_content/000815653.pdf（2022 年 12 月 2 日閲覧）

11. 消費者庁 消費者のデジタル化への対応に関する検討会：消費者のデジタル化への対応に関する検討会報告書. (2020)
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/meeting_materials/review_meeting_003/assets/review_meeting_003_200731_0001.pdf (2022 年 12 月 23 日閲覧)
12. 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/w2021/zenbun/pdf/1s1s_03.pdf (2022 年 5 月 20 日閲覧)
13. 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/r2ho_ukokusyozenbun.files/9_12-13.pdf (2022 年 5 月 13 日閲覧)
14. 和知徳磨：汎用言語モデル「BERT」のビジネス実用化技術に迫る. NTT 技術ジャーナル, 2021 年 3 月号：76-81 (2021) . <https://journal.ntt.co.jp/wp-content/uploads/2021/03/JN202103076.pdf>
15. 統計局 統計トピックス No. 132 統計からみた我が国の高齢者―「敬老の日」にちなんで www.stat.go.jp/data/topics/pdf/topics132.pdf (2022 年 9 月 23 日閲覧)
16. 国連広報センター SDG とは？
www.unic.or.jp/news_press/features_backgrounders/31737/ (2022 年 9 月 23 日閲覧)
17. 消費者庁 消費者志向経営について知る
www.caa.go.jp/consumers/consumer_oriented_management/ (2022 年 11 月 20 日閲覧)
18. Alzheimer's Society www.alzheimers.org.uk
19. 樋山雅美、江口洋子、松田有希子、成木迅：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) .

付録

プログレッシブ・レポートで掲載した 2019-2020 年度の判断不十分者契約における年代及び性別のクロスごとの比較と、当該年度の判断不十分者契約と判断不十分者契約以外におけるクロスごとの比較について、今回の手法で新たに解析し直したワードクラウドの結果を図 20-33 に付録として示す。

1 2019-2020 年度の判断不十分者契約における年代及び性別のクロスごとの比較（図 20、21）

1.1.1 認知機能障害に関する特徴

- いずれの群でも頻度で「認知症³」が大きな文字で出現しており、判断不十分者契約における相談では年代及び性別に関わらず、明らかに認知機能の低下を有しているケースが多いと考えられる。80 代男性及び 90 代男性では「判断力」の単語も見られ、判断力の低下が懸念されるケースの存在がうかがえる。

1.1.2 相談経路に関する特徴

- 70 代男性、80 代男性、90 代男性では「父親」、70 代女性、80 代女性、90 代女性では「母親」の単語が最も大きく出現していることから、いずれの群でも子からの相談は件数が多いことがうかがえる。
- 上記の特徴に加え、70 代男性では頻度で「夫」「兄」の単語が見られ、配偶者や弟や妹などのきょうだいからの相談の件数が多いといえる。また、他の群と比べて「福祉事務所」「包括支援員」からの相談が特徴的といえる。
- 70 代女性でも配偶者からの相談が多く、かつ、他の群と比べて、「ケアマネジャー」「相談支援センター」といった介護福祉関係者からの相談が特徴的といえる。
- 80 代男性では「夫」と配偶者からの相談を示唆する以外に、「母親」「両親」といった単語が見られることから、妻である配偶者が子に相談し、事態が発覚するケースが多いようである。
- 80 代女性では「叔母」「義母」が出現していることから、甥・姪、嫁・婿からの相談が多いといえる。また、他の群と比べて、「地域包括」といった介護福祉関係者からの相談が特徴的といえる。
- 90 代男性では「義父」「両親」といった単語から、嫁・婿からの相談が多いといえる。
- 90 代女性では「義母」「叔母」「祖母」が出現していることから、嫁・婿や甥・姪、孫からの相談が多いといえる。

1.1.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

- いずれの群でも、頻度で「電話⁴」「訪問」「連絡」「契約」「契約書」「購入」「解約」「業者」「相談」といった単語が大きな文字で出現している。したがって、年齢と性別問わず、電話や訪問販売などによって不必要な契約を結んだり勧誘を受けたりして相談に至ることが多いと考えられる。

