

認知症になっても安心して暮らしたいね。

令和7年3月18日

※本資料に記載されている内容のうち、意見にわたる部分は、いずれも個人的な見解であり、消費者庁の公式な見解を示すものではありません。

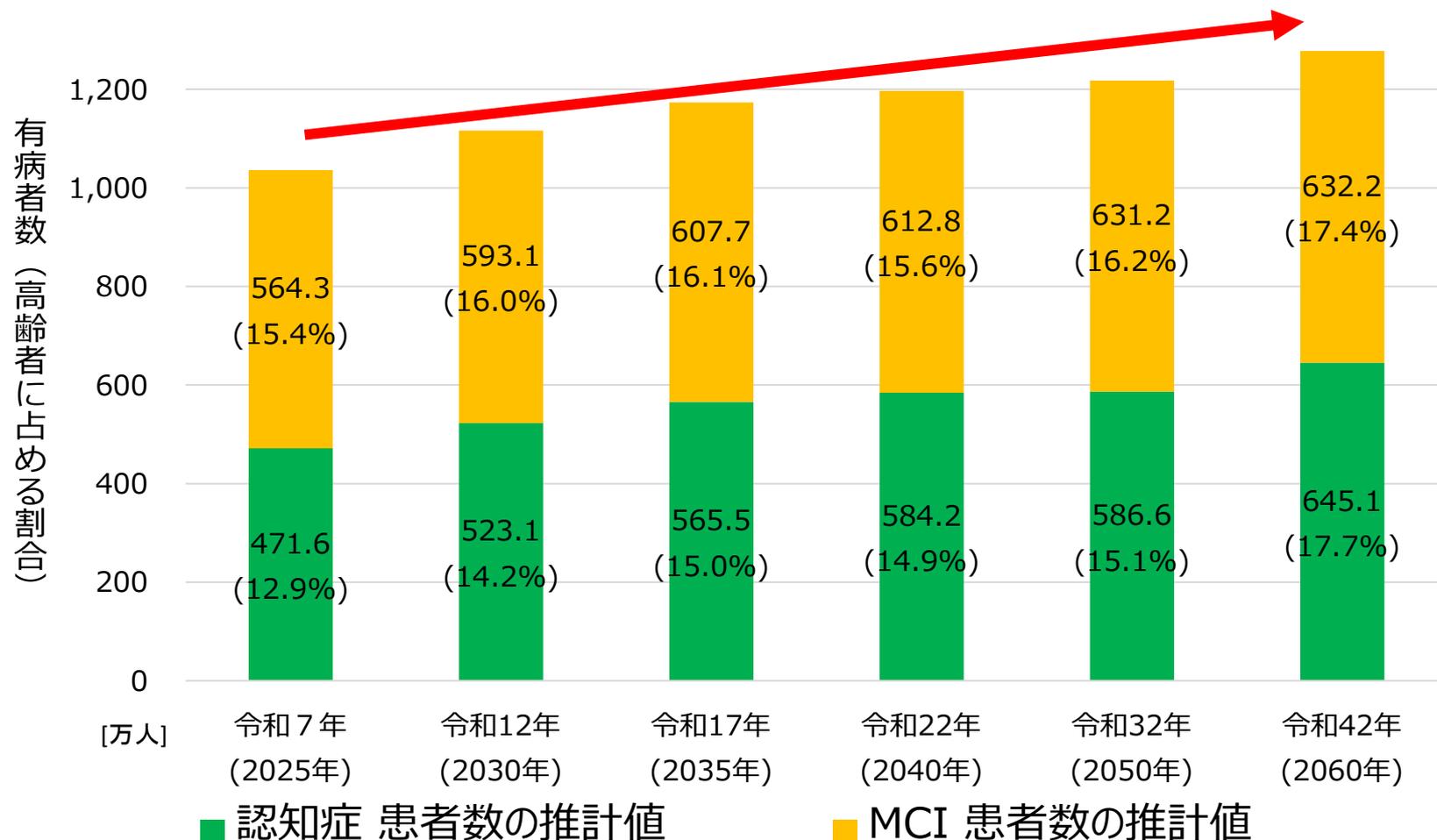
1. 背景

- 日本の高齢化率 **29.1%** (R5.10.1時点)
- 高齢者のうち
12.9%が**認知症**、**15.4%**が**軽度認知障害(MCI)**※
(R7時点推計)

