慶應義塾大学学術情報リポジトリ
Keio Associated Repository of Academic resouces

Title	福祉サービスに関する苦情解決体制 : 消費者契約の視点から
Sub Title	Consumer Contract of Welfare Service and Dispute Resolution
Author	山口, 由紀子(Yamaguchi, Yukiko)
Publisher	慶應義塾大学法学研究会
Publication year	2009
Jtitle	法學研究 : 法律・ 政治・ 社会 (Journal of law, politics, and sociology). Vol.82, No.1 (2009. 1) ,p.995- 1009
JaLC DOI	
Abstract	
Notes	
Genre	Journal Article
URL	https://koara.lib.keio.ac.jp/xoonips/modules/xoonips/detail.php?koara_id=AN00224504-20090128-0995

慶應義塾大学学術情報リポジトリ(KOARA)に掲載されているコンテンツの著作権は、それぞれの著作者、学会または出版社/発行者に帰属し、その権利は著作権法によって保護されています。引用にあたっては、著作権法を遵守してご利用ください。

The copyrights of content available on the KeiO Associated Repository of Academic resources (KOARA) belong to the respective authors, academic societies, or publishers/issuers, and these rights are protected by the Japanese Copyright Act. When quoting the content, please follow the Japanese copyright act.

福祉サービスに関する苦情解決体制

——消費者契約の視点から——

山口由紀子

一　はじめに——福祉サービス利用の消費者問題化
二　市場における消費者と取引環境
三　介護サービスの「選択」をめぐる問題
四　苦情解決体制の課題

一　はじめに——福祉サービス利用の消費者問題化

(1)　福祉サービス利用者の法的地位

介護保険法の施行（二〇〇〇年四月、二〇〇五年改正）、社会福祉基礎構造改革による社会福祉事業法の社会福祉法への改正（二〇〇〇年六月）、ならびに障害者福祉の分野における支援費支給制度の導入（二〇〇三年四月施行）、および二〇〇五年に成立した障害者自立支援法に基づく自立支援給付への移行により、福祉行政は「措置から契約へ」と政策を転換し、福祉サービスの提供体制は、従来の行政処分による措置制度から、福祉サービスの利用

者と提供者の両者が直接契約する方式へと移行した。

福祉サービスの提供について行政庁が職権で一方的に決定する措置制度の下では、措置の対象者がサービスを受ける利益は反射的利益とされ、利用者の福祉サービスを受ける権利や申請権が明確でないという問題点が従来、指摘されていた。[1] これに対し、新たなサービス利用制度は、行政機関がサービス利用を決定し、行政との関係でサービス利用者が従属的な法的地位に立つ措置制度に代えて、サービス利用者の自己決定と選択による、サービス提供者との自由な契約に基礎を置く制度として導入された。これにより、高齢者介護・障害者福祉の分野における福祉サービスの利用者は、サービス提供者との「対等な関係」に立つ主体と位置づけられることとなった。[2]

(2) 「選択の自由」論——福祉サービスの市場化

利用者が自らの選択に基づく契約を通じて福祉サービスの提供を受ける仕組みとは、利用者（需要者）によるサービス選択をめぐる事業者（供給者）間の競争、すなわち、福祉サービス供給における市場原理の導入を意味する。この仕組みは、サービス提供者間の競争を通じて、福祉サービスの供給が効率化され、事業者の創意工夫が行われるという考え方に基づく。[3] 市場メカニズムにより、質の悪いサービスを提供する事業者は淘汰され、利用者（需要者）が望むサービスの供給が可能となり、サービスも質的に向上するというこの考え方は、社会福祉に対する国民の意識や社会・経済構造の変化を背景として増大し、多様化する福祉ニーズに対応するものとして、行政処分により行政がサービス利用を決定し、福祉ニーズを充足する「非市場」[4] 方式の措置制度に対置された。