- 70 代女性では、他の群と比べて、「訴状」の郵送によって、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が特徴的といえる。
- 80 代女性では「訪問購入」のように購入業者が当事者の自宅を訪問し、物品を買い取る（いわゆる押し買い）といった手口が特徴的といえる。

1.1.4 商品及びサービスに関する特徴

- 頻度のワードクラウドでは、70 代男性では「工事」「携帯電話」、80 代男性では「新聞」「工事」、80 代女性では「クーリングオフ」「新聞」「健康食品」、90 代男性では「クーリングオフ」「新聞」「工事」、90 代女性では「クーリングオフ」「新聞」といった単語が出現している。これらの結果から、男性では年代問わず、自宅の修理などに関する勧誘や契約に関する相談が多く、80 代以降は性別問わず、新聞の勧誘に関する相談が多いようである。
- 70 代男性では「サイト」や「アプリ」の利用・料金に関する相談が特徴的である。「サイト」に関する文脈を見ると、「海外のサイト」「アダルトサイト」「出会い系サイト」「マッチングサイト」「詐欺サイト」「大手通販サイト」「副業サイト」と実に様々なサイトでトラブルが生じているようである。「アプリ」も同様に「セキュリティ対策アプリを契約した」といった相談から「出会い系アプリ」「マッチングアプリ」「通信無料アプリ」など多岐に渡る。また、「契約解除料」に関する文脈を見ると、契約解除料に関する相談や「契約解除料を支払って解約したが、商品を届かないようにしたい」など契約解除後の相談なども見られる。「資産管理」に絡む契約トラブル、「バイク」の買取に関する相談なども特徴といえる。さらに、「教本」は「宗教団体の教本」といった文脈で使用されており、宗教にまつわる消費者トラブルの存在もうかがえる。
- 70 代女性では、被害額が「高額」なケースが多いことがうかがえる。また、「呉服」「バック」「サングラス」などの服飾品の売買、「美容室」での施術に関するトラブル、「ボイラー」「リビング」「砂利」「表札」「長屋」といった単語から自宅のリフォームに関するトラブルが特徴的といえる。「癌」といった単語が見られることから、癌などの病気により健康や今後への不安が強まったことが詐欺などの手口につけこまれるきっかけとなったケースもうかがえる。また、「生活保護申請」の単語も出現しており、経済的に困窮していながらも、こうした消費者トラブルに巻き込まれているケースもうかがえる。
- 80 代男性では、「損保会社」「当該証券会社」「負債」といった単語から資産運用に関する契約トラブルや、「パソコン画面」「質問サイト」といった単語から、パソコン画面に突然不審なサイトが表示されるなどのインターネットをめぐるトラブルが特徴的といえる。また、「ワイン」「マッサージ機」「墓石」「ソーラーパネル」、携帯の「機種変」に伴うトラブルなど多彩である。さらに、「旅行会社」が表れる文脈を見ると、「大手旅行会社で予約した」「代理店の旅行会社から連絡があり」といった内容で、新型コロナウイルスの感染拡大に伴い旅行ができなくなった際の返金などの対応に関する相談が多いことがうかがえる。「ディーラー」にまつわる文脈を見ると「ディーラーから中古車を購入することに」「ディーラーから解約はできないと言われた」といったように車の売買に関するトラブルも特徴的といえる。その他、「クラブ」にまつわる文脈を見ると「店員にゴルフクラブが合うと言われて購入した」といったゴルフクラブの購入に関してや、「スポーツクラブの会費」「繁華街のクラブ」といった相談内容も見られる。