※ 記憶等の能力が低下しているものの、ふだんの生活に支障を来すほどではなく、正常とも認知症ともいえない状態

1. 背景

認知症等の高齢者の有病者数と有病率（推計）

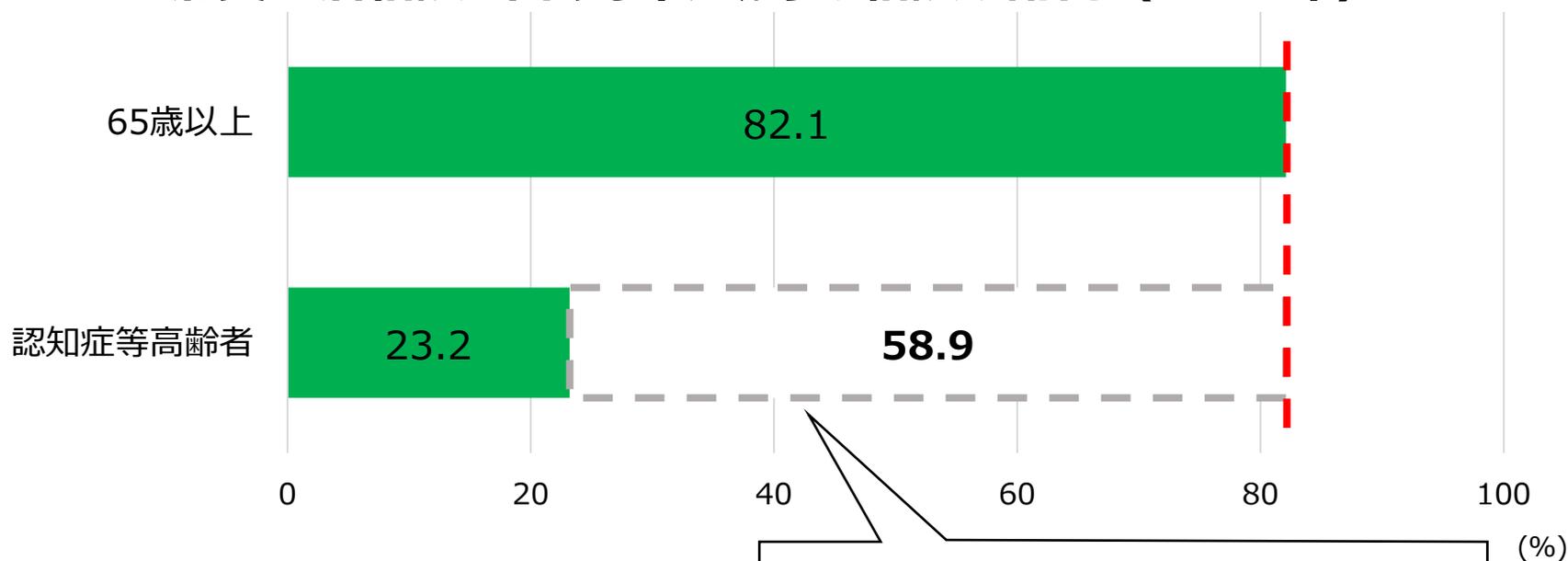


※「認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究」（令和5年度老人保健事業推進費等補助金（老人保健健康増進等事業分）：九州大学大学院医学研究院二宮利治教授）から作成

