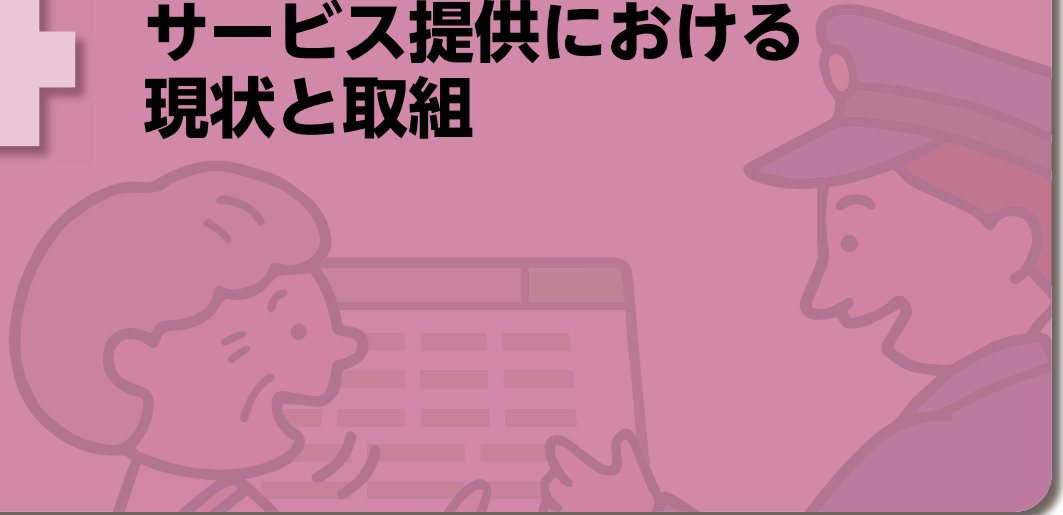


4

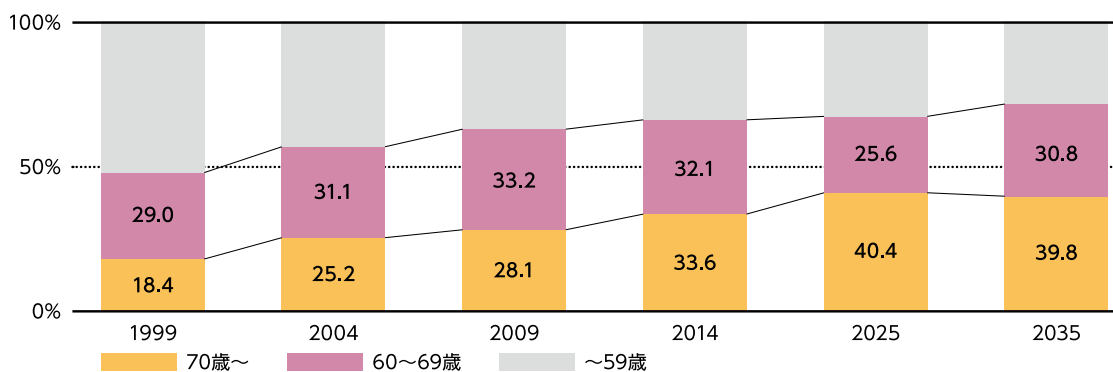
民間事業者による 高齢者への サービス提供における 現状と取組



東京都が設置した「高齢者の特性を踏まえたサービス提供のあり方検討会」では、民間事業者等による高齢者へのサービス提供についての現状と取組を把握するために、民間事業者、高齢者、支援者等にお話を伺いました。その中から、高齢者と接することが多い象徴的な業界として、小売、交通、金融、住宅の4つを取り上げ、以下にお話しなどから把握できた現状と取組をまとめました。

高齢者が地域生活を営む上で日常的に利用する民間サービスは、ここで取り上げる4つの業界に限られるものではなく、飲食店、医療機関、スポーツクラブ、レジャー施設、文化施設など多岐にわたります。現状や取組は、業界の枠を超えて、共通するものも多くあります。以下の内容は、幅広い業界の民間事業者、さらに公共サービスを提供する地方公共団体の方にも参考にしていただけるものとなっています。**どのような取組を行えばよいか考えるきっかけとしましょう。**

【図6】金融資産の年齢階級別割合の推移見込み(全国)



資料：金融審議会市場ワーキング・グループ報告書「高齢社会における資産形成・管理」より東京都作成

また、年齢階級別の金融資産の保有状況を見ると、60代以上が個人金融資産の6割超を保有しており、「資産の高齢化」は、今後更に進行していくと予測されます。高齢者が安心して資産を有効に活用できるようにすることで、企業の成長や地域経済の活性化にもつながることが期待されます。

