



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

～医療福祉関係者の声から生まれた 支援ガイドブックについて～

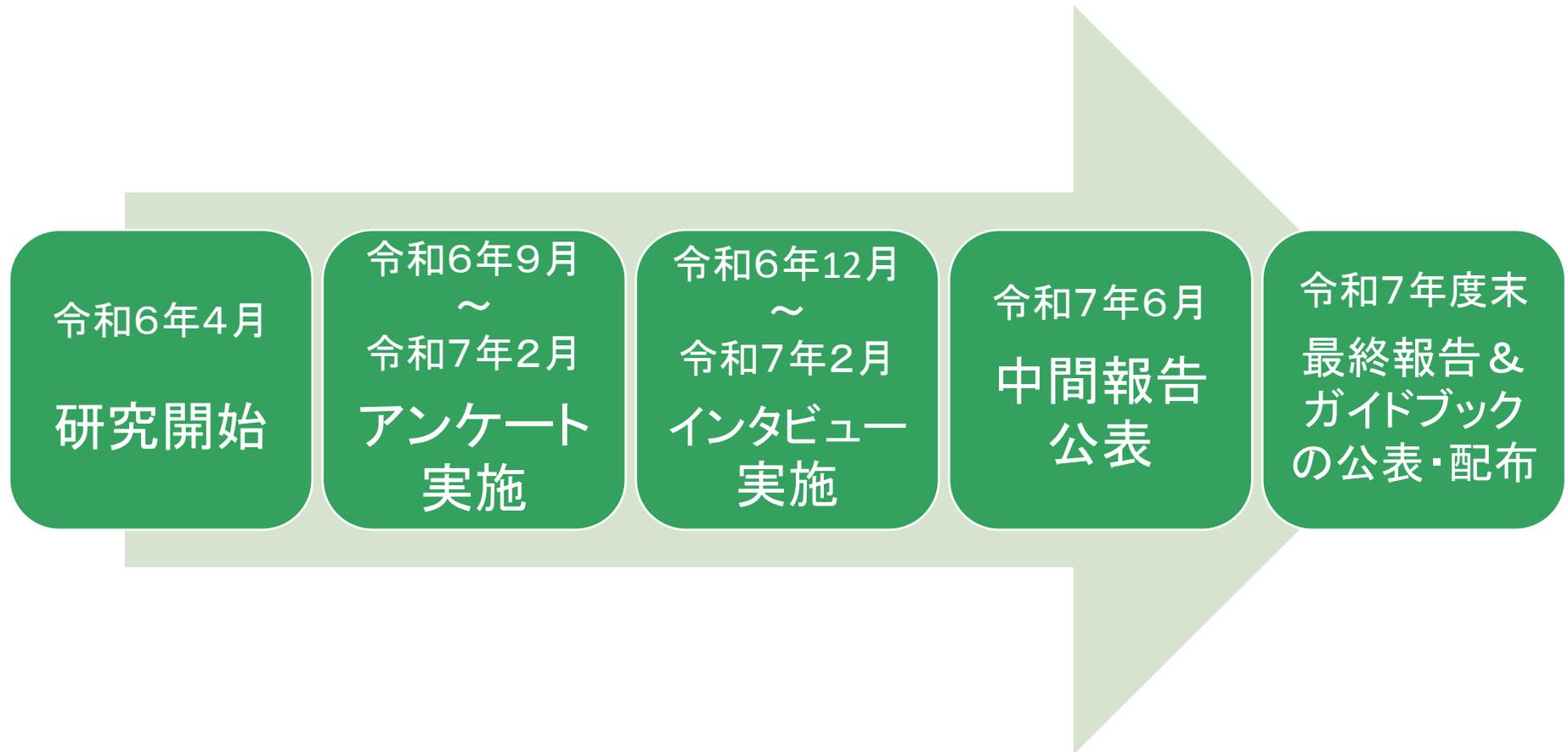
令和8年3月

消費者庁新未来創造戦略本部



※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。

研究スケジュール



研究の全体像

テーマ：「認知症患者における消費者被害の実態調査と医療福祉関係者向けガイドブックの作成」（2024～2025年度）
研究概要：認知機能障害等の内容と消費者トラブルの関係について、消費生活相談情報では現れない部分まで把握するため、
専門家である医療福祉関係者を通じて実態調査（アンケート・インタビュー）を行い、被害防止のための資材を作成。
研究リーダー：成本 迅 京都府立医科大学大学院教授