1. 背景

認知症等の高齢者に関する消費生活相談は**本人以外からの相談**が多く、
トラブル防止のためには**周囲の人の気付き**が重要。

消費生活相談に占める本人からの相談の割合（2023年）



認知症等の高齢者は
本人からの相談が**2割程度**しか無い

1. 背景

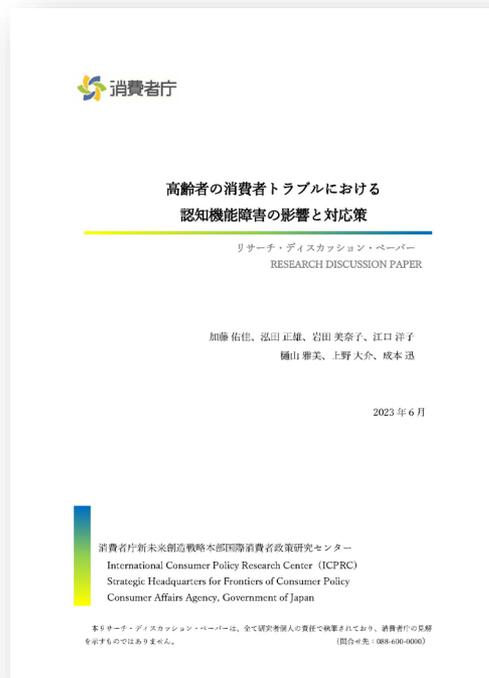
認知症等の高齢者に関する消費生活相談は**本人以外からの相談**が多く、
トラブル防止のためには**周囲の人の気付き**が重要。

例えば……

- 
- **本人が利用する事業者**
 - ・金融機関
 - ・宅配事業者
 - ・日用品店 等
 - **本人が利用する医療福祉サービスの関係者**
 - ・医師
 - ・地域包括支援センター職員
 - ・居宅介護支援事業所の職員 等

2. 前回の研究について

新未来創造戦略本部国際消費者政策研究センターでは、
令和5年6月に「高齢者の消費者トラブルにおける認知機能
障害の影響と対応策」に関する**研究成果物を公表**。



