
超高齢社会と消費者の保護

野澤正充

- 1 問題の所在
- 2 高齢者のみを対象とする悪質な取引——契約締結過程の適正化
- 3 高齢者のみを顧客とする取引——契約内容の適正化
- 4 まとめ

1 問題の所在

(1) 「超高齢社会」の到来

「高齢化社会」とは、65歳以上の人口の割合に着目した用語で、その割合が総人口の7%以上14%未満の社会をいう。そして、65歳以上の人口の比率が14%以上21%未満の社会を、すでに高齢化してしまった社会という意味において「高齢社会」といい、また、その比率が21%以上に達した社会を「超高齢社会」という¹⁾。では、日本の現状はどうか。総務省統計局の人口推計によると、65歳以上の人口は、2001年9月1日時点において2,281万人であり、その総人口に占める割合は17.9%であった。しかし、2011年8月1日時点では、65歳以上の人口が2,962万4,000人に増加し、その総人口に占める割合も、23.2%となっている。したがって、現在の日本は、すでに「超高齢社会」を迎えている。そして、現在の予測では、今後も65歳以上の人口の比率がさらに増加し、2025年には30.5%に達するとされている。

上記のように、日本が超高齢社会となった要因としては、日本人の平均寿命が長く、かつ、第2次世界大戦後のベビーブームにより、高齢者の人口が多い、

1) 岩村正彦「高齢化社会と法」岩村正彦編『高齢化社会と法』（有斐閣、2008年）1頁。

ということが挙げられる。半面、少子化の進行も、超高齢社会の大きな要因となっている²⁾。

(2) 消費者の保護における問題点

超高齢社会を迎えた日本では、医療や社会保障など、さまざまな領域で高齢者に対し、どのように対処すべきかが問題となる。そして、民法および消費者法の領域では、高齢の消費者に対し、どのような保護を与えるべきかが問題となる。

もっとも、一口に高齢の消費者の保護といっても、その保護が問題となる取引の類型には、次の2つのものがある³⁾。1つは、高齢者のみならず、それ以外の者も同じように消費者となる一般的な取引である。そして、高齢者は、一般の消費者よりも、高齢であることによってその判断力が低下しているため、より保護されなければならない⁴⁾ことは確かである。しかし、一般的な取引において、高齢の消費者に過剰な保護を与えることは、必ずしも好ましい結果とはならない。なぜなら、高齢の消費者の保護を厚くすると、事業者は高齢者との取引のコストを意識せざるをえず、高齢者との取引を回避し、その結果、高齢者が市場から排除されるおそれがあるからである⁵⁾。

もう1つは、一般の消費者から区別して、高齢の消費者の保護が特に要請される取引である。具体的には、次の2つの取引類型が考えられる⁶⁾。

第1は、高齢者の判断能力の低下につけ込んで、高齢者のみを対象とした悪質な商取引である。この場合には、事業者の行為を厳しく規制するとともに、その違反に対しては、契約の効力を否定すべき(無効・取消し)である。換言すれば、高齢者の判断能力の低下につけ込んで契約を締結させるものであり、その契約締結過程の適正化を図るために、当該契約の効力を積極的に否定すべ

2) 岩村・前掲注1) 3-5頁。

3) 山下純司「高齢消費者の保護のあり方」法律時報83巻8号50-52頁(2011年)。

4) 大村敦志「高齢化社会と消費者問題・成年後見」岩村正彦編『高齢化社会と法』(有斐閣, 2008年)62頁。

5) 山下・前掲注3) 51頁。

6) 山下・前掲注3) 51頁。

き類型である。

第2は、高齢者のみを顧客として市場が形成されている取引であり、より具体的には、介護サービス事業や有料老人ホーム契約などが挙げられよう。この場合には、第1の場合におけると異なり、契約の締結過程そのものには問題はなく、その契約内容が適切であるか否かが問題となる。そして、契約内容の適正化を担保するために、当該市場の全体を規制するとともに、個々の契約内容を合理的なものとするべきであろう。

以下では、高齢の消費者の保護が特に要請される取引について、民法およびその他の法律がどのような仕組みを用意しているかを概観する。具体的には、高齢者のみを対象とした悪質な取引を概観するとともに、高齢者のみを顧客とする取引として、有料老人ホーム契約を取り上げることとする。

