

相談事例(5)

ターゲットは高齢者！詐欺や契約のトラブル

社会の高齢化が進み、100歳超の人口が5万人とも言われる今日、高齢者の独居世帯、高齢者夫婦世帯が増えている。いわゆる「団塊の世代」も定年の時期を迎え、経済的に余裕がある反面、加齢による判断力の衰えや、健康など老後の不安を抱えた人も多い。これに伴い、高齢者をターゲットにした詐欺行為や、契約トラブルの相談事例が増加している。

◆金融商品のトラブルがとくに目立つ

当相談室に4月以降寄せられた高齢者からの相談でとくに多いのは、金融商品の「販売方法」「契約・解約」に関するトラブルである。未公開株、先物取引、排出権取引、デリバティブ、ファンド型投資信託、公社債、生命保険などに関するものである。商品が複雑で、元本保証がないなどのリスク説明が不足していたり、相談者が内容を理解していなかったりしたケースが多い。

相談内容①

「先物取引の投資をした会社が破産手続きをする。手続きに入る前に全額返金するので、言われた相談先に電話をするように」と電話があった。その後も、「破産管財人がつく前に支援する協会に電話をするように」と、何度も電話があった。信用したいが不安もある。
(女性)

助言

当相談室から当該会社に電話をしたところ、業務内容がまったく異なる別会社と判明した。相談者には誘いに乗らないよう助言した。

相談内容②

「以前購入した未公開株が上場した。あと30万円出せば単株になり、470万円戻る」と電話があった。振り込むべきか。(女性)

助言

当該会社に確認したところ、会社は存在していたが、上場の予定はまったくないとのこと。うまい話には乗らないよう助言した。

◆契約・解約のトラブル

次に多いのは、健康食品や屋根工事、リフォーム工事など生活上の不安にかかわる契約・解約のトラブル。

相談内容③

テレビショッピングで孫へのプレゼントを購入した。その時勧められた健康食品も併せてクレジットで購入した。よく考えたら、健康食品は不要であり開封もしていない。支払いも困難で、健康食品の契約を解除したい。(男性・年金生活)

あっせん

当相談室から販売会社に連絡。最初の注文時に別の商品を勧めることは抱き合わせ販売に当たるのではないかと、またクレジットの申し込みに際しては支払い能力調査義務があるのではないかと指摘。その結果、健康食品については契約解除となった。

◆人生の終末に関する相談も

また、医療サービスへの不満、有料老人ホーム、遺言書・葬式・寺と檀家の金銭的な問題など、人生の終末に関する相談も多い。

相談内容④

地元行政の照会を受けて建設中から話を聞き、内覧もした有料老人ホーム。入居受けにあたり母体の病院の診察も受け、契約書を受け取った。数日後ホームから「契約書が来ない。今回の申し込みはなかったことにしてくれ」と電話が入った。申し込みの日時は、契約書に記載がない。入居を楽しみにしていた母はがっかりしている。理事長あてに契約書を渡したが、何の連絡もない。(別居している娘)

助言

入居を前提に内覧や病院の診察を受けているとすれば、ホーム側が入居に必要な説明をどのようにしているのか、渡された契約書の確認が必要と思われる。ホーム理事長と話ができなければ、認可行政に相談してみる。また地元行政が紹介しているのであれば、仲介・あっせんを依頼するよう助言した。業界団体として全国有料老人ホーム協会を案内した。

◆トラブルから高齢者を守るために

ここで紹介した相談事例は、いずれも本人が直接契約するもので、高齢者の契約トラブルになる機会が多い。また、金額も高額である。このようなトラブルから高齢者を守るために、次のような制度や法律改正が行われている。

○成年後見制度の制定（2000年4月施行）

本人の判断能力が不十分になった場合に家庭裁判所の審判により後見人が決定され開始する「法定後見」と、将来の後見人の候補者を本人があらかじめ選任しておく「任意後見」がある。任意後見は本人と後見人候補者の契約であり、公正証書によって行われる。

○投資信託に関する監督指針の改正（2012年2月 金融庁）

通貨選択型ファンドなど、リスクの大きい金融商品販売の際の顧客への説明、情報提供、顧客管理の方法など、適切な販売、勧誘方法を定めた。

○老人福祉法の改正（2012年4月）

有料老人ホームの利用者保護のため、権利金等の受領禁止、短期間での契約解除の場合の返還ルールなどが決められた。

さらに、消費者政策会議（2012年7月20日）において高齢者の消費者トラブルの防止が重点課題とされている。今後はこれらの制度、法律の適切な周知・運用を図るとともに、一部の地域で始まっている「見守りネットワーク」の拡大、消費者相談の窓口と地域包括支援センターなどの福祉機関との連携が望まれる。