- 80 代女性では、「健康食品」に関する相談や「クーリングオフ」に関する相談が多く、被害額が「高額」なケースも多いと考えられる。また、他の群と比べて、「洋服」「宝石店」「化粧クリーム」「絵画」などの売買や、「ヨーグルト」などの健康を売りにする食品の購入に関するトラブルが特徴的といえる。「皇室」といった単語からは、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の可能性がうかがえる。また、「修理業者」の単語から、リフォームを騙った詐欺の可能性も考えられる。
- 90 代男性では、「クーリングオフ」に関する相談も多いことがうかがえる。また、作品である「短歌」をもとにした褒め上げ商法や、「ルータ」の契約や「シャッター」の故障・修理などに関する相談が特徴的といえる。
- 90 代女性では、「クーリングオフ」に関する相談も多いことがうかがえる。また、他の群に比べると、「明太子」や「野菜」などの食品購入、訪問販売に関する相談、「植木屋」との植木の剪定などの契約に関する相談、「丁共済」に関する相談が特徴的である。さらに、「扇子」「出品」「展示」といった単語から、これらの趣味を褒め上げ、美術雑誌への掲載のための契約を迫るといった褒め上げ商法や、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に関するトラブルが特徴的といえる。「薬箱」が出現している文脈を見ると、「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」といった相談もうかがえる。「入信」「脱会」の単語からは、消費者の不安をあおって、除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、いわゆる靈感商法にまつわる相談や宗教の脱会トラブルの可能性もある。

1.1.5 その他

- 80 代女性と 90 代女性では頻度のワードクラウドで「一人暮らし」の単語が出現しており、80 代以上の高齢女性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件数が多いと考えられる。独居の場合、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がゆえ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。



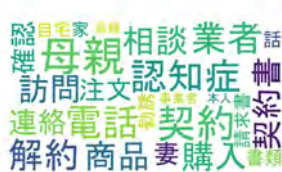
(70 代男性)



(80 代男性)



(90 代男性)

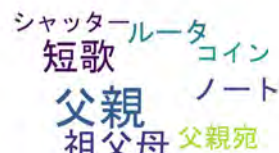
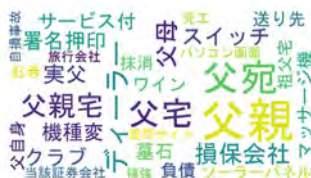
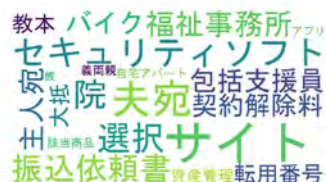


(70 代女性)

(80 代女性)

(90 代女性)

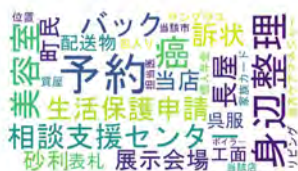
図 20 2019-2020 年度の判断不十分者契約における年代×性別のクロスごとの相談内容のワードクラウド（頻度）



(70 代男性)

(80 代男性)

(90 代男性)



(70 代女性)

(80 代女性)

(90 代女性)

図 21 2019-2020 年度の判断不十分者契約における年代×性別のクロスごとの相談内容のワードクラウド（重要度）

2 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クロスごとの比較

2.1 70代男性 (図 22、23)

2.1.1 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の相談概要では、契約当事者が「認知症³」である相談の件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは「アルツハイマー型」「診断」「物忘れ」「判断力」「記憶力」「認知機能」「低下」といっ

た認知症の診断や、記憶力及び判断能力の低下を示唆する単語、「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者が含まれていることが特徴的といえる。さらに、こうした認知症以外に契約当事者が「精神疾患」や「知的障害」であるケースも70代男性の判断不十分者契約の特徴といえる。加えて、判断不十分者契約では「金銭管理」「成年後見」「成年後見制度」「成年後見人」「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。

- 70代男性の判断不十分者契約以外からの相談概要では認知機能障害に関する単語は見られない。むしろ、当事者本人が勧誘や契約に関して「不審」に感じたケースも多いと考えられる。

2.1.2 相談経路に関する特徴

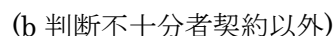
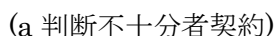
- 70代男性の判断不十分者契約では、頻度で「父親」「夫」といった単語が見られることから、子や配偶者からの相談が多いことがうかがえる。また、単語のサイズは小さいながらも「兄」の単語も見られ、きょうだいからの相談も少なくないことがうかがえる。さらに、判断不十分者契約以外と比べると、子や配偶者からの相談に加え、「成年後見人」「保佐人」「ヘルパー」「ケアマネジャー」「地域包括支援センター」「福祉事務所」など、後見人や保佐人、介護福祉関係者などからの相談や気づきも特徴的といえる。

