

気づきで防ぐ消費者被害

MCI・軽度認知症

への

対応と連携の

ガイド



MCI・認知症高齢者の消費者被害に関する調査結果から

なぜ今、医療福祉関係者が 消費者被害を意識する必要があるのか

2024年に発表された推計では、認知症の人は約471万人、MCIの人は約564万人に達しています。消費生活センターへの相談においても契約当事者が65歳以上の高齢者の割合は約3割を占めており、高齢者、特に認知症を患った高齢者は、判断力の低下や記憶障害などにより、さまざまな消費者トラブルに巻き込まれやすいことが知られています。消費者庁では地域で高齢者や認知症など判断力の低下した消費者を見守る体制の構築や、消費者被害に関する注意喚起などを行っています。こうした高齢者は被害を自覚しにくい傾向があり、医療福祉関係者を含めた地域全体での見守りがより一層重要となっています。

消費者庁
高齢者の認知機能障害に応じた
消費者トラブルと対応策の検討に関する研究 ▶



2024年相談件数の年代別内訳

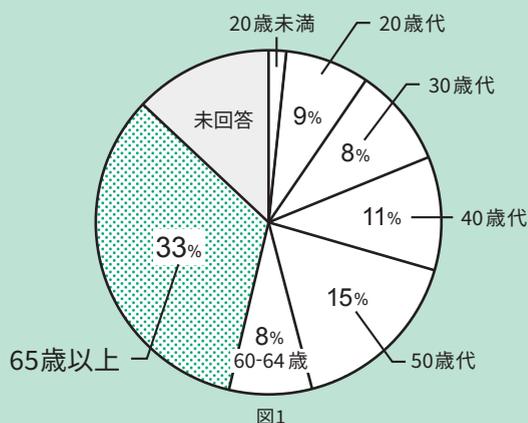


図1

認知症と軽度認知障害の全国推計(2025年)

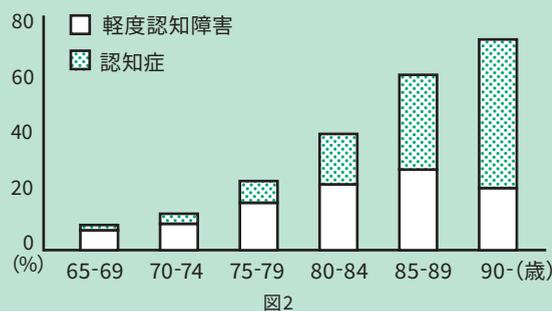


図2

図1 2024年相談件数の年代別内訳

(引用) 令和7年消費者白書

図2 認知症と軽度認知障害の全国推計(2025年)

(引用) 認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究(二宮他)



こんなトラブルが起きています

消費者被害の多くは、一人暮らしの80代女性に集中しています。深刻なのは、ご本人に被害の自覚があるケースが極めて少ないことです。被害の顕在化には家族や地域のつながりが不可欠ですが、医療福祉関係者による問診が解決の糸口となることも少なくありません。他人事と思わず、日々の関わりの中にある「ちょっとした変化」を見逃さないことが、最善の対策となります。

被害ケース

①健康食品・化粧品・医薬品の定期購入



健康食品や化粧品などの定期購入契約を自覚なく続けていた。診察中に本人から「試しに買ったつもりが定期契約になっていた」と相談があり、医師が消費生活センターへの相談を助言。センターの対応により解約に成功した。

②電話や訪問での勧誘の実例



新聞販売業者に無理やり購読契約を結ばされた。訪問看護師が契約書を発見し、主治医と家族に連絡。契約は解除された。医師は消費生活センターの存在を知らず、相談には至らなかったが、情報提供の必要性を痛感した。

③貴金属等の押し買いの実例



社交性が高く誰にでも対応してしまう傾向があり、押し買い業者に貴金属を売却。同居する娘が被害に気づき、地域包括支援センターを通じて認知症初期集中支援チームが対応。訪問販売お断りステッカーの配布や電話設定変更などで再発は防止されたが、被害品の回収は困難だった。

④屋根等の住宅修理の実例



リフォーム業者から「雨漏りする」「住めなくなる」と不安を煽られ、高額契約を結んでしまった。本人は契約内容を一部覚えていたが、被害とは認識しておらず請求された金額を支払った。引き落とし金額が高額であったため、息子が本人に尋ねてトラブルが発覚した。