医療福祉関係者アンケート調査（500名）

<回答属性> 被害者等の診療経験がある医療福祉関係者

■ 医師 ■ 看護師 ■ 社会福祉士
■ ケアマネジャー ■ その他・無回答

51.4% 13.2% 10.8% 8.6% 16.0%

<主な結果>

- ① 中等度認知症、軽度認知症・MCIの段階での被害件数が多い
※MCI= Mild Cognitive Impairment（軽度認知障害）
- ② MCI当事者では、「対人接触型の販売手法」の被害が多い
- ③ 相談や連携の初動は、家族や地域包括支援センターが多い

深掘り

インタビュー調査（アンケート協力者のうち26名）

<主な結果> 追加的なヒアリングにより、アンケート調査の結果が補強・裏付け

- ① 26例中、重度は少数（中等度：13、軽度（軽度認知症・MCI）：9）
- ② 居住形態や家族・地域との関係といった心理社会的脆弱性が被害の発生・長期化に密接に関連することが示唆
社交性の高さ、孤独感、不安、経済的余裕などの要因が重なり、対応機会の増加や断りにくさ、周囲の気づきの遅れを通じて、被害リスクが増幅することが示唆
- ③ 消費生活センターとの連携に関して、守秘義務や個人情報保護への懸念から、相談や情報共有の範囲に迷いが生じているなどの制約が明らかに

消費者行政に関する主な示唆

- ・軽度段階から「気づき-初動-連携」を支える必要性を関係者に理解してもらうことが重要（①、②）
- ・実効的な見守りネットワークの促進など、支援者間の情報共有と連携体制の整備が重要（③）



成果物

研究報告書

2026年3月：
リサーチディスカッションペーパー
2025年6月：
プログレッシブレポート（アンケート調査等）

医療福祉関係者向け ガイドブック

見守り活動などを行う関係者の連携に向けた課題等を踏まえ、認知機能障害と消費者トラブルの関連性の理解を促しつつ、相談窓口や対応フロー等を記載したガイドブックを作成。

患者・家族向け ガイドブック

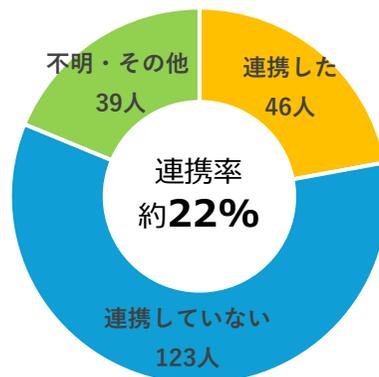
認知機能障害の患者の周りの方や専門知識のない方への理解を促進することの重要性を踏まえ、医療福祉関係者から患者・家族に配布するための啓発資材も追加して作成。

インタビュー回答者からの声



N=208

医療福祉関係者の
最初の連携先



最終的な
消費生活センターとの連携



気づきの重要性

- ・軽度段階こそ最も被害リスクが高いが、最も発見しにくい。
- ・被害は本人が気づかず、発覚は家族・医療福祉関係者・地域の第三者等による偶発的な気づきに依存。

連携時の壁

- ・対応時に得た個人情報等をどこまで他機関へ共有してよいか分からない。
- ・どこへ相談すればよいか迷う。
- ・組織内や連携時の役割分担が不明瞭なため、対応範囲が分からない。

初動対応の壁

- ・医師による消費者被害に関する呼びかけは、本人の尊厳への配慮が必要であり伝え方が難しい。
- ・本来業務ではない医療者が介入することにより、警戒を招く可能性がある。
- ・時間的制約がある。

要望の声も...

- ・医師等からの受診者への疾患啓発活動や、事例共有がトラブルの予防に有効だと思う。
- ・診断後に受診者や家族に配布したり、病院内に設置できる公的なパンフレット等があれば望ましい。

ガイドブックの配布により

トラブルの早期発見・予防的支援

発見時の初動対応・連携の円滑化

医療福祉関係者を含めた見守りネットワークの促進

に繋げる

ガイドブックの作成について



医療福祉関係者向け

(A4サイズ／6面)

見守り活動などを行う関係者の連携に向けた課題等を踏まえ、認知機能障害と消費者トラブルの関連性の理解を促しつつ、相談窓口や対応フロー等を掲載。

【掲載内容】被害発見のチェックポイント（診察時等）、対応・連携フロー、被害ケース、対応事例等



患者・家族向け

(A4サイズの3つ折り／6面)

認知機能障害の患者の周りの方や専門知識のない方への理解を促進することの重要性を踏まえ、医療福祉関係者から患者・家族に配布するための啓発資材。

【掲載内容】相談窓口、よくある手法、声かけの例、気づきのポイント、相談前のチェックポイント等

お手元の資料を
ご覧下さい

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

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応対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。