ただし、利用者の必要に応じた選択であるためには、選択を可能とする福祉サービスの供給量が前提となる。措置制度の下では、常に供給が需要を下回っており、措置権の行使に関する行政裁量が広くなる一方、措置にかかる財やサービスの受給の権利性が弱められる傾向にあったことが指摘されている。[5] 利用者のサービス選択の自

由が確保されるためには、福祉サービス利用の「社会的ニーズ」[6]を満たすことが問題となる。

(3) 福祉サービス利用者は「消費者」——福祉問題と消費者問題との接点

このように、福祉サービスの利用者は、市場における福祉サービスの「買い手」としてサービスを選択・購入し、サービスを受ける（利用する）。福祉サービスの利用者は、自らの生存・生活を目的としてサービスを購入する「消費者」である。したがって、サービス利用者がサービス提供事業者と締結する契約は「消費者契約」である（消費者契約法二条参照）[7]。しかし、消費者契約において、消費者と事業者との間には、情報格差、および交渉力などの格差があり、消費者と事業者との契約関係を形式的に対等かつ相互に自由な関係と捉えることはできない（消費者基本法一条、および消費者契約法一条参照）。

消費者と事業者との違いや格差は、取引の目的、主体、行動の違いからくるものである[8]。事業者が事業活動のために取引し、契約を行うのに対し、消費者は、生存や生活を目的とし、その手段として契約する。とりわけ近年、判断能力の低下した一人暮らしの高齢者などに訪問販売で次々と高額な契約を結ばせる（次々契約）といった消費者被害が多発している[9]。本人に契約した認識がないなど、被害が表面化しにくく、家族やヘルパーなど本人以外の者が気付いたときには、すでにいくつもの契約を結ばされ、代金を支払っている。しかし、本人の状況から契約当時の事実関係や意思の確認が難しく、その後の生活に支障を及ぼすなど、被害の回復が困難となっている。ただし、このような被害の防止・救済のためには、高齢者・障害者の生活を取引の側面のみならず（消費者問題）、健康・生活（社会福祉）の側面と併せて総合的に捉えていく必要がある[10]。その意味で、消費者問題は福祉の領域と接点を持つ[11]。

一方、福祉サービスの契約による利用への制度転換により、福祉サービス利用が消費者問題化している。そこ

で本稿では、高齢者介護を念頭に置き、介護サービスを市場メカニズムによる「消費者主権」の仕組みを通して選択するための環境について、苦情解決体制を中心として検討を試みたい。

二　市場における消費者と取引環境

福祉サービス利用者としての高齢者、すなわち高齢消費者の選択の自由を確保し、権利擁護を考える前提として、本章では、市場における消費者と、消費者政策による取引環境へのアプローチとの関係について検討する。

(1)　消費者基本法が前提とする消費者像

二〇〇四年に消費者保護基本法の改正により消費者基本法が制定され、消費者を保護の客体とする消費者行政から、消費者を権利の主体とする消費者行政へ、行政の基本的なスタンスが変更された。同法には「消費者の権利」が明記され、消費者政策は、消費者の権利の擁護と増進のため、消費者の権利を尊重し、「消費者が自らの利益の擁護及び増進のため自主的かつ合理的に行動することができるよう」消費者の自立を支援することを基本理念として行うことが明確化された（消費者基本法二条）。

二〇〇一年四月には消費者契約法が施行されている。同法は、規制緩和により市場メカニズムを重視する経済社会システムへ転換する中で、消費者の選択の自由を確保し、消費者が多様な商品・サービスの中から適切な選択を行うことができる環境を実現するために、民事ルールとして定められた。[12] ここで消費者は、「主体的・積極的な選択に基づいて行動する」消費者として位置づけられる一方、現実には、消費者と事業者との間には情報格差や交渉力などの格差が存在し、双方の関係は対等ではない。そこで、市場メカニズムの機能による効率的で合

理的な商品・サービスの取引を実現するために、消費者の自立を促す環境整備を図る観点より、取引ルールが具体化された。

しかし今日、消費者の人間像は多様化している。少子・高齢化や情報化などの消費者をとりまく経済・社会構造の変化を背景として、取引の当事者となる若者や高齢者を、その特性や問題・被害状況に応じて類型的に捉えていくことが必要となる一方[13]、高齢者の中でも、認知症高齢者など判断能力に問題がある人の被害が深刻化するなど[14]、取引当事者としての消費者の能力は一律ではない。

