

2020年11月11日発表

消費者からみた 心理的瑕疵問題とこれからの課題

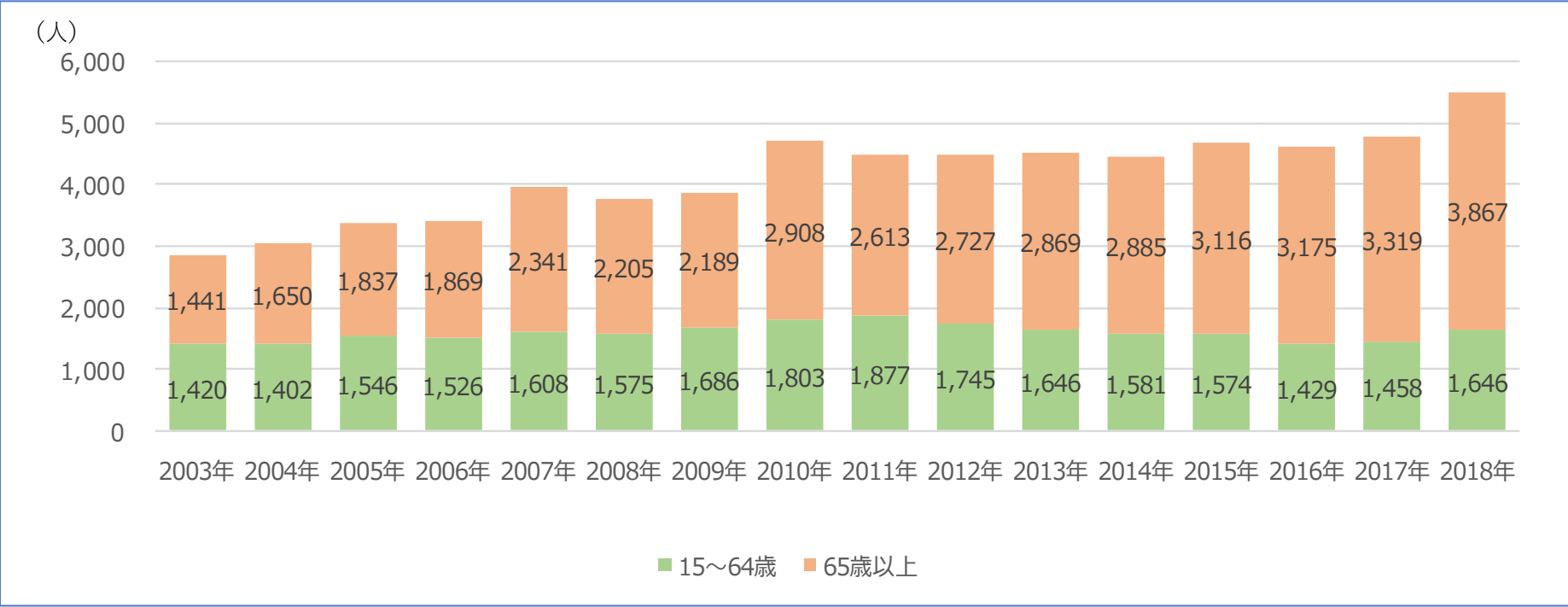
(公益社団法人)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
消費生活研究所

土田あつ子

孤独死の状況（１）孤独死数の推移

- 東京都区部において孤独死の件数は増加傾向にあり、特に65歳以上の増加が大きい。

東京都区部における年齢階級別の孤独死数の推移

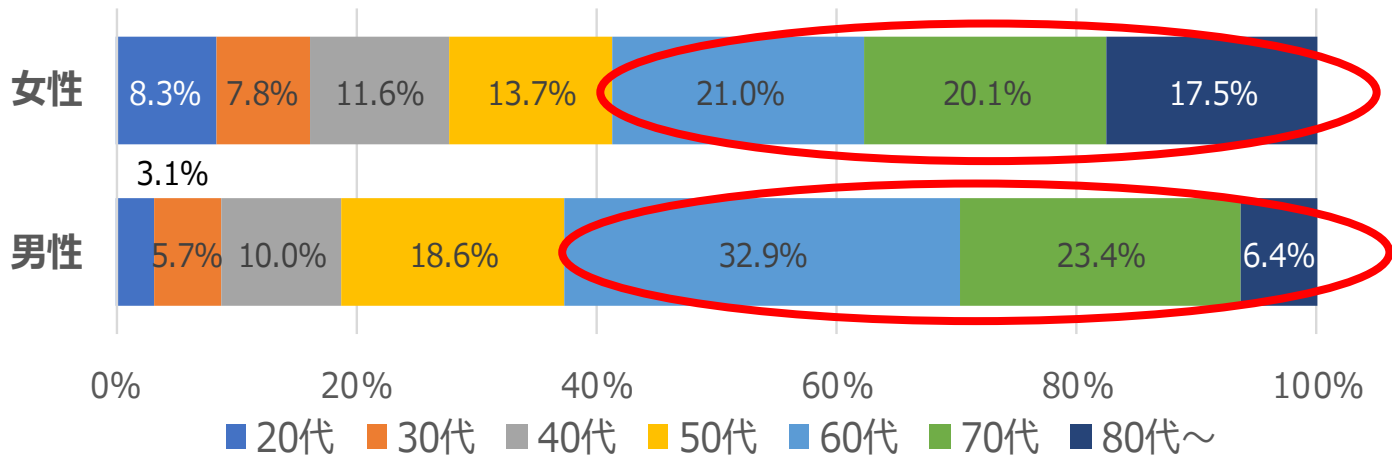


注1：本データでは、孤独死を「異状死のうち、自宅で亡くなられた一人暮らしの人」と定義している。
注2：異状死は外因死（災害死）とその後遺症・続発症、自殺、他殺、内因か外因か死因が不明な死亡の事例であり、医師による病死との判断がなされず、事件・事故との関連が疑われ、警察署への届出が義務付けられている。
注3：なお、「0～14歳」に関しては、0件であったため（2003～2018年）グラフ非掲載としている。
出典：東京都「東京都監察医務院で取り扱った自宅住居で亡くなった単身世帯の者の統計（平成30年）」より作成