リサーチ・
ディスカッション・
ペーパー
←

→
認知症の人に
やさしい対応の
ためのガイド



2. 前回の研究について

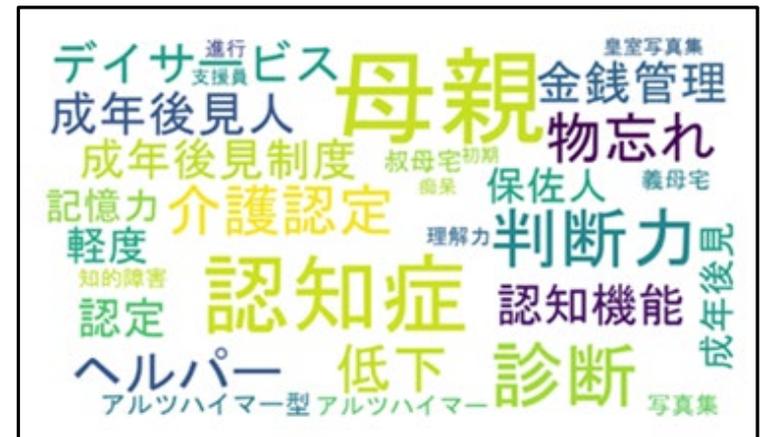
前回研究の内容



- ・高齢顧客への対応に関する工夫や課題について**企業にアンケートとヒアリング**を実施

- ・全国の消費生活センター等で受け付けた「判断不十分者契約」※に関する**消費生活相談の傾向**を、テキストマイニングで分析

※ 精神障害や知的障害、認知症等の加齢に伴う疾病等、何らかの理由によって十分な判断ができない状態であると消費生活センター等が判断したもの。



2. 前回の研究について

前回研究の成果

- ・消費生活センター等での相談対応や企業での認知症等の消費者への対応の向上を目指した**ガイド**を作成



- ・インタビューを行った企業や各地の消費生活センター等へ配付し、**好評**



2. 前回の研究について

認知症等の高齢者に関する消費生活相談は**本人以外からの相談**が多く、
トラブル防止のためには**周囲の人の気付き**が重要。

例えば……

- **本人が利用する事業者**

- 金融機関
- 宅配事業者
- 日用品店 等

- **本人が利用する医療福祉サービスの関係者**

- 医師
- 地域包括支援センター職員