消費者基本法には、「消費者の自立の支援に当たっては、消費者の安全の確保等に関して事業者による適正な事業活動の確保が図られるとともに、消費者の年齢その他の特性に配慮されなければならない」（同法二条二項）とする適合性の原則が規定されている。したがって、消費者行政においては、現実の消費者像を前提として、考える必要がある[15]。

(2) 判断能力アプローチと取引環境アプローチ

最近の消費者被害の状況によれば、前述のように判断能力に問題のある人の被害が増加する傾向にある。こうした問題を加齢に伴う判断能力の低下や年少者であることによる判断能力の未熟さとして捉えるとすれば、判断能力を補完する方法が検討されうる（これを「判断能力アプローチ」という）。民法上の行為能力制度は、未成年者取消権と成年後見制度を定め、子ども（未成年者）、認知症高齢者、障害のある人などの判断能力不十分者を、制限行為能力者として保護する。

他方、事業者が人間関係を利用するなどして消費者が断れない状況を作り出して契約を結ばせるといった、事業者の売り方に問題がある場合[16]や、金融商品や介護施設サービス契約など、取引自体の複雑さがトラブルの原因

と考えられる場合もある。このような場合は、判断能力よりも、取引環境の側面からアプローチし、取引を適正化していく必要がある（これを「取引環境アプローチ」という）。たとえば消費者契約法では、契約締結過程における誤認や困惑があった場合の取消制度について定める。ただし、判断能力に問題のある人の被害状況からは、同制度の活用が困難であり、判断能力に着目する救済法理である適合性原則を同法の民事ルールとして導入する必要性の高いことが指摘されている。[17]

このように消費者の取引環境をめぐっては、判断能力、取引方法、取引自体の性格を踏まえて、取引当事者の能力や判断を支援する判断能力アプローチと、取引環境を適正化することにより消費者の適切な選択を確保する取引環境アプローチの両面から考えていくものと思われる。[18]

三　介護サービスの「選択」をめぐる問題

福祉サービスの提供が事業者間の競争を通じて行われ、利用者のニーズに応じてサービスの量と質が確保されるというのが、福祉サービスの市場メカニズムである。しかし、情報格差や交渉力などの格差により、両者の関係は対等ではない。本章では、利用者の選択の側面から、介護サービス利用をめぐる現状とその問題点について検討する。

(1)　選択をめぐる消費者の権利

事業者が自ら取引しようとするもの・サービスに対する理解や認識と、消費者の理解や認識との間には差があり、消費者は事業者の表示により、その内容を知る。サービスを選ぶには、サービスに対する正確な認識が必要

であり、事業者による契約内容の説明や十分な情報提供が必要とされる。消費者契約法三条は、契約内容の明確化・平易化、および情報提供について、事業者の努力義務を定めている。

福祉サービスの利用に関して、社会福祉法は、申込者に対する説明の努力義務（七六条）、契約時の書面交付義務（七七条）、事業者の情報提供の努力義務（七五条）、誇大広告の禁止（七九条）について定めている。[19] 介護保険法は、介護老人保健施設の広告規制（九八条）、介護サービス情報の報告・公表（一一五条の二九）について、そしてたとえば、「指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準」（平成一一年三月三一日厚生省令第三七号）により、申込者に対する重要事項を記した文書の交付と説明（八条一項）、重要事項の事業所への掲示（三二条）、誇大広告の禁止（三四条）について定める。居住系サービスである有料老人ホームに関しては、老人福祉法に定める情報開示義務（二九条四項）に基づき重要事項説明書の書面交付が義務づけられ、不当景品類及び不当表示防止法四条一項三号の規定に基づく「有料老人ホームに関する不当な表示」（平成一六年四月二日公正取引委員会告示第三号）により不当表示が規制される。[20]