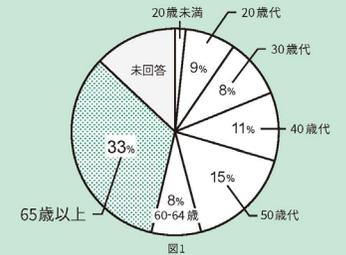
なぜ今、医療福祉関係者が消費者被害を意識する必要があるのか

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



認知症と軽度認知障害の全国推計(2025年)

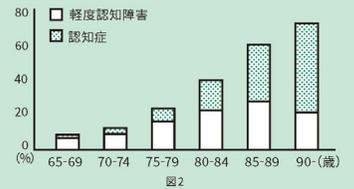


図1 2024年相談件数の年代別内訳 (引用) 令和7年消費者白書
図2 認知症と軽度認知障害の全国推計(2025年) (引用) 認知症及び軽度認知障害の有病率調査並びに将来推計に関する研究(二宮他)



「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。

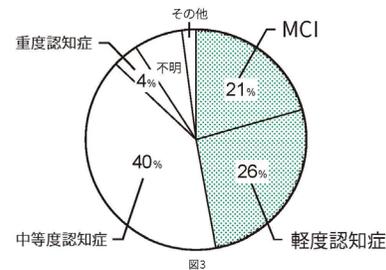
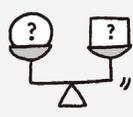


図3 消費者被害にあった当事者の認知症重症度の内訳 (n=208)
(引用) 高齢者の認知機能障害に応じた消費トラブルと対応策の検討に関する研究 (2025年) プログレッシブ・レポート
(上野 他)

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。

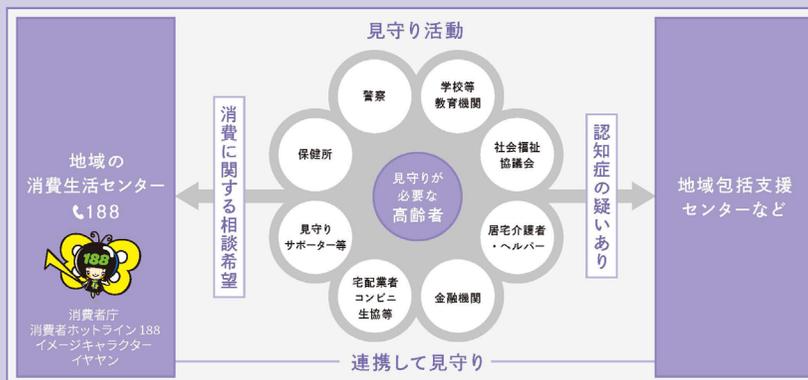
消費者トラブルを疑うチェックポイント

生活・環境面のサイン	診療・支援場面での会話上のサイン
<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	<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： _____

ガイドブックの全体像



医療福祉関係者向け (A4サイズ／6面)

見守り活動などを行う関係者の連携に向けた課題等を踏まえ、認知機能障害と消費者トラブルの関連性の理解を促しつつ、相談窓口や対応フロー等を掲載。

【掲載内容】被害発見のチェックポイント（診察時等）、対応・連携フロー、被害ケース、対応事例等



患者・家族向け (A4サイズの3つ折り／6面)