2.1.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

- 70代男性の判断不十分者契約では、「電話⁴」「訪問」といった単語が大きく出現しており、単語サイズはやや小さいながらも「携帯電話」も見られる。したがって、電話（携帯電話も含む）や訪問販売によって不必要な契約を結び、相談に至ることが多いと考えられる。
- 70代男性の判断不十分者契約以外でも「電話⁴」は大きく出現しているが、「訪問」の単語は小さいサイズで表れており、判断不十分者契約よりも訪問販売を介したトラブルは少ないと考えられる。むしろ判断不十分者契約以外では、「メール」「スマートフォン」「パソコン」といったデジタルツールを介した契約に関するトラブルの件数が多いことがうかがえる。また、こうした「パソコン」「スマートフォン」「携帯電話」「メール」などのデジタルツールを介した契約に関する相談は当該群の特徴といえる。

2.1.4 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では、「自宅」の修理やリフォームといった「工事」に関する相談が多いことがうかがえる。
- 70代男性の判断不十分者契約以外では、「スマートフォン」「インターネット」に関わる契約に関してや、「クレジットカード」の支払いに関する相談が多いことがうかがえる。単語のサイズは比較的小さいながらも「自宅」「工事」の単語も見られ、自宅の修理やリフォームなどに関する相談も少なくないようである。また、70代男性の判断不十分者契約では自宅の「修理」「工事」に関する契約に加え、何らかの「サイト」の利用料金に関するトラブルや「クレジットカード」による支払いに関する相談も特徴的といえる。



「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」「成年後見人」「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うかがえる。

- 70 代女性の判断不十分者契約以外からの相談概要では認知機能障害に関する単語は見られない。むしろ、当事者本人が勧誘や契約に関して「不審」に感じたケースが多いと考えられる。

2.2.2 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、頻度で「母親」が大きく出現しており、子からの相談が多いことがうかがえる。また、「妻」の単語も出現していることから、子からの相談に次いで配偶者からの相談も多いことがうかがえる。小さいサイズながら「姉」の単語も見られ、きょうだいからの相談も少なくないようである。また、重要度のワードクラウドでも「母」「叔母宅」「義姉」が比較的大きな文字で出現しており、子に加え、甥・姪、義弟・義妹など親族からの相談が特徴的であることがうかがえる。さらに、「成年後見人」「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、70 代女性の判断不十分者契約を特徴づけるものといえる。
- 70 代女性の判断不十分者契約以外からの相談概要では、頻度のワードクラウドで「母親」が大きく出現しており、判断不十分者契約と同様に子からの相談は多いことがうかがえる。また、「夫」の単語も小さく出現しており、夫に指摘されて契約当事者本人が相談しているケースも少なくないようである。重要度のワードクラウドでも「夫」の単語が小さく出現していることから、判断不十分者契約と比べて、夫に指摘されて契約当事者本人が相談に至るケースが特徴的といえる。

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 代女性の判断不十分者契約では、「電話⁴」や「訪問」販売によって不必要な契約を結び、相談に至っていることが多いと考えられる。
- 70 代女性の判断不十分者契約以外でも、頻度のワードクラウドで「電話⁴」は大きく出現しているが、「訪問」の単語は比較的小さいサイズで表れており、判断不十分者契約よりも訪問販売を介したトラブルは少ないと考えられる。むしろ判断不十分者契約以外では「ハガキ」といった郵送による手段も多く、さらに「メール」「スマートフォン」といったデジタルツールを介した契約に関するトラブルの件数も少なくないことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでも「スマートフォン」「携帯電話」「ハガキ」「訪問」「メール」といった単語が見られ、固定電話以外にスマートフォンや携帯電話を介した契約やハガキによる郵送、訪問販売なども判断不十分者契約以外で特徴的であることがうかがえ、契約トラブルにつながり得る手法が多岐に渡っていると考えられる。

2.2.4 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では具体的な商品やサービスを示唆する単語は見られないが、被害額が「高額」なケースが多く、「クーリングオフ」に関する相談も多いことがうかがえる。
- 70 代女性の判断不十分者契約以外では「スマートフォン」に関わる契約に関して