2 高齢者のみを対象とする悪質な取引——契約締結過程の適正化

(1) 高齢な消費者の被害の実態

国民生活センターにおける70歳以上の消費者からの相談件数は、2001年度に5万6,915件であったが⁷⁾、2010年度は、13万7,093件となり、全相談件数の15%を占めている。そして、高齢の消費者の悪質商法による被害額は、高額になりやすい、という特徴がある。たとえば、未公開株の売買や訪問販売による住宅のリフォームでは、1,000万円を超える被害が少なくない。しかも、一度被害にあった者が再度狙われる、という二次被害が多いのも、高齢者被害の特徴的な点である⁷⁾。たとえば、実態のない未公開株や社債の売買などの詐欺的な商法が行われている。また、訪問販売により、高齢者の居宅のリフォームを次々に行う契約が締結され、その合計額が1,300万円を超えるものもある。

このような高齢の消費者に対する悪質な商法は、高齢による判断能力の低下につけ込むものであるとともに、高齢者の抱えている孤独・健康・金銭に対する不安を利用するものである⁸⁾。

7) 独立行政法人国民生活センター相談情報部「高齢者をめぐる消費者被害の現況」現代消費者法15号5頁（2012年）。

(2) 法的規制

高齢者を対象とする悪質な取引に対しては、民法およびその他の法律によって一定の対処が可能である。しかし、いずれの制度も、十分に高齢の消費者を保護するものではない。

(a) 詐欺・強迫による契約の取消し・意思無能力による契約の無効

事業者が高齢の消費者の判断能力の低下につけ込み、不当な契約を締結させた場合には、民法上は、詐欺または強迫による契約の取消しを主張することが可能となる(民法96条)。しかし、この規定を適用するためには、詐欺または強迫に該当する行為がなければならず、しかも、事業者が詐欺または強迫の故意を有していたことを立証しなければならない。それゆえ、同規定が適用される事例は、実際には必ずしも多くはない。

また、民法の規定はないが、高齢者は、意思無能力による契約の無効を主張することも可能である。しかし、高齢者が当該契約の締結時に意思能力がなかったということを裁判において立証することは容易ではない。そして、仮にその立証に成功すれば、当該契約は無効となるものの、その高齢者にも社会的不適格者のレッテルが貼られ、事実上、市場からの退場を宣告されることとなる⁹⁾。

(b) 成年後見制度

高齢による判断能力の低下に対しては、成年後見制度を利用することが考えられる。この成年後見制度においては、本人が単独で行った契約について、後見人等に取消権が認められる(民法7条以下)。しかし、民法上の成年後見制度を利用するためには、「精神上の障害により事理を弁識する能力」を欠くか、それが不十分であることを主張して、家庭裁判所の審判を受けなければならない。すなわち、事前に家庭裁判所の審判によって成年後見人を付しておかなければ、契約を取り消すことができない、という制約がある。

また、民法の定める成年後見制度のほかに、高齢者が代理人をあらかじめ選

8) 国民生活センター・前掲注7) 4頁。

9) 山下・前掲注3) 53頁。

任しておく任意後見制度も存在する。しかし、この制度によると、任意後見人がいたとしても、高齢者自らも契約を締結することができ、その場合には当該契約を取り消すことができなくなる。そうだとすれば、任意後見制度による高齢者の保護にも限界がある¹⁰⁾。

(c) 消費者契約法

民法の詐欺・強迫による契約の取消しは、その要件が厳格であるため、消費者契約法では、消費者を保護するために、より緩やかな取消権が認められている。すなわち、事業者が消費者に対し、契約の締結に際して、「重要事項について事実と異なることを告げ」たり、「不確実な事項につき断定的判断を提供」した場合には、消費者に取消権が認められる（消費者契約法4条1項）。また、消費者が事業者に対し、勧誘をしている場所から退去してほしいと言ったにもかかわらず事業者が退去せず、あるいは、その場所から帰りたいたいと言っているにもかかわらず帰してくれずに、消費者が「困惑」して契約を締結した場合にも、消費者に取消権が認められる（消費者契約法4条3項）。

これらの規定は、事業者の行為が詐欺・強迫には該当しないけれども、より広く消費者に取消権を認めるものである。ただし、事業者の行為類型は、なお限られている。

(d) 訪問販売に対する規制

事業者が訪問販売によって高齢者に商品を販売し、または役務を提供する場合には、特定商取引に関する法律の適用がある。すなわち、同法は、「老人その他の者の判断力の不足に乗じ、訪問販売に係る売買契約又は役務提供契約を締結させること」を禁止している（特定商取引法7条4号、同施行規則7条2号）。もっとも、この法律に違反した事業者は、行政処分の対象となり、また刑罰が科されるものの、当該契約の効力が否定されるわけではない。

