認知症のある方の多くが、気づかないままトラブルに遭っています

日本には認知症の人が約471万人、MCI（軽度認知障害）の人が約564万人います。高齢化に伴い、今後は認知症になっても住み慣れた地域で安心して暮らし続けられる社会、「認知症バリアフリー」の実現が求められています。

当事者本人の消費者被害の認識

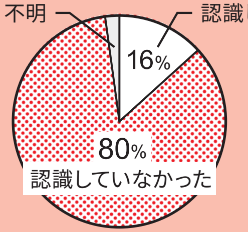


図1

また 契約を行った人の8割以上が「消費者トラブルに遭った」という認識がなかったという結果がでています。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るリスクが高く、地域全体での見守りや、家族からの注意・声がけなどが必要です。

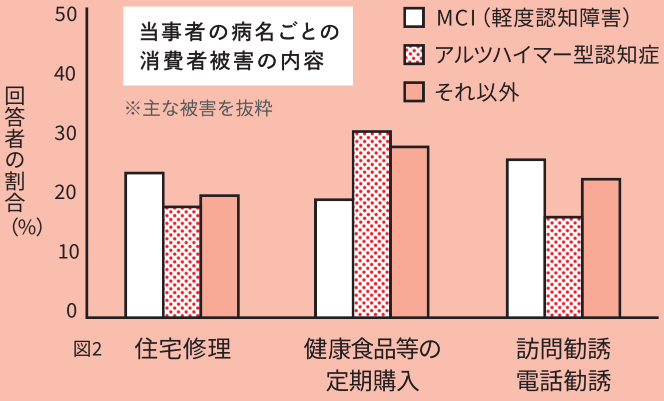


図2

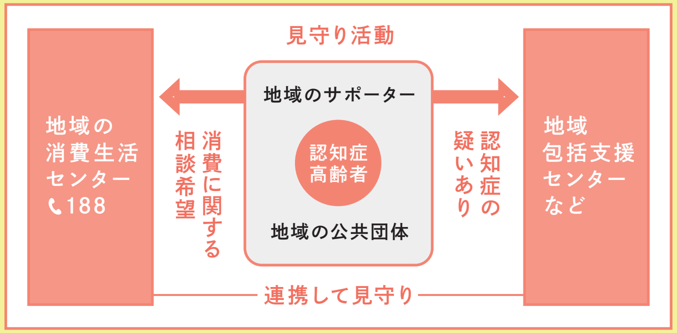
認知症高齢者が、訪問販売や電話、インターネットなど様々な方法で思わぬ契約をしてしまった・トラブルに巻き込まれたケースが多くみられました。

図1,2（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）

一人で抱え込まず、早めに相談しましょう

どんな些細なことでも、何か気になることがあれば、以下のステップで早めに相談することが大切です。

見守りネットワーク図



消費者庁 消費者ホットライン188
イメージキャラクター イヤヤン

早く気づいて、早く相談することが、くらしとお金を守る一番の近道です。

地域の相談先 MEMO

- 地域包括支援センター：＿＿＿＿＿＿
- かかりつけ医：＿＿＿＿＿＿
- 消費生活センター（☎188）：＿＿＿＿＿＿

気づきで防ぐ消費者被害

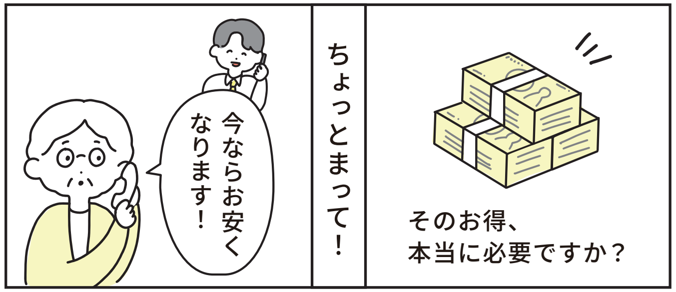
認知症と消費者トラブルに備えるガイド

MCI・認知症高齢者の消費者被害に関する調査結果から

ありがちな3つの場面

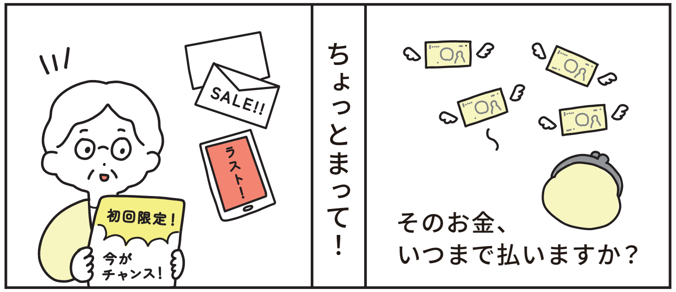
ここでは、ご家庭で起こりやすい「ありがちな消費者トラブル」を紹介します。業者の言葉をうのみにして後悔しないよう、よくある手口を知っておきましょう。

1 電話で



2 自宅への訪問で

3 インターネットやチラシで



こうなる前に、少しでも迷ったらその場で決めずに、家族や周りの人に相談しましょう。

日常生活の中には、知らないうちに契約になっていることがあります

日常生活における買い物やサービスの利用の多くは「契約」です。これらは「申込み」と「承諾」で成立しますが、中には内容を誤解したまま契約したり、解約できずに困ったりするケースも含まれます。

こんなことはありませんか？

- ☐ よくわからない契約書や請求書がたくさんある。
- ☐ 財布のお金がすぐになくなるので、頻繁にATMに行く。
- ☐ 自宅に開けていない健康食品、化粧品などが沢山ある。
- ☐ 以前契約した商品が毎月届くが、解約方法がわからない。
- ☐ 電話で何かの契約をしたが、内容が全くわからない。

信頼できる人に相談してみましょう

ひとつでも気になることがあれば、早めに家族やかかりつけ医、地域包括支援センターに話してみましょう。消費生活センターなどと連携し、消費者被害を早期に防ぎます。

相談前のチェックリスト

Q.いつ契約しましたか？　A.〇月〇日頃	✓
Q.きっかけはなんでしたか？ A.近所で工事をしている業者が挨拶に来た。	✓
Q.誰と何を契約しましたか？ A.〇〇工務店で屋根瓦の修理	✓
Q.いくらですか？支払いましたか？ A.100万円。支払い済み。	✓

消費生活センターとは

消費生活センターは、くらしの中の消費に関する困りごとを相談できる公的窓口です。家族からの相談もできます。

ご家族の方へ —— こんな変化に気づいたら

認知機能障害のある高齢者の方は、自覚がないまま不利益な契約を結んでしまうことがあります。本人が「大丈夫」と言っていても、周囲が以下の変化に注意を払うことが大切です。

具体的な気づきのポイント

お金・モノの変化

見慣れない領収書　短期間の高額出費　大量の同一商品

人間関係の変化

頻繁な営業電話　過度な業者信仰　内緒にする素振り

声掛けをしてみましょう

問い詰めたり否定したりせず、本人の自尊心を尊重しながら「一緒に確認したい」「心配している」という姿勢で伝えましょう。

- 私の方がよく分からなくて。少し一緒に見てもいい？
- 最近トラブルの話を聞いたから、念のため確認しておきたくて
- あなたは悪くないよ。最近分かりにくい契約が多いよね
- もし困ることがあったら、私も一緒に考えたいな

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 ▶

認知症と消費者トラブルに備えるガイド
発行：消費者庁 新未来創造戦略本部 国際消費者政策研究センター　20260227