や、「クレジットカード」の利用に関する相談が多いことがうかがえる。また、70 代の判断不十分者契約と比べて、「スマートフォン」の契約や自宅の修理やリフォームなどの「工事」、「クレジットカード」決済による相談が特徴的といえる。



(a 判断不十分者契約)



(b 判断不十分者契約以外)

図 24 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（頻度）



(a 判断不十分者契約)



(b 判断不十分者契約以外)

図 25 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（重要度）

2.3 80 代男性（図 26、27）

2.3.1 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の相談概要では、契約当事者が「認知症³」である相談の件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでも「認知症³」「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」「認知機能」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含まれていることが特徴的といえる。さらに、「精神疾患」の単語も認められる。「成年後見制度」「金銭管理」「成年後見」「成年後見人」「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うかがえる。

- 80代男性の判断不十分者契約以外からの相談概要では認知機能障害に関する単語は見られない。

2.3.2 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、頻度のワードクラウドで「父親」の単語が大きく出現している以外に「夫」「母親」「両親」といった単語も見られることから、子からの相談や妻である配偶者からの相談の件数が多く、中には配偶者が子に相談したことで発覚したケースも少なくないと考えられる。また、重要度のワードクラウドでは「ヘルパー」「成年後見人」「保佐人」「独居高齢者」の単語が見られ、80代男性の判断不十分者契約では契約当事者が独居の者も多く、ヘルパーや後見人などからの気づきや相談が特徴的といえる。
- 80代男性の判断不十分者契約以外からの相談概要でも、頻度のワードクラウドで「父親」が出現しており、判断不十分者契約と同様に子からの相談が多いことがうかがえる。また、80代男性の判断不十分者契約と比べると、「妻」である配偶者からの相談が特徴的といえる。

2.3.3 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、「電話⁴」や「訪問」販売によって不必要な契約を結び、相談に至ることが多い可能性がある。
- 80代男性の判断不十分者契約以外でも、判断不十分者契約と同様に「電話⁴」や「訪問」販売を介したトラブルの相談は多いと考えられる。また、「メール」による勧誘や架空請求などのトラブルの件数も少なくないようである。さらに、80代男性の判断不十分者契約と比べると、「携帯電話」「スマートフォン」「パソコン」などのデジタルツールを介したトラブルが特徴的といえる。

2.3.4 商品及びサービスに関する特徴

- 80代男性の判断不十分者契約では「新聞」の購買契約や、「自宅」「工事」といった自宅の修理やリフォームなどに関する契約の相談が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは、「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見ると、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。さらに、「アパート経営」に関する相談も特徴的といえる。
- 80代男性の判断不十分者契約以外でも「工事」に関する相談が多いことがうかがえる。また、80代男性の判断不十分者契約と比べると、「自宅」の「修理」や「工事」に関しての契約や、「スマートフォン」や「インターネット」の契約、「クレジットカード」決済の利用についての相談が特徴的といえる。



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図 26 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（頻度）



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図 27 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（重要度）

2.4 80 代女性 (図 28、29)

2.4.1 認知機能障害に関する特徴

- 80代女性の判断不十分者契約の相談概要では、契約当事者が「認知症³」である相談の件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは「認知症³」「診断」「判断力」「記憶力」「物忘れ」「認知機能」「低下」「介護認定」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」「判断不十分」「短期記憶」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や、要介護状態の者が含まれていることが特徴的といえる。さらに、「金銭管理」「成年後見」「成年後見

制度」「成年後見人」「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うかがえる。

- 80 代女性の判断不十分者契約以外からの相談概要では認知機能障害に関する単語は見られない。むしろ当事者本人が勧誘や契約に関して「不審」に感じたケースが多いと考えられる。