「まだ軽いから大丈夫」ではない MCI・軽度認知症の危うさ

被害は軽い段階でも遭う

消費者被害は、重度の認知症の人だけに起こる問題ではありません。図3に示すように、被害に遭った当事者の認知症の重症度を見ると、中等度認知症が約4割を占める一方で、軽度認知症が約3割、MCI(軽度認知障害)が約2割を占めています。「まだ軽い段階」と見過ごされやすい時期にも被害が発生している点に注意が必要です。重度認知症はむしろ少数であり、判断力が一定程度保たれている段階のほうが、消費行動上のリスクが高いことが分かります。

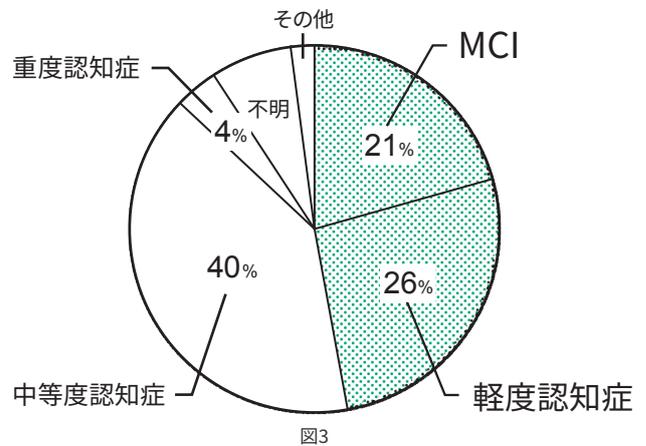
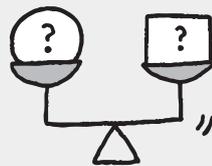


図3 消費者被害にあった当事者の認知症重症度の内訳 (n=208)
(引用) 高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究 (2025年) プログレッシブ・レポート
(上野 他)

特徴的な 認知機能障害



判断力低下



記憶障害



実行機能障害

認知症はそれぞれ 被害のかたちは異なる

認知症の重症度や病型により、消費者被害の特徴は異なります。MCIでは訪問勧誘や電話勧誘、架空請求などの被害が多く、アルツハイマー型認知症では健康食品などの定期購入が解約できず、被害が長期化しやすい傾向があります。

気づかれにくいからこそ、 被害が広がる

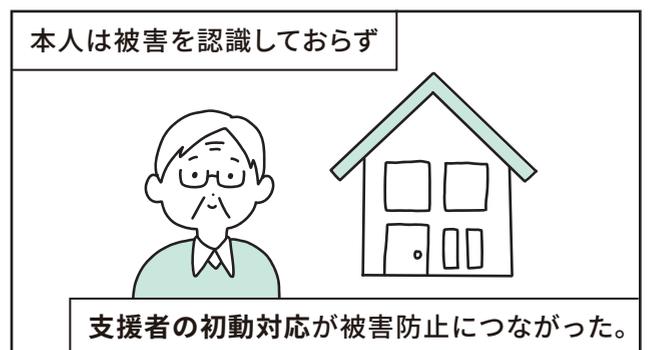
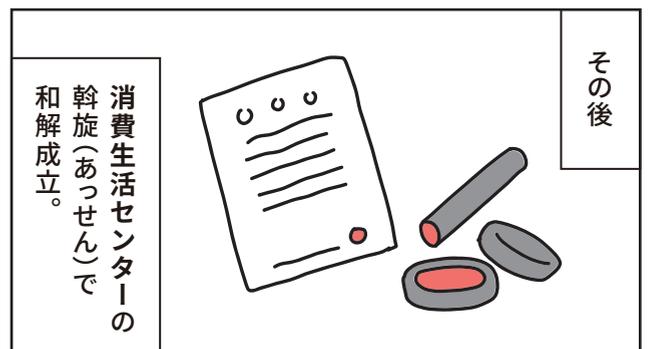
MCIや軽度認知症の人は、被害に気づかないまま業者に対応してしまうことがあります。周囲が把握した時点で被害が重なり、高額化している場合もあります。診察や面談の場で、金銭や契約に関する小さな変化に早く気づくことが重要です。



MCIは、年齢相応の物忘れ以上に記憶が苦手になる等、軽度の認知機能低下がみられ、認知機能検査でもその傾向が確認できます。一方、日常生活は自立して送ることが多いです。ただし、予定管理や金銭管理に負担を感じやすく、不安や自信の低下、社会参加の減少も生じやすいため、早期の気づきと支援が大切です。

医療福祉関係者の**気づき**が 消費者被害を防ぎます

高齢者宅を訪問する機会がある医療福祉関係者が、訪問時に見つけた「気づき」をきっかけに、消費者被害を防ぐことができたケースがあります。認知症と診断されているかどうかにかかわらず、訪問先の高齢者が何らかの消費に関するトラブルに遭っているかもしれない...と感じたら、躊躇することなく、家族や地域包括支援センターやケアマネジャーなどに連絡してください。消費生活センターとの連携で消費者被害から高齢者を守ります。