(2) 介護サービスをめぐる情報開示の問題

これらの介護サービスの情報開示に関する諸規定は、サービスの提供前に、利用の選択に資する情報提供や契約締結過程を適正化するために情報提供について規定するものを中心とする。この点に関して、介護保険制度の施行による施設の急増を背景としてトラブルが増加している、有料老人ホームの入居契約では、入居後、待遇に不満があり、早期に退去するケースが少なくない。これらのケースでは入居一時金の返金額や返金方法をめぐるトラブルとして問題が表面化する。しかし実際には、「契約時の説明と違う」といった苦情に見られるように、サービスの提供をめぐる苦情や退去・解約の際のトラブルというよりはむしろ、契約内容についての話し合いや

理解が不十分であることによって起こる、入居の際のトラブルではないかと考えられる。[21]

介護サービスの利用者は、生命・健康の維持をサービスに依存して生活する。すなわち、介護サービスの質が心身の状況に影響し、契約による経済的な被害が生活に深刻な影響を及ぼし、被害回復が困難となる危険性が少なくない。そこで、利用者の生命・身体への被害や経済的な被害を未然に防ぎ、安全で安定した生活を確保するために、契約トラブルを未然に防止し、適正な契約がなされるためのプロセスを確保することが重要となる。

(3) 介護サービスの供給不足

さらに、利用者が事業者間の競争を通じてサービスを選択し、サービスの安全を確保していくためには、サービスを提供する事業者やサービスの供給量を確保することが前提となる。しかし、東京都国民健康保険団体連絡会の調査によると、平成一八年度の苦情において、ショートステイなどの訪問・通所サービスにおいて希望通りに利用できない、介護保険施設に入所できないなどの苦情が見られ、サービスの種類によって、利用者のニーズに対して供給量が不足しているものがある。[22]

(4) 高齢者の消費者像

これらの取引環境を前提として、次に、取引主体としての利用者に着目してみよう。取引の当事者となる高齢者は、通常の消費者に比べて弱者的な要素をもつ消費者であるといわれる。判断能力や意思決定をめぐる高齢者の特性はどのようなものであろうか。簡単に整理すると、以下の二点を挙げることができる。

第一に、購買行動における情報収集に関してである。東京都の調査によれば、高齢者は、年代ごとの比較において、日常生活における情報へのアクセスが相対的に不活発となることが指摘されている。とくに七〇歳代以上

でこのような傾向が顕著である。[23]

第二に、購買行動における身近な助言者・相談者の存在に関してである。高齢者のひとり暮らしや夫婦のみの世帯が増えており、[24]年齢とともに、家族、友人、近隣・地域の人たちなどの第一次的人間関係を失い、消費者の立場からの生活経験に基づく情報が不足する傾向にある。[25]東京都の調査では、高額商品・サービスの購入や、購入をめぐるトラブルについて助言が得られる割合が年代が上がるとともに低下し、二〇代、三〇代では八割前後、四〇歳代～六〇歳代では六割強となり、七〇歳代では半数程度に減少する。[26]

したがって、高齢者の介護サービスの利用に対し、サービスに関する情報を確保すると同時に、利用者の立場からの助言・相談により意思決定を支え、選択を援助するという視点が、判断能力不十分者の判断能力を補完し、権利擁護を図る成年後見制度の活用と併せて求められるのではないだろうか。ここでは、日常生活自立支援事業（二〇〇七年度に地域福祉権利擁護事業より名称変更）などの活用が問題となる。[27]

四　苦情解決体制の課題

(1) 消費者の被害救済を受ける権利

これまでの検討をもとに、福祉サービス（介護サービス）の苦情解決体制について若干の考察を試みる。前章に述べたように、生活上の援助を必要とする福祉サービスの利用者が、自分自身の判断により適切な選択を行うことは困難であることが少なくないと考えられる。サービス供給量が確保され、消費者の選択にとって必要な情報が提供される環境を前提として（取引環境アプローチ）、消費者がサービス内容を理解・判断し、自分のニーズにあわせて適切なサービスを選択するための支援体制（判断能力アプローチ）を整備していくことが不可欠であ