しかし、特定商取引法の適用がある売買については、消費者は、クーリングオフをすることができる。すなわち、同法9条1項は、契約を締結した消費者

10) 大村・前掲注4) 82-83頁。

が、「書面によりその売買契約若しくは役務提供契約の申込みの撤回又はその売買契約若しくは役務提供契約の解除」をすることができるとする。このクーリングオフは、理由を必要とせず契約の解消を認めるものであり、消費者の保護にとって有益である。しかも、かつては、クーリングオフの対象となる商品と役務は限定されていたが、2008年の法改正によって、すべての商品と役務が対象となり、その保護の範囲が拡大された。その背景には、高齢者の被害が相次いだ、という事情がある。ただし、クーリングオフにも、なお限界がある。すなわち、消費者は、契約書を受領した日から起算して8日を経過した場合にはクーリングオフをすることができなくなる（特定商取引法9条1項ただし書）。

(e) 公序良俗違反による契約の無効（民法90条）

以上のほかに、高齢者の判断能力の低下につけ込んで締結された契約を、公序良俗に反して無効（民法90条）とすることが考えられる。すなわち、一般に、相手方の窮迫、軽率、無経験に乗じて過大な利益を得る行為は、公序良俗に反して無効である。そこで、高齢者の判断力の低下につけ込んで過大な利益を得るような契約も無効である、と考えることができる¹¹⁾。この点について、フランスの債務法改正では、相手方の脆弱状態につけ込んで締結した契約を、強迫による契約であるとし、その取消しの可否を議論している（経済的強迫—草案1114-3条）。

このような公序良俗違反による契約の無効（民法90条）も、高齢の消費者の保護に役立つと思われる。

3 高齢者のみを顧客とする取引——契約内容の適正化¹²⁾

(1) 有料老人ホームの意義と問題点

老人福祉法によれば、「老人ホーム」には、「老人福祉施設」と「有料老人ホ

11) 大村・前掲注4) 84-85頁。

12) 以下の記述については、野澤正充「有料老人ホームをめぐる法令・判例の動向と今後の課題」現代消費者法15号17頁以下（2012年）を参照。

ーム」とがある。このうち、老人福祉施設は、都道府県が設置するものであり、その利用料も無料または低額に抑えられている。これに対して、有料老人ホームは、その設置者に制限がなく、たとえば株式会社でもこれを設置することができる。そして、有料老人ホームへの入居は、契約によって行われ、その費用の全額を入居者が負担することとなる。

このような有料老人ホームは、増加の一途をたどり、全国的には、2005年に1,406施設が存在したが、2010年には4,144施設を数える。そして、その在所者数も、上記の老人福祉施設はその数が横ばいであるため14万人前後で推移しているのに対し、有料老人ホームでは、2005年に69,867名であったものが、2010年には161,625名となっている。

しかし、有料老人ホームに関しては、その利用契約の法的性質および内容が不明確であるため、法的紛争も多い。すなわち、入居希望者への情報提供、入居一時金、契約内容の履行の確保やその変更、契約の解消、および、利用権の第三者への効力などをめぐるトラブルが存在する。なかでも、入居一時金をめぐるトラブルが多く、有料老人ホームに対する苦情の80%は、入居時に支払う保証金等の返金や解約に関するものである。

そこで以下では、有料老人ホームにおける入居一時金の問題を取り上げ、その法的性質を明らかにしたのち、有料老人ホームにおける問題点を検討する。

（2）入居一時金の問題点

有料老人ホームの入居時には、入居者からホームの設置者に対して、高額の入居一時金が支払われることが多い。その名称も、入居金、入園金、入会金、保証金、会員費などさまざまである。そして、入居一時金の金額もさまざまであるが、価格帯としては、1,500万円ないし2,000万円未満がもっとも多いとされる。

しかし、この入居一時金の法的性質は、必ずしも明らかではなく、①老人ホームを利用するという利用権設定の対価のほか、②物的施設および③人的サービスの利用の対価であり、その前払の性質を有するとされる。そして、入居一時金が対価の前払であるとすれば、入居者が中途解約し、あるいは、入居後そ

の償却前に死亡した場合には、償却されなかった残額については、本人ないし遺族がその返還を求めることを期待する。半面、有料老人ホームの設置者にとっては、入居一時金は老人ホーム運営のための重要な資金源であり、これを取り崩すことは容易でない。それゆえ、入居一時金の初期償却を行い、また、償却期間を短期に設定する有料老人ホームが多い。その結果、有料老人ホームに入居したものの、当該ホームを気に入らず、任意に解約した場合、または早期に退去せざるをえなくなった場合（傷病・死亡を含む）にも、入居一時金の多くがすでに償却され、返還金が少ないことが紛争の原因となっている。より具体的には、そのような入居一時金の償却条項が、消費者契約法10条に反して無効ではないか、という点が争われる。