認知機能障害の患者の周りの方や専門知識のない方への理解を促進することの重要性を踏まえ、医療福祉関係者から患者・家族に配布するための啓発資材。

【掲載内容】相談窓口、よくある手法、声かけの例、気づきのポイント、相談前のチェックポイント等

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

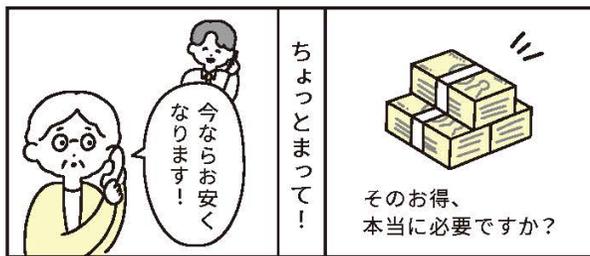


MCI・認知症高齢者の消費者被害に関する
調査結果から

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。

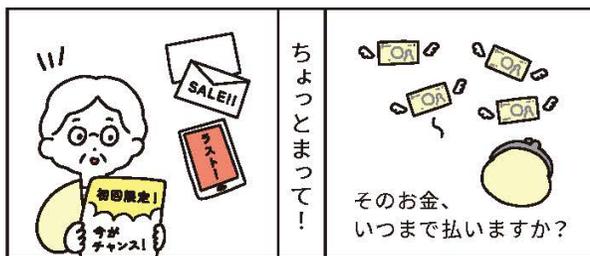
1 電話で



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。

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

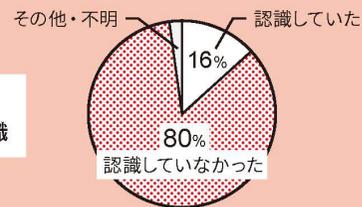


図1

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・声かけなどが必要です。

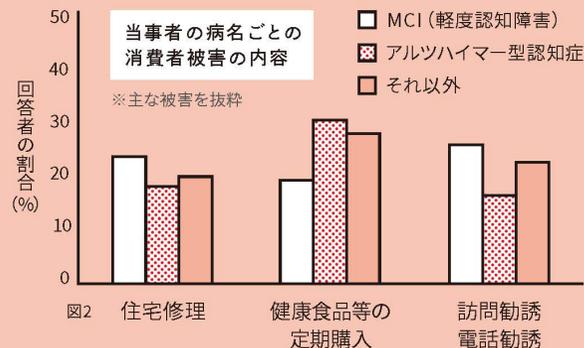


図2

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GRESSIP・レポート (上野 他)

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、頻りに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よう

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よう。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. ○月○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. ○○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」と言っている、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 2026.02.27

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 イヤマン

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）： _____

前回研究におけるガイドブック

前回研究では・・・（研究期間：2021年4月～2022年7月）

- ・高齢顧客への対応に関する工夫や課題について民間企業30社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



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



認知症の人にやさしい対応のためのガイド 安心・安全な契約に向けて	
目次	
1 事業者が経験したトラブル	p.5
2 初めて認知症を学ぶ人へ	p.12
3 認知症と消費者トラブル	p.19
4 認知症にやさしい仕組み	p.24
5 認知症に配慮した企業の工夫	p.35
6 認知症に関する講座・種別売など	p.47



消費者庁HPで公表

配布先（約1500冊配布済）

- ・福祉団体
- ・事業者団体
- ・法テラス
- ・生活協同組合
- ・金融機関
- ・消費生活センター
- ・地域包括支援センター
- ・地方公共団体
- ・医療機関

活用例

- ・セミナー、講演会
- ・社内勉強会
- ・窓口での配布

大変好評を
いただきました！

※3月1日時点

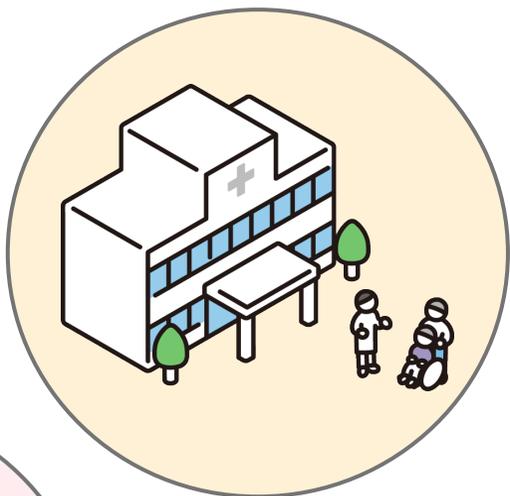


展開イメージ

全国の消費生活センター

アンケート調査にご協力いただいた医療福祉関係者が所属する学会

へ配布予定



院内設置



診断後・対応時配布



消費生活センター、
医療福祉機関
etc

関係機関窓口での配布



講演会・勉強会等での活用

客員研究官等からのコメント（敬称略・五十音順）



上野大介
客員主任研究官

インタビュー調査を通じて、日常業務の中で想像以上に多くの消費トラブルに直面されている実態を知り、そのご負担の大きさと責任の重さを改めて認識いたしました。同時に、本来の専門領域ではない消費問題への対応に、手探りで向き合われている姿勢に深い敬意を抱いております。

高齢の方々が自ら消費トラブルに気づき、適切に対処することは必ずしも容易ではありません。認知機能や社会的孤立などの要因が重なる中で、周囲の専門職やご家族が早期に気づき、適切な支援機関へつなぐ役割は今後ますます重要になると実感しております。

本成果が、被害予防に資するだけでなく、日々現場で悩みながら支援にあたっておられる医療・福祉関係者の皆様、そしてご家族の皆様の一助となることを心より願っております。

京都女子大学現代社会学部現代社会学科准教授



江口洋子
客員主任研究官

医療現場は高齢者の異変に接する貴重な「気づきの窓」ですが、現状、その気づきが消費相談窓口との具体的な連携に繋がる仕組みは十分ではありません。

本調査により、現場の医療福祉関係者が専門機関との確かな繋がりを強く求めていることが浮き彫りとなりました。被害防止は現場の孤軍奮闘ではなく、両者が垣根を越えシームレスに連携して初めて実現します。本成果が、地域における見守り体制の充実に寄与することを切に願います。