る。

このように、契約締結の側面からの福祉サービス利用者に対する支援が必要であるのと同様に、以下に検討するように、契約の履行の過程における、サービスの提供に関する苦情の解決においても、利用者に対する支援が必要とされる。福祉サービスの利用者には、消費者として「被害が生じた場合には適切かつ迅速に救済される」権利がある（消費者基本法二条）。

(2) 介護サービスにおける苦情解決体制

福祉サービスにおける苦情解決について、サービスの提供に関する苦情を解決する責任は、第一義的には事業者にある（社会福祉法八二条・八五条）。介護サービスに関しては、事業者（指定居宅サービス等の事業の人員、設備及び運営に関する基準（一九九九年厚生省令三七号）三六条一項など）、および事業者との話し合いで解決することができなかった場合などは、区市町村（同基準三六条三項などに基づき、調査、指導・助言を行う）、福祉サービス運営適正化委員会（社会福祉法八三条）、国民健康保険団体連絡会（介護保険法一七六条一項「必要な指導及び助言」）が対応する。東京都のように、区市町村が苦情対応機関を設置している場合もある。

(3) 苦情解決におけるサービス利用者と事業者との力の格差

介護サービスに対する苦情を解決する過程において、利用者が苦情を言いにくいのは、その立場の弱さゆえと考えられる。利用しているサービスに不満があっても、契約の際の情報不足、心身の状況、家庭の事情などから生活の場を他に求めることが困難なこと[28]、サービスや施設の供給量が不足している中で事業者・施設の変更が難しいことなどから、利用者と事業者の間には、契約締結におけるのと同様、苦情の解決においても情報や交渉力

が対等ではなく、格差がある。

さらに意見や苦情を申し出ても、「嫌ならば出て行け」と言われた、「待遇の改善を求めても応じない」など事業者の態度が一方的であるとか、「ホームから一方的に退去を言い渡された」というように、事業者側から対等な契約関係のもとに利用者の意見を聞き、話し合いを進めるという姿勢が示されずトラブルとなる場合がある。[29]

このように苦情が表面化しにくい状況を踏まえて、苦情の解決においては、事業者が利用者の意見を聞き、苦情の解決に協力することとともに、利用者の立場から事業者・施設に苦情を伝え、サービスの改善を求めるために、公正な手続をいかに確保するかが課題となる。

(4) おわりに

そこで、サービスの利用をめぐる苦情の解決に関して、利用者の権利を擁護するためには、事業者の苦情解決への自主的な努力や利用者の意見を反映させる対応を前提として、行政や第三者機関などとの連携を通して、利用者の視点に立って、利用者が苦情を申し出やすくし、かつ実効的に解決していくための体制や運用を考えていくことになる（第三者によるサービスの評価もこのような視点から必要とされるであろう）。[30] その際に、介護サービスが提供される態様が考慮されうる。[31] サービス利用中の不満・苦情の解決に対する援助・支援を、サービスの選択に関する援助・支援と一体として行うことが福祉サービス利用者の権利擁護に資するものと考える。

（1） 措置制度の問題点については、堀勝洋『現代社会保障・社会福祉の基本問題―二一世紀へのパラダイム転換―』（ミネルヴァ書房、一九九七年）一五九頁以下、本多滝夫「社会保障行政における公共性の問題」（ミネルヴァ書房、二〇〇五年）一七五頁、秋元美世「福祉契約と公的責任―福祉サービスの市場化をめぐって」新井・秋元・本沢編『福祉契約と利用者の権利擁護』（日本加除出版、二〇〇六年）二三〇頁～二三一頁、加藤智章・菊池馨実・倉田聡・

前田雅子『社会保障法〔第3版〕』（有斐閣、二〇〇七年）二四〇頁～二四一頁。

(2) 中央社会福祉審議会社会福祉構造改革分科会『社会福祉基礎構造改革について（中間まとめ）』（一九九八年）、http://www1.mhlw.go.jp/houdou/1006/h0617-1.html, 2008.8.31 取得、参照。