2.4.2 相談経路に関する特徴

- 80 代女性の判断不十分者契約では、頻度のワードクラウドで「母親」といった単語が大きく出現しており、子からの相談が多いことがうかがえる。「義母」「叔母」の単語も見られ、婿・嫁や甥・姪からの相談も少なくないようである。また、80 代女性の判断不十分者契約以外と比べると、「成年後見人」「保佐人」からの相談や、「義妹」の単語に表れるように義兄・義姉からの相談が特徴的といえる。
- 80 代女性の判断不十分者契約以外からの相談概要でも、頻度のワードクラウドで「母親」が出現しており、判断不十分者契約と同様に子からの相談が多いことがうかがえる。また、判断不十分者契約と比べると、「夫」や「息子」、「友人」に指摘されて相談に至っていることが特徴的といえる。「警察」の単語も出ており、すでに消費者被害について警察にも相談しているケースがうかがえる。

2.4.3 契約トラブルにつながり得るツールや販売方法

- 80 代女性の判断不十分者契約では、「電話⁴」や「訪問」販売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。
- 80 代女性の判断不十分者契約以外でも、頻度のワードクラウドで「電話⁴」「訪問」の単語が比較的大きく表れており、判断不十分者契約と同様に電話や訪問販売を介したトラブルの相談は多いと考えられる。加えて、「ハガキ」による架空請求といった手段も多いことがうかがえ、判断不十分者契約と比べて、「ハガキ」「スマートフォン」を利用した契約トラブルが、80 代女性の判断不十分者契約以外では特徴的といえる。

2.4.4 商品及びサービスに関する特徴

- 80 代女性の判断不十分者契約では「健康食品」や「新聞」の購買契約、「クリーニングオフ」に関する相談が多いことがわかる。被害額が「高額」なケースも判断不十分者契約では多いことがうかがえる。また、判断不十分者契約以外に比べて、「写真集」「絵皿」の購入に関する相談が特徴的である。
- 80 代女性の判断不十分者契約以外でも「工事」に関する相談は多いことがうかがえる。また、判断不十分者契約と比べて、「修理」や「工事」に関する相談、「スマートフォン」の契約や「クレジットカード」の支払いに関する相談が特徴的といえる。

2.4.5 その他

- 80 代女性の判断不十分者契約では、契約当事者が「一人暮らし」のケースが多いようである。独居高齢者の場合、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ゆえ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。

解力」「認知機能」「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含まれていることが特徴的といえる。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うかがえる。

- 90 代男性の判断不十分者契約以外からの相談概要では認知機能障害に関する単語は見られない。判断不十分者契約と比べると、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。

2.5.2 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、頻度のワードクラウドで「父親」といった単語が大きく出現している。他にも「母親」「両親」「義父」といった単語も見られ、子からの相談に次いで、妻である配偶者からの相談や、配偶者が子に相談したことで発覚したケースも少なくないと考えられる。また、重要度のワードクラウドでは「叔父宅」の単語が出現しており、甥・姪からの相談が特徴的といえる。さらに、「介護事業者」の単語は「介護事業者からの相談」「介護事業者としてサービスで訪問している高齢者から～」といった文脈で使用されていることが多く、消費者トラブルの相談経路として介護事業者の存在も、90 代男性の判断不十分者契約を特徴づけるものといえる。
- 90 代男性の判断不十分者契約以外からの相談概要でも「父親」が出現しており、子からの相談が多いことがうかがえる。単語のサイズは小さいながらも「夫」の単語も見られ、妻である配偶者からの相談も少なくないようである。

2.5.3 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、「電話⁴」や「訪問」販売によって不必要な契約を結び、相談に至っていることが多いと考えられる。
- 90 代男性の判断不十分者契約以外でも、頻度のワードクラウドで「電話⁴」「訪問」の単語が大きく表れており、判断不十分者契約と同様に電話や訪問販売を介したトラブルの相談は多いと考えられる。また、判断不十分者契約と比べると、「固定電話」「パソコン」を介した契約トラブルに関する相談が特徴的といえる。