慶應義塾大学医学部精神・神経科学教室特任助教

客員研究官等からのコメント（敬称略・五十音順）



大矢希
客員主任研究官

医療機関で確認される認知機能低下や精神症状が、必ずしも直接的に消費者被害と結びつくとは限りませんが、生活や会話の中に現れる小さな違和感に周囲が気づくことが、被害の早期発見につながると考えられます。また、その後に本人の自尊心にも配慮しながら関わり続け、関係機関と連携していくことによって、さらなる被害の拡大を防ぐことが可能になります。

消費者被害の問題は、病院に通院しているかどうかにかかわらず、地域で暮らす高齢者を支えるうえで重要な視点です。本研究および本パンフレットが、被害への気づきと関係者の連携を早い段階から促す実践的なツールとして活用されることを願っています。

京都第二赤十字病院こころの医療科医長



加藤 佑佳
客員主任研究官

インタビューを通じて、日々の支援の中で重ねられている対応や悩みに直接接触し、多くの学びと気づきを得ることができました。同時に、悪質な手口が想像以上に身近に存在している実態にも改めて考えさせられました。

こうした結果を踏まえ、MCI・軽度認知症段階からの気づきと連携を促す実践的ツールとして本パンフレットを作成しました。被害は特別な出来事ではなく、誰にでも起こり得ます。私どもの取り組みが早期の気づきと支援につながる対話のきっかけとなれば幸いです。ぜひたくさんの方に手にとっていただきたいです。

京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学講師

客員研究官等からのコメント（敬称略・五十音順）



品川俊一郎
客員主任研究官

今回の調査から明らかになったのは、消費者被害はMCIの段階からすでに始まっているということです。まだ自立している軽度の時期こそ、最も注意が必要です。その意味で、医療は最前線のセンサーになりえます。日常的に高齢者と関わる医療・福祉職こそが、最初のサインに気づける立場にあります。

今後は、医療・福祉と消費者保護を切り分けるのではなく、一体として支えることができる連携体制を構築することが重要です。

東京慈恵会医科大学精神医学講座教授



高比良直子
客員研究官

今後の高齢者の消費者被害防止対策を考える上で、大変意義深い取り組みができたことに感謝いたします。今回の調査では、高齢者に関わる機会の多い、医療・福祉に従事されている皆様からのアンケート及び聞き取り結果から、消費生活センターで相談を待っている立場ではわからない、高齢者の認知機能と消費者被害の関係性や、見守り者の視点からの気づきやお考えについて知ることができました。また、結果を基に作成した2種類のパンフレットにつきましては、医療・福祉の現場と消費生活センターを繋ぐツールとして、ぜひとも現場で活用していただければと思います。今回の取り組みが、医療・福祉関係者と消費生活センターの連携を促し、高齢者の消費者被害を迅速に防ぐための布石となることを願っております。

公益社団法人全国消費生活相談員協会消費者教育研究所研究員(消費生活相談員)

客員研究官等からのコメント（敬称略・五十音順）



成 本 迅
客員主任研究官

本研究は、認知機能障害と消費者トラブルの関係を医療・福祉の現場の視点から明らかにし、早期の気づきと連携の重要性を示した点に大きな意義があります。

特に、軽度認知症やMCIの段階から被害が生じ得ること、そして医療福祉関係者と消費生活センター等との連携が重要であることが示されました。今回作成したガイドブックが、医療・福祉・地域の関係者の間で活用され、認知機能障害のある方の消費者被害の予防と早期対応につながることを期待しています。

京都府立医科大学大学院医学研究科精神機能病態学教授



樋 山 雅 美
客員研究官

今回のインタビューでは、周囲からの報告で被害に遭っていたことを知ったというケースがたくさんありました。また、詐欺に気づいてもどうすればよいのか分からない、というお声も少なくありませんでした。

現場の皆様は、対応の限界を感じ、連携の必要性を強く感じておられます。私たちにできることは、気づきのきっかけを作ること、気づいた後の行動を分かりやすくお知らせすることだと感じます。この研究が、消費者被害を防ぐ地域の輪の広がりの一助になれば幸いです。

一般社団法人日本意思決定支援推進機構リサーチフェロー

リサーチ・ディスカッション・ペーパーと併せ、
ガイドブックを公表・全国の関係機関へ配布



研究成果は
当庁ウェブサイトでも公表！

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



成果物イメージ