孤独死の状況（２）性別の年代構成

- 死亡時の年齢では、男女ともに60代以上が多い。女性の59%・男性の63%が60代以上を占める

男女別死亡年齢の構成比

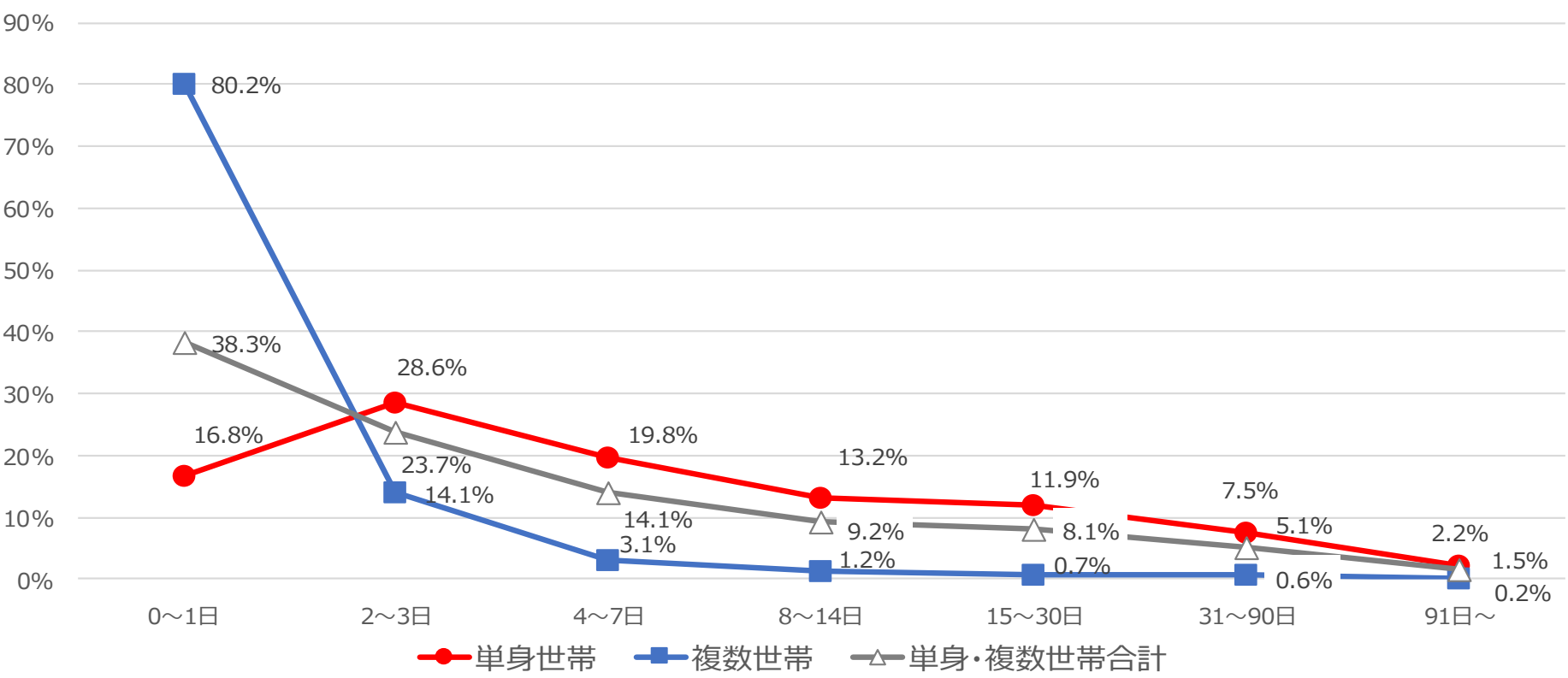


注釈：孤独死の定義：自宅内で死亡した事実が死後判明に至った1人暮らしの人
対象：少額短期保険会社の家財保険（孤独死特約付き）に加入している被保険者
収集したデータ：孤独死対策委員会をはじめ、協力会社から提供された孤独死のデータ
収集の対象期間：2015 年 4 月～2019 年 3 月までの孤独死のデータ
出典：一般社団法人日本少額短期保険協会 孤独死対策委員会「第4回孤独死現状レポート」（2019年5月）より作成

孤独死の状況（３）世帯別発見日数

- 東京都区部において、孤独死の発見までの経過日数は、死後3日以内が6割強で、**単身世帯の場合、複数世帯の場合よりも発見までの時間が長期化する傾向**と言える。単身世帯の増加・高齢化の進展により、経過日数が長期化する恐れがある。