(3) 八代尚宏「社会福祉の構造改革―市場を通じた供給基盤整備の方向―」社会保険旬報二〇〇〇号（一九九八年）三五頁～三六頁。

(4) 横山寿一『社会保障の市場化・営利化』（新日本出版社、二〇〇三年）四一頁。

(5) 倉田聡『これからの社会福祉と法』（創成社、二〇〇一年）一五頁。

(6) 秋元美世「福祉契約の法的関係と公的責任―介護保険制度の問題を中心にして―」社会保障法一九号（二〇〇四年）一三六頁～一三八頁。

(7) 島田和夫「高齢消費者被害の予防と救済」月刊国民生活三四巻九号（二〇〇四年）一九頁～二〇頁。

(8) 正田彬・金森房子『消費者問題を学ぶ〔第3版〕』（有斐閣、一九九七年）一四頁～二四頁〔正田〕。

(9) 判断能力不十分者の消費者トラブルの現状については以下の文献を参照。日本弁護士連合会「『高齢者・障害者の消費者被害110番』結果報告」（二〇〇六年）。高齢消費者・障害消費者見守りネットワーク連絡協議会第1回会合（平成一九年一月二四日）資料7・国民生活センター「高齢者と障害のある人の消費者相談」（以下「高齢者等相談」という）（二〇〇七年）。林大介「消費者契約にかかわる相談事例の分析」『消費生活相談の視点からみた消費者契約法のあり方』（以下『消費者契約法のあり方』という）（国民生活センター、二〇〇七年）七〇頁～七二頁。

(10) 高村浩「消費者取引と成年後見制度」月刊国民生活二九巻六号（一九九九年）一九頁。

(11) 多重債務者の生活再建と社会保障との関係について、木下秀雄「貧困と多重債務問題―社会保障の役割」消費者法ニュースNo.70（二〇〇七年）四八頁～四九頁参照。

(12) 国民生活審議会「消費者取引の適正化に向けて―第一五次国民生活審議会消費者政策部会報告―」（一九九六年）参照。消費者契約法第一条、目的規定の趣旨について、落合誠一『消費者契約法』（有斐閣、二〇〇一年）四八頁～四九頁。

(13) 東京都消費生活対策審議会（以下では「東京都消対審」という）「情報化、高齢化社会の進展に即応した消費者

行政のあり方に関する答申」（一九八七年）、同「社会経済環境の変化に対応する消費者行政の推進方策に関する答申」（以下「第一二次答申」という）（一九九二年）、以上、清水・金子・島田編著『消費者行政と法』（三省堂、一九九三年）所収、参照。

(14) 国民生活センター・前掲注(9)「高齢者等相談」参照。

(15) 石戸谷豊「消費者基本法の基本的枠組み―立法過程の検証から―（下）」国民生活研究四七巻三号（二〇〇七年）六頁。後藤巻則「消費者のパラドックス―『法は人間をどう捉えているか』企画の趣旨を兼ねて」法律時報八〇巻一号（二〇〇八年）三三頁以下参照。

(16) 国民生活センター・前掲注(9)『消費者契約法のあり方』一八〇頁～一八一頁。

(17) 国民生活審議会消費者政策部会消費者契約法評価検討委員会（以下「国生審」という）「消費者契約法の評価及び論点の検討等について」（平成一九年）二六頁～二七頁、野々山宏「消費者法と制度をめぐる動向―消費者契約法・特定商取引法・割賦販売法の改正の方向性」法学教室三二八号（二〇〇八年）一〇六頁～一〇七頁、後藤巻則「消費者契約法の問題点と課題」『消費者契約法のあり方』一六頁～一七頁。村千鶴子「消費者契約法の評価と消費生活相談」『消費者契約法のあり方』四二頁。