- 居宅介護支援事業所の職員 等

3. 今回の研究の概要

認知症等の高齢者に関する消費生活相談は**本人以外からの相談**が多く、
トラブル防止のためには**周囲の人の気付き**が重要。

例えば……

- **本人が利用する事業者**

- 金融機関
- 宅配事業者
- 日用品店 等

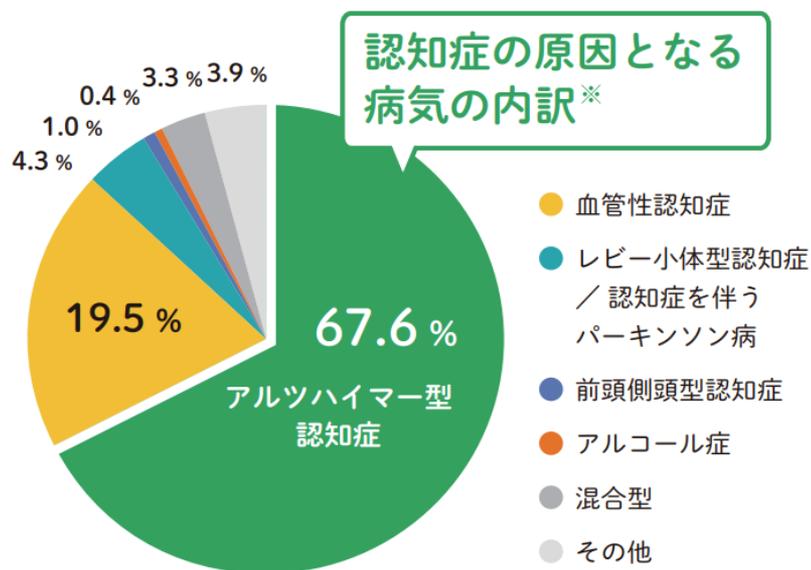
- **本人が利用する医療福祉サービスの関係者**

- 医師
- 地域包括支援センター職員
- 居宅介護支援事業所の職員 等

3. 今回の研究の概要

前回研究の課題

消費生活相談情報等の分析では、本人の**病名や認知症の症状**の内容について十分な情報が取れない



認知機能障害

思考・推理・判断・適応・問題解決などの能力に関する障害

- 言語障害
- 実行機能障害
- 見当識障害
- 記憶障害
- 判断力低下

精神症状

- 不安
- 抑うつ
- 興奮
- 一人歩き
- 不眠
- 無気力
- 妄想

※「認知症の人にやさしい対応のためのガイド」から引用

3. 今回の研究の概要

今回の研究では……

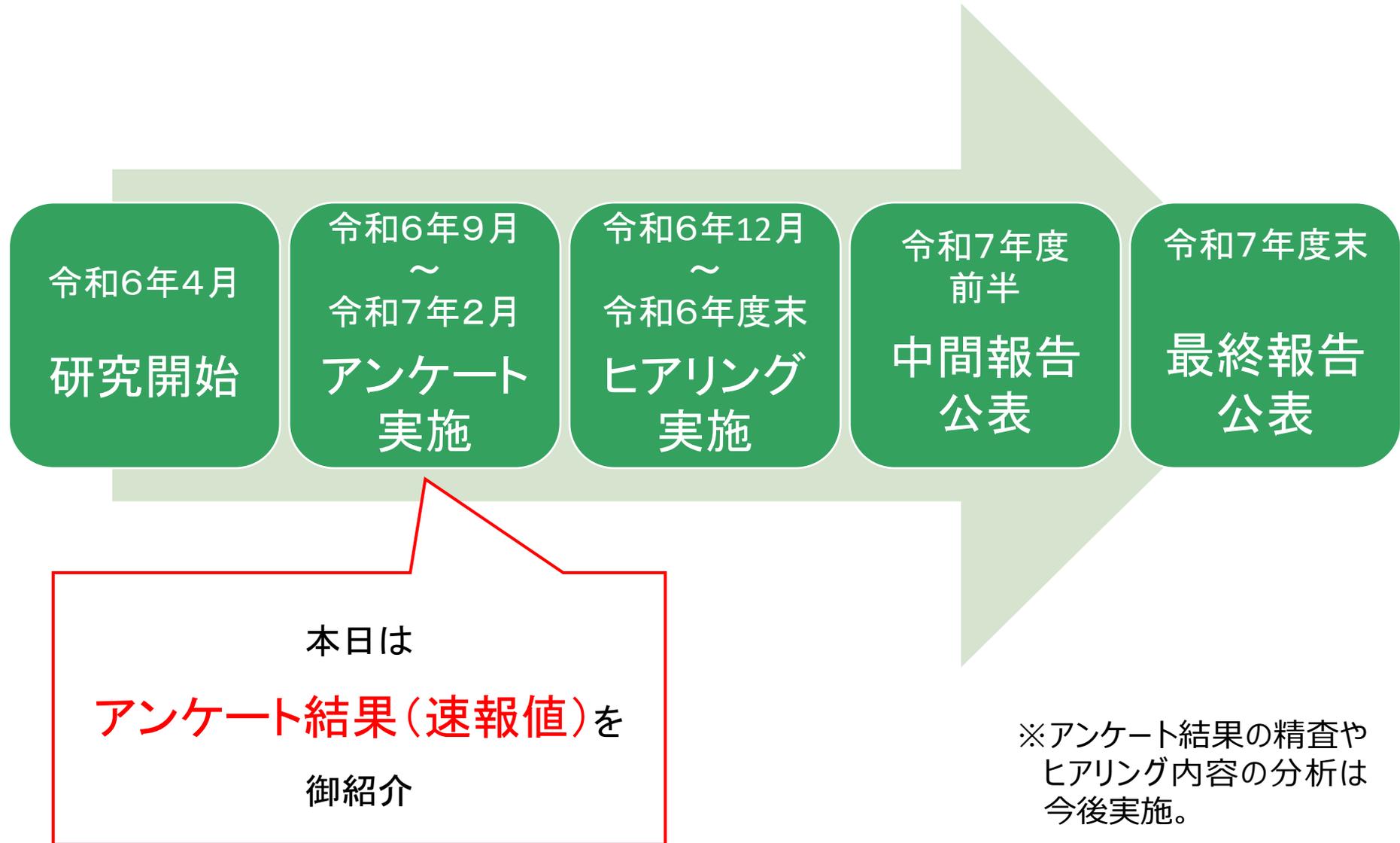
医師や地域包括支援センター職員、居宅介護支援事業所の職員といった
医療福祉関係者から**アンケート・ヒアリング**を通して事例収集