東京都区部における、世帯類型別・死後経過日数別の自宅での死亡者数の構成割合（2018年）

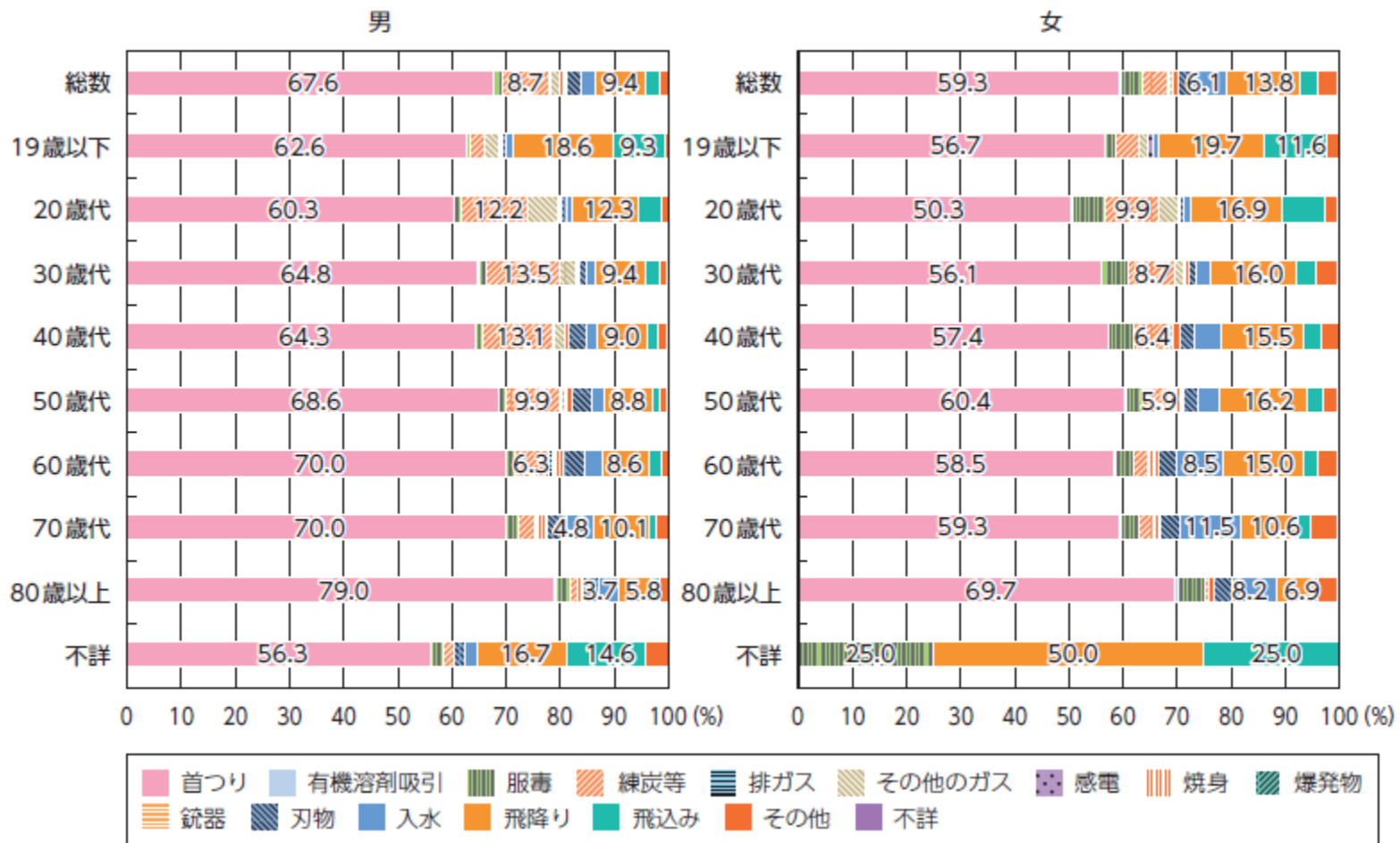


出典：東京都「東京都監察医務院で取り扱った自宅住居で亡くなった単身世帯の者の統計(平成30年)」より作成

自殺者について（１）年代別自殺の手段

- 自殺の手段として、年代を問わず首つりが最も多く、飛び降り、練炭等がこれに続いている。

平成30年における男女別・年齢階級別（10歳階級）・自殺の手段別の自殺者数の構成割合

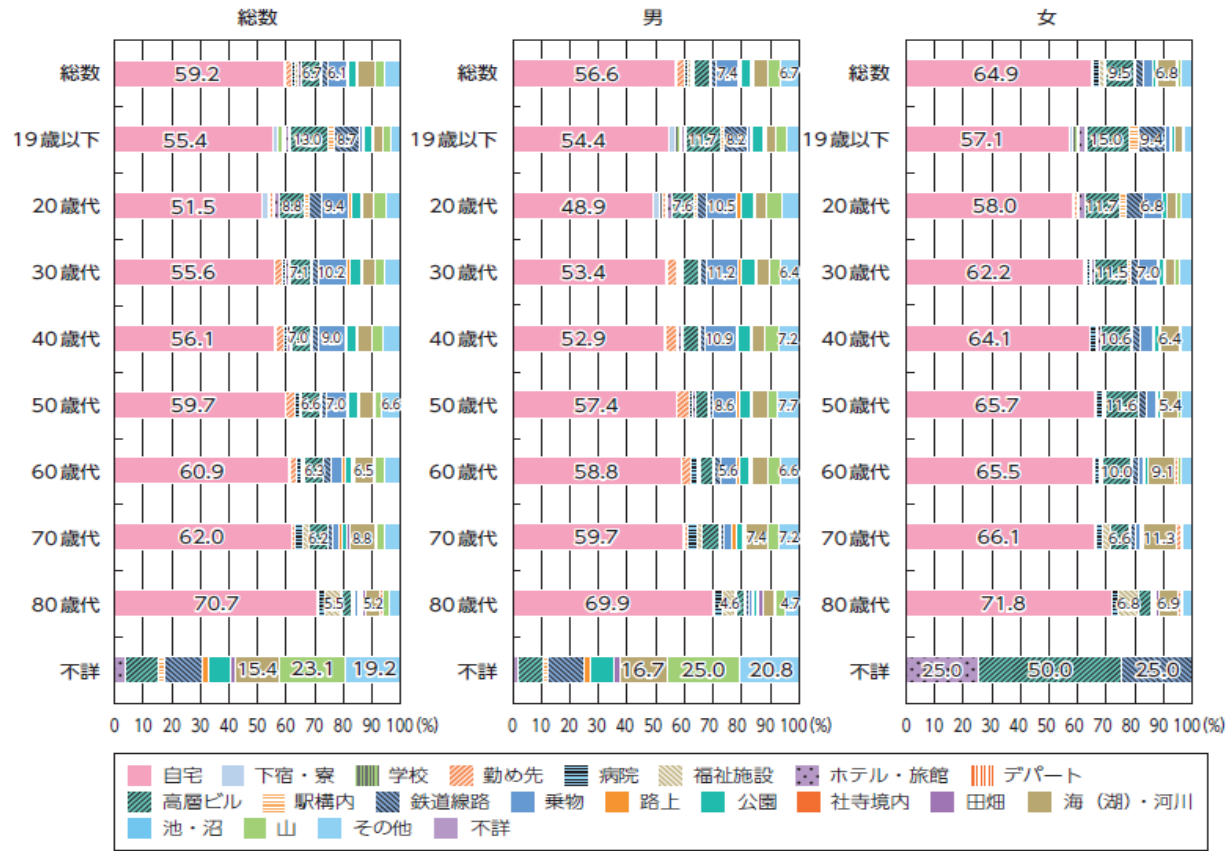


注釈: 警察庁「自殺統計」より厚生労働省自殺対策推進室作成
出典: 厚生労働省「令和元年版 自殺対策白書」

自殺者について（２）年代別自殺場所

- 自殺の場所として、年代を問わず自宅が最も多く、高層ビルがこれに続いている。

平成30年における男女別・年齢階級別（10歳階級）・自殺の場所別の自殺者数の構成割合

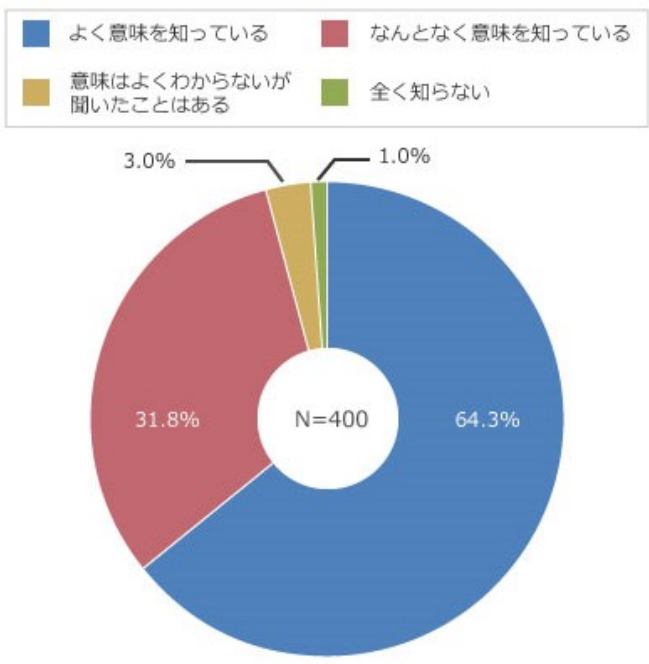


注釈:警察庁「自殺統計」より厚生労働省自殺対策推進室作成