(1) 小売部門

現状

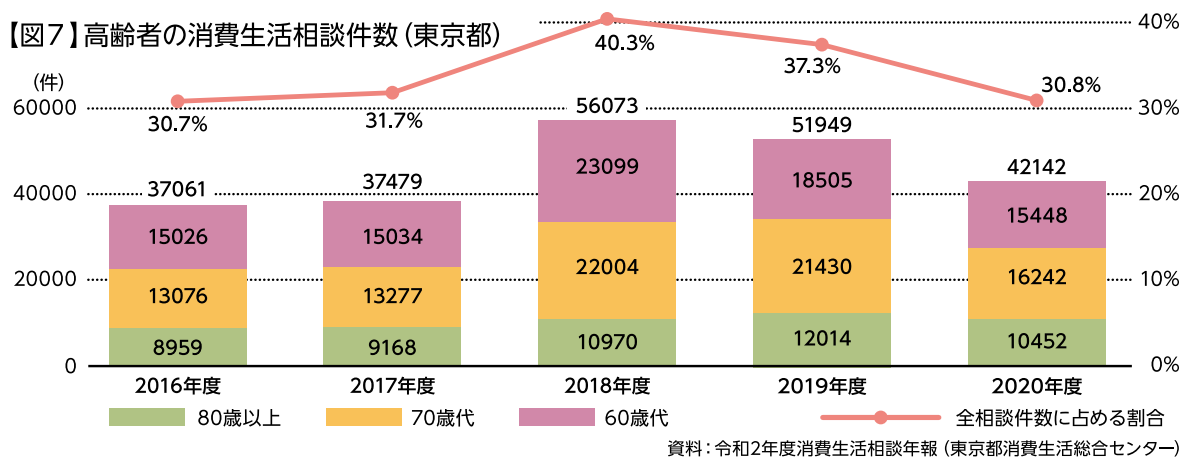
財布から現金を取り出したり、現金を数えることに時間がかかるため、会計にかかる時間が若い世代よりも長くなり、レジに行列ができることがあります。また、セルフレジの導入が進んできていますが、画面をタッチしながら会計を進めていく必要があるため、高齢者にとっては手順に従って正しく操作することが難しいことがあります。

高齢者は、記憶力が低下することで、同じものを毎日購入したり、一人暮らしなのに同じものを大量に購入するといったことがあります。個人経営などの規模が小さい店舗や移動販売であれば、高齢者が不自然な買い物をした場合に気が付いて声をかけて、本当に必要な買い物が確認することができる場合がありますが、チェーン店や大型のスーパーマーケットなどでの対応は困難です。

東京都消費生活総合センターの消費生活相談の動向を見ると、約3割が60歳以上からの相談となっており、通信販売に関する相談が増加傾向にあります。通信販売の仕組みを十分理解しないまま利用して、意図しない契約をしてしまったり、解約方法が分からずに、使わない商品が自宅に置いたままになっているといったことがあります。ネット通販の普及により、こうした問題は、高齢者にとってより深刻になることが懸念されます。

また、意図的に分かりにくいサイトデザインにするなどして契約に誘導する「ダークパターン」(望まない継続的な契約に誘導したり、契約は簡単だが、解約は手続を難しくしているECのサイトなど)の問題も指摘されています。家族が本人の意図しない契約に気が付いて解約を行おうとしても、本人以外からの手続を受け付けてもらえず、本人の記憶も曖昧である場合には困難なことがあります。

【図7】高齢者の消費生活相談件数(東京都)



取組

スーパーマーケットでは、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から、高齢者などが優先して入店する時間帯を設けたり、優先するレジを設けている事例があります。

宅配事業者の中には、同じ荷物が何度も繰り返して届いたり、代金引換で本人が覚えがないといったことが続くなど、通常とは異なる様子に配達員が気が付いた場合に、送り主に確認の上で発送を止めるといった対応を行っているケースがあります。

公益社団法人日本訪問販売協会では、消費者が通常の判断力を有するか注意を払うことや、販売・提供の分量について注意を払い過去の取引履歴を確認すること、判断力不足に乗じて勧誘を行わないことなど、「訪問販売企業の自主行動基準」を定めています。