(18) 河上正二「ロー・クラス　民法総則講義(10)第一部　序論　第九章　現代社会における民法(上)高齢化・高度情報化・国際化」法セミ五九〇号（二〇〇四年）八五頁。

(19) 福祉サービス利用契約の情報提供義務をめぐる問題点について、岩村正彦「社会福祉サービス利用契約の締結過程をめぐる法的論点―社会保障法と消費者法との交錯―」岩村編『福祉サービス契約の法的研究』（信山社、二〇〇七年）三三頁～三七頁。

(20) 本指定告示に基づいて排除命令が行われた事件として、株式会社川島コーポレーションに対する件（平18（排）2号）、株式会社ライフケアサービス（平18（排）3号）、株式会社原弘産に対する件（平19（排）5号）、株式会社ディア・レスト三次（平19（排）6号）、株式会社ハピネライフケア（平19（排）7号）がある。警告事例として、公正取引委員会「北海道地区及び東北地区における有料老人ホームを営む事業者三社に対する警告について」（平成二〇年三月二八日）、http://www.jftc.go.jp/pressrelease/08.march/08032804.html, 2008.8.2828 取得参照。

(21) 有料老人ホーム入居契約における、契約締結過程をめぐる情報開示の現状について、国民生活センター『有料老人ホームをめぐる消費者問題に関する調査研究―有料老人ホームの暮らしが快適であるために―』（以下では『有料老人ホーム調査研究』という）（二〇〇六年）参照。

(22) 東京都国民健康保険団体連合会（以下では「東京都国保連」という）『東京都における介護サービスの苦情相談白書』（以下『苦情相談白書』という）（二〇〇七年八月）三〇頁、および八二頁～八三頁。国民生活センターが行ったグループホームに関する実態調査によれば、「定員の空きがない」ことを理由として利用を断ったことのある認知症高齢者グループホームが八割近くある（一、四九三件のうち、八七九件、七七・九％）（国民生活センター『認知症高齢者、知的障害者、精神障害者のグループホームにおける消費者問題と権利擁護に関する調査研究』（二〇〇五年）一〇八頁～一〇九頁）。

(23) 消費者問題研究会『消費者行政をとりまく環境変化とこれからの消費者行政のあり方に関する調査―消費者問題基本調査Ⅱ―』（一九九五年）三六頁。

(24) 「第1章第2節1(1) 高齢者のいる世帯は全体の四割、そのうち「単独」「夫婦のみ」で過半数」『平成二〇年版高齢社会白書』、http://www八.cao.go.jp/kourei/whitepaper/w-二〇〇八/zenbun/html/s1-2-1-01.html, 2008.8.29 取得。

(25) 東京都消対審・前掲注(13)「第一二次答申」三五六頁～三五七頁。

(26) 東京都『都民の消費と生活に関する調査―消費者問題基本調査Ⅰ―』（一九九四年）四三頁。

(27) 大原利夫「福祉サービス利用援助に関する諸問題」社会保障法一九号一一〇頁以下参照。

(28) 大石剛一郎「高齢者の施設利用と権利擁護」国民生活センター『第三者がとらえた高齢者ホーム―入居者が快適に暮らせるために―』（以下『高齢者ホーム』という）（二〇〇七年）二一頁～二二頁。

(29) 木間昭子「介護サービスをめぐる消費者トラブルの特徴と問題点」月刊国民生活三五巻九号（二〇〇五年）一九頁～二〇頁。有料老人ホーム入居契約における事業者からの解除について、契約の解除を通告するのに先立って、入居者本人・身元引受人などに「弁明の機会」を設けるとしているホームがある（山口由紀子「有料老人ホームの重要事項説明書調査」『有料老人ホーム調査研究』一八六頁、および一八八頁～一八九頁）。山口由紀子「高齢者ホームを

めぐる消費者トラブル―入居者の苦情相談への対応―」（以下「高齢者ホームトラブル」という）『高齢者ホーム』五二頁。

(30) 大石・前掲注(28)三二頁。

(31) 山口・前掲注(29)「高齢者ホームトラブル」四九頁～六三頁参照。