出典:厚生労働省「令和元年版 自殺対策白書」

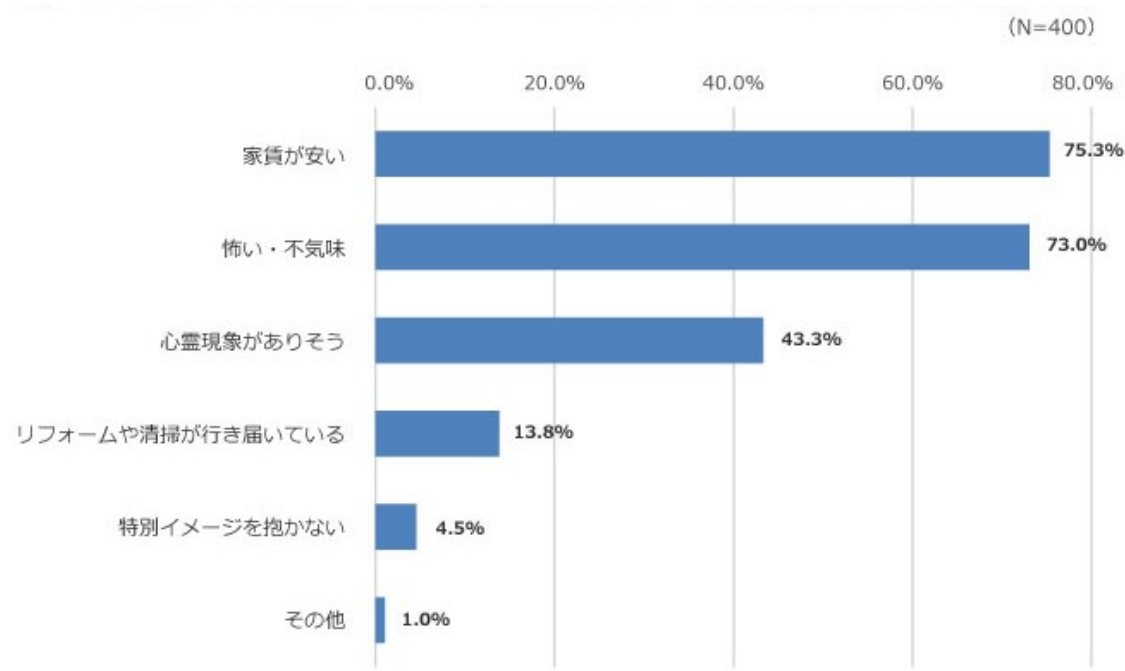
心理的瑕疵物件について（１）事故物件の認知とイメージ

- 賃貸住宅居住者の間で「事故物件」という言葉は浸透しており、家賃が安い、怖い・不気味といったイメージを持たれている。

「事故物件」という言葉の認知状況



「事故物件」に対するイメージ

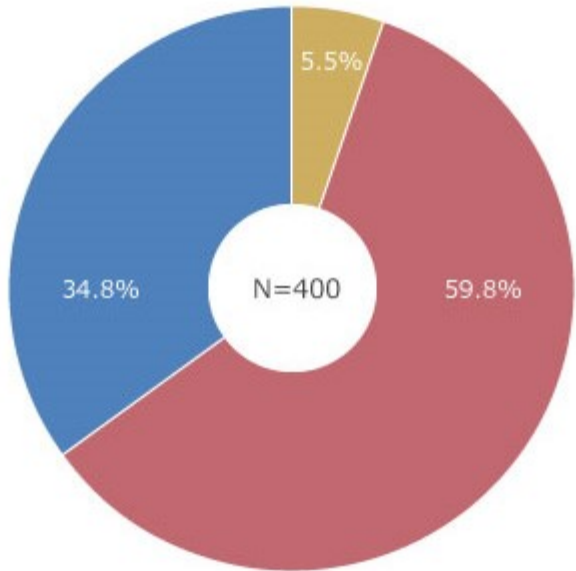
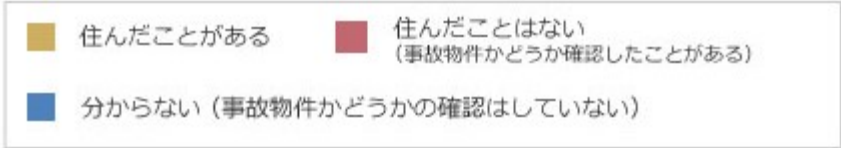


注釈：・調査期間 2017年12月21日～25日
・調査方法：インターネット調査(ネオマーケティング)
・対象：全国の賃貸集合住宅にお住まいで、半年以内に賃貸で部屋探しをする予定のある方
・有効回答数：400名
出典：SUUMO「事故物件に関する調査」

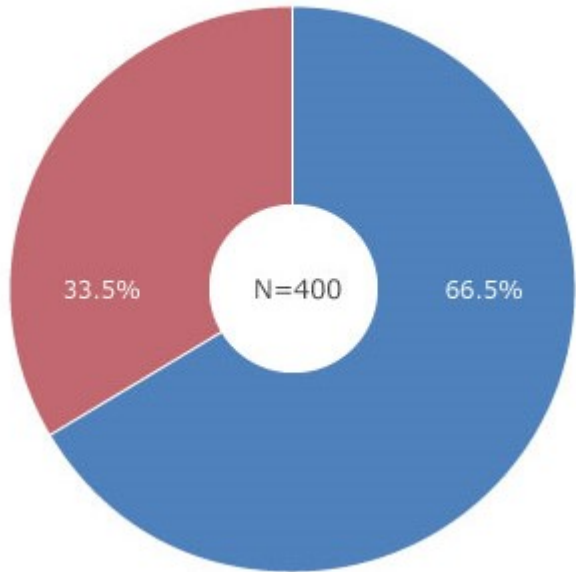
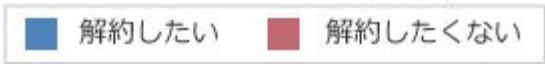
心理的瑕疵物件について（２）居住経験と解約意向