消費者契約に関する検討会報告書

高齢者の認知機能が経済活動に与える影響については、次第に社会の中で問題として理解され始めています。

情報力や交渉力の不均衡による不当な勧誘から消費者を保護する消費者契約法を巡って、2021年9月に消費者庁が公表した「消費者契約に関する検討会報告書」では、認知機能などが低下することにより発生する「消費者の脆弱性」として、①高齢者を想定した、「消費者の属性に基づく恒常的・類型的な脆弱性」、②消費者であれば属性を問わず誰もが陥り得る一時的な脆弱性が指摘されています。

その上で、「消費者が事業者との健全な取引を通じて安心して安全に生活していくためのセーフティネットを整備するという視点」が必要とされており、法制度の見直しとしては、①「判断力の著しい低下が、消費者の脆弱性のうち恒常的・類型的な脆弱性の典型的場面であり、超高齢社会の進展を踏まえた対応が法において求められる」としつつ、②「事業者・消費者の双方に生じる負担の兼ね合いにも配慮が必要」であり、③法的対応は「生活に著しい支障を及ぼすことを典型的場面に限定する」こと等により、「事業者の予見可能性を確保し、消費者が必要な契約ができなくなるということがないように配慮することが必要」とされています。

(2) 交通部門

現状

バス停の場所や電車の乗換え先など、自分が必要とする情報を確認して行動することが難しい場合があります。東京では、複数の会社の路線が乗り入れている大規模なターミナル駅なども多く、駅の表示や案内図が複雑で統一感がなく分かりにくいといった課題があり、工夫の必要性があります。

タクシーの配車や交通系電子マネーなどのアプリの活用が進んできていますが、高齢者の利用は若い世代に比べると進んでいません。

高齢者は、複数のステップで画面をタッチする必要がある、途中で画面が切り替わるタッチパネル式の券売機の操作に戸惑う場合があります。



取組

交通事業者では、電話や窓口での対応を残したり、困った様子のある利用者への積極的な声掛けを行うなどの対応を行っています。

高齢者疑似体験や、福祉施設への派遣研修、認知症サポーター養成講座の開催、サービス介助士資格の取得の推奨など、それぞれの交通事業者において、高齢者の認知機能の特性と行動特性について従業員の理解を進め、適切な対応を取れるようにするための様々な取組が行われています。

また、自治体が発行する高齢者の見守りへの取組に協力し、実際に行方不明の高齢者の発見につながった事例もあります。

(3) 金融部門

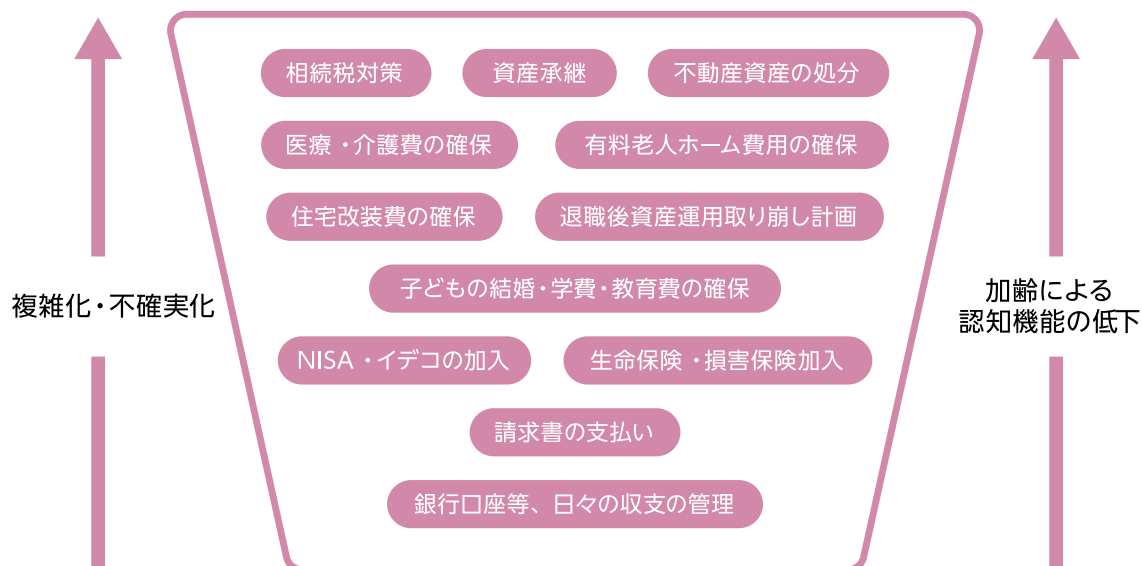
現状

現在、個人金融資産の6割超を60歳代以上の方が保有しており、「資産の高齢化」は、今後更に進行していくと予測されます(12ページ参照)。加齢とともに、資産管理・運用に当たっての複雑・不確実な対応や取引の金額は増加する一方で、高齢者の認知機能は逆に低下していくという問題が指摘されています。