認知症の症状と消費者トラブルの関係性を分析

消費者被害防止のために**医療福祉関係者**が取りうる**対応策**の検討
／**ガイドブックの作成**

医療福祉関係者等による**見守り**に役立てる

3. 今回の研究の概要



4. アンケート結果

アンケートの実施概要

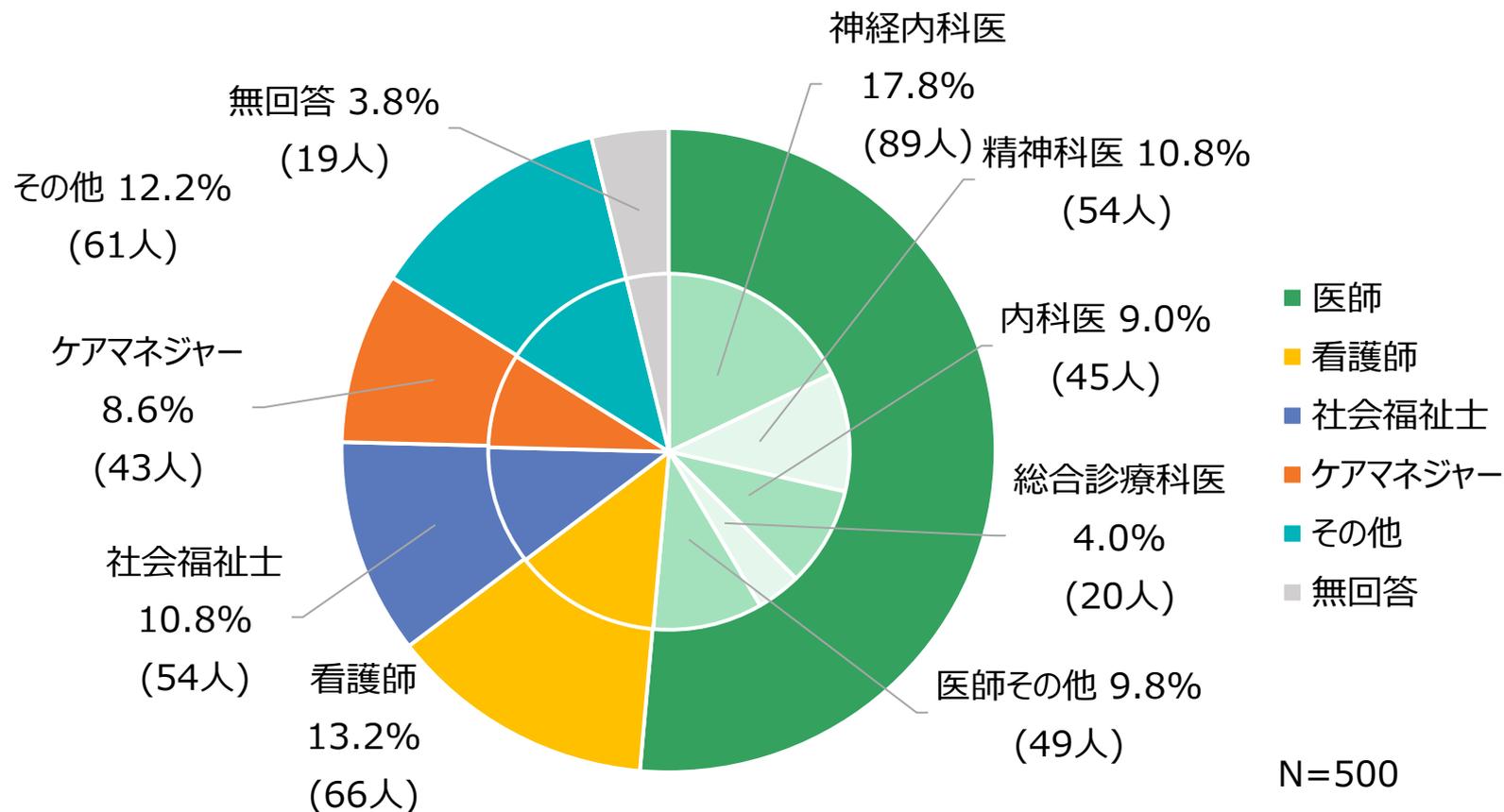
調査対象者	全国の医療福祉関係者
設問内容	<ul style="list-style-type: none">●回答者の基本的属性●消費者被害に遭ったことのある認知症等の高齢者の対応経験●(経験ありの場合) 当事者の症状、被害の内容、被害を知った経緯、対応状況
調査方法	ウェブアンケート (当庁ウェブサイトの投稿フォームを利用)
回答依頼方法	本研究のメンバー(客員研究官含む)所属の学会等を通じて依頼
調査期間	令和6年9月28日～令和7年2月7日
回答者数	500人