- 「事故物件」であるかどうかを事前に確認している割合が高い。
- 契約後に「事故物件」と知った場合には解約したいと考える賃貸住宅居住者は少なくない。

「事故物件」への居住経験



現在住んでいる部屋が「事故物件」だった場合の解約意向



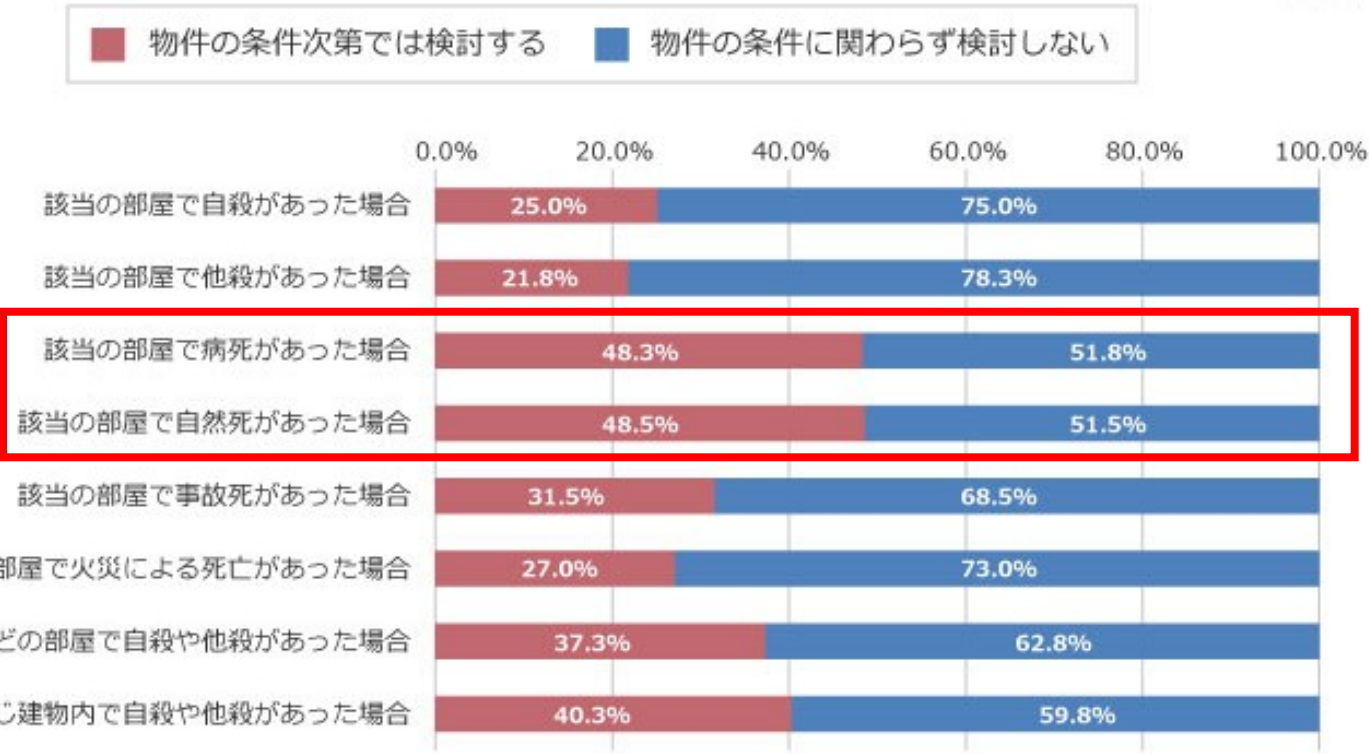
出典：前掲 SUUMO「事故物件に関する調査」より

心理的瑕疵物件について（３）部屋探し時の検討意向

- 賃貸物件を探している消費者は、見つけた物件が「事故物件」だった場合、該当の部屋の病死・自然死については、他の死因に比べて条件次第では契約を検討する傾向にある。

部屋探しをしていて見つけた物件が「事故物件」だった場合の契約の検討意向

(N=400)



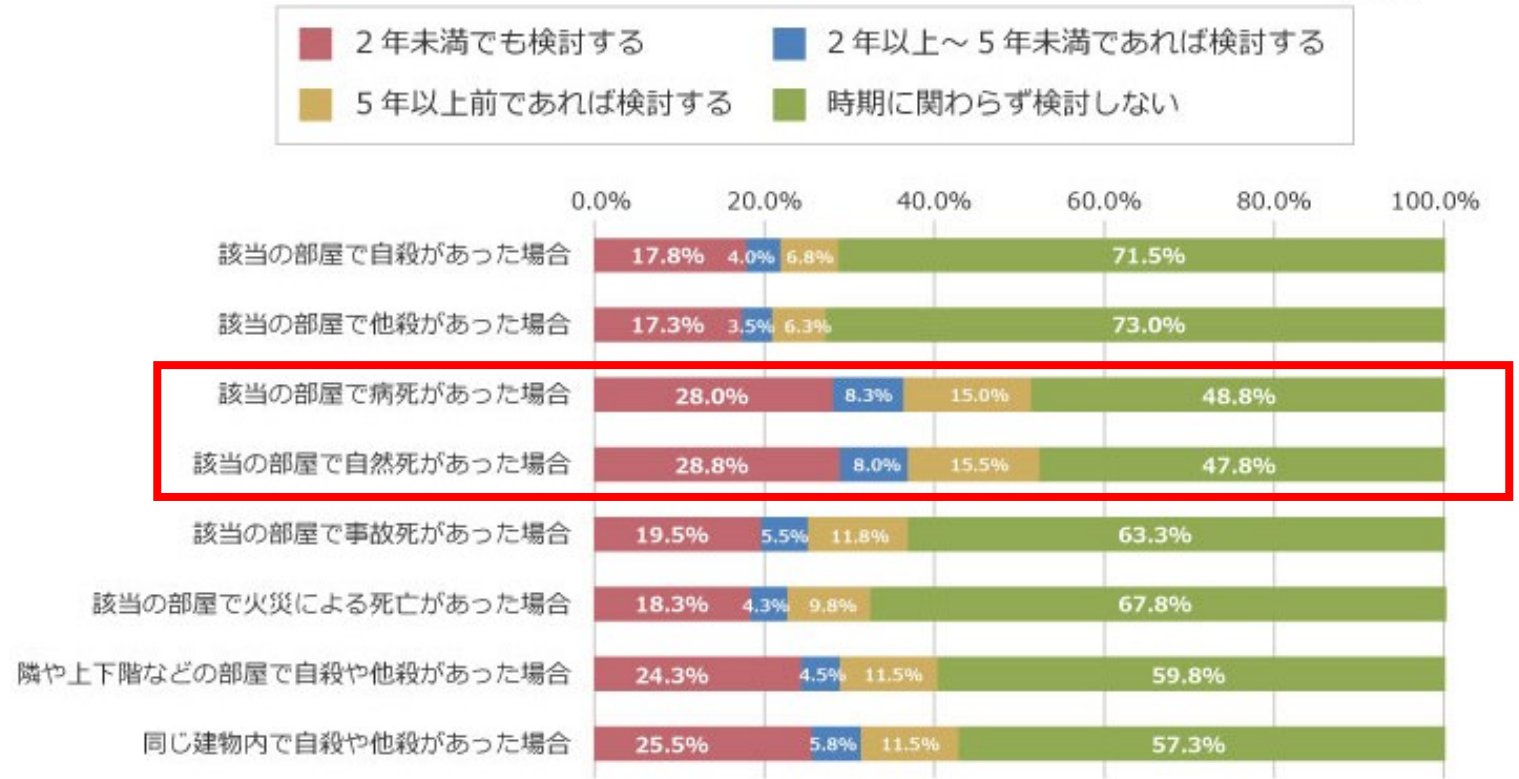
出典：前掲 SUUMO「事故物件に関する調査」より

心理的瑕疵物件について（４）事故の要因と経過年数について

- 賃貸物件を探している消費者は、**見つけた物件が「事故物件」だった場合、該当の部屋の病死・自然死については、他の死因に比べて、一定の期間が経過していれば住むことを検討するものが半数以上いる。**