遺言もなく、本人の意思が確認できないまま亡くなってしまうと、資産の継承、不動産の活用や処分が円滑に行えないという問題も生じます。

【図8】年齢とともに増す対応の複雑化・不確実化と加齢による認知機能の低下

資産管理・運用を巡る年齢の不都合な真実 (不都合な台形)
年齢とともに、複雑・不確実な対応 (そして金額) が増えるが、認知機能は逆に低下する



出典：駒村康平 「認知機能低下による経済行動の変化と金融サービス」『週刊金融財政事情』2021年4月13日号 (3397号)

手続の際に必要な書類が多く煩雑になると、高齢者は手続を行う意思があっても途中で諦めてしまう場合があります。また、タッチパネル式の券売機と同じように、高齢者は、複数のステップで画面をタッチする必要があり、途中で画面が切り替わるATMの操作に戸惑う場合があります。

取組

国の金融審議会市場ワーキング・グループは、2020年8月に「顧客本位の業務運営の展開に向けて」と題する報告書を公表し、代理人取引のあり方や福祉関係機関等との連携強化など、超高齢社会における金融業務のあり方について提言を行いました。

これを受けて、銀行、証券会社や有識者で構成する一般社団法人日本金融ジェロントロジー協会法人特別会員ワーキング・グループは、2020年12月に報告書を公表し、親族からの金融商品の売却依頼への対応や、事前に親族等を任意代理人として登録しておく制度など、既存の制度では対応しきれない顧客ニーズに対して考えられる対応方法について、法的な観点も踏まえた検討結果を整理しました。

一般社団法人全国銀行協会は、2021年2月に、各銀行が認知判断能力の低下した高齢の顧客や代理人と金融取引を行う際や、福祉関係機関等と連携する際の参考となるよう、金融取引の代理等に関する考え方等を取りまとめました。

また、日本証券業協会は、2013年に「高齢顧客への勧誘による販売に係るガイドライン」を制定し、協会各社に高齢顧客に勧誘可能な商品の範囲や勧誘方法を社内規則で定めることを求めてきました。このガイドラインは2021年5月に改正され、高齢顧客は、記憶力及び理解力等や体調の変化のサイクルが比較的短いことなどから、顧客管理や取引の適正性について適切な判断ができる者が継続的に状況を把握する必要があることなどが新たに盛り込まれました。

認知・判断機能の低下に備えて将来の金融取引における代理人を指定できる「予約型代理人」サービスの導入など、金融機関における取組が進んでいます。また、高齢の顧客の契約の意思を確認するため、一定の年齢以上の方については家族の同席をお願いするルールを設ける、複数の職員が契約内容の誤認がないか確認する仕組みを整備する、契約後も定期的に訪問して状態の確認を行うといった取組を行うなど、様々な工夫がなされています。

契約や解約に必要な書類の文章の長さやフォントサイズなどを見直したり、タブレットでの手順を可能にした上で職員がその場で丁寧に対応するなどの工夫を行っている事例もあります。また、ATMの操作が分かりにくい様子的高齢者がいた場合には、有人の店舗であれば声かけをして、窓口での対応に切り替えるといった対応が取られている事例もあります。



高齢投資者の脆弱性に関する最終レポート

高齢投資者が他の投資者に比べてより大きなリスクに晒されていることは、国際的にも対応が必要な問題と認識されています。

IOSCO（証券監督者国際機構）が2018年3月に公表した「高齢投資者の脆弱性に関する最終レポート」では、高齢投資者にとっていちばん大きなリスクは認知力の衰えによる判断力の低下であり、不向きな投資への誘導や資産運用に関する判断力等に影響を与えるとされています。さらに、複雑な商品、金融知識の欠如、社会的孤立等も注目すべきリスク要因とされています。

対応策として、①高齢投資者向けの教育プログラム、②高齢投資者に対応する担当者向けの教育プログラム、③高齢投資者の問題について理解を深めるための研究プロジェクト、④高齢投資者向けのコールセンター等窓口の整備、そして高齢投資者に対応するための特別な規則や指針の検討も必要とされています。