気づき・見守り・つなぐ

医療福祉関係者にできること

認知機能障害のある高齢者の消費者トラブルは、本人が被害を自覚せず誰にも気づかれない可能性があります。医療福祉関係者は、日常生活や対話の中での違和感に気づき、早めに相談先につなぐ「橋渡し役」として重要な立場にあります。以下、消費者トラブルを疑う際の主なチェックポイントを示します。

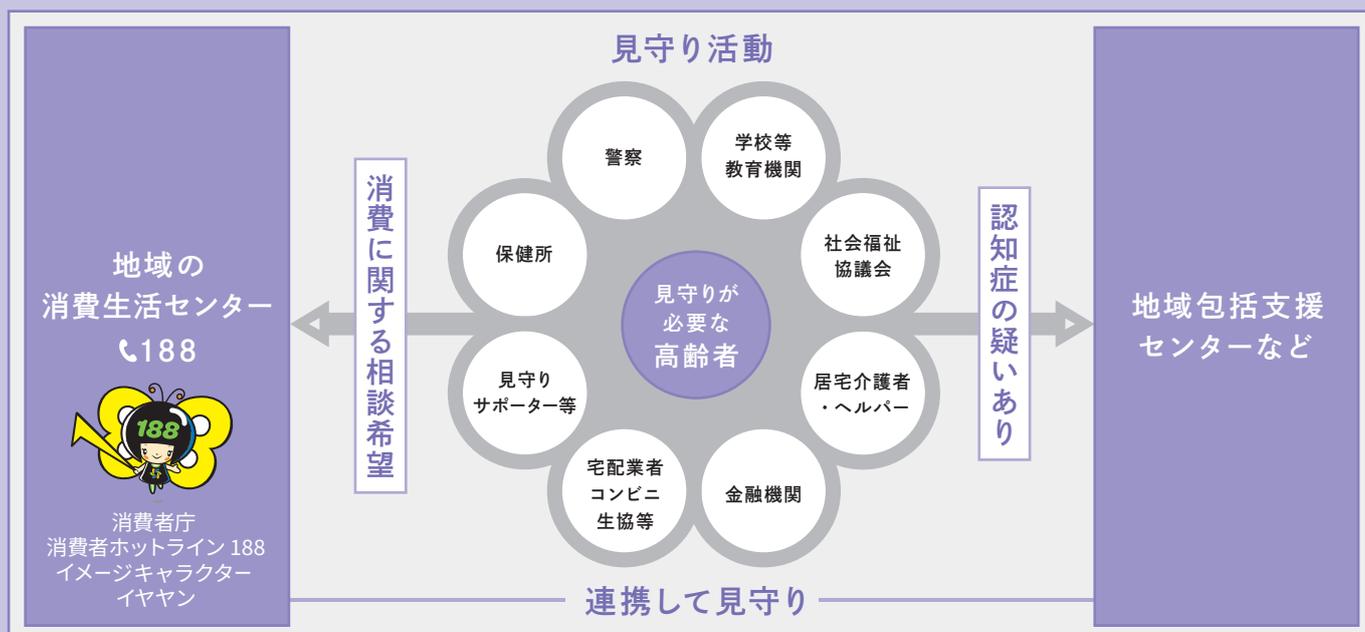
消費者トラブルを疑うチェックポイント

生活・環境面のサイン	診療・支援場面での会話上のサイン
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 郵便物や請求書、契約書が大量に保管されている<input type="checkbox"/> 健康食品や寝具など、同じ商品が繰り返し届く<input type="checkbox"/> 自宅周囲に工事の足場や修繕の痕跡がある<input type="checkbox"/> 見慣れない業者の出入りが頻回にみられる<input type="checkbox"/> プリペイドカードの購入や多額の現金引き出しの話題が出る	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> 「試しに買っただけ」「よく覚えていない」といった発言がみられる<input type="checkbox"/> 契約内容や購入理由の説明が曖昧で一貫しない<input type="checkbox"/> 解約や返品の話になると混乱や不安が強まる<input type="checkbox"/> 投資や保険など高額・複雑な契約の話が突然出る

気づいたときの初期対応と連携

これらのサインに気づいた場合、医療福祉関係者が自ら消費者トラブルを解決する必要はなく、専門の相談窓口につなぐことが重要です。トラブルの存在が疑われる段階で支援につなげることが、被害の拡大防止につながります。

見守りネットワーク図



MEMO

各機関の連絡先を書き込みましょう。

⇒ 地域包括支援センター： _____

⇒ 最寄りの消費生活センター： _____