部屋探しをしていて見つけた物件が「事故物件」だった場合に、
事故が起きた時期に応じた契約の検討意向

(N=400)



出典：前掲 SUUMO「事故物件に関する調査」より

心理的瑕疵物件について（５）後から知った時の行動

消費者が心理的瑕疵物件と知った時にどのように感じるか

- 心理的瑕疵物件に抵抗感を持つ者が多い。

<心理的に嫌！解約したい> 66.5%（※前掲（P.8））

- ・知ってしまったら気持ち悪く落ち着かない
- ・事故があったと考ええると住みたくない
- ・不気味だから
- ・いくら家賃が安くても住んでいたくない
- ・やすらげない自宅は嫌
- ・死んだ物件には住みたくない

- 一方で心理的瑕疵があっても居住に問題なしとする者もいる。

<住み続ける> 前掲33.5%（※前掲（P.8））

- ・入居前に徹底したリフォームを行っている
- ・仏事・お祓いも行われているから
- ・住みなれているので心境の変化はないから
- ・長年住んで居るが怖いことがなかった
- ・利便性がよくエリアが気に入っている
- ・今の部屋に愛着がある

次
頁

<引っ越しは面倒・手続きが面倒>

- ・手続きが面倒だし、新しい部屋を探すのも大変だから。
- ・引っ越しは面倒だから。
- ・引越すのにまたお金がかかるから。

- 契約後に過去の事件・事故を知った時に、不動産事業者・貸主に対して不満や不信感を持つものがある

<事前に告知がなかった場合は不動産会社・家主する不満・不信感が見られる>

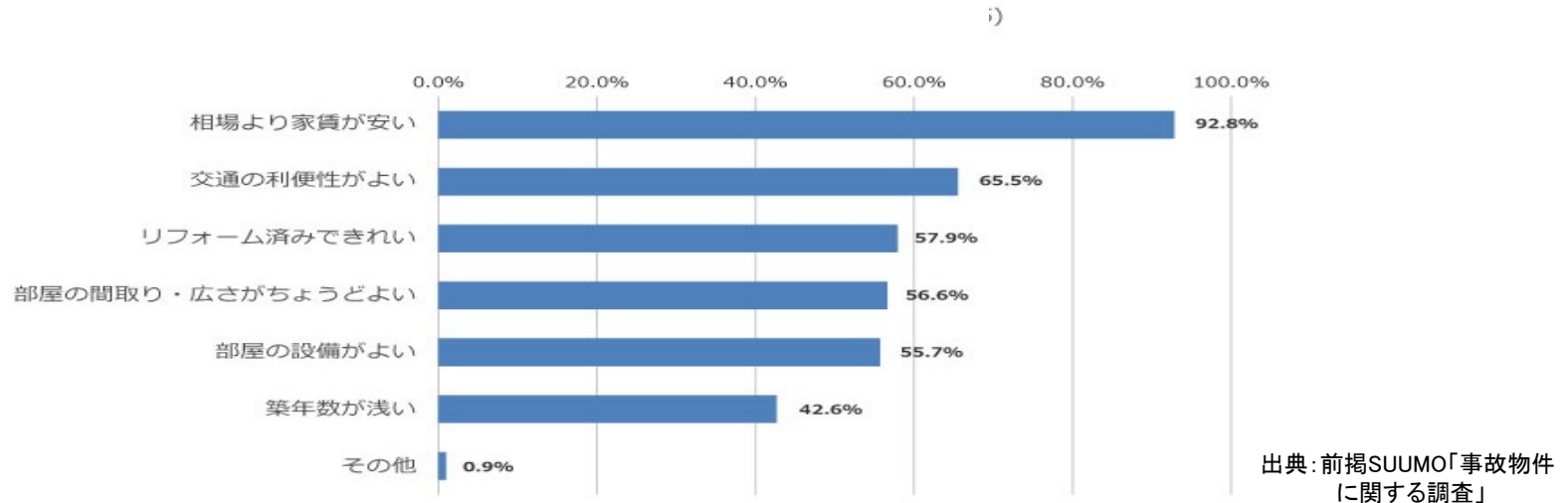
- ・知らないで入居したし、解約が難しいなら安くしてほしい。
- ・事前にそう教えてくれなかったことで、貸主に不信感が生まれる。
- ・説明責任を問いただし、家賃を安くしてもらう。
- ・後で知るということは、意図的に隠されていたということ

・出典：前掲SUUMO「事故物件に関する調査」

心理的瑕疵物件について（６）事故物件の契約理由と 事故物件に対する消費者への情報提供と事業者の課題

- 賃貸物件を探している消費者は、**家賃の安さや交通利便性**など、他の物件よりも優位な条件があれば、「事故物件」の契約を検討してもよいと考える傾向がみられる。