(4) 住宅部門

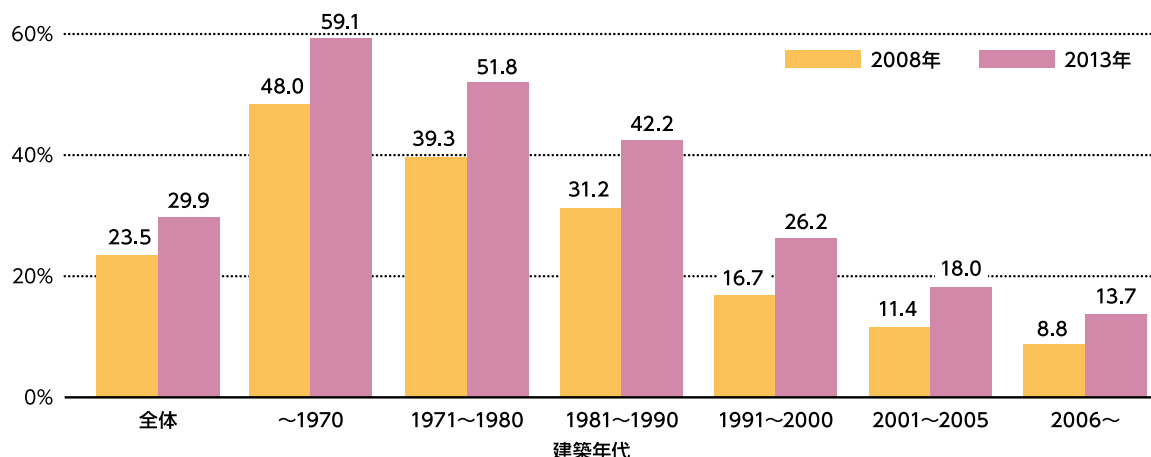
1 マンション管理部門

現状

東京では、1950年代からマンションの供給が始まり、区部中心部や鉄道駅の周辺、幹線道路の沿道など、利便性の高い地域を中心に建設が進められてきました。都内のマンションの総戸数は、2019年末時点で約187万戸となっており、約4世帯に1世帯がマンションに居住しています。マンションでは、建物の老朽化と居住者の高齢化という「二つの老い」が進行しています。1980年以前に建築されたマンションでは、世帯主が高齢者である割合が既に5割を超えています。

マンションは、地域コミュニティとの距離が遠くなりがちで、どのような人が居住しているのかわりにくいなど、戸建て住宅とは異なる特徴があります。今後、マンションに特有の居住者の認知機能の問題が大きなテーマとなっていく可能性があります。

【図9】世帯主の年齢が65歳以上の世帯の割合（マンション・建築年代別）（東京都）



資料：東京マンション管理・再生促進計画（東京都住宅政策本部）（注）住宅・土地統計調査（総務省）を基に、持家、共同住宅及び非木造の住宅を集計

管理組合の運営や意思決定について、認知機能が低下した居住者の割合が増えていくと、管理組合の役員のなり手不足や、建物の改修・改築に係る決議などの意思決定が困難になるなどの問題が生じるおそれがあります。

認知機能が低下した居住者には、オートロックの操作やメールボックスの鍵の開け方が分からなくなる、ごみの回収日を間違える、家賃や管理費を納めることを忘れてしまう、鍵を持たずに外出してしまうなど、日常生活で様々な問題が生じており、管理会社や管理員の関わり方が課題となっています。

管理会社は、主にマンションの共用部分の管理を業務として受託しており、住民個人への手助けは、通常契約の範囲外となっています。ちょっとした手助けがあれば解決できる問題であっても、例えば階

段の昇降を手伝っているときに転落事故が起きた場合などに責任を問われるリスクを抱えた状態では、管理員が困っている高齢者に関わらなくなってしまうことが懸念されます。

災害などの緊急時の個人情報の外部への提供に関しても同様です。本人のために良かれと思っても、後で本人や親族からプライバシーの侵害といったクレームにつながることを恐れ、管理会社が連絡に二の足を踏むことも考えられます。

行政・福祉関係者（社会福祉協議会、民生委員等）との連携も課題となっています。行政・福祉関係者は、マンションの管理運営の仕組みについて必ずしも明るくなく、一方で管理会社や管理員は福祉の制度についての知識を必ずしも十分には持っていません。そのため、高齢者個人への支援を中心に考える行政・福祉関係者と、マンション全体の管理を中心に考える管理会社や管理員との間で、オートロックの開錠などをめぐってトラブルが生じるケースがあります。