（3）裁判例

入居一時金の返還の可否をめぐることは、東京地方裁判所の判決が2つあるが、いずれも入居一時金の返還を認めなかった。まず、東京地方裁判所2009年5月19日の判決（判時2048号56頁）の事案は、次のようなものであった。老夫婦が介護付有料老人ホームに入居するため、老人ホームの設置会社との間で入居契約を締結し、「終身利用権金」と「入居一時金」として、それぞれ260万円程度（2人で合計500万円以上）を支払った。その入居契約によれば、「終身利用権金」は返還せず、また、入居一時金については、契約締結日から一定の期間（2年6ヶ月程度）で月割り均等償却をする旨の償却の合意がなされていた。約2年後に老夫婦は、他の施設や病院に入るため、本件老人ホームから退去した。しかし、老人ホーム側は、不返還合意と償却合意に基づき、それぞれ20万円程度しか返金しなかった。そこで、不返還合意と償却合意が消費者契約法10条に反して無効であるとして、訴訟を提起した。しかし、東京地方裁判所は、まず、終身利用権金については、その額が不相当に高額である場合を除き、入居予定者が老人ホームの居室等を原則として終身にわたって利用し、各種サービスを受け得る地位を取得するための対価としての性質を有し、合理的であるとした。また、入居一時金の償却の合意は、本件老人ホームの入居者の入居のための人的物的設備の維持等に係る諸費用の一部を補う目的、意義を

有するものであり、本件入居一時金が費消された後に入居契約が解除されても、老人ホーム側はその返還義務を負うものではないとした（原告の請求棄却）。そして、東京地方裁判所 2010 年 9 月 28 日判決（判時 2104 号 57 頁）も、入居一時金の償却条項が消費者契約法 10 条に反しないとした。

しかし、これらの判決の後も、入居一時金をめぐる紛争は後を絶たない。

（４）法的規制

上記のように、有料老人ホームにおいては、入居一時金をめぐる紛争が多いことから、老人福祉法も、2011 年 6 月 22 日の改正によって、その法的規制を次の 2 つの点で強化した。

第 1 に、有料老人ホームの設置者は、入居一時金を受領した場合において、入居者が入居後一定の期間（90 日）内に入居契約の解除または死亡したときは、入居一時金を返還しなければならないとした。

第 2 に、有料老人ホームの設置者は、家賃、敷金及び介護等その他の日常生活に必要な便宜の供与の対価として受領する費用を除くほか、権利金その他の金品を受領してはならないとされた。この規制により、有料老人ホームの設置者は、利用権設定の対価としての入居一時金を受領することができず、仮に入居一時金を受領するとしても、その趣旨は、家賃や介護サービスなどの費用の前払に限られ、その一括償却は認められないこととなった。ただし、この規定には経過措置があり、2015 年 4 月 1 日以降に受領する入居一時金から適用される。したがって、それまでは、有料老人ホームは、入居一時金を受領することができる。

4 ま と め

超高齢社会を迎えた日本では、今後も高齢者の有する資産を狙った悪質な商法が後を絶たないと思われる。そこで、高齢者のみを対象とする悪質な取引については、これを法的に厳しく規制するとともに、締結された契約の効力を否定することが望まれる。

これに対して、有料老人ホームなどの、高齢者のみを顧客とする取引につい

ては、老人福祉法などによる、市場全体の規制が望ましい。ただし、その法的規制があまりに厳格となれば、事業者の市場からの撤退により、高齢者の保護という目的を達することができなくなるというおそれもある。たとえば、有料老人ホームが高額な入居一時金を取得する背景には、事業者は、老人ホームのための土地の取得費用や建物の建築費用、設備費用およびスタッフの人員確保などに多額の初期投資をしなければならず、また、月額利用料を高額にしないために、入居当初に一定の初期費用を入居者に負担させることが不可欠である、という経営上の事情がある。しかし、老人福祉法では、家賃やサービスの費用の前払のほか、事業者が入居一時金を受領することを禁じたため、その一括償却は認められず、償却期間も入居者の入居期間に応じたものとなる。そして、そのような法的規制は合理的である。しかし、その結果、有料老人ホームの月額利用料が高額化すると、資産のない高齢者は有料老人ホームを利用することができなくなる。また、有料老人ホームの経営が厳しくなると、そのサービスの低下を招き、また、前述のように市場からの撤退を余儀なくされ、高齢者の保護が図られなくなる。したがって、高齢者のみを顧客とする取引の規制は、高齢者に対する福祉政策全体で考えてゆくべきものであり、今後は、公共団体の設置する老人施設の数を増加し、高齢者の受入れをするなど、より積極的な福祉政策が望まれる。

【付 記】

本稿は、2012年8月18日、延辺大学（中国）で行われた第2回東アジア民法学術大会「民法における消費者権益保護の問題」における報告原稿である。