「事故物件」の契約を検討してもよいと考える条件



事故物件に対する消費者への情報提供と事業者の課題

<事故情報と消費者>

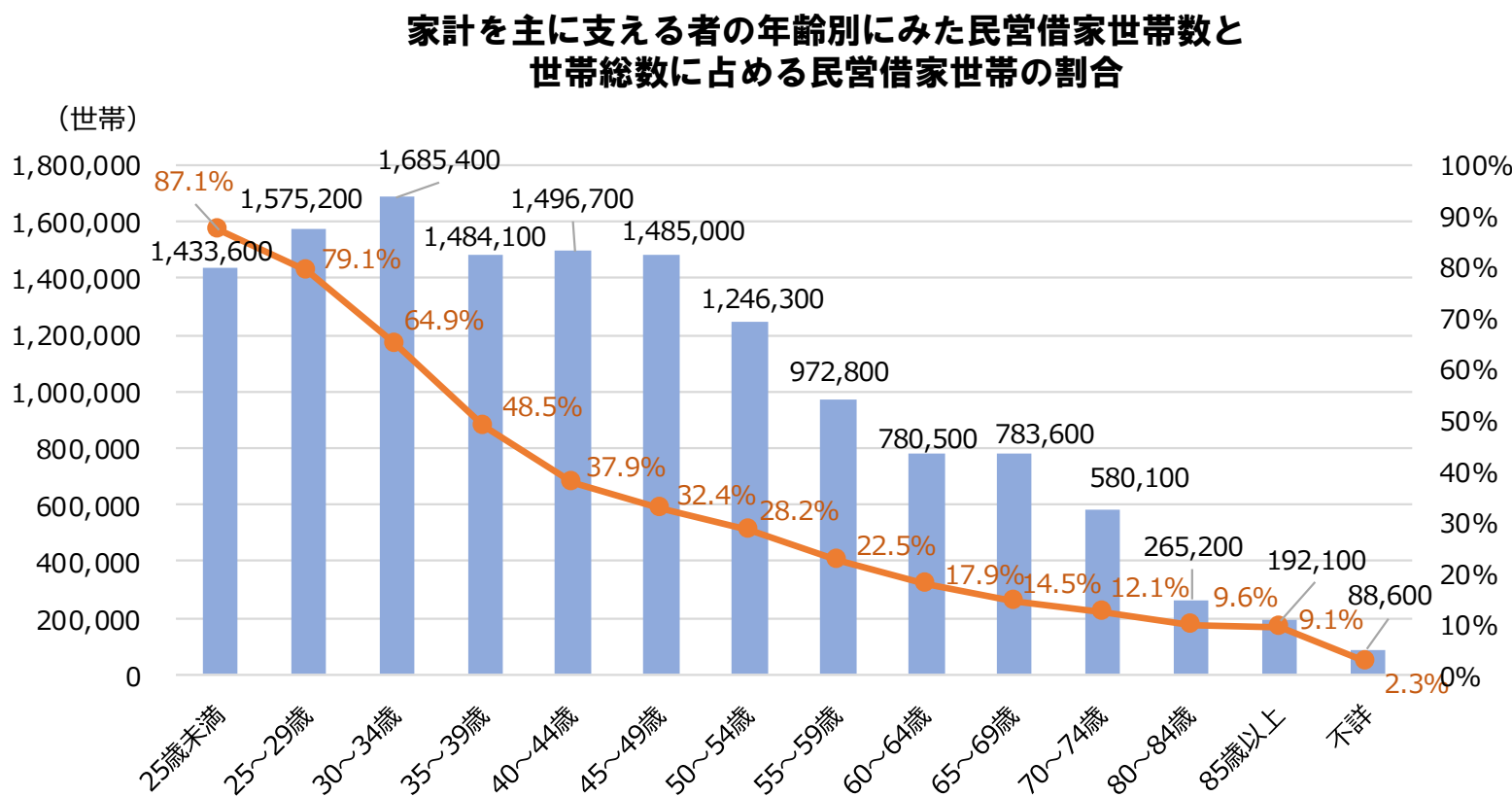
- ・消費者は自分の生活の優先順位を考慮しながら住居を選択する（子育て中・交通利便性・家賃の安さ等）、そのため事故物件は絶対不可とする者もいる一方で事故物件であっても契約する人も一定数存在する。
- ・事故物件の中でも病死・自然死に対する許容度は他の事故物件よりあるが、拒否反応も半数いる。
- ・消費者は契約時でなく、複数物件の比較段階で事故の有無を知りたい。
- ・契約後に知った場合『故意に隠された』『騙された』となり事業者への不信感につながる。

<事業者の課題>

- ・不動産事業者は売主・貸主が敢えて言いたくない、伏せたい情報、個人情報をもどのように収集できるか。
- ・また、収集した情報をどこまで消費者に開示すればよいのか。

高齢者の民間賃貸住宅の利用実態（１）年齢別民営借家世帯数

- 若年層では民間賃貸住宅の居住世帯数・居住割合が多い一方、65歳以上の居住割合は2割弱から年代ごとに減少している。

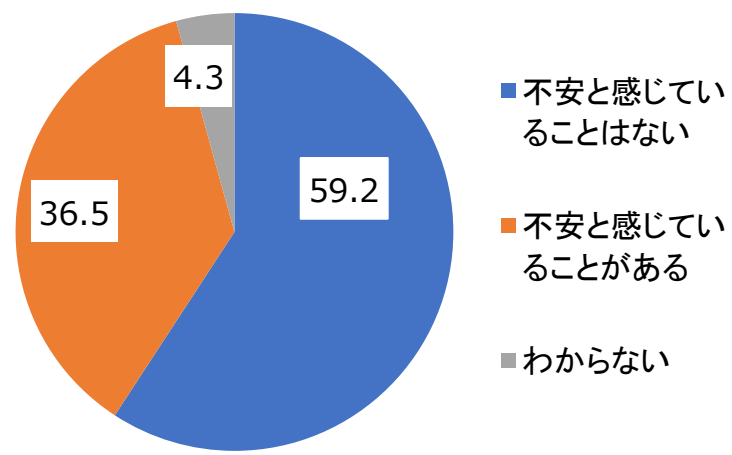


出典：総務省「住宅・土地統計」(平成30年)より作成

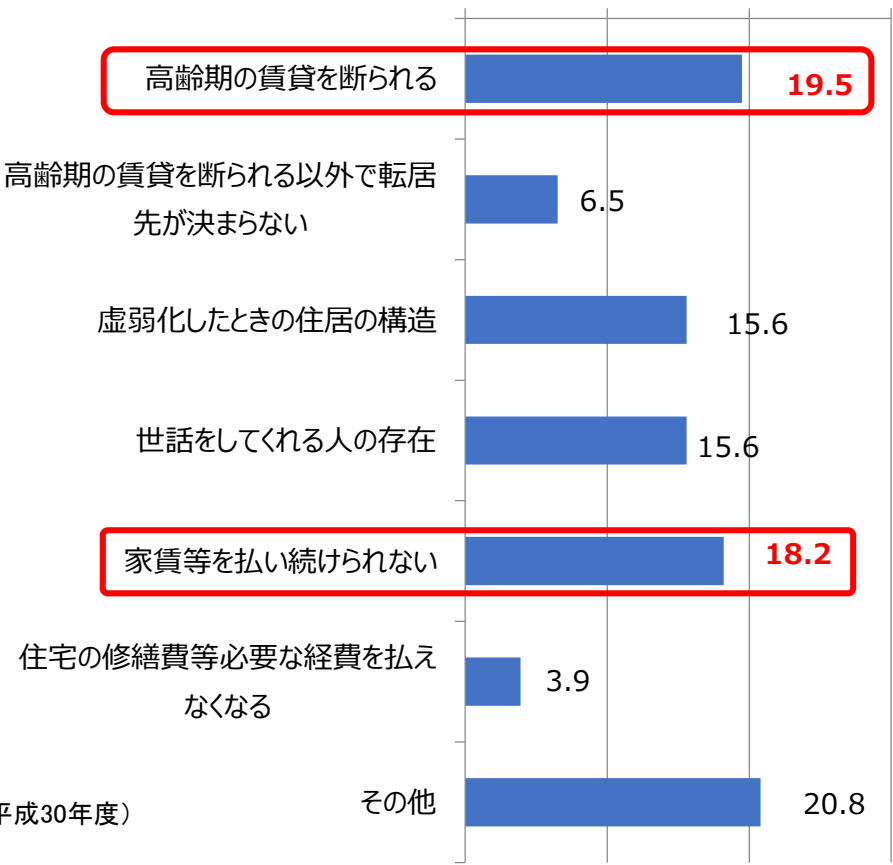
高齢者の民間賃貸住宅の利用者実態（２）賃貸住宅の不安

- 賃貸住宅に居住する高齢者において不安を感じるとの割合は約4割に達し、入居を断られる、家賃等を支払い続けられないといったことが挙げられている。

賃貸住宅居住者の不安の有無



住まいに関して不安を感じていること (%)