2.5.4 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、「新聞」の購買契約に関する相談や、「自宅」の修理やリフォームなどの「工事」に関する相談が多いことがうかがえる。また、判断不十分者契約以外と比べると、「鮭」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、「宗教団体」からの勧誘に関する相談が特徴的といえる。さらに、「養老保険」の解約返戻金に関するトラブルや満期後の再契約のトラブルも特徴的といえる。
- 90 代男性の判断不十分者契約以外でも「自宅」の「工事」や「修理」に関する相談は判断不十分者契約と同様に多いことがうかがえる。さらに、判断不十分者契約以外では被害額が「高額」なケースも多いようである。また、重要度のワードクラウドでは「テレビ」の単語が見られる。「テレビ」が表れる文脈を見ると、テレビの購入に伴って契約した有料のテレビ放送契約を解約したい、購入したテレビが不良品で映らないといった相談から、テレビショッピングによるトラブルなど多岐に

渡っていることがうかがえる。その他、「クレジットカード」による決済も特徴的である。さらに、「病院」にまつわる文脈を見ると、契約当事者が「病院に入院中」といった使われ方をされていることが多いものの、「病院で処方された薬」のように病院での対応や治療・診療に関わる相談や関連する施設でのトラブルに関する相談もうかがえる。



(a 判断不十分者契約)



(b 判断不十分者契約以外)

図 30 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（頻度）



(a 判断不十分者契約)



(b 判断不十分者契約以外)

図 31 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（重要度）

2.6 90 代女性（図 32、33）

2.6.1 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の相談概要では、契約当事者が「認知症³」である相

談の件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは「認知症³」「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」「認知機能」「判断不十分」「訪問介護」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や要介護状態のレベルの者が含まれていることが特徴的といえる。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うかがえる。

- 90代女性の判断不十分者契約以外からの相談概要では認知機能障害に関する単語は見られない。むしろ、当事者が「不安」「不審」を感じているという点が特徴的である。

2.6.2 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、頻度のワードクラウドで「母親」の単語が大きく出現しており、子からの相談が多いことがうかがえる。他にも、「叔母」「祖母」「義母」の単語も見られ、甥・姪、孫、婿・嫁などの親族からの相談も少なくないようである。また、判断不十分者契約以外と比べると、「孫娘」など孫からの相談が特徴的といえる。さらに、重要度のワードクラウドでは「福祉担当者」「独居老人」といった単語も見られることから、契約当事者が独居の者も多く、福祉担当者からの気づきや相談も特徴的といえる。
- 90代女性の判断不十分者契約以外からの相談概要でも「母親」の単語が大きく出現しており、子からの相談が多いことがうかがえる。一方、判断不十分者契約と比べると、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。

2.6.3 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、「電話⁴」「訪問」といった単語が大きく出現していることから、電話や訪問販売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。
- 90代女性の判断不十分者契約以外でも「電話⁴」「訪問」の単語が比較的大きく表れており、判断不十分者契約と同様に電話や訪問販売を介したトラブルの相談は多いと考えられる。一方、判断不十分者契約と比べると、「ハガキ」を介した契約トラブルが特徴的といえる。

2.6.4 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、「新聞」の購買契約に関する相談や「クリーニングオフ」に関する相談の件数が多いことがうかがえる。また、重要度のワードクラウドでは「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が特徴的といえる。さらに、「信託銀行」の単語が使われている文脈を見ると、「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、「皇室写真集」や「扇子」の購入、「祈祷師」をかたる靈感商法、「植木屋」との植木の剪定などの契約に関する相談も90代女性の判断不十分者契約の特徴として挙げられる。

- 90 代女性の判断不十分者契約以外でも同様に「新聞」の購買契約に関する相談に加え、自宅の修理やリフォームなどの「工事」に関する相談も多いといえる。さらに判断不十分者契約以外では被害額が「高額」なケースも多いようである。重要度のワードクラウドでは、「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が 90 代女性の判断不十分者契約以外に特徴的であるといえる。「テレビ」の単語も見られ、テレビの購入に伴って契約した有料のテレビ放送契約を解約したい、購入したテレビが不良品で映らないといった相談から、テレビショッピングによるトラブルなど、テレビにまつわる相談も特徴的といえる。

2.6.5 その他

- 90 代女性の判断不十分者契約、判断不十分者契約以外では、いずれも当事者が「一人暮らし」であるケースが多いことがうかがえる。独居高齢者の場合、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がゆえ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 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図 32 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（頻度）



(a 判断不十分者契約)

(b 判断不十分者契約以外)

図 33 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（重要度）