4. アンケート結果

速報値

回答者の職種

・ **医師**が半数以上(51.4%)、そのほか看護師、社会福祉士等も回答。

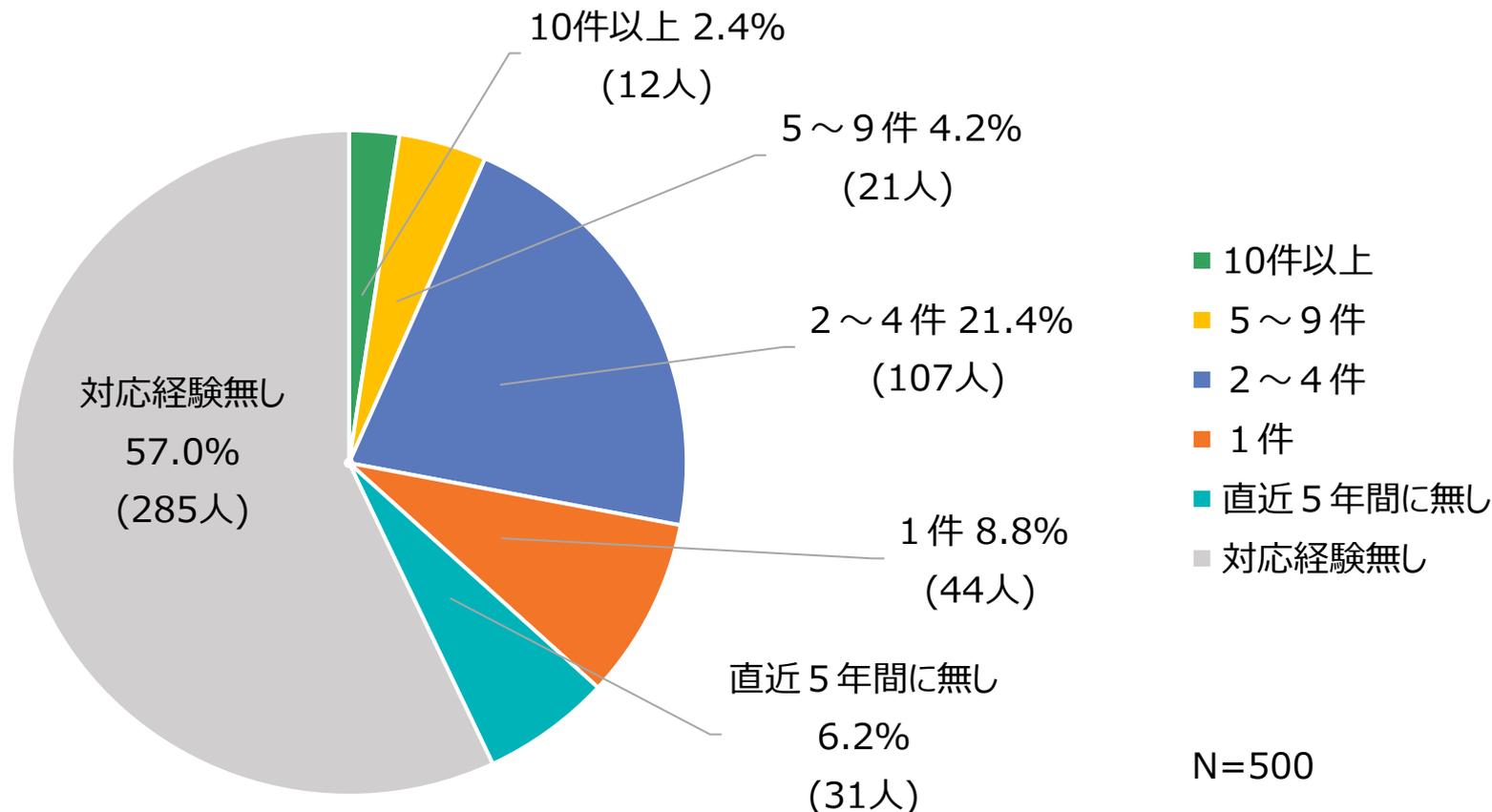


4. アンケート結果

速報値

消費者被害の対応経験

・今回のアンケート回答者のうち**対応経験ある人が約4割**(43.0%)、その半分程度が直近5年間に2～4件経験。

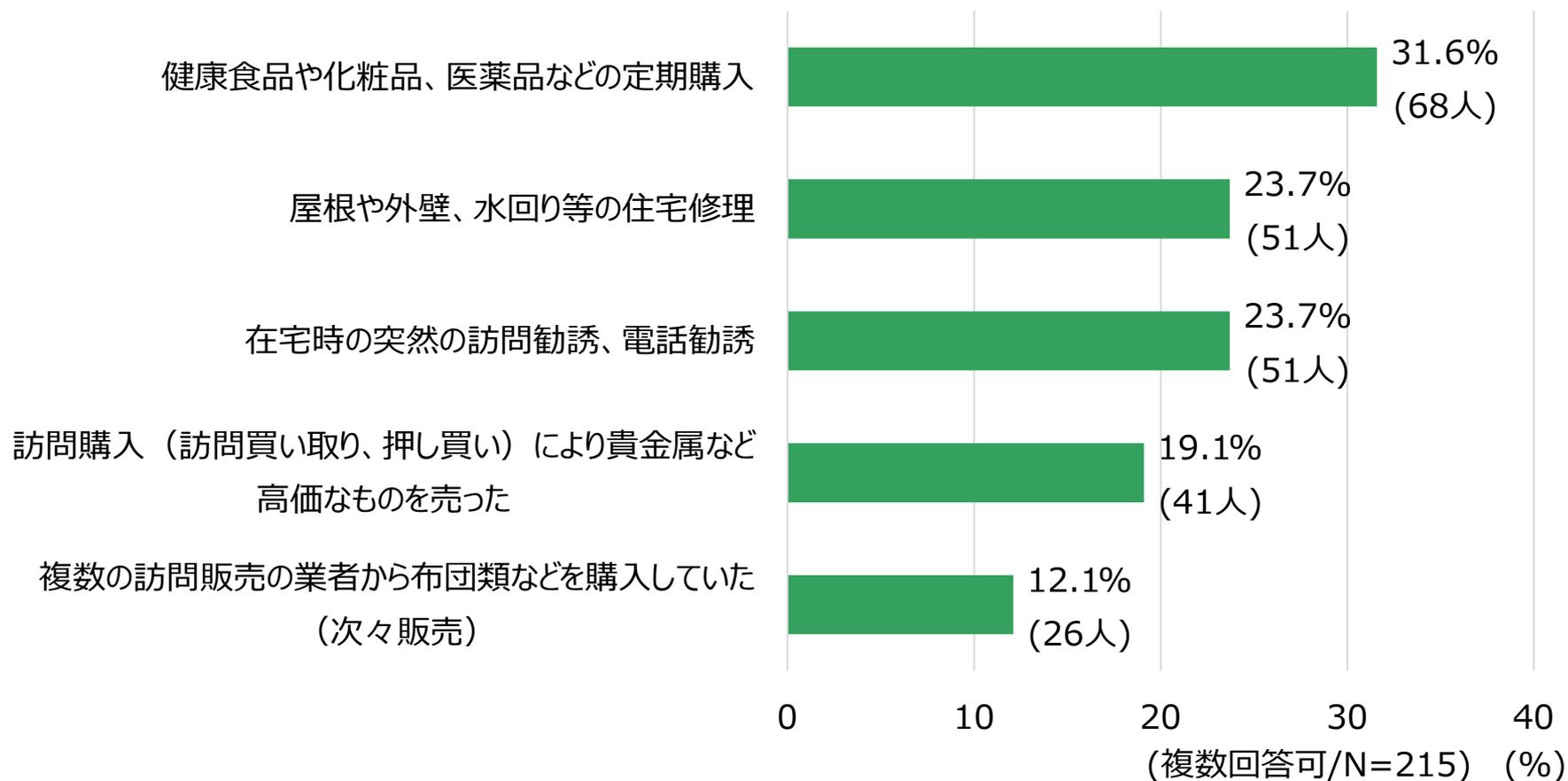


4. アンケート結果

速報値

消費者被害の内容

- ・**定期購入**に関するものが最も多く、次いで住宅修理や訪問勧誘・電話勧誘が多い。



4. アンケート結果

速報値

その他意見

・アンケートの意見欄において、認知症等の高齢者の消費者被害について関心を寄せている記述がみられた。

- ・これを機会に、どのようなトラブルが発生しているか学びたい
- ・自分は被害に遭った高齢者を対応した経験は無いが、大変有意義な調査と考える
- ・アンケートの結果が出たら知りたい
- ・このようなアンケートは、認知症の方やご家族にとって良い方向に向かう1つの手段だと思う。そのような方々を地域で守るためにも、様々な取組が必要
- ・アンケートは情報収集だけでなく啓発の一環にもなる
- ・消費生活センターに情報が届かなくても、怪しいものや周囲の人が気付いて未遂で終わるものは相当あると思う
- ・具体的な対応や体験談を知りたい

※実際の回答内容を一部抜粋した上で要約している。

5. 今後について

アンケート結果等について分析を進め、

**令和7年度中
中間報告公表**

更なる分析・精査を行った上で

**令和7年度末
最終報告公表**



※前回研究の成果物（令和5年度）

**研究成果は当庁ウェブサイト
公表予定！**

※前回研究についても公表しています

https://www.caa.go.jp/policies/future/icprc/research_003