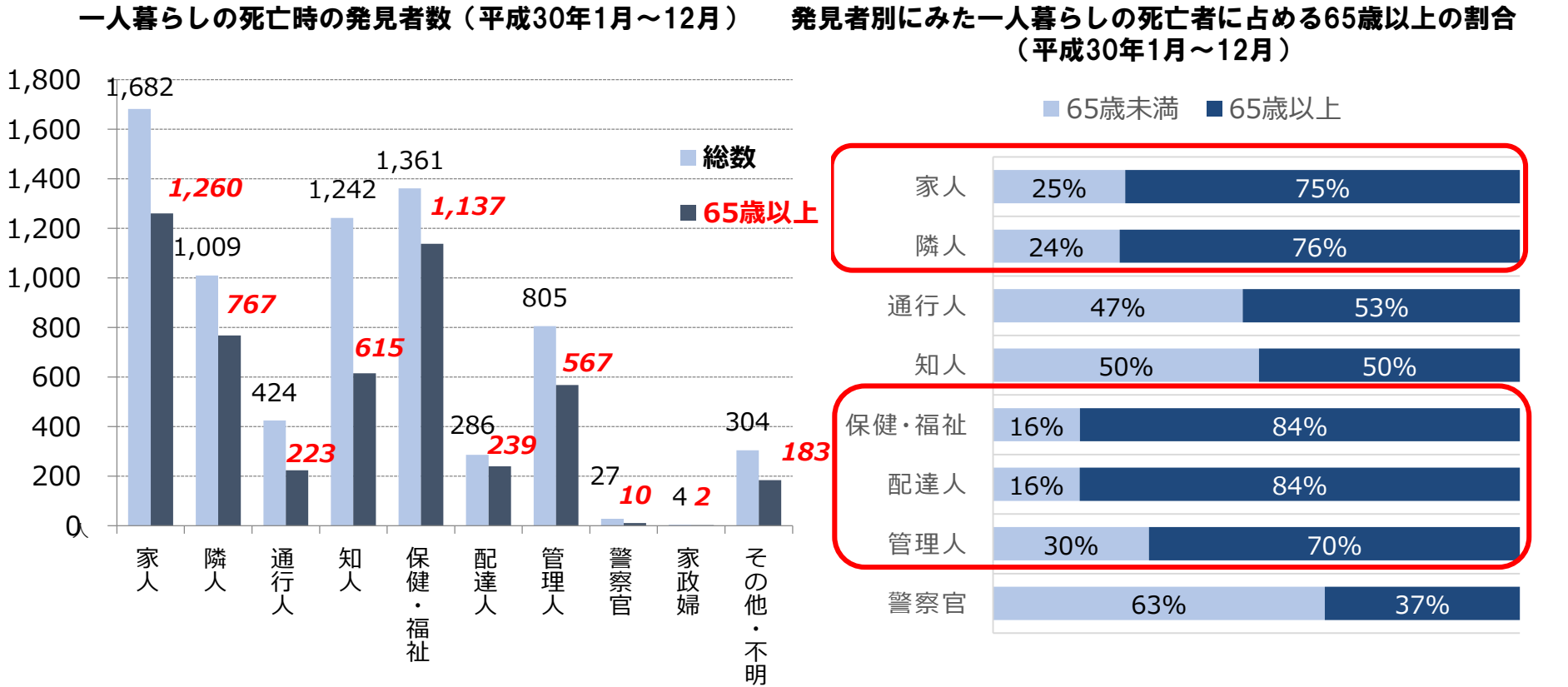


資料：内閣府「高齢者の住宅と生活環境に関する調査」（平成30年度）

高齢者の民間賃貸住宅の利用者実態（3）

65歳以上の一人暮らしの死亡発見者

- 65歳以上の一人暮らしの死亡時の発見者としては、保健・福祉、配達人、隣人、管理人などが多く、早期発見のためには、普段からの見守りが有効と考えられる。



出典：東京都福祉保健局 令和元年度監察医務局検案件数
注釈：「保健・福祉」は、保健所又は福祉事務所職員

心理的瑕疵物件の課題と不動産事業者の役割（１）

- ・ 単身者世帯と高齢者の増加の背景から孤独死・孤立死の増加は避けられない
- ・ 単身者世帯（特に高齢者）の病死・自然死で発見が早い場合に事故物件として扱うことの是非

死亡の早期発見



事故物件をできる限り
少なくする

- 予防と早期発見（孤立させない）
 - ・家主や地域とのコミュニケーション
 - ・高齢者は福祉との連携（地域包括支援センター等）
 - ・民生委員との連携（社会福祉協議会）
 - ・管理会社の見回りとコミュニケーション
 - ・一人暮らしの賃貸契約時に付随させたサービス
例）スマホの安否確認
ポット連動の安否確認等
 - ・個人情報に配慮したIT機器の開発と利用促進
 - ・その他

不動産事業者の役割が重要



物件の毀損の減少

- ・日頃から地域との情報交換を欠かさない。
- ・不動産事業者（特に管理会社）は賃貸経営者や必要があれば福祉関係者と連携を取り入居者の見守り（管理）を行なう。
- ・定期巡回を欠かさない（いつもと変わらないか）。
- ・日常の管理（ゴミ・清掃等）を通じ外部からの観察を怠りないようにする。
- ・心理的瑕疵の未然防止のためIT機器の開発と利用促進。

心理的瑕疵物件の課題と不動産事業者の役割（2）まとめ

消費者への説明

※改正民法「契約不適合責任」

契約前における心理的瑕疵物件に対する消費者への説明（再掲）

- ・消費者の生活の優先順位を考慮しながら住居探しを手伝う（子育て中・交通利便性・家賃の安さ）。
- ・事故物件の有無の説明（契約時ではなく複数物件の比較時）。
- ・心理的瑕疵物件に対して強い拒否感がある消費者が一定数いることから進んで情報開示が望ましい。
- ・契約後に知った場合『故意に隠された』『騙された』となり事業者への不信感につながる。

売主・貸主からの情報収集と情報提供

契約時における心理的瑕疵物件に対する事業者の課題

- ・不動産事業者は売主・貸主が敢えて言いたくない、伏せたい情報、個人情報をもどのように収集できるか。
- ・また、収集した情報をどこまで消費者に開示すればよいのか。

居住者（借主）の情報収集と心理的瑕疵物件の未然防止

契約後における事業者の課題（再掲）

- ・孤独死は年代に関わらずどこでも起こりうる。
- ・心理的瑕疵物件にしないため不動産事業者（特に管理会社）は定期巡回を欠かさない。
- ・見守りIT機器の利用や必要な機器開発に積極的に取り組む。
- ・賃貸経営者や必要があれば福祉関係者と連携を取り入居者の見守り（管理）を行なう。
- ・日常の管理（ゴミ・清掃等）を通じ外部からの観察を怠りないようにする。

ご清聴ありがとうございました