望ましい取組

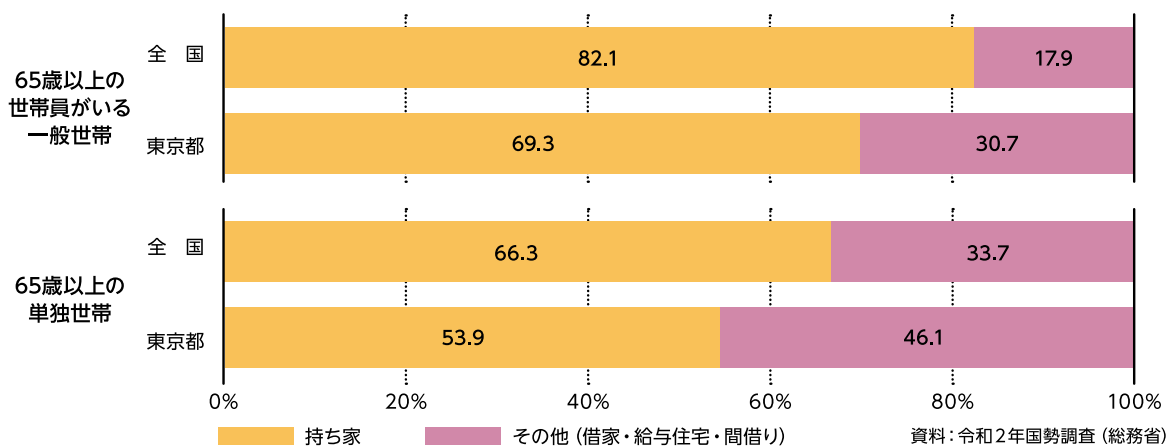
マンションの管理会社や管理組合と、行政・福祉関係者が、個人的な関係にとどまらず日頃から組織的に連携を深め、情報の円滑な共有化、個人情報の提供、オートロックの開錠などに関するルールや、管理員が対応可能な範囲などを検討しておくことで、リスクが下がり、管理会社が対応しやすくなると考えられます。

2 不動産賃貸部門

現状

65歳以上の人がいる世帯の住居の状況を見ると、東京は全国よりも持ち家率が10パーセント以上低く、65歳以上の単独世帯の約半数は借家に居住しています。

【図10】高齢期における住居の状況



民間賃貸住宅においては、家賃の不払、入居中の事故、ペットの飼育などの契約違反、残置物の処理等に対する家主の不安から、単身の高齢者や高齢者のみ世帯への入居制限が依然として見られます。

望ましい取組

賃貸住宅の家主や不動産業者は、高齢者の認知機能の特性を正しく理解するとともに、行政・福祉関係者と連携して、高齢者のみの世帯であっても、希望する住まいに入居することができるよう配慮することが望まれます。

見守りサービス付きの居住サポートの取組

品川区では、品川区社会福祉協議会、公益社団法人東京都宅地建物取引業協会品川区支部（以下「宅建業協会」といいます。）と連携し、住宅に困っている高齢者世帯の民間賃貸住宅への住み替えの支援に取り組んでいます。

「品川区高齢者住宅あつ旋事業」では、宅建業協会の協力であつ旋した住宅に高齢者が入居する場合に、礼金・敷金、仲介手数料を区が助成します。また、連帯保証人がいない場合には、区と協定を結んだ保証会社を紹介するとともに、保証料を助成しています。

さらに、住宅あつ旋事業で入居した高齢者世帯は、品川区社会福祉協議会（品川成年後見センター）が実施する、「あんしん居住サポート」を利用することができます。

基本サービスとして、警備会社と連携したセンサーによる見守りと緊急通報装置の設置と緊急時の関係者への連絡、入居者への定期的な連絡・訪問、生活相談への対応、家主等への必要な連絡・調整、亡くなった場合の家財の撤去・処分などを行っています。さらに、オプションとして、金融機関や区役所への同行、医療費の支払代行等の生活支援サービス、葬儀の手配、納骨・埋葬の支援等のお別れサポートのサービスを付けることができます。

貸主は、家賃の支払への不安や、残置物の処理など、高齢者世帯が入居する場合の不安が軽減され、安心して賃貸物件を貸せるようになります。高齢者世帯も、家族構成や身体の状態に合った賃貸住宅への住み替えがしやすくなるとともに、入居後の日常生活の不安が軽減されます。

事業者と都民・行政・福祉関係者が連携することで、高齢者の暮らしの基盤となる住まいの確保を図ることができる好事例と言えます。